

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระสิทธิภาพการให้บริการ โครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการโครงการ eDLTV คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.26 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 45.85 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 55.60 เป็นครู ร้อยละ 63.18 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยละ 63.18

2. ประสิทธิภาพการให้บริการโครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ , S.D. = 0.21) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายจังหวัด พบว่า ทุกจังหวัดประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการโครงการ eDLTV ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจังหวัดกาฬสินธุ์ มีประสิทธิภาพสูงในด้านระบบการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.30)

3. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการโครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามจังหวัด การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพ การให้บริการวิชาการโครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจังหวัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการโครงการ eDLTV ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการวิชาการจากจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการโครงการ eDLTV ด้านระบบการให้บริการวิชาการ และด้านกระบวนการ ผู้เข้ารับบริการวิชาการจากจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร และ

ด้านผู้เข้ารับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โครงการ eDLTV ผู้เข้ารับบริการ วิชาการจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

4. ข้อเสนอแนะด้านการบริการวิชาการ โครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ควรเพิ่มเนื้อหาด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษในสื่อการเรียน eDLTV อยากให้มีการจัดโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากกว่าเดิม เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้ได้มากที่สุด

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการโครงการ eDLTV คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ข้อ ทำให้ได้ทราบและอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โครงการ eDLTV คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมาก ทั้งนี้โครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมมือกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ NECTEC ภายใต้โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และเป็นกรให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการวิชาการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้มีการจัดระบบการให้บริการวิชาการไว้อย่างเป็นระบบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการตามรูปแบบการให้บริการของ ตรีเพชร อำเภอเมือง (2554 : 4-5) กล่าวคือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตามความต้องการมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายจังหวัด พบว่า ทุกจังหวัดประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โครงการ eDLTV ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประสิทธิภาพสูงสุดในด้านระบบการให้บริการ จังหวัดมหาสารคาม มีประสิทธิภาพสูงสุดในด้านระบบการให้บริการ และ จังหวัดร้อยเอ็ดมีประสิทธิภาพ สูงสุดในด้านระบบการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก คณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้วางระบบการให้บริการวิชาการไว้อย่างเป็นระบบ ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพการบริการ โดยรวมของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 4-5)

กล่าวว่า กระบวนการในการทำงานให้มีความรัดกุม ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครอง ให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดี

2. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จําแนกตามจังหวัด พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการโครงการ eDLTV ในภาพรวม ผู้เข้ารับการบริการวิชาการจากจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้

2.1 ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการ ผู้เข้ารับการบริการวิชาการจากจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการศึกษาระบบ และกระบวนการให้บริการวิชาการ และให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานที่ให้บริการ โดยศึกษาจากความต้องการของผู้เข้ารับการบริการวิชาการในเขตจังหวัดนั้น ๆ ตามแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ กุลธน ธนาพงศธร (2536 : 303 -304) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการควรประกอบด้วย หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ การให้บริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะมีฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย

2.2 ด้านบุคลากร และด้านผู้เข้ารับการบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการโครงการ eDLTV ผู้เข้ารับการบริการวิชาการจากจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) เนื่องจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอบรมของเจ้าหน้าที่ ในด้านของกระบวนการถ่ายทอดความรู้ การใช้สื่อในการบริการอบรม และมีการประเมินผลการอบรมของผู้เข้ารับการบริการวิชาการ หลังจากรับการอบรมด้วย ซึ่งได้ดำเนินการในรูปแบบนี้ทุกจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรวยสกุล (2551 : 25) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการของงานทะเบียนและวัดผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะด้านการบริการวิชาการโครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เข้ารับการบริการวิชาการโครงการ eDLTV ได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อยากรให้มีการจัดโครงการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการเพิ่มเนื้อหาด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ในสื่อการเรียน eDLTV ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากกว่าเดิมเพื่อให้ครูสามารถเรียนรู้ให้ได้มากที่สุด ซึ่งผลการศึกษา

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พศมน เจตน์ครองสุข (2549 : 155) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ดังนั้นประสิทธิภาพการให้ บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนรถยนต์และภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ มีการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้าน ทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีและมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างเหมาะสม

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้เสนอแนะข้อมูลบางประการอันอาจจะเป็น ประโยชน์ต่อการให้บริการวิชาการของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ จากระดับประสิทธิภาพ การให้บริการวิชาการ โครงการ eDLTV ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการบริการวิชาการ ด้าน กระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านผู้เข้ารับการบริการ อยู่ในระดับมากแล้ว คณะเทคโนโลยี สารสนเทศควรมีการส่งเสริมและต่อยอดรูปแบบในการให้บริการวิชาการ ให้มีระดับประสิทธิภาพ มากที่สุดต่อไป หากมีการพัฒนารูปแบบในการให้บริการวิชาการให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง จะเป็นผลทำให้คณะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนได้ เป็นอย่างดี

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ โครงการ eDLTV ของ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผู้เข้ารับการบริการ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ