

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลการใช้งานของระบบโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ระบบงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด โดยแบบสอบถามถูกจัดทำเพื่อผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้ดูแลระบบ

5.1 หัวข้อการประเมินของแบบสอบถาม

สำหรับกลุ่มลูกค้า เป็นกลุ่มผู้ใช้งานโปรแกรมในส่วนหน้าร้าน โดยสามารถเรียกดูข้อมูลและปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในส่วนที่กลุ่มลูกค้ามีสิทธิในการใช้งานได้ หัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความสวยงามของเว็บเพจ
- 2) การจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอ
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 4) ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ
- 5) ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล
- 6) ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ

สำหรับกลุ่มผู้ดูแลระบบ เป็นกลุ่มผู้ใช้งานโปรแกรมในส่วนหลังร้าน โดยสามารถเพิ่มแก้ไขและลบข้อมูล บริหารระบบร้านค้า ควบคุมระบบ ดูแลสมาชิก และติดตามการสั่งซื้อ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปแสดงในส่วนหน้าร้าน โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความสวยงามของเว็บเพจ
- 2) การจัดวางเครื่องมือใช้งานโปรแกรมบนหน้าจอ
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 4) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก
- 5) ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ
- 6) ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล
- 7) ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ
- 8) ตรงกับความต้องการในการใช้งาน
- 9) คู่มือการใช้งานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

5.2 การประเมินผล

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งประคอง วรรณสุด (2535, หน้า 113) ได้กล่าวไว้ มีดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ดีมาก	มีค่าเป็น	4.50 – 5.00
ระดับความพึงพอใจ ดี	มีค่าเป็น	3.50 – 4.49
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่าเป็น	2.50 – 3.49
ระดับความพึงพอใจ พอใช้ได้	มีค่าเป็น	1.50 – 2.49
ระดับความพึงพอใจ ต้องปรับปรุง	มีค่าเป็น	1.00 – 1.49

ค่า \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ส่วนคะแนนสำหรับแต่ละระดับความพึงพอใจในแบบสอบถาม มีค่าดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ดีมาก	มีค่า 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ พอดี	มีค่า 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่า 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ พอใช้ได้	มีค่า 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ ต้องปรับปรุง	มีค่า 1 คะแนน

5.3 ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า แสดงได้ดังตาราง 5.1

ตาราง 5.1 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบของกลุ่มลูกค้า

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้ได้	ต้องปรับปรุง	
1. ความสวยงามของเว็บเพจ	4	10	6	0	0	3.9
2. การจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอ	4	11	5	0	0	3.95
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	6	12	2	0	0	4.2
4. ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ	2	8	10	0	0	3.6
5. ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล	6	10	3	1	0	4.05
6. ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ	9	7	4	0	0	4.25

ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้ดูแลระบบ แสดงได้ดังตาราง 5.2

ตาราง 5.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบของกลุ่มผู้ดูแลระบบ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้ได้	ต้องปรับปรุง	
1. ความสวยงามของเว็บเพจ	1	2	0	0	0	4.34
2. การจัดวางเครื่องมือใช้งานโปรแกรมบนหน้าจอ	0	3	0	0	0	4
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	1	2	0	0	0	4.34
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	1	2	0	0	0	4.34
5. ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ	0	2	1	0	0	3.67
6. ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล	1	2	0	0	0	4.34
7. ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ	2	1	0	0	0	4.67
8. ตรงกับความต้องการในการใช้งาน	2	1	0	0	0	4.67
9. คู่มือการใช้งานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	0	3	0	0	0	4

5.4 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบของกลุ่มลูกค้า ซึ่งมีจำนวน 20 คน และได้ผลดังนี้

- 1) ความสวยงามของเว็บเพจ อยู่ในระดับดี
- 2) การจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอ อยู่ในระดับดี
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับดี
- 4) ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ อยู่ในระดับดี
- 5) ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล อยู่ในระดับดี
- 6) ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ อยู่ในระดับดี

นอกจากนี้สามารถรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้งานระบบของกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- 1) ควรมีการเพิ่มแผนที่ร้าน รูปภาพหน้าร้านและภายในร้าน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ต้องการไปติดต่อ
- 2) ควรเพิ่มขนาดรูปสินค้าให้ใหญ่ขึ้น

- 3) ควรเพิ่มขนาดตัวอักษรอีกเล็กน้อย เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 4) ส่วนแสดงสินค้าใหม่ ควรเพิ่มภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มความสะดุดตาและน่าสนใจ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบในกลุ่มผู้ดูแลระบบจำนวน 3 คน ได้ผลดังนี้

- 1) ความสวยงามของเว็บเพจ อยู่ในระดับดี
- 2) การจัดวางเครื่องมือใช้งานโปรแกรมบนหน้าจอ อยู่ในระดับดี
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับดี
- 4) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับดี
- 5) ความรวดเร็วในการแสดงผลของเว็บเพจ อยู่ในระดับดี
- 6) ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล อยู่ในระดับดี
- 7) ความสะดวกและง่ายในการใช้งานของระบบ อยู่ในระดับดีมาก
- 8) ตรงกับความต้องการในการใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก
- 9) คู่มือการใช้งานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับดี

นอกจากนี้สามารถรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้งานระบบของกลุ่มผู้ดูแลระบบ ได้ ดังนี้

- 1) ควรเพิ่มขนาดตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น เพื่อเพิ่มความชัดเจน
- 2) ควรเพิ่มขนาดปุ่มที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขสถานะต่างๆของสินค้าให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

5.5 บทสรุป

การพัฒนาเว็บพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการจำหน่ายดอกไม้ประดิษฐ์ของร้านดอกไม้วรรณา จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการค้นคว้าแบบอิสระมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการจำหน่ายดอกไม้ประดิษฐ์ของร้านดอกไม้วรรณา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาระบบนี้ โดยเริ่มจากการรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยระบบจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าร้าน ซึ่งเป็นส่วนแสดงสินค้า ติดต่อกับลูกค้า ออกแบบสินค้าและรับคำสั่งซื้อ ส่วนหลังร้าน เป็นส่วนที่ติดต่อกับผู้ดูแลระบบ โดยแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ระบบบริหารร้านค้า ระบบควบคุมร้านค้า ระบบดูแลสมาชิกและระบบติดตามคำสั่งซื้อ หลังจากพัฒนาระบบเสร็จสมบูรณ์ได้มีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อทำการประเมินผลการใช้งานกับ

ผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่ง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้ดูแลระบบ พบว่าระดับความพึงพอใจของทั้ง 2 กลุ่มที่มีต่อการใช้งานระบบ ทั้งในด้านการใช้งานและความสวยงามของระบบอยู่ในระดับดี

5.6 ปัญหาและอุปสรรค

พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ โฮสต์ เนื่องจากการจัดการเกี่ยวกับฐานข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของผู้ให้บริการค่อนข้างช้า และการให้บริการในด้านการตอบข้อสงสัยและการช่วยแก้ปัญหา ยังไม่ดีเท่าที่ควร จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้า

5.7 ข้อจำกัด

- 1) ในการใช้งานระบบ ยังไม่รองรับภาษาอังกฤษ ซึ่งอาจมีผลต่อกลุ่มลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ
- 2) ยังไม่รองรับระบบการชำระผ่านบัตรเครดิต เนื่องจากบริษัทที่ให้บริการคิดค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง
- 3) ในหน้าหลัก ส่วนสินค้าจัดรายการแสดงสินค้าได้ไม่เกิน 6 ชิ้น
- 4) ในหน้าหลัก ส่วนสินค้าใหม่แสดงสินค้าได้ไม่เกิน 6 ชิ้น

5.8 ข้อเสนอแนะ

- 1) ระบบควรรองรับการทำงานได้ 2 ภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 2) ในอนาคตอาจจะมีการเพิ่มระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต
- 3) ควรมีระบบการอีเมลแจ้งเตือนไปยังลูกค้า เมื่อถึงวันสำคัญต่างๆ หรือครบรอบโอกาสพิเศษที่ลูกค้าแต่ละรายเคยซื้อสินค้าจากทางร้านไป เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับลูกค้า
- 4) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลควรมีการ Backup ข้อมูล อย่างน้อยอาทิตย์ละ 1 ครั้ง
- 5) ควรมีส่วนลดให้กับลูกค้าที่ซื้อสินค้าในปริมาณมากๆ
- 6) ควรเพิ่มแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบยอดขาย