

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการ และเหตุผล

เนื่องจากระบบงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ในปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีนโยบายที่จะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ระบบงานเดิมการส่งงานเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการส่งเอกสารแฟกซ์ และ การโทรศัพท์ จึงเป็นสาเหตุทำให้ข้อมูลเอกสารต่างๆ เหล่านี้ได้มีปริมาณมากขึ้นทุกวันมีปัญหาในด้านการจัดเก็บ การค้นหา การติดตามงานทำได้ยาก เนื่องจากการจัดเก็บยังไม่เป็นระบบใช้เวลาในการค้นหามากกว่าจะได้ประวัติการแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ต้องการ เพื่อประโยชน์ต่อระบบงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงต้องมีการสร้างระบบงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูล (Data Base) มาใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานให้เป็นระบบและแบ่งเบาภาระบุคลากรด้านงานรับแจ้งเหตุเสีย รวมทั้งช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในหน่วยงาน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งจะยังผลให้

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของลูกค้า หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ที่มาติดต่อได้อย่าง รวดเร็ว ถูกต้องและผู้บริหารสามารถกำกับติดตามงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถรวบรวมงานที่บุคลากรแต่ละคนได้รับผิดชอบได้อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสร้างระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการงานรับแจ้งเหตุเสีย รวมทั้งงานด้านการกำกับติดตามและการประเมินผลงานตามสภาพจริง

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงประยุกต์

1.3.1 ได้ระบบระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ได้ฐานข้อมูลระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการงานรับแจ้งเหตุเสีย รวมทั้งงานด้านการกำกับติดตามและการประเมินผลงานตามสภาพจริง

1.4 แผนการดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนดำเนินการ

1.4.1.1 ศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น

- ศึกษากระบวนการทำงาน 1177 ที่เกี่ยวกับงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- ศึกษากระบวนการทำงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจแก้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

1.4.1.2 วิเคราะห์ระบบงาน

- ทำการวิเคราะห์จากขั้นตอนการทำงานของส่วนงาน 1177 ที่เกี่ยวกับงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อนำมาปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

1.4.1.3 ออกแบบระบบที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหา

- ออกแบบระบบฐานข้อมูลของระบบงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
- ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.4.1.4 เขียนโปรแกรมเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศ

- เขียนโปรแกรมเพื่อติดต่อกับระบบฐานข้อมูลลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจากส่วนกลาง และ ฐานข้อมูลใหม่
- สร้างเว็บเพจ ระบบรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

1.4.1.5 ทดสอบและปรับปรุงโปรแกรม

- เปิดใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่
- ปรับปรุงโปรแกรม ตามเจ้าหน้าที่แจ้งปัญหาต่างๆ จากการใช้งานจริง

1.4.1.6 จัดทำเอกสารประกอบการใช้งาน

1.4.2 ขอบเขตการศึกษา

1.4.2.1 ระบบสามารถดูประวัติลูกค้าจากฐานข้อมูลกลางของลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจากส่วนกลางเป็นการช่วยให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานทราบประวัติชื่อที่อยู่ลูกค้า ตำแหน่งพอร์ต ยี่ห้ออุปกรณ์ DSLAM ที่ใช้อย่างถูกต้อง

1.4.2.2 ระบบสามารถวิเคราะห์เหตุเสียเบื้องต้นแล้วสามารถส่งงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอัตโนมัติและบันทึกข้อมูลรายละเอียดของเหตุเสียที่ได้รับจากการแจ้งเสียของลูกค้าลงฐานข้อมูล เพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์เหตุเสียของเจ้าหน้าที่

1.4.2.3 เจ้าหน้าที่ พนักงานและผู้บริหารของ บริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) สามารถตรวจสอบติดตามงานว่าเลขหมายที่แจ้งเสียถึงขั้นตอนไหน ใครเป็นผู้รับผิดชอบ โดยนำข้อมูลที่มีอยู่ขึ้นสู่ระบบสารสนเทศ ที่จัดทำเป็นเว็บไซต์ ผ่านระบบ TOT Intranet

1.4.2.4 เจ้าหน้าที่และพนักงานที่ดูแลการตรวจแก้เหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถเข้าตรวจสอบงานค้างในระบบของตัวเองและสามารถปิดงานคืนดีหรือส่งงานต่อให้หน่วยงานอื่นต่อโดยผ่านเครือข่าย Internet หรือ TOT Intranet ได้

1.4.2.5 การระบบสามารถออกแบบรายงานต่างๆ ดังนี้

- แบบรายงานลูกค้าแจ้งเสียในแต่ละวัน
- แบบรายงานสาเหตุเสียที่ช่างซ่อมคืนดี
- แบบรายงานติดตามงานค้างในระบบ

1.4.2.6 จัดทำระบบสำหรับการรักษาความปลอดภัย ในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ของผู้ใช้โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุเสีย 1177 และ 4. ผู้ดูแลระบบ

1.4.2.7 สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ค้นหาข้อมูลในส่วนต่างๆ ได้

1.4.2.8 การระบบสามารถสำรองข้อมูลเก็บไว้ในลักษณะ ไฟล์ Backup

1.4.2.9 ระบบสามารถนำข้อมูลที่สำรองไว้กลับมาใช้งานได้

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ในการศึกษาจะใช้ซอฟต์แวร์หลักในการดำเนินการดังนี้

1.5.1.1. ซอฟต์แวร์สำหรับเว็บเซิร์ฟเวอร์และระบบปฏิบัติการ

- Apache Web Server 2.4.1 For Windows
- ระบบปฏิบัติการ (Operating System) Microsoft 2003 Server
- ระบบปฏิบัติการ (Operating System) Microsoft Windows XP

1.5.1.2. ซอฟต์แวร์สำหรับดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์

- MySQL Database 4.0.20
- phpMyAdmin Database Manager 2.6.0-rc 1

1.5.1.3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนา

- PHP Script Language 4.3.8
- Adobe Photoshop CS2
- Macromedia Dreamweaver 8

1.5.1.4. ซอฟต์แวร์สนับสนุนอื่นๆ ในการดำเนินงานอาจมีโปรแกรมอื่นๆ ตามความจำเป็นเพื่อช่วยในการจัดการฐานข้อมูลเบื้องต้น อาทิ Microsoft Excel Microsoft Access Microsoft

Word

1.5.2 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในระบบ

1.5.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) 1 เครื่อง

1.5.2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 1 เครื่อง

1.5.2.3 เครื่องพิมพ์ (Printer) 1 เครื่อง

1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1.6.1 ศูนย์บริการสื่อสารข้อมูล ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

1.6.2 ส่วนงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 1177 และ 11079

1.6.3 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6.4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved