

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบจัดการเอกสารความรู้เพื่อสนับสนุนส่วน  
ปฏิบัติการด้านการให้บริการ

ผู้เขียน นายรัฐวัฒน์ ยาสมาน

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมซอฟต์แวร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.คมศักดิ์ เมฆสมุทร

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการจัดเก็บเอกสารความรู้ในองค์กรอย่างเป็นระบบสำหรับหน่วยงานที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคมในส่วนของบริการเสริม โดยมุ่งเน้นในผลงานปฏิบัติการด้านการให้บริการ (Service Operation)

จากการศึกษาปัญหาของกระบวนการเดิมที่มีอยู่ในองค์กร พบว่าในองค์กรยังไม่มีการจัดเก็บเอกสารความรู้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของเอกสาร ปัญหาการจัดเก็บเอกสารในอีเมลล์ และปัญหาข้อจำกัดของระบบฐานข้อมูลการจัดการโครงแบบ หรือ CMDB (Configuration Management Database)

ดังนั้น การค้นคว้าแบบอิสระนี้จึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา ด้วยระบบจัดการเอกสารความรู้ โดยใช้โปรแกรม PhpBB และกำหนดกรอบของเอกสารความรู้ให้เป็นหมวดหมู่อย่างมีลำดับชั้น เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลความรู้ในหน่วยงาน และพัฒนาส่วนองค์ประกอบของซอฟต์แวร์สำหรับการเชื่อมโยงการนำเข้าข้อมูลด้านการให้บริการจากระบบ CMDB ในรูปแบบของไฟล์ Excel เพื่อนำมาสร้างเป็นข้อมูลตั้งต้นในฐานข้อมูลของระบบจัดการเอกสารความรู้ ตามกระบวนการจัดการเหตุการณ์ไม่

ปกติ (Incident Management) การจัดการปัญหา (Problem Management) และ การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management) ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมของการค้นคว้าแบบอิสระนี้ดำเนินโครงการโดยอ้างอิงกระบวนการบริหารโครงการ และมาตรฐานการพัฒนาซอฟต์แวร์ ISO29110

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระบบจัดการเอกสารความรู้ รองรับการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ลงในฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถทำการค้นหาจากข้อมูลแหล่งเดียวกัน เป็นผลให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้งานได้จริง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

<b>Independent Study</b>	Developing Knowledge Base Document Support System for Service Operation
<b>Author</b>	Mr. Ratthawat Yasamarn
<b>Degree</b>	Master of Science (Software Engineering)
<b>Independent Study</b>	Dr. Komsak Meksamoot

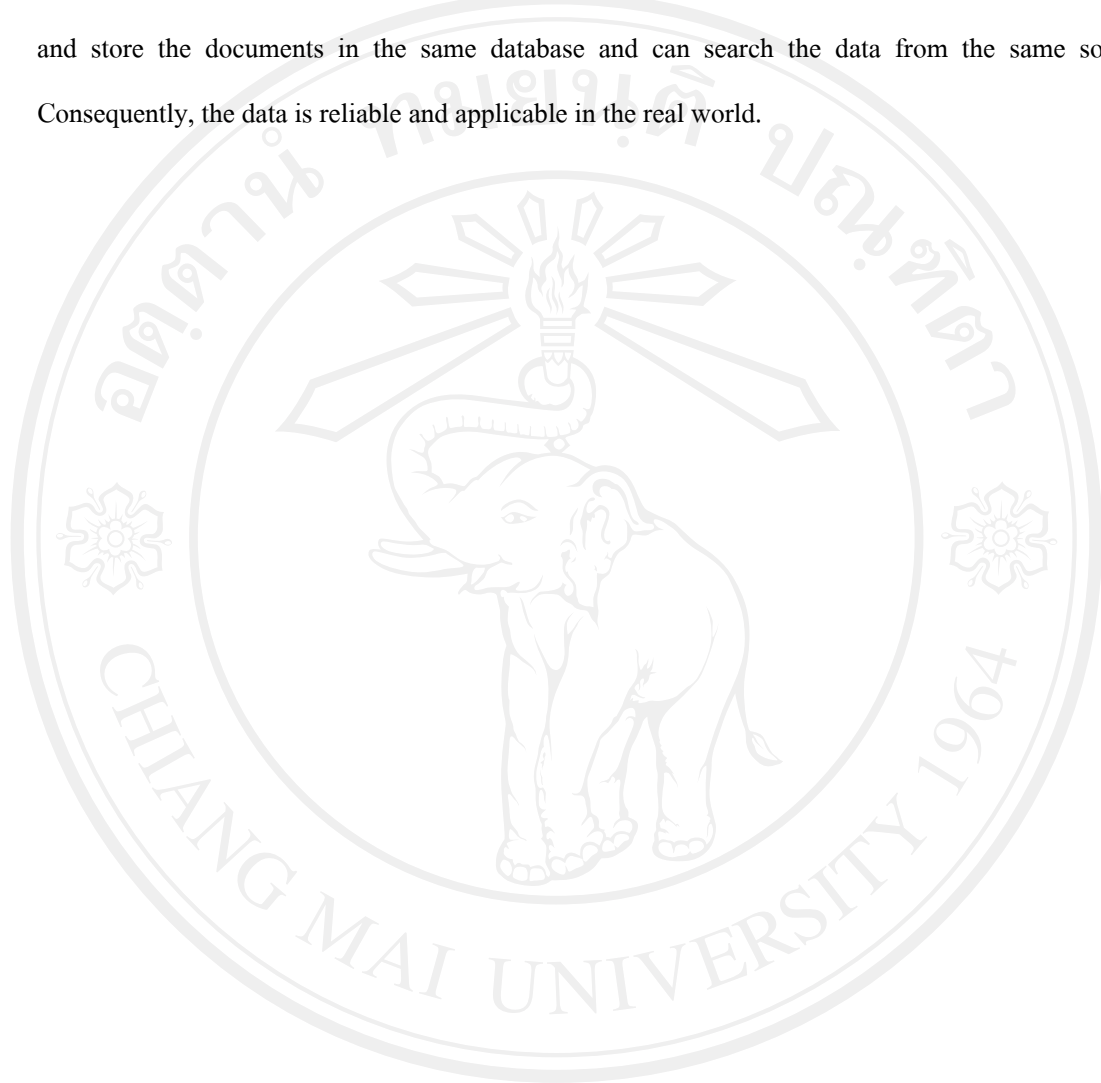
### **Abstract**

The objective of this independent study is to systematically develop the knowledge base document support system for the additional service in the organization that operates the telecommunication business. The focus is on the service operation unit.

The study on the problems in the existing processes of the organization reveals that the organization has no systematic filing management system for knowledge documents. This results in the problems of duplicated documents, document filing in emails, and limitation in Configuration Management Database (CMDB).

Therefore, this independent study has proposed a solution guideline using a filing management system for knowledge document. The system utilizes the PhpBB application and groups the knowledge documents into a hierarchy structure. The system is intended to be the central knowledge base of the unit and utilized in the development of software components that will link the input of service data from CMDB in terms of Excel in order to create the initial data in the databases of the filing system for knowledge documents, the incident management, the problem management, and the change management. The independent study is based on the processes of software project management and software development standard ISO29110.

The study reveals that the filing system for knowledge documents can systematically classify and store the documents in the same database and can search the data from the same source. Consequently, the data is reliable and applicable in the real world.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved