

บทที่ 5

การประเมินผลการใช้งานระบบ

ปัจจุบัน ที.เอส.ที. ได้นำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการขนส่งที่ได้พัฒนาขึ้นมาไปใช้จริง โดยใช้การบวนการเปลี่ยนแปลงการใช้งานจากระบบเก่าสู่ระบบใหม่ คือการนำระบบใหม่เข้ามาใช้แทนที่ระบบงานเก่า

การประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่ได้คาดหมาย และรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานในระยะหนึ่งแล้ว เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลของการประเมินนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป

5.1 ขอบเขตและวิธีการประเมิน

การประเมินการใช้งานในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาโดยการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม จากผู้ใช้งาน 2 กลุ่มด้วยกันคือ ผู้ใช้โปรแกรม และผู้บริหาร โดยจะแบ่งการสอบถามออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ

5.1.1 ผู้ใช้โปรแกรม จะทำการสอบถามในด้านความสะดวกของการใช้งานโปรแกรม การลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพ หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย และความถูกต้องของการประมวลผล

5.1.2 ผู้บริหาร จะทำการสอบถามในด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่บนรายงาน ความถูกต้องของรายงานที่ได้รับ และสามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจได้

ในการทดสอบการใช้งานในครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบการทำงานในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2546 โดยทำการใส่ข้อมูลการทำงานทั้งระบบจริง และทำการสอบถามสังเกต และสัมภาษณ์ เพื่อหาผลข้อสรุปประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการขนส่ง ที เอส ที และข้อเสนอแนะรวมทั้งแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป

5.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน เป็นบุคลากรในระดับผู้บริหาร และผู้ใช้งานโปรแกรม

5.3 ผลการประเมินและการอภิปรายผล

5.3.1 ผู้ใช้โปรแกรม พบว่าผู้ใช้โปรแกรมมีความพอใจในด้านความสะดวกของการใช้งานโปรแกรม ทำให้ลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ พึงพอใจในการจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพ ในส่วนของหน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย และสุดท้ายมีความถูกต้องของการประมวลผล

5.3.2 ผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารมีความพอใจในด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่บนรายงาน ความถูกต้องของรายงานที่ได้รับ และสุดท้ายสามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจได้

5.3.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบที่รวบรวมได้จากการสอบถาม สัมภาษณ์และการสังเกต สามารถสรุปได้คือ หน้าจอการแสดงผลส่วนที่เป็นตารางแสดงผล ไม่สามารถมองเห็นภาพรวมได้หมด และต้องเสียเวลาเลื่อนหา ลำดับการทำงานในแต่ละหน้าจอค่อนข้างสับสน และสุดท้ายคือ ยังขาดส่วนของข้อมูลของกลุ่มในตลาดเดียวกัน ซึ่งข้อเสนอแนะทุกข้อที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ ผู้พัฒนาระบบจะนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุ หาวิธีการแก้ไข และพัฒนาให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้สูงสุด