

บทที่ 5

บทสรุป

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์
สาธารณะ : กรณีศึกษาบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด(มหาชน) สำนักงาน
เชียงใหม่ สามารถสรุปเนื้อหาสำคัญได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุป

ปัจจุบันธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันกันมากขึ้น โดยเฉพาะการนำ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน
บริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ก็ได้เล็งเห็นความสำคัญการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วย
ในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทฯ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกหน่วยงานนำเทคโนโลยีสาร
สนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน เขตธุรกิจ 5 เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ
มาช่วยในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงาน
โทรศัพท์สาธารณะ ก็เป็นระบบหนึ่งที่คุณคิดว่า ได้นำไปใช้ในองค์กรของตนเอง เพื่อให้การ
ทำงานของพนักงานปฏิบัติการสามารถทำงานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และให้มีประสิทธิภาพ
มากขึ้น รวมทั้งระบบดังกล่าวยังช่วยในการทำงานของผู้บริหาร เช่นการวางแผนและการตัด
สินใจ ระบบสารสนเทศที่จัดทำสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะของบริษัทฯ แบ่งเป็น 2
ด้าน ดังนี้

1)ด้านพนักงานปฏิบัติงาน จะเป็นระบบสารสนเทศที่มีโปรแกรม ช่วยสนับสนุนการ
ทำงานของพนักงานปฏิบัติงานที่ช่วยงานด้านโทรศัพท์สาธารณะ เช่น งานไขเหรียญ ช่อม
เครื่อง นับเหรียญ รวมทั้งการจัดทำรายงาน เรียกโปรแกรมนี้ว่าโปรแกรม PPM (Public Phone
Management) พัฒนาโดยใช้โปรแกรม Delphi version 5 ร่วมกับโปรแกรม MySQL
Version 3.23.41 ในการสร้างส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) และสร้างฐานข้อมูล (Data
base)

2)ด้านผู้บริหาร จะเป็นระบบสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบสรุปรายงานแบบพลวัต
(Dynamic) ซึ่งจะรายงานบนเว็บเพจ อินทราเน็ต ของบริษัทฯ ทุกครั้งเมื่อได้รับข้อมูลจากการ
ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นในแต่ละวัน เรียกระบบสารสนเทศนี้ว่า MIS Public Phone พัฒนา
โดยใช้โปรแกรม PHP Version 4.0 ในการสร้างส่วนติดต่อกับผู้ใช้และพัฒนาเว็บเพจ โดยจะ
เชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูล PPM แบบออนไลน์

ผู้ใช้สามารถใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ ได้โดยผ่านโมเด็มหรือระบบเครือข่ายภายใน (LAN) ซึ่งบริษัทฯ มีเครือข่ายรองรับ

ลักษณะขององค์กรในเขตธุรกิจ 5 บริษัทที่ทีเอ็นดีที จำกัด(มหาชน) จะมีผู้บริหาร 3 ระดับ ได้แก่

1)ระดับสูง ได้แก่ ผู้อำนวยการเขต

2)ระดับกลาง ได้แก่ ผู้จัดการส่วน

3)ระดับต้น ได้แก่ ผู้จัดการแผนก

ทั้ง 3 ระดับเกี่ยวข้องกับงานโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการเพิ่มรายได้จากโทรศัพท์สาธารณะ

การออกแบบระบบ ใช้วิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยทำต้นแบบ (Prototyping) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1)ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ (Requirements) จากพนักงานปฏิบัติและผู้บริหาร

2)การออกแบบทั้งระบบ (Overall Design) ได้แก่ การออกแบบโครงสร้างฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ เครือข่ายและผู้ใช้ระบบ

3)การออกแบบระบบงาน (System Design)

4)การออกแบบฐานข้อมูล (Database Design)

5)การออกแบบด้านติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design)

การทดสอบระบบสารสนเทศดังกล่าว ได้ทดสอบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริงและกับสถานที่จริงตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2544 จนถึงปัจจุบันที่แผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทที่ทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) สำนักงานเชียงใหม่ สรุปการทำงานของระบบสารสนเทศทั้งส่วนเพื่อการใช้งานและส่วนเพื่อการบริหารสามารถทำงานได้ดี

5.2 ปัญหาและอุปสรรค

จากระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ ของบริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) มีปัญหาและอุปสรรค ดังต่อไปนี้

1)โปรแกรม PPM ต้องมีการแก้ไขบ่อยครั้ง เนื่องจากระบบงานของบริษัทฯ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น การเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9002 ทำให้ผู้ใช้โปรแกรมต้องใช้เวลาในการศึกษาใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

2)ปัญหาด้านการเข้าระบบสารสนเทศ ทั้งระดับพนักงานปฏิบัติงานและระดับผู้บริหารที่เข้าระบบโดยการหมุนโทรศัพท์ผ่านโมเด็ม จะเข้าสู่ระบบยากกว่าระบบ LAN ทั้งนี้เนื่องจากมีเลขหมายโทรศัพท์ที่ต่อเข้ากับระบบไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

3) ปัญหาการเข้าสู่ระบบบางครั้งไม่สามารถเข้าไปดูรายงานของระบบสารสนเทศระดับผู้บริหารได้ เนื่องจากฐานข้อมูลอยู่ในอาคารใหม่ บางครั้งระบบสื่อสารข้อมูลระหว่างอาคารเก่าและอาคารใหม่ยังมีปัญหา

5.3 ข้อเสนอแนะ และการนำระบบงานไปใช้ประโยชน์ในอนาคต

การค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ วิทยาลัยการศึกษามหาชนที่แอ่งน้ำจืด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถช่วยให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้บริหารสามารถบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ปัญหาอุปสรรคที่กล่าวไปสรุปข้อเสนอแนะให้ดังนี้

1) ทุกครั้งที่ปรับปรุงโปรแกรม PPM ควรอบรมผู้ใช้อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นการดูแลผู้
ใช้โปรแกรม

2) ปัญหาการเข้าระบบโดยการหมุนโทรศัพท์ผ่านโมเด็มยากเป็นบางครั้ง เนื่องจากคู่สายน้อย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าสู่ระบบสารสนเทศควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์

3) ปัญหาระบบสื่อสารข้อมูลระหว่างอาคารใหม่ และอาคารเก่า ควรได้รับการแก้ไขโดยเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่

ส่วนการนำระบบงานไปใช้ประโยชน์ในอนาคต ควรมีการนำข้อมูลที่ได้จากรูปแบบรายงานของผู้บริหารที่เก็บเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป หรือ 2-3 ปีขึ้นไปมาวิเคราะห์ในการวางแผนธุรกิจต่อไปได้ เช่น

1) การนำข้อมูลเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่เสียบ่อย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์เพื่อช่วยการวางแผนในเรื่องการดูแลเหตุเสียต่อไปได้

2) การนำข้อมูลเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่มีรายได้มาก หรือน้อย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ เพื่อช่วยการวางแผนและตัดสินใจในการตั้งเครื่องแต่ละยี่ห้อได้

3) การนำข้อมูลสถานที่ติดตั้งเครื่องที่มีรายได้มาก หรือน้อย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ เพื่อช่วยการวางแผนและตัดสินใจในการกำหนดจุดติดตั้งที่มีรายได้ดี

4) การนำข้อมูลรายได้แต่ละเดือนในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ จะทำให้ทราบแนวโน้มของรายได้แต่ละเดือน เพื่อช่วยในการคาดการณ์รายได้แต่ละเดือนได้

โดยรูปแบบข้อมูลวิเคราะห์ควรแสดงในรูปแบบสรุปทางสถิติเช่นรูปภาพ สามารถแสดงรายงานบนเวปเพจอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ ได้ ข้อเสนอแนะควรมีระบบแจ้งรายงานอัตโนมัติให้ผู้บริหารทราบในเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องการ โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารเข้าไปดูรายงานทุกครั้ง และสุดท้ายข้อเสนอแนะให้นำระบบสารสนเทศดังกล่าว ขยายผลไปใช้สำนักงานอื่นๆ ทั่วประเทศ ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรในอนาคตต่อไป