

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจขนส่งสินค้า โดยการพัฒนาโปรแกรมเพื่อบริหารจัดการเอกสารการจัดส่งสินค้าและฐานข้อมูล จุดประสงค์ของการพัฒนาโปรแกรมเพื่อจัดเก็บ แก้ไข เอกสารการปฏิบัติงานประจำวันของธุรกิจขนส่งสินค้า และช่วยแก้ไขปัญหาคือข้อผิดพลาดอันมีสาเหตุมาจากการบริหารจัดการและควบคุมเอกสารการจัดส่งสินค้าด้วยพนักงานในระบบเดิม หลังจากผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบแล้ว มีการประเมินผลการใช้งานและสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ระบบของธุรกิจขนส่งสินค้าระบบเดิมปัญหาที่พบมากที่สุด คือ กระบวนการจัดเก็บ แก้ไข และการจัดการข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันผิดพลาด หรือเอกสารชำรุดเสียหาย ส่งผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมามากมาย เช่น การบริการลูกค้าล่าช้า สินค้าในการจัดส่งไม่ตรงกับใบสั่งงานของลูกค้า ทำให้การส่งสินค้าไปยังผู้รับปลายทางผิดพลาด เป็นต้น ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นมักเกิดขึ้นบ่อยครั้งจนมีผลกระทบต่อรายได้

ผู้ศึกษาได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการควบคุมเอกสารการจัดส่งสินค้าในแต่ละขั้นตอนในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน พัฒนาโดยใช้ภาษาโปรแกรม ASP ทำงานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ เช่น โปรแกรม IE (Internet Explorer) และ Netscape เป็นต้น ซึ่งโปรแกรมสามารถทำงานได้ดีบนระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟต์วินโดวส์ และทำงานร่วมกับโปรแกรมแสดงเว็บไซต์อื่น ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ IIS (Internet Information Service)

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจขนส่งสินค้าซึ่งเป็นงานค้นคว้าแบบอิสระสามารถบันทึกและจัดเก็บข้อมูล ของการจัดทำเอกสารจัดส่งสินค้าได้ครบทุกขั้นตอนและมีการประมวลผลข้อมูลเพื่อการสอบถามข้อมูล การผลิตเอกสาร และการผลิตรายงานกับข้อมูลจริงได้อย่างรวดเร็ว

รูปแบบของรายงานมีการจัดพิมพ์เอกสารรายงานสำหรับผู้บริหาร ได้ตลอดเวลาเมื่อร้องขอได้ตลอดเวลา ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดทำรายงานซึ่งระบบเดิมไม่มี และผู้ศึกษาได้ทำการทดลองติดตั้งโปรแกรมและทดสอบที่บริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าแห่งหนึ่งใน จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาไม่สามารถระบุชื่อบริษัทในงานวิจัยครั้งนี้ได้เนื่องจากไม่ได้รับอนุญาต โดยได้มีการทดลองใช้โปรแกรมเป็นระยะเวลาประมาณ 2 เดือน มีการบันทึกข้อมูลตัวอย่าง 100 รายการ และมีการประเมินผลจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรมด้วยการสอบถามจำนวน 15 คน

จากการประเมินผลการใช้โปรแกรมเพื่อธุรกิจขนส่งสินค้า ผลการประเมินพบว่าผู้เข้าที่ทำหน้าที่นำเข้าหรือบันทึกข้อมูล แก้ไขข้อมูลสามารถทำงานได้สะดวก รวดเร็ว การค้นหาข้อมูลเพื่อให้บริการลูกค้าได้ซึ่งระบบเดิมทำไม่ได้ ทำให้การทำงานของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนของกระบวนการการขนส่งสินค้าทำงานอย่างมีระบบ รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามเวลา ผู้ใช้ที่เป็นบริหารยังสามารถดูรายงานต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาทำให้สามารถวางแผนกลยุทธ์การบริการได้ทันต่อสถานการณ์ ดังนั้นผู้ศึกษาได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับระบบสามารถสรุปข้อมูลดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ผลการสอบถามผู้เข้าใช้ทั้งหมดพบว่าผู้เข้าใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 93
- 2) ความพึงพอใจของการทำงานของพนักงานที่มีผลมาจากการใช้โปรแกรม ผลการสอบถามพบว่าพนักงานมีการทำงานมีระบบ รวดเร็วซึ่งถือว่าการทำงานอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 87

5.2 ข้อจำกัดของระบบ

ข้อจำกัดของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจขนส่งหรือ โปรแกรมที่พัฒนามีดังนี้

- 1) โปรแกรมไม่สามารถส่งเอกสารรายละเอียดการจัดส่งสินค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปตรวจสอบผ่านพิธีการศุลกากรในรูปแบบ EDI ได้
- 2) โปรแกรมที่พัฒนานี้ยังไม่สามารถใช้ระบบบาร์โค้ดได้
- 3) โปรแกรมยังไม่ได้พัฒนาส่วนระบบบัญชี
- 4) ข้อจำกัดของข้อมูลอ้างอิงที่ผู้ศึกษาได้บันทึกข้อมูลไว้ก่อนในฐานะข้อมูลซึ่งไม่สามารถจะปรับปรุงแก้ไขผ่านโปรแกรมได้ ดังนั้นจึงมีความยุ่งยากในการปรับปรุง แก้ไขข้อมูลในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจขนส่งพบว่ารูปแบบการพัฒนามีความเหมาะสมและผู้บริการขนส่งสินค้าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ เพื่อแก้ไขหรือป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่คล้ายคลึงกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานค้นคว้าอิสระนี้

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจขนส่งที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาโปรแกรมแค่เพียงเป็นต้นแบบที่ทดลองใช้ซึ่งยังขาดรายละเอียดของระบบงานปลีกย่อยในงานแต่ละขั้นตอนของการจัดทำ

เอกสารจัดส่งสินค้า และการพัฒนาระบบในงานคั่นคว่ำอิสระนี้เน้นเพียงการบริหารจัดการเอกสาร การจัดส่งสินค้าภายในองค์กรเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบต่อไปเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้นำไปใช้ให้มีความสมบูรณ์มีประสิทธิภาพสูงสุดดังนี้

- 1) ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจขนส่งในการจัดทำเอกสารที่ใช้ในการติดต่อหรือแลกเปลี่ยนกับองค์กรภายนอก
- 2) ผู้พัฒนาควรพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อประยุกต์ใช้กับการใช้ระบบบาร์โค้ด และเชื่อมโยงการทำงานในรูปแบบของเว็บไซต์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้พัฒนายังสามารถพัฒนาเพิ่มระบบอื่น ๆ เพิ่มเติมได้มากมาย เช่น ระบบติดตามสินค้า ระบบสมาชิก ระบบชำระเงิน เป็นต้น
- 3) ควรมีการพัฒนาแบบฟอร์มให้ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลอ้างอิงในฐานข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved