

บทที่ 5

การประเมินผลการใช้งานระบบ

เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ตรงตามการใช้งานของผู้ใช้มากที่สุด ผู้ศึกษาจึงได้ทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการประเมินการทำงานของระบบ ของผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าและผู้ดูแลระบบ

5.1 วิเคราะห์ผลการใช้งาน

สำหรับกลุ่มลูกค้า เป็นกลุ่มผู้ใช้งาน โปรแกรมในการเรียกดูข้อมูลสินค้าต่างๆของสินค้า และปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในส่วนที่กลุ่มลูกค้ามีสิทธิในการใช้งานได้ หัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน
- 2) รูปแบบการจัดวางข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน
- 3) ความสะดวกการเรียกดูข้อมูล
- 4) ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน
- 5) ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล

สำหรับกลุ่มผู้ดูแลระบบ เป็นกลุ่มผู้ใช้งาน โปรแกรมในการเรียกดูข้อมูลสินค้าต่างๆ โดยสามารถแก้ไข เพิ่ม และลบข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะถูกนำไปแสดงในส่วนหน้าร้าน โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน
- 2) รูปแบบการจัดวางข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน
- 3) ความสะดวกการเรียกดูข้อมูล
- 4) ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน
- 5) ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล
- 6) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่าย
- 7) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในรายงาน
- 8) ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการใช้งาน

5.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ผู้ใช้งานจะต้องให้คะแนนตามเกณฑ์ความพอใจในการใช้งานระบบ ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับที่5	มีระดับคะแนนเท่ากับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นดีมาก
ระดับที่4	มีระดับคะแนนเท่ากับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นดี
ระดับที่3	มีระดับคะแนนเท่ากับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับที่2	มีระดับคะแนนเท่ากับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นควรปรับปรุง
ระดับที่1	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นแย่

5.3 การวิเคราะห์ผลการสอบถาม

การวิเคราะห์ผลการสอบถาม ทำโดยการคำนวณหาค่าร้อยละของคำตอบของแต่ละหัวข้อ การประเมิน และคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละคำตอบ โดยกระจายแบบสอบถามไปยังผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 35 คน ประกอบด้วย

- ลูกค้า (Customer) จำนวน 30 คน
- ผู้ดูแลระบบ (Administrator) จำนวน 5 คน

5.4 ผลการประเมิน

ผู้ศึกษารวบรวมผลการประเมินการใช้งาน ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านไฟศาล อิเล็กทรอนิกส์ โดยการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความพอใจในแต่ละหัวข้อจากแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น จำนวน 30 ชุด ได้ผลการประเมินกลุ่มลูกค้าเป็นไปตามตาราง 5.1 ดังนี้

ตาราง 5.1 ผลการประเมินการใช้งานในกลุ่มลูกค้า (Customer) จำนวน 30 คน

ลักษณะการใช้งาน โปรแกรมในด้านต่าง ๆ	ระดับ ที่ 5	ระดับ ที่ 4	ระดับ ที่ 3	ระดับ ที่ 2	ระดับ ที่ 1
1) ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน	5	9	14	2	
2) รูปแบบการจัดวางข้อมูลได้เหมาะกับการใช้งาน	6	13	11		
3) ความสะดวกการเรียกดูข้อมูลภายในเว็บไซต์	8	11	11		
4) ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน	3	12	11	4	
5) ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล	10	14	6		

ตาราง 5.2 ผลสรุปการประเมินการใช้งานในกลุ่มลูกค้า (Customer) จำนวน 30 คน

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย
1) ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน	3.57
2) รูปแบบการจัดวางข้อมูลได้เหมาะกับการใช้งาน	3.83
3) ความสะดวกการเรียกดูข้อมูลภายในเว็บไซต์	3.90
4) ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน	3.47
5) ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล	4.13

จากผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มลูกค้าจำนวน 30 คน พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยในหัวข้อการประเมิน ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.47 ดังนั้นผู้พัฒนาระบบควรพัฒนาระบบให้มีความสะดวกและง่ายในการใช้งานมากขึ้น

ตาราง 5.3 ผลการประเมินการใช้งานในกลุ่มผู้ดูแลระบบ (Admin) จำนวน 5 คน

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ระดับ ที่ 5	ระดับ ที่ 4	ระดับ ที่ 3	ระดับ ที่ 2	ระดับ ที่ 1
1. ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน		2	3		
2. รูปแบบการจัดวางข้อมูลได้เหมาะกับการใช้งาน		2	2	1	
3. ความสะดวกการเรียกดูข้อมูลภายในเว็บไซต์		3	2		
4. ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน		2	2	1	
5. ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล	2	2	1		
6. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่าย	1	2	2		
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในรายงาน	1	3	1		
8. ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการใช้งาน		4	1		

ตาราง 5.4 ผลสรุปการประเมินการใช้งานในกลุ่มผู้ดูแลระบบ (Admin) จำนวน 5 คน

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย
1) ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน	3.40
2) รูปแบบการจัดวางข้อมูลได้เหมาะกับการใช้งาน	3.20
3) ความสะดวกการเรียกดูข้อมูลภายในเว็บไซต์	3.60
4) ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน	3.20
5) ความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล	4.20
6) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่าย	3.80
7) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในรายงาน	4.00
8) ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการใช้งาน	3.80

จากผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มลูกค้าจำนวน 30 คน พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยในหัวข้อการประเมิน รูปแบบการจัดวางข้อมูลได้เหมาะกับการใช้งาน และความสะดวกและง่ายในการใช้งาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.20 ดังนั้นผู้พัฒนาระบบควรพัฒนารูปแบบการจัดวางข้อมูลให้มีความเหมาะสม และมีความสะดวกและง่ายในการใช้งานมากขึ้น

ผลการสอบถามและผลการวิเคราะห์การประเมิน จะเห็นว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจกับการใช้งานระบบในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ผู้พัฒนาจะนำผลการสอบถามในครั้งนี้ไปวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขต่อไป

5.5 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินผลการใช้งาน ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านไพศาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค่าเฉลี่ยของคะแนนความพอใจในแต่ละหัวข้อด้วยวิธีตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มได้ผลดังนี้

กลุ่มลูกค้า จำนวน 30 คน หลังจากที่ถูกกลุ่มลูกค้าได้ทดลองใช้งานระบบ และประเมินผลพบว่ากลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าสามารถนำไปใช้งานได้จริง และสามารถอำนวยความสะดวกในการเลือกและสั่งซื้อสินค้า

กลุ่มผู้ดูแลระบบ จำนวน 5 คน หลังจากกลุ่มผู้ดูแลระบบได้ทดลองใช้งานระบบ และประเมินผล พบว่ามีความพึงพอใจในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 และมีความคิดเห็นว่าทำให้เกิดความคล่องตัวในการนำเสนอสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราคาสินค้าที่มีกำหนดไว้ 3 ราคา

จากผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านไพศาลอิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นว่าผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่มมีความพอใจในระดับดี อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบ เพื่อให้สามารถทำงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างมากที่สุดและเต็มประสิทธิภาพ จากผลการประเมิน ที่ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อจำกัดในการใช้งานต่างๆของระบบ เพื่อเป็นแนวทางของการพัฒนาในลำดับต่อไป

5.6 ข้อจำกัดของระบบ

จากการวิเคราะห์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านไพศาลอีเล็คโทรนิค พบว่าระบบยังมีข้อจำกัดในการใช้งานอยู่บ้าง ดังนี้

- 1) ในส่วนของผู้ดูแลระบบมีความซับซ้อนในการจัดการสินค้า เนื่องจากสินค้าในร้านมีจำนวนมาก มีการเปลี่ยนแปลงราคาค่อนข้างมากจึงทำให้ผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่ดูแลระบบต้องศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด
- 2) ในการสั่งซื้อสินค้าต้องมีการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ดูแลระบบหลายครั้งทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในขั้นตอนนี้
- 3) การแยกกลุ่มลูกค้าตามราคาสินค้าทำได้ยาก เนื่องจากไม่ทราบว่าลูกค้าที่สมัครใหม่มีปริมาณการสั่งซื้อมากน้อยเพียงใด

5.7 ข้อเสนอแนะ

- 1) ผู้ดูแลระบบควรทำการตรวจสอบข้อมูลสินค้าอยู่เสมอว่าควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่
- 2) ผู้ดูแลระบบควรจะสำรองข้อมูลทั้งหมดเป็นประจำ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล
- 3) ระบบควรมีการตั้งวันที่ ให้ทำการลบข่าวประชาสัมพันธ์อัตโนมัติ