

การพัฒนาแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่  
บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

DEVELOPMENT OF AN APPLICATION FOR ON-SITE IT EQUIPMENT REPAIR AND  
INSTALLATION SERVICES – ADVICE SISAMRONG CO., LTD.

ศิริศักดิ์ เรืองรัตนเศรษฐ์<sup>1</sup>, ยุทธการ คำสุข<sup>2</sup>,  
ไพรินทร์ น้อมเศียร<sup>3</sup>, ธัมกร จันทร์โยธา<sup>4</sup> และ นภดล อนุเคราะห์<sup>5</sup>  
Sirasak Ruangrattanasetha<sup>1</sup>, Yutthakan khamsuk<sup>2</sup>,  
Phairin Nomsian<sup>3</sup>, Thamakorn Chanyotha<sup>4</sup> and Noppadon Anukroh<sup>5</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด 2) ประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด 3) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด จำนวน 5 คน และลูกค้า 5 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แอปพลิเคชันและแบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานร่วมกับแบบประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) แอปพลิเคชันรับงานซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีของบริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด ที่พัฒนาด้วย App Sheet ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการออกแบบตามหลักการพัฒนาแอปพลิเคชันและใช้เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน 2) ประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.43) อันเนื่องมาจากแอปพลิเคชันมีความเสถียร (ไม่มีค้าง/ไม่มีบั๊ก) ง่ายในการค้นหาช่างและจองบริการ มีความถูกต้องของข้อมูลช่างและสถานะงานที่แสดงในแอป และ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.90, S.D. = 0.30) อาจเนื่องมาจากแอปพลิเคชันมีความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแอปพลิเคชัน คุณภาพของงานซ่อมหรือติดตั้งที่ได้รับ มีความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้นได้ในอนาคต

**คำสำคัญ** : การพัฒนาแอปพลิเคชัน การซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอที การบริการนอกสถานที่

<sup>1</sup>วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

<sup>1</sup>Sukhothai Vocational College Institute of Vocational Education North Region 3

\*Corresponding Author, E-mail : [tantai564@gmail.com](mailto:tantai564@gmail.com)

## Abstract

This study aimed to (1) develop a mobile application for on-site IT equipment repair and installation services for Advice Si Samrong Co., Ltd.; (2) evaluate the efficiency of the developed application; and (3) assess user satisfaction with the application. The study sample consisted of five employees and five customers of Advice Si Samrong Co., Ltd., selected through simple random sampling. Research instruments included the application itself, an efficiency assessment form, and a user satisfaction questionnaire. Data were analyzed using mean and standard deviation. The findings revealed that: (1) the developed application, built using AppSheet, was rated highly by experts, potentially due to its adherence to application development principles and the use of standardized tools; (2) the application's efficiency was at a high level ( $\bar{X}$  = 4.77, **S.D.** = 0.43), likely due to its stability (no crashes or bugs), ease of technician search and service booking, and accuracy of technician information and job status displayed in the application; and (3) user satisfaction was also high ( $\bar{X}$  = 4.90, **S.D.** = 0.30), attributed to the accuracy of application-provided information, the quality of repair and installation services, and ease of use. These findings provide valuable insights for future improvements and further development of the application.

**Keyword** : Application Development, IT Equipment Repair and Installation, On-site Service.

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนโลก โดยครอบคลุมตั้งแต่ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ไปจนถึงการบริหารจัดการข้อมูล ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการดำเนินชีวิตประจำวัน อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการใช้งานอุปกรณ์อัจฉริยะ การประมวลผลข้อมูลบนคลาวด์ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และปัญญาประดิษฐ์ ที่มีบทบาทเพิ่มขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านระบบอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และแพลตฟอร์มดิจิทัลที่อำนวยความสะดวกในการทำงานระยะไกล ในระดับผู้ใช้ทั่วไป อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน การศึกษา หรือความบันเทิง ส่งผลให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การซ่อมแซม ติดตั้ง และบำรุงรักษาอุปกรณ์ มีความจำเป็นมากขึ้น อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมดังกล่าวยังคงเผชิญกับความท้าทายด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ และการพัฒนานวัตกรรมให้สอดคล้องกับแนวโน้มของโลก การพัฒนาแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างโอกาสทางธุรกิจในยุคดิจิทัล ระบบบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันยังคงประสบปัญหาหลายประการ เช่น การบริหารจัดการงานที่ล่าช้า การนัดหมายที่ไม่มีประสิทธิภาพ ความไม่สะดวกในการติดต่อระหว่างลูกค้าและช่างเทคนิค รวมถึงการขาดฐานข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการซ่อมของ

ลูกค้าบริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีชื่อเสียงในพื้นที่ ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับความล่าช้าในการจัดหาช่างเทคนิคและการบริหารงานบริการนอกสถานที่ที่ขาดประสิทธิภาพ ปัจจุบันบริษัทใช้วิธีการบริหารจัดการงานซ่อมผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์และแอปพลิเคชันสื่อสารทั่วไป ซึ่งยังไม่มีระบบที่สามารถอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลและการนัดหมายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้าไม่ได้รับบริการอย่างรวดเร็วและทำให้ต้นทุนในการบริหารจัดการงานบริการของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น [1]

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว งานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถช่วยให้บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด สามารถบริหารจัดการงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศนอกสถานที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นจะช่วยให้ลูกค้าสามารถแจ้งซ่อมและนัดหมายช่างเทคนิคได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้บริษัทสามารถบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า จัดตารางงานของช่างเทคนิค และประเมินผลการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ นอกเหนือจากการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแล้ว แอปพลิเคชันดังกล่าวยังช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการจดบันทึกข้อมูลที่คลาดเคลื่อน หรือความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้า อีกทั้งยังสามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดและการให้บริการที่เหมาะสมในอนาคต นอกจากนี้ การพัฒนาแอปพลิเคชันยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทในตลาด เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหลายรายที่พยายามพัฒนาระบบให้บริการที่สะดวก และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หากบริษัทสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการงานซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จะสามารถสร้างความแตกต่างและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าได้มากขึ้น การพัฒนาแอปพลิเคชันดังกล่าวจึงเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัท ลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้า เพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูล และช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับบริษัทในระยะยาว [2]

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในกระบวนการให้บริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศนอกสถานที่ของบริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด โดยมุ่งเน้นไปที่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ นอกจากนี้ แอปพลิเคชันยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อรองรับฟังก์ชันเสริมในอนาคต เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้ การแจ้งเตือนลูกค้าเกี่ยวกับโปรโมชั่น หรือการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับบริการของบริษัทต่อไป [3]

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน รับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดการพัฒนาแอปพลิเคชัน

การพัฒนาแอปพลิเคชัน คือ กระบวนการที่ครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบ สร้างเผยแพร่ ไปจนถึงติดตามผลการทำงานของแอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ออกแบบมาเพื่อใช้งาน บนอุปกรณ์ประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะ ทั้งคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือแม้กระทั่ง สมาร์ทวอตช์ [4]

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ AppSheet

Appsheet คือเครื่องมือสร้างแอปแบบใช้ความรู้เรื่องโค้ดน้อย (Low-code) จนเรียกว่าได้ว่า “แทบไม่ต้องเขียนโค้ด” โดยมีฟังก์ชันการทำงานได้เทียบเท่าซอฟต์แวร์สำนักงานพวก Enterprise Resource Planning (ERP) ราคาแพง สามารถใช้ทำได้ตั้งแต่งานจัดทำเอกสาร งานทำบัญชี ระบบจองต่างๆ เก็บข้อมูลผลสำรวจ ตรวจสอบสต็อกสินค้า การติดตามยอดขาย โดยสามารถเปิดใช้งานผ่าน Web Browser ได้ง่ายๆ ทั้งในสมาร์ตโฟน และคอมพิวเตอร์ได้ในทันทีและเนื่องจากไม่ต้องมีความรู้ด้านโค้ดมาก่อนจึงทำให้เครื่องมือนี้เหมาะสำหรับ “ทุกคน” ที่ต้องการสร้างแอป ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ คนทำงานในตำแหน่งใดๆก็ตาม สามารถเริ่มต้นใช้งานได้ฟรี! ในการสร้างแอปพลิเคชันจำลอง (Prototype) แต่หากต้องการนำแอปที่สร้างมาไปใช้จริง ก็สามารถอัปเกรด แพลนด้วยราคาเริ่มต้นสบายกระเป๋าราคาหลักร้อยเท่านั้น หรือหากต้องการความสามารถระดับโปรสำหรับองค์กร ขนาดใหญ่ ก็สามารถติดต่อเพื่อขอราคาสำหรับองค์กรได้เช่นกัน [5]

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการคือกิจกรรมที่มีเจตนาให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการสร้างความพึงพอใจและส่งเสริมความพึงพอใจให้กับลูกค้า การบริการนั้นมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ ขึ้นอยู่กับ ผู้ประกอบการ ในธุรกิจนั้น ๆ เช่น การบริการในสายงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม การบริการในสายงานด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ การบริการในสายงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการในสายงานด้านการเงินและการลงทุน และอีกมากมาย การบริการสามารถมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าได้ ซึ่งอาจส่งผลต่อการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการในอนาคตด้วย [6]

### 4. การซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ไอที

คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีรูปร่างและขนาดต่างกัน และแต่ละเครื่องก็ช่วยให้เราเชื่อมต่อกับโลกดิจิทัลได้ตลอดเวลา ไม่ว่าคุณจะใช้ชุดอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับทำงาน หรือเพื่อความบันเทิง การรักษาอุปกรณ์เหล่านั้นให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์แบบไร้ที่ติเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ตั้งแต่รูปลักษณ์ที่สวยงามไปจนถึงฟังก์ชันการทำงาน คอมพิวเตอร์ที่ได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดีก็ย่อมดูดี มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น และมีประสิทธิภาพการทำงานที่วางใจได้ การรักษาพีซีของคุณให้อยู่ในสภาพดีเยี่ยมจะช่วยยืดอายุการใช้งานได้ทั้งภายในและภายนอก ไม่ว่าจะระบบปฏิบัติการที่เกิดข้อผิดพลาด ซีพียูที่มีความร้อนสูงเกินไป หรือแบตเตอรี่ที่หมดเร็ว ล้วนเป็นปัญหาที่คอมพิวเตอร์สามารถหลีกเลี่ยงได้และสามารถป้องกันได้ด้วยการดูแลรักษาเล็กๆ น้อยๆ ตามปกติ [7]

### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุปผา ไชยแสง, นุรชรีลา ยะโกะ และ อามีณีย์ มามะ (2566) [8] ได้วิจัยเรื่อง การสร้างแอปพลิเคชันโดยใช้ Google AppSheet เพื่อการบริหารจัดการครุภัณฑ์ของฝ่ายงานวิทยบริการและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผลการวิจัยพบว่า ด้านเนื้อหา

ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) เนื่องจากเนื้อหาทันสมัยและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ด้านการออกแบบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เพราะออกแบบให้สอดคล้องกับข้อมูลและช่วยแก้ปัญหาได้จริง ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) โดยช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ศรีวิชัย ได้เผยแพร่และรับรองการนำไปใช้ประโยชน์แล้ว

กิตติพงษ์ พันธุ์ทอง (2020) [9] ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์การซ่อมบำรุง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์การซ่อมบำรุง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยเชิงปริมาณ 4.43 และผลการประเมินเชิงคุณภาพอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.38$ ) ระบบมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงและการจัดเก็บข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนกฤต ผงผ่าน (2018) [10] ได้วิจัยเรื่อง ระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายออนไลน์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายออนไลน์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มรภ.อุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวม 3.79 (เกณฑ์ปานกลาง) ด้านการติดต่อกับผู้ใช้ 3.86 (ปานกลาง) ด้านการประมวลผล 4.33 (ดี) และด้านความปลอดภัย 4.12 (ดี) ระบบมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางถึงดี สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไปได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้เชี่ยวชาญ

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานและลูกค้า ของ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด จำนวน 15 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด จำนวน 5 คน และลูกค้า 5 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย

1.3 ผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ 10 ปี ที่เกี่ยวข้องกับการรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด จำนวน 3 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

2.2 แบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

2.3 แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ระบบที่มีต่อแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลแบบประเมินประสิทธิภาพการใช้แอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด ที่ได้จากการให้คะแนนมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายและแปลค่าเฉลี่ย และนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์

นำผลแบบประเมินความพึงพอใจของการใช้แอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด ที่ได้จากการให้คะแนนมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายและแปลค่าเฉลี่ย และนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย การพัฒนาแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัทแอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด ได้นำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ นำเสนอผลการวิจัย และแปลความหมายดังนี้

#### 1. ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

ระบบของแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัดมีส่วนประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 หน้าแรกของแอปพลิเคชัน จะมีปุ่ม เข้าสู่ระบบและสมัครสมาชิก

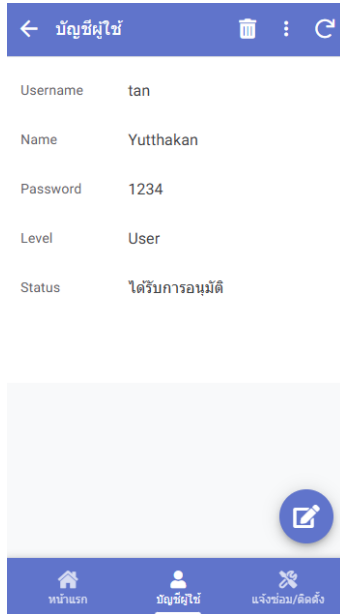


ภาพที่ 1 หน้าแรกของแอปพลิเคชัน

ที่มา : <https://shorturl.asia/2ZR5z>

บัญชีผู้ใช้เอง

1.2 เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วจะปรากฏหน้าบัญชีผู้ใช้ที่แสดง ชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน ระดับ และสถานะของ

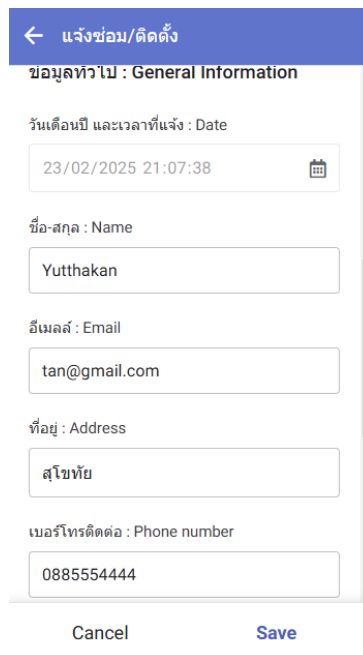


ภาพที่ 2 หน้าบัญชีผู้ใช้

ที่มา : <https://shorturl.asia/2ZR5z>

เบอร์ติดต่อ

1.3 หน้าใบแจ้งซ่อมหรือติดตั้ง ในส่วนแรกจะเป็นส่วนของข้อมูลทั่วไป ชื่อ-สกุล อีเมลล์ ที่อยู่

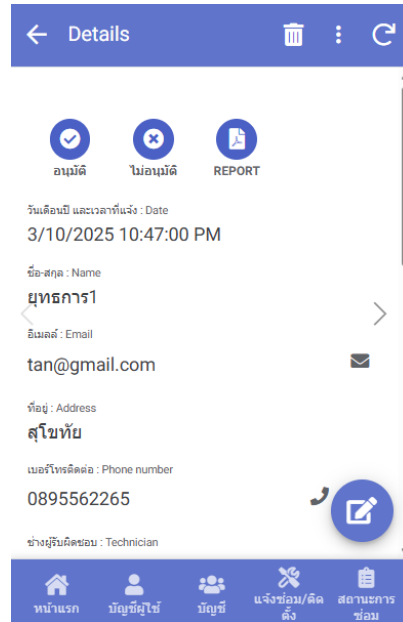


ภาพที่ 3 หน้าแจ้งซ่อมหรือติดตั้ง

ที่มา : <https://shorturl.asia/2ZR5z>

แอดมิน

1.4 เมื่อผู้ใช้กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ข้อมูลจะปรากฏในหน้าสถานะการซ่อมในเมนูของ



ภาพที่ 4 หน้าสถานะการซ่อม  
ที่มา : <https://shorturl.asia/2ZR5z>

1.5 เมื่อผู้จัดการเลือกอนุมัติหรือไม่อนุมัติ สถานะของใบแจ้งซ่อมหรือติดตั้งจะเปลี่ยนทันที จากนั้นจะมีอีเมลล์แจ้งเตือนไปถึงช่างผู้รับผิดชอบ และผู้ใช้ที่แจ้งซ่อมหรือติดตั้ง เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบและดำเนินการต่อไป

[App version 1.000208 is not deployed. All emails are therefore being sent to the app creator. This email should have gone To 'tan@gmail.com.Mr.A@gmail.com' CC'ed to \* and BCC'ed to \*]

เรียน Yutthakan

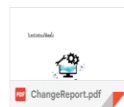
ด้วยผลการพิจารณาใบขอแจ้ง แจ้งติดตั้งหรือส่งสินค้า : Installation or Delivery  
พิจารณาแล้วเห็นว่า อนุมัติแจ้งซ่อม/ติดตั้ง : Approved

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการ

Mr.Tan

Powered by AppSheet

ไฟล์แนบ 1 ไฟล์ • สแกนโดย Gmail



ภาพที่ 5 หน้าแจ้งสถานะของใบแจ้งซ่อมหรือติดตั้ง  
ที่มา : <https://shorturl.asia/2ZR5z>



## 2. ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.77$  ,  $S.D. = 0.43$ ) โดยพิจารณาการเรียงลำดับ จากมากไปน้อย คือ มีความเสถียรของแอปพลิเคชัน (ไม่มีค้าง/ไม่มีบ๊ัก) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  ,  $S.D. = 0.00$ ) แอปพลิเคชันมีความง่ายในการค้นหาช่างและจองบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  ,  $S.D. = 0.00$ ) และ แอปพลิเคชันมีความถูกต้องของข้อมูลช่างและสถานะงานที่แสดงในแอป อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  ,  $S.D. = 0.00$ )

## 3. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$  ,  $S.D. = 0.30$ ) โดยพิจารณาการเรียงลำดับ จากมากไปน้อย คือ แอปพลิเคชันมีความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  ,  $S.D. = 0.00$ ) แอปพลิเคชันมีคุณภาพของงานซ่อมหรือติดตั้งที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  ,  $S.D. = 0.00$ ) แอปพลิเคชันมีความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$  ,  $S.D. = 0.32$ )

### การอภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด ที่สร้างด้วย App Sheet ในการแสดงผลข้อมูลต่าง ๆ จากฐานข้อมูลใน Google Sheet มีการใช้เครื่องมือ ใน App Sheet มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด ทำให้ระบบทำงานได้อย่างถูกต้องอาจเนื่องมาจากออกแบบตามหลักการพัฒนาแอปพลิเคชัน ใช้เครื่องมือในการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เป็น มาตรฐานผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ บุปผา ไชยแสง,นุรชี่ลา ยะโกะ และ อามีณีย์ มามะ (2566) [8] ได้พัฒนาเครื่องมือในการสร้างแอปพลิเคชัน โดยใช้ Google AppSheet เพื่อการบริหารจัดการครุภัณฑ์ของฝ่ายงานวิทยบริการและสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผลการวิจัยพบว่า ด้านเนื้อหาของแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.59$ ) โดยเนื้อหามีความทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจสูงกว่าข้ออื่นๆ ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) โดย การออกแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลและแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้จริงมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ )

2. ประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.77$  ,  $S.D. = 0.43$ ) อันเนื่องมาจากแอปพลิเคชันมีความเสถียร (ไม่มีค้าง/ไม่มีบ๊ัก) ง่ายในการค้นหาช่างและจองบริการ มีความถูกต้องของข้อมูลช่างและสถานะงานที่แสดงในแอป สอดคล้องกับ กิตติพงษ์ พันธุ์ทอง (2020) [9] ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอุปกรณ์

คอมพิวเตอร์การซ่อมบำรุง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1.) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์การซ่อมบำรุงคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีค่าเฉลี่ยเชิงปริมาณ ( $\bar{X} = 4.43$ ) และผลการประเมินเชิงคุณภาพ เป็นระบบงานที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี 2.) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์การซ่อมบำรุง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.38$ )

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชันรับงานบริการซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ไอทีนอกสถานที่ บริษัท แอดไวซ์ ศรีสำโรง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.90$  , S.D. = 0.30) อาจเนื่องมาจากแอปพลิเคชันมีความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแอปพลิเคชัน คุณภาพของงานซ่อมหรือติดตั้งที่ได้รับมีความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับ ธนภุต ผงผ่าน (2018) [10] ได้พัฒนาระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายออนไลน์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายออนไลน์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวม 3.79 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและระบบมีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการประมวลผลมีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับดี และด้านการตรวจสอบสิทธิและความปลอดภัยของระบบมีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับดี โดยสรุป ระบบมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางถึงดี และสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ต่อไป

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

- 1.1 ควรดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน AppSheet และสมัครสมาชิกก่อนการเข้าสู่ระบบ
- 1.2 กรอกข้อมูลที่อยู่และรายละเอียดติดต่อให้ครบถ้วน เพื่อให้ช่างสามารถเข้าถึงหน้างานได้สะดวก
- 1.3 ตรวจสอบสถานะการอนุมัติงานซ่อมหรือติดตั้ง
- 1.4 เตรียมสถานที่สำหรับการซ่อมหรือติดตั้ง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ศึกษาพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้งานของผู้ใช้ในระยะเวลา เก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานจริงในระยะเวลาสั้น เพื่อตรวจสอบแนวโน้มพฤติกรรมการใช้งาน และวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง
- 2.2 ศึกษาว่าการแจ้งเตือนและระบบติดตามงานมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่โดยพิจารณาจากระยะเวลาในการดำเนินงาน และความถูกต้องของข้อมูลที่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบ
- 2.3 ทดลองนำ AI หรือ Machine Learning มาใช้ในการคาดการณ์ปัญหาหรือแนะนำแนวทางการซ่อม เพื่อช่วยลดเวลาในการวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้

## เอกสารอ้างอิง

- [1] ชีรพงศ์ ยูชัย และคณะ. (2566). *ระบบร้านซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/MbvHj> วันที่สืบค้นข้อมูล 17 กุมภาพันธ์ 2568.
- [2] อักษร พุทธพงษ์. (2561). *การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2561/M126224/Aksorn%20Phuttharapong.pdf> วันที่สืบค้นข้อมูล 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- [3] ไพรัฐ เพชรฤทธิ์. (2560). *การพัฒนาระบบจัดการงานซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก [https://www.rpu.ac.th/Library\\_web/doc/RC\\_RR/2552\\_Sci\\_Phasakorn.pdf](https://www.rpu.ac.th/Library_web/doc/RC_RR/2552_Sci_Phasakorn.pdf) วันที่สืบค้นข้อมูล 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- [4] Scbtechx. (2567). *7 ขั้นตอนการพัฒนาแอปพลิเคชัน สะท้อนศักยภาพองค์กร*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://scbtechx.io/th/blogs/7-methods-of-application-developing/> วันที่สืบค้นข้อมูล 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- [5] truedigitala. (2566). *Google Appsheet คืออะไร และเหมาะกับใคร*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://www.truedigitalacademy.com/blog/google-appsheet-success-case> วันที่สืบค้นข้อมูล 18 กุมภาพันธ์ 2568.
- [6] funcrowd. (2567). *การบริการคืออะไร*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/Jg2SD> วันที่สืบค้นข้อมูล 19 กุมภาพันธ์ 2568.
- [7] HP Online Store. (2565). *10 เคล็ดลับการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/BLZR2> วันที่สืบค้นข้อมูล 19 กุมภาพันธ์ 2568.
- [8] บุปผา ไชยแสง, นูร์ชีลา ยะโกะ, & อามิณีย์ มามะ. (2567). *การพัฒนาเครื่องมือในการสร้างแอปพลิเคชันโดยใช้ Google AppSheet เพื่อการบริหารจัดการครุภัณฑ์ ฝ่ายงานวิทยบริการและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/10> วันที่สืบค้นข้อมูล 19 กุมภาพันธ์ 2568.
- [9] กิตติพงษ์ พันธุ์ทอง. (2563). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์การซ่อมบำรุง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/view/246094> วันที่สืบค้นข้อมูล 20 กุมภาพันธ์ 2568.
- [10] ธนกฤต ผงผ่าน. (2561). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายออนไลน์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/view/158944> วันที่สืบค้นข้อมูล 20 กุมภาพันธ์ 2568.