

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249032



การจัดการโครงการ SMART SETTLEMENT GATEWAY ภายใต้กรอบงาน PM FRAMEWORK

กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

SMART SETTLEMENT GATEWAY PROJECT MANAGEMENT BASED ON
PROJECT MANAGEMENT FRAMEWORK

ชนพันธ์ ดังก้อง

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัย

พ.ศ. 2554

600254042

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



249032

การจัดการโครงการ Smart Settlement Gateway ภายใต้กรอบงาน PM Framework

กรณีศึกษา : บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



ธนพนธ์ ดังก้อง

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Smart Settlement Gateway Project Management Based on
Project Management Framework**

Thanapon Dungkong

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science (Computer and Communication Technology)**

Department of Computer and Communication Technology

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2011



ใบรับรองงานค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ การจัดการโครงการ Smart Settlement Gateway ภายใต้กรอบงาน
PM Framework กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

เสนอโดย ชนพนธ์ ดังก้อง

สาขาวิชา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบงานค้นคว้าอิสระแล้ว

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ มั่งคั่ง)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 24 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การจัดการโครงการ Smart Settlement Gateway ภายใต้กรอบงาน PM Framework
ชื่อผู้เขียน	กรณีศึกษา : บริษัทแอดวานซ์อินโฟเซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ธนพนธ์ ดังก้อง
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์
สาขาวิชา	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

249032

งานค้นคว้าอิสระ การจัดการโครงการ Smart Settlement Gateway ภายใต้กรอบ PM Framework กรณีศึกษา บริษัทแอดวานซ์อินโฟเซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบงานการทำงานเดิมและวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาระบบงานใหม่ตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งศึกษาองค์ความรู้ Framework ของการจัดการโครงการซึ่งประกอบด้วยองค์ความรู้จาก Knowledge area ทั้ง 9 มาใช้ในการพัฒนาโครงการให้ประสบความสำเร็จตามเวลาที่กำหนดของโครงการ

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของการจัดการภายใต้กรอบงาน Framework และศึกษารวบรวมข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบครั้งรับตัดจ่ายเงินทางบัญชี เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำรายละเอียดของโครงการ โดยนำผลการศึกษาไปจัดทำในรูปแบบภายใต้องค์ความรู้ด้านการจัดการโครงการ นำไปเผยแพร่แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

ทั้งนี้จากการศึกษาทำให้ทราบถึง Knowledge area ของการจัดการโครงการภายใต้กรอบ Framework ประกอบด้วยอะไรบ้าง และนำไปใช้ได้อย่างไร อีกทั้งกลุ่มของกระบวนการจัดการโครงการ เพื่อสามารถนำมาใช้ในการจัดการโครงการที่มีอยู่ชีวิตประจำวัน เพื่อลดความเสี่ยงหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการที่อาจเกิดขึ้นได้ อันนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรด้วย

Indent Study Title	Smart Settlement Gateway Project Management Based on Project Management Framework
Author	Thanapon Dungkong
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr.Pranot Boonchai-Apisit
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2010

ABSTRACT

249032

Independent work. Smart settlement Gateway project management framework PM Framework Case Study of Advanced Info Service Public Company Limited () system aim to study and analyze the original work developed new guidelines for the purpose of the project effectively. In addition, studies Framework knowledge of project management, including knowledge of the 9 Knowledge area used in the development of a successful project as scheduled.

Educational Concepts and theories of Management under the framework and study data collection. Meet the needs of users off the system to pay off the account. To be analyzed and the details of the project. The results of this study to be published in form under the knowledge management project Be made available to those interested.

The study makes note of Knowledge area of the project management framework. What comprises Framework. Be used and how In addition, the project management process. To be used in project management are available daily. To reduce the risk or factors that caused the delay of the project that may occur. Which brings the success of the organization.

กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาอันมีค่าของอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ บุญไชยอภิสิทธิ์ ที่กรุณาแนะนำความรู้และสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างเอนกประการ ในการช่วยปรับปรุงงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ในการทำให้งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบริษัทแอดวานซ์ อินโฟเซอรัวิส จำกัด (มหาชน) ที่ให้การสนับสนุนทางด้านความรู้ทางธุรกิจและอาคารสถานที่

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ญาติพี่น้องทุกคน และน้องมะลิถึงผู้มีพระคุณทุกคน ที่ทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ และขออุทิศความดีทั้งหลายของงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่ต้องการศึกษาด้านการจัดการ โครงการภายในองค์กร และหากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องกราบขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ธนพนธ์ คังก้อง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 การบริหารโครงการ	5
2.2 กลุ่มของกระบวนการ	15
2.3 ระบบงาน Smart Settlement Gateway	21
2.4 ซอฟต์แวร์การจัดการโครงการไมโครซอฟต์โปรเจกต์.....	51
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
3. ระเบียบวิธีวิจัย	61
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	61
3.2 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
3.3 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	62
3.4 สรุป	63
4. ผลการศึกษา	64
4.1 การบริหารเชิงบูรณาการของโครงการ	64
4.2 การบริหารขอบเขตของโครงการ	69

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.3 การบริหารงบประมาณของโครงการ	83
4.4 การบริหารคุณภาพโครงการ	85
4.5 การบริหารทรัพยากรบุคคลของโครงการ.....	91
4.6 การบริหารการสื่อสารในโครงการ	94
4.7 การบริหารความเสี่ยงในโครงการ	98
4.8 การบริหารการจัดซื้อในโครงการ.....	101
4.9 การบริหารเวลาในโครงการ	103
5. สรุปผลการวิจัย	107
5.1 สรุปผลการวิจัย	107
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	109
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	110
ประวัติผู้เขียน	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 รายละเอียดโปรแกรมจัดการรายการบิล	25
2.2 รายละเอียดโปรแกรมจัดการชำระหนี้ด้วยการ Netting Payment และ Direct	26
2.3 รายละเอียดโปรแกรมจัดการเอกสารเพื่อการชำระหนี้	27
2.4 รายละเอียดโปรแกรมจัดการใบเสร็จรับเงิน	28
2.5 รายละเอียดโปรแกรมจัดการบันทึกบัญชี และสร้างกลุ่มรายการบัญชี สำหรับส่ง SAP.....	29
2.6 รายละเอียดโปรแกรมจัดการนำเข้าไฟล์ข้อมูลประเภทต่าง ๆ	29
2.7 รายละเอียดโปรแกรมจัดการแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ทาง E-Mail ไปยังคู่ค้าที่ยังมิได้ชำระหนี้เมื่อครบกำหนด	30
2.8 รายละเอียดโปรแกรมจัดการแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ทาง E-Mail ไปยังคู่ค้าที่ยังมิได้ชำระหนี้เมื่อครบกำหนด	31
2.9 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับให้ผู้ใช้เข้ามาเลือกรายการข้อมูลที่ต้องการส่ง SAP...	31
2.10 รายละเอียดรายงานแสดงรายการบิลในระบบ และเลขที่กำกับของ ระบบ Billing, SSG และ SAP	32
2.11 รายงานแสดงอายุหนี้ และยอดคงเหลือของบิล AP, AR แบบ Back Date	33
2.12 รายงานแสดงรายการชำระหนี้ของบิล แสดงความเปลี่ยนแปลงมูลค่า หรือข้อมูลในรายการบิล	34
2.13 รายละเอียดรายงานใบเงินของบิล	35
2.14 รายละเอียดรายงานแสดงรายการเอกสารชำระหนี้ของบิล	35
2.15 รายละเอียดรายงานแสดงรายการ GL และเลขที่กำกับของระบบ SSG และ SAP...	36
2.16 รายละเอียดรายงานแสดงรายการเลขที่กำกับรายการข้อมูล Bill ตั้งแต่ส่งเป็นไฟล์มาจาก Billing Application	36
2.17 รายละเอียดรายงานแสดงรายการติดตามหนี้ล่าช้า สำหรับส่งทีม Operation	37
2.18 รายละเอียดรายงานสรุป และแสดงรายละเอียดการใช้งาน ระบบของ User และ Billing Application.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.19 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลรหัส และรายชื่อโมดูลงาน.....	38
2.20 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลรายชื่อรหัส และบริษัทในเครือเครือ และกำหนดค่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ.....	39
2.21 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลรหัส และรายชื่อคู่ค้า (ลูกหนี้ เจ้าหนี้) และกำหนดค่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ	39
2.22 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลรหัส และรายชื่อบริการ (รายได้ ค่าใช้จ่าย)....	39
2.23 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลรหัส และรายชื่อบัญชี เพื่อวางผังบัญชี (GL Account).....	40
2.24 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลรหัส และรายชื่อประเทศ.....	40
2.25 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลรหัส และรายชื่อสกุลเงิน.....	40
2.26 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มของรหัสมาตรฐาน และรหัสมาตรฐานที่ใช้ในระบบ	41
2.27 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อตารางข้อมูลทั้งหมด ในระบบ SSG และสามารถกำหนดชื่อฐานข้อมูลที่ตารางข้อมูลตั้งอยู่ได้.....	41
2.28 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อ โปรแกรมทั้งหมด ในระบบ SSG และสามารถกำหนดตารางข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้.....	41
2.29 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลเกี่ยวกับรหัส และคำอธิบายเหตุผล ในการจัดการข้อมูล.....	42
2.30 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลเกี่ยวกับรหัส และคำอธิบายเหตุผล ในการจัดการข้อมูล	42
2.31 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูลเกี่ยวกับ Application ที่จะมาเชื่อมต่อกับ ระบบ SSG.....	43
2.32 รายละเอียดโปรแกรมจัดการค่าเริ่มต้นของระบบ	43
2.33 รายละเอียดโปรแกรมจัดการข้อมูล Running Code ตามประเภทเอกสาร ราย Company	44

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.34 รายละเอียดโปรแกรมจัดการกำหนดค่า Default ที่สัมพันธ์กับ Company, Module	44
2.35 รายละเอียดโปรแกรมจัดการกำหนดค่า Default ที่สัมพันธ์กับ Company, Module, Service และ Event	45
2.36 รายละเอียดโปรแกรมจัดการกำหนดค่า Default ที่สัมพันธ์กับ Company,Module..	46
2.37 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับนำเข้ารายการบิลประเภทต่าง ๆ จากไฟล์ข้อมูล ที่ Billing Application ส่งมา เข้าสู่ฐานข้อมูลของ SSG	47
2.38 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับส่งยอดคูปองที่ระบบ SSG แจกกลับไปยัง Billing Application	47
2.39 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับนำเข้าข้อมูลที่ Billing Application ส่ง Profile มาให้ SSG	48
2.40 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับนำเข้าข้อมูลที่ SAP แจ้งการรับรู้ Transaction ที่มาจาก SSG ซึ่ง SAP จะต้องส่งข้อมูลรหัสกำกับรายการ กลับมาให้ SSG.....	48
2.41 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับนำเข้าข้อมูลที่ SAP ส่ง Payment transaction และ Bank Update มาให้ SSG	49
2.42 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับนำเข้าข้อมูลที่ SAP ส่ง Profile มาให้ SSG.....	49
2.43 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับนำเข้าข้อมูลที่ SAP แจ้งการรับรู้ Profile Vendor และ Customer ที่มาจาก SSG ซึ่ง SAP จะต้องส่งข้อมูลรหัสกำกับรายการ กลับมาให้ SSG	50
2.44 รายละเอียดโปรแกรมสำหรับนำเข้าข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตโนมัติจากหน้าเว็บไซต์ของสถาบันการเงินต่าง ๆ เข้าสู่ฐานข้อมูลของ ระบบ SSG เป็นรายวัน.....	50
3.1 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	62
4.1 รหัสประเภทโปรแกรม.....	78
4.2 รหัสประเภทข้อมูล.....	79
4.3 รหัสการตั้งชื่อ Field	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.4 ตารางข้อมูล Field	82
4.5 ตารางข้อมูลแจกแจงค่าใช้จ่าย.....	83
4.6 ตารางการบริหาร Resource ในโครงการ	93
4.7 ตารางการจัดรูปแบบการ Running ข้อมูล.....	96
4.8 ตารางการระบุความเสี่ยงในโครงการ.....	100

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ ในโครงการระยะหนึ่งๆ ถูกสรแสดงถึงทิศทางการเคลื่อนของเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินการ โครงการบิล.....	16
2.2 รายละเอียดของกิจกรรมในกระบวนการเริ่มต้น.....	17
2.3 การ Interface ระหว่าง Module Application และ SAP.....	22
2.4 การ Interface ระหว่าง Billing Application, SSG และ SAP.....	23
2.5 การส่งข้อมูลระดับ Bill ไปที่ SAP.....	23
2.6 การส่งข้อมูลระดับ GL ไปที่ SAP.....	24
2.7 การส่งข้อมูล Profile ไปที่ SAP.....	24
2.8 การรับข้อมูล Payment จาก Bank.....	24
2.9 การอ่านข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราฯ จาก Web ของสถาบันการเงินต่าง ๆ.....	25
2.10 ภาพแสดงรหัส Interface Process ของ SSG.....	46
2.11 Project Information	53
2.12 การเชื่อมต่องาน (Link)	54
2.13 Link Task	56
2.14 แผนงานโครงการ.....	57
2.15 เลือกรายการ View / Reports	58
2.16 เลือกคำสั่ง File->Print	59
4.1 กระบวนการควบคุมคุณภาพ Software.....	88
4.2 โครงสร้างทรัพยากรบุคคลในโครงการ	91
4.3 การจัดเก็บข้อมูลใหม่ในโครงการ.....	95
4.4 การแจกจ่ายข้อมูลในโครงการ.....	96
4.5 การบริหารงานโครงการ โดยใช้ Microsoft project 2003.....	104