

บทที่ 6

บทสรุป

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการโทรศัพท์สาธารณะภาคเหนือตอนบน บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานจนแล้วเสร็จ และได้นำระบบงานดังกล่าวติดตั้งให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องได้ทดลองใช้ ซึ่งสามารถสรุปเนื้อหาสำคัญได้ดังต่อไปนี้

6.1 สรุป

ปัจจุบันธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันกันมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ก็ได้เล็งเห็นความสำคัญการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกหน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน เขตภาคเหนือตอนบนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานโทรศัพท์สาธารณะก็เป็นระบบหนึ่งที่คุณคิดว่า ได้นำไปใช้ในองค์กรของตนเอง เพื่อให้การทำงานของพนักงานปฏิบัติการสามารถทำงานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งระบบดังกล่าวยังช่วยในการทำงานของผู้บริหาร เช่นการวางแผนและการตัดสินใจระบบสารสนเทศที่จัดทำสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะของบริษัทฯ แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านพนักงานปฏิบัติงาน จะเป็นระบบสารสนเทศที่มีโปรแกรม ช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานที่ช่วยงานด้านโทรศัพท์สาธารณะ เช่น งานเปิดให้บริการเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ งานไขเหรียญ ช่อมเครื่อง นับเหรียญ รวมทั้งการจัดทำรายงาน เรียกโปรแกรมนี้ว่าโปรแกรม PAS (Payphone Administration System) พัฒนาโดยใช้โปรแกรม Power Builder ร่วมกับ โปรแกรม SQL Server Version 7.0 ในการสร้างส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) และสร้างฐานข้อมูล (Data base)
- 2) ด้านผู้บริหาร จะเป็นระบบสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบสรุปรายงานแบบพลวัต (Dynamic) ซึ่งจะรายงานบนเว็บไซต์ อินทราเน็ต ของบริษัทฯ ทุกครั้งเมื่อได้รับข้อมูลจากการ

3) ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นในแต่ละวัน โดยใช้โปรแกรม PHP Version 4.3.2 ในการสร้างส่วนติดต่อกับผู้ใช้และพัฒนาเว็บไซต์ โดยจะเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูล PAS แบบออนไลน์

ผู้ใช้สามารถใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ ได้โดยผ่านโมเด็ม หรือระบบเครือข่ายภายใน (LAN/WAN) ซึ่งบริษัทฯ มีเครือข่ายรองรับลักษณะขององค์กรในภาคเหนือตอนบน ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จะมีผู้บริหาร 3 ระดับ ได้แก่

- 1) ระดับสูง ได้แก่ ผู้อำนวยการภาคเหนือตอนบน
- 2) ระดับกลาง ได้แก่ ผู้จัดการส่วน
- 3) ระดับต้น ได้แก่ ผู้จัดการแผนก

โดยทั้ง 3 ระดับนั้นเกี่ยวข้องกับงานโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการเพิ่มรายได้จากโทรศัพท์สาธารณะให้ขึ้นไปตามเป้าหมาย

การออกแบบระบบ ใช้วิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยทำต้นแบบ (Prototyping) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ (Requirements) จากพนักงานปฏิบัติงานและผู้บริหาร
- 2) การออกแบบทั้งระบบ (Overall Design) ได้แก่ การออกแบบโครงสร้างฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ เครือข่ายและผู้ต้องการใช้ระบบ
- 3) การออกแบบระบบงาน (System Design) ให้สามารถรองรับงานในภาคปฏิบัติการได้
- 4) การออกแบบฐานข้อมูล (Database Design)
- 5) การออกแบบด้านติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design)
- 6) การทดสอบระบบสารสนเทศดังกล่าว ได้ทดสอบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริงและกับสถานที่จริง จนถึงปัจจุบันที่แผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) สรุปการทำงานของระบบสารสนเทศทั้งส่วนเพื่อการใช้งานและส่วนเพื่อการบริหารสามารถทำงานได้ดี

6.2 ปัญหาและอุปสรรค

จากระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีปัญหาและอุปสรรค ดังต่อไปนี้

- 1) โปรแกรม PAS ต้องมีการแก้ไขบ่อยครั้ง เนื่องจากระบบงานของบริษัทฯ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนี้

- การจัดทำรายงานส่งหน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานภายนอก บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ทำให้ต้องแก้ไขโปรแกรม PAS และต้องแจ้งพนักงานปฏิบัติงานเพื่อทำการปรับปรุงก่อนออกรายงานในครั้งถัดไป
- ข้อมูลที่ได้ต้องทำการบันทึกข้อมูลเช่นรายงานการนับเหรียญ มีความล่าช้า เนื่องจากพนักงานจัดทำรายงานต้องรับผิดชอบงานหลายด้านนอกเหนือจากงานโทรศัพท์สาธารณะโดยตรง
- การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ต้องมีการอบรมการใช้งานโปรแกรมเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างถูกต้อง

2) ปัญหาด้านการเข้าระบบสารสนเทศ ทั้งระดับพนักงานปฏิบัติงานและระดับผู้บริหาร ที่เข้าระบบโดยการหมุนโทรศัพท์ผ่านโมเด็ม จะเข้าสู่ระบบยากกว่าระบบ LAN ทั้งนี้เนื่องจากมีเลขหมายโทรศัพท์ที่ต่อเข้ากับระบบไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

6.3 ข้อเสนอแนะ และการนำระบบงานไปใช้ประโยชน์ในอนาคต

การค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการ โทรศัพท์สาธารณะภาคเหนือตอนบน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถช่วยให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้บริหารสามารถบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ปัญหาอุปสรรคที่กล่าวไปสรุปข้อเสนอแนะให้ดังนี้

- 1) ทุกครั้งที่ปรับปรุงโปรแกรม PAS ควรอบรมผู้ใช้อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นการดูแลผู้ใช้โปรแกรม
- 2) ปัญหาการเข้าระบบโดยการหมุนโทรศัพท์ผ่านโมเด็มยากเป็นบางครั้ง เนื่องจากคู่สายน้อย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าสู่ระบบสารสนเทศควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์

ส่วนการนำระบบงานไปใช้ประโยชน์ในอนาคต ควรมีการนำข้อมูลที่ได้จากรูปแบบรายงานของผู้บริหารที่เก็บเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป หรือ 2-3 ปีขึ้นไปมาวิเคราะห์ในการวางแผนธุรกิจต่อไปได้ เช่น

- 1) การนำข้อมูลเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่เสียบ่อย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ เพื่อช่วยการวางแผนในเรื่องการดูแลเหตุเสียต่อไปได้
- 2) การนำข้อมูลเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่มีรายได้มาก หรือน้อย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ เพื่อช่วยการวางแผนและตัดสินใจในการสั่งซื้อเครื่องแต่ละยี่ห้อได้

- 3) การนำข้อมูลสถานที่ติดตั้งเครื่องที่มีรายได้อีกมาก หรือน้อย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา วิเคราะห์ เพื่อช่วยการวางแผนและตัดสินใจในการกำหนดจุดติดตั้งที่มีรายได้ดี
- 4) การนำข้อมูลรายได้แต่ละเดือนในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ จะทำให้ทราบ แนวโน้มของรายได้แต่ละเดือน เพื่อช่วยในการคาดการณ์รายได้แต่ละเดือนได้

โดยรูปแบบข้อมูลวิเคราะห์ควรแสดงในรูปแบบสรุปทางสถิติเช่นรูปภาพ สามารถแสดง รายงานบนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตของบริษัทฯได้ ขอเสนอแนะควรมีระบบแจ้งรายงานอัตโนมัติให้ ผู้บริหารทราบในเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องการโดยไม่ต้องให้ผู้บริหารเข้าไปดูรายงานทุกครั้ง และ สุดท้ายเสนอแนะให้นำระบบสารสนเทศดังกล่าว ขยายผลไปใช้สำนักงานอื่นๆทั่วประเทศ ซึ่งจะ เกิดประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรในอนาคตต่อไป