

บทที่ 5

บทสรุป

5.1 บทสรุป

การพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ที่จัดทำขึ้น โดยเริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานในปัจจุบันและศึกษาความต้องการของพนักงานในแผนกบริการลูกค้า รวมทั้งผู้บริหารในแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด และทำการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยใช้ข้อมูลจากทำงานของพนักงานและความต้องการของผู้บริหาร โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาคือโปรแกรมพีเอชพี (Professional Home Page) และ โปรแกรมเอชทีเอ็มแอล ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไมโครซอฟต์เอสคิวแอลรุ่น 8.0 (Microsoft SQL 8.0 Server) ในการจัดการฐานข้อมูล

ผลจากการพัฒนาระบบได้ทำการทดสอบการใช้งานระบบ และประเมินผลโดยแบบสอบถามจากผู้ใช้งาน คือพนักงานแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จำนวน 12 คน การประเมินประสิทธิภาพของระบบมี 10 ด้าน ดังนี้

- 1) ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้
- 2) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ
- 3) ลดระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง
- 4) การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม
- 5) หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย
- 6) ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
- 7) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
- 8) ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุ
- 9) สามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ
- 10) สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูล เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหาร

จัดการบุคคลและการจัดอัตรากำลัง

ลักษณะคำตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- มากที่สุด หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด
- มาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมาก
- ปานกลาง หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบปานกลาง
- น้อย หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบน้อย
- น้อยที่สุด หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบน้อยที่สุด

จากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 8.33 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น สะดวกต่อการใช้งานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 66.67 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 25.00 เห็นด้วยปานกลาง

2. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 41.67 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำในระดับมาก และร้อยละ 58.33 เห็นด้วยปานกลาง

3. ลดระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 8.33 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น ลดระยะเวลาการทำงานให้สั้นลงในระดับมากที่สุด ร้อยละ 58.33 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 33.33 เห็นด้วยปานกลาง

4. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 66.67 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสมในระดับมาก และร้อยละ 33.33 เห็นด้วยปานกลาง

5. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 66.67 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่ายในระดับมาก และร้อยละ 33.33 เห็นด้วยปานกลาง

6. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 8.33 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น ถูกต้องในการประมวลผลของระบบในระดับมากที่สุด ร้อยละ 66.67 เห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 16.67 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 8.33 เห็นด้วยน้อย

7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 16.67 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 66.67 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 16.67 เห็นด้วยปานกลาง

8. ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 16.67 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุในระดับมากที่สุด ร้อยละ 66.67 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 16.67 เห็นด้วยปานกลาง

9. สามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยงานอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 50.00 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น ใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยงานอื่นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 41.67 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 8.33 เห็นด้วยปานกลาง

10. สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการบุคคลและการจัดอัตรากำลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 41.67 เห็นว่าโปรแกรมที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น ใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการบุคคลและการจัดอัตรากำลังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 41.67 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 16.67 เห็นด้วยปานกลาง

สรุปได้ว่าในด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน โปรแกรมผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ทดสอบการใช้งานโปรแกรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการพัฒนาระบบสารสนเทศในครั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับ สรุปได้ดังนี้

- 1) พนักงานมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบันทึกปัญหาของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
- 2) พนักงานมีการทำงานที่เป็นทิศทางในแนวทางเดียวกัน ก่อให้เกิดระบบข้อมูลสารสนเทศของแผนกบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ

3) ผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าได้รายงานสถิติการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเกี่ยวกับบุคลากรในแผนกบริการลูกค้าเพื่อให้เหมาะสมกับภาระงาน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม คุ่มค่า

4) ผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าได้ข้อมูลสารสนเทศ ที่สามารถแสดงรายงานของปัญหาที่เกิดขึ้น ส่งผลในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด มีปัญหาและอุปสรรคดังนี้

- 1) การทำงานในหน่วยงานยังไม่เป็นมาตรฐานทำให้การใช้งานของระบบสารสนเทศมีปัญหาในการใช้งานบ้าง
- 2) ผู้ใช้บางส่วนยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งานระบบฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5.3 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จะมีความสมบูรณ์ขึ้น ถ้ามีการพัฒนาให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น ซึ่งสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

- 1) จัดทำรายงานและสถิติเพิ่มเติมตามความต้องการของผู้ใช้
- 2) พัฒนารูปแบบรายงานให้มีความหลากหลายมากขึ้น
- 3) พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานร่วมกับแผนกอื่นได้