

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามแยกตามประเภทผู้ใช้ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป ผู้ดูแลระบบและผู้บริหาร ที่ได้ทดลองใช้ระบบ โดยมีรูปแบบการประเมินและผลการประเมินมีรายละเอียดดังนี้

6.1 รูปแบบการประเมิน

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงใจของระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบแยกตามประเภทผู้ใช้งาน โดยมีแบบสอบถาม 3 ประเภท ดังนี้

- 1) แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบทั่วไป ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป
- 2) แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ศูนย์ภาษา ได้แก่ อาจารย์ประจำศูนย์ภาษาผู้มีหน้าที่ในการจัดการข้อมูลของระบบซึ่งประกอบด้วยข้อมูลบทเรียนออนไลน์ ข้อมูลแบบฝึกหัดออนไลน์ ข้อมูลวิชาเสริมทักษะภาษาอังกฤษ ข้อมูลการอบรมหลักสูตรระยะสั้น และข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์
- 3) แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารศูนย์ภาษา สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ซึ่งผู้ศึกษาได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากโดยใช้สูตรการคำนวณของเคอร์ลิงเจอร์ (Kerlinger, 1996 : 105) แสดงตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังตาราง 6.1

ตาราง 6.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเคอร์ลินเจอร์

| จำนวนประชากร | ร้อยละของประชากรที่ใช้เป็นตัวอย่าง |
|--------------------------------|------------------------------------|
| ประชากรมีจำนวนเป็นเลขหลักร้อย | ใช้ 25% |
| ประชากรมีจำนวนเป็นเลขหลักพัน | ใช้ 10% |
| ประชากรมีจำนวนเป็นเลขหลักหมื่น | ใช้ 1% |

และจากข้อมูลจำนวนผู้ที่จำเป็นต้องใช้งานระบบแยกตามประเภทแบบสอบถามมี 3 กลุ่ม มีดังนี้

- 1) ผู้ใช้งานระบบทั่วไป ประกอบด้วย
 - (1) นักศึกษาที่เรียนวิชาเสริมทักษะภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 2,979 คน
 - (2) อาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 877 คน
 - (3) บุคคลภายนอก ที่มาอบรมหลักสูตรระยะสั้นภาษาต่างประเทศ จำนวน 12 ท่าน
- 2) อาจารย์ศูนย์ภาษา จำนวน 2 ท่าน
- 3) ผู้บริหารศูนย์ภาษา สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 3 ท่าน

รวมมีผู้ใช้งานระบบ แสดงดังตาราง 6.2

ตาราง 6.2 จำนวนผู้ใช้งานระบบ

| ผู้ใช้งานระบบ | จำนวนผู้ใช้งานระบบ (คน) |
|---|-------------------------|
| ผู้ใช้งานระบบทั่วไป (นักศึกษา อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป) | 3,868 |
| อาจารย์ศูนย์ภาษา | 2 |
| ผู้บริหารศูนย์ภาษา สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม | 3 |
| รวม | 3,873 |

เนื่องจากผู้ใช้งานระบบ (ประชากร) ในส่วนของผู้ใช้งานทั่วไป มีจำนวนเป็นหลักพัน ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 10% ของประชากรทั้งหมด แสดงดังตาราง 6.3

ตาราง 6.3 แสดงการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

| ผู้ใช้งานระบบ | จำนวนประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---|-------------------|--------------------|
| ผู้ใช้งานระบบทั่วไป (นักศึกษา อาจารย์/ เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป) | 3,868 | 387 |
| อาจารย์ศูนย์ภาษา | 2 | 2 |
| ผู้บริหารศูนย์ภาษา สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม | 3 | 3 |
| รวม | 3,873 | 392 |

สำหรับผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีการแบ่งการเข้าใช้งานตามสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความง่ายและเหมาะสมในการใช้งาน ประเมินจากความเหมาะสมของหน้าจอใช้งาน การจัดวางตำแหน่งปุ่ม เมนู หรือช่องต่างๆ
- 2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ ประเมินจากรูปแบบการจัดวาง การใช้สี และขนาดของตัวอักษรที่เอื้อต่อการใช้งานที่สะดวกและมองเห็นข้อมูลบนระบบได้อย่างชัดเจน
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก ประเมินจากการแสดงข้อมูลต่างๆ ในระบบสามารถเรียกดูได้ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้งาน
- 4) ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล ประเมินจากการใช้งานระบบมีการตอบสนองผู้ใช้งานอย่างรวดเร็ว แสดงผลลัพธ์ได้อย่างถูกต้อง
- 5) การจัดการข้อมูล และแก้ไขปรับปรุงข้อมูลทำได้ง่าย ประเมินจากส่วนของการจัดการข้อมูลต่างๆ สามารถทำได้ง่าย เมนูการใช้งานไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนและแสดงผลได้ตามที่ต้องการ
- 6) การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก ประเมินจากการค้นหาข้อมูลต่างๆ ในระบบ เช่น ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ข้อมูลหลักสูตรต่างๆ เป็นต้น
- 7) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเดิม ลดขั้นตอนการทำงานเมื่อเทียบกับขั้นตอนเดิม ประเมินจากการทำงานในระบบงานเดิมกับระบบงานใหม่ ซึ่งเป็นการทำงานผ่านระบบที่ออนไลน์ อยู่ตลอดเวลา ทำให้สามารถทราบข้อมูลต่างๆ ตามต้องการได้ทันที

8) ความถูกต้องของระบบในการปฏิบัติงาน ประเมินจากขั้นตอนในการทำงานของระบบงานของศูนย์ศึกษา กับขั้นตอนการทำงานของระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นว่ามีความถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ต้องการหรือไม่

9) ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการ ประเมินจากข้อมูลสารสนเทศของระบบ เช่น ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการเรียน ข้อมูลการอบรม ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานหรือไม่

10) ข้อมูลรายงานสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และตรงตามความต้องการ ประเมินจากความถูกต้องของรายงานสารสนเทศที่นำเสนอ และตรงตามความต้องการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

11) ประโยชน์ที่รับจากระบบสารสนเทศ ประเมินจากการใช้งานระบบว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ และก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้งาน

12) คู่มือการใช้งาน โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ประเมินจากความชัดเจนในการนำเสนอขั้นตอนของการทำงานของระบบงาน ว่ามีการอธิบายง่ายแก่การทำความเข้าใจหรือไม่

6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยมีการวัด 5 ระดับ ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด มีค่าเป็น 5
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก มีค่าเป็น 4
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง มีค่าเป็น 3
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย มีค่าเป็น 2
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด มีค่าเป็น 1

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อหาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายมีดังนี้

ตาราง 6.4 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจ

| ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ | ระดับการแปลผล |
|------------------------------|---------------|
| 4.50 – 5.00 | มากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | มาก |
| 2.50 – 3.49 | ปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | น้อย |
| 1.00 – 1.49 | น้อยที่สุด |

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ทั้งหมด จำนวน 392 คน สรุปได้ดังนี้

- สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ผู้ใช้งานระบบทั่วไป จำนวน 387 คน แสดงได้ดังตาราง 6.5

ตาราง 6.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานระบบทั่วไป

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|--|------------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------|-----------|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 1. ความง่ายและเหมาะสมในการใช้งาน | 42 (10.85%) | 156 (40.31%) | 157 (40.57%) | 25 (6.46%) | 7 (1.81%) | 3.52 | มาก |
| 2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ | 38 (9.82%) | 140 (36.17%) | 154 (39.80%) | 55 (14.21%) | 0 (0%) | 3.42 | ปานกลาง |
| 3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย สะดวก และชัดเจน | 84 (21.70%) | 162 (41.86%) | 77 (19.90%) | 46 (11.89%) | 18 (4.65%) | 3.64 | มาก |
| 4. ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล | 112 (28.94%) | 149 (38.50%) | 96 (24.81%) | 25 (6.46%) | 5 (1.29%) | 3.87 | มาก |
| 5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก | 42 (10.85%) | 88 (22.74%) | 201 (51.94%) | 41 (10.59%) | 15 (3.88%) | 3.26 | ปานกลาง |
| 6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเมื่อเทียบกับขั้นตอนเดิม | 139 (35.92%) | 121 (31.27%) | 110 (28.42%) | 17 (4.39%) | 0 (0%) | 3.99 | มาก |

ตาราง 6.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานระบบทั่วไป (ต่อ)

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|---|------------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------|-------------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 7. ความถูกต้องของระบบในการปฏิบัติงาน | 95 (24.55%) | 124 (32.04%) | 110 (28.42%) | 41 (10.59%) | 17 (4.39%) | 3.62 | มาก |
| 8. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการ | 167 (43.15%) | 96 (24.81%) | 106 (27.39%) | 8 (2.07%) | 10 (2.58%) | 4.04 | มาก |
| 9. ประโยชน์ที่รับจากระบบสารสนเทศ | 114 (29.46%) | 122 (31.53%) | 97 (25.06%) | 48 (12.40%) | 6 (1.55%) | 3.75 | มาก |
| 10. คู่มือการใช้งานโปรแกรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 109 (28.17%) | 114 (29.46%) | 125 (32.30%) | 35 (9.04%) | 4 (1.03%) | 3.75 | มาก |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวม | | | | | | 3.69 | มาก |

2) สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม อาจารย์ศูนย์ภาษา จำนวน 2 ท่าน แสดงได้ดังตาราง 6.6

ตาราง 6.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของอาจารย์ศูนย์ภาษา

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|--|------------------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 1. ความง่ายและเหมาะสมในการใช้งาน | 1 (50%) | 1 (50%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.50 | มากที่สุด |
| 2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ | 0 (0%) | 2 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.00 | มาก |
| 3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย สะดวก และชัดเจน | 1 (50%) | 1 (50%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.50 | มากที่สุด |
| 4. การจัดการข้อมูล และแก้ไขปรับปรุงข้อมูลทำได้ง่าย | 0 (0%) | 1 (50%) | 1 (50%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3.50 | มาก |

ตาราง 6.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของอาจารย์ศูนย์ภาษา (ต่อ)

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|---|------------------|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก | 0 (0%) | 1 (50%) | 1 (50%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3.50 | มาก |
| 6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเมื่อเทียบกับขั้นตอนเดิม | 2 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 5.00 | มากที่สุด |
| 7. ความถูกต้องของระบบในการปฏิบัติงาน | 0 (0%) | 1 (50%) | 1 (50%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3.50 | มาก |
| 8. ข้อมูลรายงานสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และตรงตามความต้องการ | 0 (0%) | 1 (50%) | 1 (50%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3.50 | มาก |
| 9. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ | 2 (100%) | 2 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 5.00 | มากที่สุด |
| 10. คู่มือการใช้งานโปรแกรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 0 (0%) | 2 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.00 | มาก |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวม | | | | | | 4.10 | มาก |

3) สรุปผลการประเมินแบบสอบถามของผู้บริหารศูนย์ภาษา จำนวน 3 ท่าน แสดงได้ดังตาราง 6.7

ตาราง 6.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารศูนย์ภาษา

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|----------------------------------|------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 1. ความง่ายและเหมาะสมในการใช้งาน | 1 (33.33%) | 2 (66.67%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.33 | มาก |

ตาราง 6.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารศูนย์ภาษา (ต่อ)

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | การ แปลผล |
|---|------------------|---------------|---------------|-----------|-----------|-------------|---------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 2. ความสวยงามของการ ออกแบบหน้าจอ | 2 (66.67%) | 1 (33.33%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.67 | มาก ที่สุด |
| 3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ ง่าย สะดวก และชัดเจน | 0 (0%) | 2 (66.67%) | 1 (33.33%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3.67 | มาก |
| 4. ความรวดเร็วในการ ประมวลผลข้อมูล | 0 (0%) | 0 (0%) | 3 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3.00 | ปาน กลาง |
| 5. การค้นหาข้อมูลทำได้ ง่ายและสะดวก | 0 (0%) | 2 (66.67%) | 1 (33.33%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 3.67 | มาก |
| 6. ช่วยลดขั้นตอนการ ทำงานเมื่อเทียบกับ ขั้นตอนเดิม | 2 (66.67%) | 1 (33.33%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.67 | มาก ที่สุด |
| 7. ความถูกต้องของระบบ ในการปฏิบัติงาน | 0 (0%) | 3 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.00 | มาก |
| 8. ข้อมูลรายงาน สารสนเทศมีความ สมบูรณ์ และตรงตาม ความต้องการ | 0 (0%) | 3 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.00 | มาก |
| 9. ประโยชน์ที่รับจาก ระบบสารสนเทศ | 2 (66.67%) | 1 (33.33%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.67 | มาก ที่สุด |
| 10. คู่มือการใช้งาน โปรแกรมมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย | 0 (0%) | 3 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 4.00 | มาก |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวม | | | | | | 4.07 | มาก |

6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบด้านต่าง ๆ ของแต่ละกลุ่มผู้ใช้งานซึ่งมีการใช้งานที่แตกต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มมีดังนี้

ผู้ใช้งานระบบทั่วไป (นักศึกษา อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป) โดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 3.69 มีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบมีข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเมื่อเทียบกับขั้นตอนเดิม และความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล ตามลำดับ

ผู้ใช้งานระบบที่เป็นอาจารย์ศูนย์ภาษา ซึ่งเป็นผู้จัดการข้อมูลต่างๆ ในระบบ โดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.10 มีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเมื่อเทียบกับขั้นตอนเดิม และประโยชน์ที่รับจากระบบสารสนเทศ รองลงมาคือ ความง่ายและเหมาะสมในการใช้งาน การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย สะดวก และชัดเจน และสุดท้ายความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ คู่มือการใช้งาน โปรแกรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

ผู้ใช้งานระบบที่เป็นผู้บริหารศูนย์ภาษา สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นผู้ใช้ที่ต้องการรายงานสารสนเทศในการบริหารงาน โดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.07 มีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเมื่อเทียบกับขั้นตอนเดิม และประโยชน์ที่รับจากระบบสารสนเทศ รองลงมาคือ ความง่ายและเหมาะสมในการใช้งาน ความถูกต้องของระบบในการปฏิบัติงาน ข้อมูลรายงานสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และตรงตามความต้องการ และคู่มือการใช้งาน โปรแกรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาระบบงานเดิมของหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลวิธีการดำเนินงาน รับทราบปัญหาในการดำเนินงานต่างๆ ของศูนย์ภาษา การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ สังเกตและสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาจากเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารระบบงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ ออกแบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบแบ่งการทำงานตามสิทธิของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ นักศึกษา อาจารย์/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป และผู้บริหาร ซึ่งการพัฒนาระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่การจัดการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าระบบ การจัดการข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้ การจัดการข้อมูลบทเรียนออนไลน์และแบบฝึกหัด การจัดการข้อมูลวิชาเสริมทักษะภาษาอังกฤษและการอบรมหลักสูตรระยะสั้น การจัดการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ และการออกรายงานสารสนเทศ

ผลการใช้งานระบบ พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานและนำเสนอข้อมูลสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานสารสนเทศต่างๆ ให้แก่ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบงาน เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของระบบฐานข้อมูลส่งผลให้การทำงานโดยรวมของระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากได้มีการทดลองใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบ ดังนี้

- 1) การจัดการข้อมูลนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีการใช้ข้อมูลจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่ระบบไม่สามารถถ่ายโอนข้อมูลผู้ใช้จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเข้าสู่ระบบได้ทันที
- 2) ระบบไม่สามารถบันทึกข้อมูลสถิติการทำแบบฝึกหัดออนไลน์ของผู้ใช้ได้ ทำให้ผู้ใช้งานระบบไม่ทราบพัฒนาการในการทำแบบฝึกหัดออนไลน์ของตนเอง

3) ระบบที่พัฒนาขึ้น มีระบบการจัดการข้อมูลที่ค่อนข้างยากสำหรับอาจารย์ศูนย์ภาษาที่ไม่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์มากนัก ทำให้การใส่ข้อมูล การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลทำได้ยาก

6.6 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อดำเนินงานด้านการพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีดังนี้

- 1) ควรพัฒนารูปแบบการนำเสนอบทเรียนออนไลน์ให้มีความสวยงามและน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น และสามารถให้อาจารย์ศูนย์ภาษาใช้งานในการจัดการข้อมูลได้ง่าย
- 2) ผู้บริหารต้องการรายงานสารสนเทศที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกเงื่อนไขที่ต้องการ
- 3) ควรให้มีระบบบันทึกข้อมูลสถิติการทำแบบฝึกหัดออนไลน์ของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะนักศึกษา
- 4) ควรกำหนดรูปแบบชื่อไฟล์ข้อมูลในการนำไฟล์ข้อมูลออกจากระบบ (Export File) เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ว่าเป็นไฟล์ข้อมูลจากส่วนใดของระบบ
- 5) ควรเก็บข้อมูลเก่าของผู้ใช้ไว้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อยู่เสมอ โดยไม่ต้องเปลี่ยนชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านบ่อยๆ