

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นผู้ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารครบวงจร เป็นบริษัทในเครือ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำทางด้าน คอนเวอร์เจนซ์ ไลฟ์ สไตล์ คือ การทำให้ลูกค้าสามารถสื่อสารถึงกันและกันและเข้าถึงคุณค่า ความรู้ และสาระบันเทิง ต่างๆ พร้อมๆ กับการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร พนักงานและผู้ถือหุ้น โดยให้บริการ อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการสื่อสารในปัจจุบัน

บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตกับลูกค้า ซึ่งมีกลุ่มลูกค้าเป็นจำนวนมาก โดยแบ่งกลุ่มของลูกค้าตามพื้นที่ใหญ่ๆ 2 พื้นที่ คือ 1. กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งแต่ละพื้นที่ก็จะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลลูกค้า โดยมีบริการหลักให้กับลูกค้าคือ บริการอินเทอร์เน็ตผ่านสายเคเบิล (Cable Modem) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด สามารถให้บริการกับลูกค้าในต่างจังหวัดทั้งหมด 4 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดสงขลา โดยในแต่ละจังหวัดจะมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลลูกค้าอยู่ 2 ส่วน คือ พนักงานดูแลลูกค้าประจำออฟฟิศ (Sale Officer) และ พนักงานดูแลลูกค้าด้านเทคนิค (Engineer) พนักงานดูแลลูกค้าประจำออฟฟิศ (Sale Officer) มีหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำทางด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ตเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนพนักงานดูแลลูกค้าด้านเทคนิค (Engineer) มีหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และ ให้คำแนะนำทางด้านเทคนิครวมถึงการออกไปแก้ไขปัญหาหน้างาน

ในการแก้ไขปัญหาบางอย่าง พนักงานดูแลลูกค้าประจำออฟฟิศ (Sale Officer) สามารถให้คำแนะนำและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ทันที เช่น ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าใส่ ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่านผิด แต่บางปัญหา เช่น ปัญหาที่เกิดจากอาการเสียของอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของลูกค้า ส่วนนี้พนักงานที่ดูแลลูกค้าประจำออฟฟิศ (Sale Officer) ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ จึงต้องแจ้งให้ทางพนักงานดูแลลูกค้าด้านเทคนิค (Engineer) เข้าไปดูในส่วนของหน้างานเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ในการแก้ปัญหาดังกล่าวพนักงานดูแลลูกค้าประจำออฟฟิศจะทำการบันทึกข้อมูลลงในสมุดจดบันทึก หรือ ไฟล์เอกสาร หรือ บางครั้งไม่มีการจดบันทึกเลย หากเป็น

ปัญหาที่ทางเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าประจำออฟฟิศ (Sale Officer) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าด้วยตนเอง ต้องแจ้งปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าด้านเทคนิค (Engineer) โดยในการแจ้งดังกล่าว จะไม่มีการบันทึกข้อมูลใด ๆ แต่จะบันทึกข้อมูลเมื่อเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าด้านเทคนิค (Engineer) แจ้งว่าได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้วเท่านั้น หรือ บางครั้งไม่มีการบันทึกข้อมูลได้เลย ซึ่งบางปัญหาต้องเสียเวลาในการค้นหาและสอบถามข้อมูลการแก้ไขปัญหา และปัญหาบางส่วนก็ยังไม่สามารถดำเนินการ หรือ ยังดำเนินการอยู่แต่ไม่มีความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาที่รับแจ้ง ส่งผลให้เมื่อลูกค้าสอบถามถึงความคืบหน้าของปัญหาที่เกิดขึ้นก็ไม่สามารถตอบลูกค้าได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้า เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ติดตามและตรวจสอบสถานะการให้บริการลูกค้า รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และวิธีการแก้ปัญหานั้น เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาลูกค้าต่อไป โดยผู้ศึกษานำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าว นั่นคือเทคโนโลยีด้านเว็บแอปพลิเคชัน ใช้ภาษาเอเอสพีที่ต่อเนื่อง ช่วยสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้บริหารรับทราบรายงานต่างๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาลูกค้าของบริษัทฯ ได้อย่างรวดเร็ว

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทูอินเทอร์เน็ท จำกัด สาขาเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทูอินเทอร์เน็ท จำกัด สาขาเชียงใหม่
- 2) การให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทูอินเทอร์เน็ท จำกัด สาขา เชียงใหม่ จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 แผนการดำเนินงาน ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินงาน

- 1) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ ลักษณะการทำงาน พร้อมทั้งปัญหาของการทำงานในปัจจุบัน

- 2) วิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และสร้างระบบฐานข้อมูล
- 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นขั้นตอนของการพัฒนาโปรแกรมที่ได้วิเคราะห์ ออกแบบไว้ด้วยการสร้างชุดคำสั่งหรือเขียนโปรแกรมเพื่อการสร้างระบบงาน
- 4) ติดตั้งและทดลองการใช้งานระบบ โดยพนักงานที่เกี่ยวข้อง เป็นขั้นตอนของการ ทดสอบระบบก่อนที่จะนำไปปฏิบัติงานใช้งานจริง
- 5) ประเมินผลการทดลองและแก้ไขข้อบกพร่อง
- 6) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ
- 7) จัดทำรายงานการค้นคว้าแบบอิสระ

1.4.2 ขอบเขต

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด ประกอบด้วยระบบงานต่างๆ ที่ต้องทำงานร่วมกัน โดยมีขอบเขตดังนี้

1.4.2.1 ขอบเขตด้านผู้ใช้ สามารถแบ่งผู้ใช้งานเป็น 4 ระดับ ได้แก่

- 1) ระดับเจ้าหน้าที่ทั่วไป ได้แก่ พนักงานขาย หรือ พนักงานดูแลลูกค้า ประจำออฟฟิศ ที่ทำหน้าที่รับแจ้งปัญหาจากลูกค้า จะใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการ บันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าและการให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ลูกค้า
- 2) ระดับเจ้าหน้าที่สนับสนุนการให้บริการ ได้แก่ วิศวกร ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการให้บริการของลูกค้า จะใช้ระบบสารสนเทศที่ได้รับจากระดับเจ้าหน้าที่ทั่วไป มาดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งบันทึกขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการ แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
- 3) ระดับหัวหน้างาน ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานประจำสาขา จะใช้ระบบสารสนเทศ ในรูปแบบสรุปข้อมูลจากการดำเนินงานจากระดับเจ้าหน้าที่ทั่วไป และระดับ เจ้าหน้าที่สนับสนุนการให้บริการ
- 4) ระดับผู้ดูแลระบบ ได้แก่ พนักงานที่ดูแลระบบของสาขา ทำหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศทั้งหมด

1.4.2.2 ขอบเขตด้านระบบงาน

1) ระบบการเข้าถึงข้อมูล

- ระบบรักษาความปลอดภัย โดยการป้อนชื่อผู้ใช้งาน และ รหัสผ่าน ก่อนเข้าสู่ระบบงาน และสามารถกำหนดบทบาท/หน้าที่ของผู้เข้าระบบงานได้

2) ระบบการจัดการข้อมูล

- ระบบการจัดการข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ การเพิ่ม ลบ แก้ไข และ ค้นหาฐานข้อมูลหลัก เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลประเภทบริการที่ให้กับลูกค้า ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลประเภทของปัญหา

3) ระบบสนับสนุนการให้บริการลูกค้า

- สามารถเรียกดู บันทึก แก้ไข ยกเลิก และค้นหารายละเอียดข้อมูล การแจ้ง และ แก้ไขปัญหาการให้บริการของลูกค้า

- สามารถกำหนดสถานการณ์ดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

- สามารถตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้กับ

ลูกค้า

- สามารถจัดการข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ให้กับลูกค้า

4) ระบบรายงานข้อมูลสารสนเทศ

- รายงานสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น

- รายงานสรุปการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

- รายงานสรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

- รายงานสรุปข้อมูลอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้งหมด

1.4.3 วิธีการศึกษา

1.4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ได้ข้อมูลจากการสังเกตกระบวนการทำงาน การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลปัญหาที่พบจากกระบวนการทำงานเดิม และความต้องการระบบที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ได้ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น ข้อมูลบันทึกการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้า ข้อมูลบันทึกการแก้ไขปัญหา ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

1.4.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

- มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) Core 2 Duo 2.0 GHz
- หน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาด 2 GB
- อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (HDD) ขนาด 250 GB
- หน้าจอแสดงผล (Monitor) 17 นิ้ว
- เครื่องพิมพ์ (Printer)

2) ซอฟต์แวร์ (Software)

- ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์ เอ็กซ์พี (Microsoft Windows XP)
- โปรแกรมวิซวลสตูดิโอ คีตเน็ต 2005 (Visual Studio.NET 2005)
- VB.NET 2005
- ASP.NET 2005
- ไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ 2005 (Microsoft SQL Server 2005)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด 2003 (Microsoft Word 2003)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล 2003 (Microsoft Excel 2003)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์วิสิโอ 2003 (Microsoft Visio 2003)
- โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) อินเทอร์เน็ต
เอ็กซ์พลอเรอร์ (Internet Explorer)
- โปรแกรมอินเทอร์เน็ต อินฟอร์เมชัน เซอร์วิส (Internet

Information Services: IIS)

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ได้แก่

- 1) โปรแกรม Microsoft Windows XP Professional
- 2) โปรแกรม Microsoft Office 2003
- 3) โปรแกรม Microsoft SQL Server 2005
- 4) โปรแกรม Microsoft studio .net 2005

1.5.2 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่

1) สำหรับเครื่องแม่ข่าย (Server)

- ซีพียู 1.0 GHz.หรือสูงกว่านั้น
- หน่วยความจำหลักไม่ต่ำกว่า 512 MB
- ฮาร์ดดิสก์ขนาดบรรจุไม่ต่ำกว่า 20 GB
- จอภาพ เม้าส์และคีย์บอร์ด
- ซีดี-รอม

2) สำหรับเครื่องลูกข่าย (Client)

- ซีพียูไม่ต่ำกว่า Celeron 1.0 GHz.
- หน่วยความจำหลักไม่ต่ำกว่า 256 MB
- ฮาร์ดดิสก์ขนาดบรรจุไม่ต่ำกว่า 20 GB
- จอภาพ เม้าส์ และคีย์บอร์ด
- เครื่องพิมพ์

1.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด สาขาเชียงใหม่