

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานเสร็จสิ้นและได้ดำเนินการให้ผู้ใช้งานได้ทดลองใช้มาระยะเวลาหนึ่ง จากนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานของระบบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 คน ซึ่งมีผลการประเมินและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 การประเมินผลการใช้งานระบบ

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งาน จำนวน 25 คน โดยแบ่งเป็นผู้บริหาร 4 คน ผู้ใช้ทั่วไป 19 คน และผู้ดูแลระบบ 2 คน ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับดังต่อไปนี้

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

จากข้อมูลที่ได้อาจการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 25 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 5.1

ตาราง 5.1 แสดงจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	9	15	1	0	0
2. ความง่ายในการใช้งาน	14	10	1	0	0
3. ความสะดวกในการใช้งาน	9	14	2	0	0
4. ความสวยงามของการออกแบบ	9	14	2	0	0
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	10	14	1	0	0
6. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	5	16	4	0	0
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4	18	3	0	0
8. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	11	14	0	0	0
9. สามารถประสานงานระหว่างผู้ขอรับบริการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ได้	4	17	4	0	0
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	5	20	0	0	0

นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้ มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจดังตาราง 5.2

ตาราง 5.2 แสดงเกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

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 25 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 5.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.32	มาก
2. ความง่ายในการใช้งาน	4.52	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการใช้งาน	4.28	มาก
4. ความสวยงามของการออกแบบ	4.28	มาก
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.36	มาก
6. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.04	มาก
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.04	มาก
8. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.44	มาก
9. สามารถประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ได้	4.00	มาก
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	4.20	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.25	มาก

## 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับระบบสารสนเทศการให้บริการ ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.25 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบมีความง่ายในการใช้งาน รองลงมาคือ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำและการค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวกตามลำดับ

### 5.3 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องระบบสารสนเทศการให้บริการ ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการให้บริการแก่บุคลากรภายในบริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด

ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบนี้โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานเดิมโดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงศึกษาการใช้ฐานข้อมูลมาเอสคิวแอล การเขียนโปรแกรมด้วยภาษาพีเอชพี จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบระบบและพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่ การจัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์ การขอรับบริการแจ้งซ่อม แสดงสถานะการดำเนินการของการขอรับบริการ และแสดงรายงานตามลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ ซึ่งระบบแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม และแต่ละกลุ่มมีขอบเขตการใช้งานระบบดังนี้

- 1) ผู้ดูแลระบบสามารถควบคุมการทำงานของระบบการจัดเก็บข้อมูลอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบข้อมูลการซ่อม ระบบผู้ใช้งาน และดูรายงานสารสนเทศ
- 2) ผู้บริหาร สามารถดูข้อมูลอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลการซ่อม ข้อมูลผู้ใช้งาน และดูรายงานสารสนเทศได้
- 3) ผู้ใช้ทั่วไป สามารถตรวจสอบสถานะของการขอรับบริการที่ร้องขอ

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม รวมถึงสร้างความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้แก่บุคลากรภายในบริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.4 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการ ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด และได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่งพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบหลายประการ ดังนี้

- 1) ตัวแปรที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลรหัสของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอินทิเจอร์ (Int) ทำให้มีการจองพื้นที่ในหน่วยความจำมากเกินไป

### 5.5 ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศการให้บริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด คือ

- 1) ควรพัฒนาในส่วนของการให้บริการอื่นๆ ของเพิ่มเติม เช่น ความรู้พื้นฐานทั่วไป ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย วิธีแก้ปัญหา
- 2) ควรปรับเปลี่ยนตัวแปรที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลรหัสของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเปลี่ยนชาร์ (Char) เพื่อลดการจ้องหน่วยความจำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved