

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความสำคัญและที่มาของการทำโครงการ

จากการที่ศูนย์บริการหลังการขายเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆที่มีการบริการซ่อมหลังการขาย ได้มีการพยายามให้บริการในการซ่อมและการบริการต่างๆเพื่อสร้างความพอใจของลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ศูนย์บริการในการซ่อมส่วนใหญ่ ก็ยังไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทั้งหมด เช่น ลูกค้าต้องการ การประเมินราคาซ่อม และระยะเวลาในการรับสินค้า เพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าจะซ่อมสินค้าหรือไม่ ดังนั้น จึงมีการทำโครงการพัฒนาโปรแกรมช่วยในการประเมินเบื้องต้นสำหรับการให้บริการซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า ที่สามารถบ่งบอกถึงขั้นตอนวิธีทำงานปัจจุบัน การประเมินราคาซ่อมและกำหนดระยะเวลาในการซ่อมเบื้องต้น จากการที่สินค้าเกิดการเสียหายเนื่องจากสาเหตุอะไรให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจว่าจะส่งสินค้าซ่อมหรือไม่

1.2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

ทำการพัฒนาโปรแกรมช่วยในการประเมินเบื้องต้นสำหรับการให้บริการซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ โดยประเมินราคาซ่อมเครื่องโทรทัศน์ที่เสียหายเนื่องจากสาเหตุต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจ ถึงอัตราราคาที่ทำการซ่อม ก่อนการตัดสินใจส่งซ่อม และรู้ระยะเวลาที่จะมารับสินค้าคืนในเบื้องต้น

1.3. เกณฑ์วัดผลงาน (Output)

การพัฒนาโปรแกรมช่วยในการประเมินเบื้องต้นสำหรับการให้บริการซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า

1.4. เกณฑ์วัดผลสำเร็จ (Outcome)

โปรแกรมช่วยในการประเมินเบื้องต้นสำหรับการให้บริการซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า ที่สามารถนำไปเป็นต้นแบบ ใช้ได้จริงในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ

1.5. ขอบเขตของโครงการ

ใช้ประเมินราคาซ่อมและกำหนดระยะเวลาในการซ่อมเบื้องต้น เฉพาะของเครื่องรับโทรทัศน์ SAMSUNG รุ่น PLANO ขนาด 14"; 21"; 25"

1.6. สถานที่ในการดำเนินการวิจัย

ศูนย์บริการหลังการขาย บริษัท SAMSUNG สาขาพิษณุโลก

1.7. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

เริ่มตั้งแต่เดือน ก.ค. 2547 ถึง ม.ค. 2548

1.8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1 สามารถนำความรู้ที่เกิดขึ้นไปใช้กับงานจริงในอนาคต
- 2 เกิดความชำนาญในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 3 สามารถประยุกต์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงมาปรับให้เข้ากับการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์