บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานระบบการใช้บริการออนไลน์สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการสถานที่ และผู้ที่มีความประสงค์ใช้บริการ รวมจำนวน 6 คน ทดลองใช้ระบบ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบมีดังนี้

5.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินผลประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบการใช้บริการออนไลน์สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ผู้บริหาร	จำนวน 1 คน
- หัวหน้างาน	จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการสถานที่	จำนวน 2 คน
- ผู้ที่มีความประสงค์ใช้บริการ	จำนวน 2 คน

แบบสอบถามที่ใช้งานการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

1) ความเหมาะสมของการจัดหน้าจอโปรแกรมสำหรับการใช้งาน
2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ
3) ความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลที่ต้องการใช้งาน
4) ความสะดวกในการแก้ไขข้อมูล
5) ความสะดวกในการใช้ระบบจัดทำรายการต่าง ๆ
6) การช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานจากขั้นตอนในปัจจุบัน
7) ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ
8) ความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการใช้งาน
9) ความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจของคู่มือการใช้งาน
10) ภาพรวมทั้งหมดของระบบงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับของเรนสิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert) โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

จากผลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 6 คน ได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 5.1

ตาราง 5.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบในด้านต่าง ๆ	**มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)**	**มาก ความถี่ (ร้อยละ)**	**ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)**	**น้อย ความถี่ (ร้อยละ)**	**น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ**
1. ความเหมาะสมของการจัดหน้าจอโปรแกรมสำหรับการใช้งาน	-	4 (66.7%)	2 (33.3%)	-	-	3.67
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	-	1 (16.7%)	5 (83.3%)	-	-	3.17
3. ความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	2 (33.3%)	3 (50.0%)	1 (16.7%)	-	-	4.17
4. ความสะดวกในการแก้ไขข้อมูล	1 (16.7%)	4 (66.6%)	1 (16.7%)	-	-	4.00
5. ความสะดวกในการใช้ระบบจัดทำรายการต่าง ๆ	1 (16.7%)	4 (66.6%)	1 (16.7%)	-	-	4.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 5.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม(ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
6. การช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานจากขั้นตอนในปัจจุบัน	2 (33.3%)	1 (16.7%)	3 (50.0%)	-	-	3.83
7. ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูลในระบบ	3 (50.0%)	3 (50.0%)	-	-	-	4.50
8. ความครบถ้วนของข้อมูลารสนเทศที่ต้องการใช้งาน	2 (33.3%)	4 (66.7%)	-	-	-	4.30
9. ความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจของคู่มือการใช้งาน	-	6 (100.0%)	-	-	-	4.00

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 5.2

ตาราง 5.2 เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจ

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 6 ชุด มีดังนี้

ตาราง 5.3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่ได้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดหน้าจอโปรแกรมสำหรับการใช้งาน	3.67	มาก
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	3.17	ปานกลาง
3. ความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	4.17	มาก
4. ความสะดวกในการแก้ไขข้อมูล	4.00	มาก
5. ความสะดวกในการใช้ระบบจัดทำรายการต่าง ๆ	4.00	มาก
6. การช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานจากขั้นตอนในปัจจุบัน	3.83	มาก
7. ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูลในระบบ	4.50	มากที่สุด
8. ความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการใช้งาน	4.30	มาก
9. ความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจของคู่มือการใช้งาน	4.00	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.96	มาก

5.3 สรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการใช้บริการออนไลน์สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบมีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูลในระบบ รองลงมาคือความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการใช้งาน และความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลที่ต้องการใช้งาน ตามลำดับ กล่าวรวมแล้วความพึงพอใจที่มีต่อระบบนั้นส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์มาก แสดงให้เห็นว่าระบบจะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานทั้งในส่วนของผู้มีความประสงค์ใช้บริการและในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาระบบการใช้บริการออนไลน์สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการใช้สถานที่ภายในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการขอใช้สถานที่และเจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องโดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบโดยเริ่มจากการศึกษาระบบงานที่มีอยู่เดิม โดยใช้การสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ จากนั้นจึงศึกษาเพิ่มเติมเอกสารที่มีความเกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดและหลักการต่าง ๆ ที่จะนำมาช่วยพัฒนาการบริการ จากนั้นจึงดำเนินการพัฒนาระบบโดยโปรแกรมมาโครมีเดีย ดรีมวีเวอร์ 2004 ร่วมกับโปรแกรมภาษาพีเอชพี ในการออกแบบการแสดงผลของระบบ และใช้โปรแกรมฐานข้อมูลมายเอสคิวแอลเวอร์ชัน4.1.8 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีทั้งหมดของระบบ ซึ่งครอบคลุมทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้องขอใช้ การตอบรับคำร้องขอใช้ การปรับปรุงข้อมูลที่มีในระบบ ตลอดจนการออกรายงานข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

จากผลการใช้งานระบบ พบว่าระบบสามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบงานเดิมที่มีความล่าช้า และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนการออกรายงานสรุปต่าง ๆ ส่งผลให้การทำงานโดยรวมนั้นมีคุณภาพที่ดีกว่าเดิม

5.5 ข้อเสนอแนะ

1) ในขั้นตอนการขอใช้สถานที่ ควรจะออกแบบระบบให้ผู้ใช้บริการสามารถแนบเอกสารรายละเอียดการขอใช้สถานที่ มาพร้อมกับการยื่นคำร้อง เพื่อลดขั้นตอนในการรอเอกสาร

2) ควรมีรายละเอียดรูปภาพของอุปกรณ์กีฬาแสดงต่อผู้ใช้บริการ

3) การออกรายงานสนับสนุนผู้บริหารควรมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved