

สุณิษา ลุ่มทรัพย์ 2550: การปรับปรุงระดับการให้บริการแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ผ่านเว็บไซต์ ปรินญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสรี เสวตเสรณี D.Eng. 108 หน้า

โครงการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ เป็นการเสนอวิธีการปรับปรุงระดับการให้บริการแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ผ่านเว็บไซต์ สำหรับการให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน จากการรวบรวมข้อมูลการให้บริการที่ผ่านมาพบว่า ยังไม่มีระบบการจัดการที่เหมาะสม โดยการพัฒนาและวางแผนกระบวนการทำงานไม่ได้ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลจริง จึงทำให้เกิดปัญหาการทำงานช้าช้อน และใช้เวลาไปกับงานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าค่อนข้างสูง โดยยังไม่มี การวางแผนรองรับกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในกรณีต่างๆ ส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจเกิดสะดุด หรือล่าช้าไม่สามารถให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ได้ตามปกติ หรือล่าช้าทำให้เกิดการเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงมีค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างพนักงานชั่วคราวในทุกๆ ปี และไม่สามารถคาดการณ์เพื่อวางแผนกำลังพลได้ ปัจจุบันยังไม่มี การเก็บบันทึกข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหารวมถึงประวัติการของทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งการค้นหาค่าข้อมูลยังล่าช้าไม่สามารถตอบสนองได้ทันต่อการตรวจสอบระบบ และประเมินแนวโน้มความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดได้ ขาดการรายงานและติดตามผลภาพรวมของระบบให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารพิจารณาประกอบ การตัดสินใจเพื่อรองรับกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่กำลังจะเกิดในอนาคตอย่างทันทั่วทั้งที่ ความน่าเชื่อถือและถูกต้องของข้อมูล จึงนำเสนอระบบการให้บริการแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ผ่านเว็บไซต์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการระบบคอมพิวเตอร์ที่เพิ่มขึ้น และปรับปรุงระดับการบริการให้เป็นมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ต้องการนำทฤษฎีการวัดคุณภาพการบริการเข้ามาประยุกต์กับการพัฒนาเว็บไซต์ด้วยโปรแกรมภาษา ASP.NET ด้วยโครงสร้างภาษา VB โดยระบบจะจัดบันทึกข้อมูลส่วนกลาง เพื่อให้สามารถติดตามผล และสถานการณ์การให้บริการ, แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ และแจ้งสถานะความพร้อมของระบบการให้บริการ รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานผลแก่ผู้บริหารทั้งด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสร้างมูลค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย