

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องการพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าบริษัทซีรีน จำกัด ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่การทำงานทางไกล เข้ามาสนับสนุนการทำงานด้านการบริการลูกค้าให้กับวิศวกรของบริษัทฯ ซึ่งได้พัฒนาระบบสารสนเทศงานนี้ขึ้นเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน และอำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อสื่อสารและข่าวสารใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อีกทั้งเป็นการลดการนำเอกสารติดตัวออกไปจำนวนมากของวิศวกรเพื่อพบลูกค้า นอกจากนี้งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบงานใหม่เพื่อใช้แทนระบบการทำงานแบบเดิม ซึ่งลักษณะการทำงานแบบต่างคนต่างทำ ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล รวมทั้งการมีข้อมูลซ้ำซ้อนทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานที่ออกไปบริการลูกค้า รวมทั้งยังช่วยให้การติดต่อสื่อสารของบุคลากรทุกสายงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

อนึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบและติดตั้งระบบงานและให้พนักงานจำนวน 20 คน ที่อยู่ใน 3 แผนก ได้แก่ แผนกบริหาร แผนกบัญชีและธุรการ และแผนกดูแลลูกค้า ทดสอบการใช้งานระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าที่ได้พัฒนาขึ้น ได้นำเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการสรุปผลการศึกษาคตามลำดับดังนี้

5.1 การพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าบริษัทซีรีน จำกัด ผู้วิจัยใช้ขั้นตอนวงจรการพัฒนาระบบงาน (SDLC) เป็นหลัก ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ

ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการซื้อขายสินค้าจากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่เคยเป็นผู้ควบคุมและวางแผนโครงการก่อสร้างและติดตามงานโครงการก่อสร้างต่างๆ ทำให้ทราบกระบวนการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งโดยตรงจากต่างประเทศและจัดซื้อโดยผ่านบริษัทภายในประเทศ ทำให้สามารถออกแบบระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าบริษัทซีรีน จำกัด ให้เป็นไปตามความต้องการในเบื้องต้น เพื่อที่จะนำระบบงานที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ในธุรกิจงานขายทั้งภายในและภายนอกบริษัทต่อไป

2. การออกแบบและการเขียนโปรแกรม

ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบงานใหม่ โดยศึกษาถึงระบบงานเดิมซึ่งจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบแฟ้มข้อมูล มาเป็นการจัดเก็บแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ และจัดเก็บไว้ในเว็บเซิร์ฟเวอร์ อีกทั้งยังไม่ต้องมีการกำหนดโอดีบีซี (ODBC)ให้ยุ่งยากอีกต่อไป เพียงแต่อาศัยการทำงานของเอดีไอ (ADO) ซึ่งช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

3. การติดตั้งและใช้งานระบบ

ผู้วิจัยได้ติดตั้งฐานข้อมูลไว้ในระบบวินโดวส์ เอ็นที (windows NT) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ โดยการทำงานทางไกล (RAS : Remote Access Service) ทำให้สามารถให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ที่ออกไปปฏิบัติงานภายนอกบริษัทได้ และยังเป็นการลดลำดับขั้นในการติดต่อสื่อสารกันโดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานและบริษัทฯ ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองกับธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็ว และสิ่งสำคัญที่สุดคือ การลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของเอกสารที่มีปริมาณมากและก่อให้เกิดความสับสน ระบบสารสนเทศงานบริการฯ ที่พัฒนาขึ้นนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกเก็บเข้าสู่ระบบอย่างมีลำดับ และถูกต้องโดยการนำระบบสารสนเทศฯ เข้ามาใช้ในการทำงาน และให้เกิดความคุ้มค่านอกเหนือจากการเป็นเพียงเครื่องคอมพิวเตอร์ธรรมดา ที่ใช้จัดพิมพ์เอกสาร และจัดเก็บข้อมูลที่เคยใช้อยู่แต่เดิม แต่ทำให้กลายเป็นระบบงานที่สามารถสนับสนุนงานบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มคุณค่าและคุณภาพของการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.2 การทดสอบและประเมินผลการใช้ระบบ

ผลการทดสอบจากพนักงานจำนวน 20 คน ที่มีอยู่ใน 3 แผนกได้แก่ แผนกบริหาร แผนกบัญชีและธุรการ และแผนกดูแลลูกค้า ปรากฏว่าผลการทดสอบระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของบริษัทฯ สามารถทำงานได้อย่างน่าพอใจ สามารถทำงานได้เป็นไปตามที่ต้องการตามที่ได้ทำการออกแบบระบบไว้ และทำให้ลดงานด้านเอกสารลงไปได้ในระดับที่น่าพอใจ รวมถึงลดอุปสรรคด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่สอดคล้องกันให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนลดภาระความเสี่ยงด้านเอกสารสูญหาย และทำให้ทราบข้อมูลใหม่ๆ ที่มีอยู่ในระบบของบริษัทฯ ได้ทุกที่ทุกเวลา และทุกสถานที่

สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของบริษัทฯ ที่ริเริ่มจำกัด คือระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานดูแลลูกค้าที่ออกไปปฏิบัติงานตามที่ต่างๆ ให้สามารถเรียกดูและสืบค้นข้อมูลระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของ

บริษัทฯ ที่พัฒนาขึ้นได้ด้วยตัวเอง และสามารถเดินทางไปเยี่ยมลูกค้าได้อย่างสะดวก ตลอดจนรับคำสั่งต่างๆ จากลูกค้าและส่งคำสั่งต่างๆ จากลูกค้า ผ่านเข้ามายังระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเอาไว้ในรูปแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ทำให้สะดวก และง่ายในการสืบค้นข้อมูล และรวดเร็ว

จากการทดสอบระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้า ดังกล่าว สามารถประเมินผลได้จากการทดสอบและใช้งานระบบได้ดังต่อไปนี้

5.2.1. การใช้งานระบบ

จากการสอบถามผู้ใช้งานระบบ สามารถประเมินผลการใช้งานระบบโดยรวมได้ดังนี้

- | | | |
|----------|-----|---|
| 5.2.1.1. | 88% | สามารถใช้งานระบบสารสนเทศฯ ได้ง่าย |
| 5.2.1.2. | 95% | มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน |
| 5.2.1.3. | 65% | เมนูที่ใช้งานควรที่จะมีการปรับปรุงต่อไป |

5.2.2. การสืบค้นข้อมูล

การสืบค้นข้อมูลในระบบและจากพนักงานดูแลลูกค้าที่ทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ สามารถประเมินผลได้ดังนี้

- | | | |
|----------|------|---------------------------------------|
| 5.2.2.1. | 100% | สามารถสืบค้นข้อมูลได้ถูกต้อง |
| 5.2.2.2. | 95% | รวดเร็วและเหมาะสมในการใช้งาน |
| 5.2.2.3. | 95% | รายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ต้องการ |

5.2.3. การใช้งานข้อมูล

ใช้งานข้อมูลในส่วนของงานบริการลูกค้า สามารถประเมินผลได้ดังนี้

- | | | |
|----------|-----|---|
| 5.2.3.1. | 98% | สามารถใช้ข้อมูลที่อยู่ในระบบได้ดี |
| 5.2.3.2. | 95% | เหมาะสมกับระบบงานที่ได้พัฒนาขึ้น |
| 5.2.3.3. | 97% | มีความชัดเจน และให้ข้อมูลที่เข้าใจได้ดี |

5.3 ข้อจำกัดและปัญหาของระบบ

ระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของบริษัทซีรีน จำกัด ได้รับการออกแบบเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และเพื่อองค์กรโดยรวม อีกทั้งยังสามารถให้การสนับสนุนการทำงานด้านต่างๆ ได้เช่น งานขายและงานบริการลูกค้า งานบุคลากร และการบริหารข้อมูลโครงการ ที่ต้องการให้ข่าวสาร

ไหลเวียนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการเข้าถึงข้อมูลจำเป็นต้องมีการกำหนดรหัสผ่านโดยการให้สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับ ตลอดจนมีการเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอกโดยการตรวจสอบไอพีแอดเดรสก่อนที่จะเข้าสู่ระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของบริษัทฯ และการปรับโปรแกรมบราวเซอร์ทางด้านตัวลูกข่าย (Client Computer) ที่จะล็อกอินเข้ามายังบริษัท ทั้งนี้เพื่อการรักษาความลับและสิทธิ์อันพึงมีพึงได้ของพนักงานดูแลลูกค้าแต่ละคน ข้อจำกัดของระบบที่พัฒนาขึ้นคือ ลูกค้ายังไม่สามารถเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลได้โดยตรงเพราะผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบเพื่อใช้ภายในบริษัทจริง จำกัด เท่านั้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในอนาคตผู้วิจัยมีแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าที่ได้พัฒนาขึ้น คือ การนำระบบสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปทำการพัฒนาในงานส่วนอื่นๆ ต่อไป เช่น งานด้านเอกสารการนำเข้า งานด้านพิธีการศุลกากร เพื่อให้การใช้งานครอบคลุมการทำงานในบริษัท อีกทั้งข้อดีของระบบดังกล่าวจากผลที่ได้จากการวิจัย ทำให้พนักงานหลายๆ คน ต้องปรับตัว และใฝ่หาความรู้รวมทั้งเรียนรู้การทำงานด้วยวิธีการทำงานแบบใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวและความรวดเร็วในการทำงานส่วนอื่นๆ นอกเหนือจากงานบริการลูกค้า เพราะบริษัทฯ ได้เสนอวิสัยทัศน์ให้พนักงานทุกคนทราบว่ากิจการของบริษัทฯ ครอบคลุมกิจการด้านการขนส่งในอนาคตข้างหน้าเพื่อขยายธุรกิจด้านการบริการ ในการที่จะก้าวไปสู่ธุรกิจด้านการนำเข้าสินค้า การขนส่งสินค้าและบริการตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานหรือธุรกิจอย่างเต็มรูปแบบต่อไป