

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ

ธุรกิจสปาในประเทศไทยในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติว่ามีมาตรฐานและคุณภาพเป็นอันดับหนึ่งในเอเชียและมีแนวโน้มในการขยายตัวทางธุรกิจสูงขึ้นทุกปี จะเห็นได้จากกระแสการให้ความสำคัญต่อสุขภาพอย่างจริงจังของคนไทย ทำให้ธุรกิจสปาเริ่มขยับตัวออกจากโรงแรม และขยายตัวอย่างรวดเร็วในย่านธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ และเป็นที่จับตากันว่าธุรกิจสปาจะเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ที่มีศักยภาพการเติบโตสูงต่อไป จากที่เคยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 20-30 ต่อปี ธุรกิจสปาสามารถดึงรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ไม่ต่ำกว่า 24,000 ล้านบาทและธุรกิจสปาขนาดเล็กที่เป็นตลาดของคนไทยมีกำลังบริโภค ประมาณ 2,000 ล้านบาทต่อปี คาดว่ารายได้จากธุรกิจสปาในตลาดท่องเที่ยวต่างประเทศในส่วนนี้น่าจะขยายตัวได้อีก เนื่องจากความต้องการมีโอกาสดีตามอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ภาครัฐให้การ ส่งเสริมและสนับสนุนมาโดยตลอด ทั้งยังเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ที่ภาครัฐกำหนดเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ปี 2546-2554 และนำรายได้เข้าประเทศไม่น้อยกว่า 100,000 ล้านบาท

ดิ โอเอซิส สปา ประเทศไทย (The Oasis Spa Thailand) โดย บริษัท เดสติเนี่ เอนเตอร์ไพรซ์ จำกัด (Destiny Enterprise Co., Ltd.) ก่อตั้งขึ้น ในปี 2546 เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพประเภทสปาที่ใช้ระยะเวลาสั้นและไม่มีห้องพักค้างคืน (Day Spa) ที่ประยุกต์สปาแผนตะวันตกเข้ากับภูมิปัญญาไทยล้านนา นวดแผนไทยและสมุนไพรไทย เพื่อส่งเสริมสุขภาพองค์รวมทั้งร่างกายและจิตใจ ปัจจุบันเปิดให้บริการ 5 สาขาในเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ พัทยา และภูเก็ต บริการลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างประเทศกว่า 32,000 คนต่อปี รองรับลูกค้าสูงสุด 20 คนในแต่ละสาขาการดำเนินธุรกิจสปาสุขภาพให้ประสบความสำเร็จ หัวใจคือคุณภาพการบำบัดและคุณภาพการบริการ โอเอซิสสปามุ่งมั่นส่งมอบคุณภาพทั้งสองประการแก่ลูกค้าให้ได้รับประสบการณ์สปาที่ประทับใจและตระหนักดีว่าการอยู่รอดอย่างยั่งยืนท่ามกลางการแข่งขันอันรุนแรงของธุรกิจ Day Spa ทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาคเอเชีย จำเป็นต้องสร้างและรักษาคุณภาพตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงสุดทั้งก่อน-ระหว่าง-หลังบริการ รวมถึงการบริหารความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อดึงลูกค้าไว้กับธุรกิจต่อไป แม้จะทำทุกอย่างยิ่ง แต่หากบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะความท้าทายและบรรลุความสำเร็จได้

โอเอซิสสปาต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการสปาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะโอเอซิสสปาเป็นธุรกิจสปาที่มีหลายสาขา จึงเป็นภาระหน้าที่สำคัญในการบริหารจัดการให้ทุกสาขามีคุณภาพเป็นเลิศระดับเดียวกันและรับประกันความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าทุกคนทุกครั้งที่ใช้บริการ

แต่เนื่องจากในปัจจุบันการจองการใช้บริการสปา ของ โอเอซิส สปา ประเทศไทย ผ่านทางเว็บไซต์ของโอเอซิสสปา ระบบงานเดิมนั้นเป็นเพียงการกรอกข้อมูลการจองการใช้บริการต่างๆ เช่น ชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ วันเวลา สาขาที่เข้ารับการใช้บริการ และชนิดของการบริการที่ต้องการผ่านทางเว็บไซต์ เมื่อลูกค้าทำการยืนยันการกรอกข้อมูลระบบจะทำส่งข้อมูลการจองการใช้บริการผ่านทางอีเมล โดยอีเมลตอบกลับไปที่ลูกค้า และพนักงานของโอเอซิสสปาผู้ทำหน้าที่เพิ่มข้อมูลการจองการใช้บริการเข้าสู่ระบบการจัดการสปา (Spa Management System) อีกครั้งหนึ่งเพื่อเป็นการเพิ่มข้อมูลการจองการใช้บริการเข้าสู่ระบบ โดยผู้ใช้จะต้องชำระเงินในการใช้บริการสปาหลังจากที่เข้ารับบริการเสร็จสิ้น

จะเห็นได้ว่าระบบงานเดิมในการจองการใช้บริการสปา ของโอเอซิส สปา ประเทศไทย ผ่านทางเว็บไซต์ของโอเอซิสสปานั้นยังไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากเพียงพอต่อการใช้งานของระบบ ในส่วนของลูกค้าที่ทำการจองการใช้บริการสปา ของโอเอซิส สปา เนื่องจากไม่สามารถทำการตรวจสอบช่วงเวลาว่างในการให้บริการ โดยที่หากลูกค้าทำการเลือกช่วงเวลาที่ไม่ได้สามารถให้บริการดังกล่าว ได้พนักงานผู้ทำหน้าที่เพิ่มข้อมูลการจองการใช้บริการเข้าสู่ระบบการจัดการสปาจะต้องทำการโทรศัพท์ไปหาลูกค้าเพื่อทำการแจ้งให้ทราบเวลาไม่สามารถให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว และทำการร้องขอให้ลูกค้าทำการเปลี่ยนช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ระบบงานเดิมทำให้การทำงานมีความล่าช้า และเป็นการเพิ่มภาระงานแก่พนักงานผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในส่วนดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีผู้ต้องการเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวมมีประสิทธิภาพลดลง และไม่สามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าในการจองการใช้บริการสปา ของโอเอซิส สปาได้ และจากการให้ลูกค้าทำการใช้บริการการจองการใช้บริการสปาผ่านทางเว็บไซต์พบว่าลูกค้าส่วนมากมีความเห็นว่ามีคามยุ่งยากในการกรอกข้อมูลทำให้เกิดความสับสนในการกรอกข้อมูล ทำให้การข้อมูลดังกล่าวไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

จากปัญหาข้างต้นจึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการจองการใช้บริการสปา โดยใช้เว็บเซอร์วิสเซอร์วิส (Web Service) สำหรับโอเอซิส สปา ประเทศไทย เพื่อนำมาใช้แทนระบบงานเดิม และเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยระบบใหม่ที่ทำการพัฒนานั้นจะต้องมีความง่ายต่อการใช้งาน และสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในจองการใช้บริการสปา ในการตรวจสอบช่วงเวลาว่างของลูกค้าต้องการว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่ และลูกค้าจะต้องสามารถชำระเงินล่วงหน้าในการจองการ

ใช้บริการสปาเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการกับลูกค้า โดยที่เมื่อลูกค้าทำการจอง การใช้บริการสปาผ่านทางระบบใหม่ ระบบใหม่จะต้องสามารถเพิ่มข้อมูลการจองกรใช้บริการเข้าสู่ระบบการจัดการสปา (Spa Management System) โดยอัตโนมัติ เพื่อเป็นการลดภาระงานของ พนักงานผู้มีส่วนที่รับผิดชอบในส่วนดังกล่าว ก่อนที่ระบบจะทำการส่งข้อมูลยืนยันการจองกรใช้บริการผ่านทางอีเมล

เนื่องจากเว็บเซอร์วิสเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการให้บริการข้อมูลผ่านทางเครือข่าย อินเทอร์เน็ตโดยการให้บริการผ่านทางเว็บเซอร์วิสนั้นจะไม่นยึดติดกับแพลตฟอร์ม (Platform) ทำให้ ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานระบบได้จากระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกัน และนอกจากนี้ยังมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถล่วงล้ำเข้าไปในส่วนที่นอกเหนือจากการ บริการที่มีอยู่ได้ จึงสามารถทำให้องค์กรสามารถเลือกให้บริการเฉพาะในส่วนที่ต้องการให้บริการ

นอกจากนี้ในการพัฒนาจะนำแบบจำลองกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์แบบเอ็กซ์ตรีม โปแกรมมิ่ง (Extreme Programming: XP) มาใช้ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ทำให้ผู้พัฒนาระบบ สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากมีการบริหารการ เปลี่ยนแปลงความต้องการ (Change Request Process) ทำให้ลดระยะเวลาในการพัฒนาซอฟต์แวร์ เนื่องจากผู้มีส่วนร่วมในการออกแบบระบบ เพื่อให้งานเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นเมื่อลูกค้ารับ มอบซอฟต์แวร์แล้วเห็นคุณสมบัติที่ต้องการเพิ่มเติม หรือมีข้อเปลี่ยนแปลง สามารถแจ้งให้ผู้พัฒนา แก้ไขให้ได้ตามความต้องการ และมีการทำเอกสารการพัฒนาตามมาตรฐานอุตสาหกรรม ซอฟต์แวร์ ISO 29110 VSE (ISO/IEC 29110 Very Small Entity) เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพและ เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ทำการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานซอฟต์แวร์ไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการใช้การบริหารโครงการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยใช้กรณีศึกษาระบบ การจองกรใช้บริการสปา โดยใช้เว็บเซอร์วิส สำหรับโอเอซิส สปา ประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนาระบบต้นแบบการจองกรใช้บริการสปา โดยใช้เว็บเซอร์วิส สำหรับโอเอซิส สปา ประเทศไทย
3. เพื่อนำความรู้ที่ได้ศึกษามาในกระบวนการทางวิศวกรรมซอฟต์แวร์มาใช้ในการพัฒนา ซอฟต์แวร์
4. เพื่อศึกษาขั้นตอนในการใช้ ISO29110 มาใช้กับโครงการ เพื่อควบคุมและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการพัฒนาโครงการ

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและเชิงประยุกต์

1. ผู้ค้นคว้าเข้าใจถึงวิธีการใช้การบริหารโครงการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานคุณภาพซอฟต์แวร์ไทย
2. ได้ระบบต้นแบบการจองการใช้บริการสปา โดยใช้เว็บเซอร์วิส สำหรับโอเอซิส สปา ประเทศไทย
3. โอเอซิส สปา ประเทศไทยสามารถนำระบบไปใช้สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต
4. ผู้ค้นคว้าสามารถนำความรู้ในการพัฒนาซอฟต์แวร์อื่นๆ โดยใช้เว็บเซอร์วิส ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ได้

1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1.4.1 ขอบเขตกระบวนการพัฒนาตามมาตรฐานไอเอสโอ 29110 (ISO 29110)

สำหรับมาตรฐานที่นำมาใช้ในการควบคุมกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ คือ มาตรฐาน ISO/IEC 29110 Very Small Entity ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ดำเนินการในส่วนต่างๆดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 เอกสารทั้งหมดตามมาตรฐาน ISO 29110 ที่การค้นคว้าอิสระนี้ครอบคลุม

ชนิด	ชื่อเอกสาร	ทำ	ไม่ทำ
PM	Project Plan	/	
	Progress Status Record		/
	Correction Register		/
	Meeting Record		/
	Change Request	/	
	Verification Result		/
	Validation Result		/
	Acceptance Record		/

ตารางที่ 1.1 แสดงเอกสารทั้งหมดตามมาตรฐาน ISO 29110 ที่การค้นคว้าอิสระนี้ครอบคลุม (ต่อ)

ชนิด	ชื่อเอกสาร	ทำ	ไม่ทำ
SI	Requirement Specification	/	
	Software Design	/	
	Traceability Record		/
	Software Component	/	
	Software	/	
	Test Cases and Test Procedures	/	
	Test Report	/	
	Software User Document		/
	Product and Operational		/
	Maintenance Document		/
	Verification Result		/
	Validation Result		/

1.4.2 ขอบเขตของระบบงานส่วนติดต่อกับผู้ใช้ระบบ

1) ขอบเขตในส่วนประมวลผลข้อมูล

- ประมวลผลในการตรวจสอบสถานะการให้บริการสปาในช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่โดยเช็คจากห้องพักที่ใช้ในการให้บริการว่ามีห้องว่างหรือไม่ในช่วงเวลาดังกล่าว

- ประมวลผลในการตรวจสอบข้อมูลการชำระค่าบริการว่าถูกต้อง และสามารถชำระค่าบริการผ่านทางระบบได้หรือไม่

- ประมวลผลเพื่อเพิ่มข้อมูลการจองการใช้บริการสปาเข้าสู่ระบบ

- ประมวลผลเพื่อทำการส่งอีเมลตอบกลับเพื่อยืนยันการจองการใช้บริการสปา

2) ขอบเขตในส่วนติดต่อประสานงานกับผู้ใช้

- แสดงข้อมูลช่วงเวลาการให้บริการที่สามารถจองการใช้บริการ และไม่สามารถจองการใช้บริการได้

- แสดงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการจองการใช้บริการสปา

- แสดงข้อมูลการชำระค่าบริการผ่านทางระบบ