

## บทที่ 5

### บทสรุป

#### 5.1 สรุป

จากการศึกษาผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระบบงานเดิม โดยพบว่า เจ้าหน้าที่แผนกไอทีขาดการประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน ไม่มีความต่อเนื่องในการซ่อมบำรุง ได้รับการซ่อมบำรุงล่าช้า และไม่สามารถเก็บประวัติอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ หรือประวัติการซ่อมบำรุงอย่างละเอียดได้ ผู้ศึกษาจึงทำการออกแบบระบบใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ พ็อคเก็ตพีซี เข้ามาช่วยในการประสานงาน ติดตามงาน และซ่อมบำรุงระหว่างผู้ใช้งานกับเจ้าหน้าที่แผนกไอที โดยใช้ภาษาในการเขียนโปรแกรมคือ PHP และ HTML ในการพัฒนาเป็นหลัก และทำการรวบรวมข้อมูลจากระบบจัดเก็บฐานข้อมูล MySQL เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น และการจัดทำรายงานได้ง่ายเช่น รายงานอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานประวัติการซ่อมบำรุง รายงานประวัติการแจ้งซ่อมบำรุง เป็นต้น

ผลจากการพัฒนาระบบได้ทำการทดสอบการใช้งานระบบ และประเมินผลโดยแบบสอบถามจากผู้ใช้งานภายในโรงแรมซึ่งแบ่งออกเป็นจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ใช้งาน จำนวน 10 คน
2. เจ้าหน้าที่แผนกไอที จำนวน 2 คน
3. ผู้บริหาร จำนวน 2 คน

การประเมินประสิทธิภาพของระบบทั้ง 10 ด้าน ได้แก่

1. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน
2. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน
3. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
4. การจัดวางเครื่องมือในจอภาพอย่างเหมาะสม
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงในหน้าจอ
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ

7. สามารถติดต่อประสานงานระหว่างผู้ใช้งานหรือผู้แจ้งและเจ้าหน้าที่แผนกไอทีได้อย่างรวดเร็ว
8. ลดระยะเวลาในการทำงานให้สั้นลง
9. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติกรอยู่เป็นประจำ
10. มีคู่มือการใช้งาน โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

แบ่งระดับประสิทธิภาพ 5 ระดับ ได้แก่

5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมาก
3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพปานกลาง
2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อย
1	หมายถึง	ไม่มีประสิทธิภาพ

จากการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบในแต่ละข้อ ดังนี้

- |   |                        |     |
|---|------------------------|-----|
| 1. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน   | มีประสิทธิภาพมาก       | 70% |
| 2. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน  | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 70% |
| 3. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ  | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 60% |
| 4. การจัดวางเครื่องมือในจอภาพอย่างเหมาะสม                                     | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 60% |
| 5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงในหน้าจอ                       | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 70% |
| 6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ   | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 80% |
| 7. สามารถติดต่อประสานงานระหว่างผู้ใช้งานกับเจ้าหน้าที่แผนกไอทีได้อย่างรวดเร็ว | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 80% |
| 8. ลดระยะเวลาในการทำงานให้สั้นลง  | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 60% |
| 9. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ                            | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 60% |
| 10. มีคู่มือการใช้งาน โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน                | มีประสิทธิภาพมากที่สุด | 60% |

ผลจากการพัฒนาระบบ ทำการทดสอบประสิทธิภาพการใช้งานระบบด้วยแบบสอบถามพบว่าผู้ใช้งานระบบประเมินระบบว่า มีประสิทธิภาพการใช้งานมากที่สุด 80% โดยส่วนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ และสามารถติดต่อประสานงานระหว่างผู้ใช้งานกับเจ้าหน้าที่แผนกไอทีได้อย่างรวดเร็ว

## 5.2 ประโยชน์

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา และพัฒนาระบบสารสนเทศงานซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง จังหวัดเชียงใหม่ คือ

1. มีงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ ค้นหาข้อมูลได้
2. ลดระยะเวลาในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สั้นลง
3. การประสานงานระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่แผนกไอทีทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ผู้บริหารสามารถได้รับรายงานสรุปทางสถิติในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน

## 5.3 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศงานซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง จังหวัดเชียงใหม่ คือ

1. ผู้เชี่ยวชาญทางการเขียนโปรแกรม เพื่อนำใช้ในการพัฒนาระบบยังมีจำนวนไม่มาก ส่วนมากจะเป็นการเขียนบนพื้นฐานทั่วไป ทำให้ผู้ศึกษาต้องศึกษาเพิ่มเติมในเวปไซต์ต่างประเทศ
2. ในเรื่องเวลาในการพัฒนาระบบดังกล่าวยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร

#### 5.4 แนวทางการพัฒนาต่อในอนาคต

1. พัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องเข้ามาเพิ่มเติมเช่น ระบบสต็อกสินค้า ระบบจัดซื้อ
2. เพิ่มรูปแบบรายงานให้มีความหลากหลายและยืดหยุ่นมากขึ้น
3. มีการออกระบบติดตามงาน และติดตามการส่งซ่อมอุปกรณ์ไปยังร้านค้าที่ละเอียดมากขึ้น
4. พัฒนาให้มีระบบสำรองและกู้ข้อมูลแบบอัตโนมัติผ่านเว็บไซต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved