

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับระบบบริหารงาน
บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผู้เขียน นายวิระชัย หวลศรี

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประทีป จันทร์คง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแห สมหอม	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการประยุกต์ใช้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปกับระบบบริหารงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลที่ได้ไปทำการปรับปรุงระบบ หลังการใช้งานให้ตรงกับความต้องการของคณะทำงาน และความต้องการของผู้ใช้งาน

ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ใช้เป็นของบริษัทเอสเอพี มีคุณสมบัติการเชื่อมโยงในแต่ละส่วนของระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีลักษณะการทำงานในการเข้าถึงข้อมูลแบบทันที และสามารถปรับปรุงระบบให้เข้ากับการทำงานของแต่ละองค์กรได้ การประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ได้ใช้แนวคิดของระเบียบวิธีวงจรการพัฒนาาระบบ หรือเอสดีแอลซี เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และตรวจสอบผลที่ได้ในแต่ละขั้นตอนได้แก่ 1)การสำรวจระบบ มีการทำข้อกำหนด TOR เพื่อเช่าระบบ 9 ระบบงานกับบริษัทเข้าร่วม SPIES 2)การศึกษา และวิเคราะห์ระบบ การใช้ระบบงานแบ่งออกเป็น 2 ด้านคืองานด้านมิเตอร์ และงานบริการหลังการขาย 3)การออกแบบระบบ ได้ทำการจัดทำเอกสารด้านกระบวนการรวม 12 กระบวนการ และมีกรออกแบบความสามารถของระบบงานเพิ่มเติมอีก 9 รายการและรายงานเพิ่มเติมอีก 7 รายการ 4)การเขียนโปรแกรม ได้ทำการกำหนดค่าของระบบ SAP ตามการออกแบบ และเขียนโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อรองรับการออกแบบของระบบ 5)การทดสอบระบบ และการปรับใช้ มีการทดสอบด้วยกัน 3 ระดับคือการ

ทดสอบในแต่ละส่วน การทดสอบแบบรวมระบบ และการทดสอบระบบโดยผู้ใช้อยอมรับ 6)การนำไปติดตั้ง และการเปลี่ยนระบบ ได้มีการอบรมการใช้งาน 2 ครั้ง คือการอบรมผู้สอน และการอบรมผู้ใช้งาน และการนำระบบออกใช้เป็นแบบทันที 7)การดำเนินการและการบำรุงรักษา ได้จัดทำระบบรับแจ้งข้อปัญหาเพื่อแก้ไขให้กับผู้ใช้งาน โดยผลการแก้ไขได้ใส่ไว้ในส่วนอินทราเน็ตของ กฟภ.

ผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริหารงานบริการงานด้านมิเตอร์ จากการตอบแบบสอบถามรวม 69 คน พบว่าผู้มีความพึงพอใจในด้านความแม่นยำ ที่ค่าเฉลี่ย 3.00 ด้านความสมบูรณ์ที่ค่าเฉลี่ย 2.91 ด้านการใช้ได้ทันเวลาที่ค่าเฉลี่ย 2.51 ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ที่ค่าเฉลี่ย 2.51 ด้านสามารถตรวจสอบได้ ที่ค่าเฉลี่ย 2.89 ด้านการสนับสนุนการใช้งาน ที่ค่าเฉลี่ย 2.84

ผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริหารงานบริการ งานบริการหลังการขาย จากการตอบแบบสอบถามรวม 30 คน พบว่าผู้มีความพึงพอใจในด้านความแม่นยำ ที่ค่าเฉลี่ย 3.02 ด้านความสมบูรณ์ที่ค่าเฉลี่ย 3.08 ด้านการใช้ได้ทันเวลาที่ค่าเฉลี่ย 2.53 ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ที่ค่าเฉลี่ย 2.62 ด้านสามารถตรวจสอบได้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.01 ด้านการสนับสนุนการใช้งาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.08

Independent Study Title	Application of Software Packages for Work Management System of Provincial Electric Authority	
Author	Mr. Weerachai Hounsri	
Degree	Master of Science (Information Technology and Management)	
Independent Study Advisory Committee		
	Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert	Chairperson
	Associate Professor Prateep Chankong	Member
	Assistant Professor Dr. Samerkae Somhom	Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study aims to study the step Application of Software Packages for Work Management System of Provincial Electric Authority. For improvement the system of the pilot project and after implementation in line with the need of Work Management System Team and end user.

The software package used in this study was from SAP's company which is integrated whole system together with real time monitoring feature make it easily and is capable of customizing to accommodate different requirements in different organizations. The software application is based the concepts of System Development Life Cycle (SDLC) in order to help analyse and verify results from each and every procedure in putting this software into use in the organization which includes as follows; 1) Systems Investigation that The TOR for rent system specification system with 9 Trade SPIES 2) System Study and Information Requirement Analysis that divide part of work is to 2 meter part and after sale service part 3) System Design that provide document of 12 process and design process report capability is 9 process 4) Programming that configuration SAP system depend on process of design and development software 5) Systems Testing and Development that divide testing system of 3 level. Firstly unit

test secondly integration test and finally user acceptant test 6) Implementation that The training time is running 2 training instructors and training users, and bringing out the system is direct 7) Operation and maintenance help desk system has been prepared to issue a notice of changes to the end user. The resulting changes have entered into the intranet of PEA.

User's satisfactions of 69 users for meter part on software package were collected by questionnaires which each category has the satisfying point of 5. The results indicate the average satisfaction on accuracy of 3.00, complete of 2.91, just in time of 2.51, easy of 2.51, accountability of 2.89 and supporting of 2.84 points.

User's satisfactions of 30 users for after sale service part on software package were collected by questionnaires which each category has the satisfying point of 5. The results indicate the average satisfaction on accuracy of 3.02, complete of 3.08, just in time of 2.53, easy of 2.62, accountability of 3.01 and supporting of 3.08 points.