**บทที่ 1**

**บทนำ**

**ความเป็นมาของปัญหา**

ปัจจุบันมีร้านซักรีดเกิดขึ้นมากมาย ธุรกิจซักอบรีดเป็นธุรกิจที่มีความแน่นอน ซึ่งคนส่วนใหญ่ ไม่ค่อยมีเวลาที่จะดูแลเสื้อผ้าของตนเอง ทำให้คนใช้บริการร้านผ้า มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ อีก ทั้งยังเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนต่าง และมีการไรดี เหมาะแก่การลงทุนในการบันทึกข้อมูลลูกค้าร้านค้าส่วนใหญ่ นิยมจดการใช้บริการของลูกค้าลงใส่สมุด ซึ่งวิธีการนี้ข้อมูลอาจเกิดการสูญหาย และเกิดความล่าช้าในการตรวจสอบอีกด้วย

กกกกกกกเนื่องจากมีระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้อย่างมากมาย และการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ยังคงใช้แบบการจดบันทึกลงบนสมุดจดบันทึก จึงทำให้การตรวจสอบข้อมูลเป็นไปได้ยาก อาจจะทำให้ข้อมูล บางส่วนหรืออาจจะทั้งหมดนั้นสูญหายได้และยากต่อการค้นหา และในการทำงานในระบบงานเดิม นั้นอาจจะใช้แรงงานคนในการทำงานทุกขั้นตอนเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าแก่ผู้ที่มาใช้บริการการพัฒนาระบบบริหารงานร้านซักผ้าเพื่อให้มีความสะดวกต่อผู้ที่ใช้งานแลผู้รับบริการ สามารถประหยัดเวลาในการหาข้อมูลต่อผู้ปฏิบัติงานลดการผิดพลาดของข้อมูลต่าง ๆ ลดการเสียหายของข้อมูลลูกค้าอีก และยังใช้งานได้รวดเร็วกว่าการจดบันทึกเหมือนรูปแบบเก่า

กกกกกกกก ดังนั้นจึงต้องทำการพัฒนาระบบงานร้านซักผ้าการทำงานภายในเพื่อลดปัญหาทางด้านบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของร้านให้ดียิ่งขึ้นโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในกิจการ โดยคอมพิวเตอร์นั้นจะเป็นตัวเก็บข้อมูลทั้งหมดและใช้โปรแกรมเสริมต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการจัดการข้อมูล และดึงดูข้อมูลต่างๆให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และยังช่วยให้เราสามารถเก็บข้อมูลการทำงานรายได้และสามารถรายงานยอดขายรายวันได้

**วัตถุประสงค์**

กกกกกกกกการพัฒนาระบบสารสนเทศการการซักผ้า กรณีศึกษา ซัก อบ รีด พล่าซ่า มมส. โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้

กกกกกกกก1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของการบริการซักผ้า

กกกกกกกก2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

กกกกกกกก3) เพื่อลดขั้นตอนการทำบริการ

**ขอบเขตการจัดทำโครงการ**

กกกกกกกกในกรณีศึกษาระบบสารสนเทศการบริการซักผ้า ต้องให้ความสำคัญต่อการกำหนดขอบเขตการทำโครงการระบบสารสนเทศการบริการซักผ้า ไว้ดังนี้

กกกกกกกก1) ขอบเขตเชิงประยุกต์ในองค์กรสารสนเทศการบริการซักผ้า

กกกกกกกกการนำระบบสารสนเทศการบริการซักผ้าไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเพื่อเลือกแนวทางหรือทางเลือกที่มีปัญหาน้อยที่สุด “ความต้องการ” และ “พฤติกรรม” ของลูกค้าเป็นกระบวนการตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมีความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้น นำไปสู่รายได้ผลงานที่มากขึ้น ในการให้บริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม ในการปรับปรุง เพิ่ม/ลด การทำงานให้เหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อลดค่าใช้จ่ายลง สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้บริโภคหรือคนกลางในช่องทางการตลาด สร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน เพิ่มโอกาสในการเติบโตการตลาดในระบบออนไลน์ สอดคล้องกับตัวระบบการให้บริหารเพื่อให้พนักงานและลูกค้ามีความสะดวกในการใช้งาน เพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และมีมารตฐานความแม่นยำ ถูกออกแบบขึ้นมาให้สนองตอบต่อการบริการลูกค้า โปรแกรมนี้มีบริการลูกค้าและการจองห้องพักอัตโนมัติ ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้พนักงานมีเวลามากขึ้นเท่านั้น แต่ยังสามารถแสดงข้อมูลที่มีค่า ช่วยให้บริษัทมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าที่สร้างกำไรได้มากที่สุด

กกกกกกกก2) ขอบเขตเชิงฟังก์ชันงานระบบสารสนเทศการบริการซักผ้า ที่พัฒนาขึ้นมีฟังก์ชันการทำงานดังต่อไปนี้

กกกกกกกก 1. ผู้ดูแลระบบ

กกกกกกกก 1) กำหนดสร้างผู้ใช้งานระบบ

กกกกกก 2) กำหนดสิทธิต่างๆ ให้กับผู้ใช้งานระบบ

กกกกกกกก 2. ผู้ใช้งานระบบ

กกกกกกกก 2.1 สมาชิก

กกกกกกกก 1) สามารถสมัครสมาชิก

กกกกกกกก 2) สามารถจัดการข้อมูลสมาชิก

กกกกกกกก 3) สามารถตรวจสอบสถานการณ์ทำบริการ

4) สามารถตรวจสอบประวัติการทำบริการ

กกกกกกกก 2.2 พนักงาน/ระบบ

กกกกกกกก 1) สามารถจัดการข้อมูลพนักงาน

กกกกกกกก 2) สามารถจัดการข้อมูลสมาชิก   
กกกกกกกก 3) สามารถจัดการข้อมูลการบริการ

กกกกกกกก 4) สามารถจัดการข้อมูลการทำบริการ

กกกกกกกก 5) สามารถคำนวณค่าบริการให้ลูกค้า   
กกกกกกกก 6) สามารถกำหนดวันเริ่มและเวลาเริ่มและวันเสร็จและเวลาเสร็จ

กกกกกกกก 7) สามารถคำนวณจำนวนวันที่เข้าพักให้ลูกค้า

กกกกกกกก 8) สามารถตรวจสอบห้องว่างให้ลูกค้า

กกกกกกกก 9) สามารถพิมพ์ใบเสร็จให้ลูกค้า

กกกกกกกก 10) สามารถพิมพ์สรุปยอดการจองห้องพักให้ผู้บริหาร

กกกกกกกก3) ขอบเขตเชิงข้อมูล ระบบสารสนเทศการบริการซักผ้า ที่พัฒนาขึ้นมีฐานข้อมูลที่ใช้งานร่วมกัน และมีตารางดังนี้

กกกกกกกก 1. user

กกกกกกกก 2. costomer

กกกกกกกก 3. personnel

กกกกกกกก 4. product

กกกกกกกก 5. services

กกกกกกกก 6. services\_details

กกกกกกกก 7. provinces

8. amphures

9. districts

10.geographies

กกกกกกกก4) ขอบเขตเชิงอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศการการบริการซักผ้า ที่พัฒนาขึ้นมีการใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีคุณสมบัติดังนี้

กกกกกกกก 1. ฮาร์ดแวร์

กกกกกกกก 1) โน้ตบุ๊ค Lenovo windows 10 pro (version 1809) RAM 8 GB

กกกกกกกก 2) โน้ตบุ๊ค Acer windows 10 pro (version 1809) RAM 8 GB

กก 2. ซอฟต์แวร์

กกกกกกกก 1) Visual Studio Code

กกกกกกกก 2) Appserve

กกกกกกกก 3) Adobe Photoshop CS6

กกกกกกกก 4) Visio

กกกกกกกก 3. ภาษาที่ใช้ในการพัฒนา

กกกกกกกก 1) PHP

กกกกกกกก 2) Java script

กกกกกกกก 3) SQL

กกกกกกกก 4) HTML

กกกกกกกก 5) CSS

กกกกกกกก5) ขอบเขตด้านเวลา ระบบสารสนเทศการบริการซักผ้า มีช่วงเวลาการพัฒนาดังนี้

**ตารางที่ 1.1** ขั้นตอนการดำเนินงาน

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระยะเวลาดำเนินการ | | | | ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน |
| พ.ศ. 2563 | | พ.ศ. 2564 | |
| พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. |
| 1. ศึกษาข้อมูล |  |  |  |  | ข้อมูล |
| 2. เสนอโครงการ |  |  |  |  | เสนอโครงการ |
| 3. ศึกษาระบบงานเดิม |  |  |  |  | ศึกษาระบบงาน |

**ตารางที่ 1.1** ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระยะเวลาดำเนินการ | | | | ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน |
| พ.ศ. 2563 | | พ.ศ. 2564 | |
| พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. |
| 4. วิเคราะห์ระบบงาน |  |  |  |  | Data Flow Diagram (DFD) |
| 5. ออกแบบระบบ  5.1 ออกแบบฐานข้อมูล  5.2 ออกแบบรายงาน  5.3 ออกแบบ GUI |  |  |  |  | E-R Diagram  MIS และ TPS  GUI |
| 6. พัฒนาโปรแกรม |  |  |  |  | เขียนโปรแกรม |
| 7. ทดสอบโปรแกรม |  |  |  |  | ทดสอบโปรแกรม |
| 8. สรุปโครงการ |  |  |  |  | นำเสนอโครงการ |

**ข้อตกลงเบื้องต้น**

กกกกกกกก1) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รวดเร็ว อาจมีผลทำให้ต้องมีการปรับปรุงฐานระบบ (Plat Form) เพื่อให้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กรได้

กกกกกกกก2) มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือตำแหน่งหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ

**นิยามศัพท์**

กกกกกกกก1) การบริการซักผ้า หมายถึง เป็นการบริการที่ลูกค้าสามารถใช้บริการในการทำความสะอาดเสื้อผ้าด้วยเครื่องมือต่างๆ หรือ เทคโนโลยีต่างๆที่ทำความสะอาดเสื้อผ้าได้อย่างอัตโนมัติรวมทั้งยังสามารถอบเสื้อผ้าให้แห้งได้อีกด้วย

กกกกกกกก2) อุปกรณ์ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในระบบ เช่น เครื่องซักผ้า,เตารีด,เครื่องอบผ้า เป็นต้น

กกกกกกกก3) ลูกค้า หมายถึง ผู้อุดหนุนในเชิงธุรกิจกกกกกกกก

4) สมาชิก หมายถึง ผู้มีสิทธิและมีส่วนร่วมในสมาคมหรือองค์การใดๆ องค์กรจะเสนอผลประโยชน์หรือสิทธิพิเศษบางอย่างแก่ลูกค้าที่สมัครสมาชิก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ตามความเหมาะสมกับธุรกิจ

กกกกกกกก5) ระบบสมาชิก หมายถึง ระบบที่ท่านสามารถอนุญาตให้ลูกค้าของท่านสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ผ่านการลงทะเบียน โดยใช้ ชื่อ อีเมล รวมถึงเบอร์โทรศัพท์ เพื่อรับสิทธิพิเศษและข่าวสารจากทางเว็บไซต์ที่ลูกค้าชื่นชอบ

กกกกกกกก6) เจ้าของร้าน หมายถึง ผู้นำที่มีความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้าน เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งภายในร้านที่มีหน้าที่ตัดสินใจ กำหนดทิศทางและสามารถแบ่งงานให้ตามความสามารถของแต่ละบุคคลและให้คำแนะนำการทำงานได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กกกกกกกก7) ใบเสร็จรับเงิน หมายถึง เอกสารที่แสดงว่าเป็นการรับเงินที่ถูกต้องแล้ว

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

กกกกกกกก1) ลดขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล

กกกกกกกก2) ได้ฝึกทักษะกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

กกกกกกก 3) ได้ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบตามลำดับขั้นตอน