

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	10
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและ / หรือเชิงประยุกต์	10
1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	10
1.5 นิยามคำศัพท์	11
บทที่ 2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 กฎหมายในการรับทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค	14
2.2 ข้อกำหนดข้อตกลงในการให้ความคุ้มครองกับผู้เอาประกัน	16
2.3 หลักในการทำงานและการออกแบบบาร์โค้ด 2 มิติ	21
2.4 การนำเอาบาร์โค้ด 2 มิติไปประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจ	22
2.5 หลักการแนวคิด CRM (Customer Relationship Management)	27
2.6 การนำเอา CRM มาประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจ	31
- หลัก 8 ประการของ Customer Relationship Management	34
2.7 เอกสารในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ISO 29110	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	40
3.1 วางแผนการทำงาน	41
3.2 การวิเคราะห์ความต้องการ	41
3.3 การออกแบบโครงสร้างการทำงาน	42
3.3.1 วิเคราะห์และแบ่งส่วนออกแบบของระบบ	42

3.3.2 ออกแบบระบบ	42
3.4 การพัฒนาโปรแกรม	43
3.4.1 ขั้นตอนการพัฒนา	43
3.4.2 การนำเอาโค้ดที่ได้มาประมวลผลเข้าด้วยกัน	43
3.4.3 จัดทำเอกสารประกอบโปรแกรม	43
3.5 การทดสอบ	44
3.6 การบำรุงรักษา	44
บทที่ 4 ผลการวิจัย	46
4.1 ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ	48
4.2 การออกแบบโครงสร้างการทำงาน	48
4.2.1 วางแผนระยะเวลาในการทำงาน	48
4.2.2 ออกแบบระบบ	48
4.3 การพัฒนาโปรแกรม	51
4.4 การทดสอบ	55
4.5 แผนการบำรุงรักษาระบบ	56
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 ปัญหาและอุปสรรค	58
5.3 ข้อเสนอแนะและการพัฒนาต่อ	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก เอกสารประกอบการพัฒนาระบบตามมาตรฐานคุณภาพซอฟต์แวร์	62
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงยอดขายรถยนต์รวมในปี พ.ศ. 2552 - 2553	2
1.2 แสดงจำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบก และจำนวนผู้เสียชีวิตในช่วงเดือน ม.ค. - ส.ค. ระหว่างปี 2552 - 2553	4

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 แสดงลักษณะของการใช้งานสมาร์ทโฟน	5
1.2 แสดงกิจกรรมที่ผู้ใช้สมาร์ทโฟนใช้บริการ	6
1.3 ตัวอย่าง QR Code ที่ใช้ในการทำป้ายโฆษณาสินค้า	6
1.4 การนำเอา QR Code มาใช้ในนิตยสาร	7
1.5 การใช้โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ในการอ่านข้อมูลจาก QR Code	7
1.6 แสดงขั้นตอนการใช้บริการต่อ พ.ร.บ. แบบปกติ	9
1.7 แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบที่ลดลงของการรับทำ พ.ร.บ.	9
2.1 บาร์โค้ด 1 มิติ หรือ บาร์โค้ดแบบแท่ง	21
2.2 ภาพตัวอย่างบาร์โค้ด 2 มิติ หรือ QR Code	23
2.3 ตัวอย่างการนำเอา QR Code มาประยุกต์ใช้ในการตลาดของเครื่องดื่ม บรรจุกล่องยี่ห้อหนึ่ง	24
2.4 ภาพการนำเอา QR Code ไปประยุกต์ใช้ในการทำแผ่นป้ายโฆษณา	26
2.5 องค์ประกอบหลักของหลักการและแนวคิด CRM	29
2.6 การนำเอาแนวคิด CRM มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ	34
2.7 กระบวนการด้านการบริหาร โครงการและกระบวนการด้านการสร้างซอฟต์แวร์	39
3.1 แสดงลักษณะกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ตามหลัก Adapted Waterfall	40
4.1 แสดงการทำงานของระบบในการลดขั้นตอนการทำประกันภัย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	47
4.2 แสดงระยะเวลาในการพัฒนาเว็บไซต์ทั้งหมด	48
4.3 แสดงยูสเคสไดอะแกรมในกระบวนการทำงานของเว็บไซต์ให้บริการ รับทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	49
4.4 แสดงยูสเคสของการทำงานของระบบบาร์โค้ด 2 มิติในเว็บไซต์ให้บริการรับทำประกันภัย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยใช้บาร์โค้ด 2 มิติในการชำระเงิน	50
4.5 คลาสไดอะแกรมของระบบ	51
4.6 ตัวอย่างการออกแบบซีควเอนซ์ไดอะแกรม (Sequence Diagram) ในส่วน InputData	52

4.7 ตัวอย่างหน้าหลักของเว็บไซต์ให้บริการทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถโดยใช้บาร์โค้ด 2 มิติ ในการชำระเงิน	52
4.8 ตัวอย่างหน้าเว็บสำหรับเลือกประเภท บริษัทคุ้มครองและส่วนกรอกข้อมูล	53
4.9 ตัวอย่างหน้าจอในการแสดงผลบาร์โค้ด 2 มิติ หลังจากรับข้อมูล	54
4.10 ตัวอย่างหน้าจอในการรับค่าบาร์โค้ด 2 มิติ จากเว็บแคม	54

