

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษา

##### 3.1 ศึกษากระบวนการทำงานของ บริษัทนูเน็ตคอมเมอร์ซ จำกัด

ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ วิธีการทำงาน ทรัพยากรที่มี รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ บริษัท นูเน็ตคอมเมอร์ซ จำกัด โดยพบว่าเป็นเป็นองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นรูปแบบบริษัทมาตั้งแต่ปี 2540 และมีสำนักงานครั้งแรกที่จังหวัดลำปาง เริ่มต้นดำเนินธุรกิจด้านการเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในชื่อของตนเองคือ นูเน็ต (Nunet) โดยให้บริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือ Internet Service Provider (ISP) ให้บริการโฮสติ้ง (Hosting) จดโดเมนเนม และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อมาบริษัทได้ขยายมาจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางด้านสารสนเทศควบคู่ไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่ายต่างๆ รวมถึงให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าในลักษณะเป็น โซลูชันอีกด้วย หลังจากนั้นบริษัทได้เปิดสำนักงานอีก 2 แห่งในจังหวัดแพร่ และเชียงใหม่ตามลำดับ รวมทั้งขยายรูปแบบงานเป็นการรับงานด้านจัดทำสื่อมัลติมีเดีย เขียนโปรแกรม และรับเป็นผู้จัดงาน(Organizer) ด้วยในปัจจุบัน

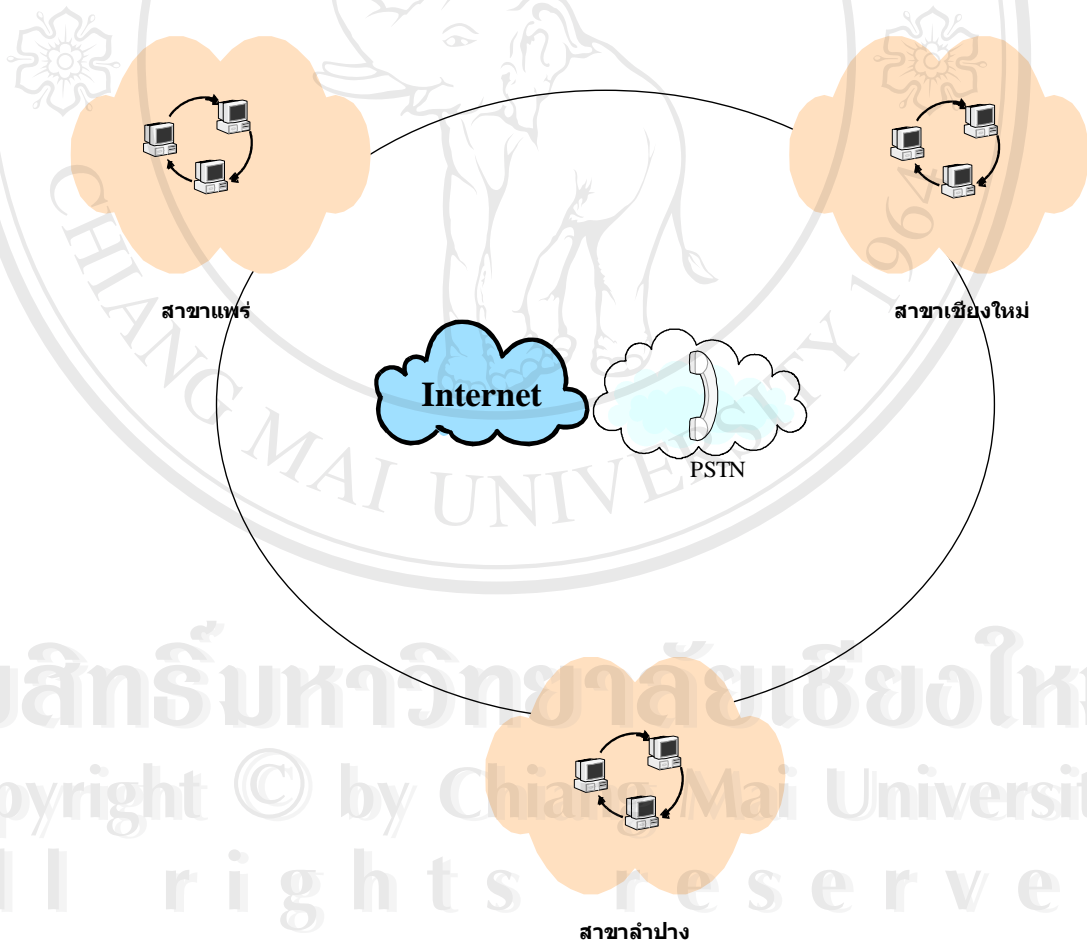
บริษัท นูเน็ตคอมเมอร์ซ จำกัด ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 12 คน โดยทำงานประจำในสำนักงานต่างๆ แต่ละจังหวัด ซึ่งมีโครงสร้างขององค์กรดังนี้



รูป 3.1 แผนผังโครงสร้างบริษัทนูเน็ตคอมเมอร์ซ จำกัด

จากแผนผังโครงสร้างขององค์กรจะเห็นว่า องค์กรมีโครงสร้างที่แบนราบ โดยเริ่มจากผู้บริหารแล้วลงมาสู่พนักงานแต่ละฝ่ายได้ทันที โดยมีที่ปรึกษาเป็นผู้คอยให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ด้วยโครงสร้างลักษณะนี้นอกจากจะเหมาะกับองค์กรขนาดเล็กแล้ว ยังจะช่วยให้องค์กรสื่อสารทั่วถึงได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปรับตัวได้ดีในภาวะที่ไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ

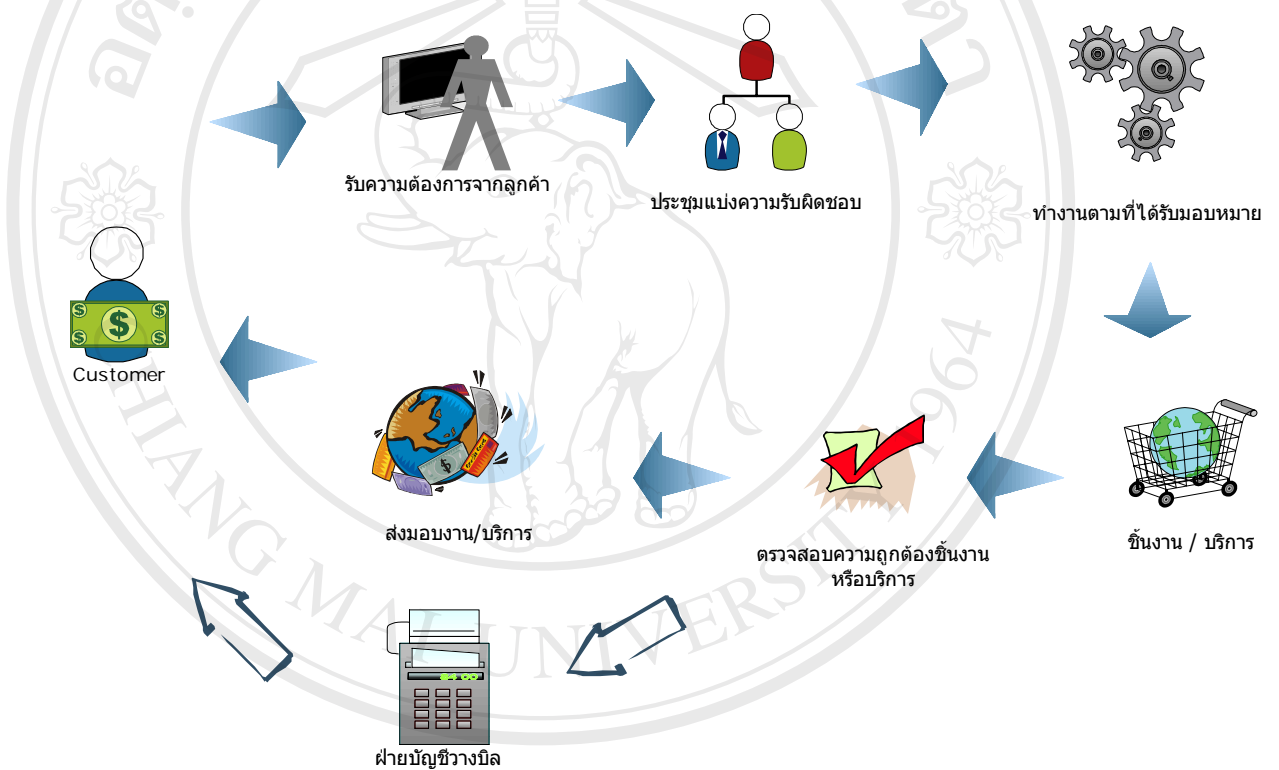
บริษัทยูเน็ตคอมเมอร์ซจํากัดมีที่ทำการทั้งหมด 3 สาขาตั้งที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยแต่ละสาขาส่งอยู่คนละจังหวัดกันคือ แพร่ ลำปาง และเชียงใหม่ ในแต่ละสาขามีโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่ค่อนข้างพร้อม ทั้งน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์พื้นฐาน และระบบเครือข่ายภายใน เป็นต้น จำนวนคอมพิวเตอร์ในแต่ละสาขาค่อนข้างเพียงพอกับการทำงานของพนักงานแต่ละคน รวมทั้งมีอินเทอร์เน็ตทุกสาขา ติดต่อประสานงานกันระหว่างสาขาด้วยอี-เมล ระบบโทรศัพท์ หรือ แฟกซ์ เป็นหลัก ดังแสดงในรูป 3.2



รูป 3.2 ภาพรวมการติดต่อระหว่างสาขาของบริษัทยูเน็ตคอมเมอร์ซจํากัด

ส่วนการส่งเอกสารที่อยู่ในรูปกระดาษมักใช้ระบบไปรษณีย์ หรือฝากผ่านพนักงานที่จะต้องไปในแต่ละสาขาเป็นประจำไป ส่วนเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จะใช้อีเมลเป็นหลัก ซึ่งสารสนเทศหรือเอกสารที่หมุนเวียนไปมาระหว่างสาขาต่างๆ มักเป็นเอกสารด้านรายงานต่างๆ ใบเสนอราคา เอกสารจากภายนอก และเอกสารด้านบัญชี เป็นต้น

ด้านกระบวนการทำงานนั้น บริษัทจะมีฝ่ายการตลาดในการแสวงหาลูกค้า รับผิดชอบต่อความต้องการต่างๆ จากลูกค้า โดยลูกค้ามีอยู่สองลักษณะใหญ่ๆ คือ ลูกค้าที่เป็นเอกชนทั่วไป กับลูกค้าที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาล ซึ่งบริษัทมีขั้นตอนการทำงานหลักๆ ดังนี้



รูป 3.3 ขั้นตอนการทำงานหลักของบริษัททุนเน็ตคอมเมอร์เชียล

จากกระบวนการทำงานหลักที่แสดงในรูป 3.3 แสดงให้เห็นภาพรวมการทำงานใหญ่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และกระบวนการภายใน ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมดังนี้

- ฝ่ายการตลาดแสวงหา และติดต่อกับลูกค้า รวมทั้งรับความต้องการมาจากลูกค้า
- เมื่อรับทราบรายละเอียดความต้องการจากลูกค้าแล้ว ฝ่ายการตลาดจะนำ

เรื่องเข้าประชุมโดยมีผู้บริหารเป็นประธาน และจะกำหนดผู้รับผิดชอบในโครงการนั้นๆ โดยกำหนดหัวหน้าโครงการและผู้ร่วมรับผิดชอบโครงการ (หัวหน้าแต่ละโครงการไม่จำเป็นต้องเป็นคนเดียวกัน ทุกคนเป็นได้ทั้งหัวหน้าหรือผู้ร่วมรับผิดชอบโครงการ ตามความเหมาะสมในแต่ละโครงการ)

- เมื่อกำหนดผู้รับผิดชอบงานหรือโครงการแล้ว หัวหน้าโครงการจะเป็นผู้ประสานงานทั้งหมดเพื่อให้โครงการนั้นแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
- หลังจากรู้หน้าที่ของตนเองแล้ว ก็จะทำงานของตนเองตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าโครงการให้แล้วเสร็จ
- เมื่อขึ้นงาน/ บริหารเสร็จเรียบร้อย หัวหน้าโครงการจะต้องเป็นผู้ตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าตรงตามรายละเอียดที่ได้รับมาจากลูกค้า
- หลังจากงานสมบูรณ์แล้วก็แจ้งฝ่ายบัญชี และส่งมอบให้ขึ้นงาน หรือบริการให้กับลูกค้า

เนื่องจากสาขาแต่ละสาขาอยู่กันคนละจังหวัด จึงค่อนข้างมีปัญหาด้านการสื่อสาร แจ้งข่าวสารแก่พนักงาน และการติดตามงานหรือสั่งงานของผู้บริหารทำได้ลำบาก อีกทั้งฝ่ายต่างๆ ไม่ได้ประจำอยู่ในแต่ละสาขารอบทุกฝ่าย เช่น ฝ่ายสารสนเทศจะประจำอยู่ที่เชียงใหม่และลำปาง แต่ไม่มีที่สาขาแพร่ ฝ่ายบัญชีจะมีอยู่เฉพาะที่สาขาลำปาง เป็นต้น แม้จะมีระบบอี-เมลล์ อยู่แล้วแต่ก็ไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้เพียงพอ เพราะผู้รับอี-เมลล์จะได้รับเฉพาะเอกสารที่ถูกส่งมาเท่านั้น ไม่สามารถเข้าถึงไฟล์เอกสารที่ต้องการนั้นได้ทันที ต้องติดต่อกลับไปกลับมาเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติม และเสียเวลารอรับเอกสารจากผู้ส่ง นอกจากนี้ยังต้องใช้ระบบโทรศัพท์ติดต่อกันเพื่อแจ้งข่าวสาร แจ้งการส่งรับ อี-เมลล์ ซ้ำอีก ซึ่งนอกจากจะทำงานซ้ำซ้อนแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายด้านการติดต่อสื่อสารที่สูงด้วย เนื่องจากการติดต่อข้ามจังหวัด

พนักงานยังมีการทำงานที่ผิดพลาดบ่อยครั้งอันเนื่องมาจากยังไม่มีเครื่องมือช่วยบริหารงาน การเก็บข้อมูลลูกค้า การบันทึกนัดหมายหรือภารกิจที่ต้องทำหรือรับผิดชอบในแต่ละวัน การวางแผนนัดหมายเพื่อประสานงานของแต่ละคน โดยเฉพาะพนักงานขาย และอยู่ต่างสาขากันก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากไม่ทราบตารางนัดหมายของแต่ละคน

ในส่วนของผู้บริหารมักจะไม่ได้อยู่ประจำที่สำนักงาน ต้องเดินทางไปต่างสถานที่ รวมถึงต่างประเทศบ่อยๆ ไม่สามารถเข้ามาตรวจสอบรายงานต่างๆ สั่งงาน หรือแจ้งข่าวสารถึงพนักงานทุกคนได้สะดวก ผู้บริหารจึงอยากได้ระบบที่มาช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ รวมทั้งช่วยบริหารจัดการงานไปได้ด้วยในตัว และไม่ขึ้นอยู่กับสถานที่ทำงาน

สำหรับวัฒนธรรมในการทำงานของบริษัทนั้น มีลักษณะเป็นกันเองแบบกึ่งครอบครัวถึงเป็นทางการ พนักงานทุกคนมีสิทธิออกความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และดูเหมือนพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพขึ้น แต่ก็ยังต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอจึงจะทำให้พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลง หรือเปลี่ยนวิธีการทำงาน

### 3.2 ออกแบบการทำงานของแอปพลิเคชัน

เมื่อได้ศึกษาถึงรูปแบบบริษัท วัฒนธรรมในองค์กร กระบวนการทำงาน ทรัพยากรที่มีอยู่ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ศึกษาได้ประมวลและสรุปออกมาได้มาบริษัทมีปัญหาหลักๆ ที่ต้องเผชิญคือ

- ขาดระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร แจ้งข่าวสารระหว่างสมาชิกในองค์กร โดยเฉพาะต่างสาขากัน
- ขาดแอปพลิเคชันพื้นฐานที่ช่วยการบริหารงานส่วนตัวที่ต้องทำเป็นประจำในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นแหล่งที่เก็บบันทึกที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ลูกค้า ก็ยังเก็บเป็นนามบัตรหรือจดลงสมุด ทำให้การค้นหาข้อมูลลูกค้าทำได้ลำบาก และใช้เวลา ระบบช่วยการบันทึกสิ่งที่ต้องทำ ตารางนัดหมายต่างๆที่แชร์กันได้ก็ยังไม่เป็นเพียงการจดบันทึกส่วนตัวของแต่ละบุคคล มีรูปแบบไม่เหมือนกัน หรือบางคนก็ไม่ได้ทำ การแชร์ข้อมูลกันก็ทำได้ลำบาก เป็นต้น
- ขาดศูนย์กลางที่ใช้เก็บ แลกเปลี่ยน และใช้งานเอกสารหรือข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน
- ขาดเครื่องมือที่ใช้โต้ตอบ หรืออธิบายความระหว่างกัน ได้ทันที (Real Time) ซึ่งอาจจะเป็นการพิมพ์โต้ตอบกันได้ทันที หรือที่เรียกว่า Online Chat อันเป็นเครื่องมือช่วยลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ระหว่างกันได้

ดังนั้น จึงมีแนวคิดว่าควรออกแบบแอปพลิเคชันให้สามารถทำงานที่ไหนก็ได้โดยไม่จำกัดสถานที่ พัฒนาครั้งเดียวแล้วใช้ได้หมดทุกที่โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องระบบปฏิบัติการหรือแพลตฟอร์ม จึงทำให้ตัดสินใจเลือกพัฒนาระบบโดยมีลักษณะเป็นเว็บแอปพลิเคชัน

เว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนาควรออกแบบให้ผู้ใช้เรียนรู้ และเข้าใจได้ง่ายที่สุด เพราะใช้กับทุกคนในองค์กรรวมถึงผู้บริหารด้วย ซึ่งควรจะต้องประกอบด้วยรูปกราฟิกที่สื่อความหมายของการใช้งานในแต่ละงาน สามารถเรียกใช้งานได้ง่ายด้วยการออกแบบให้อยู่ในหน้าตาเดียวกัน ไม่ต้อง



สลับไปมาหลายหน้าต่าง นอกจากนั้นระบบภาษาในแอปพลิเคชันควรเป็นภาษาท้องถิ่นคือภาษาไทย ในขณะที่เดียวกันก็ควรจะมีภาษาอังกฤษด้วย เนื่องจากหากเรียกใช้แอปพลิเคชันเมื่อเดินทางไปต่างประเทศซึ่งไม่สนับสนุนระบบภาษาไทยแล้ว อาจแสดงผลที่ไม่สามารถอ่านได้

โครงสร้างของแอปพลิเคชันควรมีลักษณะเป็น โมดูล เพื่อให้สามารถพัฒนาส่วนเพิ่มเติมเข้าไปในระบบเดิมได้ง่าย เมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต โดยแอปพลิเคชันจะต้องประกอบด้วยเครื่องมือในการบริหารงาน และสนับสนุนการทำงานเป็นทีม โดยแต่ละโมดูลควรมีลักษณะการทำงานและมีหน้าตาคล้ายๆ MS Outlook แต่เป็นแบบออนไลน์ได้ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ผู้ใช้ทั่วไปยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง ดังนั้นการออกแบบเว็บแอปพลิเคชันให้มีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันกับสิ่งที่ผู้ใช้คุ้นเคยอยู่แล้ว ช่วยให้ผู้ใช้เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังประหยัดเวลาในการฝึกอบรมอีกด้วย นอกจากนั้นก็เพิ่มส่วนที่มีความต้องการอื่นๆ เข้าไป ซึ่งโมดูลในการทำงานของระบบควรประกอบด้วย

- สมุดจดที่อยู่ (Address Book) เก็บที่อยู่ รายละเอียดบริษัท ลูกค้า และสมาชิก โดยสามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งองค์กรตามสิทธิของผู้ใช้แต่ละคน
- ปฏิทินนัดหมาย (Calendar) เก็บบันทึกตารางนัดหมาย แจ้งเตือนเพื่อกันลืม สามารถแชร์ปฏิทินส่วนตัวกับเพื่อนในทีม และผสานปฏิทินเข้าด้วยกันเพื่อดูตารางนัดหมายของทีมหาเวลาว่างที่ตรงกันได้
- โน้ต (Note) หลักการเหมือนกับ Post-IT ที่ใช้ตามสำนักงานทั่วไป ใช้สำหรับบันทึกเตือนความจำ แจ้งบอก หรือเก็บรายละเอียดบางอย่างที่ต้องการบันทึกไว้เพื่อเตือนตนเองหรือส่งถึงคนในกลุ่มรับรู้
- งาน (Task) ระบบสำหรับบันทึกงานที่ต้องทำ แจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนด ซึ่งใช้งานได้อย่างอิสระ หรือมักจะใช้คู่กับปฏิทินด้วย เนื่องจากเมื่อมีการนัดหมายในวันเวลานั้นๆ อาจมีสิ่งที่ต้องทำหรือจัดเตรียมก่อนถึงเวลานัดหมาย เป็นต้น
- ประกาศ (Announcement) ประกาศข่าวสารถึงสมาชิกทุกคนในกลุ่มให้ได้รับทราบ เมื่อทุกคนเข้าสู่ระบบจะได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง
- อี-เมล (Web-base E-mail) สำหรับใช้ตรวจสอบ และส่งอี-เมลผ่านหน้าเว็บ และควรเชื่อมกับระบบการแชร์ไฟล์ได้ เพื่อให้สามารถส่งหรือรับไฟล์แบบออนไลน์ ที่แนบไปกับอี-เมลได้ สาเหตุที่ต้องเชื่อมกับระบบแชร์ไฟล์ออนไลน์เพราะ โดยทั่วไปการแนบหรือรับไฟล์กับอี-เมลจะถามหาไฟล์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่แต่ละคนใช้งานอยู่ หากผู้ใช้เปลี่ยนสถานที่หรือย้ายเครื่องก็จะไม่สามารถแนบไฟล์ที่ต้องการไปได้ เพราะเครื่องอื่นไม่มีไฟล์นั้น แต่การแชร์ไฟล์แบบออนไลน์ไม่ว่าจะเปลี่ยนเครื่องหรือสถานที่ ไฟล์ก็ยังอยู่ในระบบเสมอ

- ไฟล์ (File Sharing) เป็นศูนย์กลางที่ใช้เก็บ แลกเปลี่ยน และใช้งานเอกสารหรือข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน ควรจะต้องเก็บไฟล์ สามารถค้นหา และแชร์ไฟล์กับคนในกลุ่มได้ รวมทั้งยังต้องกำหนดสิทธิการเข้าถึงไฟล์นั้นๆ ได้ด้วย เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงไฟล์ที่เป็นความลับหรือไม่ได้รับอนุญาต

- บัญชีมาร์ค (Book mark) สำหรับเก็บลิงค์ (Link) หรือบัญชีมาร์คเว็บเพจที่เป็นประโยชน์ไว้ใช้ส่วนตัว หรือใช้ร่วมกันในกลุ่ม เพราะบ่อยครั้งที่สมาชิกในทีมพบกับลิงค์ที่มีประโยชน์ ก็นำมาแชร์กับคนอื่นในทีมได้ และไม่ขึ้นกับบราวเซอร์ที่ใช้ด้วยเนื่องจากเก็บไว้แบบออนไลน์

- ค้นหา (Search) ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้อย่างอิสระ ผ่านทาง Search Engine ชื่อนำอย่าง Google

- แชท (Online Chat) ใช้ติดต่อ พูดคุย ประสานงานกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มผ่านการพิมพ์ตัวหนังสือ เพราะบ่อยครั้งที่สมาชิกในกลุ่มก็ต้องการปรึกษาหารือ หรืออธิบายความได้ตอบกันได้ทันที แทนการใช้โทรศัพท์

- ข้อมูลโดยรวม (Summary) เป็นที่รวมนัดหมายงานที่ต้องทำ โน้ต และข่าวสารต่างๆ ที่สมาชิกต้องเกี่ยวข้องไว้ในที่เดียว เพื่อให้ติดตามหรือเรียกดูได้ง่าย

- ผู้ดูแลระบบ (Administration) เป็นส่วนที่ช่วยให้ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการกับผู้ใช้และกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่ม ลบ แก้ไขกลุ่มผู้ใช้ และผู้ใช้งานระบบ รวมทั้งการกำหนดสิทธิให้กับกลุ่มผู้ใช้ และผู้ใช้งานด้วย

ต้นทุนในการพัฒนาแอปพลิเคชันไม่ว่าจะเป็นต้นทุนด้านงบประมาณ หรือต้นทุนด้านเวลา ก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบ ควรจะต้องต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้จึงเลือกใช้แพลตฟอร์มที่แจกฟรี ไม่ว่าจะเป็นระบบปฏิบัติการลินุกซ์ อาปาเช่เว็บเซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล และภาษาพีเอชพี ซึ่งมีแหล่งข้อมูลให้ค้นคว้า และมีสคริป (script) แจกฟรีมากมายสามารถนำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับความต้องการก่อนนำมาใช้ได้ อันเป็นการประหยัดทั้งต้นทุนด้านงบประมาณ และประหยัดเวลาในการพัฒนาด้วย เพราะไม่ต้องพัฒนาเองทั้งหมด

### 3.3 พัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน และจัดทำคู่มือการใช้งาน

เมื่อได้แนวคิดการออกแบบแอปพลิเคชันมาแล้ว ผู้ศึกษาได้ใช้ภาษาพีเอชพี ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งไม่ได้พัฒนาเองทั้งหมด โดยคัดเลือกสคริปต่างๆ บางส่วนที่แจกฟรี

มากมายมาปรับปรุงแล้วประกอบรวมเข้าด้วยกันเป็นระบบ โดยเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล และทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการลินุกซ์ และอาปาเช่เว็บเซิร์ฟเวอร์

หลังจากพัฒนาเสร็จก็ได้ทดสอบในแต่ละส่วนว่าทำงานได้อย่างถูกต้องและราบรื่นหรือไม่ เมื่อระบบทำงานได้ดีแล้ว จึงจัดทำคู่มือการใช้งานให้กับผู้ใช้ โดยจัดทำทั้งในรูปแบบที่เป็นรูปเล่ม และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

### 3.4 ติดตั้งและใช้งาน

หลังจากพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันที่ทำงานได้ดี และจัดทำคู่มือการใช้งานแล้ว ก็ได้ปรึกษาและขออนุมัติกับผู้บริหารเพื่อขอใช้เซิร์ฟเวอร์ที่บริษัทมีอยู่ แล้วติดตั้งระบบลงไปจนพร้อมที่จะใช้งาน ซึ่งมีความได้เปรียบมากเพราะบริษัทมีเซิร์ฟเวอร์เป็นของตนเองอยู่แล้ว ก่อนการใช้งานจริงผู้ศึกษาได้อบรมวิธีการใช้งาน และแจกคู่มือให้กับพนักงานก่อน เพื่อให้ผู้ใช้รู้จัก และใช้งาน เป็น เมื่ออบรมเสร็จก็เริ่มใช้งานในทันที ด้วยการสนับสนุนและผลักดันจากผู้บริหาร

### 3.5 ปรับแต่งแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ในส่วนของ การปรับแต่งหรือแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น เมื่อพนักงานใช้ไปในระยะเวลาหนึ่ง ก็พบกับข้อผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ เกิดขึ้นอยู่บ้าง ซึ่งตรวจไม่พบในขั้นตอนการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ผู้ศึกษาได้แก้ไขเพิ่มเติมจนใช้งานได้ตามปกติ

### 3.6 ประเมินผลการใช้งานระบบ

หลังจากใช้งานได้อย่างไม่มีปัญหาในระยะหนึ่ง ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งได้รวบรวมมาสรุปผลไว้ในบทสรุปผลการศึกษา