

## บทที่ 5

### บทสรุป

#### 5.1 สรุป

การพัฒนากระบวนการสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์เซรามิก บริษัท ล้ำปางศิลปนคร จำกัด ผู้วิจัยได้พัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการจัดการและผลิตสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าของบริษัทฯ ซึ่งนำมาจากหน่วยงานต่างๆ ประกอบด้วย ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายบัญชี เพื่อแก้ปัญหาของระบบงานเดิมที่ยังไม่เหมาะสม เพิ่มเติมและแก้ไขทำให้ได้สารสนเทศตรงตามที่ต้องการ และการจัดการระบบสารสนเทศใหม่จะช่วยให้ได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังทำให้สามารถพัฒนาระบบต่อไปได้

การพัฒนากระบวนการสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์เซรามิก ผู้วิจัยได้นำความรู้ที่ศึกษาในภาคทฤษฎี โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีการวิเคราะห์และออกแบบระบบมาทำการทดลองปฏิบัติ โดยใช้วิธีทางวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ขั้นตอนแรกเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ความต้องการของระบบ วิเคราะห์ความไปได้ในการจัดทำระบบ โดยศึกษากระบวนการเดิม เอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์บุคลากรระดับต่างๆ และความต้องการเพิ่มเติมที่มาจากหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ระบบตามความต้องการของผู้ใช้ เมื่อทราบความต้องการของผู้ใช้แล้ว จึงได้ออกแบบระบบงานใหม่โดยใช้แผนผังกระแสข้อมูลอธิบายการทำงานของกระบวนการและแผนผังแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเอ็นทิตีอธิบายข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ

ขั้นตอนต่อมาได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอล รุ่น 2000 สืบค้นข้อมูลด้วยภาษาสอบถามเชิงโครงสร้าง

ลำดับต่อไปคือการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอคเซส 2000 เขียนโปรแกรมส่วนการติดต่อกับผู้ใช้งานและได้พัฒนาโปรแกรมตามที่ได้ออกแบบไว้ จนได้ระบบสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์เซรามิกที่สามารถผลิตสารสนเทศตามต้องการ

การทดสอบระบบสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์เซรามิกนั้น ผู้วิจัยใช้เวลาทั้งสิ้น 6 เดือน สาเหตุในการทดสอบระบบที่กินเวลานานเพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถนำไปใช้งานได้จริงหรือไม่ อีกเหตุผลหนึ่งก็คือเนื่องมาจากปริมาณข้อมูลเบื้องต้นที่จะต้องให้ทดสอบมีจำนวนมาก เพราะผู้วิจัยไม่ได้นำข้อมูลจากระบบปัจจุบันมาใช้งานทั้งหมด เนื่องจากโครงสร้างข้อมูลส่วนใหญ่จะแตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถแปลงข้อมูลมาใช้งานกับระบบใหม่นี้ได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบระบบด้วยการใช้งานควบคู่ไปกับระบบขายจริง ดังนั้นการทดสอบนี้จึงเหมือนเป็นการปฏิบัติงานจริง และข้อมูลที่ใช้ทำการทดสอบก็เป็นข้อมูลจริงทั้งสิ้น ในระหว่างการทดสอบก็ได้มีการแก้ไขข้อบกพร่องในการใช้งานต่างไปด้วย ปัจจุบันนี้ได้ติดตั้งและนำไปใช้งานจริงไปแล้ว ตั้งแต่เดือนกันยายน 2548

## 5.2 การประเมินผล

ผลจากการพัฒนาระบบในครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้ทำแบบสอบถามเพื่อทำการประเมินเนื่องจากพนักงานมีจำนวนน้อย เพราะอยู่ในระหว่างการปรับเปลี่ยนบุคลากร ทำให้เหลือพนักงาน จำนวนเพียง 2 คน กับผู้บริหารระดับสูงอีก 1 คน รวมเป็น 3 คน จึงทำการประเมินผลด้วยการสัมภาษณ์ซึ่งมีคำถามด้วยกัน 8 ข้อได้แก่

1. ความสะดวกต่อการใช้งาน
2. โปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย
3. ความถูกต้องของการประมวลผล
4. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่แสดงบนจอภาพ
5. ค้นหาข้อมูลได้ถูกต้อง
6. ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. โปรแกรมสามารถนำไปใช้งานได้จริง
8. คู่มือการใช้งานมีความชัดเจนสะดวกต่อการใช้งาน

ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- |   |         |                        |
|---|---------|------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่มีประสิทธิภาพ       |
| 2 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพน้อย      |
| 3 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพปานกลาง   |
| 4 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมาก       |
| 5 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมากที่สุด |

จากการรวบรวมคำตอบที่ได้ นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย สรุปการประเมินได้ผลดังนี้

- |  |                        |
|--|------------------------|
| 1. ความสะดวกต่อการใช้งาน                                 | มีประสิทธิภาพมาก       |
| 2. โปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย                        | มีประสิทธิภาพมาก       |
| 3. ความถูกต้องของการประมวลผล                             | มีประสิทธิภาพมากที่สุด |
| 4. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่แสดงบนจอภาพ                    | มีประสิทธิภาพปานกลาง   |
| 5. ค้นหาข้อมูลได้ถูกต้อง                                 | มีประสิทธิภาพปานกลาง   |
| 6. ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน                            | มีประสิทธิภาพมาก       |
| 7. โปรแกรมสามารถนำไปใช้งานได้จริง                        | มีประสิทธิภาพมาก       |
| 8. คู่มือการคู่มือการใช้งานมีความชัดเจนสะดวกต่อการใช้งาน | มีประสิทธิภาพปานกลาง   |

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการประเมินผลผู้วิจัยได้ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เสนอแนะสิ่งที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของระบบสนับสนุนฯ ซึ่งสิ่งที่เสนอมานั้นได้แก่

1. ปรับปรุงความสามารถในการค้นหาข้อมูลสินค้าให้มีรูปแบบหลากหลายมากขึ้นกว่าการค้นหาที่มีอยู่เพียงแบบเดียวในขณะนี้
2. เพิ่มรูปแบบรายงานที่เป็นรูปภาพ จากปัจจุบันที่ยังใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซลในการสร้างอยู่ เพื่อนำเสนอผู้บริหาร
3. พัฒนาระบบใหม่นี้ให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ในทุกตลาดของบริษัท
4. เพิ่มโปรแกรมสำหรับงานบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า

สำหรับผู้วิจัยเห็นว่าควรทำการปรับปรุงระบบความปลอดภัยให้ดีขึ้นเนื่องจาก รหัสผ่านที่ใช้อยู่ยังไม่มีมีการเข้ารหัส ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปดูรหัสผ่านจากฐานข้อมูลโดยตรงจากเครื่องของผู้ดูแลระบบหากผู้ที่มีความรู้ในการใช้ไมโครซอฟท์เอ็กเซลอย่างดี และในอนาคตผู้วิจัยเห็นว่าควรพัฒนาระบบให้สามารถรับส่งจองสินค้าจากลูกค้าต่อเนื่องเป็นระยะเวลาต่างๆได้ ซึ่งระบบใหม่นี้ไม่สามารถทำได้เพราะมีขั้นตอนที่ซับซ้อน