180240

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาค้นคว้า เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบช่วยเหลือผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยใช้แนวคิดเวิร์คโฟลว์ และ เทคโนโลยีทางด้านเวป เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานสำหรับหน่วยงาน หรือศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ที่ให้งานบริการกับผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ในลักษณะสำนักงานอัตโนมัติ แทนการทำงานในรูปแบบเดิมที่มีการใช้กระดาษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก โดยมีการออกแบบและพัฒนาระบบงานซึ่งประกอบด้วย ระบบการจัดการข้อมูลบุคคล สายงาน และผู้อนุมัติ ระบบการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ระบบการจัดการข้อมูลสินทรัพย์คอมพิวเตอร์ ระบบการจัดการข้อมูลฐานความรู้ในการแก้ไขปัญหา ฐานข้อมูลเก็บข้อมูลการไหลของเอกสาร ฐานข้อมูลหน่วยเก็บถาวร และฐานข้อมูลเก็บการติดตามการไหลของเอกสารในแต่ละขั้นตอนแบบทำงานอัตโนมัติ

การออกแบบระบบ เป็นการศึกษาระบบงานช่วยเหลือผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยใช้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นกรณีศึกษา เพื่อศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาระบบงาน การออกแบบส่วนประสานงานผู้ใช้ในการนำข้อมูลเข้า การออกแบบส่วนประสานงานผู้ใช้ในการแสดงผลการทำงาน การออกแบบฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบ การออกแบบหน้าจอหลักในการใช้งานของผู้ใช้ และการออกแบบระบบการรักษาความมั่นคง ซึ่งการพัฒนาระบบใช้โปรแกรม โลตัส โดมิโน่ ดีไซน์เนอร์ รุ่น 6.5 และใช้โปรแกรมโลตัส เวิร์คโฟลว์ รุ่น 3.01เอ โดยมีการให้บริการผ่านทางเครือข่าย ในลักษณะระบบรับบริการ และ ระบบให้บริการ มีระบบรักษาความมั่นคงในการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ตลอดจนมีการใช้ระบบงานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ผลที่ได้รับจากการวิจัยพบว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานด้านอื่นๆ ต่อไป

180240

This research is focus on analyze, design, and develop the helpdesk system in the office of information technology, its purpose is to support the helpdesk system under the form of automatic office work system, to replace the former working system the mainly uses paper work as major communication. The component under new system program development were Workflow organization system, IT helpdesk system, Computer asset management system, Knowledge base system, Process definition database, Archive database and Audit trail database.

The programs and develop systems used in this study were created for Office of Information Technology - Chulalongkorn University is set as case study, the aspect study emphasizes on the need of working development system, the design of the input-output cooperation system, the database design, the design of screen for users and the security design system. In this case, design and workflow development used Lotus Domino Designer 6.5 and Lotus workflow 3.01a which Client-server service and password system are also provide for this system. The result of the system shows that the new system meet the objective mentioned above and it helps boost the working dramatically, moreover, system can be used as a way to develop other administrative project in the future.