

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

โครงการการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลความคงอยู่ของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท Telco ทางผู้จัดทำได้ทำการประเมินผลการใช้งานเว็บไซต์จากผู้ใช้งานทั่วไป เพื่อสรุปผลการจัดทำโครงการ ข้อจำกัดของเว็บไซต์ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของการจัดทำโครงการ และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาโครงการต่อไป ดังนี้

5.1 บทสรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการที่ผู้วิเคราะห์ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลความคงอยู่ของลูกค้า กรณีศึกษาบริษัท Telco โดยใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อมูลแบบ Data Classification เพื่อทำนายแนวโน้มการเกิดขึ้นของปัจจัยที่สามารถทำให้รู้ว่าลูกค้าจะใช้บริการต่อหรือยกเลิกใช้บริการ จากเทคนิคการจำแนกประเภทข้อมูล ด้วยการสร้างโมเดล Decision Tree เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน แล้วนำมาสร้างเป็นสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่ ข้อมูลบนเว็บไซต์ ในการพัฒนาเว็บไซต์ คือ HTML PHP JavaScript และ CSS เมื่อศึกษาความรู้ พื้นฐานในภาษาต่าง ๆ และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วจึงทำการ วิเคราะห์ข้อมูล จนแล้วเสร็จจากนั้นได้ทำการประเมินผลจากการใช้งานจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน โดยการออกแบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้าใช้งานเว็บไซต์การวิเคราะห์ข้อมูลความคงอยู่ของลูกค้า กรณีศึกษาบริษัท Telco จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ผู้ วิเคราะห์ได้แบ่งการประเมินเป็น 3 ด้านซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ (Design) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = 0.65) อยู่ในเกณฑ์ระดับดี
- 2) ด้านคุณภาพของเนื้อหา (Content) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (S.D. = 0.68) อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก
- 3) ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ (Perceived Usefulness) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 50 คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.65) อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

ผู้วิเคราะห์ยังได้ทำการประยุกต์ใช้จาก Rules based พบว่า เมื่อทำแบบสอบถามเสร็จแล้วผลลัพธ์ คะแนนออกมาเป็น Yes นั้นแสดงว่าลูกค้าใช้บริการต่อ แล้วเมื่อผลลัพธ์คะแนนออกมา เป็น No แสดงว่าลูกค้ายกเลิกใช้บริการ

5.2 ข้อจำกัดของโครงการ

5.2.1 ผู้ใช้งานทั่วไปไม่สามารถอัปเดตข้อมูลที่ไม่ตรงตาม Format ของเว็บไซต์ได้ เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลเพียงอย่างเดียว

5.2.2 ผู้ใช้งานทั่วไปไม่สามารถปรับปรุง แก้ไข เพิ่มข้อมูลบนเว็บไซต์ได้

5.2.3 ผู้ใช้งานไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบของกราฟที่แสดงข้อมูลความคงอยู่ของลูกค้าได้

5.2.4 ผู้ใช้งานไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแสดงผลของเว็บไซต์ได้

5.3 ปัญหาและอุปสรรคของโครงการ

5.3.1 ชุดข้อมูลที่ไม่ได้เก็บรวบรวมเอง เนื่องจากเป็นชุดข้อมูลแบบเปิด (Open Data Set) จึงจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจในชุดข้อมูลที่หามาได้

5.3.2 ข้อมูลที่ได้มานั้นยังมีความผิดพลาดของข้อมูล จึงต้องทำความเข้าใจสะอาดชุดข้อมูล และ แทนค่าชุดข้อมูลบางส่วน จึงทำให้เกิดความล่าช้ากว่าที่ผู้จัดทำกำหนดไว้

5.3.3 โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์มีบางฟังก์ชันที่มีข้อจำกัดในการใช้งาน เนื่องจากบางฟังก์ชันมีค่าใช้จ่ายจึงจะใช้งานได้

5.4 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลความคงอยู่ของลูกค้า กรณีศึกษาบริษัท Telco ที่จัดทำเสร็จสิ้นแล้วแม้ว่าจะสามารถจัดทำและแสดงผลได้ตรงตาม วัตถุประสงค์และขอบเขตที่กำหนดไว้ แต่ยังมีอีกหลายข้อจำกัดที่ยังสามารถพัฒนาต่อได้ ซึ่งหากจะมีผู้พัฒนาให้เว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลแสดงผลและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้พัฒนาจะต้องปรับปรุงในส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.4.1 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ตรงกับความต้องการในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งต่อไป

5.4.2 ข้อมูลควรเป็นการใช้บริการในประเทศไทย เพื่อการใช้ประโยชน์สูงสุด

5.4.3 ควรจัดทำกราฟจากการวิเคราะห์ให้มีหลากหลายรูปแบบมากขึ้น