

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของงาน

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ การสื่อสาร การใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทำให้เราต้องปรับตัว และตอบสนองต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้กิจการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันเห็นได้ว่าเทคโนโลยีอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันมากที่สุด เรียกได้ว่าเป็น ปัจจัยที่ 6 ของคนส่วนใหญ่ไปแล้วนั่นก็คือ โทรศัพท์มือถือนั่นเอง ซึ่งความรวดเร็วในการพัฒนาของเทคโนโลยีมือถือ นั้น ถือได้ว่าไวมาก จนปัจจุบัน มือถือที่ทุกคนใช้กันจะเป็น โทรศัพท์สมาร์ทโฟน นั่นคือ โทรศัพท์ที่มีความสามารถหลากหลายมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการ โทรศัพท์ ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม เล่นอินเทอร์เน็ต คุยกับเพื่อนทางแชท หรือการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีมากมาย ให้เลือกใช้งานภายในเครื่องเดียว เพราะฉะนั้นกิจการ เว็บไซต์ หรือบริษัทใหญ่ๆ จะมีแอปพลิเคชันเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลของตนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปิดดูข้อมูลของกิจการ การบริการทางการเงิน การซื้อของออนไลน์ หรือจ่ายบิลออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งการใช้งานเหล่านี้ล้วนแต่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการที่ทำธุรกิจ หรือกิจการใดๆ หากมีแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการของตนเองได้ดีขึ้น จะช่วยให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการในธุรกิจนั้นๆ มากขึ้น และยังช่วยให้กิจการมีความทันสมัยต่อบริษัทในปัจจุบันอีกด้วย

เนื่องด้วยผู้วิจัยได้ประกอบกิจการเกี่ยวกับการบริการร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ต ไว้รองรับลูกค้ามาเล่นเกม และอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงเห็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานของลูกค้าส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นนั่นก็คือ การมาถึงร้านแล้วไม่มีเครื่องเล่น หรือต้องการจะเล่นในช่วงเวลานี้แต่กลับไม่มีเครื่องว่างให้บริการเพราะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเต็มก่อนหน้านี้อยู่แล้ว และการที่ลูกค้าใหม่ๆ หรือบุคคลที่ลูกค้าเก่าจะแนะนำร้านเกมส์ที่ตนมาเล่นประจำต้องพามาที่ร้าน บางครั้งเมื่อเครื่องเต็มไม่สามารถรองรับได้ ทำให้เกิดความไม่ประทับใจตั้งแต่ครั้งแรก และไม่กลับมาใช้บริการอีก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการสร้างแอปพลิเคชันเพื่อมาแก้ปัญหาเหล่านี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เช่น การที่ลูกค้าสามารถดูเครื่องภายในร้านได้ว่า ณ เวลานั้นๆ มีเครื่องใดว่าง และหากมีเครื่องว่าง สามารถให้เปิดเครื่องเลขเพื่อป้องกันลูกค้าที่

จะมาเล่นขณะที่ตนยังมาไม่ถึงร้าน โดยการโทรมาบอกเจ้าของร้าน การให้ลูกค้าจองเครื่องที่ตนต้องการได้ โดยทางร้านจะจัดโซนบริการเฉพาะที่มีการจองผ่านทางแอปพลิเคชันไว้แล้ว การให้ลูกค้าสามารถแนะนำ ดิชม ร้านค้าผ่านทางคอมเม้น หรือการดูรีวิว ที่ลูกค้าคนอื่นเคยใช้งาน รวมไปถึงการดูบรรยากาศภายในร้านผ่านทางเกลอรูปภาพ และการดูเกมที่ร้านมีให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสร้างแอปพลิเคชันใช้บนโทรศัพท์ สำหรับธุรกิจร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ต เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าบ่อยๆ
2. เพื่อศึกษากระบวนการการทำงานของระบบ
3. เพื่อออกแบบและสร้างระบบเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานะแบบเรียลไทม์และการจองเวลา
4. ต้องการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามามีส่วนช่วยในการบริหารธุรกิจ

1.3 ประโยชน์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าของธุรกิจได้รายได้มากขึ้น
2. ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจากการตรวจสอบสถานะ และจองเวลาผ่านแอปพลิเคชัน
3. แอปพลิเคชันสามารถนำมาต่อยอดใช้งานกับประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจองเวลาได้ เช่น ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก หรือร้านอาหาร เป็นต้น
4. ลูกค้าสามารถเดินทางมายังร้านที่เปิดให้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.4 ขอบเขตของการศึกษา/ข้อตกลงเบื้องต้นของการศึกษา

1. ข้อมูลที่จัดเก็บลงฐานข้อมูล
 - 1.1 เลขเครื่องสำหรับการจองเวลาเล่น
 - 1.2 เวลา เริ่มต้นและสิ้นสุดของเครื่องในการจองเล่น
 - 1.3 ชื่อของผู้จองสำหรับการจองเครื่องเล่น
 - 1.4 ชื่อสำหรับลูกค้าที่คอมเม้น
 - 1.5 รูปภาพสำหรับลูกค้าที่คอมเม้น
 - 1.6 หัวข้อเด่นที่ลูกค้าคอมเม้น
 - 1.7 รายละเอียด ดิชม เสนอแนะ ที่ลูกค้าคอมเม้น
 - 1.8 คะแนนที่ลูกค้าให้

1.9 รายชื่อเกมที่เปิดให้บริการ

1.10 รูปภาพเกมที่เปิดให้บริการ

1.11 ประเภทของเกมที่เปิดให้บริการ

1.12 ลิงก์ของเกมที่เปิดให้บริการ

2. ความสามารถของระบบ

2.1 มีระบบการดูแลสถานะเครื่อง ว่าง/ไม่ว่าง

2.2 มีระบบการจองเครื่อง เพื่อรองรับลูกค้าที่ต้องการจองเวลาเริ่มเล่นและเลิกเล่น ได้ด้วยตัวเอง

2.3 มีระบบการดูแลอริรูปภาพของร้าน

2.4 มีระบบการให้ลูกค้า คอมเม้น ดิชม แนะนำ หลังจากมาใช้บริการ

2.5 มีระบบให้ลูกค้าดู รีวิวร้าน ของลูกค้าท่านอื่นๆ

2.6 มีระบบการดูเกมที่ร้านเปิดให้บริการทั้งหมด

2.7 มีระบบแผนที่เพื่อให้ลูกค้าเดินทางมาที่ร้านได้ถูกต้อง เป็นเส้นทางจากตำแหน่งปัจจุบันของลูกค้ามาถึงร้าน

3. การประเมินผลความสามารถของระบบ

ประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามประเมินความเหมาะสม/ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (System Performance Tests) ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (System Functionality Tests) และด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Tests) จากกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการร้านทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าขาจร เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ได้ตั้งใจ (Accidental Sampling) จำนวนประมาณ 30 คน โดยตั้งเป้าไว้ว่าค่าระดับเฉลี่ยที่อยู่ในความพึงพอใจรับได้อยู่ที่ 3.5 ขึ้นไปจาก 5 คะแนนเต็ม จากที่ผู้ทดสอบได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน : พี แอล อินเทอร์เนต