

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบขอบริการไอทีออนไลน์ สำหรับสถาบันวิจัยสังคม

ผู้เขียน ว่าที่ร้อยตรี พงษ์พนา พงษ์โสภา

ปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.บุทรพงษ์ สมจิต

บทคัดย่อ

สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีโครงการรณรงค์ลดการใช้พลังงานและทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อลดร่องรอยคาร์บอน ผู้ทำการค้นคว้าอิสระจึงได้สังเกตเห็นปัญหาการใช้ทรัพยากรกระดาษในแต่ละปี ของระบบแจ้งซ่อม เปลี่ยนอะไหล่ หรือปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงของบุคลากร รวมไปถึงปัญหาของระยะเวลาในการกรอกแบบฟอร์ม จนถึงการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ล่าช้า ทางผู้ทำการค้นคว้าอิสระจึงสังเกตเห็นถึงประโยชน์ของการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการใช้บริการ และลดปริมาณการใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษ โดยการพัฒนาระบบที่มีชื่อว่า “การพัฒนาระบบขอบริการไอทีออนไลน์ สำหรับสถาบันวิจัยสังคม” ที่เป็นรูปแบบการให้บริการแก่บุคลากรสถาบันวิจัยสังคม โดยการกรอกฟอร์มร้องขอและส่งผ่านทางเว็บไซต์ และที่สำคัญบุคลากรผู้ขอรับบริการสามารถทราบสถานะในการร้องขอของตนเองว่าอยู่ในขั้นตอนใดได้ผ่านทางเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา รวมไปถึงสามารถนัดหมายวันและเวลาในการรับบริการกับเจ้าหน้าที่ล่วงหน้าได้ โดยเมื่อบุคลากรมีการส่งฟอร์มการร้องขอรับบริการเข้าสู่ระบบ ระบบจะมีเอสเอ็มเอส แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบรายละเอียดปัญหา วัน เวลาในการขอรับบริการ ของผู้ขอรับบริการ และเมื่อเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้วจะมีการยืนยันวัน เวลา ในการให้บริการ โดยระบบนั้นจะมีการส่งเอสเอ็มเอส ตอบกลับไปยังผู้ขอรับบริการ (กรณีมีการกรอกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ) และจากผลการเปรียบเทียบเวลาของระบบเก่ากับระบบใหม่ พบว่าเวลาในการกรอกแบบฟอร์ม เวลาในการส่งแบบฟอร์ม และเวลาในการขอรับบริการของบุคลากรลงอย่างเห็นได้ชัดเจน

Independent Study Title A Development of Online IT Service Request for Social Research

Institute

Author

Acting Sub Lt. Phongphana Phongsopa

Degree

Master of Engineering (Computer Engineering)

Advisor

Dr. Yuthapong Somchit

Abstract

Social Research Institute, Chiang Mai University held a campaign project of reduction in energy and resource consumption in order to decrease carbon footprint. For that reason, an independent researcher realizes the problem of paper using for a requesting procedure of fixing, hardware replacing, computer problem consulting and input device adding. Moreover, the researcher also realizes the problem of wasting time for filling in a requesting service form and sending the form to a computer technical officer. Therefore, the researcher sees the advantage of using an information system instead so as to save time of maintenance service and reduce an amount of paper using by developing the system which is named “A Development of Online IT Service Request for Social Research Institute”. This system is used by the employees of Social Research Institute. Person who requests the service can fill in the online requesting form and send it in real time. They can also check the status of their requests at any time including making an appointment with a staff for maintenance service. When a user sends the requesting form into the system, the staff will receives a Short Message Service (SMS) on his mobile phone immediately which reports a detail about date and time that the user requests the service. After that the staff will confirm the service by sending a SMS to the user (in case user gives the mobile number). The result of comparing between the new and old requesting system of maintenance service is the new system can obviously give a service to user more quickly.