

# ระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการประปาส่วนภูมิภาค

## HELPDESK SYSTEM FOR PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY

อัญชิตฐา โพธิประสิทธิ์<sup>1</sup>, สราวุธ เวชสุขสวัสดิ์<sup>2</sup>, ภูริทัศน์ มัทวพันธ์<sup>3</sup>, นิเวศ จิระวิชิตชัย<sup>4</sup>  
Aunchita Potiprasit<sup>1</sup>, Sarawut Wethsuksawat<sup>2</sup>, Pathom Pumpuang<sup>3</sup>, Nivet Chirawichitchai<sup>4</sup>  
สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม<sup>1,4</sup>  
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี<sup>2,3</sup>  
nivet.ch@spu.ac.th<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาระบบการให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหาของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อจำแนกปัญหาความขัดข้องของการทำงานของระบบเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อลดระยะเวลาการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ระยะเวลาการดำเนินงานซ่อมแซมแก้ไขฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้กลับสู่สภาวะปกติ ระบบที่พัฒนาขึ้นยึดตามกรอบการให้บริการไอทีที่เป็นเลิศโดยมุ่งเน้นสัญญาการให้บริการบำรุงรักษา จากผลการประเมินผู้ใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น โดยพนักงานพบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยการใช้งานอยู่ในระดับ ดี

**คำสำคัญ:** การให้บริการ, แก้ไขปัญหา, การประปาส่วนภูมิภาค

### ABSTRACT

This paper aims to development the service helpdesk system for Provincial Waterworks Authority. It was conducted in order to identify the problem of using network and computer system properly, to reduce time of incident analysis and operation time of repairing hardware and software services to the normal stage. This helpdesk system was applied as the best practice for IT service focusing on the maintenance service agreement process. For the result from this research the satisfaction by users found that the average user satisfaction is at a good level.

**Keyword:** service, helpdesk, Provincial Waterworks Authority

## บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคได้จัดซื้อระบบ Groupware เพื่อบริการสนับสนุนการให้บริการด้าน Hardware และ Software ให้กับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ในการให้บริการแก่ปัญหาต่างๆกับพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการดูแลบริหารจัดการ และค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์สูง แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการการบริการด้าน Hardware และ Software ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นทางหน่วยงานจึงเห็นสมควรที่จะมีการปรับเปลี่ยนระบบให้ดีขึ้นโดยการจัดตั้งทีมพัฒนา โปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Web Application) (บัญชา ปะสีละเตสัง: 2550) ขึ้นมาเพื่อพัฒนาระบบแจ้งปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายใน สำหรับปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสายงานอื่นๆ ในการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย (ภูเก็ตคอมเอ็กเพรส: 2558) ให้กับการประปาส่วนภูมิภาคอีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้บริการแจ้งปัญหาให้ตอบสนองการให้บริการภายในองค์กร
2. เพื่อลดหรือแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ภายในองค์กร
3. เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กร (ภัทรพล: 2556)

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความต้องการของระบบ โดยการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับความต้องการกับการดำเนินการจริงในการวิเคราะห์ถึงขั้นตอนและกระบวนการทำงานต่างๆ (ณัฐพันธ์: 2008) ของการพัฒนาระบบดังนี้

1. กำหนดความต้องการของระบบใหม่
2. เจ้าหน้าที่และผู้ใช้ ต้องให้ความร่วมมือ
3. ศึกษาเอกสารที่มีอยู่และศึกษาระบบเดิม
4. สรุปความต้องการของระบบใหม่

จากการวิเคราะห์ความต้องการจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

### ก. ด้านผู้ใช้งานทั่วไป

1. Login โดยพื้นฐานข้อมูลเดียวกับระบบหลัก
2. กำหนดอาคารสถานที่ ที่จะขอใช้บริการ
3. กรอกรายละเอียดการขอใช้บริการต่างๆ

### ข. ด้านผู้ดูแลระบบ

1. Login โดยพื้นฐานข้อมูลเดียวกับระบบหลัก
2. กำหนดฝ่ายและหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้
3. กำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานได้
4. ลบ/แก้ไขข้อมูล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานได้
5. เลือกสถานะ การดำเนินการ (แก้ไขปัญหาได้หรือปิดงาน)

### ค. ด้านการแสดงผล

1. สรุปสถิติการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดโดยแยกเป็น วัน เดือน และปี ตามหน่วยงานหรือผู้ดำเนินการ

### 1. วิธีดำเนินการวิจัย

1.1. ศึกษากระบวนการดำเนินการรับแจ้งและแก้ไขปัญหา รวบรวมข้อมูลการติดต่อประสานงาน แก้ไขปัญหารวมถึงการสัมภาษณ์ หรือการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการการแจ้งปัญหา

1.2. ศึกษาโครงสร้างการให้บริการของหน่วยงาน ปริมาณผู้ใช้บริการ และโครงสร้างการบริหารจัดการงาน

1.3. วิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับแจ้ง จำแนกประเภท ลักษณะของปัญหา และแนวทางแก้ไข ความถี่ในการเกิดปัญหารวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานต่อปัญหาต่างๆ ที่ได้รับแจ้ง และระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จต่อปัญหาต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ หรือคาดการณ์งานที่จะเกิดขึ้น

1.4. จำลองเหตุการณ์เพื่อประเมินกรอบการทำงานใหม่ ต่อเหตุการณ์ที่ได้รับแจ้ง เพื่อประเมินว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และลดระยะเวลาในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ

### 2. การทำงานทั้งหมดของโปรแกรม มีวิธีการดังนี้

การทำงานของระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนแรกเป็นหน้าจอของผู้ใช้บริการ โดยหน้าจอนี้จะเป็นหน้าจอสำหรับผู้ใช้งานทั่วไปใช้ในการแจ้งปัญหา และส่วนที่สอง เป็นหน้าจอสำหรับเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อใช้ในการรับ แก้ไข และส่งต่อปัญหาโดยทั้ง 2 ส่วนนี้ จำเป็นต้องทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน และเข้าตามสิทธิ์การใช้งานก่อนเสมอ

2.1. การเข้าใช้งานระบบ แสดงหน้า เข้าสู่ระบบ สมัครสมาชิก และลืมรหัสผ่าน โดยผู้ใช้งานสามารถล็อกอินเข้าระบบหรือกรณีลืมรหัสผ่านผู้ใช้งานสามารถกรอกรหัสพนักงาน และรหัสบัตรประชาชน เพื่อแจ้งลืมรหัสผ่านกลับไปยัง อีเมลล์ (E-mail) ที่ลงทะเบียนไว้



### ➔ กรอกรหัสพนักงานและรหัสผ่านเพื่อเข้าระบบ

รหัสพนักงาน	<input type="text" value="รหัสพนักงาน"/>
รหัสผ่าน	<input type="text" value="รหัสผ่าน"/>
<input type="button" value="Login"/>	

ภาพที่ 1 การเข้าใช้งานระบบ

2.2. หน้าจอหลัก แสดงรายการปัญหาทั้งหมด ทั้งที่แจ้งมา การโอนงาน ได้รับการแก้ไข และปิดงาน

หมายเลข	รับเวลา	หัวข้อ	ผู้แจ้ง	สถานะ	ความเร่งด่วน
629367	2015-11-10 10:52:29	Printer ชัดชิ่ง (งานวิเคราะห์ค่าตอบแทน)	ณพ มงคลมงคล	โอนงาน	ยังไม่ได้รับ
918368	2015-11-10 09:46:07	ขอความช่วยเหลือติดตั้ง programe MS.Office 2007 ขึ้นไป	รศิภา เก่งประสิทธิ์	ได้รับการประเมิน	ปกติ
366184	2015-11-06 13:57:11	ขอติดตั้งโปรแกรม PDFsam	อภิวิชญ์ สมบูรณ์ปัญญา	ได้รับการประเมิน	ปกติ
781973	2015-11-06 08:52:16	line pc เลีย และ ลงโปรแกรม word	อัญญา ชัชโรจน์	ได้รับการประเมิน	ปกติ
613626	2015-11-05 14:23:25	ลงโปรแกรม visio	พีชชา มาลัยศรี	ปิดงาน	ยังไม่ได้รับ
917575	2015-11-05 08:47:28	เครื่องขึ้นค่า Star up repair	นงนภัส เพชรเสมอใจ	ปิดงาน	ปกติ

ภาพที่ 2 หน้าหลักแสดงรายการทั้งหมด

2.3. หน้าจอบันทึกการแจ้งปัญหา เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถแจ้งปัญหาเข้ามาผ่านหน้าบันทึกปัญหาผ่านทางหน้าเว็บได้ และผู้ดูแลระบบจะทำการแจ้งแทนได้เพียงกรรกรหัสพนักงานของผู้ใช้บริการ ระบบจะให้กรอกรายละเอียดปัญหา หากมีภาพประกอบก็สามารถอัปโหลดเข้ามาในระบบได้

เพิ่มรายการแทน

รหัสพนักงาน:

ชื่อผู้แจ้ง:

อาคาร:

เลขที่ห้อง:

โทรศัพท์:

เลขดูรถเมล์:

(ถ้ามี) เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูล

หัวข้อปัญหา:

รายละเอียดปัญหา:

ไฟล์แนบ:

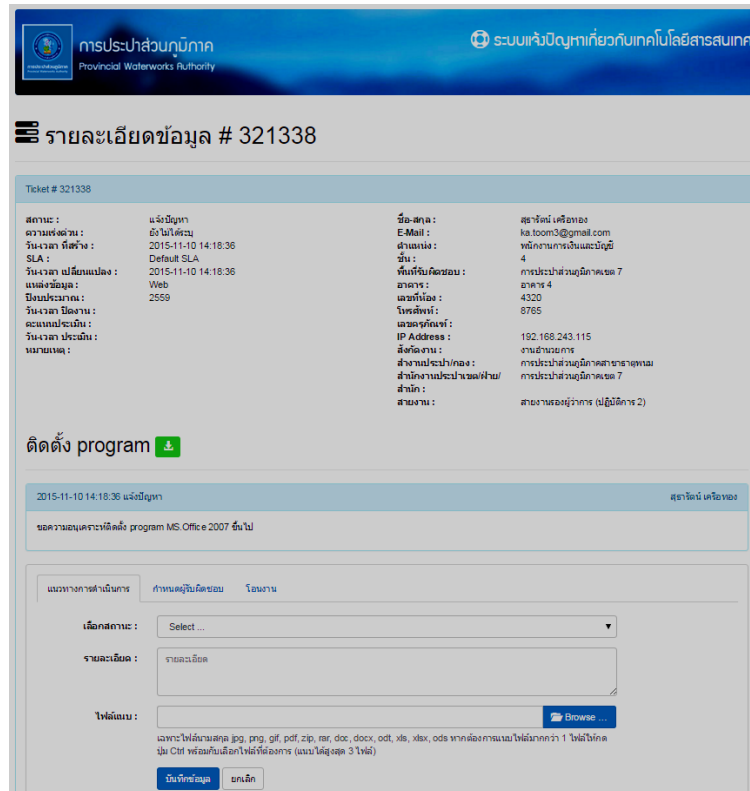
เลขที่ไฟล์แนบสกุล jpg, png, gif, pdf, zip, rar, doc, docx, odt, xls, xlsx, ods หากต้องการแนบไฟล์มากกว่า 1 ไฟล์โปรดไม่ Crl พร้อมกับคลิกไฟล์ที่ต้องการ (แนบได้สูงสุด 3 ไฟล์)

IP Address:

สำหรับเจ้าหน้าที่ในการ Remote

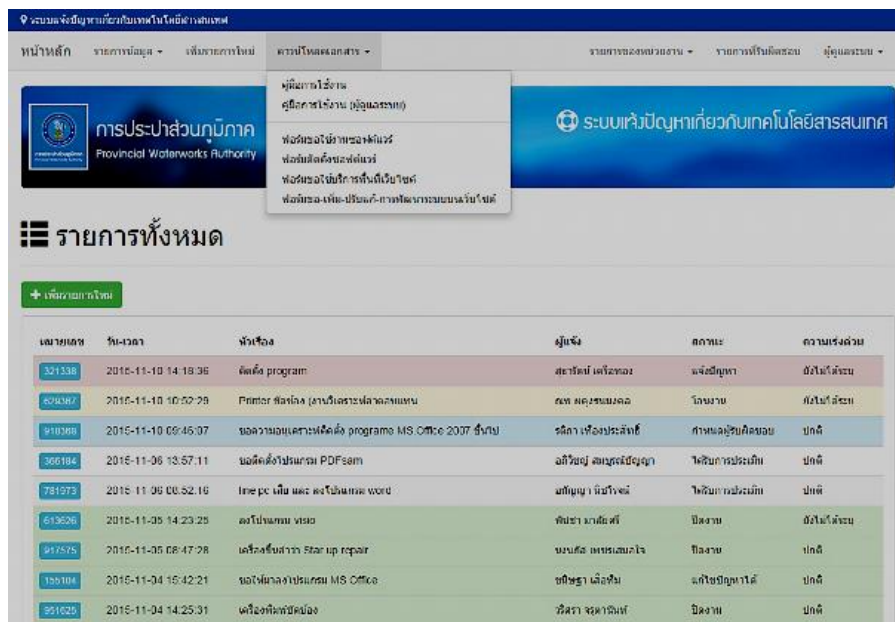
ภาพที่ 3 เพิ่มรายการแจ้งปัญหา (Ticket)

2.4. หน้าจอบันทึก และวิเคราะห์ปัญหาหน้าจอนี้จะเป็นการแสดงรายละเอียดของปัญหาเพื่อประกอบการตัดสินใจ ที่จะทำการแก้ไข ส่งต่อ ปิดงาน จนถึงปัญหาได้รับการแก้ไข



ภาพที่ 4 บันทึกและวิเคราะห์ปัญหา

2.5. หน้าจอตัวนิโกลดเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หน้าจอตัวนิโกลดเอกสาร ใช้ในการดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน แบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 5 ตัวนิโกลดเอกสาร

2.6. หน้าจอแสดงรายการของหน่วยงาน เป็นการแสดงรายการที่หน่วยงานที่ต้นสังกัดอยู่ เป็นผู้ดำเนินการ

หมายเลข	วัน-เวลา	หัวข้อ	ผู้แจ้ง	สถานะ	ความเร่งด่วน
991057	2015-10-30 15:27:33	ติดตั้ง Program filezilla	ณัฐวุฒิ พูลสวัสดิ์	ได้รับการประเมิน	ปกติ
396400	2015-10-30 14:24:40	ติดตั้ง Line บน PC	ถาวรย์ เป็งนุช	ได้รับการประเมิน	ปกติ
872214	2015-10-30 09:31:42	ติดตั้งLINE PC	สุวิมล สุททอง	ได้รับการประเมิน	ปกติ
592336	2015-10-30 09:27:46	ติดตั้ง line PC	นิรมล คุปต์จิต	ได้รับการประเมิน	ปกติ
186971	2015-10-30 09:07:58	join domain	ณัฐวุฒิ พูลสวัสดิ์	ได้รับการประเมิน	ปกติ

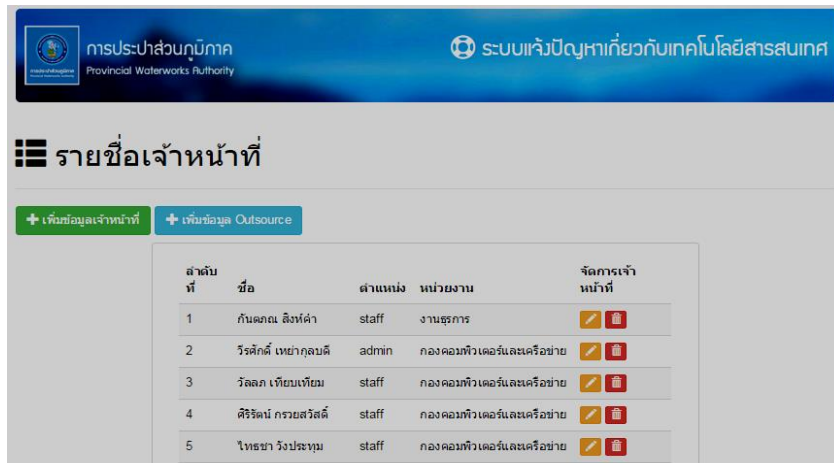
ภาพที่ 6 รายการของหน่วยงาน

2.7. หน้าจอแสดงรายการที่รับผิดชอบ หน้าจอแสดงรายการที่รับผิดชอบ ใช้แสดงรายการที่กำหนดให้ตนเป็นผู้ดำเนินการ

หมายเลข	วัน-เวลา	หัวข้อ	ผู้แจ้ง	สถานะ	ความเร่งด่วน
991057	2015-10-30 15:27:33	ติดตั้ง Program filezilla	ณัฐวุฒิ พูลสวัสดิ์	ได้รับการประเมิน	ปกติ
396400	2015-10-30 14:24:40	ติดตั้ง Line บน PC	ถาวรย์ เป็งนุช	ได้รับการประเมิน	ปกติ
872214	2015-10-30 09:31:42	ติดตั้งLINE PC	สุวิมล สุททอง	ได้รับการประเมิน	ปกติ
592336	2015-10-30 09:27:46	ติดตั้ง line PC	นิรมล คุปต์จิต	ได้รับการประเมิน	ปกติ
186971	2015-10-30 09:07:58	join domain	ณัฐวุฒิ พูลสวัสดิ์	ได้รับการประเมิน	ปกติ
567114	2015-10-30 08:45:15	ใช้งานLine PC	ณัฐชา รัตนวาร	ได้รับการประเมิน	ปกติ
188416	2015-10-29 14:20:28	ใช้งานไลน์ PC	วรรณพร พิชญกุลสัมฤทธิ์	ได้รับการประเมิน	ปกติ
377999	2015-10-28 10:29:11	เปิดโปรแกรม line บน PC ไม่ได้	ณัฐชญา วิชากรณิ	แก้ไขปัญหาได้	ปกติ
448946	2015-10-27 09:33:32	ติดตั้งเครื่องรับโทรเนื่องจากโทรในเครื่องไม่ติด	บุษย์ จงกานวน	ได้รับการประเมิน	ปกติ
118196	2015-10-27 09:27:58	ลงโปรแกรม window Excel 2010	อมรรณ พันธ์ชาติ	ได้รับการประเมิน	ปกติ

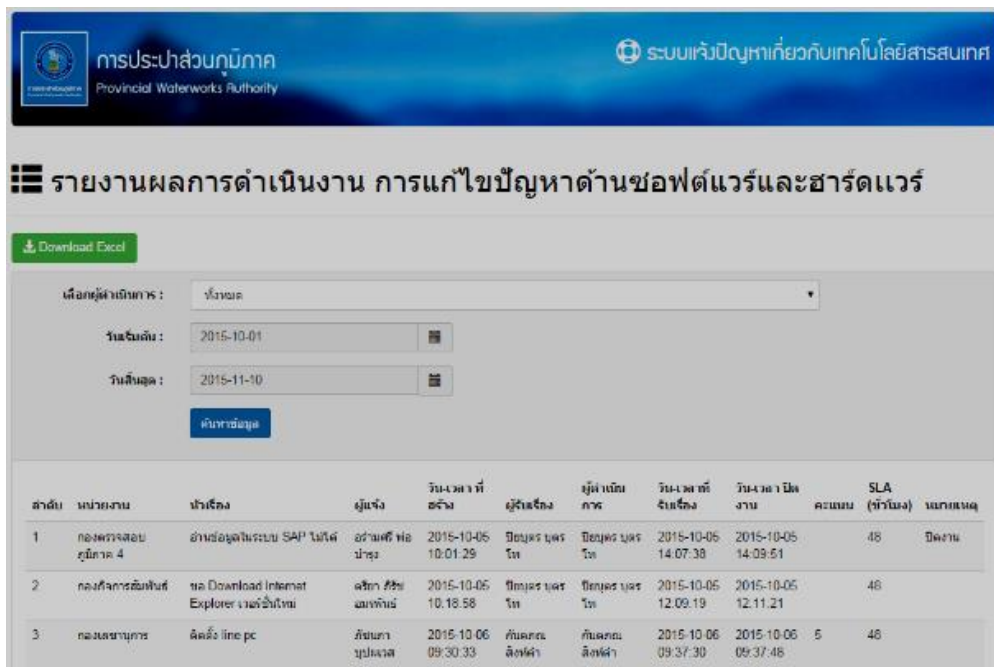
ภาพที่ 7 รายการที่รับผิดชอบ

2.8. หน้าจอรายชื่อเจ้าหน้าที่ ใช้แสดงรายชื่อพนักงานที่มีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา สามารถเพิ่มแก้ไข ลบข้อมูลเจ้าหน้าที่ รวมทั้งยังสามารถเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่จากภายนอก หรือจากทางบริษัท



ภาพที่ 8 รายชื่อเจ้าหน้าที่

2.9. หน้าจอแสดงรายงานผลการดำเนินงาน เป็นการแสดงรายงานผลการดำเนินงานทั้งหมดที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ



ภาพที่ 9 รายงานผลการดำเนินงาน

2.10. หน้าจอแสดงบันทึกการทำงาน แสดงข้อมูลการดำเนินการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดในระบบ

Type	Date	Message	User	Hostname
Ticket	2015-11-10 15:22:40	บันทึกคะแนนประเมิน (ticket id: 72) เรียบร้อย	รศิกา เทืองประสิทธิ์	192.168.224.132
Ticket	2015-11-10 15:20:36	บันทึกแนวทางการดำเนินการ (thread id: 224, ticket id: 72) เรียบร้อย	กันตภณ สิงห์คำ	192.168.224.132
Ticket	2015-11-10 14:18:36	เพิ่มข้อมูล ติดตั้ง program (ticket id: 74) เรียบร้อย	สุรารัตน์ เครือทอง	192.168.243.115
Ticket	2015-11-10 13:17:18	บันทึกไองาน (thread id: 222, ticket id: 73) เรียบร้อย	กันตภณ สิงห์คำ	192.168.243.177
Ticket	2015-11-10 10:52:29	เพิ่มข้อมูล Printer ผิดของ (งานวิเคราะห์หาคัดฉบับแทน (ticket id: 73) เรียบร้อย	ณพ ผดุงธมมงคล	192.168.221.183
Ticket	2015-11-10 10:50:09	บันทึกกำหนดผู้รับผิดชอบ (thread id: 220, ticket id: 72) เรียบร้อย	ลัญฉิษฐา โทษีประสิทธิ์	192.168.243.115
Ticket	2015-11-10 09:46:47	404 Not Found.	ชวเมธ เอี่ยมสอาด	192.168.243.52
Ticket	2015-11-10 09:46:39	404 Not Found.	ชวเมธ เอี่ยมสอาด	192.168.243.52
Ticket	2015-11-10 09:46:18	404 Not Found.	ชวเมธ เอี่ยมสอาด	192.168.243.52
Ticket	2015-11-10 09:46:07	เพิ่มข้อมูล ขอความอนุเคราะห์ติดตั้ง programe MS Office 2007 ขึ้นไป (ticket id: 72) เรียบร้อย	รศิกา เทืองประสิทธิ์	192.168.224.132

ภาพที่ 10 บันทึกการทำงาน

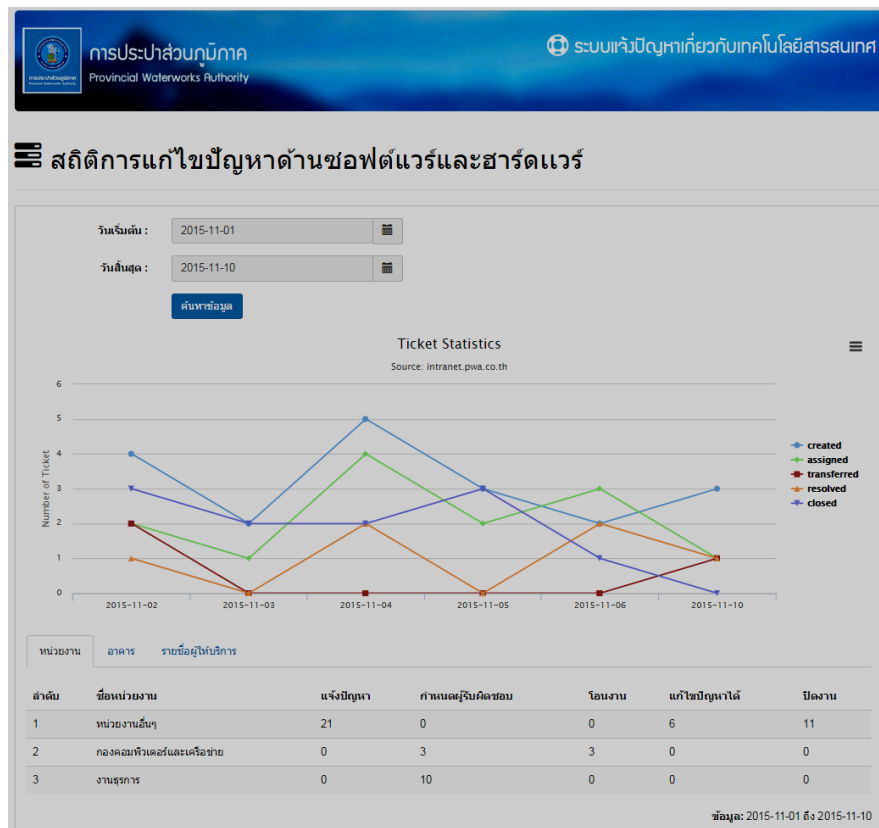
2.11. หน้าจอแสดงรายละเอียดการเข้าใช้งาน

รหัสพนักงาน : 0005430
ชื่อ - นามสกุล : รศิกา เทืองประสิทธิ์
ที่รับผิดชอบ : สำนักงานใหญ่
Type : Ticket
Message : บันทึกคะแนนประเมิน (ticket id: 72) เรียบร้อย
Severity : Notice
Location : https://intranet.pwa.co.th/service-support/ticket/vote/72/5
Hostname : 192.168.224.132
Create : 2015-11-10 15:22:40

ภาพที่ 11 รายละเอียดการเข้าใช้งาน



## 2.12. หน้าจอแสดงสถิติการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์



ภาพที่ 12 สถิติการแก้ปัญหา

## ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่า ภายหลังจากใช้ระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า ให้ความคล่องตัวมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศของหน่วยงานทุกคนสามารถแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศและแจ้งซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบออนไลน์ได้อย่างทั่วถึง ทุกที่ ทุกเวลา สามารถยกระดับระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสะดวก รวดเร็วและเป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข้อมูลพื้นฐานและรายงานสถิติการให้บริการได้อย่างละเอียด ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่และเวลาที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## สรุปและอภิปรายผล

การศึกษากระบวนการรับแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานให้บริการนั้น ช่วยให้การดำเนินงานด้านบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถช่วยแก้ไขปัญหาการใช้งานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า สามารถติดตามสถานะงานของตนเองได้ ระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นระบบงานที่จำเป็นในการสนับสนุนทางเทคนิคให้กับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ โดยมุ่งหวังที่จะสร้างมาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการภายในองค์กร โดยที่

ผู้รับบริการสามารถแจ้ง และติดตามงานของตนเองได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านทางเว็บไซต์ ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ และลดระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการทางเทคนิค ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การนำระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในเพื่อช่วยปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ และการให้บริการสนับสนุนทางเทคนิคของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแจ้งปัญหา และติดตามงานของตนเองผ่านทางเว็บไซต์ ทำให้สะดวกต่อการทำงาน ลดปัญหาการให้บริการล่าช้า ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจ (ร้อยละ)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.67	มากที่สุด
2. ระบบสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	4.53	มากที่สุด
3. ระบบระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.60	มากที่สุด
4. ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	4.47	มาก
5. ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.80	มากที่สุด
6. มีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่	4.40	มาก
7. สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว	4.53	มากที่สุด
8. ระบบมีเสถียรภาพ การเชื่อมต่อไม่เกิดปัญหา	4.53	มากที่สุด
9. รูปแบบการแสดงผลมีความสวยงาม	3.87	มาก
10. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ	4.87	มากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด</b>	<b>4.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากผลการประเมินโดยผู้ใช้งาน และผู้เชี่ยวชาญจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการประชาสัมพันธ์ภาคออนไลน์พบว่า ผู้เข้ามาใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจคิดเป็น 4.53 จากคะแนนเต็ม 5.00 เห็นได้ว่าผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ในระดับ ดี สะดวก มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (บุญชม: 2545)

### เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2008). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บัญชา ปะสีละเตสัง. (2550). *คู่มือการพัฒนาเว็บด้วย PHP5 และ MySQL5*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภัทรพล รสชา. (2556). *ระบบบริหารจัดการงานรับแจ้งปัญหาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร).
- ภูเก็ตคอมเอ็กเพรส. (2558). *บริการ MA ดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ (Maintenance Service Agreement)*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2558, จาก <http://goo.gl/POGAvu>