

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

จากการทดลองใช้งาน การออกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินผลการใช้งานซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี มีรายละเอียดที่ได้สรุปไว้ ดังต่อไปนี้

5.1 บทสรุป

เมื่อนำระบบงาน(ซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี) ไปติดตั้งให้ร้านเช่าวีซีดีหลายแห่งได้ทดสอบการใช้งานระบบ โดยมีผู้ร่วมทดสอบในแต่ละหน้าที่ และได้ทดลองกำหนดสิทธิ์การใช้งานหน้าจอให้สัมพันธ์กับบทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ ผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ผู้จัดการร้านเช่าวีซีดี และผู้บริหารหรือผู้ประกอบการร้านเช่าวีซีดี จากการสัมภาษณ์ พบว่าทั้ง 3 ฝ่ายมีความพึงพอใจในระบบ เนื่องจากระบบมีหน้าจอแสดงผลที่สวยงาม ใช้งานง่าย ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เพราะสามารถลดเวลาที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายลงได้ อีกทั้งระบบมีความสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ระบบมีความสามารถให้บริการสำหรับการทำรายการประจำวัน การให้บริการที่สอดคล้องกับความชอบของลูกค้า การตรวจเช็ค การสืบค้น ข้อมูลลูกค้า และข้อมูลภาพยนตร์
2. ผู้จัดการร้าน ระบบสามารถให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ความสามารถในการกำหนดอัตราค่าบริการ รายการส่งเสริมการขาย ให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีฟังก์ชันสำหรับการจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการให้เช่าภาพยนตร์ และบริการด้านรายงาน
3. ผู้ประกอบการ ระบบสามารถให้บริการด้านรายงานสรุปต่างๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบการวางแผนทางธุรกิจ และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ระบบที่พัฒนาขึ้นมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล โดยสามารถกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานหน้าจอเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ และสามารถรองรับการเพิ่มจำนวนหน้าจอเพื่อให้บริการได้สอดคล้องกับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้มีความพึงพอใจระบบอยู่ในระดับดี

5.2 การประเมินผล

จากการออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี โดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปฏิบัติงานในร้านเช่าวีซีดี ได้ทดสอบและทดลองใช้งานซอฟต์แวร์ ผู้ศึกษาได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยตั้งคำถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้แสดงไว้ ดังรูป

5.1

แบบสอบถามเกี่ยวกับซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการประเมิน	แสดงความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)
1. การจัดรูปแบบหน้าจอและเมนูมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน					
2. ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. การสืบค้นข้อมูล ทำให้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
4. ข้อมูลครบถ้วน และสอดคล้องกับระบบการทำงานจริง					
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้					
6. การสืบค้นข้อมูลทำได้รวดเร็ว และถูกต้อง					
7. มีความปลอดภัยในการป้องกัน และจัดการข้อมูล					
8. มีความเป็นไปได้กับการประยุกต์ใช้กับระบบงานจริง					
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานซอฟต์แวร์					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ

.....

รูป 5.1 แสดงคำถามที่ใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งาน โปรแกรม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดรูปแบบหน้าจอและเมนูมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้ โดยมีความเห็นว่า หน้าจอมีความสวยงาม และใช้สีที่ดูแล้วสบายตา การสร้างแถบไอคอนเพื่อเปิดใช้งานเมนูที่ใช้งานบ่อยไว้บริเวณด้านซ้ายของหน้าจอ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงาน
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยเฉพาะฝ่ายของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องใช้งานซอฟต์แวร์แบบต่อเนื่องมากที่สุด
3. ด้านความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลและตรงตามความต้องการ ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เนื่องจากซอฟต์แวร์สามารถสืบค้นข้อมูลต่างๆไป และข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามเพิ่ม ซึ่งระบบงานเดิมไม่สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้ เช่น ภาพยนตร์เรื่องนี้ ลูกค้าเคยเข้าไปแล้วหรือยัง เป็นต้น
4. ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และสอดคล้องกับการใช้งานจริง ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถใช้ในการให้บริการเช่า-คืนภาพยนตร์ได้จริง อีกทั้งยังเพิ่มในส่วนของการจำหน่ายภาพยนตร์เก่าของทางร้านได้ด้วย
5. ด้านความถูกต้อง น่าเชื่อถือในการประมวลผลของระบบ ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยข้อมูลและผลการคำนวณที่ได้จากระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้
6. ด้านการค้นหาข้อมูลทำได้รวดเร็วและถูกต้อง ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เนื่องจากระบบมีเครื่องมือที่ช่วยในการค้นหาข้อมูลในหลายๆ ส่วนของหน้าจอ
7. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ได้ผลสรุปว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถป้องกันการเข้าถึงข้อมูล และสามารถกำหนดสิทธิ์สำหรับผู้ใช้งานในแต่ละหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างแตกต่าง หลากหลาย
8. ด้านการนำมาประยุกต์ใช้กับระบบงานจริง ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความสนใจ ขอนำซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้แทนระบบงานเดิมหรือโปรแกรมเดิมที่ใช้อยู่
9. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานซอฟต์แวร์ ได้ผลสรุปออกมาว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ทางร้านจะได้รับประโยชน์จากการนำซอฟต์แวร์ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และระบบสามารถให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้สนับสนุนการดำเนินงานทางธุรกิจได้

5.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ และออกแบบระบบตามกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ในช่วงเริ่มต้นได้ดำเนินการทดสอบระบบด้วยตนเอง และนำไปติดตั้งให้ร้านเช่าวีซีดีได้ทดลองใช้ จากนั้นได้รวบรวมความคิดเห็นจากผู้ใช้งานทำการปรับปรุงแก้ไขส่วนต่างๆ ทั้งในส่วนของ การแสดงผล และฟังก์ชันการทำงานจนซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี และผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยสามารถสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี ดังนี้

1. ช่วยในการจัดการข้อมูลที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ให้กลายเป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีประโยชน์มากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีฐานข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการพัฒนาระบบ ทำให้ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ สามารถวางแผนและตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น
2. การประมวลผลมีความถูกต้องมากขึ้น และช่วยลดเวลาที่ใช้ในการทำงาน ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจอันส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า
3. ช่วยลดการสูญหายของข้อมูล เนื่องจากเก็บบันทึกข้อมูลการทำงานประจำวันต่าง ๆ ลงในฐานข้อมูล ซึ่งสามารถสำรองข้อมูลเก็บไว้ จึงช่วยเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล
4. ทำให้การสืบค้นข้อมูล และตรวจเช็คข้อมูลย้อนหลัง สามารถทำได้ง่ายขึ้น
5. ช่วยลดปัญหาอันเกิดจากประสบการณ์จากการทำงานของพนักงานใหม่ เนื่องจากข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ถูกนำมาจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล สามารถสืบค้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง และแสดงผลผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้
6. ช่วยเพิ่มพื้นที่ว่างบนโต๊ะทำงาน เนื่องจากลดการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
7. สามารถจัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ ได้ง่ายขึ้น และได้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการมากขึ้น เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล
8. สามารถนำซอฟต์แวร์นี้ไปประยุกต์ใช้กับกิจการอื่นๆ ที่ทำธุรกิจด้านการให้บริการ หรือมีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน โดยอาจต้องแก้ไขบางส่วนของซอฟต์แวร์ให้มีความสอดคล้องกับธุรกิจนั้นๆ มากขึ้น

5.4 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี คือ

1. ผู้ศึกษาไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจร้านเช่าวีซีดี ทำให้ต้องใช้เวลาในการศึกษากระบวนการทำงาน วิเคราะห์ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม
2. ผู้ใช้บางส่วนคุ้นเคยกับวิธีการทำงานแบบเดิม และขาดความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทดสอบซอฟต์แวร์ในช่วงแรก แต่เมื่อผู้ศึกษาได้อธิบายให้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และได้สาธิตการใช้งาน โปรแกรม พบว่าผู้ใช้มีความสนใจอยากทดสอบ และใช้งานซอฟต์แวร์ดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดีนี้เป็นเพียงรุ่นทดสอบ จึงอาจจะมีข้อผิดพลาดในบางส่วนที่ไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งถ้าเป็นไปได้ ในอนาคตซอฟต์แวร์นี้ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป ให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจที่อาจเปลี่ยนแปลงไป ข้อเสนอแนะสำหรับซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการร้านเช่าวีซีดี คือ

1. ควรมีการเพิ่มความสามารถในการรองรับการจัดซื้อสินค้าที่มีความซับซ้อนได้
2. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือที่ช่วยในวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
3. ควรมีการเพิ่มความสามารถในการรองรับการใช้งานและประมวลผลข้อมูลจากร้านสาขาที่อยู่ต่างพื้นที่กัน
4. ควรมีการพิจารณาการแสดงผลในบางเมนู โดยอาจปรับให้แสดงเฉพาะข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และบางรายงานอาจปรับรูปแบบให้แสดงค่าที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้งานมากยิ่งขึ้น
5. ควรมีการเพิ่มความปลอดภัยในการป้องกันรหัสผู้ใช้ประเภทผู้ดูแลระบบ เนื่องจากซอฟต์แวร์นี้สามารถกำหนดสิทธิผู้ใช้ประเภทผู้ดูแลระบบได้หลายคน
6. ควรมีการพิจารณาวิธีการจัดการข้อมูลเก่าในระบบ เพื่อรองรับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต เช่น ข้อมูลภาพยนตร์ รายละเอียดการเช่า-คืน เป็นต้น