

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงด้านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวนทั้งสิ้น 377 คน โดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นปลายเปิด

คณะวิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากร นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยส่งแบบสอบถามไปยังคณะ และหน่วยงานต่างๆ จำนวน 377 ชุด เมื่อได้ข้อมูลแบบสอบถาม ทำการประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติ คือ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 377 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 เพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 สถานภาพผู้บริหาร จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ความถี่ในการใช้งาน 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 6-10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 มากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมบุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือการให้บริการระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.17$ ) และด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.15$ ) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าบุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมาได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน รายงานต่างๆ มีความถูกต้องสมบูรณ์ ( $\bar{X} = 4.15$ ) และความเหมาะสมของปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอแต่ละหน้าจอ ( $\bar{X} = 4.09$ )

2.2 ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าบุคลากรและนักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการบริหารและการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมาได้แก่ ข้อมูลระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และข้อมูลสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.19$ ) และการเรียกดูข้อมูลของระบบงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.18$ )

2.3 ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าการเข้าใช้ระบบ เช่น Username Password เพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้ระบบฯ มีความง่ายต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.16$ ) และความปลอดภัยของระบบเครือข่ายที่ท่านใช้งานอยู่ และความปลอดภัยของข้อมูลระบบสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับท่านและงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.14$ )

2.4 ด้านงานวิจัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานของระบบสารสนเทศงานวิจัย อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาได้แก่ ความง่ายต่อการเข้าถึงระบบและข้อมูลการวิจัย ( $\bar{X} = 4.02$ ) และการสืบค้นระบบสารสนเทศงานวิจัยบนระบบ PMIS ( $\bar{X} = 4.01$ )

2.5 ด้านการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าความง่ายต่อการเข้าระบบ e-Learning อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.33$ ) รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานของระบบบริการการศึกษา PMIS ( $\bar{X} = 4.14$ ) และ รูปแบบการใช้งานระบบ e-Learning ( $\bar{X} = 4.13$ )

2.6 ด้านงานการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าระบบสามารถช่วยควบคุมกระบวนการให้เป็นไปตามระเบียบ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาได้แก่ ระบบข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และระบบช่วยสนับสนุนการทำงานการเงินได้ดี ( $\bar{X} = 4.03$ )

2.7 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าภาพรวมของการใช้งานระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาได้แก่ ด้วยความสุภาพเป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.20$ ) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.18$ )

### อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศและการบริการ ICT ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าบุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน รายงานต่างๆ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และความเหมาะสมของปริมาณข้อมูลที่นำเสนอแต่ละหน้าจอ เพราะสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่รับผิดชอบในด้านระบบสารสนเทศโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

2. ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าบุคลากรและนักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการบริหารและการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ข้อมูลระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และข้อมูลสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน และการเรียกดูข้อมูลของระบบงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

3. ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าพบว่าบุคลากรและนักศึกษาเข้าใช้ระบบ เช่น Username Password เพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้ระบบฯ มีความง่ายต่อการใช้งาน และความปลอดภัยของระบบเครือข่ายที่ทำงานใช้งานอยู่ และความปลอดภัยของข้อมูลระบบสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับท่านและงานของท่าน

4. ด้านงานวิจัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าพบว่าความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานของระบบสารสนเทศงานวิจัย อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ความง่ายต่อการเข้าถึงระบบและข้อมูลการวิจัย และการสืบค้นระบบสารสนเทศงานวิจัยบนระบบ PMIS

5. ด้านการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าความง่ายต่อการเข้าระบบ e-Learning อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานของระบบบริการการศึกษา PMIS และ รูปแบบการใช้งานระบบ e-Learning

6. ด้านงานการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าระบบสามารถช่วยควบคุมกระบวนการให้เป็นไปตามระเบียบ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ระบบข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และระบบช่วยสนับสนุนการทำงานการเงินได้ดี

7. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าภาพรวมของการใช้งานระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้วยความสุภาพเป็นมิตร ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจของต่อระบบสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ดังนี้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.18$ ) ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.17$ ) และด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.15$ ) และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการวิจัย ( $\bar{X} = 4.02$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตินิกิ เนาสูวรรณ์ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ว่า นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอยู่ในเกณฑ์ดี

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้
  - 1.1 มหาวิทยาลัยควรมีการศึกษาความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อจะใช้ตอบคำถามงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจนี้กับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่เป็นงานให้บริการ เพื่อจะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
  - 1.3 คณะและหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการประเมินของนักศึกษาไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มารับบริการ
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการการวิเคราะห์ครั้งต่อไป
 

ควรเพิ่มประเด็นของแบบสอบถามให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ความคิดเห็นหรือความต้องการของนักศึกษาในหลายประเด็น