

## บทที่ 7

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการหลังการขายของบริษัทอะแวย์คอร์ปอเรชั่นจำกัด พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินการหลังการขายให้กับพนักงาน ให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้ทดสอบระบบกับผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานขาย พนักงานจัดซื้อ พนักงานบริการลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียดของผลการประเมิน บทสรุป ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะของระบบดังต่อไปนี้

#### 7.1 บทสรุป

การพัฒนาระบบโปรแกรมเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการหลังการขายของบริษัทอะแวย์คอร์ปอเรชั่นจำกัด เป็นการค้นคว้าอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบสารสนเทศให้กับแผนกไอทีของบริษัท ในการสนับสนุนการดำเนินการขายสินค้า สั่งซื้อสินค้า และการให้บริการหลังการขาย ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการการใช้งานระบบในระบบหลังการขาย อีกทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่างๆ

การออกแบบและพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมพีเอชพีในการเขียนชุดคำสั่งเป็นหลักพร้อมทั้งภาษาเอชทีเอ็มแอลและจาวาสคริปต์แทรกอยู่บางส่วน ใช้ระบบเครื่องแม่ข่ายโดยมีโปรแกรมอพาเซ่ทำหน้าที่จัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการเครื่องลูกข่ายด้วยเทคโนโลยีแบบเดียวกับอินเทอร์เน็ต

การประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบโปรแกรมเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการหลังการขายของบริษัทอะแวย์คอร์ปอเรชั่นจำกัด มีจุดประสงค์เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ได้จากผู้ใช้งานระบบงาน ไปปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบ ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น การประเมินความพึงพอใจการใช้งานในครั้งนี้แบ่งการประเมินได้ใช้แบบทดสอบออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบประเมินของผู้บริหาร ชุดที่ 2 เป็นแบบประเมินของพนักงานจัดซื้อ พนักงานขาย และพนักงานบริการลูกค้า แบบประเมินประกอบด้วยข้อคำถามประมาณค่า 5 ระดับ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

โดยมีเกณฑ์แปลผลคะแนนการประเมิน ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

การประเมินการทำงานของระบบ โดยการทำแบบสอบถาม สอบถามกลุ่มผู้ใช้ ที่เกี่ยวข้องกับระบบทุกกลุ่ม โดยรวบรวมข้อคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานทั้ง 4 กลุ่ม ดังนี้

ตาราง 7.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	21.43
ฝ่ายจัดซื้อ พนักงานขาย พนักงานบริการลูกค้า	11	78.57
รวม	14	100.00

จากตาราง 7.1 การประเมินในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 14 คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร 3 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ พนักงานขาย และ พนักงานบริการลูกค้า 11 คน ซึ่งสามารถสรุปผลจากการประเมินได้ดังนี้

จากตาราง 7.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร (n=3)

ลำดับ	รายละเอียดการประเมิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
1	ความเหมาะสมของส่วนติดต่อผู้ใช้งาน	-	2	1	-	-	3.67
2	ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	-	3	-	-	-	4
3	การเข้าถึงข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	-	2	1	-	-	3.67
4	การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	-	-	3	-	-	3
5	การสืบค้นข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	-	3	-	-	-	4
6	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	-	3	-	-	-	4
7	ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	-	3	-	-	-	4
8	ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	-	3	-	-	-	4
9	ความครอบคลุมของรายงานในระบบสารสนเทศ	-	-	3	-	-	3
10	คู่มือการใช้โปรแกรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	3	-	-	-	4
เฉลี่ย							3.73

จากตาราง 7.2 สามารถสรุปได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร ที่มีต่อการใช้งานระบบ มีความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73

ส่วนผลการประเมินจากแบบสอบถามของพนักงานขาย พนักงานจัดซื้อและพนักงานบริการลูกค้า มีค่าในแต่ละด้าน แสดงผลดังตาราง 7.3

จากตาราง 7.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร (n=11)

ลำดับ	รายละเอียดการประเมิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
1	ลดระยะเวลาในการดำเนินการ	2	5	4	-	-	3.50
2	มีความสะดวกในการดำเนินการ	3	6	2	-	-	3.75
3	การออกแบบหน้าจอเพื่อติดต่อกับ ผู้ใช้งานใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	5	6	-	-	-	4.08
4	คำอธิบายการใช้งานชัดเจน	2	6	3	-	-	3.58
เฉลี่ย							3.73

จากตาราง 7.3 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 โดยมีความพึงพอใจในด้านการออกแบบหน้าจอเพื่อติดต่อกับผู้ใช้งานใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

## 7.2 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการหลังการขายของบริษัทอะแวร์คอร์ปอเรชั่นจำกัด สามารถสรุปผลได้ว่า การพัฒนาระบบงานในครั้งนี้ ทำให้ได้โปรแกรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินการขาย จัดซื้อ และค้นหาประวัติการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งมีสารสนเทศนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้

## 7.3 ข้อจำกัดของระบบ

สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการหลังการขายของบริษัทอะแวร์คอร์ปอเรชั่นจำกัด ในครั้งนี้ ผู้พัฒนามีข้อจำกัดของระบบดังนี้

1) ระบบไม่มีรายงานในส่วนของการให้บริการลูกค้าที่ไปทำการติดตั้งระบบ หลังจากซื้อสินค้าพร้อมการติดตั้งทำให้ประเมินผลความคุ้มค่าของผลตอบแทนได้ไม่ถูกต้อง เช่น ในกรณีที่พนักงานขายประเมินชั่วโมงในการทำงานให้กับลูกค้าไว้น้อยกว่า การปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

2) การนำเข้าไฟล์ข้อมูลจาก ไฟล์ CVS อาจจะทำให้ฐานข้อมูลเสียได้ หากไฟล์ดังกล่าวไม่อยู่ในรูปแบบตามที่กำหนด หรือใส่ข้อมูลไม่ครบ

#### 7.4 ข้อเสนอแนะ

1) ควรเพิ่มส่วนงานของระบบบัญชีเพื่อให้สามารถดำเนินการซื้อขายได้อย่างเสร็จสิ้น กระบวนการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved