

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

บริษัท โมบาย อิน โนเวชั่น จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) และ NTT DoCoMo, Inc. โดยมีสัดส่วนการถือหุ้น 60 / 40 ทั้งนี้ บริษัท ลีอกซ์เลย์ เป็นบริษัทชั้นนำที่มีชื่อเสียงมายาวนานของประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจที่หลากหลายที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่บริษัท ๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทในกลุ่มธุรกิจไอที ที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ อาทิ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ส่วนทางด้าน NTT DoCoMo ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใหญ่ที่สุดในโลกในประเทศญี่ปุ่น โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 41 ล้านคน อีกทั้งยังมีสาขาอยู่ทั่วโลก ได้นำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัยมาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบริษัท

ทั้งสองบริษัทได้ร่วมมือกันจัดตั้ง บริษัท โมบาย อินโนเวชั่น จำกัด ขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจทางการให้บริการระบบติดตามและบอกตำแหน่งยานพาหนะ (Automatic Tracing & Tracking System) และ M2M (Machine to Machine) โดยในขั้นต้นบริษัท ๆ จะเริ่มจากการเสนอระบบบริหารงานขนส่งสำหรับองค์กร โดยได้ดำเนินการตั้งศูนย์บริการระบบติดตามยานพาหนะจากดาวเทียม GPS ณ ศูนย์ Internet Data Center ที่อาคาร ลีอกซ์เลย์ (เสื่อป่า) ที่ศูนย์บริการนี้ได้มีการติดตั้งระบบปฏิบัติงานการติดตามตำแหน่งยานพาหนะโดยอัตโนมัติแบบ Real Time พร้อมข้อมูลแผนที่และซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานการติดตามตำแหน่งยานพาหนะโดยเฉพาะเพื่อให้ระบบปฏิบัติการของศูนย์ฯ สามารถระบุตำแหน่งได้อย่างแม่นยำและพร้อมให้บริการได้ทั่วประเทศ และเพื่อลดค่าใช้จ่ายขั้นต้น ทั้งในด้าน software , hardware และ บุคลากร บริษัท โมบาย อินโนเวชั่น จำกัด จึงได้นำเสนอบริการในรูปแบบของผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน (ASP: Application Service Provider) และในขั้นต่อไปบริษัทฯ ได้วางแผนที่จะทำธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารระหว่าง เครื่องจักร กับเครื่องจักร (M2M or Machine to Machine Communication Technology) เช่น Telemetric , การควบคุมการใช้งานจากระยะไกล (Remote Monitoring) เป็นต้น

ปัจจุบันระบบการสมัครใช้บริการของลูกค้า ฝ่ายขายจะเป็นผู้จัดการทั้งหมดของทุกๆบริการที่มี โดยจะพิมพ์ใส่แบบฟอร์มสำหรับใบสั่งงานแต่ละบริการ แล้วแนบไฟล์ส่งให้กับแผนกผู้ช่วยฝ่ายขาย ซึ่งผู้ช่วยฝ่ายขายก็จะทำการพิมพ์ออกมาเป็นรูปเอกสารและนำเอกสารส่งต่อไปตามแต่ละแผนก

ที่เกี่ยวข้อง จากการมีบริการที่หลากหลายและมีเจ้าหน้าที่ดูแลแต่ละภาคคอยติดต่อประสานงานการให้บริการให้กับผู้สนใจใช้บริการต่าง ๆ นี้ ได้เกิดปัญหาการส่งใบสั่งงานในการสมัครการใช้บริการให้กับลูกค้า เกิดความล่าช้าเนื่องจากการทำใบสั่งงานในปัจจุบันมีแบบฟอร์มที่หลากหลายซึ่งก่อให้เกิดความสับสนสำหรับฝ่ายขายในการสมัครการใช้บริการให้กับลูกค้า อีกทั้งยังต้องส่งใบสั่งงานเข้าสู่ระบบ เพื่อทำการสร้างบัญชีชื่อสำหรับการใช้งาน เกิดปัญหาส่งงานแล้วเอกสารตกหล่นทำให้ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วได้ อีกทั้งยังเสียเวลาในการตามงานเนื่องจากไม่ทราบว่าใบสั่งงานที่ส่งเข้าไปนั้น ตกหล่นอยู่ที่แผนกใดหรือต้องติดตามงานได้ที่ใคร อีกทั้งระบบฐานข้อมูลลูกค้าฝ่ายขายจะต้องเป็นผู้จัดทำเองภายหลังซึ่งทำให้เสียเวลาในการทำงาน

เพื่อแก้ปัญหาของระบบการส่งใบสั่งงานและการติดตามงาน อินเทอร์เน็ต(Internet) เป็นระบบเครือข่ายที่ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากทั้งทางด้าน การติดต่อสื่อสาร การรับส่งข้อมูล การสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นระบบที่บริษัทได้มีการใช้บริการอยู่แล้ว ผู้ค้นคว้าจึงได้พัฒนาโปรแกรมที่ใช้ประโยชน์บนอินเทอร์เน็ต โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการระบบการส่งใบสั่งงาน และ ระบบติดตามงาน ให้กับ บริษัท โมบายอิน โนเวชั่น จำกัด อีกทั้งในส่วนของฐานข้อมูลลูกค้าก็ยังสามารถจัดเก็บได้โดยอัตโนมัติผ่านระบบการส่งใบสั่งงานอีกด้วย

รูปแบบการนำเสนอ จะอยู่ในรูปแบบที่เสนอผ่านทางบริการอินเทอร์เน็ตแบบ www (World Wide Web)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการระบบการส่งใบสั่งงานและระบบติดตามงาน
- 2) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัท

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการระบบการส่งใบสั่งงานและระบบติดตามงานให้กับบริษัท
- 2) ได้ฐานข้อมูลลูกค้า ที่มีความถูกต้อง และสามารถสืบค้นข้อมูลลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินงาน

- 1) เก็บรวบรวมข้อมูลของบริการต่างๆที่มีของบริษัท
- 2) ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบส่งใบสั่งงานของบริษัท
- 3) ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูลของลูกค้า
- 4) ทำการพัฒนาาระบบ
- 5) ทำการทดสอบ ปรับปรุงและแก้ไขระบบ
- 6) จัดทำเอกสารประกอบการพัฒนาระบบ และคู่มือการใช้โปรแกรม

1.4.2 ขอบเขต

1. จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการที่ได้จากการสมัครหรืองานในแต่ละประเภทได้
2. จัดทำส่วนติดต่อผู้ใช้(User Interface) เพื่อการส่งใบสั่งงานไปยังแต่ละแผนก และสามารถติดตามว่ากระบวนการตอนนี้ติดขัดอยู่ที่ใดได้
3. จัดทำรูปแบบการทำรายงานและประวัติการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละรายได้
4. สามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละฝ่ายได้

1.4.3 วิธีการศึกษา

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ คือเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ของแต่ละบริการที่ให้กับลูกค้าและข้อมูลลูกค้าของบริษัท โมบายอิน โนเวชั่น จำกัด ได้แก่

- ข้อมูลของแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องกับการการส่งใบสั่งงาน
- ข้อมูลบริการทุกอย่างที่มีของบริษัท
- ข้อมูลของฝ่ายขายผู้เป็นคนใช้ระบบนี้
- ข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท

- 2) การออกวิธีการในการพัฒนาระบบ เพื่อใช้สำหรับ ระบบใบสั่งงานและติดตามงานให้กับฝ่ายขาย ของบริษัท ให้สอดคล้องกับการใช้งาน
- 3) ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ฐานข้อมูลสินค้า ฐานข้อมูลใบสั่งงาน
- 4) ปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์
- 5) ประเมินโปรแกรม
- 6) จัดทำเอกสารประกอบ

1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล

- 1) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตศึกษาสถาน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2) บริษัท โมบาย อินโนเวชั่น จำกัด

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ซอฟต์แวร์(Software) ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

- ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็กซ์พีโปรเฟสชันนอล (Microsoft Windows XP Professional)
- โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ เวอร์ชัน 6.0 (Internet Explorer Version 6.0)
- ภาษาคอมพิวเตอร์(.Net)
- ภาษาเอชทีเอ็มแอล เวอร์ชัน 4.0 (HTML Version 4.0)
- ภาษาจาวาสคริปต์ (JavaScript Language)
- ภาษาเอสคิวแอล (SQL Language)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL Server 2000)
- โปรแกรมดรีมวีฟเวอร์เอ็มเอ็กซ์ (Dreamweaver MX)
- โปรแกรมไอไอเอส (IIS : Internet Information Service)
- โปรแกรมอโดบีโฟโตชอป เวอร์ชัน 7.0 (Adobe PhotoShop Version 7.0)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ดเอ็กซ์พี (Microsoft Word XP 2003)

2) ฮาร์ดแวร์(Hardware) ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่น Mobile Pentium 1.73 GHz
- หน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาด 1024 เมกกะไบต์
- อุปกรณ์บันทึกผล ฮาร์ดดิสก์(Hard Disk) ขนาด 80 กิกะไบต์
- เครื่องพิมพ์เลเซอร์

1.7 นิยามศัพท์

การพัฒนา (Development)

หมายถึง การแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ระบบสารสนเทศ (Information Systems)

หมายถึง การรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศที่จะสามารถเรียกมาใช้ หรือกระจายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

หมายถึง เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำไปช่วยในการออกแบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งรวมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล การสื่อสาร โทรคมนาคม (Telecommunication) และ ระบบแม่ข่าย – ลูกข่าย (Client – Server System)

บริษัท (Company)

หมายถึง บริษัท โมบายอินโนเวชั่น จำกัด