

# บทที่ 1

## บทนำ

การพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการจัดการสารสนเทศของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับหน่วยงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานของบริษัท ที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด และเครือข่าย โดยมีความเป็นมา และรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

### 1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

บริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรขนาดกลาง มีพนักงานประมาณ 500-600 คน เป็นโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเซรามิกประเภทเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ส่งออกให้ประเทศทางฝั่งยุโรป ปัจจุบันบริษัทได้ขยายธุรกิจทางการส่งออกเป็นจำนวนมาก บริษัทได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับฐานข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต้องใช้งานในองค์กร จึงได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ และมีการพัฒนาโปรแกรมต่างๆรวมถึงการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้งานในองค์กร

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด ซึ่งมีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรและเครือข่าย อันประกอบด้วย บริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด บริษัทอิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด บริษัทปติมาบาลาดี จำกัด บริษัทคิวอาร์รีเสิร์ฟ จำกัด โดยลักษณะงานหลักของหน่วยงานนี้คือ การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งทั้งด้านการปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมต่างๆ หรือการจัดการโปรแกรมต่างๆ เพื่อรองรับการทำงานของผู้ใช้งาน เช่น การจัดหาและติดตั้งโปรแกรม การจัดทำฐานข้อมูลหรือรายงานต่างๆตามความต้องการของผู้ใช้งาน และในส่วนของระบบเครือข่าย เช่น การติดตั้งและออกแบบระบบ LAN ( Local Area Network) การซ่อมแซมระบบการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่าย รวมถึงการสรรหาและดูแลการเบิกจ่ายอุปกรณ์ไอที เช่นจอภาพ คอมพิวเตอร์ UPS เป็นต้น และวัสดุสิ้นเปลืองของไอที เช่น หมึกสำหรับเครื่องพิมพ์เลเซอร์ หมึกอิงค์เจต แผ่นซีดีอาร์ เป็นต้น และการเบิกจ่ายอุปกรณ์ดังกล่าวของผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ในเครื่องต่างๆ เนื่องจากลักษณะของหน่วยงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการให้กับเครือข่าย และเครือข่ายแต่ละที่ตั้งอยู่ห่างไกลกัน ทำให้การให้บริการทางด้านไอที ค่าใช้จ่าย และต้องใช้เวลาในการนำเอกสารเพื่อแจ้งการขอใช้บริการ

ทางด้านไอทีจากเครือข่ายต่างๆ ส่งผลให้การให้บริการงานของเจ้าหน้าที่ไอทีล่าช้าและมีความยากลำบากในการจัดเรียงลำดับความสำคัญในการให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าว จึงเห็นควรให้มีการพัฒนาระบบสำหรับใช้ในการจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และมีแหล่งให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายของเครือข่าย และประหยัดทรัพยากรในหลายๆด้าน เช่น ด้านบุคลากร อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้งานระบบที่ต้องการพัฒนาดังกล่าว สำหรับใช้ในการตอบถามปัญหาทางด้านไอที ใช้ประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร หรือการเชื่อมโยงสื่อสารข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางสำหรับเครือข่าย

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการให้บริการงานทางด้านไอทีสำหรับบริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด และเครือข่าย
- 2) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการงานด้านไอที สำหรับ ผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่ไอที
- 3) เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลกลางในการประชาสัมพันธ์สื่อสารภายในเครือข่าย
- 4) เพื่อสร้างฐานข้อมูลกลางของการให้บริการและสินทรัพย์ไอที

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้เว็บไซต์สำหรับการจัดการสารสนเทศของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด
- 2) ได้ระบบการให้บริการงานไอทีผ่านระบบเครือข่าย และการเบิกจ่ายอุปกรณ์สิ้นเปลืองไอทีผ่านระบบเครือข่าย
- 3) ได้ฐานข้อมูลการจัดการสารสนเทศของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด

### 1.4. แผนการดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

#### 1.4.1 แผนการดำเนินงาน

- 1) ศึกษาข้อมูลจากระบบงานเดิมของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด

- 2) วิเคราะห์และออกแบบเว็บไซต์และระบบการจัดการสารสนเทศของบริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด
- 3) ออกแบบฐานข้อมูลของระบบการจัดการสารสนเทศของส่วนเทคโนโลยี บริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด
- 4) พัฒนาเว็บไซต์การจัดการสารสนเทศของบริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด
- 5) ทดสอบการทำงานของเว็บไซต์
- 6) ติดตั้งและทดลองใช้งาน
- 7) จัดทำคู่มือ

#### 1.4.2 ขอบเขต

- 1) การพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการจัดการสารสนเทศของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด การทำงานหลัก ดังนี้

##### 1.1) การแจ้งบริการสร้าง-ซ่อมงาน ไอที

###### 1.1.1) ส่วนของผู้ใช้งาน

- มีการบันทึกและแก้ไขในส่วนของการแจ้งปัญหาและร้องขอการให้บริการจากหน่วยงานไอที ผ่านหน้าเว็บไซต์
- สามารถแสดงรายการสถานะใบแจ้งบริการและความคืบหน้าของการร้องขอบริการ

###### 1.1.2) ส่วนของผู้บริหารของผู้ใช้งาน

- มีการอนุมัติหรือไม่อนุมัติข้อมูลการร้องขอบริการจากผู้ใช้งาน

###### 1.1.3) ส่วนของผู้บริหารของหน่วยงานไอที

- มีการอนุมัติหรือไม่อนุมัติข้อมูลการร้องขอบริการจากผู้บริหารของผู้ใช้งาน และส่งคำร้องขอดังกล่าวไปยังผู้บริหารของหน่วยงานไอที

###### 1.1.4) ส่วนของเจ้าหน้าที่ไอที

- มีการแก้ไขข้อมูลการร้องขอบริการจากผู้ใช้งาน รวมถึงการบันทึกขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ค่าใช้จ่าย และปัญหาหรืออุปสรรคในการแก้ไขปัญหา
- มีการบันทึกแจ้งสถานะการเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการต่อ ผู้บริหารไอที และผู้ใช้งาน

##### 1.2) การแจ้งบริการเบิก-จ่ายอุปกรณ์ไอที

###### 1.2.1) ส่วนของผู้ใช้งาน

- มีการบันทึกและแก้ไขเพื่อร้องขอการเบิกอุปกรณ์ต่อพ่วงของ ไอที หรืออุปกรณ์สิ้นเปลืองไอที

- สามารถแสดงรายการสถานะของการแจ้งเบิก-จ่ายอุปกรณ์ไอที ได้

1.2.2) ส่วนของผู้บริหารของผู้ใช้งาน  
- มีการอนุมัติหรือไม่อนุมัติข้อมูลการร้องขอบริการจาก ผู้ใช้งาน

1.2.3) ส่วนของผู้บริหารหน่วยงานไอที  
- มีการอนุมัติหรือไม่อนุมัติข้อมูลการร้องขอบริการจาก ผู้ใช้งาน

1.2.4) ส่วนของเจ้าหน้าที่ไอที  
- มีการบันทึกและแก้ไขข้อมูลการเบิกและจ่ายอุปกรณ์ไอที บันทึกราคาหรือค่าใช้จ่ายของอุปกรณ์ไอที และมีส่วนของการเบิกสินค้าออกจากคลังสินค้าไอที  
- มีการแจ้งสถานะ การเบิกอุปกรณ์ไอทีไปยังผู้ใช้งาน ผ่านหน้า เว็บไซต์

1.3) การบันทึกและแก้ไขข้อมูลเบื้องต้นของระบบ เช่น บัญชีผู้ใช้งาน โครงสร้าง บริษัท ข้อมูลปรับปรุงจำนวนอุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์สิ้นเปลือง และสินทรัพย์ไอที

1.4) การบันทึกข้อมูลและแก้ไขการยืมอุปกรณ์ไอที เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุค โปรเจคเตอร์ และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

1.5) การบันทึกและแก้ไขการคิดค่าใช้จ่ายอื่นๆเกี่ยวกับงานไอทีสำหรับหน่วยงาน ต่างๆ เช่น ค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตรายเดือน ค่าบริการการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.6) การบันทึกและแก้ไขข้อมูลสินทรัพย์ไอที เช่น คอมพิวเตอร์แยกจาก หน่วยงานและเครือข่าย สวิตช์หรือฮับ และโปรเจคเตอร์ เป็นต้น

2) ระบบสามารถออกรายงานได้ดังนี้

2.1) รายงานการแจ้งผลของการให้บริการงานไอทีแยกตามหน่วยงาน ตาม ช่วงเวลาที่ต้องการ

2.2) รายงานสรุปการเบิกจ่ายอุปกรณ์สิ้นเปลือง หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงของไอทีแยก ตามหน่วยงาน ตามช่วงเวลาที่ต้องการ

2.3) รายงานสรุปค่าบริการงานไอทีแยกตามหน่วยงาน ตามช่วงเวลาที่ต้องการ

2.4) รายงานสรุปการยืมคืนอุปกรณ์ไอทีแยกตามหน่วยงาน ตามช่วงเวลาที่ต้องการ

2.5) รายงานสรุปการเบิก-จ่าย อุปกรณ์สิ้นเปลืองของไอทีประจำเดือน

2.6) รายงานสรุปจำนวนการส่งซ่อมอุปกรณ์ไอทีประจำเดือน

2.7) รายงานการส่งมอบการให้บริการงานไอที

### 1.4.3 วิธีการศึกษา

1) การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

- การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานไอที
- ศึกษาเอกสารวิธีปฏิบัติงาน(Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2) พัฒนาและออกแบบฐานข้อมูลระบบการจัดการสารสนเทศของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้โปรแกรมภาษา PHP และโปรแกรมฐานข้อมูล MySQL

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- ซอฟต์แวร์
  - โปรแกรมภาษา PHP
  - ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟต์วินโดวส์เอ็กซ์พี (Microsoft Windows XP)
  - โปรแกรมฐานข้อมูล MySQL
- ฮาร์ดแวร์

(1) เครื่องแม่ข่าย

- Database Server มีระบบปฏิบัติการเป็น MySQL
- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
- หน่วยประมวลผลกลาง(CPU) รุ่น Pentium IV 2 GHz
- หน่วยความจำหลัก(RAM) 256 MB
- หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 40 GB
- การแสดงผลทางจอภาพ Color Display Card, Display RAM 32 MB.

(2) เครื่องพิมพ์ (Printer)

### 1.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1) บริษัททวอลดีเซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง
- 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่