

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานสำหรับองค์กรนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะในการทำงานที่เกี่ยวกับข้อมูลจำนวนมากๆ และมีตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการทำงาน ดังนั้นการมีสารสนเทศที่ครบถ้วนและเป็นระบบจะช่วยสนับสนุนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า และส่วนอื่นๆ ของแต่ละฝ่ายในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ยี่น ภู่วรรณ (2542) ระบุว่า เทคโนโลยีนั้นจะสนับสนุนการทำงานในลักษณะ Any One Any Where และ Any Time ซึ่งหมายถึง ทุกคนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบในฐานะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ และใช้ได้กับทุกคนเพราะง่ายต่อการเรียนรู้ การใช้งานก็ใช้งานที่ใดก็ได้เช่นกัน เพราะการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว (NoteBook) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เชื่อมต่อกับเครือข่ายโดยเฉพาะอินทราเน็ต (Intranet) หรือ อินเทอร์เน็ต (Internet) ก็จะสามารถทำให้ทำงานจากที่ห่างไกลได้ และยังสามารถทำงานเมื่อใดก็ได้เช่นกัน

บริษัทซีริน จำกัดเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการนำเข้าสินค้า (Importer) ในลักษณะตัวแทนนำเข้าสินค้าให้ผู้ซื้อในต่างประเทศ (Import Commission House) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ซื้อในประเทศให้สั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศและเป็นสินค้าเฉพาะอย่าง เช่น อะไหล่ ชิ้นส่วน และเครื่องจักรที่นำเข้าจากต่างประเทศที่ใช้ในการก่อสร้างโครงการต่างๆ เช่น โครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมวังน้อย จังหวัดอยุธยา โครงการก่อสร้างคลังน้ำมันท่าลูกกา และ สระบุรี เป็นต้น

โดยปกติบริษัทจะติดต่อกับลูกค้าในลักษณะของการออกไปเยี่ยมลูกค้าเดิม และการหาลูกค้าใหม่ที่ได้รับการแนะนำจากลูกค้าที่เคยได้รับบริการ ทั้งนี้จุดแข็งของบริษัทฯ คือการมีวิศวกรออกให้บริการลูกค้าด้วยตนเอง ทำให้สามารถทำงานด้านบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สำหรับปัญหาของบริษัทฯ คือสารสนเทศ และข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริการลูกค้า เพื่อการทำงานและความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลใหม่ๆ ของลูกค้าแต่ละรายที่พนักงานออกไปพบปะ และในระหว่างการสนทนาระหว่างวิศวกรกับลูกค้ามักจะมี การสอบถามเกี่ยวกับความคืบหน้าของการติดตามสินค้าจากบริษัทฯ ว่ามีความคืบหน้าเป็นไปอย่างไร มีปัญหา

และลูกค้าสามารถได้รับสินค้าได้ทันตามกำหนดเวลารวมถึงการส่งมอบอย่างไรและเมื่อใด สิ่งเหล่านี้วิศวกรไม่สามารถตอบได้อย่างชัดเจน เพราะในการสั่งซื้อสินค้าแต่ละครั้งบริษัทฯ จะต้องมีการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายที่อยู่ต่างประเทศเพื่อดำเนินการจัดซื้อและขนส่งและมีการส่งโทรสารมาที่บริษัทฯ เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานและกำหนดการจัดส่งสินค้าว่าจะส่งออกจากต้นทางเมื่อใดและจะถึงปลายทางเมื่อใด การดำเนินงานเหล่านี้มีรายละเอียดปลีกย่อยมาก ทำให้วิศวกรไม่สามารถตอบคำถามเหล่านี้ให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนทันที

บริษัทซีริน จำกัด มีการติดต่อกับลูกค้าที่ดำเนินการในจังหวัดและโครงการต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จังหวัดระยอง โครงการ THAI NOX และโครงการขยายกำลังการผลิต THAI OLEFINS PROJECT
2. จังหวัดปทุมธานี โครงการคลังน้ำมันลำลูกกา
3. จังหวัดสระบุรี โครงการคลังน้ำมันสระบุรี
4. จังหวัดชัยภูมิ โรงงานแป่งมันแสงเพชร

โครงการต่างๆ ข้างต้นอยู่ในจังหวัดที่อยู่ห่างจากสำนักงานของบริษัทฯ ที่กรุงเทพฯ ทำให้ผู้วิจัยเห็นปัญหาในกระบวนการทำงาน ตลอดจนการปรับปรุงการบริการลูกค้าของบริษัทฯ ซึ่งเป็นผลจากขาดการสนับสนุนงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างวิศวกรและบริษัทฯ กล่าวคือการเดินทางไปพบลูกค้าในต่างจังหวัดแต่ละครั้ง วิศวกรจะเดินทางไปพบลูกค้าโดยตรง บางครั้งเอกสารคำสั่งซื้อและเอกสารที่จำเป็นจะต้องนำติดตัวไปในการติดต่อกับลูกค้า วิศวกรมิได้นำติดตัวไป ทำให้ต้องส่งเอกสาร ไปยังบริษัทลูกค้าทางเครื่องโทรสาร ทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานค่อนข้างสูง บางครั้งบริษัทได้รับแจ้งว่าลูกค้าต้องการทราบข้อมูลที่จำเป็น แต่ก็ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันทีเพราะสัญญาณโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะในพื้นที่ๆ ดำเนินโครงการต่างๆ อยู่ห่างไกล ทำให้ไม่สามารถติดต่อกันได้ นอกจากนั้นการสื่อสารระหว่างพนักงานในบริษัทฯ กับวิศวกรก็มีความยุ่งยากเพราะความรู้พื้นฐานในการสื่อสารรายละเอียดของงาน มีความแตกต่างกันอย่างมาก

ในฐานะที่เป็นผู้บริหารบริษัทฯ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนงานบริการลูกค้าให้กับวิศวกรของบริษัทฯ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้วิศวกรทราบรายละเอียดของลูกค้า เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า และข้อมูลใหม่ๆ โดยผู้วิจัยเห็นความจำเป็นที่จะต้องจัดทำฐานข้อมูลของสินค้าที่สั่งซื้อ เพื่อสนับสนุนการบริการได้ดียิ่งขึ้น นั่นคือวิศวกรสามารถตอบคำถามได้อย่างสะดวกชัดเจน โดยการสืบค้นฐานข้อมูลซึ่งจะเป็นการดีกว่าการนำเอกสารจำนวนมากออกไปจากบริษัท และป้องกันการสูญหายของเอกสาร นอกจากนั้นการออกไปเยี่ยมลูกค้าและ

จำนวนมากออกไปจากบริษัท อีกทั้งเป็นการป้องกันการสูญหายของเอกสาร นอกจากนั้นการออกไปเยี่ยมลูกค้าและการติดต่อกับลูกค้าใหม่ ก็จะสามารถทำได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลาในการประสานงานกันระหว่างวิศวกรและบริษัทฯ ซึ่งสิ่งดังกล่าวเป็นการสร้างคุณภาพการบริการลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะทำการค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของบริษัทซีรีน จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อพัฒนาและออกแบบระบบสารสนเทศสำหรับงานบริการลูกค้าของบริษัทซีรีน จำกัด
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนา

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 ได้ระบบสารสนเทศของบริษัทซีรีน จำกัด และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มุ่งเน้นความคล่องตัวด้านการบริการลูกค้าและการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของบริษัทฯ
- 1.3.2 เป็นช่องทางใหม่ของการติดต่อสื่อสารระหว่างวิศวกรกับบริษัทฯ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การบริการลูกค้า ลดอุปสรรคทางการสื่อสาร ลดภาระความเสี่ยงทางด้าน การสูญหายและการระงับด้านเอกสารของบริษัทฯ
- 1.3.3 สนับสนุนการทำงานของวิศวกรและบริษัทฯ ให้มีศักยภาพในการทำงานต่างสถานที่โดยสามารถสืบค้นข้อมูล บันทึก และติดตามข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของบริษัทซีรีน จำกัด ให้สามารถสืบค้นข้อมูลโดยใช้บราวเซอร์ (Browser) และการติดต่อทางไกล (Remote Access) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าระบบระยะไกล (Remote System, Remote Access Service) ทั้งนี้ฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นจะประกอบด้วย ข้อมูลบุคลากรของบริษัท ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลโครงการก่อสร้าง ข้อมูลสินค้า ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดสินค้า การลบบรายการสินค้าฯลฯ

1.4.2 วิธีการศึกษา

1.4.2.1 การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูล

1. พนักงาน
2. ลูกค้า
3. โครงการก่อสร้าง
4. สินค้า
5. การขายสินค้า

1.4.2.2 การวิเคราะห์ระบบงาน เป็นการวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานของ

1. พนักงาน
2. ลูกค้า
3. โครงการก่อสร้าง
4. สินค้า
5. การขายสินค้า

1.4.2.3 การออกแบบระบบฐานข้อมูล ฐานข้อมูลที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและออกแบบประกอบด้วย

1. ฐานข้อมูลพนักงานของบริษัทซีรีน จำกัด
2. ฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัทซีรีน จำกัด
3. ฐานข้อมูลโครงการก่อสร้าง
4. ฐานข้อมูลสินค้าของบริษัทซีรีน จำกัด
5. ฐานข้อมูลการขายสินค้าของบริษัทซีรีน จำกัด

1.4.2.4 ทดสอบระบบงานและติดตั้งอุปกรณ์

ทดสอบและติดตั้งระบบใช้งาน ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 40 ซอยสุขุมวิท 101/1 (วชิรธรรมสาริต 33)

แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ

1.4.2.5 การประเมินผล

สรุปผลการศึกษาโดยการติดตามการขายสินค้า และประเมินผลแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบ

1.5.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

1. หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รุ่น Pentium –H 300 (Server – NT)
2. คอมพิวเตอร์กระเป๋าคือ Pentium 150
3. หน่วยความจำหลัก 64 MB
4. หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk 10 GB)
5. เครื่องอ่าน CD-ROM 20 X

1.5.2 โปรแกรมและภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน

1. ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows98 ไทย
2. โปรแกรม Text Editor เพื่อให้เขียนภาษา Html และเขียนภาษาสคริปต์ (Script) ได้แก่ ภาษา เอเอสพี (ASP: Active Server Page)
3. โปรแกรมบราวเซอร์ (Browser ได้แก่ Microsoft Internet Explorer หรือ Netscape Navigator)
4. โปรแกรมด้านกราฟฟิก Photo Shop 5.5
5. ชุดโปรแกรม Microsoft Office 97
6. โปรแกรมจำลองเครื่องเว็บเซิร์ฟเวอร์ (PWS4 : Personal Web Server Version 4)
7. โปรแกรมฐานข้อมูล Microsoft Access 97

1.6 นิยามศัพท์

งานบริการลูกค้า หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ให้แก่ลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างโดยใช้หลักเกณฑ์ของค่าธรรมเนียมในการทำสัญญา

งานบริการลูกค้าของบริษัทซีริน จำกัด หมายถึง การสร้างงานบริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า โดยรับคำสั่งซื้อที่รวดเร็ว และปฏิบัติตามคำสั่งซื้อโดยทันทีแล้วให้พนักงานดูแลลูกค้าดำเนินการใดๆ กับคำสั่งซื้อแล้วแจ้งกลับไปยังลูกค้าในทางอื่นๆ ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทฯ ที่ลูกค้ามองและเห็นว่าสามารถตอบสนองต่อคำสั่งซื้อได้เร็ว ทั้งนี้โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงาน สำหรับงานบริการลูกค้าโดยมากจะเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่งานที่ต้องออกไปพบกับลูกค้าเป็นประจำต่อเนื่อง ซึ่งงานทางด้านการตลาดเรียกว่า การขายโดยบุคคล (Personal Selling)

การทำงานทางไกล (Remote Access) เป็นการอาศัยช่องว่างผ่านสายโทรศัพท์ และอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ โมเด็ม และคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์พื้นฐาน

ระบบระยะไกล (Remote System) คือ คอมพิวเตอร์หรือข่ายงานที่คอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งถูกเชื่อมต่อโดยโมเด็มและสายโทรศัพท์ โดยที่คอมพิวเตอร์ที่ใช้เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งอยู่นั้นจะเป็นเครื่องปลายทางระยะไกล

RAS (Remote Access Service) เป็นการขยายขอบเขตการใช้งานระบบแลน โดยอนุญาตให้ผู้ใช้นอกระบบแลน สามารถที่จะเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบแลนได้ แม้ว่าจะอยู่ในระยะไกลจากสถานที่ทำงาน โดยอาศัยการเชื่อมต่อจากเครื่องลูกข่าย (Remote Client) ผ่านอุปกรณ์เชื่อมต่อ เช่น โมเด็ม และเครื่องมือสื่อสารชนิดต่างๆ เช่น โทรศัพท์, ระบบ ISDN, โทรศัพท์เคลื่อนที่ เสมือนเป็นโหนดหนึ่งในระบบแลน ดังนั้นผู้ใช้จึงสามารถใช้และแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ บนระบบแลนได้ เสมือนหนึ่งมีการใช้งานระบบแลนตามปกติ

บริษัทซีรีน จำกัด หมายถึง บริษัทซีรีน จำกัด เลขที่ 40 ซอยสุขุมวิท 101/1 (วชิรธรรมสาริต 33) แขวงบางจาก เขต พระโขนง กรุงเทพฯ

1.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

1. บริษัทซีรีน จำกัด เลขที่ 40 ซอยสุขุมวิท 101/1 (วชิรธรรมสาริต 33) แขวงบางจาก เขต พระโขนง กรุงเทพฯ
2. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตศึกษาศาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่