

บทที่ 5

การประเมินผลและบทสรุป

การพัฒนาระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้มีการพัฒนาระบบจนเสร็จสมบูรณ์และได้ทำการติดตั้งระบบให้ผู้ใช้ทดลองใช้งานระบบ โดยมีการประเมินผลการใช้งานและสามารถสรุปผลการศึกษา รวมทั้งวิเคราะห์ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะของระบบได้ดังต่อไปนี้

5.1 การประเมินผลการใช้งานระบบ

การประเมินผลการใช้งานระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลโดยการใช้แบบสอบถาม (รายละเอียดแบบสอบถาม ภาคผนวก ก) เพื่อใช้วัดระดับการประเมินผลการใช้งานระบบ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) ลูกค้า ผู้รับปัญหา และผู้ดูแลระบบ จำนวน 9 คน
- 2) ผู้บริหาร จำนวน 1 คน

ซึ่งได้ผลการประเมินดังตาราง 5.1 และ 5.2

5.1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของของลูกค้า ผู้รับปัญหา และผู้ดูแลระบบ

ตาราง 5.1 ระดับการประเมินความพึงพอใจของของลูกค้า ผู้รับปัญหา และผู้ดูแลระบบ

ข้อ	การใช้งานโปรแกรม	ระดับความพึงพอใจ									
		ดีมาก		ดี		ปานกลาง		พอใช้ได้		ต้องปรับปรุง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ความสะดวกในการใช้งาน	5	55.56	4	44.44	-	-	-	-	-	-
2.	ความถูกต้องของการแก้ไขปัญหาแต่ละเรื่อง	6	66.67	2	22.22	1	11.11	-	-	-	-
3.	ความรวดเร็วในการได้รับการติดตามปัญหา	4	44.44	3	33.33	1	11.11	1	11.11	-	-

ตาราง 5.1 ระดับการประเมินความพึงพอใจของของลูกค้า ผู้รับปัญหา และผู้ดูแลระบบ (ต่อ)

4.	ขั้นตอนการ แก้ปัญหา แสดงชัดเจน	3	33.33	4	44.44	2	22.22	-	-	-	-
5.	ความรวดเร็ว ในการค้นหา ข้อมูล	6	66.67	3	33.33	-	-	-	-	-	-
6.	ความถูกต้อง ของการ ประมวลผล	9	100	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ความละเอียด ของคู่มือการ ใช้งาน	2	22.22	5	55.56	2	22.22	-	-	-	-
8.	ลดขั้นตอนการ ทำงาน	4	44.44	5	55.56	-	-	-	-	-	-
9.	ความครบถ้วน ของระบบ	3	33.33	5	55.56	1	11.11	-	-	-	-
10.	ความปลอดภัย ของระบบ	1	11.11	3	33.33	5	55.56	-	-	-	-

ตาราง 5.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับปัญหา และผู้ดูแลระบบ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 55.56 และอยู่ในระดับความพอใจดีคิดเป็นร้อยละ 44.44
- 2) ความถูกต้องของการแก้ปัญหาแต่ละเรื่อง อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 66.67 อยู่ในระดับความดีคิดเป็นร้อยละ 22.22 อยู่ในระดับความปานกลางคิดเป็นร้อยละ 11.11 และอยู่ในระดับพอใช้ได้คิดเป็นร้อยละ 11.11
- 3) ความรวดเร็วในการได้รับการติดตามปัญหา อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 44.44 อยู่ในระดับความดีคิดเป็นร้อยละ 22.22 อยู่ในระดับความปานกลางคิดเป็นร้อยละ 11.11 และอยู่ในระดับพอใช้ได้คิดเป็นร้อยละ 11.11
- 4) ขั้นตอนการแก้ปัญหาแสดงชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 33.33 อยู่ในระดับความดีคิดเป็นร้อยละ 44.44 อยู่ในระดับความปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.22

- 5) ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 66.67 และอยู่ในระดับความพอใจดีคิดเป็นร้อยละ 33.33
- 6) ความถูกต้องของการประมวลผล อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 100
- 7) ความละเอียดของคู่มือการใช้งาน อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 22.22 อยู่ในระดับความดีคิดเป็นร้อยละ อยู่ในระดับความปานกลางคิดเป็นร้อยละ 55.56 และอยู่ในระดับพอใช้ได้คิดเป็นร้อยละ 22.22
- 8) ลดขั้นตอนการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 44.44 และอยู่ในระดับความพอใจดีคิดเป็นร้อยละ 55.56
- 9) ความครบถ้วนของระบบ อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 33.33 อยู่ในระดับความดีคิดเป็นร้อยละ อยู่ในระดับความปานกลางคิดเป็นร้อยละ 55.56 และอยู่ในระดับพอใช้ได้คิดเป็นร้อยละ 11.11
- 10) ความครบถ้วนของระบบ อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ 11.11 อยู่ในระดับความดีคิดเป็นร้อยละ อยู่ในระดับความปานกลางคิดเป็นร้อยละ 55.56 และอยู่ในระดับพอใช้ได้คิดเป็นร้อยละ 33.33

5.2 สรุปผลการศึกษา

การพัฒนาระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาระบบนี้ โดยการรวบรวมปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ สัมภาษณ์และสอบถาม ผู้บริหาร ผู้รับปัญหา และผู้ดูแลระบบ และศึกษาการทำงานของระบบที่เกี่ยวข้อง ระบบอีเมล ระบบเอสเอ็มเอส ระบบโซเชียลมีเดีย เพื่อสามารถเชื่อมต่อการทำงานกับระบบเดิมได้อย่างถูกต้อง ผู้ศึกษายังได้หาข้อมูลอุปกรณ์ที่ใช้ส่งเอสเอ็มเอสโดยให้ได้ว่าราคาถูกและมีประสิทธิภาพสูง โดยสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปได้ และแพคเกจโทรศัพท์ที่ถูกที่สุดที่รองรับการใช้งานเอสเอ็มเอสจำนวนมากได้ การติดตั้งระบบใช้วีเอ็มแวร์เข้ามาช่วยในการจัดการเซิร์ฟเวอร์ ทำให้ได้ระบบที่มีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรของระบบได้เป็นอย่างดี ระบบติดตามนี้เป็นระบบเว็บเบสซึ่งถูกพัฒนาบนระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์เซิร์ฟเวอร์เวอร์ชัน 2003 ใช้โปรแกรมพีเอชพีเวอร์ชัน 5.2.9 พัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้ และใช้โปรแกรมมายเอสคิวแอลเวอร์ชัน 5.1 จัดการฐานข้อมูล ระบบนี้ประกอบไปด้วยงานหลัก 8 ส่วนคือ เซ็คชันการใช้งานระบบ จัดการข้อมูลส่วนตัว จัดการผู้ใช้งานรหัสผ่านและสิทธิการเข้าใช้งานระบบ จัดการข้อมูล

โพรเจก แสดงภาพรวมแต่ละหัวข้องาน จัดการหัวข้อปัญหา ออกรายงาน และสำรวจและกู้คืน ข้อมูล การทดสอบระบบได้ใช้ข้อมูลจริงจำนวน 47 ปัญหา 312 ขั้นตอนการแก้ปัญหา ของ 3 บริษัท ได้แก่ บริษัทเชียงใหม่ ธนาธร จำกัด บริษัท เชียงใหม่ ศรียนต์ จำกัด และ หจก. ชัยเสถียร ผลการ ทดสอบระบบพบว่าการทำงานของระบบเป็นไปตามวัตถุประสงค์

จากการประเมินระบบโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้ายจำนวน 3 คน ผู้รับ ปัญหาจำนวน 5 คน ผู้ดูแลระบบจำนวน 1 คน และผู้บริหารจำนวน 1 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจของการใช้งานอยู่ในระดับดี

5.3 ข้อจำกัดของระบบ

ระบบยังไม่สามารถรับอีเมลเพื่อรับเรื่องเข้าสู่ระบบติดตามได้

5.4 ข้อเสนอแนะ

- 1) การใช้งานเอสเอ็มเอสควรเปลี่ยนจากโมดูอินฟาเรดเป็นสายลิงค์ เพื่อความแน่นอนของ ข้อความ
- 2) ควรเพิ่ม โมดูลที่ใช้สำหรับรับอีเมลในการรับเรื่องปัญหาเข้าสู่ระบบติดตาม