

ระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์

ข้อมูล เกตุมี¹ และจุฬาลักษณ์ มหาวัน^{1*}

¹สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของร้านโดยระบบที่พัฒนาสามารถจัดเก็บและบันทึกข้อมูลลูกค้า การจองคิวบริการการชำระเงิน การประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน รวมถึงการค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ภาษาฟิเอกซ์พี (PHP) ในการพัฒนา และใช้ฐานข้อมูล MySQL ใน การจัดการฐานข้อมูล

ผลของการทดสอบและประเมินประสิทธิภาพการใช้งานของระบบทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งาน (2) หน้าที่ของระบบงาน (3) ด้านการออกแบบการใช้งาน และ (4) ด้านการจัดการฐานข้อมูลของระบบ ซึ่งประเมินโดย ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ พนักงาน และบุคคลทั่วไป พบว่าผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี และระบบใช้งานง่าย มีความถูกต้องสมบูรณ์และปลอดภัย

*ผู้เขียนหลัก: julalug@uru.ac.th

คำสำคัญ: ระบบบริหารจัดการ, ระบบจัดการร้านสปา, การจองคิว, การประเมินผลการบริการ

**SCIENCE AND TECHNOLOGY
UTTARADIT RAJABHAT UNIVERSITY**

Online Premilin Spa Management System

Chutkamon Kedmee¹ and Julalug Mahawan^{1*}

¹Information, Faculty of Science and Technology, Uttaradit Rajabhat University

Abstract

The objectives of this research are to design and develop the management system in web application format for the Premilin Spa. The system is to be able to collect data and record into database. Such data are customer history, order information, reservation service queue, payment method and evaluating employee performance. The system is developed using PHP Language and MySQL database management.

Performance of the system is evaluated in four tests: (1) Functional requirement test (2) Program functional test (3) the design of the application and (4) Database management test. The system is evaluated by managers, staffs and customers. The results of the evaluation were good level. The system is easy to use, accurate, complete and secure.

*Corresponding Author : julalug@uru.ac.th

Keywords : Management System, Spa management system, Queue booking, service evaluation

SCIENCE AND TECHNOLOGY
UTTARADIT RAJABHAT UNIVERSITY

1. บทนำ

ในอดีตที่ผ่านมา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology, IT) และระบบสารสนเทศ (information system, IS) มาใช้ในองค์กรอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคเอกชน^[1] ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน^[2] แม้ว่าการลงทุนจะมีมูลค่าสูง ทั้งทางเครื่องคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสาร แต่องค์กรทั่วโลกต่างพร้อมที่จะลงทุน^[3] อย่างไรก็ตามในการนำ IT และ IS มาใช้ในองค์กรจะต้องได้รับการประเมินถึงความคุ้มค่าให้สอดคล้องกับการลงทุน แต่จากการสำรวจที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าในการประเมินประโยชน์ที่จะได้รับจาก IT และ IS นั้นเกิดความล้มเหลวเป็นส่วนใหญ่^[4] พบร่วมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (customer relationship management, CRM) ไม่ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ทั้งนี้เป็นผลมาจากการขาดการวางแผนที่ดีจึงทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดการสูญเสียงบประมาณและเมื่อคุ้มค่าต่อการลงทุน ซึ่งโดยทั่วไปองค์กรมักจะประเมินและพิจารณาประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศในด้านการเงิน และวัดความสำเร็จจากการที่ผู้ใช้งานมีการใช้งานระบบในปริมาณมากเพียงเท่านั้น โดยมองข้างการได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากระบบสารสนเทศ และจากการศึกษาที่ผ่านมาทำให้พบว่าประโยชน์ของระบบสารสนเทศได้รับการศึกษาจากนักวิชาการมานานหลายทศวรรษ ดังนั้นความท้าทายขององค์กรที่จะเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการระบบสารสนเทศคือการดำเนินการเพื่อหาแนวทางในการประเมินประโยชน์ของระบบสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด^[5] แม้ในบางครั้งการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับองค์กรโดยอาศัยพื้นฐานการปฏิบัติตามกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรแล้วก็ตาม แต่ถ้าหากขาดการประเมินประสิทธิภาพของระบบก็ไม่ทราบได้เลยว่าระบบที่นำมาใช้นั้นส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรแล้วหรือยัง^[6]

ร้านเปรมาลิญ์สปา ตั้งอยู่ที่ 146/207 ถนนอินใจมี ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ในบริเวณสำนักงานขายบ้านและที่ดินของหมู่บ้านพินธนาเก่า ดำเนินธุรกิจให้บริการนวดและสปาโดยมีการบริการได้แก่สปาหน้า มาร์คฝ่าเท้า สปาหน้า โฟโนฝ่าเท้า สปาผิวกาย (ออย/ชั๊ด/มาร์ค) สปาผิวกายเพิ่มรอบสมุนไพร นวดออย/ประคบ/อบตัว นวดแผนไทย ดูแลหลังคลอด เวลาทำการ 9.00 น. ถึง 18.00 น. การทำงานของร้านเปรมาลิญ์สปายังขาดระบบในการจัดគิชชาให้บริการทำให้มีการแข่งขันกันเกิดขึ้น และลูกค้าไม่ทราบถึงความต้นด้วยพนักงานนวดทำให้การเลือกพนักงานนวดไม่ค่อยตรงความกับความต้องการ ส่งผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของทางร้านน้อยลง จากปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมร้านเปรมาลิญ์สปา โดยการพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปารีบบ์ เพื่อช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว ซึ่งจะทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการร้านให้ดีขึ้นโดยมี ระบบการจองคิวการให้บริการ การจองคิวพนักงานนวด นอกเหนือไปนี้ผู้จัดการสามารถนำข้อมูลการใช้บริการไปจัดโภมชั่นเสริมสำหรับลูกค้า

หรือสมาชิก ผู้จัดการร้านสามารถประเมินการทำงานของพนักงานในร้านผ่านระบบการประเมินการให้บริการของพนักงาน รวมถึงเป็นการส่งเสริมงานบริการของร้านให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อสร้างระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ผ่านระบบออนไลน์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กร ทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2. วิธีการดำเนินการ

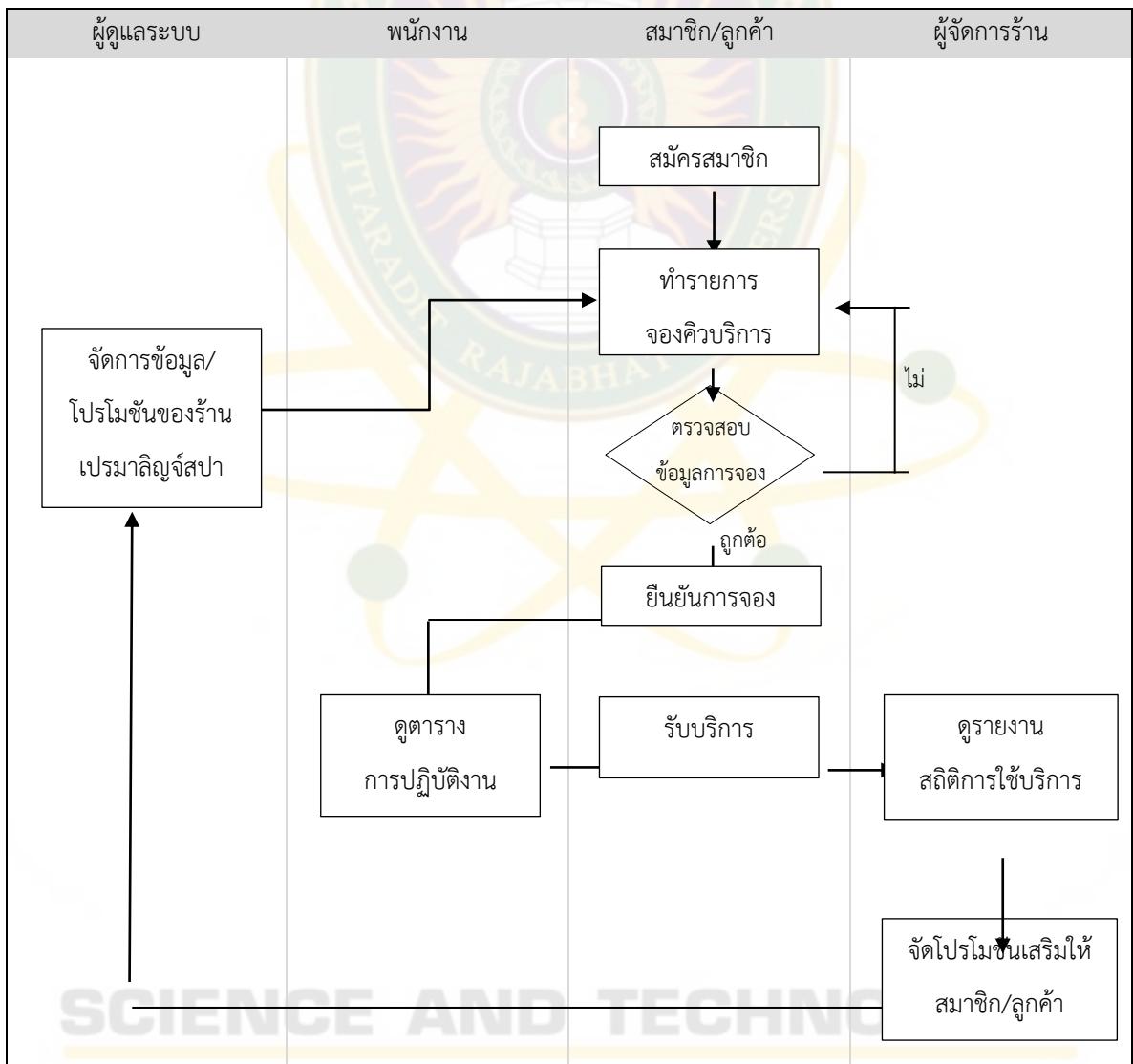
ขั้นตอนในการดำเนินการพัฒนาระบบได้กระทำอยู่บนขั้นตอนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบพื้นฐานที่เรียกว่า วงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle หรือ SDLC)^[7] ซึ่งประกอบด้วยระยะต่างๆ 5 ระยะคือ (1) การวางแผนโครงการ (2) การวิเคราะห์ (3) การออกแบบ (4) การนำไปใช้ และ (5) การบำรุงรักษา

จากนั้นทำการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ 4 ด้านคือ (1) ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งาน (2) หน้าที่ของระบบงาน (3) ด้านการออกแบบการใช้งานและ (4) ด้านการจัดการฐานข้อมูลของระบบ

ประชาชนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้ในการหารูปแบบระบบบริหารจัดการร้านเพรเมลิญจ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบ จำนวน 5 คน

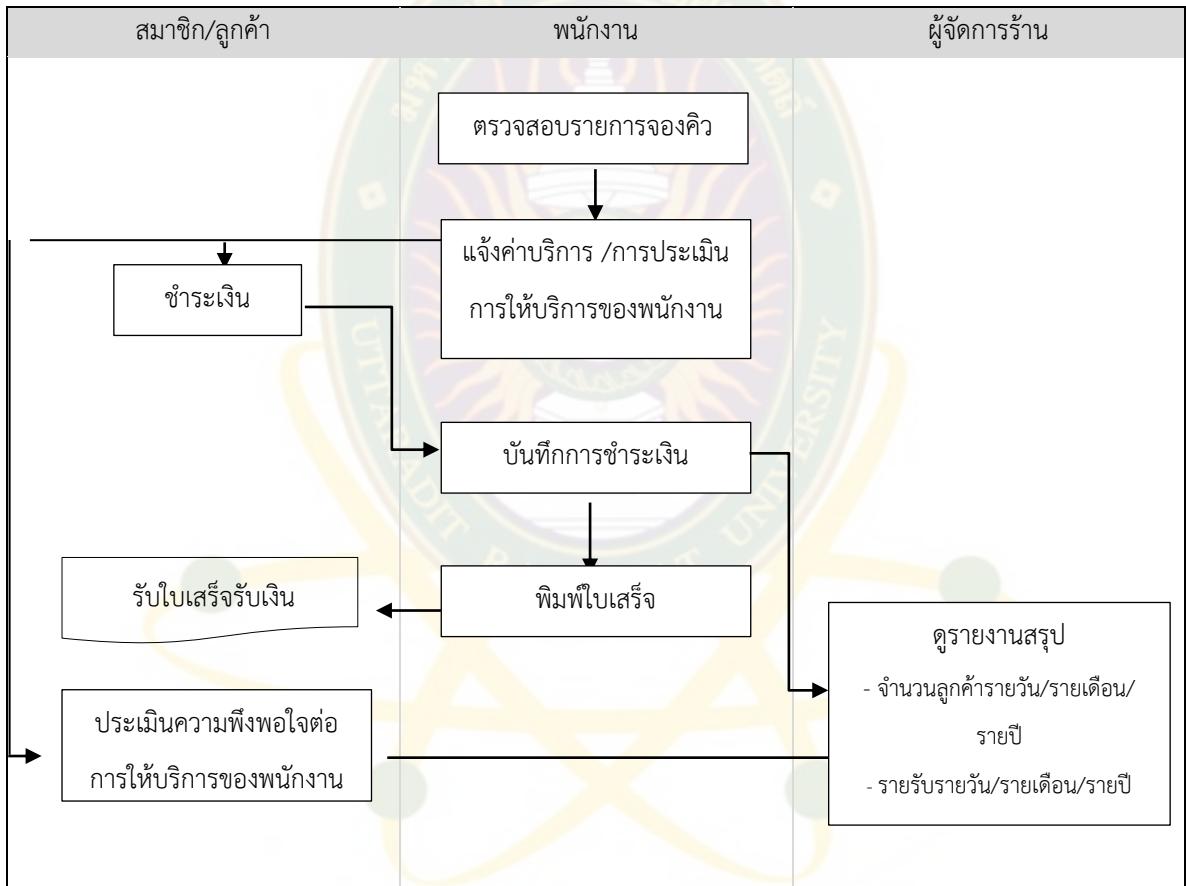
2.1 การออกแบบพัฒนาการทำงานของระบบ

2.1.1 ขั้นตอนการพัฒนาระบบงานนี้ได้นำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูล ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูลจึงทำให้ง่ายต่อการจัดการ และนำเข้าถือมากขึ้น ระบบการทำงานที่ต้องการสามารถอธิบายได้ ดังภาพที่ 2 โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ 4 ฝ่าย คือ (1) ผู้ดูแลระบบ (2) พนักงาน (3) สมาชิก/ลูกค้า และ (4) ผู้จัดการร้าน



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการทำงานของระบบจัดการร้านสปา

2.1.2 ขั้นตอนการชำระเงินและการประเมินการให้บริการของพนักงานร้านเพرمາลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 3 โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ 3 ฝ่าย คือ (1) สมาชิกหรือลูกค้า (2) พนักงาน และ (3) ผู้จัดการร้าน

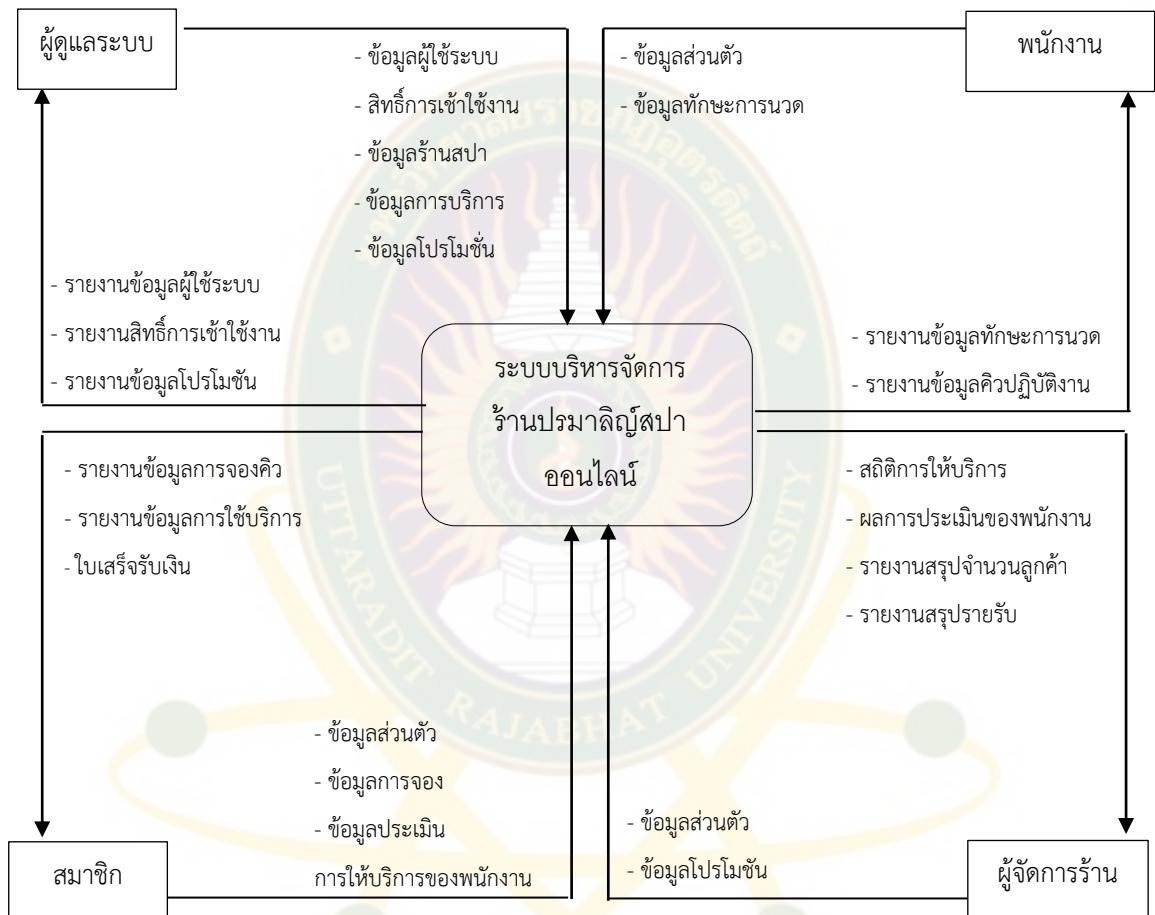


ภาพที่ 3 ขั้นตอนการชำระเงินและการประเมินการให้บริการของพนักงาน

2.2 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

2.2.1 แผนภาพบริบท (Context Diagram)

แผนภาพบริบทแสดงสภาพแวดล้อมของระบบบริหารจัดการร้านเพرمาร์ลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ กล่าวคือ แสดงแหล่งที่มีผลกระทบต่อระบบ และเส้นทางของข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input data) รวมทั้งข้อมูลที่ออกจากแหล่งที่มีผลต่อระบบ (Output data) สามารถอธิบายรายละเอียดตามภาพที่ 4



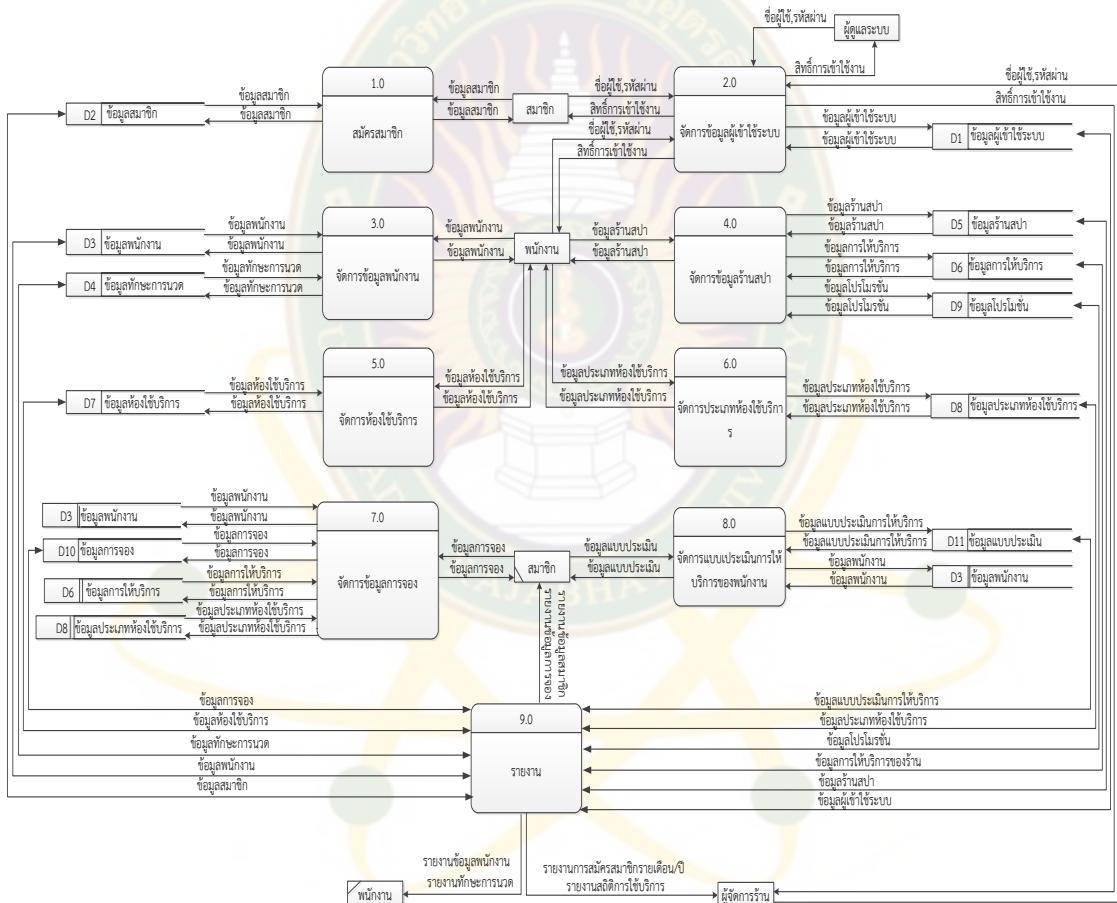
ภาพที่ 4 แผนภาพบริบทของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิจจ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์

จากแผนภาพบริบทของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิจจ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ มีผู้เกี่ยวข้อง กับระบบ 4 ประเภท คือ (1) ผู้ดูแลระบบ (2) ผู้จัดการร้าน (3) พนักงาน และ (4) สมาชิก โดยผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการข้อมูลการเข้าใช้งาน ผู้จัดการร้านสามารถดูรายงานการบริการพนักงาน รายงานสถิติการใช้บริการ รายงานการใช้บริการรายวัน/สัปดาห์/เดือน/ปี รายงานการสมัครสมาชิกรายเดือน/ปี พนักงานสามารถจัดการข้อมูลหลัก ส่วนสมาชิกสามารถเข้าชมข่าวสาร และทำการลงทะเบียนให้บริการของทางร้านได้

2.2.2 แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram)

แผนภาพกระแสข้อมูลของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิจจ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ เส้นทางของข้อมูลเข้าสู่ระบบ และข้อมูลออกจากระบบไปยังแหล่งที่มีผลกระทบต่อระบบ โดยมีความสัมพันธ์กับการประมวลผล (Process) ที่เกิดขึ้นในระบบและแฟ้มข้อมูล (Data Store) ดังแสดงในภาพที่ 5

การประมวลผลที่เกิดขึ้นในระบบ ได้แก่ สมัครสมาชิก จัดการข้อมูลผู้ใช้ระบบจัดการข้อมูลพนักงาน จัดการข้อมูลร้านสปา จัดการห้องใช้บริการ จัดการประเภทห้องใช้บริการ จัดการข้อมูลการจอง จัดการแบบประเมินการให้บริการและรายงาน ประเมินการให้บริการ และรายงาน



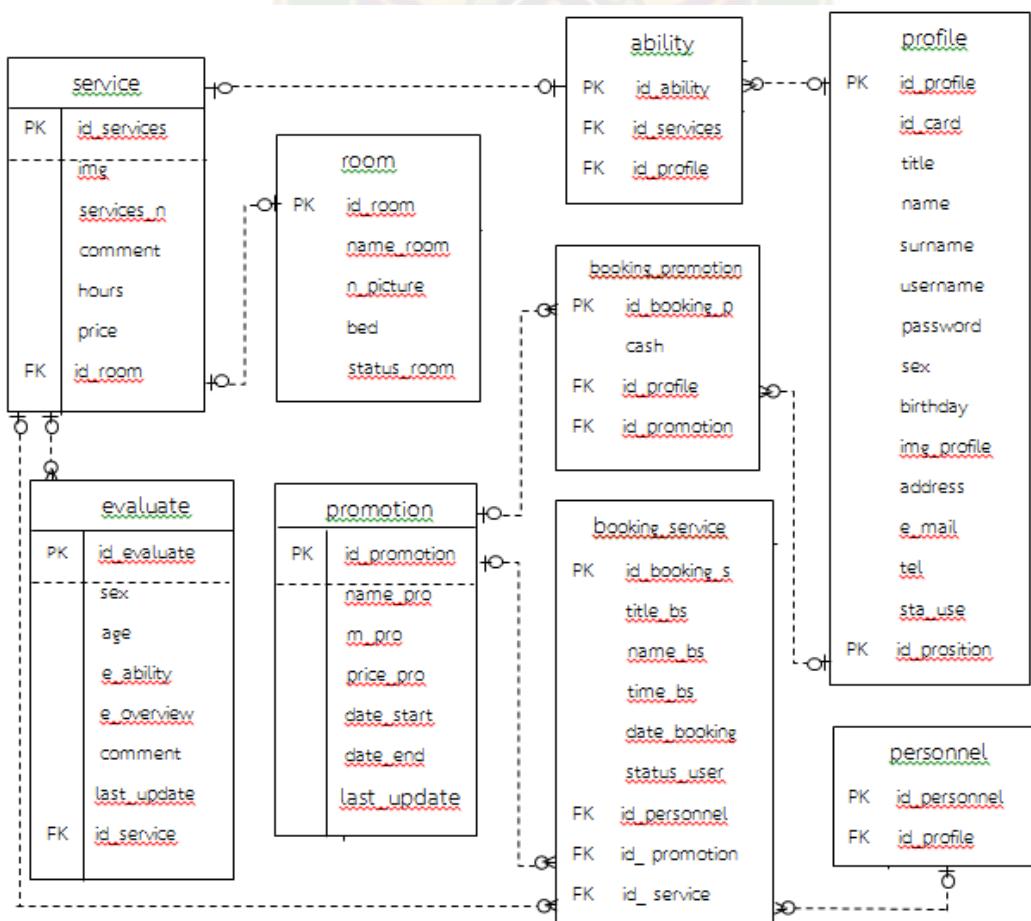
ภาพที่ 5 แผนภาพการไหลข้อมูลระดับ 0 ของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิจุสปางจังหวัดอุตรดิตถ์

จากแผนภาพการไหลข้อมูลระดับ 0 ของระบบมีรายละเอียดการทำงานดังนี้ กระบวนการที่ 1.0 คือ กระบวนการสมัครสมาชิก โดยผู้ที่จะทำการจองต้องทำการสมัครสมาชิกก่อนถึงจะทำการจองได้ กระบวนการที่ 2.0 คือ กระบวนการจัดการข้อมูลผู้ใช้ระบบ โดยผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนดสิทธิ์ให้แต่ละกลุ่มของผู้ใช้เข้าใช้งาน กระบวนการที่ 3.0 คือ กระบวนการจัดการข้อมูลพนักงาน โดยพนักงานสามารถจัดการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของตนเอง กระบวนการที่ 4.0 คือ กระบวนการจัดการข้อมูลร้านสปา โดยพนักงานสามารถจัดการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลร้านสปา กระบวนการที่ 5.0 คือ กระบวนการจัดการห้องใช้บริการโดยพนักงานสามารถจัดการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลห้องใช้บริการ กระบวนการที่ 6.0 คือ กระบวนการจัดการประเภทห้องใช้บริการโดยพนักงาน สามารถจัดการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลประเภทห้องใช้บริการ กระบวนการที่ 7.0 คือ กระบวนการจัดการจอง โดยพนักงานสามารถจัดการจอง

สามารถสามารถค้นหาข้อมูลการบริการ ตรวจสอบการจอง เลือกพนักงาน กระบวนการที่ 8.0 คือ กระบวนการจัดการแบบประเมินการให้บริการโดยสมาชิกรับบริการเสร็จแล้วสามารถมาทำแบบประเมินการให้บริการของพนักงาน และกระบวนการที่ 9.0 คือ กระบวนการรายงานผล โดยผู้จัดการร้านสามารถดูรายงานต่างๆ ของทางร้านได้

2.2.3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Entity Relationship Diagram: ER Diagram)

แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลของระบบแสดงดังภาพที่ 6 ซึ่งเป็นการออกแบบเครื่องมือสำหรับจำลองข้อมูลเชิงสัมพันธ์^[8] ประกอบไปด้วยกลุ่มข้อมูลที่เป็นเรื่องเดียวกันหรือมีความเกี่ยวข้องกันและแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Relationship) ที่เกิดขึ้นทั้งหมดในระบบ



ภาพที่ 6 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปา จังหวัดอุตรดิตถ์

3. ผลการวิจัย

ผลการดำเนินการวิจัยทำให้ได้ระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญสปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ ที่มีความสามารถในการจัดการข้อมูลร้านสปา จัดการห้องให้บริการ จัดทำทะเบียนประวัติและความเชี่ยวชาญของพนักงาน ลงทะเบียนสมาชิก(ลูกค้า) การจองคิวบริการ การประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน และสามารถเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง ไม่สูญหาย

3.1 การพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญสปา จังหวัดอุตรดิตถ์ จะกระทำการตามผลลัพธ์ที่ได้จากการบูรณาการวิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยใช้ภาษาฟีเอชพี (PHP)^[9] ในการพัฒนา และมายแอสกิวแอล (MySQL)^[10] ในการจัดการฐานข้อมูล ในส่วนของหน้าจอหลักของระบบ ผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีความง่าย และสะดวกต่อการเข้าใช้งาน ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 หน้าจอหลักของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญสปา จังหวัดอุตรดิตถ์



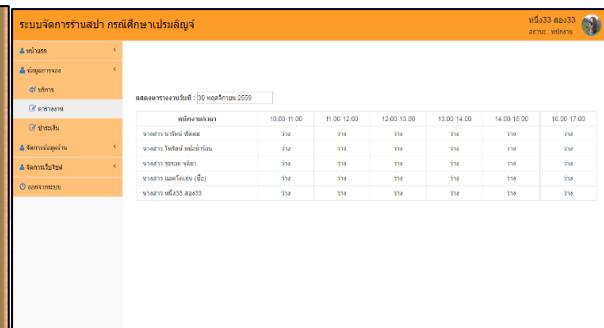
ภาพที่ 7 หน้าเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งานตามหน้าที่และสิทธิ์การเข้าใช้งาน

ส่วนการจัดการข้อมูลของการเข้าใช้งานระบบ^[11] ได้แบ่งตามหน้าที่และสิทธิ์การเข้าใช้งานออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) สมาชิกหรือลูกค้า มีสิทธิ์ในการจองคิวบริการ และประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) พนักงานมีสิทธิ์ในการตรวจสอบรายการจองคิวบริการ บันทึกข้อมูล และทำการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน และ (3) ผู้จัดการร้านมีสิทธิ์ในการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและพนักงาน ดูรายงานการให้บริการ ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น สามารถแสดงตัวอย่างหน้าจอแต่ละส่วนของการใช้งานระบบ ดังแสดงในภาพตามลำดับ

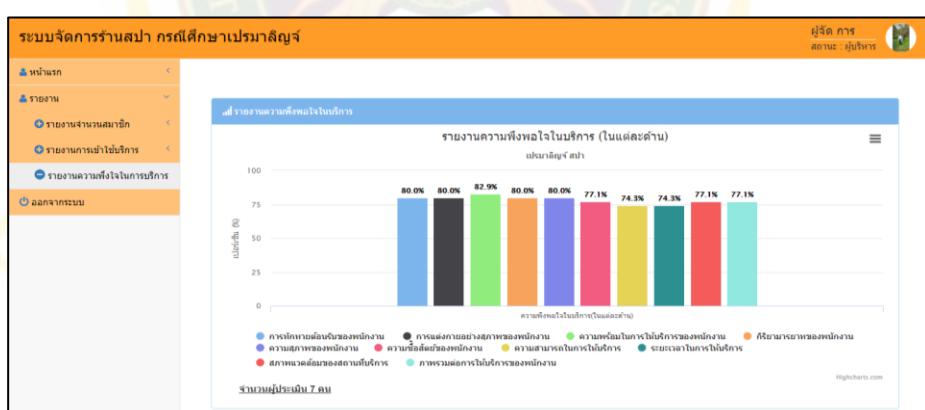
**SCIENCE AND TECHNOLOGY
UTTARADIT RAJABHAT UNIVERSITY**



ภาพที่ 8 หน้าจอส่วนการใช้งานของ
สมาชิกหรือลูกค้า



ภาพที่ 9 หน้าจอส่วนการใช้งาน
ของพนักงาน



ภาพที่ 10 หน้าจอการใช้งานของผู้จัดการร้าน

3.2 การทดสอบการใช้งานระบบ

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบและการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

| รายการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน | ประสิทธิภาพ | |
|------------------------------------|-----------|--------------|-------------|--|
| | | | มาตรฐาน | |
| การทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งาน | 4.10 | 0.66 | ดี | |
| การทำงานตามหน้าที่ของระบบ | 4.62 | 0.48 | ดีมาก | |
| การออกแบบการใช้งานของระบบ | 4.45 | 0.48 | ดี | |
| การจัดการฐานข้อมูลของระบบ | 4.70 | 0.44 | ดีมาก | |
| ค่าเฉลี่ยรวมการประเมินทั้งระบบ | 4.47 | 0.52 | ดี | |

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบและการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานของระบบประเมินโดย ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ พนักงาน และบุคคลทั่วไป มีการประเมินทั้งหมด 4 ด้าน คือ (1) ด้านความสามารถในการทำงานตาม ความต้องการของผู้ใช้งาน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (2) หน้าที่ของระบบงาน มีผล การประเมินอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (3) ด้านการออกแบบการใช้งาน มีผลการประเมินอยู่ใน ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ (4) ด้านการจัดการฐานข้อมูลของระบบ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 พบร่วมกับผลการประเมินในภาพรวมอยู่ใน ระดับดี ระบบสามารถทำงานได้ตามพังก์ชันและตามความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบใช้งานง่าย มีความถูกต้อง สมบูรณ์และปลอดภัย

4. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการดำเนินการวิจัยเรื่อง ระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ ผู้วิจัย ขออภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบวางแผนและติดตาม งานวิจัยทางด้านวิทยาการระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ที่จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านงานบริการและผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ สรุปได้คือ ข้อมูลร้านสปาประกอบด้วยการจัดเก็บข้อมูลบุคคล ได้แก่ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงาน และข้อมูลเจ้าของกิจการโดยสามารถเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูลได้ ในการจัดการข้อมูลร้านสปาเป็นการจัดการข้อมูลผลิตภัณฑ์ ห้องบริการ เตียงบริการ และแพคเกจบริการ โดยสามารถเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูลได้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของพนิดา ศักดิ์ศรีและ เยาวเรศ เสือกระจาง (2550: บทคัดย่อ) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานวิชาการและกิจการนักศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยา จังหวัดครุยส์” สรุปได้ว่าผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบโดยใช้การพัฒนาระบบแบบ SDLC ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้ ภาษา PHP และระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL มีความเหมาะสมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระวัฒน จันล (2551:บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ “ราชภัฏวิจัยครั้งที่ 4” (กลุ่มการจัดการและการท่องเที่ยว) หน้า 397 “ระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการงานระเบียนนักศึกษาวิทยาลัยอินเตอร์ลามป์” ซึ่งได้พัฒนาระบบ โดยใช้ภาษา PHP และระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL จากการทดสอบการทำงานของระบบพบว่า ผลการทำงานของระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ผลการวิเคราะห์ระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ออนไลน์ ถูกพัฒนาขึ้นโดย มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบและสร้างฐานข้อมูลร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ อำนวยความสะดวกใน การวางแผนของคุณบริการของลูกค้า และติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิ

ตรา อุดมลัยเกشم และคณะ (2556:884) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการบริหารจัดการธุรกิจสปา” ซึ่งผลการวิจัยพบว่าระบบมีความสามารถพิจารณารับคำร้องขอใช้บริการของลูกค้า โดยมีการตรวจสอบความพร้อมของพนักงานนวดและเตียงบริการ ระบบสามารถจัดลำดับการเข้ารับบริการของลูกค้า ระบบสามารถแสดงตารางการทำงานของพนักงานนวด ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ พนักงานนวดและเตียงบริการถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเจ้าของกิจการ

3. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการร้านเปรมาลิญ์สปาจังหวัดอุตรดิตถ์ ออนไลน์โดยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ พนักงาน และบุคลากรทั่วไป พบร่วมกัน 4 ด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 พบร่วมกัน ระบบใช้งานง่าย มีความถูกต้องสมบูรณ์ และปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ มหาวิทยาลัย (2559:396) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ระบบวางแผนและติดตามงานวิจัยทาง ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของประสิทธิภาพของระบบ เทากัน 4.24 สรุปได้ว่าประสิทธิภาพประสิทธิผลของการใช้งานโปรแกรมโดยรวมมีประสิทธิภาพมาก และพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Bretschneider, S., 1990, Management information systems in public and private organizations: An empirical test, *Public Adm Rev.* 50(5): 536-545.
- [2] Obeidat, M. and North, M.M., 2014, A comparative review of information technology project management in private and public sector organizations, *Int. Manag. Rev.* 10(1): 55-62.
- [3] Lin, C. and Pervan, G., 2003, The practice of IS/IT benefits management in large Australian organizations, *Inf. Manage.* 41(1): 13-24.
- [4] W. Takahashi and M. Toyoda, Weak convergence theorems for nonexpansive mappings and monotone mappings. *J. Optim. Theory Appl.* no. 118, pp. 417 – 428, 2003.
- [5] Frick, N., Hemmerich, K.M. and Schubert, P., 2012, Benefits identification in interorganizational information system implementation projects: A multi-case study approach, pp. 4662-4671, 45th Hawaii International Conference on System Science (HICSS).
- [6] Zwikaal, O. and Smyrk, J., 2012, A general framework for gauging the performance of initiatives to enhance organizational value, *Br. J. Manag.* 23: S6-S22.
- [7] โภgas อุ่ยมสิริวงศ์. (2560). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดี้เคชั่น. 46-53.
- [8] สมศักดิ์ โชคชัยชาติกุล. (2553). คู่มือการออกแบบระบบงานฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ : โปรดิวชั่น. 53-69.

- [9] เจริญศักดิ์ รัตนवราหา และ ชีสันต์ ทิพย์ศุภวนนท์. (2554). PHP& MySQL สร้าง Web Programming ด้วยภาษายอดนิยมที่สุดในยุคนี้. กรุงเทพฯ : เน็ตดีไซน์ พับลิชชิ่ง. 4-5.
- [10] ชาญชัย ศุภอรรถกร. (2560). สร้างเว็บแอปพลิเคชัน PHP MySQL+AJAX jQuery ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : รีไวว่า. 174-180.
- [11] น้ำฝน อัศวเมธิน. (2560). หลักการพื้นฐานของวิศวกรรมซอฟต์แวร์. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดูเคชัน. 295.



SCIENCE AND TECHNOLOGY
UTTARADIT RAJABHAT UNIVERSITY