

ชื่อเรื่อง	: การพัฒนาระบบการจัดการงานบริการและงานสนับสนุนของ ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตครบวงจร : กรณีศึกษา บมจ. กสท. โทรคมนาคม
ผู้เขียน	: เบญจวรรณ บุญเสวตร, สุดา คล้ายชูช่วย
ประธานที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิจิต อวชันากร
ประเภทสารนิพนธ์	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการงานบริการและงานสนับสนุนของ
ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตครบวงจร ของ บมจ. กสท. โทรคมนาคม

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการพัฒนาระบบการจัดการงานบริการและงานสนับสนุนของศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต
ครบวงจร กรณีศึกษา บมจ. กสท. โทรคมนาคม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่าง ๆ
ดังต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษาและพัฒนาระบบงาน โดยดำเนินงานดังนี้ ดำเนินการศึกษาระบบงาน
และรวบรวมความรู้ วิเคราะห์และออกแบบระบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ทดสอบและแก้ไขระบบ
และดำเนินการติดตั้งระบบและทดสอบการใช้งาน

ภายหลังจากที่พัฒนาระบบสารสนเทศเป็นที่เรียบร้อยแล้วตรวจสอบความถูกต้องโดย
ผู้พัฒนาและนำไปทดลองใช้กับ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตครบวงจร บมจ. กสท.
โทรคมนาคม จำนวน 12 คน และทำการปรับปรุงแก้ไขจนเป็นไปตามเงื่อนไขของกระบวนการและ
ความต้องการของผู้ใช้งาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมประกอบไปด้วยด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม

ผลการศึกษาค้นคว้า

1. การพัฒนาระบบ ช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลด้านสารสนเทศ (MIS) ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการพัฒนาศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร
2. การพัฒนาระบบ ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
3. การพัฒนาระบบ ช่วยลดเวลา และข้อผิดพลาดจากการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. การพัฒนาระบบ ช่วยสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม และคุ้มค่า
5. การพัฒนาระบบ ช่วยสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อใช้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
6. การพัฒนาระบบ ช่วยให้มีการแจ้งเตือนผ่านระบบ E-mail ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รับทราบเมื่อมีการเปิด Trouble Ticket และ ส่ง E-mail ตอบกลับให้ลูกค้าทราบถึงผลการแก้ไขปัญหาเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และลูกค้าทราบผลอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
7. การพัฒนาระบบ ช่วยให้ระบบคำนวณค่าวิชาชีพของพนักงาน อย่างอัตโนมัติ ทำให้ทราบผลค่าวิชาชีพของพนักงานของทุก ๆ เดือน อย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ
8. การพัฒนาระบบ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายสามารถนำข้อมูล พฤติกรรมการใช้บริการ ไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการขาย เพื่อพัฒนาบริการหรือกระตุ่นยอดขายต่อไป
9. การพัฒนาระบบ ช่วยให้มียระบบรายงานสำหรับผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน หรือทำงานต่อไป