

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย

6.1 สรุปผลการวิจัย

ระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขส่วนต่างๆ ของระบบงานเก่าที่ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการซ่อมคอมพิวเตอร์ และมีขั้นตอนการจัดการการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ที่มีความยุ่งยาก และการจัดทำระบบในครั้งนี้ผู้บริหารสามารถเข้าดูรายการที่แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ได้ และยังสามารถเข้าไปดูรายงานสถิติย้อนหลังได้ ทั้งนี้ในการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารูปแบบของระบบเดิมในการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ เกี่ยวกับกระบวนการการทำงาน ข้อบกพร่อง ความไม่สะดวก และความซับซ้อนในการใช้งาน
2. วิเคราะห์ระบบใหม่โดยพัฒนามาจากระบบงานเดิม โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ และให้ผู้ใช้ใช้งานได้สะดวก ไม่เสียเวลาในการทำความเข้าใจ
3. ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ของโปรแกรมระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์
4. ออกแบบและสร้างฐานข้อมูล โดยใช้ฐานข้อมูล MySQL
5. เขียนโปรแกรมเพื่อให้ระบบทำงานได้ตามที่ออกแบบไว้ แยกส่วนการจัดการข้อมูลของผู้ใช้ระบบแต่ละระดับ เพื่อแบ่งหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน และเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล
6. ทดสอบการใช้งาน โปรแกรม และตรวจสอบข้อบกพร่อง
7. แก้ไขข้อพร่องของระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์
8. จัดทำเอกสาร

6.2 ผลการพัฒนาระบบงาน

จากการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์มีผลจากการพัฒนาระบบงานดังนี้

1. ลูกค้าที่เข้ามาแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความสะดวกในการแจ้งซ่อมและสามารถตรวจสอบสถานะการซ่อมได้จากระบบ ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจและลดการทำงานของ Call Center ลง
2. ช่างสามารถเข้ามาดูรายการแจ้งซ่อมพร้อมกับสามารถวิเคราะห์อาการเบื้องต้นจากรายละเอียดที่ลูกค้ากรอกเข้ามาได้จากในระบบ และสามารถรับงานได้โดยไม่ต้องเข้ามาที่สำนักงาน
3. ผู้บริหารสามารถดูรายงานสรุป และทำให้บริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มระบบการแชทออนไลน์ในกรณีที่ลูกค้าติดปัญหาหรือต้องการคำแนะนำอย่างเร่งด่วน
2. ควรเพิ่มระบบการให้คะแนนความพึงพอใจหลังจากที่ช่างได้ทำการซ่อมเสร็จแล้ว หรือรับคำแนะนำ ดีชม ได้เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้า
3. ควรเพิ่มระบบยกเลิกรายการหรือแก้ไขข้อมูล เช่น เลื่อนวันและเวลา ที่ได้ทำการแจ้งซ่อมไปแล้ว
4. ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลการซ่อมให้กับช่างนอกเหนือจากทางอีเมลล์ เช่น ข้อความทางโทรศัพท์มือถือของช่างเองกรณีที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้
5. ในส่วนของรายงานควรแสดงรายงานในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในด้านอื่นๆ เช่น ระยะเวลาในการแก้ปัญหาเฉลี่ย ปัญหาที่มักเกิดขึ้นบ่อย เป็นต้น