

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การจัดการระบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

Call Center System Management of The Computer Research and Service Center



T097260



โดย

นางสาวสุพมาภรณ์ สิทธิมงคลชัย รหัส 43040582

นางสาวสุภัทราภรณ์ สายสมบุญ รหัส 43040587

ปค.
สว 441
๑๕๔๖

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....07260

วัน เดือน ปี.....

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การจัดการระบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
Call Center System Management of The Computer Research and Service Center

โดย

นางสาวสุชมาภรณ์ สิทธิมงคลชัย รหัส 43040582


นางสาวสุภัตราภรณ์ สายสมบูรณ์ รหัส 43040587

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ 

(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนวยการ แสงโนรี)

หัวหน้าภาควิชา 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วณา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด จากรองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ คณะกรรมการปัญหาพิเศษ และคณะอาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร ทางคณะผู้จัดทำปัญหาพิเศษ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ขอขอบคุณ อาจารย์ธน โขก ภูมิศิริชโย หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ และเจ้าหน้าที่ของฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหา ให้ความร่วมมือ ตลอดจนเอื้อเฟื้อข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษเป็นอย่างดีและขอขอบคุณ อาจารย์ปราโมทย์ ภูสหาย ที่ช่วยสอนและปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบ คุณสมศักดิ์ เกตุณที คุณอดิศักดิ์ พุ่มอิม และคุณมารยาท เณรพงษ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่ให้ความรัก ความเข้าใจและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณพี่น้องทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจให้กัน ขอขอบคุณสมาชิกในกลุ่ม เพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยเขียนและทดสอบโปรแกรม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สุชมาภรณ์ สิทธิมงคลชัย
สุภัตราภรณ์ สายสมบูรณ์
กุมภาพันธ์ 2547

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การจัดการระบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

นักศึกษา : (1) นางสาวสุชมาภรณ์ สิทธิมงคลชัย

(2) นางสาวสุภัทราภรณ์ สายสมบูรณ์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี 16 / กุมภาพันธ์ / 2547

จากการศึกษาการดำเนินงานในส่วนงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทำให้ทราบปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานดังกล่าว การจัดเก็บข้อมูลที่ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูลและจัดเก็บในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลเอกสาร จึงเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานและยุ่งยากในการสรุปผลการดำเนินงาน อีกทั้งเอกสารยังอาจเกิดการสูญหายระหว่างการส่งมอบแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารฉบับนั้น ๆ นอกจากนี้ช่องทางการติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ไม่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ และผู้ร้องขอใช้บริการ ทั้งในด้านการร้องขอใช้บริการ การติดตามคำร้องขอ การติดตามสถานะการใช้โปรแกรม และการจัดฝึกอบรม ดังนั้นจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบงานให้สามารถแก้ไขปัญหาที่ได้จากการศึกษา โดยการจัดทำระบบการจัดการฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL) และโปรแกรมพีเอชพีมายแอดมิน (PhpMyAdmin) ทำการออกแบบเว็บเพจโดยใช้โปรแกรมดรีมเวเบอร์ เอ็มเอ็กซ์ (Dreamweaver MX) และภาษา HTML พร้อมทั้งเขียนโปรแกรมให้สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ เข้าหรือออกจากฐานข้อมูลผ่านทางหน้าเว็บเพจที่ออกแบบไว้ได้ด้วยภาษา PHP ซึ่งช่วยทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งด้านการจัดเก็บข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูลและการสืบค้นข้อมูล ส่งผลทำให้การบริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้คณะผู้จัดทำได้เสนอแนะให้เปลี่ยนมาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออราเคิลในการออกแบบฐานข้อมูล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบนระบบเครือข่ายที่จะขยายในอนาคต ทำให้ไม่ต้องทำการแปลงข้อมูลและสามารถดึงข้อมูลต่าง ๆ จากฐานข้อมูลของเซิร์ฟเวอร์ทางสถาบัน ฯ มาใช้ได้เลย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
บทที่ 2 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน	8
ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง	8
ประวัติความเป็นมา	8
โครงสร้างขององค์กรและสภาพการบริหารงาน	9
การดำเนินงานในปัจจุบัน	12
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	12
ปัญหาจากการดำเนินงาน	19
ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา	24
แนวทางในการแก้ไขปัญหา	25
แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงระบบเดิมเป็นระบบใหม่	26
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	28
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	28
การวิเคราะห์ระบบ	28
การออกแบบระบบ	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่	47
ผลการทดสอบและอภิปรายผล	63
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	64
สรุป	64
ข้อเสนอแนะ	65
เอกสารอ้างอิง	67
ภาคผนวก	68
ภาคผนวก ก เอกสารของระบบงานเดิม	69
ภาคผนวก ข เอกสารของระบบงานใหม่	73
ภาคผนวก ค แบบประเมินการดำเนินงานระบบใหม่	79
ภาคผนวก ง รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้	80
ภาคผนวก จ พจนานุกรมข้อมูล	86
ภาคผนวก ฉ คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการ	103
ภาคผนวก ช คู่มือการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่	115

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางผนวกที่	หน้า
1 หน่วยงานภายในสถาบัน	80
2 เจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัย	80
3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	80
4 การรับคำร้องขอใช้บริการ	81
5 ฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักวิจัย	81
6 การรับมอบโปรแกรม	81
7 การยืนยันเข้ารับการฝึกอบรม	82
8 การติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 1	82
9 การฝึกอบรม	83
10 การประเมินการฝึกอบรม	83
11 หน่วยงานที่ใช้โปรแกรม	83
12 การติดตามสถานะการใช้โปรแกรม	84
13 การติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 2	84
14 การประเมินความพึงพอใจ	85
15 การร้องขอใช้บริการ	85

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์	10
2 ขั้นตอนการดำเนินงานบริการลูกค้าสัมพันธ์	14
3 ขั้นตอนการดำเนินงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ	17
4 ผังรายละเอียดรวมของระบบ	29
5 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0	31
6 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 งานบริการลูกค้าสัมพันธ์)	34
7 ผังการไหลเวียนระดับที่ 1 (2.0 งานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ)	36
8 E-R Model ของระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ	39
9 ภาพแสดงส่วนหัวของหน้าจอนำเข้าข้อมูล	45
10 ภาพแสดงส่วนรายละเอียดของหน้าจอนำเข้าข้อมูล	45
11 ภาพแสดงส่วนท้ายของหน้าจอนำเข้าข้อมูล	46
12 ภาพแสดงส่วนหัวของหน้าจอรายงาน	46
13 ภาพแสดงส่วนรายละเอียดของหน้าจอรายงาน	47
14 ภาพแสดงส่วนท้ายของหน้าจอรายงาน	47
15 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์	49
16 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการร้องขอใช้บริการ	50
17 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามคำร้องขอใช้บริการ	51
18 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับคำร้องขอใช้บริการ	52
19 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามคำร้องขอใช้บริการ ที่ต้องทำการติดตาม	53
20 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับคำร้องขอใช้บริการของฝ่าย	53
21 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการของฝ่าย	54
22 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับการติดตามคำร้องขอของฝ่าย	55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่	หน้า
23 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ	56
24 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม	58
25 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการฝึกอบรม	59
26 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการประเมินการจัดการฝึกอบรม	59
27 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของแบบสอบถามความพึงพอใจ	60
28 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของสถิติปัญหาที่พบ	60
29 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับมอบ โปรแกรม	61
30 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมของเจ้าหน้าที่	61
31 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการจัดฝึกอบรม	62
32 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของรายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม	62
ภาพผนวกที่	หน้า
1 แบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01	69
2 ทะเบียนควบคุมการรับเรื่องขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-02	70
3 แบบฟอร์มการรับมอบโปรแกรม FM-24-IQ-00-01	71
4 แบบฟอร์มการสำรองข้อมูล FM-24-IQ-00-02	72
5 แบบฟอร์มการขอใช้บริการ	73
6 รายงานการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ	74
7 รายงานการรับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ	75
8 รายงานการรับคำร้องขอใช้บริการ	76
9 รายงานการจัดฝึกอบรม	77
10 รายงานความพึงพอใจในบริการ	78
11 แบบสอบถามความพอใจของผู้ใช้ระบบ	79
12 หน้าจอหลักส่วนของผู้ร้องขอใช้บริการ	104
13 การร้องขอใช้บริการ (บุคคลภายในและบุคคลภายนอก)	105
14 การติดตามคำร้องขอใช้บริการ	106

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
15 ผลการติดตามคำร้องขอใช้บริการ(ในกรณีที่ดำเนินการเสร็จ)	107
16 การติดตามสถานะการใช้ระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ	108
17 ตารางการจัดฝึกอบรม	109
18 รายชื่อหน่วยงานที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรม	110
19 รายชื่อที่ยืนยันผู้เข้ารับการฝึกอบรม	110
20 แบบฟอร์มการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรม	111
21 แบบประเมินการจัดฝึกอบรมเพื่อกรอกรหัส โปรแกรม	111
22 แบบประเมินการจัดฝึกอบรม	112
23 แบบทดสอบความพึงพอใจ	113
24 สถิติปัญหาที่มีการร้องขอใช้บริการ	114
25 การติดตั้ง โปรแกรม AppSer เวอร์ชัน 2.3.0	116
26 หน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์	117
27 การรับคำร้องขอใช้บริการ	118
28 รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ	118
29 การติดตามการร้องขอใช้บริการ	119
30 รายละเอียดการติดตามคำร้องขอใช้บริการ	119
31 การรับมอบระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ	120
32 การติดตามสถานะการใช้ระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ	121
33 การฝึกอบรม	121
34 รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม	122
35 การแสดงใบบันทึกการรับคำร้องขอใช้บริการของแต่ละเดือน	123
36 ใบบันทึกการรับคำร้องขอใช้บริการ	123
37 รายงานการรับคำร้องขอใช้บริการ	124
38 รายงานการติดตามสถานะการใช้ระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ	124
39 รายงานการรับมอบระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ	125
40 การแสดงรายชื่อระบบและ โปรแกรมสารสนเทศรวมทั้งการจัดฝึกอบรม	126
41 รายงานการจัดฝึกอบรม	126

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
42 การรับคำร้องขอใช้บริการ	127
43 รายละเอียดการรับคำร้องขอใช้บริการ	128
44 การให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ	128
45 รายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ	129
46 การติดตามคำร้องขอบริการ	130
47 รายละเอียดการติดตามคำร้องขอบริการ	130



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน โดยได้พยายามปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่ตนดำเนินการอยู่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้มีการปรับตัวและการแข่งขันกันสูงขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สถาบันการศึกษาเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญและได้นำเอาเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่เรื่องการบริหาร ความสะดวกให้แก่นักเรียน นักศึกษา และครูอาจารย์ ทั้งในด้านการเรียนการสอน และการบริการต่าง ๆ รวมทั้งนำมาช่วยในการบริหารงานของสถาบันการศึกษา และใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายนอกกับสถาบันการศึกษา เพื่อให้บุคคลภายนอกมองเห็นภาพลักษณ์อันดีและการทำงานที่มีประสิทธิภาพของสถาบันการศึกษา ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือ และทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคมได้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานทั้งในสถาบันการศึกษาและในองค์กรธุรกิจ จึงได้จัดตั้งสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศต่าง ๆ แก่บุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ฯ ซึ่งในการติดต่อขอใช้บริการของทางสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ จะต้องติดต่อผ่านทางศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ของฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ ที่เป็นหน่วยงานภายในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และประสานงานระหว่างผู้ติดต่อขอใช้บริการกับฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ตลอดจนให้บริการตามคำร้องขอของผู้ติดต่อขอใช้บริการ และจัดฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารสนเทศ โดยจะแบ่งเป็นงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ซึ่งการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์นั้นควรมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ติดต่อขอใช้บริการ แต่พบว่าการดำเนินงานในปัจจุบันของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีปัญหาเกิดขึ้น กล่าวคือ เมื่อรับคำร้องขอใช้บริการหรือรับโปรแกรมสารสนเทศจากฝ่ายระบบและโปรแกรม เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะทำการจัดเก็บข้อมูลลงในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล จากนั้นจะนำข้อมูลต่าง ๆ จัดเก็บในรูปของแฟ้มเอกสาร ซึ่งทำให้มีความยุ่งยากในการสืบค้นข้อมูล การประมวลผลข้อมูลต้องใช้เวลาาน และเกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทั้งในการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ การติดตามผลการให้บริการ และการนำข้อมูลมาสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำรายงาน นอกจากนี้ช่องทางในการติดตามผลการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ มีน้อย ทำให้เสียเวลาในการทำงานทั้งส่วนของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และฝ่ายต่างๆ ที่ให้บริการตามคำร้องขอ อีกทั้งการติดต่อขอใช้บริการกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีความยุ่งยากและไม่สะดวกต่อผู้ขอใช้บริการด้วย

สำหรับการติดตามผลการใช้โปรแกรมสารสนเทศจะต้องเข้าไปติดต่อโดยตรงหรือโทรศัพท์ติดต่อสอบถามการใช้งานโปรแกรมสารสนเทศที่ได้ทำการติดตั้ง โดยจะต้องทำการติดตามในทุกเดือน ซึ่งทำได้ยากและต้องใช้เวลาาน เพราะมีโปรแกรมจำนวนมากและทำการติดตั้งให้แก่หลายหน่วยงาน ในส่วนของการแจ้งเรื่องฝึกอบรมการใช้โปรแกรมจะใช้หนังสือหรือเอกสารทางราชการ ทำให้เสียเวลาในการแจ้งเรื่องให้แก่หน่วยงานที่ต้องเข้ารับการอบรม อีกทั้งการเก็บข้อมูลจากผู้ร้องขอใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ จะจัดเก็บในรูปของเอกสารเดียวกันกับที่คำร้องขอที่ใช้ในการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ทำให้เสียเวลาในการสืบค้น และยุ่งยากต่อการนำมาประมวลผล นอกจากนี้การที่ข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในรูปของเอกสาร ทำให้จะต้องเสียเวลาในการส่งเอกสารไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งฝ่ายที่ให้บริการและฝ่ายที่ร้องขอใช้บริการ และข้อมูลที่ถูกส่งไปนั้น อาจเกิดการสูญหายระหว่างทางได้อีกด้วย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ทำให้สนใจที่จะศึกษาคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทำให้การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์สะดวกต่อผู้ติดต่อขอใช้บริการและมีประสิทธิภาพ โดยจะนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบฐานข้อมูล การประมวลผล และการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งจะเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย และช่วยลด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ยุ่งยากในการทำงาน เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ ในส่วนของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ
2. เพื่อทำการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ
3. เพื่อออกแบบและจัดทำเว็บเพจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทำให้เข้าใจการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งในส่วนของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ และทำให้ทราบถึงปัญหาจากการดำเนินงานในปัจจุบันซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบงานใหม่ที่ช่วยให้การดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ต้องการติดต่อขอใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ลดความเสียหายและการสูญหายของเอกสาร

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารสนเทศและประกันคุณภาพ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยช่วงเวลาในการศึกษาอยู่ในช่วงประมาณเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2546 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

การตรวจเอกสาร

ชรินทร์ (2541) การศึกษาระบบการคัดเลือกผู้เข้าสมัครใน โครงการจัดฝึกอบรมของฝ่ายวิชาการ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ จากระบบงานเดิมที่การจัดเก็บข้อมูล ทั้งข้อมูลผู้สมัคร ข้อมูลหลักสูตรการอบรม และเอกสารการสมัครอยู่ในรูปกระดาษ ทำให้เกิดการสูญหาย การทำงานที่ซ้ำซ้อนและปัญหาอีกอย่างคือผู้รับสมัครจะไม่ทราบว่าผู้สมัครนั้นเคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรใดมาบ้าง ทำให้ผู้สนใจคนอื่นต้องหมดสิทธิ์ เนื่องจากหลักสูตรที่เปิดอบรมมีจำนวนมาก ผู้รับสมัครไม่สามารถบอกจำนวนของผู้สมัครเข้าอบรมที่ผ่านการคัดเลือกในแต่ละหลักสูตรและจำนวนผู้เข้าอบรมที่สามารถรับสมัครเพิ่มได้อย่างทันที สำหรับแนวทางการแก้ปัญหาในส่วนการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมจะใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 97 (Microsoft Access 97) พร้อมกับเขียนโปรแกรมในการเรียกใช้และค้นหาข้อมูลโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ วิซวล เบสิก (Microsoft Visual Basic) เวอร์ชัน 5 ซึ่งช่วยให้การจัดการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถเก็บข้อมูลและกำหนดข้อจำกัดต่าง ๆ ให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้นด้วย

สุพจน์และคณะ (2543) การศึกษาระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรมของบริษัท ชัม ชิสเต็ม จำกัด ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากระบบการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ ด้านการจัดฝึกอบรม เกิดจากการจัดเก็บเอกสารที่ได้จากการรับสมัครไม่มีการจัดเก็บเข้าแฟ้มอย่างเป็นระบบทำให้การค้นหาเอกสารทำได้ยาก ไม่มีการทำสำเนาเอกสารที่ได้จากเครื่องโทรสาร ไม่มีการออกบัตรประจำตัวและรหัสประจำตัวให้กับผู้สมัคร แบบฟอร์มที่ใช้ในการทำงานยังไม่รองรับการทำงานได้อย่างเต็มที่ทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ด้านระบบลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเกิดจากการที่บริษัทยังขาดการวางระบบด้านลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งส่งผลให้ทางบริษัทขาดการปฏิสัมพันธ์กับทางร้าน ทำให้เกิดปัญหาเวลาติดต่อกัน ขาดการยอมรับจากทางร้าน เนื่องจากบริษัทเปิดดำเนินการได้ไม่นานนัก ดังนั้นชื่อเสียง การยอมรับทางธุรกิจ ตลอดจนเครดิตทางธุรกิจยังไม่เป็นที่ยอมรับนัก ส่งผลให้มีความจำเป็นที่จะต้องทำให้ระบบลูกค้าสัมพันธ์เป็นระบบที่สร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับทางธุรกิจให้กับบริษัท แนวทางการแก้ไขคือ พัฒนาระบบการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ ให้มีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการอ้างอิงการดำเนินงานจากบริษัทแม่แบบที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปรับปรุงระบบ โดยนำระบบการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริษัทที่ทำการศึกษา และศึกษาจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ด้านการจัดการฝึกอบรมจะวางระบบขั้นตอนการทำงานในการจัดฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มรับสมัครผู้ที่สนใจเข้าฝึกอบรม การกรอกใบสมัคร การจัดเก็บข้อมูลของผู้สมัครในรูปเอกสารเข้าแฟ้มเรียงตามชื่อของผู้สมัคร การออกรหัสประจำตัวให้กับผู้ฝึกอบรม เพื่อใช้ในการติดต่อและสืบค้นข้อมูล การจัดทำแฟ้มของหลักสูตรที่เปิดอบรม แต่ละหลักสูตรแยกเป็นแฟ้มเพื่อง่ายต่อการตรวจสอบว่าหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการสมัครเต็มหรือยัง การแจ้งผลให้ลูกค้าทราบว่าได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ การจัดฝึกอบรม การสรุปผลการฝึกอบรม และการออกใบรับรองให้ลูกค้าที่ผ่านการฝึกอบรมให้มีขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนางานฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

ปฐมพงษ์ (2544) ได้ศึกษาระบบระบบงานในฝ่ายอบรมของบริษัท อเมริกัน อินฟอร์เมชัน ซิสเต็ม จำกัด ซึ่งมีการทำงานของฝ่ายอบรมมีรูปแบบที่ไม่แน่นอนไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน งานเอกสารมีจำนวนมาก เกิดการสูญหายของข้อมูลและมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลักษณะการเก็บข้อมูลทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้ล่าช้า ส่วนของการบริการมีความยุ่งยากและล่าช้า เนื่องจากขาดอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการข้อมูล การลงทะเบียนและเปลี่ยนแปลงตารางอบรม ไม่มีการจัดกลุ่มข้อมูลอย่างเหมาะสมจึงทำให้ข้อมูลเกิดการซ้ำซ้อนสืบค้นยากทำให้ปัจจุบันไม่สามารถได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ส่งผลต่อรายได้และชื่อเสียงของบริษัท แนวทางแก้ปัญหาจะทำได้โดยการจัดทำการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต และการจัดทำฐานข้อมูลการลงทะเบียน เพื่อแก้ปัญหาในส่วนของการสอบถามข้อมูลและการลงทะเบียนทางโทรศัพท์ การนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ จัดทำเว็บด้วยภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML) และ โปรแกรมคริมเวฟเวอร์ เวอร์ชัน 4.01 การทำฐานข้อมูลการลงทะเบียนโดยโปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL) และ PHP เวอร์ชัน 4.0 เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาจากความผิดพลาดจากงานที่มีข้อกำหนดที่ซับซ้อนและจากความล่าช้าจากการทำงาน

ฉันทนทีและคณะ (2545) ทำการศึกษาการจัดการระบบสินค้าคงคลัง ลูกค้าสัมพันธ์ และงานขายในธุรกิจค้ารถยนต์ ปัญหาคือศูนย์บริการไม่ทราบว่าลูกค้าได้รับบริการอะไรไปบ้าง ซึ่งอาจเกิดการซ่อมที่ซ้ำซ้อน นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องข้อจำกัดของเนื้อที่ในการจัดเก็บของ สมุดคู่มือรับบริการซึ่งมีเนื้อที่จำกัด บันทึกข้อมูลการซ่อมได้น้อย การแก้ไขปัญหาคือการจัดการข้อมูลและการคำนวณ ต่าง ๆ ซึ่งได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ แอ็กเซส 2000 (Microsoft Access 2000) ไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก 6 (Microsoft Visual Basic 6.0) และ โปรแกรม ASP

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาใช้ในการพัฒนาระบบ เช่น การออกแบบหน้าจอ การคิดคำนวณต่าง ๆ พร้อมทั้งระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้งานเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลจากการเข้ามาใช้งาน และแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต และระบบสามารถจัดเก็บ แก้ไข พร้อมทั้งสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถออกรายงานเพื่อสรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายสินค้าคงคลัง และนำเสนอข้อมูลสำหรับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายขายเพื่อช่วยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศรัณย์และคณะ (2545) ได้ทำการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานด้านการขายของบริษัท เอ็นเนอจี ดีไซน์ คอนเซ็ป จำกัด เกิดปัญหาจากขั้นตอนของการขายต่าง ๆ ไม่สามารถที่จะติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน และกระบวนการของการทำงานยังขาดความต่อเนื่อง ไม่มีระบบการจัดการเก็บข้อมูลไว้เป็นศูนย์กลางทำให้ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลต่างๆ ได้ทันที อีกทั้งขั้นตอนในการทำงานยังมีความซับซ้อน และไม่มีระบบช่วยประเมิณการทำงานอย่างแท้จริง การบริการลูกค้าสัมพันธ์เกิดปัญหาคือขาดการจัดการข้อมูลที่ดี เอกสารจำนวนมากสูญหาย ทำให้เกิดความล่าช้า และความผิดพลาดในการให้บริการลูกค้า สำหรับแนวทางในการแก้ปัญหาโดยการพัฒนาระบบจะใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิค 6 ออกแบบรายงาน รูปแบบการนำเข้าของข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และการประมวลผลต่าง ๆ รวมถึงใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอ็กเซส 97 จัดเก็บข้อมูลเพื่อให้การบริหารและการดำเนินงานในขั้นตอนของการขายสินค้ามีประสิทธิภาพ

วิธีการศึกษา

1. การรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานบริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในส่วนที่สนใจศึกษา ดังนี้

1.1 ข้อมูลแบบปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและระบบการดำเนินงานในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมถึงความต้องการของผู้ใช้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการติดต่อขอสัมภาษณ์หัวหน้าศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

1.2 ข้อมูลแบบทุติยภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลที่จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยได้มีการเก็บรวบรวมหรือบันทึกเอาไว้ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ เช่น แบบฟอร์มการขอใช้บริการ (FM-23-IQ-00-01) ที่ใช้ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำร้องขอใช้บริการ ทะเบียนควบคุมการรับเรื่องขอใช้บริการ (FM-23-IQ-00-02) แบบฟอร์มการรับมอบโปรแกรม (FM-24-IQ-00-01) เป็นต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากปัญหาพิเศษและหนังสือหรือตำราต่าง ๆ รวมทั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บเพจ (Web Page) ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังและเว็บไซต์ (Web Site) ต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล เลือกใช้วิธีการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบ ประเภทการวิเคราะห์เชิงโครงสร้าง เพื่อให้ทราบว่าข้อมูลการดำเนินงานนั้นมีส่วนประกอบอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายขึ้น โดยจะดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 การศึกษาเบื้องต้น โดยจะทำการกำหนดปัญหา กำหนดขอบเขตของการศึกษาเบื้องต้นว่า มีข้อมูลอะไรบ้างที่จะต้องศึกษา มีกระบวนการดำเนินงานอะไรบ้างที่จะต้องศึกษา และดูการเชื่อมต่อของระบบการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์กับระบบอื่น ๆ จากนั้นทำการประเมินความคุ้มค่าของโครงการว่า สามารถแก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้มากน้อยเพียงใด แล้วทำการวางแผนโครงการ

2.2 การวิเคราะห์ปัญหา โดยทำการศึกษาขอบเขตของปัญหาเพื่อให้เข้าใจในปัญหาว่ามีขอบเขตแค่ไหน วิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาสาเหตุ ผลกระทบ รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหา วิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานในปัจจุบันเพื่อดูว่าในการดำเนินงานนั้นมีกระบวนการอะไรบ้าง และปริมาณของข้อมูลในกระบวนการดำเนินงาน และกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.3 การวิเคราะห์ความต้องการ ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ความต้องการตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ พร้อมกับสรุปความต้องการทั้งหมด จากนั้นทำการออกแบบระบบ โดยสร้างรายละเอียดที่จะทำให้ระบบเป็นไปตามความต้องการที่กำหนด ซึ่งการออกแบบจะอธิบายถึงข้อมูลที่ต้องนำเข้า การประมวลผล และรายงานที่ต้องการแสดงผล

2.4 การวิเคราะห์การตัดสินใจ โดยกำหนดวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งในที่นี้เลือกวิธีการแก้ปัญหาด้วยการใช้โปรแกรม MySQL ในการจัดทำฐานข้อมูลของเรื่องการรับคำร้องขอใช้บริการและส่วนงานอื่นที่สนับสนุนกัน การออกแบบหน้าจอการทำงานเพื่อติดต่อกับผู้ใช้ระบบเพื่อแก้ไขงานด้านการรับและติดตามผลจากเรื่องที่ร้องขอใช้บริการเข้ามา โดยเลือกใช้โปรแกรมครีမ်เวฟเวอร์ เอ็มเอ็กซ์ มาเป็นเครื่องมือในการออกแบบ และใช้ภาษา PHP เขียนโปรแกรม พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี ด้านการดำเนินการ และด้านเศรษฐกิจ จากนั้นทำการทดสอบโปรแกรมที่ทำการเขียนขึ้น เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมในการใช้งาน โดยทำการทดสอบโปรแกรมหลังจากที่ได้ทำการเขียนโปรแกรมเรียบร้อยแล้ว และทำการแก้ไขโปรแกรมส่วนที่ผิดพลาด

2.5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะในส่วนที่ต้องปรับปรุงขั้นตอน ๆ ไป พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานระบบเพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาและการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน

ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2532 เพื่อดำเนินการทางด้านการให้บริการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานหรือบุคคลทั้งภายในและภายนอกของสถาบัน ตั้งอยู่ที่ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ประวัติความเป็นมา

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานระดับคณะที่จัดตั้งขึ้นมาโดยวัตถุประสงค์เพื่อนำคอมพิวเตอร์มาใช้อำนวยความสะดวกทั้งทางด้านวิชาการ การเรียนการสอน งานบริหารของคณะและหน่วยงานต่างๆ โดยเน้นการให้บริการเพื่อให้ความสะดวกสบายในการใช้งานระบบสารสนเทศแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ในระยะเริ่มแรกเมื่อ พ.ศ. 2532 ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลญี่ปุ่น มอบเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบเมนเฟรม NEC 610/10 (ACOS-4 / MVP XE-AF) มีหน่วยความจำหลัก 16 MB และระบบไมโครคอมพิวเตอร์อีกกว่า 70 ชุด เป็นระบบคอมพิวเตอร์หลัก ในปัจจุบันได้รับมอบหมายหน้าที่เพิ่มเติมให้ดูแลระบบสารสนเทศของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และได้รับเงินสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดินในโครงการคอมพิวเตอร์ระบบเปิดและคอมพิวเตอร์ทำงานแบบขนาดความเร็วสูง (Open System) ทำให้ปัจจุบันมีระบบคอมพิวเตอร์หลักของสถาบัน ๙ ที่ประกอบด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงเชื่อมต่อได้ทั่วโลก ซุปเปอร์คอมพิวเตอร์นิวมาศ เครื่องบริการหลักเจ้าคุณ แคนแสด ร่มเกล้า และเครื่องบริการหลักประจำคณะ (Faculty Sever) จำนวน 7 ชุด X-Terminal อีก 119 เครื่อง กระจายอยู่ทุกคณะทั่วทั้งสถาบัน ๙ นอกจากนี้ยังมีระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบ (CAD) และพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (AI) ไมโครคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สนับสนุนอีกมาก เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน ๙ ได้อย่างเต็มที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างขององค์กรและสภาพการบริหารงาน

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ได้แบ่งการบริหารออกเป็น 7 ฝ่าย ได้แก่ สำนักผู้อำนวยการ ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ ฝ่ายควบคุมเครื่อง ฝ่ายระบบและโปรแกรม ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ และฝ่ายระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล โดยมีสภาพการบริหารงานดังนี้ (ภาพที่ 1)

ผู้อำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดแผนงานและควบคุมนโยบายของหน่วยงาน โดยมีรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายต่างๆ รับผิดชอบงานในแต่ละสายงาน

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและดูแลความเรียบร้อยในการดำเนินงานของสำนักงานผู้อำนวยการและระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ

รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบสื่อสาร มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนและดูแลความเรียบร้อยในการดำเนินงานของหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูลและฝ่ายควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการทั้งหมด

รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและบริการ มีหน้าที่วางแผนและดูแลความเรียบร้อยในการดำเนินงานของฝ่ายระบบและโปรแกรม ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ และฝ่ายวิชาการ

หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ มีหน้าที่วางแผนการปฏิบัติงานและควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายให้เป็นไปตามแผนของฝ่ายและนโยบายหน่วยงาน

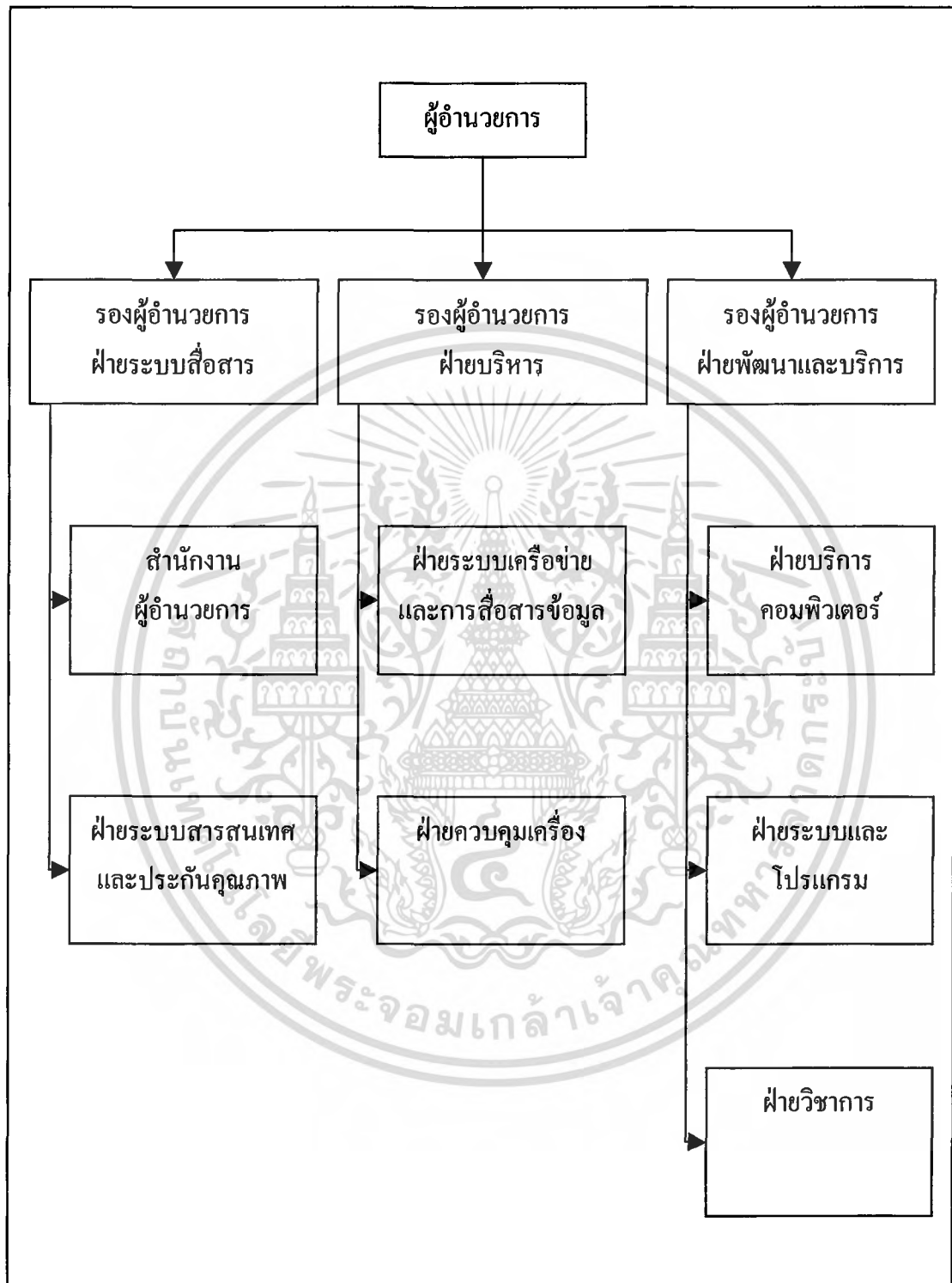
สำหรับหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ ทำหน้าที่ออกหนังสือหรือเอกสารราชการในการติดต่อกับหน่วยงานภายในสถาบันฯ และหน่วยงานภายนอกสถาบันฯ ด้วย

2. ฝ่ายระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ทำหน้าที่ในการให้บริการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในสถาบันฯ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งดูแลรักษาระบบเครือข่ายที่ทำการติดตั้ง เช่น ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรเกิดปัญหาในการเชื่อมต่อเครือข่ายกับตึกเจ้าคุณ ซึ่งทำให้การสื่อสารข้อมูลล่าช้าไม่สะดวก จึงทำการส่งคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขกับทางศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนั้นฝ่ายระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูลจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นต้น นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการเดินสายโทรศัพท์ภายในสถาบันฯ ด้วย

3. ฝ่ายระบบควบคุมเครื่อง ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลเซิร์ฟเวอร์ของสถาบันฯ และให้บริการหมายเลขอ้างอิงการใช้สิทธิ์ของผู้ใช้ (User Account) และรหัสผ่าน (Password) แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในสถาบันฯ เพื่อใช้รับส่งข้อมูลต่างๆ รวมทั้งเพื่อการใช้งานเกี่ยวกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการติดตั้งและการให้บริการด้านการซ่อมบำรุง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งในส่วนของ การซ่อมแซมบำรุงรักษาจะมีลักษณะ การให้บริการ 2 แบบคือ การให้บริการแบบการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาซ่อมแซมที่สำนักวิจัย และบริการคอมพิวเตอร์ และการให้บริการแบบเจ้าหน้าที่ของฝ่ายการบริการคอมพิวเตอร์เดินทางไป ทำการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานที่ร้องขอใช้บริการกับทางศูนย์บริการลูกค้า สัมพันธ์ เพราะไม่สามารถขนย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ต้องการซ่อมแซมมาที่ฝ่ายได้ พร้อมทั้ง ทำหน้าที่ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในสถาบัน ฯ โดยเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง และให้บริการ จัดเตรียมสถานที่ให้แก่ฝ่ายต่าง ๆ ที่จัดฝึกอบรม

5. ฝ่ายระบบและโปรแกรม ทำหน้าที่สร้างโปรแกรมสารสนเทศขึ้นมาใหม่และ พัฒนาโปรแกรมสารสนเทศที่มีอยู่ให้สามารถรองรับกับความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีทั้ง การใช้งานสารสนเทศและส่วนของการใช้งานทั่วไป เช่น โปรแกรมเงินกู้ยืมรัฐบาลเพื่อการศึกษา โปรแกรมตารางสอน ระบบงานการเงินกองคลัง เป็นต้น

6. ฝ่ายวิชาการ จะทำหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมให้แก่ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ใน สถาบัน ฯ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป พร้อมทั้งการจัดทำคู่มือในการฝึกอบรม โดยโปรแกรมที่ จัดฝึกอบรมจะเป็น โปรแกรมพื้นฐานไม่ใช่โปรแกรมสารสนเทศที่ฝ่ายระบบและ โปรแกรมพัฒนา และทำหน้าที่ดำเนินการติดต่อกับสำนักผู้อำนวยการ ในการเรื่องการแจ้งการฝึกอบรมไปยัง หน่วยงานต่าง ๆ และติดต่อกับฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ในการจองห้องคอมพิวเตอร์เพื่อจัดฝึกอบรม

7. ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อกับ หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ฯ โดยมีจัดให้มีศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ขึ้น เพื่อรับคำร้องขอใช้ บริการต่าง ๆ จากนั้นทำการแจกงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และทำการติดตามผลการให้ บริการตามคำร้องขอใช้บริการ ในส่วนของระบบสารสนเทศภายในสถาบัน ฯ ฝ่ายนี้จะทำหน้าที่ ทดสอบโปรแกรมสารสนเทศที่ฝ่ายระบบและ โปรแกรมจัดทำหรือพัฒนาขึ้น จากนั้นจะดำเนินการ ติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งาน และจัด ฝึกอบรมการใช้โปรแกรมสารสนเทศ โดยให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาฝึกอบรม สำหรับการดำเนินการ ด้านงานประกันคุณภาพนั้นต้องทำการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักวิจัยและ บริการคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่กระบวนการทำงานจนถึงผลงานที่ออกมาว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่ กำหนดมาน้อยเพียงใด เพราะปัจจุบันมีการจัดทำมาตรฐาน ISO ขึ้นจึงจำเป็นต้องควบคุมให้ กระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานในปัจจุบัน

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่ควบคุมและให้บริการคอมพิวเตอร์กับระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานหรือบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ฯ เพื่อนำคอมพิวเตอร์มาใช้อำนวยความสะดวกทั้งด้านวิชาการ การเรียนการสอน งานบริหารของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ สำหรับงานทางด้านการให้บริการเป็นงานที่ทางสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญมาก โดยจะให้บริการในการพัฒนาหรือจัดทำโปรแกรมสารสนเทศ พร้อมทั้งทดสอบสภาพการทำงานของโปรแกรมดังกล่าวก่อนที่จะทำการติดตั้ง ตลอดจนทำการตรวจสอบสภาพโปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ และจะให้บริการด้านการให้คำปรึกษาการใช้หรือจัดฝึกอบรมการใช้โปรแกรมประยุกต์และโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น

นอกจากนี้จะให้บริการเชื่อมต่อและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายภายในสถาบัน ฯ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการด้านการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้บริการหมายเลขอ้างอิงการใช้สิทธิ์ของผู้ใช้และรหัสผ่านแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรในสถาบัน ฯ เพื่อใช้รับส่งข้อมูลและการใช้งานเกี่ยวกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงดูแลเซิร์ฟเวอร์ของสถาบัน ฯ ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แก่อาจารย์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและแก่นักศึกษาเพื่อใช้ศึกษาและค้นหาข้อมูลเพื่องานวิจัยต่าง ๆ ให้บริการติดตั้งระบบซอฟต์แวร์และกำจัดไวรัสโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้บริการฝึกอบรมแก่บุคลากรภายในสถาบัน ฯ โดยไม่คิดมูลค่า ตลอดจนให้บริการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของสถาบัน ฯ บนเว็บไซต์หรือหน้าแรกของข่าวสารที่ผู้ใช้จะพบ ซึ่งการให้บริการมีทั้งแบบเป็นไปตามแผนที่วางไว้และแบบดำเนินตามคำร้องขอใช้บริการ

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

การดำเนินงานในปัจจุบันของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ สามารถแบ่งการดำเนินงานในส่วนที่สนใจจะศึกษาเป็น 2 ส่วน คือ งานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

งานบริการลูกค้าสัมพันธ์ ในปัจจุบันศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะทำการรับคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์จากผู้ขอใช้

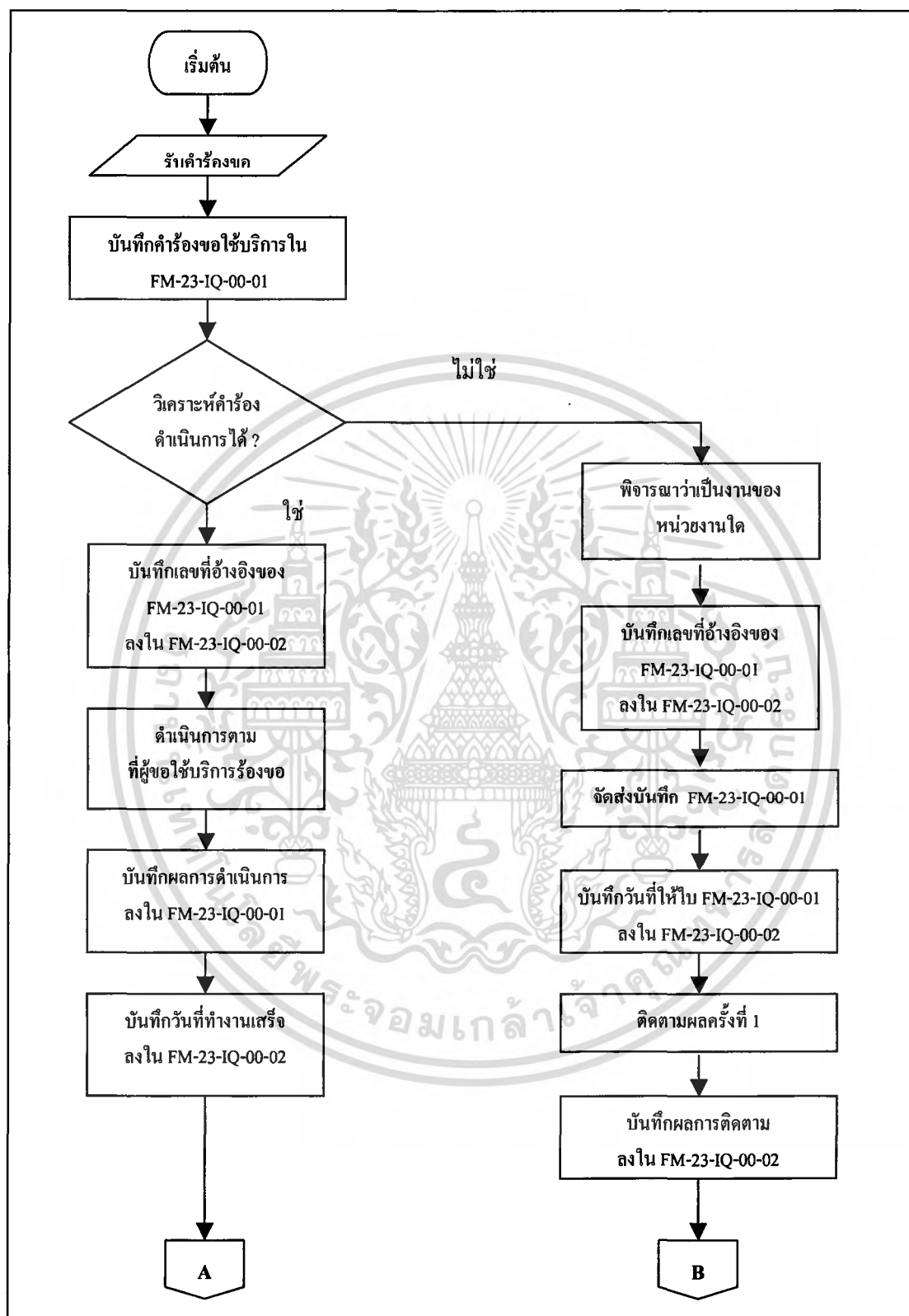
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการทั้งภายในและภายนอกสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งสามารถร้องขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เอกสารหรือหนังสือทางราชการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร และมาติดต่อที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะทำการบันทึกคำร้องขอใช้บริการลงในแบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01 (รายละเอียดในภาคผนวก) จากนั้นทำการวิเคราะห์คำร้องขอใช้บริการ ซึ่งถ้าคำร้องขอใช้บริการนั้นศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์สามารถแก้ไขหรือให้บริการได้ จะดำเนินการตามที่ผู้ขอใช้บริการร้องขอและบันทึกผลการดำเนินการลงในแบบบันทึก สำหรับบริการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะพิจารณาว่าเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใดของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ และทำการจัดส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01 ให้แก่ฝ่ายนั้น ๆ ซึ่งฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการแก้ไขหรือให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ และทำการบันทึกผลการแก้ไขหรือให้บริการลงใน FM-23-IQ-00-01 จากนั้นส่งกลับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

ก่อนการส่ง FM-23-IQ-00-01 ให้แก่ฝ่ายต่าง ๆ เพื่อทำการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะต้องทำการลงบันทึกเลขที่อ้างอิงของ FM-23-IQ-00-01 ลงในทะเบียนควบคุมการรับเรื่องขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-02 (รายละเอียดในภาคผนวก) ก่อน เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ได้รับ FM-23-IQ-00-01 จะต้องลงบันทึกวันที่รับใน FM-23-IQ-00-02 ด้วย และเมื่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้รับ FM-23-IQ-00-01 จากฝ่ายต่าง ๆ จะต้องทำการลงบันทึกการรับคืนใน FM-23-IQ-00-02 ด้วยเช่นกัน

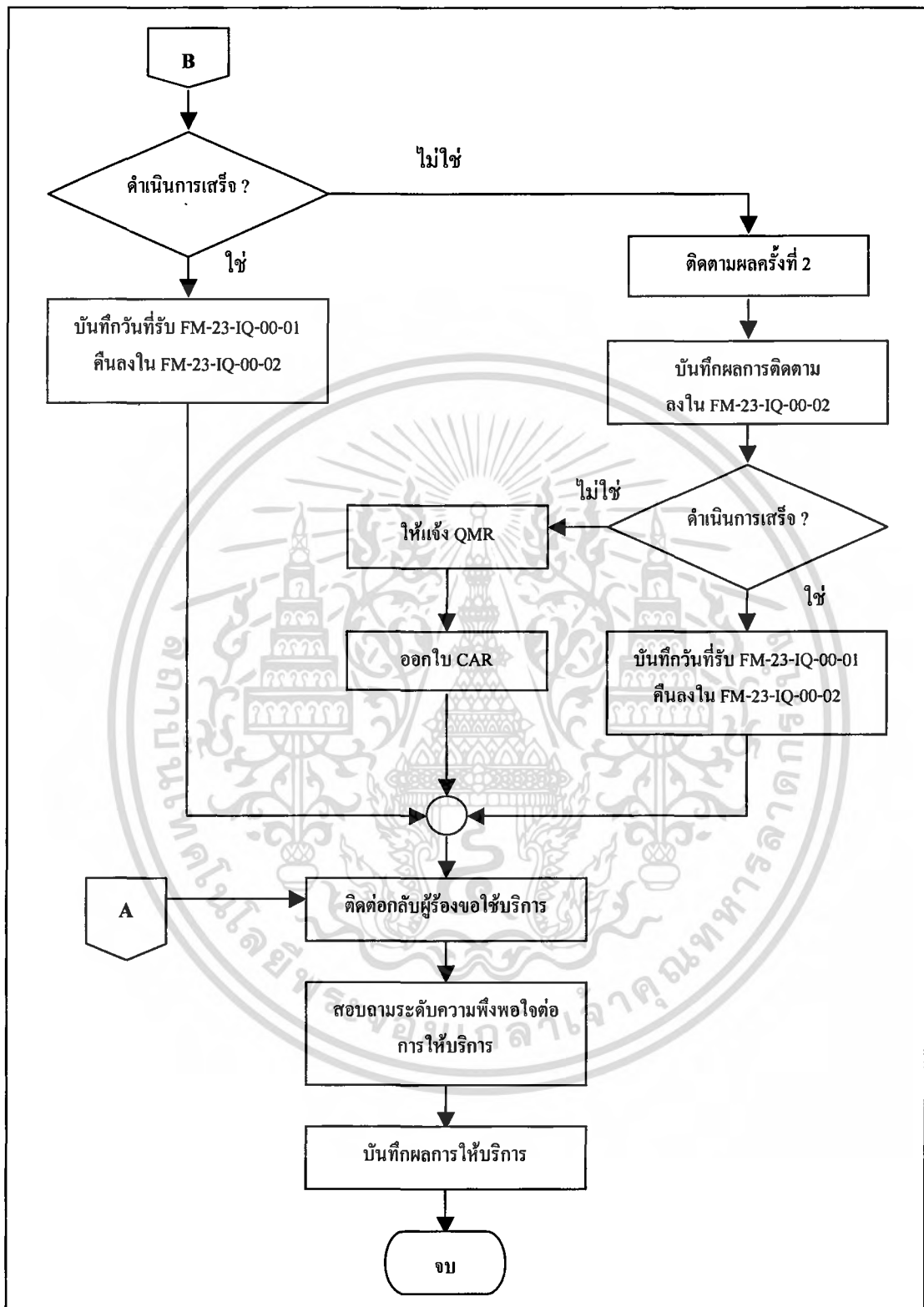
สำหรับการติดตามผลการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการ ทางศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะดูข้อมูลในบันทึก FM-23-IQ-00-02 เพื่อไปติดตามผลการดำเนินงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่รับคำร้องขอใช้บริการนั้นไปดำเนินการ ซึ่งการติดตามจะทำ 2 ครั้ง โดยครั้งแรกจะกระทำภายใน 7 วัน เมื่อฝ่ายที่รับ FM-23-IQ-00-01 ไปดำเนินการแต่ไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งบันทึกผลการติดตามลงใน FM-23-IQ-00-02 และทำการติดตามครั้งที่ 2 หลังจากการติดตามครั้งแรก 7 วัน พร้อมทั้งบันทึกผลการติดตามลงใน FM-23-IQ-00-02 ในกรณีที่ผลการดำเนินการแก้ไขหรือให้บริการของฝ่ายที่เกี่ยวข้องยังไม่เสร็จสมบูรณ์หรือไม่มีเหตุผลอันควรในการติดตามครั้งที่ 2 ให้แจ้ง QMR เพื่อออก CAR จากนั้นศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะทำการติดต่อกลับผู้ร้องขอใช้บริการและสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และทำการบันทึกผลการให้บริการเพื่อนำไปสรุปผลการปฏิบัติงานทั้งหมดพร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรค และนำเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่อทบทวนทุก 1 เดือน (ภาพที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 (ต่อ)

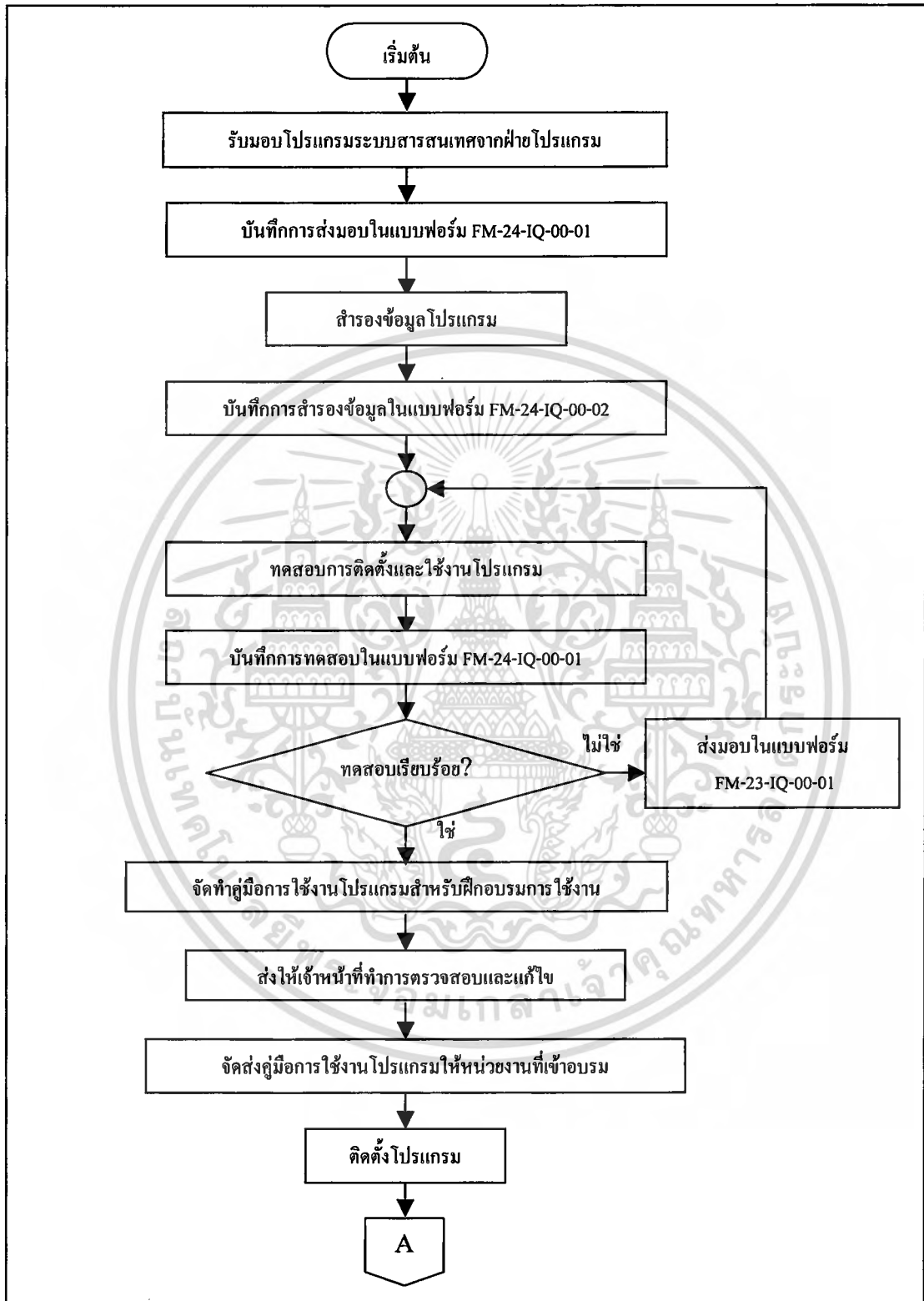
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ในปัจจุบันทาง ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะรับมอบโปรแกรมระบบสารสนเทศที่ทำการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานภายในสถาบัน ฯ จากฝ่ายระบบและโปรแกรม โดยทำการบันทึกการส่งมอบโปรแกรม ในแบบฟอร์มการรับมอบโปรแกรม FM-24-IQ-00-01 (รายละเอียดในภาคผนวก) จากนั้นจะทำการบันทึกผลการสำรองข้อมูลในแบบฟอร์มการสำรองข้อมูล FM-24-IQ-00-02 (รายละเอียดในภาคผนวก) และทำการทดสอบการติดตั้งและการใช้งาน โปรแกรม โดยเจ้าหน้าที่ทำการทดสอบโปรแกรมของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะบันทึกผลการทดสอบลงในแบบฟอร์ม FM-24-IQ-00-01 ถ้าเกิดกรณีที่มีปัญหาในการใช้งานของโปรแกรมหรือการติดตั้งโปรแกรมไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ที่ทำการทดสอบจะทำการประสานงานกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยทำการบันทึกปัญหาลงในแบบฟอร์ม FM-23-IQ-00-01 และนำข้อมูลเข้าเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุง แต่ถ้าการติดตั้งโปรแกรมสมบูรณ์สามารถใช้งานได้ จะจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับฝึกรอบรมผู้ใช้งาน จากนั้นจัดส่งคู่มือการใช้งานโปรแกรมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบและโปรแกรม เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไข เมื่อคู่มือการใช้งานโปรแกรมสมบูรณ์ จะทำการจัดส่งคู่มือการใช้งานโปรแกรมให้กับหน่วยงานที่จะเข้ารับการฝึกรอบรมหรือหน่วยงานที่นำโปรแกรมไปใช้ในการดำเนินงาน พร้อมทั้งเข้าทำการติดตั้งโปรแกรมระบบสารสนเทศ

จากนั้นศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ทำการวางแผนการฝึกรอบรม พร้อมทั้งแจ้งเรื่องการจัดอบรมไปที่ฝ่ายวิชาการเพื่อยื่นเรื่องไปที่สำนักผู้อำนวยการให้ออกหนังสือการแจ้งเรื่องฝึกรอบรมไปยังหน่วยงานที่ต้องเข้ารับการอบรม และฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพจะจัดอบรมเมื่อถึงวันที่กำหนดฝึกรอบรมตามแผนงาน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมที่นำไปติดตั้ง ในกรณีที่มีการร้องขอให้ฝึกรอบรมนอกแผนงาน เนื่องจากมีผู้ร้องขอให้จัดฝึกรอบรมโปรแกรมสารสนเทศทางศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ก็จะให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ โดยจัดเตรียมสถานที่และเอกสารที่ต้องใช้ในการฝึกรอบรมให้พร้อม จากนั้นทำการฝึกรอบรมตามระยะเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกรอบรม รวมถึงจัดทำสรุปผลการฝึกรอบรม

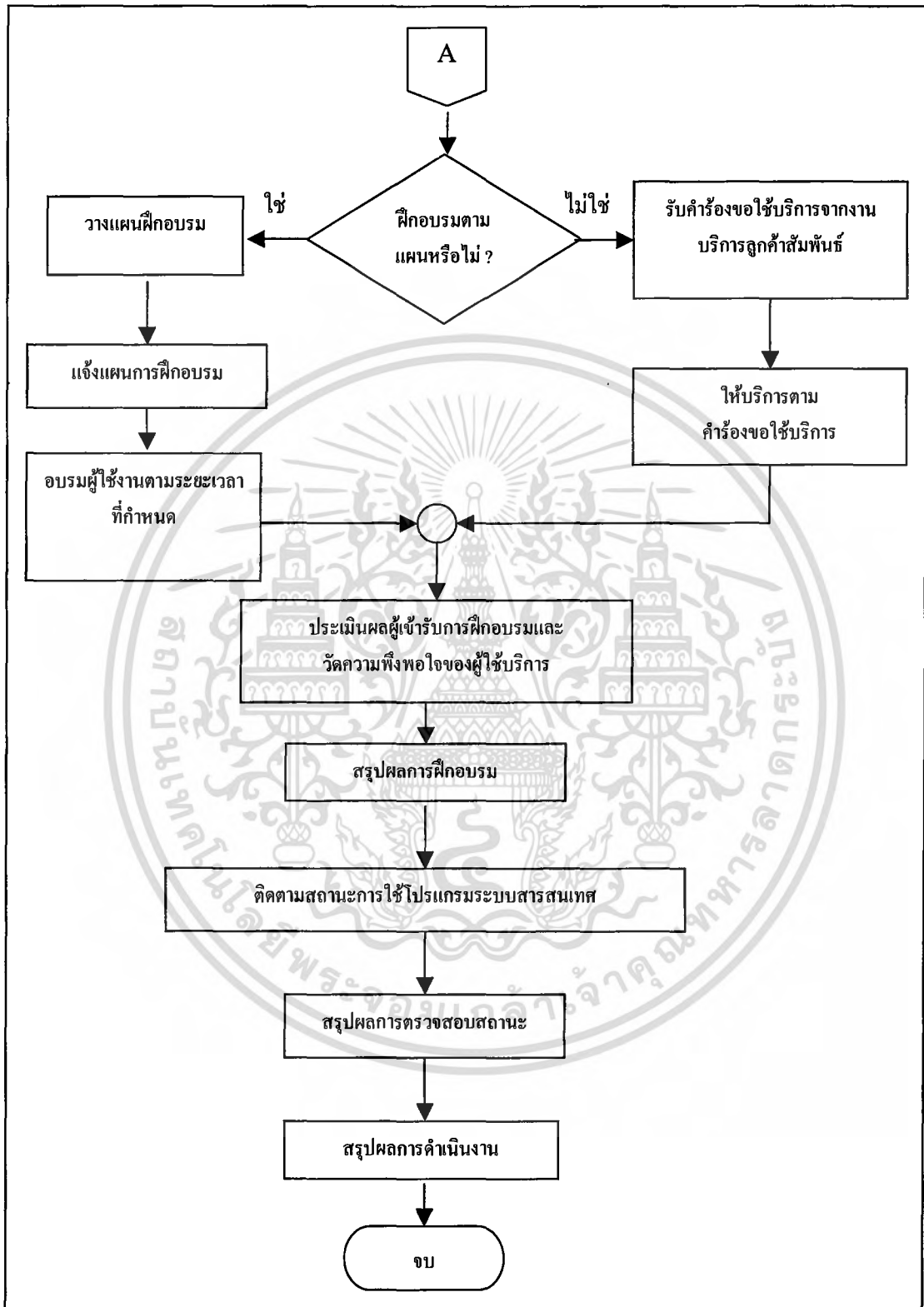
นอกจากนี้เมื่อหน่วยงานต่าง ๆ ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศได้สักระยะหนึ่งทาง ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะทำการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม เพื่อตรวจสอบว่าโปรแกรมนั้นสามารถทำงานในสภาพดีหรือไม่ (ซึ่งปกติจะทำการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมหลัก ๆ ที่ใช้ดำเนินงานสำคัญของสถาบัน ฯ ปีละ 5 - 6 ครั้ง) และทำการสรุปผลการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม พร้อมทั้งจัดทำกรบันทึกและสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมดรวมทั้งปัญหาและอุปสรรค จากนั้นนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทบทวนทุก 1 เดือน (ภาพที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงหรือทำซ้ำอย่างอื่นอย่างถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 (ต่อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาจากการดำเนินงาน

จากการศึกษาระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ พบว่างานที่สนใจศึกษาทั้ง 2 งานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีปัญหาที่เกิดขึ้นมากมายและมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากงานทั้งสองมีความสัมพันธ์กันนั่นเอง ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ปัญหาการบริการของส่วนการรับคำร้องขอใช้บริการและการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. ปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูล

ปัจจุบันเมื่อมีผู้ร้องขอใช้บริการของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะทำการบันทึกคำร้องขอใช้บริการบนแบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01 ซึ่งจะมีหมายเลขกำกับ เพื่อให้เก็บเป็นข้อมูลในการดำเนินงาน แต่พบว่าหมายเลขกำกับแบบฟอร์ม FM-23-IQ-00-01 เกิดการซ้ำกัน สาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์เรียงหมายเลขกำกับแบบฟอร์มตามลำดับเฉพาะของตนเอง ตัวอย่างเช่น เดือนมิถุนายนหมายเลขกำกับแบบฟอร์มเริ่มต้นที่ 112 เจ้าหน้าที่ A จึงออกแบบฟอร์มการขอใช้บริการที่หมายเลข 112 เมื่อมีผู้ร้องขอใช้บริการ แต่เจ้าหน้าที่ B ไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่ A ได้ออกแบบฟอร์มหมายเลข 112 ไปแล้ว ดังนั้นเมื่อมีผู้ร้องขอใช้บริการเจ้าหน้าที่ B จึงออกแบบฟอร์มการร้องขอหมายเลข 112 (ความจริงต้องเป็นหมายเลข 113) และเมื่อได้รับคำร้องขอใช้บริการอีกจึงออกแบบฟอร์มการร้องขอหมายเลข 113 (ความจริงต้องเป็นหมายเลข 114) ต่อจากหมายเลขเดิมที่ตนได้ออกไปในฉบับก่อนหน้านี้เป็นต้น และเมื่อหมายเลขของแบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01 เกิดการซ้ำกันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในขั้นตอนต่อไป และจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของฝ่ายอื่น ๆ ภายในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์อีกด้วย

นอกจากนี้ปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูลยังเกิดจากการที่ผู้ร้องขอใช้บริการติดต่อขอใช้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง ทำให้มีการบันทึกคำร้องขอซ้ำกันได้ ตัวอย่างเช่น ทางภาควิชาพืชสวน คณะเทคโนโลยีการเกษตร ร้องขอใช้บริการการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนของสำนักงานสาเหตุเนื่องจากเมนบอร์ดเสีย ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ทราบเป็นคนแรกได้ติดต่อขอใช้บริการโดยส่งหนังสือราชการมา ส่วนเจ้าหน้าที่อีกคนไม่ทราบว่า มีเจ้าหน้าที่ได้ขอใช้บริการแล้ว จึงติดต่อขอใช้บริการมาทางโทรศัพท์ ทำให้เกิดการบันทึกคำร้องขอใช้บริการถึง 2 ครั้ง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูลเกิดจากการที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ไม่ได้ใช้ฐานข้อมูลร่วมกันนั่นเอง

2. ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานและความยุ่งยากในการสรุปผลการดำเนินงาน เนื่องจากในปัจจุบันศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ มีเอกสารจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยการจัดเก็บเอกสารต่างๆ จะอยู่ในรูปของแฟ้มข้อมูลเอกสาร เมื่อต้องการนำเอกสารมาใช้ในการดำเนินงานจึงเสียเวลาในการสืบค้น ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า เช่น การติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ทางศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะต้องค้นหาข้อมูลจากทะเบียนควบคุมการรับเรื่องขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-02 ที่เกี่ยวกับคำร้องขอใช้บริการในฝ่ายนั้นๆ ไปติดตามงานในแต่ละครั้ง หรือในการรับมอบโปรแกรมจะทำการการบันทึกการส่งมอบในรูปแบบฟอร์มการรับมอบโปรแกรม FM-24-IQ-00-01 ดังนั้นเมื่อต้องการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมสารสนเทศ จะต้องทำการค้นหาข้อมูลในรูปแบบฟอร์ม FM-24-IQ-00-01 เพื่อดูรายละเอียดว่าได้ติดตั้งโปรแกรมอะไรไปบ้างและติดตั้งให้แก่หน่วยงานใดบ้าง เป็นต้น

อีกทั้งในแต่ละเดือนนั้นศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะต้องทำการสรุปผลการดำเนินงานของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ส่งให้แก่ฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการรับคำร้องขอใช้บริการ รายงานแสดงสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ รายงานการจัดฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนของฝ่ายบริหาร โดยจะต้องเริ่มจากค้นหาข้อมูลการดำเนินงานในแต่ละเดือน ทำการแยกข้อมูลออกตามประเภทของการให้บริการ จากนั้นจะต้องนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานต่างๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานและความยุ่งยากในการสรุปผลการดำเนินงาน เกิดจากการที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์เก็บข้อมูลต่างๆ อยู่ในรูปของแฟ้มเอกสาร ทำให้เสียเวลาในการค้นหาข้อมูล และไม่สะดวกต่อการนำข้อมูลมาประมวลผล เพื่อทำการสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

3. ปัญหาการรับคำร้องขอใช้บริการ และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการ

ในปัจจุบันการติดต่อขอใช้บริการจากผู้ร้องขอใช้บริการกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์สามารถทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมและพบบ่อยคือการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ การส่งเอกสารหรือหนังสือราชการ และการมาติดต่อที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ด้วยตนเอง ซึ่งการติดต่อทางโทรศัพท์และการมาติดต่อที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ด้วยตนเอง จะไม่มีค้อยมีปัญหาในการ

บันทึกคำร้องขอใช้บริการ เพราะถ้าหากมาติดต่อด้วยตนเองเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะให้ผู้ร้องขอใช้บริการเขียนคำร้องลงในบันทึกเองและเมื่อมีข้อสงสัยในการขอใช้บริการสามารถสอบถามกันได้ ส่วนการร้องขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ทั้ง 2 ฝ่ายสามารถซักถามรายละเอียดหรือข้อสงสัยได้ ดังนั้นทั้ง 2 วิธีนี้จะพบปัญหาในการบันทึกคำร้องในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ และการมาติดต่อด้วยตนเองก็เป็นการเสียเวลาของผู้ร้องขอใช้บริการด้วย

แต่การติดต่อด้วยการส่งเอกสารหรือหนังสือราชการนั้น มักพบปัญหาในการบันทึกคำร้อง คือ เอกสารหรือหนังสือราชการที่ร้องขอใช้บริการมาถึงช้า และบางครั้งมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามที่ใช้ในการออกแบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01 ทำให้ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จำเป็นต้องส่งเอกสารหรือหนังสือราชการกลับไปให้แก้ไข หรือโทรศัพท์ไปสอบถามในกรณีที่ทราบเบอร์ติดต่อ หรืออาจส่งไปบันทึกคำร้องไปให้กรอก ถ้าผู้ร้องขอเป็นหน่วยงานภายในสถาบัน ฯ และให้หน่วยงานนั้นส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการกลับมา ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์อีกด้วย

ปัญหาสำหรับการวัดประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ร้องขอใช้บริการคือ เกิดความล่าช้าในการเก็บข้อมูลเนื่องจากต้องนำแบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01 ของผู้ร้องขอใช้บริการในแต่ละบริการที่ได้ผ่านการทำการบันทึกผลการแก้ไขหรือให้บริการจากฝ่ายที่รับผิดชอบกลับไปให้ผู้ร้องขอทำการประเมินผลให้ เพราะแบบประเมินผลจะอยู่ในส่วนท้ายของแบบฟอร์ม FM-23-IQ-00-01 หลังจากนั้นต้องรอให้ผู้ร้องขอส่งแบบฟอร์ม FM-23-IQ-00-01 กลับมายังศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ จึงจะสามารถประเมินผลความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการได้ และเกิดความยุ่งยากในการประมวลผลอีกด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปัญหาจากการบันทึกคำร้องขอใช้บริการและการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการ เกิดจากการที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ไม่มีช่องทางการติดต่อด้วยเอกสารกับผู้ร้องขอใช้บริการที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องขอใช้บริการ และยังช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของหน่วยงานด้วย

ปัญหาการบริการของส่วนการติดตามคำร้องขอใช้บริการและการดำเนินงาน โดยสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. ปัญหาความล่าช้าในการติดตามการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์เมื่อทำการรับเรื่องที่ร้องขอใช้บริการมาแล้ว จะทำการกระจายงานตามฝ่ายที่รับผิดชอบ ซึ่งฝ่ายต่าง ๆ มีระยะเวลาที่กำหนดว่างานแต่ละประเภทจะต้อง

ดำเนินการเสร็จสิ้นเมื่อใด และสามารถบอกให้ผู้ร้องขอใช้บริการให้รู้ว่าจะงานนั้นเสร็จเมื่อใด แต่ในบางครั้งฝ่ายต่าง ๆ ไม่อาจดำเนินงานให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ เช่น อาจมีผู้ร้องขอใช้บริการที่ร้องขอใช้บริการเรื่องเร่งด่วนต้องดำเนินการทันที ทำให้เรื่องที่ต้องดำเนินการตามลำดับนั้นไม่สามารถทำตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ เป็นต้น และในบางกรณีที่ไม่สามารถระบุได้ว่างานจะเสร็จเมื่อใด เช่น ส่งคอมพิวเตอร์มาซ่อมปรากฏว่าเมนบอร์ดเสีย ต้องนำเมนบอร์ดไปแลกเปลี่ยน ทำให้ไม่สามารถระบุวันทำงานนั้นจะแล้วเสร็จได้ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อผู้ร้องขอใช้บริการติดต่อสอบถามกับทางศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ว่าคำร้องขอใช้บริการของตนจะดำเนินการเสร็จเมื่อใด สามารถไปรับงานเมื่อใด ทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ไม่อาจทราบว่าจะงานดังกล่าวจะเสร็จเมื่อใด เพราะการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการนั้นไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ จึงต้องติดต่อสอบถามกับฝ่ายที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ แต่ละครณีไปทำให้ผู้ร้องขอใช้บริการต้องเสียเวลาในการรอการติดตามคำร้อง ซึ่งผู้ร้องขอใช้บริการมีช่องทางที่ใช้ในการติดตามคำร้องขอใช้บริการเพียงสองช่องทาง คือ โทรศัพท์ และการติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งในบางครั้งก็ไม่สามารถติดต่อได้เพราะเจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือติดภารกิจไม่สามารถตอบคำถามได้ และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์โดยตรงนั้นเป็นการเสียเวลาของผู้ร้องขอใช้บริการ

จากปัญหาที่ดังกล่าวส่งผลให้การติดตามการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการเกิดความล่าช้าและเสียเวลาในการทำงานทั้งส่วนของผู้ร้องขอใช้บริการและศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ เพราะช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์กับผู้ร้องขอใช้บริการที่ติดตามการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการนั้นไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องขอใช้บริการได้ และช่องทางในการประสานงานภายในระหว่างศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์กับฝ่ายต่าง ๆ ที่รับคำร้องขอใช้บริการไปดำเนินการยังไม่สามารถแสดงสถานะการดำเนินตามคำร้องขอได้เป็นปัจจุบันซึ่งไม่ส่งผลดีกับภาพพจน์ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ เพราะงานด้านบริการที่ดีต้องสามารถรองรับกับความต้องการของผู้ร้องขอใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์

2. ปัญหาความล่าช้าและการจัดเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วนในการติดตามสถานะการใช้งานโปรแกรมของการบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เมื่องานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการทำการติดตั้งโปรแกรมแล้ว จะต้องมีการติดตามสถานะการใช้งานของโปรแกรมหากว่าทุกปี แล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงงาน วางแผน และพัฒนาโปรแกรมต่อไป ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันใช้การเข้าไปติดต่อโดยตรงหรือโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม

สถานการณ์ใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งกระทำได้ยากและต้องใช้เวลาานกว่าจะเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน เพราะมีโปรแกรมจำนวนมากที่ทำการติดตั้งและทำการติดตั้งให้แก่หลายหน่วยงาน ทำให้เมื่อทำการติดตามอาชญากรรมสอบถามในบางโปรแกรม ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้นั้นไม่ครบถ้วน อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากการติดตามสถานการณ์ใช้โปรแกรมนั้นอาจจะได้ผลที่ไม่เป็นไปตามความเป็นจริง เพราะเกิดความเกรงใจในการตอบ ดังนั้นเมื่อนำข้อมูลมาการทำสรุปออกมาเป็นรายงานจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนจึงไม่สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจได้ หรืออาจได้รายงานล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัญหาความล่าช้าและการจัดเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วนในการติดตามสถานการณ์ใช้งาน โปรแกรมเกิดจากไม่มีช่องทางการติดตามสถานการณ์ใช้โปรแกรมที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกเร็วเพื่อให้ได้ข้อมูลของการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง

3. ปัญหาจากการแจ้งเรื่องฝึกอบรม

โปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากฝ่ายโปรแกรมและระบบ เพื่อใช้งานในระบบสารสนเทศภายในสถาบัน ส่วนของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะรับผิดชอบหน้าที่จัดฝึกอบรมการใช้โปรแกรมดังกล่าว โดยมีการแจ้งเรื่องไปที่ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายวิชาการดำเนินยื่นเรื่องไปที่สำนักผู้อำนวยการ เพื่อที่จะออกเอกสารราชการแจ้งเรื่องฝึกอบรม เมื่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้รับเอกสารราชการแจ้งเรื่องฝึกอบรมจะทำการจัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ฯ ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรม แต่พบว่าในวันที่จัดฝึกอบรมมีผู้เข้าร่วมอบรมไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ (แต่ละหน่วยงานที่ทำติดตั้งโปรแกรมต้องส่งเจ้าหน้าที่มาอบรมอย่างน้อย 2 คน) และหน่วยงานที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรมจะอ้างว่า ไม่ได้รับเอกสารแจ้งการฝึกอบรมหรือได้รับแต่ล่าช้าเลยวันที่จัดฝึกอบรมจึงไม่ได้เข้าร่วมฝึกอบรมตามวันและเวลาดังกล่าว ทั้งนี้เพราะเมื่อแจ้งเรื่องการฝึกอบรมแล้วจะไม่มีการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรม ส่งผลให้หน่วยงานที่ต้องใช้โปรแกรมไม่มีความรู้ในโปรแกรมนั้น ๆ ทำให้โปรแกรมเสียหายไม่สามารถทำการประมวลผลได้ ต้องเสียเวลาในการแก้ไขโปรแกรม และจัดฝึกอบรมให้ใหม่ รวมถึงเกิดความล่าช้าในการทำงานที่ต้องใช้โปรแกรมดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ในการแจ้งเรื่องฝึกอบรมจะใช้เอกสารทางราชการ ทำให้เสียเวลาในการแจ้งเรื่องให้แก่หน่วยงานที่ต้องเข้ารับการอบรม

ดังนั้นปัญหาการแจ้งเรื่องการฝึกอบรมนั้นเกิดจากไม่มีคำยืนยันกลับมาว่าได้รับเอกสารราชการแจ้งเรื่องการฝึกอบรมหรือไม่ (เป็นการสื่อสารเพียงทางเดียว ไม่มีข้อมูลย้อนกลับ) ทำให้เกิดความล่าช้าของข่าวสารที่แจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และส่งผลเสียกับงานการจัดฝึกอบรม

คือ การจัดห้องที่ใช้ในการฝึกอบรมไม่เหมาะสม และการเตรียมเอกสารมากเกินไปจนจำนวนผู้เข้ารับกรฝึกอบรมซึ่งทำให้สิ้นเปลือง

ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความเหมาะสม โดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความเป็นไปได้ในทางเทคโนโลยี

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงานมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลการทำงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานน้อย และช่วยลดภาระในการทำงานของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ทำให้ความต้องการในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์เป็นองค์กรที่ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานอยู่แล้ว อีกทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ที่ติดต่อประสานงานกับสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานอยู่แล้วเช่นกัน

ในส่วนของฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เพนเทียมทรี 800 Mhz หน่วยความจำ 128 MB ฮาร์ดดิสก์มีความจุ 40 GB จำนวน 2 เครื่อง และคอมพิวเตอร์เพนเทียมทู 133 Mhz หน่วยความจำ 136 MB ฮาร์ดดิสก์มีความจุ 40 GB จำนวน 2 เครื่อง และใช้เครือข่ายของทางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเพียงพอต่อการพัฒนาระบบงานใหม่ โดยซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการทำงานครั้งนี้ประกอบด้วยระบบปฏิบัติการวินโดวส์ เอ็กซ์พี (Windows XP) ใช้โปรแกรมครีမ်เวฟเวอร์ เอ็มเอ็กซ์ กับภาษา PHP ในการออกแบบหน้าเว็บเพจและเขียนโปรแกรม พร้อมทั้งใช้โปรแกรม MySQL ในการออกแบบฐานข้อมูล

ความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

ปัจจุบันในกิจการไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ ได้มีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากราคาของคอมพิวเตอร์ขณะนี้ลดลงอย่างมาก แต่ประสิทธิภาพในการทำงานกลับเพิ่มสูงขึ้น และฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์มีคอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว ทำให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพัฒนาระบบงานใหม่นี้ไม่จำเป็นต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เนื่องจากทรัพยากรต่าง ๆ เหล่านี้มีอยู่แล้วดังที่ได้กล่าวมา จึงไม่จำเป็นต้องลงทุนซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใหม่ อีกทั้งระบบงานใหม่ยังทำให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากอีกด้วย

ความเป็นไปได้ทางด้านการดำเนินงาน

เนื่องจากระบบงานเก่ามีการทำงานที่ยุ่งยาก ทำให้การทำงานล่าช้า เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย และการทำงานยังขาดประสิทธิภาพ จึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา โดยการพัฒนา ระบบงานขึ้นใหม่ โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนั้นออกแบบให้ตรงกับความต้องการในการใช้งานและง่ายต่อการใช้งาน ระบบงานใหม่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านความรวดเร็วในการให้บริการกับผู้ร้องขอใช้บริการ และลดข้อผิดพลาดในการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การรับคำร้องขอใช้บริการ การเก็บบันทึกข้อมูลที่ให้บริการ การสืบค้น การเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ การติดตามงานการร้องขอใช้บริการเรื่องทั่วไป การติดตามสถานะการใช้โปรแกรม และการแจ้งเรื่องการฝึกอบรม ทั้งนี้บุคลากรของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ฯ ก็มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่เพื่อให้บุคลากรเข้าใจการใช้งานระบบที่พัฒนาใหม่มากขึ้น ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบใหม่ และจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

แนวทางในการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาของระบบงานเดิมผู้ศึกษาได้หาแนวทางที่จะแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการพัฒนาระบบงานใหม่ จึงมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการพัฒนาโปรแกรมและระบบ ซึ่งออกแบบให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ ทั้งนี้ระบบที่พัฒนาขึ้นจะช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ของการดำเนินงาน และออกแบบระบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้เครื่องมือที่ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ความชำนาญ และการสนับสนุนจากเซิร์ฟเวอร์ จากการสอบถามกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์พบว่า จะจัดให้มีเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ ดังนั้นในขั้นการติดตั้งระบบใหม่นี้ทางผู้ศึกษาสามารถนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบงานใหม่ติดตั้งที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ได้เลย เพราะเครื่องเซิร์ฟเวอร์ดังกล่าวสามารถรองรับกับระบบงานใหม่ได้ โดยเครื่องเซิร์ฟเวอร์นี้จะเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ของสถาบัน ฯ ดังนั้นจึงไม่มีปัญหาในการเลือกเครื่องมือที่ใช้ออกแบบระบบงานใหม่

ทั้งนี้ระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นจะช่วยแก้ปัญหาในส่วนต่างๆ กล่าวคือ จะทำการรวบรวมฐานข้อมูลที่อยู่กระจัดกระจายให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน และทำการแปลงฐานข้อมูลจากเดิมที่เป็นโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส ให้เป็นโปรแกรม MySQL เนื่องจากโปรแกรม MySQL เป็นโปรแกรมที่ใช้สร้างฐานข้อมูลที่มีความยืดหยุ่นสูงสามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากได้ โดยมีเครื่องมือที่เลือกใช้คือ โปรแกรมพีเอชพีมายแอ็ทมิน ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานร่วมกันของโปรแกรม MySQL และโปรแกรม PHP ทั้งนี้เพื่อให้ระบบงานใหม่นั้นสามารถรองรับงานอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ สำหรับการออกแบบหน้าจอของระบบงานใหม่ เพื่อใช้ในการติดต่อกับผู้ใช้ระบบ จะเลือกใช้โปรแกรมดริมเวฟเวอร์ เอ็มเอ็ทซ์ และภาษา HTML โดยออกแบบหน้าจอให้เหมาะสมกับการใช้งานในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้ใช้ระบบ เช่น การรับคำร้องขอใช้บริการจากผู้ร้องขอ การติดตามผลการดำเนินงาน และการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังเลือกใช้ภาษา PHP เป็นเครื่องมือสุดท้ายที่นำมาออกแบบระบบงานใหม่ ซึ่งจะใช้ภาษา PHP ในการเขียนโปรแกรมให้สามารถนำข้อมูลต่างๆ เข้าหรือออกจากฐานข้อมูลได้ โดยผ่านหน้าจอที่ออกแบบไว้ และใช้ในการเขียน โปรแกรมเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลให้ได้ข้อมูลตามต้องการก่อนการนำข้อมูลเข้าหรือออกจากฐานข้อมูล เช่น การนำเอาข้อมูลการร้องขอใช้บริการตลอดเดือนมาประมวลผลเมื่อถึงสิ้นเดือน เพื่อสรุปเป็นรายงานการดำเนินงานในส่วนของการรับคำร้องขอใช้บริการ เป็นต้น

สำหรับแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าวจะช่วยลดระยะเวลาในการรับเรื่องร้องขอใช้บริการ การติดตามผลการดำเนินการตามคำร้องขอ การรับมอบโปรแกรมสารสนเทศ การติดตามสถานะการใช้โปรแกรมสารสนเทศ การเก็บข้อมูล การสืบค้น และการจัดทำรายงานสรุปผลสามารถทำได้ง่ายขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสารข้อมูลของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์อีกด้วย

แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงระบบเดิมเป็นระบบใหม่

จากระบบงานเดิมได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเป็นระบบงานใหม่ โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์และ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการพัฒนาให้ระบบงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการดำเนินงาน และช่วยให้การดำเนินงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยจะจัดเก็บข้อมูลในลักษณะฐานข้อมูลรวมกันในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว จากเดิมที่ฐานข้อมูลจะกระจายอยู่ในคอมพิวเตอร์หลายเครื่อง และจัดทำฐานข้อมูลย่อยเพิ่มเติมลงในฐานข้อมูลใหม่ด้วย เพื่อรองรับการใช้งานได้มากขึ้น ซึ่งการจัดทำฐานข้อมูลใหม่นี้จะช่วยแก้ปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูล ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ พร้อมทั้งจัดทำเว็บเพจเพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อและช่วยลดปัญหาเรื่องช่องทางในการติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งการแก้ปัญหาด้วยการจัดทำเว็บเพจยังสามารถช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายของผู้มาติดต่อร้องขอใช้บริการได้ด้วย อีกทั้งคำร้องขอใช้บริการจะได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การทำงานที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยลดปัญหาความล่าช้าในการเก็บข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจอีกด้วย สำหรับการติดตามคำร้องขอใช้บริการและการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมสารสนเทศ ระบบงานใหม่ได้ออกแบบให้สามารถติดตามคำร้องขอใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว และช่วยให้สามารถเก็บข้อมูลการติดตามสถานะการใช้งานของโปรแกรมได้ครบถ้วนได้ในเวลาที่สั้นลง ซึ่งส่งผลให้สามารถนำผลจากการเก็บข้อมูลมาจัดทำเป็นรายงานให้แก่ฝ่ายบริหารใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งยังช่วยแก้ไขปัญหาในส่วนของงานด้านการฝึกอบรม โดยเปลี่ยนเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางทำให้ทราบว่า มีการรับรู้ข้อมูลที่ส่งไปหรือไม่ เพราะจะมีการยืนยันว่าเรื่องที่แจ้งไปนั้น มีผู้รับทราบและตอบยืนยันกลับมาว่าสามารถเข้ารับการฝึกอบรมในเวลาดังกล่าวก็คน

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ในส่วนงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ รวมถึงสอบถามความต้องการใช้ระบบในการดำเนินงานของผู้ใช้ ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน จึงได้วิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการออกแบบระบบการจัดการฐานข้อมูลให้เหมาะสม เพื่อให้การนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นและช่วยลดปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูลด้วย รวมทั้งทำการออกแบบให้มีช่องทางในการติดต่อประสานระหว่างผู้ร้องขอใช้บริการกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ และระหว่างศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้การดำเนินงานสามารถทำได้รวดเร็วทันกับความต้องการมากขึ้น

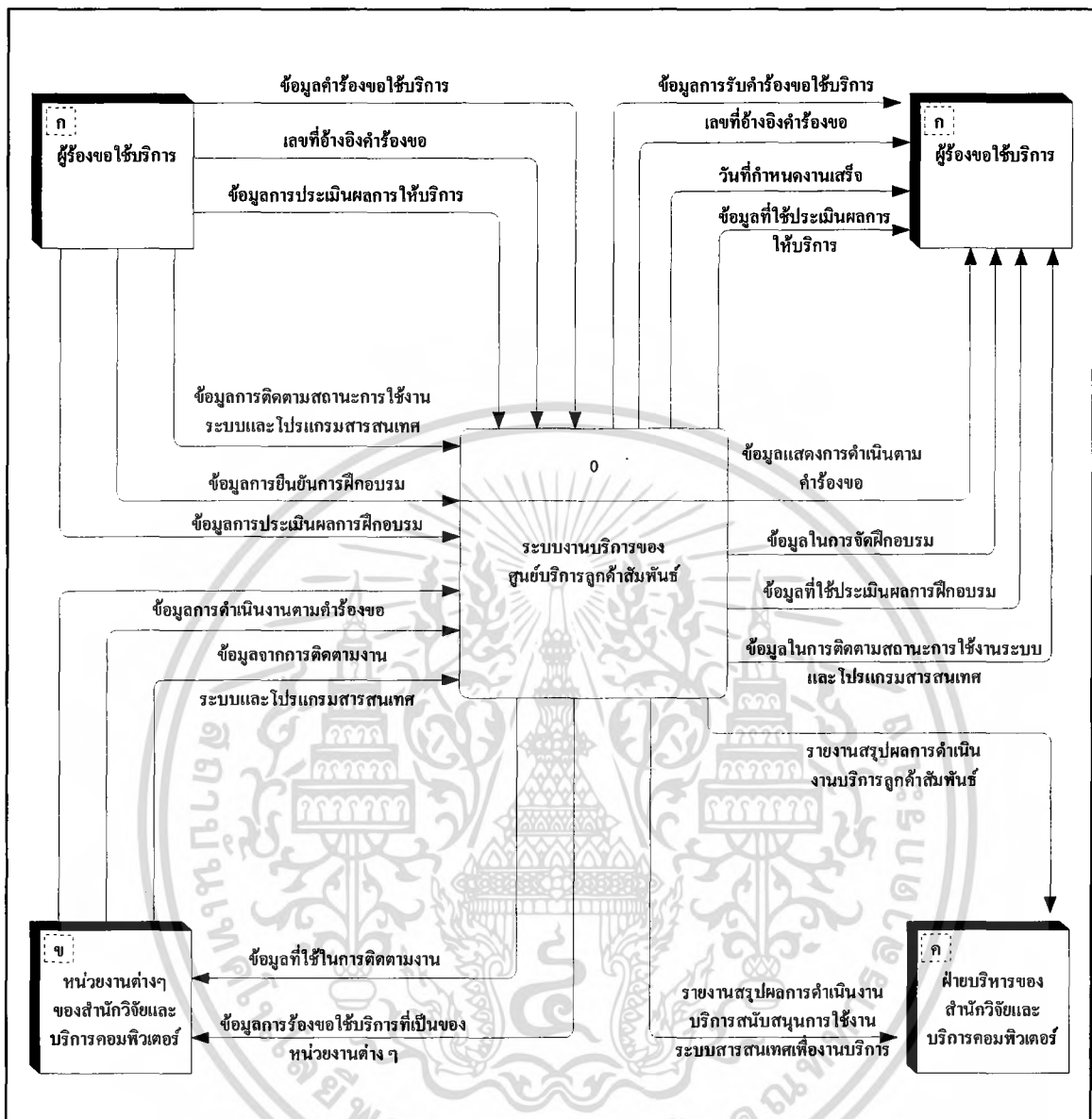
การวิเคราะห์ระบบ

สำหรับการวิเคราะห์ระบบได้มีการศึกษาระบบเดิม เพื่อทำความเข้าใจการทำงานของระบบเดิมที่มีอยู่ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาหาความต้องการของระบบ จากนั้นนำไปพัฒนาเป็นระบบใหม่ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการ ซึ่งการอธิบายรายละเอียดของระบบใหม่นี้จะใช้แผนภาพแสดงการไหลเวียนของข้อมูล (Data Flow Diagram : DFD) เป็นเครื่องมือช่วยอธิบายรายละเอียดของแต่ละกระบวนการเพื่อความเข้าใจลักษณะขั้นตอนการทำงานของระบบใหม่อย่างถูกต้อง

ผังรายละเอียดของระบบ

ผังรายละเอียดรวมของระบบแสดงถึงความสัมพันธ์ในการดำเนินงานของส่วนที่ศึกษา ได้แก่ ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ โดยระบบจะติดต่อกับระบบภายนอก 3 ฝ่าย (ภาพที่ 4) ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 ฟังรายละเอียดรวมของระบบ

ฝ่ายที่ 1 ผู้ร้องขอใช้บริการ ผู้ร้องขอใช้บริการจะให้ข้อมูลการร้องขอใช้บริการกับระบบ ซึ่งระบบจะให้เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ และวันที่กำหนดงานเสร็จแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ จากนั้นเมื่อถึงวันที่กำหนดงานเสร็จ ผู้ร้องขอใช้บริการสามารถติดตามผลการดำเนินงาน โดยใช้เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ ซึ่งระบบจะทำการแสดงข้อมูลการดำเนินงานตามคำร้องขอ และเมื่อการดำเนินงานตามคำร้องขอเสร็จสิ้นระบบจะให้ข้อมูลที่ไ้ประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ร้องขอ ทำให้ผู้ร้องขอใช้บริการจะให้ข้อมูลการประเมินผลการให้บริการแก่ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ระบบยังให้ข้อมูลในการจัดฝึกอบรมแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ โดยผู้ร้องขอใช้บริการทำการส่งข้อมูลการยื่นรับการฝึกอบรม หลังจากฝึกอบรมเสร็จระบบก็ทำการส่งข้อมูลที่ใช้ประเมินการฝึกอบรมแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ และผู้ร้องขอใช้บริการจะให้ข้อมูลการประเมินผลการฝึกอบรมกลับเข้าระบบ สุดท้ายระบบให้ข้อมูลในการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศแก่ผู้ร้องขอใช้บริการและได้ข้อมูลการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

ฝ่ายที่ 2 หน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ระบบจะทำการพิจารณาคำร้องขอและกระจายคำร้องขอให้แก่หน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ โดยส่งข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่เป็นของหน่วยงานอื่น ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์จะให้ข้อมูลการดำเนินงานเพื่อแก้ไขตามคำร้องขอแก่ระบบ ในกรณีที่การดำเนินงานตามคำร้องขอไม่เสร็จตามกำหนด ระบบจะให้ข้อมูลที่ใช้ในการติดตามงานแก่หน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์จะส่งข้อมูลจากการติดตามงานกลับสู่ระบบ นอกจากนี้หน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบและโปรแกรมสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใหม่แก่ระบบด้วย

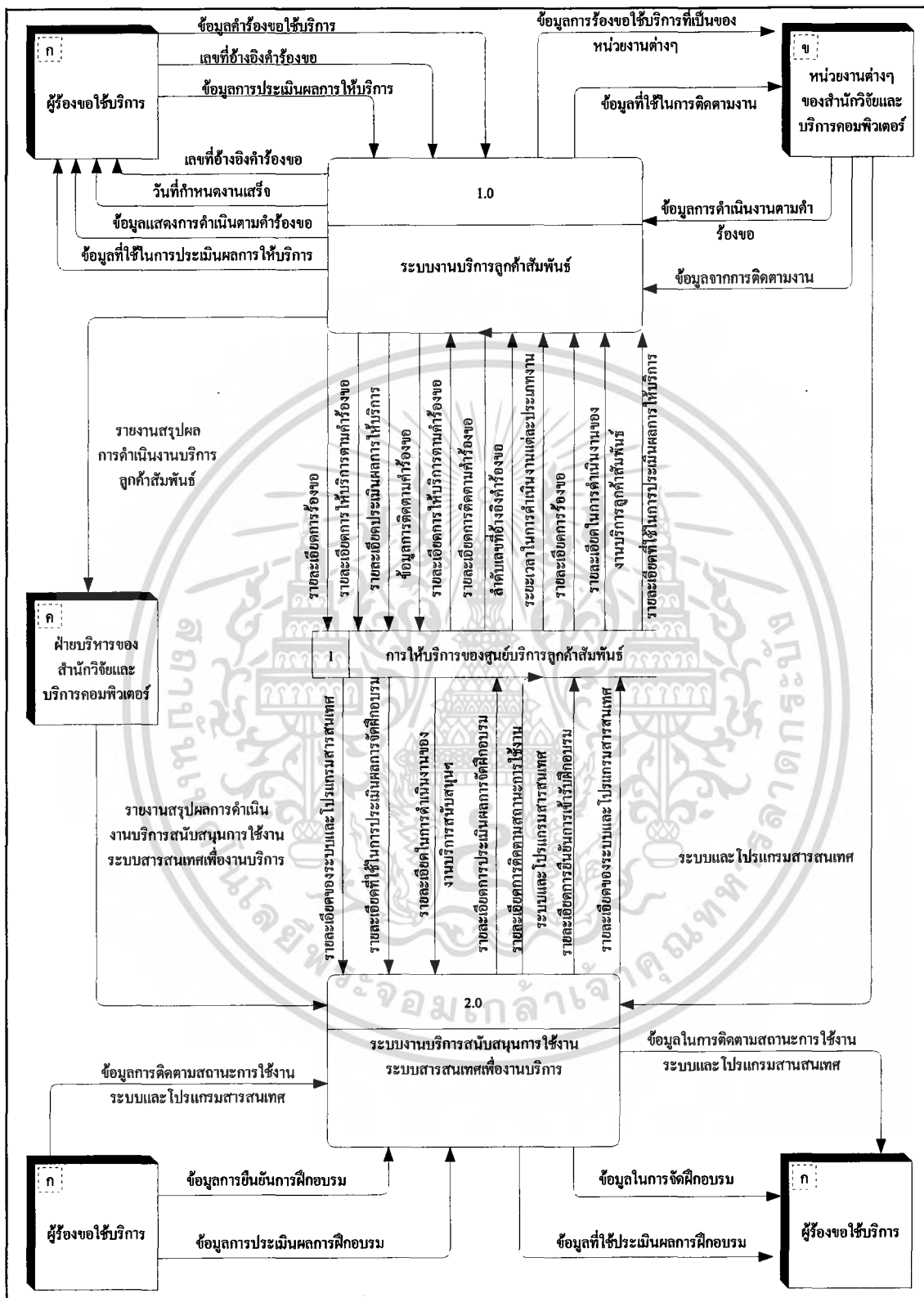
ฝ่ายที่ 3 ฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ จะได้รับข้อมูลการสรุปผลการดำเนินงานจากทั้ง 2 ระบบงาน คือ สรุปผลการดำเนินงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0

การไหลเวียนของข้อมูลในระบบงานศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบไปด้วย กระบวนการทำงานหลัก 2 กระบวนการ (ภาพที่ 5) ดังนี้

กระบวนการที่ 1 ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการในระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ เริ่มจากการรับข้อมูลคำร้องขอใช้บริการจากผู้ขอใช้บริการเข้าสู่ระบบ และจัดเก็บรายละเอียดการร้องขอลงในฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยระบบจะดึงลำดับเลขที่อ้างอิงคำร้องและระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละประเภทงานจากฐานข้อมูลมาทำการประมวลผล เพื่อให้เลขที่อ้างอิงคำร้องขอและวันที่กำหนดงานเสร็จแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ จากนั้นระบบจะทำการดึงรายละเอียดการร้องขอจากฐานข้อมูลมาทำการพิจารณาว่า คำร้องขอนั้นหน่วยงานใดจะเป็นผู้ให้บริการหรือดำเนินงาน และทำการส่งข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่เป็นของหน่วยงานต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของ



ภาพที่ 5 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ จะให้ข้อมูลการดำเนินงานตามคำร้องขอ กับระบบ และระบบจะจัดเก็บเข้าฐานข้อมูลเป็นรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอ ซึ่งเมื่อผู้ร้องขอใช้บริการทำการติดตามงาน โดยใช้เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ ระบบจะนำรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอมาประมวลผลและให้ข้อมูลแสดงการดำเนินงานตามคำร้องขอแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ

กรณีที่ถึงวันที่กำหนดงานเสร็จแต่การให้บริการตามคำร้องยังไม่เสร็จ ระบบจะทำการดึงรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอมาทำการประมวลผลและส่งข้อมูลที่ใช้ในการติดตามงานแก่หน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ หน่วยงานต่างๆ จะส่งข้อมูลจากการติดตามงานแก่ระบบ และระบบจะจัดเก็บรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอเข้าสู่ฐานข้อมูล หลังจากที่ให้บริการตามคำร้องขอเสร็จสิ้น ระบบจะดึงรายละเอียดที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการจากฐานข้อมูลและส่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ ซึ่งจะได้รับกลับมาเป็นข้อมูลการประเมินผลการให้บริการและระบบจะทำการจัดเก็บรายละเอียดการประเมินผลบริการเข้าสู่ฐานข้อมูล อีกทั้งระบบจะนำรายละเอียดในการดำเนินงานของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์จากฐานข้อมูลมาจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์เสนอให้แก่ฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

กระบวนการที่ 2 ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

กระบวนการระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการเริ่มจากหน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ส่งระบบและโปรแกรมสารสนเทศแก่ระบบ ซึ่งระบบจะเก็บรายละเอียดของระบบและ โปรแกรมสารสนเทศเข้าสู่ฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ จากนั้นระบบจะดึงรายละเอียดของระบบและ โปรแกรมสารสนเทศมาวางแผนการฝึกอบรม และส่งให้กับผู้ร้องขอใช้บริการเป็นข้อมูลในการจัดฝึกอบรม ส่วนผู้ร้องขอใช้บริการจะส่งข้อมูลการยืนยันการฝึกอบรมให้ระบบ โดยระบบจะจัดเก็บรายละเอียดการยืนยันการเข้ารับฝึกอบรมลงฐานข้อ ทั้งนี้หลังจากฝึกอบรมเสร็จระบบจะแสดงรายละเอียดที่ใช้ในการประเมินผลการจัดฝึกอบรมและให้ข้อมูลที่ใช้ประเมินการฝึกอบรมแก่ผู้ร้องขอใช้บริการแล้วได้ข้อมูลการประเมินผลการฝึกอบรมกลับมาที่ระบบ จากนั้นระบบจะเก็บรายละเอียดการประเมินผลการจัดฝึกอบรมเข้าสู่ฐานข้อมูล

เมื่อใช้ระบบและ โปรแกรมสารสนเทศได้ระยะหนึ่ง ระบบจะดึงรายละเอียดของระบบและ โปรแกรมสารสนเทศมาทำการติดตามสถานะการใช้ โดยส่งข้อมูลในการติดตามสถานะการใช้งานระบบและ โปรแกรมสารสนเทศแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ ซึ่งผู้ร้องขอใช้บริการจะให้ข้อมูลการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศกลับมาที่ระบบ และระบบจะเก็บรายละเอียดการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศเข้าสู่ฐานข้อมูล สุดท้ายแล้วระบบจะนำเอารายละเอียดในการดำเนินงานของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการจากฐานข้อมูลมาจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

การไหลเวียนระดับที่ 1 (1.0 งานบริการลูกค้าสัมพันธ์)

การไหลเวียนข้อมูลของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ มีการส่งผ่านข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการ 11 กระบวนการดังนี้ (ภาพที่ 6)

กระบวนการที่ 1.1 รับคำร้องขอใช้บริการ ผู้ร้องขอใช้บริการให้ข้อมูลคำร้องขอใช้บริการแก่ระบบ โดยระบบจะทำการรับคำร้องขอใช้บริการและจัดเก็บรายละเอียดการร้องขอลงฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

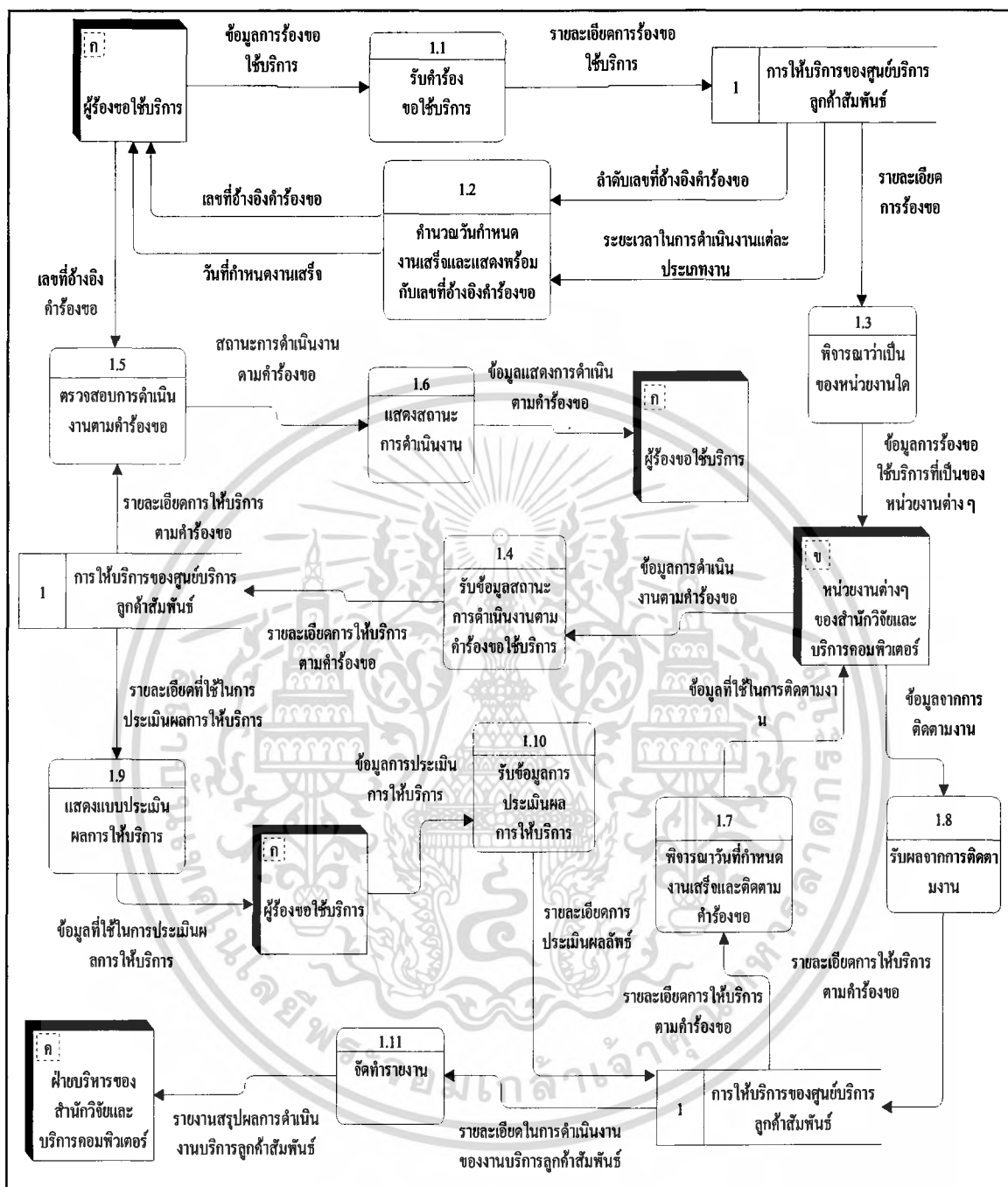
กระบวนการที่ 1.2 กำหนดวันที่กำหนดงานเสร็จ และแสดงพร้อมับเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ นำลำดับเลขที่การร้องขอ และระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละประเภทงานมาทำการกำหนดวันที่กำหนดงานเสร็จ จากนั้นระบบแสดงวันที่กำหนดงานเสร็จและเลขที่อ้างอิงคำร้องขอแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ

กระบวนการที่ 1.3 พิจารณาว่าเป็นของหน่วยงานใด โดยการนำรายละเอียดการร้องขอมาพิจารณาว่าเป็นงานของหน่วยงานใดในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ที่ต้องรับผิดชอบทำงานนั้น ๆ จากนั้นระบบจะทำการส่งข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่เป็นของหน่วยงานต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงานดังกล่าว

กระบวนการที่ 1.4 รับข้อมูลสถานะการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการ ระบบจะรับข้อมูลการดำเนินงานตามคำร้องขอจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ และจัดเก็บรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอลงฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการที่ 1.5 ตรวจสอบการดำเนินงานตามคำร้องขอ การตรวจสอบการดำเนินงานตามคำร้องจะนำเลขที่อ้างอิงคำร้องขอจากผู้ร้องขอใช้บริการและนำรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอจากฐานข้อมูลมาทำการประมวลผลซึ่งทำให้สถานะการดำเนินงานตามคำร้องขอ

กระบวนการที่ 1.6 แสดงสถานะการดำเนินงาน ระบบทำการแสดงข้อมูลการดำเนินงานตามคำร้องขอให้แก่ผู้ร้องขอใช้บริการ



ภาพที่ 6 การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 งานบริการลูกค้าสัมพันธ์)

กระบวนการที่ 1.7 พิจารณาวินาทีกำหนดงานเสร็จและติดตามคำร้องขอ นำรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอมาใช้พิจารณาวินาทีกำหนดเสร็จและติดตามคำร้องขอ โดยระบบทำการส่งข้อมูลที่ใช้ในการติดตามงานให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการที่ 1.8 รับผลจากการติดตามงาน ระบบได้ข้อมูลจากการติดตามงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ และระบบทำการและจัดเก็บรายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอของฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการที่ 1.9 แสดงแบบประเมินผลการให้บริการ ระบบจะนำรายละเอียดที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการมาแสดง และส่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการกับผู้ร้องขอใช้บริการ

กระบวนการที่ 1.10 รับข้อมูลการประเมินผลการให้บริการ ระบบทำการรับข้อมูลการประเมินผลการให้บริการ และจัดเก็บรายละเอียดการประเมินผลการให้บริการลงในฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการที่ 1.11 จัดทำรายงาน ระบบจะนำรายละเอียดของการดำเนินงานของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ทั้งหมด มาจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อส่งให้แก่ฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

การไหลเวียนระดับที่ 1 (2.0 งานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ)

การไหลเวียนข้อมูลของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการมีการส่งผ่านข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ 8 กระบวนการ ดังนี้ (ภาพที่ 7)

กระบวนการที่ 2.1 รับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ หน่วยงานต่างๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ฝ่ายระบบและโปรแกรม) ทำการส่งมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศมาให้ ระบบทำการรับมอบและนำรายละเอียดของระบบและโปรแกรมสารสนเทศลงในฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

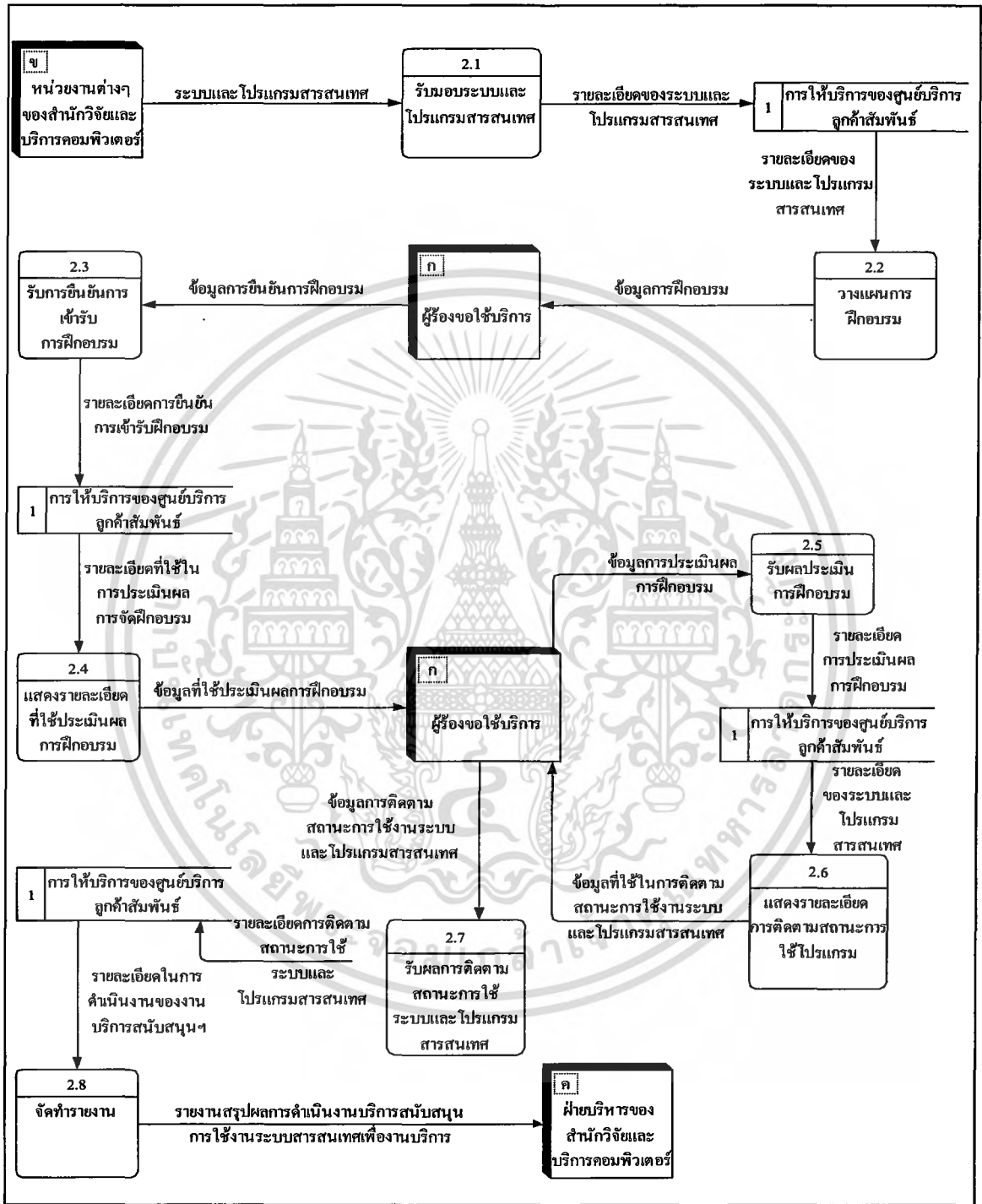
กระบวนการที่ 2.2 วางแผนการฝึกอบรม ระบบจะนำรายละเอียดของระบบและโปรแกรมสารสนเทศจากฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ มาทำการวางแผนการฝึกอบรมว่าควรจัดฝึกอบรมในวัน เวลา สถานที่ใดและมีหน่วยงานใดบ้างที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรม แล้วส่งเป็นข้อมูลการฝึกอบรมแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ

กระบวนการที่ 2.3 รับการยืนยันการฝึกอบรม เมื่อผู้ร้องขอใช้บริการจะส่งข้อมูลการยืนยันการฝึกอบรม ระบบจะรับการยืนยันการฝึกอบรม และส่งรายละเอียดการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรมลงในฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการที่ 2.4 แสดงรายละเอียดที่ใช้ประเมินผลการฝึกอบรม หลังจากที่ทำการฝึกอบรมเสร็จระบบจะนำรายละเอียดที่ใช้ในการประเมินผลการจัดฝึกอบรมมาแสดงเพื่อเป็นข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ใช้ประเมินผลการฝึกอบรมส่งให้แก่ผู้ร้องขอใช้บริการ



ภาพที่ 7 การไหลเวียนระดับที่ 1 (2.0 งานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่องานบริการ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการที่ 2.5 รับผลการประเมินการฝึกอบรม ผู้ร้องขอใช้บริการทำการประเมินผลเสร็จจะส่งข้อมูลการประเมินผลการฝึกอบรมให้ระบบ และระบบจะรับผลการประเมินการฝึกอบรม จากนั้นจัดเก็บรายละเอียดการประเมินผลการฝึกอบรมลงในฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการที่ 2.6 แสดงรายละเอียดการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม ระบบจะนำรายละเอียดของระบบและโปรแกรมสารสนเทศมาแสดงรายละเอียดการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมแก่ผู้ร้องขอใช้บริการในรูปแบบของข้อมูลที่ใช้ในการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

กระบวนการที่ 2.7 รับผลการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ ผู้ร้องขอใช้บริการส่งข้อมูลการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศเข้าระบบ โดยระบบจะรับผลการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศและจัดเก็บรายละเอียดการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศลงฐานข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการที่ 2.8 จัดทำรายงาน นำรายละเอียดในการดำเนินงานของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการทั้งหมดมาจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ เพื่อส่งให้แก่ฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

การออกแบบระบบ

การออกแบบระบบเป็นการสร้างรายละเอียดที่จะทำให้ระบบเป็นไปตามความต้องการที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนนี้เป็นการออกแบบรายละเอียดทางตรรกะของระบบใหม่ ซึ่งต้องอธิบายถึงข้อมูลและการประมวลผล โดยนำข้อมูลจากการวิเคราะห์การดำเนินงานของระบบงานเดิมที่ได้ศึกษาในส่วนของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ นำมาออกแบบระบบงานใหม่ ประกอบไปด้วยการออกแบบฐานข้อมูล การออกแบบบทสั การออกแบบสิ่งนำเข้า และการออกแบบผลลัพธ์

การออกแบบฐานข้อมูล

จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้และการวิเคราะห์ระบบทำให้สามารถออกแบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับจุดประสงค์ในการใช้งาน ซึ่งฐานข้อมูลของงานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกความสัมพันธ์ และงานบริการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ได้ออกแบบให้มีลักษณะเป็นฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ กล่าวคือ เพิ่มข้อมูลต่าง ๆ ในฐานข้อมูลมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งได้นำเสนอโครงสร้างของฐานข้อมูล ในลักษณะของแผนภาพโดยใช้แบบจำลองฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Entity Relationship Model : E-R Model) ซึ่งเป็นการนำเสนอโครงสร้างของฐานข้อมูลออกมาในลักษณะของแผนภาพ (Diagram) ที่มีโครงสร้างที่ง่ายต่อความเข้าใจ แบ่งความสัมพันธ์ออกได้ดังนี้ ความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One-to-One Relationship) ความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อกลุ่ม (One-to-Many Relationship) และความสัมพันธ์แบบกลุ่มต่อกลุ่ม (Many-to-Many Relationship) จากการวิเคราะห์ลักษณะการทำงาน ความต้องการของผู้ใช้ และเอกสารต่าง ๆ สามารถแปลงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปความสัมพันธ์เบื้องต้น (ภาพที่ 8) โดยมีแอททริบิวต์ที่ขีดเส้นใต้หมายความถึงคีย์หลักของรีเลชัน

เพิ่มข้อมูลในฐานข้อมูลมีความสัมพันธ์กันดังนี้

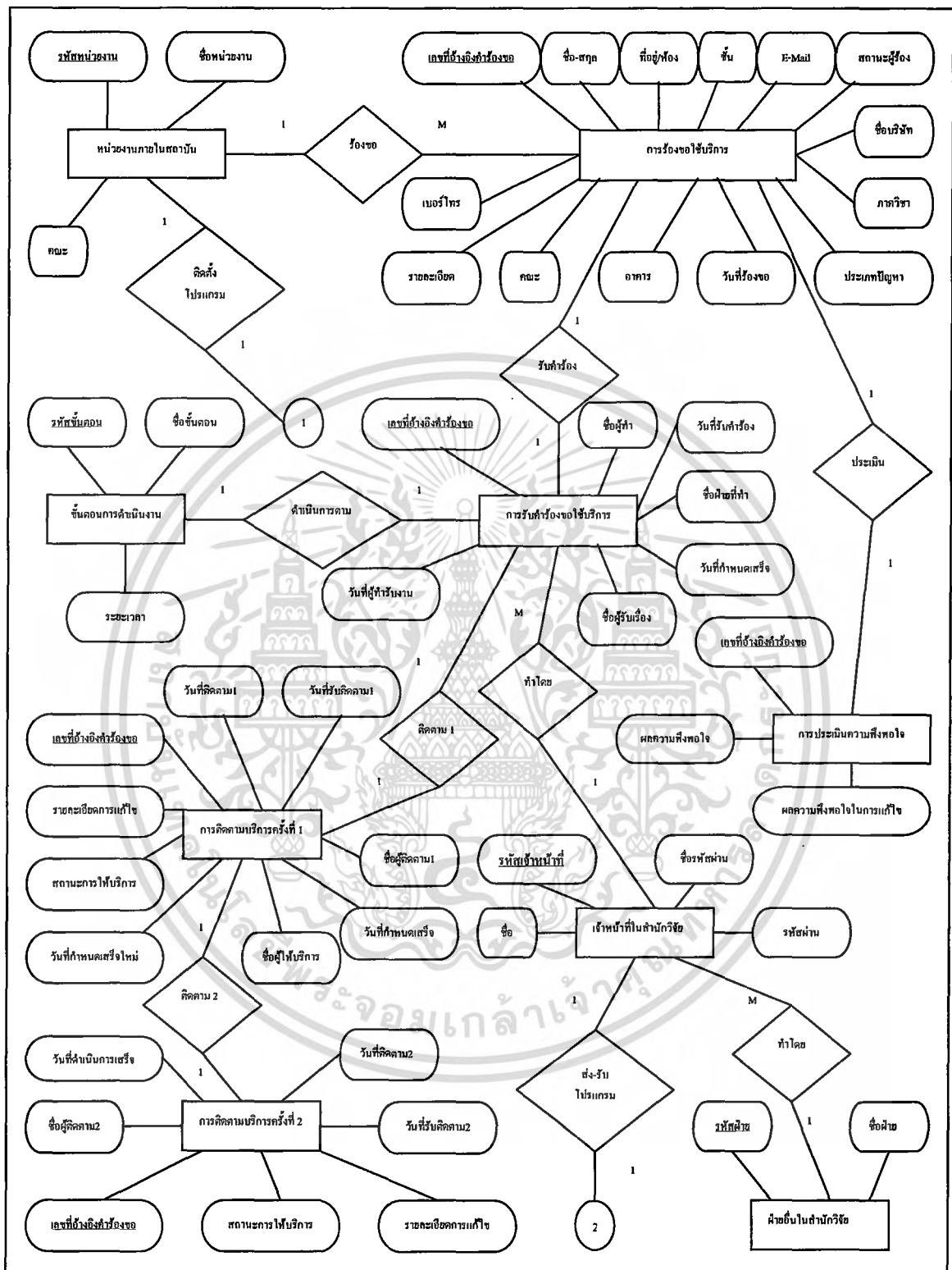
1. เพิ่มการร้องขอใช้บริการ (request_user) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการรับคำร้อง เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือ เมื่อมีการร้องขอใช้บริการหนึ่งครั้ง จะมีการรับคำร้องหนึ่งครั้ง ยังมีความสัมพันธ์กับเพิ่มหน่วยงานในสถาบัน ฯ เป็นแบบหนึ่งต่อกลุ่ม นั่นคือ หน่วยงานภายในหนึ่งหน่วยงานสามารถร้องขอได้มากกว่าหนึ่งครั้ง โดยความสัมพันธ์มีแอททริบิวต์เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการเป็นคีย์เชื่อมโยงความสัมพันธ์

2. เพิ่มฝ่ายอื่นในสำนักวิจัย (dep) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์เป็นแบบหนึ่งต่อกลุ่ม นั่นคือ ฝ่ายในสำนักวิจัยหนึ่งฝ่ายสามารถมีเจ้าหน้าที่ได้มากกว่าหนึ่งคน โดยมีแอททริบิวต์รหัสฝ่ายเป็นคีย์เชื่อมโยงความสัมพันธ์

3. เพิ่มเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัย (officer) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการรับคำร้องขอใช้บริการเป็นแบบหนึ่งต่อกลุ่ม นั่นคือ เจ้าหน้าที่หนึ่งคนสามารถรับคำร้องได้มากกว่าหนึ่งคำร้อง โดยมีแอททริบิวต์รหัสเจ้าหน้าที่เป็นคีย์เชื่อมโยงความสัมพันธ์

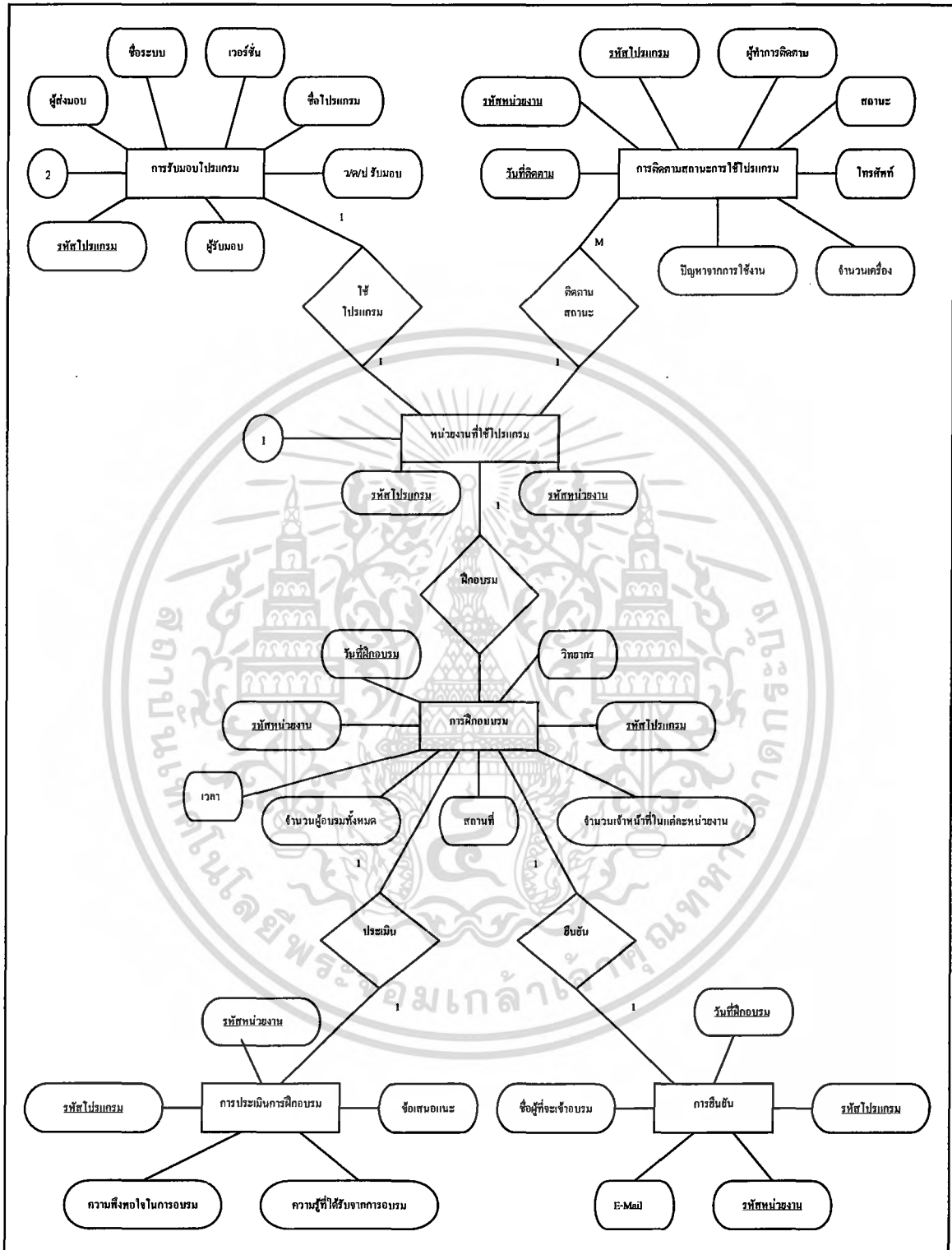
4. เพิ่มหน่วยงานในสถาบัน (internal_office) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มหน่วยงานที่ใช้โปรแกรม เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือหน่วยงานในสถาบันหนึ่งหน่วยงานสามารถมีหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมได้หนึ่งโปรแกรมต่อหนึ่งหน่วยงาน โดยมีแอททริบิวต์รหัสโปรแกรมและรหัสหน่วยงานเป็นคีย์คู่เชื่อมโยงความสัมพันธ์

5. เพิ่มขั้นตอนการดำเนินงาน (operation) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการรับคำร้องขอใช้บริการเป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือการรับคำร้องหนึ่งครั้งต้องกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานได้หนึ่งขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีแอททริบิวต์รหัสขั้นตอนเป็นคีย์เชื่อมโยงความสัมพันธ์



ภาพที่ 8 E-R Model ของระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุน
 การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 (ต่อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เพิ่มการติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 1 (service_follow1) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการรับคำขอใช้บริการ เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือเมื่อรับคำร้องขอใช้บริการหนึ่งครั้งแล้ว ถ้าดำเนินการไม่เสร็จสามารถติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 1 ได้หนึ่งครั้ง โดยมีแอททริบิวต์เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการเป็นคีย์เชื่อมโยงความสัมพันธ์

7. เพิ่มการติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 2 (service_follow2) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 1 เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือเมื่อติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 1 แล้วยังทำงานไม่เสร็จ สามารถติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 2 ได้หนึ่งครั้ง โดยมีแอททริบิวต์เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการเป็นคีย์เชื่อมโยงความสัมพันธ์

8. เพิ่มการรับมอบโปรแกรม (programe_receiver) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมเป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานสามารถรับมอบโปรแกรมหรือติดตั้งโปรแกรมชนิดเดียวได้เพียงหนึ่งครั้ง โดยมีแอททริบิวต์รหัสโปรแกรมและรหัสหน่วยงานเป็นคีย์คู่เชื่อมโยงความสัมพันธ์

9. เพิ่มการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม (programe_follow) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มหน่วยงานที่ใช้โปรแกรม เป็นแบบหนึ่งต่อกลุ่ม นั่นคือหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมนั้นสามารถทำการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมได้มากกว่าหนึ่งครั้ง โดยมีแอททริบิวต์รหัสโปรแกรมและรหัสหน่วยงานเป็นคีย์คู่เชื่อมโยงความสัมพันธ์

10. เพิ่มการยืนยันเข้ารับการฝึกอบรม (confirm) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการฝึกอบรมเป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือการฝึกอบรมหนึ่งครั้งผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนสามารถทำการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรมได้หนึ่งครั้ง โดยมีแอททริบิวต์วันที่ฝึกอบรม รหัสโปรแกรม และรหัสหน่วยงานเป็นคีย์คู่เชื่อมโยงความสัมพันธ์

11. เพิ่มการฝึกอบรม (train) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการประเมินการฝึกอบรมเป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือ การฝึกอบรมในแต่ละครั้งนั้น ผู้ฝึกอบรมสามารถทำการประเมินการฝึกอบรมได้หนึ่งครั้งต่อการฝึกอบรม โดยมีแอททริบิวต์วันที่ฝึกอบรม รหัสโปรแกรม และรหัสหน่วยงานเป็นคีย์คู่เชื่อมโยงความสัมพันธ์

12. เพิ่มการประเมินการขอใช้บริการ (evaluation_sat) มีความสัมพันธ์กับเพิ่มการร้องขอใช้บริการเป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง นั่นคือการร้องขอใช้บริการสามารถประเมินผลการให้บริการได้หนึ่งครั้ง โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดมีแอททริบิวต์เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการเป็นคีย์เชื่อมโยงความสัมพันธ์

ระบบประกอบด้วยเพิ่มข้อมูลต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน จำนวน 15 เพิ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เพิ่มการร้องขอใช้บริการ (request_user) เก็บข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่เข้ามายังศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน สถานะของผู้ร้องเรียน ที่อยู่หรือหมายเลขห้อง เบอร์โทรศัพท์ E-Mail ประเภทของปัญหา รายละเอียดของปัญหา ชื่อหน่วยงานหรือภาควิชา คณะ อาคาร ชั้น วันที่ร้องขอใช้บริการ และในกรณีที่เป็นบุคคลภายนอกจะเป็นชื่อหน่วยงานหรือชื่อบริษัท

2. เพิ่มการรับคำขอใช้บริการ (request_call) เก็บข้อมูลการรับคำร้องของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ ชื่อ-สกุลผู้รับเรื่อง ชื่อฝ่ายที่รับผิดชอบ วันที่กำหนดงานเสร็จ วันที่ผู้ทำงานรับงาน วันที่รับงาน วันที่ขอใช้บริการ รายละเอียดปัญหา และชื่อ-สกุลผู้รับผิดชอบ

3. เพิ่มฝ่ายอื่นในสำนักวิจัย (dep) เก็บข้อมูลฝ่ายอื่นในสำนักวิจัยที่ทำงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ รหัสฝ่าย และชื่อฝ่าย

4. เพิ่มเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัย (officer) เก็บข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัย ได้แก่ รหัสฝ่าย รหัสเจ้าหน้าที่ ชื่อ-สกุลเจ้าหน้าที่ ชื่อรหัสผ่าน และรหัสผ่านซึ่งใช้ในเข้าไปใช้งานระบบนี้

5. เพิ่มหน่วยงานในสถาบัน (internal_office) เก็บข้อมูลหน่วยงานทั้งหมดในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ได้แก่ รหัสหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน และชื่อคณะ

6. เพิ่มขั้นตอนการดำเนินงาน (operation) เก็บข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการ ได้แก่ รหัสขั้นตอน ชื่อขั้นตอน และระยะเวลาที่ต้องในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

7. เพิ่มการติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 1 (service_follow1) เก็บข้อมูลการติดตามการขอใช้บริการครั้งที่ 1 ได้แก่ เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ วันที่ติดตามครั้งที่ 1 ชื่อ-สกุลผู้ให้บริการ วันที่ดำเนินงานเสร็จ ชื่อ-สกุลผู้ติดตามครั้งที่ 1 วันที่รับการติดตามครั้งที่ 1 วันที่ดำเนินการเสร็จใหม่ สถานะการให้บริการ และรายละเอียดการแก้ไข

8. เพิ่มการติดตามการขอใช้บริการครั้งที่ 2 (service_follow2) ในการเก็บข้อมูลการติดตามการขอใช้บริการครั้งที่ 2 ได้แก่ เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ วันที่ติดตามครั้งที่ 2 ชื่อ-สกุลผู้ให้บริการ วันที่ดำเนินงานเสร็จ ชื่อ-สกุลผู้ติดตามครั้งที่ 2 วันที่รับการติดตามครั้งที่ 2 วันที่ดำเนินการเสร็จใหม่ สถานะการให้บริการ และรายละเอียดการแก้ไข

9. เพิ่มหน่วยงานที่ใช้โปรแกรม (pro_unit) เก็บข้อมูลหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ ได้แก่ รหัสโปรแกรม รหัสหน่วยงาน

10. เพิ่มการรับมอบโปรแกรม (program_receiver) เก็บข้อมูลการรับมอบโปรแกรมสารสนเทศเพื่องานบริการ ได้แก่ รหัสโปรแกรม ชื่อระบบโปรแกรม ชื่อโปรแกรม เวอร์ชัน ชื่อ-สกุลผู้ส่งมอบ วันที่รับมอบ และชื่อ-สกุลรับมอบ

11. เพิ่มการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม (program_follow) เก็บข้อมูลการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม ได้แก่ วันที่ติดตามสถานะ รหัสหน่วยงาน รหัสโปรแกรม สถานะของโปรแกรม ชื่อ-สกุลผู้รับผิดชอบโปรแกรม เบอร์โทรศัพท์ จำนวนเครื่องที่ติดตั้งโปรแกรมดังกล่าว และปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม

12. เพิ่มการยืนยันเข้ารับการฝึกอบรม (confirm) เก็บข้อมูลการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ วันที่จัดฝึกอบรม รหัสโปรแกรม รหัสหน่วยงาน ชื่อ-สกุลผู้เข้ารับการฝึกอบรม และE-Mail

13. เพิ่มการฝึกอบรม (train) เก็บข้อมูลการฝึกอบรม ได้แก่ วันที่ฝึกอบรม รหัสโปรแกรม รหัสหน่วยงาน เวลา สถานที่ฝึกอบรม วิทยากร จำนวนคนที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรม และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการฝึกอบรมต่อหน่วยงาน

14. เพิ่มการประเมินการฝึกอบรม (evaluation_train) เก็บข้อมูลการประเมินการฝึกอบรม ได้แก่ วันที่ฝึกอบรม รหัสโปรแกรม รหัสหน่วยงาน ผลการวัดความพึงพอใจในการฝึกอบรม ผลการวัดความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะ

15. เพิ่มการประเมินการใช้บริการ (evaluation_sat) เก็บข้อมูลการประเมินการใช้บริการ ได้แก่ เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ ผลการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ผลการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นที่รับผิดชอบงานนั้น

การออกแบบรหัส

การออกแบบสำหรับระบบการทำงานนี้ เพื่อใช้สำหรับเป็นคีย์ในการเชื่อมโยงตารางในฐานข้อมูล ซึ่งตัวอักษรและตัวเลขที่นำมาประกอบกันนั้นสามารถสื่อความหมาย การกำหนดรหัสนี้กำหนดให้กับ เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ รหัสฝ่ายอื่นที่รับผิดชอบทำงาน รหัสเจ้าหน้าที่ รหัสหน่วยงาน รหัสขั้นตอนการดำเนินงาน และรหัสโปรแกรม โดยชื่อรหัสต่าง ๆ แสดงได้ดังนี้

เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ

030001	หมายถึง	เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการลำดับที่ 1
03	ย่อมาจาก	ปีคริตศักราชที่ร้องขอใช้บริการ
0001	ย่อมาจาก	ลำดับที่การร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสฝ่ายอื่นที่รับผิดชอบทำงาน

AC	หมายถึง	ชื่อฝ่ายวิชาการ
CC	หมายถึง	ชื่อฝ่ายควบคุมเครื่อง
CS	หมายถึง	ชื่อฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์
DT	หมายถึง	ชื่อสำนักงานผู้อำนวยการ
MR	หมายถึง	ชื่อฝ่ายระบบสารสนเทศและประกันคุณภาพ
NC	หมายถึง	ชื่อฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูล
SP	หมายถึง	ชื่อฝ่ายระบบและโปรแกรม

รหัสเจ้าหน้าที่

AC02001 หมายถึง รหัสประจำตัวเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ ที่เข้าทำงาน ในปี
คริสต์ศักราช 2002 คนที่ 1

AC	ย่อมาจาก	ชื่อฝ่ายวิชาการ
02	ย่อมาจาก	ปีคริสต์ศักราชที่เข้าทำงาน
001	ย่อมาจาก	ลำดับที่ของเจ้าหน้าที่
รหัสหน่วยงาน		
00101	หมายถึง	กองกลางของสำนักงานอธิการบดี
001	ย่อมาจาก	ชื่อหน่วยงานหลักหรือชื่อคณะ
01	ย่อมาจาก	ชื่อหน่วยงานย่อยหรือชื่อภาควิชา

รหัสขั้นตอนการดำเนินงาน

AC001	หมายถึง	การจัดฝึกอบรมของฝ่ายวิชาการ
AC	ย่อมาจาก	ชื่อฝ่ายวิชาการ
001	ย่อมาจาก	ลำดับของขั้นตอนการดำเนินงาน

รหัสโปรแกรม

02001	หมายถึง	ระบบทะเบียนนักศึกษามีโปรแกรมระบบนักศึกษาใหม่
02	ย่อมาจาก	ชื่อระบบ
001	ย่อมาจาก	ชื่อโปรแกรม

การออกแบบสิ่งนำเข้า

การออกแบบหน้าจอสิ่งนำเข้าให้เหมาะสมกับระบบงานและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน
ทำได้โดยการศึกษาเอกสารที่ใช้อยู่ในระบบงานเดิม และสอบถามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบจะคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้งาน และความสอดคล้องกับฐานข้อมูลที่ได้ทำการออกแบบไว้ โดยแบ่งหน้าจอนำเข้าข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนหัว (Header) เป็นส่วนที่แสดงชื่อการทำงาน หรือแสดงชื่อหน้าจอนำเข้าข้อมูลนั้น ๆ เช่น หน้าจอร้องขอใช้บริการ หน้าจอการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ เป็นต้น (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 9 ภาพแสดงส่วนหัวของหน้าจอนำเข้าข้อมูล

2. ส่วนรายละเอียด (Details) เป็นส่วนที่ใช้รับหรือแสดงข้อมูลการทำงานต่าง ๆ เช่น รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ รายละเอียดการยืนยันผู้เข้ารับการอบรม เป็นต้น (ภาพที่ 10)

ภาพที่ 10 ภาพแสดงส่วนรายละเอียดของหน้าจอนำเข้าข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ส่วนท้าย (Footer) เป็นส่วนที่ใช้เชื่อมโยงหน้าจอต่าง ๆ ของระบบเข้าด้วยกัน เช่น [HOME] [การร้องขอใช้บริการ] [การติดตามคำร้องขอใช้บริการ] เป็นต้น (ภาพที่ 11)

การบริการด้านอุปกรณ์เชื่อมต่อ การบริการติดตั้งและอบรมโปรแกรมสารสนเทศ
 การบริการด้านโปรแกรมต่างๆ

รายละเอียดคำร้องขอ / ปัญหา

วันที่ร้องขอใช้บริการ 22-02-2004 Submit

[\[HOME \]](#) [\[การร้องขอใช้บริการ \]](#) [\[การติดตามคำร้องขอใช้บริการ \]](#) [\[การแจ้งปัญหา \]](#)
[\[แบบประเมินการบริการ \]](#) [\[แบบสอบถามความพึงพอใจให้บริการ \]](#) [\[ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง \]](#)

ภาพที่ 11 ภาพแสดงส่วนท้ายของหน้าจอหน้าเข้าข้อมูล

การออกแบบผลลัพธ์

การออกแบบผลลัพธ์ของระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ มีลักษณะดังนี้

1. ส่วนหัว (Header) เป็นส่วนที่แสดงชื่อรายงาน (ภาพที่ 12)

Untitled Document - Microsoft Internet Explorer

Address http://localhost/callcenter/call7_report_evaluation.php

รายงานความพึงพอใจในบริการ

ประเภทผู้ร้องขอใช้บริการ

เจ้าหน้าที่	3 คน
อาจารย์	1 คน
นักศึกษา	1 คน
บุคคลภายนอก	1 คน

ภาพที่ 12 ภาพแสดงส่วนหัวของหน้าจอรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ส่วนรายละเอียด (Details) เป็นส่วนที่ใช้แสดงข้อมูลของผลลัพธ์ต่าง (ภาพที่ 13)

ความสะดวกในการขอรับบริการ	16.666	33.333	16.666	33.333	0
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	16.666	16.666	33.333	16.666	16.666
ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอใช้บริการ	16.666	50	16.666	0	16.666
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อเพื่อขอใช้บริการ	0	50	16.666	16.666	16.666
ผลการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	16.666	0	50	33.333	0

ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินการตามคำร้องขอ

เหมาะสมร้อยละ 16.666

ไม่เหมาะสมร้อยละ 83.333

จัดทำโดย.....

(.....)

ภาพที่ 13 ภาพแสดงส่วนรายละเอียดของหน้าจอรายงาน

3. ส่วนท้าย (Footer) เป็นส่วนที่ใช้เชื่อมโยงหน้าจอต่าง ๆ ของระบบเข้าด้วยกัน เช่น [HOME] [การร้องขอใช้บริการ] เป็นต้น (ภาพที่ 14)

30014	ภาควิชาอิเล็กทรอนิกส์	13-02-2004
30015	ภาควิชาเทคโนโลยีการหมัก	13-02-2004

[HOME] [CALL CENTER] [การร้องขอ] [การติดตามผล] [การร้องขอไปรษณีย์] [การติดตามผลการรับเรื่อง]
 [การฝึกอบรม] [รายละเอียดกิจกรรม] [หน้าที่ของหน่วยงาน] [ระยะเวลาการดำเนินงาน]
 [รายงานการติดตามผลการดำเนินงาน] [รายงานการประเมินผล] [รายงานสรุปผลโครงการ] [รายงานการประเมินผลโครงการ]

Done Local intranet
 Start MSN Messenger Untitled Document - ... Microsoft Word - ภาพ 13

ภาพที่ 14 ภาพแสดงส่วนท้ายของหน้าจอรายงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์และ
 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการพัฒนาระบบงานใหม่ โดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลในลักษณะฐานข้อมูล และใช้เครือข่ายในการเชื่อมโยงการใช้ระบบงานใหม่ร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกระบวนการทำงานของโปรแกรมและใช้ฟังก์ชันระบบเป็นเครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรม ดังนี้

ฟังก์ชันระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

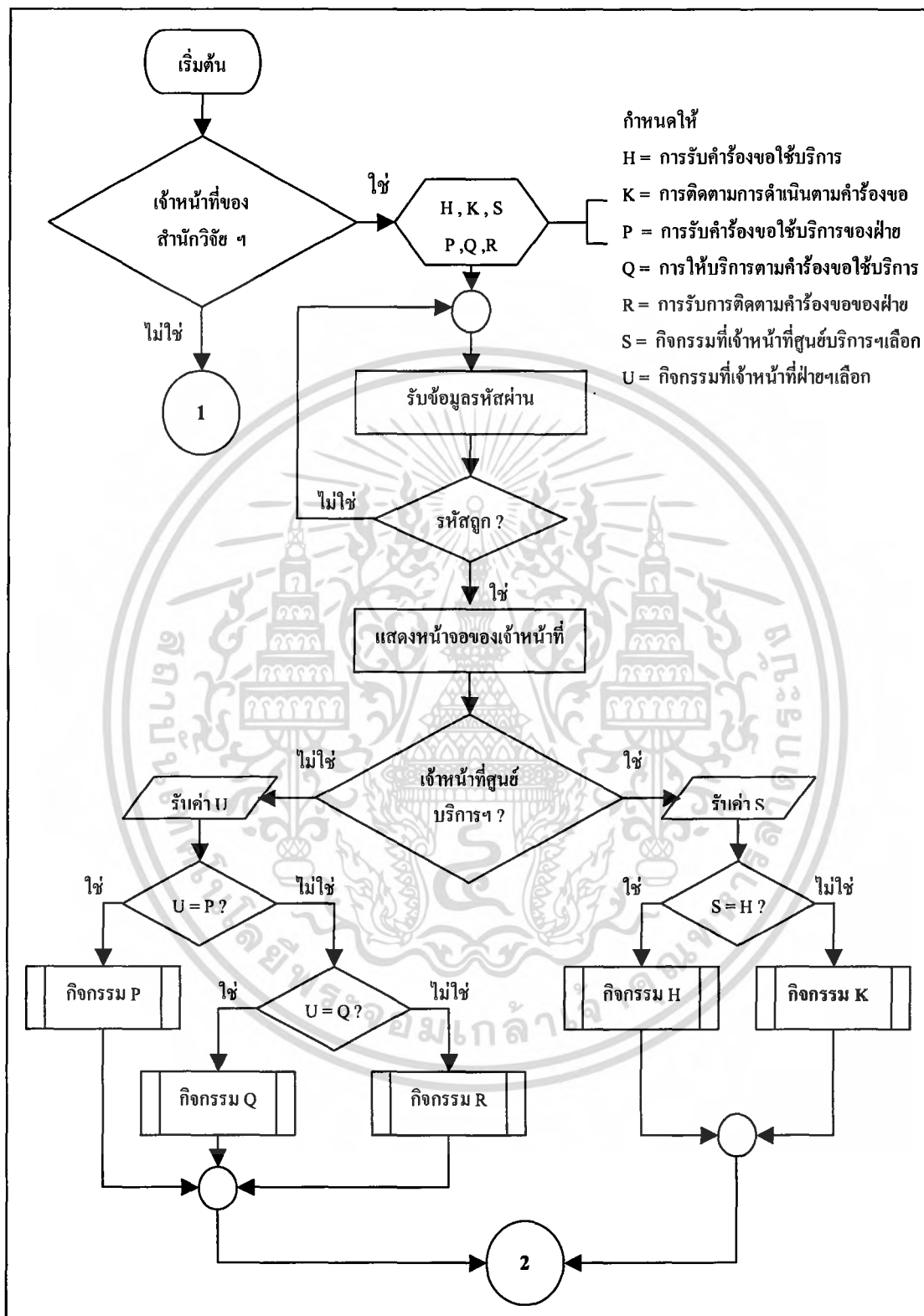
ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (ภาพที่ 15) จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือในส่วนของผู้ใช้และส่วนของเจ้าหน้าที่ ในส่วนของผู้ใช้ เริ่มจากผู้ใช้สามารถเลือกกิจกรรม ซึ่งมี 2 กิจกรรมให้เลือกคือ การร้องขอใช้บริการและการติดตามคำร้องขอใช้บริการ มีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

การร้องขอใช้บริการ (กิจกรรม A) เมื่อผู้ร้องขอใช้บริการกรอกข้อมูลคำร้องขอใช้บริการ ระบบจะทำการรับข้อมูล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล จากนั้นจะแสดงเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ และวันที่กำหนดงานเสร็จให้แก่ผู้ร้องขอใช้บริการทราบ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการรับงานและติดตามงาน (ภาพที่ 16)

การติดตามคำร้องขอใช้บริการ (กิจกรรม B) เมื่อถึงวันที่กำหนดงานเสร็จผู้ร้องขอใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการได้ โดยการกรอกข้อมูลเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ จากนั้นระบบจะทำการรับข้อมูลนำมาตรวจสอบว่างานเสร็จหรือไม่ ในกรณีทำงานเสร็จตามกำหนด จะแสดงผลการแก้ไขปัญหตามคำร้อง และแสดงแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลการประเมินความพึงพอใจลงฐานข้อมูล

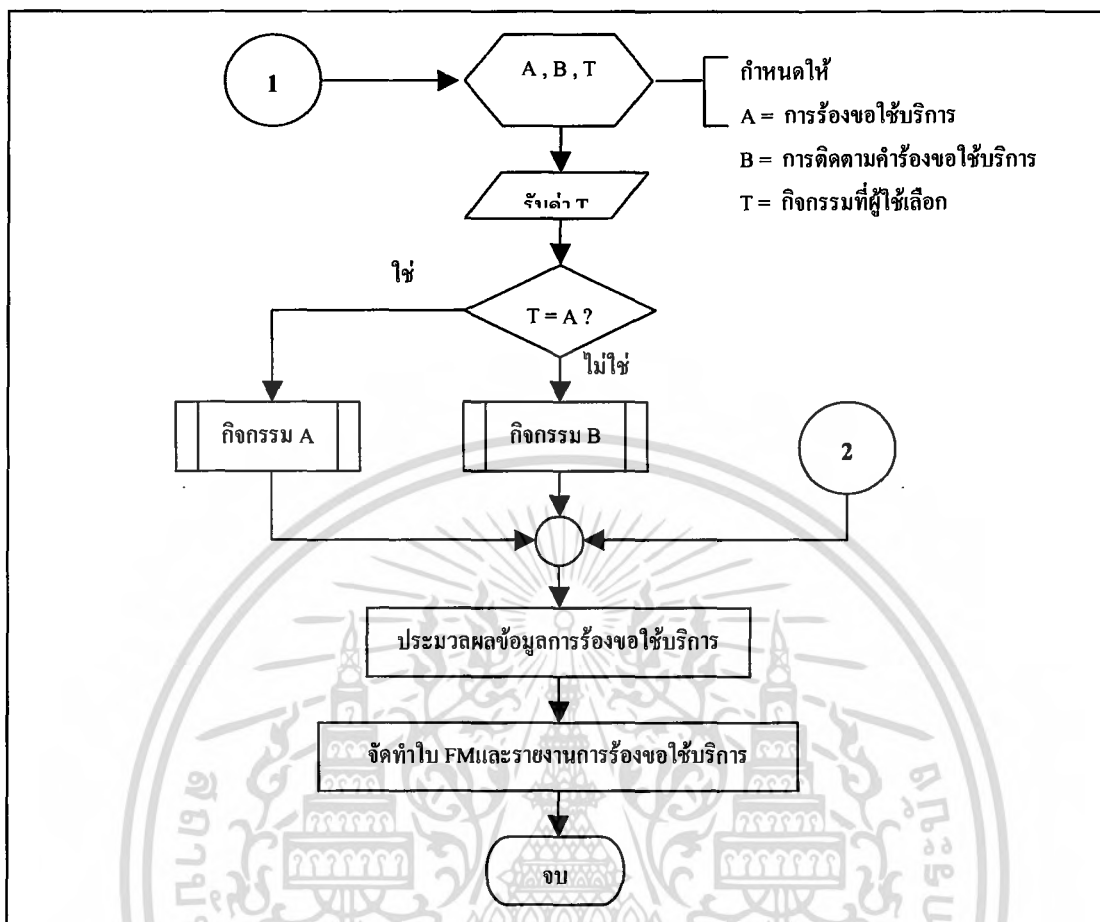
ในกรณีทำงานไม่เสร็จตามกำหนดและเป็นการติดตามงานครั้งที่ 1 ถ้างานเสร็จระบบจะแสดงผลการแก้ไขปัญหตามคำร้อง แสดงแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และบันทึกข้อมูลการประเมินความพึงพอใจลงฐานข้อมูล แต่ถ้างานไม่เสร็จตามกำหนดระบบจะแสดงสถานะการดำเนินงาน และวันกำหนดงานเสร็จใหม่ สำหรับในกรณีทำงานไม่เสร็จตามกำหนดและเป็นการติดตามงานครั้งที่ 2 ถ้างานเสร็จระบบจะแสดงผลการแก้ไขปัญหตามคำร้อง แสดงแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และบันทึกข้อมูลการประเมินความพึงพอใจลงฐานข้อมูล แต่ถ้างานไม่เสร็จตามกำหนดระบบจะแสดงสถานะการดำเนินงาน และให้ผู้ร้องขอใช้บริการติดต่อกลับมาที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (ภาพที่ 17)

สำหรับในส่วนของเจ้าหน้าที่ จะเริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลรหัสผ่าน ระบบจะรับข้อมูลรหัสผ่านเพื่อทำการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่คนนั้นมีสิทธิ์ที่สามารถเข้ามาใช้งานในระบบนี้ได้หรือไม่ ถ้ารหัสผ่านถูกต้องระบบจะแสดงหน้าจอในส่วนของเจ้าหน้าที่ ถ้ารหัสผ่านไม่ถูกต้องหรือใส่รหัสผ่านผิด ระบบจะแสดงข้อความว่ารหัสผ่านไม่ถูกต้อง เพื่อให้ใส่รหัสผ่านใหม่

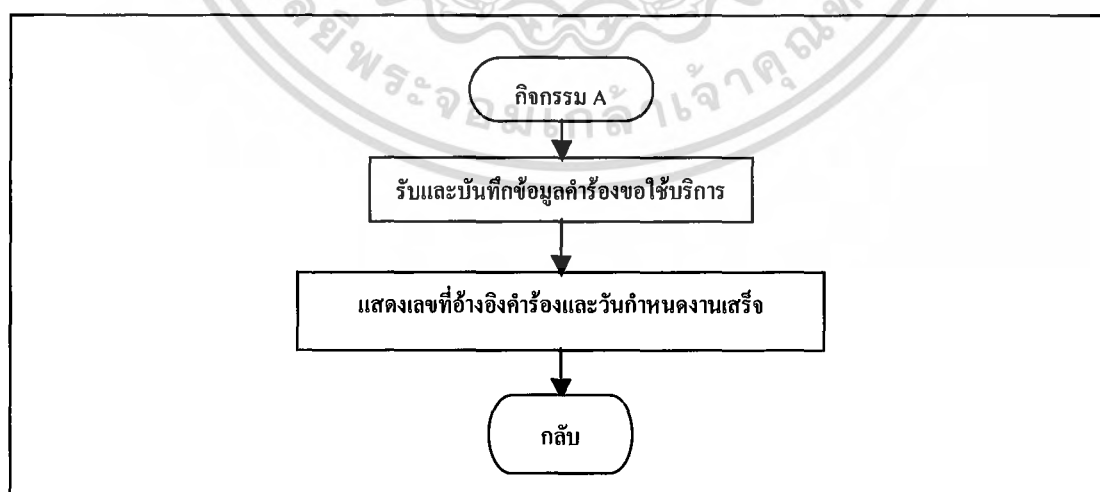


ภาพที่ 15 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

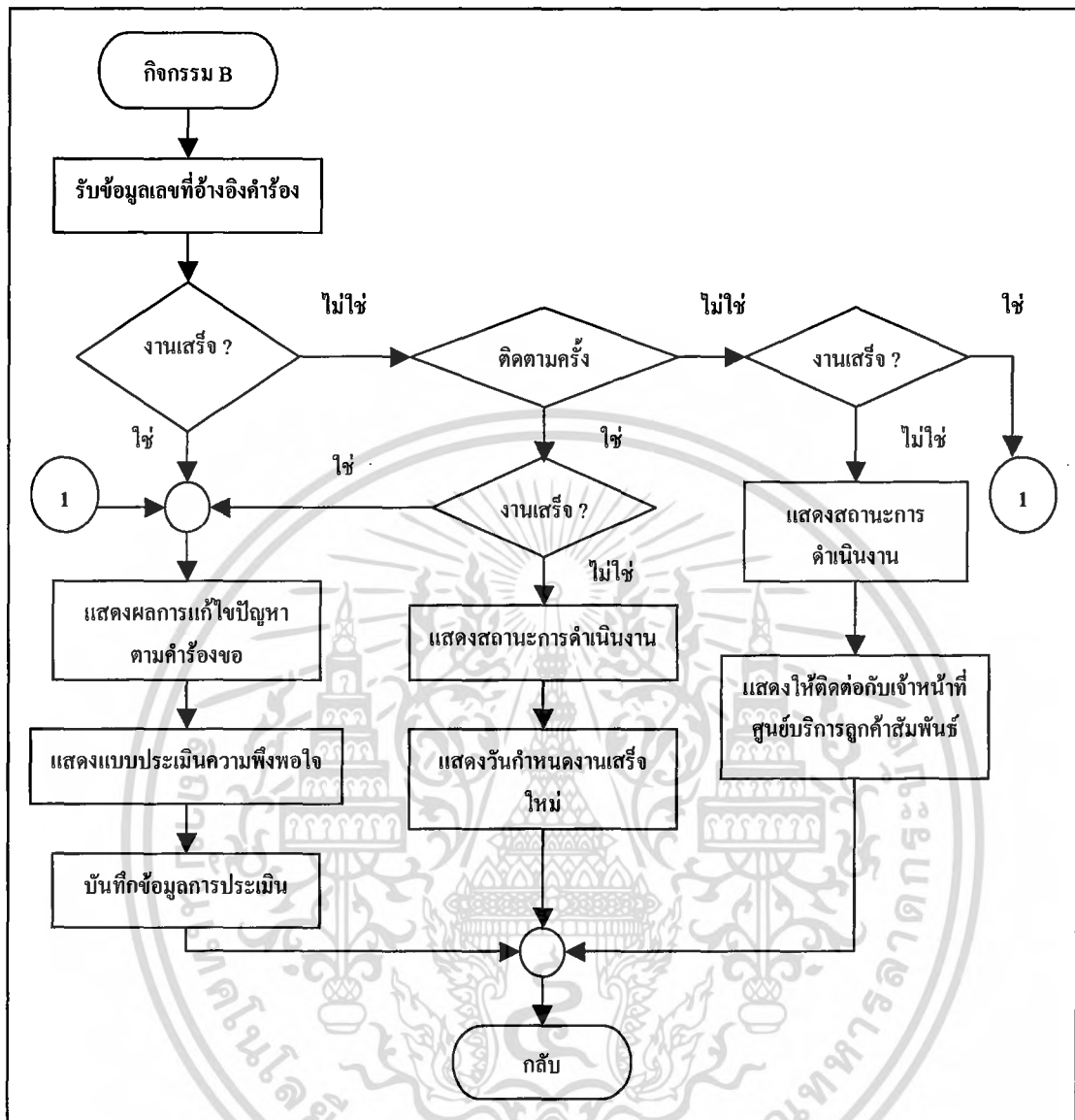


ภาพที่ 15 (ต่อ)



ภาพที่ 16 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 17 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามคำร้องขอใช้บริการ

ในหน้าจอส่วนของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถแบ่งได้เป็น เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอื่นที่รับผิดชอบทำงานตามคำร้องขอใช้บริการ ในกรณีเป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์สามารถเลือกกิจกรรมได้ 2 กิจกรรม คือการรับคำร้องขอใช้บริการ และการติดตามการดำเนินตามคำร้องขอ มีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

การรับคำร้องขอใช้บริการ (กิจกรรม H) ระบบจะแสดงข้อมูลคำร้องขอใช้บริการทั้งหมดให้เจ้าหน้าที่เลือกดูรายละเอียดของคำร้องขอใช้บริการ และพิจารณาว่าเป็นของหน่วยงานใด จากนั้นบันทึกข้อมูลการรับคำร้องขอใช้บริการ (ภาพที่ 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



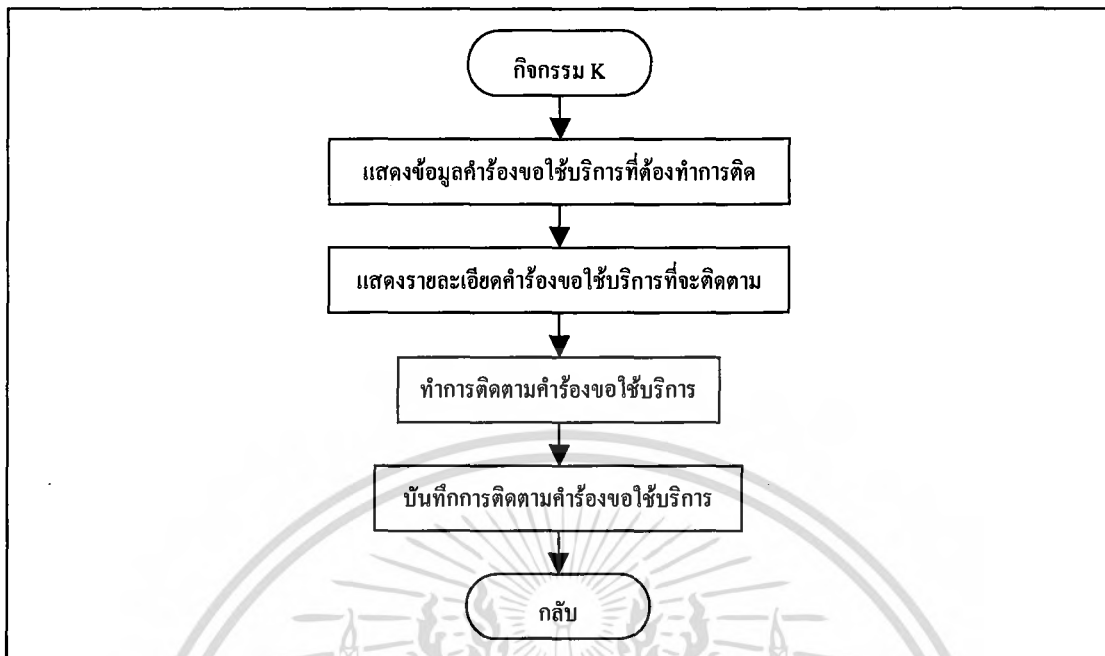
ภาพที่ 18 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับคำร้องขอใช้บริการ

และการติดตามการดำเนินตามคำร้องขอ (กิจกรรม K) ระบบจะแสดงข้อมูลของคำร้องขอที่ต้องทำการติดตามผลการดำเนินงานให้เจ้าหน้าที่เลือกดูรายละเอียด และทำการติดตามคำร้องขอใช้บริการดังกล่าว จากนั้นจะบันทึกข้อมูลการติดตามคำร้องขอใช้บริการลงฐานข้อมูล (ภาพที่ 19)

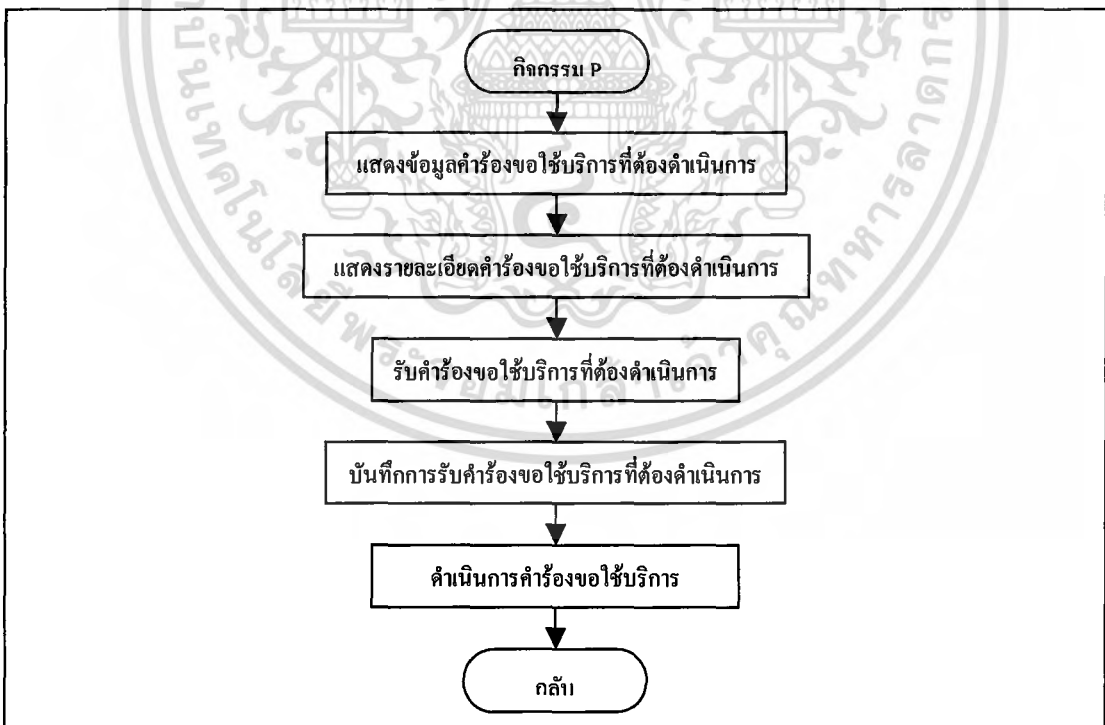
ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอื่นที่รับผิดชอบทำงานต้องทำการเลือกฝ่ายที่ตนเองสังกัดอยู่เพื่อเลือกกิจกรรมได้ 3 กิจกรรม คือการรับคำร้องขอใช้บริการของฝ่าย การให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ และการรับการติดตามคำร้องขอของฝ่าย มีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

การรับคำร้องขอใช้บริการของฝ่าย (กิจกรรม P) ระบบจะแสดงข้อมูลคำร้องขอใช้บริการที่ต้องดำเนินการทั้งหมดให้เจ้าหน้าที่เลือกดูรายละเอียดคำร้องขอใช้บริการที่ต้องดำเนินการ และทำการรับคำร้องขอใช้บริการ จากนั้นบันทึกการรับคำร้องขอใช้บริการที่ต้องดำเนินการ และเจ้าหน้าที่จึงดำเนินการตามคำร้องขอ (ภาพที่ 20)

การให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ (กิจกรรม Q) หลังจากที่เจ้าหน้าที่รับคำร้องขอใช้บริการดำเนินการตามคำร้องขอนั้น ให้เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวกรอกข้อมูลสถานะการดำเนินงานตามคำร้องขอนั้น ๆ และบันทึกลงฐานข้อมูล (ภาพที่ 21)

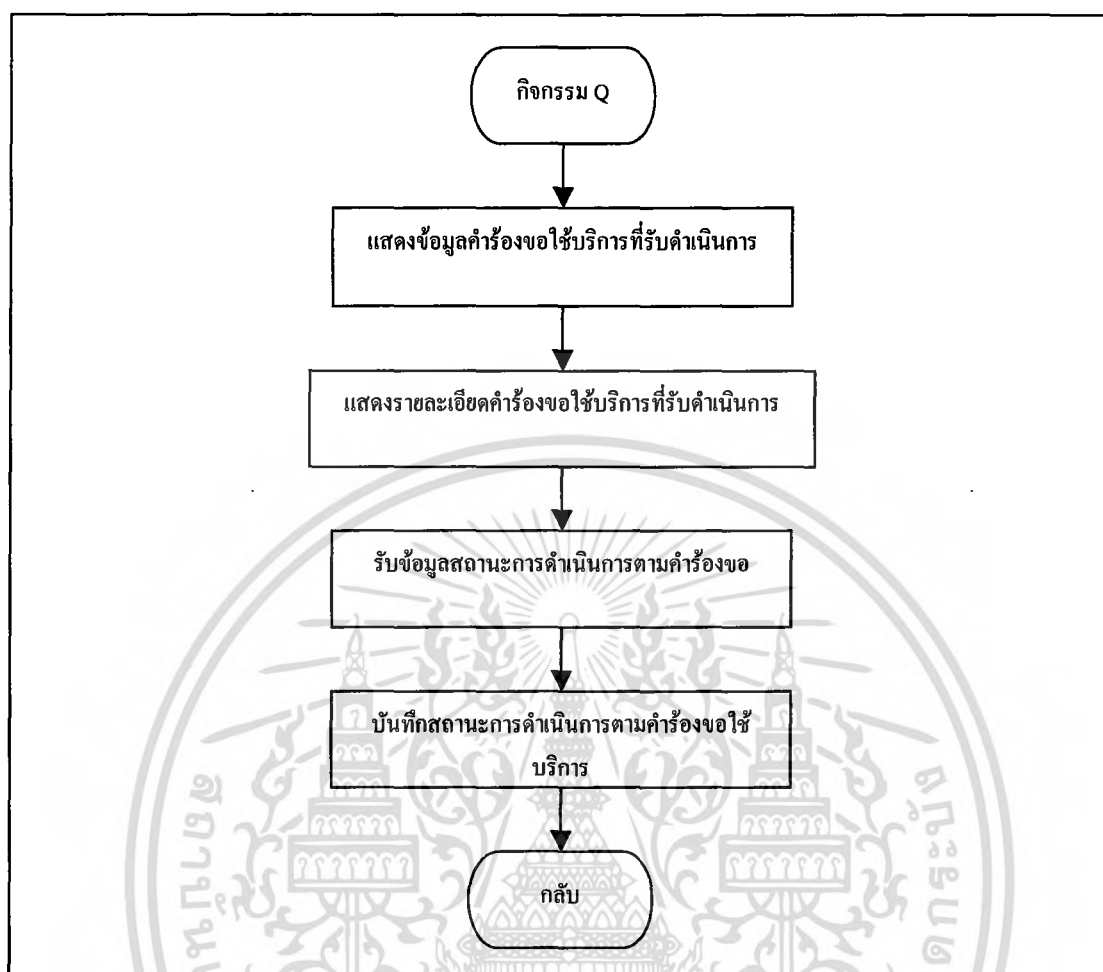


ภาพที่ 19 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามคำร้องขอใช้บริการ
ที่ต้องทำการติดตาม



ภาพที่ 20 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับคำร้องขอใช้บริการของฝ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

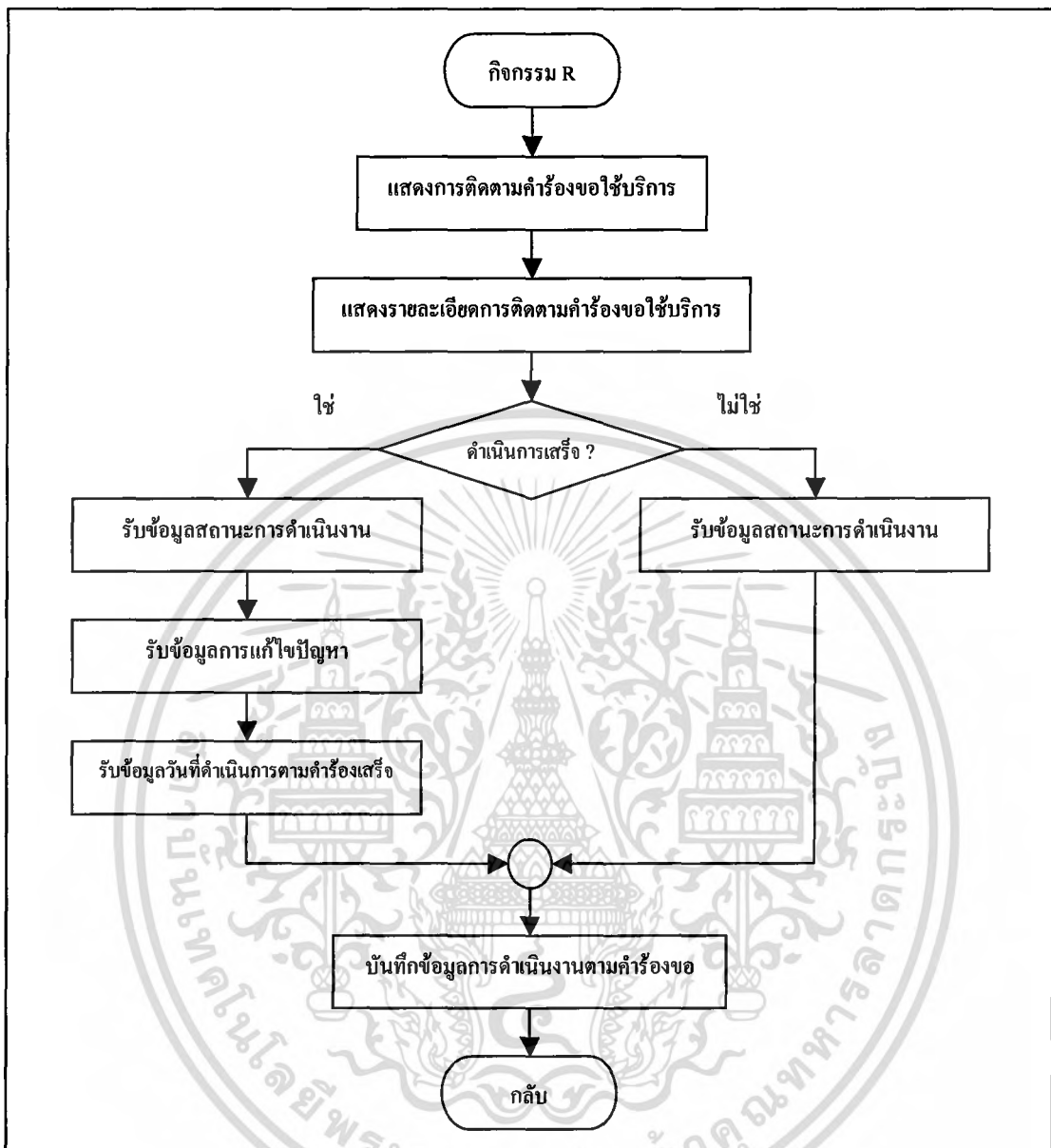


ภาพที่ 21 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการของฝ่าย

การรับการติดตามคำร้องขอของฝ่าย (กิจกรรม R) ระบบจะแสดงข้อมูลการติดตามคำร้องขอใช้บริการทั้งหมดให้เจ้าหน้าที่เลือกดูรายละเอียดการติดตามคำร้องขอใช้บริการที่ตนรับผิดชอบ ในกรณีที่ดำเนินเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่รับดำเนินการตามคำร้องขอกรอกสถานะการดำเนินงานว่า ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งกรอกข้อมูลการแก้ไขปัญหาและวันที่ดำเนินการเสร็จ

แต่สำหรับในกรณีที่ดำเนินการไม่เสร็จเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอจะกรอกสถานะการดำเนินงาน โดยสถานะการดำเนินงานตามคำร้องขอจะถูกบันทึกลงฐานข้อมูล (ภาพที่ 22)

เมื่อดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการเสร็จสิ้น ระบบจะทำการประมวลผลการร้องขอใช้บริการทั้งหมด เพื่อจัดทำใบบันทึกคำร้องขอใช้บริการ (ใบบันทึก FM) และจัดทำรายงานสรุปผลการร้องขอใช้บริการ

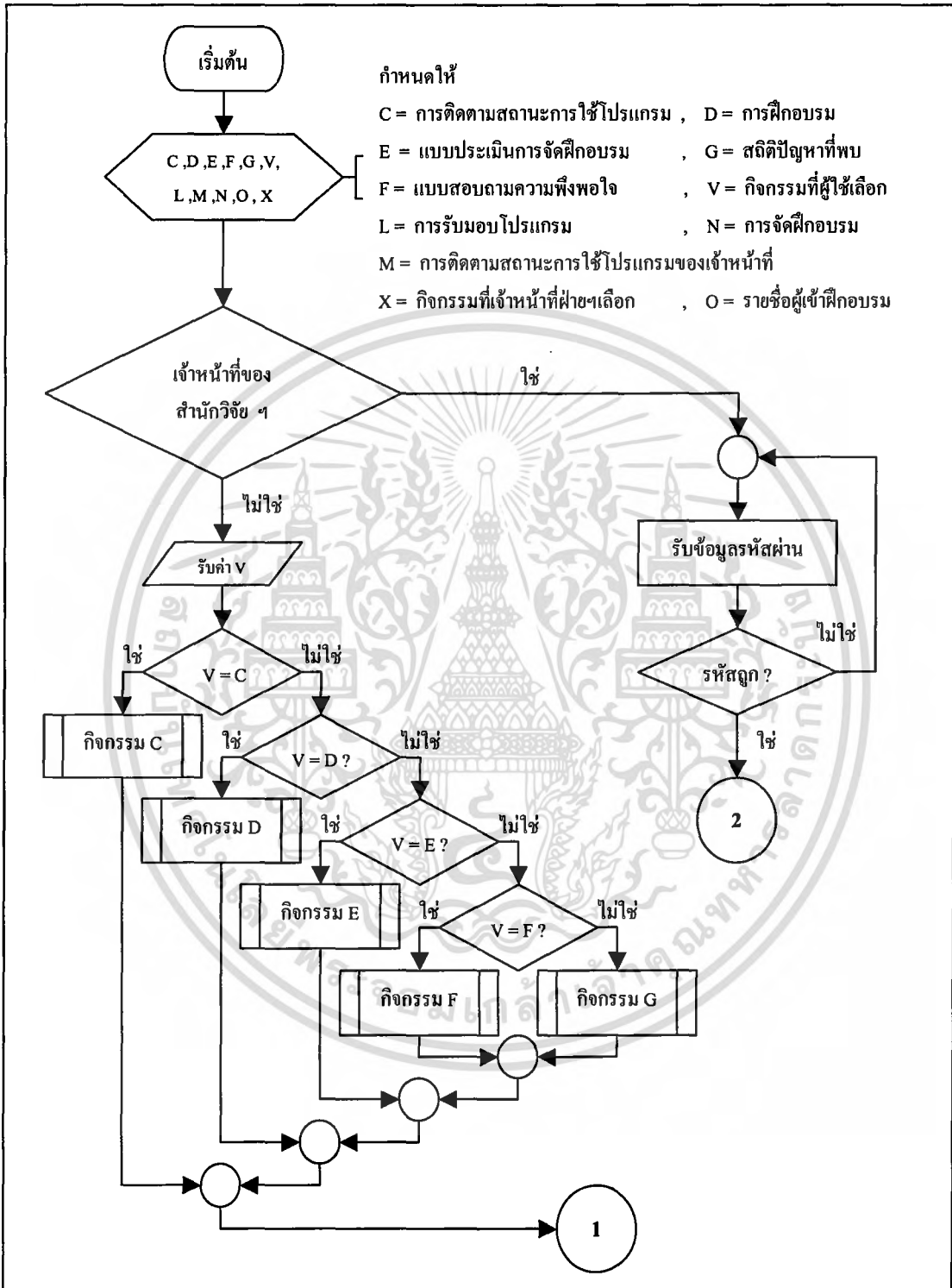


ภาพที่ 22 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับบริการติดตามคำร้องขอของฝ่าย

ผังงานระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

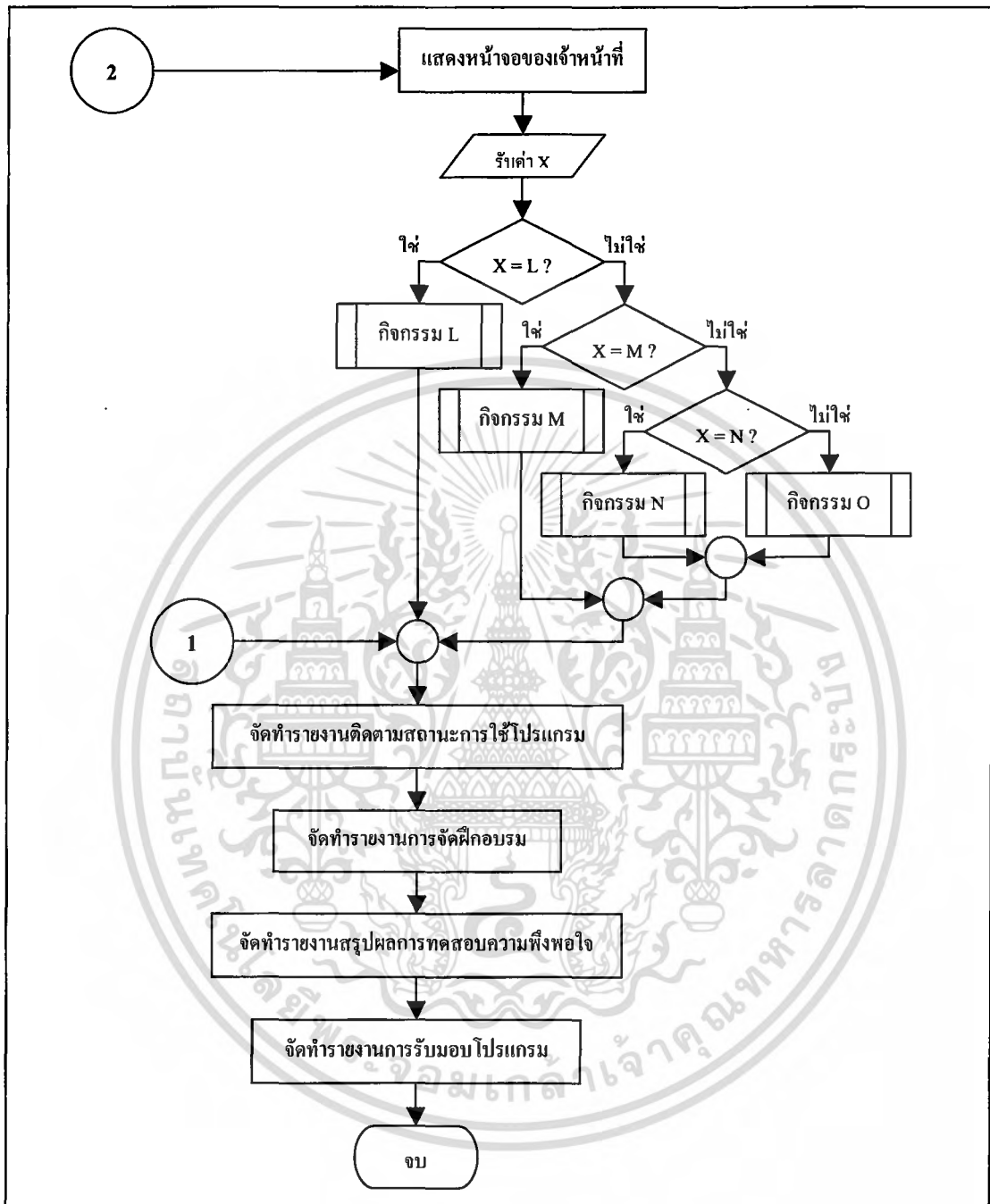
สำหรับระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ สามารถแบ่งระบบงานออกเป็น 2 ส่วน (ภาพที่ 23) คือ ในส่วนของผู้ใช้ และส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 23 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

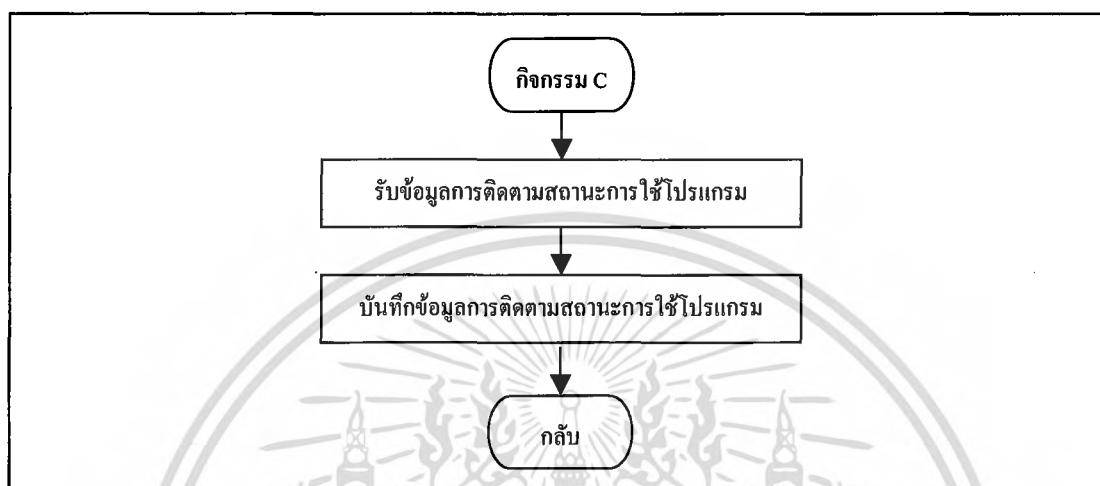


ภาพที่ 23 (ต่อ)

ในส่วนของผู้ใช้เริ่มจากผู้เลือกกิจกรรมซึ่งมี 5 กิจกรรมคือ การติดตามสถานะการใช้โปรแกรม การฝึกอบรม แบบประเมินการจัดการฝึกอบรม แบบสอบถามความพึงพอใจและสถิติปัญหาที่พบ โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การติดตามสถานะการใช้โปรแกรม (กิจกรรม C) ผู้ใช้กรอกรายละเอียดสถานะของโปรแกรมที่ใช้ในการดำเนินงานอยู่ จากนั้นระบบจะทำการรับข้อมูลการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล (ภาพที่ 24)



ภาพที่ 24 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม

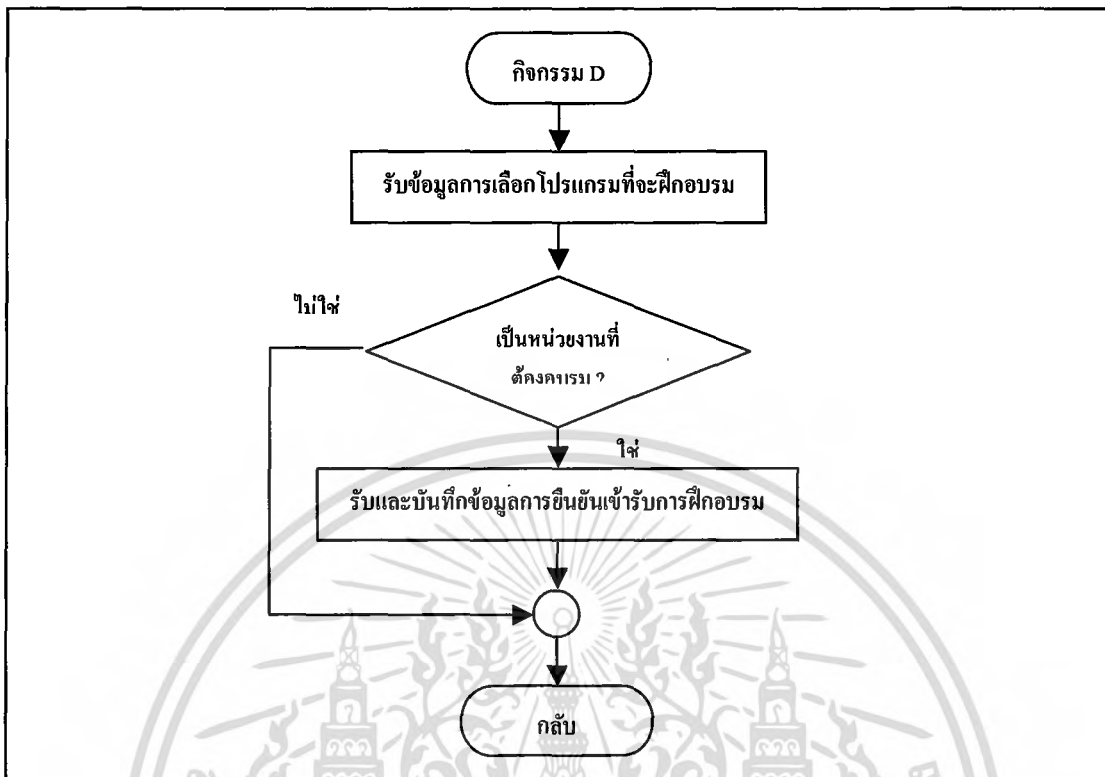
การฝึกอบรม (กิจกรรม D) ระบบจะแสดงตารางการฝึกอบรมให้ผู้ใช้เลือกโปรแกรมที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าทำการยืนยันรับฝึกอบรมจะต้องเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่มีรายชื่อแสดงออกทางหน้าจอเท่านั้น หลังจากนั้นผู้ใช้ที่มีสิทธิ์และมีความต้องการจะเข้ารับการฝึกอบรมต้องทำการยืนยัน และระบบรับข้อมูลการยืนยันฝึกอบรม โดยนำข้อมูลที่ได้บันทึกลงฐานข้อมูล (ภาพที่ 25)

การประเมินการจัดการฝึกอบรม (กิจกรรม E) เมื่อฝึกอบรมเสร็จ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องกรอกรหัสโปรแกรมที่ฝึกอบรม โดยระบบจะทำการตรวจสอบว่า รหัสโปรแกรมถูกต้องหรือไม่ ถ้ารหัสโปรแกรมถูกต้อง ผู้ใช้จะสามารถทำการประเมินการฝึกอบรม และระบบจะทำการบันทึกข้อมูลการประเมินการจัดการฝึกอบรมลงฐานข้อมูล แต่ถ้ารหัสโปรแกรมไม่ถูกต้อง ระบบจะทำการกรอกรหัสโปรแกรมใหม่ (ภาพที่ 26)

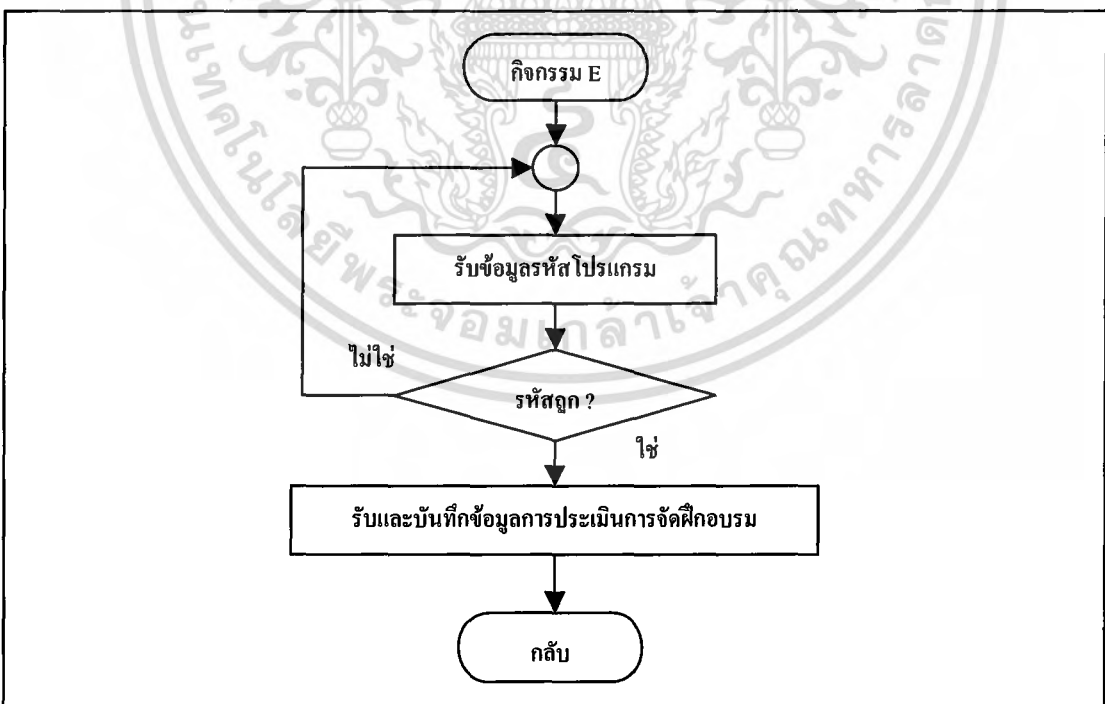
แบบสอบถามความพึงพอใจ (กิจกรรม F) ระบบจะให้ผู้ใช้ทำการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการตอบแบบสอบถามลงฐานข้อมูล (ภาพที่ 27)

สถิติปัญหาที่พบ (กิจกรรม G) ระบบจะทำการแสดงข้อมูลทางสถิติปัญหาที่พบบ่อย (ภาพที่ 28)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

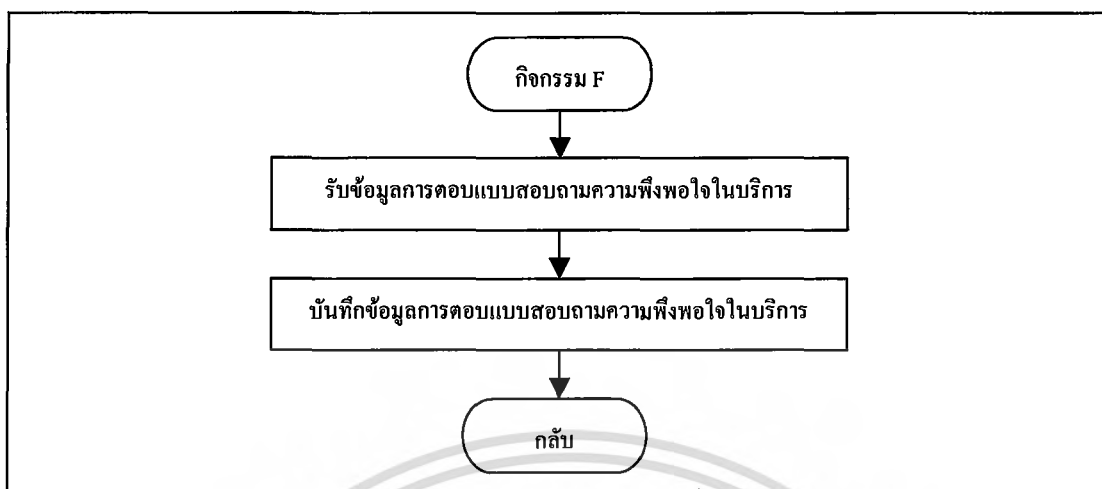


ภาพที่ 25 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการฝึกอบรม

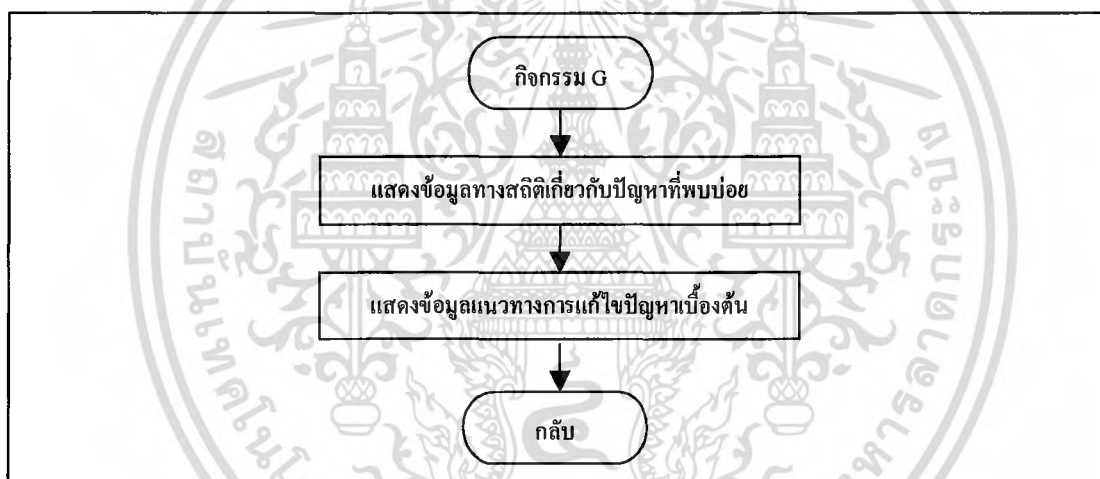


ภาพที่ 26 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการประเมินการจัดการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 27 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของแบบสอบถามความพึงพอใจ



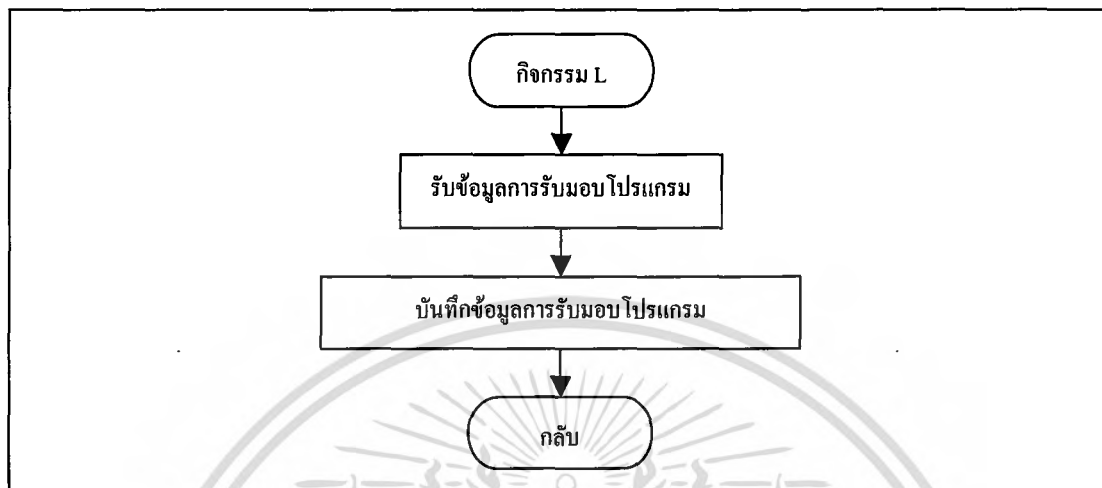
ภาพที่ 28 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของสถิติปัญหาที่พบ

ในส่วนของผู้ใช้ที่โดยเริ่มจากผู้ให้ข้อมูลรหัสผ่าน ระบบจะรับข้อมูลรหัสผ่านเพื่อทำการตรวจสอบว่าผู้ใช้นั้นมีสิทธิ์ที่สามารถเข้ามาใช้งานโปรแกรมนี้ได้หรือไม่ ถ้ารหัสผ่านถูกต้อง ระบบจะแสดงหน้าจอในส่วนของผู้ใช้ ในกรณีที่รหัสผ่านไม่ถูกต้องหรือใส่รหัสผ่านผิด โปรแกรมก็จะแสดงให้ผู้ใช้รหัสผ่านไม่ถูกต้องและให้ใส่รหัสผ่านใหม่

ในส่วนของผู้ใช้ที่นั้นสามารถเลือกกิจกรรมได้ 4 กิจกรรม คือ การรับมอบโปรแกรม การติดตามสถานะการใช้โปรแกรมของผู้ใช้ การจัดฝึกอบรม และรายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

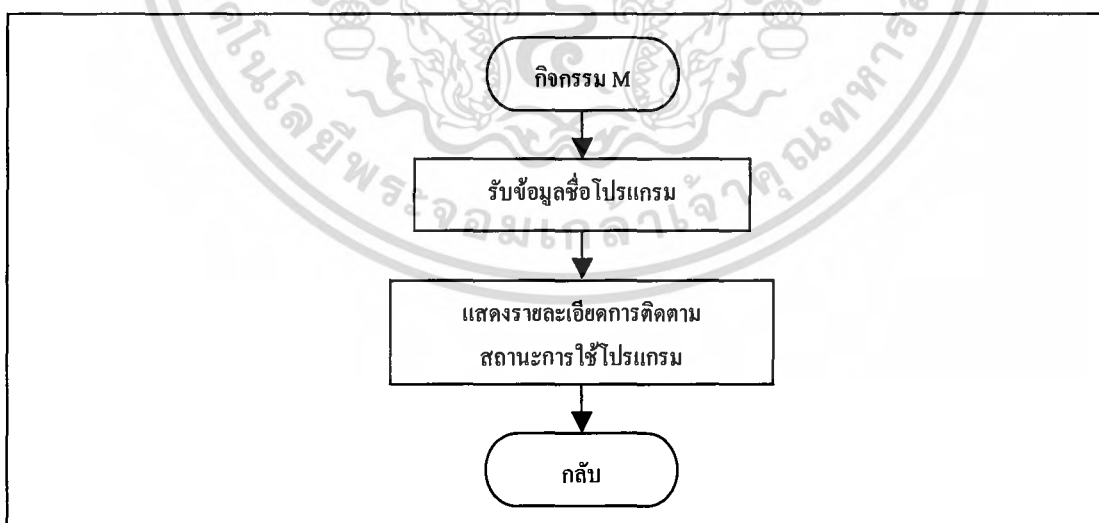
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับมอบ โปรแกรม (กิจกรรม L) เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลการรับมอบ โปรแกรม ระบบจะทำการรับข้อมูลดังกล่าวและบันทึกลงในฐานข้อมูล (ภาพที่ 29)



ภาพที่ 29 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการรับมอบ โปรแกรม

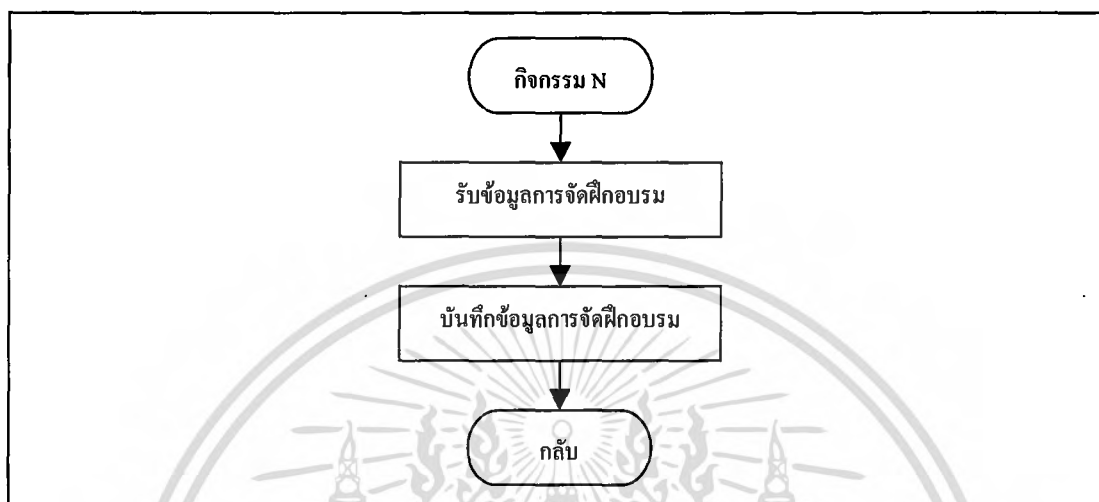
การติดตามสถานะการใช้โปรแกรมของเจ้าหน้าที่ (กิจกรรม M) เจ้าหน้าที่กรอกชื่อ โปรแกรมที่ต้องการให้แสดงรายละเอียดการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม ระบบจะทำการประมวลผลและแสดงรายละเอียดการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมที่ต้องการ (ภาพที่ 30)



ภาพที่ 30 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมของเจ้าหน้าที่

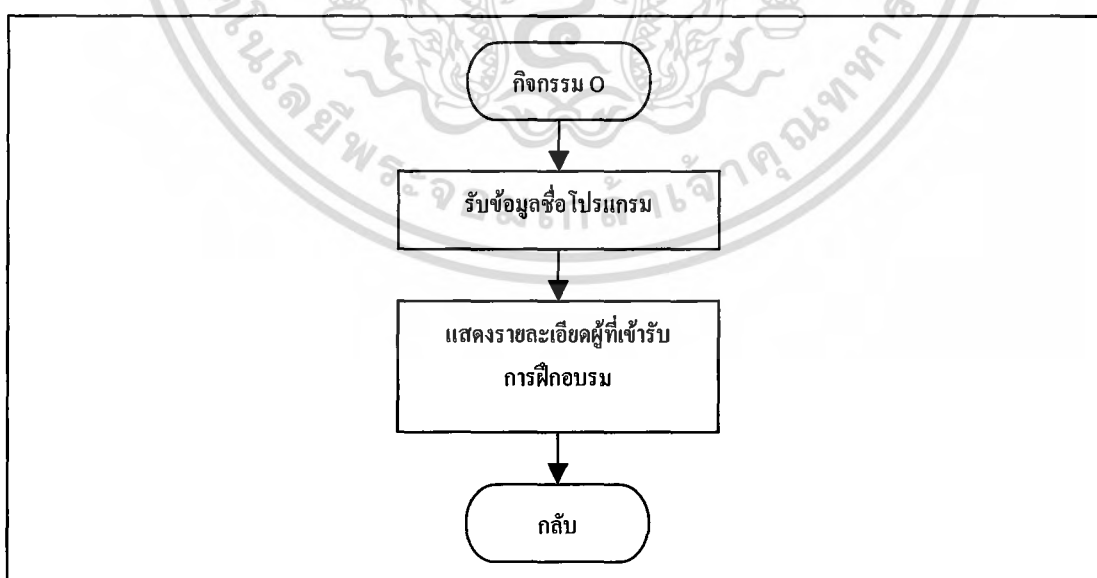
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดฝึกอบรม (กิจกรรม N) เจ้าหน้าที่ที่กรอกข้อมูลการฝึกอบรม ระบบจะทำการรับข้อมูลการฝึกอบรมและบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล (ภาพที่ 31)



ภาพที่ 31 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการจัดฝึกอบรม

รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม (กิจกรรม O) เจ้าหน้าที่กรอกชื่อ โปรแกรม ระบบจะทำการประมวลผลและแสดงรายละเอียดรายชื่อผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม (ภาพที่ 32)



ภาพที่ 32 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของรายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อดำเนินงานเสร็จระบบจะทำการประมวลผล งานบริการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลจากงานบริการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ซึ่งได้แก่ รายงานการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม รายงานการจัดฝึกอบรม รายงานสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ และรายงานการรับมอบโปรแกรม

ผลการทดสอบและอภิปราย

จากการศึกษาระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริการสนับสนุนใช้การงานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ประกอบกับการสอบถามความต้องการของผู้ใช้ จึงได้พัฒนาระบบงานใหม่ ซึ่งทำการวิเคราะห์และออกแบบเพื่อพัฒนาระบบดังกล่าวขึ้น โดยใช้โปรแกรมที่สร้างฐานข้อมูลคือ MySQL โปรแกรมที่ใช้เป็นเครื่องช่วยออกแบบคือ คริมเวฟเวอร์ เอ็มเอ็กซ์ และใช้ภาษา PHP เมื่อทดสอบระบบที่พัฒนาขึ้นพบว่า การเรียกใช้งานระบบใหม่ทำได้สะดวก ช่วยให้ผู้ร้องขอใช้บริการติดต่อกับทางศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ และช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระบบสามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการดำเนินงานในระบบเดิมได้เป็นอย่างดีตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งระบบช่วยงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ ในด้านการรับคำร้องขอใช้บริการและติดตามสถานะการดำเนินงานตามคำร้องสำหรับในส่วนของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ช่วยในด้านการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม และการเข้ารับการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนช่วยในส่วนของการจัดเก็บข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูลและการสืบค้นข้อมูล ทำให้การบริการแก่ผู้ใช้ระบบทำได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งหมดส่งผลให้การบริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้เมื่อทำการประเมินการดำเนินงานระบบใหม่ด้วยการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจพบว่า เจ้าหน้าที่พอใจในระบบงานใหม่ที่ทำการพัฒนาขึ้น เพราะสามารถช่วยให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งระบบที่พัฒนาขึ้นใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก แต่พบว่าการแก้ไขข้อมูลบางส่วนยังไม่สะดวกเพราะต้องทำการแก้ไขที่ฐานข้อมูลโดยตรง จึงควรเปลี่ยนมาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออราเคิลในการออกแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำได้สามารถดึงข้อมูลต่างๆ จากฐานข้อมูลของทางสถาบัน ฯ มาใช้ในการดำเนินงานได้โดยไม่ต้องทำการแก้ไขข้อมูล

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ และระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ดังนี้ ปัญหาการบริการของส่วนการรับคำร้องขอใช้บริการและการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการออกหมายเลขกำกับบนแบบฟอร์มการขอใช้บริการซ้ำกันหรืออาจมีการร้องขอใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อ 1 คำร้องขอ ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล ประกอบกับข้อมูลถูกเก็บในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลเอกสารจึงเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานและยุ่งยากในการสรุปผลการดำเนินงานของระบบ อีกทั้งช่องทางการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ยังไม่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการร้องขอใช้บริการให้แก่ผู้ร้องขอใช้บริการ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการรับคำร้องขอใช้บริการและสำหรับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการ แบบประเมินถูกจัดเก็บไว้ในแบบฟอร์มการขอใช้บริการ ทำให้นอกจากจะเสียเวลาในการค้นหาและประมวลผลข้อมูลเอกสารยังอาจเกิดการสูญหายระหว่างการส่งมอบแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารฉบับนั้น ๆ ด้วย

ส่วนปัญหาการบริการของส่วนการติดตามคำร้องขอใช้บริการและการดำเนินงานจะเกิดขึ้นเพราะช่องทางในการติดตามการดำเนินงานตามคำร้องขอไม่สามารถอำนวยความสะดวกในประสานงานระหว่างศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายต่าง ๆ ที่รับคำร้องขอไปดำเนินการ และผู้ร้องขอใช้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการ อีกทั้งในการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ จะต้องค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการติดตามและยังไม่มีช่องทางการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมที่ทำให้ได้ข้อมูลการใช้โปรแกรมอย่างครบถ้วน นอกจากนี้ในการแจ้งเรื่องฝึกอบรมจะไม่มีคำยืนยันกลับมาว่า ได้รับเอกสารราชการแจ้งเรื่องการฝึกอบรมหรือไม่ ทำให้ไม่ทราบจำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมจริง และจากการศึกษาระบบงานเดิมทำให้ทราบถึงรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ และความต้องการของผู้ใช้ระบบ ดังนั้นจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะทำการวิเคราะห์

ออกแบบ และพัฒนาฐานข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำเว็บเพจของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านทางเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษามา พร้อมกับศึกษาถึงความเป็นไปได้ทั้งทาง ด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และการดำเนินงานในการปรับปรุงระบบงานเดิมเป็นระบบงานใหม่ โดยการวิเคราะห์ระบบงานใหม่จะใช้แผนภาพแสดงการไหลเวียนของข้อมูลเป็นเครื่องมือช่วยอธิบาย รายละเอียดของแต่ละกระบวนการ เพื่อความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานอย่างถูกต้อง สำหรับการ ออกแบบฐานข้อมูลจะใช้แบบจำลองฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ฐานข้อมูลเหมาะสม กับจุดประสงค์ในการใช้งาน โดยจัดทำฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม MySQL ซึ่งเลือกเครื่องมือที่ช่วย สนับสนุนการทำงานคือ พีเอชพีมายเอ็ทมิน ในส่วนของการออกแบบหน้าเว็บเพจให้เหมาะสมกับ การทำงานของระบบงานใหม่จะเลือกโปรแกรมครีမ်เวฟเวอร์ เอ็มเอ็ทซ์ และภาษา HTML ทั้งนี้ในการ เขียนโปรแกรมให้สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ เข้าหรือออกจากฐานข้อมูล ผ่านหน้าเว็บเพจที่ออกแบบไว้ จะใช้ภาษา PHP

ผลจากการพัฒนาและทดสอบระบบงานใหม่พบว่า ระบบสามารถแก้ไขปัญหาที่พบจาก การดำเนินงานในระบบเดิมได้เป็นอย่างดี ซึ่งในส่วนงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ระบบสามารถช่วยให้ การร้องขอหรือรับคำร้องขอใช้บริการและติดตามสถานะการดำเนินงานตามคำร้องขอ ทำได้สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ สำหรับในส่วนงานบริการสนับสนุนการใช้งาน ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ระบบจะช่วยให้การติดตามสถานะการใช้โปรแกรมได้รับข้อมูลที่ ครบถ้วนถูกต้อง และอำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรม โดยระบบทำให้การดำเนินงานนั้นมี ประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งด้านการจัดเก็บข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล รวมทั้ง ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ลดความเสียหายและการสูญหายของเอกสาร ส่งผลทำให้การ บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบ สารสนเทศเพื่องานบริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ทำให้การดำเนินงานและการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์สะดวกมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและ ผู้ที่ต้องการติดต่อขอใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์อีกด้วย แต่มีสิ่งสมควรแก้ไขปรับปรุงดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เนื่องจากระบบงานใหม่ไม่ได้จัดทำหน้าเว็บเพจในการเพิ่มข้อมูลลงฐานข้อมูลสำหรับในบางตาราง เช่น ตารางเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัย และตารางขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นต้น ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในส่วนนี้ผู้ใช้จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านโปรแกรม MySQL หรือโปรแกรม PhpMyAdmin โดยตรงจึงควรปรับเปลี่ยนมาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออราเคิลในการออกแบบฐานข้อมูล เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลบนระบบเครือข่ายที่จะขยายขึ้นในอนาคต เพราะฐานข้อมูลของทางสถาบัน ฯ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออราเคิลทำให้ไม่ต้องทำการแปลงข้อมูลและสามารถดึงข้อมูลต่าง ๆ จากฐานข้อมูลของทางสถาบัน ฯ มาใช้ได้

2. ส่วนของการจัดฝึกอบรม ควรจัดให้มีการแสดงรายละเอียดบางส่วน of โปรแกรมที่จะทำการจัดฝึกอบรม พร้อมกับประวัติบางส่วน of วิทยากร โดยใช้วิธีการของไฮเปอร์เท็กซ์ลิงค์ (Hypertextlink) นอกจากนี้ควรจัดให้มีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนวัน เวลาและสถานที่ให้แก่ผู้ที่ยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรมล่วงหน้าก่อนถึงวันฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม ควรที่จะใช้วิธีการส่งแบบประเมินผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมมาทำการประเมินผล

3. ในส่วนของการแสดงค่าสถิติต่าง ๆ ควรสามารถแสดงค่าสถิติออกมาให้รูปของกราฟ ซึ่งจะทำให้น่าสนใจ และเข้าใจได้ง่ายขึ้น และควรมีการจัดทำรายงานที่เป็นผลสรุปเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานหรือการตัดสินใจของผู้บริหาร

เอกสารอ้างอิง

กัตัญญ หิริญญสมบุรณ์. การบริหารอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์
เจอร์นัล พับลิเคชัน. 2545.

ชรินทร์ ไพรเขียวและคณะ. การคัดเลือกผู้เข้าสมัครในโครงการจัดฝึกอบรม. ปรินญาวิทยาศาสตร์
บัณฑิต : ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. 2541.

ณัฐนนท์ วิกฤษศักดาและคณะ. การจัดการระบบสินค้าคงคลัง ลูกค้าสัมพันธ์ และงานขายในธุรกิจ
ค้ารถยนต์. ปรินญาวิทยาศาสตร์บัณฑิต : ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. 2545.

ปฐมพงษ์ ณ สงขลา. การจัดการการลงทะเบียนและเปลี่ยนแปลงตารางเรียนของธุรกิจอบรม
คอมพิวเตอร์. ปรินญาวิทยาศาสตร์บัณฑิต : ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. 2544.

ปราโมทย์ ภูสาย. เอกสารการสอนวิชาเทคนิคการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานสำหรับธุรกิจ.

วาสนา สุขกระสานติ. โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541.

ศรัณย์ ศรีมังกรแก้วและคณะ. การจัดการระบบงานขายและงานลูกค้าสัมพันธ์ ในธุรกิจอุปกรณ์
ต่อพ่วงอิเล็กทรอนิกส์. ปรินญาวิทยาศาสตร์บัณฑิต : ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร.
2545.

สุพจน์ คำดำและคณะ. การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ และการจัดการฝึกอบรม. ปรินญา
วิทยาศาสตร์บัณฑิต : ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. 2543.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
เอกสารของระบบงานเดิม

หมายเลขอ้างอิง	
1. ข้อมูลผู้ขอใช้บริการ ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ต่อ	
หน่วยงาน อาคาร	
ชั้น หมายเลขห้อง	
2. ข้อมูลเพื่อการบริการ ผู้รับเรื่อง วันที่รับเรื่อง	
รายละเอียด <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้รับเรื่อง	
วันที่รับเรื่อง วันที่กำหนดเสร็จ	
การแก้ไข	
ผู้ดำเนินการ..... วันที่เสร็จสิ้น.....	
3. การติดตามผล ครั้งที่ 1 <input type="radio"/> เรียบร้อย <input type="radio"/> ไม่เรียบร้อย หมายเหตุ	ครั้งที่ 2 <input type="radio"/> เรียบร้อย <input type="radio"/> ไม่เรียบร้อย หมายเหตุ
ติดตามใหม่วันที่	ติดตามใหม่วันที่
4. ความพึงพอใจของลูกค้า <input type="radio"/> ปรับปรุง <input type="radio"/> พอใช้ <input type="radio"/> ปานกลาง <input type="radio"/> ดี <input type="radio"/> ดีมาก ผู้ตรวจสอบ วันที่	

ภาคผนวกที่ 1 แบบฟอร์มการขอใช้บริการ FM-23-IQ-00-01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข
เอกสารของระบบงานใหม่

แบบฟอร์มการขอใช้บริการ	
เลขที่อ้างอิงการร้องขอ	
รายละเอียดผู้ร้องขอใช้บริการ	
ชื่อ - นามสกุล	
หน่วยงาน / ภาควิชา / องค์กร	
เบอร์โทรศัพท์	E-Mail
รายละเอียดคำร้องขอ / ปัญหา	
.....	
.....	
.....	
วันที่ร้องขอใช้บริการ	วันที่กำหนดเสร็จ

รายละเอียดผู้รับคำร้องขอใช้บริการ	
ชื่อ - นามสกุล	
วันที่รับเรื่องการร้องขอใช้บริการ	
หน่วยงานที่รับผิดชอบคำร้องขอ	

รายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ	
ชื่อ - นามสกุลผู้ให้บริการตามคำร้องขอ	
สถานะการให้บริการตามคำร้องขอ	
<input type="radio"/> ดำเนินการเสร็จสิ้น <input type="radio"/> กำลังดำเนินการ	
รายละเอียดการแก้ไข	
.....	
.....	
.....	
วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น	วันที่...../...../.....

ภาพผนวกที่ 5 แบบฟอร์มการขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

โปรแกรม.....

ประจำเดือน.....

คณะ	หน่วยงาน / ภาควิชา	ผู้รับผิดชอบ	เบอร์โทรศัพท์	สถานะการใช้โปรแกรม

พร้อมใช้งาน.....หน่วยงาน

กำลังดำเนินการ.....หน่วยงาน

หมายเหตุ

.....

จัดทำโดย.....

(.....)

ตรวจสอบโดย.....

(.....)

วันที่...../...../.....

ภาพผนวกที่ 6 รายงานการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการจัดฝึกอบรม

ประจำเดือน.....
 โปรแกรม.....
 วันที่ฝึกอบรม.....
 จำนวนผู้ที่เข้าฝึกอบรม.....คน จำนวนผู้ที่เข้าฝึกอบรมจริง..... คน

ผลการประเมินการจัดฝึกอบรม

- ความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรม
 มากที่สุดร้อยละ..... มากร้อยละ ปานกลางร้อยละ
 น้อยร้อยละ น้อยที่สุดร้อยละ
- ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม
 มากที่สุดร้อยละ..... มากร้อยละ ปานกลางร้อยละ
 น้อยร้อยละ น้อยที่สุดร้อยละ

หมายเหตุ.....

วันที่จัดทำรายงาน.....
 จัดทำโดย.....
 (.....)
 ตรวจสอบโดย.....
 (.....)
 วันที่...../...../.....

ภาพผนวกที่ 9 รายงานการจัดฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานความพึงพอใจในบริการ

ประเภทผู้ร้องขอใช้บริการ

เจ้าหน้าที่คน อาจารย์คน

นักศึกษา.....คน บุคคลภายนอก.....คน / บริษัท

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ดังนี้

● ความเร็วในการให้บริการ

มากที่สุดร้อยละ..... มากร้อยละ ปานกลางร้อยละ
น้อยร้อยละ น้อยที่สุดร้อยละ

● ความสะดวกในการให้บริการ

มากที่สุดร้อยละ..... มากร้อยละ ปานกลางร้อยละ
น้อยร้อยละ น้อยที่สุดร้อยละ

● ความสุภาพของเจ้าหน้าที่

มากที่สุดร้อยละ..... มากร้อยละ ปานกลางร้อยละ
น้อยร้อยละ น้อยที่สุดร้อยละ

● การให้บริการของเจ้าหน้าที่

มากที่สุดร้อยละ..... มากร้อยละ ปานกลางร้อยละ
น้อยร้อยละ น้อยที่สุดร้อยละ

● ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอใช้บริการ

มากที่สุดร้อยละ..... มากร้อยละ ปานกลางร้อยละ
น้อยร้อยละ น้อยที่สุดร้อยละ

ระยะเวลาในการให้บริการ

เหมาะสมร้อยละ..... ไม่เหมาะสมร้อยละ.....

จัดทำโดย.....

(.....)

ตรวจสอบโดย.....

(.....)

วันที่...../...../.....

ภาพผนวกที่ 10 รายงานความพึงพอใจในบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบประเมินการดำเนินงานระบบใหม่

แบบสอบถามความพอใจของผู้ใช้ระบบ

เนื่องจากข้าพเจ้านักศึกษาปริญญาตรี ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พัฒนาระบบการจัดการระบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ใช้ระบบในการประเมินความพอใจเกี่ยวกับระบบที่พัฒนาขึ้น โดยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามข้างล่างนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1. ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดการกับข้อมูล ได้แก่ การจัดการเก็บ การสืบค้น ได้ดี					
2. ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นช่วยให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว					
3. ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก					
4. ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นช่วยให้การบริการแก่ลูกค้ารวดเร็วขึ้น					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ภาพผนวกที่ 11 แบบสอบถามความพอใจของผู้ใช้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง
รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้

ตารางผนวกที่ 1 หน่วยงานภายในสถาบัน

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Internal_office	UnitId*	รหัสหน่วยงาน	Varchar	5
	UnitN	ชื่อหน่วยงาน	Varchar	30
	Faculty	คณะ	Varchar	30

ตารางผนวกที่ 2 เจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัย

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Officer	OfficerID*	รหัสเจ้าหน้าที่	Varchar	20
	Name_crs	ชื่อ-สกุลเจ้าหน้าที่	Varchar	30
	Login	ชื่อรหัสผ่าน	Varchar	20
	Password	รหัสผ่าน	Varchar	8

ตารางผนวกที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Operation	MethodID*	รหัสขั้นตอน	Varchar	5
	MethodN	ชื่อขั้นตอน	Varchar	50
	Period	ระยะเวลา	Tinyint	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 4 การรับคำร้องขอใช้บริการ

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Request_call	RequestID*	เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ	Varchar	6
	Name_c	ชื่อ-สกุล ผู้รับเรื่อง	Varchar	30
	Dep	ชื่อฝ่ายที่รับผิดชอบ	Varchar	20
	Date_fin	ว/ด/ป กำหนดเสร็จ	Date	-
	Date_admit	ว/ด/ป ผู้ทำงานรับงาน	Date	-
	Date_adjust	ว/ด/ป รับคำร้องขอ	Date	-
	Name_s	ชื่อ-สกุล ผู้รับผิดชอบ	Varchar	30

ตารางผนวกที่ 5 ฝ่ายต่างๆ ในสำนักวิจัย

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Dep	DepId*	รหัสฝ่าย	Varchar	5
	Dep	ชื่อฝ่าย	Varchar	20

ตารางผนวกที่ 6 การรับมอบโปรแกรม

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Programe_receiver	ProgrameID*	รหัส โปรแกรม	Varchar	5
	SystemN	ชื่อระบบ	Varchar	30
	ProgramN	ชื่อโปรแกรม	Varchar	30
	Version	เวอร์ชัน	Varchar	20
	Receiver	ผู้ส่งมอบ	Varchar	30
	Date_admitP	วันที่รับมอบ	Date	-
	Sender	ผู้รับมอบ	Varchar	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 7 การยืนยันเข้ารับการฝึกอบรม

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Confirm	Date_train*	ว/ด/ป จัดฝึกอบรม	Date	-
	ProgrameID*	รหัสโปรแกรม	Varchar	5
	UnitId*	รหัสหน่วยงาน	Varchar	5
	Trianee	ชื่อผู้ที่จะเข้าอบรม	Varchar	30
	Trainee_em	E-mail	Varchar	20

ตารางผนวกที่ 8 การติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 1

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Service_follow1	RequestID*	เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ	Varchar	6
	Date_fo1	วันที่ติดตามครั้งที่ 1	Date	-
	Name_s	ชื่อ-สกุลผู้ให้บริการ	Varchar	30
	Date_fin	ว/ด/ป ดำเนินการเสร็จ	Date	-
	Follower1	ชื่อผู้ติดตามครั้งที่ 1	Varchar	30
	Date_Cfo1	ว/ด/ป รับการติดตาม1	Date	-
	Date_newfin	ว/ด/ป เสร็จใหม่	Date	-
	Status_ser	สถานะการให้บริการ	Varchar	20
	Solution	รายละเอียดการแก้ไข	text	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 9 การฝึกอบรม

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Train	Date_train*	ว/ด/ป จัดฝึกอบรม	Date	-
	ProgramelD*	รหัสโปรแกรม	Varchar	5
	UnitId*	รหัสหน่วยงาน	Varchar	5
	Time	เวลา	Time	-
	Place	สถานที่ฝึกอบรม	Varchar	20
	Trainer	วิทยากร	Varchar	30
	Numoff	จำนวนคนที่ต้องอบรม	Tinyint	5
	Num_total	เจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงาน	Tinyint	5

ตารางผนวกที่ 10 การประเมินการฝึกอบรม

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Evaluation_train	UnitId*	รหัสหน่วยงาน	Date	-
	ProgramelD*	รหัสโปรแกรม	Varchar	5
	Train_satis	ผลความพึงพอใจ	Varchar	10
	Train_know	ความรู้ที่ได้รับ	Varchar	10
	Comment	ข้อเสนอแนะ	Text	-

ตารางผนวกที่ 11 หน่วยงานที่ใช้โปรแกรม

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Pro_unit	ProgramelD*	รหัสโปรแกรม	Varchar	5
	UnitId*	รหัสหน่วยงาน	Varchar	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 12 การติดตามสถานะการใช้โปรแกรม

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Programe_follow	Date_Pfollow*	ว/ด/ป ติดตาม	Date	-
	UnitId*	รหัสหน่วยงาน	Varchar	5
	ProgrameID*	รหัสโปรแกรม	Varchar	5
	StatusP	สถานะ	Varchar	20
	Follower_P	ผู้รับผิดชอบโปรแกรม	Varchar	30
	Tal	โทรศัพท์	Varchar	10
	Num_com	จำนวนเครื่อง	Tinyint	10
	Problem_P	ปัญหาจากการใช้งาน	Varchar	50

ตารางผนวกที่ 13 การติดตามการขอใช้บริการ ครั้งที่ 2

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Service_follow2	RequestID*	เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ	Varchar	6
	Date_fo2	วันที่ติดตามครั้งที่ 2	Date	-
	Date_fin	ว/ด/ป ดำเนินการเสร็จ	Date	-
	Follower2	ชื่อผู้ติดตามครั้งที่ 2	Varchar	30
	Date_Cfo2	ว/ด/ป รับการติดตาม2	Date	-
	Status_ser	สถานะการให้บริการ	Varchar	20
	Solution	รายละเอียดการแก้ไข	text	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 14 ตารางการประเมินความพึงพอใจ

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Evaluation_sat	RequestID*	เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ	Varchar	6
	SatisRe_ser	ผลความพึงพอใจ	Varchar	10
	SatisRe_solu	ผลความพึงพอใจในการแก้ไข	Varchar	10

ตารางผนวกที่ 15 การร้องขอใช้บริการ

ชื่อตาราง	ชื่อ Field	รายละเอียด	ประเภทข้อมูล	ขนาด
Request_user	RequestID*	เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ	Varchar	6
	Name_r	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน	Varchar	30
	Status	สถานะผู้ร้องเรียน	Varchar	10
	Address	ที่อยู่/ ห้อง	Varchar	50
	Tel	โทรศัพท์	Varchar	10
	Email	E-Mail	Varchar	20
	Problem_detil	ประเภทของปัญหา	Varchar	30
	Problem	รายละเอียดของปัญหา	text	-
	UnitN	ชื่อหน่วยงาน	Varchar	30
	Faculty	คณะ	Varchar	30
	Building	อาคาร	Varchar	5
	Floor	ชั้น	Varchar	5
	Company	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท	Varchar	20
	Date_request	ว/ด/ป/ที่ร้องขอ	Date	-

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึงคีย์หลักของตาราง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ
พจนานุกรมข้อมูล

Project : CMC

LABEL	: งานบริการลูกค้าสัมพันธ์
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.0
DESCRIPTION	: รับคำร้องขอใช้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทำการบันทึกข้อมูลการร้องขอ ส่งงานตามคำร้องขอใช้บริการให้แก่หน่วยงานภายในสำนักวิจัยฯ พร้อมทั้งติดตามงานการขอใช้บริการที่ไม่เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด นำเอาข้อมูลของการร้องขอใช้บริการและการติดตามการขอใช้บริการมาจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจในการให้บริการของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์(CONTEXT)

Project : CMC

LABEL	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.0
DESCRIPTION	: ติดตามสถานะการใช้โปรแกรมสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลที่ได้มาทำรายงานสถานะของแต่ละโปรแกรมสารสนเทศได้แสดงตารางการจัดฝึกอบรมผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมสามารถยืนยันการฝึกอบรมได้ พร้อมทั้งสามารถประเมินการจัดฝึกอบรมนำมาเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: รับคำร้องขอใช้บริการ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.1
DESCRIPTION	: รับคำร้องขอใช้บริการนำข้อมูลการขอใช้บริการบันทึกลงเพิ่ม การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

Project : CMC

LABEL	: กำหนดวันกำหนดงานเสร็จและแสดงพร้อมทั้งเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.2
DESCRIPTION	: กำหนดวันที่กำหนดเสร็จและแสดงเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ เพื่อนำมา ใช้ในการติดตามการขอใช้บริการ
NOTE	: -
LOCATION	: งานบริการจัดหาบุคลากรทางอินเทอร์เน็ต (1.0)

Project : CMC

LABEL	: พิจารณาว่าเป็นของหน่วยงานใด
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3
DESCRIPTION	: มอบหมายงานที่เหมาะสมกับฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักวิจัย ฯ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: รับข้อมูลสถานะการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.4
DESCRIPTION	: รับข้อมูลการดำเนินงานในปัจจุบัน บันทึกข้อมูลลงเพิ่มการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

Project : CMC

LABEL	: ตรวจสอบการดำเนินงานตามคำร้อง
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.5
DESCRIPTION	: ใช้เลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการแล้วเก็บลงเพิ่มการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

Project : CMC

LABEL	: แสดงสถานะการดำเนินงาน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.6
DESCRIPTION	: แสดงผลการดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: พิจารณาวินาทีที่กำหนดงานเสร็จและติดตามคำร้องขอ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.7
DESCRIPTION	: ติดตามคำร้องขอใช้บริการเมื่องานไม่เสร็จตามวันที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

Project : CMC

LABEL	: รับผลจากการติดตามงาน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.8
DESCRIPTION	: นำข้อมูลจากการติดตามงานมาบันทึกลงเพิ่มการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

Project : CMC

LABEL	: แสดงแบบประเมินผลการให้บริการ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.9
DESCRIPTION	: นำข้อมูลแบบประเมินผลการให้บริการจากเพิ่มการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: รับข้อมูลการประเมินผลการให้บริการ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.10
DESCRIPTION	: รับข้อมูลการประเมินผลการให้บริการแล้วบันทึกลงเพิ่มการให้บริการ ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

Project : CMC

LABEL	: จัดทำรายงาน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.11
DESCRIPTION	: นำข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งหมดของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารต่อไป
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (1.0)

Project : CMC

LABEL	: รับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1
DESCRIPTION	: รับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ บันทึกการรับมอบลงเพิ่มการ ให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: วางแผนการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.2
DESCRIPTION	: นำข้อมูลของระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ มาวางแผนการฝึกอบรม
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

Project : CMC

LABEL	: รับการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.3
DESCRIPTION	: รับการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรมแล้วบันทึกลงเพิ่มการให้บริการ ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

Project : CMC

LABEL	: แสดงรายละเอียดที่ใช้ประเมินผลการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.4
DESCRIPTION	: แสดงรายละเอียดของแบบประเมินการฝึกอบรมให้แก่ผู้ร้องขอ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	:	การรับผลประเมินการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.5
DESCRIPTION	:	รับผลการฝึกอบรมจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม บันทึกลงเพิ่มการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

Project : CMC

LABEL	:	แสดงรายละเอียดการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.6
DESCRIPTION	:	นำข้อมูลการติดตามสถานะการใช้โปรแกรมมาแสดงแก่ผู้ขอใช้บริการ
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

Project : CMC

LABEL	:	การรับผลการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.7
DESCRIPTION	:	บันทึกผลการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศ ลงเพิ่มการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: จัดทำรายงาน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.8
DESCRIPTION	: นำข้อมูลจากเพิ่มการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในส่วน ของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อ งานบริการ (2.0)

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลการร้องขอใช้บริการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่ได้รับจากผู้ร้องขอใช้บริการ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลการร้องขอใช้บริการ = ชื่อผู้ร้องขอใช้บริการ + สถานะผู้ร้อง ขอใช้บริการ + ที่อยู่ / ห้อง + โทรศัพท์ + E-Mail + ประเภทของปัญหา + รายละเอียดของปัญหา + คณะ + อาคาร + ชั้น
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

Project : CMC

LABEL	: เลขที่อ้างอิงการร้องขอ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นเลขที่อ้างอิงการร้องขอใช้บริการที่ผู้ร้องขอใช้บริการจะได้รับ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เลขที่อ้างอิงการร้องขอ = ปีพ.ศ.ที่ร้องขอ + ลำดับการร้องขอในแต่ละปี
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นรายละเอียดการร้องขอใช้บริการที่ได้รับจากผู้ร้องขอใช้บริการ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ = ชื่อผู้ร้องขอใช้บริการ + สถานะผู้ร้องขอใช้บริการ + ที่อยู่ / ห้อง + โทรศัพท์ + E-Mail + ประเภทของปัญหา + รายละเอียดของปัญหา + คณะ + อาคาร + ชั้น + วันที่ร้องขอ + เลขที่อ้างอิงการร้องขอ + วันที่กำหนดงานเสร็จ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลแสดงการดำเนินงานตามคำร้องขอ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลแสดงการดำเนินงานตามคำร้องขอที่ผู้ร้องขอใช้บริการจะได้รับ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลแสดงการดำเนินงานตามคำร้องขอ = ชื่อผู้ร้องขอใช้บริการ + เลขที่อ้างอิงการร้องขอ + วันที่ดำเนินงานเสร็จ + สถานะการให้บริการ + รายละเอียดการแก้ไข
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	:	ข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่เป็นของหน่วยงานต่าง ๆ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่พิจารณาว่าคำร้องขอเป็นของหน่วยงานใดและทำการส่งคำร้องขอให้กับหน่วยงานนั้น ๆ ไปดำเนินการ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการร้องขอใช้บริการที่เป็นของหน่วยงานต่าง ๆ = ชื่อผู้ร้องขอใช้บริการ + เลขที่อ้างอิงการร้องขอ + วันที่ร้องขอใช้บริการ + ประเภทของปัญหา + รายละเอียดของปัญหา + วันที่กำหนดงานเสร็จ
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

Project : CMC

LABEL	:	ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการที่ผู้ร้องขอใช้บริการจะได้รับ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการ = คำถามที่ใช้ประเมินผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ + คำถามที่ใช้ประเมินผลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	:	ข้อมูลที่ใช้ในการติดตามงาน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นข้อมูลที่ใช้ในการติดตามงานที่จะให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ใช้ในการติดตามงาน = เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ + วันที่ติดตาม
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

Project : CMC

LABEL	:	ข้อมูลจากการติดตามงาน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นข้อมูลจากการติดตามงานที่จะได้จากหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลจากการติดตามงาน = เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ + วันที่รับการติดตาม + ว/ด/ป ดำเนินการเสร็จ + สถานะการให้บริการ+รายละเอียดการแก้ไข
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลการประเมินการให้บริการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลการประเมินการให้บริการที่จะได้รับจากผู้ร้องขอใช้บริการ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลการประเมินการให้บริการ = ผลความพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ + ผลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

Project : CMC

LABEL	: สรุปผลการดำเนินงานบริการลูกค้าสัมพันธ์
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลสรุปการดำเนินงานด้านการบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่ให้แก่ฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สรุปผลการดำเนินงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ = แบบฟอร์มการขอใช้บริการ + รายงานการร้องขอใช้บริการ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลการดำเนินงานตามคำร้องขอ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลการดำเนินงานตามคำร้องขอที่ได้รับจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
COMPOSITION	: ข้อมูลการดำเนินงานตามคำร้องขอ = เลขที่อ้างอิงการร้องขอ + วันที่ดำเนินงานเสร็จ + สถานะการให้บริการ + รายละเอียดการแก้ไข
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: รายละเอียดของระบบและโปรแกรมสารสนเทศ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบและโปรแกรมสารสนเทศที่ได้รับจากฝ่ายระบบและโปรแกรม
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายละเอียดของระบบและโปรแกรมสารสนเทศ = รหัสโปรแกรม + ชื่อโปรแกรม + เวอร์ชัน + ผู้ส่งมอบ + ผู้รับมอบ + วันที่รับมอบ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลการฝึกอบรมที่ให้แกผู้ร้องขอใช้บริการหรือหน่วยงานที่ทำการติดตั้งระบบและโปรแกรมสารสนเทศ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลการฝึกอบรม = ว/ด/ป จัดฝึกอบรม + ชื่อโปรแกรม + เวลา + สถานที่ฝึกอบรม + จำนวนคนที่ต้องอบรม + เจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงาน
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลการยืนยันการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรมที่ได้รับจากผู้ร้องขอใช้ บริการหรือหน่วยงานต้องเข้ารับการฝึกอบรม
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลการยืนยันการฝึกอบรม = ชื่อผู้ที่จะเข้าอบรม + E-mail
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลที่ใช้ประเมินผลฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลที่ใช้ประเมินผลฝึกอบรมที่ให้แก่ผู้ร้องขอใช้บริการหรือ หน่วยงานต้องเข้ารับการฝึกอบรม
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลที่ใช้ประเมินผลฝึกอบรม = แบบประเมินผลความพึงพอใจ + แบบประเมินความรู้ที่ได้รับ + ข้อเสนอแนะ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	:	ข้อมูลการประเมินผลการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลฝึกอบรม โดยผู้ร้องขอใช้บริการหรือหน่วยงานต้องเข้ารับการฝึกอบรม
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการประเมินผลการฝึกอบรม = ผลความพึงพอใจ + ความรู้ที่ได้รับ + ข้อเสนอแนะ
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

Project : CMC

LABEL	:	ข้อมูลที่ใช้ในการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นข้อมูลที่ใช้ในการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศที่จะส่งให้แก่ผู้ร้องขอใช้บริการหรือหน่วยงานที่ทำการติดตั้งโปรแกรม
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ใช้ในการติดตามสถานะการใช้งานระบบและโปรแกรมสารสนเทศ = ชื่อระบบ + ชื่อโปรแกรม + ข้อมูลในการติดตามสถานะ
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: ข้อมูลการติดตามสถานะการใช้งานระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลที่ได้จากการติดตามสถานะการใช้งานระบบและ โปรแกรมสารสนเทศที่โดยผู้ร้องขอใช้บริการหรือหน่วยงานที่ทำการติดตั้งโปรแกรม
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลการติดตามสถานะการใช้งานระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ = สถานะการใช้ โปรแกรม + ชื่อผู้รับผิดชอบโปรแกรม + ปัญหาจากการใช้งาน + จำนวนเครื่องที่ใช้โปรแกรม
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

Project : CMC

LABEL	: สรุปผลการดำเนินงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการที่จัดทำเพื่อให้แก่ฝ่ายบริหารของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สรุปผลการดำเนินงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ = รายงานการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ + รายงานการจัดฝึกอบรม
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CMC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: เป็นเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ = รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ + ลำดับเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ + ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละประเภทงาน + รายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอ + รายละเอียดที่ใช้ประเมินผลการให้บริการ + รายละเอียดการดำเนินงานของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ + รายละเอียดของระบบและโปรแกรมสารสนเทศ + รายละเอียดการยืนยันการเข้ารับฝึกอบรม + รายละเอียดที่ใช้ในการประเมินผลการจัดฝึกอบรม + รายละเอียดการประเมินผลการฝึกอบรม + รายละเอียดการติดตามสถานะการใช้โปรแกรม + รายละเอียดการดำเนินงานของงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ
NOTE	: -
LOCATION	: ระบบงานศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ฉ

คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการ

ลักษณะทั่วไป

จากการพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการร้องขอใช้บริการ การติดตามการขอใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์สามารถรับคำร้องขอใช้บริการ การติดตามสถานะการใช้โปรแกรมและการประเมินการให้บริการของสำนักวิจัยฯ ได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งโปรแกรมของระบบงานใหม่นี้จะผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การรับคำร้องขอใช้บริการ ตารางการจัดฝึกอบรม การประเมินการฝึกอบรม เป็นต้น นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำรายงานการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติของอุปกรณ์สำหรับใช้งานโปรแกรม

เว็บไซต์การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จำเป็นต้องมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ดังนี้

ฮาร์ดแวร์ (เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์) ได้แก่

1. เครื่องคอมพิวเตอร์เพนเทียมทรี 800 Mhz หน่วยความจำ 128 MB ฮาร์ดดิสก์มี

ความจุ 40 GB

2. เครื่องพิมพ์แบบ InkJet

3. โมเด็มความเร็ว 56 Kbps

ซอฟต์แวร์ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์)

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

โปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นสามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของผู้ร้องขอใช้บริการ
2. ส่วนของเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับรายละเอียดการใช้งานในส่วนของผู้ร้องขอใช้บริการ มีดังนี้

การเข้าสู่เว็บไซต์ โดยการเลือกเบราว์เซอร์ในการค้นหาเว็บ เช่น Internet Explorer เป็นต้น จากนั้นทำการพิมพ์ที่อยู่เว็บคือ www.kmitl.ac.th และเข้าไปยังเว็บเพจของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ในหน้าจอหลักของส่วนผู้ร้องขอใช้บริการเป็นหน้าที่สามารถทำการเชื่อมโยงกับส่วนต่างๆ ภายในระบบนี้ เช่น การรับคำร้องขอใช้บริการ การติดตามคำร้องขอใช้บริการ และการฝึกอบรม เป็นต้น โดยผู้ให้บริการสามารถเปิดผ่านไปยังหน้าเว็บเพจต่างๆ เพื่อขอใช้บริการตามความต้องการ มีส่วนของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าทำงานในส่วนของเจ้าหน้าที่ได้ โดยการใส่รหัสผ่านเพื่อยืนยันว่ามีสิทธิ์ในการใช้งานนั้น (ภาพผนวกที่ 12)



ภาพผนวกที่ 12 หน้าจอหลักส่วนของผู้ร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 การร้องขอใช้บริการ

ผู้ร้องขอใช้บริการนั้นสามารถแบ่งออกเป็น บุคคลภายใน และบุคคลภายนอก (ภาพผนวกที่ 13) ให้กรอกรายละเอียดในการร้องขอใช้บริการ เช่น ชื่อผู้ร้องขอใช้บริการ สังกัดหน่วยงาน ประเภทของคำร้อง และรายละเอียดของปัญหาที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไข เป็นต้น แล้วทำการกดปุ่ม Submit เพื่อจัดเก็บข้อมูลลงฐาน โปรแกรมจะคำนวณวันที่กำหนดเสร็จ แสดงแก่ผู้ร้องขอใช้บริการ พร้อมกับเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ



ภาพผนวกที่ 13 การร้องขอใช้บริการ (บุคคลภายในและบุคคลภายนอก)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 การให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ

ผู้ร้องขอใช้บริการสามารถติดตามการขอใช้บริการ โดยกรอกเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ กดปุ่ม Submit (ภาพผนวกที่ 14) โปรแกรมแสดงรายละเอียดของการร้องขอใช้บริการนั้น เช่น สถานะการดำเนินงาน หรือวิธีการแก้ไขปัญหา เป็นต้น ในกรณีที่ดำเนินการไม่เสร็จตามกำหนดโปรแกรมจะแสดงวันที่กำหนดเสร็จใหม่ให้แต่ในกรณีที่ดำเนินงานเสร็จ (ภาพผนวกที่ 15) โปรแกรมจะแสดงในส่วนของการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ร้องขอใช้บริการทำการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการในครั้งนั้น ซึ่งจะประเมินอยู่ด้วยกันสองส่วน คือ ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบทำงานนั้น ข้อมูลที่ได้จากการติดตามงานการขอใช้บริการและการประเมินการให้บริการนำมาทำรายงาน



ภาพผนวกที่ 14 การติดตามคำร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

http://localhost/calcenter/user_service_step2.php - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites History

Address: http://localhost/calcenter/user_service_step2.php Go Links


 วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
CAL

การให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ

ชื่อ-นามสกุล

หน่วยงานที่รับผิดชอบคำร้องขอ

รายละเอียดคำร้องขอ / ปัญหา

วันที่ร้องขอใช้บริการ

สถานะการทำงาน

วันที่ดำเนินการเสร็จ

วิธีการแก้ปัญหา

ส่วนการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. ระดับความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานที่บริการตามคำร้องขอ

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

[HOME] [การร้องขอใช้บริการ] [การติดตามคำร้องขอใช้บริการ] [การติดตามสถานะการให้บริการ] [การแจ้งปัญหา]

[แบบประเมินการแจ้งปัญหา] [แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ] [สักคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี]

Local intranet

Start MSN... MSN... MSN... MSN... http... Micros... Micros... 23.13

ภาพผนวกที่ 15 ผลการติดตามคำร้องขอใช้บริการ(ในกรณีที่ดำเนินการเสร็จ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 การจัดการฝึกอบรม

หน้าจอการจัดการฝึกอบรมแสดงรายละเอียดของโปรแกรมสารสนเทศที่ทำการฝึกอบรมว่ามีโปรแกรมใดบ้าง ในวันที่ และเวลา เป็นต้น (ภาพผนวกที่ 17) เมื่อกดเข้าไปในชื่อโปรแกรมระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ (ภาพผนวกที่ 18) หลังจากนั้นก็ทำการตรวจสอบว่ามีหน่วยงานของผู้ร้องขอใช้บริการหรือไม่ ถ้ามีสิทธิในการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนั้น ให้กดเข้าไปในรายชื่อหน่วยงานของตน โปรแกรมแสดงรายชื่อผู้ทำการยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรม (ภาพผนวกที่ 19) ผู้ใช้ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมให้กดปุ่ม Confirm เพื่อยืนยันทำการเข้ารับการฝึกอบรม ในหน้าจอนี้ต้องกรอกรายละเอียดชื่อผู้ทำการยืนยัน และ E-Mail (ภาพผนวกที่ 20) ข้อมูลที่ได้เพื่อทำการเตรียมความพร้อมในการจัดฝึกอบรม และเพื่อการสื่อสารกันสองฝ่ายซึ่งมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากเดิม

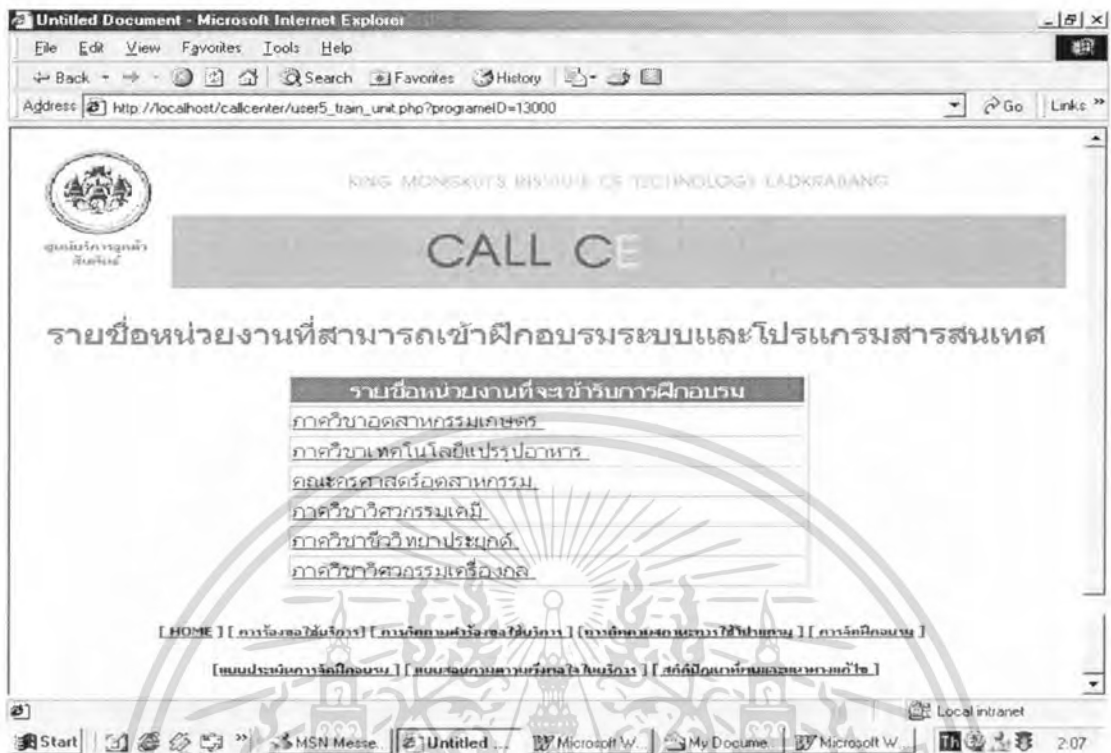
ชื่อโปรแกรมที่จัดฝึกอบรม	วันที่จัดฝึกอบรม	เวลาที่จัดฝึกอบรม	สถานที่	จำนวนผู้ฝึกอบรมต่อหน่วยงาน	จำนวนทั้งหมดที่สามารถรับฝึกอบรม
ระบบงานแผนงาน(MIS)	22-02-2004	10:00:00	สำนักวิจัย 1	5	30
ระบบสารสนเทศผ่าน internet	18-03-2004	13:00:00	สำนักวิจัย 1	5	30

[HOME] [การร้องขอใช้บริการ] [การคัดค้านสำรองขอใช้บริการ] [การคัดค้านสถานะการใช้งบประมาณ] [การแจ้งฝึกอบรม]

[แผนประเมินการฝึกอบรม] [แผนของหน่วยงานหรือภาคี ในการบริการ] [สกตักปิฎกแย่งขุมและแหวนทองคำ]

ภาพผนวกที่ 17 ตารางการจัดการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 18 รายชื่อหน่วยงานที่สามารถเข้ารับการศึกษา



ภาพผนวกที่ 19 รายชื่อที่ยืนยันผู้เข้ารับการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

http://localhost/callcenter/user6_train_qaA.php - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://localhost/callcenter/user6_train_qaA.php

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

CALL CE

แบบประเมินการจัดฝึกอบรม

รหัสโปรแกรม 16000

ชื่อโปรแกรม ระบบสารสนเทศผ่านInternet

การประเมินการจัดฝึกอบรม

การประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด					
2.จากการอบรมทำให้เข้าใจการใช้งานโปรแกรมมากน้อยเพียงใด					
3.ความสามารถในการสื่อสารและการนำเสนอของวิทยากร					
4.ความรู้ของวิทยากรเกี่ยวกับโปรแกรมที่ฝึกอบรม					
5.คุณภาพของสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรม					
6.คุณภาพของความพอใจของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการอบรม					
7.การจัดการและประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการอบรม					

ชื่อเสนอแนะ

วันที่ฝึกอบรม 22-02-2004 Submit

[HOME] [ตารางสอนใหม่] [ตารางสอนสำรองใหม่] [ตารางสอนทดแทนใหม่] [ตารางฝึกอบรม]

[แบบประเมินการจัดฝึกอบรม] [แบบสอบถามความพึงพอใจวิทยากร] [สถิติผู้เข้าอบรม]

Done Local intranet

Start MSN MSN 23:27

ภาพผนวกที่ 22 แบบประเมินการจัดฝึกอบรม

1.6 แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ หน้าจอนี้ผู้ใช้ที่เคยใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์สามารถมาทำการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ โดยผู้ใช้เลือกประเภทผู้กรอกแบบสอบถาม แล้วทำการประเมินกดปุ่ม Submit (ภาพผนวกที่ 23)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

CALL CENTER

แบบทดสอบความพึงพอใจในบริการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ โดยจะนำเอาข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามตามความจริง

ประเภทของผู้กรอกแบบสอบถาม

ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์อย่างไร

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ความสะดวกในการขอรับบริการ					
ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอใช้บริการ					
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อเพื่อขอใช้บริการ					
ผลการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่					

ท่านคิดว่าระยะเวลาในการดำเนินการตามสำรวจขอแนะนำเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม ไม่เหมาะสม

ท่านคิดว่าควรปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ในด้านใดบ้าง

วันที่ประเมิน 22-02-2004

[HOME] [การแจ้งขอใช้บริการ] [การติดตามสำรวจขอใช้บริการ] [การติดตามสถานะการวิจัยโปรแกรม] [การแจ้งฝึกอบรม]
 [แผนประเมินผลการวิจัย] [แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการ] [สักถักเกี่ยวกับระบบและแนวทางแก้ไข]

ภาพผนวกที่ 23 แบบทดสอบความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 สถิติปัญหาที่มีการร้องขอใช้บริการ

ผู้ร้องขอใช้บริการสามารถเข้ามาดูประเภทของปัญหาที่มีการร้องขอใช้บริการบ่อย และสถิติของหน่วยงานที่มีการร้องขอใช้บริการในหน้านี้ได้ ซึ่งจะแสดงรายละเอียดเป็นร้อยละ เลือกรูปปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยพร้อมทั้งแนวทางในการตอบคำถาม (ภาพผนวกที่ 24)

The screenshot shows a web browser window with the following content:

CALL CENTER

สถิติปัญหาที่มีการร้องขอใช้บริการ

ประเภทของปัญหาที่มีการร้องขอใช้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
การจัดฝึกอบรม	20
การบำรุงรักษาเซิร์ฟเวอร์	13.333
การบริการ User Account, Password	0
การพัฒนาโปรแกรม	6.6666
การบริการด้านระบบเครือข่าย	20
การบริการด้านอุปกรณ์เชื่อมต่อ	6.6666
การบริการด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์	0
การบริการด้านโปรแกรมต่างๆ ที่มีปัญหา	0
การบริการติดตั้งและอบรมโปรแกรมสารสนเทศ	0

ชื่อหน่วยงานที่ทำการร้องขอ	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	6.6666
สำนักทบทวนและประมวลผล	6.6666
สำนักหอสมุดกลาง	13.333
บัณฑิตวิทยาลัย	6.6666
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	13.333
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	20
คณะวิทยาศาสตร์	6.6666
คณะวิศวกรรมศาสตร์	26.666
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	0

ภาพ - ตอบ (แนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น)

[HOME] [การร้องขอใช้บริการ] [การติดตามส่งเรื่องขอใช้บริการ] [การติดตามสถานะการใช้งาน] [การแจ้งนิเทศงาน]

[แผนปฏิบัติการจัดฝึกอบรม] [แผนซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย] [สถิติปัญหาที่หน่วยงานจะนำมาแก้ไข]

ภาพผนวกที่ 24 สถิติปัญหาที่มีการร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่

ลักษณะทั่วไป

จากการพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และงานบริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่องานบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ในรับเรื่องการร้องขอใช้บริการ การติดตามการขอใช้บริการ และการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ เป็นต้น ให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วซึ่งโปรแกรมของระบบงานใหม่นี้ เจ้าหน้าที่ของสำนักวิจัยสามารถทำงานผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักวิจัยได้คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ทำให้ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มีประสิทธิภาพในด้านกรให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติของอุปกรณ์สำหรับใช้งานโปรแกรม

เว็บไซต์และโปรแกรมก็คัดเลือกบุคลากรจำเป็นต้องมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ดังนี้

ฮาร์ดแวร์ (เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์) ได้แก่

1. เครื่องคอมพิวเตอร์เพนเทียมทรี 800 Mhz หน่วยความจำ 128 MB ฮาร์ดดิสก์มี

ความจุ 40 GB

2. เครื่องพิมพ์แบบ InkJet

3. โมเด็มความเร็ว 56 Kbps

ซอฟต์แวร์ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์) :

ระบบปฏิบัติการ Windows XP หรือ Windows 2000 โปรแกรม Dreamweaver MX กับภาษา PHP ใช้ในการเขียนโปรแกรมในส่วนของกรออกแบบหน้าเว็บเพจ และใช้โปรแกรม MySQL ในการออกแบบฐานข้อมูล ซึ่งเลือกใช้ PhpMyadmin เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกับโปรแกรม MySQL โดยสามารถติดตั้งโปรแกรม AppServ เวอร์ชัน 2.3.0 ซึ่งมีโปรแกรมทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ต้องการอยู่ในโปรแกรมดังกล่าว หรือสามารถนำโปรแกรมทั้ง 3 มาใช้ได้ ฟรี จากทางอินเทอร์เน็ต จาก www.thaisoft.com หรือ www.freeware.com เป็นต้น

การติดตั้งโปรแกรม

นำโปรแกรม AppSer เวอร์ชัน 2.3.0 มาทำการติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้กดปุ่ม Next ไปจนกระทั่งจบกระบวนการซึ่งในโปรแกรม AppSer เวอร์ชัน 2.3.0 นั้นมีเว็บเซิร์ฟเวอร์คือ Apache จะเริ่มเปิดให้บริการโดยอัตโนมัติพร้อมกับ โปรแกรม MySQL (ภาพผนวกที่ 25)

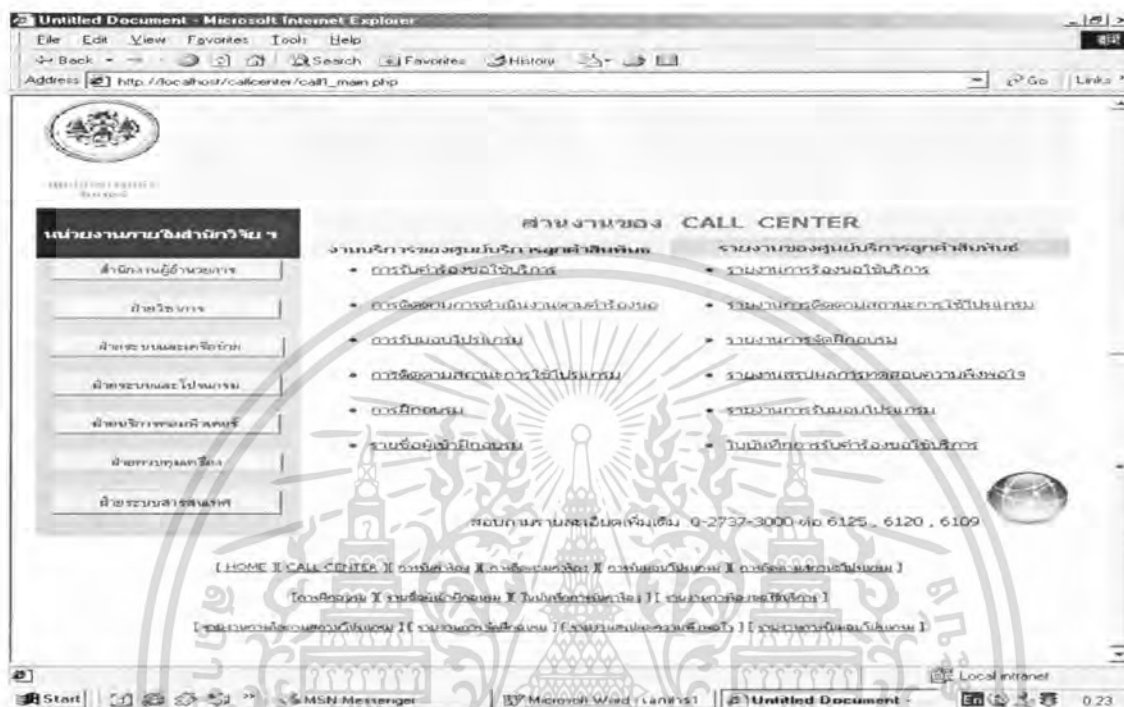


ภาพผนวกที่ 25 การติดตั้งโปรแกรม AppSer เวอร์ชัน 2.3.0

1. ส่วนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

หน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ที่มีสิทธิ์ในการใช้โปรแกรมนี้ต้องกรอกรหัสผ่านในหน้าจอหลักของส่วนของผู้ใช้ก่อน เมื่อเข้ามาในส่วนหน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ของสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน (ภาพผนวกที่ 26) สำหรับในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์แบ่งงานได้ดังนี้ การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ และรายงานต่าง ๆ ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ มีรายละเอียดดังนี้



ภาพผนวกที่ 26 หน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

1.1 การรับคำร้องขอใช้บริการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสัมพันธ์เลือกการรับคำร้องขอใช้บริการ โปรแกรมจะแสดงเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ และรายละเอียดบางส่วนของการร้องขอใช้บริการ (ภาพผนวกที่ 27) เจ้าหน้าที่กดเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ ซึ่งโปรแกรมจะมีรายละเอียดของการร้องขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่พิจารณาว่าเป็นงานของฝ่ายใดในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ แล้วกรอกชื่อว่าเป็นผู้รับคำร้องขอ (ภาพผนวกที่ 28)

1.2 การติดตามการร้องขอใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่ามีงานตามเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการใดที่ต้องทำการติดตาม (ภาพผนวกที่ 29) กดเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ ซึ่งโปรแกรมจะแสดงรายละเอียดของการร้องขอใช้บริการ และส่วนของเจ้าหน้าที่ที่รับทำงานนั้น และให้เจ้าหน้าที่ทำการกรอกชื่อในส่วนของผู้ติดตามเพื่อระบุได้ว่า ใครที่เป็นผู้ทำการติดตาม (ภาพผนวกที่ 30) ซึ่งการติดตามการร้องขอใช้บริการนั้นทำการติดตาม 2 ครั้ง ซึ่งการติดตามครั้งที่ 2 นั้นมีรายละเอียดเหมือนกับครั้งที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



Address: http://localhost/callcenter/call2_request_main.php

หน้า : [1]

เลขที่อ้างอิงคำร้องขอ	หน่วยงานที่ร้องขอ	วันที่ร้องขอ
30013	ภาควิชาภาษาและสังคม	12-02-2004
30014	ภาควิชาอิเล็กทรอนิกส์	13-02-2004
30015	ภาควิชาเทคโนโลยีการหมัก	13-02-2004

[HOME] [CALL CENTER] [การรับคำร้อง] [การติดตามคำร้อง] [การรับยอดเงินโอน] [การติดตามยอดเงินโอน]
 [การโอนเงิน] [รายละเอียดคำร้อง] [ฟอร์มแจ้งการรับคำร้อง] [รวมยอดการโอนเงินทั้งหมด]
 [รวมยอดการติดตามยอดเงินโอน] [รวมยอดการรับคำร้อง] [รวมยอดการติดตามยอดเงินโอน] [รวมยอดการรับยอดเงินโอน]



Address: http://localhost/callcenter/call2_request_detail.php?id=30013

รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ

รายละเอียดผู้ร้องขอใช้บริการ

เลขที่อ้างอิงการร้องขอ: 30013
 ชื่อ - นามสกุล: นาย ชัยพรชัย
 หน่วยงาน / ภาควิชา / อสังการ: ภาควิชาภาษาและสังคม
 เบอร์โทรศัพท์: 7896541
 รายละเอียดคำร้องขอ / ปัญหา: ระบบงานทุนการศึกษาไม่สามารถประมวลผลข้อมูลได้

วันที่ร้องขอใช้บริการ: 12-02-2004
 วันที่กำหนดเสร็จ: 17-02-2004

รายละเอียดผู้รับคำร้องขอใช้บริการ

ชื่อ - นามสกุล: _____
 วันที่รับเรื่องการขอใช้บริการ: 23-02-2004
 หน่วยงานที่รับผิดชอบคำร้องขอ: ฝ่ายวิชาการ [Submit]

[HOME] [CALL CENTER] [การรับคำร้อง] [การติดตามคำร้อง] [การรับยอดเงินโอน] [การติดตามยอดเงินโอน]
 [การโอนเงิน] [รายละเอียดคำร้อง] [ฟอร์มแจ้งการรับคำร้อง] [รวมยอดการโอนเงินทั้งหมด]
 [รวมยอดการติดตามยอดเงินโอน] [รวมยอดการรับคำร้อง] [รวมยอดการติดตามยอดเงินโอน] [รวมยอดการรับยอดเงินโอน]

ภาพผนวกที่ 28 รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Untitled Document - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites History

Address http://localhost/callcenter/cal3_service_main.php



สภามหาวิทยาลัยราชภัฏ
Sakon Nakhon

การติดตามการร้องขอใช้บริการ

หน้า : [1]

เลขที่อ้างอิงการร้องขอ	หน่วยงานที่ร้องขอ	วันที่ร้องขอ	ติดตามครั้งที่ 1
30013	ภาควิชาภาษาและสังคม	12-02-2004	24-02-2004
30014	ภาควิชาอิเล็กทรอนิกส์	13-02-2004	22-02-2004
30015	ภาควิชาเทคโนโลยีการหมัก	13-02-2004	25-02-2004

การติดตามผลครั้งที่ 2

[HOME | CALL CENTER | การบริการ | การร้องขอ | การติดตามผล | การร้องขอ | การติดตามผล | การติดตามผล]

[การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล]

Done Local intranet

Start MSN Messenger Microsoft Word - km102 Untitled Document - ... 0.29

ภาพผนวกที่ 29 การติดตามการร้องขอใช้บริการ

Untitled Document - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites History

Address http://localhost/callcenter/cal3_service_detail.php?id=30014



สภามหาวิทยาลัยราชภัฏ
Sakon Nakhon

รายละเอียดติดตามการร้องขอใช้บริการ

รายละเอียดผู้ร้องขอใช้บริการ

เลขอ้างอิงการร้องขอ 30014

ชื่อ - นามสกุล [วิศวกร ช่างไฟ]

หน่วยงาน / ภาควิชา / คณะ [ภาควิชาอิเล็กทรอนิกส์]

เบอร์โทรศัพท์ 2542316

E-Mail [kevlar@km102.ac.th]

รายละเอียดคำร้องขอ / ปัญหา

ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่สาขาวิชาได้

วันที่ร้องขอใช้บริการ 13-02-2004

วันที่กำหนดเสร็จ 15-02-2004

รายละเอียดผู้รับคำร้องขอใช้บริการ

ชื่อ - นามสกุล []

หน่วยงานรับผิดชอบคำร้องขอ []

รายละเอียดผู้ติดตามการร้องขอใช้บริการครั้งที่ 1

ชื่อ - นามสกุล []

วันที่ทำการติดตามคำร้องขอ 23-2-2004

[HOME | CALL CENTER | การบริการ | การร้องขอ | การติดตามผล | การร้องขอ | การติดตามผล | การติดตามผล]

[การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล]

[การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล | การติดตามผล]

Done Local intranet

Start MSN Messenger Microsoft Word Untitled Document Untitled Document ... 0.33

ภาพผนวกที่ 30 รายละเอียดการติดตามคำร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 การรับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

เมื่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์รับมอบระบบและโปรแกรม จะต้องทำการบันทึกข้อมูลการรับมอบลงฐานข้อมูล โดยกรอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น รหัสโปรแกรม ชื่อโปรแกรม และหน่วยงานที่ต้องการติดตั้ง โดยการเลือกชื่อหน่วยงานที่ต้องการและกดปุ่ม Confirm หลังจากกรอกข้อมูลครบให้กดปุ่ม Submit (ภาพผนวกที่ 31)

การรับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

รหัสระบบหรือโปรแกรมสารสนเทศ

ชื่อระบบสารสนเทศ

ชื่อโปรแกรม

เวอร์ชัน

ผู้รับมอบ

ผู้ส่งมอบ

หน่วยงานที่ต้องการติดตั้ง

Confirm

วันที่ยอมรับมอบ 23-02-2004

Submit

[HOME | CALL CENTER | การรับมอบ | การส่งมอบ | การโอนย้ายโปรแกรม | การติดตั้งระบบสารสนเทศ]

[ฐานข้อมูล | ระบบบัญชีเงินเดือน | โปรแกรมบัญชีเงินเดือน | ระบบการร้องขอใบส่งมอบ]

[ระบบของคลังคอมพิวเตอร์ | ระบบการรับมอบ | ระบบการส่งมอบ | ระบบการส่งมอบโปรแกรม]

ภาพผนวกที่ 31 การรับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

1.4 การติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

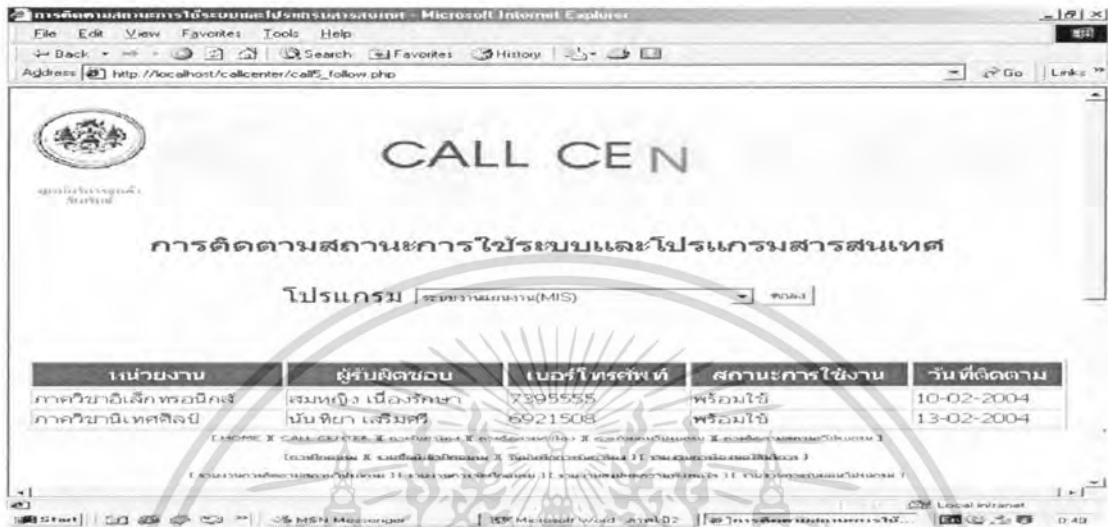
เจ้าหน้าที่ที่ต้องการตรวจสอบสถานะการใช้โปรแกรมสารสนเทศ โดยการเลือกโปรแกรมสารสนเทศที่ต้องการ โปรแกรมจะแสดงสถานะของโปรแกรมนั้นมา (ภาพผนวกที่ 32)

1.5 การฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมในแต่ละโปรแกรมซึ่งมีรายละเอียด เช่น ชื่อโปรแกรมที่จัดฝึกอบรม ชื่อวิทยากร หน่วยงานที่เข้ารับการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อบรม ซึ่งในส่วนนี้ให้เลือกรหัสหน่วยงานแล้วกดปุ่ม Confirm ถ้าเลือกหน่วยงานสุดท้ายแล้วให้กดปุ่ม Submit เพื่อจัดเก็บข้อมูลลงฐาน (ภาพผนวกที่ 33)



ภาพผนวกที่ 32 การติดตามสถานะการใช้ระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ



ภาพผนวกที่ 33 การฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 รายชื่อผู้เข้ารับการศึกษาอบรม

เจ้าหน้าที่สามารถเลือกชื่อโปรแกรมที่ต้องการดูรายชื่อผู้เข้ารับการศึกษาอบรม โดยรายละเอียดที่แสดงมีชื่อหน่วยงานที่ผู้เข้ารับการศึกษาอบรม ชื่อผู้เข้ารับการศึกษาอบรม และ E-Mail (ภาพผนวกที่ 34)



ภาพผนวกที่ 34 รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม

1.7 รายงานใบบันทึกการรับคำร้องขอใช้บริการ

เจ้าหน้าที่สามารถเลือกเดือนที่ต้องการจะพิมพ์ใบบันทึกการรับคำร้องขอใช้บริการ โดยโปรแกรมแสดงเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ หน่วยงานที่ทำการร้องขอ และวันที่ร้องขอ (ภาพผนวกที่ 35) เมื่อกดเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ โปรแกรมจะแสดงรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวกับการร้องขอใช้บริการและการดำเนินงานตามคำร้องขอ (ภาพผนวกที่ 36) เช่น รายละเอียดของการร้องขอใช้บริการ ส่วนการรับงานของเจ้าหน้าที่ ชื่อฝ่ายที่รับผิดชอบงาน เป็นต้น

1.8 รายงานการรับคำร้องขอใช้บริการ

ในส่วนของการรายงานสรุปผลการรับคำร้องขอใช้บริการประจำเดือน เจ้าหน้าที่สามารถเลือกเดือนที่ต้องการออกรายงาน โดยโปรแกรมจะแสดงรายละเอียดดังนี้ ประเภทของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลจากการดำเนินงาน ผลการประเมินการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งรายงานนี้ จะใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานสำนักงานวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ (ภาพผนวกที่ 37)

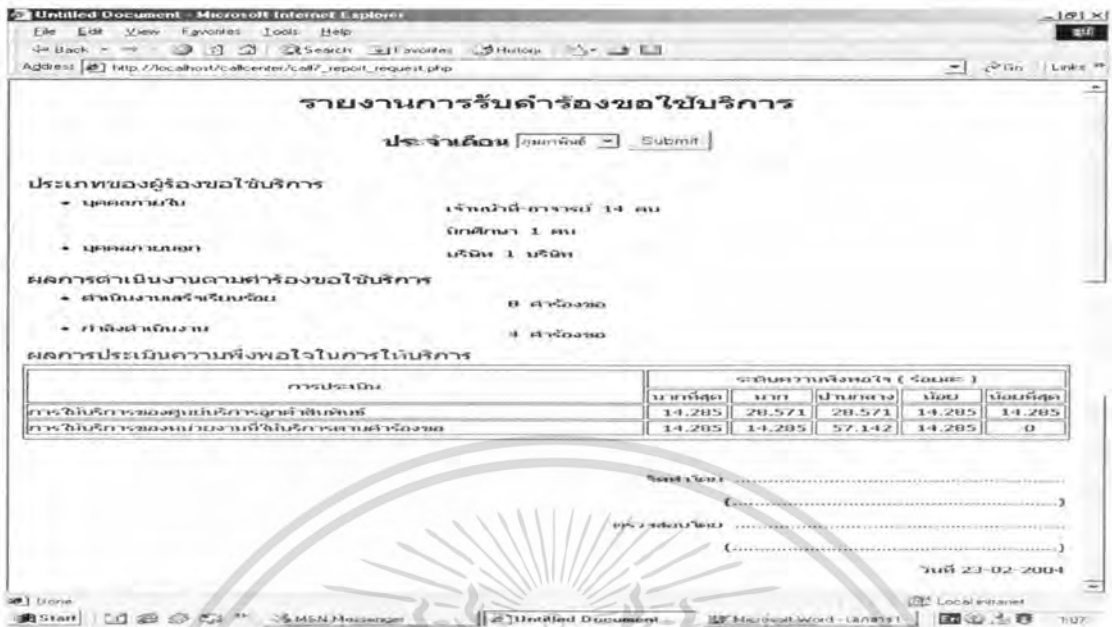


ภาพผนวกที่ 35 การแสดงใบบันทึกการรับคำร้องขอใช้บริการของแต่ละเดือน



ภาพผนวกที่ 36 ใบบันทึกการรับคำร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 37 รายงานการรับคำร้องขอใช้บริการ

1.9 รายงานการติดตามสถานะการใช้ระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่สามารถเลือกเดือนและชื่อโปรแกรมที่ต้องการติดตามสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ โดยโปรแกรมจะแสดงรายละเอียดคือ ชื่อรายชื่อนหน่วยงาน ชื่อผู้ที่รับผิดชอบโปรแกรม และสถานะการใช้ระบบและโปรแกรมสารสนเทศ (ภาพผนวกที่ 38)



ภาพผนวกที่ 38 รายงานการติดตามสถานะการใช้ระบบและ โปรแกรมสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.10 รายงานการรับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่เลือกเดือนที่ต้องการแล้วกดปุ่ม Submit โปรแกรมแสดงรายละเอียดชื่อระบบ ชื่อโปรแกรม เวอร์ชัน วันที่รับมอบโปรแกรม และหน่วยงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรม (ภาพผนวกที่ 39)

ชื่อระบบ	ชื่อโปรแกรม	เวอร์ชัน	วันที่รับมอบ	หน่วยงานที่ติดต่อ
โปรแกรมงานสารบรรณปโภค	โปรแกรมงานสารบรรณปโภค		10-01-2004	สำนักงานคณบดี
โปรแกรมงานสารบรรณปโภค	โปรแกรมงานสารบรรณปโภค		10-01-2004	ภาควิชาครุศาสตร์วิศวกรรม

ภาพผนวกที่ 39 รายงานการรับมอบระบบและโปรแกรมสารสนเทศ

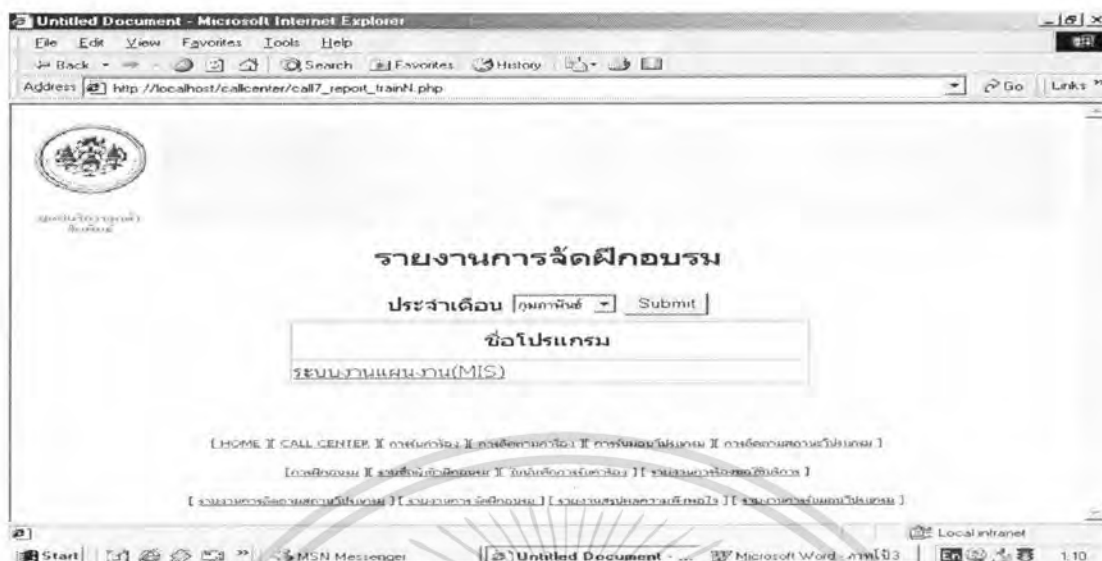
1.11 รายงานการจัดฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่สามารถเลือกเดือนที่ต้องการออกรายงาน กดปุ่ม submit (ภาพผนวกที่ 40) จากนั้นโปรแกรมจะแสดงรายชื่อระบบและโปรแกรมสารสนเทศที่ทำการจัดฝึกอบรมในเดือนนั้น ๆ และเมื่อกดเลือกชื่อระบบและโปรแกรมสารสนเทศ โปรแกรมจะแสดงรายงานการจัดฝึกอบรมของระบบและโปรแกรมสารสนเทศนั้น (ภาพผนวกที่ 41)

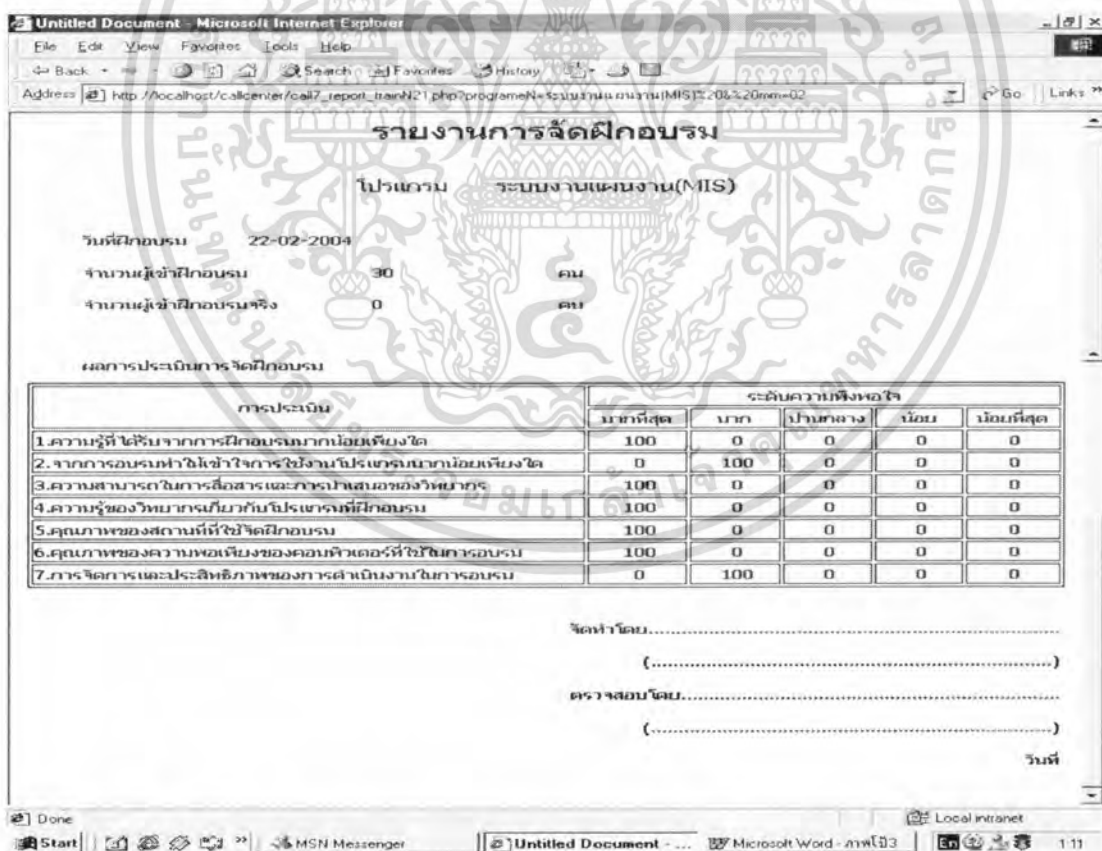
2. ส่วนของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ ในสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

หน้าจอหลักของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ นั้นเป็นส่วนเดียวกับของส่วนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ เลือกเข้าไปที่ฝ่ายของตนซึ่งมีงานดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 40 การแสดงรายชื่อระบบและโปรแกรมสารสนเทศรวมที่การจัดฝึกอบรม



ภาพผนวกที่ 41 รายงานการจัดฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 การรับคำร้องขอใช้บริการ

โปรแกรมจะแสดงเลขที่คำร้องขอใช้บริการ โดยแยกเป็นฝ่ายต่าง ๆ เมื่อเจ้าหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ เลือกกดการรับคำร้องขอ โปรแกรมจะแสดงเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ (ภาพผนวกที่ 42) จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่กดเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ โปรแกรมจะทำการแสดงรายละเอียดของการร้องขอใช้บริการ โดยให้เจ้าหน้าที่กรอกชื่อผู้รับงานเป็นการยืนยันว่าได้มีการรับงานนั้นแล้ว (ภาพผนวกที่ 43) โดยมีรายละเอียดของการร้องขอใช้บริการที่ผู้ร้องขอ

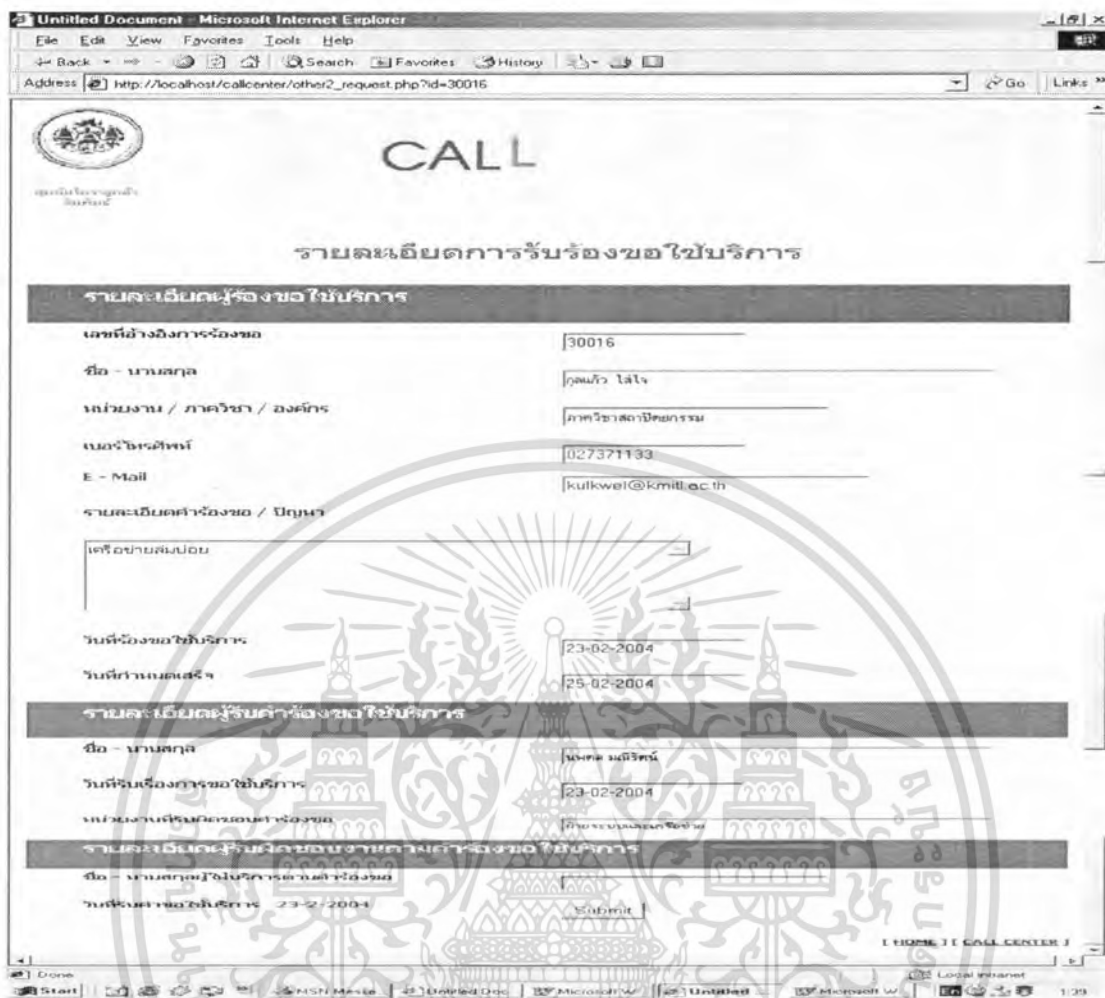


ภาพผนวกที่ 42 การรับคำร้องขอใช้บริการ

2.2 การให้บริการตามคำร้องขอ

โปรแกรมแสดงเลขที่คำร้องขอใช้บริการ โดยแยกเป็นฝ่ายต่าง ๆ เมื่อเลือกการให้บริการตามคำร้องขอ โปรแกรมจะแสดงเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ หน่วยงานที่ร้องขอ และชื่อผู้รับงาน (ภาพผนวกที่ 44) จากนั้นเมื่อกดเลือกเลขที่อ้างอิงคำร้องขอ โปรแกรมจะแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของการร้องขอใช้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำงานป้อนผลการดำเนินงานหรือผลการแก้ไขปัญหาตามคำร้องขอ (ภาพผนวกที่ 45)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 43 รายละเอียดการรับคำร้องขอใช้บริการ



ภาพผนวกที่ 44 การให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CALL CENTER

รายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ

รายละเอียดผู้ร้องขอใช้บริการ

เลขที่อ้างอิงการร้องขอ: 30016

ชื่อ - นามสกุล: คุณแก้ว ใจใจ

หน่วยงาน / ภาควิชา / องค์กร: ภาควิชาภาษาอังกฤษ

เบอร์โทรศัพท์: 027371133

E-Mail: kullswel@kmutt.ac.th

รายละเอียดคำร้องขอ / ปัญหา

โทรศัพท์มือถือ

วันที่ร้องขอใช้บริการ: 23-02-2004

วันที่ท่านตอบเสร็จ: 25-02-2004

รายละเอียดผู้รับคำร้องขอใช้บริการ

ชื่อ - นามสกุล: นพคุณ เมธีรัตน์

วันที่รับเรื่องการร้องขอใช้บริการ: 23-02-2004

หน่วยงานที่รับผิดชอบคำร้องขอ: ฝ่ายระบบและเครือข่าย

รายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ

ชื่อ - นามสกุลผู้ให้บริการ: คุณโจ สมชัย

ตำแหน่งการเสร็จสิ้น: หมดแล้ว

รายละเอียดการเสร็จสิ้น

วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น: 23-02-2004

Submit

ภาพผนวกที่ 45 รายละเอียดการให้บริการตามคำร้องขอใช้บริการ

3.3 การติดตามผลการดำเนินงาน

สำหรับการติดตามผลการดำเนินงานนั้นมีการติดตาม 2 ครั้ง ซึ่งมีรายละเอียดที่เหมือนกัน คือ เลือกการติดตามครั้งที่ 1 โปรแกรมแสดงให้เลือกว่าจะเป็นการติดตามผลการดำเนินงานครั้งที่ 1 หรือ 2 (ภาพผนวกที่ 46) เมื่อทำการกดเลือกเลขที่อ้างอิงคำร้องขอใช้บริการ โปรแกรมแสดงรายละเอียดคำร้องขอใช้บริการการรับคำร้องขอของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ และส่วนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ แต่ถ้าในกรณีเป็นการติดตามครั้งที่ 2 จะมีรายละเอียดการติดตามครั้งที่ 1 ด้วย (ภาพผนวกที่ 47)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 47 รายละเอียดการติดตามคำร้องขอบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้