

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การพัฒนาาระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ที่จัดทำขึ้นโดยเริ่มจากการศึกษา และวิเคราะห์ระบบงานในปัจจุบันและศึกษาความต้องการของผู้บริหารในแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด และทำการพัฒนาาระบบสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลจากการทำงานของพนักงานแผนกบริการลูกค้า พนักงานของผู้รับช่วงบริการ และความต้องการของผู้บริหาร โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนา คือ โปรแกรมพีเอชพี (Professional Home Page) และโปรแกรมแอปเซิร์ฟ (AppServ) ในการพัฒนาาระบบสารสนเทศ มายเอสคิวแอล (MySQL) ในการจัดการฐานข้อมูล

ผลจากการพัฒนาาระบบได้ทำการทดสอบการใช้งานระบบ และประเมินผลโดยแบบสอบถามจากผู้ใช้งาน คือพนักงานแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย - อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จำนวน 8 คน และพนักงานแผนกบริการลูกค้า บริษัททอสวี ไอเอ(มหาชน) จำกัดจำนวน 4 คน เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2550 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2550 โดยประเมินประสิทธิภาพของระบบ 10 ด้าน ดังนี้

- 1) ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้
- 2) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ
- 3) ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน
- 4) การจัดวางเมนูการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม
- 5) หน้าจอการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย
- 6) ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
- 7) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
- 8) ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- 9) สามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อใช้กับหน่วยงานอื่นๆ
- 10) สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูล เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการจัดการผู้รับช่วงบริการ

ประกอบ กรรณสูต (2535, หน้า 113) ได้อธิบายถึงเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจดีมาก	มีค่าเป็น	4.50 – 5.00
ระดับความพึงพอใจดี	มีค่าเป็น	3.50 – 4.49
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าเป็น	2.50 – 3.49
ระดับความพึงพอใจพอใช้ได้	มีค่าเป็น	1.50 – 2.49
ระดับความพึงพอใจต้องปรับปรุง	มีค่าเป็น	1.00 – 1.49

ค่า  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ตารางที่ 5.1 ผลการประเมินการใช้งาน

ลำดับ	การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	
1	ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	1	7	4	0	0	3.83
2	ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน โปรแกรมที่ เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	0	7	5	0	0	3.67
3	ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน	3	5	4	0	0	4.00
4	การจัดวางเมนูการใช้งาน โปรแกรมบน จอภาพเหมาะสม	0	8	4	0	0	3.75
5	หน้าจอการใช้งาน โปรแกรมไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่าย	0	7	5	0	0	3.67
6	ความถูกต้องของการประมวลผลของ ระบบ	1	6	3	2	0	3.58
7	ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ใน รายงาน	2	8	2	0	0	4.08
8	ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้	2	8	2	0	0	4.08
9	สามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางใน การพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่น	6	5	1	0	0	4.50

ลำดับ	การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	
10	สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการจัดการผู้รับช่วงบริการ	5	5	2	0	0	4.33
<b>ประสิทธิภาพโดยเฉลี่ย</b>							<b>3.95</b>

จากตาราง 5.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ พบว่าระบบมีประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.95$ ) โดยผู้ประเมินมีความพึงพอใจที่ระบบสามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่นในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจระดับดีเกี่ยวกับ ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน โปรแกรมที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน การจัดวางเมนูการใช้งาน โปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม หน้าจอการใช้งาน โปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย ความถูกต้องของการประมวลผลของระบบ ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานได้สารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการผู้รับช่วงบริการ

## 5.2 ปัญหาและอุปสรรค

การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1) การทำงานของบริษัท ไทย - อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด และบริษัท เอสวีไอเอ (มหาชน) จำกัด ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้การใช้งานระบบสารสนเทศที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นมีปัญหาในบางกรณี

2) ด้านทักษะของผู้ใช้งาน ระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการข้อมูล ข่าวสารด้านการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วง บริการ ทำให้พนักงานแผนกบริการลูกค้า และพนักงานผู้รับช่วงบริการบางส่วนที่ไม่คุ้นเคยกับ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ไม่ยอมรับ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานส่งผลให้ ปฏิบัติงานได้ช้า ประกอบกับข้อจำกัดในเรื่องทักษะของการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลไม่ เท่ากัน จึงทำให้บันทึกข้อมูลผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ และ ออกรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.3 ข้อจำกัด

ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนี้มีข้อจำกัด 2 ประการคือ

1. ไม่มีระบบรองรับในส่วนของการให้ผู้ใช้ แก้ไขข้อมูลรหัสผู้ใช้ และ รหัสผ่าน
2. ไม่มีระบบสำหรับการสำรองข้อมูล

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาาระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และ ติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัดจะมีความสมบูรณ์ขึ้น ถ้ามีการพัฒนาให้สามารถสนองตอบความต้องการของ ผู้ใช้ได้มากขึ้น ซึ่งสิ่งที่จะต้องพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่

1. จัดทำรายงานและสถิติเพิ่มเติมตามความต้องการของผู้ใช้
2. พัฒนารูปแบบรายงานให้อยู่ในรูปการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น
3. พัฒนารูปแบบรายงานให้มีความหลากหลายมากขึ้น
4. พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานร่วมกับแผนกอื่นได้
5. พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถรองรับในส่วนของการให้ผู้ใช้ แก้ไขข้อมูลรหัส ผู้ใช้ และ รหัสผ่าน
6. พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถสำรองข้อมูลได้