

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การพัฒนากระบวนการจัดการให้ความช่วยเหลือสำหรับ
ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้เขียน

นางสาวชลธิชา กันทะมุล

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุต

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ศึกษาได้ออกแบบและพัฒนาระบบการพัฒนาระบบการจัดการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะเว็บแอปพลิเคชันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล จากการทำงานของระบบดังกล่าวจะได้ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการสามารถใช้อ้างอิงในการให้บริการครั้งต่อไปได้ สะดวกต่อการติดตามการให้บริการ และสามารถตรวจสอบสถานะของการให้บริการ รวมถึงมีข้อมูลโดยรวมของการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการวางแผนบริหารจัดการเพื่อรองรับปริมาณงานด้านการให้บริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการกระบวนกรให้บริการได้ดังนี้ การจัดการสิทธิ์การเข้าใช้งาน การกำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบ การจัดการคำร้องและข้อมูลวิธีการให้บริการ การสืบค้นคำร้อง และการประมวลผลข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบสารสนเทศ

ผลที่ได้จากการประเมินผลการพัฒนาและการใช้งานระบบจากการตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มผู้ให้บริการจำนวน 15 คนพบว่าการพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ย 3.59 ความสามารถในการทำงานของระบบมีค่าเฉลี่ย 3.59 และความน่าใช้งานของระบบมีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ดี

Independent Study Title	Development of Helpdesk Management System for Information Technology Service Provider
Author	Miss Chonthicha Kanthamoon
Degree	Master of Science (Information Technology and Management)
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Dr. Rattasit Sukhahuta

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to develop a helpdesk management system for information technology service provider. The researcher has designed and developed the system to manage and provide the application through intranet network that linked with the database system. Data were referenced to be used again in the next service. The system supported the users for easy service tracking, service status checking, aggregate data covering for future use.

Helpdesk management system for information technology service providers included necessary processes such as access rights management, reference data management, service request management, search request and information processing.

After development, the system was evaluated by 15 information technology service providers. Using questionnaires, the evaluation result shown that the system were well satisfied both for functional requirement test, functional test and usability test at average point of 3.59, 3.59 and 3.56 respectively.