

บทที่ 5

การประเมินผลการใช้งานระบบและบทสรุป

การประเมินผลการใช้ระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่
ได้คาดหวัง และเป็นการเก็บรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานระบบในระยะเวลาหนึ่ง เพื่อใช้เป็นข้อ
มูลในการปรับปรุงข้อด้อย หรือในส่วนที่ผิดพลาดของระบบ ผลของการประเมินนี้จะถูกเก็บรวบรวม
เพื่อนำเสนอแก่ผู้บริหารในลำดับต่อไป ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจในการ
ดำเนินหรือปรับปรุงระบบต่อไป โดยสามารถดูตัวอย่างแบบสอบถามได้ที่ภาคผนวก ก

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานระบบ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อได้
แก่

- 1) ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้
- 2) ความสมบูรณ์ของระบบ
- 3) ความสะดวกในการใช้งานของระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่าย
- 4) ความพอใจโดยรวมของระบบ

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่าได้ 4 อันดับดังนี้

ดีมาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบมีความพึงพอใจมากต่อการใช้งานของระบบ

ดี หมายถึง เมื่อผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลางต่อการใช้งานของระบบ

พอใช้ หมายถึง เมื่อผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยต่อการใช้งานระบบ

ควรปรับปรุง หมายถึงเมื่อผู้ตอบรู้สึกว่ระบบมีข้อผิดพลาดควรได้รับการแก้ไข

การให้คะแนนพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

4 คะแนน = ดีมาก

3 คะแนน = ดี

2 คะแนน = พอใช้

1 คะแนน = ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการทำงานของระบบ นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายชื่อ กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	การแปลผล
3.41 – 4.00	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
2.81 – 3.40	มีประสิทธิภาพมาก
2.21 – 2.80	มีประสิทธิภาพปานกลาง
1.61 – 2.20	มีประสิทธิภาพน้อย
1.00 – 1.60	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

2) ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระบบ นำข้อมูลมารวบรวมและทำการสรุปเป็นข้อๆ เพื่อสะดวกต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

5.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมินผล

ได้แก่เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 3 คน

5.3 ผลการประเมินและอภิปรายผล

การประเมินผลการทำงานของระบบการวางแผนทรัพยากรกิจการเพื่อช่วยในการตัดสินใจด้านการวางแผนวัสดุ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด ได้รับกลับคืน 3 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนเจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อทั้งหมดที่ได้ทำการสำรวจไว้ ผลการประเมินนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการทำงานของระบบ

ตาราง 5.1 – 5.4 แสดงข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการทำงานของระบบ ในแต่ละส่วน โดยนำมาคำนวณหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายชื่อ ดังนี้

ตาราง 5.1 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพด้านความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	2	1	0	0	3.66	มากที่สุด
ร้อยละ	67	33	0	0		

จากตาราง 5.1 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 66 ต่อประชากรทั้งหมด 3 คน เห็นว่าด้านความถูกต้องของระบบอยู่ในระดับที่ดีมาก และร้อยละ 34 เห็นว่าความถูกต้องของระบบอยู่ในระดับที่ดี และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับประสิทธิภาพด้านความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งานของระบบภายหลังจากที่ได้ทำการพัฒนาแล้วมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.66

สาเหตุที่ผู้ใช้ให้ความเห็นด้านความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้ในระดับที่ดีมาก อาจเป็นเพราะว่า ระบบสามารถคำนวณค่าต่างๆ ได้ตรงกับความเป็นจริง ใกล้เคียงหรืออยู่ในขอบเขตที่สามารถยอมรับได้ในการทำงานจริง

ตาราง 5.2 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ของระบบ

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	2	1	0	0	3.66	มากที่สุด
ร้อยละ	67	33	0	0		

จากตาราง 5.2 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 66 ต่อประชากรทั้งหมด 3 คน เห็นว่าด้านความถูกต้องของระบบอยู่ในระดับที่ดีมาก และร้อยละ 34 เห็นว่าความสมบูรณ์ของระบบอยู่ในระดับ

ที่ดี และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ที่ได้จากการใช้งานของระบบภายหลังจากที่ได้ทำการพัฒนาแล้วมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.66

ตาราง 5.3 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่าย

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	0	3	0	0	3.00	มาก
ร้อยละ	0	100	0	0		

จากตาราง 5.3 พบว่าจำนวนผู้ใช้อยู่ร้อยละ 100 ต่อประชากรทั้งหมด 3 คน เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่ายอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาแล้วระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่ายมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยสามารถคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00

ตาราง 5.4 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความพอใจโดยรวมต่อระบบ

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	0	3	0	0	3.00	มาก
ร้อยละ	0	100	0	0		

จากตาราง 5.4 พบว่าจำนวนผู้ใช้อยู่ละ 100 ต่อประชากรทั้งหมด 3 คน เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความพอใจโดยรวมต่อระบบอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาแล้วระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความพอใจโดยรวมต่อระบบมีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00

จากตาราง 5.1-5.4 จะเห็นได้ว่าระดับประสิทธิภาพของการใช้งานในทุกข้อ อยู่ในช่องระหว่างมีประสิทธิภาพมาก ถึง มากที่สุด หรือค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00 – 3.66 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.33 สรุปได้ว่า ระดับประสิทธิภาพของการใช้งานของระบบ โดยรวมมีประสิทธิภาพมาก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาระบบ ที่ได้รับจากแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ ควรมีความรับผิดชอบในการเอาใจใส่ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นจริงและมีความเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ระบบพร้อมเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรจะมีการจัดการอบรมเรื่องการวางแผนความต้องการวัสดุให้กับพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อที่ทุกฝ่ายจะตระหนักถึงความสัมพันธ์ของข้อมูล เพื่อให้ทุกส่วนสามารถใช้ข้อมูลในการประมวลผลได้จริง

จากข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามในการประเมินผลการใช้งาน พบว่าผลลัพธ์ของระบบบางส่วนยังมีความคลาดเคลื่อนอยู่บ้าง เนื่องมาจากระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบระบบนั้นสั้นเกินไป ข้อมูลบางส่วนยังไม่ได้ทำให้เป็นข้อมูลที่ทันสมัย กล่าวคือไม่ครบทุกสายของผลิตภัณฑ์ที่โรงงานทำการผลิต รวมทั้งข้อมูลที่ทำทดสอบนั้นยังไม่หลากหลาย ทำให้เมื่อนำมาใช้งานจริงกับสายการผลิตอื่นจึงอาจเกิดข้อผิดพลาดในบางจุด ซึ่งวิธีการแก้ไขนั้น ผู้พัฒนาตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้านข้อมูลพื้นฐานในส่วนต่างจะทำการศึกษาถึงรายละเอียดในการทำงานของแต่ละผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยตรงกับความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อปรับให้ข้อมูลสามารถใช้งานได้จริงในทุกสายผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้อย่างมากที่สุด ในส่วนของการจัดทำคู่มือการใช้งานและการจัดอบรมนั้น ทางผู้พัฒนาจะดำเนินการเพิ่มเติมในส่วนนี้ รวมทั้งข้อเสนอแนะด้านอื่นๆที่ได้จากการประเมินผลครั้งนี้ต่อไป

5.4 บทสรุป

การพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรกิจการเพื่อช่วยในการตัดสินใจด้านการวางแผนความต้องการวัสดุ บริษัท อิน โนเวกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นงานหนึ่งในการพัฒนา

เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยสนับสนุนด้านการวางแผนความต้องการวัสดุ เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในด้านความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าและบริการ

โดยในการพัฒนานั้นได้มีการทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ตลอดจนเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ในระบบงานเดิม ศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐานในส่วนต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประมวลผลของระบบ ทำการเปรียบเทียบ ปรับปรุงข้อมูล และทำการทดสอบระบบ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำไปใช้กับระบบทรัพยากรกิจการที่องค์กรใช้จริง จากนั้นจึงได้ทำการประเมินผลการใช้งานระบบ โดยวิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ โดยได้มีการนำแบบสอบถามมาประกอบในการประเมินผล โดยกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นจะเป็นผู้ใช้ระบบจริงในอนาคต

จากการศึกษาการพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรกิจการเพื่อช่วยในการตัดสินใจด้านการวางแผนความต้องการวัสดุในครั้งนี้ สามารถเอื้อประโยชน์แก่พนักงานฝ่ายจัดซื้อดังนี้คือ

- 1) การทำงานด้วยระบบซอฟต์แวร์ SAP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นด้วยความรวดเร็ว
- 2) การทำงานด้วยระบบซอฟต์แวร์ SAP ทำให้พนักงานฝ่ายจัดซื้อสามารถคำนวณปริมาณและขนาดของการสั่งซื้อ ตลอดจนถึงกำหนดวันที่วัตถุดิบควรจะเข้าถึงบริษัทได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้
- 3) เนื่องจากระบบซอฟต์แวร์สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ปรกติเกิดขึ้น พนักงานที่เกี่ยวข้องสามารถทราบและจัดการกับปัญหาอันอาจจะเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วหรือมีเวลาในการเตรียมพร้อมสำหรับปัญหานั้นได้
- 4) การทำงานด้วยระบบซอฟต์แวร์ SAP ช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้านวัตถุดิบ และด้านข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่เกิดความสูญเปล่า
- 5) ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลของระบบซอฟต์แวร์ เช่นด้านภาวะสินค้าคงคลังสามารถนำไปบริหารและควบคุมปริมาณสินค้าและวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินพบว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรกิจการเพื่อช่วยในการตัดสินใจด้านการวางแผนความต้องการวัสดุ ภายหลังจากที่ได้มีการทำการศึกษาและปรับปรุงข้อมูล พบว่าระบบนี้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ดีและผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับที่ดี ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนและความผิดพลาดในการทำงานของฝ่ายจัดซื้อได้ ซึ่งนับได้ว่าระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในระดับที่ดี

ในด้านข้อจำกัดของระบบนั้นพบว่า หากการประมวลผลทางด้านการวางแผนความต้องการวัสดุมีความผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อน พนักงานฝ่ายจัดซื้อจำเป็นต้องทำการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับระบบทั้งหมด หากพบว่าข้อผิดพลาดเกิดจากการทำงานของหน่วยงานอื่น จำเป็นต้องให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตในส่วนงานนั้นๆ เป็นผู้ปรับปรุงข้อมูล ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า และอาจเกิดปัญหาได้ด้านการติดต่อสื่อสารได้

อีกทั้งระบบที่ได้ทำการพัฒนาในครั้งนี้ยังสามารถใช้ได้เฉพาะในส่วนงานของ FSA เท่านั้น หากสายการผลิตอื่นต้องการใช้ระบบการวางแผนความต้องการวัสดุนี้ จำเป็นต้องมีการทำการศึกษา และปรับปรุงด้านข้อมูลต่างๆ ก่อนนำไปใช้จริง

อย่างไรก็ตามจากข้อจำกัดของระบบและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบเพื่อไปใช้ในอนาคตได้ดังนี้

- 1) ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบให้สามารถนำไปใช้งานกับสายการผลิตอื่น ทั้งนี้เพื่อให้ทรัพยากรกิจการนี้สามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุดต่อองค์กร กับทุกหน่วยการผลิต
- 2) หากพบข้อผิดพลาดในระบบข้อมูลพื้นฐานกับหน่วยงานใด ผู้เกี่ยวข้องนั้น จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้องในทันที
- 3) ควรมีการฝึกอบรมในเรื่องการวางแผนความต้องการวัสดุ หากเกิดปัญหาใดๆ พนักงานก็จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
- 4) หากต้องการพัฒนาระบบให้ใช้งานได้จริงกับทุกสายการผลิต จำเป็นต้องมีผู้มีความรู้และความเข้าใจทั้งในด้านข้อมูลการผลิตและด้านสารสนเทศ ของบริษัท อินโนเวซ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นอย่างดี