บทที่ 5
บทสรุป

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบการส่งใบสั่งงาน ระบบติดตามงาน และระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้กับฝ่ายขายของบริษัท โมบายอินโนเวชั่น จำกัด

ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานจนแล้วเสร็จและติดตั้งระบบงานดังกล่าวให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องทดลองใช้งานมาระยะหนึ่ง ซึ่งมีบทสรุปและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 บทสรุป

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบการส่งใบสั่งงาน ระบบติดตามงาน และระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้กับฝ่ายขายของบริษัท โมบายอินโนเวชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาอยู่ 2 ประการ คือ 1) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบการส่งใบสั่งงาน ระบบติดตามงาน และ 2) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัท โดยแบ่งการใช้งานเป็น 2 ส่วนหลักคือ ส่วนของการทำสัญญาให้ลูกค้า และส่วนของการสร้างใบสั่งงานตามงานในแต่ละสินค้าและบริการ

ในส่วนของส่วนของการทำสัญญาให้ลูกค้า จะจัดให้มีส่วนของการสร้างฐานข้อมูลของลูกค้าซึ่งจะมีรายละเอียดต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการข้อมูลของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้ฝ่ายขายสามารถทำเอกสารขอทำสัญญา ผ่านระบบอินเทอร์เนตได้อย่างรวดเร็วแม้ทำงานนอกบริษัท ในส่วนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงินเมื่อได้รับข้อมูลที่ผ่านมาจากระบบเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการตรวจสอบและสามารถทำเอกสารสัญญาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสรุปประโยชน์จากระบบขอทำเอกสารสัญญามีดังนี้

1) ฝ่ายขายสามารถขอทำเอกสารสัญญาได้ทันทีโดยใช้คอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊คต่ออินเทอร์เนตผ่านแอร์การ์ด ทำได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเข้าบริษัท
2) ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี หรือ วางเอกสารทิ้งไว้ที่โต๊ะซึ่งอาจทำให้เกิดเอกสารสูญหายได้ ทำให้ไม่มีการตกหล่นในการทำเอกสารสัญญา
3) ลดขั้นตอนการทำงานและแก้ปัญหาการทำงานล่าช้า ซ้ำซ้อน ให้กับฝ่ายขายได้
4) เป็นการสร้างฐานข้อมูลลูกค้าไว้ในระบบซึ่งสามารถเอาไปขยายผลเพื่อใช้ฐานข้อมูลลูกค้าในระบบอื่นต่อไปได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนของการสร้างใบสั่งงานตามงานในแต่ละสินค้าและบริการ จะมีการดึงฐานข้อมูลของลูกค้าซึ่งจะมีรายละเอียดต่างๆที่เก็บอยู่ในระบบอยู่แล้ว มาสร้างใบสั่งงานในแต่ละบริการผ่านทางเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการข้อมูลของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้ฝ่ายขายสามารถทำเอกสารใบสั่งงาน ผ่านระบบอินเตอร์เนตได้อย่างรวดเร็วแม้ทำงานนอกบริษัท ในส่วนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายวิศวะกรเครือข่าย(Network Engineer) ทีมช่างเทคนิค (Technician) และ ฝ่ายวิศวะกรทางด้านโปรแกรม(Software Engineer) เมื่อได้รับงานผ่านทางระบบก็จะทำการตรวจสอบและสามารถงานโดยได้รับข้อมูลต่างๆจากระบบได้อย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสรุปประโยชน์จากระบบการสร้างใบสั่งงานมีดังนี้

1) ฝ่ายขายสามารถทำใบสั่งงานได้ทันทีโดยใช้คอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊คต่ออินเทอร์เน็ตผ่านแอร์การ์ด ทำได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเข้าบริษัท
2) ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือ วางเอกสารทิ้งไว้ที่โต๊ะซึ่งอาจทำให้เกิดเอกสารสูญหายได้ ทำให้ไม่มีการตกหล่นในการทำงาน
3) ลดขั้นตอนการทำงานและแก้ปัญหาการทำงานล่าช้า ซ้ำซ้อน ให้กับฝ่ายขายได้
4) สามารถติดตามงานได้อย่างถูกต้องว่ามีงานล่าช้าที่ตรงจุดไหนและทราบได้ว่าลูกค้าได้รับบริการครบถ้วนสมบูรณ์เมื่อไหร่
5) ระบบสามารถดูประวัติการทำงานย้อนหลังได้และยังสามารถทำรายงานสำหรับประเมินผลการทำงานได้อีกด้วย

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้เขียนได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบการส่งใบสั่งงาน ระบบติดตามงาน และระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้กับฝ่ายขายของบริษัท โมบายอินโนเวชั่น จำกัด ซึ่งแสดงไว้ในภาคผนวก ค. โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการ พนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายวิศวกรเนตเวิร์ค พนักงานฝ่ายเทคนิค พนักงานฝ่ายวิศวกรซอฟต์แวร์ รวมทั้งสิ้น 10 คน มีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 3 อันดับ ดังนี้

ดีมาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมาก โดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปานกลาง หมายถึง เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบในระดับปานกลาง โดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 2

ควรปรับปรุง หมายถึง เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบในระดับน้อยที่สุดและมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุง โดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 1

โดยสรุปเกณฑ์ในการประเมินผลประสิทธิภาพ เป็นค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบดังนี้

ตาราง 5.1 ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพ	ระดับการแปลผล
2.50 - 3.00	ดีมาก
1.50 – 2.49	ปานกลาง
1.00 – 1.49	ควรปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตาราง 5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบ	ผลการวิเคราะห์
1. รูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	2.20
2. รูปแบบการจัดวางหัวข้อและเครื่องมือต่างๆ เหมาะสมเหมาะสมต่อการใช้งาน	2.40
3. ความง่ายและความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	2.30
4. การค้นหาข้อมูล สะดวก ง่าย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	2.00
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	2.70
6. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	2.90
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนของรายงาน	2.10
8. ความสะดวกของระบบสารสนเทศ เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม	3.00
9. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำและช่วยลดระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง	3.00
10. มีความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูล	2.20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

11. มีความเป็นไปได้กับการประยุกต์ใช้กับระบบงานจริง	2.60

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบการส่งใบสั่งงาน ระบบติดตามงาน และระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้กับฝ่ายขายของ บริษัท โมบายอินโนเวชั่น จำกัด

ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบตามรายการต่างๆ ข้างต้น พบว่าได้ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งาน โดยมีค่าการแปรผันอยู่ระหว่าง 2.10—3.00 ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์ดีปานกลาง

5.3 ข้อจำกัดของระบบ

ในการพัฒนาระบบครั้งนี้ ผู้เขียนพบว่ามีข้อจำกัดของการพัฒนาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบการส่งใบสั่งงาน ระบบติดตามงาน และระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้กับฝ่ายขายของบริษัท โมบายอินโนเวชั่น จำกัด ดังนี้

1) ระบบยังขาดความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนขั้นตอนระบบการทำงาน หากต้องมีการเพิ่มขั้นตอนในการทำงานหรือมีแผนกเพิ่มเติมขึ้นมาต้องนั่งแก้โปรแกรมใหม่ทั้งหมด
2) รายละเอียดยังแสดงได้ไม่ครบความต้องการของการใช้งาน
   - รายงานยอดขายของฝ่ายขายขาดการเปรียบเทียบยอดขายระหว่างปี
   - ข้อมูลพนักงานยังไม่มีซึ่งไม่สามารถหาข้อมูลของพนักงานที่เป็นผู้เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องทำได้ ทำให้หากเกิดปัญหาไม่สามารถหาเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลเพื่อทำการติดต่อได้
   - ขาดระบบจัดการฐานข้อมูลของบุคลากรในบริษัทของแต่ละแผนก หากมีการลาออกหรือเข้าใหม่ไม่สามารถแก้ไขได้
3) ขาดระบบเตือนหากงานที่ต้องทำใช้เวลาเกินตัวชี้วัดผลคุณภาพ(KPI)
4) ขาดการให้ความร่วมมือในการทดสอบระบบ
5) ข้อความชี้แจ้งสำหรับการเข้าใช้งานในแต่ละส่วนงานอาจยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้บางรายที่ขาดทักษะต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ
6) ปัญหาในการทดสอบระบบติดปัญหาเรื่องนโยบายด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายในบริษัท ทำให้ต้องศึกษาและทดสอบระบบในระบบจำลอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาต่อในอนาคต

- เพิ่มระบบต่างๆเข้ามาเชื่อมต่อเพื่อความสมบูรณ์ของระบบ เช่น ระบบฝ่ายบุคคล ระบบฝ่ายจัดสต๊อคสินค้า
- เพิ่มส่วนการ Export ข้อมูลด้านประวัติการทำงานหรือรายงานออกมาในรูปแบบต่างๆได้
- เพิ่มรายงานให้มีรูปแบบที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร
- ระบบสำรองข้อมูลโดยอัตโนมัติ
- เพิ่มระบบความปลอดภัยของข้อมูลให้มากขึ้นโดยอาจจะต้องมีคีย์การ์ดที่เปลี่ยนรหัสเองโดยอัตโนมัติซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องพกติดตัวเสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved