

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาการพัฒนากระบวนการตลาด บริษัทเอสเค โอเอเซ็นเตอร์ จำกัด ตามความต้องการของลูกค้า สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามขั้นตอน ดังนี้

##### 5.1.1 วิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้ใช้

จากการที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความต้องการของระบบบริหารงานระหว่างงานขายของบริษัทเอสเค โอเอเซ็นเตอร์ จำกัด สามารถแบ่งปัญหาของการทำงานออกเป็นสังเขปเบื้องต้น ได้ดังนี้

##### 1) ความรวดเร็วในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

ความรวดเร็วในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารในการอนุมัติส่วนลดมีผลกับยอดขายด้วยเช่นกันซึ่งอำนาจอนุมัติไม่ถูกกระจายลงมาในส่วนการขายได้ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ไม่สามารถใส่เข้าไปในโปรแกรมจนกว่าฝ่ายบริหารจะมีการเปลี่ยนแปลง

จากสาเหตุข้างต้นที่กล่าวมาทำให้บางส่วนที่ควรมีอยู่ในโปรแกรมขาดหายไป ส่งผลถึงการเป้าหมายสูงสุดของโปรแกรมเรื่องการพัฒนายอดขายอาจไม่ดีเท่าที่ควร

##### 5.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการ

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบเบื้องต้น ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามความต้องการของฝ่ายบริหารครบถ้วนแต่ขาดหายในส่วนของฝ่ายปฏิบัติการหรือพนักงานขาย ซึ่งโดยรวมแล้วสอดคล้องกับความต้องการและขอบเขตของงานทั้งหมด เพราะได้มีการทวนสอบความต้องการก่อนการสรุปความต้องการทำให้ความต้องการมีความชัดเจนก่อนการนำไปใช้ในการจัดทำข้อกำหนดต่อไป

##### 5.1.3 การออกแบบโปรแกรม

การออกแบบระบบ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้แต่ละขั้นตอนการทำงานในหน้าที่งานต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถควบคุมความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงาน ควบคุมและ

ตรวจสอบชิ้นงานระหว่างผลิต มีรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจของการดำเนินงานขั้นตอนในหน้าที่ต่างๆ ซึ่งสืบเนื่องจากความต้องการที่ชัดเจนผลจากการออกแบบระบบ ทำให้ได้หน่วยการทำงานย่อยของระบบที่มีความชัดเจนและถูกต้องในการนำไปพัฒนาโปรแกรม ต่อ

#### 5.1.4 การพัฒนาโปรแกรม

ในการพัฒนาโปรแกรม ผู้ศึกษาทำการพัฒนาโปรแกรมระบบบริหารการตลาดเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ บริษัทเอสเค โอเอเซ็นเตอร์ จำกัด โดยเลือกใช้ไมโครซอฟต์วิซิวสตูดิโอ 2008 โดยดำเนินงานพัฒนาตามเทคโนโลยีที่เลือก และดำเนินงานตามกรอบการออกแบบ โปรแกรมทุกขั้นตอน ทำให้สามารถพัฒนาโปรแกรมได้ด้วยความรวดเร็วกว่าที่คาดการณ์ไว้โดยสามารถลดระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมลงได้กว่าตารางเวลาที่วางแผนไว้ และได้โปรแกรมครบถ้วนตามการออกแบบและตามความต้องการของลูกค้า

#### 5.1.5 การทดสอบการพัฒนาระบบ

ทำการทดสอบโปรแกรมโดยผู้ศึกษาได้ทดสอบโปรแกรมโดยทำที่ละระบบย่อยๆ ทดสอบปัญหาของโปรแกรม ความถูกต้องของข้อมูล ความยากง่ายของการใช้งานของโปรแกรม จนครบทุกระบบย่อย แล้วจึงรวบระบบย่อยที่ผ่านการทดสอบเป็นระบบรวม แล้วทำการทดสอบอีกครั้ง โดยจำลองสภาพแวดล้อมของระบบการทดสอบให้ใกล้เคียงสภาพแวดล้อมจริง เมื่อโปรแกรมสมบูรณ์แล้วจะทำการทดสอบครั้งสุดท้ายโดยผู้ใช้ โดยการทดสอบโปรแกรมต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาและความต้องการของลูกค้าซึ่ง ผลสรุปคือตัวโปรแกรมสามารถแก้ปัญหาทางธุรกิจของลูกค้าได้จากผลการทดสอบต่างๆ

#### 5.1.6 ขั้นตอนการติดตั้งและส่งมอบระบบ

กำหนดให้จัดทำกรอบรมผู้ใช้งานระบบทุกคนเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานในระบบ วิธีการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ขอบ โปรแกรม จากนั้นจะเป็นขั้นตอนการนำโปรแกรมระบบไปใช้กับข้อมูลจริงในปัจจุบัน โดยการทำการบันทึกข้อมูลและใช้งาน โปรแกรมในช่วงการทำงานล่วงหน้าหรือหลังช่วงเวลาการทำงานปกติ แล้วจึงตรวจสอบผลการทำงานของ โปรแกรมว่าถูกต้องและบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาระบบหรือไม่ จนกระทั่งมั่นใจว่าระบบที่สร้างขึ้นนั้นถูกต้อง จึงได้ดำเนินการใช้ระบบอย่างจริงจัง ผลจากการทำงานของระบบบริหารการตลาดเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติสามารถแก้ปัญหาทางธุรกิจได้อย่างมาก

### 5.1.7 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา

จากการศึกษาภายหลังการพัฒนาโปรแกรมพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัญหาและอุปสรรคก่อนการติดตั้งโปรแกรม พบว่า

- 1) ผู้ใช้มักไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เนื่องจากไม่เชื่อว่าระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่จะสามารถช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ได้
- 2) ไม่มีเวลาในการให้ข้อมูลหรือการผิन्छสัมภาษณ์เนื่องจากมีงานที่รับผิดชอบอยู่จำนวนมาก
- 3) ผู้ใช้มีความรู้สึกอคติต่อระบบใหม่ เนื่องจากมีความคิดว่าทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้นหรือถ้าระบบใหม่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตนจะถูกลดความสำคัญลงจากปัจจุบัน
- 4) ในแต่ละหน่วยงานไม่มีรายละเอียดการทำงานของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ทำให้การพัฒนาทำได้ย่ำแย่

### 5.1.8 ปัญหาและอุปสรรคภายหลังการติดตั้งโปรแกรม

พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำระบบมาใช้งานสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ผู้ใช้ป้อนข้อมูลผิดพลาดแล้วแจ้งว่าเป็นปัญหาของโปรแกรม
- 2) ผู้ใช้มักจะเลื่อนเวลาการนัดหมายออกไป ทำให้เกิดความล่าช้า เช่น การขอเลื่อนการอบรมด้วยเหตุผลจากว่าไม่สะดวก
- 3) ปัญหาเรื่องความคุ้นเคยกับระบบการทำงานเดิม ผู้ใช้จะไม่เรียกใช้ระบบใหม่ที่นำมาใช้แทนระบบเก่า
- 4) ผู้ใช้ระบบยังขาดความเข้าใจในตัวระบบ เช่น ลักษณะขั้นตอนการทำงาน ไม่คุ้นเคยกับหน้าจอการทำงาน ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนและปฏิบัติงานล่าช้า

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

**5.2.1** จากการค้นพบการนำเอาระบบที่ได้พัฒนามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้พนักงานได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการนำระบบมาใช้ ก่อนการดำเนินการพัฒนาระบบ ดังนั้นผู้บริหารงานระดับสูงควรจะประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่มีผลกระทบต่อกรนำระบบมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดการยอมรับและเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบ เพื่อผู้ใช้จะได้ให้ข้อมูลและความร่วมมือ ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็ว

**5.2.2** การออกแบบฐานข้อมูลของระบบ ควรกำหนดฐานข้อมูลให้ครอบคลุมเผื่อไว้ในอนาคตทั้งในด้านปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นในอนาคตและโครงสร้างของข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำรายงานเชิงวิเคราะห์ต่างๆ รวมทั้งการออกแบบให้ง่ายเพื่อการเชื่อมโยงระบบที่จะพัฒนาเพิ่มเติมในอนาคต

**5.2.3** จากการทดลองใช้งานระบบพบว่าฮาร์ดแวร์ที่ใช้ร่วมกับโปรแกรมระบบในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรควรมีประสิทธิภาพสูง จะทำให้ระบบประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการทำงานของโปรแกรมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบฐานข้อมูลเป็นจำนวนมากและบ่อยครั้ง ถ้าฮาร์ดแวร์มีประสิทธิภาพต่ำ ขณะประมวลผลจะทำงานได้ล่าช้า ทั้งนี้โปรแกรมระบบมีประสิทธิภาพอาจทำให้ผู้ใช้มีความรู้สึกที่โปรแกรมทำงานช้าและไม่อยากใช้งาน

**5.2.4** ผู้บริหารทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องเห็นความสำคัญของข้อมูลที่ได้จากระบบและนำมาปรับปรุงแผนการการตลาดเพื่อพัฒนายอดขาย และต้องนำรายงานเชิงวิเคราะห์ที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ