

## บทที่ 6

### สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ และผู้ซื้อ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีจำนวนผู้ใช้งานในการประเมินจำนวน 33 คน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังนี้

#### 6.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 33 คน ดังนี้

- |                |             |
|----------------|-------------|
| ● ผู้บริหาร    | จำนวน 1 คน  |
| ● ผู้ดูแลระบบ  | จำนวน 1 คน  |
| ● เจ้าหน้าที่  | จำนวน 1 คน  |
| ● ผู้ประกอบการ | จำนวน 20 คน |
| ● ผู้ซื้อ      | จำนวน 10 คน |

สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถเพิ่ม แก้ไข บันทึกข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สืบค้น ตรวจสอบ 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

ลักษณะคำตอบ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ของเรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) ดังต่อไปนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก มีค่าเท่ากับ 4
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย มีค่าเท่ากับ 2
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 33 คน ได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบใน ด้านต่าง ๆ	ความถี่ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความเหมาะสมของการจัด วางเครื่องมือสำหรับการใช้ งาน	13 (39.39%)	10 (30.30%)	10 (30.30%)	0 (0%)	0 (0%)	4.09
2. ความสวยงามของการ ออกแบบหน้าจอ	15 (45.45%)	8 (24.24%)	10 (30.30%)	0 (0%)	0 (0%)	4.15
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก	10 (30.30%)	15 (45.45%)	7 (21.21%)	1 (3.03%)	0 (0%)	4.03

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม (ต่อ)

ลักษณะการใช้งานระบบใน ด้านต่าง ๆ	ความถี่ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่าย และสะดวก	9 (27.27%)	12 (36.36%)	12 (36.36%)	0 (0%)	0 (0%)	3.91
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก	12 (36.36%)	10 (30.30%)	8 (24.24%)	3 (9.09%)	0 (0%)	3.94
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	15 (45.45%)	8 (24.24%)	10 (30.30%)	0 (0%)	0 (0%)	4.15
7. ความถูกต้องในการ ประมวลผลของระบบ	10 (30.30%)	10 (30.30%)	10 (30.30%)	3 (9.09%)	0 (0%)	3.82
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มี อยู่ในรายงาน	15 (45.45%)	8 (24.24%)	10 (30.30%)	0 (0%)	0 (0%)	4.15
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตาม ความต้องการใช้งาน	16 (48.48%)	9 (27.27%)	6 (18.18%)	2 (6.06%)	0 (0%)	4.18
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	12 (36.36%)	12 (36.36%)	9 (27.27%)	0 (0%)	0 (0%)	4.09

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 ตารางเกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ  
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ระดับการแปลผล

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 33 ชุด โดยอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ

ลำดับ	ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.09	มาก
2.	ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.15	มาก
3.	การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.03	มาก
4.	การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	3.91	มาก
5.	การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	3.94	มาก
6.	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.15	มาก
7.	ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	3.82	มาก
8.	ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.15	มาก
9.	ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	4.18	มาก
10.	คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.09	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม		4.05	มาก

### 6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบสามารถข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งานได้มากที่สุด อันดับสองคือ ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ และความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน

### 6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ และปรับปรุงการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบโดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาขั้นตอนการทำงานเดิม การสังเกตสัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้นจึงออกแบบระบบและพัฒนาระบบ ระบบนี้ครอบคลุมการทำงาน ตลอดจนการออกรายงานข้อมูลสารสนเทศและรายงานสำหรับผู้บริหาร

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ การสืบค้น ค้นหาข้อมูล และเรียกใช้ข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากและจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนสามารถวางแผนการจัดการผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักเกณฑ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และช่องทางจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น ของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งช่วยให้เกิดการส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

## 6.5 ปัญหาและอุปสรรคในการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ มีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจัดเก็บไว้เป็นเวลานาน และหลากหลายรูปแบบ ส่งผลให้ต้องใช้เวลาเป็นอย่างมาก ในการค้นหา ตรวจสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้งานได้จริง
- 2) ระบบยังไม่รองรับการพิสูจน์ตัวตน (Authentication) ของผู้ใช้ระดับต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพิสูจน์ และยืนยันความถูกต้องของบุคคล
- 3) ระบบการสั่งซื้อ ยังไม่รองรับการระบุคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า เช่น ขนาด สี ลาย รสชาติ หรือ ประเภทวัตถุดิบ เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการ จะต้องแสดงภาพของสินค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อให้สามารถครอบคลุมสินค้าที่มีทั้งหมดได้

## 6.6 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรพัฒนาระบบการรับรองการพิสูจน์ตัวตน (Authentication) ของผู้ใช้ระดับต่าง ๆ ให้สามารถพิสูจน์ และยืนยันความถูกต้องของบุคคลได้
- 2) ควรพัฒนาระบบการสั่งซื้อ ให้ผู้ประกอบการสามารถแสดงภาพสินค้า พร้อมสามารถระบุคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ ในการแสดงภาพสินค้า และเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ซื้อ