

## บทที่ 7

### การประเมินผลการใช้งานระบบ

ปัจจุบันกรมการขนส่งทางบก ได้นำระบบสืบค้นข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับงานใบอนุญาตขับรถของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้งานจริง โดยใช้กระบวนการ การใช้งานแบบคู่ขนานโดยใช้ระบบเก่าและระบบใหม่ควบคู่กันไป โดยนำไปใช้ที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลและรถจักรยานยนต์ ตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน

การประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่ได้คาดหวัง และรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานในระยะหนึ่ง สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลของการประเมินนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป การประเมินผลการใช้งานในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ (Formal impact study) โดยสามารถดูตัวอย่างแบบสอบถามได้ที่ภาคผนวก ง

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ส่วนดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน โปรแกรม และ ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน โปรแกรม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่

1. การออกแบบวิธีการติดต่อกับผู้ใช้
2. ความสะดวกในการใช้งาน
3. ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลใบอนุญาต
4. ความถูกต้องของข้อมูลจากการสืบค้นข้อมูล
5. ความสมบูรณ์ของระบบ
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลจากรายงาน
7. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับดังนี้

มากกว่าระบบเดิมมาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นเมื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่กับระบบเดิม ระบบใหม่ให้ประสิทธิผลดีกว่าระบบเดิมมาก

มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นเมื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่กับระบบเดิม ระบบใหม่ให้ประสิทธิผลดีกว่าเดิมเล็กน้อย

เท่ากับระบบเดิม หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นเมื่อเทียบระหว่างระบบใหม่กับระบบเดิมมีความรู้สึกเท่า ระบบใหม่ให้ประสิทธิผลเท่ากับระบบเดิม

น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นเมื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่กับระบบเดิมมีความรู้สึกเท่า ระบบใหม่ให้ประสิทธิผลน้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย

น้อยกว่าระบบเดิมมาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นเมื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่กับระบบเดิม มีความรู้สึกเท่า ระบบใหม่ให้ประสิทธิผลน้อยกว่าระบบเดิมมาก

การให้คะแนนพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

2 คะแนน = มากกว่าระบบเดิมมาก

1 คะแนน = มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย

0 คะแนน = เท่ากับระบบเดิม

-1 คะแนน = น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย

-2 คะแนน = น้อยกว่าระบบเดิมมาก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

### 7.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้พัฒนาได้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล 97 เป็นเครื่องมือช่วยวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการใช้งานเป็นรายข้อ กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินโดยใช้ค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งาน	การแปลผล
(1.5)-(2.0)	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
(0.5)-(1.49)	มีประสิทธิภาพมาก
(-0.5)-(0.49)	มีประสิทธิภาพปานกลาง
(-1.5)-(-0.49)	มีประสิทธิภาพน้อย
(-2.0)-(-1.49)	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

2. ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ นำข้อมูลมารวบรวมและทำการสรุปเป็นข้อๆ เพื่อสะดวกต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

## 7.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมิน

เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถยนต์และจักรยานยนต์ จำนวนทั้งหมด 10 คน

## 7.3 ผลการประเมินและอภิปรายผล

การประเมินผลการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับงานใบอนุญาตขับรถ ของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม สำหรับฝ่ายใบอนุญาตขับรถยนต์และจักรยานยนต์ในครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลในเดือน กันยายน พ.ศ. 2544 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 10 คน ได้รับกลับคืน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในจำนวนนี้ นำมาวิเคราะห์ผลได้ทั้งหมด 10 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่สำรวจไว้ ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 2 ส่วนตามลำดับดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

ตาราง 7.1-7.7 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการใช้งานเป็นรายชื่อ ดังนี้

ตาราง 7.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านการออกแบบวิธีการติดต่อกับผู้ใช้

	มากกว่าระบบเดิมมาก	มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	เท่ากับระบบเดิม	น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	น้อยกว่าระบบเดิมมาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	3	6	1	0	0	1.2	มาก
ร้อยละ	30	60	10	0	0	100	

จากตาราง 7.1 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 90 ต่อประชากรทั้งหมด 10 คน ที่เห็นว่าการออกแบบวิธีการติดต่อกับผู้ใช้ อยู่ในระดับสะดวกสบายมากกว่าระบบเดิม และร้อยละ 10 ที่เห็นว่าการออกแบบวิธีการติดต่อกับผู้ใช้ในระบบใหม่นี้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม

แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านการออกแบบวิธีการติดต่อกับผู้ใช้ในระดับที่มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.2

สาเหตุหนึ่งที่ใช้ระบบร้อยละ 90 เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบในด้านประสิทธิภาพด้านการออกแบบวิธีติดต่อกับผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์ดี อาจเป็นเพราะว่าระบบใหม่ถูกพัฒนาในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันซึ่งต้องมีการออกแบบหน้าจอให้มีความสวยงามกว่าระบบเดิม มีลูกเล่นต่างๆ มากทำให้ผู้ใช้เห็นว่าระบบใหม่มีการออกแบบวิธีติดต่อกับผู้ใช้ในเกณฑ์ดี

ตาราง 7.2 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกในการใช้งาน

	มากกว่าระบบเดิมมาก	มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	เท่ากับระบบเดิม	น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	น้อยกว่าระบบเดิมมาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	2	8	0	0	0	1.2	มาก
ร้อยละ	20	80	0	0	0	100	

จากตาราง 7.2 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 100 ต่อประชากรทั้งหมด 10 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับมาก และยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.2

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้ต่างคิดไปในทางบวกกับระบบใหม่ว่าช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานทำให้ช่วยในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาจเนื่องมาจากการที่ระบบใหม่เป็นระบบที่พัฒนาในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันซึ่งสามารถทำงานโดยเรียกผ่านเบราว์เซอร์ได้เลย โดยไม่ต้องไปติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องที่ต้องการใช้ ทำให้สะดวกในการเรียกใช้งาน ดังนั้นประสิทธิภาพของระบบในด้านความสะดวกในการใช้งานจึงอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ตาราง 7.3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลใบอนุญาต

	มากกว่าระบบเดิมมาก	มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	เท่ากับระบบเดิม	น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	น้อยกว่าระบบเดิมมาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	5	3	0	1	1	1	มาก
ร้อยละ	50	30	0	10	10	100	

จากตาราง 7.3 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 80 จากประชากรทั้งหมด 10 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลใบอนุญาตของระบบใหม่นี้ดีกว่าระบบเดิมมาก เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความเร็วของการสืบค้นข้อมูลในระบบใหม่นี้อยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก ค่าเฉลี่ย 1.0

สาเหตุหนึ่งที่ใช้ร้อยละ 80 เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลใบอนุญาตของระบบใหม่นี้ดีกว่าระบบเดิม อาจเป็นเพราะความรู้สึกรักของผู้ใช้ในการเรียกใช้โปรแกรม ซึ่งสามารถเรียกที่ใดก็ได้ ถ้ามีโปรแกรมเบรเซอร์อยู่ ทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วกว่าระบบเดิม

ตาราง 7.4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความถูกต้องของข้อมูลจากการประมวลผลของระบบ

	มากกว่าระบบเดิมมาก	มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	เท่ากับระบบเดิม	น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	น้อยกว่าระบบเดิมมาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	3	1	6	0	0	0.7	มาก
ร้อยละ	30	10	60	0	0	100	

จากตาราง 7.4 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 60 ต่อประชากรทั้งหมด 10 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพความถูกต้องของข้อมูลจากการประมวลผลของระบบใหม่นี้มีค่าเท่ากับระบบเดิมที่เคยใช้งาน

อยู่แล้ว ส่วนอีกร้อยละ 40 เห็นว่าประสิทธิภาพการประมวลผลความถูกต้องของข้อมูลดีกว่าระบบเดิมมาก เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานเพื่อประมวลผลความถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 0.7

สาเหตุหนึ่งที่ใช้ส่วนมากให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพการประมวลผลความถูกต้องของข้อมูลดีกว่าระบบเดิมมาก อาจเป็นเพราะการจัดวางข้อมูลในหน้าจออาจทำให้เข้าใจได้ง่ายกว่าระบบเดิม

ตาราง 7.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบ

	มากกว่าระบบเดิมมาก	มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	เท่ากับระบบเดิม	น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	น้อยกว่าระบบเดิมมาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	0	5	3	2	0	0.3	ปานกลาง
ร้อยละ	0	50	30	20	0	100	

จากตาราง 7.5 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 50 ต่อประชากรทั้งหมด 10 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบดีกว่าระบบเดิม ส่วนร้อยละ 20 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบน้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย เมื่อพิจารณาโดยรวมประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ของระบบใหม่ทั้งสิ้นจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 0.3

สาเหตุหนึ่งที่ใช้จำนวนครั้งหนึ่งร้อยละ 50 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของระบบดีกว่าระบบเดิม อาจจะเป็นเพราะว่าการใช้งานเป็นระบบของอินทราเน็ตที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่และเพิ่มเติมข้อมูลบางอย่างที่ระบบเดิมไม่มี และมีการใช้งานที่สะดวกกว่าเดิมทำให้ผู้ใช้เห็นว่าประสิทธิภาพในด้านนี้ดีกว่าระบบเดิม

ตาราง 7.6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่อยู่ในรายงานที่แสดงผลอยู่บนหน้าจอ

	มากกว่าระบบเดิมมาก	มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	เท่ากับระบบเดิม	น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	น้อยกว่าระบบเดิมมาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	0	5	2	3	0	0.2	ปานกลาง
ร้อยละ	0	50	20	30	0	100	

จากตาราง 7.6 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 50 ต่อประชากรทั้งหมด 10 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงผลอยู่บนหน้าจอไปทางบวก ร้อยละ 20 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงผลอยู่บนหน้าจออยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 30 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงผลอยู่บนหน้าจอไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงผลอยู่บนหน้าจออยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 0.2

สาเหตุที่ผู้ใช้ส่วนมากให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ของรายงานที่แสดงผลบนหน้าจอมีความสมบูรณ์อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าระบบใหม่เป็นการดึงข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลเดิมมาแสดง การแสดงรายงานจึงแสดงรายงานได้เท่าๆ กับระบบเดิม

ตาราง 7.7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

	มากกว่าระบบเดิมมาก	มากกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	เท่ากับระบบเดิม	น้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	น้อยกว่าระบบเดิมมาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
จำนวน	4	2	3	1	0	0.9	มาก
ร้อยละ	40	20	30	10	0	100	

จากตาราง 7.7 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 60 ต่อประชากรทั้งหมด 10 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรมมีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานค่อนข้างไปในทางบวก ร้อยละ 30 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรมมีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานในระดับปานกลางส่วนผู้ใช้อีกร้อยละ 10 เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือเป็นไปในทางด้านลบคือน้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือได้สารสนเทศตรงกับระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.9

สาเหตุที่ผู้ใช้ให้ความเห็นด้านประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรมมีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานค่อนข้างไปในทางบวก อาจเป็นเพราะว่าระบบเดิมนั้นถูกพัฒนามานานแล้วและมีการปรับปรุงแก้ไขไปมาก คู่มืออาจจะไม่มีการปรับปรุงตามที่แก้ไขไปเท่าที่ควร และอาจเกิดการสูญหายไปแล้ว เมื่อมีการใช้ระบบเดิมอาจจะต้องเรียนรู้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่เดิมที่เคยใช้สอนให้ ส่วนระบบใหม่เพิ่งดำเนินการติดตั้งและทดลองใช้พร้อมทั้งมีคู่มือประกอบด้วย จึงเห็นว่าคู่มือนี้มีความสะดวกต่อการใช้งาน

จะเห็นว่าระดับประสิทธิภาพของการใช้งานทุกข้อ จากตาราง 7.1-7.7 อยู่ในช่วงระหว่าง มีประสิทธิภาพปานกลาง ถึง มาก หรือ ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.2 ถึง 1.2 มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 0.79 สรุปได้ว่า ระดับประสิทธิภาพข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน โปรแกรมโดยรวมมีค่าประสิทธิภาพ มาก

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมที่ได้รับจากแบบสอบถาม มีดังนี้

- 1) การสืบค้นข้อมูลโดยรวมพบว่ายังมีความล่าช้าอยู่บ้าง
- 2) ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายมีปัญหาบ่อย
- 3) ความสมบูรณ์ของระบบยังไม่ดีเท่าที่ควร อาจเกิดจากการเก็บข้อมูล หรือการคีย์ข้อมูลจากระบบงานเดิมทำให้ระบบฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ ซึ่งบางครั้งอาจเป็นอุปสรรคต่อการค้นหาข้อมูลในส่วนรายละเอียดต่างๆ ได้
- 4) ระบบน่าจะสามารถเปิดบริการในรูปแบบอินเทอร์เน็ตด้วย นอกจากจะเปิดในระบบ อินทราเน็ตอย่างเดียว
- 5) ควรมีการอบรมการใช้งานระบบ
- 6) เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อยทำให้ไม่มีเครื่องเพียงพอในการปฏิบัติงาน



จากข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามในการประเมินผลการใช้งาน พบว่าข้อเสนอแนะในด้านการสืบค้นข้อมูลโดยรวมยังมีความล่าช้าอยู่บ้างอาจจะเป็นเพราะว่าระบบใหม่นี้เป็นการทำงานผ่านเว็บเซิร์ฟเวอร์ซึ่งต้องติดต่อกับดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์อีกครั้งซึ่งอาจจะทำให้ การประมวลผลล่าช้าลง ส่วนข้อเสนอแนะในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่มีปัญหาบ่อยนั้นอาจจะเป็นเพราะในช่วงที่มีการทดสอบระบบ ทางกรมฯอยู่ในช่วงการปรับปรุงระบบเครือข่ายใหม่ อาจจะทำให้มีปัญหาในการทำงานอยู่บ้าง เมื่อทำการปรับปรุงติดตั้งระบบเรียบร้อยแล้วปัญหานี้จะลดน้อยลง ส่วนในด้านความสมบูรณ์ของระบบโดยรวมทั้งหมดนั้นทางผู้พัฒนาระบบกำลังดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยที่ผู้พัฒนาระบบจะวิเคราะห์หาสาเหตุ หาวิธีการแก้ไข และพัฒนาให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานสูงสุด ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ นั้น ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมด้านการใช้งาน ทางผู้พัฒนาจะมีการจัดอบรมต่อไป รวมไปถึงข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ ที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ด้วย