

3937429 EGTI/M : สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ ; วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

คำสำคัญ : ระบบสนับสนุน / ระบบฐานข้อมูล / การจัดการเอกสาร

ศิริพร ฮายุกต์ : ระบบสนับสนุนสำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยใช้โลตัส โน้ตส์ กรณีศึกษา: I-Net Service Group, ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (HELP DESK SYSTEM FOR COMPUTER NETWORK USING LOTUS NOTES. CASE STUDY: I-NET SERVICE GROUP, BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED.) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ไพโรจน์ สุวรรณสุทธิ วศ.ม., M.Eng. (Electrical Eng.), ธนพล ปริตรานันท์ M.Sc. (Computation), ปาริชาติ คนตรีเจริญ วท.บ., 110 หน้า. ISBN 974-664-778-4

ระบบสนับสนุนสำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Help Desk System for Computer Network) เป็นระบบที่เก็บรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ให้อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) ที่ง่ายต่อการเรียกใช้และค้นคืนข้อมูล (Query) ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

การออกแบบการทำงานของระบบ อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการฐานข้อมูลโดยใช้สถาปัตยกรรมแบบไคลเอนต์/เซิร์ฟเวอร์ (Client/Server Architecture), การจัดการการไหลของเอกสารแบบอัตโนมัติ (Workflow Automation) และการจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) โดยใช้โปรแกรมโลตัส โน้ตส์ (Lotus Notes) ซึ่งเป็นระบบงานมาตรฐานในองค์กร และเป็นฐานข้อมูลที่มีความสามารถในการจัดการเอกสาร (Document Database) มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบ

ระบบนี้จะช่วยให้การค้นคืนข้อมูลและการแก้ไขปัญหาทำได้อย่างรวดเร็ว การติดตามความคืบหน้าในการขออนุมัติทำได้ง่ายและสะดวกกว่าระบบเดิมที่ส่งผ่านด้วยกระดาษ เนื่องจากระบบมีการเก็บรายละเอียดการส่งผ่านเอกสาร (Document Log) ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนด้านกระดาษที่เกิดจากการจัดทำเอกสาร นอกจากนี้ระบบยังทำหน้าที่เป็นฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง และช่วยให้มีการแบ่งปันความรู้กันภายในองค์กร เป็นการส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย