

## บทที่ 6

### การประเมินผลการใช้งานระบบ

การประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยไม่คาดหวัง และรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานระบบในระยะเวลาหนึ่ง สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลของการประเมินนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป การประเมินผลการใช้งานในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ (Formal impact study) โดยสามารถวัดตัวอย่างแบบสอบถามได้ที่ภาคผนวก ง

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ส่วนดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ด้านประสิทธิภาพและการใช้งานระบบ ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่

1. ความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม
2. ความรวดเร็วในการประมวลผล
3. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้
4. รูปแบบของรายงาน
5. ความสมบูรณ์ของระบบ
6. คู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่าย
7. ความพอใจโดยรวมต่อระบบ

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 อันดับ ดังนี้

ดีมาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบมีความพึงพอใจมากต่อการใช้งานระบบ

ดี หมายถึง เมื่อผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลางต่อการใช้งานระบบ

พอใช้ หมายถึง เมื่อผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยต่อการใช้งานระบบ

ควรปรับปรุง หมายถึง เมื่อผู้ตอบรู้สึกว่ารระบบมีข้อผิดพลาด ควรได้รับการแก้ไข

การให้คะแนนพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

4 คะแนน = ดีมาก

3 คะแนน = ดี

2 คะแนน = พอใช้

1 คะแนน = ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม

### 6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการใช้งานเป็นรายชื่อ กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งาน	การแปลผล
3.41 – 4.00	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
2.81 – 3.40	มีประสิทธิภาพมาก
2.21 – 2.80	มีประสิทธิภาพปานกลาง
1.61 – 2.20	มีประสิทธิภาพน้อย
1.00 – 1.60	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

2. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบ นำข้อมูลมารวบรวมและทำการสรุป เป็นข้อๆ เพื่อสะดวกต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

### 6.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมิน

ได้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการผู้ถือกรรมธรรม์ และเจ้าหน้าที่ตอบโทรศัพท์ (Call Center) ของ บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล แอดจัสเมนท์ จำกัด จำนวน 6 คน

### 6.3 ผลการประเมินและอภิปรายผล

การประเมินผลการใช้งานระบบสนับสนุนงานการให้ข้อมูลกรรมธรรม์ ของฝ่ายบริการผู้ถือกรรมธรรม์ บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล แอดจัสเมนท์ จำกัด ในครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายน

พ.ศ. 2545 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 6 ชุด ได้รับกลับคืน 6 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่สำรวจไว้ ผลการประเมินนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

ตารางที่ 6.1 – 6.7 แสดงข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ ในแต่ละส่วน โดยนำมาคำนวณหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการใช้งานเป็นรายชื่อ ดังนี้

ตาราง 6.1 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพด้านความสะดวกในการใช้งาน โปรแกรม

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	5	1	0	0	3.83	มากที่สุด
ร้อยละ	83	17	0	0		

จากตาราง 6.1 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 83 ต่อประชากรทั้งหมด 6 คน เห็นว่าความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับที่ดีมาก และร้อยละ 17 เห็นว่าความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับประสิทธิภาพด้านความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมมีประสิทธิภาพมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83

สาเหตุที่ผู้ใช้ให้ความเห็นด้านความสะดวกในการใช้งาน โปรแกรมในระดับที่ดีมาก อาจเป็นเพราะว่า โปรแกรมถูกออกแบบให้มีหน้าจอหลักเพียงหน้าจอเดียว โดยรวมหน้าจอย่อยอื่นๆเข้าไปในลักษณะของแท็บที่แสดงเฉพาะหัวข้อหลักไว้ ทำให้ประหยัดพื้นที่และสะดวกต่อการใช้งาน

ตาราง 6.2 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความรวดเร็ว  
ในการประมวลผล

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	2	4	0	0	3.33	มาก
ร้อยละ	33	67	0	0		

จากตาราง 6.2 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 67 ต่อประชากรทั้งหมด 6 คน เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความรวดเร็วในการประมวลผลของโปรแกรมอยู่ในระดับที่ดี และร้อยละ 33 เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความรวดเร็วในการประมวลผลของโปรแกรมอยู่ในระดับที่ดีมาก เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความรวดเร็วในการประมวลผลของโปรแกรมมีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.33

ตาราง 6.3 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความถูกต้อง  
ของผลลัพธ์ที่ได้

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	0	6	0	0	3.00	มาก
ร้อยละ	0	100	0	0		

จากตาราง 6.3 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 100 ต่อประชากรทั้งหมด 6 คน เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้อยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาแล้ว ระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00

ตาราง 6.4 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ของรูปแบบรายงาน

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	0	6	0	0	3.00	มาก
ร้อยละ	0	100	0	0		

จากตาราง 6.4 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 100 คือประชากรทั้งหมด 6 คน เห็นว่าประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ของรูปแบบรายงานอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาแล้ว ระดับประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ของรูปแบบรายงานมีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00

ตาราง 6.5 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบ

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	0	5	1	0	2.83	มาก
ร้อยละ	0	83	17	0		

จากตาราง 6.5 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 83 คือประชากรทั้งหมด 6 คน เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบอยู่ในระดับที่ดี และร้อยละ 17 เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบมีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.83

ตาราง 6.6 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านคู่มือการใช้งานระบบ  
มีความชัดเจนและใช้งานง่าย

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	0	6	0	0	3.00	มาก
ร้อยละ	0	100	0	0		

จากตาราง 6.6 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 100 ต่อประชากรทั้งหมด 6 คน เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่ายอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาแล้วระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่ายมีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00

ตาราง 6.7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความพอใจ  
โดยรวมต่อระบบ

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	2	4	0	0	3.33	มาก
ร้อยละ	33	67	0	0		

จากตาราง 6.7 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 67 ต่อประชากรทั้งหมด 6 คน เห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความพอใจโดยรวมต่อระบบอยู่ในระดับที่ดี และร้อยละ 33 มีความพอใจโดยรวมต่อระบบในระดับที่ดีมาก เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับประสิทธิภาพของการใช้งานด้านความพอใจโดยรวมต่อระบบมีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.33

จากตาราง 6.1 – 6.7 จะเห็นได้ว่าระดับประสิทธิภาพของการใช้งานทุกข้อ อยู่ในช่วงระหว่าง มีประสิทธิภาพมาก ถึง มากที่สุด หรือค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.83 – 3.83 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.18 สรุปได้ว่า ระดับประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรมโดยรวมมีประสิทธิภาพมาก

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ ที่ได้รับจากแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) ความสมบูรณ์ของระบบยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่ครอบคลุมงานทุกอย่างของฝ่ายบริการผู้ถือกรรมธรรม์ อาทิ เช่น เงินค้ำตามเงื่อนไข เป็นต้น
- 2) โปรแกรมยังข้อผิดพลาดอยู่บ้างในส่วนของผลลัพธ์ที่ได้
- 3) ในส่วนช่วยเหลือของโปรแกรม ควรจะมีการเพิ่มเติมเนื้อหารายละเอียดให้มากกว่านี้ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ไม่ให้ส่งที่สำนักงานตัวแทน การต่ออายุแบบขยายระยะเวลาหรือมูลค่าใช้เงินสำเร็จ ที่ผู้เอาประกันขอทำ ต้องเพิ่มเอกสารใบเปลี่ยนแปลง 2 ใบ เป็นต้น

จากข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามในการประเมินผลการใช้งาน พบว่าผลลัพธ์ของโปรแกรมบางส่วนยังมีข้อผิดพลาดอยู่บ้าง เนื่องมาจากระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบโปรแกรมสั้นเกินไป รวมทั้งข้อมูลที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่หลากหลาย ทำให้เมื่อนำมาใช้งานจริงกับข้อมูลที่มีความหลากหลาย โปรแกรมจึงเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ซึ่งวิธีการแก้ไข ผู้พัฒนาจะทำการทดสอบโปรแกรมกับข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น เมื่อพบข้อผิดพลาดก็แก้ไขเป็นจุดๆไป และพัฒนาโปรแกรมให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้สูงสุด ในส่วนช่วยเหลือของโปรแกรมที่ยังขาดเนื้อหาหรือรายละเอียดบางส่วนไปนั้น ทางผู้พัฒนาจะดำเนินการเพิ่มเติมในส่วนนี้ให้ รวมไปถึงข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ด้วย