

บทที่ 5

การประเมินผลการใช้งาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงระบบ

การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านไม้เงินไม้ทอง มีการประเมินผลการใช้งาน และสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 การประเมินผลการใช้งานระบบ

การประเมินผลการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนของร้านไม้เงินไม้ทอง ได้จัดทำขึ้นโดยการรวบรวมข้อความคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น รวมถึงแก้ไขข้อบกพร่องที่ไม่ได้คาดคิด ซึ่งวิธีการประเมินผลจะใช้วิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ-นามสกุล
2. เพศ
3. อายุ
4. รายได้
5. การศึกษา
6. สถานะภาพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. ความสะดวกในการใช้งาน
2. สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
3. การใช้งานระบบไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย
4. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
5. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อควบคุม
6. ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล
7. รูปแบบและความถูกต้องของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
8. ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการผู้ใช้
9. คู่มือการใช้งานระบบ มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน
10. ความพึงพอใจโดยรวมของระบบ

การให้คะแนนจะพิจารณาตามเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุง

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS และ Excel ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเป็นผู้บันทึกข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเองหลังจากได้ทำการทดสอบระบบแล้ว จึงสัมภาษณ์ผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องกรอกข้อมูลใด ๆ ลงในแบบสอบถามเอง แต่ผู้ศึกษาจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลให้ ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องใช้เวลาไม่นานในการตอบคำถามมากและสามารถซักถามบางคำถามที่เข้าใจไม่ตรงกันได้ จึงทำให้ได้คำตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
2. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน สรุปจากความพึงพอใจเป็นคะแนนและร้อยละ เพื่อหาประสิทธิภาพทั้ง 10 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์สรุปค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	คำอธิบาย
4.5 – 5.0	ผู้ใช้นั้นเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพดีมาก
3.5 – 4.49	ผู้ใช้นั้นเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพดี
2.5 – 3.49	ผู้ใช้นั้นเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพปานกลาง
1.5 – 2.49	ผู้ใช้นั้นเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพน้อย
1.0 – 1.49	ผู้ใช้นั้นเห็นว่าระบบควรแก้ไขปรับปรุง

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุง ผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงต่างๆ มาสรุปและนำเสนอต่อกลุ่มผู้บริหารเพื่อตัดสินใจพัฒนาระบบในอนาคต

5.3 ประชากรที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินที่เกี่ยวข้องกับระบบ จำนวน 22 คน ประกอบด้วย

- ผู้ดูแลระบบ 2 คน
- ลูกค้ำทั่วไป 10 คน
- ลูกค้ำสมาชิก 10 คน

5.4 ผลการประเมินและอภิปรายผล

การประเมินผลประสิทธิภาพระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านไม้เงินไม้ทอง ได้ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในเดือน กันยายน 2551 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 22 ชุด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์จำนวน 22 ชุด ผู้ศึกษาได้ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	12	54.5
หญิง	10	45.5
รวม	22	100

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 เพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตารางที่ 5.3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกช่วงอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30	9	40.9
ระหว่าง 30-40 ปี	6	27.3
มากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี	7	31.8
รวม	22	100

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 41 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8

ตารางที่ 5.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	4.5
ปริญญาตรี	13	59.1
ปริญญาโท	6	27.3
ปริญญาเอก	2	9.1
รวม	22	100

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 ระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 5.5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานะภาพ

สถานะภาพ	ความถี่	ร้อยละ
ผู้ดูแลระบบ	2	9.1
ลูกค้าทั่วไป	10	45.5
ลูกค้าสมาชิก	10	45.5
รวม	22	100

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ดูแลระบบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ลูกค้าสมาชิก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ลูกค้าทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

ตารางที่ 5.6 ระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

เกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5		4			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความสะดวกในการใช้งาน	20	91	2	9	4.9	.3
2. สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	22	100	0	0	5.00	.00
3. การใช้งานระบบไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย	16	73	6	27	4.73	.46
4. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	19	86	3	14	4.86	.35
5. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อความคุม	18	82	4	18	4.82	.39
6. ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล	22	100	0	0	5.00	.00
7. รูปแบบและความถูกต้องของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	22	100	0	0	5.00	.00
8. ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการผู้ใช้	22	100	0	0	5.00	.00
9. คู่มือการใช้งานระบบ มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	22	100	0	0	5.00	.00
10. ความพึงพอใจโดยรวมของระบบ	17	77	5	23	4.77	.43
ค่าเฉลี่ย		90.9		9.1	4.90	.20

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในระดับต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ 90.9 ระดับความพึงพอใจระดับสูงสุดเท่ากับ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ 9.1 และ ผู้ใช้ให้ระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบเฉลี่ยในระดับ 4.90 และนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่ได้กำหนดไว้ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุง ที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยเรียงตามลำดับความถี่ มีดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงรายงานให้ให้มีรูปแบบที่หลากหลาย
2. ควรขยายสามารถในการจัดการข้อมูลให้สามารถเพื่อความคุมการจัดการให้หลากหลายมากขึ้นอีก
3. ควรมีระบบสำรองข้อมูล (Backup)
4. ควรแสดงสถานะการทำงานแต่ละขั้นตอนควบคู่กันไปด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อหาสาเหตุการแก้ไขและทำการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานและให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป