

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการใช้ระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร ของผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน และบุคลากรทั่วไป ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน โดยเนื้อหาสำหรับการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

การดำเนินการวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน และบุคลากรทั่วไป ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง สามารถสรุปผลจากการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลของการศึกษาการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน บุคลากรทั่วไปสายวิชาการและสายสนับสนุน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร

ระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในทุกๆ ระดับ สามารถแสดงรายงานในเชิงช่วยตัดสินใจได้ พร้อมประมวลผลข้อมูลให้อยู่ในลักษณะการจัดการความรู้ (KM) และนำไปใช้งานต่อได้ จึงจะสามารถขับเคลื่อนไปได้

ตามวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยสารสนเทศ

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน จำนวน 26 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.9 และเพศชาย ร้อยละ 23.1 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย

ความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้งาน 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสถิติการลาให้แก่บุคลากร รวมทั้ง เพิ่ม ลบ แก้ไข ยืนยันข้อมูลการลามากที่สุด

จากรายงานสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมีประสบการณ์ในการใช้งาน คือ กลุ่มบุคลากรที่ทราบแต่ไม่เคยใช้งานสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มีมากที่สุด โดยให้เหตุผลเพราะว่าไม่มีประโยชน์ต่องานตามภาระหน้าที่ของตนเอง เลยไม่ค่อยได้เข้าไปใช้งานในส่วนดังกล่าว รองลงมา คือ กลุ่มบุคลากรที่ทราบและเคยใช้งาน ให้เหตุผลเพราะว่ามีประโยชน์ต่องานของตนเอง และกลุ่มบุคลากรที่ไม่ทราบว่ามียารายงานรูปแบบต่างๆ เพราะขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานในส่วนดังกล่าว

จากที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาเลือกรายงานสารสนเทศที่ชอบมากที่สุดมา 5 ลำดับนั้น โดยให้เหตุผลที่เลือกมาเป็นอันดับแรก ดังนี้

1) รายงานสารสนเทศที่ได้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สามารถเรียกดูข้อมูลต่างๆ และนำมาใช้ประกอบการปฏิบัติงานที่เป็นภาระงานประจำของตนเองได้

2) ข้อมูลจากรายงานสารสนเทศที่ได้มีชัดเจน เรียกดูข้อมูลได้ง่าย เข้าถึงสะดวก และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

3) เข้าใช้เป็นประจำ สม่ำเสมอ

สำหรับผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้พิจารณาเลือกรายงานสารสนเทศมาเป็นลำดับสุดท้ายนั้น โดยให้เหตุผล ดังนี้

1) ส่วนใหญ่ไม่ได้นำข้อมูลรายงานสารสนเทศในส่วนนี้มาใช้งาน หรือใช้งานสารสนเทศ ส่วนดังกล่าวเป็นบางครั้ง

2) ข้อมูลรายงานสารสนเทศที่ต้องใช้ส่วนใหญ่อยู่ปลายทางของความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงที่ใช้เป็นประจำ

โดย 5 ลำดับของรายงานสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกมา ได้แก่ รายงาน ข้อมูลการลา รายงานข้อมูลทะเบียนประวัติ แผนภูมิแสดงรายงานข้อมูลจำนวนบุคลากร รายงาน ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามประเภทบุคลากร และรายงานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน ตามลำดับ

หลังจากที่ได้สอบถามข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน คิดว่ารายงานสารสนเทศที่ได้จากระบบมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.2 และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของระบบ สารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.2 เช่นกัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

กลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงานมีระดับพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องการยอมรับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านตัวแปรภายนอก ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์เคยใช้งานระบบ สารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมาแล้วมากกว่า 3 ปี และมีความคิดว่าการใช้งาน ว่าระบบ สารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร จะมีประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 38.5

2) ด้านประสิทธิภาพของระบบและประโยชน์ที่ได้รับ มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบมีความเร็วในการประมวลผล เช่น การเปิดดูข้อมูล การค้นหาข้อมูล สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลารอนาน และประเด็นที่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ

3) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 โดย ประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log In) และออกจากระบบ (Log Out) สามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน และประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การ จัดการเมนูหรือหมวดหมู่มีความเหมาะสม สามารถใช้งานได้ง่าย

4) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กับภาพรวมทั้งหมดของระบบในด้านความสามารถ ประสิทธิภาพ และประโยชน์ที่ได้รับ สามารถผลักดันให้ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีในที่สุดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.5

ทางด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องลักษณะสารสนเทศที่ได้จากระบบ มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 โดยประเด็นที่ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย ไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน และประเด็นที่ผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สารสนเทศที่ได้มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

กลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงานมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านการจัดการ พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 โดยประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ นโยบายในการใช้งานไม่ชัดเจน ยังมีการใช้รูปแบบเอกสารหรือไฟล์ข้อมูลควบคู่กันไปด้วย และประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ ระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 โดยประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน และประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

3) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48 โดยประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ เมื่อระบบมีปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ และประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้งานไม่มีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์

4) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 โดยประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ สารสนเทศที่ได้จากโปรแกรมไม่มีความยืดหยุ่น การนำไปปรับใช้มีความยุ่งยาก ทำให้เสียเวลา เช่น ไม่สามารถส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ได้ และประเด็นที่ผู้ที่มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ

โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการจัดการมากที่สุด และมีปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารน้อยที่สุด

กลุ่มที่ 3 บุคลากรทั่วไป

จะเป็นการสรุปผลของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มบุคลากรทั่วไป โดยแยกออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน แต่ละกลุ่มสามารถสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคลากรทั่วไปสายวิชาการ จำนวน 166 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.8 และเพศชาย ร้อยละ 42.2 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี และเป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย

ความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้งาน ไม่เกิน 2 ครั้ง/เดือน ส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของตนเองมากที่สุด

จากรายงานสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมีประสบการณ์ในการใช้งาน คือ กลุ่มบุคลากรที่ทราบแต่ไม่เคยใช้งานสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มีมากที่สุด โดยให้เหตุผลเพราะว่าข้อมูลสารสนเทศไม่น่าสนใจ จึงไม่ค่อยได้เข้าไปใช้งานในส่วนดังกล่าว รองลงมา คือ กลุ่มที่ไม่ทราบว่ามียารายงานรูปแบบต่างๆ เพราะขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานในส่วนดังกล่าว และสุดท้ายคือบุคลากรที่ทราบและเคยใช้งาน มีน้อยที่สุด โดยให้เหตุผลเพราะว่ามีประโยชน์ต่องานของตนเอง และอยากทราบเป็นการส่วนตัว

จากที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาเลือกรายงานสารสนเทศที่มีประโยชน์ และสามารถนำไปประยุกต์กับงาน/หน่วยงานของตนเองได้ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้

- 1) รายงานข้อมูลทะเบียนประวัติ จำแนกเป็นรายบุคคล
- 2) รายงานข้อมูลบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน
- 3) รายงานข้อมูลบุคลากร จำแนกตามประเภทบุคลากร

- 4) แผนภูมิแสดงรายงานข้อมูลจำนวนบุคลากร พร้อมกับรายชื่อบุคลากรจำแนกตามประเภทต่างๆ
- 5) รายงานข้อมูลตำแหน่งทางวิชาการ
- 6) รายงานข้อมูลการลา จำแนกตามหน่วยงาน ประเภทบุคลากร ปีงบประมาณ และประจำเดือน
- 7) รายงานข้อมูลการเกษียณอายุราชการ จำแนกตามหน่วยงาน และปีที่เกษียณอายุราชการ
- 8) รายงานข้อมูลตำแหน่งบริหาร
- 9) รายงานข้อมูลการได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จำแนกตามประเภทเครื่องราชฯ และปีที่ได้รับ

หลังจากที่ได้สอบถามข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มบุคลากรทั่วไปสายวิชาการ คิดว่ารายงานสารสนเทศที่ได้จากระบบมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.4 และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.6 เช่นกัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

กลุ่มบุคลากรทั่วไปสายวิชาการมีระดับพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านตัวแปรภายนอก ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์เคยใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีความคิดว่าการใช้งาน ว่าระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร จะมีประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.6
- 2) ด้านประสิทธิภาพของระบบและประโยชน์ที่ได้รับ มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบมีความเร็วในการประมวลผล เช่น การเปิดดูข้อมูล การค้นหาข้อมูล สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลารอนาน และประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบช่วยลดเวลาในการทำงาน
- 3) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log In) และออกจากระบบ (Log Out) สามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน และประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คือ การจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล เช่น เพิ่ม ลบ แก้ไข บันทึกข้อมูล มีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน

4) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.4 เกี่ยวกับภาพรวมทั้งหมดของระบบในด้านความสามารถ ประสิทธิภาพ และประโยชน์ที่ได้รับ สามารถผลักดันให้ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีในที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.6

ทางด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องลักษณะสารสนเทศที่ได้จากระบบ มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย ไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน และประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สารสนเทศที่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะนำไปใช้งาน

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

กลุ่มบุคลากรทั่วไปสายวิชาการมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านการจัดการ พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ ระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ นโยบายในการใช้งานไม่ชัดเจน ยังมีการใช้รูปแบบเอกสารหรือไฟล์ข้อมูลควบคู่กันไปด้วย

2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

3) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ เมื่อระบบมีปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านขาดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่จะมาเป็นผู้ให้คำแนะนำในการใช้งานระบบ

4) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ สารสนเทศที่ได้รับระบบไม่ครบถ้วน ไม่ตรงกับการนำไปใช้งานจริง เช่น ไม่สามารถออกรายงานข้อมูลที่ต้องการได้ และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ ระบบเกิดการล้มเหลว เมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก

โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการจัดการมากที่สุด และมีปัญหาด้านบุคลากรน้อยที่สุด

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคลากรทั่วไปสายสนับสนุน จำนวน 135 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.6 และเพศชาย ร้อยละ 44.4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และเป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย

ความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้งาน 2-3 ครั้ง/เดือน ส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมีวัตถุประสงค์เพื่อ ค้นหาข้อมูลพื้นฐานบุคลากร

จากรายงานสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมีประสบการณ์ในการใช้งาน คือ กลุ่มบุคลากรที่ทราบแต่ไม่เคยใช้งานสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มีมากที่สุด โดยให้เหตุผลเพราะว่าข้อมูลสารสนเทศไม่น่าสนใจ จึงไม่ค่อยได้เข้าไปใช้งานในส่วนดังกล่าว รองลงมา คือ กลุ่มที่ทราบและเคยใช้งาน โดยให้เหตุผลทั้งสองอย่าง คือ มีประโยชน์ต่องาน และอยากทราบเป็นการส่วนตัว และสุดท้ายคือบุคลากรที่ไม่ทราบว่ามียารายงานรูปแบบต่างๆมีน้อยที่สุด โดยให้เหตุผลเพราะว่าขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานในส่วนดังกล่าว

จากที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาเลือกรายงานสารสนเทศที่มีประโยชน์ และสามารถนำไปประยุกต์กับงาน/หน่วยงานของตนเองได้ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้

- 1) รายงานข้อมูลทะเบียนประวัติ จำแนกเป็นรายบุคคล
- 2) รายงานข้อมูลบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน
- 3) แผนภูมิแสดงรายงานข้อมูลจำนวนบุคลากรพร้อมรายชื่อบุคลากรจำแนกตามประเภทต่างๆ

- 4) รายงานข้อมูลบุคลากร จำแนกตามประเภทบุคลากร
- 5) รายงานข้อมูลการลา จำแนกตามหน่วยงาน ประเภทบุคลากร ปีงบประมาณ และประจำเดือน
- 6) รายงานข้อมูลตำแหน่งบริหาร
- 7) รายงานข้อมูลตำแหน่งทางวิชาการ
- 8) รายงานข้อมูลการเกษียณอายุราชการ จำแนกตามหน่วยงาน และปีที่เกษียณอายุราชการ
- 9) รายงานข้อมูลการได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จำแนกตามประเภทเครื่องราชฯ และปีที่ได้รับ

หลังจากที่ได้สอบถามข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มบุคลากรทั่วไปสายสนับสนุน คิดว่ารายงานสารสนเทศที่ได้จากระบบมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.7 และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.0 เช่นกัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

กลุ่มบุคลากรทั่วไปสายสนับสนุนมีระดับพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านตัวแปรภายนอก ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์เคยใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรมาแล้วน้อยกว่า 1 ปี และมีความคิดว่าการใช้งาน ว่าระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร จะมีประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.6
- 2) ด้านประสิทธิภาพของระบบและประโยชน์ที่ได้รับ มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ และประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log In) และออกจากระบบ (Log Out) สามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน และประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

การจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล เช่น เพิ่ม ลบ แก้ไข บันทึกข้อมูล มีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน

4) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.3 เกี่ยวกับภาพรวมทั้งหมดของระบบในด้านความสามารถ ประสิทธิภาพ และประโยชน์ที่ได้รับ สามารถผลักดันให้ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีในที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2

ทางด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องลักษณะสารสนเทศที่ได้จากระบบ มีระดับพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย ไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน และประเด็นที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สารสนเทศที่ได้มีความน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

กลุ่มบุคลากรทั่วไปสายสนับสนุนมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านการจัดการ พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ นโยบายในการใช้งานไม่ชัดเจน ยังมีการใช้รูปแบบเอกสารหรือไฟล์ข้อมูลควบคู่กันไปด้วย และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ ขาดการสนับสนุนและฝึกอบรมการใช้งานระบบจากหน่วยงานต้นสังกัด

2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

3) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้งานไม่มีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์

4) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้งานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 โดยประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ

สารสนเทศที่ได้จากโปรแกรมไม่มีความยืดหยุ่น การนำไปปรับใช้มีความยุ่งยาก ทำให้เสียเวลา เช่น ไม่สามารถส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ได้ และประเด็นที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้งานน้อยที่สุด คือ ระบบไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ ทำให้สารสนเทศที่ได้เกิดความผิดพลาด

โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการจัดการมากที่สุด และมีปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์น้อยที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลของการศึกษาการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษาด้านความถี่ของระดับในการเข้าใช้งานของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน บุคลากรทั่วไปส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้งานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานต่อเดือน ซึ่งต่างจากระดับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน จะมีความถี่ในการใช้งานเกือบทุกวัน ประมาณ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ เนื่องจากตนเองต้องรับผิดชอบในการดูแลข้อมูลต่างๆ ในระบบ ส่วนบุคลากรทั่วไปส่วนใหญ่จะมีวัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อค้นหา เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของตนเอง

ด้านความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบและประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงการรับรู้ต่อความง่ายจากการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร ผลการประเมินออกมาในแนวเดียวกัน คือ ผู้ใช้กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มบุคลากรทั่วไปสายวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากการประเมินด้านแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี TAM2 จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่

- 1) ตัวแปรภายนอก
- 2) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน
- 4) ทักษะคดีที่มีต่อการใช้งาน

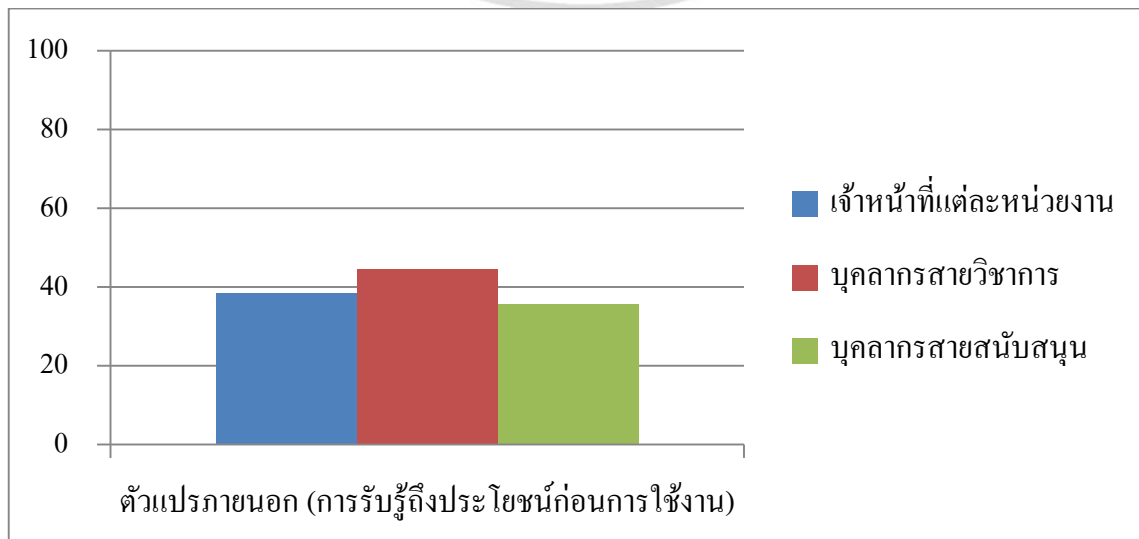
ทั้ง 4 ปัจจัย จะส่งผลให้กลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ นำไปสู่การปรับพฤติกรรมการใช้งานให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงการเปรียบเทียบแต่ละด้านในการยอมรับเทคโนโลยี TAM2 ของแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน

การยอมรับเทคโนโลยี TAM2	เจ้าหน้าที่แต่ละ หน่วยงาน	บุคลากรทั่วไป	
		วิชาการ	สนับสนุน
1. ตัวแปรภายนอก - ประสบการณ์และความสมัครใจ - รับรู้ถึงประโยชน์ก่อนการใช้งาน	ระดับมาก มากกว่า 3 ปี ร้อยละ 38.5	ระดับมากที่สุด น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 44.6	ระดับมาก น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 35.6
2. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจาก เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับมาก เฉลี่ย 4.24	ระดับปานกลาง เฉลี่ย 3.38	ระดับมาก เฉลี่ย 3.67
3. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ งาน	ระดับมาก เฉลี่ย 4.36	ระดับปานกลาง เฉลี่ย 3.28	ระดับมาก เฉลี่ย 3.59
4.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน - มีความพึงพอใจในภาพรวม	ระดับมาก ร้อยละ 61.5	ระดับมาก ร้อยละ 40.4	ระดับมาก ร้อยละ 36.3

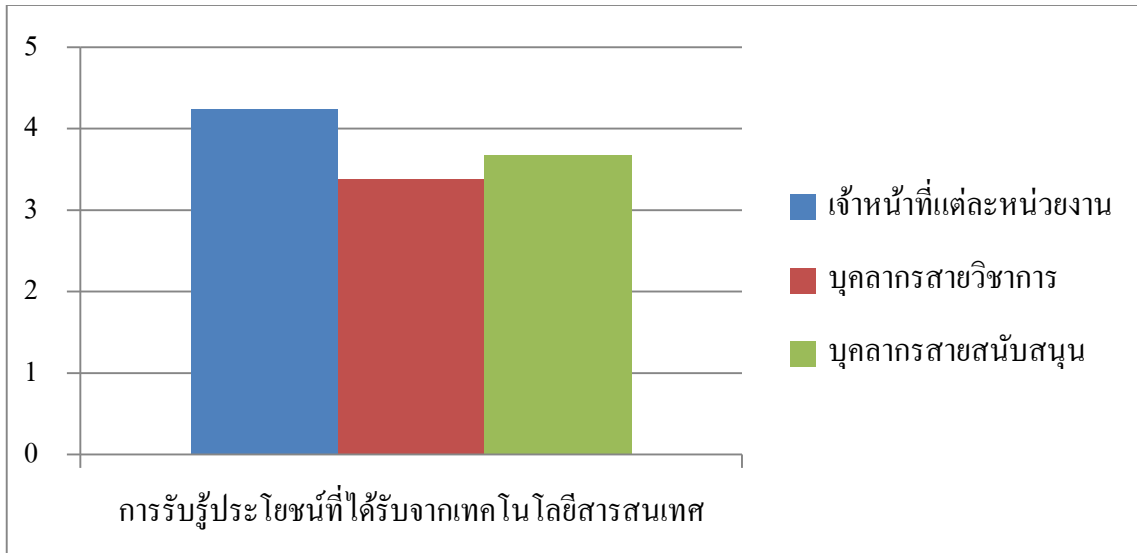
*หมายเหตุ : อัตราร้อยละเป็นค่าเฉพาะของแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน

1) ด้านตัวแปรภายนอก จะเห็นได้ว่าบุคลากรสายวิชาการที่มีประสบการณ์การใช้งานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 44.6 มีความสนใจและรับรู้ถึงประโยชน์ก่อนการใช้งาน มากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงาน ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี ร้อยละ 38.5 ไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ก่อนการใช้งาน เนื่องจากมองว่าเป็นหน้าของตนเองที่ที่ต้องรับผิดชอบ เช่นเดียวกับสายสนับสนุนที่ไม่ค่อยได้ใช้งานระบบ ดังภาพที่ 5.1



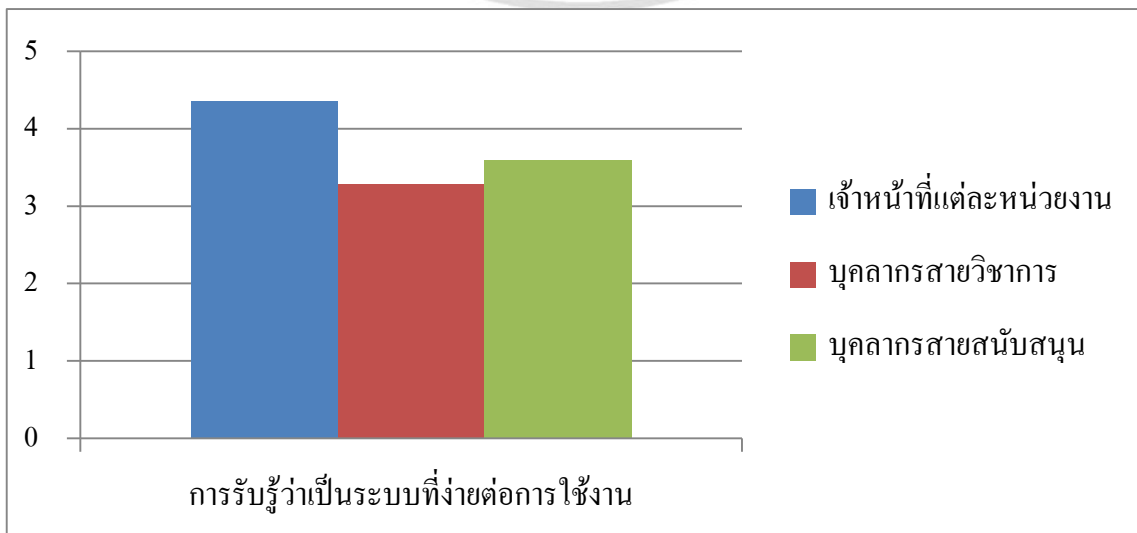
ภาพที่ 5.1 แสดงแผนภูมิผลการประเมินการยอมรับเทคโนโลยี TAM2 ด้านตัวแปรภายนอก

2) ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านนี้ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 เนื่องจากการใช้งานอย่างสม่ำเสมอทำให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้ได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากกว่ากลุ่มอื่น ดังภาพที่ 5.2



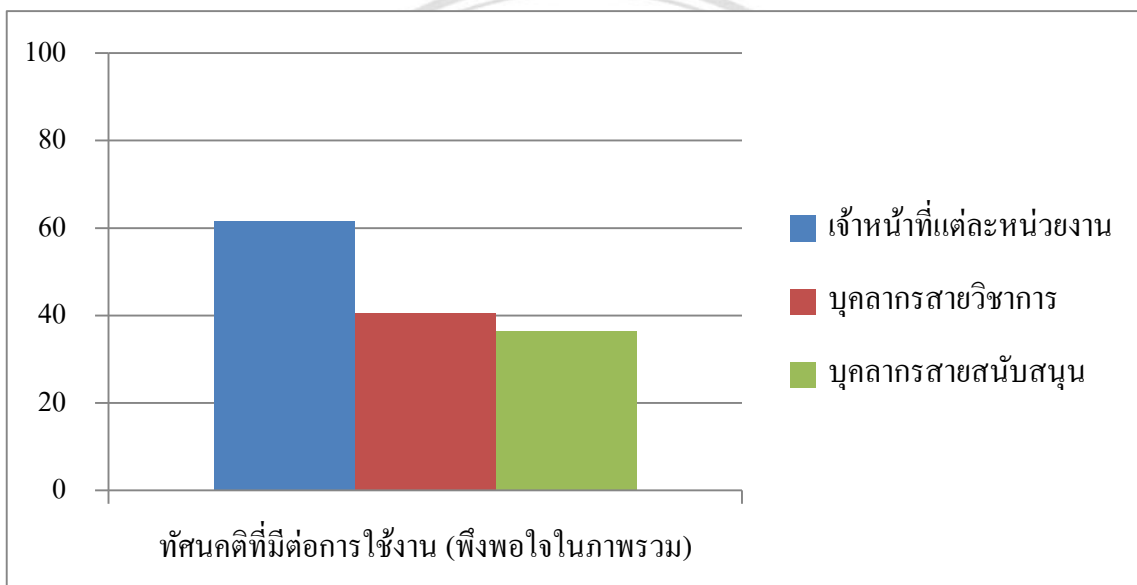
ภาพที่ 5.2 แสดงแผนภูมิผลการประเมินการยอมรับเทคโนโลยี TAM2 ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ

3) ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านนี้ก็เช่นเดียวกัน ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 เนื่องจากการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ดังภาพที่ 5.3



ภาพที่ 5.3 แสดงแผนภูมิผลการประเมินการยอมรับเทคโนโลยี TAM2 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

4) ทักษะคดีที่มีต่อการใช้งาน มองถึงความพึงพอใจต่อระบบในภาพรวม จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงาน ร้อยละ 61.5 มีภาระหน้าที่ต้องเข้าไปดูแลข้อมูลในระบบอยู่เป็นประจำ ทำให้พฤติกรรมการใช้งานมีความถี่สูง ส่งผลให้มีความพึงพอใจในระดับมาก เพราะเป็นการแบ่งเบาภาระของตัวผู้ใช้งาน ซึ่งต่างจากกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ และสนับสนุน ที่ส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานเฉพาะส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองเท่านั้น และเป็นเพียงตัวเลือกให้ผู้ใช้งานที่สนใจหรือเกิดความสมัครใจเข้าไปใช้งานเอง ความพึงพอใจในภาพรวมจึงออกมาในระดับที่ต่ำกว่า ดังภาพที่ 5.4



ภาพที่ 5.4 แสดงแผนภูมิผลการประเมินการยอมรับเทคโนโลยี TAM2 ด้านทักษะคดีที่มีต่อการใช้งาน

ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อสารสนเทศที่ได้จากระบบในอันดับต้นๆ คือ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย ไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน และสามารถนำเอาสารสนเทศไปปรับใช้ได้หลากหลาย ดังนั้นสารสนเทศที่ดีควรนำเสนอออกมาในลักษณะที่สะดวกต่อการเข้าถึง ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้

ปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาด้านการจัดการ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน เช่น นโยบายการใช้งานไม่ชัดเจน ซึ่งจะเห็นได้จากการประเมิน ยังมีกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ทราบว่ามียางานสารสนเทศส่วนต่างๆ จำนวนไม่น้อย และให้เหตุผลว่า ที่ไม่ทราบนั้นเพราะทางทีมผู้พัฒนาระบบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานในส่วนดังกล่าว

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลของการศึกษาการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ให้ออกมาในรูปแบบของ SWOT ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงการวิเคราะห์ SWOT ของระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากร

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบตอบสนองการใช้งานของกลุ่มเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก 2. ระบบเกี่ยวกับการลาของบุคลากร มีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ 3. ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน 4. เข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน 5. สารสนเทศที่ได้จากระบบมีให้เลือกหลากหลาย 6. ระบบมีความเร็วในการประมวลผล 7. ระบบสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบไม่ค่อยตอบสนองกับกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป เนื่องจากยังมีความถี่ในการเข้าใช้งานน้อย 2. ความไม่ยืดหยุ่นของสารสนเทศที่ได้จากระบบ 3. ขาดการประชาสัมพันธ์ในการใช้งาน ข้อมูลรายงานสารสนเทศในส่วนต่างๆ 4. ขาดมาตรการในการใช้งานอย่างจริงจัง
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากมหาวิทยาลัย 2. ระบบมีโอกาที่จะพัฒนาต่อไปให้ใช้งานในลักษณะของการจัดการความรู้ (KM) 3. ผู้ศึกษาอยู่ในทีมผู้พัฒนาระบบ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นโยบายการใช้งานไม่ชัดเจน 2. ระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- จุดแข็ง (Strengths) จากการสรุปผลของการศึกษา พบว่า ระบบสารสนเทศมีความง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีการประมวลผลที่รวดเร็ว โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนที่ยุ่งยาก โดยสามารถเลือกใช้งานสารสนเทศที่หลากหลาย และมีระบบการลาของบุคลากรที่ใช้งานอยู่เป็นประจำ ตอบสนองการใช้งานของกลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากต้องดูแลข้อมูลในระบบอยู่ตลอดเวลา

- จุดอ่อน (Weaknesses) จากการสรุปผลของการศึกษา พบว่า ระดับการใช้งานของกลุ่มบุคลากรทั่วไปอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะบุคลากรสายวิชาการจะไม่ค่อยได้เข้ามาใช้งาน เนื่องจากภาระงานส่วนใหญ่เน้นไปทางงานสอน ผู้ที่เข้ามาใช้งานจึงใช้งานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเองเท่านั้น กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนจะเจอปัญหาเรื่องความยืดหยุ่นของสารสนเทศ บางที่ต้องการนำเอาข้อมูลไปใช้งานต่อ ซึ่งจะไม่สามารถส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์เอกสารได้ เพราะให้เรียกดูจากในระบบเท่านั้น ระบบจึงไม่ค่อยตอบสนองกับกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ที่เข้าใช้ระบบจะทราบว่า มีสารสนเทศให้เลือกหลากหลาย แต่ไม่เคยได้ใช้งาน เนื่องจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบยังขาดการประชาสัมพันธ์ในการใช้งานข้อมูลรายงานสารสนเทศในส่วนต่างๆ และขาดมาตรการในการใช้งานอย่างจริงจังแก่ผู้ใช้งาน

- โอกาส (Opportunities) จากการสรุปผลของการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พัฒนาระบบสารสนเทศ จึงทำให้มีโอกาสที่จะพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานในลักษณะของการจัดการความรู้ (KM) ตอบสนองกับผู้ใช้งานในทุกๆ ระดับ ซึ่งมีโอกาสเป็นไปได้สูง เนื่องจากผู้ศึกษาอยู่ในทีมผู้พัฒนาระบบด้วย จึงสามารถเห็นปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน จนสามารถผลักดันให้ประสบความสำเร็จได้

- อุปสรรค (Threats) จากการสรุปผลของการศึกษา พบว่า ยังขาดนโยบายการใช้งานที่ชัดเจน โดยเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับบุคลากรที่สนใจ อีกทั้งระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 3 ปี ทำให้ไม่เป็นที่สนใจเท่าที่ควร

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา และพิจารณาข้อสรุปในประเด็นต่างๆ ของการประเมินระบบสารสนเทศ ทะเบียนประวัติบุคลากร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้ใช้งานมีความถนัดในการเข้าใช้งานในระดับต่ำ ถึงแม้ว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรแต่ละหน่วยงานจะมีความถนัดในระดับมาก แต่ก็เป็นการกระทำที่ความริบชอบในการเข้ามาดูแลข้อมูลในระบบ เช่นเดียวกับกลุ่มบุคลากรทั่วไปที่เข้ามาใช้งานในส่วนที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อตัวผู้ใช้เอง เช่น เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลส่วนตัว เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติบุคลากรให้มากขึ้น ทั้งการกำหนดนโยบายให้ชัดเจน และมาตรการในการใช้งานอย่างจริงจัง เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้งานมีความถนัดในการใช้งานส่วนต่างๆ เพิ่มมากขึ้นและเกิดความคุ้นเคยในการใช้งาน

2) ทีมผู้พัฒนาระบบควรมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบอยู่เป็นประจำ เนื่องจากมีบุคลากรเข้า-ออกอยู่เป็นประจำ ทำให้บุคลากรใหม่ไม่ทราบว่า มีระบบนี้ใช้งานอยู่ หรือเมื่อมีการพัฒนาแก้ไขในส่วนย่อยของระบบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และแนะนำวิธีการใช้งานในส่วนดังกล่าวด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved