

- 2 JAN 2002



**DEVELOPMENT OF HELP DESK SUPPORT APPLICATION PROGRAM
FOR COMPUTER SYSTEM
CASE STUDY : C.S. COMMUNICATIONS CO., LTD.**

WANLAYA PANJAHONG

อภิรักษ์พานิชกุล

จาก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
(TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2001

**ISBN 974-04-0812-5
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

TH
Wg4gd
2001

Copyright by Mahidol University

4037582 EGTI/M : MAJOR: TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM
MANAGEMENT; M.Sc. (TECHNOLOGY OF INFORMATION
SYSTEM MANAGEMENT)

KEY WORDS : DEVELOPMENT / HELPDESK SYSTEM / DATABASE /
INFORMATION SYSTEM

WANLAYA PANJAHONG : DEVELOPMENT OF HELP DESK SUPPORT
APPLICATION PROGRAM FOR COMPUTER SYSTEM CASE STUDY: C.S.
COMMUNICATIONS CO., LTD : THESIS ADVISORS : SUTTINANT NANTACHIT, M.S.,
MONTHREE CHULASAMAYA M.D., Ph.D., CHUMCHOK NAMSRISAKULRAT M.Eng.
112 p. ISBN 974-04-0812-5

The objective of this research was to develop a helpdesk support application program for the computer system in the C.S. Communications Co., Ltd. organization to enable the system to be used via web page.

The research began with the study and analysis of the problem of the existing system. The new system was then developed to solve problems by simulating the helpdesk system which was based on Microsoft Windows NT 4.0 operating system. The web pages were created with Hyper Text Markup Language (HTML) and Active Server Page (ASP), and The database system was created with Microsoft Access 97. In addition, the web page and database were linked by using Open Database Connectivity (ODBC).

The result of the research is a prototype of the Help Desk Support Application program for computer systems in an organization. The information consists of two sections. First, is the knowledge and general information, and the second one is information of problem solving for helpdesk user members. Security of the helpdesk system was protected by verifying user authorization before the service can be used. For the problem request service, the user can key in request problem in the request form on the web page and data will be recorded in the database automatically. The helpdesk operator can check the status, solve problems which are base on the queue of requests submitted. Moreover, the system lets the helpdesk operator track the problem online. The systems can reduce task, paper usage, resource usage and shorten the helpdesk process. The results of the experiment show that the system does work accurately and efficiently.

4037582 EGTI/M : สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ ;

วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

วลยา ปัญหงษ์ : การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับผู้ใช้บริการการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบคอมพิวเตอร์

กรณีศึกษา : บริษัท ซี เอส คอมมิวนิเคชันส์ จำกัด (DEVELOPMENT OF HELP DESK SUPPORT APPLICATION PROGRAM FOR COMPUTER SYSTEM CASE STUDY: C.S.

COMMUNICATIONS CO., LTD) : คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุทรินันท์ นันทจิต M.S., มนต์รี

จุลสมัย M.D., Ph.D., ชุมโชค นำศรีสกุลรัตน์ M.Eng. 112 หน้า. ISBN 974-04-0812-5

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบสำหรับผู้ใช้บริการการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กรผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้ข้อมูลตัวอย่างของบริษัท ซี เอส คอมมิวนิเคชันส์ จำกัด เป็นกรณีศึกษา

การดำเนินการวิจัยเริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานปัจจุบัน และออกแบบและพัฒนาระบบงานใหม่เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น โดยการจำลองระบบการทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows NT 4.0 สร้าง Web page ด้วยภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) และ ASP (Active Server Page) สร้างฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Access 97 และทำการเชื่อมโยงระหว่าง Web page และฐานข้อมูลด้วย ODBC (Open Database Connectivity)

ผลที่ได้จากการวิจัยคือ ต้นแบบของโปรแกรมสำหรับผู้ใช้บริการการช่วยเหลือทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร มีสารสนเทศที่น่าเสนอ สองส่วนได้แก่ ส่วนแรก ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่สอง เป็น-ข้อมูลในการให้บริการการแก้ไขปัญหากับสมาชิกที่ทำการลงทะเบียน ส่วนการใช้บริการ จะมีการรักษาความปลอดภัยโดยการตรวจสอบชื่อและรหัสผ่านก่อนเข้าใช้ระบบ การขอความช่วยเหลือสามารถแจ้งรายละเอียดผ่านหน้าเว็บ พร้อมกับข้อมูลจะถูกบันทึกลงฐานข้อมูลโดยอัตโนมัติ และเจ้าหน้าที่สามารถเข้ามาตรวจสอบและแก้ปัญหตามลำดับก่อนหลังของผู้แจ้ง นอกจากนี้ยังสามารถติดตามตรวจสอบสถานะของปัญหาแต่ละปัญหาได้อย่างสะดวก เป็นการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ลดปริมาณกระดาษ และลดเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา จากการทดสอบโปรแกรมด้วยข้อมูลตัวอย่างผลปรากฏว่า โปรแกรมสามารถทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างครบครัน และถูกต้องเป็นที่น่าพอใจ