

## บทที่ 7

### บทสรุป

การพัฒนากระบวนการสนับสนุนงานการให้ข้อมูลกรรมธรรม์ ของฝ่ายบริการผู้ถือกรรมธรรม์ บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล แอคจิสเมนท์ จำกัด เป็นงานหนึ่งในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยสนับสนุนงานการให้ข้อมูลกรรมธรรม์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้พัฒนาได้พัฒนาระบบตามกระบวนการพัฒนาระบบ (SDLC : System Development Life Cycle) ซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาโปรแกรม การติดตั้งและทดสอบระบบ จากนั้นได้ประเมินผลการใช้งานระบบ โดยวิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ (Formal impact study) โดยใช้แบบสอบถามประกอบการประเมินผล โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการผู้ถือกรรมธรรม์และเจ้าหน้าที่คอบโทรศัพท์ บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล แอคจิสเมนท์ จำกัด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

#### 7.1 สรุปผล

การพัฒนากระบวนการสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงาน และอธิบายการทำงานได้ดังแผนภูมิสรุปขั้นตอนการพัฒนาระบบ แสดงดังรูปที่ 7.1 มีรายละเอียดดังนี้

##### 7.1.1 การศึกษาขั้นตอนวิธีการดำเนินงานและวิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน

ในการพัฒนาระบบในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการสังเกต สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่ในหน่วยงาน รวมไปถึงการเข้าไปเรียนรู้และทดลองทำด้วยตนเอง พบว่าในระบบงานเดิมมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการประมวลผลข้อมูล แต่รูปแบบของการออกคำสั่งในการประมวลผลนั้นค่อนข้างจะยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้ใช้ระบบเป็นอย่างมาก นอกจากนี้รูปแบบการแสดงผลทางหน้าจอยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน และมีการใช้ตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่

##### 7.1.2 การออกแบบระบบ

ในขั้นตอนของการออกแบบระบบ ได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้คือ

- 1) การออกแบบกระบวนการทำงานของระบบ เป็นการออกแบบการทำงานทั้งหมดของระบบ โดยใช้แผนภาพกระแสข้อมูลเป็นเครื่องมือในการออกแบบ เพื่อแสดงความสัมพันธ์

ของกระบวนการต่างๆในระบบ รวมถึงทิศทางการไหลของข้อมูล ได้ใช้พจนานุกรมข้อมูลอธิบายรายละเอียดของกระแสข้อมูล ที่เก็บข้อมูลและหน่วยข้อมูล

2) การออกแบบจอภาพและรายงาน เป็นการออกแบบส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface) โดยใช้เทคนิคของจ็อยโอเข้ามาช่วยในการออกแบบ เพื่อให้รูปแบบของการแสดงผลเป็นไปอย่างสวยงาม และง่ายต่อการใช้งาน

3) การออกแบบโปรแกรม เป็นขั้นตอนในการพัฒนาโปรแกรม ได้ใช้แผนภูมิโมดูลการทำงานเป็นเครื่องมือในการออกแบบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างโมดูลต่างๆในระบบ รวมไปถึงหน้าที่การทำงานของแต่ละโมดูล

4) การออกแบบเพิ่มข้อมูล เป็นการออกแบบโครงสร้างของข้อมูล โดยใช้ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์

### 7.1.3 สร้างและพัฒนาโปรแกรมต้นแบบ

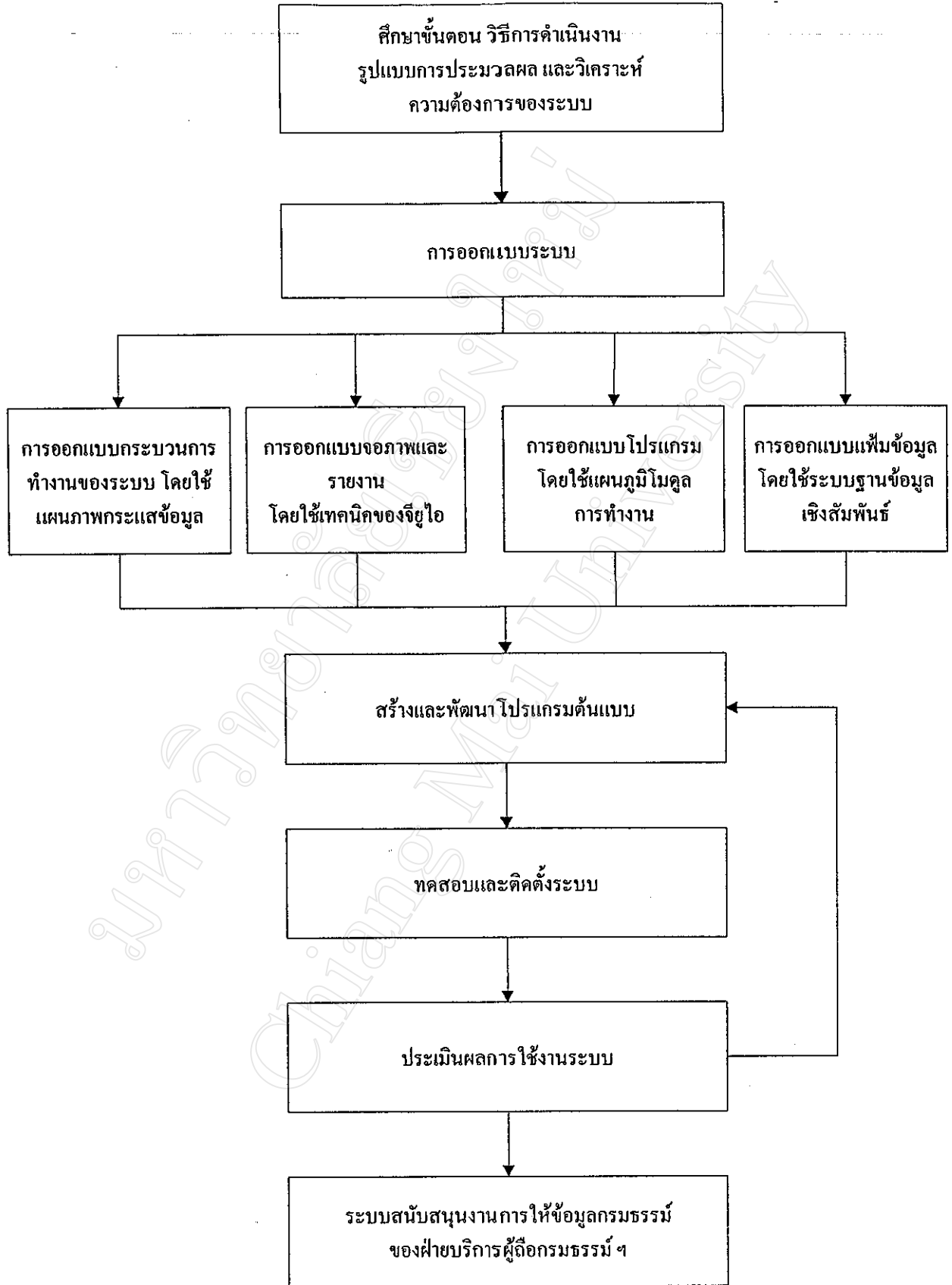
การพัฒนาโปรแกรมต้นแบบ ถูกพัฒนาขึ้นภายใต้สมมุติฐานของระบบใหม่ โดยใช้ภาษาวิซวลเบสิก 6.0 เป็นเครื่องมือในการพัฒนา บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 2000

### 7.1.4 ทดสอบและติดตั้งระบบ

ได้ทำการทดสอบโปรแกรมทั้งการตรวจสอบตรรกะของแต่ละโมดูล ในโปรแกรมให้เป็นไปตามความต้องการของระบบ และการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการทำงานแต่ละโมดูล โดยนำเข้าข้อมูลของกระบวนการนั้นๆ และตรวจเช็คเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ระบบต้องการ ทำให้การพัฒนาในครั้งนี้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ การติดตั้งระบบใช้โปรแกรมอินสตอลชีลด์ (Install Shield) ช่วยในการสร้างตัวติดตั้ง โดยต้องการเนื้อที่ว่างสำหรับโปรแกรมไม่น้อยกว่า 15 เมกะไบต์

### 7.1.5 ประเมินผลการใช้งานระบบ

ได้ใช้วิธีการประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้งานระบบจำนวน 6 คน ผลการประเมินพบว่าระบบใหม่นี้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ในด้านความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เทียบได้กับมีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านความรวดเร็วในการประมวลผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เทียบได้กับมีประสิทธิภาพมาก ด้านความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เทียบได้กับมีประสิทธิภาพมาก ด้านความสมบูรณ์ของรูปแบบรายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เทียบได้กับมีประสิทธิภาพมาก และความสมบูรณ์ของระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 เทียบได้กับมีประสิทธิภาพมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของระบบเท่ากับ 3.18 เทียบได้กับมีประสิทธิภาพมาก สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้



รูปที่ 7.1 แผนภูมิสรุปขั้นตอนการพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลกรมธรรม์ของฝ่ายบริการผู้ถือกรรมธรรม์  
บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

## 7.2 ข้อจำกัดของระบบ

- 1) ระบบใหม่นี้จะต้องทำงานควบคู่กับระบบเดิมเสมอ ดังนั้นหากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้มีการติดตั้งระบบเดิมไว้ จะไม่สามารถใช้งานระบบใหม่ได้
- 2) ระบบไม่ได้ถูกออกแบบมาให้สามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากไว้ในฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการวิเคราะห์และจัดทำสถิติ

## 7.3 ข้อเสนอแนะ

จากข้อจำกัดของระบบและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ เพื่อนำไปใช้ในอนาคต ดังนี้

- 1) ควรจะออกแบบระบบให้สามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากไว้ในฐานข้อมูลได้ และสามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บมาทำการวิเคราะห์และจัดทำสถิติ เพื่อจะได้ทราบถึงรูปแบบของคำถามที่มีเข้ามาได้
- 2) ควรจะทำการทดสอบระบบกับข้อมูลจริงที่มีความหลากหลาย เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากข้อมูลที่ไม่เคยพบมาก่อนได้
- 3) ควรจะเพิ่มเติมในเนื้อหาของส่วนช่วยเหลือ ให้มีรายละเอียดครอบคลุมมากขึ้น