

เอกสารผลงานที่เสนอให้ประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักวิทยาศาสตร์ 8 ว

เรื่องที่ 1

การพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ :
กรณีบริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)
ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

โดย
นางอัญญาดา ตั้งดวงดี
นักวิทยาศาสตร์ 7 ว

ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2548

ข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

เอกสารผลงานที่เสนอให้ประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักวิทยาศาสตร์ 8 ว

เรื่องที่ 1

การพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ :
กรณีบริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)
ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เลขหมู่ ๐๓๕๓
๐๑ ๑๒
เลขทะเบียน ๑๓๘๘ ๕
วันที่ ๒๕/๑๒/๕๕

โดย
นางอัญญาดา ตั้งดวงดี
นักวิทยาศาสตร์ 7 ว

ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2548

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

บทคัดย่อ

การศึกษากการสร้างระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ : กรณีบริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงาน วิธีการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ การศึกษา วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบันและความต้องการพัฒนาระบบ จัดจำแนกประเภทปัญหาที่พบจากการให้บริการ ออกแบบระบบประมวลผลฯ พัฒนาและทดลองใช้ระบบขอบเขตของการพัฒนารอบคลุมการให้บริการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแบบคำขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013) ของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศศาสตร์และเทคโนโลยี ระยะเวลา 3 ปี ผลการพัฒนาพบว่าข้อมูลที่ประมวลได้สามารถใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ ใช้ประกอบการพิจารณาเสนอชื่อบุคคลเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศศาสตร์และเทคโนโลยี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่มีการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีในลักษณะเดียวกันได้

Abstract

The objective of this study is to develop the operating compilation system to enhance the efficiency of service division management focusing on the technical information technology service of the Bureau of Science and Technology Information. The approach was the study of the existing operation system and analyzing the requirement of system development, problems. The type of the problems during the service was then identified and classified. The operating compilation system was developed and tested. The scope of the study covers the technical problems of equipments and communication occurring on the F-IG-013 form within 3 years. The benefits of this study are 1) to provide the data base useful for staff promotion, 2) to plan the training course in order to enhance the IT staff potential to be able to solve the IT problems, and 3) to apply for other organizations where service IT problem solving.

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานการศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความกรุณาในการให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จากผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (นางมยุรี ผ่องผุดพันธ์) ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณคุณนันทนันท์ โกมลวานิช นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ที่ให้คำแนะนำในการพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ

ขอขอบคุณคุณฉัตรภัทร ไกรภักดิ์ และคุณวนิดา วิเวก ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยพิมพ์เอกสารบางส่วน เพื่อให้ผู้ศึกษาได้มีเวลาศึกษาวิเคราะห์ออกแบบพัฒนาระบบมากขึ้น

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ร่วมงานทุกท่านที่คอยให้กำลังใจจนผลการศึกษานี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อ	ก	
Abstract	ข	
กิตติกรรมประกาศ	ค	
สารบัญ	ง	
สารบัญตาราง	ฉ	
สารบัญภาพ	ช	
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ความสำคัญของประเด็นการศึกษา	1
	1.2 วัตถุประสงค์	2
	1.3 ขอบเขต	2
	1.4 แนวทางการดำเนินงาน	2
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	การศึกษาวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน	4
	2.1 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	4
	2.1.1 บทบาทหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	4
	2.1.2 การแบ่งโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	4
	2.1.3 บุคลากรภายในสำนักหอสมุดและ ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6
	2.2 สรุปสถานภาพปัจจุบันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7
	2.3 การดำเนินงานให้บริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
	2.4 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดประเภทปัญหา	11
	2.5 สรุปความต้องการพัฒนาระบบ	11
	2.6 สรุปขั้นตอนการศึกษาการสร้างระบบประมวลผลการปฏิบัติงาน	14
บทที่ 3	การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	15
	3.1 แผนภาพแสดงกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram)	15
	3.2 การเชื่อมโยงตาราง (ER-Diagram)	17
	3.3 โครงสร้างข้อมูล (Data Structure)	17

	หน้า
3.4 พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)	19
3.5 การออกแบบลักษณะหน้าจอ (Screen Design)	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์และออกแบบ	25
4.1 ระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานบริการ	25
4.2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ด้านการบริหารจัดการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	35
บทที่ 5 วิจัยผลการดำเนินการ สรุปและข้อเสนอแนะ	51
5.1 วิจัยผลการดำเนินการ	
5.2 สรุปและข้อเสนอแนะ	
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	54
ก ผลการสำรวจฐานข้อมูลภายในสำนักหอสมุดและ ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ก-1
ข รายการปัญหาด้านไอทีที่พบจากการให้บริการระหว่างปี 2545-2548	ข-1
ค แผนพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค-1
ง รูปแบบรายงาน	ง-1
• รายงานสรุปจำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที	
• รายงานสรุปสถิติการให้บริการตามเวลาที่กำหนด	

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	ผลการสำรวจครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดฯ	7
ตารางที่ 2.2	รายงานสรุปการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	13
ตารางที่ 3.1	รายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ	18
ตารางที่ 3.2	ประเภทของปัญหา	18
ตารางที่ 3.3	หน่วยงานที่ขอรับบริการ	19
ตารางที่ 3.4	รายงานผลการปฏิบัติงาน	19
ตารางที่ 3.5	พจนานุกรมข้อมูลในรายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ	19
ตารางที่ 3.6	พจนานุกรมข้อมูลในประเภทของปัญหา	20
ตารางที่ 3.7	พจนานุกรมข้อมูลในหน่วยงานที่ขอรับบริการ	20
ตารางที่ 3.8	พจนานุกรมข้อมูลในรายงานผลการปฏิบัติงาน	21
ตารางที่ 4.1	จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกตามประเภทปัญหาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2545	35
ตารางที่ 4.2	จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกตามประเภทปัญหาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2546	38
ตารางที่ 4.3	จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกตามประเภทปัญหาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2547	40
ตารางที่ 4.4	จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกตามประเภทปัญหาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2548	43
ตารางที่ 4.5	จำนวนการขอรับบริการของแต่ละหน่วยงานในสำนักหอสมุดฯ ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548	46

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	แผนภาพแสดงร้อยละของบุคลากรแต่ละกลุ่ม	6
ภาพที่ 2.2	แผนภาพแสดงร้อยละของข้อมูลแต่ละกลุ่ม	8
ภาพที่ 2.3	แบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	9
ภาพที่ 2.4	แบบที่ได้รับการให้บริการจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่เรียบร้อย	10
ภาพที่ 2.5	รูปแบบรายงานสรุปสถิติการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือ จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	12
ภาพที่ 3.1	Context Diagram	15
ภาพที่ 3.2	Level 1	16
ภาพที่ 3.3	ความเชื่อมโยงระหว่างตาราง	17
ภาพที่ 3.4	การออกแบบหน้าจอเมนูหลัก	21
ภาพที่ 3.5	การออกแบบหน้าจอแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	22
ภาพที่ 3.6	การออกแบบหน้าจอพิมพ์รายงาน	23
ภาพที่ 3.7	การออกแบบหน้าจอแสดงรูปแบบรายงานสรุปสถิติการให้บริการ	23
ภาพที่ 3.8	การออกแบบหน้าจอรายงานสรุปแบบขอความร่วมมือจาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	24
ภาพที่ 4.1	หน้าจอเมนูหลัก	26
ภาพที่ 4.2	หน้าจอแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	26
ภาพที่ 4.3	หน้าจอแสดงสถานะ “เพิ่ม”	27
ภาพที่ 4.4	หน้าจอยืนยันการแก้ไขข้อมูล	28
ภาพที่ 4.5	หน้าจอยืนยันการลบข้อมูล	28
ภาพที่ 4.6	หน้าจอเมนูบาร์ การค้นหาข้อมูล	29
ภาพที่ 4.7	หน้าจอการค้นหาข้อมูล โดยใช้ชื่อผู้ให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที	30
ภาพที่ 4.8	หน้าจอการคลิกเลือกวันเริ่มต้นที่ต้องการให้ระบบประมวลผล รายงานสรุปสถิติการให้บริการ	30
ภาพที่ 4.9	หน้าจอการคลิกเลือกวันสุดท้ายที่ต้องการให้ระบบประมวลผล รายงานสรุปสถิติการให้บริการ	31
ภาพที่ 4.10	หน้าจอแสดงกล่องข้อความเตือนในกรณีไม่มีข้อมูลในช่วงเวลาที่กำหนด	31
ภาพที่ 4.11	หน้าจอแสดงรูปแบบรายงานสรุปสถิติการให้บริการตามช่วงเวลาที่กำหนด	32

	หน้า	
ภาพที่ 4.12	หน้าจอการคลิกเลือกวันเริ่มต้นที่ต้องการให้ระบบประมวลผล รายงานแบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	32
ภาพที่ 4.13	หน้าจอการคลิกเลือกวันสุดท้ายที่ต้องการให้ระบบประมวลผล รายงานแบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	33
ภาพที่ 4.14	หน้าจอแสดงรายงานแบบการขอความร่วมมือตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด	33
ภาพที่ 4.15	หน้าจอแสดงรายงานแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในกรณีไม่ปรากฏข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดให้ประมวลผลรายงาน	34
ภาพที่ 4.16	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีจำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2545	36
ภาพที่ 4.17	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามประเภทปัญหา ปีงบประมาณ 2545	37
ภาพที่ 4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ ปีงบประมาณ 2545	37
ภาพที่ 4.19	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีจำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2546	38
ภาพที่ 4.20	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามประเภทปัญหา ปีงบประมาณ 2546	39
ภาพที่ 5.21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ ปีงบประมาณ 2546	40
ภาพที่ 4.22	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีจำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2547	41
ภาพที่ 4.23	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามประเภทปัญหา ปีงบประมาณ 2547	42
ภาพที่ 4.24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ ปีงบประมาณ 2547	42
ภาพที่ 4.25	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีจำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2548	43
ภาพที่ 4.26	แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามประเภทปัญหา ปีงบประมาณ 2548	44

	หน้า	
ภาพที่ 4.27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ ปีงบประมาณ 2548	45
ภาพที่ 4.28	แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของกลุ่มงานห้องสมุด ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548	47
ภาพที่ 4.29	แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของศูนย์สารสนเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548	47
ภาพที่ 4.30	แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548	48
ภาพที่ 4.31	แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2545 ระหว่างหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดฯ	48
ภาพที่ 4.32	แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2546 ระหว่างหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดฯ	49
ภาพที่ 4.33	แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2547 ระหว่างหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดฯ	49
ภาพที่ 4.34	แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2548 ระหว่างหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดฯ	50

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญของประเด็นการศึกษา

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้สำนักหอสมุดฯ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วยการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจของกรม จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ วางระบบ และพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล และระบบเครือข่าย ศึกษาความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงบูรณาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและบริการให้อยู่ในแนวทางเดียวกัน สามารถบริหารจัดการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ บริหารจัดการ และติดตามดูแลความปลอดภัยของระบบงานคอมพิวเตอร์ ทำแผนพัฒนาบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องนอกจากนี้ยังต้องให้ความช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านไอที) แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมวิทยาศาสตร์บริการตามแบบฟอร์ม “การขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013) ซึ่งเป็นงานส่วนหนึ่งที่จะต้องรับผิดชอบและรายงานผลการดำเนินงานแก่คณะกรรมการซึ่งนำระบบการบริหารงานคุณภาพของสำนักหอสมุดฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000

ปัญหาอุปสรรคที่พบคือบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (หรือที่นิยมเรียกกันทั่วไปว่า “ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ”) มีจำนวนจำกัดและต้องแบกรับภาระกิจจาก 2 ส่วนคือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและจากภารกิจตามโครงสร้างการบริหารราชการเดิม¹ ในขณะที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นหลายเท่าตัวเพราะจากเดิมรับผิดชอบรับผิดชอบเฉพาะงานคอมพิวเตอร์ภายในสำนักหอสมุดฯ แต่ปัจจุบันต้องรับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์ระดับกรมภายใต้ภารกิจที่กล่าวข้างต้น รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยหนึ่งที่ใช้พิจารณาประกอบการประเมินคืองานการให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ตามแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013) การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ให้เห็นถึงประเภทของปัญหา และปริมาณงานที่ให้บริการในแต่ละเดือน รายไตรมาส หรือทุก 6 เดือนเป็นงานที่ต้องใช้เวลา แต่มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ที่สามารถแปลงให้อยู่ใน

¹ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้มีการแบ่งส่วนราชการมาจาก “กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี” ซึ่งเดิมประกอบด้วย 5 ฝ่าย 1 งานคือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, ฝ่ายเทคนิคและคอมพิวเตอร์, ฝ่ายสารนิเทศไทย, ฝ่ายบริการและบำรุงรักษา, ฝ่ายสารนิเทศสิทธิบัตรและมาตรฐาน และ งานธุรการ แต่ปัจจุบันสำนักหอสมุดฯ ประกอบด้วย 1 ฝ่าย 1 กลุ่มงาน และ 2 ศูนย์ คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

รูปของขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานได้

ด้วยเหตุนี้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานฯ โดยระบบดังกล่าวสามารถจัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์รายงานตามรูปแบบที่ต้องการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสืบค้นข้อมูลเพิ่ม ใช้ประกอบการประเมินพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อให้สามารถกำหนดประเภทปัญหาที่พบจากการให้บริการตามแบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013)
3. เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้รับประกอบการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสะดวก รวดเร็ว
5. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเสนอชื่อบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.3 ขอบเขต

การพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการพัฒนาในขอบเขตการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแบบคำขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013) ของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ระยะเวลาระหว่างตุลาคม 2544 – พฤษภาคม 2548 (ปีงบประมาณ 2545- 2548)

1.4 แนวทางดำเนินงาน

1. ศึกษาวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน
2. ศึกษาความต้องการพัฒนาระบบ

3. วิเคราะห์และจัดจำแนกปัญหาที่พบจากการให้บริการ
4. วิเคราะห์และออกแบบระบบประมวลผลฯ
5. เขียนโปรแกรมพัฒนาระบบ
6. ทดลองใช้ระบบ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 โปรแกรม
2. มีต้นแบบการกำหนดประเภทปัญหาที่พบอันเนื่องมาจากการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013)
3. สามารถดำเนินการส่งรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน รายไตรมาส และราย 6 เดือนให้ผู้บังคับบัญชาในระดับเหนือขึ้นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
4. สามารถสืบค้นข้อมูลจากชื่อคน ประเภทปัญหา หรือสืบค้นจากชื่อหน่วยงานที่ขอรับบริการ
5. สามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับประกอบการพิจารณาความคิดความชอบของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 2

การศึกษาวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

ในการพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริหาร ได้ดำเนินการเพื่อให้ได้ระบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน และตรงกับความต้องการมากที่สุด จึงได้มีการนำผลการสำรวจสถานภาพปัจจุบัน รวมทั้งการรวบรวมความต้องการจากผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยในบทนี้กล่าวถึงข้อสรุปของการวิเคราะห์ความต้องการระบบ เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบประมวลผลฯ ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 บทบาทหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วยการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจของกรม จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ วางระบบและพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล และระบบเครือข่าย ศึกษาความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงบูรณาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและบริการให้อยู่ในแนวทางเดียวกัน สามารถบริหารจัดการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ บริหารจัดการและติดตามดูแลความปลอดภัยของระบบงานคอมพิวเตอร์ ทำแผนพัฒนาบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 การแบ่งโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น 4 งาน ได้แก่

2.1.2.1 งานวางแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- งานสนับสนุนคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วศ.
- งานทำงานแผนพัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร วศ.

2.1.2.2 งานระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

- งานวางแผน จัดทำ ติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการทำงานตามภารกิจของ วศ.
- งานบริหารจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ

- งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ วศ.

2.1.2.3 งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการ

- งานออกแบบ แนะนำ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในการทำงานและการบริหารงานตามภารกิจของ วศ.
- งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับหน่วยงานใน วศ. ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วศ.

2.1.2.4 งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- งานออกแบบ แนะนำ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการพัฒนาห้องสมุดอัตโนมัติ
- งานติดตามและประเมินผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานตามภารกิจของ วศ.
- งานบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- งานระบบโครงสร้างพื้นฐานรองรับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

หมายเหตุ

ระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือระบบงานสนับสนุนที่ช่วยให้การทำงานร่วมกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยระบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ แต่ไม่จำกัดเพียงเท่านั้น ระบบการให้บริการเครือข่ายท้องถิ่น, ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, ระบบรักษาความปลอดภัย, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ระบบการใช้งานไฟล์ร่วมกัน, ระบบการจัดการกับผู้ใช้งาน, ระบบการให้บริการเครือข่ายทางไกล เป็นต้น

2.1.3 บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ (ณ ปีงบประมาณ 2547)

สำนักหอสมุดฯ (สท.) มีข้าราชการ จำนวน 38¹ อัตรา สามารถจำแนกตามภารกิจหลักของหน่วยงานได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

2.1.3.1 กลุ่มให้บริการสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 19 อัตรา ได้แก่

- นักวิทยาศาสตร์ จำนวน 11 อัตรา
- บรรณารักษ์ จำนวน 8 อัตรา

2.1.3.2 กลุ่มให้บริการด้านไอที จำนวน 5 อัตรา ได้แก่

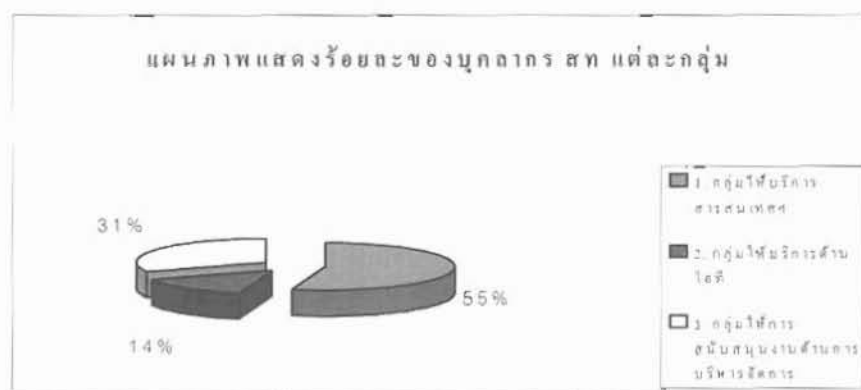
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 อัตรา
- เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 อัตรา
- นายช่างไฟฟ้า จำนวน 1 อัตรา

2.1.3.3 กลุ่มให้การสนับสนุนงานด้านการบริหารจัดการ จำนวน 11 อัตรา ได้แก่

- เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ จำนวน 1 อัตรา
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 อัตรา
- เจ้าหน้าที่งานธุรการ จำนวน 1 อัตรา
- เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 อัตรา
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 2 อัตรา
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 2 อัตรา

จากบุคลากร 3 กลุ่มข้างต้น สามารถแสดงสัดส่วนในรูปร้อยละของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ได้

ดั่งภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงร้อยละของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

¹ มีตำแหน่งว่างจำนวน 3 อัตรา (ยังไม่มีกรบรรจุ) ได้แก่ นักวิทยาศาสตร์ 8 ว (ไม่มีเงิน) จำนวน 1 อัตรา, นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 8 วช จำนวน 1 อัตรา, และบรรณารักษ์ 3 จำนวน 1 อัตรา

2.2 สรุปสถานภาพปัจจุบันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดฯ

การสำรวจสถานภาพปัจจุบันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดฯ ได้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.2.1 การสำรวจครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ได้ดำเนินการเมื่อเดือนธันวาคม 2547 โดยส่งแบบสำรวจไปยังศูนย์/กลุ่ม/ฝ่าย ในสำนักหอสมุดฯ ได้แก่

- ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สร.)
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ทส.)
- กลุ่มงานหอสมุด (สม.)
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (บร.)

โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดฯ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ผลการสำรวจครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดฯ

ชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ใช้	จำนวนข้าราชการ (คน)	จำนวนที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ (A)							
		PC	NB	LP	IJ	DM	PJ	DC	SN
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.)	38								
ผลท	1	1				1			
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (บร.)	5	3		1	1				
- กลุ่มงานหอสมุด (สม.)	13	22		2	1				
- ศูนย์สารสนเทศฯ (สร.)	9	8		2					
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ทส.)	7	12	1	1			1	1	1
รวม (59 รายการ)	35 คน	46	1	6	2	1	1	1	1

หมายเหตุ: PC = เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ, NB = เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก, LP = Laser Printer, IJ = Ink Jet Printer, DM = Dot Matrix Printer, PJ = Projector, DC = Digital Camera, SN = scanner

2.2.2 การสำรวจฐานข้อมูล (ณ เมษายน 2548)

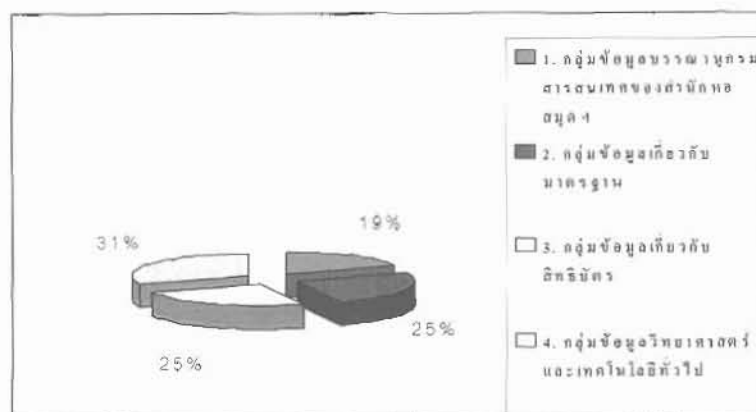
จากสรุปผลจากการสำรวจฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดฯ (ภาคผนวก ก) จำแนกได้เป็น 4 กลุ่มคือ

2.2.2.1 กลุ่มข้อมูลบรรณานุกรมสารสนเทศของสำนักหอสมุดฯ จำนวน 3 ฐาน ได้แก่

- ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - ฐานข้อมูลเครือข่ายสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
- 2.2.2.2 กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐาน จำนวน 4 ฐาน ได้แก่
- ฐานข้อมูลบรรณานุกรมมาตรฐานอาหารของ Codex
 - ฐานข้อมูลวิธีทดสอบของ USEPA
 - ฐานข้อมูลรายชื่อเอกสารมาตรฐานที่มีในหน่วยงานศูนย์ประสานงานสารนิเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - ฐานข้อมูลราชกิจจานุเบกษาสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 2.2.2.3 กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิบัตร จำนวน 4 ฐาน ได้แก่
- ฐานข้อมูล Patent Glossary
 - ฐานข้อมูล Patent File
 - ฐานข้อมูล Thai's Foreign Patent
 - ฐานข้อมูลเทคโนโลยีที่น่าสนใจ "Patent Gallery"
- 2.2.2.4 กลุ่มข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั่วไป จำนวน 5 ฐาน ได้แก่
- ฐานข้อมูล Technology File
 - ฐานข้อมูลบทความน่าสนใจ
 - ฐานข้อมูล Science Category
 - ฐานข้อมูลบทความวิทยุกระจายเสียง
 - ฐานข้อมูลข่าวสารราชการ วส.

โดยสามารถแสดงสัดส่วนในรูปร้อยละของแต่ละกลุ่มข้อมูลได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แผนภาพแสดงร้อยละของข้อมูลแต่ละกลุ่ม

2.3 การดำเนินงานให้บริการแก้ปัญหาด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแบบคำขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013)

จากข้อมูลบุคลากรในข้อ 2.1.3 พบว่าบุคลากรที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาด้าน IT มีจำกัด (ภาพที่ 2.1) ขณะที่จำนวนอุปกรณ์ด้าน IT (ตารางที่ 2.1) และผู้นำ IT มาประยุกต์ใช้ในงานมีจำนวนมาก (ภาพที่ 2.1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ออกแบบฟอร์มเรียกว่า “แบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ” ดังภาพ

F-IG-013 R01 :	
แบบขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	
วันที่.....	ลำดับที่.../...(เจ้าหน้าที่ศูนย์เป็นผู้กรอก)
(1) เขียน ทล.ผ่าน.....	
ด้วย.....พบว่าอุปกรณ์ชนิด.....หมายเลขครุภัณฑ์(หากมี)..... มีปัญหา	
ดังนี้คือ.....	
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบด้วย จักขอบคุณยิ่ง (ติดต่อกับ โทร.....)	
ลงชื่อ.....	
(2) ทล. มอบหมาย.....	วันที่มอบหมาย.....
.....	
(3) เขียน.....	ลำดับที่.../...(ทล. กรอก)
โปรดประสาน.....และดำเนินการตาม (1)	
ลงชื่อ.....(ทล.)	วันที่มอบหมาย.....
(4) เขียน ทล.	
ผลการตรวจสอบ และสาเหตุ.....	
วิธีการแก้ไข (ระบุ).....	
วันที่เริ่มให้บริการ..... เวลา.....	ถึงวันที่..... เวลา.....
ผู้ให้บริการ (ลงชื่อ)..... วันที่.....	ผู้ตรวจสอบ..... วันที่.....
(ทล./นักวิชาการคอมพิวเตอร์)	

ภาพที่ 2.3 แบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบขอความร่วมมือฯ แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผู้ขอรับบริการเป็นผู้กรอกรายละเอียด

ส่วนที่ 2 หัวหน้าศูนย์ฯ เป็นผู้บันทึกว่าได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ท่านใดไปปฏิบัติงาน (ส่วนนี้หัวหน้าศูนย์ฯ เป็นผู้เก็บไว้ติดตามงาน)

ส่วนที่ 3 หัวหน้าศูนย์ฯ แจ้งผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

ส่วนที่ 4 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ (ผู้รับมอบหมาย) เป็นผู้กรอรายละเอียดและบรรทัดสุดท้าย
หัวหน้าศูนย์ฯ จะเป็นผู้ตรวจสอบ

2.3.1 ขั้นตอนการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือฯ มีดังนี้

2.3.1.1. บุคลากรที่ประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น กรอกแบบฟอร์มในลำดับ (1) เสนอผู้บังคับบัญชา(ระดับฝ่าย/กลุ่ม/ศูนย์) ผ่านผู้บังคับบัญชา (ระดับงาน) ระบุปัญหาที่พบ ส่งแบบมาที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.1.2. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาปัญหาที่พบ เพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ไปแก้ไขปัญหาคตามแบบขอความร่วมมือฯ ที่ได้รับ

2.3.1.3. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เมื่อแก้ไขปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ระบุสาเหตุของปัญหาไว้ในแบบดังกล่าวในส่วนที่ (4) แล้วส่งให้หัวหน้าศูนย์ฯ เพื่อตรวจสอบ

2.3.1.4. หัวหน้าศูนย์ฯ ตรวจสอบการทำงานโดยสอบถามผลการดำเนินการจากผู้ขอรับบริการ

ตัวอย่าง แบบฟอร์มที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการแก้ไขปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

F-IG-013 R01 :	
แบบขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	
วันที่...21 เมษายน.....	ลำดับที่.../...(เจ้าหน้าที่ศูนย์เป็นผู้กรอก)
(1) เรียน ททส.ผ่าน... หสม..	
คิว.....พบว่าอุปกรณ์ชนิด.....หมายเลขครุภัณฑ์(หากมี)...Si 1-1...มีปัญหาดังนี้คือ..... คีย์บอร์ดพิมพ์แล้วไม่มีตัวอักษรขึ้น คอมฯมีเสียงดัง(ร้องเมื่อกดแป้นพิมพ์)..... จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคิวฯ จักขอบคุณยิ่ง (ติดต่อกลับ โทร 7254.) ลงชื่อ ชื่นจิต	
(2) ททส. มอบหมาย...คุณนภคด.....	วันที่มอบหมาย...21 เมษายน 2548 เวลา 15.15 น...
.....	
(3) เรียน...คุณนภคด.....	ลำดับที่.../...(ททส. กรอก)
โปรดประสาน...คุณ ชื่นจิต.....และดำเนินการตาม (1)	
ลงชื่อ.....อัญญาดา.....(ททส)	วันที่มอบหมาย...21 เมษายน 2548.....
(4) เรียน ททส.	
ผลการตรวจสอบ และสาเหตุ.....Mainboard มีอาการผิดปกติ.....	
วิธีการแก้ไข (ระบุ).....เปลี่ยน CPU ใหม่ เครื่องใหม่แทน.....	
วันที่เริ่มให้บริการ...21 เมษายน 2548... เวลา...15.40 น. ถึงวันที่...21 เมษายน 2548... เวลา...16.00 น.....	
ผู้ให้บริการ (ลงชื่อ).....นภคด..... วันที่...21 เมษายน 2548.....ผู้ตรวจสอบ อัญญาดา.วันที่ 21 เมษายน 2548	
(ททส./นักวิชาการคอมพิวเตอร์)	

ภาพที่ 2.4 แบบที่ได้รับการให้บริการจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.4 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดประเภทของปัญหา

จากการให้บริการช่วยเหลือปัญหาด้าน IT แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุดฯ ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548 มีจำนวนการให้บริการทั้งสิ้น 93 ครั้ง (รายละเอียดในภาคผนวก ข)

สามารถวิเคราะห์และจัดจำแนกได้เป็น 6 ประเภท คือ

- (1) ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- (2) ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง
- (3) ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- (4) ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware / การติดตั้ง)
- (5) ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่ายและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (servers)
- (6) ปัญหาไวรัส

2.5 ระบุความต้องการพัฒนาระบบ

2.5.1 ความต้องการเบื้องต้น

การพัฒนาระบบประมวลผลฯ เป็นแนวทางหนึ่งในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากภารกิจบางส่วนที่หัวหน้าศูนย์ฯ ต้องรับผิดชอบ ได้แก่

- (1) การทำแผนพัฒนาบุคลากรกรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาคผนวก ก)
- (2) ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (3) การรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก้ไขปัญหาด้าน IT แก่คณะกรรมการ
ชี้แนะระบบการบริหารงานคุณภาพ ของสำนักหอสมุดฯ (ภาคผนวก ง)

ดังนั้น หัวหน้าศูนย์ฯ จำเป็นต้องมีข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ สมองภารกิจงานข้างต้น โดยระบบดังกล่าวจะต้องสามารถจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์รายงานผลการปฏิบัติงานรูปแบบที่ต้องการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด นั่นคือรายงานผลรายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปีได้ และสามารถสืบค้นข้อมูลตามรายชื่อบุคคลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้

2.5.2 รูปแบบรายงาน

จากความต้องการเบื้องต้น มีประเด็นที่ผู้บริหารควรนำมาวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ได้แก่

- | | | |
|---|----------------|---|
| 1. ประเภทของปัญหาที่พบ | กำหนดสัญลักษณ์ | A |
| 2. หน่วยงานที่ขอรับบริการ | กำหนดสัญลักษณ์ | B |
| 3. จำนวนครั้งการให้บริการของแต่ละคน (เจ้าหน้าที่ศูนย์ IT) | กำหนดสัญลักษณ์ | C |
| 4. ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละครั้งของแต่ละประเภท | กำหนดสัญลักษณ์ | D |

- | | | |
|------------------------|---|---|
| 5. แนวทางการแก้ไขปัญหา | ” | E |
| 6. ปีที่ให้บริการ | ” | F |

จากผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงในแต่ละประเด็นพบว่า มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันและผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากความเชื่อมโยงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) การกำหนดแผนการฝึกอบรม และ การกำหนดแผนการรักษาความปลอดภัย
มาจาก ความเชื่อมโยงในประเด็น = A + B
- (2) การพิจารณาทักษะ/ความสามารถของบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ, การพิจารณาความดีความชอบ แผนการจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาไอทีเบื้องต้น ให้บุคลากร สท.
มาจากความเชื่อมโยงในประเด็น = C+D+E+F

ดังนั้น รูปแบบรายงานที่ควรนำเสนอผู้บริหารจึงมี 2 แบบ คือ

1. รายงานสรุปสถิติการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013)

จากข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบความร่วมมือฯ สามารถนำมาเสนอในรูปแบบการประมวลผลการให้บริการตามฯ ตามภาพที่ 2.5

การประมวลผลการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013) ระหว่างปี 2543 – 2548				
จากการสำรวจการขอความร่วมมือศูนย์ IT (F-IG-013) ปี 2543-2548 พบว่ามีความหลากหลายของปัญหาที่ได้รับการแจ้งขอให้ ทส. ดำเนินการแก้ไข สามารถจำแนกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้				
<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น 2. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ /การติดตั้ง 3 ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 4. ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware / การติดตั้ง) 5. ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่ายและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (servers) 6. ปัญหาไวรัส 				
ตารางแสดงสถิติการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามคุณลักษณะของปัญหา ปี 2545-2548				
ประเภทของปัญหา	ปี	หน่วยงานที่ขอรับบริการ	ระยะเวลาที่ให้บริการ (เฉลี่ย)	ชื่อผู้ให้บริการ

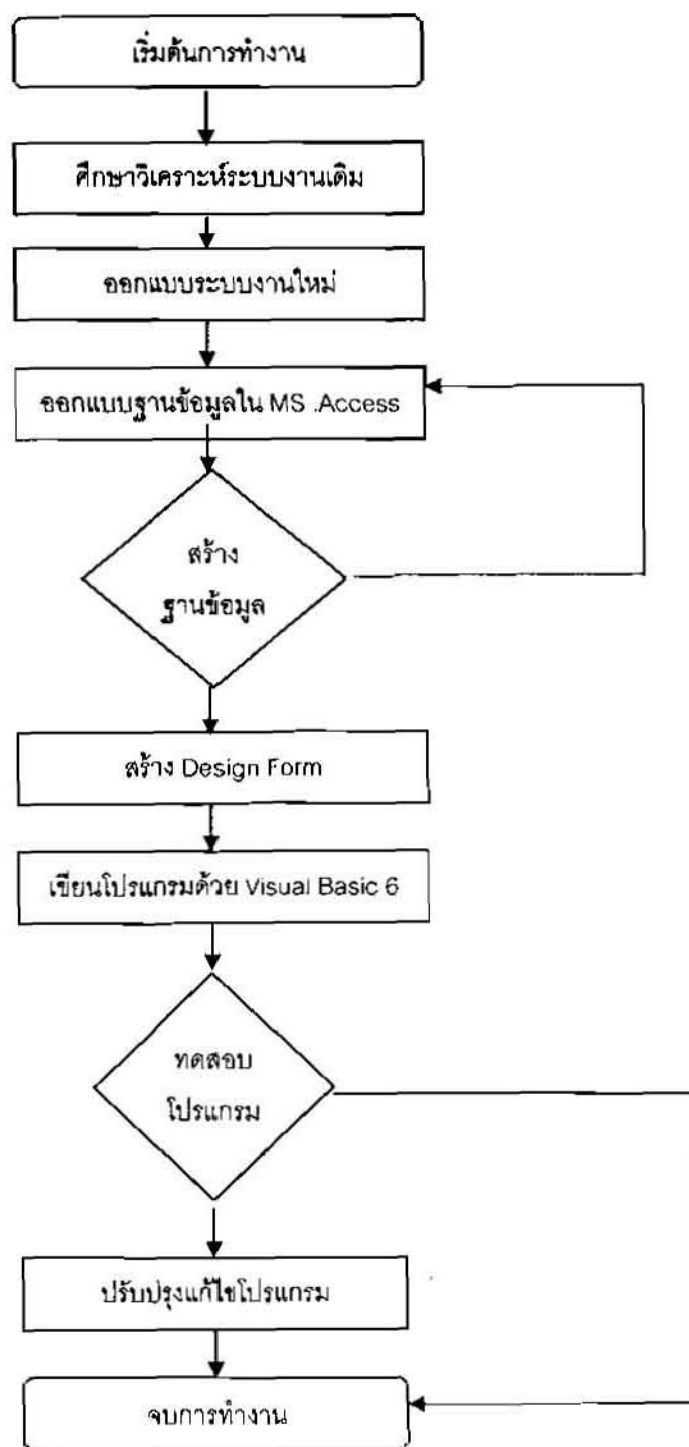
ภาพที่ 2.5 รูปแบบรายงานสรุปสถิติการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. รายงานแบบสำรวจขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2.2 รายงานสรุปการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	ว/ค/ป	ชั้นที่ขอรับบริการ	หน่วยงานที่ขอรับบริการ	ปัญหา	วิธีแก้ไข	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ประเภทของปัญหา

2.6 สรุปขั้นตอนการศึกษาการสร้างระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการบริการ

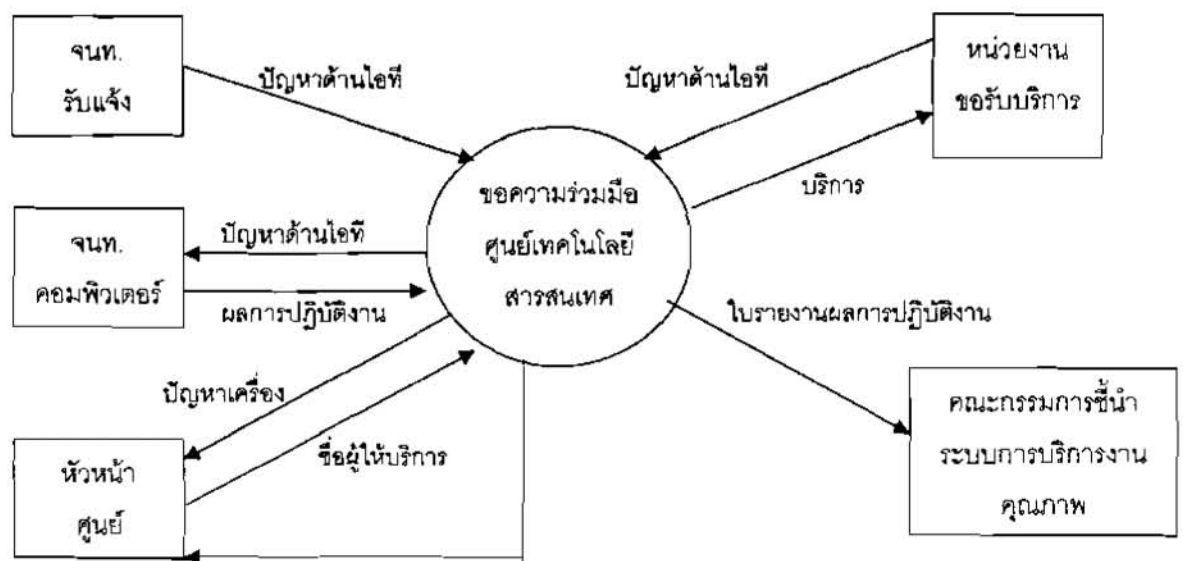


บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

จากผลการศึกษาระบบงานปัจจุบัน สามารถนำมาวิเคราะห์และออกแบบระบบโดยนำเสนอในรูปแบบของ Data Flow Diagram; DFD ซึ่งเป็นโมเดลที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ใช้งาน ผู้พัฒนาระบบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงให้เห็นถึงฟังก์ชันความต้องการของผู้ใช้ได้ดังนี้

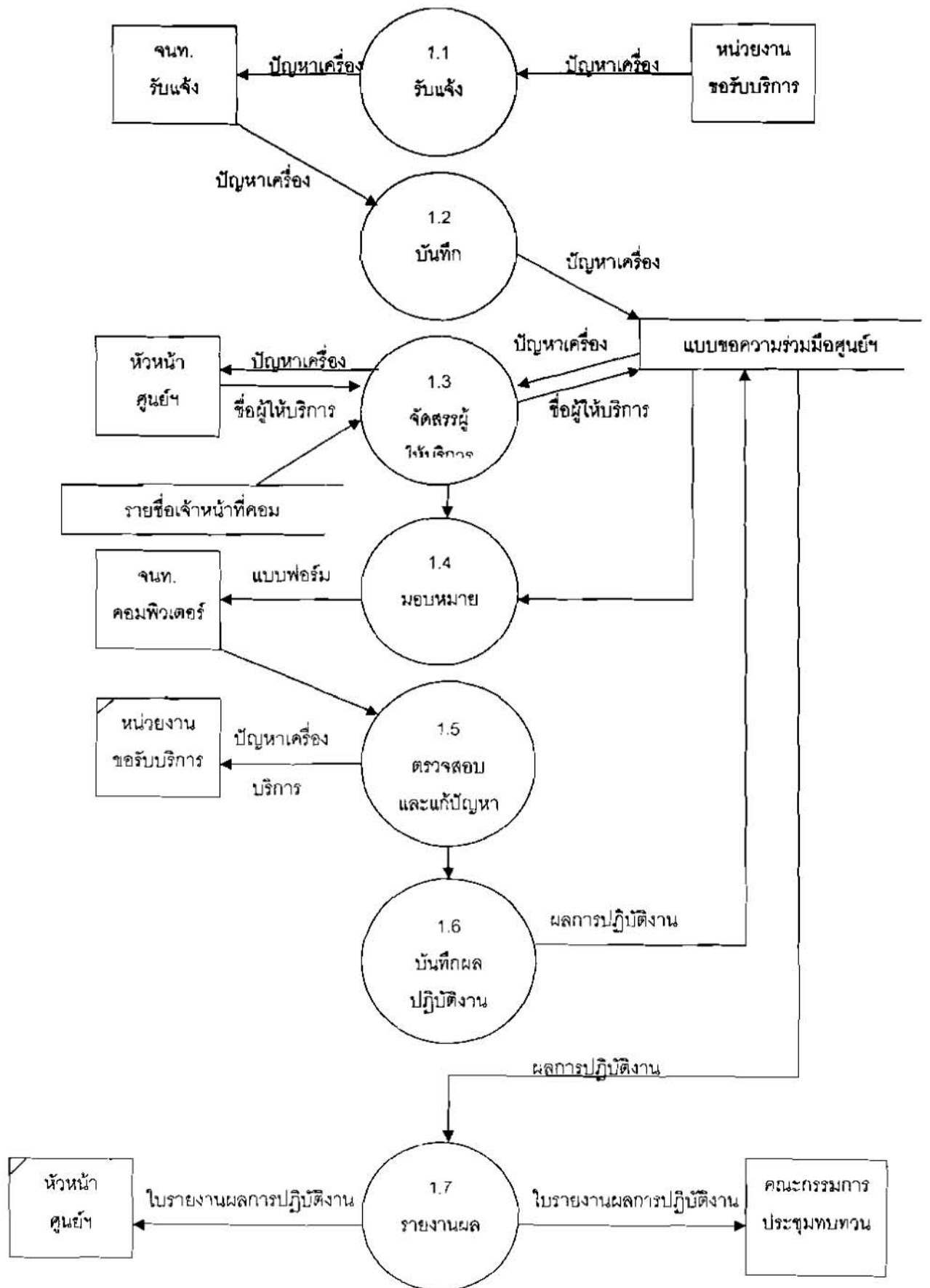
3.1 แผนภาพแสดงกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram)



ภาพที่ 3.1 Context Diagram

ลำดับเหตุการณ์ (Event list)

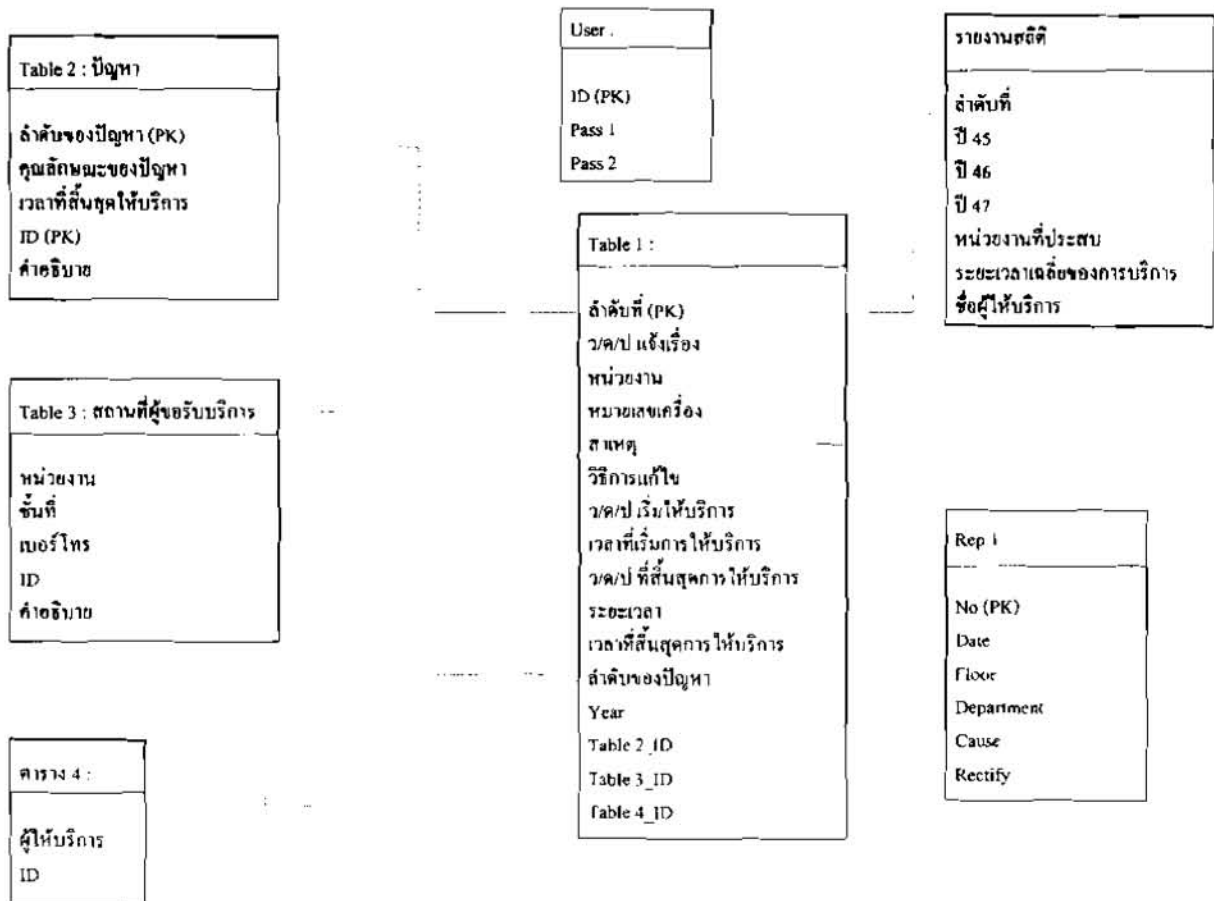
1. ถ้าหัวหน้าศูนย์ฯ รับแจ้งปัญหาด้านไอทีจากหน่วยงานขอรับบริการ หัวหน้าศูนย์มอบหมายเจ้าหน้าที่ไปบริการ
2. ถ้าเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์รับทราบปัญหาด้านไอที เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์แจ้งผลการปฏิบัติงานในแบบขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ถ้าเจ้าหน้าที่แจ้งผลการปฏิบัติงานในแบบขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าศูนย์รับทราบผลการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาด้านไอที
4. คณะกรรมการฯ รับทราบรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 3.2 Level 1

3.2 การเชื่อมโยงตาราง (E-R-Diagram)

ระบบประมวลผลการปฏิบัติงานฯ ประกอบด้วย 4 ตาราง สามารถแสดงความเชื่อมโยงระหว่างตารางได้ดังนี้



ภาพที่ 3.3 ความเชื่อมโยงระหว่างตาราง

3.3 โครงสร้างข้อมูล (Data Structure)

จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบประมวลผลการปฏิบัติงานฯ สามารถกำหนดโครงสร้างฐานข้อมูลเพื่อรองรับการทำงาน และเข้าถึงข้อมูลได้ ประกอบด้วย

- Table 1 รายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือฯ
- Table 2 ประเภทของปัญหา
- Table 3 หน่วยงานที่ขอรับบริการ
- Table 4 รายงานผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ

ชื่อ Table 1		รายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ			
Primary key		ลำดับที่			
ลำดับ	ชื่อ Field	ประเภท	ขนาด	คำอธิบาย	สถานะ
1	ลำดับที่	Auto number	Long Integer	ลำดับที่ของข้อมูล	Primary key
2	ว ด ป. แจ้งเรื่อง	Date/time	8	วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องให้บริการ	No
3	ชั้นที่	Text	7	ชั้นของหน่วยงาน	No
4	หน่วยงาน	Text	100	ชื่อหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง	No
5	เบอร์โทร	Text	50	เบอร์โทรศัพท์หน่วยงานที่แจ้งเรื่อง	No
6	หมายเลขเครื่อง	Text	150	หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา	No
7	สาเหตุ	Memo		สาเหตุ/ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์	No
8	วิธีแก้ไข	Memo		วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	No
9	ผู้ให้บริการ	Text	100	ชื่อผู้ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	No
10	ว/ด/ป เริ่มให้บริการ	Date/time	8	วัน เดือน ปี ที่เริ่มการให้บริการ	No
11	เวลาที่เริ่มให้บริการ	Text	50	เวลาที่เริ่มในการให้บริการ	No
12	ว/ด/ป ที่สิ้นสุดให้บริการ	Date/time	8	วัน เดือน ปี ที่สิ้นสุดในการให้บริการ	No
13	เวลาที่สิ้นสุดให้บริการ	Text	50	เวลาที่สิ้นสุดในการให้บริการ	No
14	ระยะเวลา	Number	Double	ระยะในการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	No
15	ลำดับของปัญหา	Text	50	คุณลักษณะของปัญหา โดยระบุเป็นตัวเลข	No
16	Year	Text	50	ปี	No

ตารางที่ 3.2 ประเภทของปัญหา

ชื่อ Table		ประเภทของปัญหา			
Primary key		ลำดับของปัญหา			
ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	ขนาด	คำอธิบาย	สถานะ
1	ลำดับของปัญหา	Auto number	-	กำหนดค่าตัวเลขของปัญหา	Primary key
2	คุณลักษณะของปัญหา	Text	255	ความหมายของปัญหาที่ระบุเป็นตัวเลข	No
3	คำอธิบาย	Text	255	คำอธิบายของแต่ละปัญหา	No

ตารางที่ 3.3 หน่วยงานที่ขอรับบริการ

ชื่อ Table		หน่วยงานที่ขอรับบริการ			
Primary key		หน่วยงาน			
ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	ขนาด	คำอธิบาย	สถานะ
1	หน่วยงาน	Text	255	หน่วยงานที่แจ้งเรื่อง	Primary key
2	ชั้นที่	Number	Long Integer	ชั้นของหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง	No
3	คำอธิบาย	Text	255	รายละเอียดของหน่วยงาน	No

ตารางที่ 3.4 รายงานผลการปฏิบัติงาน

ชื่อ Table		รายงานผลการปฏิบัติงาน			
Primary key		ลำดับที่			
ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	ขนาด	คำอธิบาย	สถานะ
1	ลำดับที่	Text	100	ลำดับที่	Primary key
2	ปี 45	Number	Long Integer	ระยะเวลาที่แก้ไขปัญหาของปี 45	No
3	ปี 46	Number	Long Integer	ระยะเวลาที่แก้ไขปัญหาของปี 46	No
4	ปี 47	Number	Long Integer	ระยะเวลาที่แก้ไขปัญหาของปี 47	No
5	หน่วยงานที่ประสบ	Text	50	หน่วยงานที่ประสบปัญหา	No
6	ระยะเวลาเฉลี่ยของการบริการ	Number	Double	ระยะเวลา(วัน)/จำนวนหน่วยงานที่ประสบ	No
7	ชื่อผู้ให้บริการ	Text	150	ชื่อผู้ให้บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	No

3.4 พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

ตารางที่ 3.5 พจนานุกรมข้อมูลในรายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ

ชื่อ Table 1		รายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ		
ลำดับ	ชื่อ Field	ประเภท	คำอธิบาย	
1	ลำดับที่	Text	ลำดับที่ของข้อมูล	
2	ว ค บ. แจ้งเรื่อง	Text	วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องให้บริการ	
3	ชั้นที่	Text	ชั้นของหน่วยงาน	

ตารางที่ 3.5 พจนานุกรมข้อมูลในรายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ (ต่อ)

ชื่อ Table 1		รายละเอียดตามแบบขอความร่วมมือ	
ลำดับ	ชื่อ Field	ประเภท	คำอธิบาย
4	หน่วยงาน	Text	ชื่อหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
5	เบอร์โทร	Text	เบอร์โทรศัพท์หน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
6	หมายเลขเครื่อง	Text	หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา
7	สาเหตุ	Memo	สาเหตุ/ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์
8	วิธีแก้ไข	Memo	วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
9	ผู้ให้บริการ	Text	ชื่อผู้ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์
10	ว/ค/ป เริ่มให้บริการ	Date/time	วัน เดือน ปี ที่เริ่มการให้บริการ
11	เวลาที่เริ่มให้บริการ	Text	เวลาที่เริ่มในการให้บริการ
12	ว/ค/ป ที่สิ้นสุดให้บริการ	Date/time	วัน เดือน ปี ที่สิ้นสุดในการให้บริการ
13	เวลาที่สิ้นสุดให้บริการ	Text	เวลาที่สิ้นสุดในการให้บริการ
14	ระยะเวลา	Number	ระยะเวลาในการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์
15	ลำดับของปัญหา	Text	คุณลักษณะของปัญหา โดยระบุเป็นตัวเลข
16	Year	Text	ปี

ตารางที่ 3.6 พจนานุกรมข้อมูลประเภทของปัญหา

ชื่อ Table		ประเภทของปัญหา	
ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	คำอธิบาย
1	ลำดับของปัญหา	Number	กำหนดค่าตัวเลขของปัญหา
2	คุณลักษณะของปัญหา	Text	ความหมายของปัญหาที่ระบุเป็นตัวเลข
3	คำอธิบาย	Text	คำอธิบายของแต่ละปัญหา

ตารางที่ 3.7 พจนานุกรมข้อมูลหน่วยงานที่ขอรับบริการ

ชื่อ Table		หน่วยงานที่ขอรับบริการ	
ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	คำอธิบาย
1	หน่วยงาน	Text	หน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
2	ชั้นที่	Number	ชั้นของหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
3	คำอธิบาย	Text	รายละเอียดของหน่วยงาน

ตารางที่ 3.8 พงนาอนุกรมข้อมูลในรายงานผลการปฏิบัติงาน

ชื่อ Table		รายงานผลการปฏิบัติงาน	
ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	คำอธิบาย
1	ลำดับที่	Text	ลำดับที่
2	ปี 45	Number	ระยะเวลาที่แก้ไขปัญหของปี 45
3	ปี 46	Number	ระยะเวลาที่แก้ไขปัญหของปี 46
4	ปี 47	Number	ระยะเวลาที่แก้ไขปัญหของปี 47
5	หน่วยงานที่ประสบ	Text	หน่วยงานที่ประสบปัญหา
6	ระยะเวลาเฉลี่ยของการบริการ	Number	ระยะเวลา(วัน)/จำนวนหน่วยงานที่ประสบ
7	ชื่อผู้ให้บริการ	Text	ชื่อผู้ให้บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์

3.5 การออกแบบลักษณะหน้าจอ (Screen Design)

เพื่อให้่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และการแสดงผลการใช้ระบบประมวลผลการปฏิบัติงานฯ หน้าจอการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการออกแบบให้มีความผสมผสานระหว่าง สี สันและข้อมูล เนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในแต่ละหน้าจอ จะต้องมีความเหมาะสมและครบถ้วนทั้งในส่วนของผู้นำเข้าข้อมูล และผู้ใช้ข้อมูล โดยมีรายละเอียดแต่ละหน้าจอดังนี้

3.5.1. หน้าจอเมนูหลัก (Main Menu)

หน้าจอเมนูหลักประกอบด้วย 4 เมนู คือ

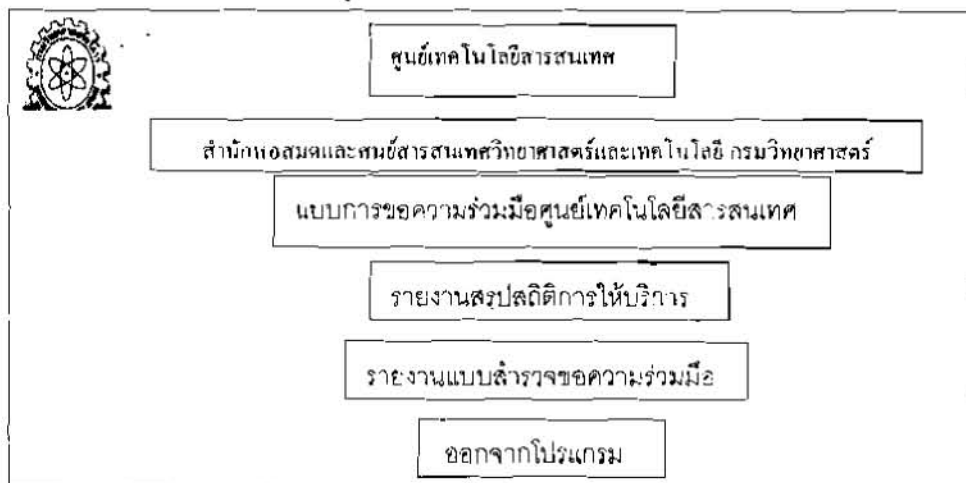
3.5.1.1 แบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5.1.2 รายงานสรุปสถิติการให้บริการ

3.5.1.3 รายงานแบบสำรวจขอความร่วมมือ

3.5.1.4 ออกจากโปรแกรม

รายละเอียดหน้าจอเมนูหลัก ออกแบบลักษณะหน้าจอได้ดังนี้



ภาพที่ 3.4 การออกแบบหน้าจอเมนูหลัก

3.5.1.1 หน้าจอแบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

หน้าจอแบบขอความร่วมมือ เป็นหน้าจอที่ออกแบบสำหรับการปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย 6 ฟังก์ชันสำคัญ คือ

1. ฟังก์ชันการค้นหา
2. ฟังก์ชันการเพิ่ม
3. ฟังก์ชันการบันทึก
4. ฟังก์ชันการแก้ไข
5. ฟังก์ชันการลบ
6. ออกจากเมนู

รายละเอียดหน้าจอแบบขอความร่วมมือฯ ออกแบบหน้าจอได้ ดังนี้

ข้อมูลแบบขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

เดือน/วัน/ปี (แจ้งเรื่อง) หน่วยงาน ชั้นที่ โทรศัพท์

หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณลักษณะปัญหา

สาเหตุ ชื่อผู้ให้บริการ

เดือน/วัน/ปี เวลา เดือน/วัน/ปี (เวลา)

(เริ่มบริการ) (เริ่มบริการ) (สิ้นสุดบริการ) (สิ้นสุดบริการ)

ระยะเวลา ค้นหาจาก ค้นหา

ที่ใช้(วัน) ระบุ

ข้อมูลที่ค้นหาได้

ลำดับที่	ว/ด/ป	แจ้งเรื่อง	ชั้นที่	เบอร์โทร	หมายเลขเครื่อง

เพิ่ม บันทึก

แก้ไข ลบ

ออกจากเมนู

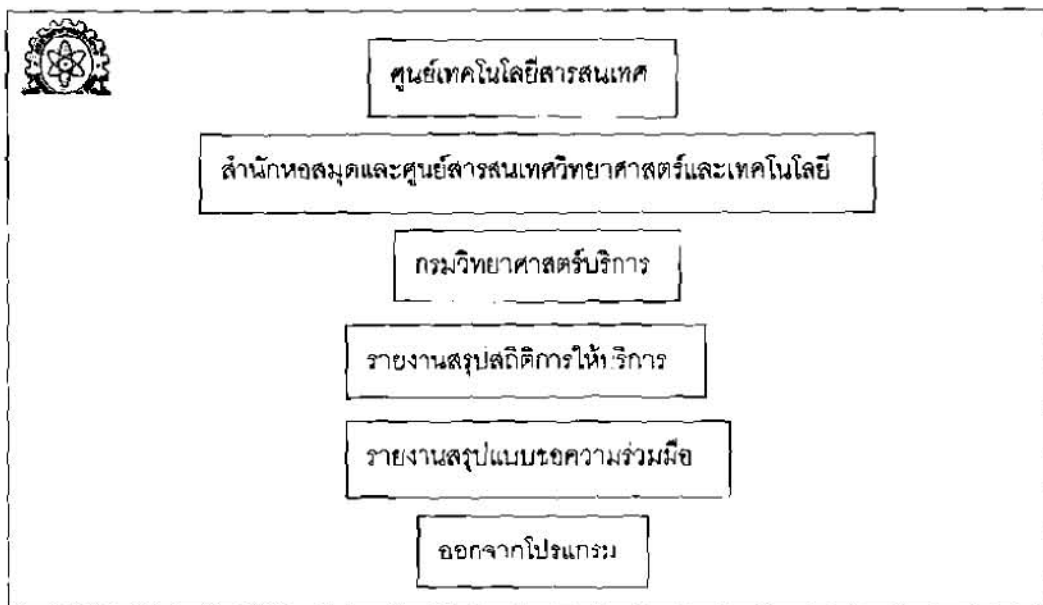
ภาพที่ 3.5 การออกแบบหน้าจอแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5.1.2 หน้าจอพิมพ์รายงาน

หน้าจอพิมพ์รายงาน ประกอบด้วย 3 เมนู คือ

- (1) รายงานสรุปสถิติการให้บริการ
- (2) รายงานสรุปแบบขอความร่วมมือ
- (3) ออกจากเมนู

รายละเอียดหน้าจอพิมพ์รายงาน ออกแบบหน้าจอได้ดังนี้



ภาพที่ 3.6 การออกแบบหน้าจอพิมพ์รายงาน

3.5.1.2 ข้อ (1) หน้าจอรายงานสรุปสถิติการให้บริการ

หน้าจอรายงานสรุปสถิติการให้บริการ สามารถออกแบบหน้าจอได้ดังนี้

แบบสำรวจขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ				
ประเภทของปัญหา	ปี	หน่วยงานที่ขอรับบริการ	ระยะเวลาให้บริการ(เฉลี่ย)	ชื่อผู้ให้บริการ

ภาพที่ 3.7 การออกแบบหน้าจอแสดงรูปแบบรายงานสรุปสถิติการให้บริการ

3.5.1.2 ข้อ (2) หน้าจอรายงานสรุปแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
หน้าจอรายงานสรุปแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ออกแบบหน้าจอ ได้ดังนี้

แบบสำรวจขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ							
ลำดับ	ว/ค/ป	หน่วยงาน	สาเหตุ	วิธีแก้ไข	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลา	ลำดับ ปัญหา

ภาพที่ 3.8 การออกแบบหน้าจอรายงานสรุปแบบขอความร่วมมือจาก
 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การศึกษากการสร้างระบบประมวลผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ : กรณีบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พัฒนาขึ้นจากโปรแกรมต่อไปนี้

1. ระบบปฏิบัติการ Window XP
2. Visual Basic ใช้ในการพัฒนาระบบงาน รายละเอียด Source Code คู่มือที่ภาคผนวก
3. โปรแกรม Crystal Report ใช้ในการออกแบบรายงาน
4. โปรแกรม Microsoft Access ใช้พัฒนาฐานข้อมูล

4.1 ระบบประมวลผลการปฏิบัติงาน ฯ

จากผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ สามารถนำมาศึกษาพัฒนาและสร้างระบบประมวลการปฏิบัติงาน ฯ โดยหน้าจอเมนูหลักประกอบด้วย 4 เมนู รายละเอียดดังภาพที่ 4.1 คือ

4.1.1 เมนูแบบการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ฟังก์ชัน ได้แก่

4.1.1.1 การเพิ่มข้อมูล



4.1.1.2 การบันทึกข้อมูล



4.1.1.3 การแก้ไขข้อมูล



4.1.1.4 การลบข้อมูล



4.1.1.5 การค้นหาข้อมูล



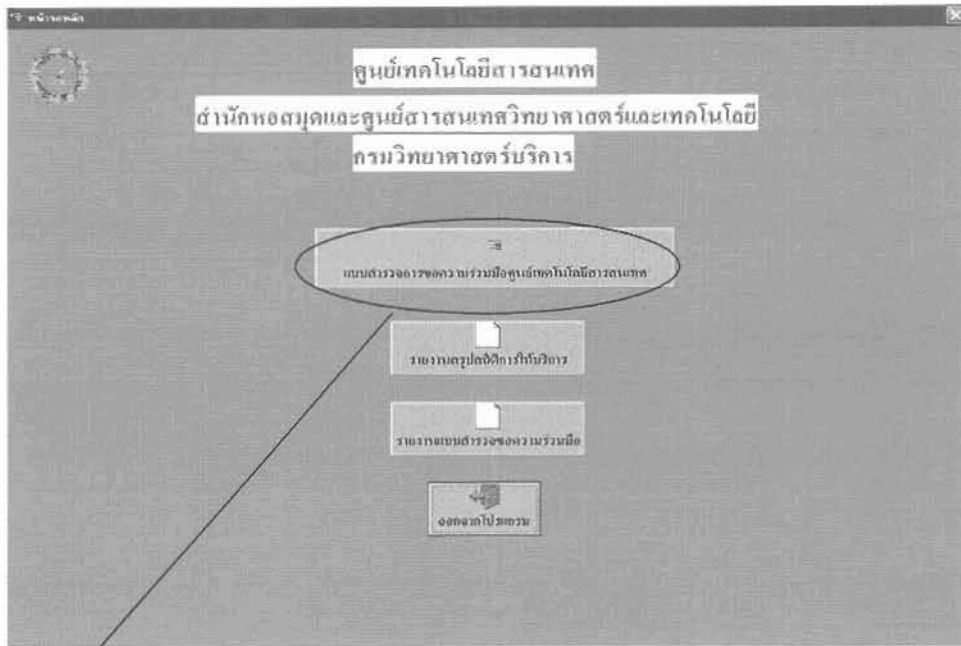
4.1.1.6 การออกจากเมนู



4.1.2 เมนูรายงานสรุปสถิติการให้บริการ

4.1.3 เมนูรายงานแบบสำรวจขอความร่วมมือ

4.1.4 เมนูออกจากโปรแกรม



แบบการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพที่ 4.1 หน้าจอเมนูหลัก

จากภาพที่ 4.1 สามารถคลิกที่ปุ่ม “แบบการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ” จะปรากฏรายละเอียดหน้าจอแบบการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศดังภาพที่ 4.2

ลำดับที่	ว/ด/ป	แจ้งชื่อ	พื้นที่	หน่วยงาน	เบอร์โทร	หมายเลขเครื่อง	หมายเหตุ
49	1/8/2547		6	สท.	7295	null	อิมพีเดนท์ที่ใช้กับ...
50	8/8/2547		-	สท.	7293	2284	ไว้
51	18/8/2547		-	สท.	7284	S1-3	ก็ให้ใช้งานกันที่...
53	8/11/2547		1	สท.	7254		เผื่อใส่ข้อมูลใส่ตาม...
54	8/10/2547		1	สท.	7252	sl1-5	นมดีได้ 2 ไม่สามารถ...
55	14/8/2547		1	สท.	7271		เข้า Wel
56	23/4/2547		1	สท.	7254	sl1-4	
57	15/8/2547		6	ท. (ภาคท)	7384		ไปกรมกรม
58	20/10/2547		3	สท.	7271	sl3-6	ยังไม่ได้ไปกรม
59	10/9/2547		2	สท.	7260-2	sl2-2	ไม่สามารถ
60	7/4/2547		3	ท. (สท.)	7284	sl3-5	จากโปรแกรม MS...

ภาพที่ 4.2 หน้าจอแบบการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1.1.1 การเพิ่มข้อมูล

หน้าจอการเพิ่มข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้



ลำดับที่	ว/ด/ป แจ้งเรื่อง	ชั้นที่	หน่วยงาน	เบอร์โทร	หมายเลขเครื่อง	หมายเหตุ
176	26/1/2548	1	สม.	7251	ส1-1	มคอ.กยุดการทำงาน
177	26/1/2548	1	สม.	7254	ส1-5	ะที่พิมพ์ เครื่องShu
178	8/2/2548	2	สร.	7032	7440-001-0001/18	or ออโต้พิมพ์แปลง
179	8/2/2548	2	สร.	7032	7440-001-0001/18	ติดตั้ง ณ จุดที่
180	26/1/2547	5	สม.	7290	ส15-1	printer ไม่ได้ เนื่อง
181	6/1/2548	2	สม.	7259	ส12-2	ไม่สามารถ
182	18/2/2548	1	สม.	7267	ส1-5	ระบบV
183	18/2/2548	1	สม.	7257	ส1-4	แ
184	26/2/2548	3	สท.บร.	7266	ส13-3	ไม่สามารถ
185	21/4/2548	1	สม.	7251	ส1-1	อีกชั้น คอมมาคิดสิ

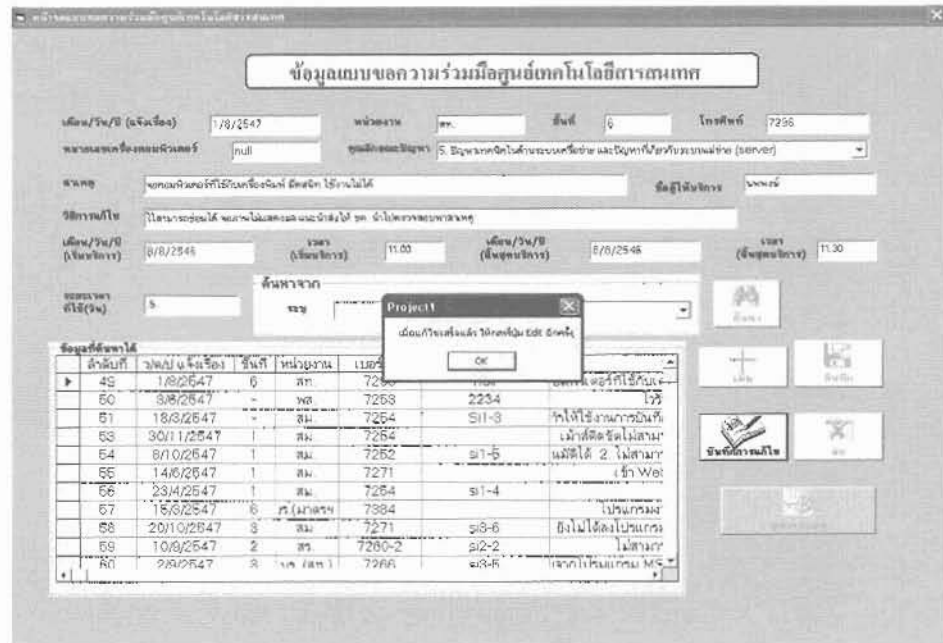
ภาพที่ 4.3 หน้าจอแสดงสถานะ “เพิ่ม”

4.1.1.2 การบันทึกข้อมูล

เมื่อทำการเพิ่มข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้กดปุ่ม  “บันทึก” ข้อมูลจะถูกบันทึกลงไปในฐานะข้อมูลของระบบ ขั้นตอนการเพิ่มข้อมูลเป็นอันสมบูรณ์

4.1.1.3 การแก้ไขข้อมูล

การแก้ไขข้อมูลสามารถแก้ไขรายการต่างๆ ได้โดยเริ่มจาก “การค้นหา”  ข้อมูลเมื่อปรากฏเรคคอร์ดที่ต้องการแก้ไขคลิกปุ่ม  “แก้ไข” จะปรากฏกล่องข้อความบอก “เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว ให้กดปุ่ม Edit อีกครั้ง” จากภาพที่ 4.3 ปุ่ม “แก้ไข” จะเปลี่ยนเป็น “บันทึกการแก้ไข” (ภาพที่ 4.4) เพื่อให้ผู้ใช้ระบบกดภายหลังแก้ไขข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจะปรากฏกล่องข้อความ “ข้อมูลถูกแก้ไขแล้ว” ดังภาพ ที่ 4.4 เพื่อเป็นการยืนยันการแก้ไขข้อมูลกดปุ่ม OK ในกล่องข้อความ จากนั้นระบบจะทำการบันทึกข้อมูลที่แก้ไขลงไปในฐานะข้อมูล ขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลเป็นอันสมบูรณ์ รายละเอียดหน้าจอการแก้ไขข้อมูลแสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 4.4 หน้าจอยืนยันการแก้ไขข้อมูล

4.1.1.4 การลบข้อมูล จากภาพที่ 4.2 การลบข้อมูลจะเริ่มจากการค้นหาข้อมูลที่ต้องการทำการลบ เมื่อได้เรคคอร์ดที่จะทำการลบข้อมูลแล้ว ให้นำเมาส์ไปคลิกที่เรคคอร์ดที่ต้องการจะลบข้อมูล ข้อมูลจะปรากฏ จากนั้นคลิกปุ่มลบ จะปรากฏกล่องข้อความบอกเตือน “คุณกำลังจะลบข้อมูลจากฐานข้อมูลโปรดยืนยัน” ดังภาพที่ 4.5 หากผู้ใช้ระบบแน่ใจ กดปุ่ม OK ในกล่องข้อความเพื่อเป็นการยืนยันระบบจะทำการลบข้อมูลออกจากฐานข้อมูล แต่หากผู้ใช้แน่ใจ หรือ ต้องการจะยกเลิก คำสั่งการลบข้อมูล ให้กดปุ่ม “Cancel” รายละเอียดหน้าจอการลบข้อมูล แสดงได้ดังนี้

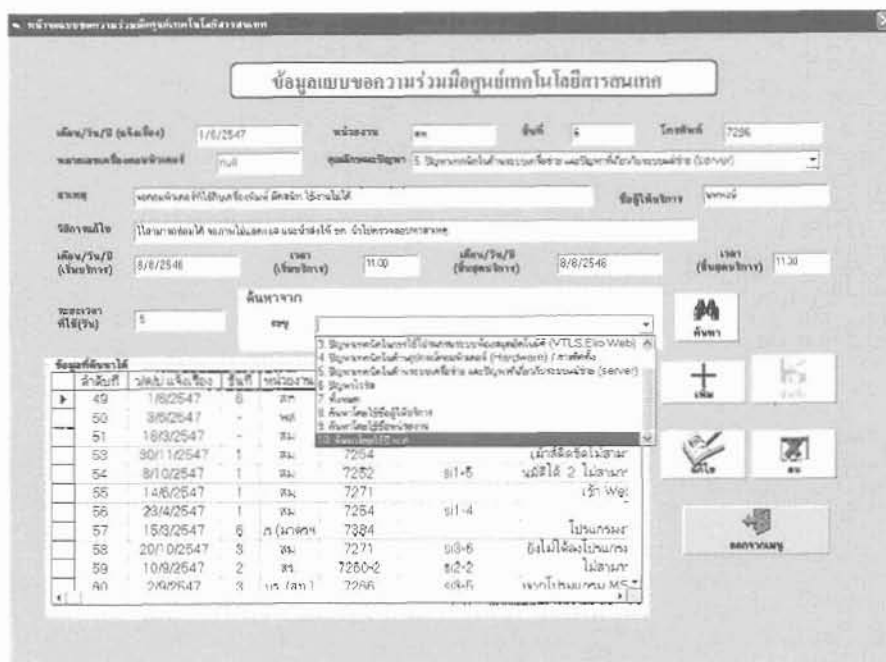


ภาพที่ 4.5 หน้าจอยืนยันการ ลบข้อมูล

4.1.1.5 การค้นหาข้อมูล จากภาพที่ 4.2 ให้คลิกเลือกเมนูบาร์ในการค้นหาข้อมูลจะปรากฏรายละเอียดเงื่อนไขในการค้นหา ซึ่งจะมีให้เลือกทั้งหมด 10 หมายเลข ดังนี้

1. ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขนาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
2. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง / การติดตั้ง
3. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(VTLS,ElibWeb)
4. ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)/ การติดตั้ง
5. ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่ายและปัญหาที่เกี่ยวกับระบบแม่ข่าย (Server)
6. ปัญหาไวรัส
7. ทั้งหมด
8. ค้นหาโดยให้ชื่อผู้ให้บริการ
9. ค้นหาโดยชื่อหน่วยงาน
10. ค้นหาโดยใช้ปี พ.ศ.

รายละเอียดหน้าจอเมนูบาร์ การค้นหาข้อมูล แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 4.6 หน้าจอเมนูบาร์ การค้นหาข้อมูล

คำอธิบายเมนูบาร์ของการค้นหาข้อมูล

หมายเลข 1-6 เป็นการค้นหาภายใต้เงื่อนไขประเภทของปัญหาที่พบตามแบบขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

หมายเลข 7 เป็นการค้นหาจากประเภทปัญหาทั้งหมดที่มีอยู่ในฐานข้อมูล

หมายเลข 8 เป็นการค้นหาโดยชื่อผู้ให้บริการแก้ปัญหาด้าน IT ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

หมายเลข 9 เป็นการค้นหาโดยชื่อหน่วยงานที่ขอรับบริการตามแบบขอความร่วมมือฯ (F-IG-103)

หมายเลข 10 เป็นการค้นหาจากปี พ.ศ. ที่ให้บริการ
 ตัวอย่าง การค้นหาข้อมูลโดยใช้ชื่อผู้ให้บริการ แก้ไขปัญหาด้าน IT

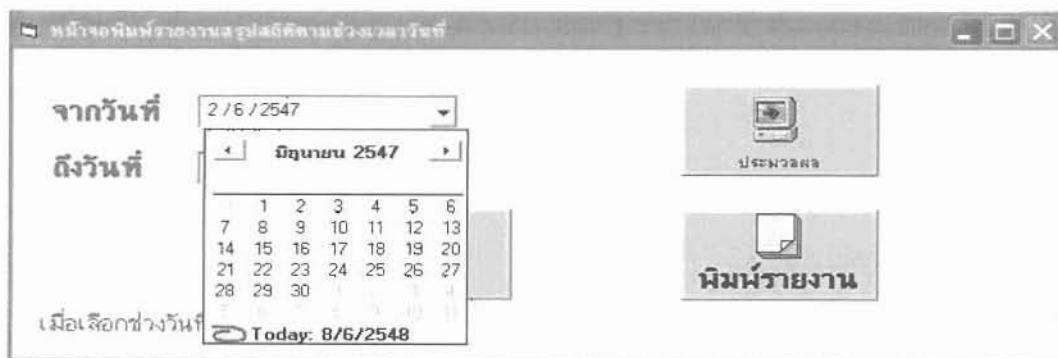


ภาพที่ 4.7 หน้าจอการค้นหาข้อมูล โดยใช้ชื่อผู้ให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที

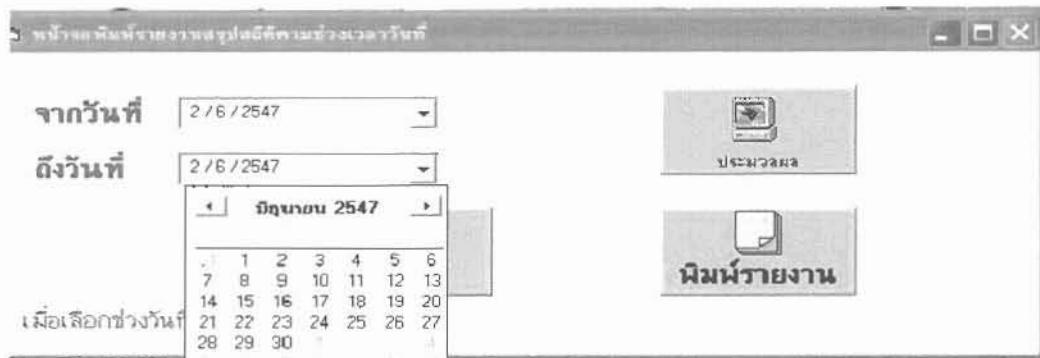
4.1.1.6 การออกจากเมนู การออกจากเมนู “แบบการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ” ให้
 กดปุ่ม “ออกจากเมนู” ระบบจะกลับไปอยู่ที่หน้าจอเมนูหลัก (ภาพที่ 4.1)

4.2 เมนูรายงานสรุปสถิติการให้บริการ

รายละเอียด “รายงานสรุปสถิติการให้บริการ” จะเริ่มต้นจากขั้นตอนให้ช่วงเวลาที่ต้องการ โดยจะ
 ปรากฏกล่องข้อความเพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถคลิกเลือกวันที่เริ่มต้นจนถึงวันสุดท้ายที่ต้องการให้ระบบ
 ประมวลผลการปฏิบัติงานฯ ออกรายงานสรุปสถิติการให้บริการ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด ตามภาพที่ 4.8-4.9

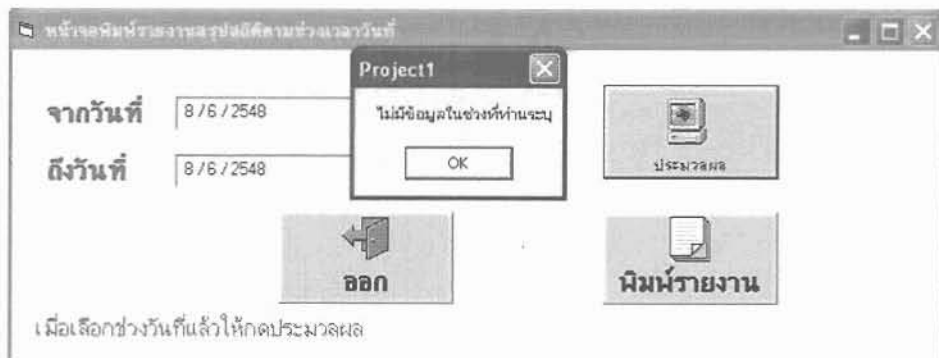


ภาพที่ 4.8 หน้าจอการคลิกเลือกวันเริ่มต้นที่ต้องการให้ระบบประมวลผลรายงานสรุปสถิติการให้บริการ



ภาพที่ 4.9 หน้าจอการคลิกเลือกวันสุดท้ายที่ต้องการให้ระบบประมวลผลรายงานสรุปสถิติการให้บริการ

เมื่อกำหนด วัน/เดือน/ปี ที่ต้องการให้รายงานแล้ว กดปุ่มประมวลผลเพื่อรอให้โปรแกรมประมวลผลในระหว่างที่รอ หากมีกล่องข้อความเตือนปรากฏว่า “ไม่มีข้อมูลในช่วงที่ท่านระบุ” ตามรูปภาพที่ 4.10 หมายความว่า ช่วงระยะที่ กำหนดนั้น ไม่มีข้อมูลให้กด ปุ่ม OK ในกล่องข้อความเตือน เพื่อทำการเลือกช่วงระยะเวลาที่ต้องการใหม่ กรณีไม่มีกล่องข้อความเตือนปรากฏขึ้นหลังจากการกดปุ่มประมวลผลแสดงว่า ระบบมีการประมวลผลเรียบร้อยแล้วสามารถ กดปุ่มพิมพ์งานได้ทันที โดยจะปรากฏหน้าจอ รายงานสรุปสถิติการให้บริการตาม ช่วงระยะเวลาที่กำหนด ดังภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.10 หน้าจอแสดงกล่องข้อความเตือนในกรณีไม่มีข้อมูลในช่วงเวลาที่กำหนด

หลังจากกดปุ่มพิมพ์รายงานแล้ว จะปรากฏหน้าจอที่แสดงรูปแบบรายงานสรุปสถิติการให้บริการตาม ช่วงเวลาที่กำหนด ดังภาพที่ 4.11

การประมวลผลทราฟฟิกการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสำรวจการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-10-013 ROD) พบว่ามี ๓ ผลจากหลายของ
ปีแรกที่ได้รับการประเมิน เพื่อให้เห็น สถานการณ์ที่แท้จริง สามารถจัดอันดับได้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ปัญหาทั่วไปเนื่องจากทัศนคติการใช้งานที่ผิดเพี้ยนเบื้องต้น
2. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ / การติดตั้ง
3. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (VT, E, LIB, WEB)
4. ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (hardware) / การติดตั้ง
5. ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่าย และมีปัญหาเกี่ยวกับระบบแม่ข่าย (Server)
6. ปัญหาทั่วไป

ภาพที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามระยะเวลาของความร่วมมือตามประเภทของปัญหา ดังนี้

ชนิดลักษณะของปัญหา	จำนวน	การบริการที่ ประกอบ	ระยะเวลาเฉลี่ย ของการบริการ	ผู้ที่ให้บริการ	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ ให้บริการ
1 ปัญหาทั่วไปเนื่องจากทัศนคติ การใช้งานที่ผิดเพี้ยน	1		0.00		100%
2 ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรม ประยุกต์ต่างๆ การติดตั้ง	1	1 (นักวิชา)	0.00	ภ.เสถียร	100%
3 ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรม	4	1 (นักวิชา), 3 (นักเทคนิค)	0.50	ศุภนภะศุภนภะ ศุภนภะศุภนภะ	100%

ภาพที่ 4.11 หน้าจอแสดงรูปแบบรายงานสรุปสถิติการให้บริการตามช่วงเวลาที่กำหนด

4.3 เมนูรายงานแบบการขอความร่วมมือ

เมื่อคลิกเลือกที่เมนูรายงานแบบสำรวจขอความร่วมมือ ในหน้าจอเมนูหลัก ภาพที่ 4.1 จะปรากฏกล่องข้อความขึ้นมาเพื่อให้ผู้ใช้ระบบงานคลิกเลือกวันที่ที่เริ่มต้นจนถึงวันสุดท้าย ที่ต้องการให้ระบบประมวลผลรายงานสรุปสถิติการให้บริการ ตามภาพที่ 4.12-4.13

หน้าจอพิมพ์รายงานสรุปสถิติตามช่วงเวลาวันที่


จากวันที่

ถึงวันที่

มิถุนายน 2547

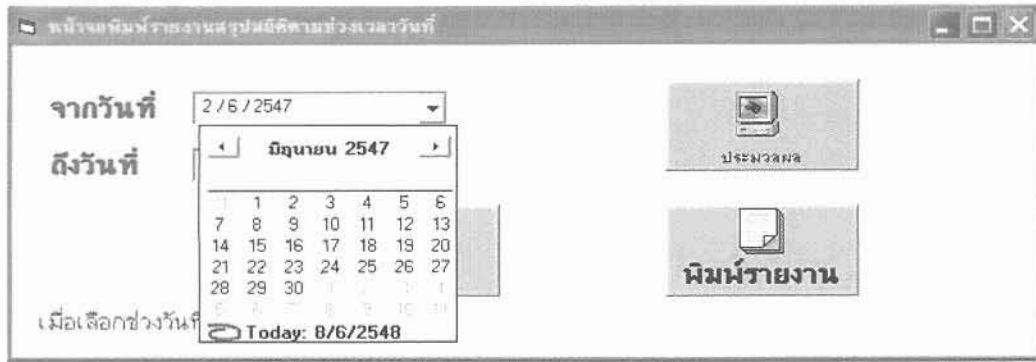
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27

เมื่อเลือกช่วงวันที่



พิมพ์รายงาน

ภาพที่ 4.12 หน้าจอการคลิกเลือกวันที่เริ่มที่ต้องการให้ระบบประมวลผลรายงานแบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 4.13 หน้าจอการคลิกเลือกวันที่สุดท้ายที่ต้องการให้ระบบประมวลผลรายงานแบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากนั้นกดปุ่มประมวลผลเพื่อรอให้โปรแกรมประมวลผล หลังจากกดปุ่มพิมพ์รายงานแล้ว จะปรากฏหน้าจอแสดงรายงานแบบการขอความร่วมมือตามช่วงระยะเวลาที่ผู้ใช้ระบบต้องการ ดังรูปภาพที่ 4.14

ในกรณีไม่มีข้อมูลในฐานข้อมูลตามระยะเวลาที่ ผู้ใช้ระบบงานกำหนด จะปรากฏหน้าจอรายงานแบบการขอความร่วมมือที่มีแต่ฟอร์มรายงานเปล่าไม่ปรากฏข้อมูลมาให้ดังรูปภาพ 4.15

ลำดับที่	วันที่	หน่วยงาน	สถานที่	วิธีการ	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลา	ลำดับปัญหา
31	18-มิ.ค.-2004	สท.	ไม่มี VTLB Supply ทำให้ใช้ระบบงานที่ฐานข้อมูลเก่าไม่ได้ และ Update Database	ติดตั้งโปรแกรม VTLB เติมเต็ม	คุณยศ	30	3
36	20-เม.ย.-2004	สท.	วสสีทอง	เปลี่ยน Power Supply ตัวใหม่ หมดอายุ Power Supply ตัวเก่า ไม่สตาร์ท	นสค	30	4
37	15-มิ.ค.-2004	ทช (นทพ.ร)	โปรแกรมงานทะเบียนจัดซื้อ	นำข้อมูลระบบเก่ามาแทน และปรับโปรแกรมบางส่วน	นสค	00	2
66	18-มิ.ค.-2004	สท.	ไม่มี VTLB Supply ทำให้ใช้ระบบงานที่ฐานข้อมูลเก่าไม่ได้	ติดตั้งโปรแกรม VTLB เติมเต็ม	นสค	30	3
67	18-มิ.ค.-2004	สท.	ข้อมูลโทรคมนาคมผิดพลาด หน่วย โทร 205 035 เดิม	ลบระเบียนค่าออก และใส่ข้อมูลใหม่ทดแทน	นสค	30	3
68	17-มิ.ค.-2004	สท.	Hybrid-Axis Processing Unit MOD (835-0030-18430)	แก้ไข MOD	นสค	30	3

ภาพที่ 4.14 หน้าจอแสดงรายงานแบบการขอความร่วมมือตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด

แบบสำรวจขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	จด/ป	หน่วยงาน	สาขา	วิชา	ผู้บังคับการ	ระยะเวลา

ภาพที่ 4.15 หน้าจอแสดงรายงานแบบการขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ในกรณีไม่ปรากฏข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดให้ประมวลผลรายงาน

4.2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ด้านการบริหารจัดการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ : กรณีบริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สรุปได้ดังนี้

4.2.1 ประกอบการพิจารณาความดี-ความชอบของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหารายชื่อบุคลากรในศูนย์ฯ เพื่อรับทราบจำนวนการให้บริการของแต่ละบุคคล แยกตามประเภทปัญหา ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2545-2548

ตารางที่ 4.1 จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกตาม

ประเภทปัญหาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2545 (1 ต.ค. 44- 30 ก.ย.45)

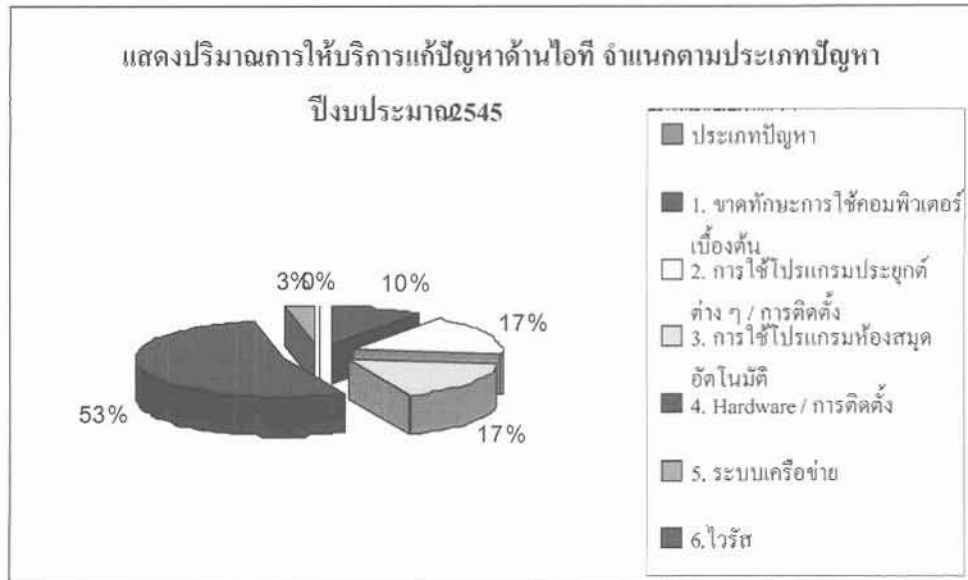
ชื่อบุคคล	ประเภทปัญหา	1. ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	2. การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง	3. การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ	4. Hardware/ การติดตั้ง	5. ระบบเครือข่าย	6. ไวรัส	รวม
1. นายณพพงษ์	จำนวน (ครั้ง)		1		4			5 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)		0		0.25			0.2 (วัน)
2. น.ส. รัตนา	จำนวน (ครั้ง)	1		1	5	1		8 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0.5		0	15	0.5		9.44 (วัน)
3. นายมงคล แก้วบรรพต	จำนวน (ครั้ง)	1	3	4	7			15 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0	0.17	0	2.64			1.27 (วัน)
4. นายสุชาติวี	จำนวน (ครั้ง)	1	1					2 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0.5	0					0.25 (วัน)
รวม	จำนวน (ครั้ง)	3	5	5	16	1		30 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0.33	0.1	0	5.91	0.5		3.2 (วัน)

จากตารางที่ 4.1 พบว่าปีงบประมาณ 2545 นายมงคล แก้วบรรพต เป็นผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาด้านไอทีแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักหอสมุดฯ มากที่สุดถึง 15 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 1.27 วัน รองลงมาคือนางสาวรัตนา ให้บริการ 8 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 9.44 วัน และอันดับที่ 3 คือ นายณพพงษ์ ให้บริการ 5 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.2 วัน สามารถแสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ดังภาพที่ 4.16



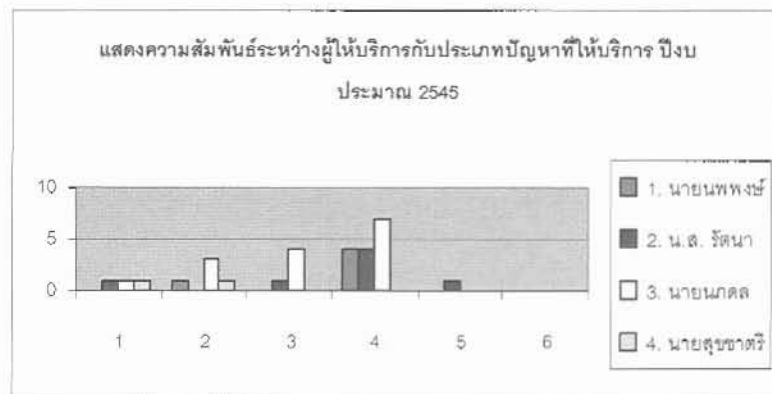
ภาพที่ 4.16 แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีจำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2545

จากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหา พบว่าปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware/การติดตั้ง) เป็นปัญหาที่ให้บริการมากที่สุด คือ 16 ครั้ง โดยมีนายนภดลให้บริการเป็นจำนวนมากที่สุดคือ 7 ครั้ง ความเร็วเฉลี่ย 0.64 วัน รองลงมาคือ น.ส.รัตนา ด้วยความเร็วเฉลี่ย 15 วัน อันดับ 3 คือนายนพพงษ์ จำนวน 4 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.25 วัน ปัญหาที่ให้บริการเป็นอันดับ 2 มี 2 ปัญหาคือ 1) ปัญหาการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ /การติดตั้ง กับ 2) ปัญหาการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ มีจำนวนการให้บริการเท่ากันคือ 5 ครั้ง ผู้ให้บริการในปัญหาที่ 2 มี 3 คน คือนายนภดล มีจำนวนการให้บริการ 3 ครั้ง น.ส. รัตนา มีจำนวนการให้บริการ 1 ครั้ง เท่ากับนายสุชชาตรี สำหรับปัญหาที่ 3 มีผู้ให้บริการ 2 คน คือนายนภดล มีจำนวนการให้บริการ 4 ครั้ง น.ส.รัตนา มีจำนวนการให้บริการ 1 ครั้ง ปัญหาที่ให้บริการเป็นอันดับ 3 คือ ปัญหาการขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีจำนวนการให้บริการ 3 ครั้ง มีผู้ให้บริการ 3 คน เท่า ๆ กันคือ ให้บริการคนละ 1 ครั้ง ได้แก่ นายนภดล, น.ส.รัตนา และนายสุชชาตรี สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.17



ภาพที่ 4.17 แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามประเภทปัญหา
ปีงบประมาณ 2545

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการสามารถแสดง
ได้ดังภาพที่ 4.18



ภาพที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ
ปีงบประมาณ 2545

ตารางที่ 4.2 จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกตามประเภทปัญหาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2546 (1 ต.ค. 45- 30 ก.ย.46)

ชื่อบุคคล	ประเภทปัญหา	1. ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	2. การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง	3. การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ	4. Hardware/ การติดตั้ง	5. ระบบเครือข่าย	6. ไวรัส	รวม
		1. นายนพพงษ์	จำนวน (ครั้ง)	1	1	1	6	
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	.5	4	.5	2.5		3.5	0.92 (วัน)
2. น.ส. รัตนา	จำนวน (ครั้ง)				2		1	3 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)				1		.5	0.5 (วัน)
3. นายนภดล	จำนวน (ครั้ง)		1			2		3 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)		1			1		0.67 (วัน)
รวม	จำนวน (ครั้ง)	1	2	1	8	2	4	18 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0.5	2.5	0.5	0.44	0.5	1	0.78 (วัน)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปีงบประมาณ 2546 นายนพพงษ์ เป็นผู้ให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักหอสมุดฯ มากที่สุดคือ 12 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.92 วัน รองลงมาคือ น.ส.รัตนา และนายนภดล ซึ่งให้บริการเท่ากันคือ 3 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.5 และ 0.67 วัน ตามลำดับ สามารถแสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ดังภาพที่ 4.19



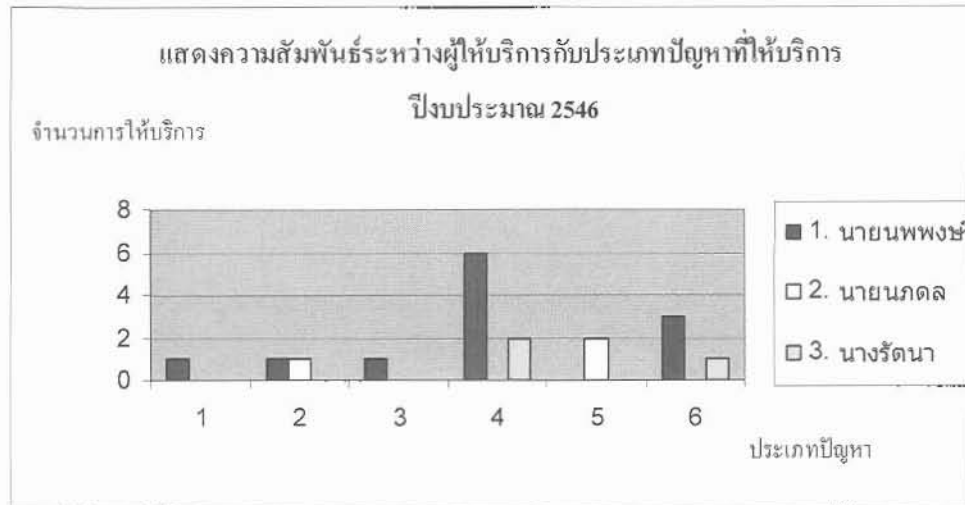
ภาพที่ 4.19 แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2546

จากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหา พบว่า ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) /การติดตั้ง เป็นปัญหาที่พบบมากที่สุด คือจำนวน 8 ครั้ง โดยนายพนพงษ์ เป็นผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากที่สุดคือ 6 ครั้ง รองลงมาคือ น.ส.รัตนา ด้วยจำนวนการให้บริการ 2 ครั้ง ปัญหาที่ให้บริการมากเป็นอันดับ 2 คือ ปัญหาไวรัส มีจำนวนการให้บริการ 4 ครั้ง โดยนายพนพงษ์ เป็นผู้ให้บริการมากที่สุดในปัญหานี้คือ 3 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 3.6 วัน รองลงมาคือ น.ส.รัตนา มีจำนวนการให้บริการ 1 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.5 วัน ปัญหาที่พบบมากที่สุดเป็นอันดับ 3 มี 2 ปัญหา คือ 1) การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ /การติดตั้ง กับ 2) ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่าย และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (Server) มีจำนวนการให้บริการเท่ากันคือ 2 ครั้ง โดยผู้ให้บริการแก้ปัญหาด้านการใช้โปรแกรมประยุกต์ คือ นายพนพงษ์ และนายนภดล ส่วนปัญหา ระบบเครือข่ายฯ ผู้ให้บริการคือนายนภดล มีจำนวนการให้บริการ 2 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.5 วัน สามารถแสดงปริมาณการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามประเภทปัญหา ได้ดังภาพที่ 4.20



ภาพที่ 4.20 แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามประเภทปัญหา ปีงบประมาณ 2546

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.21



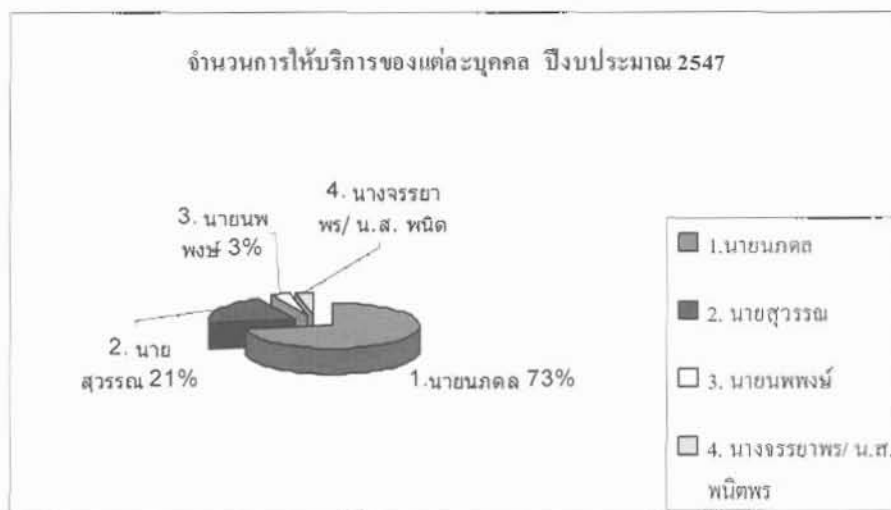
ภาพที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ
ปีงบประมาณ 2546

ตารางที่ 4.3 จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยก
ตามประเภทปัญหา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2547 (1 ต.ค. 46 – 30 ก.ย. 47)

ชื่อบุคคล	ประเภทปัญหา	1. ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	2. การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง	3. การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ	4. Hardware/ การติดตั้ง	5. ระบบเครือข่าย	6. ไวรัส	รวม
		1. นายนภดล	จำนวน (ครั้ง)	4	5	5	5	2
	เวลาเฉลี่ย (วัน)		0.38	0.4	0.4	0.4	0.5	0.41 (วัน)
2. นายสุวรรณ	จำนวน (ครั้ง)	1	4				1	6 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0.5	0.25				0.5	0.33 (วัน)
3. นายพนพงษ์	จำนวน (ครั้ง)					1		1 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)					0.5		0.5 (วัน)
4. นางจรรยาพร/ น.ส.พนิตพร	จำนวน (ครั้ง)			1				1 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)			0				0 (วัน)
รวม	จำนวน (ครั้ง)	1	8	6	5	6	3	29 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0.5	0.31	0.33	0.4	0.42	0.5	0.38 (วัน)

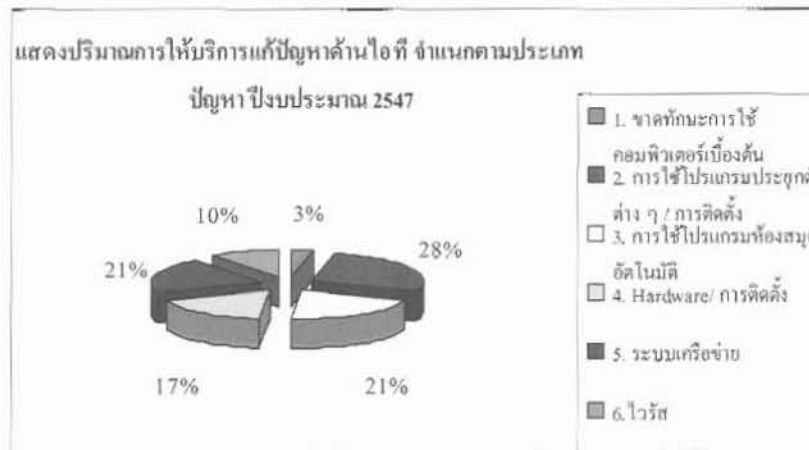
จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปีงบประมาณ 2547 นายนภดล เป็นผู้ให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที
แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักหอสมุดฯ มากที่สุดคือ 21 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.41 วัน รองลงมา
คือ นายสุวรรณ ให้บริการ 6 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.33 วัน อันดับที่มี 3 คน คือ นายพนพงษ์,

นางจรรยา และนางสาวพนิตพร ด้วยจำนวนการให้บริการที่เท่ากัน คือ 1 ครั้ง แต่ความเร็วเฉลี่ยในการให้บริการต่างกันคือ 0.5 วัน และ 0 วัน ตามลำดับ สามารถแสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหา ด้านไอที แยกตามบุคคล ดังภาพที่ 4.22



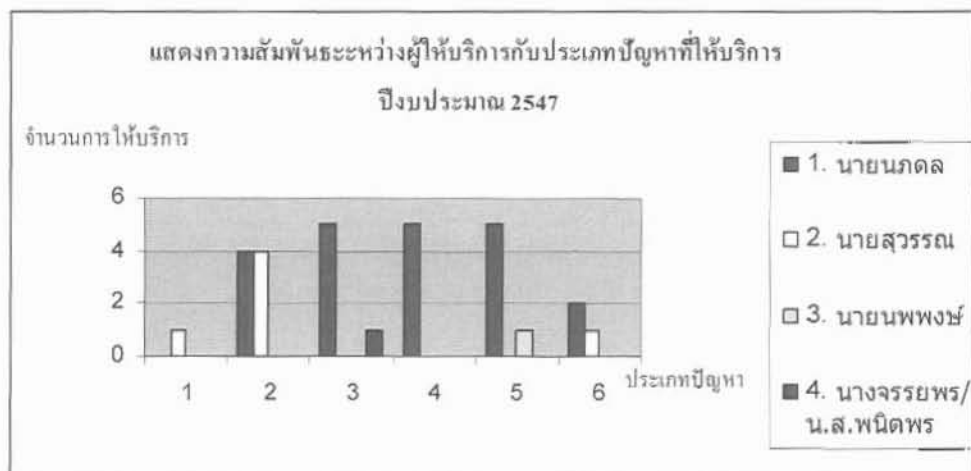
ภาพที่ 4.22 แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีจำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2547

จากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาพบว่า ปีงบประมาณ 2547 ปัญหาการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ /การติดตั้ง เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด คือจำนวน 8 ครั้ง โดยมีนายนภดล และนายสุวรรณ ให้บริการเท่ากันคือ จำนวน 4 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.38 วัน และ 0.25 วัน ตามลำดับ ปัญหาที่ให้บริการมากเป็นอันดับ 2 พบว่ามี 2 ปัญหาที่ให้บริการด้วยจำนวนเท่ากันคือ 6 ครั้ง ได้แก่ปัญหาปัญหาที่ 3 : ปัญหาการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ และปัญหาที่ 5: ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่ายและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (Server) โดยนายนภดล เป็นผู้ให้บริการมากที่สุด คือให้บริการ 5 ครั้ง เท่ากันทั้ง 2 ปัญหา และด้วยความเร็วเฉลี่ยเท่ากันคือ 0.4 วัน ปัญหาที่พบมากเป็นอันดับ 3 คือ ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) /การติดตั้ง โดยนายนภดล เป็นผู้ให้บริการสูงสุดคือ 5 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.4 วัน สามารถแสดงปริมาณการแก้ปัญหาด้านไอที แยกตามประเภทปัญหา ได้ดังภาพที่ 4.23



ภาพที่ 4.23 แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที แยกตามประเภทปัญหา ปีงบประมาณ 2547

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.24

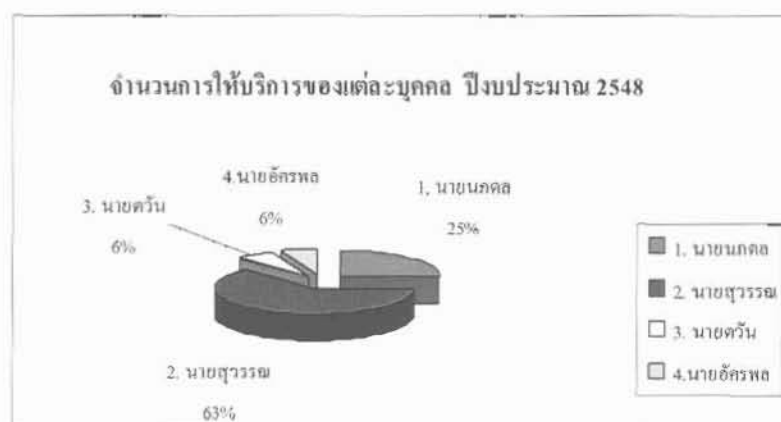


ภาพที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ ปีงบประมาณ 2547

ตารางที่ 4.4 จำนวนการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกแยกตามประเภทปัญหาและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2548 (1 ต.ค. 47 -- 31 พ.ค. 48 = 8 เดือน)

ชื่อบุคคล	ประเภทปัญหา	1. ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	2. การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง	3. การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ	4. Hardware/ การติดตั้ง	5. ระบบเครือข่าย	6. ไวรัส	รวม
		1. นายนภดล	จำนวน (ครั้ง)				4	
	เวลาเฉลี่ย (วัน)				0.25			0.25 (วัน)
2. นายสุวรรณ	จำนวน (ครั้ง)		3		6	1		10 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)		0		0.15	0		0.15 (วัน)
3. นายตะวัน	จำนวน (ครั้ง)	1						1 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0						0 (วัน)
4. นายอักรพล	จำนวน (ครั้ง)			1				1 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)			0				0 (วัน)
รวม	จำนวน (ครั้ง)	1	3	1	10	1		16 (ครั้ง)
	เวลาเฉลี่ย (วัน)	0	0	0	0.25	0		0.16 (วัน)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปีงบประมาณ 2548 (ระหว่าง 1 ต.ค. 48-31 พ.ค. 48) นายสุวรรณ เป็นผู้ให้บริการแก้ปัญหาด้านไอทีแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักหอสมุดฯ มากที่สุดคือ 10 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.15 วัน รองลงมาคือนายนภดล ให้บริการ 4 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.25 วัน อันดับที่มี 2 คน คือนายตะวัน และนายอักรพล ด้วยจำนวนการให้บริการเท่ากันคือ 1 ครั้ง และความเร็วเฉลี่ยในการให้บริการเท่ากับศูนย์วัน สามารถแสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที แยกตามบุคคล ดังภาพที่ 4.25



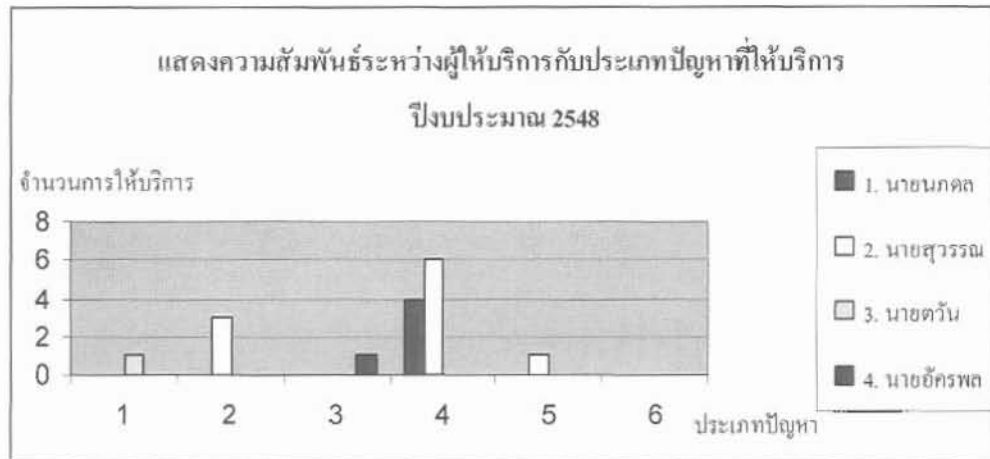
ภาพที่ 4.25 แสดงปริมาณการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที จำแนกตามรายชื่อผู้ให้บริการ ปีงบประมาณ 2548

จากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหา พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดในปีงบประมาณ 2548 คือ ปัญหาประเภทที่ 4: ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) / การติดตั้ง จำนวนที่ให้บริการคือ 10 ครั้ง เวลาที่ให้บริการโดยเฉลี่ยคือ 0.25 วัน โดยมีนายสุวรรณ เป็นผู้ให้บริการมากที่สุด คือ 6 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0.25 วัน ปัญหาที่พบมากเป็นอันดับ 2 คือ ปัญหาประเภทที่ 2: ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง จำนวนที่ให้บริการคือ 3 ครั้ง ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0 วัน (หมายความว่าให้บริการภายในเวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมง) โดยนายสุวรรณเป็นผู้ให้บริการแต่เพียงผู้เดียว ด้วยความเร็วเฉลี่ย 0 วัน สำหรับปัญหาที่พบมากเป็นอันดับ 3 นั้น พบว่ามี 3 ปัญหาที่มีจำนวนการให้บริการเท่ากันคือ 1 ครั้ง ได้แก่ 1) ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น 2) ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (VTLS, ELIB, Web) และ 3) ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่าย และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (Server) โดยมีผู้ให้บริการคือ นายตะวัน, นายอัครพล และนายสุวรรณ ตามลำดับ สามารถแสดงปริมาณการให้บริการแก่ปัญหาด้านไอทีแยกตามประเภทปัญหา ดังภาพที่ 4.26



ภาพที่ 4.26 แสดงปริมาณการให้บริการแก่ปัญหาด้านไอทีจำแนกตามประเภทปัญหา
ปีงบประมาณ 2548

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ สามารถแสดงได้
 ดังภาพที่ 4.27



ภาพที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับประเภทปัญหาที่ให้บริการ
 ปีงบประมาณ 2548

4.2.2 การประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่มีการให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที

จากปัญหาที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พบระหว่างปี 2545-2548 สามารถจำแนกได้
 เป็น 6 กลุ่ม คือ

- (1) ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- (2) ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ /การติดตั้ง
- (3) ปัญหาเทคนิคในการมาใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- (4) ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware/การติดตั้ง)
- (5) ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่ายและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (servers)
- (6) ปัญหาไวรัส

จากประเภทปัญหาข้างต้น พบว่า ครอบคลุมในทุกด้าน ได้แก่ ทักษะในการใช้
 คอมพิวเตอร์เบื้องต้น, HW, SW, การติดตั้งระบบ, ระบบเครือข่าย และความปลอดภัยของระบบ

ดังนั้น หน่วยงานอื่นที่มีภารกิจด้านการให้บริการแก้ปัญหาด้าน IT สามารถใช้ระบบ
 ดังกล่าวนี้ได้ มีเงื่อนไขเพียงว่าหน่วยงานนั้น ๆ ต้องมี Computer ที่มี Microsoft office ตั้งแต่ปี 1998
 ขึ้นไป โปรแกรม VB และ โปรแกรม Crystal Report

การติดตั้งเพียงนำโปรแกรมไป Install ลงเครื่องที่มีคุณสมบัติตามที่กล่าวข้างต้น

4.2.3 ประกอบการพิจารณาเสนอข้อมูลกลางของสำนักหอสมุดฯ เข้ารับการฝึกอบรมด้าน
ไอทีเพื่อลดปัญหา และเพิ่มศักยภาพบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากข้อมูลปี 2545-2548 สามารถนำเสนอรายชื่อหน่วยงานที่ขอรับบริการแยกตาม
ประเภทปัญหาได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวนการขอรับบริการของแต่ละหน่วยงานในสำนักหอสมุดฯ ปีงบประมาณ 2545-
2548

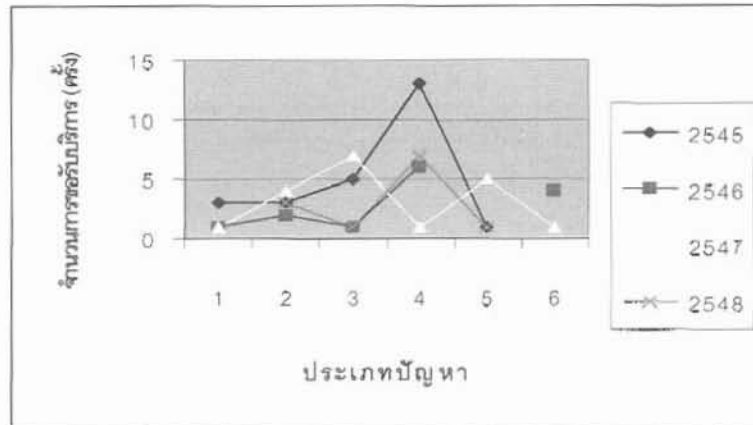
ประเภท ปัญหา ¹	ปี 2545						ปี 2546						ปี 2547						ปี 2548					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
กลุ่มหอสมุด วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	3	3	5	13	1		1	2	1	6		4	1	4	7	1	5	1		3	1	7	1	
ศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี				3						2	2			1		3						2		
ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป		2												1			1			1			1	
หน่วยงานภายนอก ศท.														1		1	1							
รวม	3	5	5	16	1	0	1	2	1	8	2	4	1	7	7	5	7	1	1	3	1	10	6	0

¹ ประเภทปัญหา เลข 1 = ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น, 2=การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง, 3=การใช้โปรแกรม
ห้องสมุดอัตโนมัติ, 4=Hardware/ การติดตั้ง, 5=ระบบเครือข่าย, 6=ไวรัส

4.2.3.1 การนำเสนอข้อมูล จำแนกตามหน่วยงานระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548 โดยเปรียบเทียบ ประเภทปัญหาที่พบในแต่ละปี

1) กลุ่มหอสมุดฯ

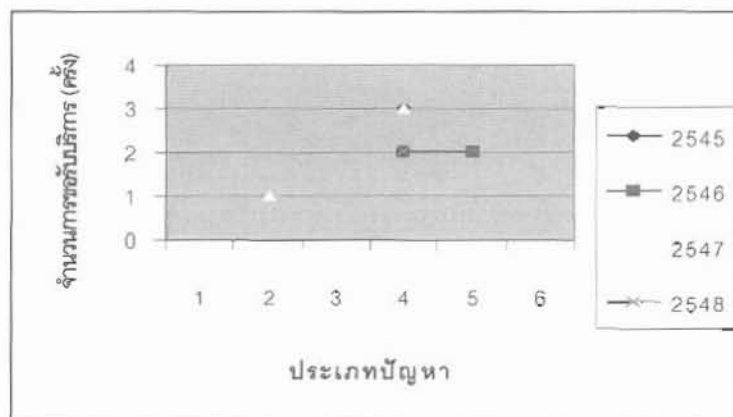
จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถนำเสนอในรูปกราฟเส้นได้ดังนี้



ภาพที่ 4.28 แสดงปริมาณการขอรับบริการในแต่ละประเภทปัญหาของกลุ่มงานห้องสมุดระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548

2) ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

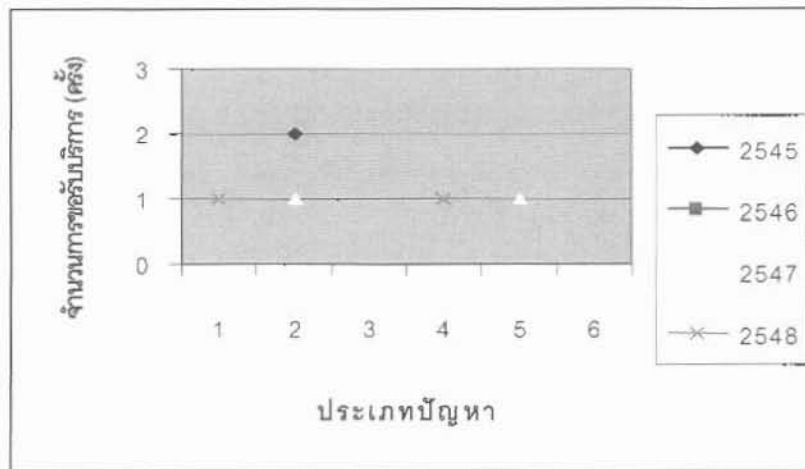
จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถนำเสนอในรูปกราฟเส้นได้ดังนี้



ภาพที่ 4.29 แสดงปริมาณการขอรับบริการในแต่ละประเภทปัญหาของศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548

3) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถนำเสนอในรูปกราฟเส้นได้ดังนี้

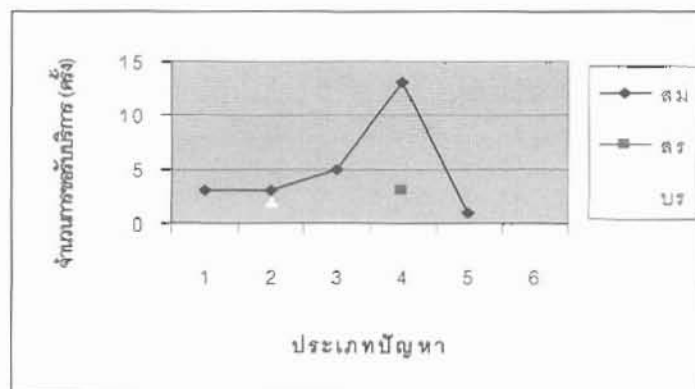


ภาพที่ 4.30 แสดงปริมาณการขอรับบริการในแต่ละประเภทปัญหาของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2548

4.2.3.2 การนำเสนอข้อมูลจำแนกตามปีงบประมาณ โดยเปรียบเทียบประเภทปัญหาที่พบในแต่ละหน่วยงาน

1) ปีงบประมาณ 2545

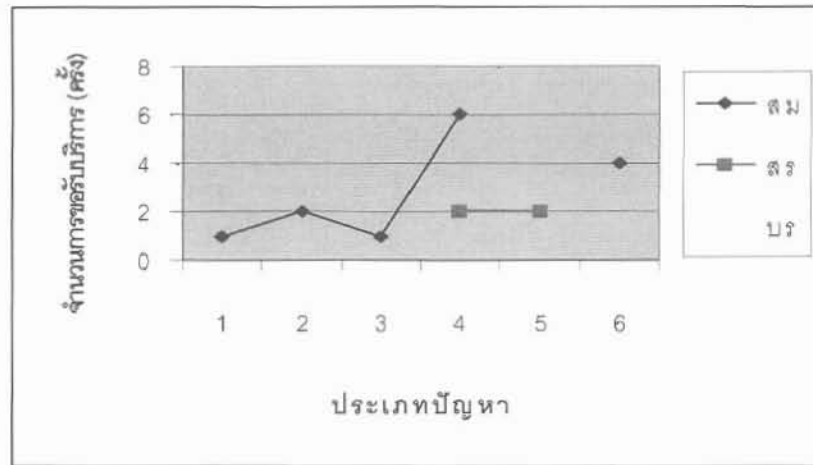
จากข้อมูลในตารางที่ 5.5 สามารถนำเสนอในรูปกราฟเส้นได้ดังนี้



ภาพที่ 4.31 แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2545 ระหว่างหน่วยงานในสำนักหอสมุดฯ

2) ปีงบประมาณ 2546

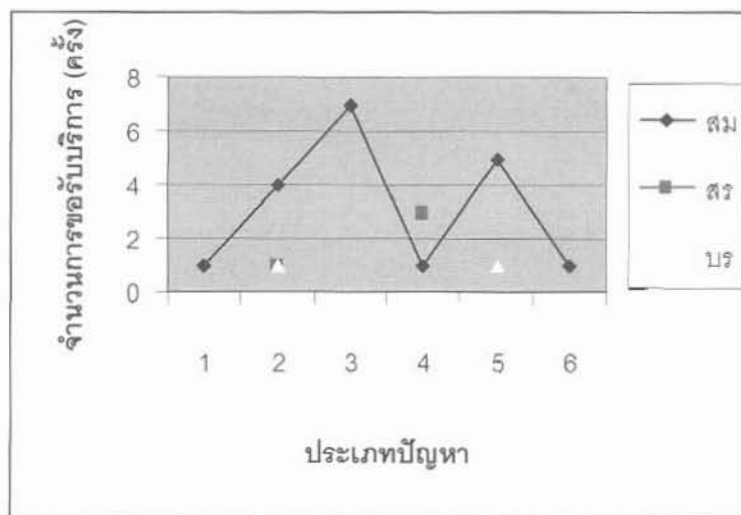
จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถนำเสนอในรูปกราฟเส้นได้ดังนี้



ภาพที่ 4.32 แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2546 ระหว่างหน่วยงานในสำนักหอสมุดฯ

3) ปีงบประมาณ 2547

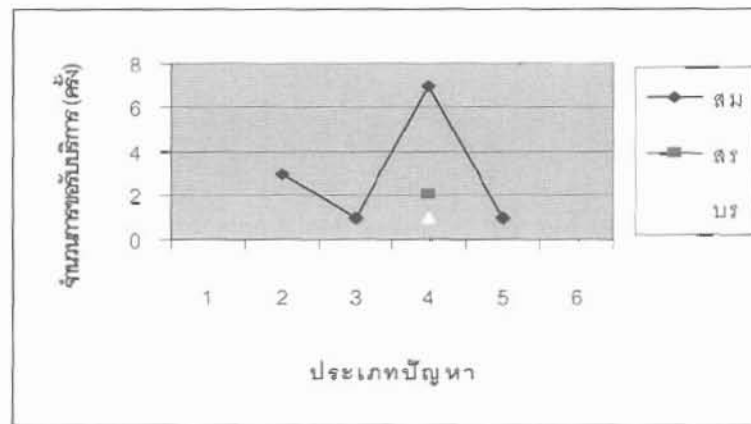
จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถนำเสนอในรูปกราฟเส้นได้ดังนี้



ภาพที่ 4.33 แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2547 ระหว่างหน่วยงานในสำนักหอสมุดฯ

4) ปีงบประมาณ 2548

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถนำเสนอในรูปกราฟเส้น ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.34 แสดงปริมาณที่พบในแต่ละประเภทปัญหาของปีงบประมาณ 2548 ระหว่างหน่วยงานในสำนักหอสมุดฯ

จากข้อมูลในหัวข้อ 4.2.3 สามารถใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอชื่อบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านไอทีของบุคลากรสำนักหอสมุดฯ โดยพิจารณาว่าหน่วยงานที่ขอรับบริการในแต่ละประเภทปัญหา หน่วยงานใดที่ใช้บริการมาก เมื่อจัดทำแผนการฝึกอบรม บุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ โดยจะเสนอชื่อบุคคลให้เข้ารับการอบรมด้านไอทีสอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาโดยพิจารณาจากปัญหาที่ขอรับบริการ นอกจากนี้ดูหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายและแผนการขยายงานของศูนย์/กลุ่ม/ ฝ่าย ภายในสำนักหอสมุดฯประกอบด้วย

บทที่ 5

วิจารณ์ผลการดำเนินการ สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 วิจารณ์ผลการดำเนินการ

ระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ : กรณีบริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศศาสตร์และเทคโนโลยี ปัจจุบันมีลักษณะการทำงานแบบ Stand alone โดยนำผลการให้บริการจากแบบฟอร์มในรูปกระดาษมาบันทึกลงในระบบประมวลผลการปฏิบัติงานฯ เพื่อช่วยในด้านการประมวลผล และ สั่งพิมพ์รายงาน ผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน ราย 3 เดือน หรือราย 6 เดือน เป็นต้น ซึ่งช่วยให้หัวหน้าศูนย์ฯ เห็นภาพรวมการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์ของศูนย์ฯ และช่วยลดเวลาการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับหัวหน้าศูนย์ฯ อย่างยิ่ง แต่ระดับผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ยังไม่ได้รับการจัดการเชิงลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันผู้ขอรับบริการยังต้องกรอกฟอร์มเสนอผ่านผู้บริหารตามลำดับขั้น หรือโทรศัพท์ขอความช่วยเหลือก่อนแล้วกรอกฟอร์มตามหลัง

5.2 สรุปและข้อเสนอแนะ

5.2.1 สรุปผลการดำเนินการ

การสร้างระบบประมวลผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบริการ : กรณีบริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศศาสตร์และเทคโนโลยี พัฒนาขึ้นใช้บนระบบปฏิบัติการ Window XP โดยใช้โปรแกรม Visual Basic ในการพัฒนาระบบงาน, ใช้โปรแกรม Crystal Report ในการออกแบบรายงาน และ สร้างฐานข้อมูลด้วย Microsoft Access ลักษณะการทำงานของระบบเป็น Stand alone ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นผู้นำเข้าข้อมูลจากแบบขอความร่วมมือฯ (F-IG-013) บันทึกเข้าระบบประมวลผลการปฏิบัติงานฯ รายเดือน และเป็นผู้สั่งพิมพ์รูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน ให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำหรับรายงานผลการปฏิบัติงานราย 3 เดือน และ 6 เดือน เสนอให้คณะประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริการของสำนักหอสมุดฯ รับทราบ โดยเสนอผ่านหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาและรับทราบผลการปฏิบัติงาน

การพัฒนาประมวลผลการปฏิบัติงานฯ เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของศูนย์ฯ ดังนี้

1. ประกอบการพิจารณาความดี-ความชอบของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่มีกรให้บริการแก้ปัญหาด้านไอที โดยสามารถจำแนกได้เป็น 6 กลุ่ม คือ
 - (1) ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
 - (2) ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ / การติดตั้ง

- (3) ปัญหาเทคนิคในการมาใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- (4) ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware/การติดตั้ง)
- (5) ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่ายและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (servers)
- (6) ปัญหาไวรัส

จากประเภทปัญหาข้างต้น พบว่า ครอบคลุมในทุกด้าน ได้แก่ ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น, HW, SW, การติดตั้งระบบ, ระบบเครือข่าย และความปลอดภัยของระบบ

ดังนั้น หน่วยงานอื่นที่มีภารกิจด้านการให้บริการแก้ปัญหาด้าน IT สามารถใช้ระบบดังกล่าวนี้ได้ มีเงื่อนไขเพียงว่าหน่วยงานนั้น ๆ ต้องมี Computer ที่มี Microsoft office ตั้งแต่ปี 1998 ขึ้นไป โปรแกรม VB และ โปรแกรม Crystal Report การติดตั้งเพียงนำโปรแกรมไป Install ลงเครื่องที่มีคุณสมบัติตามที่กล่าวข้างต้น

3. ประกอบการพิจารณาเสนอซื้อบุคลากรของสำนักหอสมุดฯ เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อลดปัญหา และเพิ่มศักยภาพบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2.2 ข้อเสนอแนะ

ระบบประมวลผลการปฏิบัติงานฯ ควรพัฒนาต่อในเชิง Client Server นั่นคือ ให้ผู้ให้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) ช่วงเวลาการรับ-ส่งเอกสาร เช่น ให้คนเดินเอกสารส่งฟอร์มการขอความร่วมมือฯ มาที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) การนำข้อมูลเข้าระบบ
- 3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของศูนย์ฯ ต้องจัดทำสำเนาฟอร์มเพื่อแจกจ่ายให้แก่หน่วยงาน และต้องจัดเก็บฟอร์มที่ให้บริการเรียบร้อยแล้ว (เสร็จกระบวนการ) เข้าเพิ่ม "F-IG-013"
- 4) ลดการใช้กระดาษที่ต้องจัดทำในรูปฟอร์ม

บรรณานุกรม

- ธนพล นันทจักรวิชัย. 2543. การออกแบบและสร้างฐานข้อมูลด้วย Visual Basic 6.0.
กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด (มหาชน).
- สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 2547. กิจกรรมสำนักหอสมุดและ
ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุดและ
ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- อำไพ พรประเสริฐสกุล. 2544. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System analysis and design).
กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- Hoffer, Jeffrey A.; George, Joey F.; and Valacich, Joseph S. 1999. **Modern systems analysis
and design.** Massachusetts : Addison Wesley Longman, Inc.
- Taylor, Allen G. 2004. **Crystal Reports® 10 for dummies.** Indiana : Wiley Publishing, Inc.
- Yourdon, Edward. 1989. **Modern structured analysis.** London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผลการสำรวจฐานข้อมูลภายในสำนักหอสมุดและ
ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

รายชื่อฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับที่	ชื่อฐานข้อมูล	Url Address	รายละเอียด
1	<p>กลุ่มข้อมูลบรรณานุกรมสารสนเทศของสำนักหอสมุดฯ (ผู้รับผิดชอบ)</p> <p>ระบบบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (บรรณารักษ์งานเทคนิคไทยอังกฤษ) ประกอบด้วย 5 ฐานข้อมูลคือ</p> <p>1.1 ฐานข้อมูลงานจัดหายทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition)</p> <p>1.2 ฐานข้อมูลงานวิเคราะห์และจัดทำรายการ (Cataloguing)</p> <p>1.3 ฐานข้อมูลงานยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (Circulation)</p> <p>1.4 ฐานข้อมูลงานควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials Control)</p> <p>1.5 ฐานข้อมูลการเข้าถึงรายการสารธรรณะแบบออนไลน์ (Online Public Access Catalog : OPAC)</p>	<p>http://lib1.dss.go.th/wils</p>	<p>เป็นฐานข้อมูลเอกสารประเภทหนังสือ วารสาร รายงาน การประชุม ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ รวมทั้งบทความที่นำสนใจจากวารสารไทย และต่างประเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เอกสารรายงานทางวิชาการจากหน่วยงาน สถาบัน และองค์การระหว่างประเทศ เอกสารสิทธิบัตร ฉบับเต็มที่มีในสำนักหอสมุดฯ และเอกสาร เผยแพร่ผลิตภัณฑ์ของบริษัทผู้ผลิตสินค้า สำหรับรายการหนังสือสามารถอ่านข้อมูล Content ได้</p> <p>1.1 เป็นฐานข้อมูลเพื่อการจัดทำ จัดซื้อ สิ่งพิมพ์หนังสือ ใดก็ตามที่วัสดุ และจัดทำบัญชีระบบการสั่งซื้อ ใ้ตรวจสอบสถานะการจัดหา</p> <p>1.2 เป็นฐานข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และทำรายการหนังสือ สิ่งพิมพ์และใดก็ตามที่วัสดุ หรือหนังสือสร้างรายการโยง (cross reference: ใต้แก่ ดูที่ (see), ดูเพิ่มเติมที่ (see also)) เมื่อมีการแก้ไขหรือปรับปรุงหัวข้อ</p> <p>1.3 เป็นฐานข้อมูลเพื่อการบริหารยืม-คืน-ยืมต่อ เก็บข้อมูลของผู้ใช้ ค่าปรับ</p> <p>1.4 เป็นฐานข้อมูลเพื่อการบอกรับสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ของสถานะ การยกเลิกและ การทวงถาม</p> <p>1.5 เป็นฐานข้อมูลเพื่อการค้นหา (search) ค้นคืน (retrieve) สารนิเทศ จากผู้แต่ง ชื่อเรื่อง/ หัวเรื่อง/ คำสำคัญ หรือดรรชนีในกรณีที่ไม่พบข้อมูลที่สืบค้น เครื่องจะโยงรายการให้ไปดูคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันในกรณีที่ไม่พบด้วย subject</p>
2	<p>ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสาร-ทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คุณอาเรีย)</p>	<p>http://lib2.dss.go.th/wilb</p>	<p>เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลบรรณานุกรมของบทความภาษาไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสาขาที่เกี่ยวข้องที่มีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ ที่บริการอยู่ในเครือข่ายศูนย์ประสานงานสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</p>
3	<p>ฐานข้อมูลเครือข่ายสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร (คุณเบญจภัทร์)</p>	<p>http://union.dss.go.th</p>	

รายชื่อฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับที่	ชื่อฐานข้อมูล	Url Address	รายละเอียด
10	Thai's Foreign Patent (คุณรดาพรรณ)	http://siweb.dss.go.th/paten/thaipat.asp	เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมสิทธิบัตรของคนไทยที่ยื่นขอจดสิทธิบัตรไว้ในต่างประเทศ เพื่อคุ้มครองสิทธิในประเทศนั้น ๆ
11	เทคโนโลยีที่น่าสนใจ "Patent Gallery" (คุณรดาพรรณ)	http://siweb.dss.go.th/paten/galleryshow.asp	เป็นฐานข้อมูลเทคโนโลยีที่น่าสนใจจากเอกสารสิทธิบัตรประเทศต่าง ๆ
12	Technology File (คุณอุดมลักษณ์คุณเพ็ญพิชชา)	http://www.it.dss.go.th/techno_file/start.asp	เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมสารสนเทศทุกประเภทที่มีในสำนักหอสมุดฯ คัดเลือกตามหัวข้อที่กำหนดและจัดทำให้อยู่ในรูปแบบที่สะดวกพร้อมใช้ ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็ว อาทิ Biodiesel, Chitin & Chitosan เป็นต้น
13	บทความน่าสนใจ (คุณสุวิตรี)	http://siweb.dss.go.th/articles/show_list_article.asp	เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมบทความที่น่าสนใจด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำหรับติดตามความก้าวหน้าและเรื่องที่น่าสนใจทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยคัดเลือกจากวารสารวิชาการต่างประเทศ
14	Science Category (คุณนภกมล)	http://siweb.dss.go.th/DClassified/default.asp	เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมแหล่งบริการข้อมูลสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ อาทิเคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์ และวิศวกรรม คอมพิวเตอร์ และวิทยาศาสตร์เฉพาะทาง รวมกว่า 500 เว็บไซต์
15	บทความวิทยุกระจายเสียง (คุณนภกมล)	http://siweb.dss.go.th/doc/radio/gdindex.asp	เป็นบทความที่เรียบเรียงขึ้นโดยบุคลากรของกรมวิทยุศาสตร์ เพื่อเผยแพร่วิทยุภาครใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้ประชาชนได้รับทราบ ในรายการสารระยยามบาย ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เวลา 16.30-17.00 น. เป็นประจำทุกเดือน
16	ข้อมูลข่าวสารราชการ วศ (คุณสำราญ)	http://siweb.dss.go.th/doc/	ฐานข้อมูลเอกสารมาตรา 7 และ 9 ของ วศ. ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.2540 ได้แก่เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และสิ่งพิมพ์เผยแพร่อื่น ๆ

หมายเหตุ. นอกจาก Url Address ที่ระบุสำหรับแต่ละฐานข้อมูลแล้วนั้น ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาผ่านทาง website ของ ศท. (http://siweb.dss.go.th) หรือ ค้นหาผ่านทาง website ของ วศ.

ผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลในส่วนของสำนักหอสมุดฯ : คุณนภกมล

ผู้รับผิดชอบความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล ตามรายชื่อที่ระบุข้างต้น

ภาคผนวก ข

รายการปัญหาด้านไอทีที่พบจากการให้บริการระหว่างปี 2545 –

2548

แบบสำรวจความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2545

ลำดับที่	ว/ด/ท	หน่วยงาน	สาเหตุ	วิธีแก้ไข	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลา	ลั
101	10-ก.ย.-2002	ศม.	ได้ทำการติดตั้งสายไฟจอ และส่วนที่เชื่อมต่อกับ การ์ดแสดงผล ปรากฏว่าใช้งาน ได้ปกติแต่ จอภาพ ไม่แสดงผล	จำเป็นต้องซื้อให้ ตรงจุดคือ จอภาพทั้งมีได้แจ้ง ศม. ประสานงานกับ ทช.เรียบร้อยแล้ว	นพพงษ์	0.00	4
102	4-ก.ย.-2002	ศร.	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เครื่องอื่น ๆ ในระบบ Networks	แก้ไขโดย Download Driver Card LAN มาติดตั้งใหม่จาก Internet	นพพงษ์	0.50	4
103	3-ก.ย.-2002	ทช.	วารสาร Niure(MOS) ติด MOD	แก้ไขเรียบร้อยแล้ว	รัตนา	0.00	3
104	25-มิ.ย.-2002	ศม.	MOS 1 chemical + engineering news 035-0000-03030 ติด MOD	แก้ไข Peers ติด MOD แล้ว	นภค	0.00	3
105	3-มิ.ย.-2002	ศม.	จอคอมพิวเตอร์เสีย	ไม่สามารถแก้ไขเองได้ ให้ฝ่าย สท. ประสานงานกับ ชด. เพื่อซ่อมต่อไป	นภค	0.00	4
106	8-ธ.ค.-2002	ศม.	Printer เสียไม่สามารถ print ได้อาการคือ print	จำเป็นต้องส่ง ชด. เพื่อซ่อมต่อไป	นพพงษ์	0.00	4
107	7-ก.ค.-2002	บร.(สท.)	ติดตั้ง E-mail	ติดตั้งโปรแกรม mail calypso	นพพงษ์	0.00	4
108	19-ก.ย.-2002	ศม.	Font Setting Error	ปรับปุ่ม Font and size ใหม่		0.50	4
109	11-ก.ค.-2002	ศม.	โปรแกรม OS ของเครื่องเสีย และ จอคอมพิวเตอร์เสีย	ลง OS และ Application ใหม่ ส่วน จอภาพจำเป็นต้องส่ง ชด. เพื่อซ่อมต่อไป	นภค	0.50	4
110	18-ก.ค. 2002	ศม.	CLASS01 ติด MOD 035-0000-03330 035 0075-06060	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	นภค	0.00	4
111	29-พ.ค.-2002	ศม.	Printer พิมพ์ไม่ได้	ปรับ BIOS	นภค	0.00	4
112	14-พ.ค.-2002	ศม.	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเสีย	ลงโปรแกรมใหม่	นภค	0.50	4

113	30-เม.ย.-2002	ศบ.	เครื่องคอมพิวเตอร์	windows / LAN	รื้อตาม	0.50	5
114	29-เม.ย.-2002	ศบ.	Mainboard port เสียบ (PCI,HO)	เปลี่ยน Mainboard และ อุปกรณ์ใหม่	รื้อตาม	28.00	4
115	26-เม.ย.-2002	ศบ.	Card VGA ไม่รับภาษาไทย ข้อมูลใน H/D มีขนาดข้อมูลใหญ่โดยเฉพาะ Temp	ลบไฟล์ใน Temp		0.00	2
116	5-เม.ย.-2002	ศบ.	H/Dเก่าและหตุการทำงานเกือย ภาวกาไทยในระบบ ISIS ใช้ไม่ได้	ตรวจฮอตา H/D เปลี่ยนใช้ตัวสำรอง เปลี่ยน card VGA สักรองข้อมูลใส่ H/D ทดแทน	รื้อตาม	1.00	4
117	19-มี.ค.-2002	ศบ.	drive A ของเครื่องคอมพิวเตอร์ 6-1 มีปัญหาเครื่องไม่สามารถอ่านข้อมูลจาก drive A หน้จอดับและมีเสียงร้อง	1.เปลี่ยนสาย Power drive A 2. เปลี่ยนหน้จอใหม่ 3.ปรับBIOS	นกดล	0.50	4
118	15-มี.ค.-2002	ศบ.	H/D ผิดปกติม, มีการ Hang บ่อยครั้ง , บันทึกข้อมูลไม่ครบ	1.แนะนำผู้ใช้ หลีกเลี่ยงการใช้งานหลาย ๆ โปรแกรมซ้อนกัน และ หากเกิดปัญหา Hang ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบเพื่อหาสาเหตุที่แน่นอน 2.ลง โปรแกรม Microsoft Office	รื้อตาม	0.50	1
119	15-มี.ค.-2002	ศบ.	การแสดงสีของคอมพิวเตอร์ผิดปกติ	ปรับตัว Booter ใหม่	นกดล	0.00	4
120	8-มี.ค.-2002	ศบ.	1. card LAN driver ไม่ตรง 2. windows ไม่ทำงาน	1. set driver ของ card LAN ให้ตรง 2. ลง windows ใหม่	รื้อตาม	1.00	4
121	12-ก.พ.-2002	ศบ.	เครื่อง PC + CPU รุน่เก่าทำงานช้า + mainboard + CPU hang บ่อย ๆ	ต้อง Update เครื่อง CPU ใหม่	รื้อตาม	20.00	4
122	11-ก.พ.-2002	ศบ.	VGA card และขอคอมพิวเตอร์เสีย และ	1.จอคอมพิวเตอร์ กฟ.ทค. ตรวจ/	รื้อตาม	25.00	4

123	29-ม.ค.-2003	ศบ.	1. VTLs class01 คัด MOD 035-0000-09530 2.class02 035-0072-68360	เข้าไปแก้ไข MOD		0.00	3
124	26-ก.ค.-2001	ศบ.	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ CD-ROM หน้าจอ ไม่มีภาพ	ตรวจสอบแล้ว ไม่สามารถแก้ไขได้ ทันทีต้องส่งซ่อม	7255	0.00	4
125	21-พ.ค.-2001	ศบ.	เข้าฐานข้อมูล VTLs ไม่ได้ เพราะสาย USB ไม่ เสียบ ไป Adapter	เสียบ adapter	นกด	0.00	1
126	21-พ.ค.-2001	ศบ.	1.สายเชื่อมต่อเครือข่ายภายในของชำรุด 2. ต้องการติดตั้งโปรแกรม VTLs : serial control module 3.ต้องการเชื่อมต่อเครือข่ายในกรมและ กองใน networks	ดำเนินการแล้ว	นกด	0.00	3
127	15-พ.ค.-2001	สร	เครื่องพิมพ์ไม่สามารถพิมพ์ได้เนื่องจาก พลาสติกสำหรับ control คลบหมึกหัก	ไม่มีจำหน่ายแถมจีน จึงจำเป็นต้อง เชื่อมต่อโดยการใช้อาวุธรื้อ เชื่อมต่อแทน	นกด	18.00	4
128	17-ก.ค.-2001	ศบ.	จอคอมพิวเตอร์สีปกติ	แก้ไขเรียบร้อยแล้ว	นกด	0.00	4
129	8-ค.ค.-2001	บร.(สท.)	ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เกิด hang โดยภาพพิมพ์ แล้ว ทำการพิมพ์กับเครื่อง FAX ไม่ได้ และ เครื่อง sr-1 ไม่ยอมรับข้อมูลใหม่ เมื่อเปลี่ยน แผ่นดิสก์ใหม่	ไม่ใช่ File แต่มีปัญหานั้น .Virus Chock ScanDisk ลง Window ใหม่ และถูพร้อใหม่	สุชาติ	0.00	2
130	3-ค.ค.-2001	ศบ.	ผู้ปฏิบัติทำงานผิด Folder เนื่องจาก set icon ไว้ที่ Desktop และข้อมูลไปเก็บผิดที่	ได้แนะนำและวิเคราะห์โปรแกรม ให้ดูวิธีการ ทาวิธีการลงข้อมูลให้ ถูกต้องต่อไป	สุชาติ	0.50	1

แบบสำรวจความพร้อมศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2546

ลำดับที่	ว/ค/ป	หน่วยงาน	สาเหตุ	วิธีแก้ไข	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลา	ลำดับปัญหา
82	3-ก.ค.-2003	ศม.	จอคอมพิวเตอร์สั่น เกีย	เปลี่ยนจอคอมพิวเตอร์สำรวจชั่วคราว	นพพจน์	0.00	4
83	19-ก.ย.-2003	ศร.	เข้า Networks ไม่ได้ เนื่องจาก Port HUB เสื่อมสภาพ	เปลี่ยน Port ใหม่	นภาค	0.50	5
84	28-ก.ค.-2003	ศร.	คอมพิวเตอร์ไม่สามารถต่อกับ ระบบ LAN ได้ และเข้าระบบฐานข้อมูล VTLS ไม่ได้ ช่องเสียบHUB เสียบ	ย้ายช่องHUB เสียบใหม่	นภาค	0.50	5
85	18-ก.ค.-2003	พิศดุ	ติดตั้งโปรแกรมใหม่ หรือติดตั้งระบบเครื่องพิมพ์ของกรมบัญชีกลาง	ลงโปรแกรมใหม่ จำนวน 4 เครื่อง	นภาค	0.50	6
86	27-มิ.ย.-2003	ศม.	VGA ไม่ทำงานให้หน้าจอไม่ติด	เปลี่ยน VGA จากรุ่น Stealth Video 2500 Diamond เป็นรุ่น S3 Trio 3 D NDE 3BB Video 71 AGP	รัตนา	0.50	4
87	27-ก.พ.-2003	ศร.	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถเปิดโปรแกรม Windows ได้	ได้ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว	นพพจน์	0.50	4
88	8-ต.ค.-2003	ศม.	จอคอมพิวเตอร์ที่ใช้ไม่สามารถใช้งานเครื่องพิมพ์	แนะนำช่างเทคนิคไปตรวจหาสาเหตุ	นพพจน์	0.50	4
89	24-ธ.ค.-2002	ศม.	ข้อมูลไฟล์ System หาย	ติดตั้ง Windows 98 ใหม่	นภาค	1.00	2
90	17-ธ.ค.-2002	ศม.	จอคอมพิวเตอร์ชำรุด	ตั้งซ่อมกองช่าง	นพพจน์	0.50	4

91	17-ธ.ค.-2002	สม.	Main Board ไม่มีปัญหาเวลาใช้ทำงานนาน ๆ เครื่อง Hang	ต้องเปลี่ยน Main Board ใหม่ แต่ต้องให้ใช้ไปก่อน แต่จอคอมพิวเตอร์ตั้งซ่อมต้องรอกจนเสร็จก่อน	นพพงษ์	4.00	2
92	9-ธ.ค.-2002	สม.	ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์หยุดทำงานบ่อยมาก เช่น ขณะพิมพ์งาน.สั่งบันทึก,สั่งพิมพ์	ทำการปิด Microsoft Word ที่ค้างอยู่ และเปิดใหม่ก็สามารถดำเนินการได้	นพพงษ์	0.50	1
93	9-ธ.ค.-2002	สม.	เกิดจากภาษาไทยของ VTLIS ใช้กับ Linux ไม่ได้	1. แก้ที่ VTLIS ให้รองรับภาษาไทยบน Linux ได้เหลือที่ URL อื่นๆ เข้ากันได้ 2. เติ Linux ออกเป็น windows ขอให้ไปปรึกษาพิจารณา	นพพงษ์	0.50	3
94	5-พ.ย.-2002	สม.	มี bad sector หลายจุด ทำให้เครื่องประมวลผลช้า เกิดอาการ hang บ่อยเวลาที่เรียกโปรแกรม	เปลี่ยน H/D ขณะนี้รอการสั่งซื้ออยู่ จะหาเครื่องสำรองใช้งานก่อน	รัตนา	0.50	4
95	11-พ.ย.-2002	สร.	จอคอมพิวเตอร์มีปัญหาตั้งซ่อมเครื่องคิดไวรัส	จอแจ้งคุณภคทราบายเงินบันทึกให้หาจอสำรอง / สำหรับไว้รื้อดำเนินการกำจัดเรียบร้อยแล้ว	นพพงษ์	0.50	4
96	7-พ.ย.-2002	สม.	เครื่องคอมพิวเตอร์ ติดไวรัส	ติดตั้ง Tools kill virus	นพพงษ์	0.50	6
97	18-ต.ค.-2002	สม.	เครื่องเรียงเสียง นบันทึกวนเกิดจาก Main Board / ติดตั้ง Linux	ทำการ Update BISO ของ Main Board / ลง Linux	นพพงษ์	0.50	4
98	8-ต.ค.-2002	สม.	เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส และ Access เรียบไม่พบ	Update Virus ลง Microsoft office ใหม่	รัตนา	0.50	6

99	4-ต.ค.-2002	สม.	เครื่องมือพีแอสเวอรัคไวรัสชื่อ w32-Opaserv.worm	ต้อง Download เครื่องมือที่จะกำจัดชื่อ FixOpserv.exe แต่เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัสมาก่อนหน้านี้แล้ว จึงจำเป็นต้องกำจัดไวรัส โดยการกำจัดใน Registry windows	เนพพงษ์	0.50	6
100	3-ต.ค.-2002	สม.	การตรวจติดไวรัสชื่อ w32-Opaserv.owrm	ต้อง Download เครื่องมือที่จะกำจัดชื่อ FixOpserv.exe แต่เนื่องจากเครื่องได้ติดไวรัสมาก่อนหน้านี้แล้ว จึงจำเป็นต้องกำจัดไฟล์ในเครื่องออก โดยการกำจัดใน Registry windows	เนพพงษ์	2.50	6

แบบสำรวจความพร้อมศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2547

ลำดับที่	ว/ด/ป	หน่วยงาน	สาเหตุ	วิธีแก้ไข	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลา	ลำดับปัญหา
50	3-มี.ย.-2004 พศ.		ไวรัสลงเครื่อง	ลงโปรแกรมแอนตี้ไวรัส	นกด	0.50	6
51	18-มี.ค.-2004 สม.		ไม่มี VTLs Esypac ทำให้ใช้งานการบันทึกฐานข้อมูลอาหารไม่ได้ และ Update Soundlink	ติดตั้งโปรแกรม VTLs เพิ่มเติม	คุณนกด	0.50	3
55	14-มี.ย.-2004 สม.		เข้า Website สท. ไม่ได้	เนื่องจาก Browser มี set ค่าความปลอดภัยคิดไป ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ และเครื่องคิดไวรัส ซึ่งได้ Update Antivirus Version ใหม่	สุวรรณ	0.50	2
56	23-เม.ย.-2004 สม.		ไฟช็อต	เปลี่ยน Power Supply ตัวใหม่ หมดอายุ Power Supply Stock ไม่มีแล้ว	นกด	0.50	4
57	15-มี.ค.-2004 นร. (มาตรา 4)		โปรแกรมงานทะเบียนจัดซื้อ	นำข้อมูล Backup ลงทดแทน และปรับโปรแกรมบางส่วน	นกด	0.00	2
59	10-ก.ย.-2004 สร.		ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้	scan virus ลบข้อมูลใน temp	สุวรรณ	3.00	2
60	2-ก.ย.-2004 นร. (สท.)		เนื่องจากโปรแกรม MS word เกิด Error ในโปรแกรม	เปลี่ยนเมนูจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ	นกด	0.50	2
61	27-ส.ค.-2004 สม.		มีการเลือก Puase Printing ใช้ ทำให้ไม่สามารถ Print งานได้	เอาตัวเลือก Puase Printing ออก	สุวรรณ	0.50	1
63	9-ส.ค.-2004 สม.		เครื่อง sil-3,sil-4 ไม่ได้ติดตั้ง Microsoft Office 97	ลง Microsoft office 97	สุวรรณ	0.50	2

49	1-ส.ค.-2004 สท.		จอคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับเครื่องพิมพ์มีดิสกิตใช้งานไม่ได้	จอคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับเครื่องพิมพ์มีดิสกิตใช้งานไม่ได้	ไม่สามารถซ่อมได้ จอภาพไม่แสดงผล แนะนำส่งให้ ชต. นำไปตรวจซ่อมหาสาเหตุ	นพพงษ์	0.50	5
64	30-ก.ค.-2004 สม.		ไม่สามารถพิมพ์ File word whh(บางFile)อาจเป็นๆไปไม่ได้ ว่ามีอาการติดไวรัสอยู่	ไม่สามารถพิมพ์ File word whh(บางFile)อาจเป็นๆไปไม่ได้ ว่ามีอาการติดไวรัสอยู่	Copy ข้อมูลตัวนั้น และวางใหม่ บันทึกเป็นชื่อใหม่	สุวรรณ	0.50	6
65	20-ก.ค.-2004 สม.		ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ (Microsoft word) โปรแกรม MS Office 97 มีปัญหา	ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ (Microsoft word) โปรแกรม MS Office 97 มีปัญหา	ลบ File ใน Temp ลง โปรแกรม MS Office	สุวรรณ	0.50	2
66	18-มี.ค.-2004 สม.		ไม่มี VTLs Esyspac ทำให้ใช้งานเรื่องการบันทึกฐานข้อมูลอาหารไม่ได้ และ Update ไม่ได้	ไม่มี VTLs Esyspac ทำให้ใช้งานเรื่องการบันทึกฐานข้อมูลอาหารไม่ได้ และ Update ไม่ได้	ติดตั้งโปรแกรม VTLs เพิ่มเต็ม	นภค	0.50	3
67	18-มี.ค.-2004 สม.		ข้อมูลในระบบเงิน ถึงตัดค่าแห่งและ TDG 035 เสีย	ข้อมูลในระบบเงิน ถึงตัดค่าแห่งและ TDG 035 เสีย	ลบระบบเงินเก่าออก และติดตั้งข้อมูลใหม่มาลงแทน	นภค	0.50	3
68	17-มี.ค.-2004 สม.		Hydrocarbon Processing คิด MOD (035-0000-18830)	Hydrocarbon Processing คิด MOD (035-0000-18830)	แก้ MOD	นภค	0.50	3
69	11-ก.พ.-2004 ทช(ตัว)		Printer ใช้งานไม่ได้	Printer ใช้งานไม่ได้	ติดตั้ง Driver Printer ให้ใหม่ และติดตั้ง Show driver เครื่องอีก 3 เครื่อง	นภค	0.50	4
70	10-ก.พ.-2004 สม.		TAPPI Journal คิด MOD 035-0000-17230	TAPPI Journal คิด MOD 035-0000-17230	ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว	พนิตพร,จรรยาพร	0.00	3

71	9-ก.พ.-2004 พช.		เครื่องมือหมายเลข 420 เข้า Network ไม่ได้จาก HUB ที่ Control Port เสีย	เปลี่ยนนาฬิกาที่ Seritche แทน	นกด	0.50	5
72	9-ก.พ.-2004 บร.(ศท.)		เครื่องเสียไม่สามารถใช้ Network เนื่องจาก Hub conterol เสีย	เนื่องจาก HUB ที่ Control เสีย ย้ายปลั๊ก ไปเสียบที่ Switch แทน	นกด	0.50	5
73	4-ก.พ.-2004 สม.		Port HUB ของ Control เสีย ไม่สามารถเข้า Network ไม่ได้	เปลี่ยน Port จาก HUB ไปเสียบที่ Switch แทน	นกด	0.50	5
74	7-ม.ค.-2004		เนื่องจากอาคารข้างล่างในสาย แบบ BNC HUB ที่ใช้สำรอง ไม่มี Port BNC	หา Eonusic BNC ไม่เป็น UTC ใส่ให้ใช้งานได้	นกด	0.50	6
75	31-ธ.ค.-2003 สม.		network เข้าไม่ได้ HUB เสีย	นำ HUB เปลี่ยนให้ใหม่(HUB สำรอง) รอกการสั่งซื้อ	นกด	0.50	5
76	8-ธ.ค.-2003 สร.		เครื่องไม่สามารถเปิดได้ (เครื่องที่เก็บฐานข้อมูลและผู้ใช้ห้องสมุด) H/D มีปัญหา	จัด Scandisk ใหม่ (ต่อไปเปลี่ยนH/D)	นกด	0.50	4
77	25-พ.ย.-2003 สม.		VTL5 Easypac - MOs1 035-0000-80930 ติดMOD (Tile Brick int)	clean MOD	นกด	0.00	3
78	14-ต.ค.-2003 สร.		เม้าส์คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน	เปลี่ยนเม้าส์ใหม่(เบิกจาก Stock)	นกด	0.00	4
79	13-ต.ค.-2003 สม.		คอ Internet ไม่ได้ IE เสีย	ถอนโปรแกรม IE ออกแล้ว Install โปรแกรมใหม่ พร้อม Path IE6.1 แทน ของเดิม	นกด	0.50	2

80	6-ต.ค.-2003 สว		หน่วยงานจัดซื้อเพื่อเตรียมจัดห	หน่วยงานจัดซื้อเพื่อเตรียมจัดห	นกด	0.50	4
81	1-ต.ค.-2003 สม.	มีโปรแกรม Conflict กับตัว โปรแกรม ACquisition ใน ส่วนของ OPAC ทำงาน	ตรวจสอบพบว่าโปรแกรม McAfee Antivirus มีการป้องกันในส่วนที่ไม่ได้ HAWK E-mail ไว้ทำให้ Port ซนกันจึง Disable HAWK E-mail ออกจึงใช้งานได้	นกด	0.50	2	

แบบสำรวจของความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2548

ลำดับที่	ว/ด/ป	หน่วยงาน	สาเหตุ	วิธีแก้ไข	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลา	ลำดับปัญหา
53	30-พ.อ.-2004	ตม.	ไม่สามารถใช้งานได้ตามต้องการ	เปลี่ยนเม้าส์ใหม่ 2 ตัว โดยเบิกจาก stock วัสดุ	บุคคล	0.50	4
54	๓ ต.ค.-2004	ตม.	1. ไม่สามารถเข้าสู่ระบบอีเมล-อินเทอร์เน็ตได้ 2. ไม่สามารถพิมพ์ประวัติผู้ใช้ห้องสมุดลงฐานข้อมูล Userdatabase ได้	ย้าย Port เสียบ	บุคคล	0.50	4
58	20-ต.ค.-2004	ตม.	คอมพิวเตอร์เครื่องใหม่บางตัว ยังไม่ได้ลงโปรแกรม Microsoft Office และเชื่อมสาย LAN จึงโปรดดำเนินการ	ลง Windows Xp และ office setup ระบบLAN และติดตั้งสายLAN	สุวรรณ	0.50	4
175	28-ม.ค.-2005	ตม.	เข้าNetworks ค้างข้อมูลไม่ได้	Find Computer เพื่อดึงข้อมูล	สุวรรณ	0.00	5
176	26-ม.ค.-2005	ตม.	เครื่องคอมพิวเตอร์หยุดการทำงานบ่อยๆ ขณะกำลังพิมพ์งาน .บันทึก ฯลฯ	scan virus ลบข้อมูลใน cem	สุวรรณ	0.00	4
177	26-ม.ค.-2005	ตม.	เครื่องจะหยุดทำงานบ่อยๆ ในขณะที่พิมพ์. เครื่อง Shut dowm เองโดยอัตโนมัติ, เสียไฟล์แต่ละครั้งการสั่งงานมาก	scan virus ลบข้อมูลใน cem file	สุวรรณ	0.00	2
178	8-ก.พ.-2005	ตม.	เนื่องจากMonitor อยุ่ใกล้หม้อแปลงไฟฟ้า จึงทำให้เกิดการรบกวนของสัญญาณ	ย้ายคอมพิวเตอร์ไปไว้บริเวณอื่น ให้ห่างจากหม้อแปลงไฟฟ้า	สุวรรณ	0.50	4
180	26-พ.อ.-2004	ตม.	printer ไม่ได้ เนื่องจากยังไม่ได้ Add Printer	ทำการ Add Printer	สุวรรณ	0.00	2
181	6-ม.ค.-2005	ตม.	ไม่สามารถสั่งพิมพ์งานได้	ลงไดรเวอร์ใหม่	สุวรรณ	0.00	4

182	18-ก.พ.-2005	ศม.	ระบบWordล้มเหลว	ไม่พบอาการ	นกดต	0.00	2
183	18-ก.พ.-2005	ศม.	เมาส์เสีย	เปลี่ยนเมาส์ใหม่	นกดต	0.00	4
184	28-ก.พ.-2005	ศท.บร	ไม่สามารถ Share printer ได้	ตั้งไดรเวอร์ printer ใหม่	สุวรรณ	0.00	4
185	21-เม.ย.-2005	ศม.	คีย์บอร์ดพิมพ์แล้ว ไม่มีตัวอักษรขึ้น คอมพิวเตอร์มีเสียงดัง(ร้องเมื่อกดแป้นพิมพ์) บางครั้งเมาส์ใช้การไม่ได้	mamboard มีอาการผิดปกติ	นกดต	0.00	4
186	16-พ.ค.-2005	บร.(สท.)	มี Code java scrip ผิดไว้ใน system 32 และ temp โดยจะทำการ Run ทุก ๆ 30 นาที	เข้าไปDelete file ใน system 32 และ temp รวมทั้งสั่ง Clear History ทุก ๆ 2 วัน เพื่อความเรียบร้อยของเครื่อง รวมถึง ป้องกัน PoP-up web	คุณตวัน	0.00	1
187	29-มี.ค.-2005	ศม.	แนะนำวิธีการถ่ายโอนข้อมูล ศปว.สาร จีน	แนะนำวิธีการถ่ายโอนข้อมูล ศปว.สาร จีนเว็บ	นกดต	0.00	3

ภาคผนวก ก

แผนพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางฝึกอบรม 2547

Internet and E-Mail Outlook	10	1	1	2-ก.พ.-47	10,800.00	10,800.00
Introduction to Computer	20	1	1	3-ก.พ.-47	10,800.00	10,800.00
Windows 2000 Professional	20	1	1	4-ก.พ.-47	10,800.00	10,800.00
Microsoft Word 2000	20	1	3	11-12 ก.พ. 2547	10,800.00	32,400.00
Microsoft Excel 2000	20	1	3	17-19 ก.พ. 2547	10,800.00	32,400.00
Microsoft PowerPoint 2000	20	1	2	24-25 ก.พ. 2547	10,800.00	21,600.00
Microsoft Access 2000	20	1	2	26-27 ก.พ. 2547	10,800.00	21,600.00
Microsoft Project 2000	20	1	3	2-4 มี.ค. 2547	10,800.00	32,400.00
Visual Basic (VB)	20	1	3	9-11 มี.ค. 2547	10,800.00	32,400.00
Page Maker	20	1	2	16-17 มี.ค.2547	10,800.00	21,600.00
Photoshop 7.0	15	1	3	23-25 มี.ค. 2547	10,800.00	32,400.00
Dreamweaver MX	15	1	3	29-31 มี.ค. 2547	10,800.00	32,400.00
Flash MX	15	1	3	7-9 เม.ย. 2547	10,800.00	32,400.00
Managemant Your PC Advance	20	1	2	1-2 เม.ย. 2547	10,800.00	21,600.00
Windows 2000 Professional and Server	20	1	5	19-23 เม.ย. 2547	10,800.00	54,000.00
Internetworking with TCP/IP	20	1	3	26-28 เม.ย. 2547	10,800.00	32,400.00
Photoshop 7.0	5	1	3	23-25 มี.ค. 2547		
Dreamweaver MX	5	1	3	29-31 มี.ค. 2547		
Flash MX	5	1	3	7-9 เม.ย. 2547		
Oracle & SQL Server	20	1	2	29-30 เม.ย. 2547	10,800.00	21,600.00
Web Application : HTML,DHTML,VB,PHP,CGI,Perl,ASP	5	1	5	10-14 พ.ค. 2547	10,800.00	54,000.00

646,000.000 507,600.00

138,400.000

ตารางฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้าน IT ของบุคลากร วต.
ในโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2548

หลักสูตรฝึกอบรมโดยวิทยากรภายใน (วิทยากร : คนเดิม บัณฑิต)						
1	การพัฒนา Web กับ Repository System	31 ม.ค. 2548	0.5	24	-	750.00
2	ระบบ E-mail ของ วต. (Basic)					
	- รุ่นที่ 1	3 ก.พ. 2548 (เช้า)	0.5	20	-	575.00
	- รุ่นที่ 2	3 ก.พ. 2548 (บ่าย)	0.5	20	-	625.00
	- รุ่นที่ 3	2 พ.ค. 2548	0.5	20	-	575.00
	- รุ่นที่ 4	10 พ.ค. 2548	0.5	20	-	650.00
หลักสูตรที่จัดอบรมโดยวิทยากรจากภายนอก						
Executive Course						
1	นวัตกรรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการนำเสนอด้วย IT	22 ก.พ. 2548	0.5	20	10,800.00	5,400.00
Basic for end user						
2	Microsoft Word 2003 Basic	24 ก.พ. 2548	1	20	10,800.00	10,800.00
3	Microsoft Excel 2003 Basic	25 ก.พ. 2548	1	20	10,800.00	10,800.00
4	Microsoft PowerPoint 2003 Basic	28 ก.พ. 2548	1	20	10,800.00	10,800.00
High-End-Users						
5	Microsoft Word 2003 (Inter-Adv)	7-8 มี.ค. 2548	2	20	10,800.00	21,600.00
6	Microsoft Excel 2003 (Inter-Adv)	10-11 มี.ค. 2548	2	20	10,800.00	21,600.00
7	Microsoft PowerPoint 2003 (Inter- Adv)	14-15 มี.ค. 2548	2	20	10,800.00	21,600.00
Database						
8	โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล PROGRAM SPSS FOR WINDOWS VERSION 10.0	16-18 มี.ค. 2548	3	20	10,800.00	32,400.00
9	Microsoft Access 2002 (Inter-Adv)	21-22 มี.ค. 2548	2	20	10,800.00	21,600.00
Graphics Design for End-Users						
10	Adobe Photoshop 7.0	23-25 มี.ค. 2548	3	20	10,800.00	32,400.00
11	Microsoft Publisher 2002	3-4 พ.ค. 2548	2	20	10,800.00	21,600.00
Web Programming and Application						
12	Mastering Microsoft Access 2000 Programming	18-20 เม.ย. 2548	3	12	10,800.00	32,400.00
13	Professional Web Designer	25-29 เม.ย. 2548	5	18	10,800.00	61,850.00
14	PHP & MySql for Web Programming	16-20 พ.ค. 2548	5	11	10,800.00	54,000.00
15	Crystal Reports Version 10.0	30-3 มิ.ย. 2548	5	10	10,800.00	54,000.00
Administrator						
*16	Introduction to Oracle9i:SQL	6-10 มิ.ย. 2548	5	8	10,800.00	56,400.00
*17	Oracle9i DBA Fundamental 1	11-15 ก.ค. 2548	5	7	10,800.00	55,600.00
Total				390	50	528,025.00

สถานที่ฝึกอบรม : ห้องฝึกอบรม (ห้อง 322 ชั้น 3 อาคารสถานศึกษาเดิมปฏิบัติ)

* หมายเหตุ : หลักสูตรฝึกอบรมนอกสถานที่
 หลักสูตรที่ 16 Introduction to Oracle9i:SQL
 หลักสูตรที่ 17 Oracle9i DBA Fundamental 1

ภาคผนวก ง

รูปแบบรายงาน

แบบสำรวจความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	ว/ศ/ป	หน่วยงาน	สาเหตุ	วิธีแก้ไข	ผู้ให้บริการ	ระยะเวลา	ลำดับปัญหา
50	3-พ.ค.-2005	สม.	ไวรัสลงเครื่อง	ลงโปรแกรมแอนตี้ไวรัส	นกดล	.50	6
51	18-มี.ค.-2005	สม.	ไม่มี VTLs Esyspac ทำให้ใช้งานการบันทึกฐานข้อมูลอาหารไม่ได้ และ Update Soundlink	ติดตั้งโปรแกรม VTLs เพิ่มเติม	คุณนกดล	.50	3
53	30-พ.ย.-2004	สม.	เม้าส์คลิกดีไม่สามารถใช้งานได้ตามต้องการ	เปลี่ยนเม้าส์ใหม่ 2 ตัว โดยเบิกจาก stock วัสดุ	นกดล	.50	4
54	8-ต.ค.-2004	สม.	1. ไม่สามารถเข้าสู่ระบบยิม-กินฮัด โนมัติได้ 2. ไม่สามารถพิมพ์ประวัติผู้ใช้ห้องสมุดลงฐานข้อมูล	ย้าย Port เสียบ	นกดล	.50	4
58	20-ต.ค.-2004	สม	คอมพิวเตอร์เครื่องใหม่มางาน สบว. ยังไม่ได้ลง โปรแกรม Microsoft Office และเชื่อมสาย LAN จึงไปรดค่านินการ	ลง Windows Xp และ office setup ระบบLAN และติดตั้งสายLAN	สุวรรณ	.50	4
175	28-ม.ค.-2005	สม.	เข้าNetworks ค้างข้อมูลไม่ได้	Find Computer เพื่อดึงข้อมูล	สุวรรณ	.00	5
176	26-ม.ค.-2005	สม.	เครื่องคอมพิวเตอร์หยุดการทำงานบ่อย ๆ ขณะกำลังพิมพ์งาน ,บันทึก ฯลฯ	scan virus ลบข้อมูลใน tem	สุวรรณ	.00	4
177	26-ม.ค.-2005	สม.	เครื่องจะหยุดทำงานบ่อย ๆ ในขณะที่พิมพ์, เครื่อง Shut down เองโดยอัตโนมัติ ,เลือกFileแต่ละครั้งการสั่งงานมาก	scan virus ลบข้อมูลใน tem file	สุวรรณ	.00	2

การประมวลผลการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสำรวจการขอความร่วมมือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (F-IG-013 ROI) พบว่ามีความหลากหลายของปัญหาที่ได้รับการร้องเรียน ขอให้ หส. ดำเนินการแก้ไข สามารถจัดจำแนกได้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
2. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ / การติดตั้ง
3. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(VTLS,ELIB,WEB)
4. ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์(Hardware) / การติดตั้ง
5. ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่าย และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย (Server)
6. ปัญหาไวรัส

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการให้บริการตามแบบขอความร่วมมือฝ่ายเทคนิคและคอมพิวเตอร์จำแนกตามคุณลักษณะของปัญหา

คุณลักษณะของปัญหา	จำนวน	หน่วยงานที่ ประสบ	ระยะเวลาเฉลี่ย ของการบริการ	ผู้ให้บริการ	ร้อยละของความรวดเร็ว ในการให้บริการ
1. ปัญหาทั่วไปเนื่องจากขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	1	,บร.(สท)	0.00	/คุณค้น	100%
2. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ/การติดตั้ง	4	,สม.,สม.,สม.,สม.	0.00	/สุวรรณ/สุวรรณ/นภคณ/สุวรรณ	100%
3. ปัญหาเทคนิคในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุด (VTLS,Elib Web)	2	,สม.,สม	0.25	/คุณนภคณ/	100%
4. ปัญหาเทคนิคในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	10	,สม.,สม.,สม.,สม.,สร.,สม.,สม.,สม.,สท,บร,สม.	0.30	/นภคณ/นภคณ/สุวรรณ/สุวรรณ/สุวรรณ/สุวรรณ/สุวรรณ/นภคณ/สุวรรณ/นภคณ	100%
5. ปัญหาเทคนิคในด้านระบบเครือข่ายและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบแม่ข่าย	2	,สม,สม.	0.50	/สุวรรณ/สุวรรณ	100%