

บทที่ 1

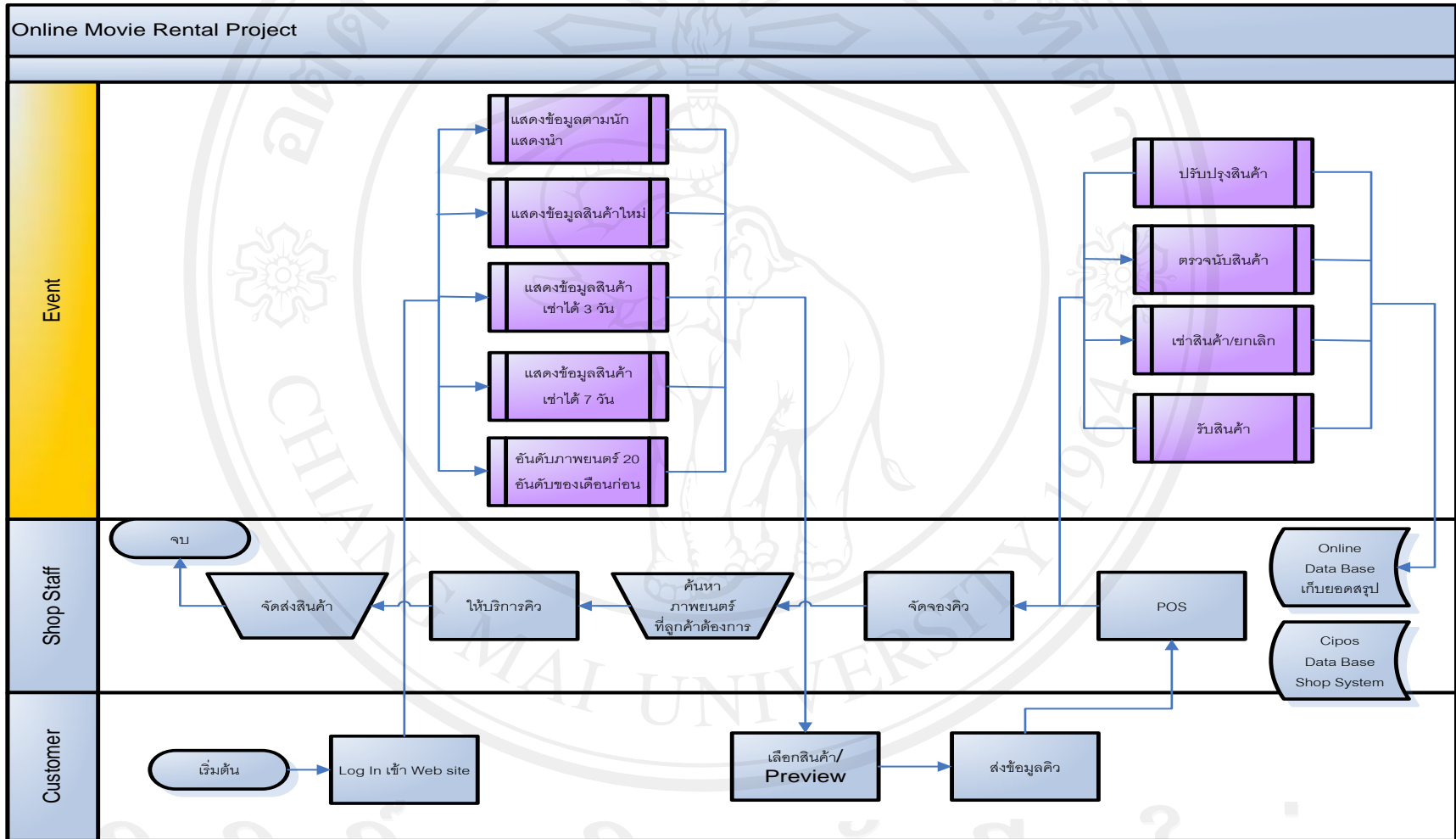
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ

สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ และเทคโนโลยีด้านเพลงที่ปรับตัวอย่างรวดเร็ว จึงเหลือร้านเช่า-จำหน่ายวีซีดีและดีวีดีรายหลักเพียงไม่กี่แบรนด์ในตลาดที่ยังปรับตัวสู้ต่อกัน ทั้งการเกิดขึ้นมาของ "นิวมิเดีย" ที่มีบริการหลากหลาย ถือเป็นสัญญาณร้ายของตลาดแผ่นดีวีดี เช่น ทู วิชั่น ถือเป็นเจ้าตลาดที่มีลูกค้ามากที่สุด มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 6.5 แสนราย ด้วยแพ็คเกจบริการที่แตกต่างกันไป ทั้งจำนวนช่องรายการ และ ราคาค่าสมาชิกรายเดือนในแต่ละแพ็คเกจ มีรายการหลากหลายทั้งหนัง เพลง สารคดี กีฬา ข่าวสาร และรายการอื่น ๆ ขึ้นกับแพ็คเกจนั้นๆ ทำให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจร้านเช่าภาพยนตร์ [1], [2].

จึงมีความจำเป็นต้องรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า และ ขยายช่องทางใหม่ ๆ วิธีการดำเนินงานด้านค้นคว้าอิสระเริ่มต้นจากการศึกษาปัญหาที่มีอยู่ในองค์กรดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ซึ่งองค์กรจะเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการร้านเช่าภาพยนตร์ที่มีอยู่หลายสาขาทั่วประเทศ โดยปัจจุบันองค์กรมีระบบการทำโปรโมชันต่างๆ และ ระบบการให้คะแนนสะสม ลูกค้า เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่แล้ว แต่ลูกค้าที่มาใช้บริการก็ยังน้อยลงอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องหาช่องทางใหม่ๆ เพื่อรักษาลูกค้าเดิม และ เพิ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ เข้ามา

งานค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ในการเสนอแนวทางการประยุกต์พัฒนาระบบศูนย์กลางร้านเช่าภาพยนตร์ ซึ่งก็คือ เว็บไซต์ สำหรับแสดงผลข้อมูลสินค้าและสถานะของสินค้าผ่านทางหน้าเว็บไซต์ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของสินค้าของสมาชิก เพื่อทำการเช่าสินค้า ซึ่งทางเว็บไซต์ จะจัดส่งข้อมูลคิวออนไลน์ไปยังระบบหน้าร้านที่ลูกค้าเป็นสมาชิกเพื่อที่ทางร้านจะได้ค้นหาสินค้าและจัดส่งไปให้ลูกค้า เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM) และเป็น การขยายช่องทางการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง



ภาพ 1-1 Business Process

การทำงานเริ่มต้นเมื่อลูกค้าล็อกอินเข้ามาใช้งานเว็บไซต์เช่าภาพยนตร์ออนไลน์โดยที่ลูกค้าสามารถที่จะค้นหาภาพยนตร์ตามนักแสดงนำ, ภาพยนตร์ที่มีกำหนดเช่า 1 คืน 3 คืน 7 คืน หรือภาพยนตร์ที่ติด 20 อันดับ ในการเช่าสูงสุด โดยที่ลูกค้าสามารถที่จะดูภาพยนตร์ตัวอย่างก่อนที่จะจองภาพยนตร์ได้ เมื่อลูกค้าจองภาพยนตร์ข้อมูลการจองจะส่งต่อไปยังระบบขายหน้าร้าน (Point of sale) ซึ่งที่หน้าร้านจะเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะกระทบต่อสต็อกสินค้าดังนี้

1. การปรับปรุงสินค้า (Adjust In และ Adjust out) ขบวนการนี้เกิดขึ้นเมื่อสินค้าที่หน้าร้านไม่ตรงกับในระบบ พนักงานที่ร้านต้องทำการปรับปรุงสินค้าให้ตรงกับในระบบโดยระบุเหตุผลที่ปรับปรุงในแต่ละครั้งด้วย

2. การตรวจนับสินค้า เกิดขึ้นเมื่อผู้ตรวจสอบได้ทำการเข้ามาตรวจนับสินค้าภายในร้านตามกำหนดทุกๆ 3 เดือน เพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้นภายในร้าน และ เป็นการทำให้พนักงานที่ร้านกระตือรือร้นที่จะตามสินค้าเช่าจากลูกค้า เมื่อเกิดกำหนดเวลาการเช่าไปนานแล้วด้วย

3. การเช่าสินค้า และ การยกเลิก

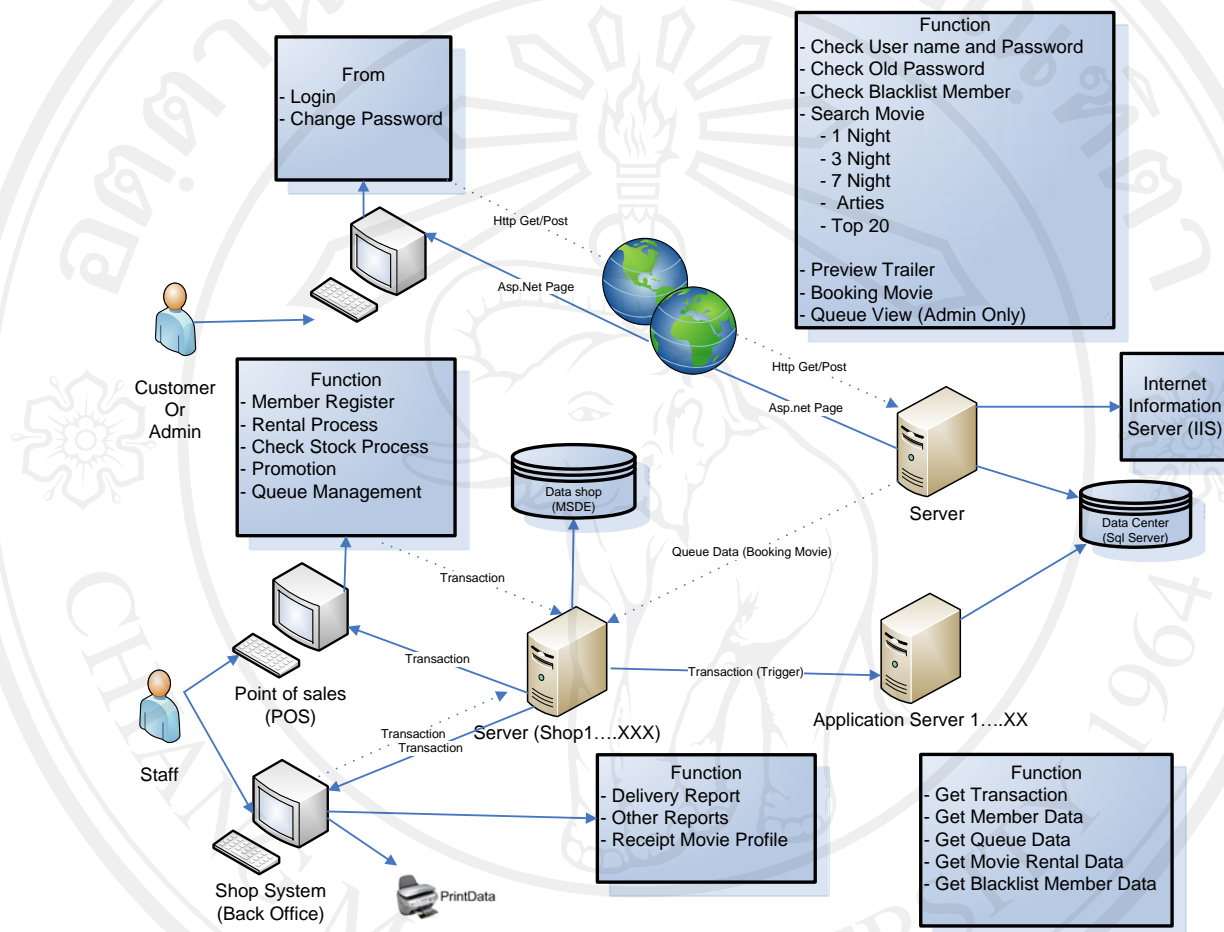
4. การรับสินค้าจากทางสาขา เพิ่มเติม

ซึ่งเหตุการณ์ทั้ง 4 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จะทำให้เกิดข้อมูลสต็อกสินค้าขึ้นแล้วถูกนำไปสรุปแยกเป็นสินค้าเช่าได้ 1 คืน , 3 คืน และ 7 คืน ที่ระบบดาต้าเซ็นเตอร์ที่สำนักงานใหญ่

หลังจากที่พนักงานที่ร้านได้รับข้อมูลการจองสินค้าแล้วจะเข้าไปทำการจัดจองคิวเนื่องจากที่ร้านอาจมีเครื่องระบบขายหน้าร้านหลายเครื่องเพื่อให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกับระบบขายหน้าร้านอีกเครื่องหนึ่ง เมื่อพนักงานค้นหาสินค้าที่ร้านได้แล้ว จึงเข้าไปเปลี่ยนสถานะคิว เป็นให้บริการคิวแล้วจึงทำการพิมพ์ใบควบคุมการส่งสินค้าให้เมสเซ็นเจอร์ไปส่งสินค้าพร้อมสลิปให้ลูกค้าต่อไปเป็นการจบกระบวนการทำงาน

ลูกค้าที่เข้าใช้งานเว็บไซต์ได้ต้องเป็นลูกค้าที่เคยไปสมัครใช้งานที่สาขาของร้านแล้วและการเช่าออนไลน์ไม่สามารถเช่าสินค้าหรือคืนข้ามสาขาได้ การส่งคืนสินค้าลูกค้าต้องมาส่งสินค้าคืนที่สาขา

พนักงานที่สาขาจะทำการพิมพ์ใบควบคุมการส่งสินค้าตามช่วงเวลาที่กำหนดเช่น 11:00 น, 15:00 น. และ 19:00 น. เป็นต้น



ภาพ 1-2 สถาปัตยกรรมของระบบเช่าภาพยนตร์ออนไลน์

จากรูป 1-2 ลูกค้าจะเข้ามาใช้งานเว็บไซต์ โดยล็อกอินเข้ามา โดยลูกค้าสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านเองได้ โดยที่ระบบจะทำการตรวจสอบชื่อผู้ใช้งานในระบบ และ ลูกค้าที่ติดแบล็กลิสต์ รวมทั้งสิทธิของลูกค้าในการเช่าสินค้าประเภทต่างๆ เช่น วีซีดี , ดีวีดี หรือ บลูเรย์ รวมทั้งการคืนหาสินค้า, การแสดงภาพยนตร์ตัวอย่าง และ การจองสินค้า โดยที่ข้อมูลการจองทั้งหมดจะถูกเก็บอยู่ที่ค่าตัวเบสของดาต้าเซ็นเตอร์ซึ่งเป็น Sql Server โดยจะมี ไอไอเอส (IIS) ทำหน้าที่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ โดยที่จะมี แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ที่รันอยู่บนเซิร์ฟเวอร์แต่ละตัว คอยแบ่งกลุ่มการ

ทำงาน เช่น มี แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ที่รันอยู่บนเซิร์ฟเวอร์ตัวที่ 1 (กลุ่มที่1) จะคอยดึงข้อมูลจากสาขาที่ 1-30 มายังดาต้าเซ็นเตอร์ และ มี แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ที่รันอยู่บนเซิร์ฟเวอร์ตัวที่ 2 (กลุ่มที่2) จะคอยดึงข้อมูลจากสาขาที่ 31-60 มายังดาต้าเซ็นเตอร์ เป็นต้น โดยที่สาขาจะมีการทำทริกเกอร์ไว้เพื่อจับการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล เช่น ข้อมูลสมาชิก,ข้อมูลการเช่า/ยกเลิกสินค้า,ข้อมูลลูกค้าที่ติดแบ็คคิส เป็นต้นซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งไปยัง มี แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ เพื่อถูกนำไปประมวลผลและจัดเก็บลงดาต้าเซ็นเตอร์ต่อไป เมื่อลูกค้าทำการจองสินค้า ข้อมูลการจองจะถูกส่งไปยังเซิร์ฟเวอร์ของสาขา พนักงานจะสามารถทราบได้จากระบบขายหน้าร้านได้ทันทีเมื่อมีคิวใหม่เข้ามา โดยพนักงานจะดำเนินการขบวนการจัดการคิวต่อไป และ พิมพ์สลิป และ ไปทำใบควบคุมการจัดสินค้าที่เซิร์ฟเวอร์หลังร้าน เพื่อส่งให้แมสเซ็นเจอร์ส่งให้ลูกค้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

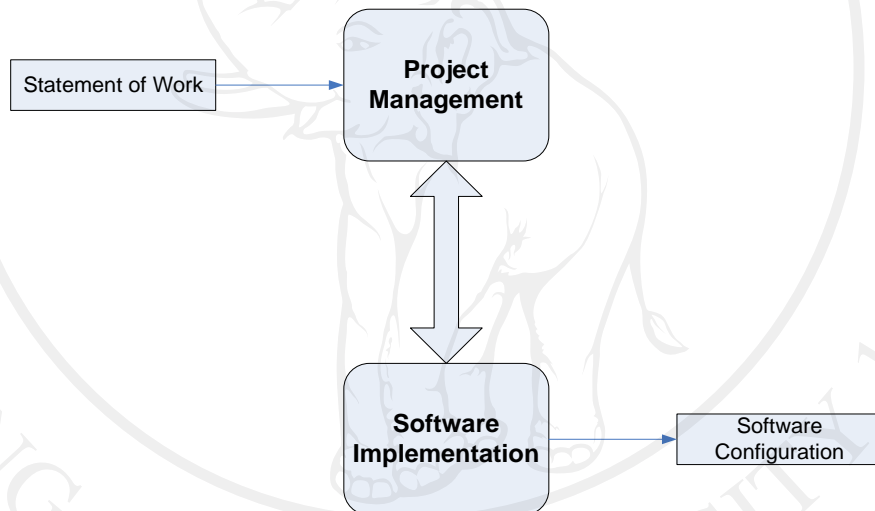
- 1.2.1 เพื่อสร้างประสบการณ์ในการเชื่อมโยงระบบต่างๆที่มีอยู่แล้วกับระบบใหม่ที่จะพัฒนาขึ้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
- 1.2.2 เพื่อขยายช่องทางในการเข้าหาลูกค้า
- 1.2.3 เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการค้นหาหรือเลือกสินค้า
- 1.2.4 เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์แล้วทำการจัดโปรโมชั่นเพื่อขายในโอกาสต่อไปได้

1.3 ประโยชน์ของโครงการ

- 1.3.1 เมื่อนำ ISO 29110 ที่ได้ปรับแต่งให้เหมาะสมกับโครงการและขนาดขององค์กร ทำให้การพัฒนาระบบ มีกระบวนการที่สามารถตรวจสอบได้ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
- 1.3.2 การขยายช่องทางใหม่ทางธุรกิจ
- 1.3.3 การบริการด้านเว็บไซต์มีความรวดเร็วโดยอาศัยประโยชน์จากข้อมูลที่เชื่อมโยงแบบ Real-time กับทางสาขา

- 1.3.4 การจัดโปรโมชันส่งเสริมการขายมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยข้อมูลประวัติการเช่าผ่านเว็บไซต์ของลูกค้า
- 1.3.5 การเลือกสินค้าที่ง่ายขึ้นของลูกค้า
- 1.3.6 ลดพื้นที่ของร้านในแต่ละสาขา
- 1.3.7 ลูกค้าสามารถจองภาพยนตร์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 1.3.8 เป็นการเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่

1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพ 1-3 Basic profile guide processes

โครงการวิจัยเริ่มต้นจากการศึกษากิจกรรมในกระบวนการเช่าภาพยนตร์ และนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาประยุกต์เพื่อสร้างระบบเช่าภาพยนตร์ออนไลน์ ที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจ โดยการพัฒนาจะทำได้สอดคล้องกับ Independence Study (IS) Process Engineer Guide-VSE reference on ISO 29110 Lifecycle for Very Small Entities (VSEs) โดยเริ่มต้นจาก Statement of Work เพื่อกำหนดขอบเขตของโครงการ สำหรับโครงการนี้ใช้ IS Proposal เป็น Statement of Work ในการดำเนินการ ขั้นตอนต่อมาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

Project Management process เป็นกระบวนการวางระบบกฎเกณฑ์ของขั้นตอนการทำงาน
ของโครงการในเรื่องของการควบคุมการจัดการโครงการและเวลาที่ใช้โดยจะสอดคล้องกับ
Software Implementation process

Software Implementation process ซึ่งเป็นกระบวนการวางระบบกฎเกณฑ์เพื่อใช้ในการ
วิเคราะห์, ออกแบบ, โครงสร้าง, การนำเข้ามาใช้งานร่วมกัน และการทดสอบ อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยหลังจากที่จัดทำ Statement of work เพื่อเป็น input สำหรับ Project Management
Process และ Software Implementation process execution แล้ว จะได้ผลลัพธ์คือ Software
Configuration

1.5 ขอบเขตการศึกษา

การพัฒนาระบบเป็นลักษณะในรูปแบบของ Web Based โดยใช้ ASP.NET ในการพัฒนา
ระบบ โดยลูกค้าเข้ามาจองสินค้าโดยผ่านหน้าเว็บไซต์โดยจะมีระบบการจัดการผู้ใช้ (User
Management) และมีการกำหนดสิทธิ์ (Authorization) ในการเข้าถึง

- ประยุกต์ ใช้งานระบบคิวออนไลน์ กับ ระบบขายหน้าร้าน (POS)
- ระบบใบควบคุมการส่งสินค้าและรายงาน
- พัฒนาระบบดาต้าเซ็นเตอร์เพิ่มเติม

1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินงาน

ศูนย์การศึกษากรุงเทพฯ 128/96-98 อาคารพญาไทพลาซ่า ชั้น 8 ถนนพญาไท เขตราชเทวี
กรุงเทพฯ 10400

บริษัท ทีที ซ้อป แมนเนจเม้นท์ จำกัด 111/1 อาคารนวมสร แขวง บางคอแหลม เขต บางคอ
แหลม กรุงเทพฯ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 120 วัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved