

การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเลย
DEVELOPMENT OF AN ONLINE STORE MANAGEMENT SYSTEM FOR SUAN THIP
COMMUNITY ENTERPRISE THA LI DISTRICT, LOEI PROVINCE

ชวลิต ยศสุนทร¹ ชรินทร์ญา หวังวัชรกุล¹ สุนันทา รัตนสุนทร¹ และ เสาวภา เนธิบุตร¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

Chawalit Yotsunthorn¹ Charinya Wangwacharakul¹ Sunanta Rattanasunthorn¹ and Saowapa Nathibutr¹

¹Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

(Received: September 11, 2024; Revised: February 27, 2025; Accepted: February 28, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเลย 2) ประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเลย 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเลย มีกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ในการประเมินคุณภาพ และลูกค้าและบุคคลทั่วไปจำนวน 400 คน ในการประเมินความพึงพอใจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบประเมินคุณภาพ 2) แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบสามารถช่วยบริหารจัดการข้อมูลสินค้า ข้อมูลประชาสัมพันธ์ กิจกรรม ข่าวสาร สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ ที่สนใจเข้ามาศึกษาเรียนรู้ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ช่วยให้กระบวนการขายเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 2) คุณภาพของระบบอยู่ในระดับดีมาก ระบบทำงานได้อย่างถูกต้อง มีฟังก์ชันตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีประสิทธิภาพสูง สะดวกและใช้งานง่าย พร้อมทั้งมีมาตรฐานความปลอดภัยสูง 3) ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบในระดับมากที่สุด ระบบทำงานมีประสิทธิภาพ ประมวลผลข้อมูลถูกต้องและเชื่อถือได้ การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงาม แสดงรายละเอียดคำสั่งซื้อและสินค้าครบถ้วน ระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนและช่องทางการชำระเงินที่ปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ โดยสรุประบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ และส่งเสริมโอกาสทางธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบบริหารจัดการร้านค้า, ระบบอีคอมเมิร์ซ, วิสาหกิจชุมชน, ธุรกิจออนไลน์

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to develop an online store management system for the Sunti Community Enterprise, Tha Li District, Loei Province; 2) to assess the quality of the online store management system; and 3) to examine user satisfaction with the system. The sample group consisted of five experts in quality evaluation and 400 customers or general users who completed satisfaction assessments. The research tools included quality evaluation forms and user satisfaction evaluation forms. Statistical methods utilized for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The research findings revealed that 1) the system helps manage product information, public relations, activities, and news. This created opportunities to reach new

tourists and customers interested in learning. It served as an additional channel for purchasing products online, making the sales process more systematic and efficient; 2) The system's quality is rated as excellent. It works correctly with functions that meet user needs, offers high performance, is convenient and simple to use, and meets high security standards; 3) Users are satisfied with the system. The system works efficiently, processes data correctly and reliably, and the screen design is colorful and beautiful. It displays complete order and product details. The system is secure, with identity verification and secured payment channels. Lastly, it builds trust with users. The developed system enhances the efficiency of online store management and effectively contributes to expanding the business opportunities of the community enterprise.

Keywords: Online Store Management System, E-commerce System, Community Enterprise, Online Business, Product Management, Consumer Satisfaction

บทนำ

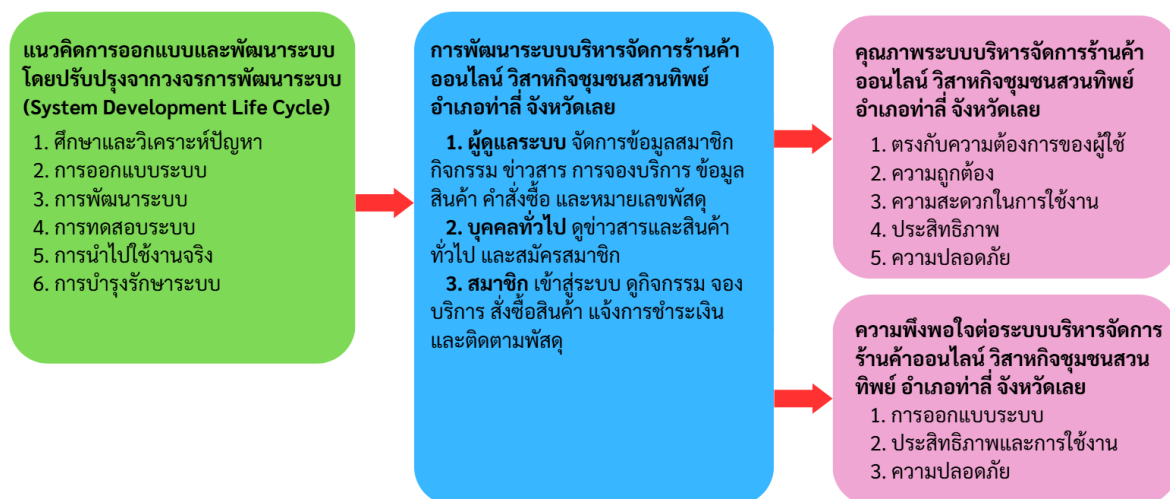
ในปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ผ่านนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) โดยเน้นการขยายโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) เพื่อเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนและภาคธุรกิจ ส่งผลให้ประชาชนมีโอกาสรสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (พ.ศ. 2561-2565) มุ่งผลักดันประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ โดยส่งเสริมให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งภาคเกษตร อุตสาหกรรมและบริการ ในกลุ่ม S-Curve มุ่งเสริมศักยภาพธุรกิจให้สามารถดำเนินการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digitalized Enterprise) เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพสินค้าและบริการ ขยายตลาด และส่งเสริมการพัฒนาสินค้า บริการ หรือรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ พร้อมส่งเสริมให้วิสาหกิจเริ่มต้นด้านดิจิทัล (Digital Startup) (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2561) การซื้อขายออนไลน์หรืออีคอมเมิร์ซ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล ช่วยให้ธุรกิจดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เชื่อมโยงตลาดโลก และลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยให้การทำธุรกรรมมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ณัฐภัทร สุวรรณศิลป์ และคณะ, 2566) ด้วยความสำคัญของอีคอมเมิร์ซและเทคโนโลยีดิจิทัล การนำมาประยุกต์ใช้ในวิสาหกิจชุมชนจึงเป็นการเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตและพัฒนาความยั่งยืนของชุมชนในยุคดิจิทัล

วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าวาสุกรี จังหวัดเลย เป็นแหล่งเรียนรู้และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มุ่งเน้นการใช้พืชสมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม ควบคู่ไปกับการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่าย โดยมีกิจกรรมให้ผู้เยี่ยมชมได้สัมผัสและเรียนรู้เกี่ยวกับสมุนไพร แบ่งเป็น 4 สถานีการเรียนรู้ ได้แก่ 1) สมุนไพรบำรุงผิวพรรณ 2) อาหารสุขภาพ เช่น เมี่ยงคั้นและส้มตำน้ำพริกสะทอน 3) สมุนไพรเพื่อการรักษา และ 4) การทำตุ๊กตาหอมจากตะไคร้หอมและการบูร อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จำกัดอยู่ในพื้นที่อำเภอท่าวาสุกรีและอำเภอใกล้เคียง อีกทั้งช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยังพึ่งพาการออกร้านในงานแสดงสินค้าต่าง ๆ เช่น งานโอท็อปและงานที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทำให้การเข้าถึงกลุ่มลูกค้ายังมีข้อจำกัด นอกจากนี้วิสาหกิจชุมชนยังขาดระบบจัดการข้อมูลและบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการจูงใจกิจกรรม การสั่งซื้อสินค้า และการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่

ประสิทธิภาพ อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนธุรกิจยังมีข้อจำกัด ทำให้ไม่สามารถขยายตลาดและเข้าถึงลูกค้าได้อย่างเต็มศักยภาพ (นิติตา แพทย์เพียร, 2565)

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย ให้สามารถทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ โดยผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลสมาชิก จัดการข้อมูลกิจกรรมข่าวสาร จัดการการจองเข้าใช้บริการ จัดการข้อมูลสินค้า จัดการคำสั่งซื้อและแจ้งหมายเลขพัสดุ ในส่วนของลูกค้าที่เป็นสมาชิก สามารถดูกิจกรรมและข่าวสารการจองเข้าใช้บริการและติดตามสถานการณ์จอง ดูสินค้า สั่งซื้อสินค้าและแจ้งหลักฐานการชำระเงิน รวมถึงติดตามข้อมูลพัสดุได้ โดยระบบพัฒนาขึ้นในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน และใช้ฐานข้อมูล MySQL ซึ่งระบบดังกล่าวจะเข้ามาช่วยให้วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารและรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ ที่สนใจเข้ามาศึกษาเรียนรู้และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์มีรายได้เพิ่มเติมจากการขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจสินค้าของวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินคุณภาพระบบ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดให้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี ในด้านด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงมีความเชี่ยวชาญด้านการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์หรือระบบอีคอมเมิร์ซ มีความรู้ด้านการจัดการฐานข้อมูลและโครงสร้างระบบสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการประเมินหรือทดสอบระบบเพื่อวิเคราะห์คุณภาพและประสิทธิภาพของระบบ

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินความพึงพอใจระบบ ประกอบด้วย ลูกค้าและบุคคลทั่วไป เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณของ W.G.Cochran (1953) และกำหนดสัดส่วนประชากรที่ต้องการสุ่ม ซึ่งยอมให้คลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 384.16 หรือประมาณ 385 ตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างผู้วิจัยสำรองไว้ 4% หรือเท่ากับ 15 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้โอกาสลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่เข้ามามีส่วนร่วมกับระบบหรือแสดงความสนใจในสินค้าและบริการของวิสาหกิจชุมชน ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมการประเมินโดยไม่มีเงื่อนไขเฉพาะ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้

2.1 แบบประเมินคุณภาพระบบ สำหรับผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ

2.2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ด้านการออกแบบระบบ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ

มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบประเมิน (Validity) โดยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยนำแบบประเมินคุณภาพระบบสำหรับผู้เชี่ยวชาญ และแบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบ ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบเครื่องมือและประเมินความสอดคล้อง ซึ่งผลของการวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถาม อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 จากนั้นจึงปรับปรุงข้อคำถามและคำนวณหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาแบบประเมินโดยมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

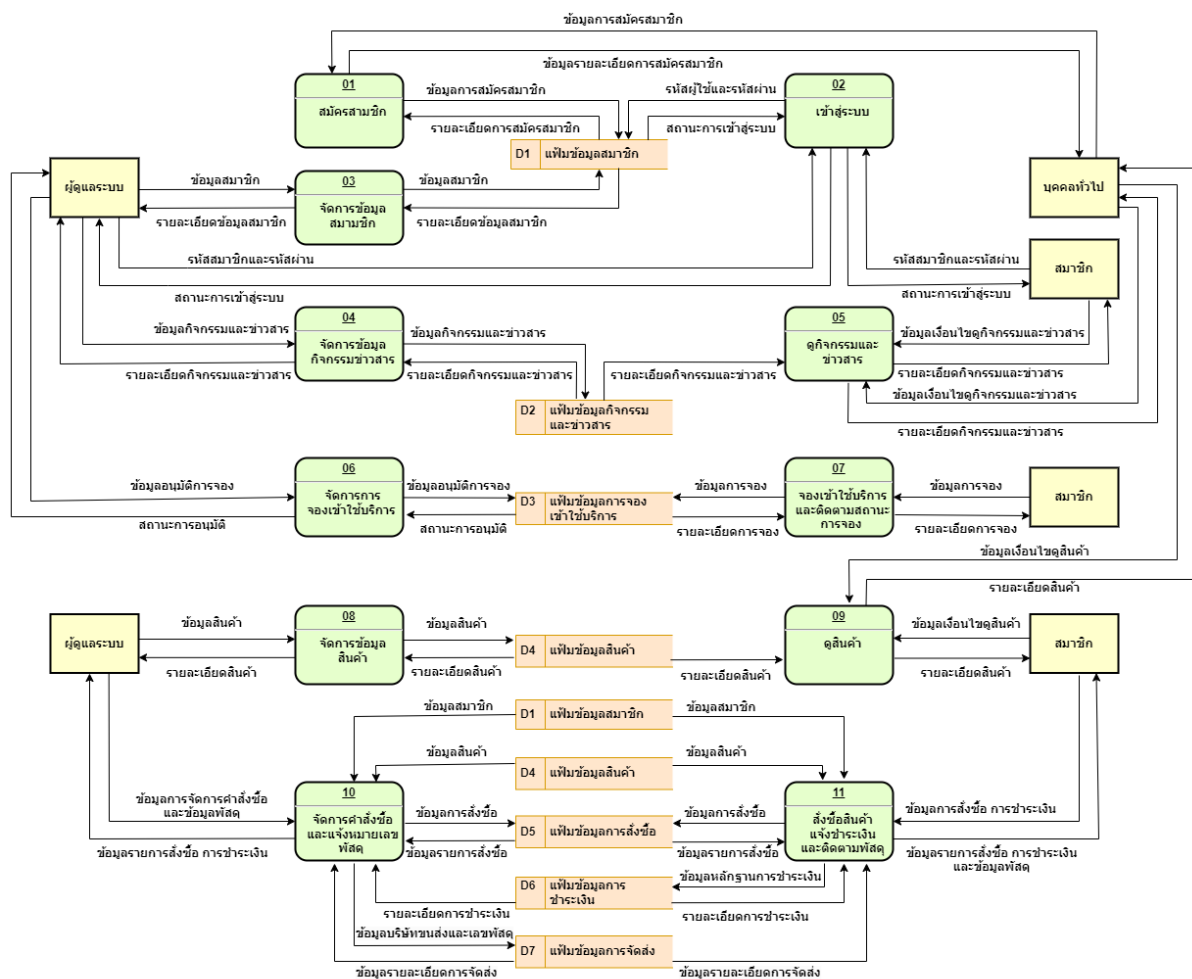
งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ใช้รูปแบบการออกแบบและพัฒนาระบบโดยปรับปรุงจากแนวคิดวงจรการพัฒนา (System Development Life Cycle : SDLC) Kendall and Kendall (1998) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา

ศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนา โดยการลงพื้นที่สอบถาม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา โอกาส และเก็บความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชน สวนทิพย์ และลูกค้าประจำที่มาใช้บริการ มีการศึกษาเทคโนโลยีที่จะใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบ โดยมีการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบ และวิเคราะห์ความต้องการในการออกแบบและการสร้างระบบ

3.2 การออกแบบระบบ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และออกแบบระบบ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และรวบรวม โดยผลการวิเคราะห์ระบบทำให้ได้แผนภาพการทำงานของระบบต่าง ๆ ประกอบด้วย แผนภาพบริบท (Context Diagram) แผนภาพกระแสข้อมูล (Dataflow Diagram) แบบจำลองอธิบายโครงสร้างและความสัมพันธ์ของข้อมูล E-R Model ส่วนที่เกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User experience) และส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface) ดังภาพที่ 2 แสดงการออกแบบแผนภาพกระแสข้อมูลของระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์



ภาพที่ 2 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 (Dataflow Diagram)

จากภาพที่ 2 แสดงแผนภาพกระแสข้อมูลในระดับที่ 1 ของระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีภายนอกกับกิจกรรมหรือขั้นตอนการทำงาน รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลและการไหลของข้อมูล เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบต่อไป

3.3 การพัฒนาระบบ

ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน พัฒนาโปรแกรมด้วยภาษา PHP, Java Script, CSS ร่วมกับฐานข้อมูล MySQL โดยใช้ Bootstrap Framework มาช่วยในการออกแบบหน้าจอของระบบและส่วนการแสดงผล (User Interface)

3.4 การทดสอบระบบ

หลังจากพัฒนาระบบ ผู้วิจัยได้ทดสอบระบบโดยใช้วิธีแบบ Black Box Testing มุ่งเน้นที่ข้อมูลนำเข้า (Input) และการแสดงผลลัพธ์ (Output) มีการออกแบบ Test case เป็นช้อย่อย ๆ ให้ครอบคลุมกับความต้องการของระบบ ทำการทดสอบโดยป้อนข้อมูลทั้งแบบค่าที่ถูกต้อง (Valid input) และแบบค่าที่ไม่ถูกต้อง (Invalid input) และพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ว่าสัมพันธ์กันหรือไม่ ในขั้นตอนนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินคุณภาพของระบบ และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุง

3.5 การนำไปใช้งานจริง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการอบรมและติดตั้งระบบให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ ทั้งนี้การอบรมจะให้คำแนะนำกับตัวแทนกลุ่ม ในการดูแลและอัปเดตข้อมูล ผู้วิจัยได้สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบของลูกค้าและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์

3.6 การบำรุงรักษาระบบ

ผู้วิจัยได้มีการติดตามผลการใช้งานระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ เพื่อนำมาวิเคราะห์และช่วยแก้ปัญหาในการใช้งานระบบ ตลอดจนช่วยในการอัปเดตข้อมูล และปรับปรุงฟังก์ชันการทำงานเพิ่มเติม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์คุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์จากผู้เชี่ยวชาญ และความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่าง ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยอาศัยการปรับปรุงเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2560) ดังนี้

4.1 เกณฑ์การประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพดีมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีคุณภาพดี
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีคุณภาพปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีคุณภาพน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีคุณภาพน้อยที่สุด

4.2 เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

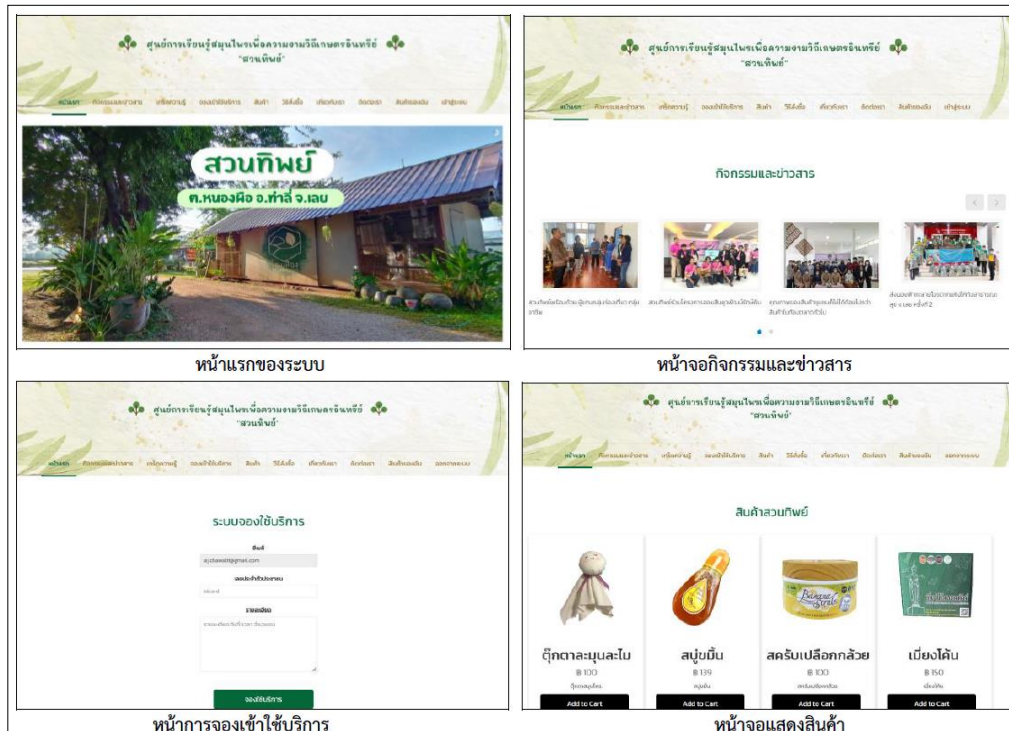
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัย ออกเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

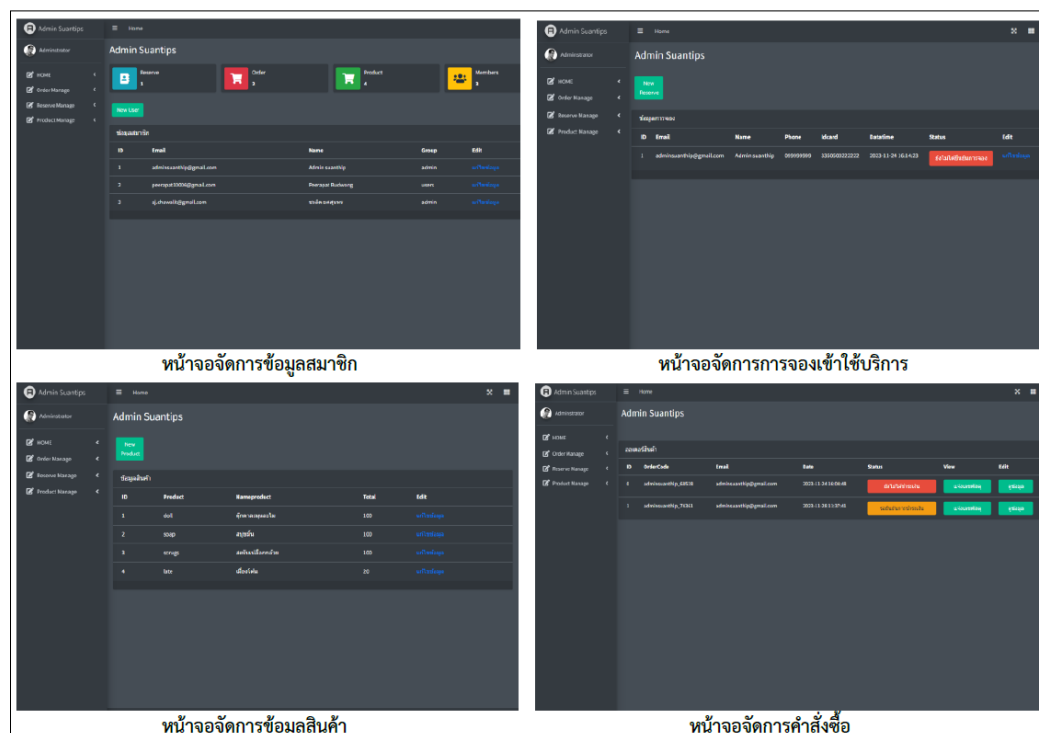
ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ สามารถทำงานได้จริง ช่วยในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสาร และรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ มีโครงสร้างของระบบ ประกอบด้วย 1) ส่วนของผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการข้อมูลสมาชิก จัดการข้อมูลกิจกรรมข่าวสาร จัดการการจองเข้าใช้บริการ จัดการข้อมูลสินค้า จัดการคำสั่งซื้อและแจ้งหมายเลขพัสดุ 2) ส่วนของบุคคลทั่วไป สามารถดูข่าวสารกิจกรรม ดูสินค้า และสามารถสมัครสมาชิกได้ 3) ส่วนของสมาชิก สามารถเข้าสู่ระบบ ดูกิจกรรมและข่าวสาร จองเข้าใช้บริการและติดตามสถานการณ์จอง ดูสินค้าสั่งซื้อสินค้าและแจ้งหลักฐานการชำระเงิน รวมถึงติดตามข้อมูลพัสดุได้ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 หน้าจอส่วนของผู้ใช้งานทั่วไปและส่วนสมาชิก



ภาพที่ 4 หน้าจอการสั่งซื้อสินค้าของสมาชิก



ภาพที่ 5 หน้าจอผู้ดูแลระบบ

2. ผลการประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพในภาพรวม ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

ผลการประเมินคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	4.60	0.25	ดีมาก
ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ	4.70	0.37	ดีมาก
ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.55	0.19	ดีมาก
ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	4.50	0.16	ดี
ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.50	0.22	ดี
เฉลี่ยรวม	4.57	0.27	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ภาพรวมผลการประเมินคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญ ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.27) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.37) ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.25) ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.19) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.16) และด้านความปลอดภัยของระบบ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.22) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการออกแบบระบบ	4.52	0.42	มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ	4.57	0.38	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.53	0.44	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.54	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอนาทวี จังหวัดเลย พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.35) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ คือ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.38)

ด้านความปลอดภัยของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.44) และด้านการออกแบบระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านการออกแบบระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการออกแบบระบบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
หน้าจอระบบมีสีสันความสวยงามน่าใช้งาน	4.53	0.71	มากที่สุด
แบ่งหมวดหมู่ข้อมูลและเมนูชัดเจนมีความเหมาะสมและใช้งานง่าย	4.47	0.65	มาก
การจัดวางองค์ประกอบ ตำแหน่งภาพประกอบ มีความสวยงาม	4.52	0.71	มากที่สุด
ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	4.55	0.68	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.52	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านการออกแบบระบบ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.42) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ คือ ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.68) หน้าจอระบบมีสีสันความสวยงามน่าใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.71) การจัดวางองค์ประกอบ ตำแหน่งภาพประกอบ มีความสวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.71) และแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลและเมนูชัดเจนมีความเหมาะสมและใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ระบบใช้งานง่ายการเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว	4.54	0.72	มากที่สุด
ระบบประมวลผลข้อมูลถูกต้องและเชื่อถือได้	4.55	0.70	มากที่สุด
การค้นหาสินค้าและบริการมีความสะดวก รายละเอียดสินค้าครบถ้วน	4.49	0.72	มาก
คำสั่งซื้อสินค้ามีความถูกต้องตรงกับที่ต้องการ	4.70	0.61	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.57	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานของระบบ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.38) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ คือ คำสั่งซื้อสินค้ามีความถูกต้องตรงกับที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.61) ระบบประมวลผลข้อมูลถูกต้องและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55,

S.D. = 0.70) ระบบใช้งานง่ายการเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.72) และการค้นหาสินค้าและบริการมีความสะดวก รายละเอียดสินค้าครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย ด้านความปลอดภัยของระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัยของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การเข้าใช้งานระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบ	4.54	0.69	มากที่สุด
ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้เฉพาะในส่วนงานของตนเองเท่านั้น	4.54	0.70	มากที่สุด
ข้อมูลในระบบมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย	4.52	0.69	มากที่สุด
ช่องทางการชำระเงินมีความปลอดภัย	4.51	0.72	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.53	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย ด้านความปลอดภัยของระบบ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.44) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ การเข้าใช้งานระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.69) ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้เฉพาะในส่วนงานของตนเองเท่านั้น ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.70) ข้อมูลในระบบมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.69) และช่องทางการชำระเงินมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.5, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่ง จังหวัดเลย โดยระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถทำงานได้จริง โดยระบบสามารถทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ ในส่วนผู้ดูแลระบบ สามารถเพิ่มข้อมูลข่าวสาร จัดการประเภทสินค้า จัดการข้อมูลสินค้า และจัดการการสั่งซื้อของลูกค้า ในส่วนของลูกค้า สามารถดูรายละเอียดสินค้า สั่งซื้อสินค้าและตรวจสอบคำสั่งซื้อพิมพ์ใบสั่งซื้อ แจ้งที่อยู่ในการจัดส่งสินค้า แจ้งการชำระเงิน การติดตามหมายเลขจัดส่งสินค้าและการจองเพื่อเข้ามาศึกษาเรียนรู้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ ยุทธการ ชาจันทร์ และคณะ (2564) พบว่า เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้น สามารถแสดงข้อมูลเอกสาร แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ แสดงข้อมูลกิจกรรมการเรียนรู้ แสดงข้อมูลการจอง แสดงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากเว็บไซต์ มีการอัปเดตข่าวสารใหม่ ๆ และค้นหาข้อมูลต่างๆได้ สามารถสมัครสมาชิกออนไลน์ และสามารถจองวันศึกษาดูงานได้

2. การประเมินคุณภาพระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาประเด็นในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจาก ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ระบบสามารถประมวลผลและตอบสนองคำสั่งของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชูติมา นิมนวล และสลิทธิพิศ ผ่องแผ้ว (2566) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบบริหารจัดการร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่พัฒนาขึ้น เป็นระบบที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และระบบสามารถนำไปใช้งานได้จริง ทำให้การดำเนินงานของร้านในภาพรวมดีขึ้นจากเดิม รองลงมาคือ ด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจาก ระบบสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ ระบบมีคุณลักษณะและฟังก์ชันการทำงานที่สำคัญ รวมถึงการทำงานของระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ นันทนิตี เอ็บอิม และ วาริสรา โพธิ์พิง (2566) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบสามารถทำงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มที่และแม่นยำ นอกจากนี้ระบบยังช่วยในการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความสะดวกในการดำเนินงานของร้านกาแฟ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากการใช้งานระบบเป็นไปอย่างง่ายและไม่ยุ่งยาก การเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบใหม่ ๆ ทำได้ง่าย และการออกแบบสอดคล้องกับมาตรฐานการใช้งานเป็นมิตรกับผู้ใช้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ พรรณธิภา เพชรบุญมี และจักรพันธ์ วงศ์ฤกษ์ (2563) พบว่า ผลการประเมินคุณภาพของระบบด้านความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบมีความง่ายในการใช้งาน มีขั้นตอนการเข้าถึงที่สะดวกสบาย สามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ได้ เช่น ข้อมูลสินค้า ข้อมูลการซื้อขายสินค้า ข้อมูลผู้ใช้งาน ข้อมูลการแสดงความคิดเห็น ข้อมูลการชำระเงิน รวมถึงข้อมูลการสั่งซื้อ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบมีความเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถรองรับปริมาณข้อมูลและผู้ใช้จำนวนมาก และมีระยะเวลาในการประมวลผลที่รวดเร็ว และด้านความปลอดภัยของระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากระบบมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต มีการเข้ารหัสข้อมูลรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้ให้ปลอดภัย สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชรินทร์ ญา หวังวัชรกุล และคณะ (2566) พบว่า การประเมินประสิทธิภาพระบบ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นี้ ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าและยกระดับธุรกิจขนาดเล็กให้เข้าสู่โลกดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งพฤติกรรมของลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงไป มีความมั่นใจในการซื้อขายสินค้าออนไลน์มากขึ้น และคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน

3. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ภาพรวม มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นดังต่อไปนี้ ด้านประสิทธิภาพและการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากระบบใช้งานง่าย การเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว การประมวลผลข้อมูลถูกต้องเชื่อถือได้ การค้นหาสินค้าและบริการมีความสะดวกรวดเร็ว การแสดงรายละเอียดสินค้าครบถ้วน และคำสั่งซื้อสินค้ามีความถูกต้องตรงกับที่ต้องการ สอดคล้องกับผลวิจัยของ อรสา เตติวัฒน์ และจงดี ศรีนพรัตน์วัฒน์ (2563) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพด้านฟังก์ชันและการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากระบบสามารถจัดการข้อมูลสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแสดงรายละเอียดวัตถุดิบและขั้นตอนการผลิตอย่างชัดเจน พร้อมทั้งให้ข้อมูลการพัฒนาสินค้าแต่ละชนิดอย่างครบถ้วน มีบริการสั่งซื้อที่หลากหลายและคำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการสั่งซื้อ นอกจากนี้ ระบบยังรวมข้อมูลการจัดส่งที่

ครบถ้วน ครอบคลุมช่องทางการจัดส่ง ค่าใช้จ่ายการจัดส่ง และรายละเอียดการส่งเสริมการขาย นอกจากนี้ยังมีลิงก์ไปยังแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook YouTube และ LINE เพื่อช่วยในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าชุมชนโอท็อป ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของสินค้าแต่ละชนิดได้อย่างง่ายดายโดยการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ทำให้ระบบเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการขายสินค้าและเป็นที่รู้จักได้อย่างรวดเร็วโดยรวมแล้ว ระบบสนับสนุนการตลาดออนไลน์นี้ช่วยยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชนโอท็อป สอดคล้องกับโครงการยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และสอดคล้องกับผลวิจัยของ กิตติยา ไสยญาติ และจันจิรา ดีเลิศ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานร้านจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบนี้เพิ่มประสิทธิภาพของร้านได้อย่างมากด้วยการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้ทำงานได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ระบบยังรองรับการวางแผนและการตัดสินใจของเจ้าของร้าน รวมถึงการจัดการสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อสินค้า และการวิเคราะห์ยอดขาย ที่สำคัญ ระบบนี้ยังส่งเสริมให้ลูกค้ามีความมั่นใจในร้าน ตลอดจนเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเป็นมืออาชีพของธุรกิจอีกด้วย ด้านความปลอดภัยของระบบ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากการเข้าใช้งานระบบมีความปลอดภัยด้วยการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ โดยด้วย Username และ Password เพื่อรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้และผู้ใช้งานระบบได้เฉพาะในส่วนงานของตนเองเท่านั้น รวมถึงช่องทางการชำระเงินมีความปลอดภัยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ในการใช้บริการชำระเงิน สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชาลีสา ดิษฐ์เจริญ (2563) พบว่า ปัจจัยความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Privacy and Security) มีผลบวกต่อพฤติกรรมในการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงโควิด-19 โดยเว็บไซต์ซื้อสินค้าออนไลน์มักจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น ชื่อ อีเมล เบอร์ติดต่อ และที่อยู่ เพื่อให้บริการในการซื้อสินค้าออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการออกแบบระบบ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากหน้าจอร์บบมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน การแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลและเมนูชัดเจน การจัดวางองค์ประกอบและตำแหน่งภาพมีความเหมาะสม รวมถึงขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย สอดคล้องกับผลวิจัยของ อภิสิทธิ์ ไทยสมบูรณ์ และคณะ (2564) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบอยู่ในระดับดี โดยเว็บไซต์ได้รับการออกแบบให้ใช้งานง่าย สีสันสอดคล้องกับการออกแบบเว็บไซต์และมีความเหมาะสม เมนูใช้งานง่ายและเข้าใจง่าย เลือกใช้แบบอักษรและสีพื้นหลังเพื่อให้อ่านง่าย ทั้งรูปแบบและขนาดของตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านง่าย

โดยภาพรวมระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย มีข้อดีคือช่วยในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารและรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ สร้างโอกาสให้ถึงนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ ที่สนใจเข้ามาศึกษาเรียนรู้ เป็นอีกหนึ่งช่องทางการเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์และยังช่วยให้กระบวนการขายเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดในการจัดการสินค้าและคำสั่งซื้อ ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์มีรายได้เพิ่มเติมจากการขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจเป็นช่องทางหลักในอนาคต อย่างไรก็ตาม ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ ยังคงมีข้อจำกัดอยู่บ้าง โดยเฉพาะด้านการตลาดออนไลน์ในชนบทที่ต้องใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างจากการตลาดในตัวเมือง เช่น การเลือกแพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับร้านค้าออนไลน์ และข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่อาจไม่เสถียร ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้และความสามารถในการดำเนินธุรกิจออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลวิจัยของ Jamjang and Kraiwanit (2019) พบว่า การรับรู้ข้อมูล พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และนวัตกรรมสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับรูปแบบธุรกิจในยุคดิจิทัล เนื่องจากการรับรู้ข้อมูลส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

การเข้าถึงข้อมูลออนไลน์อย่างเท่าเทียมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินนโยบายอินเทอร์เน็ตฟรี เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ควรออกแบบระบบที่ขับเคลื่อนด้วย AI เพื่อช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค แนะนำสินค้าอัตโนมัติ และปรับปรุงกระบวนการจัดการร้านค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ Thamma and Anywatnapong พบว่า การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้งานและประโยชน์ของ AI มีผลอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้ AI ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์และความพึงพอใจจากการซื้อสินค้านั้น ๆ การศึกษาเน้นย้ำถึงความสำคัญของการออกแบบแพลตฟอร์มที่ขับเคลื่อนด้วย AI ให้ใช้งานง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ และมีประโยชน์อย่างชัดเจน ในส่วนของการส่งเสริมการนำไปใช้และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการให้การสนับสนุนด้านนโยบาย เช่น การสร้างเครือข่ายการตลาดระหว่างวิสาหกิจชุมชน หรือการสร้างความร่วมมือกับวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงตลาดออนไลน์และขยายโอกาสในการจัดจำหน่ายสินค้า นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ การบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการร้านค้าออนไลน์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างวิสาหกิจชุมชนในยุคดิจิทัล อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นโดยเปิดช่องทางใหม่ให้สินค้าและบริการจากวิสาหกิจชุมชนเข้าสู่ตลาดออนไลน์ ทำให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

ระบบบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยทำให้การจัดการร้านค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ตั้งแต่การเพิ่มข้อมูลข่าวสาร การจัดการสินค้า การดำเนินการสั่งซื้อ ตรวจสอบการชำระเงินและแจ้งหมายเลขจัดส่งสินค้า ทำให้การทำงานเป็นระบบและลดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงลูกค้าผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสามารถขยายตลาดจากลูกค้าท้องถิ่นไปสู่ตลาดที่กว้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบยังช่วยให้วิสาหกิจชุมชนสามารถตัดสินใจด้านกลยุทธ์การขายได้แม่นยำยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงสินค้าและบริการตามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังช่วยประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานและลดต้นทุน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรดูแลระบบควบคู่กับการโปรโมทบนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
- 1.2 ควรปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย เกิดองค์ความรู้ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นแหล่งความรู้และเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรพัฒนาระบบรายงานสำหรับวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เช่น พฤติกรรมการซื้อ ลักษณะการซื้อสินค้า ความถี่ในการซื้อ เพื่อนำมาพัฒนากลยุทธ์การขายที่มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งถือเป็นกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 2.2 ควรพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงกับเครื่องมือสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน เพื่อเชื่อมโยงไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

2.3 การพัฒนาระบบที่ขับเคลื่อนด้วย AI เช่น สิ่งการด้วยเสียง วิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค แนะนำสินค้าอัตโนมัติ ปรับปรุงกระบวนการจัดการร้านค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา ไสยญาติ และจันจิรา ดีเลิศ. (2567). การพัฒนาระบบสารสนเทศร้านขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา ร้าน ส.บ้านศิลป์. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 6(1), 40-52.
- ชรินทร์ญา หวังวัชรกุล, พิมพ์พิชชา ประภาวิมลพัชร และดานุกา นามวงศ์ษา. (2566). การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับธุรกิจและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย สำหรับธุรกิจ SMEs ใน จังหวัดเลย: กรณีศึกษา ห้าง ส.ทวีวัฒน์สโตร์ จังหวัดเลย. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 11(3), 1-15.
- ชาลีสา ดิษฐ์เจริญ. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ยุค new normal. **มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**.
- ชุติมา นิ่มนวล และสลิลทิพย์ ผ่องแผ้ว. (2566). ระบบบริหารจัดการร้านขายวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษา: ร้าน ป. รุ่งเรืองค้าวัสดุ. **วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร**, 8(2), 16-25.
- นิติตา แพทย์เพียร. (2565, 23 สิงหาคม). ผู้ดูแลวิสาหกิจชุมชนสวนทิพย์. **สัมภาษณ์**.
- นันทนธิ์ เอ็บอัม และวาริตรา โพธิ์พิง. (2566). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการร้านกาแฟ. **วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร. พระนคร**, 8(2), 16-25.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- พรรณธิดา เพชรบุญมี, & จักรพันธ์ วงศ์ฤกษ์ดี. (2563). การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์บ้านโฮ่ง ตำบลแม่ระมาด อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร.สุพรรณภูมิ**, 4(2), 1-11.
- ยุทธการ ชาจันทร์, สิทธิศักดิ์ พิรุณ, ขวลิต ยศสุนทร และชรินทร์ญา หวังวัชรกุล. (2564). การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์: กรณีศึกษาร้านสวนอุ้นรักฮักแพง อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. ใน **วารสารการประชุมสัมมนาทางวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ e-Proceeding National Research conference 2021: NRC2021 Business Beyond the Pandemic**, หน้า 727-734. มหาสารคาม: คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.2561-2580)**.จาก <https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). **แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล พ.ศ. 2561-2565**.จาก <https://www.depa.or.th/storage/app/media/file/depa-Promotion-Plan-Book61-65.pdf>.
- อภิสิทธิ์ ไทยสมบุญ, ยุวธิดา ชิวปรีชา และเปรมรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2564). การพัฒนาระบบการจัดการซื้อขายออนไลน์. ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 8 (ASTC 2021)**, หน้า 1067-1076. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- อรสา เตติวัฒน์ และจงดี ศรีนพรัตน์วัฒน. (2563). ต้นแบบระบบสนับสนุนการตลาดออนไลน์ภายใต้โครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP. ใน การประชุมวิชาการ งานวิจัย และพัฒนาเชิงประยุกต์ ครั้งที่ 12 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อก้าวสู่สังคมอัจฉริยะ 4.0 วันที่ 26-27 พฤษภาคม 2563, หน้า 422-426. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- Jamjang, A., & Kraivanit, T. (2019). Business Model Transformation in Digital Era. **Asian Administration and Management Review**, 2(2), 37–44.
- Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (1998). **Systems analysis and design**. (8th ed.). Pearson Education.
- Thamma, N., Anywatnapong, W., Tunpornchai, W., & Saetang, C. (2024). Transforming E-Commerce: Artificial Intelligence Effect on Purchase Decision and Happiness. **Asian Administration and Management Review**, 7(1), 133-144.
- W.G. Cochran. (1953). **Sampling Techniques**. New York : John Wiley & Sons.