

บทที่ 5

การประเมินและสรุปผล

จากการติดตั้งและทดสอบระบบสารสนเทศ สำหรับงานประชาสัมพันธ์และการตลาด ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 2 ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาดังกล่าว ตามข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของพนักงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ระบบต้นแบบสามารถใช้งานได้ตามที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยติดตั้งระบบงานและให้พนักงานทดสอบการใช้งานของระบบ จำนวน 25 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์จำนวน 4 คน พนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง จำนวน 16 คน พนักงานประจำแผนกพาณิชย์ระดับจังหวัดและพนักงานประจำแผนกพาณิชย์ระดับเขตโทรศัพท์ รวมจำนวน 5 คน ซึ่งสามารถประเมินผลการใช้งานได้ ดังต่อไปนี้

5.1 การประเมินผล

1. การใช้งานระบบโดยรวม

จากการสอบถามผู้ใช้งานระบบ สามารถประเมินผลการใช้งานระบบโดยรวมได้ดังนี้คือ

- 3.1 70% พบว่าสามารถใช้งานระบบได้ง่าย
- 3.2 80% พบว่าหน้าจามีความเหมาะสมต่อการใช้งาน
- 3.3 35% พบว่าเมนูที่มีให้ใช้งานควรปรับปรุง

2. รายละเอียดของเนื้อหาที่นำเสนอ

ในส่วนรายละเอียดของข้อมูลที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้งานระบบนี้ สามารถประเมินได้ดังนี้

- 2.1 85% พบว่าสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ในระบบไปใช้งานได้เป็นอย่างดี
- 2.2 85% เห็นว่าข้อมูลที่มีในระบบตรงกับความต้องการใช้ในงานที่ทำอยู่

3. การประยุกต์ใช้ข้อมูล

ในส่วนของการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้งานนั้น สามารถประเมินผลได้ดังนี้

- 3.1 100% พบว่าข้อมูลถูกค้ำมีความถูกต้อง
- 3.2 100% พบว่าข้อมูลสินค้าและบริการมีประโยชน์ต่อการใช้งาน

- 3.3 90% พบว่าการสืบค้นข้อมูลในระบบมีความสะดวก
- 3.4 85% พบว่าระบบงานสามารถให้ข้อมูลออกมาได้อย่างรวดเร็ว
- 3.5 80% เห็นว่าขอบเขตในการสืบค้นข้อมูลเป็นไปตามความต้องการของงาน
ประชาสัมพันธ์และการตลาด
- 3.6 95% เห็นว่าระบบงานนี้สามารถนำมาใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้ในสำนักงาน
บริการโทรศัพท์ฯ

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศสำหรับงานประชาสัมพันธ์และการตลาดสำหรับสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 2 ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและจัดทำเป็นระบบต้นแบบเพื่อทดสอบใช้งานในสำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 2 สามารถนำมาใช้งานให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานได้จริง ไม่เฉพาะแต่พนักงานที่เกี่ยวข้องในด้านประชาสัมพันธ์และการตลาดเท่านั้น แต่สามารถนำไปใช้งานได้เป็นประโยชน์ต่อพนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้อง ในการที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ช่วยในการจัดเก็บและสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและก่อให้เกิดความประหยัดในการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กร ด้วยการมีวิธีการในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ข้อมูลมีความถูกต้อง และสามารถสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้มาใช้บริการ ณ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ต่างๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

5.2 สรุปผลการศึกษา

ระบบสารสนเทศสำหรับงานประชาสัมพันธ์และการตลาดสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 2 เป็นการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลลูกค้า ฐานข้อมูลสินค้าและบริการ ตลอดจนฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจัดทำระบบงานต้นแบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารข้อมูล ซึ่งเดิมการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูลลูกค้า สินค้าและบริการ ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อยู่ในรูปเอกสารทั้งสิ้น ในระบบสารสนเทศที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ มีการจัดเก็บและบริหารข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องของข้อมูลมากกว่าระบบการดำเนินงานในรูปเอกสาร และยังลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินงาน

การพัฒนาาระบบสารสนเทศนี้ ผู้วิจัยได้นำความรู้ที่ได้ศึกษาในภาคทฤษฎีมาทำการทดลองปฏิบัติ โดยใช้วงจรการพัฒนาาระบบสารสนเทศ กล่าวคือขั้นตอนแรกเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน โดยการศึกษาาระบบงานเดิม สอบถามความต้องการใช้งานจากผู้ใช้ ตัวอย่างข้อมูลและรายงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำสิ่งดังกล่าวมาวิเคราะห์ระบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน หลังจากทราบถึงความต้องการของผู้ใช้แล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการออกแบบระบบงานใหม่ โดยใช้เครื่องมือและข้อมูลต่างๆที่มีอยู่ จากนั้นจึงวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูล การออกแบบฐานข้อมูล ใช้โปรแกรมฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอคเซส 97 (Microsoft Access 97) เป็นเครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูล และเลือกใช้ ภาษา เอชทีเอ็มแอล (HTML) และภาษาสคริปต์เอเอสพี (ASP) เป็นเครื่องมือในการเขียนโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในส่วนติดต่อกับผู้ใช้และติดต่อกับฐานข้อมูล โปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบได้แบ่งเป็นหลายโมดูลตามระบบงานย่อยที่มีอยู่ และรวมโมดูลเหล่านั้นเป็นระบบงานต้นแบบพร้อมทั้งนำไปติดตั้งทดสอบใช้งาน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 2 เพื่อให้ผู้ใช้ทดสอบและปรับปรุงตามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ จนกระทั่งโปรแกรมระบบงานต้นแบบดังกล่าวทำงานได้สมบูรณ์ตรงตามที่ได้ออกแบบไว้

การติดตั้งเพื่อทดสอบใช้งานระบบนั้น ได้ติดตั้งโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดทำไว้เป็นเครื่องแม่ข่ายจำลอง โดยใช้โปรแกรม Microsoft Personal Web Server เนื่องจากยังไม่มีสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเชียงใหม่แห่งใด ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน ผลของการทดสอบใช้งานระบบ ปรากฏว่าความเร็วในการบันทึก สืบค้นและประมวลผลข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ

5.3 ข้อจำกัดและปัญหาของระบบ

ระบบสารสนเทศสำหรับงานประชาสัมพันธ์และการตลาดสำนักงานบริการโทรศัพท์ ออกแบบให้ใช้งานในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต แต่ปัจจุบันองค์การโทรศัพท์ยังไม่ได้ติดตั้งระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) สำหรับส่วนงานในภูมิภาค ดังนั้นจึงสามารถใช้ระบบงานนี้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ลงโปรแกรมระบบงานต้นแบบนี้ไว้เท่านั้น ต่อไปเมื่อส่วนงานต่างๆ ได้รับการติดตั้งระบบเครือข่ายท้องถิ่นแล้ว จะสามารถที่จะใช้งานได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในสำนักงาน ตลอดจนสามารถที่จะเข้าถึงและใช้งานข้อมูลได้แบบทางไกล (Remote) โดยใช้โมเด็ม (Modem) อันจะทำให้การทำงานมีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น พนักงานสามารถเตรียมข้อมูลลูกค้า ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง เพื่อไปพบลูกค้าได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาจัดเตรียมข้อมูลในสำนักงาน

การได้มาซึ่งข้อมูลลูกค้า ปัจจุบันผู้ใช้ข้อมูลยังคงถูกจำกัดสิทธิในการเข้าถึงและถ่ายโอน (Download) ข้อมูล โดยสามารถดึงข้อมูลมาได้เพียงบางส่วน แต่ต่อไปเมื่อมีการขยายสิทธิในการใช้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยสามารถพัฒนาระบบงานที่สมบูรณ์มากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีแนวทางในการปรับปรุงต่อไปในอนาคต นั่นคือ สามารถนำระบบช่วยในการตัดสินใจ (Decision Support System) เข้ามาเสริมโดยออกแบบและพัฒนาให้ระบบสามารถวิเคราะห์จากข้อมูลของลูกค้าและอุปนิสัยในการใช้บริการ เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่น่าจะนำไปขายบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะทำการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และสร้างความภักดีให้แก่สินค้าและบริการขององค์การโทรศัพท์ต่อลูกค้า

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังสามารถพัฒนาให้จัดเก็บข้อมูลรวมเป็นฐานข้อมูลใหญ่ ณ ส่วนงานที่เหนือขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง คือระดับโทรศัพท์จังหวัด ซึ่งจะส่งผลดีในการที่เมื่อส่วนงานระดับจังหวัดได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารและการดำเนินงานเป็นหน่วยธุรกิจ จะทำให้มีข้อมูลลูกค้าทั้งจังหวัด ที่อำนวยความสะดวกในการบริหารและติดตามลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลร่วมกับระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เช่น ระบบงานตรวจแก้เหตุขัดข้อง 17 ระบบงานสอบถามข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์ 1133 เป็นต้น

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า องค์การโทรศัพท์ควรปรับปรุงและติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ครอบคลุมทุกส่วนงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การจัดการระบบงานต่างๆที่จำเป็นต่อการใช้งาน อันจะนำมาทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุ ลาออก (เนื่องจากนโยบายปรับลดขนาดขององค์กร) การขาดแคลนบุคลากรทางด้านสารสนเทศเป็นอย่างมาก ตลอดจนการขาดแคลนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ทั้งนี้การปรับปรุงดังกล่าวจะทำให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสามารถรองรับการดำเนินธุรกิจเชิงรุก ที่นับวันจะขยายตัวเพิ่มมากขึ้นตามความต้องการใช้งานด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ดังเช่นปัจจุบัน