

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์
ชื่อผู้เขียน	กรณีศึกษา: บริษัท แอมโพรไมโครซิส จำกัด มนพัทธ์ เกษมโกสินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ดร.อรรณณ อิ่มสมบัติ
สาขาวิชา	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันบริษัทแอมโพรไมโครซิสเป็นหนึ่งในบริษัทที่ให้บริการวางระบบ โซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แม้ว่าทางบริษัทได้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ภายในบริษัทมากขึ้น แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมในทุกๆด้านของการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ความผิดพลาดทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ ความไม่สะดวกเนื่องจากต้องมีเจ้าหน้าที่คอยรับโทรศัพท์

งานค้นคว้าอิสระนี้จึงนำเสนอระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีด้านเว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้ เจ้าหน้าที่ และลูกค้า สามารถใช้บริการต่างๆ ผ่านทางระบบได้ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางในการให้บริการมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนในการติดต่อสื่อสารให้กับทุกๆฝ่าย โดยฟังก์ชันการทำงานที่สำคัญของระบบได้แก่ ส่วนจัดการสมาชิก ส่วนรับเรื่องแจ้งซ่อม ส่วนมอบหมายงานให้ช่าง ส่วนตรวจสอบการปฏิบัติงาน ส่วนรายงานสถิติ และส่วนของการตั้งค่า การทำงานของระบบนี้จะมีการเลือกช่างที่เหมาะสมโดยพิจารณาจากความสามารถของช่างกับปัญหาที่ลูกค้าแจ้งเข้ามา และเวลางานของช่างต้องไม่ซ้อนทับการกับการให้บริการลูกค้าท่านอื่นๆ นอกจากนี้ระบบยังมีการประมาณเวลาที่ช่างจะทำงานเสร็จในแต่ละงานเพื่อให้มีการจัดสรรการเลือกช่างและบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในด้านต่างๆ พบว่าผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบในด้านต่างๆเฉลี่ย 4 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งถือว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี

Independent Study Title	Online System for Claiming Computer Case Study: Ampo Microsys Co., Ltd.
Author	Manapath Kasemkosin
Independent Study Advisor	Dr. Aurawan Imsombut
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2013

ABSTRACT

At present, Ampo Microsyst is one of the companies who serve the solution systems on information technology. Although we have been setting many IT systems in our company but it is not so completed in every case of service especially the requisition on computer maintenance that have to face with many problems from an error on telephone communication and have to standby some operator to note down the requests.

This independent research presents the Online System for Claiming Computer or requesting on computer system solving by using Web Application to help our customer and our technicians to communicate via website to make more comfortable and increasable on more services together with decreasing on the cost of communication. The most importance function of the system is matching the idle technician with the claim request from customer and the time of technical will not overlap with another customer after that the system will estimate the time the task would be completed to get more efficient in time management.

According to the evaluation of performance and satisfaction of users in various parts of claim online system, the result indicates the level of satisfaction with various aspects of the system of 4 from 5 in average. It can be concluded that the claim online is effective and can be applied to use as well.