

49309323 : สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ : ระบบช่วยเหลือผู้ใช้งานบริการสารสนเทศ / ระบบคำร้องขอออนไลน์ / ระบบ Helpdesk  
มิ่งขวัญ ชำนิกิจ : การพัฒนาระบบช่วยเหลือผู้ให้บริการงานสารสนเทศ สำหรับกลุ่ม  
บริษัทดีสโตน. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.ปานใจ ชารัตสนวงศ์. 126 หน้า.

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบช่วยเหลือผู้ให้บริการงานสารสนเทศ  
สำหรับกลุ่มบริษัทดีสโตน ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) สำหรับใช้งานผ่าน  
เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) เพื่อช่วยให้สามารถติดตามงาน ควบคุม และวัดผลการดำเนินงานได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ประกอบด้วยผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้ (User) เจ้าหน้าที่ Helpdesk  
เจ้าหน้าที่ IT Support และผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Manager) โดยพัฒนาระบบตาม  
ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่กำหนดไว้ตามกลุ่มประเภทปัญหา และ  
พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมลักษณะของปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา

การทำงานของระบบประกอบด้วยส่วนข้อมูลผู้ใช้งานและการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน  
ส่วนรับข้อมูลและค้นหาข้อมูล ส่วนมอบหมายงานและติดตามการแก้ไขปัญหา ส่วนบันทึกข้อมูล  
การแก้ไขปัญหาและแสดงผลการดำเนินงาน ซึ่งผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มจะได้สิทธิ์การใช้งานระบบที่  
แตกต่างกัน เช่น ผู้ใช้ (User) สามารถใช้งานในส่วนรับข้อมูล ค้นหาข้อมูล และติดตามการแก้ไข  
ปัญหาได้ หรือผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Manager) สามารถใช้งานในส่วนแสดงผล  
การดำเนินงานได้ เป็นต้น โดยระบบสามารถแสดงรายงานในรูปแบบตาราง กราฟ รายงานแบบ  
แสดงรายละเอียดข้อมูล หรือแสดงรายงานแบบสรุปได้

ผลการทดสอบและประเมินผลจากผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศจำนวน 5 ท่าน และจาก  
ผู้ใช้งานระบบจำนวน 15 ท่าน ผลการประเมินความพึงพอใจการทำงานของระบบจากกลุ่ม  
ผู้เชี่ยวชาญโดยสรุปอยู่ที่ระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.13) และผลการประเมินความพึงพอใจ  
การทำงานของระบบจากกลุ่มผู้ใช้งานโดยสรุปอยู่ที่ระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.7$ , S.D. = 0.2) สรุประบบ  
ที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดระบบจัดการความรู้ด้านสารสนเทศภายในองค์กร การติดตามงาน การ  
ควบคุม และสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

---

ภาควิชาคอมพิวเตอร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

49309323 : MAJOR : INFORMATION TECHNOLOGY

KEY WORDS : HELPDESK DEVELOPMENT OF IT SERVICES/ HELPDESK SYSTEM/ IT REQUEST ONLINE

MINGKWAN CHUMNIKIT : HELPDESK DEVELOPMENT OF IT SERVICES FOR DEESTONE LIMITED GROUP. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF.PANJAI TANTATSANAWONG, Ph.D., 126 pp.

The purpose of this independent study was to develop helpdesk web application system of information technology (IT) services for Deestone Limited Group that works on the Intranet system. It also used for job tracking, controlling and evaluating the operational effectively.

This system have four user groups; user, helpdesk officer, IT Support officer and IT department manager. It was developed under the service level agreement (SLA) of each problem categories and developed database system for collecting problems and solutions.

The process of this system consisted of the user information and permission setting, entering data and searching, job assignment and job tracking, recording troubleshooting and operational reporting. Also each user groups have different access permission such as the group of User can enter data, searching data and job tracking or the group of IT manager can view operational reporting. The report format of system can show by table, graph, data details or summary report.

This system was evaluated by 5 IT specialists and 15 users of helpdesk system. The satisfaction of system performance from IT specialists was excellent (mean = 4.81, S.D. = 0.13) and the users of helpdesk system was excellent too (mean = 4.7, S.D. = 0.2). In summary, the helpdesk system can either help users or manages knowledge of internal information, job tracking, controlling and evaluating the operational effectively.