

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้บริการทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคโดยผู้ใช้บาร์โค้ดสองมิติในการรับชำระเงิน โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาโดยนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ นำมาประยุกต์ใช้งาน เพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์ทั้งกับงานภายในบริษัท และกับลูกค้าที่มาใช้บริการ จากปัญหาที่ได้ทำการศึกษาและสอบถามจากทางบริษัท คือ มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่นการกรอกข้อมูลลูกค้า ที่จากตัวแทน เขียนในใบ พ.ร.บ. จากนั้นก็ส่งต้นขั้วมาที่บริษัท และทางบริษัทก็ต้องทำการกรอกข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล เพื่อส่งให้กับส่วนกลาง แต่จากการพัฒนาทำให้ช่วยลดขั้นตอนการทำงานตรงนี้ไปได้ และข้อมูลที่ได้สามารถตรวจสอบเช็คได้ จากก่อนหน้า ตัวแทนจะทำการส่งต้นขั้วให้กับทางบริษัท เดือนละครั้ง ทำให้ล่าช้า และลูกค้าอาจไม่ได้รับการคุ้มครองหากมีข้อผิดพลาดในกระบวนการดังกล่าว อาจมีผลทำให้การตรวจสอบยอดเงินในการชำระผิดพลาดและมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง กว่าทางบริษัทจะดำเนินการได้ ลูกค้าอาจสูญเสียผลประโยชน์ไป การนำเอาเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ที่เป็นเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ก่อนข้างให้ความน่าสนใจทั้งกับพนักงาน และลูกค้า ซึ่งบาร์โค้ดสองมิติ มีข้อดีในเรื่องของการเก็บข้อมูลได้ในปริมาณที่มากกว่า บาร์โค้ดแบบเดิม (บาร์โค้ดหนึ่งมิติ หรือบาร์โค้ดแบบแท่ง) และยังมีจุดเด่นที่สำคัญคือ สามารถอ่านค่าได้จากกล้องเว็บแคมที่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ได้ โดยที่ไม่ต้องหาซื้ออุปกรณ์ในการอ่านข้อมูลบาร์โค้ดเหมือนบาร์โค้ดแบบเดิม ตัวแทนสามารถรับชำระกับทางลูกค้าได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

จากการสอบถามและได้ให้ผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ได้ทดลองใช้งานดูผลตอบรับที่ได้อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ในการใช้งาน สามารถนำเว็บไซต์และระบบที่ทำกรพัฒนาเอาไปใช้ได้จริง ลดขั้นตอนในการทำงาน และดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ หรือชื่อของในอินเทอร์เน็ตได้ดี รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่ใช้สมาร์ทโฟน ที่มีการใช้งานกันอย่างเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

จากการนำเอาแนวคิดหลักการทฤษฎี Customer Relationship Management (CRM) มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้เกิดผลดีทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานภายในองค์กรและการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจในการพัฒนาครั้งนี้

5.2 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาที่พบขณะที่ทำการวิจัยและพัฒนาเว็บไซต์ให้บริการรับทำพระราชบัญญัติโดยการใช้บาร์โค้ดสองมิติในการรับชำระเงินนั้น ได้พบดังต่อไปนี้

1. ปัญหาในเรื่องของการพัฒนาเว็บไซต์ที่ผู้ทำวิจัยไม่ถนัดมากนัก จึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้จากผู้เชี่ยวชาญหลาย ๆ ท่าน

2. ปัญหาในเรื่องของระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ว่าด้วยเรื่องของการทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากรถที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน จึงจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องข้อกำหนดต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

3. ปัญหาในเรื่องของเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ

- เป็นเทคโนโลยีที่ยังใช้กันไม่แพร่หลายในประเทศไทย
- การรับชำระเงินจากจุดรับชำระเงินออนไลน์ทั่วไป ยังไม่รองรับการใช้งานบาร์โค้ดสองมิติ
- ก่อนหน้าเดือนกุมภาพันธ์ 2554 ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาระบบการส่งบาร์โค้ดสองมิติที่สร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่รับ แล้วทำการส่งไปยังมือถือของผู้ใช้ได้ ในรูปแบบของ MMS โดยใช้โปรแกรม AIS Toolbar เป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียวในการให้บริการส่ง แต่เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2554 ที่ผ่านมาจากทาง Mobile Contact หรือผู้ให้บริการเกิดปัญหา จึงส่งผลทำให้ฟังก์ชันในการทำงานส่ง MMS เข้าสู่มือถือ ใช้การไม่ได้

5.3 ข้อเสนอแนะและการพัฒนาต่อ

จากการวิจัยและพัฒนาเว็บไซต์ให้บริการรับทำพระราชบัญญัติโดยการใช้บาร์โค้ดสองมิติในการชำระเงิน มาสามารถนำไปประยุกต์ใช้และต่อยอดในธุรกิจได้ดังนี้

1. ในอนาคตหากมีจุดให้บริการรับชำระเงิน โดยรับจากบาร์โค้ดสองมิติได้ ก็สามารถนำเอาระที่ทำการพัฒนาไว้แล้วไปลงทะเบียนขอใช้บริการได้เลย

2. สามารถนำเอาเว็บไซต์และระบบที่พัฒนา เอาไปใช้กับบริการในส่วนของสมาร์ตโฟน หรืออุปกรณ์สื่อสารแบบอื่นที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้

3. ฐานข้อมูลลูกค้าที่เก็บไว้ หากมีข้อกำหนดของกรมการขนส่งที่สามารถใช้งานบนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ สามารถนำเอาฐานข้อมูลที่ออกแบบไว้นำไปประยุกต์ใช้ได้