

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

บริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด ก่อตั้งขึ้นในเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2532 เลขที่ 66/8-11 ถนนสนามกีฬา ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้ให้บริการในด้านในบริการสินเชื่อเงินกู้และรับจัดไฟแนนซ์รถยนต์รถจักรยานยนต์ เน้นกลุ่มลูกค้าในระดับรากหญ้า โดยมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว และเป็นกันเองกับลูกค้ามากที่สุด พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทุกๆด้านตามนโยบายที่ว่า "รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ชัดเจน กันเอง" เน้นประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละสาขาจะมีพนักงานการเงินและสินเชื่อคอยให้บริการ ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการเงินอย่างรวดเร็วและให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสะดวกสบาย และเกิดความประทับใจ โดยได้มีการพัฒนาศักยภาพการบริการทางการเงิน และด้วยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการทางการเงินมาช่วยเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั่วประเทศเหนือตอนบนทั้งหมด 207 สาขา แบ่งเป็นเขตจำนวน 21 เขต มีพนักงานจำนวน 1,698 คน

ที่ผ่านมาทางบริษัทได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร โดยการวางระบบเป็นการออกแบบสถาปัตยกรรมแบบเก่าทั้งสิ้น คือ แอปพลิเคชันที่ใช้เป็นแบบ Stand Alone โดยมีฐานข้อมูลอยู่ที่เครื่องลูกข่ายของแต่ละสาขา ซึ่งการดึงข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางจะทำได้หลังจากที่สาขาหยุดทำงานหรือเลิกงานเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ส่วนกลางที่ผู้บริหารต้องการจะดูไม่เป็นปัจจุบัน และได้ประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ถ้าระบบเน็ตเวิร์คของสาขาเกิดการใช้งานไม่ได้ หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตให้บริการไม่ได้ในขณะนั้น ทำให้ส่วนกลางไม่สามารถดึงข้อมูลของสาขานั้นมาใช้ประโยชน์ได้ในวันนั้น และอีกปัญหาของระบบ คือ เมื่อมีการแก้ไขหรือเพิ่มโปรแกรมใหม่เข้าไปในระบบ จะต้องส่งฝ่ายไอทีไปทำการติดตั้งโปรแกรมใหม่ทุกเครื่อง ทุกสาขา ดังนั้นเมื่อช่วงปลายปี พ.ศ. 2549 ทางบริษัทจึงจัดตั้งทีมพัฒนาขึ้นมาใหม่ โดยให้ชื่อทีมว่าแผนกพัฒนาระบบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายคือ 1. ฝ่ายโปรแกรมเมอร์ 2. ฝ่ายบริหารโครงการ 3. ฝ่ายสนับสนุน ซึ่งมีหน้าที่สร้างระบบใหม่ขึ้นมาเพื่อทดแทนระบบเดิมที่มีอยู่โดยใช้ชื่อระบบว่า ระบบนิ่ม

ซอฟต์แวร์ออนไลน์ (Nimsoft Online) โดยทางทีมพัฒนาระบบได้ออกแบบระบบให้อยู่ในรูปแบบของ Centralization คือการรวมข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางเพียงที่เดียวเท่านั้น โดยการวางแอปพลิเคชันเป็นแบบ Client Server ข้อดีของการวางระบบดังกล่าวคือ ข้อมูลถูกรวบรวมไว้ในส่วนกลางที่เดียว ทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันและเมื่อมีการแก้ไขหรือเพิ่มโปรแกรมใหม่ก็ไม่ต้องไปติดตั้งตามแต่ละสาขา ทำให้ลดต้นทุนในการใช้พนักงานไปตามแต่ละสาขาต่าง ๆ หลังจากระบบ Nimsoft Online ได้พัฒนาเสร็จในต้นปี พ.ศ. 2552 และผ่านการทดสอบและอบรมเรียบร้อยแล้ว ทางผู้บริหารได้อนุมัติให้ใช้ระบบ Nimsoft Online ควบคู่ไปกับระบบเก่าเป็นเวลา 3 เดือน และประกาศหยุดระบบเก่าทั้งหมดในวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2552 ทำให้ ระบบ Nimsoft Online ถูกใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ

ตามหลักการพัฒนาระบบเมื่อขั้นตอนการพัฒนาเสร็จสิ้นไปแล้ว หลังจากเดือน มีนาคม พ.ศ. 2552 การพัฒนาจะอยู่ที่ขั้นตอนการบำรุงรักษาและประเมินผล โดยการบำรุงรักษาเป็นหน้าที่ของฝ่ายโปรแกรมเมอร์และผู้ดูแลระบบ ส่วนการประเมินผลเป็นหน้าที่ของฝ่ายสนับสนุน ซึ่งในการประเมินผลนั้นแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ การประเมินผลความพอใจในการใช้งานโปรแกรม และส่วนของการประเมินผลพนักงานหลังการเข้าอบรม ซึ่งการประเมินผลพนักงานหลังการเข้าอบรมในสองเดือนหลังจากที่ระบบถูกใช้งานไปเป็นการทำงานในรูปแบบของการออกข้อสอบเป็นเอกสาร และจัดทีมเฉพาะกิจที่ชื่อ ทีมซัพพอร์ตโมบาย โดยหน้าที่หลักของทีมซัพพอร์ตโมบายคือเดินทางไปในแต่ละเขตแล้วจัดการทดสอบพนักงานของเขตนั้น ๆ โดยการให้ทำข้อสอบที่จัดไว้ให้แล้วนำข้อสอบกลับมาที่ส่วนกลางเพื่อทำการตรวจข้อสอบและประเมินผลพนักงานต่อไป

ทางผู้ศึกษาและ บริษัท นิมซีเส็ง จำกัด จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำระบบสอบวัดความรู้และประเมินผลพนักงานมาใช้แทนหน้าที่การทำงานของทีมซัพพอร์ตโมบาย โดยเน้นความต้องการนำมาใช้ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลพนักงานที่ผ่านการอบรมจากระบบ Nimsoft Online โดยเริ่มนโยบายดังกล่าวพร้อมไปกับระบบทดสอบและประเมินผลออนไลน์ และเนื่องจากทางบริษัทต้องการให้เก็บและใช้งานคลังข้อสอบให้คุ้มค่า ทางบริษัทจึงมีนโยบายเปลี่ยนระบบการทดสอบพนักงานใหม่ที่มาสัมครงาน โดยใช้คลังข้อสอบที่ได้สร้างขึ้นของระบบนี้

โดยผู้ทำการทดสอบสามารถทราบคะแนนของตนเองได้ทันที ซึ่งระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทดสอบและประเมินผลพนักงานได้เป็นอย่างดีและลดต้นทุนในการเดินทางของทีมซัพพอร์ตโมบาย โดยข้อมูลการสอบจะถูกเก็บไว้ทั้งหมดเพื่อทำการประเมินผลต่อไป เช่น ต้องการทราบว่าสาขาหรือเขตใดมีพนักงานผ่านการทดสอบต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

เพื่อให้ทีมพัฒนาระบบนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุว่ามาจากทีมที่จัดการอบรมหรือตัวพนักงานเอง และจะได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องในจุดนั้นไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบทดสอบและประเมินความสามารถของพนักงานของบริษัทที่มีสิ่งลิสซิ่งจำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบทดสอบและประเมินผลพนักงานออนไลน์
- 2) สามารถนำข้อมูลที่ได้มาช่วยในการวิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของพนักงานและระบบ Nimsoft Online
- 3) เพื่อลดงบประมาณและระยะเวลาในการทำการทดสอบและประเมินผลพนักงาน
- 4) อำนวยความสะดวกแก่พนักงานและทีมพัฒนาระบบในการทำการทดสอบและประเมินผล

## 1.4 แผนการดำเนินงาน ขอบเขต และวิธีการศึกษา

### 1.4.1 แผนการดำเนินการ

- 1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลการทำงานของทีมซัพพอร์ตโมบาย
- 2) วิเคราะห์ระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน
- 3) ออกแบบระบบงานและระบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูล
- 4) พัฒนาระบบสารสนเทศตามที่ศึกษาและออกแบบให้ตรงตามความต้องการ
- 5) ทดสอบและปรับปรุงระบบเพื่อให้ใช้งานได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด
- 6) ติดตั้งและทดลองใช้งาน
- 7) จัดทำเอกสารประกอบการใช้งาน

#### 1.4.2 ขอบเขต

- 1) ขอบเขตการสร้างฐานข้อมูล จัดเก็บรายละเอียดการทดสอบดังต่อไปนี้
  - ข้อมูลรายละเอียดการทดสอบของพนักงาน
  - ข้อมูลข้อสอบ
- 2) ขอบเขตการพัฒนาระบบทดสอบและประเมินความสามารถของพนักงาน
  - ข้อสอบวัดความรู้แบบปรนัย
  - ฝ่ายพัฒนาระบบสามารถเพิ่มข้อสอบ โจทย์ ได้
  - ระบบสามารถทำรายงานสรุปต่าง ๆ ได้ เช่น รายงานสรุปการสอบผ่านของพนักงานในแต่ละเขต

โดยการทดสอบแบ่งเป็นการทดสอบระบบย่อย ๆ ได้ดังนี้

1. ระบบบัญชีแยกประเภท
2. ระบบการเงินจ่าย
3. ระบบการเงินรับ
4. ระบบธนาคาร
5. ระบบสินเชื่อ
6. ระบบทะเบียนและหลักประกัน
7. ระบบเร่งรัดหนี้สิน
8. ระบบกรมธรรม์

#### 1.4.3 วิธีการศึกษา

- 1) ศึกษาระบบงานปัจจุบัน และความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบทดสอบและประเมินความสามารถของพนักงาน
- 2) รวบรวมความต้องการของทีมซอฟต์แวร์โมบาย
- 3) ออกแบบระบบทดสอบและประเมินความสามารถของพนักงานและระบบการเพิ่มโปรแกรมและข้อสอบของผู้ดูแลระบบ
- 4) ออกแบบฐานข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

- 5) สร้างต้นแบบของตัวโปรแกรม
- 6) ทดสอบต้นแบบเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและรับข้อเสนอแนะ
- 7) สร้างฐานข้อมูลและเขียนโปรแกรมของระบบทั้งหมด
- 8) ทดสอบและประเมินผลระบบในภาพรวม
- 9) จัดทำรายงานผลการศึกษา

#### 1.4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

##### 1) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

- IDE : Eclipse (for Development and Coding) with JAVA Language Platform
- DBMS : DB2 Control Center (for Design and Create Database)
- Report : Jasper Report (for Design Report)
- Internet Explorer (for Run Web Application)

##### 2) อุปกรณ์ต่างๆ (Hardware)

##### 2.1) เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- IBM : P-Series Server (OS - AIX)
- หน่วยประมวลผลกลาง : 1.65GHz 64-bit POWER 5 processors
- หน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาด 64 GB
- ฮาร์ดดิสก์ : Four standard and four optional hot-swappable SCSI disk bays for up to 2.4TB of internal storage
- หน้าจอแสดงผล (Monitor)

##### 2.2) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เพื่อใช้ในการศึกษาและพัฒนาระบบ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- หน่วยประมวลผลกลางความเร็วไม่ต่ำกว่า 2.4 GHz
- หน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาด 1 GB

- ฮาร์ดดิสก์ขนาดความจุไม่ต่ำกว่า 40 GB

### 2.3) เครื่องพิมพ์

#### 1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1) บริษัท นิ่มซี่เส็งลิซซิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดเชียงใหม่
- 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved