

## บทที่ 6

### การประเมินผลการใช้งาน และสรุปผลการศึกษา

การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อ แชนดิคราฟท์ มีการประเมินผลการใช้งาน และสรุปผลการศึกษา ดังนี้

#### 6.1 การประเมินผลการใช้งานระบบ

การประเมินผลการใช้งาน ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของร้านบ้านหม้อ แชนดิคราฟท์ 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) ความง่ายและความสะดวก ต่อการใช้งานของผู้ใช้
- 2) ลดขั้นตอนการทำงานที่เคยทำ
- 3) การใช้งานระบบไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย
- 4) การจัดวางเมนูการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม
- 5) ติดต่อกับข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว
- 6) ความถูกต้องของการประมวลผลของระบบ
- 7) ความพร้อมของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ

- 8) ระบบสามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง
- 9) ระบบมีความถูกต้องน่าเชื่อถือเพียงใด
- 10) สามารถใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาระบบสำหรับร้านอื่นๆ
- 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

## 6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม Excel ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

- 1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเป็นผู้บันทึกข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามเองหลังจากได้ทำการทดสอบระบบแล้ว จึงสัมภาษณ์ผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องกรอกข้อมูลใดๆลงในแบบสอบถามเอง แต่ผู้ศึกษาจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลให้ ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องใช้เวลานานในการตอบคำถามมาก และสามารถซักถามบางคำถามที่เข้าใจไม่ตรงกันได้ จึงทำให้ได้คำตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- 2) ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานสรุปจากความพึงพอใจเป็นคะแนน และร้อยละ เพื่อหาประสิทธิภาพทั้ง 10 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์สรุปค่าเฉลี่ย ดังนี้



ตาราง 6.1 สรุปค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ

เฉลี่ยระดับความพอใจ	คำอธิบาย
4.5 – 5.0	ผู้ใช้เห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพดีมาก
3.5 – 4.49	ผู้ใช้เห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพดี
2.5 – 3.49	ผู้ใช้เห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพปานกลาง
1.5 – 2.49	ผู้ใช้เห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพน้อย
1.0 – 1.49	ผู้ใช้เห็นว่าระบบควรแก้ไขปรับปรุง

3) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุง ผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงต่างๆ มาสรุปและนำเสนอต่อกลุ่มผู้บริหารเพื่อตัดสินใจพัฒนาระบบในอนาคต

### 6.3 ผลการประเมินและอภิปรายผล

การประเมินผลประสิทธิภาพระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อ แสนดิคราฟท์ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 22 ชุด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวน 22 ชุด ผู้ศึกษาได้ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ประชากรที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินที่เกี่ยวข้องกับระบบ จำนวน 22 คน ประกอบด้วย

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

ตาราง 6.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

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

จากตาราง 6.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 เพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตาราง 6.3 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

จากตาราง 6.3 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

ตาราง 6.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา

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

จากตาราง 6.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 ระดับปริญญาโทจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตาราง 6.5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานะภาพ

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

จากตาราง 6.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ดูแลระบบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ลูกค้า สมาชิก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ลูกค้าทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการทำงานระบบ

ตาราง 6.6 ระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของการทำงานระบบ

เกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5		4			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1) ความง่ายและความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	20	91	2	9	4.9	.3
2) ลดขั้นตอนการทำงานที่เคยทำ	22	100	0	0	5.00	.00
3) การใช้งานระบบไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย	16	73	6	27	4.73	.46
4) การจัดวางเมนูการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม	19	86	3	14	4.86	.35

ตาราง 6.6 ระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ(ต่อ)

เกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5		4			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
5) ติดต่อกับข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว	18	82	4	18	4.82	.39
6) ความถูกต้องของการประมวลผลของข้อมูล	22	100	0	0	5.00	.00
7) ความพร้อมของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ	22	100	0	0	5.00	.00
8) ระบบสามารถบริการผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง	22	100	0	0	5.00	.00
9) ระบบมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือเพียงใด	22	100	0	0	5.00	.00
10) สามารถใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาระบบสำหรับร้านอื่นๆ	17	77	5	23	4.77	.43
ค่าเฉลี่ย		90.9		9.1	4.90	.20

จากตาราง 6.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในระดับสูงสุดมีค่าเท่ากับ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ 90.9 ระดับความพึงใจระดับต่ำสุดเท่ากับ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ 9.1 และ ผู้ใช้ให้ระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบเฉลี่ยในระดับ 4.90 และนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่ได้กำหนดไว้ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุง ที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยเรียงตามลำดับความถี่ มีดังนี้

- 1) ควรมีการปรับปรุงการใบสั่งสินค้าให้มีรูปแบบที่หลากหลาย
- 2) ควรขยายสามารถในการแสดงข้อมูลให้หลากหลายๆ มากขึ้นอีก
- 3) ควรมีระบบสำรองข้อมูล (Backup)
- 4) ควรจัดวางรูปแบบหน้าจอให้ง่ายต่อการเข้าใช้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อหาสาเหตุการแก้ไขและทำการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน และให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

#### 6.4 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อแฮนด์คราฟท์ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บ้านหม้อแฮนด์คราฟท์ ผู้ศึกษาคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับ คือ เมื่อมีการวางแผนกลยุทธ์ จะทำให้ทราบถึง กลยุทธ์ของร้านบ้านหม้อแฮนด์คราฟท์ และนำกลยุทธ์ที่ได้มาเป็นปัจจัยในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อ แฮนด์คราฟท์ เพื่อสนับสนุนการขายสินค้าของร้าน เป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกให้แก่การจัดการระบบการสั่งซื้อสินค้าของทางร้านให้ง่ายขึ้น

โดยแบ่งการสรุปออกเป็นสองส่วนคือ

- 1) ด้านแผนกลยุทธ์ของร้าน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โอกาสและอุปสรรคจากภายนอก ที่สัมพันธ์กับจุดแข็งและจุดอ่อนภายในองค์กรของร้านบ้านหม้อแฮนด์คราฟท์ โดยได้เลือกเอากลยุทธ์ WO เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่องค์กรมีจุดอ่อน และมีโอกาส ดังนั้นธุรกิจที่มีจุดอ่อนในบางกรณีจะต้องพยายามหาวิธีการแก้ไข โดยการใช้อุปสรรคได้เปรียบจากเทคโนโลยี หรือบุคลากรที่มีทักษะจากภายในพัฒนาองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงได้นำเอาเทคโนโลยี คือระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการขยายช่องทางทางการตลาด และนำบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเข้ามาจัดการระบบการขายสินค้า เพื่อลดต้นทุนและขั้นตอนการดำเนินการภายในองค์กร และกลายเป็นจุดแข็งเพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้

2) การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการประเมินการใช้งานของระบบโดยที่ใช้ในการประเมินระบบจำนวน 22 คน ประกอบด้วยพนักงาน 2 คนลูกค้าทั่วไป 10 คนลูกค้าสมาชิก 10 คน

ผู้ศึกษาได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของร้านบ้านหม้อแฮนด์กราฟท์ และแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม Excel ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆโดยส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุง

ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อแฮนด์กราฟท์ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในเดือน มกราคม 2555 โดยใช้แบบสอบถาม 22 ชุด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ พบว่า สามารถลดขั้นตอนกระบวนการสั่งซื้อที่เคยทำประจำอยู่ ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล ความพร้อมของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ ระบบสามารถบริการผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ส่วนผลการประเมินประสิทธิภาพระบบที่ยังคงต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น ประกอบด้วย ความง่ายและความสะดวก การใช้งานระบบไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย ติดต่อกับข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว สามารถใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาระบบสำหรับร้านอื่น

## 6.5 ปัญหาและอุปสรรค

การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของร้านบ้านหม้อ แฮนด์กราฟท์ มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1) การนำเสนอขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าขึ้นอยู่กับสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งสินค้ามีจำนวนมาก ทำให้มีความยุ่งยากต่อการตรวจสอบ และต้องระบุระยะเวลาในการผลิตสินค้าอีกขั้นตอน หากสินค้านั้นไม่มีในคลังสินค้า แต่ไม่สามารถส่งสินค้าที่มีในคลังสินค้าไปยังลูกค้าก่อนได้ เพราะต้องรอสินค้าที่สั่งจากใบสั่งสินค้าเดียวกัน เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดห่อและการขนส่งสินค้า

2) การจัดข้อมูลรายละเอียดของสินค้า เช่น สินค้าชนิดหนึ่งมีการจัดทำหลายสี ทำให้ต้องมีการระบุรายละเอียดที่ต้องการอย่างชัดเจนอีกครั้งสำหรับลูกค้า ว่าต้องการเลือกซื้อสินค้าสีใด เพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องในการสั่งซื้อ

## 6.6 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับ การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของร้านบ้านหม้อ แชนดิคราฟท์ จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารงานของระบบให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1) ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนทางด้าน การระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้ลูกค้าได้เลือกชำระเงินช่องทางที่ลูกค้าสะดวกที่สุด การส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพในราคาที่เหมาะสม หรือ การติดตามสินค้าที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น เพราะขั้นตอนเหล่านี้มีส่วนช่วยผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าเช่นกัน

2) ด้านเนื้อหา และ การออกแบบระบบ ให้ดึงดูดความสนใจ เช่น มีการใช้สื่ออื่นเพิ่มเติม อาทิ เสียงเพลง เสียงบรรยาย ภาพเคลื่อนไหว เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับลูกค้าในการเข้าชม

3) หากต้องการขยาย การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้าน ให้ไปยังกลุ่มลูกค้า หมายชาวต่างชาติและมาจากหลากหลายประเทศ ควรสำรวจความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ก่อน

4) นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ทางด้านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิเช่น Facebook หรือ Twitter เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับข้อมูล ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆของร้านได้ สะดวกมากยิ่งขึ้น