

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุปผลโครงการ

จากการศึกษาและจัดทำระบบเว็บแอปพลิเคชันเพื่อการแก้ไขปัญหาทางานซ่อมและบริหารจัดการ ของบริษัท ทูลโปรเฟสชั่น จำกัด 177/10 อ.หาดใหญ่ จ.เชียงใหม่ 50230 โดยมีระบบมีส่วนประกอบต่าง ๆ ดังนี้ 1) ส่วนการจัดการข้อมูลผู้ใช้ระบบ 2) ส่วนเรียกดูข้อมูลการแจ้งปัญหา 3) ส่วนการดูข้อมูลรายงานการใช้งานในส่วนต่าง ๆ 4) ส่วนการใช้งานระบบผู้เชี่ยวชาญ 5) ส่วนการวินิจฉัยปัญหา 6) ส่วนการแจ้งรายละเอียดงานซ่อม 7) ส่วนการเพิ่มคิวงาน 8) ส่วนการสนทนาผ่านระบบ(แชท) 9) ส่วนการจัดการกฎ เพื่อช่วยให้การทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้พัฒนาได้ทำการวิเคราะห์และพัฒนาระบบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้จนสำเร็จลุล่วง

ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวจึงได้จัดทำระบบเว็บแอปพลิเคชันระบบผู้เชี่ยวชาญและบริหารจัดการสำหรับการแก้ไขปัญหาทางานซ่อมของ บริษัท ทูลโปรเฟสชั่น จำกัด โดยใช้ระบบ Expert เข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน เพื่อเก็บพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อขยายช่องทางการตลาดในอนาคตและโฆษณาสินค้าที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ให้กับสถานประกอบการ

การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันระบบผู้เชี่ยวชาญและบริหารจัดการสำหรับการแก้ไขปัญหาทางานซ่อมของ บริษัท ทูลโปรเฟสชั่น จำกัด โดยจัดทำในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการเพราะจะมีเมนูการใช้งานที่แบ่งแยกชัดเจนและทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้งาน และจัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้งาน ได้อย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ โดยผู้จัดทำได้ทำการศึกษาความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบ คือ ภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML) ภาษาพีเอชพี (PHP) ภาษาจาวาสคริป (JavaScript) และ ซีเอสเอส (CSS) รวมถึงภาษาที่ใช้ในการจัดการกับฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) เมื่อทำการศึกษาความรู้พื้นฐานในภาษาต่าง ๆ แล้วจึงทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูล ออกแบบหน้าจอของระบบในส่วนต่าง ๆ และทำการพัฒนาระบบพร้อมกับการทดสอบการทำงาน ทั้งนี้พัฒนาระบบจนเสร็จสิ้น ได้พบว่าเทคนิคต้นไม่ตัดสินใจที่นำมาใช้งานเหมาะสมกับระบบได้เป็นอย่างดี

5.2 ข้อจำกัดของระบบ

5.2.1 การแสดงผลเว็บไซต์ ที่มีการแสดงผลต่างบราวเซอร์ของระบบงานในบางส่วน อาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบแตกต่างกัน

5.2.2 ระบบยังไม่สามารถวิเคราะห์หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานได้ทั้งหมด เนื่องจากฐานความรู้ยังมีข้อมูลที่ไม่มากพอ

5.3 ปัญหาและอุปสรรคของโครงการ

5.3.1 การวิเคราะห์ฐานข้อมูลในตอนแรก ๆ มีความขัดข้องเป็นอย่างมาก เนื่องจากยังไม่เข้าใจกระบวนการของระบบผู้เชี่ยวชาญ

5.3.2 การประสานงานกับทางสถานประกอบการใช้ระยะเวลาและมีความล่าช้า เนื่องจากเวลาว่างของผู้ประกอบการไม่ตรงกัน

5.4 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันระบบผู้เชี่ยวชาญและบริหารจัดการสำหรับการแก้ปัญหา งานซ่อมของบริษัท ทูลโปรเฟสชัน จำกัด ที่พัฒนาเสร็จแล้วนี้แม้จะสามารถทำงานได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ตั้งไว้ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดหลายประการ ซึ่งหากจะพัฒนาให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ผู้พัฒนาควรจะต้องปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

5.4.1 ควรมีการเพิ่มความรู้ในฐานความรู้ โดยเฉพาะความรู้หรือปัญหาใหม่ ๆ ที่อาจพบ หรือมีเพิ่มเติมจากการศึกษา

5.4.2 พัฒนาการใช้รูปแบบ GUI (Graphic User Interface) ให้ดีกว่านี้ เช่น ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้ง่ายกว่าในปัจจุบันและสามารถเลือกภาษาในการใช้งานได้

5.4.3 ควรมีการออกแบบให้ผู้ใช้งาน สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก และเข้าใจง่ายเพื่อลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการใช้งาน