บทที่ 5
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการทดลองใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริษัท พาต้าเลเทอร์ จำกัด เพื่อสนับสนุนการขายสินค้า และเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการลูกค้า ควบคู่ไปกับการทำการขายแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้วนั้น ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานของระบบโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ระบบงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

5.1 วิธีการประเมินผลและกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ผลการสอบถาม ทำโดยการคำนวณหาค่าร้อยละของคำตอบของแต่ละหัวข้อการประเมิน และคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละคำตอบโดยกระจายแบบสอบถามไปยังผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 33 คน ประกอบด้วย

- ผู้ดูแลระบบ และพนักงาน จำนวน 3 คน
- ลูกค้า จำนวน 30 คน

5.2 การอธิบายคำตอบในแบบสอบถาม

ในการประเมินผลผู้ใช้งานจะต้องให้คะแนนตามเกณฑ์ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

พอใจมากที่สุด	ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความพอใจมากที่สุด
พอใจมาก	ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความพอใจมาก
พอใจปานกลาง	ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความพอใจปานกลาง
พอใจน้อย	ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความพอใจน้อย
พอใจน้อยที่สุด	ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความพอใจน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3 ผลการประเมินของแบบสอบถาม

1) ผลการประเมินผลของกลุ่มผู้ดูแลระบบ และพนักงาน จำแนกตามหัวข้อที่ใช้ในการประเมิน เป็นไปตามตาราง 5.1 ดังนี้

ตาราง 5.1 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งาน

รายการ	ระดับความพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (1)	พอใจมาก (2)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (4)	พอใจน้อยที่สุด (5)
● ความสวยงามของหน้าจอ	3 (100.0)	-	-	-	-
● การจัดวางเครื่องมือใช้งานโปรแกรมบนหน้าจอ	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	-
● การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-
● ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ	1 (33.3)	2 (66.7)	-	-	-
● ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล	1 (33.3)	2 (66.7)	-	-	-
● ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ	-	3 (100.0)	-	-	-
● ความเข้าใจต่อคู่มือการใช้งาน	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	-
คะแนนเฉลี่ยรวม	**42.9**	**52.4**	**4.7**	**-**	**-**

จากผลการประเมินในตาราง 5.1 พบว่า ส่วนใหญ่จำนวนผู้ใช้ร้อยละ 52.4 มีความพอใจมากในประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และร้อยละ 42.9 มีความพอใจมากที่สุดในประสิทธิภาพการทำงานของระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2) ผลการประเมินของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามหัวข้อที่ใช้ในการประเมิน เป็นไปตามตาราง 5.2 ดังนี้

ตาราง 5.2 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มลูกค้า

รายการ	ระดับความพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (1)	พอใจมาก (2)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (4)	พอใจน้อยที่สุด (5)
● ความสวยงามของหน้าจอ	10 (33.3)	19 (63.3)	1 (3.4)	-	-
● การจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอ	8 (26.7)	19 (63.3)	3 (10.0)	-	-
● การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	8 (26.7)	18 (60.0)	4 (13.3)	-	-
● ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ	15 (50.0)	15 (50.0)	-	-	-
● ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล	9 (13.3)	21 (86.7)	-	-	-
● ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ	4 (30.0)	26 (70.0)	-	-	-
คะแนนเฉลี่ยรวม	**30.0**	**65.6**	**4.4**	**-**	**-**

ผลการประเมินในตาราง 5.2 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.6 มีความพอใจมากในการทำงานของระบบ และร้อยละ 30.0 มีความพอใจมากที่สุดในประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบสามารถทำงานตรงตามความต้องการและพอใจของลูกค้า

จากผลการประเมินพบว่าผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจมาก ฉะนั้น ผู้ศึกษาจะนำผลการสอบถามในครั้งนี้ไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้ต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อจำกัดของระบบ

1) ระบบยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระเงินทางบัตรเครดิต เพราะยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยด้านการเงินสูง

2) ระบบจัดการตัดสต็อกสินค้าจะตัดยอดเมื่อมีการส่งสินค้าไปยังลูกค้า ทำให้ข้อมูลจำนวนสินค้าที่แสดงในสต๊อกยังไม่ถือว่าถูกต้อง เนื่องจากความซับซ้อนของระบบสินค้าคงคลัง อีกทั้งยังมีส่วนการทำงานของส่วนที่ร้านค้าที่ยังต้องสัมพันธ์กันอีกหลายระบบ ผู้ศึกษาต้องศึกษาระบบงาน เพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ลูกค้าต้องทำความเข้าใจ และติดตามสถานะการสั่งซื้อสินค้าที่สั่งเอง ผ่านทางเว็บไซต์ของร้านเท่านั้น และต้องรอยืนยันจนกว่าทางร้านจะดำเนินการ ในการแจ้งสถานะของลูกค้าติดต่อไป

5.6 ข้อเสนอแนะ

1) เพื่อความปลอดภัยของระบบควรมีการสำรองข้อมูลทั้งหมด และสามารถกู้ข้อมูลคืนได้

2) ในอนาคตควรมีการเปลี่ยนการเสนอข้อมูล และการทำงานบนเว็บไซต์เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มช่องทางในการขายสู่ลูกค้าต่างชาติ และรองรับการใช้งานของลูกค้าต่างประเทศได้

3) เพื่อเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระเงินทางบัตรเครดิต เพื่อลูกค้าจะได้ดำเนินกระบวนการซื้อได้อย่างสมบูรณ์ ไม่ต้องเสียเวลาในการไปธนาคารหากไม่สะดวก ซึ่งต้องมีความปลอดภัยสูงเพื่อให้การค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4) ในระบบลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อของตนเองผ่านเว็บไซต์ของร้านเท่านั้น หากเกิดปัญหากับเว็บไซต์ลูกค้าจะไม่สามารถทราบสถานะของตนเอง และตรวจสอบได้ ฉะนั้นควรมีการพัฒนาการแจ้งสถานะผ่านทางอีเมลหรือ บริการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)

5) ในกรณีที่ลูกค้ารอการตอบรับ หรือรอการยืนยันสถานะจากทางร้านลูกค้าจะต้องตรวจสอบโดยเข้าเว็บไซต์ของทางร้าน ซึ่งจะไม่สามารถทราบได้ว่าทางร้านจะมีการยืนยันเมื่อไหร่ ฉะนั้นหากทางร้านมีการเปลี่ยนแปลงสถานะลูกค้า ก็ควรมีการแจ้งไปยังลูกค้าผ่านทางอีเมลหรือบริการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)

6) ควรคำนึงถึงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) ในการสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้า และกำหนดสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved