

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ของผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มจะมีการ ใช้งานระบบย่อย 4 ระบบ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ระบบ บริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลอาคารที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูล ครูและบุคลากรทางการศึกษา และระบบโอนเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยเนื้อหาสำหรับการประเมินการใช้งานประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

การดำเนินการวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจ มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม โดย สอบถามจากเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนที่ใช้งานระบบจำนวน 102 โรงเรียนและเจ้าหน้าที่ระดับเขต พื้นที่ที่ใช้งานระบบ จำนวน 8 คน สามารถสรุปผลจากการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนที่ใช้งานระบบจำนวน 102 โรงเรียน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.55 และเพศชาย ร้อยละ 23.45 มีอายุอยู่ในช่วง 20 -30 ปี

จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ที่ใช้งานระบบจำนวน 8 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 และเพศชาย ร้อยละ 37.50 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี

ด้านความถี่ในการเข้าใช้งานของกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ ได้มีการเข้าใช้งานระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลอาคารที่ดินและสิ่งก่อสร้าง และระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษา 3-4 ครั้งต่อปี ส่วนระบบเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 2 ครั้งต่อปี ส่วนความถี่ในการเข้าใช้งานระหว่างระบบเดิมกับระบบที่ใช้ในปัจจุบัน กลุ่มผู้ใช้จะมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบเดิมมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากระบบเดิมไม่ต้องเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าใช้งานได้ทันที

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

ระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียน มีความพึงพอใจในด้านความสามารถและประโยชน์ในการใช้งานระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม โดยมีความพึงพอใจในประเด็น มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และประเด็นภาพรวมทั้งหมดของระบบมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผล ไม่เสียเวลารอนานและช่วยลดเวลาในการทำงานเมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิม ส่วนด้านลักษณะสารสนเทศมีความพึงพอใจระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิมโดยมีความพึงพอใจในประเด็น สารสนเทศที่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถและประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ต่อลักษณะสารสนเทศระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิมเช่นเดียวกัน โดยมีระดับความพึงพอใจในด้านการรับรู้ต่อความง่าย

และประโยชน์ในการใช้งานระบบในระดับมาก และด้านการรับรู้ต่อลักษณะสารสนเทศในระดับปานกลาง

ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลอาคารที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียน มีความพึงพอใจในด้านความสามารถและประโยชน์ในการใช้งานระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม โดยมีความพึงพอใจในประเด็น ภาพรวมทั้งหมดของระบบมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือระบบช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษเมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิม ส่วนด้านลักษณะสารสนเทศมีความพึงพอใจระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม โดยมีความพึงพอใจในประเด็น สารสนเทศที่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สารสนเทศที่สามารถนำไปปรับใช้งานได้หลากหลาย สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถและประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ต่อลักษณะสารสนเทศระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิมเช่นเดียวกัน โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียน มีความพึงพอใจในด้านความสามารถและประโยชน์ในการใช้งานระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม โดยมีความพึงพอใจในประเด็น ระบบช่วยลดเวลาในการทำงานเมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิมมากที่สุด ส่วนประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษเมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิม ส่วนด้านลักษณะสารสนเทศมีความพึงพอใจระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม โดยมีความพึงพอใจในประเด็น สารสนเทศที่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ส่วนประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สารสนเทศที่สามารถนำไปปรับใช้งานได้หลากหลาย สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถและประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ต่อลักษณะสารสนเทศระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิมเช่นเดียวกัน โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระบบเลื่อนเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียน มีความพึงพอใจในด้านความสามารถและประโยชน์ในการใช้งานระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม โดยมีความพึงพอใจในประเด็น ระบบช่วยลดเวลาในการทำงานเมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิมมากที่สุด ส่วนประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบช่วยลดปริมาณการใช้

กระดาษเมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิม ส่วนด้านลักษณะสารสนเทศเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม โดยมีความพึงพอใจในประเด็น สารสนเทศที่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สารสนเทศที่ได้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่มีความพึงพอใจในด้านความง่ายและประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ต่อลักษณะสารสนเทศระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิมเช่นเดียวกัน โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

ปัญหาแบ่งออกเป็น 2 ปัญหา คือ ปัญหาการใช้งานและปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

ผู้ใช้กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานทั้ง 4 ระบบที่ใช้ในปัจจุบันในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานของระบบที่ใช้ในปัจจุบันกับระบบเดิม พบว่าระบบที่ใช้ในปัจจุบันมีระดับปัญหาน้อยกว่าระบบเดิม

สำหรับประเด็นที่มีระดับปัญหามากที่สุดของทั้ง 4 ระบบ มีดังนี้ ระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล คือประเด็นระบบมีการประมวลผลช้า ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการกับข้อมูล เช่น การเรียกดู การค้นหา การออกรายงาน ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลอาคารที่ดินและสิ่งก่อสร้าง คือประเด็นระบบไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ ทำให้สารสนเทศที่ได้เกิดความผิดพลาด ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษา คือประเด็นสารสนเทศที่ได้จากระบบไม่ครบถ้วน ไม่ตรงกับการนำไปใช้งานจริง เช่น ไม่สามารถออกรายงานข้อมูลได้ และระบบโอนเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา คือประเด็นการเรียนรู้และใช้งานระบบมีความยุ่งยากซับซ้อน ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดของทั้ง 4 ระบบคือ สารสนเทศที่ได้จากโปรแกรมไม่มีความยืดหยุ่น การนำไปปรับใช้มีความยุ่งยาก ทำให้เสียเวลา เช่น ไม่สามารถส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ได้

ส่วนผู้ใช้กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานทั้ง 4 ระบบที่ใช้ในปัจจุบันในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานของระบบที่ใช้ในปัจจุบันกับระบบเดิม พบว่าระบบที่ใช้ในปัจจุบันมีระดับปัญหาน้อยกว่าระบบเดิมเช่นเดียวกัน

ปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

ผู้ใช้กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานในด้านต่างๆ ของทั้ง 4 ระบบที่ใช้ในปัจจุบันในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นที่มีระดับปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรกในแต่ละระบบมีดังนี้

ระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ในประเด็นระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมากมีระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาในประเด็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น มีความเร็วต่ำ และในประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลอาคารที่ดินและสิ่งก่อสร้าง และระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษา ในประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาในประเด็นขาดการสนับสนุนและฝึกอบรมการใช้งานระบบจากหน่วยงานต้นสังกัด และในประเด็นนโยบายในการใช้งานไม่ชัดเจน ยังมีการใช้ระบบเดิม ได้แก่ การเก็บในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ข้อมูล ควบคู่ไปกับระบบงานใหม่ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

ระบบการเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในประเด็นระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมากมีระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาในประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในประเด็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น มีความเร็วต่ำ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

สำหรับภาพรวมของปัญหาอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาที่ใช้ในปัจจุบันทั้ง 4 ระบบ ที่มีระดับมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 ประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากที่สุด อันดับ 2 ประเด็นระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก อันดับ 3 ประเด็นขาดการสนับสนุนและฝึกอบรมการใช้งานระบบจากหน่วยงานต้นสังกัด อันดับ 4 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น มีความเร็วต่ำ และอันดับ 5 นโยบายในการใช้งานไม่ชัดเจน ยังมีการใช้ระบบเดิม ได้แก่ การเก็บในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ข้อมูล ควบคู่ไปกับระบบงานใหม่ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือ ประเด็นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

ผู้ใช้กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานในด้านต่างๆ ของทั้ง 4 ระบบที่ใช้ในปัจจุบันในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นที่มีระดับปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรกในแต่ละระบบ มีดังนี้

ระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ในประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รองลงมาในประเด็นระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก และในประเด็นเมื่อระบบมีปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือบุคลากรที่รับผิดชอบการใช้งานระบบขาดทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์

ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลอาคารที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รองลงมาในประเด็นขาดการสนับสนุนและฝึกอบรมการใช้งานระบบจากหน่วยงานต้นสังกัด และในประเด็นสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพื่อสอบถามปัญหาการใช้งานได้โดยง่าย ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษา ในประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รองลงมาในประเด็นเมื่อระบบมีปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ส่วนลำดับสุดท้ายมี 3 ประเด็นคือ ประเด็นสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพื่อสอบถามปัญหาการใช้งานได้โดยง่าย ประเด็นขาด

การสนับสนุนและฝึกอบรมการใช้งานระบบจากหน่วยงานต้นสังกัด และประเด็นนโยบายในการใช้งานไม่ชัดเจน ยังมีการใช้ระบบเดิม ได้แก่ การเก็บในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ข้อมูล ควบคู่ไปกับระบบงานใหม่ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

ระบบการเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รองลงมาในประเด็นหน่วยงานขาดผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญที่จะมาเป็นผู้ให้คำแนะนำการใช้งานระบบให้แก่บุคลากรที่รับผิดชอบ และในประเด็น เมื่อระบบมีปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ส่วนประเด็นที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดมี 2 ประเด็นคือประเด็นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งานและประเด็นนโยบายในการใช้งานไม่ชัดเจน ยังมีการใช้ระบบเดิม ได้แก่ การเก็บในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ข้อมูล ควบคู่ไปกับระบบงานใหม่

สำหรับภาพรวมของปัญหาอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาที่ใช้ในปัจจุบันทั้ง 4 ระบบของผู้ใช้ทั้งสองกลุ่ม ที่มีระดับมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 ประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อันดับ 2 ประเด็นเมื่อระบบมีปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ อันดับ 3 ประเด็นระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก อันดับ 4 สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพื่อสอบถามปัญหาการใช้งานได้โดยง่าย และอันดับ 5 ประเด็นขาดการสนับสนุนและฝึกอบรมการใช้งานระบบจากหน่วยงานต้นสังกัด ส่วนที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดคือ ประเด็นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลของการศึกษาการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในการรับรู้ต่อความสามารถซึ่งประกอบด้วยด้านความง่าย ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย และการรับรู้ต่อประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา พบว่าผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบเดิม แสดงว่าระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความง่ายและมีประโยชน์สำหรับการใช้งาน จากการศึกษาไม่สอดคล้องกับ Davis (1989) ที่ระบุว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานด้านความถี่ในการเข้าใช้งานไม่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ เนื่องจากผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบที่ใช้ในปัจจุบันมากกว่าระบบงานเดิมแต่มีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบเดิมมากกว่าระบบที่ใช้ในปัจจุบัน ดังนั้นปัจจัยที่มีผลกับพฤติกรรมการใช้งานน่าจะเป็นปัจจัยภายนอกอื่นๆ

ด้านลักษณะสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อสารสนเทศในอันดับต้นๆ ได้แก่ สารสนเทศที่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน สารสนเทศที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์และสารสนเทศที่ได้สามารถนำไปปรับใช้งานได้หลากหลาย เห็นได้ว่าผู้ใช้เห็นต้องการสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้งาน มีความถูกต้องและสามารถนำไปปรับใช้งานได้หลากหลาย

ปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่ามีประเด็นที่เป็นปัญหามาก คือ ระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นปัญหาด้านการจัดการ และระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก รวมถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น มีความเร็วต่ำ เป็นปัญหาด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งปัญหาทั้งสองด้านนี้เป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Whittaker (1999) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรแห่งหนึ่งในรัฐโตรอนโต ประเทศแคนาดา จากการศึกษาพบว่า การที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กรหากขาดซึ่งการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงแล้วก็ถือว่าล้มเหลวตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้น รวมไปถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของประเทศ

กระจายไม่ทั่วถึงทำให้ขาดความเสมอภาคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือเกิดการใช้กระจุกตัวเพียงบางพื้นที่ ล้วนเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรไม่ประสบความสำเร็จ

5.3 ข้อค้นพบ

1) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาที่ใช้ในปัจจุบันของกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่นั้นมีความพึงพอใจในด้านความง่ายและประโยชน์ในการใช้งานของระบบ รวมถึงลักษณะสารสนเทศที่ได้จากระบบในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

2) ด้านปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาของกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ ประเด็นที่เป็นปัญหาของทั้งสองกลุ่มมากที่สุดคือ ด้านการจัดการประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ประเด็นระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ส่วนปัญหาด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ประเด็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น มีความเร็วต่ำ เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนแต่เป็นปัญหาน้อยที่สุดสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ เนื่องจากโรงเรียนส่วนใหญ่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 5 อยู่บนพื้นที่สูง แต่อย่างไรก็ตามควรมีการปรับปรุงใน 3 ประเด็นนี้มากที่สุดเพราะจะมีผลต่อความคิดเห็นด้านปัญหาของผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่ม และอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้งาน

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากประเด็นปัญหาที่พบในการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1) แผนเร่งด่วนระยะสั้น

- สรรหาและพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาระบบเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่เกิดการล้มเหลว

- สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องแม่ข่ายเพื่อให้สามารถรองรับการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศจากทุกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ ซึ่งระบบจะเกิดปัญหามากเมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกัน

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางที่จะนำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างชัดเจน มีการประเมินผลและติดตามอย่างต่อเนื่อง

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ควรมีนโยบายหรือแผนงานในการจัดเตรียมสถานที่ และสนับสนุนงบประมาณในการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในสำนักงานเขตพื้นที่ฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนที่ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบที่โรงเรียนสามารถเข้ามาใช้บริการได้

2) แผนระยะกลาง

- ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความสามารถมากยิ่งขึ้นโดยคำนึงถึงความง่ายและประโยชน์จากการใช้งานระบบ

3) แผนระยะยาว

- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความพร้อมเพื่อรองรับโอกาสและสถานะของการขยายตัวทางการศึกษา โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงควรมีการกระจายให้ทั่วถึง

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นพฤติกรรมการใช้ ได้แก่ 1) ความตั้งใจ (ไม่หลีกเลี่ยง ไม่ลังเล ไม่ต่อต้าน) ในการใช้ระบบ 2) ความยินดีที่จะเรียนรู้และฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีและใช้ระบบได้อย่างคล่องแคล่ว แม้ระบบจะมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอ 3) ความยินดีที่จะแนะนำ ช่วยเหลือให้กับผู้ใช้ที่ใหม่ต่อระบบหรือไม่มีความถนัดในด้านเทคโนโลยี รวมทั้งในประเด็นความเกี่ยวข้องหรือปฏิสัมพันธ์ต่อระบบของผู้ใช้ด้วย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้การอภิปรายผลและการให้ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในบริบทต่างๆ มากยิ่งขึ้น