

## บทที่ 6

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ระบบธุรกิจชาวนาผลผลิตสำหรับการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด ได้ติดตั้งทดลองใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่สำนักกรรมการผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ และงานสินไหมรถยนต์ ดังนั้นจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลของการประเมินผลการใช้โปรแกรมจากผู้ทดลองใช้งาน จำนวน 14 คน ในช่วงระหว่างวันที่ 16 กรกฎาคม 2555 ถึงวันที่ 10 สิงหาคม 2555

#### 6.1 รูปแบบและหัวข้อในการประเมินผล

การประเมินผลได้รับข้อมูลจากการทดสอบการใช้งานจริงจากผู้ใช้ 4 กลุ่ม คือ

- |  |            |
|--|------------|
| 1) ผู้ดูแลระบบ                                 | จำนวน 2 คน |
| 2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ | จำนวน 4 คน |
| 3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์                 | จำนวน 5 คน |
| 4) เจ้าหน้าที่สำนักกรรมการผู้จัดการ            | จำนวน 3 คน |

หัวข้อที่ใช้ในการประเมินผลมีดังต่อไปนี้

- 1) มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล
- 2) มีความเหมาะสมในการจัดกลุ่มรายงาน
- 3) มีการนำเสนอรูปแบบรายงานมีความถูกต้อง และครบถ้วน
- 4) การจัดวางรูปแบบของข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน
- 5) มีความสะดวกและเหมาะสม ในการเข้าถึงรายงาน
- 6) ตอบสนองการเรียกดูรายงานได้อย่างรวดเร็ว
- 7) มีความสะดวกในการดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้งาน
- 8) มีความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบ
- 9) ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน
- 10) สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้

## 6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังต่อไปนี้

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

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรวมเป็นจำนวน 14 คน ที่ได้เข้าใช้งานระบบจะได้จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถามดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล	8 (57.14%)	6 (42.86%)	-	-	-
2	มีความเหมาะสมในการจัดกลุ่มรายงาน	7 (50.00%)	6 (42.86%)	1 (7.14%)	-	-
3	มีการนำเสนอรูปแบบรายงานมีความถูกต้อง และครบถ้วน	8 (57.14%)	4 (28.57%)	2 (14.29%)	-	-
4	การจัดวางรูปแบบของข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน	7 (50.00%)	3 (21.43%)	4 (28.57%)	-	-
5	มีความสะดวกและเหมาะสมในการเข้าถึงรายงาน	7 (50.00%)	7 (50.00%)	-	-	-
6	ตอบสนองการเรียกดูรายงานได้อย่างรวดเร็ว	10 (71.42%)	2 (14.29%)	2 (14.29%)	-	-
7	มีความสะดวกในการดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้งาน	9 (64.29%)	5 (35.71%)	-	-	-

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม(ต่อ)

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8	มีความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบ	10 (71.42%)	2 (14.29%)	2 (14.29%)	-	-
9	ความสวยงามในการออกแบบรายงาน	5 (35.72%)	4 (28.57%)	5 (35.71%)	-	-
10	สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้	7 (50.00%)	6 (42.86%)	1 (7.14%)	-	-

ประกอบ กรรณสูตร (2535:133) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ในการใช้งาน โดยนำข้อมูลการตอบคำถาม ที่ได้มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ดังตาราง 6.2

ตาราง 6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 14 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล	4.57	มากที่สุด
มีความเหมาะสมในการจัดกลุ่มรายงาน	4.43	มาก
มีการนำเสนอรูปแบบรายงานมีความถูกต้อง และครบถ้วน	4.43	มาก
การจัดวางรูปแบบของข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน	4.21	มาก
มีความสะดวกและเหมาะสม ในการเข้าถึงรายงาน	4.50	มากที่สุด
ตอบสนองการเรียกดูรายงานได้อย่างรวดเร็ว	4.57	มากที่สุด
มีความสะดวกในการดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้งาน	4.64	มากที่สุด
มีความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบ	4.57	มากที่สุด
ความสวยงามในการออกแบบรายงาน	4.00	มาก
สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้	4.43	มาก
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>มาก</b>

### 6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบธุรกิจชาญฉลาดสำหรับการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเท่ากับ 4.44 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในช่วง 4.64 คือ มีความสะดวกในการดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้งาน กล่าวคือผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศที่ได้จากระบบออกมาเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อไปได้ รองลงมาอยู่ในช่วง 4.57 คือ มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล และตอบสนองการเรียกดูรายงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งถือได้ว่าสารสนเทศที่ได้จากระบบมีความถูกต้องแม่นยำตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการใช้สารสนเทศได้อย่างทันทั่วทั้งที่

### 6.4 สรุปผลการศึกษา

ในการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ระบบธุรกิจชาญฉลาดสำหรับการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาต้นแบบคลังข้อมูลของ บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด และผลิตรายงานเชิงวิเคราะห์จากคลังข้อมูล โดยนำข้อมูลกรรมกรรม

ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ และข้อมูลสินค้าหมวดรถยนต์ โดยใช้โปรแกรมชุดเฟ้นหาโศซึ่งเป็นโปรแกรมชนิดรหัสเปิด (Open Source) มาพัฒนาเป็นคลังข้อมูล รายงาน และระบบการนำเสนอข้อมูลจากระบบ ซึ่งผลที่ได้จากระบบธุรกิจชาวนาหลาย ๆ คือสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำเสนอสารสนเทศที่ได้จากระบบไปสนับสนุนต่อการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัยให้มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้อีกด้วย

#### 6.5 ข้อควรระวังของระบบ

- 1) การกำหนดเวลาในการดึงข้อมูล เปลี่ยนแปลงรูปแบบ และถ่ายโอนข้อมูล ต้องมีความสัมพันธ์กับกระบวนการปิดงบสิ้นเดือนของบริษัทฯ คลังข้อมูลจึงจะข้อมูลที่สมบูรณ์ เพราะถ้าคลังข้อมูลไม่มีความสมบูรณ์ จะส่งผลให้รายงานที่ได้จากผิดพลาดได้
- 2) ผู้ใช้งานระบบจะต้องเก็บรักษารหัสผ่านในการใช้งานเป็นอย่างดี เพราะสารสนเทศที่ได้จากระบบนี้เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญมากของบริษัทฯ

#### 6.6 ข้อจำกัดของระบบ

- 1) จากคลังข้อมูลที่ได้พัฒนามาจากแหล่งข้อมูลต้นทาง หากผู้ใช้งานต้องการมุมมองใหม่ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในแหล่งข้อมูลต้นทาง ผู้พัฒนาระบบจะต้องเพิ่มข้อมูลที่ต้องการในระบอบสารสนเทศของบริษัทฯ ก่อนแล้วจึงจะมาแก้ไขปรับปรุงคลังข้อมูล ซึ่งจะส่งผลให้ข้อมูลเดิมที่อยู่ในคลังข้อมูลขาดข้อมูลในมุมมองใหม่ที่ผู้ใช้งานต้องการ
- 2) ข้อจำกัดเรื่องระบบความปลอดภัย เนื่องจากโปรแกรมที่ใช้เป็นโปรแกรมแบบรหัสเปิด (Open Source) ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ฟรี แต่ก็มีข้อจำกัดหลายอย่าง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้ใช้เองซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านเองได้
- 3) การใช้งานที่ผู้ใช้งานมีความจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้คำสั่งเอสคิวแอล (SQL Command) จึงทำให้มีข้อจำกัดสำหรับผู้ใช้งานที่มีความซับซ้อนเกินกว่าผู้ใช้งานทั่วไปจะสามารถปรับเปลี่ยนการแสดงผลได้เอง

#### 6.7 ข้อเสนอแนะ

- 1) การกำหนดเวลาในการดึงข้อมูล เปลี่ยนแปลงรูปแบบ และถ่ายโอนข้อมูล ควรมีการประชุมร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดเวลากับแต่ฝ่ายให้ชัดเจนในการปิดงบสิ้นเดือน เพื่อระบบจะสามารถดึงข้อมูล เปลี่ยนแปลงรูปแบบ และถ่ายโอนข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ ระบบจึงจะสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจจะอยู่บนความเปลี่ยนแปลง ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบไม่มากนัก้อย ดังนั้นในการออกแบบระบบสารสนเทศของข้อมูลต้นทางควรออกแบบให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มีความสะดวกต่อการปรับเปลี่ยน และทำให้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved