

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการสั่งซื้อและกระจายสินค้าของธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ โดย WIN FOOD จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการขายสินค้าจากห้างร้าน/ผู้ประกอบการสู่ลูกค้า โดยราคาที่ WIN FOOD รับจากห้างร้าน/ผู้ประกอบการจะต่ำกว่าราคาขายหน้าร้าน แต่จะบวกค่าดำเนินการต่าง ๆ และกำไรของ WIN FOOD ซึ่งสินค้าจะเป็นสินค้าประเภทอาหารที่ขึ้นชื่อของแต่ละภูมิภาค ซึ่งการดำเนินธุรกิจมั่นใจได้ว่าจะประสบผลสำเร็จ โดยมีปัจจัยของความสำเร็จ รวมไปถึงแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ใช้ดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1.1 เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการการสั่งซื้อ และกระจายสินค้า

1.2 เพื่อพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสั่งซื้อ และกระจายสินค้า

จากการศึกษาระบบจัดการการบริหารการสั่งซื้อและกระจายสินค้าของธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษา ทำให้พบสภาพปัญหาหลักในการทำงานคือ

- มีช่องทางการจำหน่ายสินค้าเพียง 1 ช่องทางได้แก่ วางขายหน้าร้าน
- มีจำนวนรายการสินค้าให้ลูกค้าเลือกน้อย
- ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูลการสั่งซื้อและกระจายสินค้า
- ไม่มีระบบการจัดการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กร

จากสภาพปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดการกระบวนการงานระหว่างทำ โดยใช้โปรแกรมภาษา PHP เพื่อสร้างฟอร์มการใช้งาน ส่วนของการเก็บข้อมูลใช้ฐานข้อมูล MySQL และได้ใช้เทคนิคระบบเครือข่ายข้อมูล (Client/Server) ในการทำงานโดยระบบจะส่งข้อมูลไปประมวลผลที่ศูนย์กลางประมวลผลคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยประมวลผลกลางและจะสื่อสารผลลัพธ์ไปยังเครื่องลูกข่าย ผ่านระบบเครือข่ายทุกเครื่องที่ใช้ระบบจะมีข้อมูลที่มีการปรับปรุงตลอดเวลารวดเร็วและสามารถแสดงผลลัพธ์ได้ ณ เวลาปัจจุบัน จากวิธีการดังกล่าวในการดำเนินงานวิจัยสามารถสรุปรายละเอียด รวมทั้งอภิปรายผล และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานและก่อนการปรับปรุงไม่ว่าจะเป็น มีช่องทางการจำหน่ายสินค้าเพียง 1 ช่องทาง มีจำนวนรายการสินค้าให้ลูกค้าเลือกน้อย ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูลการสั่งซื้อและกระจายสินค้า รวมไปถึงไม่มีระบบการจัดการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้มีแนวคิดในการปรับปรุงการดำเนินงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการสั่งซื้อและกระจายสินค้า โดย WIN FOOD ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจำหน่ายสินค้าให้แก่ลูกค้า และมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยเริ่มจากการพิจารณารายการสินค้า การตั้งราคาสินค้า การจัดจำหน่าย การกระจายสินค้า การหาลูกค้า ซึ่งหลังจากการดำเนินการปรับปรุงผู้วิจัยก็ได้มีการตั้งเป้าหมายและกำหนดความสำเร็จของธุรกิจ ในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางขายสินค้า ดังนี้

- เป็นแหล่งรวมรายการอาหารขึ้นชื่อของแต่ละภูมิภาคในเว็บไซต์เดียว

ทำให้ลูกค้าได้มีโอกาสได้เลือกสรรสินค้า อาหารที่ไม่มีโอกาสจะได้กินหรือรู้จัก จากต้นตำรับจริง ๆ เนื่องจากระยะทาง การเดินทาง การเข้าถึงสินค้านั้น ซึ่งเมื่อลูกค้าเข้ามาเว็บไซต์นี้ก็สามารถเลือกสรรสินค้าได้หลายอย่างมากมายเพียงแค่ กระดิกนิ้วคลิกเมาส์ และชำระเงิน และก็ได้รับสินค้าได้เลยโดยไม่ต้องเดินทางไปยังถิ่นของสินค้านั้นเลย

- ความสะดวกสบายในการใช้บริการ

ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันสูง และการดำเนินชีวิตเป็นไปด้วยความเร่งรีบ ทำให้ผู้คนไม่ค่อยมีเวลา ดังนั้นธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จได้ในยุคนี้ ก็คือธุรกิจ ที่ต้องมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ จากธุรกิจสามารถแยกได้เป็น 2 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านการสั่งซื้อ ลูกค้าสามารถดำเนินการเลือกสรรสินค้าเพียงเข้ามาเว็บไซต์เดียว โดยมีสินค้าให้เลือกมากมาย

ด้านที่ 2 ด้านการรับมอบสินค้า ลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปยังพื้นที่แหล่งผลิตสินค้าเองเพียงแค่ออรับสินค้าที่จะจัดส่งให้ถึงบ้านพร้อมรับประทาน

- ความแม่นยำในรายการอาหาร

ซึ่งในปัจจุบันเมื่อลูกค้าเข้าร้านค้าเพื่อสั่งรายการอาหาร พนักงานรับ Order อาจมีการจด Order ผิดทำให้ลูกค้าไม่ได้รับสินค้าตามที่ต้องการ ดังนั้น หากมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และเลือกรายการสินค้าด้วยมือลูกค้าเองก็จะทำให้ความผิดพลาดน้อยลง

จากแนวทางในการดำเนินธุรกิจในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางขายสินค้าออนไลน์จากห้างร้าน/ผู้ประกอบการ ปัจจัยที่จะทำให้ WIN FOOD ประสบความสำเร็จได้คือ การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานบุคคล การหาลูกค้า เทคนิคต่างๆ ซึ่งให้ได้มาซึ่งความสำเร็จโดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แผนธุรกิจและแผนการตลาดรวมไปถึงการประมาณการยอดขาย รวมไปถึงความเป็นไปได้ของธุรกิจตามที่ได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อ การวิเคราะห์ความสำเร็จของธุรกิจ

5.2 อภิปรายผล

จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการบริหารจัดการการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ สามารถช่วยลดปัญหาในด้านต่างๆ ได้หลายด้านและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ คือ

5.2.1 ด้านการควบคุมการสั่งซื้อสินค้าจากห้างร้าน/ผู้ประกอบการ ได้มีระบบเข้ามาช่วยควบคุมการสั่งซื้อสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อไม่ให้มีการสั่งซื้อซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้สินค้าเกินในระบบนี้จะใช้ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล

5.3.2 ด้านการควบคุมข้อมูลในกระบวนการจัดส่งสินค้าและควบคุมเอกสารกำกับตัวสินค้าระบบได้เข้ามาช่วยควบคุมและจัดการข้อมูลของงานในกระบวนการ โดยระบบสามารถควบคุมจำนวนสินค้าในกระบวนการ โดยใช้ระบบบาร์โค้ดในการรับค่าประมวลผลข้อมูลในเอกสารกำกับสินค้า และส่งข้อมูลไปยังฐานข้อมูลกลาง (SQL Server) เพื่อจัดเก็บและประมวลผล

5.3.3 ด้านการประมวลผลที่รวดเร็วของการตรวจสอบข้อมูลระหว่างกระบวนการ ระบบสามารถรองรับการประมวลผลที่รวดเร็วแสดงยอดการสั่งซื้อและสถานะการณ ณ เวลาปัจจุบัน โดยแสดงรายงานได้ตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้ต้องการ



5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยในอนาคต จึงขอเสนอแนะแนวทางเพื่อการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบจัดการงานระหว่างทำดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการนำระบบไปใช้งาน

หลังจากการทดสอบโปรแกรม ทำให้ทราบว่ามีความผิดพลาดหลายประการที่ทำให้ระบบจัดการงานระบบงานบ้างระบบไม่สามารถใช้งานได้ และผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามความต้องการ ดังนั้นจึงต้องทำการเตรียมความพร้อมของข้อมูล และแนวทางป้องกันไว้ก่อน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการนำโปรแกรมไปใช้งาน อันได้แก่

1) การนำระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้งาน

เนื่องจากการทำงานในระบบนี้มีความจำเป็นต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้งาน เพราะต้องการความรวดเร็วในการประมวลผล ความถูกต้องของข้อมูลและความชัดเจนของรายละเอียดในระบบ ทั้งนี้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งยังใช้งานในระบบอื่นๆอีกมากมายที่บริษัทมีความจำเป็นต้องใช้งาน ดังนั้นหากนำระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพต่ำมาใช้งานแล้วจะส่งผลให้การทำงานของระบบระบบมีประสิทธิภาพลดลงด้วย

2) การนำข้อมูลที่ต้องการมาใช้งานในระบบ

การนำข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาใช้งานในระบบนี้ อาจมีสาเหตุหลายประการได้แก่ ความผิดพลาดเรื่องของราคาสินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตามต้นทุนการผลิต น้ำหนักของสินค้า ปริมาณสินค้าตามที่กำหนดไว้จำนวนสินค้าอาจไม่พอ หรือสินค้าอาจมีผลกระทบจากการเปลี่ยนตามฤดูกาล และข้อมูลอื่นๆ ที่อาจจะผิดพลาดได้ ซึ่งหากนำข้อมูลที่ผิดพลาดมาใช้งาน ก็จะทำให้ผลลัพธ์จากการประมวลผลในระบบผิดพลาดตามไปด้วย และหากนำข้อมูลจากระบบไปประมวลผลงานระหว่างทำ ก็จะทำให้ระบบและการควบคุมงานระหว่างส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องมีปัญหาเกิดขึ้นตามมา ส่งผลไปถึงลูกค้าได้สินค้าไม่ครบหรือไปตรงตามความต้องการ หรือเกิดความล่าช้าจากการส่งมอบ

3) ความรู้ความเข้าใจในระบบผู้ใช้งาน

การใช้งานในระบบนี้ ผู้ใช้งานระบบจำเป็นต้องทำความเข้าใจ และมีความรู้ในระบบนี้พอสมควร จึงจะสามารถทราบขั้นตอนการสั่งซื้อผลลัพธ์ของข้อมูลว่าเป็นไปตามความต้องการหรือไม่ และมีความถูกต้องเพียงใด หากเกิดปัญหาขึ้นในระบบจะทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และทำการบำรุงรักษาระบบ และข้อมูลระบบส่วนใดบ้าง เพื่อป้องกันปัญหาอื่นๆที่สามารถเกิดขึ้นได้

โดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ก่อน เช่น ข้อมูลบางส่วนถูกลบทิ้ง อาจไม่ได้ตั้งใจจะมีวิธีการใดเรียกคืนได้บ้าง หรือจะมีการดำเนินตามขั้นตอนอย่างไร เป็นต้น

4) มีการวางแผนการดำเนินงาน

ในการวางแผนการดำเนินงานควรจะเริ่มดำเนินการก่อนจะเริ่มนำระบบมาใช้งาน นั่นหมายถึง การเตรียมการที่ดีด้านข้อมูลต่างๆ การวางแผนการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า เช่น การฝึกอบรมตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานที่เกี่ยวข้อง การเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย การปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์การคาดหมายถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และอื่นๆ อีกที่ควรกระทำในขั้นตอนการวางแผนดำเนินงาน เช่น การวางแผนความต้องการของลูกค้า การแข่งขันของกลุ่ม การควบคุมการปฏิบัติงานและการรับคำสั่งซื้อ หรือที่เรียกว่า ระบบ MRP หมายถึงการนำเอาหน้าที่ต่างๆ ในการวางแผน ควรนำมารวมกันให้เป็นระบบเดียว โดยระบบ MRP จะทำให้ทราบว่ามีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด

5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารระบบ

ระบบบริหารฐานข้อมูลเป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกันขององค์กรทั้งหมดไม่ได้มีประโยชน์แค่เฉพาะหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในองค์กร โดยเฉพาะการบริหารระบบฐานข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การดูแลรักษา และการป้องกันฐานข้อมูล ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพที่ดี องค์กรควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา และให้คำปรึกษาสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งควรมีขั้นตอนดังนี้

1) การวางแผนฐานข้อมูล

จุดประสงค์ของการวางแผนฐานข้อมูล สำหรับการพัฒนาฐานข้อมูล โดยจะได้รูปแบบฐานข้อมูลของหน่วยงานซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวางแผนไว้แล้วดังนั้นผู้ที่บริหารฐานข้อมูลควรทำการศึกษารายละเอียดก่อนจะทำการขยายหรือพัฒนาระบบต่อไป

2) การวิเคราะห์ฐานข้อมูล

การวิเคราะห์ฐานข้อมูล เกี่ยวข้องกับการกำหนดข้อมูลที่ใช้อยู่จริงในปัจจุบันขององค์กรและความสัมพันธ์ของข้อมูลเหล่านั้น ยังต้องทำการพิจารณาข้อมูลที่จำเป็นต่อองค์กรในอนาคตด้วย ซึ่งอาจเป็นข้อมูลชุดใหม่หรือทำการเปลี่ยนแปลงจากข้อมูลเดิม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำความสัมพันธ์กับระบบฐานข้อมูลที่ประยุกต์ขึ้นมาแล้ว หากมีการเปลี่ยนแปลงภายในฐานข้อมูล

หรือการเพิ่มความสัมพันธ์ของชุดใหม่ จะต้องทำการศึกษารายละเอียดก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดเบื้องต้นที่อาจเกิดขึ้นได้

3) การออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูล

ฐานข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบและสร้างขึ้นมา เพื่อเป็นการประยุกต์ใช้กับข้อมูลในองค์กร ซึ่งในอนาคตข้อมูลบางส่วนอาจจะมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการบริหารฐานข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้บริหารระบบจึงควรเริ่มที่การตรวจสอบกระบวนการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ และทำการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ

4) การดำเนินการและการบำรุงรักษา

เป็นขั้นตอนที่ใช้ในการปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เช่น การเพิ่มข้อมูลสินค้าตัวใหม่ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดข้อมูลสินค้า การลบรายการสินค้า เป็นต้น ซึ่งรับผิดชอบโดยผู้บริหารฐานข้อมูล ส่วนการกระทำที่เป็นการบำรุงรักษาข้อมูลเช่น การเปลี่ยนแปลงขนาดหน่วยความจำเครื่อง การอัปเดตระบบใหม่ เป็นหน้าที่ของผู้ใช้งานที่ต้องทำการบำรุงรักษา

5) การขยายและการเปลี่ยนแปลง

เมื่อองค์กรหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอก จะส่งผลต่อฐานข้อมูลที่ใช้อยู่ ดังนั้นการบริหารฐานข้อมูลจึงต้องวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและต้องทำการตรวจสอบคุณสมบัติของฐานข้อมูล ทั้งในด้านของประสิทธิภาพ และความพอใจของผู้ใช้อยู่เสมอ