

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ
ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

ผู้เขียน นายธน โชติ บัวเกตุ

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแห สมหอม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน
ศูนย์บริการ ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบคือ ใช้โปรแกรมพีเอชพี ในการออกแบบและพัฒนาส่วน
ติดต่อผู้ใช้ และใช้โปรแกรมมายเอสคิวแอล ในการจัดการฐานข้อมูล

ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนี้ประกอบด้วยระบบงานย่อย 2 ระบบคือ 1) ระบบจัดเตรียม
ข้อมูลการปฏิบัติงาน และข้อมูลลูกค้า โดยวิศวกรบริการลูกค้า ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด และ
พนักงานธุรการศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด 2) ระบบการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของ
วิศวกรบริการลูกค้า ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด โดยผู้อำนวยการศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

ผลจากการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบการทำงานของระบบ โดยผู้ใช้งาน 3
กลุ่มได้แก่ พนักงานธุรการศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด จำนวน 7 คน วิศวกรบริการลูกค้า
ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด 14 คน และผู้อำนวยการศูนย์บริการลูกค้า จำนวน 1 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานระบบ ผลการประเมินระบบ
พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มี
ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งาน รองลงมาคือ สามารถนำมา
ประยุกต์ใช้กับงานจริงได้ และเสริมสร้างการทำงานที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน

Independent Study Title	Development of Information System for Service Center Administrator of Advanced Information Technology Public Limited Company
Author	Mr.Thanchot Buaket
Degree	Master of Science (Information Technology and Management)
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Dr.Samerkae Somhom

ABSTRACT

The purpose of this study was to develop an Information System for Service Center Administrator of Advanced Information Technology Public Limited.

The system was developed by using PHP script language and MySQL database program. The PHP was applied to design and develop a user interface whereas the MySQL database was used as the database server.

The developed program consists of two subsystems which are 1) the Processing data and Customer data system (for The Service Center Engineer and Service Center Administrator officers) and 2) a job detection and tracking system (for Vice President of Service Center).

There are three groups of users for this study. They consisted of 7 Service Center Administrators officers, 14 Service Center Engineers officers, and 1 Vice President Service Center.

A set of questionnaire were prepared to collect data from the users about their levels of satisfaction in using the system could be considered as a high level of satisfaction. The results also revealed that the best characters of the system were case of use and practicality. The result showed that the average satisfaction level was 4.41 which the researcher concludes that the developed system is very suitable for implementation at Advanced Information Technology Public Limited Company.