

บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันในโลกของยุคสารสนเทศและยุคการสื่อสารไร้พรมแดนวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ (Information System) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วและมีบทบาทในชีวิตประจำวัน และการทำงานมากขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขัน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลอย่างเต็มที่

การเข้าสู่ยุคสารสนเทศได้ส่งผลกระทบต่อไปทั่วทุกวงการรวมทั้งในวงการธุรกิจการบิน เนื่องจากธุรกิจการบิน ในส่วนของระบบสำรองที่นั่งจำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อมๆ กับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เพื่อทำหน้าที่พัฒนาและรองรับการสำรองที่นั่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการบริหารจัดการธุรกิจการบิน การใช้ระบบสารสนเทศช่วยให้การจัดการข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่งดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนสามารถพัฒนาศักยภาพภายในองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจที่ดำเนินอยู่ อีกทั้งยังช่วยประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กรให้เป็นอย่างดีมีหลักการเหตุผลและทันสมัย เพราะผู้บริหารทุกระดับจำเป็นต้องมีการวางแผน การคาดการณ์ การทำนายล่วงหน้า การติดตาม และการควบคุม เพื่อให้ทราบปัญหาและข้อมูลที่แท้จริงของลูกค้านำมาใช้ในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง การทำงานในองค์กรตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ทั้งนี้การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการตัดสินใจมาใช้จะทำให้ผู้บริหาร สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผล ถูกต้อง และรวดเร็ว

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ระบบสำรองที่นั่งอะมาเดอุส เป็นระบบสำรองที่นั่งที่มีส่วนแบ่งการตลาดในประเทศไทย ประมาณร้อยละ 80 และมากกว่าร้อยละ 50 ทั่วโลก ระบบอะมาเดอุส (Amadeus) เป็นระบบสำรองที่นั่งที่ทันสมัยเหนือกว่าระบบสำรองที่นั่งอื่น ๆ เนื่องจากเป็นระบบสำรองที่นั่งที่พัฒนาขึ้นล่าสุด และทันสมัยที่สุด สายการบินชั้นนำของโลก 138 สายการบินใช้ระบบอะมาเดอุสเป็นระบบสำรองที่นั่งหลัก และนอกจากนั้นสายการบินเหล่านี้ยังใช้ระเบียบชื่อผู้โดยสาร (Passenger Name Record: PNR) หรือโค้ด (Code) ร่วมกันทั้งหมดอีกด้วย

ระบบสำรองที่นั่งอะมาดิอุส เป็นระบบสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมลงทุนด้วยเงินลงทุน 30 ล้านบาท โดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้สิทธิในการจัดตั้งบริษัทการตลาดแห่งชาติ (National Marketing Company) ได้แก่บริษัทไทย – อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ทำหน้าที่การตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของอะมาดิอุส ให้แก่ตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย และประเทศใกล้เคียง ได้แก่ ลาว เวียดนาม กัมพูชา และเมียนมาร์ โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ.2545

รูปแบบการให้บริการระบบสำรองที่นั่งอะมาดิอุสในประเทศไทยมี 4 รูปแบบคือ

1. Amadeus Dumb Terminal (ALC line)
2. Amadeus ProTempo (X.25)
3. Amadeus ProWeb (Internet)
4. Amadeus Vista (Internet)

บริษัทไทย – อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน แต่หน่วยงานหลักที่คอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ก็คือ แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) ซึ่งหน้าที่หลักเป็นฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ฝ่ายให้คำแนะนำลูกค้า (Helpdesk) และฝ่ายช่างเทคนิค (Technical Helpdesk) ที่มีหน้าที่รับปัญหาการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการสำรองที่นั่ง จากลูกค้าผ่านหมายเลขโทรศัพท์ฟรีของบริษัท คือ 1800-254533 เพื่อรับปัญหาของลูกค้าทั่วประเทศ หากปัญหาของลูกค้าไม่สามารถแก้ไขทางโทรศัพท์ จะมีการส่งงานให้ผู้รับช่วงบริการ (Service Provider) โดยทางบริษัทได้ทำสัญญากับบริษัท เอสวีไอเอ (มหาชน) จำกัด (SVOA) โดยกำหนดเวลาในแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในเวลา 4 ชั่วโมง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีการเก็บข้อมูลเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหาและตรวจสอบ ทำให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าตัวแทนจำหน่ายของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 2) เพื่อติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการของ บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับการศึกษา

- 1) ได้ระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูล การแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 2) สามารถติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 3) สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

1.4 แผนการดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินการ

- 1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูล ระบบงานปัจจุบันเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลและปัญหาของลูกค้าในส่วนแผนกบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 2) วิเคราะห์ระบบงานและระบบข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบันของ บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 3) ออกแบบระบบฐานข้อมูล
- 4) พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อจัดทำระบบที่จะนำไปใช้ให้ตรงกับความต้องการ
- 5) ทดสอบและปรับปรุงระบบ เพื่อให้ใช้งานได้ตรงตามความต้องการให้มากที่สุด
- 6) ติดตั้งและทดลองใช้งาน
- 7) จัดทำรายงานการค้นคว้าแบบอิสระฉบับสมบูรณ์

1.4.2 ขอบเขตการศึกษา

- 1) พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนระบบสารสนเทศที่ช่วยในการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าตัวแทนจำหน่าย และการติดตามการทำงานของผู้รับบริการของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 2) สร้างฐานข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นของลูกค้า และการติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการของ บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 3) โปรแกรมสามารถบันทึกการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 4) โปรแกรมสามารถแสดงผลข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวแทนจำหน่าย 10 อันดับแรกของการแจ้งปัญหาจากตัวแทนจำหน่าย โดยแบ่งปัญหาเป็นกลุ่มปัญหาหลัก 2 กลุ่ม คือ ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์

1.4.3 วิธีการศึกษา

- 1) ศึกษาระบบงานปัจจุบัน เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลและปัญหาของลูกค้า ในส่วนแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เพื่อพิจารณาการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้บันทึกข้อมูลและปัญหาของลูกค้า
- 2) วิเคราะห์ระบบงานและระบบข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบัน ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เพื่อศึกษาสารสนเทศขั้นพื้นฐานที่ผู้ใช้งานต้องการ และตัดสินใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ต้องการ
- 3) ออกแบบระบบ โดยออกแบบรายละเอียดการไหลของขั้นตอนและข้อกำหนดต่าง ๆ ของระบบ
- 4) ออกแบบฐานข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการผลิตระบบสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี
- 5) พัฒนาด้านแบบ เพื่อจัดทำระบบที่จะนำไปใช้ให้ตรงกับความต้องการ
- 6) ประเมินต้นแบบ เพื่อให้เข้าใจสารสนเทศที่ต้องการและเพื่อให้ทราบว่าสารสนเทศต้นแบบของระบบสามารถทำงานอะไรได้บ้าง หรือต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขส่วนใดบ้าง
- 7) นำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 ฮาร์ดแวร์

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูงเพื่อใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์ โดยมีคุณสมบัติดังนี้
 - หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) แบบ Pentium IV ความเร็วไม่ต่ำกว่า 3 GHz
 - หน่วยความจำที่เข้าถึงแบบสุ่ม (Random Access Memory : RAM) ขนาด 512 เมกกะไบต์ (Megabytes)
 - ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) ขนาดความจุ 30 กิกะไบต์ (Gigabytes)
 - สายและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย
- 2) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เพื่อใช้ในการศึกษาและพัฒนาระบบ โดยมีคุณสมบัติดังนี้
 - หน่วยประมวลผลกลางแบบ Pentium IV ความเร็วไม่ต่ำกว่า 1.8 GHz
 - หน่วยความจำที่เข้าถึงแบบสุ่ม ขนาด 256 เมกกะไบต์
 - ฮาร์ดดิสก์ ขนาดความจุไม่ต่ำกว่า 10 กิกะไบต์

- สายอุปกรณ์และแผงวงจรต่อเชื่อมสัญญาณเครือข่าย

3) เครื่องพิมพ์ (Printer)

1.5.2 ซอฟต์แวร์

ระบบปฏิบัติการประกอบด้วย

- ด้านเซิร์ฟเวอร์ ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 2003 เซิร์ฟเวอร์ (Windows 2003 Server)

- ด้านไคลเอนต์ ใช้ระบบปฏิบัติการ (Operating System) Microsoft Windows XP

(1) โปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL)

(2) โปรแกรมแอปเซิร์ฟ (AppServ)

(3) โปรแกรมพีเอชพี (Professional Home Page)

(4) โปรแกรมเอชทีเอ็มแอล (HTML)

(5) โปรแกรมแก้ไขข้อความ (Edit Plus V2.11)

1.5.3 ด้านข้อมูล

ประกอบด้วย

1) ข้อมูลลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

2) ข้อมูลปัญหาที่เคยมกเกิดขึ้นจากแผนกบริการลูกค้า (Customer Service)

บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด หมายถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ได้สิทธิในการจัดตั้งบริษัทการตลาดแห่งชาติ (National Marketing Company) ถือหุ้นโดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย

ผู้รับช่วงบริการ หมายถึง บริษัท เอสวีไอเอ (มหาชน) จำกัด ซึ่งได้ทำสัญญาเพื่อซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ทั่วประเทศ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 900/9 อาคารเอสวีไอเอ ทาวเวอร์ ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

ตัวแทนจำหน่าย หมายถึง บริษัท ห้าง ร้าน ต่าง ๆ ที่ใช้ระบบอะมาดิอุสเพื่อสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จ

1.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1) บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

- 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved