

## บทที่ 6

### สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ฝ่ายขาย บริษัท เด่นชัย เทรคดิ่ง จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถาม ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าแผนก และพนักงานฝ่ายขายแต่ละแผนก ในบริษัท เด่นชัย เทรคดิ่ง จำกัด รวมจำนวน 30 คน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

#### 6.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบ การประเมินผลงานขาย ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เด่นชัย เทรคดิ่ง จำกัด ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ ผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ รวมจำนวน 30 คน เป็นดังนี้

ผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายขาย จำนวน 1 คน

แผนกขายโอเอ(อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ) จำนวน 4 คน

- ผู้จัดการแผนก 1 คน

- พนักงานขายแผนกโอเอ 3 คน

แผนกขายกล้อง จำนวน 7 คน

- ผู้จัดการแผนก 1 คน

- พนักงานขายแผนกกล้อง 6 คน

แผนกขายไอที จำนวน 3 คน

- ผู้จัดการแผนก 1 คน

- พนักงานขายแผนกไอที 2 คน

แผนกขายไอศตฯ จำนวน 2 คน

- ผู้จัดการแผนก 1 คน

● พนักงานขายแผนกโสตฯ	1	คน
แผนกขายวัสดุ	จำนวน	5 คน
● ผู้จัดการแผนก	1	คน
● พนักงานขายแผนกวัสดุ	4	คน
แผนกขายโปรเจก	จำนวน	1 คน
● ผู้จัดการแผนก	1	คน
แผนกขายภาพและเสียง	จำนวน	5 คน
● ผู้จัดการแผนก	1	คน
● พนักงานขายแผนกภาพและเสียง	4	คน
แผนกขายอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	จำนวน	2 คน
● ผู้จัดการแผนก	1	คน
● พนักงานขายแผนกอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	1	คน

สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เด่นชัย เทคดิง จำกัด โดยสามารถเพิ่ม แก้ไขและลบข้อมูลในระบบ ตามสิทธิ์การใช้งาน โดยหัวข้อ ที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน
- 2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 4) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก
- 5) การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 6) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
- 7) ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
- 8) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
- 9) ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน
- 10) คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

## 6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังต่อไปนี้

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

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 30 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
1. ความเหมาะสมของการจัดวาง เครื่องมือสำหรับการใช้งาน	18 (60.00)	9 (30.00)	3 (10.00)	-	-
2. ความสวยงามของการออกแบบ หน้าจอ	14 (46.67)	16 (53.33)	-	-	-
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	20 (66.67)	8 (26.67)	2 (6.67)	-	-
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและ สะดวก	10 (33.33)	15 (50.00)	5 (16.67)	-	-
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	17 (56.67)	13 (43.33)	-	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคย ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	16 (53.33)	12 (40.00)	2 (6.67)	-	-
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของ ระบบ	15 (50.00)	15 (50.00)	-	-	-

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม (ต่อ)

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ใน รายงาน	19 (63.33)	11 (36.67)	-	-	-
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความ ต้องการใช้งาน	16 (53.33)	10 (33.33)	4 (13.33)	-	-
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	17 (56.67)	13 (43.33)	-	-	-

นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

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 30 ชุด โดยการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.50	มากที่สุด
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.46	มาก
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.60	มากที่สุด
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	4.06	มาก
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.56	มากที่สุด
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.46	มาก
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.50	มากที่สุด
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.63	มากที่สุด
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	4.40	มาก
10. คู่มือการใช้งานโปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.47	มาก

### 6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับระบบการประเมินผลงานขาย ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซัย เทรคดิ่ง จำกัด ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.47 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน รองลงมาคือ การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก คู่มือการใช้งานโปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายตามลำดับ

### 6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซัย เทรคดิ่ง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซัย เทรคดิ่ง จำกัด

ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเพื่อพัฒนาระบบนี้โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซีย์ เทรคดิง จำกัด โดยได้ศึกษาขั้นตอนการทำงาน ของระบบงานฝ่ายขายของบริษัท เคนซีย์ เทรคดิง จำกัด โดยการศึกษารูปแบบงานด้านเอกสารของ บริษัทด้วย การสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ ของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงศึกษาการใช้ ระบบฐานข้อมูล Microsoft SQL Server 2005 การเขียนโปรแกรมด้วย ไมโครซอฟท์ วิซวลสตูดิโอ คีออตเน็ต จากนั้นจึงได้ออกแบบและพัฒนาระบบ ระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่วิธีการลง บันทึกรการทำงานประจำวัน ประจำเดือนและประจำปี การวางแผนงานขาย การจัดทำรายงาน แผนงานขาย การปรับปรุงข้อมูลในระบบงานขาย การปิดโครงการขาย ตลอดจนการออกรายงาน ข้อมูลสารสนเทศและรายงานสำหรับผู้บริหารของบริษัท ตั้งแต่หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายขาย

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานใน ระบบงานเดิม รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานต่างๆ ให้แก่ ระดับผู้บริหาร ตั้งแต่ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการแผนกหรือ หัวหน้าแผนก และพนักงานฝ่ายขายทุกคน เนื่องจากมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของระบบ ฐานข้อมูล ส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 6.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซีย์ เทรคดิง จำกัด และได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่งพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบหลาย ประการ ดังนี้

1) พนักงานฝ่ายขาย บางส่วนยังไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง ทำให้ฐานข้อมูลบางส่วน หรือรายงานบางส่วน ที่ผู้บริหารต้องการ ไม่ตรงกับความต้องการในปัจจุบัน ยกตัวอย่างเช่น พนักงานบางท่าน ต้องเดินทางไปติดต่องานยังต่างจังหวัด แต่ข้อมูลและรายงานการขายยังไม่ได้ ปรับปรุงให้เป็นรูปแบบปัจจุบัน

2) ผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าแผนกบางคน ยังต้องทำงานขายควบคู่กันไปด้วย ทำให้การ อนุมัติข้อมูลหรือรายงานก่อนถึงผู้บริหาร อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในบางช่วงเวลาในกรณีที่ ผู้บริหารต้องการข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในการตัดสินใจ



## 6.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะสำหรับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซีย์ เทคดิง จำกัด คือ

ควรเพิ่มรูปแบบของการเข้าสู่ระบบในรูปแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะปัจจุบันยังเป็นแบบอินทราเน็ต ทำให้การปรับปรุงข้อมูลรายงานขายบางส่วน ยังไม่เป็นปัจจุบันแบบสมบูรณ์ หากพนักงานฝ่ายขาย หรือผู้จัดการแผนก ต้องไปติดต่องานยังต่างจังหวัด

The logo of Chiang Mai University is a large, faint watermark in the background. It features a central elephant standing on a circular base. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol) with a decorative finial. The entire emblem is enclosed within a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom and Thai script at the top. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved