

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสภาพสังคมและเศรษฐกิจภายในประเทศได้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้วงการธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงขึ้นในทุกๆด้านของสังคมภายในประเทศ ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจทางการศึกษา ธุรกิจทางการตลาดและการส่งออก ตลอดจนธุรกิจทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การพัฒนาธุรกิจทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เห็นได้ชัดในปัจจุบัน คือการสร้างโรงพยาบาลเอกชนกระจายไปตามแหล่งชุมชนทั่วไป ซึ่งโรงพยาบาลเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัย วัสดุ อุปกรณ์และบริโภคนอกจากผู้ประกอบการธุรกิจทางด้านเครื่องมือแพทย์โดยตรง เพื่อรองรับกับจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล

บริษัทแอ็บบอด ลาบอเรตอรีส จำกัด เป็นบริษัทเอกชนที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับยา นม อาหารเสริม เครื่องมือแพทย์ และเครื่องตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ โดยได้แบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ ตามผลิตภัณฑ์โดยในส่วนของตลาดการแข่งขันทางด้านเครื่องมือตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการนั้นมีการแข่งขันจากคู่แข่งมากโดยผู้ที่มีผลต่อการขายคือตัวผู้แทนการขายนั่นเอง ซึ่งโดยปกติทางบริษัทแอ็บบอดในแผนก ไดแอกนอสติกวิชั่น จะมีลูกค้าที่ใช้เครื่องมือของทางบริษัทฯ อยู่ตามโรงพยาบาลต่างๆอยู่ทั่วประเทศทั้งในกรุงเทพ และต่างจังหวัด แต่เนื่องจากจำนวนผู้แทนขาย (Sales Representative) มีจำนวนเพียง 10 คน เมื่อเทียบกับจำนวนลูกค้าซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วประเทศ จึงทำให้มีภาระความรับผิดชอบในการดูแลติดต่อลูกค้าเป็นจำนวนมาก โดยผู้แทนแต่ละคน ต้องทราบรายละเอียดลูกค้าตัวเอง รายละเอียดของสินค้าที่ขาย ราคาที่ทางลูกค้าแต่ละรายใช้อยู่ รวมถึงเงื่อนไขอื่นๆ ที่เสนอนอกเหนือจากที่กำหนดในการเสนอราคา เช่น เรื่องการเปิดซองสอบราคา เงื่อนไขการส่งมอบ ซึ่งภาระงานเหล่านี้จะเป็นปัญหาที่ทางผู้แทนแต่ละคนต้องเจอ นอกจากนี้แล้วเรื่องของสินค้า เรื่องของราคา เรื่องของผลการตรวจที่ได้ค่าไม่ถูกต้อง และปัญหาเรื่องการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการขาย หรือ เป็นการแบ่งปันข้อมูลให้แก่ผู้แทนการขายแต่ละคนได้ใช้ข้อมูลส่วนรวมร่วมกันแม้จะอยู่คนละที่ คนละเวลาให้สามารถรับรู้ถึงข้อมูลเดียวกันได้โดยผ่านทางเว็บไซต์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะในปัจจุบันนี้การแข่งขันของ บริษัททางด้านการแพทย์นั้นมีการแข่งขันกันสูงมากขึ้นเรื่อยๆ การที่ผู้แทนสามารถเข้าถึง

แหล่งข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องจะสามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง และทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

ผู้ศึกษาจึงต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานขาย และการบริหารงานขายของบริษัทแอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด แผนกไดแอกนอสติกเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อลูกค้า ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสนับสนุนการขายอุปกรณ์ทางการแพทย์ ของผู้แทนบริษัทแอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด แผนกไดแอกนอสติก คิววิชั่น

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ได้เว็บไซต์เพื่อสนับสนุนงานขายของผู้แทน บริษัทแอ็บบอด ไดแอกนอสติก คิววิชั่น

1.3.2 ทำให้การทำงานของผู้แทนการขายของบริษัทแอ็บบอด ไดแอกนอสติก คิววิชั่น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3.3 ได้แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับแผนกอื่นๆของบริษัทฯ ต่อไป

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินการ

- 1) ศึกษา รวบรวมข้อมูลและปัญหาที่พบ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ และศึกษาเครื่องมือที่จะนำมาใช้ใน ระบบงานที่ต้องการ
- 3) ออกแบบโปรแกรมที่จะนำมาใช้ และพัฒนาระบบ
- 4) ทดสอบระบบและประเมินผลการใช้งาน
- 5) ติดตั้งและทดลองใช้งานระบบ
- 6) นำเสนอการค้นคว้าอิสระ

1.4.2 ขอบเขตของการศึกษา

การพัฒนาระบบเว็บไซต์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมงานขายของผู้แทนแผนก ไดแอกนอสติก บริษัทแอ็บบอดลาบอแรตอริส จำกัด(เขตภาคเหนือ) ได้แบ่งขอบเขตของการศึกษาออกได้ แบ่งด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านของเนื้อหา

1.1) ส่วนข้อมูลลูกค้า - รายชื่อ นามสกุล ที่อยู่ รายการเครื่องมือที่มีอยู่
เพื่อทำระบบฐานข้อมูล

1.2) ส่วนข้อมูลบริษัทฯ - เตรียมข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ เช่น แผ่นพับ โฆษณา
สินค้า ข้อมูลเรื่องวันเวลาประชุม ข้อมูลการขายของ
ลูกค้าแต่ละราย ในแต่ละสัปดาห์

2) ด้านการจัดเว็บไซต์เพื่อนำข้อมูลระบบฐานข้อมูลขึ้นเว็บไซต์

2.1) ข้อมูลการขายของผู้แทนในเขต

2.2) ปัญหาที่พบ แนวทางการแก้ปัญหาและรายละเอียด

2.3) ฐานข้อมูลสินค้า รวมถึงการอัปเดตรายการสินค้า

2.4) รายงานการขายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) ส่วนการติดต่อสื่อสาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) และ กระดานเสวนา (Webboard)
เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้จัดทำเว็บไซต์ และ
ให้ผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้

4) ส่วนประกอบอื่นๆ ของเว็บเพจ

4.1) การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินค้า (Product)

4.2) การนำเสนอแบบฟอร์มและเอกสารของบริษัทฯในรูปแบบของการ
ดาวน์โหลด (Download)

1.4.3 วิธีการศึกษา

1.4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ

- เก็บข้อมูลรายละเอียดลูกค้า และปัญหา จากบัญชีรายชื่อ
ของบริษัทฯ และ ผู้แทนของบริษัทฯ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ

- ศึกษาถึงความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและระบบสารสนเทศ
ระบบฐานข้อมูล ศึกษาถึงขั้นตอนการออกแบบเว็บเพจ และ
เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน

1.4.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์มีคุณสมบัติดังนี้

- (1) หน่วยประมวลผลกลางแบบเพนเทียมโฟ ความเร็ว 3 กิกะเฮิรตซ์
- (2) หน่วยความจำ ขนาด 512 เมกะไบต์
- (3) ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) ขนาดความจุ 80 กิกะไบต์
- (4) สายและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย

- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เพื่อใช้ในการศึกษา และพัฒนาระบบฯ มีคุณสมบัติดังนี้

- (1) หน่วยประมวลผลกลางแบบเพนเทียมโฟ ความเร็ว 3 กิกะเฮิรตซ์
- (2) หน่วยความจำขนาด 512 เมกะไบต์
- (3) ฮาร์ดดิสก์ ขนาดความจุ 80 กิกะไบต์
- (4) สายและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย

2) ซอฟต์แวร์ (Software)

- ระบบปฏิบัติการ (Operating System)

- (1) เครื่องเซิร์ฟเวอร์ ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี
- (2) เครื่องไคลเอนท์ ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี

- โปรแกรมสำเร็จรูป (Application Software)

- (1) เว็บเซิร์ฟเวอร์ ใช้ซอฟต์แวร์ไอ ไอเอส (IIS)
- (2) เว็บเบราว์เซอร์ ใช้ไมโครซอฟต์อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ เวอร์ชัน 6.0
- (3) การออกแบบหน้าจอของเว็บไซต์ ใช้แมโครมีเดียดรีมวีเวอร์ เอ็มเอ็กซ์
- (4) การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ใช้ซอฟต์แวร์พีเอชพี

- ระบบฐานข้อมูล (Database System) ใช้โปรแกรมมายเอสคิวแอล

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 Abbott Laboratories Ltd. หมายถึงบริษัทสัญชาติอเมริกันที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพอันมีผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอาหารเสริม ผลิตภัณฑ์นม ยา เครื่องมือแพทย์ และเครื่องตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

1.5.2 Abbott Diagnostic Division หมายถึงแผนกเครื่องตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ซึ่งดูแลการขายเกี่ยวกับเครื่องมือและน้ำยาที่เกี่ยวข้อง