

## บทที่ 3

### การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงาน

การพัฒนาระบบงานสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ จะเริ่มจากกระบวนการศึกษาขั้นตอนและการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเกี่ยวกับการจัดการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานความสะดวแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการได้ทำความเข้าใจกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ เพื่อจะทำให้ผู้พัฒนาระบบสามารถเข้าใจขั้นตอนการจัดการให้ความช่วยเหลืออย่างชัดเจน รวมถึงข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลระบบงานสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และถูกต้องตามหลักการออกแบบระบบงานสารสนเทศที่ดี

การพัฒนาระบบการจัดการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการตามวงจรการพัฒนาระบบ เพื่อเตรียมแผนการดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาระบบอย่างเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

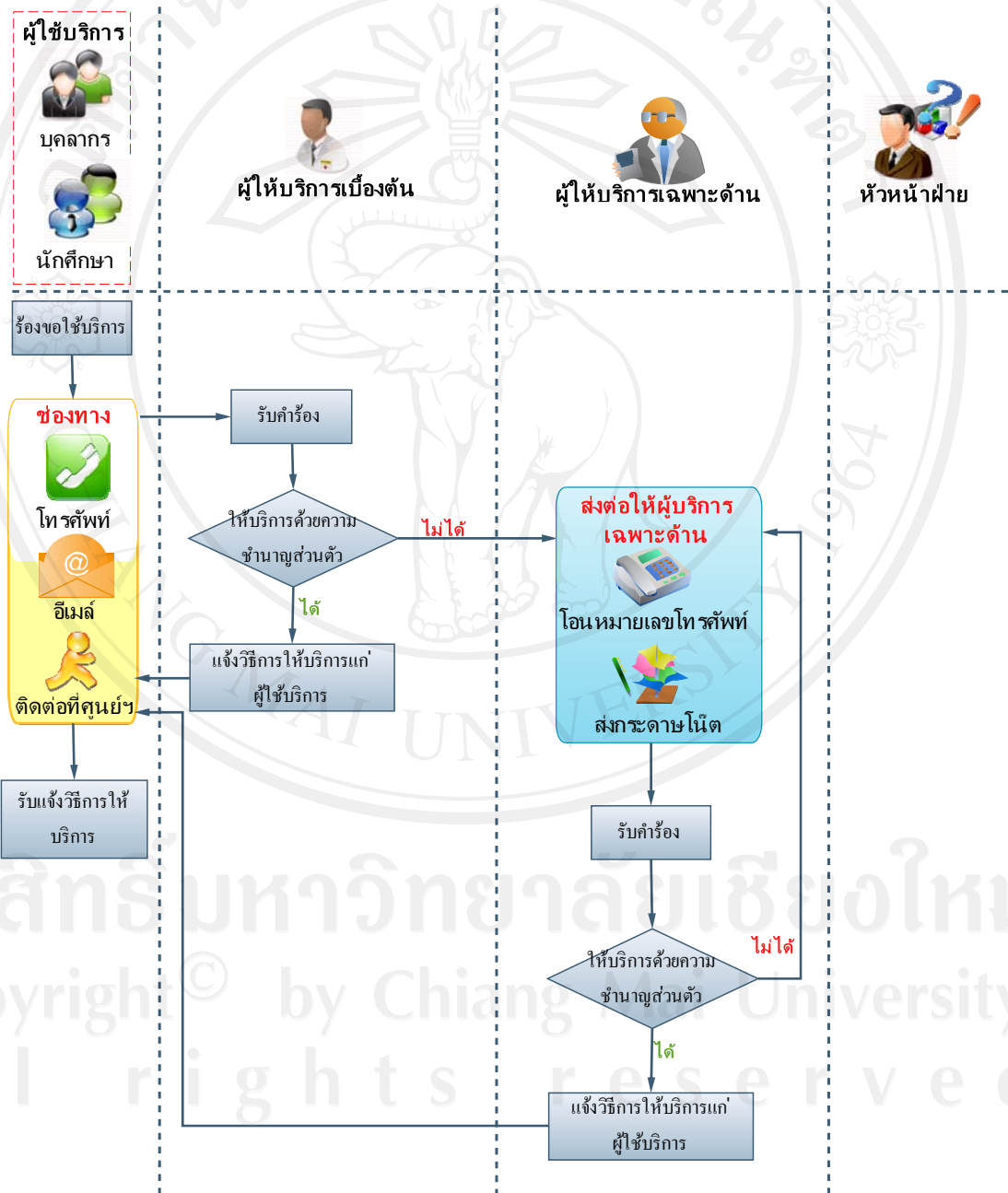
- 3.1 การศึกษาและเก็บข้อมูลทั่วไปของกระบวนการให้บริการ
- 3.2 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

#### 3.1 การศึกษาและเก็บข้อมูลทั่วไปของกระบวนการให้บริการ

หน่วยงานความสะดวแก่ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ติดต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ อีเมลล์มหาวิทยาลัย (CMU Mail) ระบบเครือข่ายไร้สาย (Jumbo-Net) ระบบเครือข่ายงานวิจัย (Research Net) ระบบเครือข่ายหลักมหาวิทยาลัย (CMU-Net) พื้นที่เว็บไซต์ (CMU Web Hosting) ระบบโทรเข้าใช้งาน (Remote Access) บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริการ (CMU MIS) โดยมีกระบวนการให้บริการดังนี้

กระบวนการให้บริการในปัจจุบันนั้นเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งคำร้องผ่านช่องทางอีเมลล์ โทรศัพท์ และติดต่อสอบถามโดยตรง ซึ่งมีผู้ให้บริการเบื้องต้นรับคำร้อง โดยจะหาวิธีให้บริการหรือคำแนะนำซึ่งมาจากความชำนาญส่วนตัว หากไม่สามารถให้บริการได้ ผู้ให้บริการเบื้องต้นจะโทรศัพท์สอบถามไปยังผู้ให้บริการเฉพาะด้านและแจ้งวิธีการให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ แต่หาก

ไม่สามารถให้บริการได้ในทันทีจะส่งต่อคำร้องไปยังผู้ให้บริการเฉพาะด้านโดยการบันทึกลงในกระดาษโน้ตเพื่อให้ดำเนินการให้บริการต่อไป และเมื่อผู้ให้บริการเฉพาะด้านสามารถให้บริการได้จะแจ้งวิธีการให้บริการไปยังผู้ใช้บริการทราบต่อไป



รูป 3.1 ภาพรวมขั้นตอนการทำงานเดิม

จากรูป 3.1 ขั้นตอนการทำงานเดิมมีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการ ดังนี้คือ

1. ผู้ให้บริการ คือผู้ที่แจ้งคำร้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และรับแจ้งวิธีการให้บริการ
2. ผู้ให้บริการเบื้องต้น คือผู้ที่รับคำร้องจากผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการและแจ้งวิธีการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ รวมถึงส่งต่อคำร้องไปยังผู้ให้บริการเฉพาะด้าน
3. ผู้ให้บริการเฉพาะด้าน คือผู้ที่รับคำร้องจากการส่งต่อคำร้องของผู้ให้บริการเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญการให้บริการเฉพาะด้านของแต่ละบริการ เพื่อให้บริการและแจ้งวิธีการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ รวมถึงส่งต่อคำร้องไปยังผู้ให้บริการเฉพาะด้าน
4. หัวหน้าฝ่าย คือผู้ที่มีหน้าที่ตรวจสอบการให้บริการ

จากขั้นตอนการทำงานเดิมยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ ข้อมูลคำร้อง ข้อมูลวิธีการให้บริการ และไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการไว้อย่างชัดเจนซึ่งใช้ในกรณีที่ต้องการส่งต่อการให้บริการ จากที่กล่าวมาส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่มีข้อมูลอ้างอิงการให้บริการในครั้งต่อไป ไม่มีข้อมูลการติดตามการให้บริการ และไม่สามารถตรวจสอบสถานะของการให้บริการ รวมถึงไม่มีข้อมูลโดยรวมของการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการวางแผนบริหารจัดการเพื่อรองรับปริมาณงานด้านการให้บริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

### 3.2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

จากการศึกษากระบวนการให้บริการในปัจจุบัน ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการทำงานจริงมาทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ให้บริการ โดยแสดงรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้
  - 1) ต้องการระบบที่มีกระบวนการจัดการให้ความช่วยเหลือที่รองรับกระบวนการทำงานได้ สามารถใช้งานง่าย และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้
  - 2) การจัดเก็บข้อมูลของระบบ ควรทำการจัดเก็บไว้ที่ที่เดียว เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล
  - 3) การเข้าถึงข้อมูลควรมีการจัดการเรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ตามหน้าที่ของผู้ใช้งานระบบ
  - 4) มีวิธีการสืบค้นข้อมูลคำร้องที่ที่หลากหลาย เพื่อตรวจสอบคำร้อง รวมถึงการติดตามการให้บริการได้

- 5) สามารถมอบหมายงานได้เหมาะสม และตรงกับผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการ
- 6) รายงานสารสนเทศของแต่ละบริการ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนบริหารจัดการเพื่อรองรับปริมาณงานด้านการให้บริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved