

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการบริษัท เมนบอร์ดเซอร์วิส จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ระบบงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามถูกจัดทำเพื่อสอบถาม ลูกค้า พนักงาน ผู้ดูแลระบบ ผู้บริหาร ของบริษัท เมนบอร์ดเซอร์วิส จำกัด ซึ่งใช้กลุ่มผู้ใช้งานระบบในการประเมินจำนวน 11 คน มีผลการประเมินและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 รูปแบบการประเมินผล

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 11 คน ดังนี้

■ ลูกค้า	จำนวน	5	คน
■ ช่างซ่อม	จำนวน	3	คน
■ พนักงาน	จำนวน	1	คน
■ ผู้บริหาร	จำนวน	1	คน
■ ผู้ดูแลระบบ	จำนวน	1	คน

กลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สามารถเพิ่ม แก้ไขและลบข้อมูลในระบบตามสิทธิ์การใช้งาน โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน
- 2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 4) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก
- 5) การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 6) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
- 7) ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
- 8) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
- 9) ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน

10) คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

5.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|-----------|---|
| ▪ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด | มีค่าเป็น | 5 |
| ▪ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก | มีค่าเป็น | 4 |
| ▪ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง | มีค่าเป็น | 3 |
| ▪ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย | มีค่าเป็น | 2 |
| ▪ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด | มีค่าเป็น | 1 |

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 11 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 5.1

ตาราง 5.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
1. ความเหมาะสมของการจัดวาง เครื่องมือสำหรับการใช้งาน	3 (27.27)	5 (45.46)	3 (27.27)	-	-
2. ความสวยงามของการออกแบบ หน้าจอ	4 (36.36)	6 (54.55)	1 (9.09)	-	-
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	8 (72.73)	3 (27.27)	-	-	-
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและ สะดวก	7 (63.64)	4 (36.36)	-	-	-
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	7 (63.64)	4 (36.36)	-	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคย ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	5 (45.46)	5 (45.46)	1 (9.09)	-	-

ตาราง 5.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อความ (ต่อ)

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
7. ความถูกต้องในการประมวลผล ของระบบ	3 (27.27)	5 (45.46)	3 (27.27)	-	-
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ใน รายงาน	7 (63.64)	4 (36.36)	-	-	-
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความ ต้องการใช้งาน	3 (27.27)	5 (45.46)	3 (27.27)	-	-
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4 (36.36)	4 (36.36)	3 (27.27)	-	-

นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 5.2

ตาราง 5.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ระดับการแปลผล
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 11 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.00	มาก
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.27	มาก
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.73	มากที่สุด
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	4.64	มากที่สุด
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.64	มากที่สุด
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.18	มาก
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.55	มากที่สุด
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.64	มากที่สุด
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	4.55	มากที่สุด
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.09	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.01	มาก

5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.01 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก รองลงมาคือ การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก และการแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก และความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน ตามลำดับ

5.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับบริษัท เมนบอร์ดเซอร์วิส จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบนี้โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานทั้งหมด ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานเดิมโดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

รวมถึงศึกษาการใช้ระบบฐานข้อมูลเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ การเขียนโปรแกรมด้วยไมโครซอฟท์ วิชาลสตูดิโอ คอตเน็ต จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบระบบและพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่วิธีการบันทึกและคำนวณ การปรับปรุงข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ตลอดจนการออกรายงานข้อมูลสารสนเทศและรายงานสำหรับผู้บริหาร

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู ค้นหา และปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานต่างๆ ให้แก่ ผู้บริหาร

5.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่ง พบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบหลายประการ ดังนี้

- 1) ระบบยังไม่สนับสนุนการเพิ่มส่วนลดค่าซ่อม ในกรณีลูกค้านำสินค้ามาซ่อมในจำนวนมาก
- 2) ระบบยังไม่รองรับการชำระค่าบริการผ่านระบบสินเชื่อ
- 3) ระบบยังไม่รองรับการแจ้งเตือนผู้บริหารในกรณีที่งานซ่อมใช้ระยะเวลานานเกินไป
- 4) ระบบไม่สามารถแยกรายการสั่งซื้อตามผู้จำหน่ายสินค้าแต่ละรายได้
- 5) ระบบไม่สามารถทำการปิดหรือยกเลิกใบสั่งซื้อแยกในแต่ละรายการได้ จะต้องทำการปิดหรือยกเลิกทั้งใบสั่งซื้อนั้น

5.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ

- 1) การพัฒนาระบบให้สามารถเพิ่มส่วนลดค่าซ่อมได้ ในกรณีที่ลูกค้านำสินค้ามาซ่อมในจำนวนมาก
- 2) ควรมีการพัฒนาต่อในส่วนของการจัดการงานซ่อมให้มีความสามารถในการประยุกต์ใช้งานกับการจัดรูปแบบส่งเสริมการขาย ในส่วนของการชำระค่าบริการผ่านระบบสินเชื่อ อาจดำเนินงานผ่านผู้ให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Paypal เป็นต้น
- 3) ในส่วนของการเฝ้าติดตามงานซ่อมควรมีการพัฒนาาระบบให้มีการแจ้งเตือนผู้บริหารให้รับรู้ในงานซ่อมที่ล่าช้าหรือมีการสะสมงานค้างไว้นานเกินไปของช่างซ่อม
- 4) การออกไปสั่งซื้ออะไหล่ ควรพัฒนาระบบให้ทำการออกไปสั่งซื้อให้กับหลายร้านค้าได้
- 5) การปิดหรือยกเลิกใบสั่งซื้อ ควรพัฒนาระบบให้สามารถเลือกปิดหรือยกเลิกการสั่งซื้อได้ทีละรายการในใบสั่งซื้อนั้น