

## บทที่ 5

### การประเมินผลและบทสรุป

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการทดลองใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขายสินค้าของร้าน @ ไม้เอก ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานของระบบ เพื่อให้ได้ระบบงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แบบสอบถามจึงถูกจัดทำขึ้น เพื่อประเมินผลการใช้งานของระบบ

#### 5.1 วิธีการประเมินผลและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขายสินค้าของร้าน @ ไม้เอก จะประเมินตามกระบวนการของสตีเฟลปป์หรือที่เรียกว่า CIPP Model ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเป็นการวิเคราะห์ระบบ (System analysis) อย่างหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าระบบที่กำหนดขึ้นจะเป็นระบบที่สามารถให้บริการต่อองค์กรหรือต่อสังคมต่อไปได้อีกหรือไม่ จะมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมหรือเกิดคุณภาพในการดำเนินงานและการให้บริการในลักษณะเช่นใด การประเมินระบบโดย CIPP Model เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับและนิยมมากวิธีการหนึ่งในปัจจุบัน

ระบบได้ถูกทดสอบโดยใช้ข้อมูลจริงที่ประกอบด้วย ข้อมูลของร้านจำนวน 2 รายการ ข้อมูลหมวดหมู่สินค้าจำนวน 2 รายการ ข้อมูลโรงงานที่ผลิตสินค้าจำนวน 3 รายการ ข้อมูลสินค้าจำนวน 14 รายการ ข้อมูลการสั่งซื้อจำนวน 17 รายการ ข้อมูลการแจ้งชำระเงินผ่านทางธนาคารจำนวน 5 รายการ ข้อมูลลูกค้าจำนวน 23 รายการ และข้อมูลผู้ใช้งานในระบบการจัดการการขายจำนวน 4 รายการ ซึ่งการวิเคราะห์ผลการสอบถาม ทำโดยการคำนวณหาร้อยละของคำตอบของแต่ละหัวข้อการประเมิน และการคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละคำตอบโดยกระจายแบบสอบถามไปยังผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 24 คน ประกอบด้วย

- 1) ลูกค้า จำนวน 20 คน
- 2) เจ้าของร้าน จำนวน 2 คน
- 3) ผู้ดูแลสินค้าคงคลัง จำนวน 1 คน
- 4) ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน

## 5.2 การอธิบายคำตอบในแบบสอบถาม

ในการประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขายสินค้าของร้าน @ ไม้เอก ผู้ใช้จะต้องให้คะแนนตามเกณฑ์ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- |                       |                                                                         |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 5 หมายถึง ดีมาก       | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นดีมาก          |
| 4 หมายถึง ดี          | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นดี             |
| 3 หมายถึง ปานกลาง     | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นปานกลาง        |
| 2 หมายถึง พอใช้       | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นพอใช้          |
| 1 หมายถึง ควรปรับปรุง | ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ข้อความสอบถามนั้นตรงกับความคิดเห็นว่าควรปรับปรุง |

## 5.3 ผลการประเมินของแบบสอบถาม

1) ผลการประเมินผลของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามหัวข้อที่ใช้ในการประเมินเป็นไปตามตาราง 5.1 ดังนี้

ตาราง 5.1 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มลูกค้า

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขายสินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ (Context Evaluation)</b>	
1. ระบบมีความสะดวกรวดเร็วเพียงใด	84
2. ระบบมีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด	89
3. ระบบมีความถูกต้องเชื่อถือเพียงใด	65
4. ท่านคิดว่าระบบสามารถดำเนินการขายสินค้าของทางร้านเพียงใด	95
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ</b>	<b>83.25</b>

ตาราง 5.1 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มลูกค้า (ต่อ)

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ (Input Evaluation)</b>	
1. ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการขาย เช่น ข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้า ฯลฯ	89
2. ท่านคิดว่าการเข้าถึงข้อมูลการขายมีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด	92
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ</b>	<b>90.25</b>
<b>การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ (Process Evaluation)</b>	
1. สามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการขายสินค้าเพียงใด	91
2. การติดต่อกับข้อมูลสะดวก รวดเร็ว	76
3. ความถูกต้องในการประมวลผล	96
4. ช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินการขายได้เพียงใด	73
5. สามารถจัดทำเอกสาร(ใบเสนอราคา)ได้ตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด	98
6. การนำเข้ามาเข้าข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ ต้องการเหมาะสมเพียงใด	82
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ</b>	<b>90.25</b>
<b>การประเมินด้านผลผลิตของระบบ (Product Evaluation)</b>	
1. ระบบเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและ เชื่อถือได้	98
2. ระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำ ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลด ทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า	88
3. ระบบสามารถบริการข้อมูลกับลูกค้า และสามารถใช้อุปกรณ์ได้ อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง	99
4. ท่านคิดว่าระบบเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้เป็นเครื่องมือในการ บริหารจัดการการขายสินค้าของร้านได้เพียงใด	96

ตาราง 5.1 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มลูกค้า (ต่อ)

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เือก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
เฉลี่ยการประเมินด้านผลผลิตของระบบ	95.25
เฉลี่ย	88.5

จากผลการประเมินในตาราง 5.1 พบว่า จำนวนลูกค้าร้อยละ 88.5 เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานของระบบมีประสิทธิภาพดี ซึ่งแสดงจะเห็นได้จากการประเมินในด้านต่าง ๆ ของระบบ ทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ และการประเมินด้านผลผลิตของระบบ ดังนี้

(1) การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ ลูกค้าร้อยละ 83.25 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบสามารถดำเนินการขายสินค้าของทางร้านได้ดีมาก ระบบมีประโยชน์ต่อลูกค้าในระดับดี ระบบมีความสะดวกรวดเร็วดี และระบบมีความถูกต้องเชื่อถือในระดับที่ดี

(2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ ลูกค้าร้อยละ 90.5 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการขาย และมีความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการขายอยู่ในระดับที่ดี

(3) การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ ลูกค้าร้อยละ 90.25 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สามารถจัดทำเอกสาร(ใบเสนอราคา)ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ความถูกต้องในการประมวลผล สามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการขายสินค้า สามารถนำเข้านำเข้าข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม การติดต่อกับข้อมูลสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินการขาย ตามลำดับ

(4) การประเมินด้านผลผลิตของระบบ ลูกค้าย่อยละ 95.25 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบสามารถบริการข้อมูลกับลูกค้า และสามารถใช้ข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ระบบเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ ระบบใช้เป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการขายสินค้าของร้านได้ และระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลดทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า

2) ผลการประเมินผลของกลุ่มเจ้าของร้าน จำแนกตามหัวข้อที่ใช้ในการประเมินเป็นไปตามตาราง 5.2 ดังนี้

ตาราง 5.2 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มเจ้าของร้าน

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขายสินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ (Context Evaluation)</b>	
1. ระบบมีความสะดวกรวดเร็วเพียงใด	90
2. ระบบมีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด	70
3. ระบบมีความถูกต้องเชื่อถือเพียงใด	80
4. ท่านคิดว่าระบบสามารถดำเนินการขายสินค้าของทางร้านเพียงใด	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ</b>	<b>80</b>
<b>การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ (Input Evaluation)</b>	
1. ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการขาย เช่น ข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้า ฯลฯ	80
2. ท่านคิดว่า การเข้าถึงข้อมูลการขายมีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด	90
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ</b>	<b>85</b>
<b>การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ (Process Evaluation)</b>	
1. สามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการขายสินค้าเพียงใด	80

ตาราง 5.2 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มเจ้าของร้าน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ (Process Evaluation)</b>	
2. การติดต่อกับข้อมูลสะดวก รวดเร็ว	90
3. ความถูกต้องในการประมวลผล	100
4. ช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินการขายได้เพียงใด	70
5. การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าเหมาะสมเพียงใด	
5.1 การนำเข้าข้อมูลลูกค้า	90
5.2 การแก้ไขข้อมูลลูกค้า	90
5.3 การลบข้อมูลลูกค้า	80
5.4 เรียกดูข้อมูลลูกค้า	100
6. การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าเหมาะสม เพียงใด	
6.1 การนำเข้าข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า	90
6.2 การแก้ไขข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า	100
6.3 เรียกดูข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า	70
7. การใช้งานระบบแสดงรายละเอียดสินค้าเหมาะสมเพียงใด	100
8. การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลร้านเหมาะสมเพียงใด	
8.1 การนำเข้าข้อมูลร้าน	90
8.2 การแก้ไขข้อมูลร้าน	100
8.3 การแสดงข้อมูลร้าน	100
9. สามารถจัดทำเอกสารได้ตรงตามความต้องการมากนักน้อยเพียงใด	
9.1 ใบเสนอราคา	100
9.2 ใบเสร็จ	90
9.3 ใบส่งของ	70
10. รูปแบบของรายงานเหมาะสมเพียงใด	
10.1 รายงานเกี่ยวกับสินค้าในคลัง	90

ตาราง 5.2 แสดงผลการสอบถามของกลุ่มเจ้าของร้าน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ (Process Evaluation)</b>	
10.2 รายงานการขายสินค้า	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ</b>	<b>89.5</b>
<b>การประเมินด้านผลผลิตของระบบ (Product Evaluation)</b>	
1. ระบบเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้	100
2. ระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลดทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง	90
3. ระบบสามารถบริการข้อมูล และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง	100
4. ระบบสามารถให้กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการ สามารถจัดการการดำเนินการขาย (นำเข้า ลบ แก้ไข และเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขายสินค้า) ได้เพียงใด	70
5. ท่านคิดว่าระบบเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการขายสินค้าของร้านได้เพียงใด	90
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านผลผลิตของระบบ</b>	<b>90</b>
<b>เฉลี่ย</b>	<b>86.13</b>

จากผลการประเมินในตาราง 5.2 พบว่า เจ้าของร้านร้อยละ 86.13 เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานของระบบมีประสิทธิภาพดี ซึ่งแสดงจะเห็นได้จากการประเมินในด้านต่าง ๆ ของระบบ ทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ และการประเมินด้านผลผลิตของระบบ ดังนี้

(1) การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ เจ้าของร้านร้อยละ 80 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในระดับที่ดีมาก ระบบมีความถูกต้องเชื่อถืออีกทั้งยังสามารถดำเนินการขายสินค้าของทางร้านได้ในระดับที่ดี และเจ้าของร้านเห็นว่ระบบมีประโยชน์ต่อการดำเนินการขาย ตามลำดับ

(2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ เจ้าของร้านร้อยละ 85 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การเข้าถึงข้อมูลการขายไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน และความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการขาย ตามลำดับ

(3) การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ เจ้าของร้านร้อยละ 89.5 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความถูกต้องในการประมวลผล อีกทั้งยังสามารถใช้งานระบบแสดงรายละเอียดสินค้าเหมาะสมในระดับที่ดีมาก ซึ่งในการใช้งานระบบการจัดการข้อมูลร้าน การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลลูกค้า สามารถทำการการติดต่อกับข้อมูลสะดวกและรวดเร็ว การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า ระบบสามารถจัดทำเอกสารได้ตรงตามความต้องการ ระบบสามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการขายสินค้า และช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินการขาย ตามลำดับ

(4) การประเมินด้านผลผลิตของระบบ เจ้าของร้านเห็นว่า ร้อยละ 90 ระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบสามารถบริการข้อมูล และสามารถใช้อข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลดทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง ระบบเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการขายสินค้าของร้านได้ และระบบสามารถให้กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการ สามารถจัดการการดำเนินการขาย (นำเข้า ลบ แก้ไข และเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขายสินค้า) ได้ ตามลำดับ



3) ผลการประเมินผลของผู้ดูแลสินค้าคงคลัง จำแนกตามหัวข้อที่ใช้ในการประเมิน เป็นไปตามตาราง 5.3 ดังนี้

ตาราง 5.3 แสดงผลการสอบถามของผู้ดูแลสินค้าคงคลัง

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ (Context Evaluation)</b>	
1. ระบบมีความสะดวกรวดเร็วเพียงใด	60
2. ระบบมีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด	100
3. ระบบมีความถูกต้องเชื่อถือเพียงใด	80
4. ท่านคิดว่าระบบสามารถดำเนินการขายสินค้าของทางร้าน เพียงใด	100
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ</b>	<b>85</b>
<b>การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ (Input Evaluation)</b>	
1. ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการขาย เช่น ข้อมูลสินค้า ข้อมูล ลูกค้า ฯลฯ	100
2. ท่านคิดว่าการเข้าถึงข้อมูลการขายมีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ</b>	<b>90</b>
<b>การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ (Process Evaluation)</b>	
1. สามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการขายสินค้าเพียงใด	80
2. การติดต่อกับข้อมูลสะดวก รวดเร็ว	100
3. ความถูกต้องในการประมวลผล	80
4. ช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินการขายได้เพียงใด	80
5. การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลจำนวนสินค้าในคงคลัง เหมาะสมเพียงใด	
5.1 การนำเข้าข้อมูลจำนวนสินค้าในคงคลัง	80
5.2 การแก้ไขจำนวนสินค้าในคงคลัง	80
5.3 การเรียกดูจำนวนสินค้าในคงคลัง	100

ตาราง 5.3 แสดงผลการสอบถามของผู้ดูแลสินค้าคงคลัง (ต่อ)

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ (Process Evaluation)</b>	
6. การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเหมาะสม เพียงใด	
6.1 การนำเข้าข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า	100
6.2 การแก้ไขข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า	80
6.3 เรียกกลับสินค้า	100
6.4 เรียกแสดงข้อมูลสินค้า	100
7. การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลโรงงานที่ผลิตสินค้าเหมาะสม เพียงใด	
7.1 การนำเข้าข้อมูลโรงงานที่ผลิตสินค้า	80
7.2 การแก้ไขข้อมูลโรงงานที่ผลิตสินค้า	100
7.3 การลบข้อมูลโรงงานที่ผลิตสินค้า	100
7.4 การแสดงโรงงานที่ผลิตสินค้า	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ</b>	<b>90</b>
<b>การประเมินด้านผลผลิตของระบบ (Product Evaluation)</b>	
1. ระบบเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและ เชื่อถือได้	100
2. ระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำ ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลด ทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนที่ เกี่ยวข้อง	80
3. ระบบสามารถบริการข้อมูล และสามารถใช้อ้างอิงได้อย่าง ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง	100
4. ระบบสามารถให้กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการ สามารถจัดการ การดำเนินการขาย (นำเข้า ลบ แก้ไข และเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขายสินค้า) ได้เพียงใด	100

ตาราง 5.3 แสดงผลการสอบถามของผู้ดูแลสินค้าคงคลัง (ต่อ)

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านผลผลิตของระบบ (Product Evaluation)</b>	
5. ท่านคิดว่าระบบเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้เป็นเครื่องมือในการ บริหารจัดการการขายสินค้าของร้านได้เพียงใด	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ</b>	<b>92</b>
<b>เฉลี่ย</b>	<b>89.25</b>

จากผลการประเมินในตาราง 5.3 พบว่า ผู้ดูแลสินค้าคงคลัง ร้อยละ 89.25 เห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบมีประสิทธิภาพดี ซึ่งแสดงจะเห็นได้จากการประเมินในด้านต่าง ๆ ของระบบทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ และการประเมินด้านผลผลิตของระบบ ดังนี้

(1) การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ ผู้ดูแลสินค้าคงคลังร้อยละ 85 เห็นว่า ระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบสามารถดำเนินการขายสินค้าของทางร้าน ระบบมีประโยชน์ต่อลูกค้า ระบบมีความถูกต้องเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก และระบบมีความสะดวกรวดเร็วดี

(2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ ผู้ดูแลสินค้าคงคลังร้อยละ 90 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการขาย และการเข้าถึงข้อมูลการขายมีความยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

(3) การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ ผู้ดูแลสินค้าคงคลังร้อยละ 90 เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การติดต่อกับข้อมูลสะดวก รวดเร็ว ได้ในระดับดีมาก การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า กับ การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลจำนวนสินค้าในคลัง ผู้ดูแลสินค้าคงคลัง เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับดี อีกทั้งยังสามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการขายสินค้า

ความถูกต้องในการประมวลผล และช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินการขายได้ในระดับที่ดีตามลำดับ

(4) การประเมินด้านผลผลิตของระบบ ผู้ดูแลสินค้าคงคลังเห็นว่า ร้อยละ 92 ระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ ระบบสามารถบริการข้อมูล และสามารถใช้อ้างอิงได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งระบบสามารถให้กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการ สามารถจัดการการดำเนินการขาย (นำเข้า ลบ แก้ไข และเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการขายสินค้า) ได้ในระดับดีมาก และผู้ดูแลสินค้าคงคลังเห็นว่าระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลดทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง และเห็นว่าระบบเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการการขายสินค้าของร้านได้ในระดับดี

4) ผลการประเมินผลของผู้ดูแลระบบ จำแนกตามหัวข้อที่ใช้ในการประเมินเป็นไปตามตาราง 5.4 ดังนี้

ตาราง 5.4 แสดงผลการสอบถามของผู้ดูแลระบบ

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ (Context Evaluation)</b>	
1. ระบบมีความสะดวกรวดเร็วเพียงใด	80
2. ระบบมีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด	60
3. ระบบมีความถูกต้องเชื่อถือเพียงใด	80
4. ท่านคิดว่าระบบสามารถจัดการผู้ใช้งานในระบบได้ดีเพียงใด	80
<b>การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ</b>	<b>75</b>
<b>การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ (Input Evaluation)</b>	
1. ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการจัดการผู้ใช้งาน	80
2. ท่านคิดว่าการเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ</b>	<b>80</b>
<b>การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ (Process Evaluation)</b>	
1. การติดต่อกับข้อมูลสะดวก รวดเร็ว	80
2. ความถูกต้องในการประมวลผล	100
3. การใช้งานระบบการจัดการผู้ใช้งานเหมาะสมเพียงใด	
3.1 การนำเข้าข้อมูลผู้ใช้งาน	80
3.2 การแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน	80
3.3 การลบผู้ใช้งาน	100
4. การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลสิทธิเหมาะสมเพียงใด	
4.1 การกำหนดข้อมูลสิทธิ	80
4.2 การแก้ไขข้อมูลสิทธิ	80
5. การใช้งานระบบการเรียกดูข้อมูลในระบบเหมาะสมเพียงใด	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ</b>	<b>92.5</b>

ตาราง 5.4 แสดงผลการสอบถามของผู้ดูแลระบบ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขาย สินค้าของร้าน @ ไม้เอก	ผลการวิเคราะห์ (ร้อยละ)
<b>การประเมินด้านผลผลิตของระบบ (Product Evaluation)</b>	
1. ระบบเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและ เชื่อถือได้	80
2. ระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำ ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลด ทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนที่ เกี่ยวข้อง	100
3. ระบบสามารถบริการข้อมูล และสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่าง ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง	100
4. ระบบสามารถให้ผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการผู้ใช้งานระบบ (นำเข้า ลบ แก้ไข และเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานใน ระบบ) ได้เพียงใด	80
<b>เฉลี่ยการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ</b>	<b>90</b>
<b>เฉลี่ย</b>	<b>84.76</b>

จากผลการประเมินในตาราง 5.4 พบว่า ผู้ดูแลระบบเห็นว่าร้อยละ 84.76 ประสิทธิภาพการ  
ใช้งานของระบบมีประสิทธิภาพดี ซึ่งแสดงจะเห็นได้จากการประเมินในด้านต่าง ๆ ของระบบ  
ทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของ  
ระบบ การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ และการประเมินด้านผลผลิตของระบบ  
ดังนี้

(1) การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของระบบ ผู้ดูแลระบบเห็นว่าร้อยละ 75 ระบบมี  
ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ  
มากที่สุด และมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบมีความสะดวกรวดเร็ว  
ระบบมีความถูกต้องเชื่อถือในระดับดีและระบบสามารถจัดการผู้ใช้งานในระบบได้ดี และผู้ดูแล  
ระบบเห็นว่าระบบมีประโยชน์ในระดับปานกลาง

(2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ ผู้ดูแลระบบเห็นว่าร้อยละ 80 ระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี ทั้งในหัวข้อความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการขาย และความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการขาย

(3) การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบ ผู้ดูแลระบบเห็นว่าร้อยละ 92.5 ระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ตามลำดับได้ดังนี้ การใช้งานระบบการจัดการข้อมูลสถิติเหมาะสมในระดับดีมาก การใช้งานระบบการจัดการผู้ใช้งานเหมาะสมในระดับดี การติดต่อกับข้อมูลสะดวก รวดเร็วในระดับดีและการใช้งานระบบการเรียกดูข้อมูลในระบบเหมาะสมในระดับดี ตามลำดับ

(4) การประเมินด้านผลผลิตของระบบ ผู้ดูแลระบบเห็นว่าร้อยละ 90 ระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ของหัวข้อที่ทำการประเมินจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบเป็นการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเดิม ลดทรัพยากรที่ต้องใช้ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง และระบบสามารถบริการข้อมูล และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ดูแลระบบเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ที่ระดับดีมาก และระบบเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ อีกทั้งระบบสามารถให้ผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการผู้ใช้งานระบบ (นำเข้า ลบ แก้ไข และเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานในระบบ) ได้ในระดับดี

#### 5.4 สรุปผลการศึกษา

การพัฒนากระบวนงานสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขายสินค้าของร้าน @ ไม้เอก เป็นการค้นคว้าแบบอิสระมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนากระบวนงานสารสนเทศเพื่อการดำเนินการขายสินค้า พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลสินค้าและข้อมูลต่าง ๆ ของร้าน @ ไม้เอก แทนที่ระบบเดิมที่ทำด้วยมือ และเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องและเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ทำการศึกษาได้ทำการศึกษาระบบการศึกษาหาความต้องการและระบบการประมวลผลเดิม จากนั้นได้ทำการความต้องการเชิงฟังก์ชันของระบบงาน และการออกแบบระบบ โดยได้พัฒนาระบบในรูปแบบเว็บไซต์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากนั้นทำการติดตั้งระบบเพื่อทำการทดสอบระบบที่ได้พัฒนาขึ้น สำหรับผลการสอบถามและผลการวิเคราะห์การประเมินที่ได้ จะเห็นว่าผู้ใช้ทั้ง 4 กลุ่มพึงพอใจกับการใช้ตอบสนองงานระบบในระดับที่ดี โดยเฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 89.63 ซึ่งยังไม่ถึงระดับมากที่สุด

โดยจากผลการประเมินการใช้งานจากผู้ใช้งาน 4 กลุ่มทำให้ทราบว่า ผู้ใช้งานร้อยละ 91.81 เห็นว่าผลผลิตของระบบนั้นมีความเหมาะสมในระดับดีมาก รองลงมาคือร้อยละ 90.56 เห็นว่าด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบเหมาะสมในระดับดีมาก มีผู้ใช้งานร้อยละ 86.31 เห็นว่าด้านปัจจัยการนำเข้าของระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่ดี และผู้ใช้งานร้อยละ 80.81 เห็นว่าด้านสภาพแวดล้อมของระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่ดีเช่นกันตามลำดับ ทั้งนี้ระบบสามารถที่จะแสดงข้อมูลสินค้าให้กับลูกค้าและผู้ใช้งานทั่วไป อีกทั้งยังสามารถทำการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าได้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นผลสามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับลูกค้า ระบบสามารถที่จะช่วยในการจัดการข้อมูลสินค้าภายในร้านได้ และระบบยังเก็บข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าและการขายสินค้า โดยผู้ใช้งานสามารถที่จะเรียกดูข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยข้อมูลที่ได้นั้น ผู้ใช้งานเห็นว่าข้อมูลมีความถูกต้องค่อนข้างมากกว่าข้อมูลจากระบบงานเดิมที่เคยปฏิบัติ อีกทั้งยังสามารถที่จะออกรายงาน และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการขายสินค้าและสินค้าคงคลังได้ตรงกับความต้องการ โดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้เป็นอย่างดี

### 5.5 ข้อจำกัดของระบบ

- 1) ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านทางระบบการขายสินค้า
- 2) ลูกค้าไม่สามารถติดตามกระบวนการผลิตสินค้า และขั้นตอนการจัดส่งสินค้า
- 3) การแสดงรายละเอียดสินค้าจะเป็นสินค้าที่ทางร้านผลิตไว้ หากลูกค้าต้องการสั่งผลิตเป็นพิเศษ ระบบไม่สามารถรับการสั่งผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้า
- 4) กรณีลูกค้าสั่งสินค้าพร้อมกัน หากสินค้าในคงคลังมีไม่พอลูกค้าที่สั่งสินค้านั้นไม่สามารถทราบได้เลย เนื่องจากยังไม่มีการแจ้งเตือนจำนวนสินค้าคงคลังมีจำนวนไม่พอกับจำนวนสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อ
- 5) ระบบไม่สามารถแสดงรายงานกำไรการขายสินค้ารายเดือน และรายปี เนื่องจากราคาขายสินค้าเป็นราคาที่ทางร้านตั้งขึ้นเอง โดยไม่ได้คำนึงต้นทุน เพราะสินค้าที่ตั้งแต่ละครั้งจะมีราคาไม่แน่นอนทางร้านนำมาเฉลี่ยเพื่อกำหนดราคาของสินค้า
- 6) ระบบไม่สามารถแสดงรายงานภาษีการขายสินค้าได้
- 7) รูปแบบแสดงรายงานยังไม่หลากหลาย

### 5.6 ข้อเสนอแนะของระบบ

- 1) เพื่อความปลอดภัยของระบบควรมีการสำรองข้อมูลทั้งหมด และสามารถที่จะกู้คืนอยู่ตลอดเวลา



- 2) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระเงิน โดยจะต้องพัฒนาระบบเพื่อให้สามารถชำระเงินค่าสินค้าผ่านทางบัตรเครดิต
- 3) ควรมีการแสดงรายงานข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าเพื่อจัดการข้อมูลในคลังสินค้า สำหรับแจ้งเตือนจำนวนสินค้าคงคลังคงเหลือเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าหรือไม่
- 4) การแสดงรายงานสรุปข้อมูลการขายรายเดือน และรายปี ควรมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น กราฟ เป็นต้น เพื่อง่ายต่อการเปรียบเทียบข้อมูลการขายสินค้า
- 5) การนำข้อมูลบริษัทขนส่งสินค้าในการจัดอันดับการใช้บริการขนส่งใดได้รับความนิยม เพื่อนำมาช่วยในการแนะนำลูกค้าในด้านการขนส่ง