

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ
บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด

ผู้เขียน นายพงษ์พันธ์ ธรรมวรรณ

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแข สมหอม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาระบบ สนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด โดยผู้ศึกษาได้ออกแบบระบบและแบ่งผู้ใช้เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการฝ่ายบริการลูกค้า หัวหน้างานฝ่ายบริการลูกค้า ผู้บริหาร และลูกค้า โดย จัดทำฐานข้อมูลการปฏิบัติงานการบริการหลังการขาย รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อจัดการข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการวางแผน เพื่อพัฒนาบุคลากร และการเลือกใช้อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับงาน โดยตรวจสอบจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้

ระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี -สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด พัฒนาขึ้น โดยใช้เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต ในการประสานการทำงานของระบบพัฒนาระบบปฏิบัติการ วินโดวส์เอ็กซ์พี ใช้โปรแกรมภาษาพีเอชพีในการพัฒนาเว็บเพจ ใช้มายเอสคิวเอลในการจัดการกับฐานข้อมูล และเรียกใช้งานระบบผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์

ผลการประเมินการใช้ระบบจากผู้ใช้จำนวน 6 คน ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้ระบบที่ค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก แสดงว่าระบบสามารถช่วยจัดการงานด้านบริการหลังการขายได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

Independent Study Title	Development of After Sale Service Support System for E-Smart Solution Company Limited
Author	Mr. Pongpun Tummawun
Degree	Master of Science (Information Technology and Management)
Independent Study Advisor	Asst. Prof.Dr. Samerkae Somhom

ABSTRACT

The objective of this independent study is to develop of After Sale Service Support System for E-Smart Solution Company Limited. The purposes of this system include the increase in working process efficiency and benefits from data, which support executive decisions. The system was developed for six user groups, involving system administrators, general administrators, service staff, leader of service staff, executives and customers. The developments involve the database management and the system improvement.

The system is developed by using the internet technology to support Windows XP operation, PHP language to develop Web Page, MySQL program to manage the database and Web Browser to operate the system.

Evaluation results, conducted through 6 system users, showed a mean value of 3.87, suggesting that the system users satisfied with the developed system, indicating good satisfaction responses on the appropriate designs and user friendliness.