

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การพัฒนาระบบบริหารจัดการและช่วยเหลืองานด้าน บริการของทีมวิศวกร
ชื่อผู้เขียน	กษิดิศ อ่องสุพันธ์กุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินัย นาคี
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

ปัญหาหลักในกระบวนการทำงานปัจจุบันของทีมวิศวกรต่อการให้บริการลูกค้า คือ การจัดการงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ความล่าช้าในการมอบหมายและติดตามงาน รวมถึงการจัดเก็บเอกสารที่ยังคงใช้วิธีการแบบดั้งเดิม ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดและภาระงานซ้ำซ้อน ซึ่งลดความคล่องตัวในการดำเนินงานและบริการลูกค้าอย่างทันท่วงที

ระบบที่พัฒนาขึ้นมามีเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการนำฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลายมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน เช่น การจัดการโปรเจกต์ การสร้างและมอบหมายงาน การติดตามสถานะงาน การบันทึกวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ และการสร้างรายงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบนี้จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดการข้อมูล โดยเน้นการลดภาระงานซ้ำซ้อน และสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งาน ระบบได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานในองค์กร

ระบบที่พัฒนาขึ้นมาเป็นโมบายแอปพลิเคชันที่ใช้เทคโนโลยีออกแบบเชิงวัตถุ (Object-Oriented Design) ด้วยภาษาดาร์ท (Dart) และเฟรมเวิร์กแพลตฟอร์ม (Flutter Framework) รองรับการใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Android และ iOS การจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดดำเนินการผ่านบริการกูเกิล ไฟร์เบส (Google Firebase) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความสะดวกในการเข้าถึง ระบบนี้ได้รับการออกแบบให้รองรับกลุ่มผู้ใช้งานหลัก ได้แก่ ฝ่ายขาย หัวหน้าวิศวกร ช่างผู้เชี่ยวชาญ และฝ่ายสนับสนุนลูกค้า เพื่อยกระดับการทำงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

คำสำคัญ: โมบายแอปพลิเคชัน, ออกแบบเชิงวัตถุ, ภาษาดาร์ท, เฟรมเวิร์ก

Independent Study Title	SERVICE MANAGEMENT AND SUPPORT SYSTEM FOR TECHNICIAN TEAM
Author	Kasidit Ongsupankul
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Winai Nadee, Ph.D.
Academic Year	2024

ABSTRACT

The primary challenges in the current workflow of the engineering team in providing customer services include inefficient task management, delays in task assignment and tracking, and reliance on traditional methods for document management. These issues lead to errors, redundant tasks, and reduced agility in operations, which in turn affect the team's ability to deliver timely and efficient customer service.

The developed system aims to address these issues by introducing essential features to enhance workflow efficiency, such as project management, task creation and assignment, status tracking, material usage logging, and the generation of electronic reports. This system helps minimize errors in data management, reduces redundant tasks, and enhances user convenience. The system is designed to align with the needs of organizational users.

The developed system is a mobile application utilizing Object-Oriented Design technology, implemented using Dart programming language and the Flutter Framework. It supports both Android and iOS platforms. All data is securely stored and managed through Google Firebase services, ensuring safety and easy accessibility. The system is designed to support key user groups, including sales staff, service managers,

specialists, and customer support teams, to improve operational workflows and elevate service standards effectively in the future.

Keywords: Mobile Application, Object-oriented, Dart Language, Flutter Framework

