

การพัฒนาและประเมินระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย

Development and Evaluation of a Thai Traditional Massage Shop Management System for Baan Saen Sabai

สันติ เต็มผล¹, ประไพศรี ฤทธิไธสง², ธัญญารัตน์ อัสวจุฬามณี³, พรพงศ์ ศิริสุขเจริญพร⁴

¹คณะบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีดิจิทัลทางธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, Santi@bsu.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีดิจิทัลทางธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, prapaisri.rit@gmail.com

³คณะบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีดิจิทัลทางธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, japook_99@hotmail.com

⁴คณะบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีดิจิทัลทางธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, kwan140629@gmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจุบันร้านนวดแผนไทยขนาดเล็กจำนวนมากยังคงใช้วิธีการบริหาร จัดการแบบดั้งเดิม เช่น การจองคิวใช้บริการยังคงดำเนินการผ่านการโทรศัพท์หรือการจดบันทึกลงสมุดทำให้เกิดความผิดพลาด ข้อมูลสูญหาย การจองคิวซ้ำซ้อน และไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย และ 2) ประเมิน ประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น ระบบถูกออกแบบและพัฒนาในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันตามแนวทาง วงจรการพัฒนา (System Development Life Cycle: SDLC) การประเมินประสิทธิภาพของระบบ ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 3 ท่าน และการประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบ จำนวน 25 ท่าน คัดเลือกแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญพบว่าระบบมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.41, SD = 0.56) และผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43, SD = 0.57) โดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์วัตถุประสงค์ และช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้านบ้านแสนสบาย สามารถนำไปปรับใช้ธุรกิจขนาดเล็กในบริบท ของร้านนวดแผนไทยและนำไปต่อยอดหรือพัฒนาใช้กับธุรกิจบริการประเภทใกล้เคียงได้

คำหลัก: ระบบสารสนเทศ ระบบจัดการร้านนวดแผนไทย ความพึงพอใจ

Abstract

At present, many small Thai traditional massage shops still rely on traditional management methods. For example, service bookings are handled via phone calls or recorded in notebooks, which often leads to errors, data loss, duplicate bookings, and difficulty in quickly retrieving past information. This research aims to: (1) develop a management system for a Thai traditional massage shop, specifically for Baan Saensabai, and (2) evaluate the efficiency of the developed system. The system was designed and developed as a web application based on the System Development Life Cycle (SDLC). The system efficiency was evaluated by three experts in information system development, while user satisfaction was assessed by 25 users selected through purposive sampling. Data were collected using a 5-point Likert scale questionnaire, and the statistics used for data analysis included mean and standard deviation.

The results showed that the system efficiency, as evaluated by experts, was at a high level (mean = 4.41, SD = 0.56), and user satisfaction was also at a high level (mean = 4.43, SD = 0.57). These findings indicate that the system operates effectively, meets the intended objectives, and enhances the management efficiency of Baan Saen Sabai massage shop. Furthermore, the system can be applied to small businesses in the context of Thai traditional massage shops and can be further extended or adapted for use similar service-based businesses.

Keywords: Information System, Thai Traditional Massage Shop Management System, User Satisfaction.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน การนวดแผนไทยถือเป็นภูมิปัญญาทางการแพทย์แผนไทยที่ได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ โดยมีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมสุขภาพ การบรรเทาอาการปวดเมื่อย และการผ่อนคลายความเครียด องค์การยูเนสโกได้ขึ้นทะเบียนนวดแผนไทยเป็นมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ของมนุษยชาติ ซึ่งสะท้อนถึงคุณค่าและความสำคัญในระดับสากล (กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2563) ในเชิงธุรกิจ ร้านนวดแผนไทยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเขตเมืองและแหล่งท่องเที่ยวที่มีความต้องการบริการด้านสุขภาพเพิ่มสูงขึ้น งานวิจัยของศิริลักษณ์ (2564) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึงบริการเป็นองค์ประกอบ

สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ดังนั้น การบริหารจัดการร้านนวดแผนไทยอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่าร้านนวดแผนไทยขนาดเล็กจำนวนมากยังคงเผชิญกับข้อจำกัดด้านการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร โดยเฉพาะในกระบวนการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า การจองคิวใช้บริการ การจัดตารางเวลาพนักงาน และการจัดทำรายงานรายได้ ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวส่วนใหญ่อาศัยการบันทึกข้อมูลในรูปแบบเอกสารหรือสมุดบันทึก ซึ่งนำไปสู่ปัญหาความคลาดเคลื่อนของข้อมูล การสูญหายของข้อมูล การจองคิวซ้ำซ้อน และความล่าช้าในการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง (กัญญารัตน์ สุขประเสริฐ, 2562; ธนภัทร อินทร์สุวรรณ, 2564) ข้อจำกัดเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงลดทอนศักยภาพของผู้ประกอบการในการใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

ในบริบทของกรณีศึกษาร้านบ้านแสนสบาย พบว่ามีลักษณะปัญหาสอดคล้องกับประเด็นดังกล่าว โดยกระบวนการจองคิวยังคงดำเนินการผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์และการบันทึกลงในสมุดซึ่งก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการจัดลำดับคิวและการนัดหมายซ้ำซ้อน นอกจากนี้ ยังพบปัญหาความไม่ถูกต้องในการคำนวณค่าแรงของพนักงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน และความไม่แม่นยำของข้อมูลโดยรวม อีกทั้งระบบการสะสมแต้มลูกค้ายังคงอยู่ในรูปแบบเอกสารกระดาษ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการติดตามและตรวจสอบข้อมูล เช่น การสูญหายของบัตรสะสมแต้ม และความยุ่งยากในการจัดทำรายงานรายได้ประจำวัน

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบจัดการร้านนวดแผนไทยในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและบูรณาการ โดยครอบคลุมการจัดการข้อมูลลูกค้า การจองคิวใช้บริการ การคำนวณค่าตอบแทนพนักงาน การสรุปรายรับรายวัน และระบบสะสมแต้มลูกค้าในแพลตฟอร์มเดียว ทั้งนี้ ระบบที่พัฒนาขึ้นมีเป้าหมายเพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินการด้วยวิธีการแบบดั้งเดิม เพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังมีศักยภาพในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจร้านนวดแผนไทยในบริบทของเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสนับสนุนการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

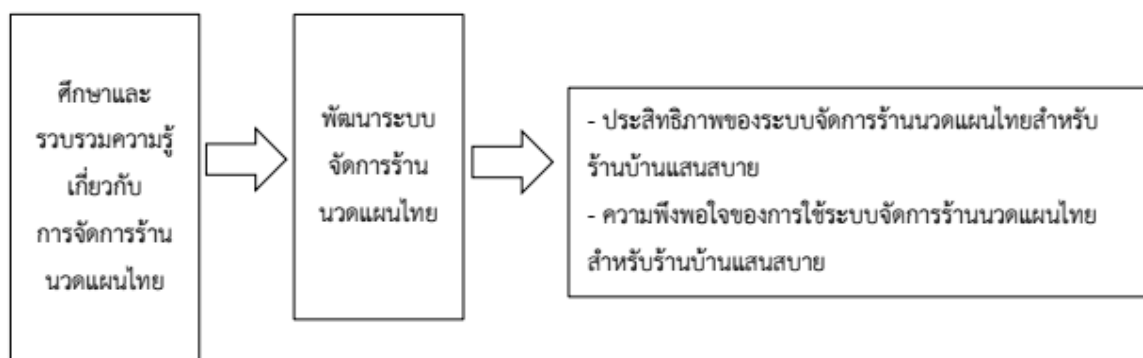
วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย
2. ระบบที่พัฒนาขึ้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้าน โดยเฉพาะด้านการจองคิว และการจัดการข้อมูล ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และลดความผิดพลาดจากกระบวนการแบบดั้งเดิม

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของร้าน พนักงานนวด และลูกค้าสมาชิกของร้านบ้านแสนสบาย รวมทั้งสิ้น 70 คน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจองใช้บริการและให้บริการนวด

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ใช้ในการพิจารณาทดสอบและประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการร้านนวดแผนไทย คัดเลือกด้วยวิธีเจาะจง จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ
2. กลุ่มผู้ใช้ระบบ ได้แก่ เจ้าของร้าน พนักงานนวด และลูกค้าสมาชิกของร้านบ้านแสนสบาย ใช้ในการทดสอบระบบและประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจัดการร้านนวดแผนไทย คัดเลือกด้วยวิธีเจาะจง จำนวน 25 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจองใช้บริการและให้บริการนวด และได้ทดลองใช้งานระบบจริงเพื่อนำมาประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน

2. แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การพัฒนากระบวนการดำเนินการตามแนวทางของวงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Pressman & Maxim, 2015) โดยแบ่งออกเป็นขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การศึกษาความต้องการของระบบ (Requirement Analysis) ศึกษากระบวนการดำเนินงานของร้านบ้านแสนสบายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ การรับจองคิว การจัดการพนักงานนวด การบันทึกข้อมูลลูกค้า การคำนวณค่ามือพนักงาน การสรุปรายรับรายวัน และระบบสะสมแต้มลูกค้า พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการร้าน พนักงานต้อนรับ และพนักงานนวด เพื่อกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ และคุณลักษณะของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยที่ต้องการพัฒนาให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง

2. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) วิเคราะห์ข้อจำกัดของกระบวนการเดิม เช่น ความล่าช้าในการจัดคิว ความผิดพลาดในการคำนวณค่ามือพนักงาน ความซ้ำซ้อนของข้อมูล การสรุปรายงานที่ใช้เวลานาน และการไม่มีระบบติดตามข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและกำหนดความต้องการเชิงหน้าที่ และความต้องการเชิงคุณภาพของระบบ

3. การออกแบบระบบ (System Design) ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล ให้รองรับข้อมูลลูกค้า การจองคิว พนักงาน รายได้ และการสะสมแต้ม ออกแบบกระบวนการทำงานของระบบตั้งแต่การรับจองคิวจนถึงการสรุปรายงาน ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน ให้ใช้งานง่าย เข้าใจได้รวดเร็ว และเหมาะสมกับบริบทของร้านขนาดเล็ก เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถปรับตัวและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาและติดตั้งระบบ (Implementation) นำพัฒนาระบบในรูปแบบ Web Application โดยใช้ภาษา PHP และใช้ MySQL เป็นระบบจัดการฐานข้อมูล จากนั้นติดตั้งระบบเพื่อใช้งานภายในร้านบ้านแสนสบาย ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายภายในร้าน ทั้งนี้ การพัฒนาระบบในรูปแบบเว็บช่วยให้สามารถเข้าถึงได้สะดวก ลดต้นทุนด้านซอฟต์แวร์ และรองรับการขยายระบบในอนาคต

5. การทดสอบและประเมินผล (Testing and Evaluation) ดำเนินการทดสอบระบบด้วยวิธี Black Box Testing เพื่อประเมินการทำงานของแต่ละฟังก์ชันตามข้อกำหนด จากมุมมองของผู้ใช้งาน ภายหลังจากทดสอบเชิงเทคนิค ให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้งานจริง และประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์ทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุประดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพของระบบในการใช้งานจริงภายในร้านบ้านแสนสบาย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1. ระยะก่อนการพัฒนาระบบ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของระบบ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและการสังเกต จากเจ้าของร้าน พนักงานต้อนรับ และพนักงานนวดของร้านบ้านแสนสบาย เพื่อศึกษากระบวนการทำงานเดิม ปัญหาอุปสรรค และความต้องการใช้งานระบบ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ถูกนำไปใช้ในการกำหนดขอบเขตและความต้องการของระบบ

2. ระยะหลังการพัฒนาระบบ ภายหลังจากการพัฒนาระบบเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบในรูปแบบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) เพื่อประเมินด้านการทำงานของระบบ ความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.2 การประเมินโดยผู้ใช้งานระบบ ให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้งานระบบจริงในสถานการณ์จำลองและสถานการณ์ใช้งานจริงภายในร้าน จากนั้นเก็บข้อมูลความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุมด้านความง่ายในการใช้งาน ความสะดวก ความรวดเร็ว และประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุประดับประสิทธิภาพของระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

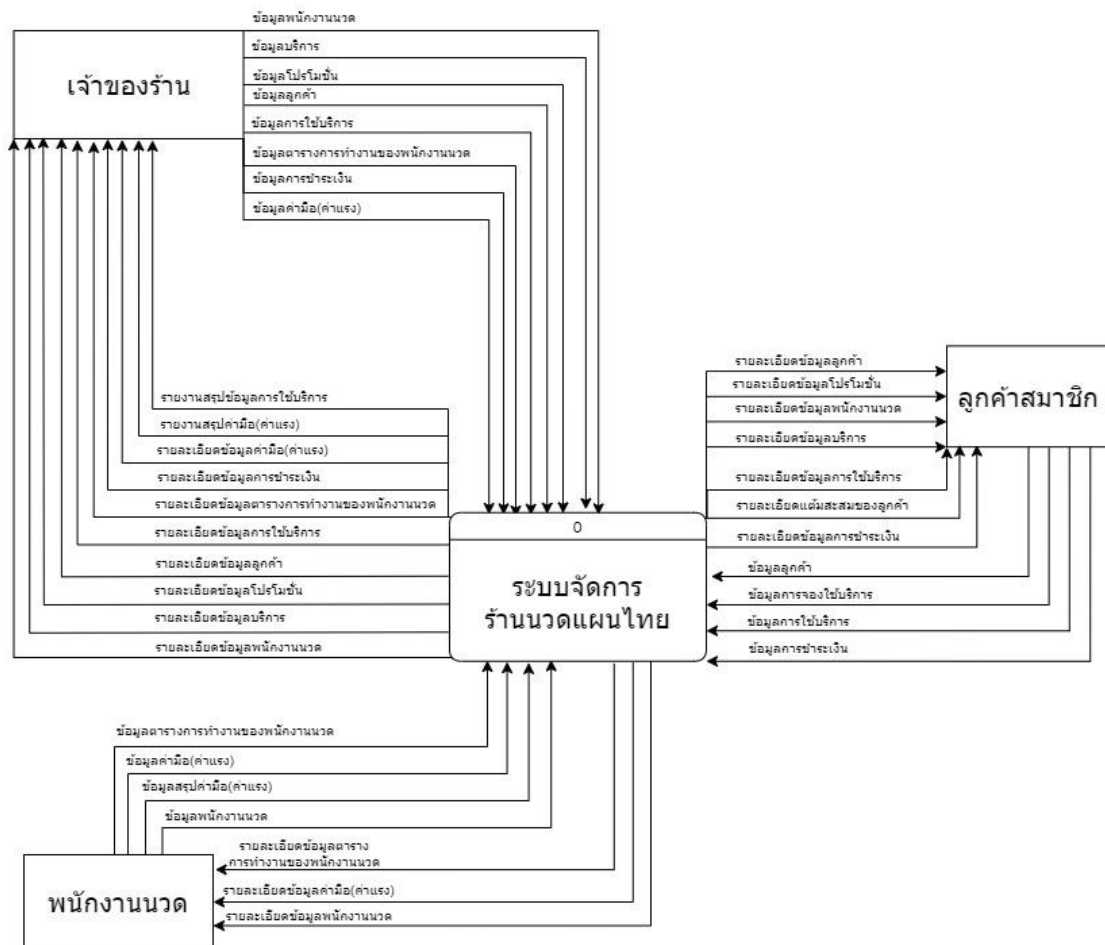
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน [9] โดยนำผลที่ได้เทียบกับเกณฑ์การมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ผลการวิจัย

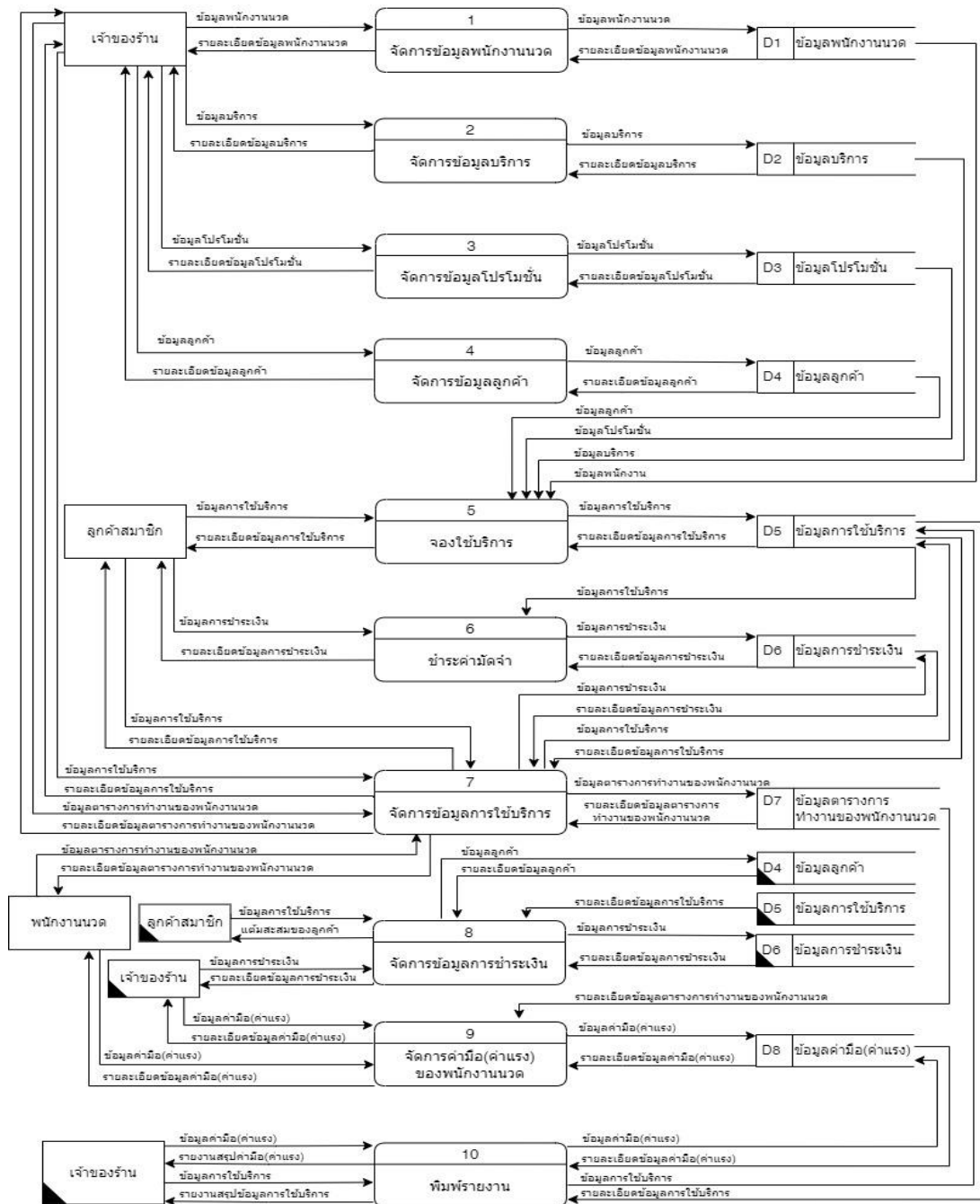
การศึกษาเพื่อพัฒนาการวิจัยเพื่อให้ได้ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย และประเมินพึงพอใจของการใช้งานระบบ ใช้หลักการวิเคราะห์ และออกแบบระบบตามแนวทางวงจรพัฒนาระบบ (SDLC) โดยพัฒนาในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันด้วยภาษา PHP และใช้ระบบฐานข้อมูล โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

ระบบมีผู้ใช้งานตามขอบเขตหน้าที่ในการรับผิดชอบส่วนต่าง ๆ ของระบบ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) เจ้าของร้าน 2) พนักงานนวด และ 3) ลูกค้าสมาชิก ดังภาพ 1



ภาพ 1 แผนภาพบริบทของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย



ภาพ 2 แผนภาพการไหลของข้อมูลของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย

จากภาพ 2 แผนภาพการไหลของข้อมูล แสดงโครงสร้างการทำงานของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย โดยประกอบด้วยผู้ใช้งานหลัก ได้แก่ เจ้าของร้าน พนักงานนวด และลูกค้าสมาชิก ที่ได้ต่อกับระบบผ่าน 10 กระบวนการสำคัญ ครอบคลุมการจัดการข้อมูลพื้นฐาน การจองใช้บริการ การชำระเงิน การคำนวณค่าตอบแทนพนักงาน และการออกรายงาน ข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บในแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เพิ่มความถูกต้องแม่นยำ และสนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจของร้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการพัฒนาระบบจัดการร้านนวดแผนไทย งานวิจัยนี้ได้นำเสนอหน้าจอกำหนดการทำงานของระบบในฟังก์ชันหลักที่ได้รับการออกแบบตามความต้องการของผู้ใช้งานและผลการวิเคราะห์ระบบ โดยมุ่งเน้นฟังก์ชันที่มีบทบาทสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานและการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้าน ดังภาพ 3 ถึงภาพ 6

หน้าจอกำหนดการจองบริการ (Booking Form) แสดงข้อมูลการจองบริการ

บริการ	พิกัดงาน	รายการ	ทั้งหมด
นวดแผนไทย	สมทิง ใจดี	นวดแผนไทย	500.00
จำนวน คน	วันที่ให้บริการ	(+) ค่าปิดจ่า	250.00
8 ชั่วโมง	09/02/2025	ทั้งหมด	500.00
เริ่มเป็นเวลา	สิ้นสุดเวลา	ข้อมูลส่วนมากของทุกวงถูกนำไปใช้เพื่อประมวลผลสำหรับชื่อของคุณ ประสบการณ์ที่หวังไว้กับใจดี และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่อธิบายไว้ใน นโยบายความเป็นส่วนตัว	
10.00	18.00	<input type="button" value="จอง"/>	

ภาพ 3 หน้าจอกำหนดการจองบริการ แสดงข้อมูลการจองการใช้บริการ

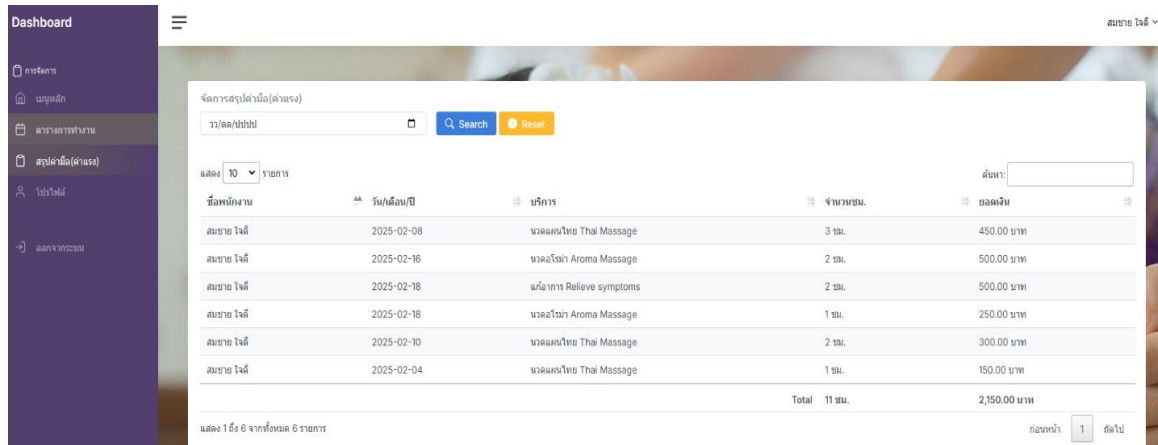
จากภาพ 3 หน้าจอกำหนดการจองคิวถูกออกแบบเพื่อรองรับการนัดหมายการใช้บริการ โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกวัน เวลา และพนักงานให้บริการได้อย่างสะดวก ระบบมีการตรวจสอบช่วงเวลาที่ยังมีช่องว่างโดยอัตโนมัติ เพื่อลดปัญหาการจองคิวซ้ำและความคลาดเคลื่อนในการจัดตารางการให้บริการ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคิวของร้าน

หน้าจอบริการจัดการข้อมูลลูกค้า (User Management Interface)

#	รายละเอียดลูกค้า	สถานะ	จัดการ
1	ชื่อ-สกุล: User name เพศ: ชาย เบอร์โทร: 1234	🟢 อนุมัติ	Edit Delete
2	ชื่อ-สกุล: สมพงษ์ สีหงษา เพศ: ชาย เบอร์โทร: 0894567890	🟢 อนุมัติ	Edit Delete
3	ชื่อ-สกุล: User name0 เพศ: ชาย เบอร์โทร: 0891234561	🟢 อนุมัติ	Edit Delete

ภาพ 4 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลลูกค้า

จากภาพ 4 หน้าจอนี้ใช้สำหรับจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า เช่น การเพิ่ม แก้ไข และ ค้นหาข้อมูล รวมถึงการบันทึกประวัติการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งช่วยลดปัญหาการสูญหายของข้อมูล และเพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง



จัดการสรุปค่าตอบแทน (ค่าแรง)

วันที่: 11/02/2569

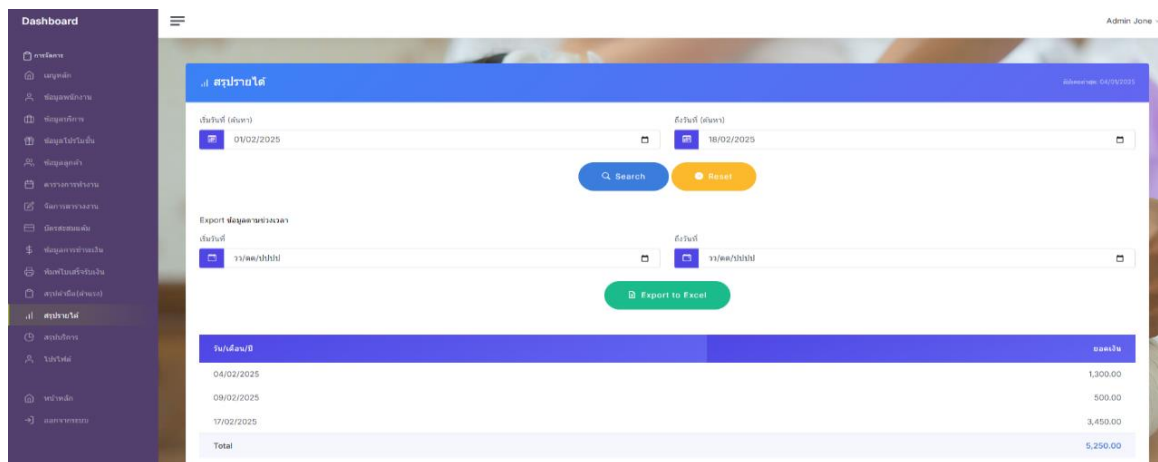
แสดง: 10 รายการ

ชื่อพนักงาน	วัน/เดือน/ปี	บริการ	จำนวนชม.	ยอดเงิน
สมชาย ใจดี	2025-02-08	นวดแผนไทย Thai Massage	3 ชม.	450.00 บาท
สมชาย ใจดี	2025-02-16	นวดโรมา Aroma Massage	2 ชม.	500.00 บาท
สมชาย ใจดี	2025-02-18	แก้การ Relieve symptoms	2 ชม.	500.00 บาท
สมชาย ใจดี	2025-02-18	นวดโรมา Aroma Massage	1 ชม.	250.00 บาท
สมชาย ใจดี	2025-02-10	นวดแผนไทย Thai Massage	2 ชม.	300.00 บาท
สมชาย ใจดี	2025-02-04	นวดแผนไทย Thai Massage	1 ชม.	150.00 บาท
Total			11 ชม.	2,150.00 บาท

แสดง 1 ถึง 6 จากทั้งหมด 6 รายการ

ภาพ 5 หน้าจอแสดงสรุปค่าตอบแทนของพนักงานนวด

จากภาพ 5 หน้าจอการคำนวณค่าตอบแทนถูกพัฒนาเพื่อช่วยคำนวณค่ามือพนักงานนวดโดยอัตโนมัติจากข้อมูลการให้บริการ ลดความผิดพลาดจากการคำนวณด้วยวิธีการแบบเดิม และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลด้านรายได้และค่าตอบแทน



สรุปรายได้

Admin Jone

Admin ID: 04/92/031

เริ่มวันที่ (เลือก): 01/02/2025 ถึงวันที่ (เลือก): 18/02/2025

Export ข้อมูลของช่วงเวลา

เริ่มวันที่: 11/02/2569 ถึงวันที่: 11/02/2569

Export to Excel

วัน/เดือน/ปี	ยอดเงิน
04/02/2025	1,300.00
09/02/2025	500.00
17/02/2025	3,450.00
Total	5,250.00

ภาพ 6 หน้าจอแสดงรายละเอียดสรุปรายได้ของร้าน

จากภาพ 5 หน้าจอข้อมูลสรุปรายได้ถูกพัฒนาเพื่อแสดงรายละเอียดรายได้ของร้านในรูปแบบ วัน/เดือน/ปี พร้อมข้อมูลการให้บริการที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูลรายได้

ตามช่วงเวลาที่ต้องการได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ ระบบยังรองรับการส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบายที่พัฒนาขึ้น จากนั้นประเมินประสิทธิภาพระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเทียบกับเกณฑ์และสรุปผล ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินประสิทธิภาพของผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	μ	σ	แปลผล
1. ด้านการทำงานตรงตามวัตถุประสงค์	4.48	0.52	มาก
2. ด้านความถูกต้องในการทำงาน	4.44	0.55	มาก
3. ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	4.39	0.58	มาก
4. ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ	4.31	0.60	มาก
สรุปภาพรวม	4.41	0.56	มาก

จากตาราง 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.41$, $\sigma = 0.56$) โดยด้านการทำงานตรงตามวัตถุประสงค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.48$, $\sigma = 0.52$) และด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.60$) ทั้งนี้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้ระบบ พบว่า ผลการสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย โดยประเมินจากผู้ใช้งานจำนวน 25 คน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจของระบบโดยผู้ใช้งานระบบ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	SD	แปลผล
1. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ	4.25	0.64	มาก
2. ด้านการจัดการข้อมูลพื้นฐาน	4.55	0.52	มากที่สุด
3. ด้านการจัดการข้อมูลการจองใช้บริการ	4.48	0.58	มาก
4. ด้านการจัดการออกรายงานสรุปคำตอบแทน	4.29	0.60	มาก
5. ด้านประโยชน์และการนำไปใช้งาน	4.57	0.50	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.43	0.57	มาก

จากตาราง 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ พบว่า ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบายมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.43, \sigma = 0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์และการนำไปใช้งานจริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.57, \sigma = 0.50$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการข้อมูลพื้นฐาน ($\mu = 4.55, \sigma = 0.52$) และด้านการจัดการข้อมูลการจองใช้บริการ ($\mu = 4.48, \sigma = 0.58$) ตามลำดับ ส่วนด้านการออกรายงานสรุปคำตอบแทน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 4.29, \sigma = 0.60$) แต่อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการนำไปใช้งานจริงภายในร้าน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย จากการศึกษาสามารถสรุปผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ การประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย พบว่า ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ การประเมินผลความพึงพอใจของระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบายที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.41$) และระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.43$) แสดงให้เห็นว่าระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความถูกต้อง ความสะดวกในการใช้งาน และการจัดการข้อมูล โดยสามารถอภิปรายผลเชื่อมโยงกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพและความถูกต้องของระบบ

ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจสูงในด้านความถูกต้องของข้อมูลและการจัดการข้อมูลการจองคิว ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลตามแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) ที่ระบุว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ในบริบทของระบบจองใช้บริการ ระบบที่สามารถบันทึกข้อมูลการนัดหมายได้ถูกต้อง แสดงสถานะคิวได้ชัดเจนและลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล จะช่วยลดความผิดพลาดในการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร อัครเดชานนท์ (2561) ที่ระบุว่า การประยุกต์ใช้ระบบฐานข้อมูลในการจัดการงานบริการช่วยลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล และเพิ่มความถูกต้องของสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ รัตนา พูลสวัสดิ์ (2565) ที่พบว่าระบบจัดการข้อมูลลูกค้าแบบครบวงจรช่วยให้การเรียกดู แก้ไข และสรุปข้อมูลมีความถูกต้องและรวดเร็ว ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของธุรกิจบริการสุขภาพ

2. ด้านความสะดวกในการใช้งาน

ผลการประเมินด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าระบบมีการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดด้านความสะดวกในการใช้งานของ Nielsen (2012) ที่ระบุว่า ระบบที่ใช้งานง่ายจะช่วยลดภาระทางความคิดของผู้ใช้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในบริบทของระบบจองใช้บริการ ระบบที่พัฒนาขึ้นช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบตารางเวลา วางแผนการให้บริการ และติดตามสถานะคิวได้สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร วิริยะกุล (2564) ซึ่งพบว่า การออกแบบระบบสารสนเทศที่คำนึงถึงกระบวนการทำงานจริงของผู้ใช้ จะช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ กิตติพงษ์ สุวรรณดี (2563) ที่พัฒนาระบบบริหารจัดการร้านสปาและนวดแผนไทย และพบว่าความง่ายในการใช้งานของเว็บแอปพลิเคชันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย สามารถช่วยลดความล่าช้าในการจัดคิว ลดการสื่อสารผิดพลาด และสามารถสร้างรายงานสรุปได้ทันที ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการกระบวนการทาง

ธุรกิจ ที่มุ่งเน้นการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และยังสอดคล้องกับ
ชนาธิป ศรีประเสริฐ (2562) ที่พัฒนาระบบจองคิวออนไลน์สำหรับธุรกิจบริการสุขภาพขนาดเล็ก และ
พบว่าระบบช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และลดข้อผิดพลาดในการจัดตารางบริการ นอกจากนี้
ยังสอดคล้องกับ กิตติพงษ์ สุวรรณดี (2563) ที่รายงานว่า การใช้เว็บแอปพลิเคชันในการบริหารร้านสปา
และนวดแผนไทยช่วยเพิ่มความเป็นระบบในการให้บริการ และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการ

4. ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

จากผลการประเมินทั้งในด้านประสิทธิภาพ ความสะดวกในการใช้งาน และการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่าระบบจัดการร้านนวดแผนไทยสำหรับร้านบ้านแสนสบาย
สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ สามารถพัฒนาระบบที่ใช้งานได้จริง มีประสิทธิภาพ และ
สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานในระดับมาก

ผลลัพธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจบริการขนาดย่อม หาก
ออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทการใช้งานจริงและมีโครงสร้างข้อมูลที่เหมาะสม จะสามารถยกระดับ
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การวิเคราะห์และออกแบบระบบในการศึกษาคั้งนี้อ้างอิงจากบริบทของร้านบ้านแสน
สบาย ซึ่งเป็นกรณีศึกษาเฉพาะ ร้านนวดแผนไทยอื่นอาจมีรูปแบบการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ดังนั้น
ก่อนนำระบบไปใช้ควรปรับให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละร้าน

2. ควรมีการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการทำงานของระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อ
ระบุข้อจำกัดหรือความต้องการเพิ่มเติม และปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของการ
ดำเนินงานภายในร้าน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา เพิ่มเติมในเรื่องของฟังก์ชันการแจ้งเตือนอัตโนมัติ เช่น การแจ้งเตือน
ผ่าน SMS หรือ Line Notify เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคิว และลดปัญหาการลืมนัดหมาย

2. ควรศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพก่อนและหลังการใช้ระบบ เช่น การวัดระยะเวลา
การจัดการคิว จำนวนข้อผิดพลาด หรือระยะเวลาการรอคอย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น

3. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างหรือศึกษาหลายร้านนวด เพื่อเพิ่มความครอบคลุมของข้อมูล
และสามารถสรุปผลในเชิงทั่วไปได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2563). *นวดไทย มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ของมนุษยชาติ*. กระทรวงสาธารณสุข.
- กัญญารัตน์ สุขประเสริฐ. (2562). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการร้านบริการสุขภาพขนาดย่อม. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ*, 8(1), 55–66.
- ชนาธิป ศรีประเสริฐ. (2562). ระบบจองคิวออนไลน์สำหรับธุรกิจบริการสุขภาพขนาดเล็ก. ใน *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 14* (หน้า 112–120).
- ธนภัทร อินทร์สุวรรณ. (2564). การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจบริการ. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ*, 11(2), 78–90.
- ธนพร วิริยะกุล. (2564). การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านบริการขนาดย่อม. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ*, 11(1), 89–101.
- พงศกร อัครเดชานนท์. (2561). การประยุกต์ใช้ระบบฐานข้อมูลในการจัดการงานบริการลูกค้า. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ*, 6(3), 23–34.
- รัตนา พูลสวัสดิ์. (2565). การพัฒนาระบบจัดการข้อมูลลูกค้าสำหรับธุรกิจบริการสุขภาพแบบครบวงจร. *วารสารวิทยาการคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ*, 13(2), 67–78.
- ศิริลักษณ์ (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการสุขภาพ. *วารสารบริหารธุรกิจและการจัดการ*, 10(1), 45–58.
- กิตติพงษ์ สุวรรณดี. (2563). การพัฒนาระบบบริหารจัดการร้านสปาและนวดแผนไทยด้วยเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ*, 8(2), 45–56.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to usability*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2015). *Software engineering: A practitioner's approach* (8th ed.). McGraw-Hill Education.