

## บทที่ 6

### สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของวัดถุดิบเหลือใช้ในบริษัทแอล ที อี ซี จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายวางแผนการผลิต เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการวัดถุดิบเหลือใช้ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีในบริษัท ซึ่งได้ใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับวัดถุดิบเหลือใช้ โดยมีจำนวนผู้ใช้งานในการประเมินจำนวน 19 คน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังนี้

#### 6.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของวัดถุดิบเหลือใช้ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 19 คน ดังนี้

ผู้บริหาร	จำนวน	4	คน
● แพนก Membrane Switch		1	คน
● แพนก Coil		2	คน
● แพนก Fiber Optic		1	คน
เจ้าหน้าที่วางแผนฝ่ายการผลิต	จำนวน	7	คน
● แพนก Membrane Switch		3	คน
● แพนก Coil		2	คน
● แพนก Fiber Optic		2	คน
เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการวัดถุดิบเหลือใช้	จำนวน	4	คน
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี	จำนวน	2	คน
ผู้ดูแลระบบ	จำนวน	2	คน

สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของวัดดุสิตเหลิ้อใช้ โดยสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลในระบบ ออกและส่งเอกสาร อนุมัติเอกสาร ติดตามเอกสาร 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

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ของเรนสิส ลิเคิร์ต ( Rensis Likert ) ดังต่อไปนี้

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

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 19 คน ได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
1. ความเหมาะสมของการจัดวาง เครื่องมือสำหรับการใช้งาน	9 (47.37)	7 (36.84)	3 (15.79)	-	-
2. ความสวยงามของการออกแบบ หน้าจอ	10 (52.63)	8 (42.10)	1 (5.26)	-	-
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	10 (52.63)	7 (36.84)	2 (10.53)	-	-
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและ สะดวก	9 (47.37)	5 (26.32)	5 (26.32)	-	-
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	11 (57.89)	6 (31.58)	2 (10.53)	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคย ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	15 (78.95)	6 (31.58)	2 (10.53)	-	-
7. ความถูกต้องในการประมวลผล ของระบบ	9 (47.37)	8 (42.10)	1 (5.26)	1 (5.26)	-
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ใน รายงาน	9 (47.37)	7 (36.84)	3 (15.79)	-	-
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความ ต้องการใช้งาน	9 (47.37)	9 (47.37)	1 (5.26)	-	-
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	11 (57.89)	6 (31.58)	2 (10.53)	-	-

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 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 19 ชุด โดยอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.32	มาก
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.47	มาก
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.42	มาก
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	4.21	มาก
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.47	มาก
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.68	มากที่สุด
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.32	มาก
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.32	มาก
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	4.42	มาก
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.47	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.41	มาก

### 6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของวัดถุดิบเหลือใช้ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำได้มากที่สุด อันดับสองคือ ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก คู่มือการใช้โปรแกรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย แสดงว่าระบบช่วยแก้ปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

### 6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของวัดถุดิบเหลือใช้ ในบริษัทแอล ที อี ซี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในด้านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของวัดถุดิบเหลือใช้ ของบริษัทแอล ที อี ซี จำกัด โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบเอกสารของวัดถุดิบเหลือใช้เดิม โดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงศึกษาการใช้ระบบเอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ การเขียนโปรแกรมด้วยไมโครซอฟท์วิซวลสตูดิโอ คอต เน็ต จากนั้นจึงออกแบบระบบและพัฒนา ระบบ ระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่วิธีการสร้างเอกสาร การส่งเอกสาร การอนุมัติเอกสาร การติดตามเอกสาร การปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานข้อมูลสารสนเทศและรายงานสำหรับผู้บริหาร

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิมที่มีข้อจำกัดและมีกระบวนการทำงานซ้ำซ้อน รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานต่าง ๆ ให้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการวัดถุดิบเหลือใช้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี เนื่องจากมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของระบบฐานข้อมูล ส่งผลให้การทำงานโดยรวมของระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 6.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนาาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับวัดดูดิบเหลือใช้ได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่งพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบหลายประการ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ หรือผู้จัดการบางแผนก ยังไม่ให้ความสำคัญมากพอกับจดหมายแจ้งเตือนที่ได้รับ ทำให้เกิดความล่าช้าในระบบ ทำให้การเดินทางของเอกสารต้องใช้เวลามากเกินไปจนความจำเป็น ฉะนั้นวิธีแก้ไขปัญหานี้คือ ต้องให้ข้อมูลกับผู้ใช้งานให้ตระหนักถึงความสำคัญของจดหมายแจ้งเตือน

2) เจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารใช้งานระบบไม่ถูกต้องตามวิธีและขั้นตอน ทำให้บางครั้งการใช้งานระบบเกิดข้อขัดข้องและทำให้เกิดปัญหาในการออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือการอนุมัติเอกสาร เช่น การกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ระบบกำหนดไว้ การกดปุ่มผิดวัตถุประสงค์ ทำให้เอกสารเดินทางไปผิดจุดหมาย

## 6.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับวัดดูดิบเหลือใช้ในบริษัทแอล ที อี ซี จำกัด คือ

1) ควรเพิ่มรูปแบบของรายงานข้อมูลสารสนเทศให้มีความหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด โดยการสอบถามผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดในการนำเสนอข้อมูล

2) ควรเพิ่มรูปแบบของกราฟวงกลมเพื่อแสดงข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารในแต่ละส่วน โดยสามารถเห็นภาพโดยรวมของข้อมูลในระบบ เช่น อัตราการเพิ่ม-ลด ของวัดดูดิบเหลือใช้ในแต่ละประเภท การเปรียบเทียบข้อมูลวัดดูดิบเหลือใช้แต่ละประเภท