

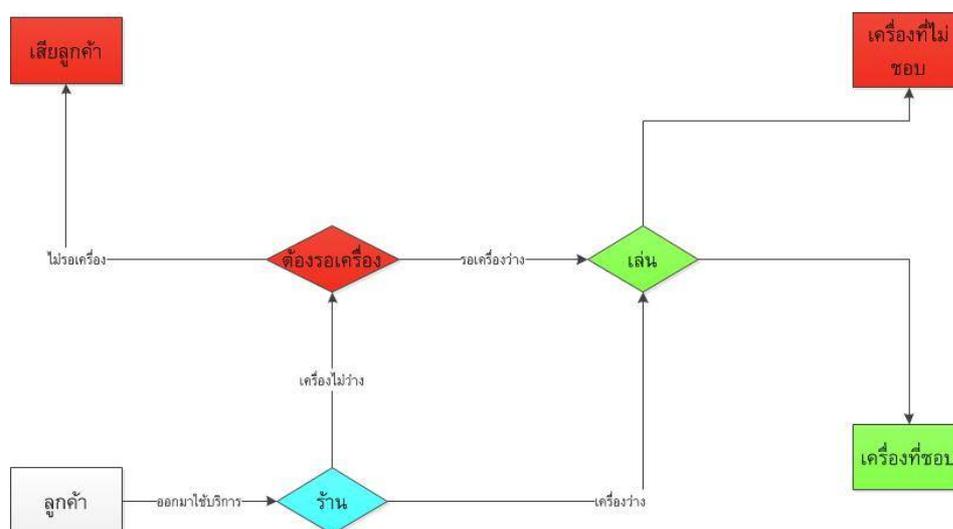
บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ได้ประกอบธุรกิจร้านเกมส์ และอินเทอร์เน็ตเพื่อบริการลูกค้ามาเป็นระยะเวลานาน และได้สังเกตเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นนับตั้งแต่เปิดกิจการมาโดยตลอด ดังนั้นผู้พัฒนาจึงได้ศึกษาขั้นตอนกระบวนการ ของการให้บริการตั้งแต่ลูกค้าเริ่มเข้าร้าน จนถึงออกจากร้าน ว่ามีรูปแบบอย่างไร และเกิดปัญหาใดบ้างในรูปแบบนั้น

2.1 รูปแบบการเข้าใช้บริการของลูกค้า

โดยปกติแล้ว ร้านที่เปิดให้บริการจะรองรับลูกค้าที่เป็นลักษณะ มาถึงร้านก่อน และดูเครื่องว่าง ไม่ว่าจะเป็ลูกค้าประจำหรือลูกค้าใหม่ ลักษณะการให้บริการจะเป็นรูปแบบนี้มาโดยตลอด โดยลักษณะการให้บริการแบบนี้ ก่อให้เกิดปัญหาบางอย่างตามมา ซึ่งปัญหาของร้านเกมส์ นั้น มีหลากหลายปัญหาแตกต่างกันไป แต่หนึ่งในปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้แก่ การที่ลูกค้าต้องมารอเครื่องเป็นระยะเวลานาน หรือได้เครื่องเล่นแต่ไม่ตรงกับเครื่องที่ต้องการ(ในบางครั้งลูกค้าจะชอบเล่นเครื่องที่เคยเล่นเป็นประจำ) ดังนั้นผู้พัฒนาจึงได้คิดค้นแอปพลิเคชันที่จะมาแก้ปัญหาในส่วนนี้โดยปกติแล้ว เมื่อลูกค้าต้องการเล่นเกม หรือใช้บริการในแต่ละครั้ง จะเดินออกจากบ้านหรือนัดกลุ่มเพื่อนและเดินมาร้านเกมส์พร้อมๆกัน จะมีทั้งลูกค้าที่มาคนเดียว หรือมาเป็นกลุ่ม อีกกรณีหนึ่งคือการใช้บริการหลังเลิกเรียน ซึ่งส่วนมากจะมีลูกค้าเข้าใช้งานพร้อมๆกันทำให้บางครั้งมาถึงร้านก็ไม่สามารถเล่นได้เพราะเครื่องให้บริการไม่พอ ลักษณะการให้บริการของลูกค้า แสดงได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แผนผังการเข้าใช้บริการธุรกิจร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ตแบบเดิม

จากแผนภาพจะแสดงให้เห็นว่า ลักษณะการให้บริการแบบเดิมนั้นจะมีปัญหาอยู่บ้าง โดยจะแสดงในกรอบสีแดง

1. เมื่อลูกค้ามาใช้บริการจะต้องออกมาที่ร้านเป็นอันดับแรก หลังจากมาถึงร้านแล้วจึงจะทราบได้ว่า ร้านมีเครื่องหรือไม่มีเครื่องให้บริการ
2. ถ้าร้านมีเครื่องว่างก็จะได้เล่น
3. บ่อยครั้งที่ลูกค้าชอบเล่นเครื่องที่เคยนั่งประจำเพราะนิสัยส่วนตัวของแต่ละคน แต่การให้บริการแบบเดิม อาจจะไม่สามารถเล่นเครื่องที่ต้องการได้เพราะ เครื่องนั้นอาจจะไม่ว่าง แต่เครื่องอื่นสามารถให้บริการได้ ดังนั้นจึงต้องนั่งเล่นเครื่องที่ไม่ชอบ ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจได้
4. ถ้าร้านไม่มีเครื่องว่าง ลูกค้าจะต้องรอเครื่องว่าง ซึ่งในบางครั้งนั้น อาจจะรอเป็นระยะเวลาาน หรือบางครั้งก็รอไม่นาน
5. เมื่อมีเครื่องว่าง ลูกค้าที่รอถึงจะได้ใช้บริการ
6. แต่ในบางครั้งลูกค้าบางกลุ่ม หรือบางคนไม่ต้องการที่จะรอ จึงไม่ได้รอเครื่อง และออกจากร้าน ไปหาร้านอื่นในละแวกใกล้เคียงให้บริการแทน ทำให้ทางร้านจะเสียลูกค้า และเสียรายได้

ดังนั้น ทางผู้พัฒนาจึงได้พัฒนาแอปพลิเคชันที่จะช่วยแก้ปัญหาในการรอคอย และทำให้ร้านเสียลูกค้า หรือรายได้ ด้วยแอปพลิเคชัน : P L Internet ซึ่งลักษณะการทำงานด้วยแอปพลิเคชันจะแสดงในแผนภาพ ต่อไปนี้

จะเห็นได้ว่า หลังจากได้พัฒนาแอปพลิเคชันจะสามารถช่วยแก้ปัญหาจากการรอเครื่องของลูกค้าได้ และยังเป็นส่วนช่วยในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการบริหารจัดการร้านอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

2.2 งานวิจัยและแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากแอปพลิเคชันที่ได้ทำการพัฒนาไม่สามารถหาแอปพลิเคชันที่เหมือนกันได้ เพราะเป็นแอปพลิเคชันที่ได้พัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาของธุรกิจร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงได้หาแอปพลิเคชันที่มีรูปแบบเกี่ยวกับการจองเวลาที่มีลักษณะการใช้งานใกล้เคียงกัน ดังนี้

Application Eatigo : เป็นแอปพลิเคชันที่รวบรวมร้านอาหารมากมาย และโปรโมชั่นน่าสนใจมากมาย ให้บุคคลที่สนใจเข้ามาจองช่วงเวลา และวันที่ต้องการรับประทานอาหาร โดยมีเวลาให้เลือกร้านอาหารต่างๆ ครึ่งชม เมื่อทำการเลือกช่วงเวลา จำนวนคนที่รับประทานได้แล้ว ทางระบบจะให้ใส่ ชื่อผู้จอง เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลล์เพื่อยืนยันการจอง ทุกครั้งที่จองลูกค้าสามารถยกเลิกการจองได้ตลอดเวลา ก่อนถึงเวลาจอง 30 นาที และยังมีระบบสมาชิกเพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานของสมาชิก Application Eatigo ถูกพัฒนาโดย eatigo international pte. ltd.

Application Booking : เป็นแอปพลิเคชันการจองโรงแรม หลายแห่งทั่วโลก สามารถค้นหาโรงแรมใกล้เคียงบริเวณที่ User อยู่ได้ แอปพลิเคชันต้องมีการสมัครสมาชิก และเมื่อทำการจองโรงแรม จะมีการหักค่าใช้จ่ายผ่านทางบัตรเครดิตทันที Application Booking มีส่วนช่วยให้การเข้าพักโรงแรมของ User สะดวกรวดเร็ว และได้โรงแรมในราคาที่ถูกใจได้ง่ายขึ้น Application Booking ถูกพัฒนาโดย booking.com บริษัทในเครือ ThePriceline Group

ศุภฤกษ์ จันมณี (2555) ระบบจองสนามฟุตบอล (Reservation Football System) เป็นระบบการจองเวลาสนามฟุตบอลของ สนามฟุตบอลโรจนมิน ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับทั้งผู้ที่ต้องการใช้สนามและเจ้าของสนาม เป็นเว็บแอปพลิเคชันที่ผู้ต้องการใช้สนาม สมัครสมาชิก เข้าสู่ระบบเพื่อทำการจองสนามและเวลาที่ต้องการเล่น ส่วนผู้ดูแลระบบมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและยืนยันเวลาจอง โดยมีการบันทึกลงฐานข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ธีระพล ด่านวิริยะกุล (2549) ระบบการจองห้องพักผ่านเว็บเซอร์วิส กรณีศึกษา โลลิต้า บังกะโล เกาะสมุย ระบบการจองห้องพักที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า พนักงาน และเจ้าของกิจการ ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกวัน เวลา และห้องที่ยังว่างอยู่ เพื่อขอเข้าพัก ได้โดยมีการมัดจำล่วงหน้า การจองถึงจะเสร็จสมบูรณ์ ในส่วนของพนักงานจะสามารถตรวจสอบผู้เข้าพัก และคอยยืนยันการชำระเงินมัดจำของลูกค้า เพื่อให้การจองเสร็จสมบูรณ์

นลินี กะลีวัง (2554) ระบบสารสนเทศ ของธุรกิจ รีสอร์ท และ โรงเรียนสอนดำน้ำ เป็นระบบเว็บแอปพลิเคชัน ที่ช่วยให้ลูกค้า สามารถจองห้องพัก หรือคอร์สสอนดำน้ำ ผ่านเว็บไซต์ได้โดยตรง ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้ทั้งลูกค้า และกิจการ เพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าที่สนใจเข้าพัก และดำน้ำ มีระบบการจองเป็นวันที่