



วิเคราะห์กระบวนการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

Analysis of IT Access Communication

นางสาวพีรพรรณ พุทธเวชมงคล

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2554

วิเคราะห์กระบวนการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

Analysis of IT Access Communication

นางสาวพีรพรรณ พุทธเวทมงคล

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2554

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการสอบ

(อาจารย์ ปราณิสรา อิศรเสนา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ รัชนพร กณิกนันต์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ อติศักดิ์ เสือสมิง)

..... กรรมการ

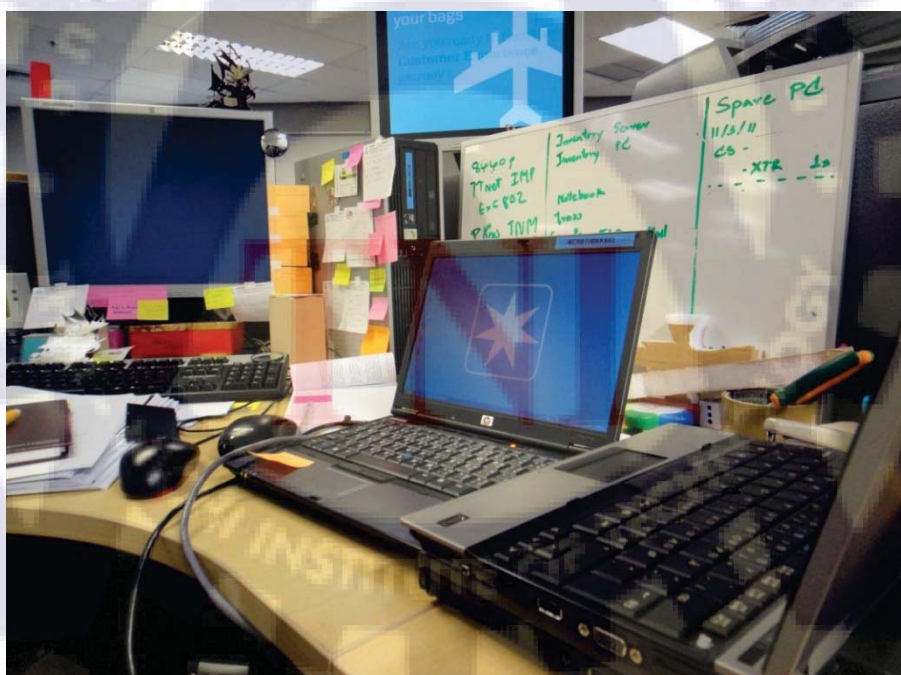
(อาจารย์ ชาติรี ทองวรรณ)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ชื่อโครงการ	IT Access Communication
	วิเคราะห์กระบวนการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้เขียน	นางสาวพีรพรรณ พุทธิเวชมงคล
คณะ	เทคโนโลยีสารสนเทศ
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธัญพร กณิกนันต์
ชื่อพนักงานที่ปรึกษา	คุณปริดา ชื่นจงกลกุล
ชื่อสถานประกอบการ	Maersk Line (Thailand) Co., Ltd
ประเภทธุรกิจ	เดินเรือขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

บริษัท Maersk Line (Thailand) Co., Ltd ประกอบธุรกิจ เดินเรือขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจศึกษาในบริษัท Maersk Line (Thailand) Co., Ltd ในตำแหน่ง IT Support ซึ่งต้องร่วมงานกับ outsource และ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการใช้งานของ USER โดยจะมีการส่ง Request (Ticket) ผ่านหน้าของ IT Support Page และทางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือ Service Desk จะใช้โปรแกรม BMC Remedy User เป็นตัวกลางในการรับ Request (Ticket) และกระจายงานไปตามทีมต่างๆ เพื่อให้แต่ละทีมที่ดูแลงานด้านนั้นๆ แก้ปัญหา โดยส่วนใหญ่ปัญหาด้าน Software เจ้าหน้าที่ต่างประเทศจะเป็นคนดูแล และแก้ปัญหา ส่วนปัญหาที่ทาง Local IT หรือ IT Support ดูแลจะเป็นปัญหาด้าน Hardware และ Network ที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทางต่างประเทศไม่สามารถเข้าถึงได้

ผลจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ทำให้จัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวันให้กับ USER ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นแตกต่างกันออกไป ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็นด้าน Software, Hardware และ Network ปัญหาด้าน Software เช่น การลงโปรแกรมต่างๆ หรือ สแกน Virus ปัญหาด้าน Hardware เช่น HDD หรือ RAM เสีย Printer ใช้งานไม่ได้ และปัญหาด้าน Network เช่น หลุด Domain, IP Address แจกไม่ถูกต้องหรือความล่าช้าของระบบ และ Internet



Title	IT Access Communication
Credit	6
Candidate	Miss Peeraphan Puttawetmongkol
Advisor	Aj. Tanyaporn Kanignant
Program	Bachelor of Science Program in Information Technology
Field of study	Information Technology
Faculty	Information Technology
A.D.	2011

Abstract

Company Name	Maersk Line (Thailand) co., Ltd
Place	41st floor, River Wing East, Empire Tower 195 South Sathorn Road, Yannawa Sathorn, Bangkok 10120
Type of Business	Land/ Sea Container, Sea/ Shipping Freight and Logistics. (Transportation and logistics services)
Department	IT
Position	IT Support
Supervisor Name	Mr. Preeda Chunjongkolkul

Maersk Line co., Ltd is one of the largest shipping line companies in the industry. During my Co-Operative Education, I was part of IT Support team in IT department. My project scoped on IT Access Communication between user and IT Application through Intranet portal site called IT Support Page. I was assigned a project to conduct use survey in raising IT incidents through established process. The process is started by Raising ticket through IT Support Page, then the ticket or incident will be assigned to each service desk agent. If the incidents were related to hardware and network, they will then assign to Local IT through Remedy ticketing system.

My support role was helping user with hardware and physical check network issue. In addition, I also helped to promote agreed IT process to the user.



กิตติกรรมประกาศ

การที่ได้มาสหกิจในครั้งนี้ นับเป็นโอกาสที่ดีมากที่ได้มาศึกษาหาความรู้ หาประสบการณ์ จากการทำงานจริง ก่อนที่เข้าทำงานจริงในอนาคต โอกาสที่ได้รับมานี้ ต่อไปข้าพเจ้าจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการมาสหกิจในครั้งนี้จะสำเร็จไปไม่ได้ถ้าขาด คำแนะนำจากอาจารย์ จาก พี่ๆทุกคนในแผนก และ บริษัท Maersk Line (Thailand) Co., Ltd และ คุณปรีดา ชื่นจงกลกุลที่ให้ โอกาสในการมาสหกิจ เป็นระยะเวลา 4 เดือน

ขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ดูแลให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานต่างๆ และเตรียมความพร้อม ก่อนสหกิจให้

ขอบคุณบริษัท Maersk Line (Thailand) Co., Ltd ที่ได้มอบโอกาสให้ได้มาสหกิจ เป็นเวลา 4 เดือน

ขอบคุณคุณปรีดา ชื่นจงกลกุล พี่ๆในแผนก IT และพี่ๆทุกคนในบริษัทที่คอยดูแลและให้ คำแนะนำต่างๆ ทั้งเรื่องงาน การทำงานต่อในอนาคต เรื่องทั่วไป และประสบการณ์ดีๆในการทำงาน

ขอบคุณครอบครัวและเพื่อนๆทุกคนสำหรับกำลังใจ คำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีที่มีให้ ตลอดสหกิจศึกษารวมทั้งการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้

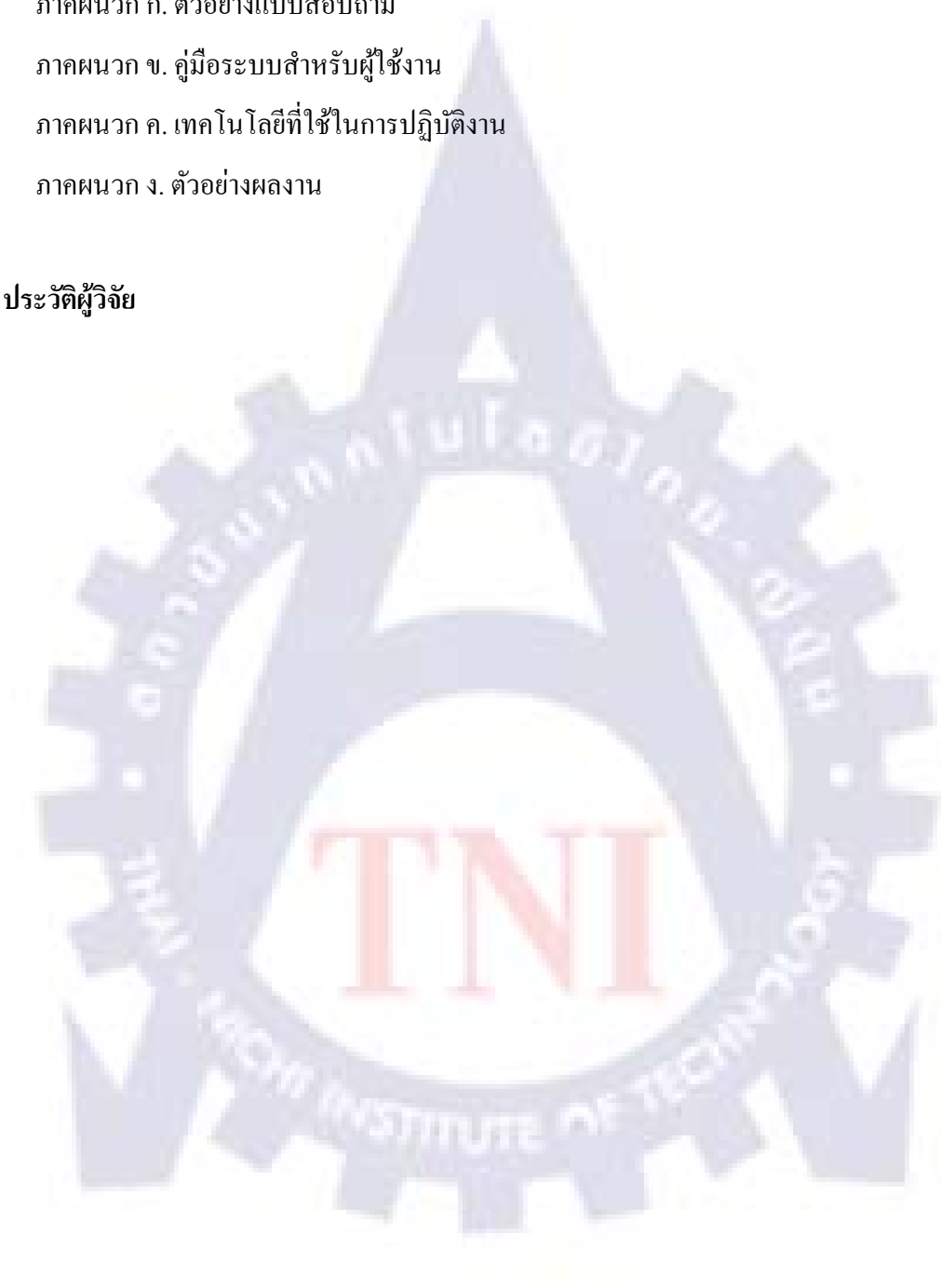
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญ	๑๐
รายงานตาราง	๑๑
รายงานรูปประกอบ	๑๑
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	2
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่ที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	2
1.5 พนักงานที่ปรึกษา และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	2
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	3
1.7 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน	3
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน	3
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4
2.1.1 การทำวิจัย	4
2.1.2 วงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle)	6
2.1.3 สถิติ	9

2.2 เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	10
2.2.1 BMC Remedy User	10
2.2.2 BMC Remedy AR System	14
2.2.3 SPOC	16
2.2.4 Service Desks	17
2.2.5 Google Docs	18
2.2.6 Microsoft Office Publisher	19
2.2.7 SPSS	20
2.2.8 Remote Desktop	21
2.2.9 DameWare Mini Remote Control Program (DMRC)	22
2.2.10 การ Map network drive	22
2.2.11 การ Share Printer	22
2.2.12 Photo Scape	23
นิตยสารศัพท์	24
Incident	24
Incident Management	24
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	24
Microsoft Windows API	25
RADIUS Server	26
WLAN	27
EAP (Extensible Authentication Protocol)	28
3. แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	
3.1 แผนการปฏิบัติงาน	29
3.2 รายละเอียดงาน	
3.2.1 ระบบงานเดิม	31
3.2.2 ระบบใหม่ที่ต้องการ	32

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	34
3.3.1 เก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.3.2 วิเคราะห์ระบบ	35
3.3.2.1 วิเคราะห์ระบบงานเดิม	35
3.3.3 วางแผนขั้นตอนงานและศึกษาความเป็นไปได้	36
3.3.4 ออกแบบระบบงานใหม่	36
3.4 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในงานสหกิจศึกษา	38
4. สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	40
ตารางแสดงข้อมูลผู้ทำแบบสอบถาม	41
Bar Chart Section: 1	47
Bar Chart Section: 2	51
Conclusion 100users (25%)	62
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
4.3 วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน	69
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปการดำเนินงาน	70
5.1.1 ปัญหาที่พบ	70
5.2 แนวทางการแก้ปัญหา	70
5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน	71
5.4 ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	71
เอกสารอ้างอิง	72

ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก. ตัวอย่างแบบสอบถาม	74
ภาคผนวก ข. คู่มือระบบสำหรับผู้ใช้งาน	86
ภาคผนวก ค. เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	100
ภาคผนวก ง. ตัวอย่างผลงาน	106
 ประวัติผู้วิจัย	 112



รายงานตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 สรุปวงจรการพัฒนาระบบ	8
2.2 ตารางเปรียบเทียบข้อดีของBMC ระหว่าง IT กับ Business	11
2.3 Incident Target	12
2.4 Incident Priority Classifications	13
3.1 งานและช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในการสหกิจศึกษา	28
3.2 ช่วงเวลาในการทำงานทำโครงการสหกิจศึกษา	29
4.1 ตารางแสดงข้อมูลผู้ทำแบบสอบถาม	40
4.2 แสดงความถี่และเปอร์เซ็นต์ ของผู้ทำแบบสอบถาม	41
4.3 เปรียบเทียบจำนวนผู้ทำแบบสอบถามในการเลือกใช้งาน	45

รายงานสรุปประกอบ

รูป	หน้า
1.1 แผนที่บริษัท	1
2.1 แสดงวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle)	7
2.2 แสดงBMC Remedy AR System Tier	15
2.3 แสดงภาพ Icon SPOC	16
2.4 แสดงการใช้งานผ่าน Cloud Computing	17
2.5 แสดงภาพโปรแกรม Microsoft Office Publisher	18
2.6 แสดงส่วนต่างๆของโปรแกรม SPSS	19
2.7 แสดงโปรแกรม Remote Desktop	20
2.8 แสดงโปรแกรม DameWare Mini Remote Control	21
2.9 แสดงโปรแกรม PhotoScape	22
3.1 แสดงการทำงานคร่าวๆของ การRaise Ticket บนหน้าIT Support Page	32
3.2 แสดงการติดต่อขอแก้ปัญหา กับ Service desk โดยตรงของ User	34
3.3 แสดงการติดต่อขอแก้ปัญหา กับ Local IT โดยตรงของ User	34
4.1 กราฟแสดงจำนวนพนักงานแต่ละบริษัทที่ทำแบบสอบถาม 100คน	46
4.2 กราฟแสดงจำนวนเพศของพนักงานที่ทำแบบสอบถาม100คน	47
4.3 กราฟแสดงช่วงอายุของพนักงาน 100คน	48
4.4 กราฟแสดงอายุการทำงานของพนักงาน 100คน	49
4.5 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่เคยและไม่เคยได้ยินคำว่า SPOC จำนวน100คน	50
4.6 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่เคยและไม่เคยใช้ SPOC จำนวน100คน	51
4.7 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่รู้และไม่รู้กระบวนการทำงานของ SPOCจำนวน100คน	52
4.8 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่ใช้งาน SPOC จำนวน100คน	53
4.9 กราฟแสดงการเลือกการใช้ Raise Ticket (ส่งคำร้องไปที่Service desk) จำนวน100คน	54
4.10 กราฟแสดงการเลือกการใช้ E-mail to Service Desk จำนวน100คน	55
4.11 กราฟแสดงการเลือกการใช้ Call THA WSM (ติดต่อ IT ประเทศไทย) จำนวน100คน	56

4.12	กราฟแสดงการเลือกการใช้ Self-fix (แก้ปัญหาด้วยตนเอง) จำนวน100คน	57
4.13	กราฟแสดงการเลือกการถามService desk จำนวน100คน	58
4.14	กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่รู้และไม่รู้ว่า SPOC มีการเปลี่ยนชื่อแล้ว จำนวน100คน	59
4.15	กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่รู้จักและไม่รู้จัก Escalations and Complaints จำนวน100คน	60
4.16	กราฟสรุปอันดับตัวเลือก ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน	61
4.17	กราฟสรุปตัวเลือกที่1 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน	62
4.18	กราฟสรุปตัวเลือกที่2 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน	63
4.19	กราฟสรุปตัวเลือกที่3 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน	64
4.20	กราฟสรุปตัวเลือกที่4 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน	65
4.21	กราฟสรุปตัวเลือกที่5 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน	66

ภาคผนวก

ก. 1	หัวข้อแบบสอบถามภาษาไทย	77
ก. 2	ตัวอย่างแบบสอบถามภาษาไทย ครั้งที่1	77
ก. 3	หัวข้อแบบสอบถามภาษาอังกฤษ	79
ก. 4	ตัวอย่างแบบสอบถามภาษาอังกฤษ ครั้งที่1	79
ก. 5	ตัวอย่างแบบสอบถามภาษาอังกฤษ ครั้งที่2	82
ข. 1	แสดงเมนูสำคัญต่างๆ ในหน้า IT Support Page	86
ข. 2	แสดงกระบวนการทำงานของ User	88
ข. 3	แสดงกระบวนการทำงานของ Service Desk	88
ข. 4	แสดงการเพิ่มPrinter ในระบบ	90
ข. 5	แสดงการMatch share drive	91
ข. 6	แสดงการเซฟไฟล์อีเมลไว้ในเครื่อง	92
ข. 7	แสดงการทำ Delete temporary files	93
ข. 8	แสดงการทำ Disk cleanup (1)	94
ข. 9	แสดงการทำ Disk cleanup (2)	96
ข. 10	แสดงการนำลบไฟล์ออกจาก Recycle Bin	98
ค. 1	Icon BMC Remedy User	100

ก. 2	แสดงหน้า Login	100
ก. 3	แสดงหน้า Option	100
ก. 4	แสดงหน้า Link	101
ก. 5	แสดงหน้า Console	101
ก. 6	แสดงหน้า Search Incident's Page	102
ก. 7	แสดงหน้า Assignment's Page	102
ก. 8	แสดงหน้า Incident ที่ส่งให้ทีมประเทศไทย	103
ก. 9	แสดงหน้า Incident ว่างานถูกส่งโดยใคร และใครรับผิดชอบอยู่	103
ก. 10	แสดงสถานะของ Incident	103
ก. 11	แสดงหน้า Work Info	104
ง. 1	แสดงกระบวนการขอรหัสผ่านใหม่ผ่าน Service Desk	107
ง. 2	แสดงกระบวนการ Raised Tickets	108
ง. 3	แสดงกระบวนการ Escalations & Complaints (1)	109
ง. 4	แสดงกระบวนการ Escalations & Complaints (2)	110
ง. 5	แสดงกระบวนการ Escalations & Complaints (3)	111



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ	:	บริษัท Maersk Line (Thailand) Co., Ltd
ที่อยู่	:	ชั้น 41 River Wing East, ตึกเอ็มไพร์ 195 ถนน สาทรใต้ แขวง ยานนาวา เขต สาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์	:	+66 (0) 27529000
แฟกซ์	:	+66 (0) 27529582
Website	:	http://www.maerskline.com



ภาพที่ 1.1 แผนที่บริษัท

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554 เป็นระยะเวลา 4 เดือน

1.7 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อสร้างทักษะ และประสบการณ์การทำงานจริง
2. เพื่อฝึกฝนและประยุกต์การนำความรู้ที่ได้ศึกษาจากในชั้นเรียนจริงมาใช้กับงานที่ปฏิบัติงานจริง
3. เพื่อเรียนรู้การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กรที่ปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาและเรียนรู้ระบบงานที่ใช้จริงในองค์กร
5. เพื่อเสริมสร้างระเบียบวินัย และความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมาย
6. เพื่อฝึกฝนและเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีคุณวุฒิและวัยวุฒิที่แตกต่าง

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน

1. ได้ปฏิบัติงานภายในองค์กรเสมือนพนักงานจริง
2. ได้รับประสบการณ์จากการทำงาน
3. ได้นำความรู้ที่เรียนมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง
4. ได้เรียนรู้ระบบงานที่ใช้จริงภายในองค์กร
5. ได้เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบและมีแบบแผนที่ชัดเจน
6. ได้ศึกษาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติมประกอบการทำงาน
7. ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น
8. สามารถเลือกสายอาชีพได้ถูกต้อง เนื่องจากได้ทราบความถนัดของตนเองมากขึ้น

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1.1 การทำวิจัย

หลักการในการทำวิจัย คือเราต้องตอบคำถามเหล่านี้ให้ได้

- 1) ทำไมทำวิจัยเรื่องนี้
- 2) ทำวิจัยเรื่องนี้เพื่ออะไร ทำแล้วนำไปใช้ประโยชน์อะไร
- 3) มีขั้นตอน วิธีการอย่างไร เพื่อให้ได้คำตอบ

ขั้นตอนการวิจัย

- 1) กำหนดโจทย์ปัญหาของการวิจัย
 - รวบรวมปัญหา ข้อสงสัยที่ต้องการหาคำตอบ ประเด็นของปัญหา
 - ค้นหาเอกสารทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วสรุปกรอบแนวความคิด และประเด็นในการวิจัย
 - กำหนดหัวข้อวิจัยอย่างคร่าวๆ
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์
 - นำปัญหามาคำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) กระบวนการที่จะได้มาซึ่งคำตอบตามวัตถุประสงค์
 - ตรวจสอบเอกสารและผลการวิจัย
 - จำแนกตัวแปร วางกรอบแนวความคิด ตั้งสมมติฐาน
 - เลือกวิจัยในการวิจัย เช่น กำหนดประชากร หรือ กลุ่มตัวอย่าง สถิติ และแบบสอบถาม
 - สร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เช่น ทำแบบสอบถามจาก Google Docs หรือ แบบกระดาษ
 - เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

4) การรายงานผล

- แปลผล คือการนำผลที่ได้มาจัดทำตารางนำเสนอให้เหมาะสมกับข้อมูล เช่น ทำตาราง
- เขียนรายงานวิจัย คือการนำเสนอให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- จัดทำเอกสารอ้างอิง คือการทำคู่มือ
- ภาคนวนก คือข้อมูลที่ไม่จำเป็นต้องไว้ในเนื้อหา แต่ควรให้ผู้อ่านทราบ



2.1.2 วงจรการพัฒนากระบวน (System Development Life Cycle)

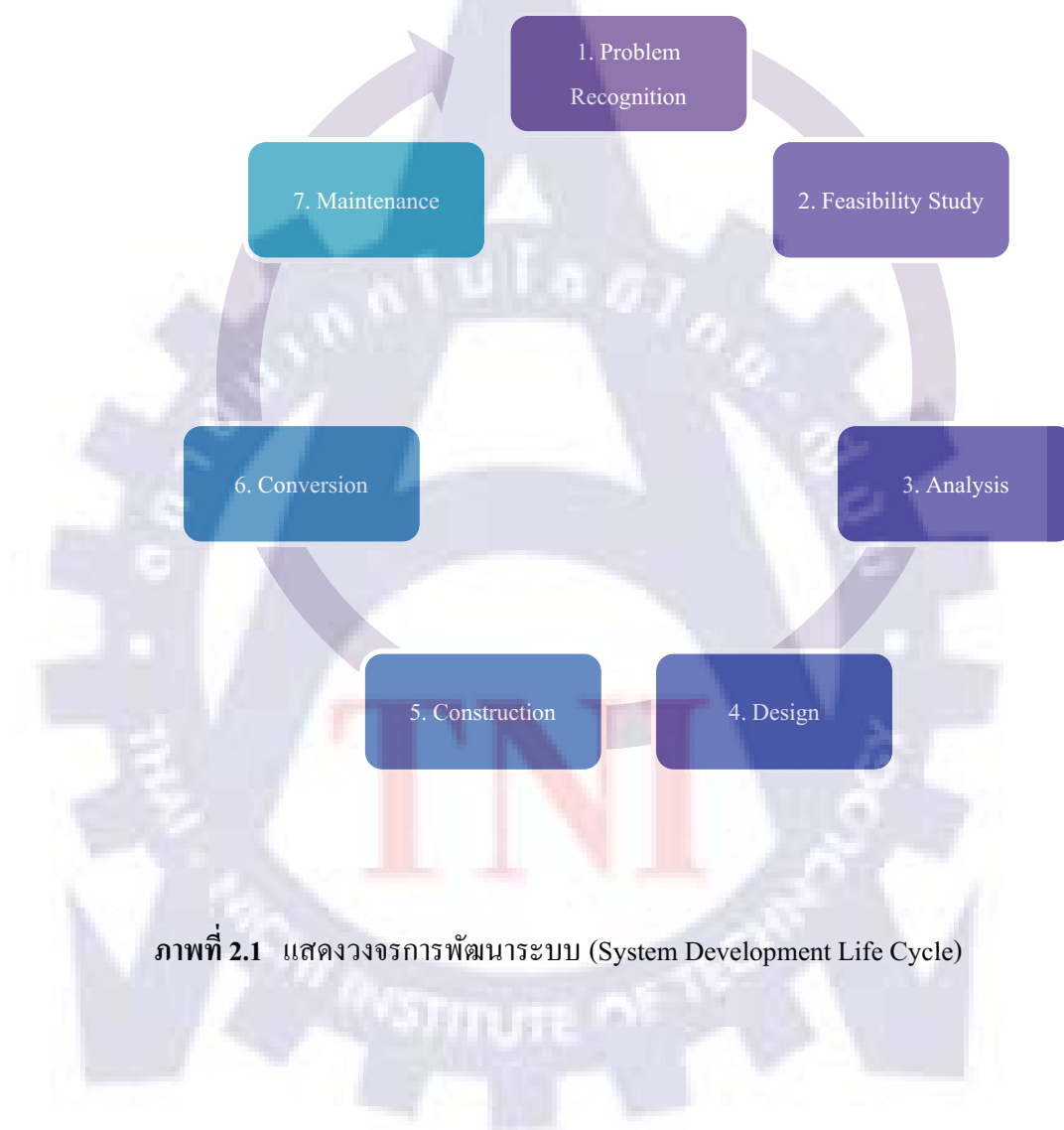
การพัฒนากระบวนในองค์กรเป็นหน้าที่ของนักวิเคราะห์กระบวนที่จะต้องทำการติดต่อกับหน่วยงานที่ต้องการพัฒนากระบวนสารสนเทศ ว่าการทำงานมีองค์ประกอบอะไรบ้าง เช่นขนาดขององค์กร รายละเอียดการทำงาน ถ้าเป็นบริษัทขนาดใหญ่ นักวิเคราะห์จะต้องเข้าใจให้ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงาน กระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศมีวงจรมีจุดเริ่มต้นในการทำงานและจุดสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน ที่เป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย เป็นกระบวนที่ใช้งานได้ ซึ่งนักวิเคราะห์กระบวนต้องทำความเข้าใจให้ได้ว่าในแต่ละขั้นตอนจะต้องทำอะไร และทำอย่างไร ขั้นตอนการพัฒนากระบวนมี 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. เข้าใจปัญหา (Problem Recognition)
2. ศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study)
3. วิเคราะห์ (Analysis)
4. ออกแบบ (Design)
5. สร้างหรือพัฒนากระบวน (Construction)
6. การปรับเปลี่ยน (Conversion)
7. บำรุงรักษา (Maintenance)

กลุ่มของปัญหาออกเป็น 6 หัวข้อตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งแทนด้วยอักษร 6 ตัวคือ PIECES อ่านว่า “พีช-เซส” โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

1. Performance หมายถึงความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงทางด้านการปฏิบัติงาน
2. Information หมายถึงความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงและควบคุมทางด้านข้อมูล
3. Economics หมายถึงความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงและควบคุมทางด้านต้นทุน
4. Control หมายถึงความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงระบบงานข้อมูล เพื่อให้มีการควบคุมและระบบรักษาความปลอดภัยที่ดียิ่งขึ้น
5. Efficiency หมายถึงความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของคนและเครื่องจักร
6. Service หมายถึงความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงการบริการต่างๆ ให้ดีขึ้น เช่น การบริการลูกค้าหรือการให้บริการต่อพนักงานภายในธุรกิจเอง เป็นต้น

ในแต่ละโครงการของระบบงานข้อมูลนั้น จะมีลักษณะที่จะตอบสนองความต้องการที่ได้ระบุอยู่ในพีชเชสอันใดอันหนึ่งหรือ มากกว่าหนึ่งก็ได้ ดังนั้นพีชเชสจึงมีความสำคัญต่อนักวิเคราะห์ระบบในการใช้ เพื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้อย่างมีหลักเกณฑ์



ภาพที่ 2.1 แสดงวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle)

ตารางที่ 2.1 สรุปวงจรการพัฒนาระบบ

หน้าที่	ใจความของหน้าที่
1. เข้าใจปัญหา	1. ตระหนักว่ามีปัญหาในระบบ
2. ศึกษาความเป็นไปได้	1. รวบรวมข้อมูล 2. คาดคะเนค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์และอื่น 3. ตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนแปลงระบบหรือไม่
3. วิเคราะห์	1. ศึกษาระบบเดิม 2. กำหนดความต้องการของระบบ 3. แผนภาพระบบเก่าและระบบใหม่
4. ออกแบบ	1. เปลี่ยนแผนภาพจากการวิเคราะห์เป็นแผนภาพลำดับขั้น
5. พัฒนา	1. เตรียมสถานที่ฝึกอบรม 2. เตรียมคู่มือการใช้และฝึกอบรม
6. นำมาใช้งานจริง	1. เริ่มใช้งานระบบใหม่
7. บำรุงรักษา	1. เข้าใจปัญหา 2. ศึกษาสิ่งที่จะต้องแก้ไข 3. ตัดสินใจว่าจะแก้ไขหรือไม่ 4. แก้ไขเอกสาร คู่มือ และแก้ไข 5. ทดสอบ 6. ใช้งานระบบที่แก้ไขแล้ว

2.1.3 สถิติ

สถิติ หมายถึงศาสตร์ที่นำมากระทำกับหลักฐานที่เป็นข้อมูลซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการกระทำ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์โดยใช้หลักการทางคณิตศาสตร์ และการนำผลการวิเคราะห์มาสรุป

มีความหมายได้ 2 อย่าง คือ

ก. ในแง่เป็นศาสตร์ ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) ก่อนจะมีการวางแผนต้องมีหัวข้อเรื่องที่จะศึกษา อาทิ การแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection of data) เมื่อกำหนดในขั้นที่ 1 แล้วว่าจะนำอะไรมาเป็นข้อมูล ก็ทำการรวบรวมตามวิธีการทางสถิติ
3. การนำเสนอ (Presentation of data) เมื่อรวบรวมได้แล้วก็จะนำมาแสดงให้คนเข้าใจ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปตารางสถิติ เป็นรูปภาพ หรือเป็นแบบเส้นโค้ง
4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data) เมื่อได้ข้อมูลตามต้องการก็จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูป ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าสัดส่วน หรือค่าใด ๆ
5. การตีความ (Interpretation of data) เป็นขั้นตอน สุดท้าย คือ การสรุปผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 4 และการนำผลที่ได้ไปอ้างอิงใช้กับส่วนอื่น ๆ ด้วย

ข. ในกรณีเป็นตัวเลข

หมายถึง ตัวเลขต่าง ๆ อาทิ จำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียน วิชาสถิติ ประจำภาคเรียนที่ 1 ปี 2552 จำนวน 41 คน ประชาชนที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง จำนวนทารกแรกเกิด ในรอบเดือน จำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนใหม่ในรอบเดือน หรือจำนวนชายไทยวัย 21 ปี ในวันที่ 1 เมษายน 2552 เป็นต้น

ความหมายของผลลัพธ์

Frequency	คือ ค่าที่แสดงความถี่ที่นับได้
Percent	คือ ค่าที่แสดงความถี่ที่นับได้ในรูปร้อยละ คัดจากข้อมูลทั้งหมด
Valid Percent	คือ ค่าที่แสดงความถี่ที่นับได้ในรูปร้อยละ ไม่รวมค่า Missing
Cumulative Percent	คือ ค่าที่แสดงความถี่สะสมของ Valid Percent

2.2 เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.1 BMC Remedy User

โปรแกรม BMC Remedy User เป็นโปรแกรมที่ BMC Software เป็นผู้พัฒนาขึ้นมา เพื่อปฏิบัติงานส่วนงานด้านการบริการทาง IT ด้วยการปรับเปลี่ยนระบบงาน IT ให้สอดคล้องกับความต้องการด้านธุรกิจ ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นทั้งระบบและโครงสร้างพื้นฐานในงานด้านไอที และเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการ และวัตถุประสงค์ของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ยังนำแนวทางของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็นที่ยอมรับมาใช้เป็นมาตรฐานในทางปฏิบัติ เพื่อให้สามารถควบคุมระบบงานต่างๆ และขยายความสามารถในการตรวจสอบ วัดระดับผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม จัดการปัญหาช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีกับ User (บุคลากร) และ ระบบงานลงได้ ทั้งเป็นประโยชน์ในการให้บริการทางด้านไอที ซึ่งต้องจัดการการติดต่อสอบถาม การรับแจ้งและแก้ไขข้อขัดข้อง รวมถึงการขอใช้บริการทางด้านไอทีอีกด้วย ทั้งนี้ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดการไอที แม้ว่าผู้ใช้งานจะเยอะเพิ่ม และยังเพิ่มความเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานด้าน IT Support สำคัญที่การเข้าถึงปัญหาของUSER ได้อย่างรวดเร็ว ปรับปรุง ซ่อมแซม การแก้ไขปัญหา การให้บริการและเพิ่มความพอใจให้แก่ User โดยโปรแกรม BMC Remedy User เป็นตัวกลางในการรับRequest (Ticket) ของUserซึ่งUserที่ส่งRequestไป ทางService Desk จะส่งหมายเลขของปัญหา (Incident) นั้นกลับมาเพื่อใช้ในการติดตามขั้นตอนงานต่อไป และService Desk จะกระจายงานไปตามทีมต่างๆ เพื่อให้แต่ละทีมที่ดูแลงานด้านนั้นๆแก้ปัญหา ระหว่างกระบวนการทำงานจะมีการแจ้งสถานะงานเป็นระยะ และเมื่อปัญหาแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ทำการส่งE-mail เพื่อยืนยันงาน และมี Self-service request catalog for IT เป็นคู่มือที่ช่วยควบคุมเวลาของการแก้ปัญหาต่างๆ

ตารางที่ 2.2 ตารางเปรียบเทียบข้อดีของBMC ทาง IT กับ Business

Functionality	Your IT Benefits	Your Business Benefits
Service Desk	ลดเวลาการแก้ปัญหาลง 30%	คอมกลับสู่สภาพปกติเร็วขึ้น
Change Management	ลดความผิดพลาดของงานลง 40%	รักษารูปของการทำงาน
Asset Management	ประหยัดค่าใช้จ่ายลง 30%	ลดค่าใช้จ่ายของ IT
Service Request Mgmt	ลดการทำงานของService desk ลง40% - 60%	ลดเวลาในการร้องขอ
Knowledge Management	วิเคราะห์และปัญหาได้เร็วขึ้น	Userสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง
Demand & Resource Mgmt	จัดการทรัพยากร Demand Supply ได้	จัดโครงการITกับbusinessให้ทำงาน ร่วมกันได้
Financial Planning	เพิ่มความเร็วในการวางแผนจาก เดือนเป็นสัปดาห์	ลดค่าใช้จ่ายของ IT
IT Controls Management	จัดการควบคุมการทำงานที่ นอกเหนือจากงานITได้	ลดค่าใช้จ่ายบริษัทในเครือได้
Service Cost Mgmt	ลดการติดตั้งและต้นทุนการ ติดต่อสื่อสารด้านIT	ลดค่าใช้จ่ายของITลง 10-15%
Supplier Management	จัดการsupplier lifecycleทั้งหมด	ลดค่าใช้จ่ายsupplierลง 5-15%
CMDB	รวบรวมข้อมูลง่ายขึ้น	เข้าใจการทำงานของ IT
Dashboards and Analytics	เห็นประสิทธิภาพการทำงานได้ ชัดเจนขึ้น	ตั้งข้อสงสัยที่เกี่ยวกับผลกระทบของ ธุรกิจได้
Discovery & Dependency	อาศัยทรัพยากรทางIT และการ บริการทางธุรกิจ	ลดการขาดตอนและปรับปรุงการใช้
Orchestration	รับงานและส่งต่องานอัตโนมัติ	ลดค่าใช้จ่าย ลดความเสี่ยงจากการ ลอง
Service Level Management	ติดตามและวัดระดับของ IT service ได้	เพิ่มความพึงพอใจให้กับUser

ตารางที่ 2.3 Incident Target

Priority	Service desk		Support/2 nd team		Vendor		End user	End resolution
	Response	Time to resolution (G)	Response	Time to resolution (S)	Response	Time to resolution (V)		
Critical (P1)	15 mins	2 Hrs.	15 mins	2 Hrs.	Contract?	Contract?	More info/Closure confirmation 2 Hrs.	G+S+V+U 6 Hrs.
High (P2)	30 mins	12 Hrs.	30 mins	12 Hrs.	Contract?	Contract?	24 Hrs.	48 Hrs.
Medium (P3)	30 mins	24 Hrs.	30 mins	24 Hrs.	Contract?	Contract?	5 days	88 Hrs.
Low (P4)	30 mins	48 Hrs.	30 mins	48 Hrs.	Contract?	Contract?	5 days	136 Hrs.

** ระยะเวลาในการตอบรับปัญหา และส่งต่อไปในแต่ละทีม

ตารางที่ 2.4 Incident Priority Classifications

Severity Level	Definition	SLA
P1	A critical incident/problem includes one or more of the following characteristics: • Disables a major part, or the whole FACT solution, e.g. system down • Critical/major business impact • No work around available • Impacts FACT users globally • Impacts the confidentiality of critical data	3 hours
P2	A major incident/problem includes one or more of the following characteristics: • Disables functions within the FACT solution, e.g. data is corrupt • High business impact • Work around exists but is comprehensive and time consuming • Impacts a high number of FACT users	6 hours
P3	A minor incident/problem includes one or more of the following characteristics: • Disables a single function within the FACT solution • Medium business impact • Work around exists in the short term view • Impacts many FACT users	2 days
P4	A trivial incident/problem includes one or more of the following characteristics: • Minor non-critical function within the FACT solution, e.g. misspelling or incorrect positioning of fields on a screen/report • Low business impact • Work around exists • Impacts few FACT users	3 days

2.2.2 BMC Remedy AR System

AR System หรือ Action Request System เป็น Software Application ตัวหนึ่งที่เข้ามาช่วยทำ Database ของ Client-Sever ไม่ว่าจะเป็น Database ของ Sybase, MS SQL Server, Oracle ที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของตาราง Data Dictionary ซึ่ง BMC Remedy AR System ออกแบบระบบมาให้ง่ายต่อการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับ Hardware ที่ใช้อยู่ในองค์กร และ Application ในองค์กร

หน้าที่ในแต่ละชั้นของ BMC Remedy AR System

1) Client Tier

อยู่ในระดับ Presentation ที่ User สามารถเข้าใช้ได้ เช่น User Interface และ User Interaction ซึ่ง Tools ส่วนใหญ่ที่ Administration ใช้ Client หรือ End-user ก็สามารถใช้ได้เหมือนกัน Application ของ Clients สามารถรันผ่านหน้าเบราว์เซอร์ได้ ทั้งบน Windows, Palm OS

2) Mid-Tier

เป็นระดับในการให้บริการผ่าน Web server โดย และเปิดให้ในงานต่างๆ ผ่าน Application Web ซึ่ง Mid-Tier กับ Sever Tier จะดูแลกระบวนการทำงานของธุรกิจ โดยมี Mid-Tier คอยเป็นตัวส่งเรื่องหรือปัญหาต่างๆ ผ่าน BMC Remedy AR System Server และ มีการตอบรับบน Web ว่าได้รับเรื่องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว BMC Remedy AR System จะแสดงตารางเรื่องที่ ได้รับแล้ว

3) Server Tier

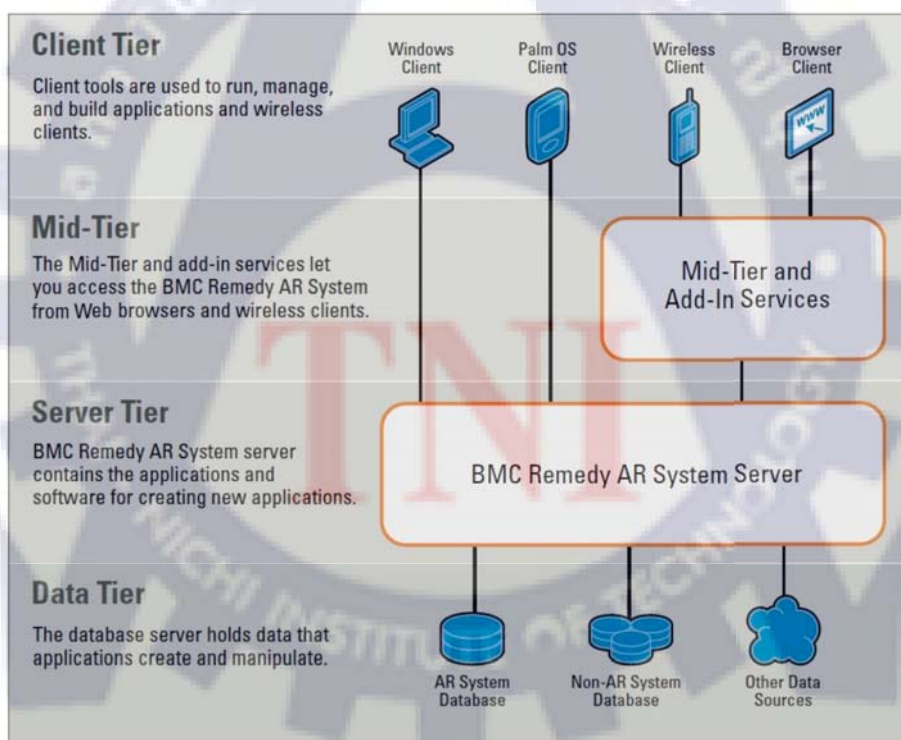
Server Tier ประกอบด้วย BMC Remedy AR System Server ที่ควบคุมกระบวนการทำงาน และการเข้าถึงข้อมูลในส่วน ของ Data Tier ในขั้นนี้สามารถใช้ Remedy AR System Servers หลายตัว และให้ออกตัวเดียวในประสิทธิภาพสูง

4) Data Tier

ในชั้นของ Data ได้เก็บ Database Servers และข้อมูลต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ โดย BMC Remedy AR System Server และ Servers ตัวอื่นๆ สามารถเข้าใช้ Database ตัวเดียวกัน ข้อดีก็คือ ประสิทธิภาพสูง แสร้งข้อมูลที่เหมือนกัน และ ทำ Back up ง่าย

Action Request System framework.

- BMC Atrium CMDB
- BMC Service Request Management
- BMC Remedy Help Desk
- BMC Remedy Service Desk: Incident Management
- BMC Remedy Service Desk: Problem Management
- BMC Remedy Change Management
- BMC Remedy Customer Support
- BMC Service Level Management
- BMC Remedy Asset Configuration Management
- Expert Desk



ภาพที่ 2.2 แสดง BMC Remedy AR System Tier

2.2.3 SPOC

SPOC (Single Point of Contact) หรือ POC (A Point of Contact) เป็นการระบุถึงการติดต่อสื่อสารกับบุคคล และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร POC สามารถเป็นบุคคล หน่วยงานที่ให้บริการ เป็นผู้ประสานงานหรือจุดโฟกัสของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือโปรแกรม POC ใช้ในหลายกรณีที่มีข้อมูลสำคัญและความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญและการตอบปัญหาการใช้งานของเครื่อง PC ในลักษณะการบริการ ณ. จุดเดียว

*SPOC ในที่นี้เป็นคำที่นิยามขึ้นเพื่อให้เห็นภาพของการทำงานที่มีลักษณะการบริการ ณ. จุดเดียว ที่ใช้งานผ่านระบบ Intranet ด้วยโปรแกรม Internet Explorer เป็น โปรแกรมพื้นฐานที่ทุก ๆ เครื่องจะต้องมี ในกรณีUserที่ปัญหา สามารถส่งปัญหาเข้ามาทางSPOC แล้วทางService Deskจะเป็นผู้กระจายไปยังทีมต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยจะใช้โปรแกรม BMC Remedy User ติดตามผลของปัญหาที่ส่งเข้ามาทางSPOC และ แก้ปัญหาไปที่ละปัญหา

****ปัจจุบัน SPOC ได้เปลี่ยนชื่อเป็น IT Support Page แต่ยังคงกระบวนการทำงานเดิมไว้**



ภาพที่ 2.3 แสดงภาพ Icon SPOC

2.2.4 Service Desks

Service Desk เป็นฟังก์ชัน ไม่ใช่กระบวนการ (Process) แต่อย่างใด เป็นการทำงานของหน่วยงานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Desk) ผ่านทางโทรศัพท์ เวบ อีเมล หรือระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ด้านไอที และเป็นจุดศูนย์กลางที่จัดเตรียมไว้ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานจัดการสำหรับ User เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องให้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนกระบวนการของผู้ใช้บริการด้านไอที ในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน รวมถึงการรับ Incident และ Service Request ทั้งหมด โดยใช้ Software Tools หรือ Incident Management ในการบันทึกและบริหารจัดการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการควบคุมสั่งการ แก้ไขปัญหาที่จุดเดียว (Central Point of Contact) หรือ อาจเรียกว่า Single Point of Contact ("SPOC")



2.2.5 Google Docs

โปรแกรมจัดการเอกสารออนไลน์ของ Google เปรียบเสมือนโปรแกรมจัดการเอกสารของ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) Google Docs ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมไว้ในเครื่อง แค่เปิด IE, Firefox หรือ Safari แล้วเข้าไปยังเว็บไซต์ของ Google docs ก็สามารถ สร้าง แก้ไข เปิดอ่านได้เลย โดยตัวเอกสารนั้นก็จะถูกเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ของ Google และยังเป็น Cloud Computing ในบริเวณที่มีอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตบราวเซอร์ ไม่ว่าที่ไหนก็ตามก็สามารถทำงานเอกสารได้ และ ไม่จำกัดว่า จะต้องเป็นบนเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็น Tablet หรือ Smartphone ที่มีบราวเซอร์ ก็สามารถเรียกใช้งาน Google Docs ได้

คุณสมบัติของ Google Docs

1. ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรม
2. ใช้งานง่าย เหมือนใช้ Office บนเครื่อง
3. แชร์เอกสารได้ โดยไม่ต้องส่งเอกสารไปทางอีเมล
4. ทำงานบนเอกสารชิ้นเดียวกัน ได้คราวละหลายคน ซึ่งแต่ละคนสามารถเห็นว่าอีกฝ่ายกำลังพิมพ์อะไรอยู่
5. เอกสารที่สร้างทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ทั้งหมดในเซิร์ฟเวอร์ของ Google
6. ออนไลน์เข้าถึงเอกสารของเราได้จากทุกที่ และจากหลากหลายอุปกรณ์



ภาพที่ 2.4 แสดงการใช้งานผ่าน Cloud Computing

2.2.6 Microsoft Office Publisher

Microsoft Office Publisher เป็นโปรแกรมช่วยงานธุรกิจในเรื่องการจัดการทำสิ่งพิมพ์ที่ต้องใช้ในหน่วยงานเช่น ประกาศ ใบปลิว นามบัตร แผ่นพับ ฯลฯ เพื่อเผยแพร่แนะนำต่อผู้อื่น

การทำงานในที่นี้ใช้

- Blank Page Size สำหรับออกแบบสิ่งพิมพ์ด้วยตัวเอง
- Advertisements สำหรับการสร้างใบปลิวแบบต่างๆ
- Catalogs สร้างสิ่งพิมพ์ประเภทคตาล็อกแนะนำสินค้า รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ
- Flyer สำหรับการสร้างใบปลิว สิ่งพิมพ์สำหรับการโฆษณาสินค้าและบริการที่มีรายละเอียดไม่มาก
- News Letters สำหรับการสร้างหนังสือพิมพ์ จดหมายแจ้งข่าวแบบต่างๆ



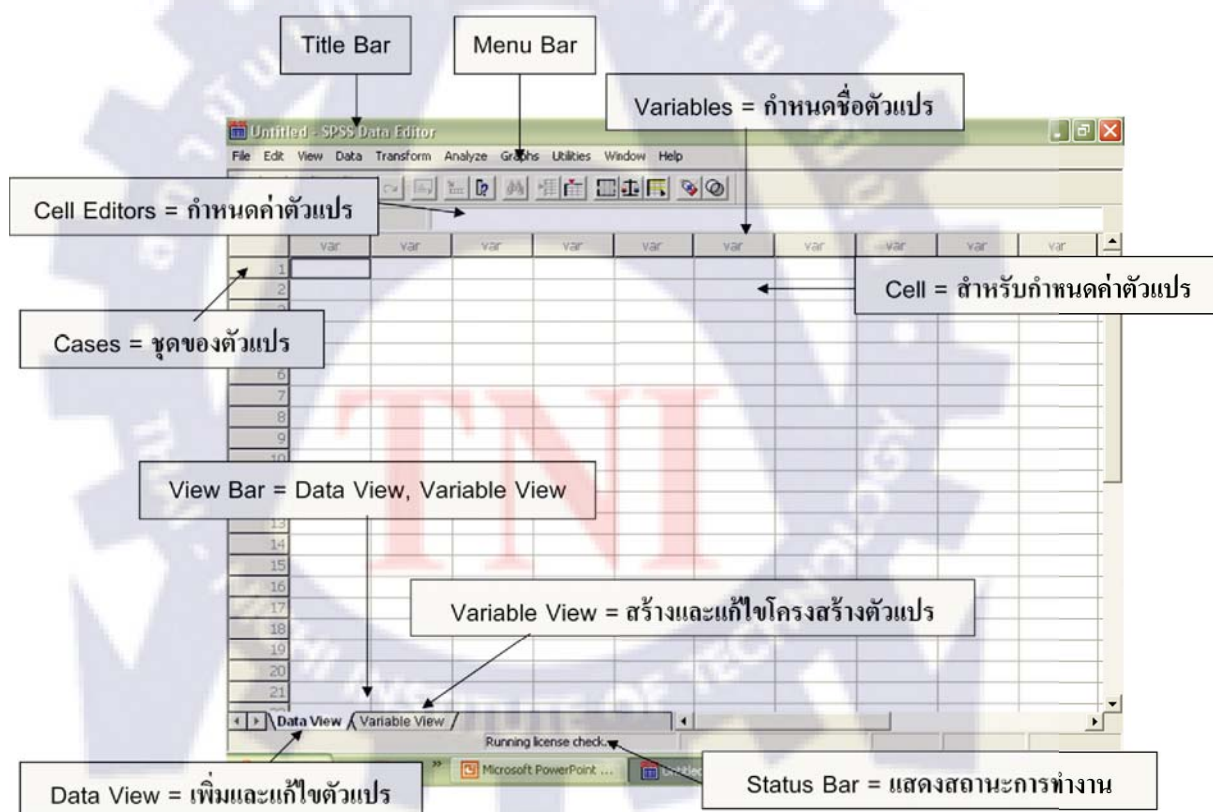
ภาพที่ 2.5 แสดงภาพโปรแกรม Microsoft Office Publisher

2.2.7 SPSS

SPSS ย่อมาจากคำว่า Statistical package for the Social Science ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปตัวที่สามารถทำงานร่วมกับโปรแกรมMicrosoftตัวอื่นๆได้ เช่น Microsoft Excel, Microsoft Word เป็นเครื่องมือสำหรับจัดกระทำข้อมูล สามารถนำข้อมูลจากแฟ้มข้อมูลมาประมวลผลด้วยตาราง สร้างกราฟ และวิเคราะห์ทางสถิติที่หลากหลาย ถ้าผู้วิเคราะห์ต้องการใช้โปรแกรม SPSS ดำเนินการจัดการกับข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิเคราะห์จะต้องเขียนโปรแกรมคำสั่งเพื่อสั่งให้โปรแกรม SPSS กระทำตามที่ผู้วิเคราะห์ต้องการ

มีส่วนประกอบสำคัญ 2 อย่างคือ

1. โปรแกรม
2. ข้อมูลจากแบบประเมินหรือแบบสอบถาม



ภาพที่2.6 แสดงส่วนต่างๆของโปรแกรม SPSS

2.2.8 Remote Desktop

การใช้งาน Remote Desktop บน Windows XP แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. Remote Desktop Server ซึ่งจะรันอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งอาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows XP หรือ Windows Server 2003 การใช้งาน Remote Desktop Server บน Windows XP กับบน Windows Server 2003 นั้นจะมีข้อแตกต่างจากเล็กน้อย คือ บน Windows XP นั้นจะสามารถให้บริการแก่ Remote Desktop Client ได้เพียง 1 User และเมื่อมีการใช้งาน Remote Desktop นั้น User จะไม่สามารถใช้งานได้
2. Remote Desktop Client ซึ่งจะรันอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นผู้ขอใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows XP หรือ Windows Server 2003 ก็ได้ Remote Desktop Server และ Remote Desktop นั้นมีประโยชน์มากในการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์จากระยะไกล การทำงานนั้นจะใช้ Remote Desktop Protocol (RDP) และใช้พอร์ตหมายเลข 3389 การใช้งานนั้นต้องรู้ IP Address หรือชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer name) และต้องใช้ User และ รหัสผ่าน (Password) ในการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน



ภาพที่ 2.7 แสดงโปรแกรม Remote Desktop

2.2.9 DameWare Mini Remote Control Program (DMRC)

โปรแกรมการเชื่อมต่อการควบคุมระยะไกล หรือ Remote เพื่อให้สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์ภายในได้อย่างรวดเร็ว โดยผ่าน Microsoft Windows API



ภาพที่ 2.8 แสดงโปรแกรม DameWare Mini Remote Control

2.2.10 การ Map network drive

เป็นการจำลอง Hard disk ของคนอื่นให้เป็นเสมือน Hard disk ของตัวเอง ซึ่งปกติอาจถูกแบ่งเป็น 2 หรือ 3 drive เช่น drive C: D: E: ตัวอักษรเหล่านี้หมายถึง 1 พาร์ทิชัน ในการแบ่ง Hard disk ในระบบ Network มีการอ้างถึง, การบันทึก, การอ่าน ใน Hard disk ของเครื่องอื่นๆ ได้ด้วย ซึ่งในระบบ Window จะอ้างถึง Hard disk ของคนอื่นได้ ต้องมีการระบุที่อยู่ตามหลัก เช่น \\computer1\d\ หมายถึง จะทำงานบน Hard disk ของคอมพิวเตอร์บน Network ที่ชื่อว่า computer1 และทำงานบน drive D ของเขา แต่ถ้ามีการใช้งานเป็นประจำ ก็ทำ map network drive ไว้เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน เช่น ตั้งชื่อ drive ที่ใช้ใหม่ว่า Drive Z และใช้เป็น Share drive

2.2.11 การ Share Printer

การแชร์ Printer ในระบบเครือข่าย LAN นี้ ช่วยให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ติดตั้งอยู่ในระบบเครือข่าย LAN เดียวกันสามารถใช้งานเครื่อง Printer ด้วยกันได้ และไม่จำเป็นต้อง Install driver โดยผู้ใช้ ทำการเข้าสู่ระบบ โดย Username และ Password ที่ถูกกำหนด ด้วย IP Address ใด เวลาใด ผู้ใช้งาน จะต้องแสดงหลักฐานของตน ผ่านทางอุปกรณ์แม่ข่าย (Switch) จากนั้น อุปกรณ์แม่ข่าย จะส่งหลักฐานดังกล่าวต่อไปยัง RADIUS Server ซึ่งเป็นระบบสำหรับตรวจสอบผู้ใช้โดยเฉพาะที่ใช้กันอยู่ทั่วไป โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่าง RADIUS Server และอุปกรณ์ WLAN ซึ่งวิธีนี้จะเป็นไปตามโพรโตคอลที่เรียกว่า EAP (Extensible Authentication Protocol)

2.2.12 PhotoScape

PhotoScape เป็นโปรแกรม Freeware สามารถดาวน์โหลดฟรีได้จาก photoscape.org เป็นโปรแกรมจัดการรูปภาพที่ใช้งานง่าย และสะดวกรวดเร็วในการทำ ตั้งแต่การการทำให้ขอบรูปแบบต่างๆ สวยๆ การแก้ไขภาพเป็นกลุ่มครั้งละหลายๆ รูป การจัดหน้าของรูปหลายๆ รูปให้เป็นรูปเดียว การรวมภาพ การทำภาพเคลื่อนไหว การแบ่งภาพ การ Capture ภาพหน้าจอมาใช้งาน การเลือกสี การแปลงไฟล์ RAW เป็น JPEG การปรับแต่งแก้ไขรูปภาพ เช่นการปรับแสง สี ความคมชัดของรูป และการย่อ ขยายขนาดของรูป โปรแกรมเดียวทำได้หลากหลายและใช้งานได้ง่ายๆ



ภาพที่ 2.9 แสดงโปรแกรม PhotoScape



นิยามศัพท์

Incident

เหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ที่ขัดขวางงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) หรือทำให้ระดับคุณภาพการให้บริการลดลง รวมไปถึงความผิดพลาดของ Configuration Item ซึ่งอาจยังไม่กระทบกับการให้บริการทันที

Incident Management

กระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการ Incident ทั้งหมด โดยประกอบด้วย ข้อผิดพลาดของงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) เพื่อกู้คืน Service ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ และลดผลกระทบที่ส่งต่อการดำเนินการทางธุรกิจให้น้อยที่สุด

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

เป็นมาตรฐานการปฏิบัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นแบบแผนการปฏิบัติที่ดีสุด (Best practice) ได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐาน de facto ใน Service Management และเป็นมาตรฐานที่ควรนำมาใช้เป็นแนวทางในการเตรียมระบบสารสนเทศขององค์กรให้พร้อมเข้าสู่ยุค IT Governance และเหมาะสำหรับการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลชัดเจน เช่น มาตรฐานทาง Service Support และ Service Delivery ตลอดจนการกำหนด SLA (Service Level Agreement) ด้วย กระบวนการ ITIL เป็นมาตรฐานการพัฒนา ระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับกว้างขวางที่สุดในปัจจุบัน ถือเป็นแบบแผนการปฏิบัติที่เป็นที่นิยมของทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วโลก เนื่องด้วยการบริหารจัดการงานบริการด้านสารสนเทศได้กลายเป็นระเบียบปฏิบัติสำคัญสำหรับองค์กรที่ใช้ IT หรือระบบสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ และเพิ่มความพึงพอใจในการบริการลูกค้า (User)

Microsoft Windows API

คำว่า API มาจากคำว่า Application Programming Interface หมายถึง กลุ่มของ Library ซึ่งใช้เป็นส่วนติดต่อระหว่างแอปพลิเคชัน กลุ่มฟังก์ชัน Windows API คือ กลุ่มของฟังก์ชัน ที่มีนามสกุล *.dll ที่เรียกว่า Dynamic Link Library ซึ่งเป็นกลไกหลักของระบบปฏิบัติการ Windows ไม่ว่าจะเป็น Windows 9x หรือ Windows NT หรือแม้กระทั่ง Windows 2000 ก็ตาม โดยปกติมักจะอยู่ในโฟลเดอร์ c:\Windows\System กล่าวคือ กลุ่มฟังก์ชัน Windows API ก็คือ แกนหลักของระบบปฏิบัติการ Windows นั่นเอง

เนื่องจากว่า กลุ่มฟังก์ชัน Windows API ถูกเขียนขึ้นมาด้วยภาษา C ดังนั้น ชนิดของอาร์กิวเมนต์ในกลุ่มฟังก์ชัน Windows API ส่วนใหญ่ จึงไม่สามารถถูกเรียกใช้งานโดย Visual Basic ได้ทั้งหมด เนื่องจากว่า ชนิดของข้อมูล มีโครงสร้างที่ต่างกัน จากเหตุผลดังกล่าว ผู้เขียนจึงได้แยกกลุ่มฟังก์ชัน Windows API ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

- กลุ่มฟังก์ชัน Windows API ที่ Visual Basic ไม่สามารถเรียกใช้งานได้เลย ฟังก์ชัน API กลุ่มนี้ จะไม่มีการกล่าวถึง
- กลุ่มฟังก์ชัน Windows API ที่มีหน้าที่เหมือน หรือคล้ายกับฟังก์ชันมาตรฐาน คำสั่ง หรือ แม้กระทั่งคอนโทรลใน Visual Basic กลุ่มนี้ผู้เขียน จะมีการกล่าวถึงบ้างพอสมควร
- กลุ่มฟังก์ชัน Window API ที่ Visual Basic สามารถเรียกใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็นกลุ่มฟังก์ชัน Windows API ที่มีประโยชน์ในการเรียกใช้งานด้วย Visual Basic มากที่สุด

RADIUS Server

RADIUS เป็นคำย่อของ Remote Authentication Dial-In User Service (RADIUS) คือ client/server security protocol ซึ่งเป็นผลงานของLucent InterNetworking Systems ที่ได้ทำการคิดค้นขึ้นมาเพื่อรวบรวม account ของ users ให้อยู่แต่เพียงที่เดียว เพื่อง่ายต่อการบริหาร ไม่ต้องทำหลายจุด หลายเซิร์ฟเวอร์ เวลาที่มี users ที่เซิร์ฟเวอร์อื่นๆ ต้องการใช้งาน ก็จะส่งข้อมูลมาตรวจเช็คที่ RADIUS Server นี้

ในระบบที่มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวนมาก ซึ่งต้องการควบคุมการใช้งาน โดยเฉพาะในสถานศึกษา หรือ องค์กรขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้งานหลายๆ การใช้RADIUS Server จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

ข้อดีของ RADIUS Server

- ควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตของ User ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถเก็บ Log File เพื่อตรวจสอบหลังได้ ตามกฎหมายใหม่กำหนดdesktop
- ตรวจสอบ User ที่กำลังใช้งานได้ แบบ Real time
- กำหนดระยะเวลาการใช้งานของ User ได้ เช่น 1 ชั่วโมง, 2 วัน, 3 เดือน หรือ 10 นาที เป็นต้น
- สามารถ Clear User ที่ไม่ต้องการให้ใช้งานในขณะ On line ได้

WLAN

ระบบเครือข่ายไร้สาย (WLAN = Wireless Local Area Network) คือ ระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีความคล่องตัวมาก ซึ่งอาจจะนำมาใช้ทดแทนหรือเพิ่มต่อกับระบบเครือข่ายแลนไร้สายแบบดั้งเดิม โดยการใช้การส่งคลื่นความถี่วิทยุในย่านวิทยุ RF และ คลื่นอินฟราเรด ในการรับและส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง ผ่านอากาศ ทะลุกำแพง เพดานหรือสิ่งก่อสร้างอื่นๆ โดยปราศจากความต้องการของการเดินสาย นอกจากนั้นระบบเครือข่ายไร้สายก็ยังมีคุณสมบัติครอบคลุมทุกอย่าง เหมือนกับระบบ LAN แบบใช้สาย ที่สำคัญก็คือ การที่มันไม่ต้องใช้สายทำให้การเคลื่อนย้ายการใช้งานทำได้โดยสะดวก ไม่เหมือนระบบ LAN แบบใช้สาย ที่ต้องใช้เวลาและการลงทุนในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

สำหรับเลข 802.11 นั้นเป็น เทคโนโลยีมาตรฐานแบบเปิดซึ่งกำหนดโดย Institute of Electrical and Electronics Engineers : IEEE โดยเลขหลักตัวหน้าจะเหมือน ๆ กัน แต่ความแตกต่างของเทคโนโลยีจะกำหนดด้วยตัวอักษรด้านหลัง เช่น 802.11b , 802.11a , 802.11g มาตรฐาน 802.11b ถือเป็นมาตรฐาน Wi-Fi ตัวแรก ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมา สามารถส่งข้อมูลได้ด้วยความเร็ว 11 เมกะบิตต่อวินาทีโดยใช้ช่วงความถี่ 2.4 กิกะเฮิรตซ์ ครอบคลุมพื้นที่ทำการในระยะ 150 เมตร นอกจากนี้ยังมีมาตรฐานในลักษณะเดียวกันนี้อีกหลายตัว อาทิ 802.11a และ 802.11g แต่ในบ้านเราอาจไม่สามารถใช้งาน 802.11a ที่มีความเร็วสูงถึง 54 เมกะบิตต่อวินาที ในระยะ 100 ฟุตได้ เนื่องจากส่งสัญญาณในย่านความถี่ 5 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งไม่ได้รับอนุญาตจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ส่วน 802.11g ไม่มีปัญหาอะไร เพราะใช้ย่านความถี่เดียวกับ 802.11b แต่ต่างกันตรงที่เร็วกว่ากันถึง 5 เท่า

EAP (Extensible Authentication Protocol)

EAP (Extensible Authentication Protocol) รองรับเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ตรวจสอบบุคคลได้หลากหลาย เป็นมาตรฐาน IEEE 802.1x ที่เมื่อมีการติดต่อหรือเข้าถึง AP ตัว AP จะให้ผู้ใช้แสดงตัวซึ่งการแสดงตัวนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักฐานอ้างอิง จากนั้น AP ก็จะส่งข้อมูลที่ผู้ใช้กรอกหรือแสดงตัวไปให้ Radius Server ตามมาตรฐานการตรวจสอบผู้ใช้ วิธีของตรวจสอบผู้ใช้โดยหลักฐานอ้างอิงจะถูกจำกัดความใน 802.1X มาตรฐาน EAP (Protocol น่าเชื่อถือ) ซึ่งโปรโตคอลนี้สามารถนำไปพัฒนาและกำหนดวิธีการตรวจสอบได้หลากหลายวิธีปัจจุบันโปรโตคอล EAP ได้ถูกพัฒนามาจนมี 4 รูปแบบหลักๆ คือ

- 1) EAP-MD5 ใช้การตรวจสอบ Username และ Password ช่วยให้ผู้ใช้ WLAN มีความปลอดภัยมากขึ้น แต่ โปรโตคอลนี้ไม่ได้สามารถช่วยแก้ปัญหาความไม่ปลอดภัยของการใช้รหัสลับเครือข่าย
- 2) LEAP พัฒนาโดยบริษัท Cisco มีกลไกการทำงานเหมือน EAP-MD5 แต่จะเพิ่มการจัดการและบริหารรหัสลับเครือข่ายให้มีการเปลี่ยนแปลงค่าได้ แต่มีข้อเสียที่ยังจำกัดอยู่ในผลิตภัณฑ์ของ Cisco เท่านั้น
- 3) EAP-TLS พัฒนาโดยบริษัท Microsoft ซึ่งโปรโตคอลนี้จะใช้ X.509 Certificate แทนการตรวจสอบ Username และ Password การทำงานคือจะอาศัยการส่งผ่าน PKI ผ่าน SSL มายัง EAP เพื่อกำหนดรหัสลับเครือข่าย แต่จะมีข้อเสียตรงที่ความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายในการจัดการและบริหารระบบ PKI Certificate สูง
- 4) EAP-TTLS พัฒนาโดยบริษัท Funk Software ซึ่งการทำงานคล้ายกับ EAP-TLS แต่โดยใช้ Certificate ตรวจสอบเครื่องแม่ข่าย และใช้ Username กับ Password ในการตรวจสอบผู้ใช้ แต่โปรโตคอลนี้จะมีความปลอดภัยน้อยกว่า EAP-TLS

บทที่ 3

แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.1 งานและช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในการสหกิจศึกษา

[illegible]

3.2 รายละเอียดงาน

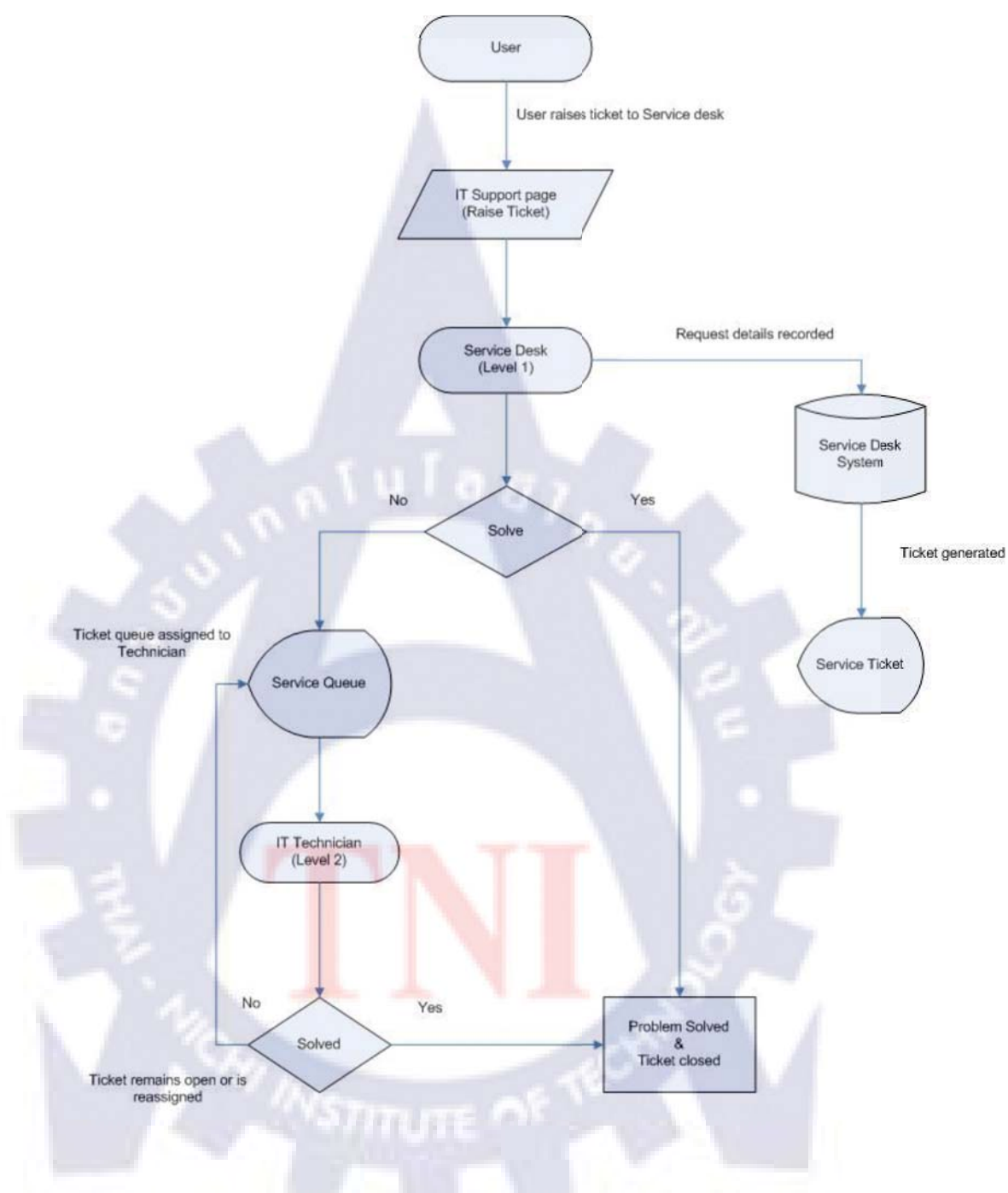
3.2.1 ระบบงานเดิม

ระบบงาน IT Support เดิมนั้น ให้บริการผ่านโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ กรณีที่ User คนไหนมีปัญหา จะโทรติดต่อมาโดยตรง ทำให้เก็บ Log ในงานทำงานไม่ได้ ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า User คนไหน เกิดปัญหาอะไรขึ้น เมื่อไร ดำเนินงานถึงขั้นไหนแล้ว และการที่ต้องให้เจ้าหน้าที่ IT เดินไปดู หรือ Remote ไปในทุกกรณีนั้น จะเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรบุคคล จึงได้มีการนำ SPOC ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น IT Support Page มาใช้ เพื่อให้ IT ทำงานได้ง่ายขึ้น และตรวจสอบที่มาของงานได้ง่ายขึ้น โดยการใช้ SPOC หรือ IT Support Page สามารถใช้งานผ่านระบบ Intranet ด้วยโปรแกรม Internet Explorer เป็นโปรแกรมพื้นฐานที่ทุก ๆ เครื่องจะต้องมี ในกรณีที่ User มีปัญหา สามารถส่งปัญหาเข้ามาทาง IT Support Page โดย Service Desk จะใช้โปรแกรม BMC Remedy User เป็นตัวกลางในการรับ Request (Ticket) ของ User และ Service Desk จะกระจายงานไปตามทีมต่างๆ เพื่อให้แต่ละทีมที่ดูแลงานด้านนั้นๆ แก้ปัญหา ระหว่างกระบวนการทำงานจะมีการแจ้งสถานะงานเป็นระยะ และเมื่อปัญหาแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ทำการส่ง E-mail เพื่อยืนยันงาน โดย User เองสามารถติดตามผลของปัญหาที่ตัวเองส่งเข้ามาผ่านทาง IT Support Page ได้เช่นกัน แต่ด้วยความที่ User ยังไม่เข้าใจกระบวนการทำงานที่แน่ชัด ว่าทำงานอย่างไร มีข้อดี-ข้อเสียอย่างไร และการติดต่อกับทางต่างประเทศในการแก้ปัญหาต่างๆ ดูเป็นเรื่องยากสำหรับ User บางคนที่ไม่เข้าใจภาษาคอมพิวเตอร์ ทำให้สื่อสารกันยาก จึงยังไม่เป็นที่นิยม และเวลาในการแก้ไขปัญหาช้าเกินไป

3.2.2 ระบบใหม่ที่ต้องการ

จากระบบเดิมนั้น User ไม่นิยมใช้ IT Support Page ซึ่งทำให้การทำงานของ IT ไม่มีรูปแบบการทำงานที่แน่นอน ไม่มีที่มาของงานที่แน่นอน ทำให้การตรวจสอบและติดตามผลเป็นเรื่องยาก การที่ User ใช้ IT Support Page ก็เพื่อให้สามารถควบคุมระบบงานต่างๆ และขยายความสามารถในการตรวจสอบผลการดำเนินงานว่าดำเนินอยู่ในขั้นตอนไหนแล้ว วัดผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ลดปัญหาช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีกับ User และระบบงานลงได้ การใช้ IT Support Page ยังเป็นประโยชน์ในการให้บริการทางด้าน IT ทั้งด้านจัดการ การติดต่อสอบถาม การรับแจ้งและแก้ไขปัญหา รวมถึงการขอยืมอุปกรณ์ด้าน IT ด้วย และสามารถลดค่าใช้จ่ายในส่วนของ IT ลงได้ จึงจะมีผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น แต่ระบบยังคงความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการอยู่ และ เมื่อ User หันมาใช้ IT Support Page มากขึ้นจะทำให้การบริหารจัดการด้าน IT มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในระบบใหม่นี้จะใช้สื่อต่างๆ เพื่อทำอย่างไรให้ User หันไปใช้ IT Support Page มากขึ้น ทำอย่างไรให้ User สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และเห็นถึงข้อดี-ข้อเสีย รวมถึงการทำให้ User เข้าใจถึงระบบงานของ IT อย่างคร่าวๆ



ภาพที่ 3.1 แสดงการทำงานของ การRaise Ticket บนหน้าIT Support Page

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ

3.3.1 เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการกำหนดโจทย์ที่ต้องการจะแก้ตอบปัญหาของงานหรือเพื่อให้ทราบถึงข้อสงสัยที่เราต้องการหาคำตอบ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในที่นี้ ได้นำ Google Docs มาประยุกต์ใช้ ในการทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน และทรัพยากร คำถามได้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

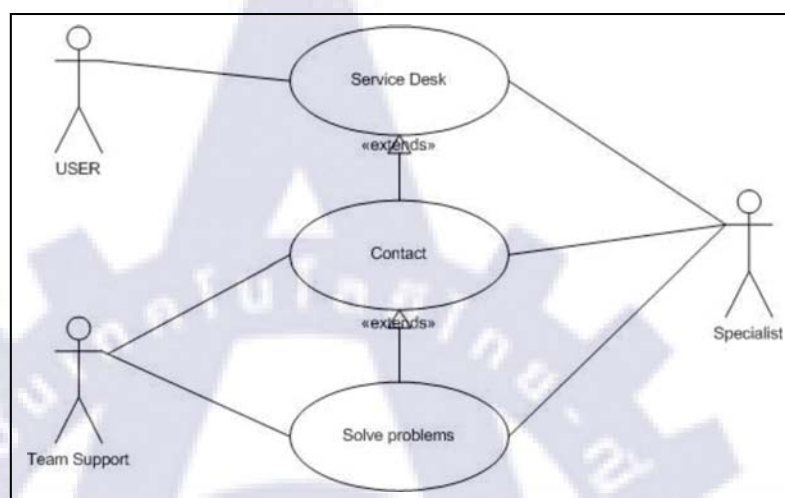
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้
2. คำถามเกี่ยวกับการใช้งาน SPOC หรือที่ได้เปลี่ยนชื่อเป็น IT Support Page แล้ว
 - ตัวอย่างคำถามข้อมูลทั่วไป
 - 1) บริษัท
 - 2) ทีม/แผนก
 - 3) เพศ
 - 4) อายุ
 - 5) ประสบการณ์ทำงาน
 - ตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับ SPOC
 - 1) User รู้จักหรือเคยได้ยินคำว่า “SPOC” หรือไม่
 - 2) รู้วิธีการใช้ SPOC หรือไม่
 - 3) รู้กระบวนการทำงานของ SPOC หรือไม่
 - 4) คิดว่าการใช้งาน SPOC มีผลดีหรือไม่
 - 5) รู้หรือไม่ว่า SPOC ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “IT Support Page”
 - 6) เมื่อเจอปัญหา มีวิธีการอย่างไร
 - 7) รู้จักกระบวนการ “Escalations and complaints”  หรือไม่
 - 8) ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ แบบสอบถามนี้ ได้ทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

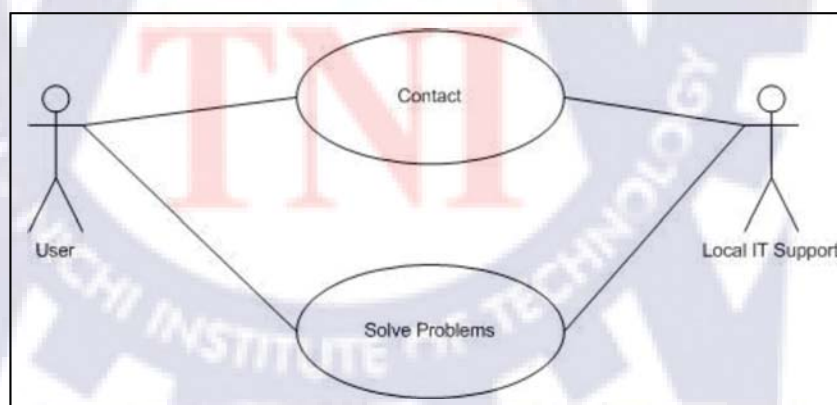
3.3.2 วิเคราะห์ระบบ

3.3.2.1 วิเคราะห์ระบบงานเดิม

User มีการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ กรณีที่ User คนไหนมีปัญหา จะโทรติดต่อมาโดยตรงทั้งผ่าน Service Desk ไม่ก็ Local IT



ภาพที่ 3.2 แสดงการติดต่อขอแก้ปัญหา กับ Service desk โดยตรงของ User



ภาพที่ 3.3 แสดงการติดต่อขอแก้ปัญหา กับ Local IT โดยตรงของ User

3.3.3 วางแผนขั้นตอนงานและศึกษาความเป็นไปได้

- 1) จัด Training ให้พนักงานใหม่ และ พนักงานที่สนใจ
- 2) Guideline/ Manual สำหรับ User
- 3) ทำ Handout หรือ โปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์
- 4) ใช้ E-mailเป็นศูนย์กลาง ในการแจ้งข่าวสาร
- 5) ทำ E-Learning / LMS
- 6) ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้า website
- 7) แจ้งผ่าน HR หรือหัวหน้าของแต่ละแผนก
- 8) ปรับปรุงและพัฒนาระบบ
- 9) มีการจัดตั้งรางวัลสำหรับ User ที่ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และตามกระบวนการ

3.3.4 ออกแบบระบบงานใหม่

- 1) จัด Training ให้พนักงานใหม่ และ พนักงานที่สนใจ
 - วางระเบียบการ Training ให้กับพนักงานใหม่ เพื่อที่เวลามีปัญหาจะสามารถแก้ไข หรือ ทำตามกระบวนการได้อย่างถูกต้อง ไม่ต้องรบกวนพนักงานคนอื่นมาแนะนำ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานให้น้อยที่สุด
- 2) ทำ Guideline/ Manual สำหรับ User
 - แจก Guideline/ Manual ให้กับพนักงานใหม่ และ หัวหน้าแต่ละแผนก แต่ละทีม ให้ได้ศึกษา การใช้งานอย่างง่ายๆ และสามารถบอกต่อให้พนักงานคนอื่นๆในทีมได้ เพื่อนำไปปฏิบัติจริงได้ โดยมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีภาพประกอบ หรือ แผนภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีตารางระยะเวลาในการแก้ปัญหา
- 3) ทำ Handout หรือ โปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์
 - การทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้คนเห็นและเกิดความสนใจ โดยใช้ภาษาอย่างง่ายๆ อธิบาย หรือ เกร็ดความรู้เกี่ยวกับ IT ง่ายๆ แนะนำการใช้งานบางส่วน เพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มความสนใจในด้าน IT ของพนักงานให้มากขึ้น

- 4) ใช้ E-mail เป็นตัวกลาง ในการแจ้งข่าวสาร
 - ใช้แจ้งข่าวสารใหม่ๆ หรือ ประชาสัมพันธ์ แนะนำวิธีการใช้งาน เดือนละครั้ง หรือ 2 เดือนครั้ง เพื่อย้ำเตือนกระบวนการทำงาน และเป็นเหมือนจดหมายเตือนพนักงานที่ยังไม่เข้าไปใช้งาน
- 5) ทำ E-Learning / LMS
 - เนื่องจาก LMS เป็นเหมือน E-learning ตัวหนึ่งที่พนักงานใหม่ทุกคนจะต้องศึกษา ถ้าเป็นไปได้ จะก็น่าจะมีการทำ LMS เพื่อง่ายต่อการศึกษา
- 6) ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้า website
 - มีการขึ้นสัญลักษณ์ SPOC ให้เด่นชัดยิ่งขึ้น หรือ วางในที่สามารถมองเห็นได้ง่าย
- 7) แจ้งผ่าน HR หรือหัวหน้าของแต่ละแผนก
 - ให้ HR มีการเกริ่นนำถึงระบบงานของคอมพิวเตอร์และระบบ IT ในองค์กร เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ตั้งแต่แรกๆที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน
- 8) ปรับปรุงและพัฒนาระบบ
 - ปรับปรุงเวลาในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดปัญหาขององค์กร หรือการทำงานของ User ที่จะตามมาในภายหลัง เนื่องจากการทำงานต้องทำงานอิงกับระบบเป็นส่วนใหญ่ ถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับระบบ แล้วไม่ได้รับการแก้ไขทันที หรือมีการแก้ไขที่ล่าช้า อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กรได้
- 9) มีการจัดตั้งรางวัลสำหรับ User ที่ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และตามกระบวนการ
 - มีการให้รางวัลเล็กน้อยกับ User เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ User คนอื่นๆ เกิดความสนใจที่จะให้งานมากขึ้น

3.4 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในงานสหกิจศึกษา

- 1) จัดบันทึกชื่อคอมพิวเตอร์ หมายเลขเครื่อง CPU และ หน้าจอ ของแต่ละ User
- 2) เปลี่ยน Computer และ Notebook ให้กับ User
 - Back up ข้อมูลต่างๆของUser ที่มีในเครื่องเก่า และย้ายไปเครื่องใหม่
 - ลงWindow และ โปรแกรมต่างๆ
 - Map share drive และ Printer

3) งาน Support User

ในช่วงแรก User ก่อนเริ่มทำโปรเจ็ค User มักโทรมาแจ้งปัญหาที่มีโดยตรงตามกรณีต่าง ๆ ดังนี้

3.1) ทางด้าน Hardware

- คอมช้า โปรแกรมค้าง
- เครื่องเปิดไม่ติด หรือเปิดติดแต่ไม่สามารถเข้า Windows ได้
- สอบถามอาการหรือข้อความบนหน้าจอ
- Hard disk เสีย
- ลอง Restart เครื่อง
- แก้ไขตามอาการ

3.2) ทางด้าน Network

- หาด Domain
- IP ผิด
- เข้า Internet ไม่ได้
- ตรวจสอบสาย LAN
- ให้ User ดูไฟสถานะบน Port LAN
- ให้ลองเอาสายจากเครื่องอื่นมาเสียบ
- ลองใช้ User คนอื่น Login
- แก้ไขตามอาการ

3.3) ทางด้าน Software

- ปัญหา User Login ไม่ได้
- ตรวจสอบใน Server Active Directory ว่า User Lock หรือไม่
- สอบถามข้อความแจ้งเตือนบนหน้าจอ
- ให้ User ตรวจสอบไฟสถานะ Network

3.4) ทางด้าน Hardware อื่นๆ เช่น Printer Keyboard Mouse

- จอเปิดไม่ติดหรือเสีย
- Keyboard Mouse หรือ Printer ไม่สามารถใช้งานได้
- นำ Spare ไปเปลี่ยนให้
- นำอุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสียส่งเคลมกลับไปยังบริษัทนั้นๆ

3.5) ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆ เช่น MS Office, Outlook, Applicationต่างๆ

- สอบถามอาการเบื้องต้น
- ใช้ Remote Desktop Connection / DameWare ไปตรวจสอบ
- Login ด้วย Admin ID แล้วแก้ไขตามอาการ (ขอ User ID กับ Password เพื่อลอง Login)

3.6) ติดตั้งโปรแกรมในเครื่อง

- ถ้าเป็นโปรแกรมมาตรฐานสามารถติดตั้งได้เลย
- ถ้าเป็นโปรแกรมของแต่ละแผนกจะมี Installer อยู่บน Share drive
- ถ้าเป็นโปรแกรมอื่น ๆ ต้องแจ้งและดูความเหมาะสมก่อนติดตั้ง
- กรณีที่ลงได้จะ Remote ไปติดตั้งให้ โดยต้องให้ User Log off แล้ว Login ด้วย Admin

3.7) แชรเครื่อง Printer

- สอบถามรุ่นหรือชื่อของ Printer ที่อยู่ในแต่ละแผนก
- Remote Desktop ไป Match Printer

**หมายเหตุ งาน Project ที่ได้รับมอบหมาย จะปฏิบัติควบคู่กับงาน Support User

บทที่ 4

สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

- 1) กำหนดโจทย์ ปัญหาของการวิจัย
 - ทำไม User ถึงไม่นิยมใช้ IT Support Page (SPOC)
 - User รู้จักหรือเคยได้ยินคำว่า “SPOC” หรือไม่
 - รู้วิธีการใช้ SPOC หรือไม่
 - รู้กระบวนการทำงานของ SPOC หรือไม่
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์
 - เพื่อให้ User เข้ามาใช้ IT Support Page (SPOC) มากขึ้น
 - เพื่อให้ User รู้กระบวนการทำงานของ IT มากขึ้น
 - เพื่อให้ IT support มีที่มาของงานให้ชัดเจนขึ้น
- 3) กระบวนการที่จะได้มาซึ่งคำตอบตามวัตถุประสงค์
 - เขียนแบบสอบถามจาก Google Docs หรือ แบบกระดาษ
 - เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) การรายงานผล
 - กราฟสรุป ข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 100 คน
 - เขียนรายงานวิจัย (การนำเสนอให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้)
 - จัดทำเอกสารอ้างอิง คือ การทำคู่มือ
 - ภาคผนวก (ข้อมูลที่ไม่จำเป็นต้องไว้ในเนื้อหา แต่ควรให้ผู้อ่านทราบ)

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลผู้ทำแบบสอบถาม

Section: 1

		1.Company	2.Gender	3.Age	4.Year of Service
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Section: 2

		1. Have you ever heard the word "SPOC"?	2. Have you ever used SPOC?	3. Do you know SPOC process?	4. How often do you do use SPOC?
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

		5. If you have a problem, what do you do? [Raise Tickets]	5. If you have a problem, what do you do? [E-mail to Service desk]
N	Valid	100	100
	Missing	0	0

		5. If you have a problem, what do you do? [Call THA WSM (IT 9393)]	5. If you have a problem, what do you do? [Self-fix]
N	Valid	100	100
	Missing	0	0

		5. If you have a problem, what do you do? [Ask Service desk from OC and call]	6. Do you know that SPOC changed name to "IT Support Page"?	7. Do you know "Escalations and complaints" process?
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่และเปอร์เซ็นต์ ของผู้ทำแบบสอบถาม
ส่วนที่ 1

1. Company

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Maersk	75	75.0	75.0	95.0
DAMCO	20	20.0	20.0	20.0
MCC	5	5.0	100.0	100
Total	100	100.0	100.0	

2. Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Female	65	65.0	65.0	65.0
Male	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 22-28	47	47.0	47.0	47.0
29-35	39	39.0	39.0	86.0
36-45	11	11.0	11.0	97.0
More than 46	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. Year of service

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Less than 1yr	24	24.0	24.0	95.0
1-5 yrs	55	55.0	55.0	55.0
5-10 yrs	16	16.0	16.0	71.0
More than 10	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ส่วนที่ 2

1. Have you ever heard the word "SPOC"?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No	12	12.0	12.0	12.0
Yes	88	88.0	88.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Have you ever used SPOC?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No	26	26.0	26.0	26.0
Yes	74	74.0	74.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Do you know SPOC process?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No	41	41.0	41.0	41.0
Yes	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. How often do you do use SPOC?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Always	20	20.0	20.0	20.0
	Never	24	24.0	24.0	44.0
	Sometime	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less) [Raise Tickets]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Less	22	20.0	20.0	20.0
	2	8	8.0	8.0	30.0
	3	13	13.0	13.0	43.0
	4	27	27.0	27.0	70.0
	5 Most	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less) [E-mail to Service desk]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Less	9	9.0	9.0	9.0
	2	21	21.0	21.0	30.0
	3	33	33.0	33.0	63.0
	4	19	19.0	19.0	82.0
	5 Most	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less) [Call THA WSM (IT 9393)]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Less	15	15.0	15.0	15.0
	2	14	14.0	14.0	29.0
	3	25	25.0	25.0	54.0
	4	34	34.0	34.0	88.0
	5 Most	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less) [Self-fix]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Less	23	23.0	23.0	23.0
	2	22	22.0	22.0	45.0
	3	14	14.0	14.0	59.0
	4	3	3.0	3.0	62.0
	5 Most	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less) [Ask Service desk by OC and call]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Less	31	31.0	31.0	31.0
	2	35	35.0	35.0	66.0
	3	15	16.0	16.0	82.0
	4	17	16.0	16.0	98.0
	5 Most	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Do you know that SPOC changed name to "IT Support Page"?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	82	82.0	82.0	82.0
	Yes	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Do you know "Escalations and complaints" process?

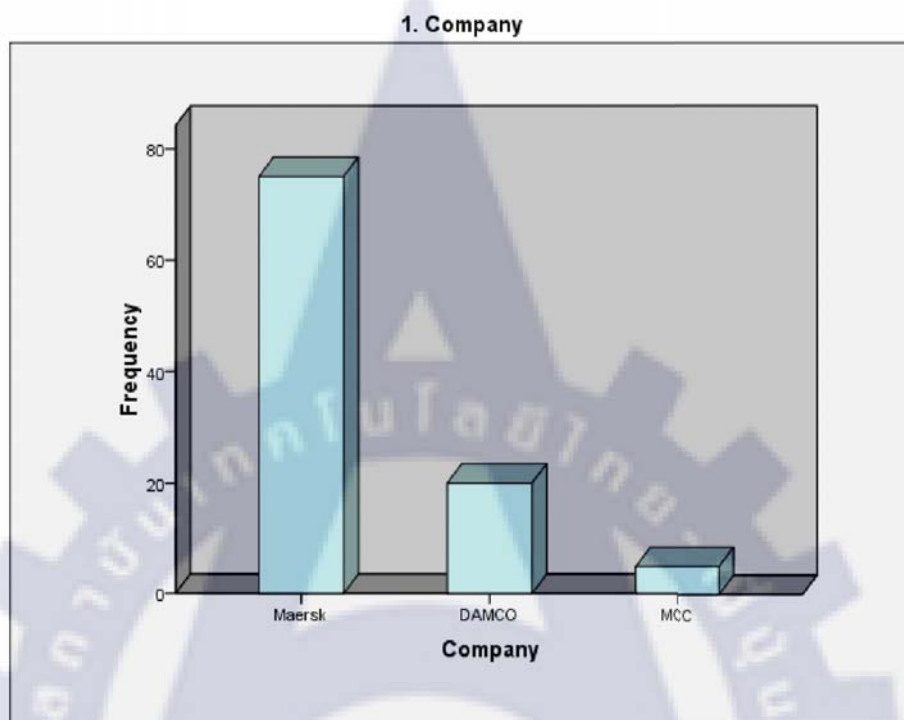
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	74	74.0	74.0	74.0
	Yes	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบจำนวนผู้ทำแบบสอบถามในการเลือกใช้งาน

	Raise Ticket	E-mail to Service desk	Call THA WSM	Self-fix	Ask Service-desk by OC and call
1 Less	20	9	15	23	31
2	8	21	14	22	35
3	13	33	25	14	16
4	27	19	34	3	16
5 Most	30	18	12	38	2

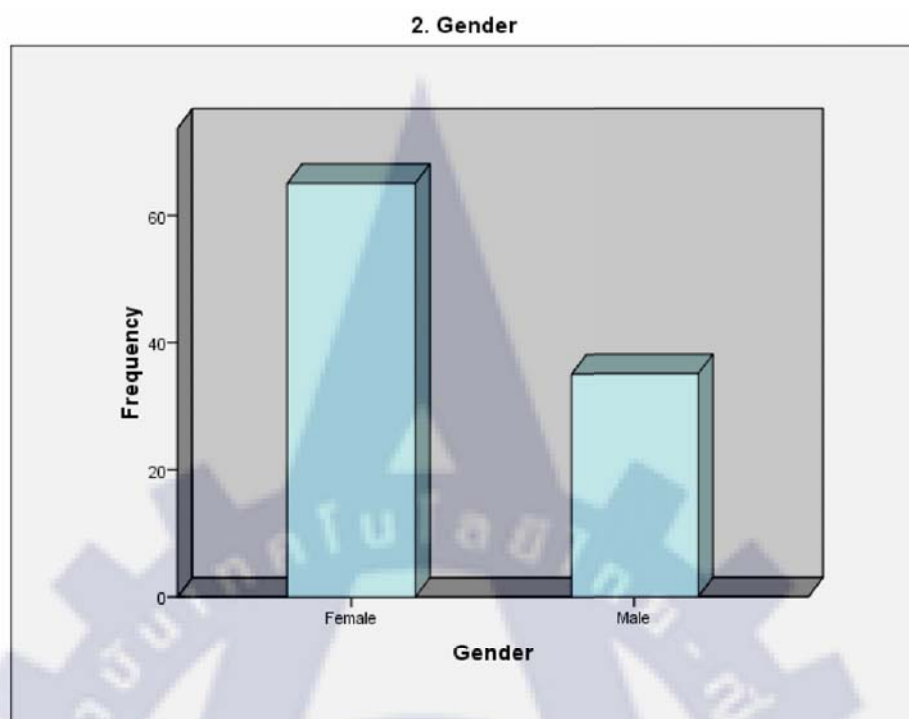
Bar Chart

Section: 1



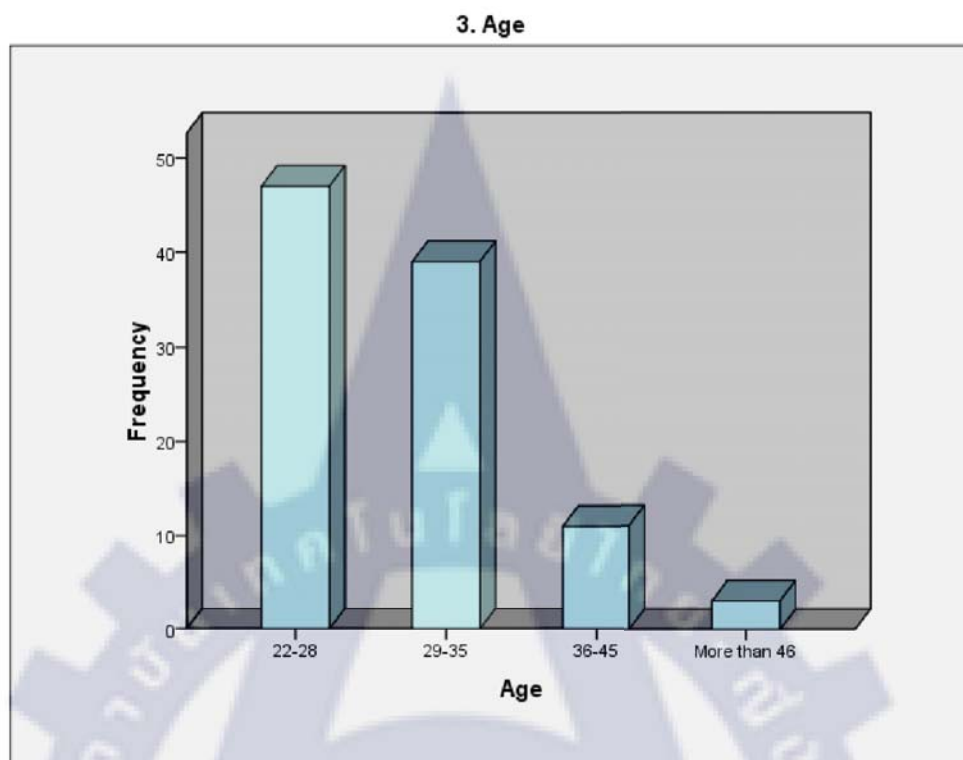
ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงจำนวนพนักงานแต่ละบริษัทที่ทำแบบสอบถาม 100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานในบริษัท Maersk ซึ่งมีมากเป็นอันดับที่1 ตามด้วย DAMCO เป็นอันดับที่2 และ MCC เป็นอันดับที่3



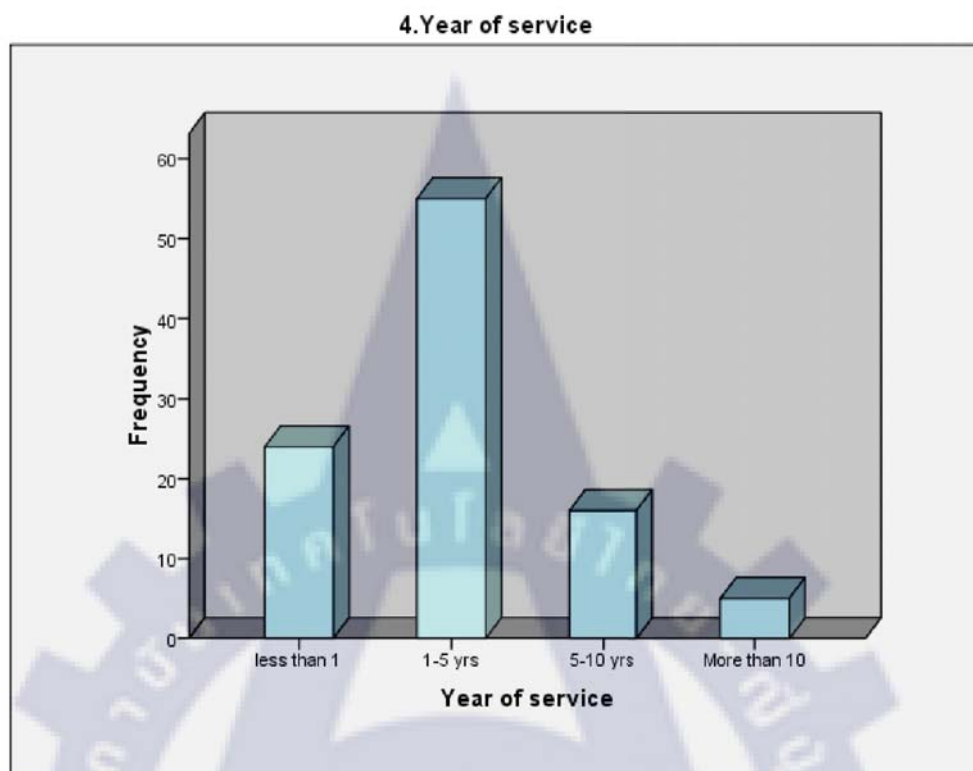
ภาพที่ 4.2 กราฟแสดงจำนวนเพศของพนักงานที่ทำแบบสอบถาม100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานหญิง ซึ่งมากเป็นอันดับที่1 และ พนักงานชายเป็นอันดับที่2



ภาพที่ 4.3 กราฟแสดงช่วงอายุของพนักงาน 100คน

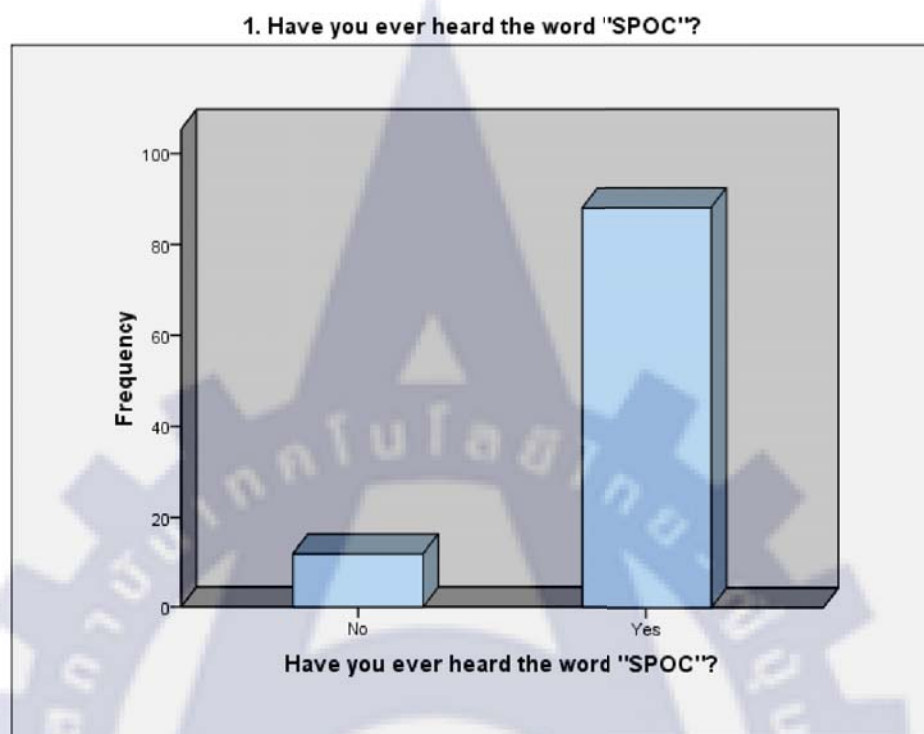
จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 22-28 เป็นอันดับที่ 1 ตามด้วย ช่วงอายุ 29-35 เป็นอันดับที่ 2 ช่วงอายุ 36-45 เป็นอันดับที่ 3 และ อายุ 46 ปีขึ้นไป เป็นอันดับที่ 4



ภาพที่ 4.4 กราฟแสดงอายุการทำงานของพนักงาน 100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี เป็นอันดับที่ 1 ตามด้วย น้อยกว่า 1 ปี เป็นอันดับที่ 2 อายุการทำงาน 5-10 ปี เป็นอันดับที่ 3 และ มากกว่า 10 ปี เป็นอันดับที่ 4

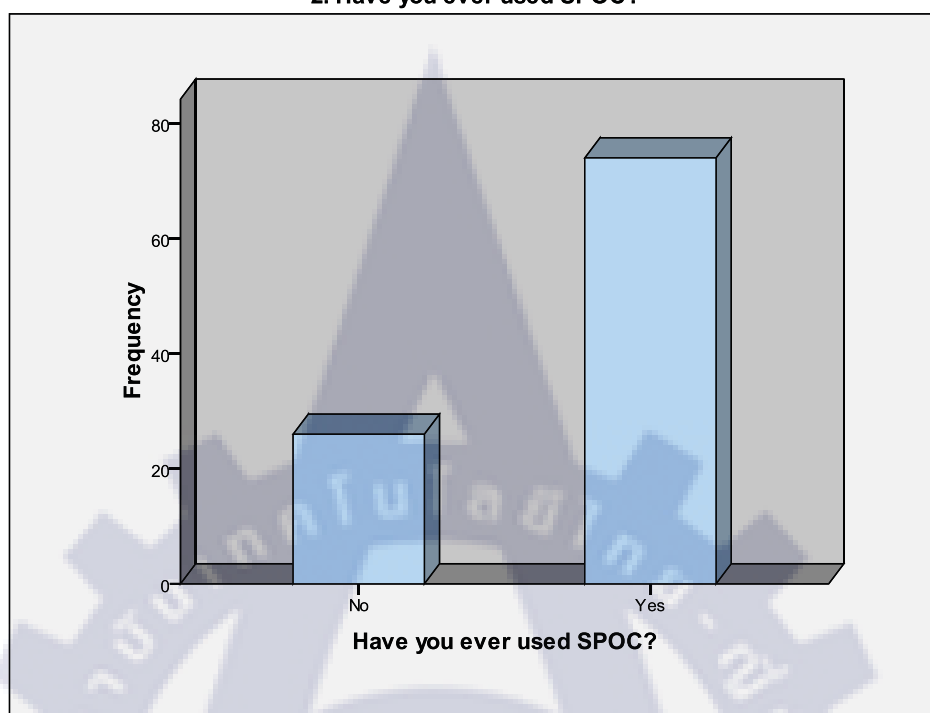
Section: 2



ภาพที่ 4.5 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่เคยและไม่เคยได้ยินคำว่า SPOC จำนวน100คน

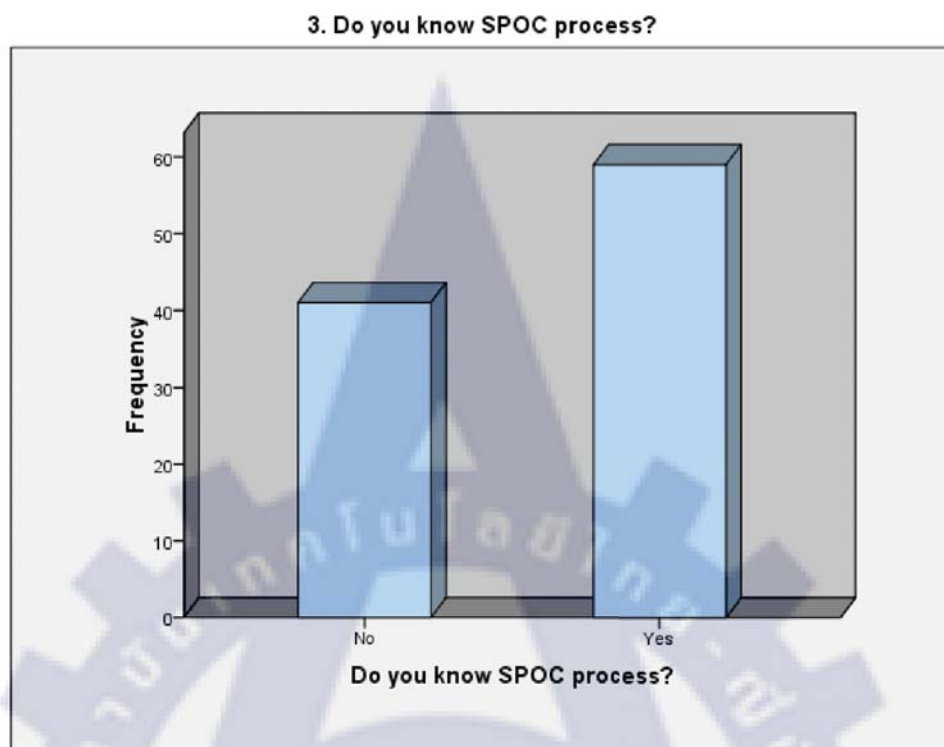
จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยได้ยินคำว่า SPOC ถึงร้อยละ88 เป็นอันดับที่1 และไม่เคยได้ยิน ร้อยละ12 เป็นอันดับที่2

2. Have you ever used SPOC?



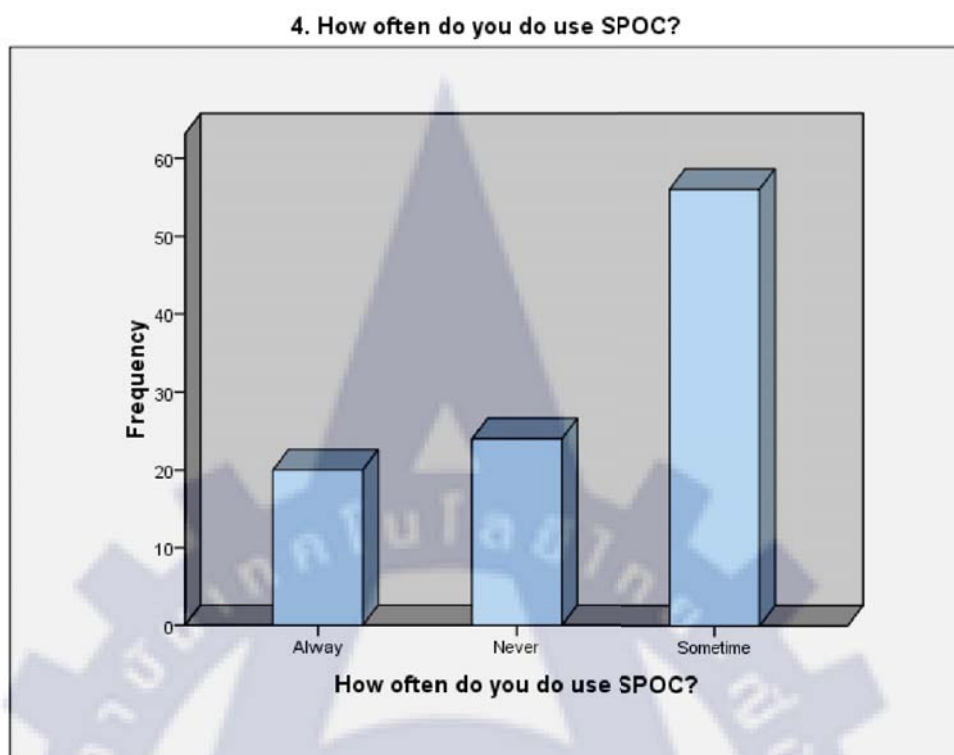
ภาพที่ 4.6 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่เคยและไม่เคยใช้ SPOC จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้ SPOC ถึงร้อยละ74เป็นอันดับที่1 และไม่เคยใช้ ร้อยละ26 เป็นอันดับที่2



ภาพที่ 4.7 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่รู้และไม่รู้กระบวนการทำงานของ SPOC จำนวน 100 คน

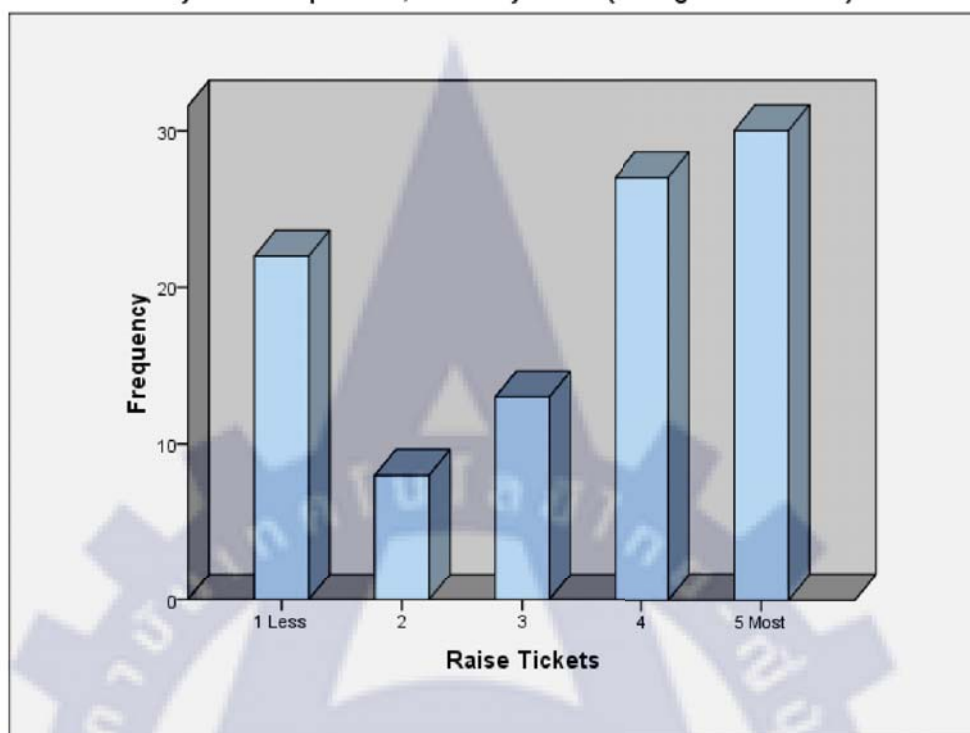
จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้กระบวนการทำงานของ SPOC ถึงร้อยละ 59 เป็นอันดับที่ 1 และไม่รู้กระบวนการ ร้อยละ 41 เป็นอันดับที่ 2



ภาพที่ 4.8 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่ใช้งาน SPOC จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้งาน SPOC บางครั้ง ถึงร้อยละ56 เป็นอันดับที่1 ตามด้วย ใช้ประจำ ร้อยละ24 เป็นอันดับที่2 และ ไม่เคยใช้งาน ร้อยละ 24

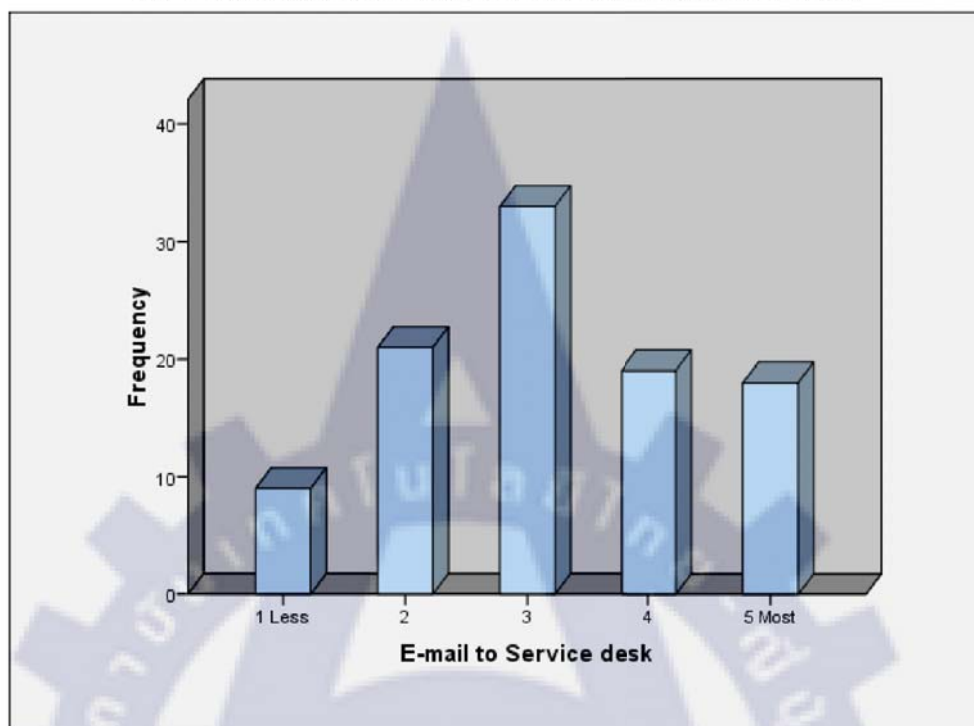
5. If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less)



ภาพที่ 4.9 กราฟแสดงการเลือกการใช้ Raise Ticket (ส่งคำร้องไปที่Service desk) จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Raise Ticket เป็นอันดับที่1 ถึง ร้อยละ30 ตามด้วยเลือกใช้งานเป็นอันดับที่2 ร้อยละ27 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่3 ร้อยละ13 เลือกใช้งาน เป็นอันดับที่4 ร้อยละ8 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่5 ร้อยละ 20

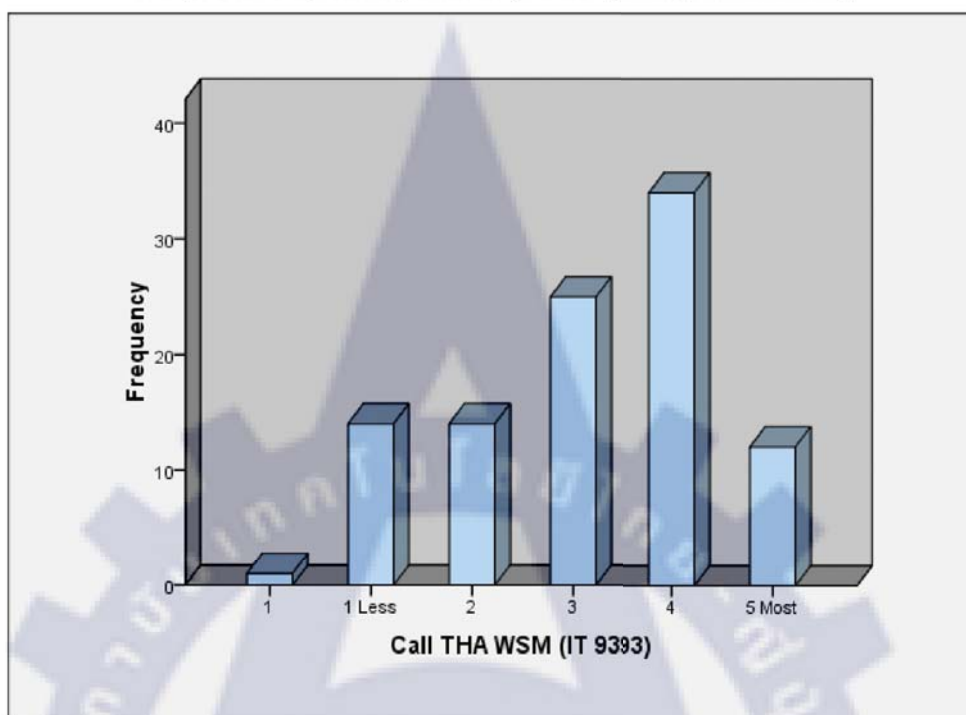
5. If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less)



ภาพที่ 4.10 กราฟแสดงการเลือกการใช้ E-mail to Service Desk จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ E-mail to Service Desk เป็นอันดับที่1 ร้อยละ18 ตามด้วยเลือกใช้งานเป็นอันดับที่2 ร้อยละ19 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่3 ร้อยละ33 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่4 ร้อยละ21 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่5 ร้อยละ 9

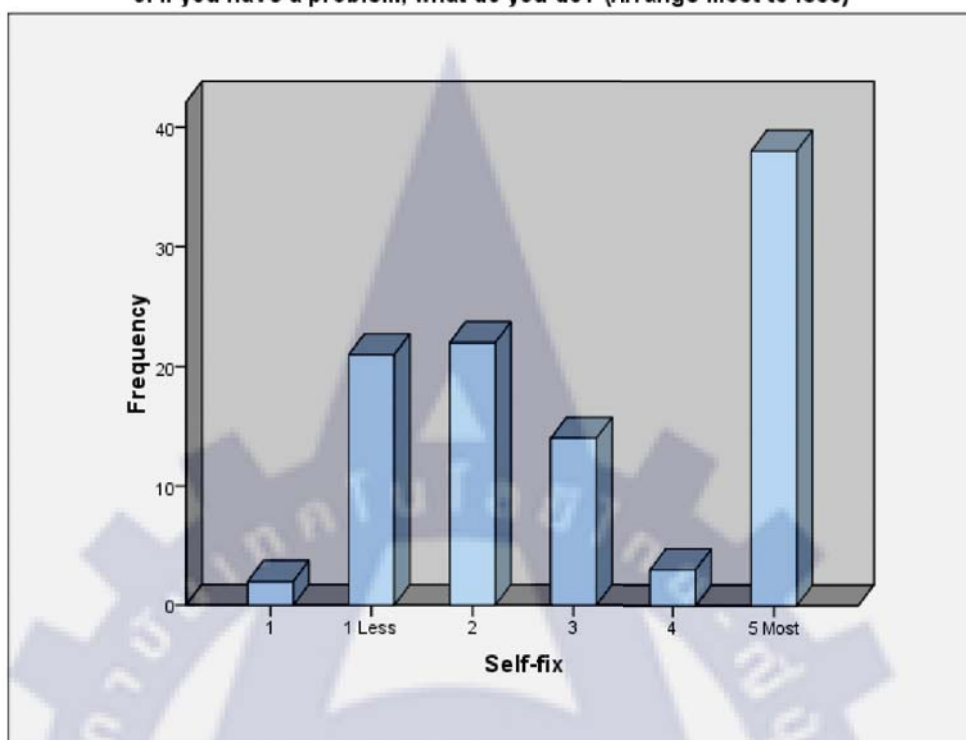
5. If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less)



ภาพที่ 4.11 กราฟแสดงการเลือกการใช้ Call THA WSM (ติดต่อ IT ประเทศไทย) จำนวน 100 คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Call THA WSM (IT) เป็นอันดับที่ 1 ร้อยละ 12 ตามด้วยเลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 2 ร้อยละ 34 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 3 ร้อยละ 25 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 4 ร้อยละ 14 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 5 ร้อยละ 15

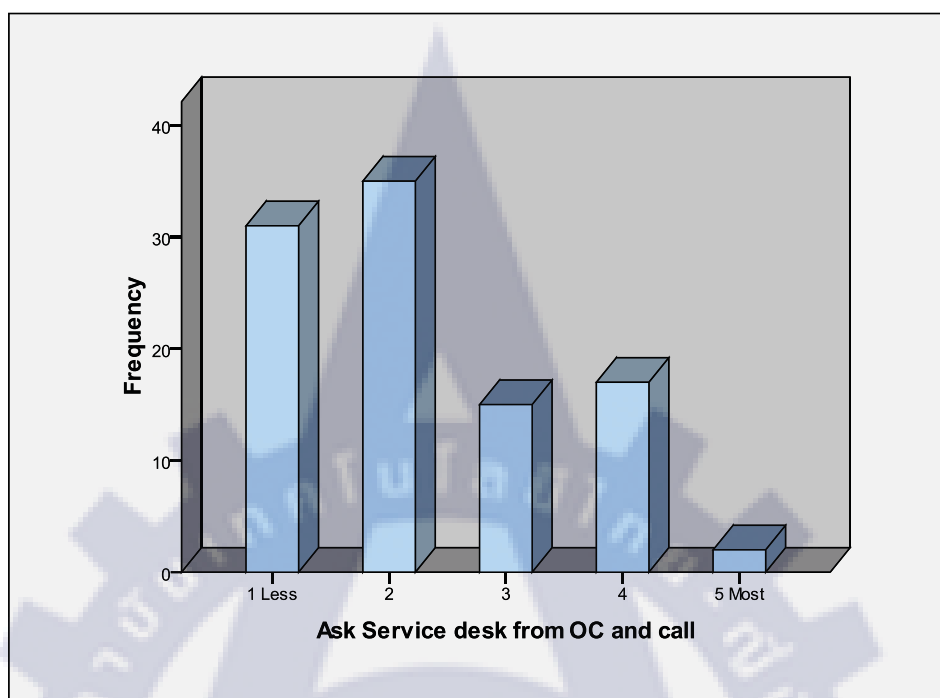
5. If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less)



ภาพที่ 4.12 กราฟแสดงการเลือกการใช้ Self-fix (แก้ปัญหาด้วยตนเอง) จำนวน 100 คน

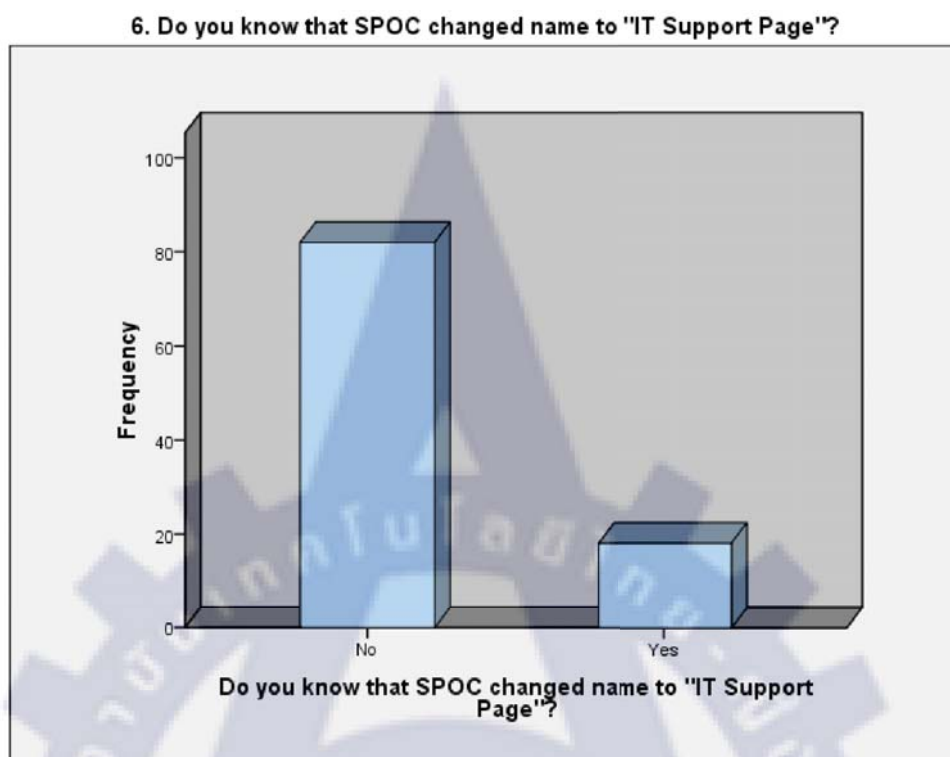
จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Self-fix เป็นอันดับที่ 1 ถึงร้อยละ 38 ตามด้วยเลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 2 ร้อยละ 23 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 3 ร้อยละ 14 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 4 ร้อยละ 22 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่ 5 ร้อยละ 3

5.If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less)



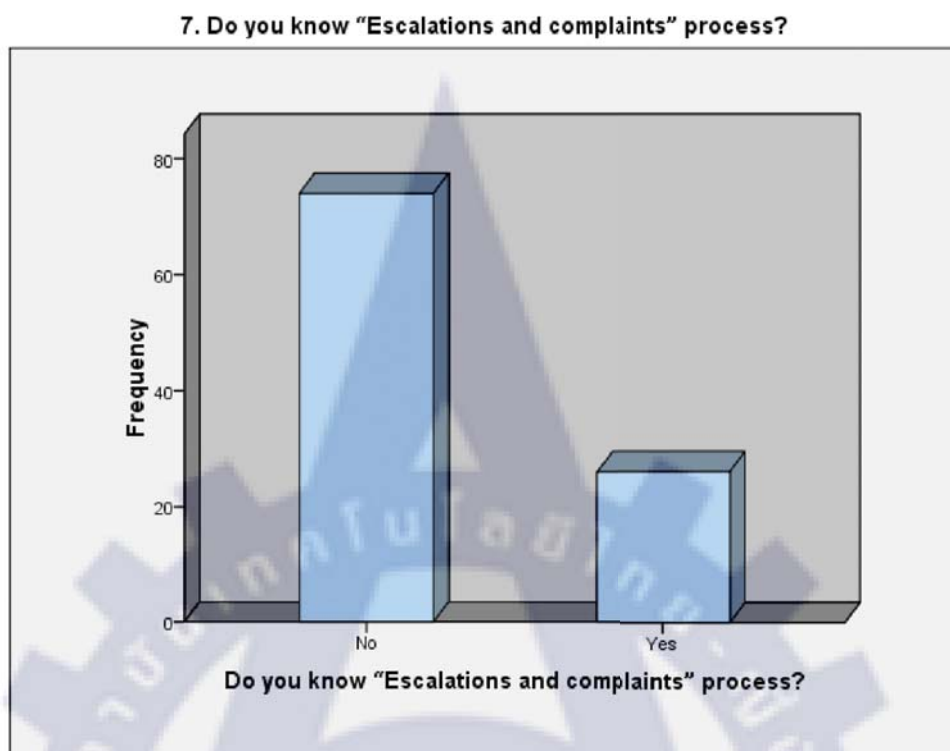
ภาพที่ 4.13 กราฟแสดงการเลือกการถามService desk จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Ask Service desk by OC and call) เป็นอันดับที่1 ร้อยละ2 ตามด้วยเลือกใช้งานเป็นอันดับที่2 ร้อยละ17 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่3 ร้อยละ15 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่4 ร้อยละ35 เลือกใช้งานเป็นอันดับที่5 ร้อยละ 31



ภาพที่ 4.14 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่รู้และไม่รู้ว่า SPOC มีการเปลี่ยนชื่อแล้ว จำนวน100คน

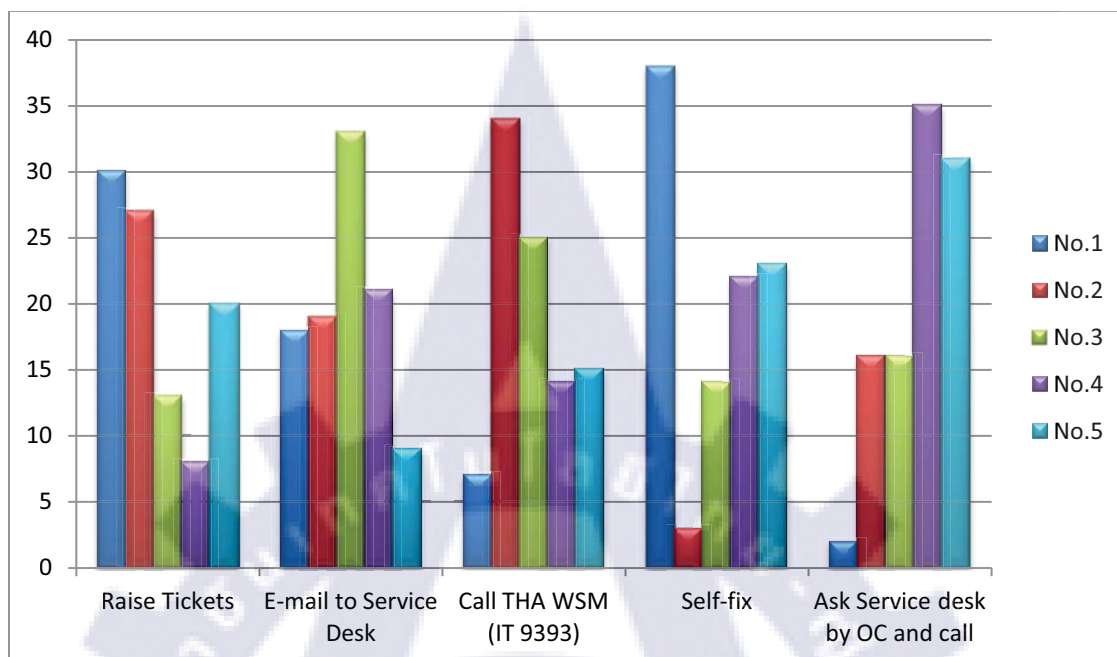
จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่รู้ว่าการเปลี่ยนชื่อแล้ว ร้อยละ82 มาเป็นอันดับที่1 และ รู้ว่าการเปลี่ยนชื่อ ร้อยละ18 เป็นอันดับที่2



ภาพที่ 4.15 กราฟแสดงจำนวนพนักงานที่รู้จักและไม่รู้จัก Escalations and Complaints จำนวน 100 คน

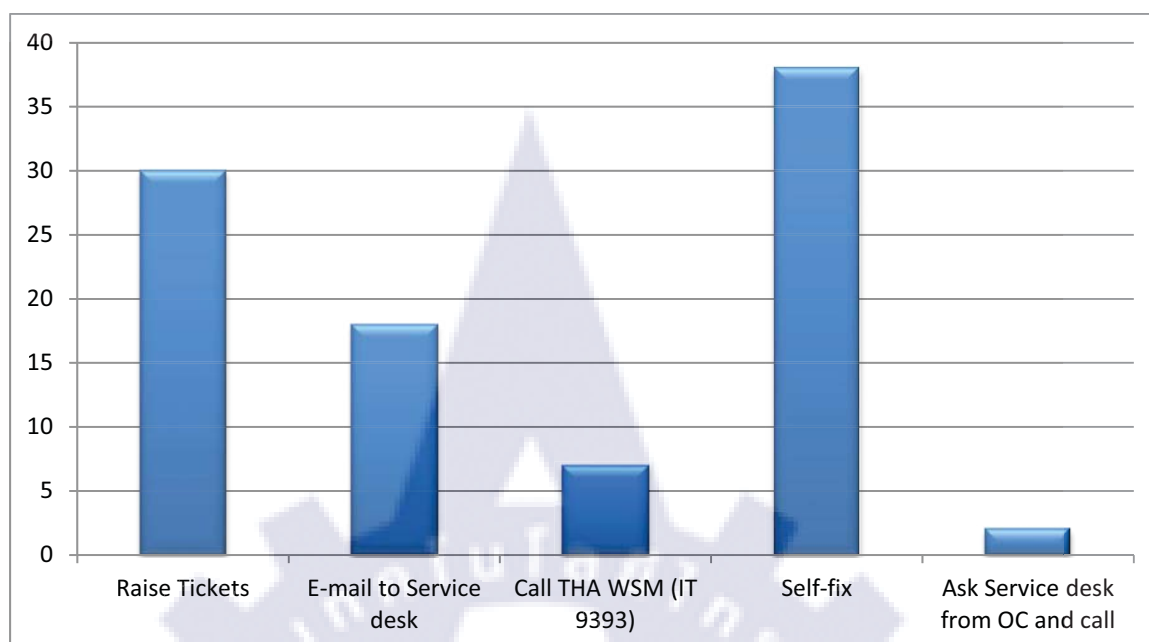
จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่รู้จัก Escalations and Complaints ร้อยละ 74 มาเป็นอันดับที่ 1 และ รู้จัก Escalations and Complaints ร้อยละ 26 เป็นอันดับที่ 2

Conclusion 100users (25%)



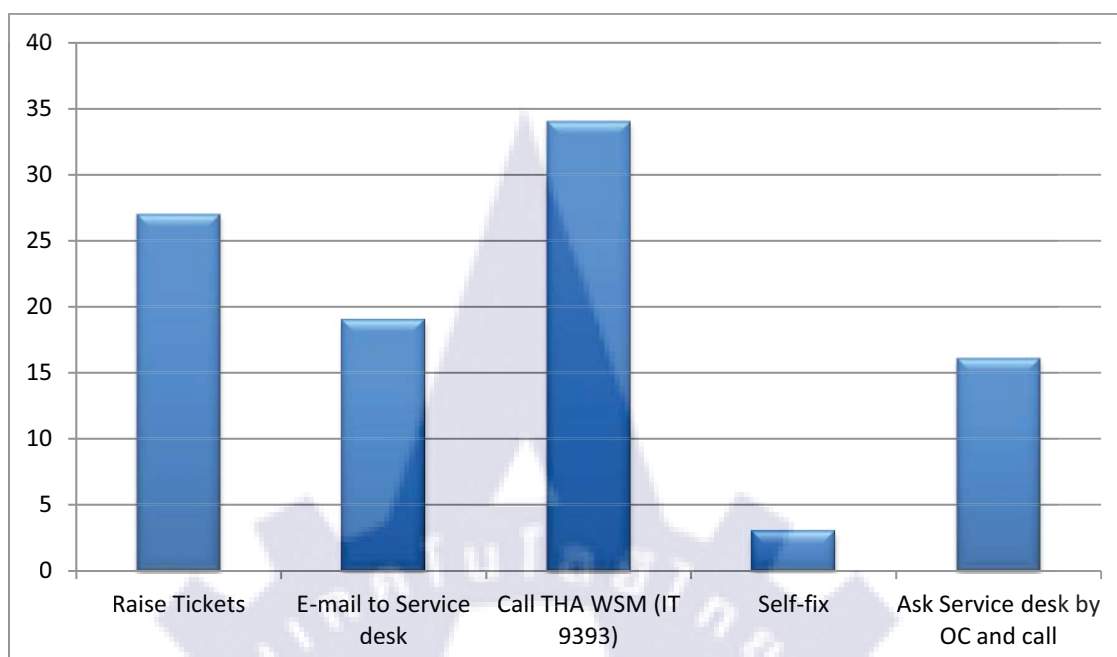
ภาพที่ 4.16 กราฟสรุปอันดับตัวเลือก ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Self-fix เป็นตัวเลือกที่1 อันดับที่ 1 ร้อยละ38 เลือก Call THA WSM ตัวเลือกที่2 อันดับที่1 ร้อยละ 34 เลือกใช้งาน E-mail to Service desk เป็นตัวเลือกที่3อันดับที่1 ร้อยละ 33 เลือกใช้งาน Ask Service desk by OC and call ตัวเลือกที่4 และ ที่5 เป็นอันดับที่1 ร้อยละ 16



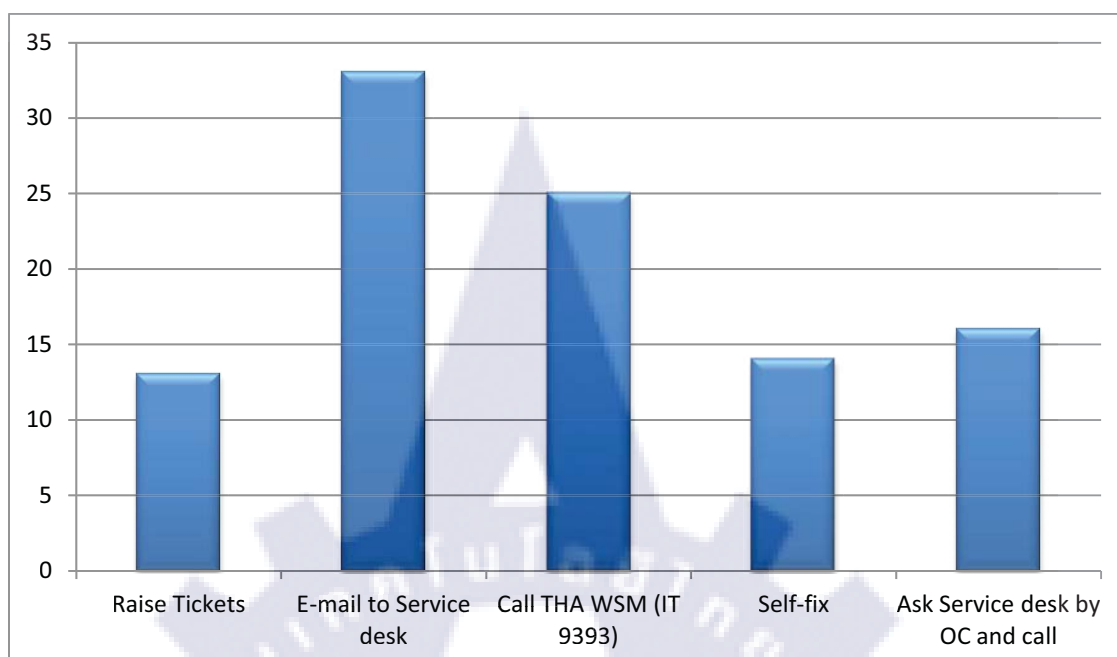
ภาพที่ 4.17 กราฟสรุปตัวเลือกที่1 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Self-fix เป็นอันดับที่1 ร้อยละ38 ตามด้วยเลือกใช้งาน Raise Tickets เป็นอันดับที่2 ร้อยละ30 เลือกใช้งาน E-mail to Service desk เป็นอันดับที่3 ร้อยละ18 เลือกใช้งาน Call THA WSM เป็นอันดับที่4 ร้อยละ7 เลือกใช้งาน Ask Service desk by OC and call เป็นอันดับที่5 ร้อยละ 2



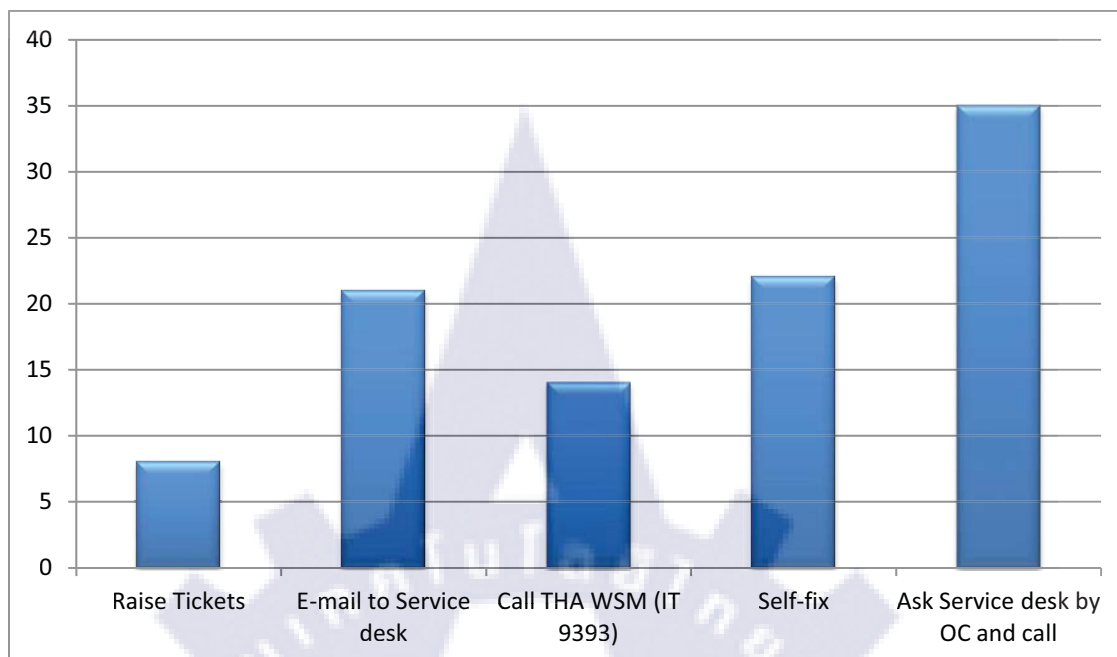
ภาพที่ 4.18 กราฟสรุปตัวเลือกที่2 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Call THA WSM เป็นอันดับที่1 ร้อยละ34 ตามด้วยเลือกใช้งาน Raise Tickets เป็นอันดับที่2 ร้อยละ27 เลือกใช้งาน E-mail to Service desk เป็นอันดับที่3 ร้อยละ19 เลือกใช้งาน Ask Service desk by OC and call เป็นอันดับที่4 ร้อยละ16 เลือกใช้งาน A Self-fix เป็นอันดับที่5 ร้อยละ 3



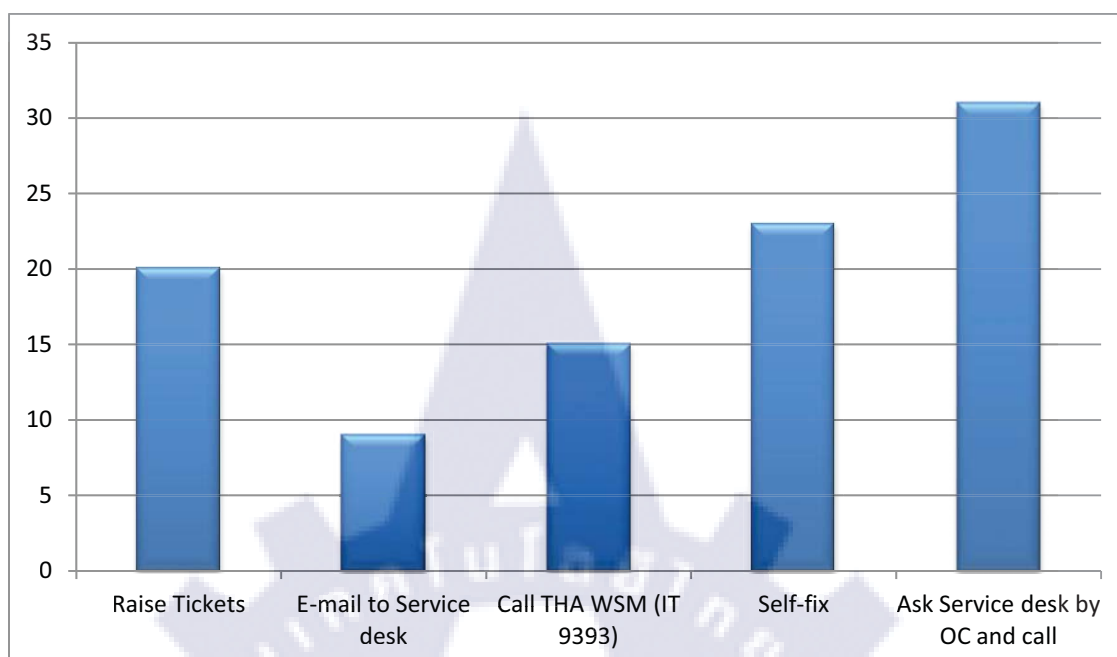
ภาพที่ 4.19 กราฟสรุปตัวเลือกที่3 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ E-mail to Service desk เป็นอันดับที่1 ร้อยละ33 ตามด้วยเลือกใช้งาน Call THA WSM (IT 9393) เป็นอันดับที่2 ร้อยละ25 เลือกใช้งาน Ask Service desk by OC and call เป็นอันดับที่3 ร้อยละ16 เลือกใช้งาน Ask Service desk by OC and call เป็นอันดับที่4 ร้อยละ14 เลือกใช้งาน Raise Tickets เป็นอันดับที่5 ร้อยละ 13



ภาพที่ 4.20 กราฟสรุปตัวเลือกที่4 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Ask Service desk by OC and call เป็นอันดับที่1 ร้อยละ35 ตามด้วยเลือกใช้งาน Self-fix เป็นอันดับที่2 ร้อยละ22 เลือกใช้งาน E-mail to Service desk เป็นอันดับที่3 ร้อยละ21 เลือกใช้งาน Call THA WSM เป็นอันดับที่4 ร้อยละ14 เลือกใช้งาน Raise Tickets เป็นอันดับที่5 ร้อยละ 8



ภาพที่ 4.21 กราฟสรุปตัวเลือกที่5 ในการเลือกใช้งานของพนักงาน จำนวน100คน

จากกราฟสรุปผล พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ Ask Service desk by OC and call เป็นอันดับที่1 ร้อยละ31 ตามด้วยเลือกใช้งาน Self-fix เป็นอันดับที่2 ร้อยละ23 เลือกใช้งาน Raise Tickets เป็นอันดับที่3 ร้อยละ20 เลือกใช้งาน Call THA WSM เป็นอันดับที่4 ร้อยละ15 เลือกใช้งาน E-mail to Service desk เป็นอันดับที่5 ร้อยละ 9

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากกราฟ สรุปได้ว่า คนทำแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่

- เป็นพนักงานของ Maersk ร้อยละ 75
- เป็นผู้หญิง ร้อยละ 65
- ช่วงอายุระหว่าง 22-28 ร้อยละ 47
- อายุการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 55
- เคยได้ยินคำว่า SPOC ร้อยละ 88
- เคยใช้ SPOC ร้อยละ 74
- รู้จักกระบวนการทำงานของ SPOC ร้อยละ 59
- ใช้งานเป็นบางครั้ง บางคราว ร้อยละ 56
- เลือกใช้งาน Self-fix เป็นตัวเลือกที่ 1 ร้อยละ 38
- เลือกใช้งาน Call WSM THA เป็นตัวเลือกที่ 2 ร้อยละ 34
- ไม่รู้ว่า SPOC เปลี่ยนชื่อแล้ว ร้อยละ 82
- ไม่รู้จัก Escalations and Complaints ร้อยละ 74

โดยผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เริ่มรู้จัก SPOC แล้ว แต่ยังไม่ทราบว่า SPOC ได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็น IT Support Page แล้ว เกิน 80% และยังไม่รู้กระบวนการอื่นๆ เช่น Escalations and Complaints เกิน 70% และมีการโทรมาที่ IT โดยตรงเป็นตัวเลือกที่ 2 หมายความว่า ถึงพนักงานจะเคยใช้ หรือ รู้กระบวนการทำงานของ SPOC หรือ เลือกการใช้งานอะไรมาก่อน ก็เลือกโทรหา IT เป็นตัวเลือกที่ 2 ที่ 34%

4.3 วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ ได้รับมอบหมายให้พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารกับ User ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT Support Page เพื่อลดจำนวนการติดต่อเข้ามาหา IT โดยตรง ต้องการให้ User มีความเข้าใจในระบบงานของ IT ให้มากขึ้น และปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้ จึงเริ่มการกำหนดปัญหา และรวบรวมปัญหา ข้อเสนอที่ต้องการหาคำตอบ ประเด็นของปัญหา เก็บแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ปัญหาว่าทำไม User ถึงไม่ทำตามกระบวนการ แต่เนื่องจากเป็นระบบที่มีอยู่แต่เดิมแล้ว ในการเก็บแบบสอบถามครั้งแรกจึงเป็นเหมือนตัวกระตุ้นให้ User เกิดความตื่นตัว และหันมาให้ความสนใจมากขึ้น จากไม่สนใจเป็นสนใจมากขึ้น จากไม่รู้จกเป็นรู้จักมากขึ้น โดยบางส่วนเริ่มถามจากคนที่รู้จักหรือเคยใช้มาก่อน ว่าคืออะไร และทำงานอย่างไร ทำให้การเก็บแบบทดสอบครั้งที่ 2 ที่มีระยะเวลาที่ห่างกัน มีจำนวนคนรู้จักเริ่มมีมากขึ้น แต่ยังไม่ทราบกระบวนการทำงาน ซึ่งเราที่เป็นคนเก็บแบบสอบถาม จะต้องศึกษาระบบและ การทำงานของระบบอย่างละเอียดก่อนเพื่อที่จะได้นำเสนอหรือบอกต่อแก่ User ได้อย่างถูกต้อง แต่เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการทำงานในด้านนี้อาจจะมีข้อผิดพลาดในบางประการ

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปการดำเนินงาน

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ ได้รับมอบหมายให้พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารกับ User ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT Support Page ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ทำให้พบข้อผิดพลาดของกระบวนการทำงานบางจุด ที่บางปัญหาไม่มีตอบการรับจาก Service desk และทำให้ทราบอีกว่ายังมี User อีกหลายคน ที่ยังไม่รู้จัก หรือ เคยใช้ IT Support Page (SPOC) มาก่อนอีก และจากการสอบถามด้วยตัวเอง ถึงเหตุผลที่ไม่ใช้ และจากการสังเกต คนไทยส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มคนที่รักสบาย ถ้ามีอะไรที่ง่ายกว่าก็จะเลือกทางนั้น ไม่ชอบทำตามกระบวนการที่กำหนดไว้ แต่หลังจากที่ได้พูดคุย และอธิบายกระบวนการทำงานให้ฟังแล้ว ก็เกิดแล้วเข้าใจและเริ่มให้ความร่วมมือที่จะเข้ามาใช้งานมากขึ้น

5.1.1 ปัญหาที่พบ

- Internet Server ที่อยู่ต่างประเทศ ทำให้ Google Docs ที่ใช้เก็บแบบสอบถามเวอร์ชันภาษาไทย เกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิค ทำให้ User บางคน สับสน ไม่เข้าใจ
- แบบสอบถามยังไม่รัดกุมและครอบคลุม ทำให้ต้องทำแบบสอบถามใหม่
- ปริมาณ User ที่เยอะและ บางคนเคยทำแบบสอบถามชุดก่อนแล้ว จึงทำให้มีปัญหาในการทำแบบสอบถามชุดใหม่
- ขาดความร่วมมือจาก User บางกลุ่ม
- ไม่มีประสบการณ์การทำงานด้านวิจัย จึงต้องทำงานหลายรอบ

5.2 แนวทางการแก้ปัญหา

- เพิ่มความรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้น เช่น แบบสอบถามขาดความรัดกุมของคำถาม เลยต้องทำใหม่ ซึ่งทำให้เสียเวลา และเป็นการรบกวน User
- การทำวิจัยต้องอาศัยความรู้หลายๆด้านในการทำ เช่น สถิติ ความรู้ฐานที่ต้องทำวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

- ควรศึกษาความรู้หลายๆด้านไว้ ทั้งด้านไอที ด้านการจัดการ
- เตรียมความพร้อมของตัวเองอยู่เสมอ เพื่อรับกับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ตลอดเวลา

5.4 ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. ได้นำความรู้ที่เรียนมาใช้ในการพัฒนาระบบงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ได้ศึกษาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน
3. ได้รับประสบการณ์ในการทำงานจริง และเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ได้เรียนรู้ระบบงานภายในองค์กร
5. ได้ฝึกฝนตนเองให้มีระเบียบแบบแผนในการทำงานมากขึ้น



เอกสารอ้างอิง

1. Google Docs คืออะไร

<http://techno.bodinsp.ac.th/?p=85>

<http://kafaak.wordpress.com/2011/06/29/live-seamlessly-with-google-03/>

2. Microsoft Office Publisher

http://aster.spu.ac.th/file/user/140/140/upload/ae/ssg_1/preset/handout_publisher2007.pdf

3. BMC Remedy User

<http://www.bmc.com/products/product-listing/53035210-143801-2527.html>

4. SPOC

http://en.wikipedia.org/wiki/Point_of_contact

5. SDLC

http://www.nayoktech.ac.th/~vwinwin/BC21_49/page3.html

6. AR system

http://peningoblog.com/bmc/downloads/bmc_remedy_ars_scalability.pdf

<http://www1.cscbrasil.com.br/upload/solucao/arquivos/74/7cfca03e0f3713cca3db98bcb70fec17f6ed4795.pdf>

7. สถิติ

<http://301math.exteen.com/20080112/entry>

8. SPSS

<http://www.watpon.com/spss/>

<http://stang.sc.mahidol.ac.th/text/pdf/spss.ppt>

9. Microsoft Windows API

<http://kampol.htc.ac.th/web1/subject/programming2/sheet/vb6/vbch45.html>

10. RADIUS Server

<http://free.oilupload.com/radius-server->

[%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/](http://free.oilupload.com/radius-server-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/)

11. WLAN

<http://xn--w3ciehq2esd4a.com/?p=22>

12. EAP (Extensible Authentication Protocol)

<http://cpe.rsu.ac.th/ut/courses/T1-50/cpe489/portfolio/470854/IEEE%20802.1x.doc>

13. การทำวิจัย

พรทิพย์ อุดมสิน. 2547. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการนักวิจัยระดับพื้นฐาน รุ่นที่ 1

วรัญญา ภัทรสุข. 2545. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลกรณ์ มหาวิทยาลัย.

สุนิสา สงแสงอ่อน. 2547. ข้อคิดจากเวทีเสนอผลงานวิจัย (2). วารสารข่าวเกษตรยั่งยืน. ปีที่ 2 ฉ.

พฤษภาคม 2547

อภิรักษ์ อร่ามรัตน์. 2542. วิจัยทางการแพทย์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (อัคราณา)



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

ตัวอย่างแบบสอบถาม



ตัวอย่างแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ ครั้งที่1

แบบสอบถามการใช้งานระบบSPOC (IT Support page)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แผนก ทีม.....
2. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
3. อายุ
☐ 22-28 ☐ 29-35 ☐ 36-45 ☐ 46ปี ขึ้นไป
4. อายุการทำงาน
☐ ต่ำกว่า1ปี ☐ 1-5ปี ☐ 5-10ปี ☐ มากกว่า 10ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้งาน

1. เคยได้ยินคำว่า “SPOC” หรือไม่
☐ เคย จาก..... ☐ ไม่ เพราะ.....
2. เคยใช้งาน SPOC หรือไม่
☐ เคย ☐ ไม่ เพราะ.....
3. รู้กระบวนการทำงานของ SPOC หรือไม่
☐ รู้ ☐ ไม่ เพราะ.....
4. เมื่อเจอปัญหาใช้งาน SPOC บ่อยหรือไม่
☐ เป็นประจำ ☐ บางครั้ง
☐ ใช้บ้าง แต่โทรหาITบ่อยกว่า ☐ อื่นๆ.....
5. เมื่อเจอปัญหา มีวิธีการแก้ อย่างไร (เลือกข้อที่ใช้บ่อยที่สุด)
☐ ส่งTicket ☐ ส่งE-Mailหา Service desk
☐ โทรหาLocal WSM (IT 9393) ☐ หาวิธีแก้ด้วยตัวเอง
☐ ปรีกษา Service desk ผ่านOC ☐ อื่นๆ.....

6. คิดว่าการใช้งาน SPOC  มีผลดีหรือไม่

☐ ดี

☐ ไม่ดี เพราะ.....

7. รู้หรือไม่ว่า SPOC  ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “IT Support Page” แล้ว

☐ รู้ จาก.....

☐ ไม่ เพราะ.....

8. รู้จักกระบวนการ “Escalations and complaints”  หรือไม่

☐ รู้ จาก.....

☐ ไม่ เพราะ.....

9. คิดว่าอย่างไร ท่านถึงจะรู้จัก SPOC  และ Escalations and complaints  มากขึ้น

.....

.....

.....

.....

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (อยากให้ITทำอะไรเพิ่มเติม)

.....

.....

.....

***หมายเหตุ** SPOC  ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น IT Support page แล้ว

**** ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถามทุกข้อนะคะ**

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามค่ะ

ตัวอย่างแบบสอบถามจาก Google Document (Versionภาษาไทย) ครั้งที่1



ภาพที่ ก. 1 หัวข้อแบบสอบถามภาษาไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.บริษัท *

- ☐ Maersk
- ☐ MCC
- ☐ DAMCO
- ☐ Sufmarine

2.แผนก/ทีม *

3.เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

4.อายุ

- ☐ 22-28
- ☐ 29-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46ขึ้นไป

5. อายุการทำงาน

- ☐ ต่ำกว่า1ปี
- ☐ 1-5ปี
- ☐ 5-10ปี
- ☐ มากกว่า10ปี

6.คิดว่าการใช้งาน SPOC มีผลดีหรือไม่ *

☐ ดี

☐ ไม่ดี

☐ Other:

7.รู้หรือไม่ว่า SPOC ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "IT Support Page" แล้ว *

☐ ใช่

☐ ไม่รู้

8.รู้จักกระบวนการ "Escalations and complaints" หรือไม่ *

☐ ใช่

☐ ไม่รู้

9.ทอย่างไร ท่านถึงจะรู้จัก SPOC และ Escalations and complaints มากขึ้น

เช่น ถ้ามีพนักงานใหม่ หรือ เป็นพนักงานเก่าเอง อยากให้มีอะไร เป็นสื่อแนะนำ เพื่อที่จะทำให้ตนเอง หรือคนใหม่ๆ รู้จักและเข้าใจได้มากขึ้น

10.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

SPOC หรือ IT Support Page ควรปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร และ อยากให้ITทำอะไรเพิ่มเติมเพื่อแนะนำUSER

ภาพที่ ก. 2 ตัวอย่างแบบสอบถามภาษาไทย ครั้งที่1

ตัวอย่างแบบสอบถามจาก Google Document (Versionภาษาอังกฤษ) ครั้งที่1



ภาพที่ ก. 3 หัวข้อแบบสอบถามภาษาอังกฤษ

Section1 : Gerenal details

1.Company *

- ☐ Maersk
- ☐ MCC
- ☐ DAMCO
- ☐ Sufmarine

2.Department/Team *

3.Gender

- ☐ Male
- ☐ Female

4.Age

- ☐ 22-28
- ☐ 29-35
- ☐ 36-45
- ☐ More than 46

5. Year of service

- ☐ less than 1
- ☐ 1-5
- ☐ 5-10
- ☐ More than 10

Section2 : Using Information

1. Have you ever heard the word "SPOC"? *

☐ Yes

☐ No

2. Have you ever used SPOC? *

☐ Yes

☐ No

3. Do you know SPOC process? *

☐ Yes

☐ No

4. If you have a problem, how often do you use SPOC? *

☐ Always

☐ Sometime

☐ Sometime but call IT more than using SPOC

☐ Other:

5. If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less) *

	Raise Tickets	E-mail to Service desk	Call THA WSM (IT 9393)	Self-fix	Ask Service desk from OC and call
No.1	☐	☐	☐	☐	☐
No.2	☐	☐	☐	☐	☐
No.3	☐	☐	☐	☐	☐
No.4	☐	☐	☐	☐	☐
No.5	☐	☐	☐	☐	☐

ภาพที่ ก. 4 ตัวอย่างแบบสอบถามภาษาอังกฤษ ครั้งที่ 1

ตัวอย่างแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ ครั้งที่2

New Questionnaire: "IT Support Page (SPOC)"

Section1: General Information

1. Company
☐ Maersk ☐ MCC ☐ DAMCO ☐ Sufmarine
2. Department/Team
3. Gender
☐ Male ☐ Female
4. Age
☐ 22-28 ☐ 29-35 ☐ 36-45 ☐ More than 46
5. Year of service
☐ Less than 1 ☐ 1-5 yrs ☐ 5-10yrs ☐ More than 10

Section2: Using Information

1. Have you ever heard the word "SPOC"?
☐ Yes ☐ No
2. Have you ever used SPOC?
☐ Yes ☐ No
3. Do you know SPOC process?
☐ Yes ☐ No
4. If you know SPOC process, Can you explain the process?

5. How often do you do use SPOC?
☐ Always ☐ Sometime ☐ Never
6. If you have a problem, what do you do? (Arrange 1 (less) to 5 (most))
☐ Raise Tickets ☐ E-mail to Service Desk ☐ Call THA WSM (IT 9393)
☐ Self-fix ☐ Ask Service Desk by OC and Call
7. What do you think about SPOC?
☐ 1Poor ☐ 2Fair ☐ 3Soso (Never Use) ☐ 4Good ☐ 5Excellent
8. Do you know that SPOC changed name to "IT Support Page"?
☐ Yes ☐ No
9. Do you know "Escalations and complaints" process?
☐ Yes ☐ No
10. How do you promote SPOC/ Escalations and complaints to other people?

11. More detail

"THANK YOU"

ตัวอย่างแบบสอบถามจาก Google Document (Versionภาษาอังกฤษ) ครั้งที่2

New Questionnaire: "IT Support Page (SPOC) V.2

Section1 : General Information

1.Company

- ☐ Maersk
☐ MCC
☐ DAMCO
☐ Sufmarine

2.Department/Team

3.Gender

- ☐ Male
☐ Female

4.Age

5.Year of service

Section2 : Using Information

Have you ever heard the word "SPOC"?

- ☐ Yes
☐ No

2. Have you ever used SPOC?

- ☐ Yes
☐ No

3. Do you know SPOC process?

- ☐ Yes
☐ No

4. If you know SPOC process, Can you explain the process?



5. How often do you use SPOC?

- ☐ Always
☐ Sometime
☐ Never

6.If you have a problem, what do you do? (Arrange most to less)

5=Most 1=Less

	5 Most	4	3	2	1 Less
Raise Tickets	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail to Service desk	☐	☐	☐	☐	☐
Call THA WSM (IT 9393)	☐	☐	☐	☐	☐
Self-fix	☐	☐	☐	☐	☐
Ask Service desk by OC and call	☐	☐	☐	☐	☐

7.What do you think about SPOC?

1=Poor 2=Fair 3=Soso (Never uses) 4=Good 5=Excellent

	1	2	3	4	5
Poor ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excellent					

8.Do you know that SPOC changed name to "IT Support Page"?

- ☐ Yes
☐ No

9.Do you know "Escalations and complaints" process?

- ☐ Yes
☐ No

ภาพที่ ก. 5 ตัวอย่างแบบสอบถามภาษาอังกฤษ ครั้งที่2

ภาคผนวก ข.

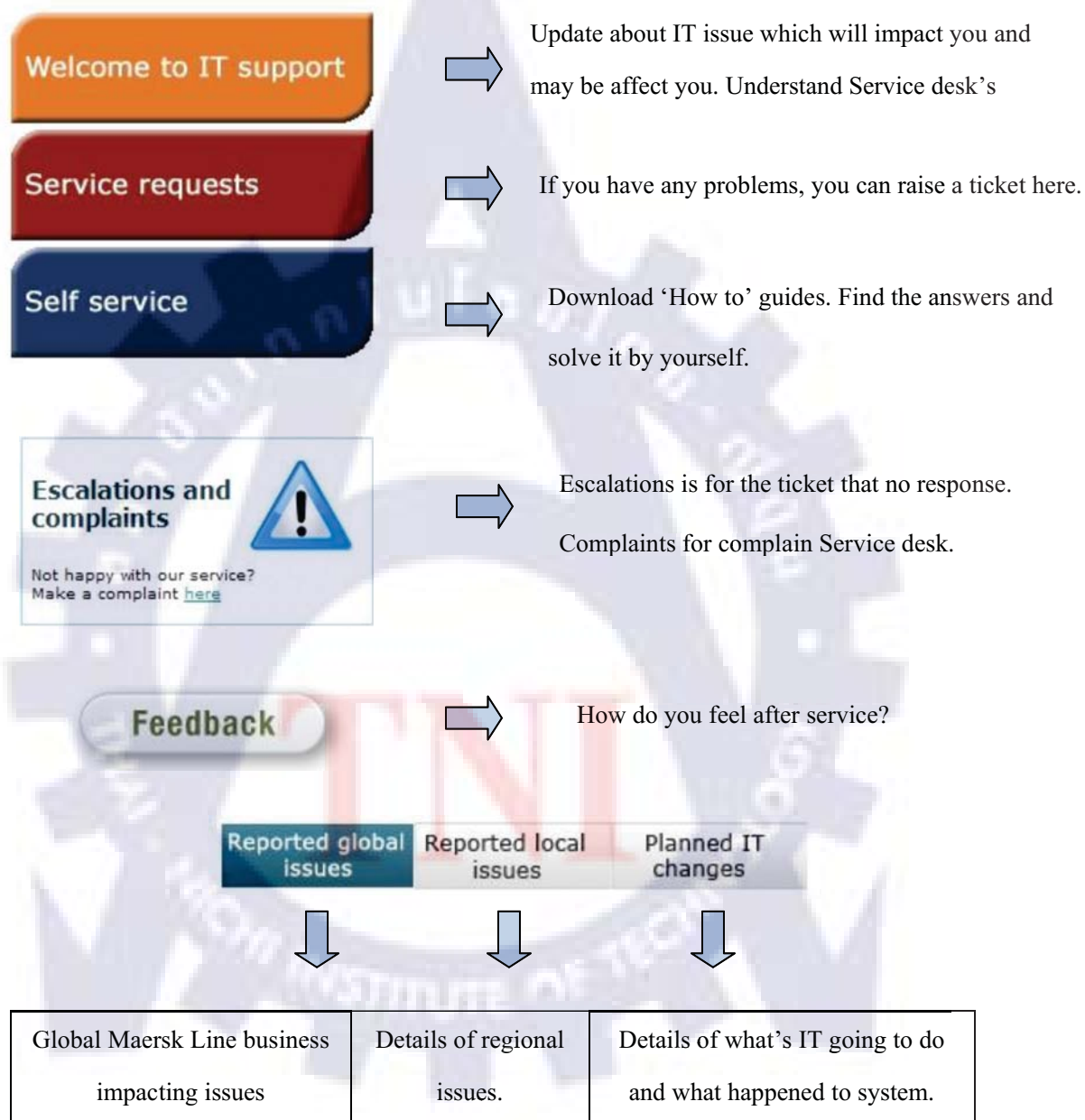
คู่มือระบบสำหรับผู้ใช้งาน



User's Guide

What is IT Support Page?

IT Support page is the page for helping user who has the problems. In this page have many materials such as IT news, Service request and self service.



ภาพที่ ข. 1 แสดงเมนูสำคัญต่างๆ ในหน้า IT Support Page

The background of the slide features a large, faint watermark of the TNI logo. It consists of a blue gear-like triangle with a white circle in the center containing the letters 'TNI' in red. The text 'TNI INSTITUTE OF TECHNOLOGY' is written in blue around the perimeter of the triangle.

**Process of Raise tickets
&
Incident Priority Classifications**

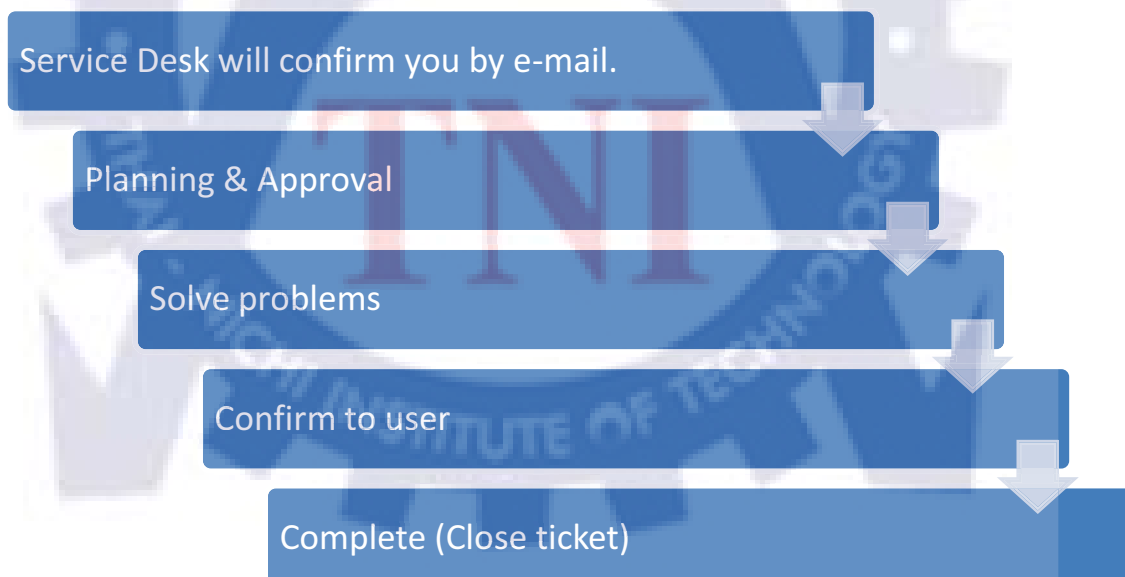
Process of Raise tickets

For user



ภาพที่ ข. 2 แสดงกระบวนการทำงานของ User

For Service Desk

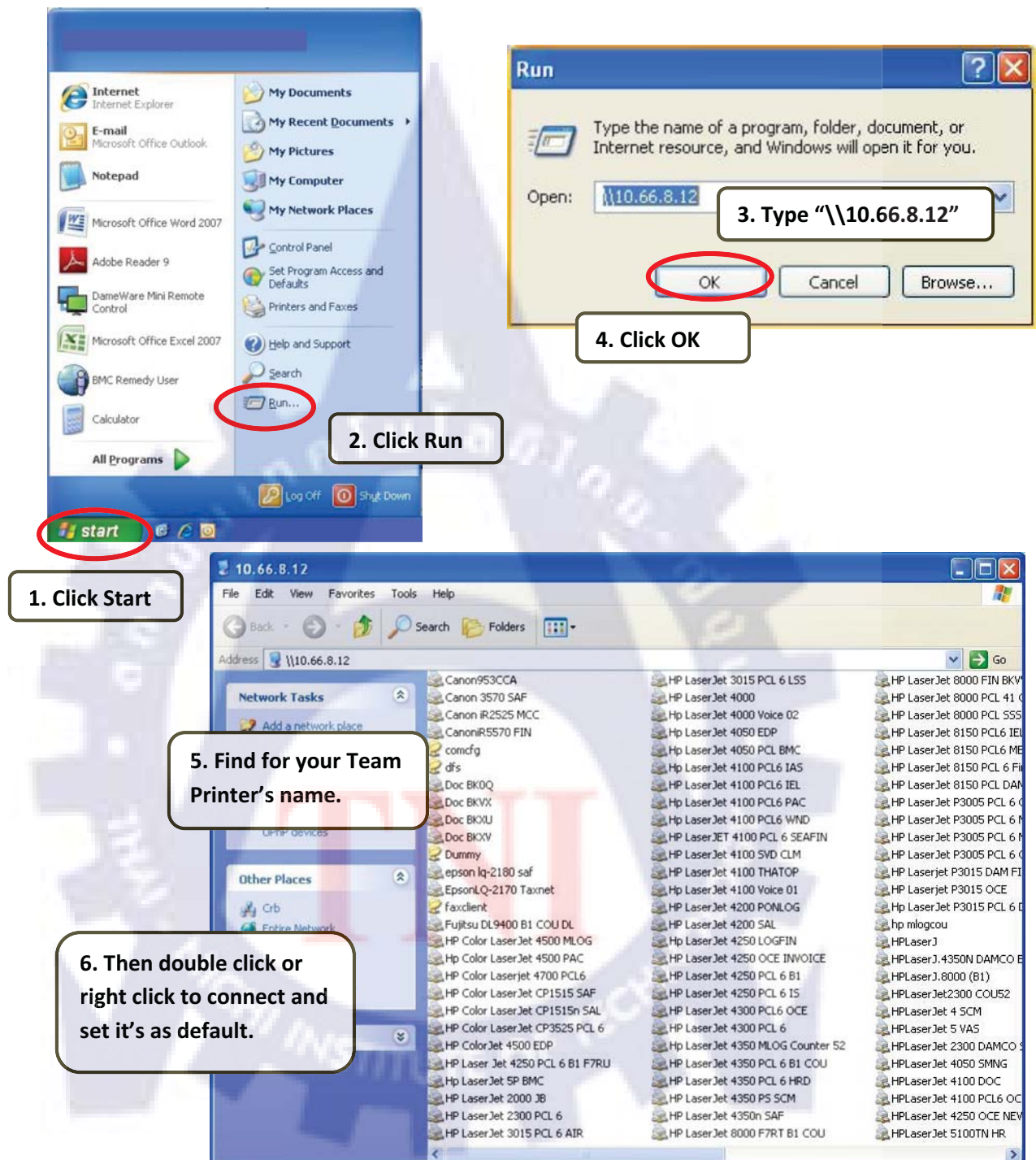


ภาพที่ ข. 3 แสดงกระบวนการทำงานของ Service Desk

The background of the slide features a large, faint, light blue watermark of the TNI logo. The logo is a triangular shape composed of three interlocking gears. Inside the triangle, the letters "TNI" are written in a large, red, serif font. The Thai text "สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง" is written along the top inner edge of the triangle, and "TNI INSTITUTE OF TECHNOLOGY" is written along the bottom inner edge.

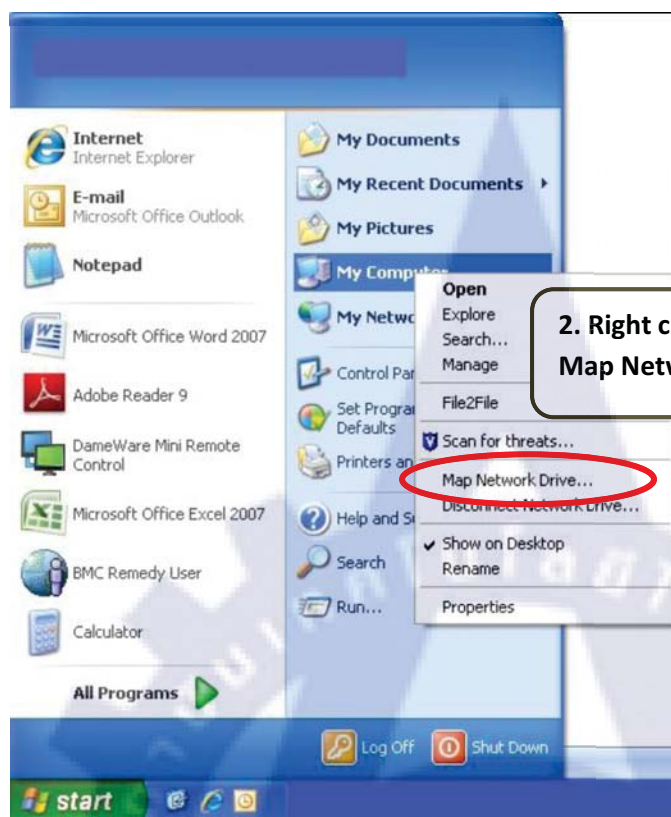
Basic Knowledge

How to add a network printer?



ภาพที่ ข. 4 แสดงการเพิ่มPrinter ในระบบ

How to map a network drive?

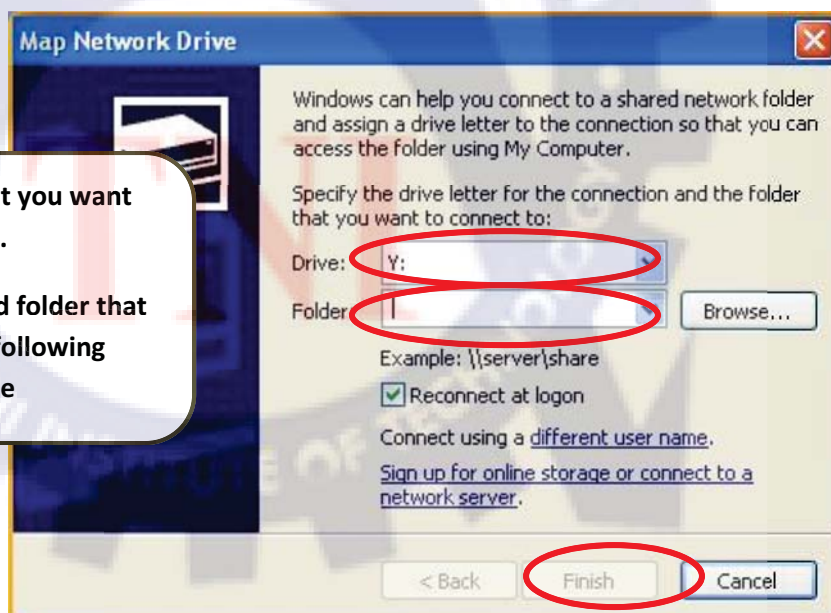


2. Right click, select
Map Network Drive

1. Click Start

3. Drive, select letter that you want
to access the share drive.

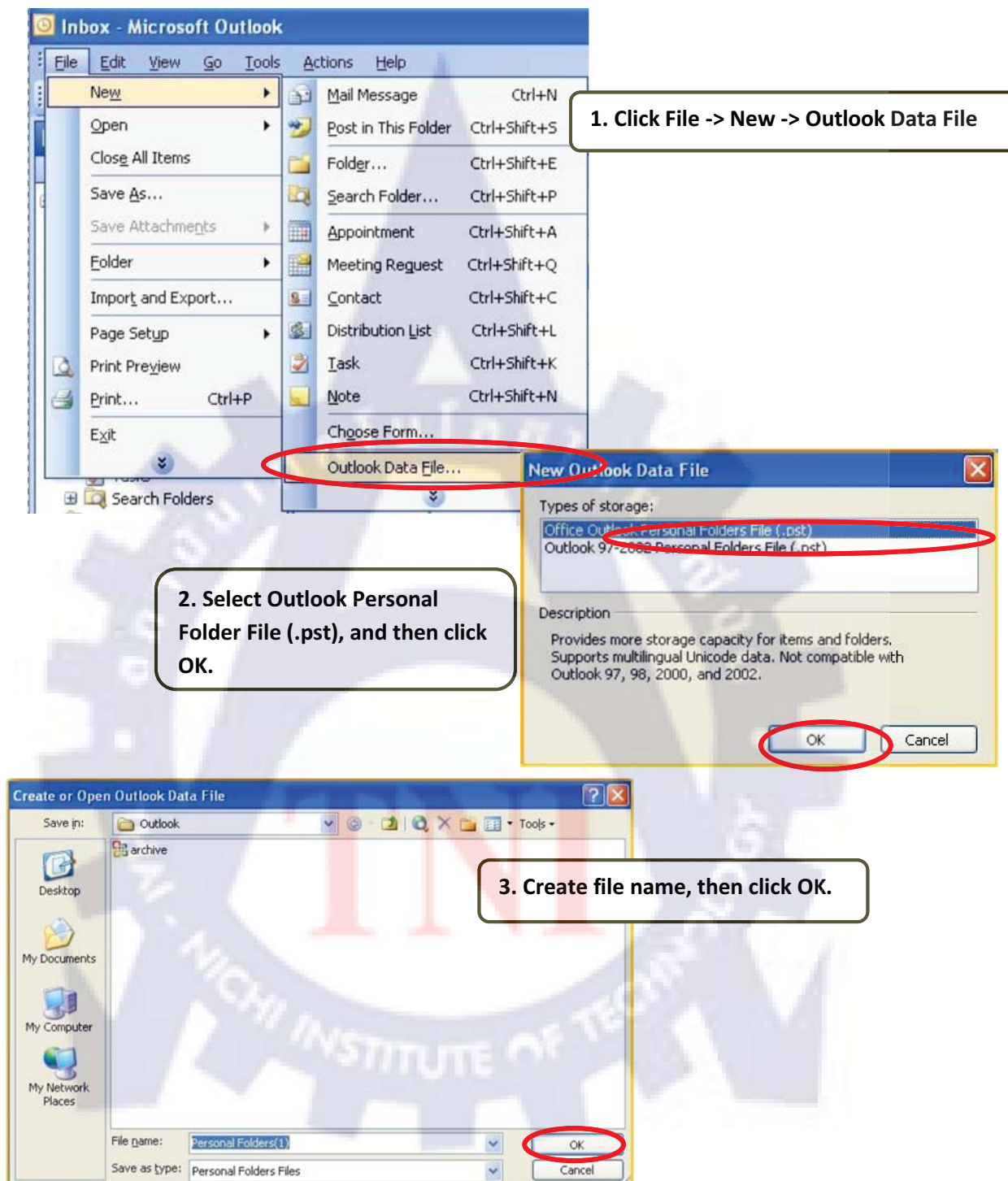
Folder, server and shared folder that
you want to map in the following
way: \\servername\share



4. Click Finish

ภาพที่ ข. 5 แสดงการMatch share drive

How to managing your mailbox? (Archive mail)

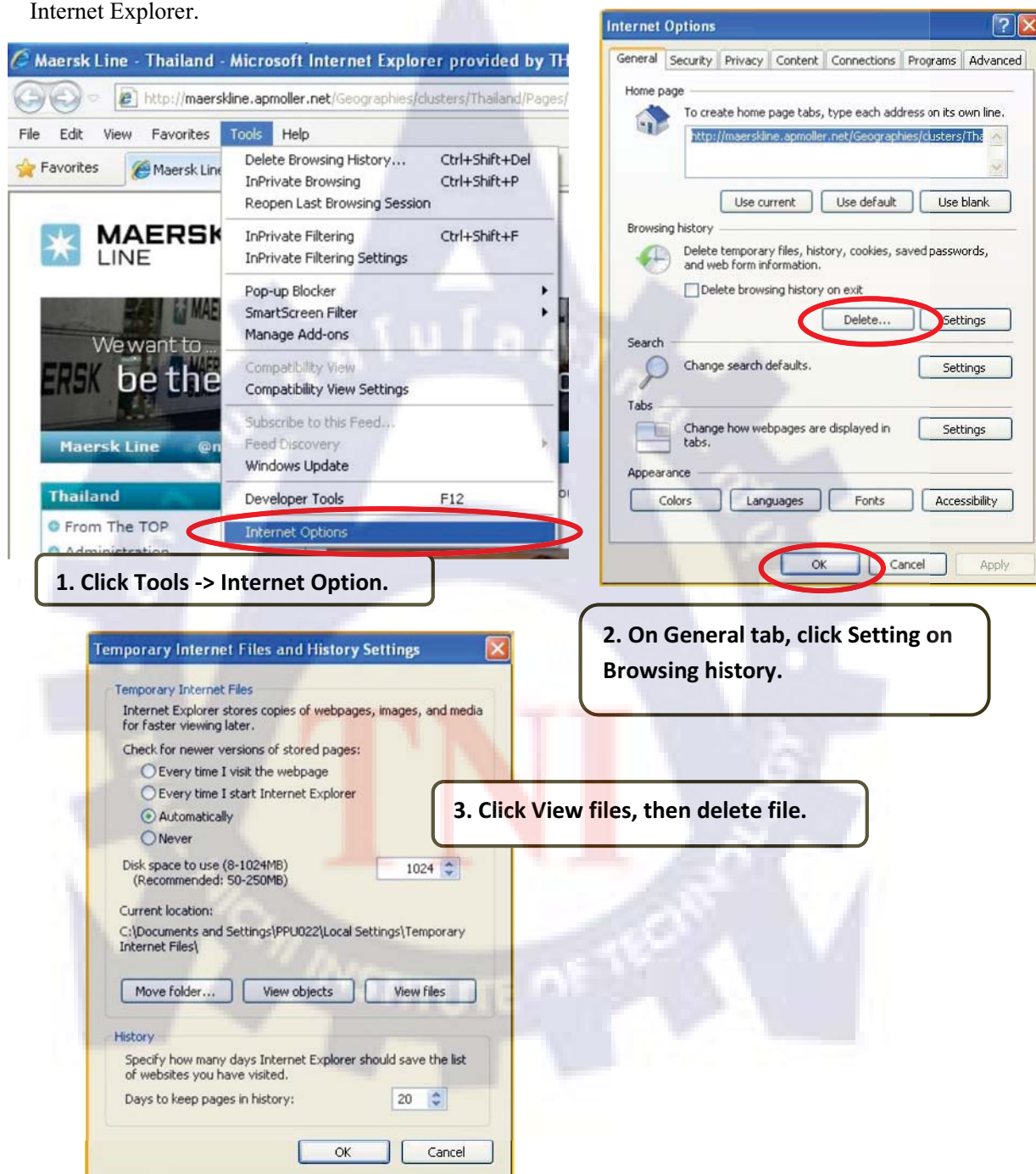


ภาพที่ ข. 6 แสดงการเซฟไฟล์อีเมลไว้ในเครื่อง

How to maintain a healthy PC & speed up your PC?

1. Delete temporary files

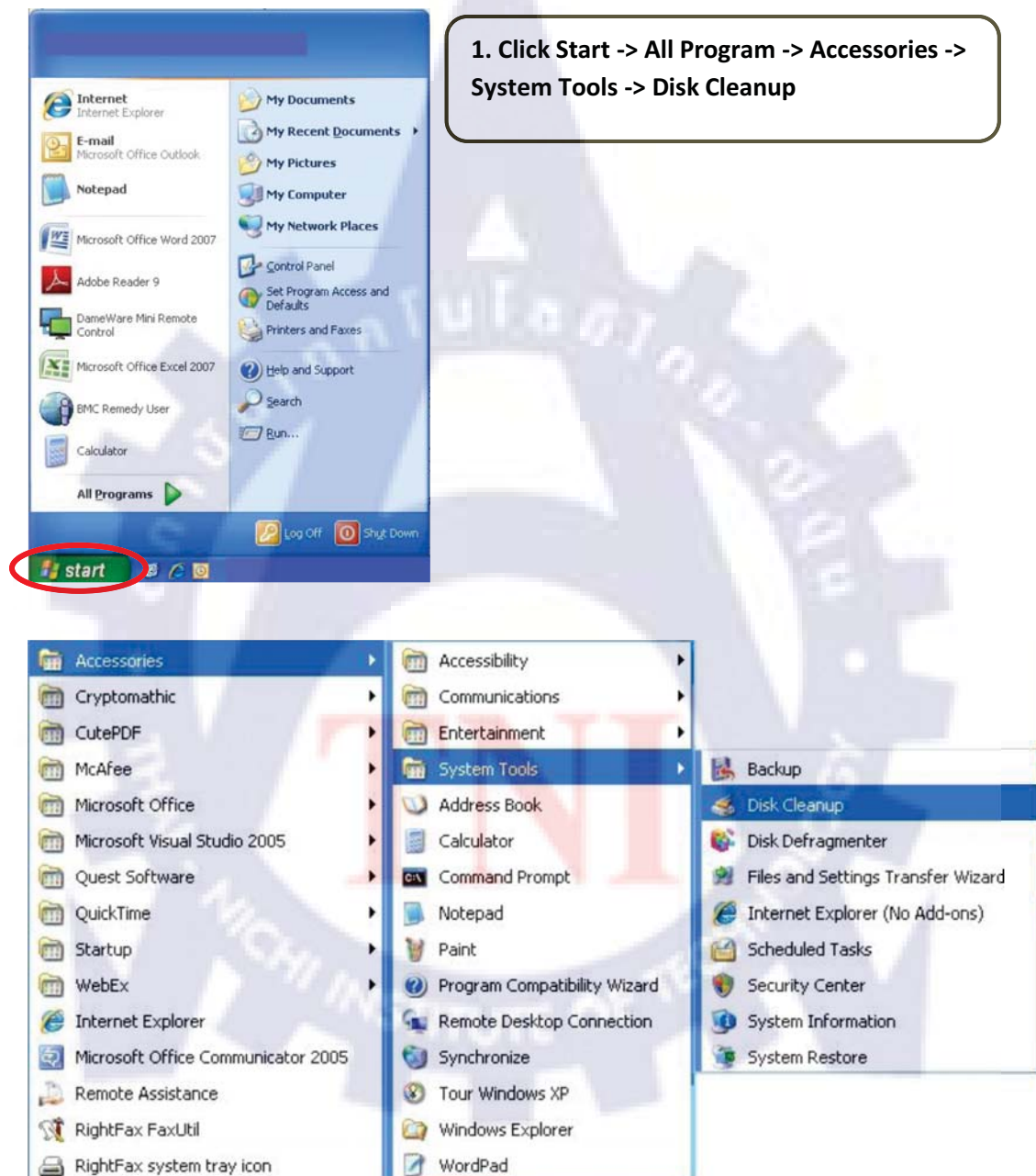
Delete the temporary files and cookies from your computer to get better speed. You can do this in Internet Explorer.

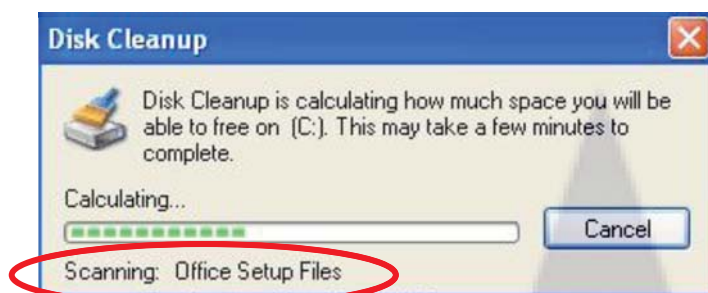


ภาพที่ ข. 7 แสดงการทำ Delete temporary files

2. Disk cleanup

Remove old files that are no longer required to help increase disk space, keeping in mind records retention policies. You can delete unwanted files directly from your computer, which will help increase speed.

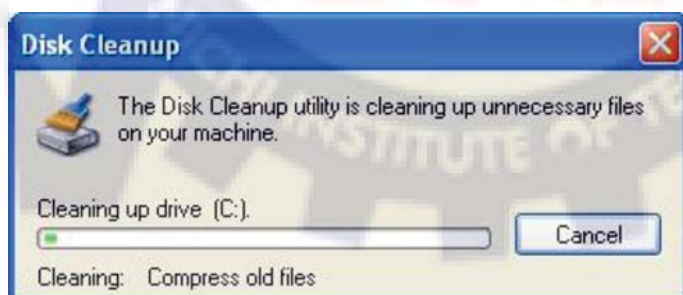




2. Scanning



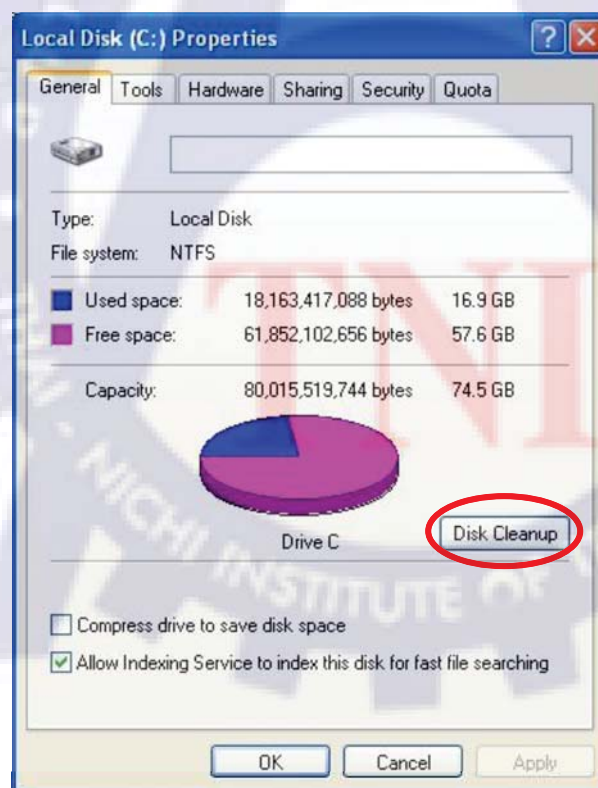
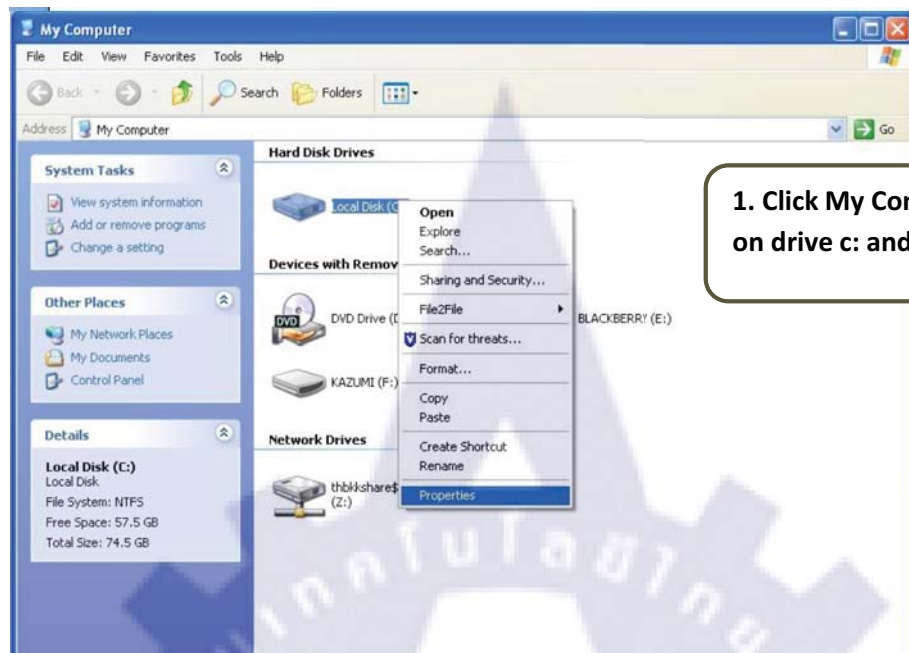
3. Select files to delete, then ok.



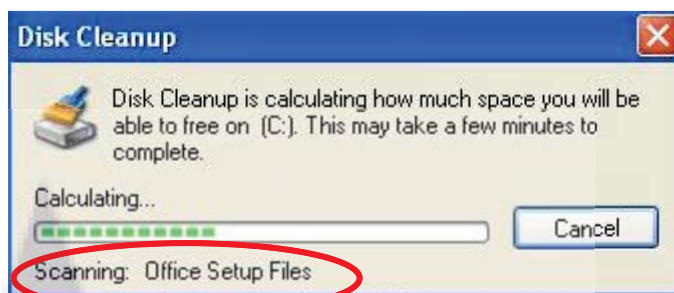
4. Cleaning

ภาพที่ ข. 8 แสดงการทำ Disk cleanup (1)

OR



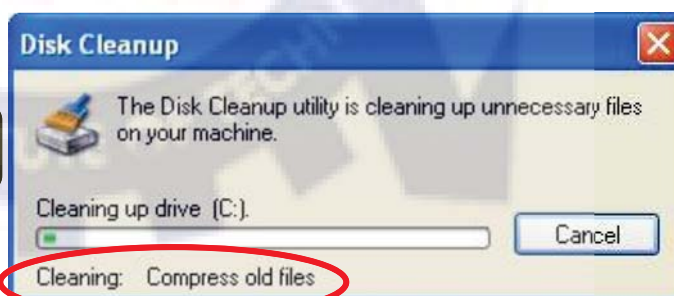
2. Scanning



3. Select files to delete, then ok.



4. Cleaning



ภาพที่ ข. 9 แสดงการทำ Disk cleanup (2)

3. Recycle Bin

When you delete a file or folder from your PC, it goes to the recycle bin and takes up space on the hard drive.



ภาพที่ ข. 10 แสดงการทำลบไฟล์ออกจาก Recycle Bin

4. Shutdown / startup

Shut down any unnecessary programs that are loading when you start up your computer. This will free up system memory, and improve performance. Also, if you regularly use 'sleep' or 'hibernate' modes, make sure that you periodically shutdown your pc completely, and reboot, to optimize performance.

ภาคผนวก ค.

เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



BMC Remedy User

1. Click on Icon.



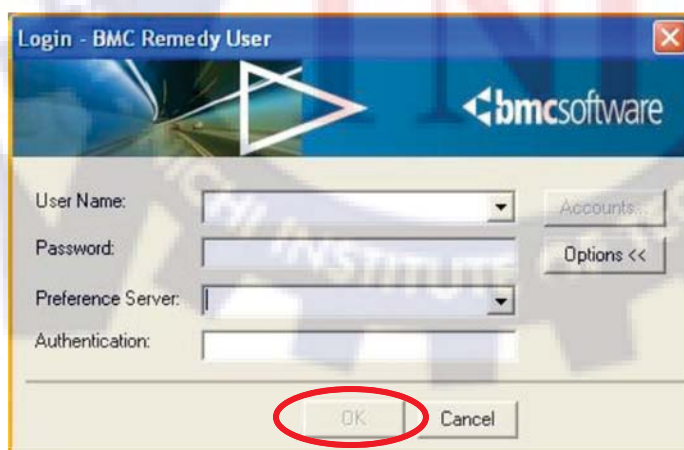
ภาพที่ ค. 1 Icon BMC Remedy User

2. Login's Page.



ภาพที่ ค. 2 แสดงหน้า Login

3. Click Options to fill the Sever, and then click OK.



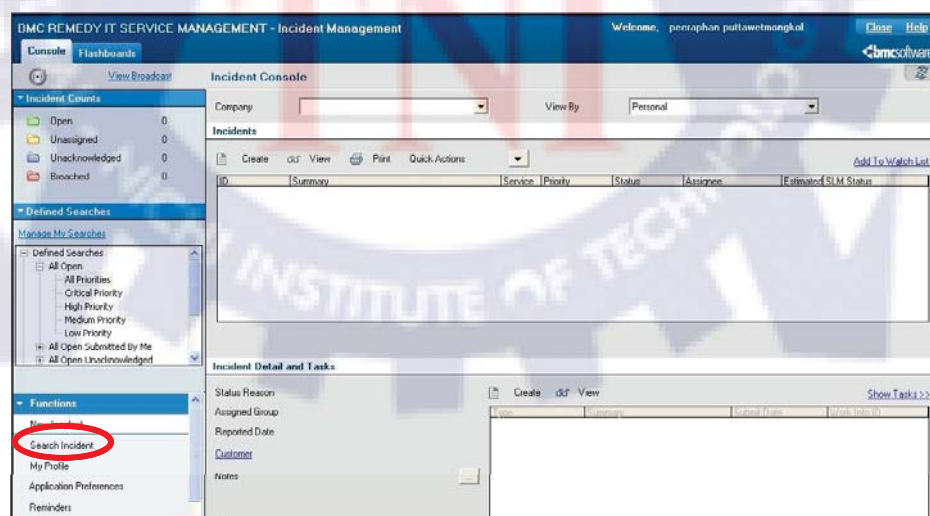
ภาพที่ ค. 3 แสดงหน้า Option

4. Click on Incident Management console on Incident Management.



ภาพที่ ค. 4 แสดงหน้า Link

5. Click on Search Incident



ภาพที่ ค. 5 แสดงหน้า Console

6. Search Incident's Page

The screenshot displays the 'Incidents (Search)' page in BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT. The page is titled 'Incident Request' and features a sidebar with navigation links like 'Quick Links', 'Assign to Me', 'Select Operational', 'Select Product', 'View Broadcast', 'Functions', 'Advanced Functions', and 'Consoles'. The main content area includes a search bar for 'Incident ID*' and 'Service Request ID'. Below this, there are tabs for 'Process Flow Status' (Identification and Recording, Investigation and Diagnosis, Resolution and Recovery, Incident Closure, Closed). The 'Incident Request Information' section contains fields for Summary, Status, Impact, Urgency, and Weight. The 'Customer Information' section includes fields for Unique ID, First Name, Last Name, and Phone Number. The 'Customer's CIs' and 'Customer's Incidents' sections are visible at the bottom, each with a 'Click to Refresh' button.

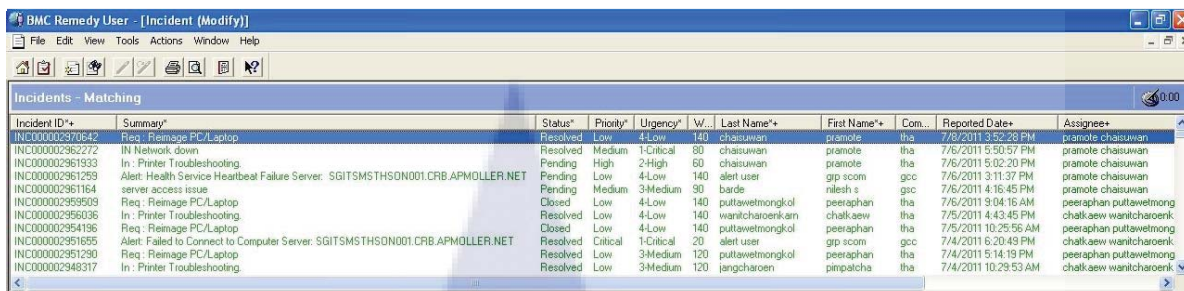
ภาพที่ ค. 6 แสดงหน้า Search Incident's Page

7. Select Assignment to see incident that assign to our team.

The screenshot displays the 'Incidents (Search)' page in BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT, specifically the 'Assignment' tab. The page is titled 'Incident Request' and features a sidebar with navigation links like 'Quick Links', 'Assign to Me', 'Select Operational', 'Select Product', 'View Broadcast', 'Functions', 'Advanced Functions', and 'Consoles'. The main content area includes a search bar for 'Incident ID*' and 'Service Request ID'. Below this, there are tabs for 'Process Flow Status' (Identification and Recording, Investigation and Diagnosis, Resolution and Recovery, Incident Closure, Closed). The 'Incident Request Information' section contains fields for Summary, Status, Impact, Urgency, and Weight. The 'Incident Assignee' section includes fields for Support Company, Support Organization, Assigned Group, and Assignee. The 'Incident Owner' section includes fields for Owner Support Company, Owner Support Organization, Owner Group, and Owner. The 'Current Assignee Effort Time' section includes fields for Effort Time Spent Minutes and Total Time Spent Minutes. The 'Assignment Transfers' section includes fields for Transfers between Groups, Transfers between Individuals, and Total Transfers.

ภาพที่ ค. 7 แสดงหน้า Assignment's Page

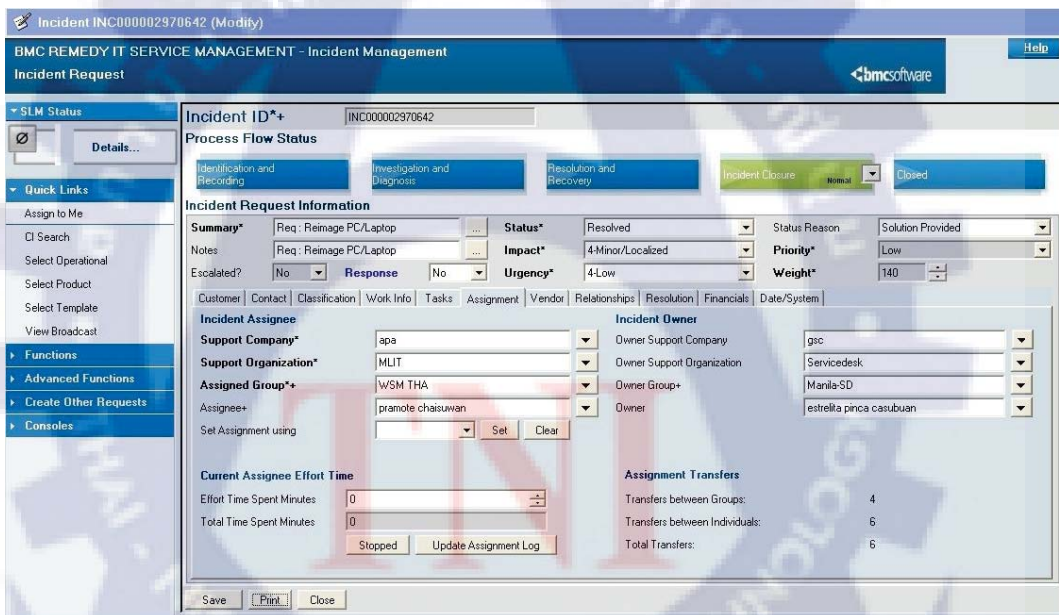
8. This page shows Incident that assign to our team.



Incident ID*	Summary*	Status*	Priority*	Urgency*	W...	Last Name*	First Name*	Com...	Reported Date*	Assignee*
INC000002970642	Req: Reimage PC/Laptop	Resolved	Low	4-Low	140	chaisuwan	pramote	tha	7/8/2011 3:52:28 PM	pramote chaisuwan
INC000002962272	In: Network down	Resolved	Medium	1-Critical	80	chaisuwan	pramote	tha	7/6/2011 5:50:57 PM	pramote chaisuwan
INC000002961933	In: Printer Troubleshooting	Pending	High	2-High	60	chaisuwan	pramote	tha	7/6/2011 5:02:20 PM	pramote chaisuwan
INC000002961293	Alert: Health Service Heartbeat Failure Server: SGITSMSTHSDN001.CRB.APMOLLER.NET	Pending	Low	4-Low	140	alert user	gpc scom	gcc	7/6/2011 3:11:37 PM	pramote chaisuwan
INC000002961164	server access issue	Pending	Medium	3-Medium	90	barde	nilesh s	gcc	7/6/2011 4:16:45 PM	pramote chaisuwan
INC000002959509	Req: Reimage PC/Laptop	Closed	Low	4-Low	140	puttawetmongkol	peeraphan	tha	7/6/2011 9:04:16 AM	peeraphan puttawetmong
INC000002956036	In: Printer Troubleshooting	Resolved	Low	4-Low	140	wantcharoenkam	chalk.aew	tha	7/5/2011 4:43:45 PM	chalk.aew wantcharoenk
INC000002954196	Req: Reimage PC/Laptop	Closed	Low	4-Low	140	puttawetmongkol	peeraphan	tha	7/5/2011 10:25:56 AM	peeraphan puttawetmong
INC000002951655	Alert: Failed to Connect to Computer Server: SGITSMSTHSDN001.CRB.APMOLLER.NET	Resolved	Critical	1-Critical	20	alert user	gpc scom	gcc	7/4/2011 6:20:49 PM	chalk.aew wantcharoenk
INC000002951290	Req: Reimage PC/Laptop	Resolved	Low	3-Medium	120	puttawetmongkol	peeraphan	tha	7/4/2011 5:14:19 PM	peeraphan puttawetmong
INC000002948317	In: Printer Troubleshooting	Resolved	Low	3-Medium	120	jancharoen	pimpacha	tha	7/4/2011 10:29:53 AM	chalk.aew wantcharoenk

ภาพที่ ค. 8 แสดงหน้า Incident ที่ส่งให้ทีมประเทศไทย

This one shows who assign to who, and information of incident request.



Incident INC000002970642 (Modify)

BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Incident Management

Incident Request

SLM Status

Quick Links

- Assign to Me
- CI Search
- Select Operational
- Select Product
- Select Template
- View Broadcast

Functions

- Advanced Functions
- Create Other Requests
- Consoles

Incident ID* INC000002970642

Process Flow Status

Identification and Recording | Investigation and Diagnosis | Resolution and Recovery | Incident Closure | Normal | Closed

Incident Request Information

Summary* Req: Reimage PC/Laptop **Status*** Resolved **Status Reason** Solution Provided

Notes Req: Reimage PC/Laptop **Impact*** 4-Minor/Localized **Priority*** Low

Escalated? No **Response** No **Urgency*** 4-Low **Weight*** 140

Customer | **Contact** | **Classification** | **Work Info** | **Tasks** | **Assignment** | **Vendor** | **Relationships** | **Resolution** | **Financials** | **Date/System**

Incident Assignee

Support Company* apa **Incident Owner** Owner Support Company gsc

Support Organization* MLIT **Owner Support Organization** Servicedesk

Assigned Group* WSM THA **Owner Group*** Manila-SD

Assignee* pramote chaisuwan **Owner** estrella pinca casubuan

Set Assignment using [Set] [Clear]

Current Assignee Effort Time

Effort Time Spent Minutes 0

Total Time Spent Minutes 0

Assignment Transfers

Transfers between Groups: 4

Transfers between Individuals: 6

Total Transfers: 6

Stopped **Update Assignment Log**

Save **Print** **Close**

ภาพที่ ค. 9 แสดงหน้า Incident ว่างานถูกส่งโดยใคร และใครรับผิดชอบอยู่

And this one shows status of incident request

Process Flow Status

Identification and Recording	Investigation and Diagnosis	Resolution and Recovery	Incident Closure Normal	Closed
------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------------------	--------

ภาพที่ ค. 10 แสดงสถานะของ Incident

9. If you want to update status, select Work info.

Incidents (Search)

BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Incident Management

Incident Request

Incident ID*: **Service Request ID**

Process Flow Status

Identification and Recording	Investigation and Diagnosis	Resolution and Recovery	Incident Closure	Closed
------------------------------	-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

Incident Request Information

Summary* **Status*** **Status Reason**

Notes **Impact*** **Priority***

Escalated? **Response** **Urgency*** **Weight***

Customer **Contact** **Classification** **Work Info** **Assignment** **Vendor** **Relationships** **Resolution** **Date/System**

Add Work Info

Work Info Type **General Information**

Date **Source** **Summary** **Notes**

File Name	File Size	Attach Label
Attachment 1		
Attachment 2		
Attachment 3		

Locked **View Access** **Public**

Work Info History

Type	Summary	Inbound	Outbound	Date

Click to Refresh

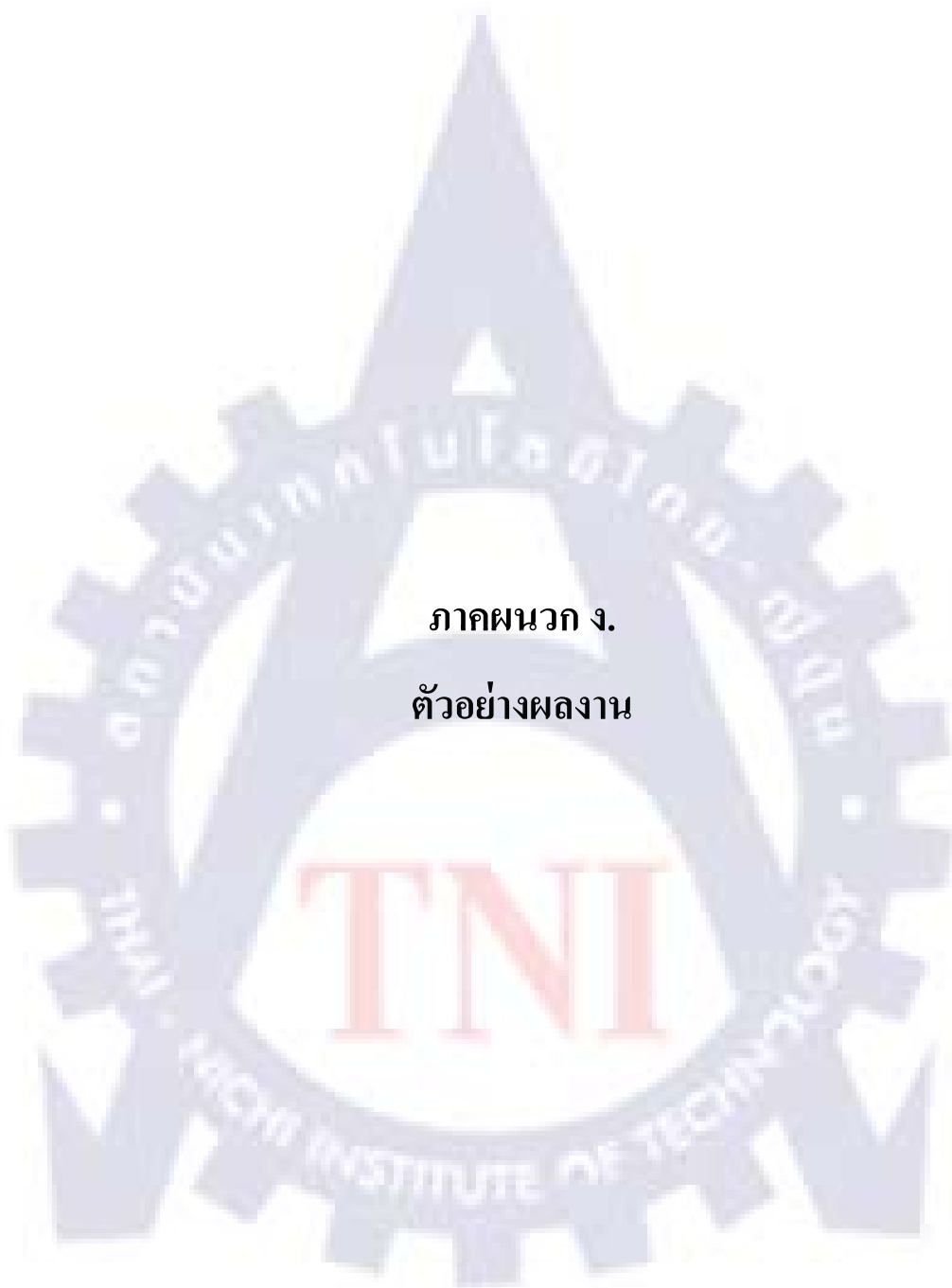
View **Report**

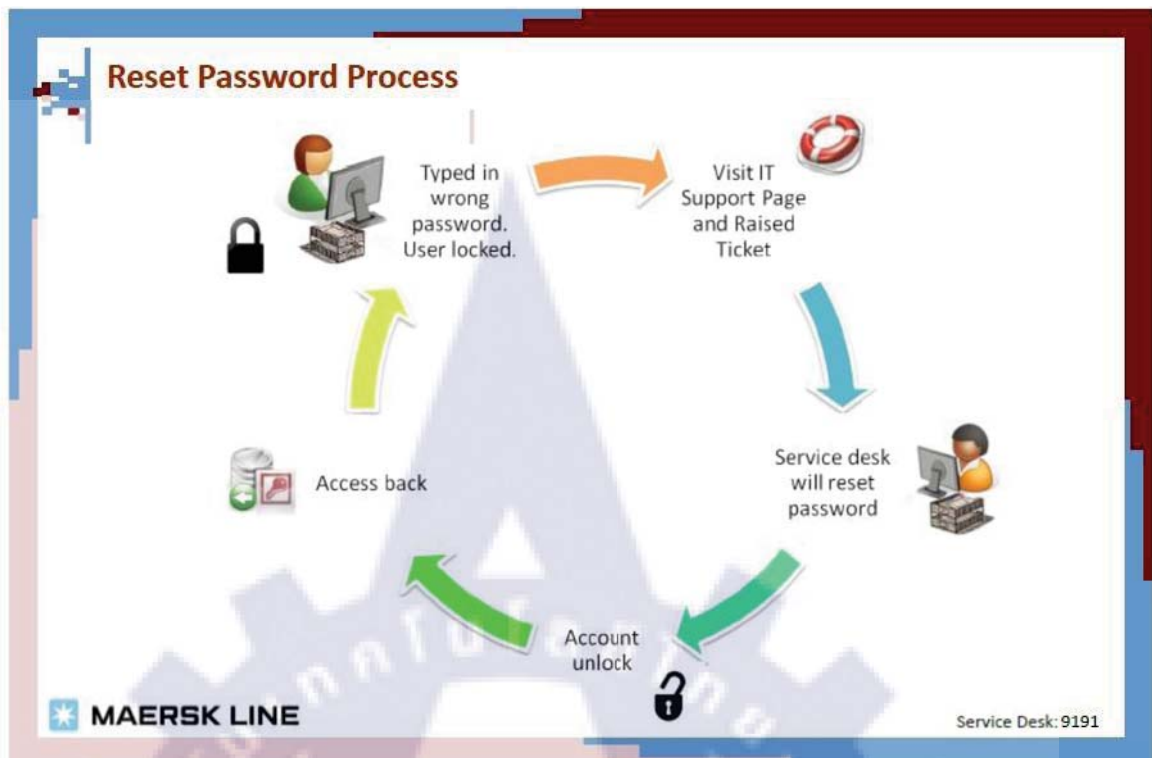
Search **Print** **Close**

ภาพที่ ค. 11 แสดงหน้า Work Info

ภาคผนวก ง.

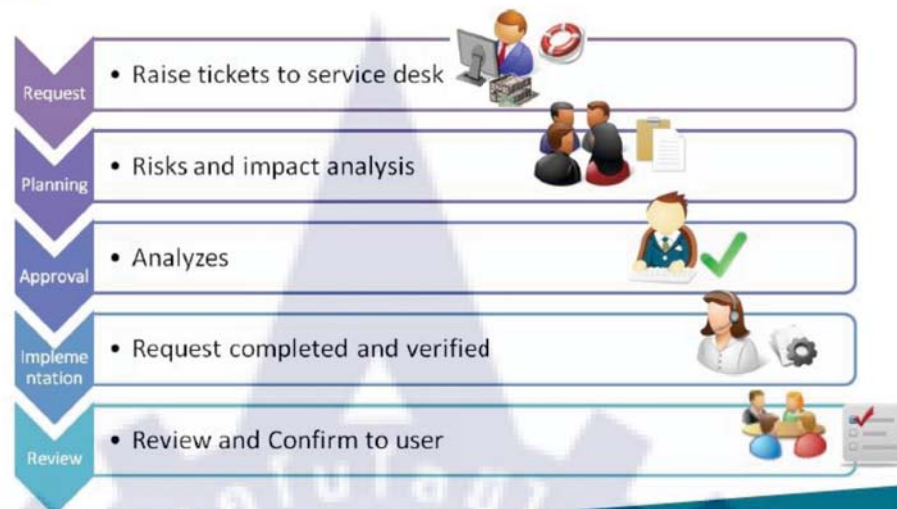
ตัวอย่างผลงาน





ภาพที่ ง.1 แสดงกระบวนการขอรหัสผ่านใหม่ผ่าน Service Desk

Process of Raise tickets



Service Desk : 9191

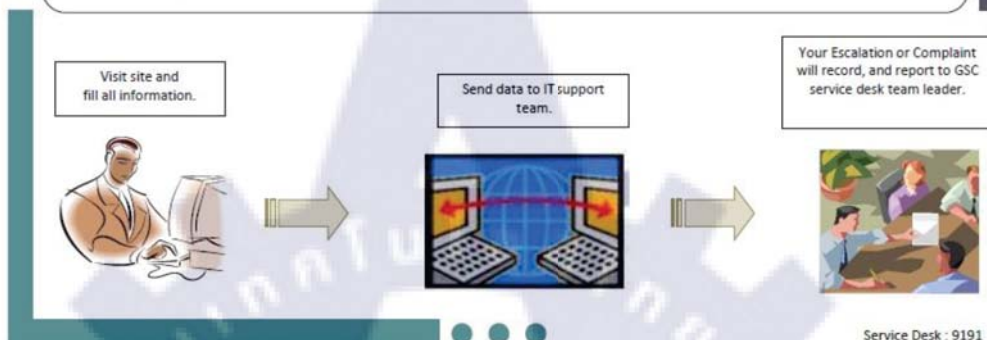
ภาพที่ ง. 2 แสดงกระบวนการ Raised Tickets

Escalations & Complaints Processes

Escalations & Complaint

Escalations for following up and check status of your ticket which is not responded.
Complaints for complaining about Service desk which send to other IT support group.

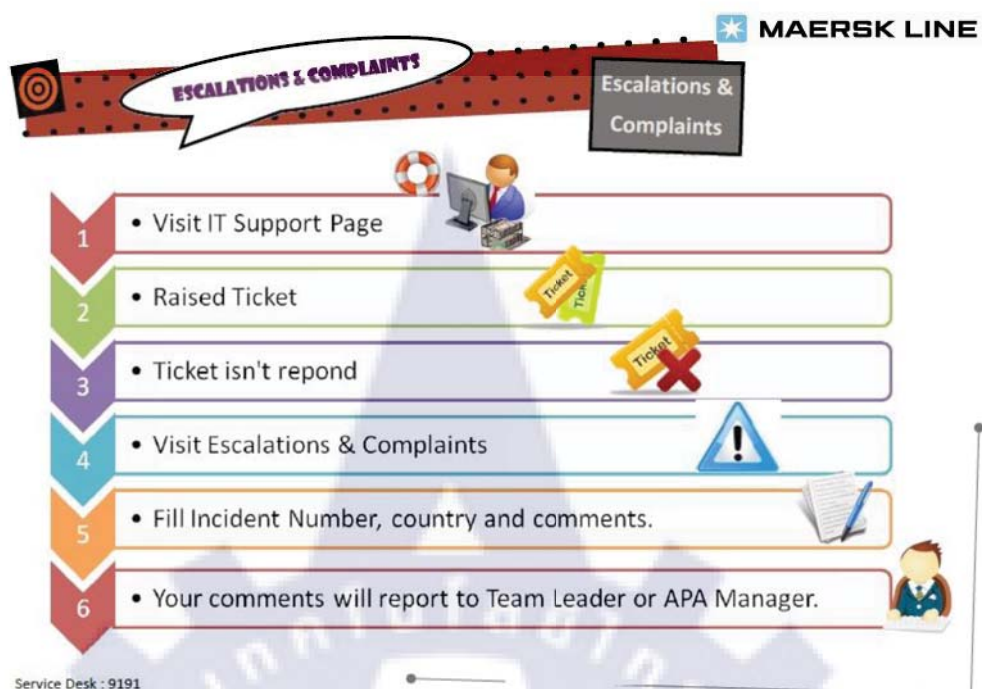
1. Visit <http://maerskline.apmoller.net/processes/MUIT/ITSupport/Pages/Escalations.aspx> on Enable page (or IT Support Page).
2. Select Escalation or Complaint.
3. Fill Incident Number, country and comments. Your comments will report to Team Leader.
4. Then click OK.



ภาพที่ ง.3 แสดงกระบวนการ Escalations & Complaints (1)



ภาพที่ ง.4 แสดงกระบวนการ Escalations & Complaints (2)



ภาพที่ ง.5 แสดงกระบวนการ Escalations & Complaints (3)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวพีรพรรณ พุทธเวชมงคล

วัน เดือน ปีเกิด

20 มิถุนายน พ.ศ. 2532

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา	โรงเรียนเซนต์หลุยส์ศึกษา	พ.ศ. 2539-2544
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์	พ.ศ. 2545-2547
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์	พ.ศ. 2548-2550
ระดับปริญญาตรี	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	พ.ศ. 2551-2555

ประวัติการฝึกอบรม

1. AIT Seminar Course, Asian Institute of Technology (AIT)
2. Industry SME, Former Japanese Government
3. Satellite Station, CAT Telecom Public Company
4. Exchange Student, Meitoku Gijuku Senior High School, JAPAN
5. Exchange Student, Ritsumeikan University, JAPAN