

บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดเป็นยุคที่เรียกว่ายุคข้อมูลข่าวสาร(Information Age) และโลกไร้พรมแดน หรือ โลกาภิวัตน์ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะทางการดำเนินธุรกิจซึ่งต้องแข่งขันกันมากขึ้น มีการนำข้อมูลหรือสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้นและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมต่างๆทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองซึ่งล้วนแต่มีผลกระทบต่อธุรกิจทั้งสิ้น

1.1 หลักการและเหตุผล

บริษัททีทีแอนด์ทีจำกัด(มหาชน)เองก็ต้องนำระบบสารสนเทศมาช่วยการดำเนินธุรกิจ บริษัททีทีแอนด์ที ผู้ได้รับสัมปทานให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในส่วนภูมิภาค 1.5 ล้านเลขหมาย ในจังหวัดเชียงใหม่ได้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะตั้งแต่ปี พ.ศ.2538 จนถึงปัจจุบันมีเครื่องที่ให้บริการจำนวนประมาณ 2,000 เครื่อง ซึ่งอยู่ภายใต้การจัดการของหน่วยงานแผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะของบริษัทฯ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดการระบบข้อมูลต่างๆ ของงานโทรศัพท์สาธารณะในรูปของฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรมในการเก็บข้อมูลดังกล่าว แต่ข้อมูลดังกล่าวยังไม่ได้ถูกนำมาพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบที่เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อการทำงานของงานโทรศัพท์สาธารณะ ดังนั้นจึงต้องการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศงานโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อที่สามารถช่วยแก้ปัญหาการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทฯ ด้วย

ปัญหาปัจจุบันที่พบจากระบบฐานข้อมูลของงานโทรศัพท์สาธารณะ ได้แก่

- โปรแกรมที่ใช้เก็บข้อมูลปัจจุบันเป็นเพียงการเก็บข้อมูลเท่านั้น ยังไม่สามารถสนับสนุนการทำงานประยุกต์บนเว็บ ถ้าหากสามารถพัฒนาระบบให้พนักงานปฏิบัติงานและผู้บริหารสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้โดยผ่านเว็บเพจบริษัทฯ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- ข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน และประมวลผลทันที ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวใช้ในการวางแผน และช่วยในการตัดสินใจได้
- การสรุปรายงานข้อมูลแต่ละประเภทของงานไม่เป็นระบบและเป็นมาตรฐาน จึงยากต่อการเข้าใจของพนักงานทุกระดับ

ดังนั้นจึงเกิดความจำเป็นที่ต้องพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ อันได้แก่ ความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ลดปัญหาต่าง ๆ เช่น จำนวนเงินที่นับได้น้อยกว่ามิเตอร์ หรือเครื่องโทรศัพท์ที่เสียก็สามารถแก้ไขได้รวดเร็วโดยอาศัยการบริหารระบบฐานข้อมูลโทรศัพท์เสีย เพิ่มรายได้ต่อเครื่องโทรศัพท์ โดยรู้สถานะภาพรายได้แต่ละเครื่อง เพื่อสามารถโยกย้ายไปในสถานที่รายได้มากกว่าโดยอาศัยการบริหารระบบฐานข้อมูลรายได้ต่อเครื่อง ทำให้บริษัทสามารถควบคุมระบบการนับเหรียญ การบันทึกรายงานเงินได้ของพนักงานปฏิบัติการได้ โดยอาศัยการบริหารระบบฐานข้อมูลการไขเหรียญ ข้อมูลการนับเหรียญและข้อมูลบันทึกรายได้ทราบทันทีว่าโทรศัพท์เครื่องไหนเสีย เพื่อได้แจ้งพนักงานปฏิบัติการซ่อมเครื่องได้รวดเร็ว โดยอาศัยการบริหารระบบฐานข้อมูลมิเตอร์โทรศัพท์ทราบความเคลื่อนไหวมิเตอร์ของโทรศัพท์แต่ละวัน ถ้าหากมิเตอร์มากกว่าเงินที่นับได้ จะได้แก้ไขทันที เช่น การขโมยพวงโทรศัพท์ โดยอาศัยการบริหารระบบฐานข้อมูลมิเตอร์ และฐานข้อมูลรายได้ ทราบว่าอัตราค่าจ้างของพนักงานเพียงพอต่อการทำงานหรือไม่เช่น การไขเหรียญ การซ่อมเครื่อง การนับเหรียญ ว่าเหมาะสมหรือไม่ โดยอาศัยการบริหารระบบฐานข้อมูลของงานโทรศัพท์สาธารณะ ดังนั้นต้องใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะทั้งหมด เพื่อสร้างรายได้ให้กับบริษัทฯ

1.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

จรรยา แก้วกั้งวาล (2543) กล่าวว่า ระบบการจัดการข้อมูล-สารสนเทศ (Information System) เพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในองค์กรภาครัฐบาลและภาคเอกชน รูปแบบของข้อมูล-สารสนเทศมีหลากหลายเช่น ใบเสร็จรับเงิน เพิ่มประวัติพนักงาน รายงานสรุปประจำปี รายการสินค้าในคลังสินค้าผู้ใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศดังกล่าวมีหลายระดับ ตั้งแต่คนงานในโรงงาน ไปจนถึงประธานองค์กรถึงแม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะถูกจัดว่าเป็นผู้บริโภคผลผลิตของระบบ แต่ก็มีจำนวนไม่น้อยที่จะเป็นผู้ออกแบบสร้างระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันบุคลากรกลุ่มหลังเป็นที่ต้องการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ความจริงแล้วระบบข้อมูล-สารสนเทศไม่ใช่เป็นเรื่องใหม่ ระบบดังกล่าวเคยมีอยู่แล้วในรูปแบบเดิมเช่น แฟ้มบันทึกกระดาษ สมุดบัญชีคลังสินค้า สมุดเช็คบิลวางสินค้า แต่ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ผู้ออกแบบและสร้างระบบจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับการจัดรูปแบบของระบบแบบใหม่ๆ ที่เรียกกันว่า ระบบสารสนเทศที่อิงกับคอมพิวเตอร์ (Computer-based Information System) ทั้งนี้มีไว้เพียงเพื่อทำให้ตนเองสามารถวางระบบได้ดีและสะดวกขึ้นเท่านั้น แต่ยังไม่แนะนำให้บริการแก่ผู้บริโภคได้ชัดเจนขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ลักษณะของระบบสารสนเทศ

ข้อมูล(Data) คือ ข้อเท็จจริงขั้นต้นซึ่งอาจเรียกว่าเป็นวัตถุดิบของสารสนเทศ (Information) เมื่อข้อมูลถูกนำมาประมวล (เรียงลำดับ แยกประเภท เชื่อมโยง คำนวณ หรือสรุปผล) และจัดให้อยู่ในรูปแบบที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ เราจึงจะเรียกว่าเป็นสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลทางการตลาดอาจถูกนำมาอาจถูกนำมาประมวลเป็นรายงานสรุปและทำนายยอดขายซึ่งนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ทางการตลาดได้ ข้อมูลดิบเกี่ยวกับอาการต่าง ๆ ของคนไข้จะถูกนำมาสรุปเป็นรายงานผลการตรวจสอบเพื่อการบำบัดรักษาคนไข้ เป็นต้น

ลักษณะของสารสนเทศที่ดี อาจจำแนกได้เป็น 5 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

1) เป็นปัจจุบัน(Current) ข้อมูลอาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้เรื่อย ๆ ตามกาลเวลา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาในแฟ้มประวัติของนักศึกษา จะต้องเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ในแต่ละภาค ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงในปัจจุบัน จะมีค่ามากกว่าข้อมูลที่เป็นอดีตไปแล้ว ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถยืดหยุ่นให้มีการปรับเปลี่ยนค่าให้เป็นปัจจุบัน และ/หรือคงค่าเก่าเก็บไว้เพื่อประโยชน์การใช้งานต่าง ๆ กัน

2) ทันเวลา(Timely) สารสนเทศมีคุณค่าทางเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าไม่ได้สารสนเทศในเวลาที่ต้องการ อาจเกิดการสูญเสียโอกาสที่ไม่อาจจะได้กลับมาใหม่ ถ้าบริษัทไม่สามารถหาข้อมูลสารสนเทศได้ทันเวลาประมวล บริษัทก็จะเสียโอกาสนั้นไประบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพคือ ระบบที่จะต้องจัดสรรให้ได้สารสนเทศเมื่อผู้ใช้ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ

3) มีค่าเที่ยงตรง(Relevant) ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่ตรงกับงานของเขา ถ้าผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือมีรายละเอียดปลีกย่อยมากเกินไปผู้ใช้ก็จะทำงานในส่วนของตนได้ไม่เต็มที่ ยิ่งสารสนเทศที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละคนมากเท่าใด ระบบสารสนเทศนั้นก็จะถูกจัดว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

4) มีความคงที่(Consistent) ในหลาย ๆ กรณี สารสนเทศเองก่อให้เกิดความขัดแย้งข้อมูลที่เกิดขึ้นในหลายๆ ที่อาจไม่ตรงกัน วิธีการประมวลผลที่ต่างกันอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นในผลลัพธ์ได้ จุดมุ่งหมายหลักของระบบสารสนเทศข้อหนึ่งก็คือ พยายามทำให้เกิดข้อขัดแย้งน้อยที่สุด ข้อมูลมีความคงที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

5) นำเสนอรูปแบบที่มีประโยชน์(Presented in usable form) ถึงแม้ว่าระบบจะมีลักษณะทั้ง 4 ประการข้างต้น แต่ถ้านำเสนอผลลัพธ์ในรูปแบบที่ผู้ใช้นำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ ระบบดังกล่าวก็จะมีค่าน้อยเต็มที่ ตัวอย่างเช่น ถ้าอาจารย์มหาวิทยาลัยสอนนักศึกษาหลายร้อยคนและต้องการจะดูคะแนนรวมของ นายสมศักดิ์ แต่ระบบมีวิธีการจัดเรียงลำดับเฉพาะตามรหัสนักศึกษา อาจารย์จะต้องอ่านชื่อนักศึกษาตั้งแต่ต้นจนกว่าจะพบชื่อที่ต้องการ เพราะ

อาจารย์ไม่ทราบว่านักศึกษาผู้นั้นมีรหัสเท่าใด ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ คือระบบที่มีความยืดหยุ่นในการนำเสนอสารสนเทศให้กับผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้น ๆ

นิตยา เจริญประเสริฐ (2543) กล่าวว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศ สามารถทำได้หลายวิธีในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาระบบหลายรูปแบบที่สำคัญ และเป็นที่ยอมรับ สามารถแบ่งได้ดังนี้คือ

- การพัฒนาระบบโดยหน่วยงานด้านระบบสารสนเทศ (Information System Unit) ได้แก่ วิธีของวัฏจักรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle) ต้นแบบ (Prototyping) และ โปรแกรมเชิงวัตถุ (Object-Oriented Programming)
- การพัฒนาระบบวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การพัฒนาผู้ใช้ปลายทาง (End-User Development) โปรแกรมสำเร็จรูป (Off-The-Shelf Software Packages) หรือ การจ้าง (Outsourcing)

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัททีทีแอนด์ทีจำกัด (มหาชน) สำนักงานเชียงใหม่

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา เิงทฤษฎีและ/หรือเชิงประยุกต์

- ได้ระบบสารสนเทศสนับสนุนงาน โทรศัพท์สาธารณะ บริษัททีทีแอนด์ทีจำกัด (มหาชน) สำนักงานเชียงใหม่
- ได้แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ สำหรับสำนักงานอื่นๆ ทั่วประเทศ

1.5 แผนดำเนินการ ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ศึกษาระบบการจัดการภายในองค์กร หน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงาน ระบบฐานข้อมูลโทรศัพท์สาธารณะของบริษัททีทีแอนด์ที สำนักงานเชียงใหม่ และฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือทำการออกแบบด้วยการทำต้นแบบ เพื่อที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ

1.5.1 วิธีการศึกษา และแผนการดำเนินงาน

1) ศึกษาระบบฐานข้อมูลโทรศัพท์สำหรับความต้องการในระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้อมูลโทรศัพท์สาธารณะ ข้อมูลทางด้านรายได้ ข้อมูลเหตุเสีย เป็นต้น และศึกษาความต้องการในระดับบริหาร ได้แก่ ความต้องการด้านสารสนเทศ (MIS Requirements) ความต้องการด้านติดต่อผู้ใช้ (Interface Requirements) เป็นต้น

2) ออกแบบ ได้แก่ การออกแบบระบบฐานข้อมูลตามความต้องการฐาน ข้อมูล (Database Requirements) เพื่อใช้งานระดับปฏิบัติการ การออกแบบสร้างเว็บเพจ จาก MIS Requirements และ Interface Requirements เพื่อใช้งานระดับผู้บริหาร

3) เขียนโปรแกรม ตามที่ได้ศึกษามาและออกแบบแล้วทั้งหมด

4) ทดลองใช้โปรแกรมที่เขียนนั้นและหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร (First Prototype)

5) ปรับปรุงแก้ไข หลังจากที่ได้รับข้อผิดพลาดต่าง ๆ แล้ว ก็ปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (Revise Prototype)

6) จัดทำเอกสารประกอบการใช้งาน โดยจะต้องจัดทำควบคู่ไปกับการออกแบบ ทดลอง และปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เอกสารสมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด

7) การประเมินผล โดยใช้การประชุมร่วมกับผู้ใช้ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับ บริหาร ของบริษัทที่ที่แอนด์ที่ สำนักงานเชียงใหม่

8) ส่งมอบงาน และเริ่มใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ

1.5.2 ขอบเขตการศึกษา

1) ระบบสารสนเทศ แบ่งตามผู้ใช้ได้ 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1) พนักงานปฏิบัติงาน จะใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการทำงานเก็บข้อมูลได้ แก่ การป้อนข้อมูล เปลี่ยนแปลงข้อมูลโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น

1.2) ผู้บริหาร จะใช้ระบบสารสนเทศ ในรูปแบบสรุปข้อมูลจากพนักงาน ปฏิบัติที่สามารถนำไปวางแผน การติดตามงาน และช่วยในการตัดสินใจ

2) ข้อมูล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

2.1) ข้อมูลเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลข เครื่อง สถานที่ติดตั้งเครื่อง หมายเลขกุญแจเครื่อง ยี่ห้อรุ่นเครื่อง เป็นต้น

2.2) ข้อมูลทางด้านรายได้ ได้แก่ มิเตอร์เริ่มต้น จำนวนมิเตอร์ที่ไขได้แต่ละวัน จำนวนเงินที่ไขได้แต่ละครั้ง และรายได้ต่อเลขหมายต่อเดือน เป็นต้น

2.3) ข้อมูลเหตุเสีย ได้แก่ เครื่องที่เสีย สาเหตุที่เสีย ระยะเวลาที่เสีย การแก้ไขเหตุเสีย

3) รายงานที่ต้องการ

3.1) รายงานรายได้

3.2) รายงานการไขเหรียญ

3.3) รายงานเหตุเสีย

1.5.3 วิธีการศึกษา

เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้วิธีการทำต้นแบบ

การดังนี้

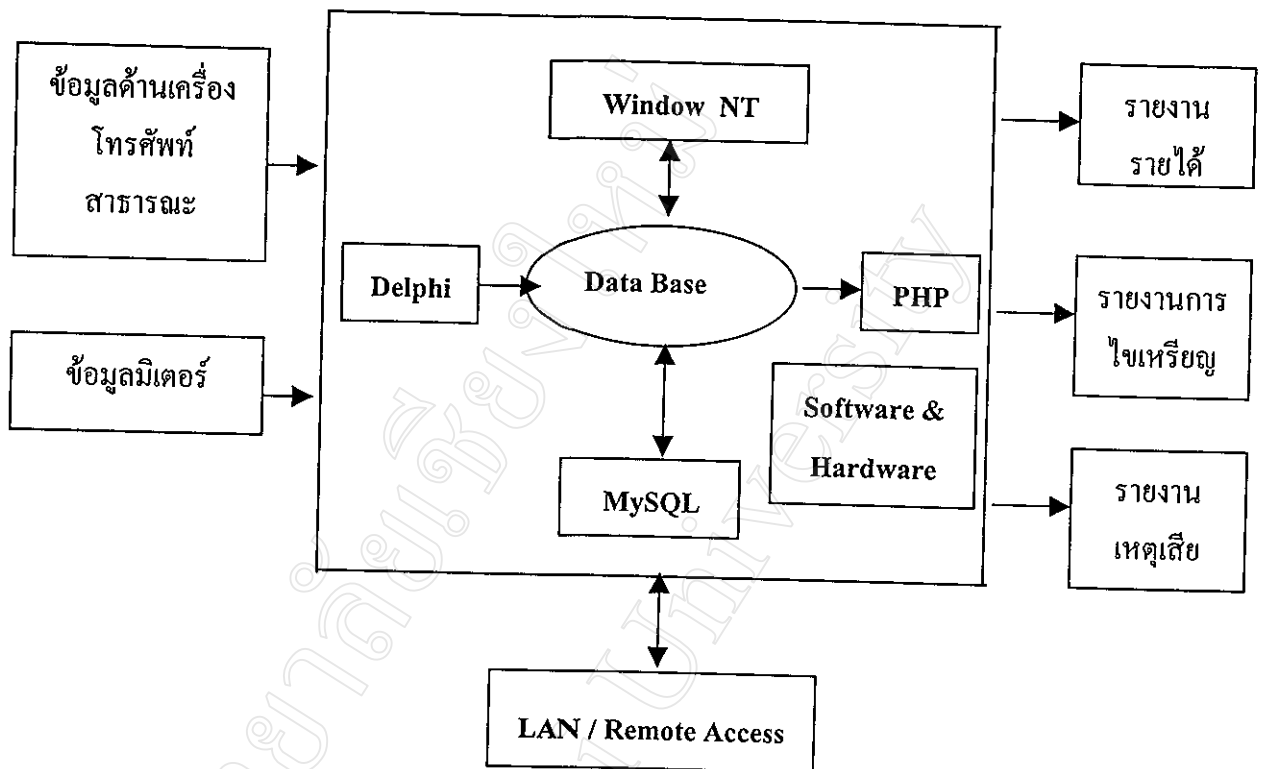
1)ซอฟต์แวร์(Software Tools) ในการศึกษาจะใช้ซอฟต์แวร์ช่วยในการดำเนิน

- MySQL version 3.23.41 เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้จัดการฐานข้อมูล
- Delphi version 5 เป็นซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันที่ใช้เขียนโปรแกรมเพื่อสร้างระบบงานซึ่งทำงานร่วมกับ MySQL
- PHP(Personal Home Pages) version 4.0 เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมเพื่อสร้างติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) ระบบสร้างฐานข้อมูลกับเว็บเพจ
- วินโดวส์(Windows 9X, Window NT) เป็นโปรแกรมปฏิบัติการ (Operation System)

2)ระบบสถาปัตยกรรม ฮาร์ดแวร์ และ เครือข่าย (Hardware and Network)

- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล รุ่น Pentium 166 MHz RAM 64 Mb
- เ็นท์แม่ข่าย (NT Server)
- เครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network , LAN) ใช้ในสำนักงาน จังหวัดเชียงใหม่
- การเข้าถึงจากทางไกล(Remote Access) สำหรับผู้บริหารที่ไม่ได้อยู่สำนักงาน สามารถเข้าถึงระบบผ่านเว็บเพจโดยผ่านโมเด็ม
- โพรโทคอล ทีซีพี/ไอพี (Protocal TCP/IP)

ทั้งซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และ เครือข่าย มีความสัมพันธ์กันดังแสดงในรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆของระบบสารสนเทศ
งานโทรศัพท์สาธารณะ

1.5.4 นิยามศัพท์

ศัพท์ที่จะให้ความหมายต่อไปนี้จะใช้ในเอกสารนี้ทั้งหมด ได้แก่

- 1)บริษัทไทยเทลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัทที่
ที่แอนด์ทีจำกัด(มหาชน) หมายถึง บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนภูมิภาคจำนวน 1.5
ล้านเลขหมาย
- 2)เขตธุรกิจ 5 หมายถึงหน่วยงานหนึ่งในบริษัทที่ที่แอนด์ทีที่ดูแลรับผิดชอบ
บริหารงานพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน
- 3)แผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ หมายถึงหน่วยงานในเขตธุรกิจ 5
บริษัทที่ที่แอนด์ทีที่ดูแลและรับผิดชอบงานโทรศัพท์สาธารณะ
- 4)Payphone หมายถึง เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
- 5)SAPPHIRE หมายถึง โทรศัพท์สาธารณะที่ผลิตในประเทศอังกฤษ มีลักษณะ
ใช้ได้ทั้งหยอดเหรียญ และเสียบบัตรได้

6) TOPAZ หมายถึง โทรศัพท์สาธารณะที่ผลิตในประเทศไทย มีลักษณะใช้
ได้เฉพาะหยอดเหรียญ

7) URMET หมายถึง โทรศัพท์สาธารณะที่ผลิตในอิตาลี มีลักษณะใช้
ได้เฉพาะหยอดเหรียญ

8) PPM หมายถึง โปรแกรมการจัดการระบบข้อมูล โทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้คือ
พนักงานปฏิบัติการแผนกบริหารงาน โทรศัพท์สาธารณะย่อมาจาก Public Phone Management

9) Cav003 หมายถึง แบบฟอร์มรายงานการไขเหรียญ

10) Cav004 หมายถึง แบบฟอร์มรายงานเปรียบเทียบรายได้กับมิเตอร์รายวัน

11) Cav005 หมายถึง แบบฟอร์มรายงานเปรียบเทียบรายได้กับมิเตอร์รายเดือน

12) Cav006 หมายถึง แบบฟอร์มรายงานเหตุเสีย

1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- บริษัททีทีแอนด์ทีจำกัด(มหาชน) สำนักงานเชียงใหม่
- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ชั้น 2 อาคารบัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่