

ภาคผนวก

แบบประเมินระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

(กรณีศึกษาของบริษัท แอมโพรไมโครซิส จำกัด)

Claim online System

(Case Study of Ampomicrosys CO.,LTD)

คำชี้แจง

1. แบบประเมินสารนิพนธ์ชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้อำนวยความสะดวกในการแจ้งซ่อมของลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบและประเมินประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

2. แบบประเมินชุดนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินในส่วนของลูกค้า

ส่วนที่ 3 แบบประเมินในส่วนของช่าง

ส่วนที่ 4 แบบประเมินในส่วนของหัวหน้าแผนก

แบบประเมินสารนิพนธ์ชุดนี้ได้แบ่งผู้ประเมินออกเป็นสามกลุ่มคือกลุ่มของลูกค้า กลุ่มช่างและกลุ่มของหัวหน้าแผนก โดยผู้ประเมินจะต้องเลือกประเมินตามสถานะในการใช้งานระบบของตนให้ถูกต้อง

3. การแสดงความคิดเห็นของผู้ประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบซึ่งประกอบด้วยส่วนของคำถามที่อยู่ด้านซ้ายมือ และส่วนประมาณค่าที่อยู่ด้านขวามือจำนวน 5 ระดับ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดค่าความหมายดังนี้

5	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด
4	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพมาก
3	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพปานกลาง
2	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพน้อย
1	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมิน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- 16 – 25 ปี 26 – 35 ปี
 36 – 45 ปี 46 – 55 ปี มากกว่า 55 ปี

3. สถานะในการใช้งานระบบ

- ลูกค้ำ ช่าง หัวหน้าแผนก
- หากท่านเป็นลูกค้ำให้ทำแบบประเมินต่อในส่วนที่ 2 เท่านั้น
 - หากท่านเป็นช่างให้ข้ามไปทำแบบประเมินในส่วนที่ 3 เท่านั้น
 - หากท่านเป็นหัวหน้าแผนกให้ข้ามไปทำแบบประเมินในส่วนที่ 4 เท่านั้น

ส่วนที่ 2 แบบประเมินในส่วนของลูกค้า

แบบประเมินในส่วนของลูกค้า ผู้ที่มีสถานะในการใช้งานระบบเป็นลูกค้าจะทำการประเมินในส่วนนี้

ตารางที่ ก.1 การประเมินด้านความสามารถในการใช้งานระบบของลูกค้า

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความสามารถของระบบในภาพรวม					
2. ความเข้าใจในการกรอกรายละเอียดการแจ้งซ่อม					
3. ความสามารถในการเรียกดูประวัติการซ่อม					
4. ความสามารถในการเรียกดูสถานะการซ่อม					
5. ความสามารถในการดูปัญหาที่พบบ่อยเพื่อใช้แก้ไขปัญหามือเบื้องต้น					
6. ความสามารถในการแสดงข่าวสารในหน้าแรก					
7. ความง่ายต่อการใช้ระบบ					
8. ความง่ายในการสมัครสมาชิก					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 แบบประเมินในส่วนช่าง

แบบประเมินในส่วนของผู้ที่มีสถานะในการใช้งานระบบเป็นช่างจะทำการประเมินในส่วนนี้

ตารางที่ ก.2 การประเมินด้านความสามารถในการใช้งานระบบของช่าง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความสามารถของระบบในภาพรวม					
2. ความสามารถในการตรวจสอบรายการแจ้งซ่อม					
3. ความสามารถในการรับงาน					
4. ความสามารถในการปิดงาน					
5. ความสามารถในการรับข้อมูลการซ่อมจากลูกค้า					
6. ความเข้าใจในการกรอกรายละเอียดการแจ้งซ่อม					
7. ความสามารถในการดูรายงาน					
8. ความง่ายต่อการใช้ระบบ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 แบบประเมินในส่วนหัวหน้าแผนก

แบบประเมินในส่วนของสมาชิก ผู้ที่มีสถานะในการใช้งานระบบหัวหน้าแผนกจะทำการประเมินในส่วนนี้

ตารางที่ ก.3 การประเมินด้านความสามารถในการใช้งานระบบของหัวหน้าแผนก

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความสามารถในการแจ้งข้อมูลข่าวสารหน้าแรก					
2. ความสามารถในการแจ้งปัญหาที่พบบ่อย					
3. ความสามารถในการกำหนดงานให้ช่าง					
4. ความสามารถในการตรวจสอบรายการแจ้งซ่อม					
5. ความสามารถในการจัดการข้อมูลลูกค้า					
6. ความสามารถในการจัดการข้อมูลพนักงาน					
7. ความสามารถในการจัดการความสามารถหลัก					
8. ความสามารถในการจัดการความสามารถย่อย					
9. ความสามารถในการจัดการเวลาในแต่ละเขต					
10. ความสามารถในการดูรายงาน					
11. ความสามารถในการเพิ่มข้อมูลพนักงาน					
12. ความง่ายต่อการใช้ระบบ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาในการประเมินการทำงานของระบบในครั้งนี้