

## บทที่ 6

### การประเมินผลการใช้งานระบบ

การพัฒนาระบบธุรกิจชาวนาเพื่อบริหารจัดการสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด เป็นการพัฒนาระบบโดยใช้หลักการธุรกิจชาวนา เพื่อรวบรวมข้อมูลในด้านการจัดการด้านสินเชื่อของ สอ.มช มาจัดทำเป็นคลังข้อมูลของสหกรณ์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคณะกรรมการเงินกู้ในการประชุมได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ในการพัฒนาระบบได้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2008 เป็นระบบคลังข้อมูล และใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์อินทิเกรชันเซอร์วิส เป็นเครื่องมือสำหรับกระบวนการ-อีทีแอล ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ออนไลน์ซิสเซอร์วิสใช้ในการจัดการลูกค้า วิเคราะห์ประมวลผลแบบออนไลน์ โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลสตูดิโอ 2010 เป็นเครื่องมือในการสร้างรายงานซึ่งผู้ใช้สามารถเรียกดูรายงานผ่านทางเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อประเมินผลการทำงานของระบบและนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อทำการประเมินผลระบบผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องและทำการสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ดังนี้

#### 6.1 ผลการประเมิน

ผลจากการทดสอบการใช้งานระบบ ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มผู้ใช้งานผู้บริหาร จำนวน 5 คน ได้แก่
  - (1) คณะกรรมการเงินกู้ จำนวน 1 คน
  - (2) ผู้จัดการ จำนวน 1 คน
  - (3) รองผู้จัดการ จำนวน 2 คน
  - (4) หัวหน้าคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน
- 2) กลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน ได้แก่
  - (1) ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน
  - (2) เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ 1 คน

จากการสรุปการประเมินผลแบ่งหัวข้อเป็น 2 กลุ่มหัวข้อตามลักษณะการใช้งาน โดยมีหัวข้อการประเมินของกลุ่มผู้ใช้งานบริหาร และสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปผลการประเมินการใช้งานของผู้ใช้งานระบบในแต่ละกลุ่ม ดังแสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 6.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจระบบสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานผู้บริหาร

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีที่สุด (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
1.สามารถแสดงรูปแบบรายงานได้ตามต้องการ	3 (60%)	2 (40%)			
2.สามารถดูข้อมูลได้ตามมิติหรือมุมมองที่กำหนด	3 (60%)	2 (40%)			
3.การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	5 (100%)				
4. การแสดงผลรายงานรวดเร็วและถูกต้อง	4 (80%)	1 (20%)			

ตารางที่ 6.2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจระบบสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีที่สุด (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
1.แสดงรูปแบบรายงานได้ตามความต้องการ	1 (50%)	1 (50%)			
2.สร้างรูปแบบรายงานได้ง่ายและสะดวก รวดเร็ว		2 (100%)			
3.เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาสามารถใช้งานได้ง่ายมีความเหมาะสม		2 (100%)			
4.สามารถปรับปรุงมิติมุมมองต่างๆได้ตามต้องการ	1 (50%)	1 (50%)			
5.ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน	2 (100%)				

จากการประเมินในกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหาร ปรากฏว่าผู้ประเมินร้อยละ 60.00 ให้ความเห็นว่าระบบสามารถแสดงรูปแบบรายงานได้ตามต้องการ ในระดับดีที่สุดในระดับดี ร้อยละ 40.00 เห็นว่าอยู่ในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 60.00 ให้ความเห็นว่าระบบสามารถดูข้อมูลได้ตามมิติหรือมุมมองที่กำหนดในระดับดีที่สุดในระดับดี ร้อยละ 40.00 อยู่ในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 100.00 ให้ความเห็นว่ากรเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวกในระดับดีที่สุดในระดับดี และผู้ประเมินร้อยละ 80.00 ให้ความเห็นว่ากรแสดงผลรายงานรวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับดีที่สุดในระดับดี ร้อยละ 20.00 อยู่ในระดับดี

และการสรุปผลการประเมินผลสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศตามตารางที่ 6.2 ปรากฏว่าผู้ประเมินร้อยละ 50.00 ให้ความเห็นว่าระบบสามารถแสดงรูปแบบรายงานได้ตามความต้องการ ในระดับดีที่สุดในระดับดี ร้อยละ 50.00 เห็นว่าอยู่ในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 100.00 ให้ความเห็นว่าสร้างรูปแบบรายงานได้ง่ายและสะดวก รวดเร็วในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 100.00 ให้ความเห็นว่าเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาสามารถใช้งานได้ง่ายมีความเหมาะสมในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 50.00 ให้ความเห็นว่าสามารถปรับปรุงมิติมุมมองต่างๆ ได้ตามต้องการ อยู่ในระดับดีที่สุดในระดับดี ร้อยละ 50.00 อยู่ในระดับดี ผู้ประเมินร้อยละ 100.00 ให้ความเห็นว่าระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุดในระดับดี

## 6.2 บทสรุป

การค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำระบบธุรกิจชาวนาลาดเพื่อการบริหารจัดการสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถใช้ตอบโจทย์ในการบริหารงานด้านการจัดการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด แทนระบบการออกรายงานแบบเดิมที่ทำด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล ซึ่งเป็นรายงานที่ถูกจัดทำขึ้นตามมติที่ประชุมเพื่อนำเสนอในการประชุมครั้งถัดไป โดยระบบสามารถตอบโจทย์ในการประชุมได้ทันที ในรูปแบบการนำเสนอผ่านเว็บแอปพลิเคชัน โดยระบบมีการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการดูข้อมูลในรายงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานได้ด้วยตนเอง และสามารถปรับเปลี่ยนมุมมองหรือโจทย์ได้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากความต้องการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบฐาน-ข้อมูล และพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อนำเสนอรายงาน โดยใช้เทคนิคความฉลาดทางธุรกิจของไมโครซอฟท์ ในการพัฒนาระบบได้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2008 เป็นระบบคลังข้อมูล และใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์อินทิเกรชันเซอร์วิส เป็นเครื่องมือสำหรับกระบวนการอีทีแอล โดยทำการล้างข้อมูล ดึงข้อมูล จัดรูปแบบข้อมูล และบันทึกคลังข้อมูล จากนั้นผู้ศึกษาใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ออนไลน์ซิสเซอร์วิสในการจัดการลูกบาศก์วิเคราะห์ประมวลผลแบบออนไลน์สร้างลูกบาศก์ที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้หลายมิติ

จำนวน 2 ลูกบาศก์คือ ลูกบาศก์ข้อมูลเงินกู้ และลูกบาศก์ประวัติการขอกู้เงิน โดยในลูกบาศก์ข้อมูลเงินกู้ มีตัววัดเชิงปริมาณคือ เงินต้นกู้ เงินต้นคงเหลือ ดอกเบี้ยจ่ายทั้งหมด ดอกเบี้ยจ่ายปีนี้ ดอกเบี้ยจ่ายปีก่อนหน้า เงินต้นไม่พอหัก ดอกเบี้ยไม่พอหัก จำนวนสมาชิกที่กู้เงิน และจำนวนสัญญาเงินกู้ ส่วนมิติของข้อมูลจะมี 7 มิติ คือ (1)มิติสมาชิก (2)มิติประเภทเงินกู้ (3)มิติหลักประกัน (4)มิติสถานะสัญญา (5)มิติเวลา (6)มิติกลุ่มอายุขณะยื่นกู้ (7)มิติสัญญา และลูกบาศก์ประวัติการขอกู้เงิน มีตัววัดเชิงปริมาณคือ เงินต้นกู้ ภาระหนี้กับสถาบันการเงินอื่น จำนวนสมาชิกที่กู้เงิน และจำนวนสัญญาเงินกู้ ส่วนมิติของข้อมูลจะมี 7 มิติ คือ (1)มิติสมาชิก (2)มิติประเภทเงินกู้ (3)มิติเวลา (4)มิติสัญญา (5)มิติกลุ่มเงินเดือนขณะยื่นกู้ (6)มิติกลุ่มอายุขณะยื่นกู้ (7)มิติสถานะสัญญา โดยผู้ศึกษาใช้เครื่องมือ Dundas Chart for ASP.NET OLAP Service : Microsoft Visual Studio 2010 ในการจัดการลูกบาศก์ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงาน โดยการพัฒนา ASP.NET Web Site ซึ่งผู้ใช้สามารถเรียกดูรายงานผ่านทางเว็บแอปพลิเคชัน เมื่อการพัฒนาระบบเสร็จสิ้นจึงนำระบบติดตั้งและทดสอบการใช้งาน

จากการประเมินผลการใช้งานระบบ กลุ่มผู้ใช้งานผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระบบ ระดับดีที่สุด 4.70 โดยพึงพอใจดีที่สุดในส่วนการเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก และการแสดงผลรายงานรวดเร็ว เนื่องจากในการใช้งานระบบเป็นการใช้งานการประชุมในแบบระดมสมอง โดยจะมีการตั้งโจทย์จากคณะกรรมการ และมีการใช้ระบบขณะประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลทันทีทำให้เกิดการตอบสนองต่อคำถามได้เป็นอย่างดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับดีที่สุด ส่วนในกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.40 อยู่ในระดับเฉลี่ยดีที่สุด โดยพึงพอใจดีที่สุดในหัวข้อช่วยลดขั้นตอนการทำงานประจำซึ่งแต่เดิมต้องนำข้อมูลในปริมาณมากมาจัดทำโดยใช้เวลานาน ส่วนความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้งานอยู่ในระดับดี

### 6.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในการค้นคว้าแบบอิสระระบบธุรกิจชาวนาผลาดเพื่อบริหารจัดการสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด ปรากฏปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบดังนี้คือ

1) เนื่องจากระบบงานทางด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัดเป็นระบบงานขนาดใหญ่ซึ่งให้บริการกับสมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อประมาณ 5,286 คน มีจำนวนเงินกู้คงเหลือ 2,606 ล้านบาท และมีจำนวนสัญญาเงินกู้ 7,337 สัญญา โดยมีประเภทเงินกู้ต่างๆ รวม 44 ประเภท มีการให้ดอกเบี้ยและเงื่อนไขการผ่อนชำระในแต่ละประเภทแตกต่างกัน ระบบงานจึงประกอบด้วยตารางข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งในการพัฒนาระบบครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตร่วมกับคณะกรรมการเงินกู้และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบไว้ 2 ส่วน คือ (1) ส่วนของข้อมูลเงินกู้ ซึ่งแสดงถึงข้อมูลสัญญาเงินกู้ (2) ส่วนประวัติการขอกู้เงินซึ่งแสดงถึงประวัติการขอกู้ในอดีต ซึ่งผู้ศึกษาได้พัฒนาครบถ้วนตามขอบเขตที่กำหนดไว้ดังแสดงได้จากผลการประเมิน โดยในการ

พัฒนาระบบครั้งนี้ระบบได้แสดงจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยไม่พอหักโดยแสดงข้อมูลล่าสุดที่มีการค้างชำระมีการทบทวนในกรณีที่มีประวัติการค้างชำระของสมาชิก ซึ่งไม่เพียงพอต่อการติดตามประวัติการค้างชำระของลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจในการให้สินเชื่อ ดังนั้นควรมีพัฒนาระบบเพิ่มโดยมีการสร้างตารางข้อเท็จจริงประวัติการค้างชำระหนี้โดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการจัดเก็บที่มีรายละเอียดเพียงพอต่อการตัดสินใจเฉพาะกลุ่มข้อมูล และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจในการให้สินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) ควรมีการพัฒนาระบบข้อมูลให้ครอบคลุมธุรกิจอื่นของสหกรณ์ เช่น ด้านสมาชิก และด้านเงินฝาก เป็นต้น
- 3) ควรมีการพัฒนาระบบโดยนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก สำหรับทำการเปรียบเทียบ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้จากสถาบันการเงินอื่น เป็นต้น
- 4) ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบรายงานหลายมิติสำหรับกลุ่มผู้บริหารเนื่องจากผู้บริหารขาดทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved