

## บทที่ 6

### สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ และผู้ซื้อ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีจำนวนผู้ใช้งานในการประเมินจำนวน 33 คน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังนี้

#### 6.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 33 คน ดังนี้

- ผู้บริหาร จำนวน 1 คน
- ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน
- ผู้ประกอบการ จำนวน 20 คน
- ผู้ซื้อ จำนวน 10 คน

สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถเพิ่ม แก้ไข บันทึกข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สืบค้น ตรวจสอบ รายงานและข้อมูลสารสนเทศ ตามสิทธิการใช้งาน โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน
- 2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 4) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก

- 5) การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 6) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
- 7) ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
- 8) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
- 9) ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน
- 10) คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

## 6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ของเรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) ดังต่อไปนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก มีค่าเท่ากับ 4
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย มีค่าเท่ากับ 2
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 33 คน ได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

| ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ                     | ความถี่ (ร้อยละ) |                |                |              |            | ค่าเฉลี่ย   |
|---|------------------|----------------|----------------|--------------|------------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย         | น้อยที่สุด |             |
| 1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน | 13<br>(39.39%)   | 10<br>(30.30%) | 10<br>(30.30%) | 0<br>(0%)    | 0<br>(0%)  | <b>4.09</b> |
| 2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ                     | 15<br>(45.45%)   | 8<br>(24.24%)  | 10<br>(30.30%) | 0<br>(0%)    | 0<br>(0%)  | <b>4.15</b> |
| 3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก                | 10<br>(30.30%)   | 15<br>(45.45%) | 7<br>(21.21%)  | 1<br>(3.03%) | 0<br>(0%)  | <b>4.03</b> |

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม (ต่อ)

| ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ                    | ความถี่ (ร้อยละ) |                |                |              |            | ค่าเฉลี่ย   |
|--|------------------|----------------|----------------|--------------|------------|-------------|
|  | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย         | น้อยที่สุด |             |
| 4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก               | 9<br>(27.27%)    | 12<br>(36.36%) | 12<br>(36.36%) | 0<br>(0%)    | 0<br>(0%)  | <b>3.91</b> |
| 5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก                 | 12<br>(36.36%)   | 10<br>(30.30%) | 8<br>(24.24%)  | 3<br>(9.09%) | 0<br>(0%)  | <b>3.94</b> |
| 6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ | 15<br>(45.45%)   | 8<br>(24.24%)  | 10<br>(30.30%) | 0<br>(0%)    | 0<br>(0%)  | <b>4.15</b> |
| 7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ                 | 10<br>(30.30%)   | 10<br>(30.30%) | 10<br>(30.30%) | 3<br>(9.09%) | 0<br>(0%)  | <b>3.82</b> |
| 8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน           | 15<br>(45.45%)   | 8<br>(24.24%)  | 10<br>(30.30%) | 0<br>(0%)    | 0<br>(0%)  | <b>4.15</b> |
| 9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน           | 16<br>(48.48%)   | 9<br>(27.27%)  | 6<br>(18.18%)  | 2<br>(6.06%) | 0<br>(0%)  | <b>4.18</b> |
| 10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย  | 12<br>(36.36%)   | 12<br>(36.36%) | 9<br>(27.27%)  | 0<br>(0%)    | 0<br>(0%)  | <b>4.09</b> |

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 ตารางเกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ  
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ระดับการแปลผล

| 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 33 ชุด โดยอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ

| ลำดับ               | ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ                  | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------|--|-----------|------------------|
| 1.                  | ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน | 4.09      | มาก              |
| 2.                  | ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ                     | 4.15      | มาก              |
| 3.                  | การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก                | 4.03      | มาก              |
| 4.                  | การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก                | 3.91      | มาก              |
| 5.                  | การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก                  | 3.94      | มาก              |
| 6.                  | ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ  | 4.15      | มาก              |
| 7.                  | ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ                  | 3.82      | มาก              |
| 8.                  | ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน            | 4.15      | มาก              |
| 9.                  | ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน            | 4.18      | มาก              |
| 10.                 | คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย    | 4.09      | มาก              |
| ความพึงพอใจในภาพรวม |  | 4.05      | มาก              |

### 6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบสามารถข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งานได้มากที่สุด อันดับสองคือ ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ และความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน

### 6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ และปรับปรุงการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาขั้นตอนการทำงานเดิม การสังเกตสัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้นจึงออกแบบระบบและพัฒนาระบบ ระบบนี้ครอบคลุมการทำงาน ตลอดจนการออกรายงานข้อมูลสารสนเทศและรายงานสำหรับผู้บริหาร

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ การสืบค้น ค้นหาข้อมูล และเรียกใช้ข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากและจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนสามารถวางแผนการจัดการผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักเกณฑ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และช่องทางจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น ของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งช่วยให้เกิดการส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

## 6.5 ปัญหาและอุปสรรคในการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ มีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจัดเก็บไว้เป็นเวลานาน และหลากหลายรูปแบบ ส่งผลให้ต้องใช้เวลาเป็นอย่างมาก ในการค้นหา ตรวจสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้งานได้จริง
- 2) ระบบยังไม่รองรับการพิสูจน์ตัวตน (Authentication) ของผู้ใช้ระดับต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพิสูจน์ และยืนยันความถูกต้องของบุคคล
- 3) ระบบการสั่งซื้อ ยังไม่รองรับการระบุคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า เช่น ขนาด สี ลาย รสชาติ หรือ ประเภทวัตถุดิบ เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการ จะต้องแสดงภาพของสินค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อให้สามารถครอบคลุมสินค้าที่มีทั้งหมดได้

## 6.6 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรพัฒนาระบบการรับรองการพิสูจน์ตัวตน (Authentication) ของผู้ใช้ระดับต่าง ๆ ให้สามารถพิสูจน์ และยืนยันความถูกต้องของบุคคลได้
- 2) ควรพัฒนาระบบการสั่งซื้อ ให้ผู้ประกอบการสามารถแสดงภาพสินค้า พร้อมสามารถระบุคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ ในการแสดงภาพสินค้า และเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ซื้อ