รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง แบบปฏิบัติงานตำแหน่ง IT Support

ปฏิบัติงาน ณ บริษัท แมกซ์เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด

นางสาวทิพวรรณ์ นวลจันทร์ รหัสประจำตัว 6340214108

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง แบบปฏิบัติงานตำแหน่ง IT Support

นางสาวทิพวรรณ์ นวลจันทร์ รหัสประจำตัว 6340214108

ปฏิบัติงาน ณ บริษัท แมกซ์เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด
โทรศัพท์ 025875400 โทรสาร 025879388
เลขที่ 11 ซอยรัชดาภิเษก 64
แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
รหัสไปรษณีย์ 10800

กิตติกรรมประกาศ

ตามที่ข้าพเจ้านางสาวทิพวรรณ์ นวลจันทร์ ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท แมกซ์เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนการใช้งานระบบ(IT Support) ระหว่างวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ. ศ. 2567 ในระหว่างการปฏิบัติงานข้าพเจ้าได้รับความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ในการทำงานจริงอันหามิได้ จากมหาวิทยาลัย ทั้งการทำงานและการจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ จากบุคลากรหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณยุรี บุญชู ตำแหน่ง หัวหน้าทดสอบและสนับสนุนระบบ

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งได้อบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานและการจัดทำรายงานฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงและหากเนื้อหารายงานฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้ากราบขออภัย มา ณ โอกาสนี้

นางสาวทิพวรรณ์ นวลจันทร์
ผู้จัดทำรายงาน
วันที่ 16 มีนาคม 2567

ชื่อรายงาน	แบบปฏิบัติงานตำแหน่ง IT Support
ชื่อนักศึกษา	นางสาวทิพวรรณ์ นวลจันทร์
รหัสนักศึกษา	6340214108
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ. ศันสนีย์ เลี้ยงพานิชย์
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

จากการที่ได้เข้าปฏิบัติงานของโครงการสหกิจศึกษาในบริษัท แมกซ์เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในตำแหน่ง IT Support มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนการทำงานของบุคลากรต่างๆทั้งภายในและนอกบริษัท ช่วยประสานงานให้กับฝ่ายต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	11
บทที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน	14
บทที่ 4 สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	38
ประวัติของผู้จัดทำรายงาน	40

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 รูปภาพขณะปฏิบัติงาน 15

บทที่ 1
บทนำ

นับตั้งแต่การเริ่มวิจัยและพัฒนาระบบโปรแกรมการลงนามดิจิทัล (Digital Signature) CryptBot e-Sign™ และ CryptBot web-Sign™ มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ หรือ ปี ค.ศ. ๒๐๐๐ เพื่อรองรับการประกาศใช้งานกฎหมาย พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ ของประเทศไทย และ e-Law ของนานาประเทศ ซึ่ง ณ ขณะนั้น มีเพียงซอฟต์แวร์ Outlook Express ของ Microsoft กับ ซอฟต์แวร์ลงนามของกระทรวงกลาโหม สหรัฐอเมริกาใช้งานอยู่ ซึ่งไม่สะดวกในการนำมาใช้งานกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ที่สามารถเข้าใจและใช้งานได้โดยง่าย บริษัท แมกซ์ เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้ริเริ่มพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับลงนามดิจิทัล (Digital Signature) ขึ้นมาชุดแรกชื่อCryptBot e-Sign™ ซึ่งใช้งานแบบ Standalone Application และต่อมาได้ Upgrade ให้ใช้งานเป็น Web-based ผ่าน Web Browser เป็นรุ่น CryptBot web-Sign™ อย่างที่ใช้งานกันในปัจจุบัน และหลังจากนั้น ก็ได้ต่อขยายการพัฒนามาเป็นโปรแกรมระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ CyrptBot Hi-Secure e-Office™ เนื่องจากไม่มีซอฟต์แวร์ด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเดินเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Workflow) ที่สามารถรองรับการลงนามดิจิทัลได้โดยตรง ซึ่งนับถึงปัจจุบันนี้ รวมระยะเวลากว่า 23 ปีแล้วที่โปรแกรมของ CryptBot™ ได้ผ่านการปรับปรุงและใช้งานมาแล้วหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จึงทำให้ได้รับบทเรียน และมีประสบการณ์ในการพัฒนาต่อยอดการประยุกต์ใช้งานอย่างหลากหลายจนกระทั่งได้ระบบ e-Office ที่เพรียบพร้อมให้พนักงานของแต่ละองค์กรสามารถทำงานจากระยะไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จากทุกทิศ ทั่วไทย และทั่วโลก

และ เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ บริษัทแมกซ์ เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด ร่วมกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ CyrptBot Hi-Secure e-Office™ ได้รับพระราชทานพระราชวโรกาสจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีในการถวายซอฟต์แวร์ CryptBot web-Sign™ ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) และถวายสมุดเยี่ยมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทรงลงพระนามาภิไธยแบบดิจิทัลในวโรกาสเสด็จเยี่ยมทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้การสนับสนุนบุคลากรทั้งภายในและภายนอก
2. เพื่อคอยประสานงานและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น
3. เพื่อสนับสนุนการทำงานของบริษัท

ประวัติและรายละเอียดของหน่วยงาน

1. ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

บริษัท แมกซ์ เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 11 ซอย รัชดาภิเษก 64 แขวง วงศ์สว่าง เขตบางซื่อ จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10800

2. ประวัติความเป็นมาของสถานประกอบการ

นับตั้งแต่การเริ่มวิจัยและพัฒนาระบบโปรแกรมการลงนามดิจิทัล (Digital Signature): CryptBot e-Sign™ และ CryptBot web-Sign™ มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ หรือ ปี ค.ศ. ๒๐๐๐ เพื่อรองรับการประกาศใช้งานกฎหมาย พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ ของประเทศไทย และ e-Law ของนานาประเทศ ซึ่ง ณ ขณะนั้น มีเพียงซอฟต์แวร์ Outlook Express ของ Microsoft กับ ซอฟต์แวร์ลงนามของกระทรวงกลาโหม สหรัฐอเมริกาใช้งานอยู่ ซึ่งไม่สะดวกในการนำมาใช้งานกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ที่สามารถเข้าใจและใช้งานได้โดยง่าย บริษัท แมกซ์ เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้ริเริ่มพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับลงนามดิจิทัล (Digital Signature) ขึ้นมาชุดแรกชื่อCryptBot e-Sign™ ซึ่งใช้งานแบบ Standalone Application และต่อมาได้ Upgrade ให้ใช้งานเป็น Web-based ผ่าน Web Browser เป็นรุ่น CryptBot web-Sign™ อย่างที่ใช้งานกันในปัจจุบัน และหลังจากนั้น ก็ได้ต่อขยายการพัฒนามาเป็นโปรแกรมระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ CyrptBot Hi-Secure e-Office™ เนื่องจากไม่มีซอฟต์แวร์ด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเดินเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Workflow) ที่สามารถรองรับการลงนามดิจิทัลได้โดยตรง ซึ่งนับถึงปัจจุบันนี้ รวมระยะเวลากว่า 23 ปีแล้วที่โปรแกรมของ CryptBot™ ได้ผ่านการปรับปรุงและใช้งานมาแล้วหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จึงทำให้เราได้รับบทเรียน และมีประสบการณ์ในการพัฒนาต่อยอดการประยุกต์ใช้งานอย่างหลากหลายจนกระทั่งได้ระบบ e-Office ที่เพรียบพร้อมให้พนักงานของแต่ละองค์กรสามารถทำงานจากระยะไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จากทุกทิศ ทั่วไทย และทั่วโลก

3. ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์/บริการ ของสถานประกอบการ

บริษัท แมกซ์ เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ริเริ่มพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับลงนามดิจิทัล e-Office ที่เพรียบพร้อมให้พนักงานของแต่ละองค์กรสามารถทำงานจากระยะไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จากทุกทิศ ทั่วไทย และทั่วโลก ทั้งภาครัฐและเอกชน

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ของ CryptBot Hi-Secure e-Office ™ ถูกออกแบบมาเพื่อใช้เป็นระบบสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) ที่มีทุกระบบ(ที่องค์กรต้องการ)ทำงานแบบครบวงจรอยู่ในโปรแกรมเพียงชุดเดียว กล่าวคือ ประกอบด้วยระบบทั้ง Front Office, Back Office และ ERP อยู่ในตัว ที่สามารถทำงานสัมพันธ์กันเป็นเนื้อเดียวกัน (รวมทั้ง รองรับการเชื่อมต่อระหว่างระบบ e-Office ขององค์กรต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันให้กลายเป็น e-Supply Chain/Collaborative Commerce/e-Cluster ได้) และยังสามารถแยกติดตั้งเป็น Module ย่อยๆ ทีละ Module หรือ นำบาง Module ไปติดตั้งเพื่อทำงานร่วมกับระบบโปรแกรมทั้งที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่ และที่มีอยู่เดิม (เช่น MIS, EIS, ERP) เพื่อรวมเป็นระบบสำนักงานเสมือนจริงเพียงระบบเดียวได้อีกด้วย โดยพนักงานขององค์กรสามารถ Login เข้ามาทำงานร่วมกันผ่านระบบ e-Office ของ CryptBot™ เพียงระบบเดียว(แต่เข้าทำงานได้ทุกระบบภายใน ทั้งที่มีอยู่เดิมและที่ติดตั้งใหม่)ได้จากทุกทิศ ทั่วไทย และทั่วโลกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เสมือนหนึ่งการนั่งทำงานในสำนักงานจริงๆ ในทุกขั้นตอนการดำเนินงานและการบริหารงาน ทั้งนี้โดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และการลงนามดิจิทัล (Digital Signature) เป็นสื่อกลางในการนำเข้า ประมวลผล และออกรายงานแบบ Real Time เพื่อลดต้นทุนและขั้นตอนดำเนินงานในการดำเนินการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อสู้กับวิกฤตเศรษฐกิจที่ถดถอย

3.1 คุณลักษณะเด่นของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

(1) ถูกออกแบบเพื่อใช้งานเป็น "สำนักงานแบบเสมือนจริง" (Virtual Office) ที่ให้ทุกคนจากทุกทิศ ทั่วไทย และทั่วโลกเข้ามาทำงานร่วมกันได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานจริง (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสาร "การเชื่อมโยง “ทุกระบบสารสนเทศ” ขององค์กรเป็นระบบ e-Office เพียงหนึ่งเดียว") ซึ่งปัจจุบัน หลังจากที่ระบบ e-Office ของ CryptBot™ ได้ผ่านการใช้งานจากหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ก็ทำให้ระบบ e-Office ของ CryptBot™ ไม่ใช่เป็นเพียง "ซอฟต์แวร์" เท่านั้น หากแต่เป็น "ฐานความรู้ด้านการบริหาร" (Management Knowledgebase) ที่สั่งสมความรู้ด้านการบริหารที่ดี (Best Practices of Management) ที่ได้จากคำแนะนำของผู้บริหารระดับสูงของหลายหน่วยงานที่ได้ใช้งาน ซึ่งวิธีการบริหารจัดการที่ดีเหล่านี้ ได้ถูกนำมาปรับปรุงเป็นขั้นตอนทำงานและการบริหารงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานที่ดีและมีประสิทธิภาพในซอฟต์แวร์ระบบ e-Office ของ CryptBot™ Version ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ฉะนั้น เมื่อท่านซื้อซอฟต์แวร์ของเรา หรือ ท่านยังคงจ้างให้เรา MA หรือ ดูแลบำรุงรักษาระบบ นั่นก็

หมายความว่า ท่านจะได้รับองค์ความรู้ด้านการบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพที่เพิ่มพูนขึ้นนี้ไปด้วย ถึงขณะนี้ อาจกล่าวได้ว่า ระบบ e-Office ของ CryptBot™ ได้กลายเป็น "เครือข่ายของการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบริหารของสังคมไทย" (Thai Social Management Knowledgebase Network) จากองค์กรหนึ่งไปสู่อีกองค์กรหนึ่งไปเรียบร้อยแล้ว ซึ่งนี่เท่ากับเป็นการ "ลดความเสี่ยงด้านการบริหาร" (Management Risk Reduction) และ "เพิ่มโอกาสของความสำเร็จ" ในการบริหารจัดการองค์กรของท่านไปในตัวด้วย

(2) ผู้เข้าใช้ระบบสามารถลงบันทึกเวลาทำงานและเลิกงานในระบบได้โดยตรง (มีทั้งแบบที่กรอกรหัสผ่านและสแกนลายนิ้วมือ ซึ่งบันทึกเวลาแทนกันไม่ได้) และสามารถนำข้อมูลการลงเวลาไปทำงานเชื่อมโยงกับระบบลาได้

(3) ช่วยลดขั้นตอนและภาระการทำงานของพนักงาน โดยปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานด้วยมือให้เป็นระบบอัตโนมัติได้ โดยระบบสามารถส่งเอกสารแบบต่อเนื่องอัตโนมัติไปยังบุคคลต่างๆ ที่อยู่ในเส้นทางที่ตั้งไว้ล่วงหน้าได้ โดยที่สามารถกำหนดได้ว่าจะให้ผู้รับแต่ละรายดำเนินการอย่างไรกับเอกสารเหล่านั้น และจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกี่ชั่วโมงหรือกี่วัน

(4) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถูกออกแบบภายใต้หลักการ "Economy of Speed" คือ ออกแบบให้ระบบทำงานแบบ "ยิ่งเร็ว ยิ่งต่อเนื่อง ก็จะยิ่งประหยัด และเพิ่มประสิทธิภาพ" โดยการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการนำเข้าข้อมูล ประมวลผล และออกรายงานโดยอัตโนมัติในทันที (Real Time) เมื่อผู้สร้าง หรือ ผู้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการสร้าง อนุมัติงาน และลงนามดิจิทัลบนเอกสาร หรือ ที่เรียกหลักการนี้ว่า "On-The-Job Data Entering, Processing & Reporting" จึงทำให้ผู้บริหารซึ่ง "อยู่บนหอคอยงาช้าง" สามารถติดตามงาน หรือ เอกสาร หรือ รายงาน หรือ สถานะการดำเนินงานล่าสุดขององค์กรได้ในทันทีตลอดเวลา และยังสามารถ drill down เจาะลึกลงไปยังเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงอีกด้วย ทำให้สะดวกต่อการตรวจสอบภายใน(ในเชิงป้องกัน)

(5) เมื่อเปิดดูเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเพื่อดำเนินการ ระบบจะแสดงเอกสารฉบับล่าสุดเสมอ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาติดตาม หรือ สอบถาม

(6) ระบบถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และการประยุกต์ใช้งานในด้านต่างอีกมากมาย อาทิเช่น ใช้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้านงบประมาณ พัสดุ จัดซื้อ-จัดจ้าง การเงิน บัญชี และบุคลากร ซึ่งมีผลในการนำเข้าข้อมูล ประมวลผล และออกรายงานโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องเสียเวลานำเข้าข้อมูล เหมือนกับการใช้งานกับเอกสารกระดาษที่ทำงานแบบ After-Job Data Entering ซึ่งนอกจากจะเสียเวลาในการนำเข้าข้อมูลและได้รายงานช้าแล้ว ยังมีโอกาสที่จะนำเข้าข้อมูลผิดพลาดอีกด้วย

(7) เป็นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office System/Digital Office System)/ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document System)/ระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล (Digital/Electronic Management System)/ระบบวางแผน/บริหารงานทรัพยากรองค์กร (ERP (Enterprise Resource Planning) System) ที่ใช้ฟังก์ชันการลงนามและเข้ารหัสลับแบบอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล ทั้งที่ใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสแบบทั่วไปและการเข้ารหัสการลงนามและรหัสลับด้วยเทคนิคแบบ PKI (Public Key Infrastructure) และสามารถตรวจสอบการแก้ไขเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงนามแล้วได้ รวมทั้งสามารถแสดงใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic/Digital Certificate) ของผู้ลงนามเอกสารผ่านทาง Web-Browser ได้

(8) ใช้เทคนิคการยืนยันตัวบุคคลที่ลงนามแบบขั้นสูงที่ใช้เทคนิค 2FA (Two-Factor Authentication) ที่สามารถยืนตัวตนแบบผสมผสานได้หลายรูปแบบและ/หรือจากหลายอุปกรณ์ เช่น การยืนยันตัวตนเพื่อการลงนามด้วยรหัสผ่านของการล็อคอินเข้าระบบ และ/หรือด้วยรหัสผ่านเฉพาะเพื่อการลงนาม และ/หรือ ด้วยรหัส OTP (One-Time Password) และ/หรือรหัส Token ที่สร้างจาก Mobile Application บน Smart Phone ของผู้ลงนามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

(9) เป็นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office System/Digital Office System)/ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document System)/ระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล (Digital/Electronic Management System)/ระบบวางแผน/บริหารงานทรัพยากรองค์กร (ERP (Enterprise Resource Planning) System)ที่สามารถลงนามเอกสารพร้อมเข้ารหัสลับด้วย PKI เทคโนโลยีและ/หรือเทคนิคการเข้ารหัสลับขั้นสูง และส่งเอกสารแยกตามสิทธิการเข้าถึงชั้นความลับของบุคคลที่เป็นผู้รับเอกสารได้

(10) มีฟังก์ชันของการสร้างลายน้ำ(Watermark)บนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดง Identity และรหัสลับของเอกสารที่เปิดอ่าน หรือ สั่งพิมพ์ว่า ใครเป็นผู้เปิดอ่าน/สั่งพิมพ์ หรือทำให้เอกสารดังกล่าวรั่วไหลออกจากระบบในวันและเวลาใด เพื่อเป็นการป้องปรามและติดตามหาผู้ที่กระทำการเผยแพร่เอกสารดังกล่าว

(11) พัฒนาด้วยเทคนิคการประมวลผลอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ หรือ RPA (Robotic Process Automation), Business Process Re-engineering เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการทำงานแบบก้าวกระโดด ด้วยการปรับรูปแบบการทำงานขององค์กรแบบ 3 - Re คือ หนึ่ง การ Re-Form หรือ การปรับปรุงรูปแบบของแบบฟอร์มให้ทำงานแบบ e-Form ที่มีการ Transform ตัวเองได้ สอง การ Re-Process คือ การลด ละ เลิก ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และปรับขั้นตอนให้มีการทำงานแบบอัตโนมัติตามระเบียบ รวมทั้ง มีกลไกการตัดสินใจแบบอัตโนมัติ Decision Rule-based Process ซึ่งเป็นรากฐานของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการประมวลผล (AI: Artificial Intelligent

Process) และสาม การ Re-Integration คือ การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องขององค์กร (ส่วนขยายในอนาคต) ให้เชื่อมโยงเป็นระบบบริหารงานแบบดิจิทัลเพียงหนึ่งเดียวโดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางที่สามารถสร้าง-ส่ง-ลงนาม-ประมวลผล-ออกรายงานได้แบบ Real Time

3.2 ประโยชน์การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพ

(1) ลด/เลิกการใช้กระดาษ โดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน

(2) ลด/เลิกขั้นตอนการทำงาน โดยให้ระบบทำงานแบบต่อเนื่องและอัตโนมัติ

(3) ลด/เลิกการใช้พื้นที่สำนักงาน โดยทำงานผ่านสำนักงานเสมือนจริงแทน

(4) ลด/เลิกมลพิษและภาวะโลกร้อน จากการลดการใช้น้ำมัน การสร้างเขื่อนผลิตไฟฟ้า และไม่ต้องตัดต้นไม้มาทำกระดาษ

(5) ลด/เลิกการใช้พลังงาน จากการไม่ต้องขับรถไปทำงาน ไม่ต้องใช้เครื่องปรับอากาศ ไม่ต้องใช้ไฟฟ้าแสงสว่าง ไม่ต้องใช้ไฟฟ้าในการพิมพ์งาน ฯลฯ

(6) ลด/โยกย้ายพนักงาน ไปทำงานส่วนอื่นที่ท้าทายมากกว่า เพราะระบบจะทำงานในส่วนที่ซ้ำซากจำเจให้โดยอัตโนมัติ

(7) ลด/เลิกค่าใช้จ่าย ที่เกี่ยวเนื่องทั้งหมดจากการลด/เลิกการใช้กระดาษ เช่น การซื้อหมึกพิมพ์ หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร ค่าซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องพิมพ์ การซื้อตู้จัดเก็บเอกสาร ค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน ฯลฯ

3.3 การออกแบบและการประยุกต์ใช้งาน

(1) ด้วยโปรแกรม CryptBot Hi-Secure e-Office™ เพียงชุดเดียว เพราะเป็นระบบโปรแกรมที่ประกอบด้วยระบบ MIS, EIS, ERP, ERM และระบบโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ในตัวอยู่แล้ว หรือ หากหน่วยงานของท่านได้ติดตั้งระบบโปรแกรม MIS, EIS, ERP และ/หรือ ERM ไว้แล้ว ก็สามารถเลือกติดตั้งบาง Module ของระบบโปรแกรม CryptBot Hi-Secure e-Office™ ได้ โดยเฉพาะส่วนของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงระบบเดิมทั้งหมดให้ทำงานร่วมกันเป็นสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่เสมือนจริงเพียงระบบเดียวได้ (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสาร "การเชื่อมโยง “ทุกระบบสารสนเทศ” ขององค์กรเป็นระบบ e-Office เพียงหนึ่งเดียว") โดยระบบของ CryptBot™ จะทำงานเชื่อมโยงให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบต่างๆ ได้ โดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Office เป็นสื่อกลางในการนำเข้าข้อมูล ประมวลผล และออกรายงานในทันที่ ที่พนักงานและผู้บริหารมีการสร้าง-ส่ง-ลงนามดิจิทัลและ/หรืออนุมัติงานบนเอกสารดังกล่าวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ อินทราเน็ต จึงทำให้ทุกคนสามารถ login เข้ามาทำงานผ่านระบบ e-Office ของ CryptBot™ เพียงระบบเดียว (แต่เข้าทำงานกับทุกระบบทั้งที่มีอยู่เดิมและที่

ติดตั้งใหม่ได้โดยอัตโนมัติ) จากทุกทิศทั่วไทยและทั่วโลกตลอดเวลา เสมือนหนึ่งนั่งทำงานอยู่กับเอกสารกระดาษ(เสมือนจริง) โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานจริงให้เสียเวลา ทำให้ประหยัดค่าเช่าสำนักงาน ประหยัดค่าไฟฟ้า ประหยัดค่ากระดาษ ค่าหมึก ค่าเครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ประหยัดน้ำมัน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้อีกมากมาย ซึ่งคุ้มค่าต่อการลงทุนติดตั้ง และคืนทุน (breakeven) ได้อย่างรวดเร็ว

(2) ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน E-Mail โดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-Office แทน โดยเฉพาะเมื่อใช้งานภายในกลุ่มบริษัท หรือ เครือข่ายหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ลดปัญหา Junk E-Mail หรือ เมล์ขยะได้อย่างมาก

(3) ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารกระดาษได้ทั้งหมด เพราะสามารถสร้าง-ส่ง-ลงนามแบบดิจิทัลบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด โดยมีกฎหมาย พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔, พรฎ. กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๔๙ และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ รองรับ

(4) ใช้สร้างเป็นเครือข่ายความร่วมมือทางการค้า สามารถต่อเป็นเครือข่ายความร่วมมือทางการค้า (Collaborative/c-Commerce) โดยอาจจะใส่ข้อมูลหน่วยงานหลายหน่วยงานหรือหลายบริษัท ในระบบเดียวกันได้ โดยกำหนดสิทธิให้เห็นข้อมูลหรือเอกสารที่แตกต่างกัน ระบบนี้สามารถใช้งานร่วมกับระบบโปรแกรมตระกูล eComBot™, eComBotB2B™ และ eComBotTravel™ เพื่อสร้างเป็นระบบ Front Office หรือ ระบบ e-Commerce แบบ B2C และ B2B ในธุรกิจสินค้าทั่วไป และ/หรือ บริการด้านท่องเที่ยวที่ทำงานเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกับระบบ e-Office ของ CryptBot™ ได้

(5) ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารกระดาษในการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กร สามารถส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ข้ามหน่วยงานได้ตามมาตรฐาน TH e-GIF หรือตามมาตรฐานสากล เช่น UN/CEFACT หรือ e-GIF ของประเทศต่างๆ เป็นต้น

(6) ใช้สร้างเครือข่ายในการจัดการด้านการจัดซื้อวัตถุดิบและการผลิต

สามารถเชื่อมโยงระหว่างระบบ e-Office ของต่างองค์กรที่เป็นคู่ค้ากันเพื่อสร้างเป็น e-Cluster หรือ e-Supply Chain ในการค้าขายวัตถุดิบ และสินค้า รวมถึงการ ขนส่งและติดตามการส่งมอบได้

(7) ใช้ในการเชื่อมโยงการบริหารงานภายในองค์กรให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน Back Office ได้ทั้งหมด เช่น งานงบประมาณ พัสดุ/จัดซื้อ-จัดจ้าง การเงิน บัญชี การผลิต การขาย และบุคลากร เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการประมวลผลและออกรายงานได้แบบ Real Time และทำให้รับทราบสถานะการดำเนินงานล่าสุดของ

องค์กรได้ตลอดเวลา ตามหลักการ On-The-Job Data Entering, Processing & Reporting ซึ่งไม่ต้องเสียเวลากับการป้อนข้อมูลใหม่หรือซ้ำซากเหมือนการใช้เอกสารกระดาษในการสื่อสาร

(8) ใช้เชื่อมโยงระบบโปรแกรมที่มีอยู่เดิมให้สามารถบริหารงานแบบ e-Office เพียงหนึ่งเดียวได้ เช่น การเชื่อมโยงระบบ MIS, EIS, ERP, HRM, Production Planning, Accounting, Finance, e-Procurement, e-Commerce เป็นต้น ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ โดยผู้ใช้งานหรือผู้บริหารสามารถทำงานผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของ e-Office ทำให้ระบบทั้งหมดกลายเป็นระบบสำนักงานแบบเสมือนจริง (Virtual Office) เพียงระบบเดียว โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเข้าไปทำงานแต่ละระบบโปรแกรม และยังทำให้ผู้ใช้งานหรือผู้บริหารใช้งานได้โดยสะดวกด้วย เพราะการใช้งานจะอยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีหน้าตาคล้ายกับเอกสารกระดาษ ซึ่งสามารถนำเข้าข้อมูล ประมวลผล ติดตามงานและแสดงรายงานได้ในทันที(Real Time) เมื่อมีการสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อนุมัติ และลงนามดิจิทัล (ไม่ใช่ต้องทำงานผ่านหน้าจอกรอกข้อมูลที่ต้องคอยลอกข้อมูลจากกระดาษมาใส่เพื่อประมวลผลและออกรายงาน เหมือนระบบโปรแกรมแบบเดิมๆ)

3.4 การแลกเปลี่ยนข้อมูล/เอกสาร

(1) การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการประชาชนของภาครัฐ สำหรับภาครัฐในปัจจุบัน สามารถแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ภายใต้มาตรฐานการแลกเปลี่ยน TH e-GIF ของกระทรวง ICT และยังสามารถต่อขยายให้เกิดเครือข่ายการให้บริการแบบ e-Service และ/หรือ Single Window เพื่อให้บริการประชาชน ได้อีกด้วย

(2) การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน สำหรับภาคเอกชนที่ติดตั้งระบบ CryptBot Hi-Secure e-Office™ แบบแพ็คเกจ(ติดตั้งบนคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของท่านเอง) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายที่เรียกว่า CryptBot e-Office Connector™ ที่รองรับทั้งการแลกเปลี่ยนเอกสารระหว่างระบบ e-Office ของหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยกัน หรือ ระหว่างผู้ที่ใช้ e-Office ในระบบอินทราเน็ตกับผู้ที่ใช้งานอยู่ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งปลอดภัยมากกว่าการใช้ระบบ E-Mail เพราะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างและลงนามแบบดิจิทัลในระบบ e-Office สามารถยืนยันความถูกต้องและตัวตนของผู้ลงนามได้ รวมทั้ง ยังสามารถเข้ารหัสเป็นเอกสาร "ลับ" ได้อีกด้วย ซึ่งสามารถนำมาใช้งานแทนระบบ E-Mail โดยไม่ต้องปวดหัวกับการเสียเวลานั่งลบ Junk e-Mail ทุกวัน

(3) การสร้างเครือข่ายทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ที่เช่าใช้ระบบของ www.eofficeservice.com นี้ ระหว่างผู้เช่าด้วยกัน จักสามารถแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรง รวมทั้งสามารถต่อขยายให้เกิดเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และ/หรือข้อมูลแบบ e-Supply Chain หรือ e-Cluster หรือ Collaborative/c-Commerce ได้ด้วย ซึ่ง

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ สามารถนำมาอ้างอิงในทางกฎหมายตามพรบ. ว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้

3.5 อุปกรณ์และการติดตั้ง e-office

(1) อุปกรณ์ Smartphone & Tablet ที่รองรับการใช้งานระบบ e-Office ของ CryptBot™ อุปกรณ์ Smartphone & Tablet และฟังก์ชันของระบบ CryptBot Hi-Secure e-Office™ ที่ใช้งานได้กับอุปกรณ์ Smartphone & Tablet ของค่าย Apple, Samsung และ BlackBerry (หากท่านซื้อระบบ CryptBot Hi-Secure e-Office™ รุ่นปัจจุบัน (v 4.07) ท่านจะได้รับฟังก์ชันที่สามารถใช้กับอุปกรณ์ Smartphone & Tablet พร้อมใช้ทันที อนึ่ง สำหรับผู้ที่ซื้อ package มาตรฐานไปก่อนหน้านี้ สามารถซื้อบริการ Upgrade ได้ในราคาประหยัด

(2) Server และระบบปฏิบัติการ สำหรับการติดตั้งระบบ e-Office กรณีที่ท่านซื้อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์แบบเป็นชุดแพ็คเกจ ท่านจะต้องจัดเตรียมคุณสมบัติเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Application Server และ Database Server ซึ่งอาจจะติดตั้งอยู่บนเครื่องเดียวกัน หรือ แยกกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับปริมาณการใช้งาน) และ เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย(PC) ขั้นต่ำ (ซึ่งจะใช้รองรับการใช้งานทั้งแบบเช่าและแบบแพ็คเกจ) โดยเชื่อมต่อกันเป็นวง Internet หรือ Intranet ดังนี้

คุณสมบัติเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)

- เป็นเครื่องแม่ข่ายแบบ Tower/Rack
- หน่วยประมวลผลกลาง Intel (R) Xeon E5-2643 3.33 GHz , 10M cache, 8.0 GT/s QPI, Turbo 4C หรือดีกว่า
- Broadcom 5720 QP 1GB Network Daughter Card
- 2 x 8 GB Memory, 1333MHz, Dual Ranked RDIMMs
- 4 x 146GB 15K RPM, 6 Gbps SAS 2.5 " Hot Plug Hard Drive
- PERC H710 Integrated RAID Controller, 512MB NVCache
- มี Network Interface ที่รองรับความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลที่ 100/1000 Mbps. จำนวนไม่น้อยกว่า 1 Port
- ติดตั้งระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows Server 2008 Standard Edition ขึ้นไป (โปรดติดตั้งแบบ 64-bit เพื่อรองรับการขยายหน่วยความจำ (RAM) ได้มากกว่า 16 GB)
- ติดตั้งระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) Microsoft SQL Server 2008 ขึ้นไป (โปรดติดตั้งแบบ 64-bit เพื่อรองรับการขยายหน่วยความจำ (RAM) ได้มากกว่า 16 GB)

คุณสมบัติเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (PC)

- Windows XP, Windows Vista, Windows 2000, Windows 2003
- CPU: Intel Core2 up
- RAM: 1 GB up
- Disk space: 40 GB up
- Browser: IE8 (recommended)

4. ตำแหน่งและลักษณะงานที่สถานประกอบการมอบหมาย

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สนับสนุนการใช้งานระบบ (IT Support)

ได้รับมอบหมายหน้าที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากร รับปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้งาน มาทำการวิเคราะห์และทดสอบ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานระบบ นำปัญหาและความต้องการส่งต่อให้กับทีมโปรแกรมเมอร์เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

จัดทำรายงานและเอกสารเกี่ยวกับเนื้อหาของงาน อัพเดตความคืบหน้าของงานที่ทำ จัดทำเอกสารคู่มือระบบ eoffice เพื่อเป็นเอกสารประกอบการใช้งานระบบ รวมถึงทำการทดสอบระบบ e-office ของเว็บไซต์ต่างๆที่ได้รับมอบหมาย

5. ชื่อ-ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นางสาวยุรี บุญชู

ตำแหน่ง หัวหน้าทดสอบและสนับสนุนระบบ

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

6.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ. ศ. 2567

6.2 วันในการปฏิบัติงาน

จันทร์ - ศุกร์

6.3 เวลาในการปฏิบัติงาน

08:30 – 17:30 น.

บทที่ 2
รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่สนับสนุน ช่วยแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับแรก บริการตอบคำถาม และแนะนำวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน รวมถึงการ Remote Access เข้าไปที่เครื่องลูกค้า เพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จะส่งต่อให้กับโปรแกรมเมอร์

รายละเอียดของงานที่ปฏิบัติ

ได้รับมอบหมายหน้าที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากร รับปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้งาน มาทำการวิเคราะห์และทดสอบ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานระบบ นำปัญหาและความต้องการส่งต่อให้กับทีมโปรแกรมเมอร์เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน จัดทำรายงานและเอกสารเกี่ยวกับเนื้อหาของงาน อัพเดตความคืบหน้าของงานที่ทำ จัดทำเอกสารคู่มือระบบ eoffice เพื่อเป็นเอกสารประกอบการใช้งานระบบ รวมถึงทำการทดสอบระบบ e-office ของเว็บไซต์ต่างๆที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

1. แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอทีของบริษัท
2. ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน ในกรณีที่เกิดปัญหาในระบบ
3. บันทึกข้อมูลรายละเอียดปัญหาในระบบ
4. วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น รวมทั้งติดตามและรายงานผลการแก้ไขปัญหา
5. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ
6. จัดทำรายงานประจำวัน
7. ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

E-Office

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารก้าวไกลไปมาก ถือเป็นยุคการสื่อสารที่ไร้พรมแดนโดยแท้จริง ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนของโลกก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อสังคม

เศรษฐกิจ การศึกษา และอื่นๆ อีกมากมาย แม้แต่วิธีการทำงานในสำนักงานก็เช่นเดียวกัน ซึ่งหากไม่ปรับตัวและพัฒนาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

ในปัจจุบัน องค์กรส่วนใหญ่มีวิธีการทำงานในสำนักงานเปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยผนวกกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการทำงาน การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ มีการพัฒนาให้ก้าวหน้าไปมาก และการส่งผ่านข้อมูลทำให้ลื่นไหลได้สะดวก รวดเร็ว สามารถประมวลผลได้ทั้นที (Real Time) ช่วยแบ่งเบาภาระงาน ทำให้การทำงานมีความรวดเร็วคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การประมวลผลการจัดเก็บ การค้นหา และการส่งต่อข้อมูลภายในองค์กรหรือส่งออกภายนอกองค์กร สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงทีและประหยัดเวลามาก เมื่อเทียบกับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมที่ใช้การรับ-ส่งข้อมูลแบบกระดาษ ซึ่งใช้เวลาในการนำส่งสารและรอการตอบกลับ และหกต้องส่งไปหลายหน่วยงานก็ยังต้องทำสำเนาเพิ่มเติมรอการส่งเอกสารกระดาษกลับมาให้ครบถ้วนเพื่อประมวลผลต่อไป ซึ่งใช้ระยะเวลาในการรับ-ส่งเอกสาร และเสี่ยงต่อการสูญหาย สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูลและผู้บริหารองค์กรที่ในบางเรื่องต้องทำงานแข่งกับเวลา

E-Office สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์คืออะไร

E-Office หรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในบางครั้งก็ใช้คำว่า Office Automation หรือสำนักงานอัตโนมัติ คือการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ร่วมกับระบบเครือข่ายเทคนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการในสำนักงานหรือองค์กร โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการเอกสารเข้า-ออก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดเก็บเอกสาร แก้ไขเอกสาร งานเอกสารทางด้านบัญชี และการใช้ประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย โดยอำนวยความสะดวกในเรื่องการลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ(paperless) และอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร มีการจัดเก็บเอกสารในลักษณะไฟล์ดีจิทัลอย่างเป็นระบบ มีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถข้าถึงและค้นหาข้อมูลได้ง่าย แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะไม่อยู่ในสำนักงานก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

นอกจากนี้ ยังช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร จะเห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็นมีบทบาทสำคัญในการทำงานในองค์กรต่าง" เป็นอย่างมาก ทุกหน่วยงานจะต้องมีไว้ให้พนักงานใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน แม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐเองก็รณรงค์และสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่มีการติดต่อให้บริการกับประชาชน เช่น การใช้ฐานข้อมูลจากบัตร์ประชาชน (Smart Card) เชื่อมต่อกับข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐอื่น " ซึ่งลดภาระการใช้สำเนาบัตรประชาชน (Zero

Copy) เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานราชการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล หรือที่เรียกว่า One Stop Service ติดต่องานหลายอย่างเสร็จสิ้นในที่เดียว

IT Support

คือ ผู้ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาด้านไอทีต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน ตั้งแต่ แสกนไวรัส ลงโปรแกรม ดูแลระบบ และซ่อมบำรุง ผู้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอันเกิดจาก Hardware, Software หรือ Network ให้สามารถทำงานได้ปกติอย่างต่อเนื่อง รวมถึงค้นหาหนทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จึงต้องคอย Update ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

โครงงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย

ปฏิบัติงานรายวันทั่วไป

บทที่ 3
ผลการปฏิบัติงาน

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท แมกซ์เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัดระหว่างวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ. ศ. 2567 มีรายละเอียด ดังนี้

สัปดาห์ที่ 1 วันที่ 4 - 8 ธันวาคม พ.ศ. 2566

1. งานที่ได้รับมอบหมาย

1.1 เข้าพบผู้บริหาร

1.2 แนะนำตัวกับพี่ๆ ในแผนกและในหน่วยงาน

1.3 ศึกษาโครงสร้างและรายละเอียดของหน่วยงาน

1.4 ปฐมนิเทศการเข้าทำการ

1.5 เรียนรู้ระบบ eofficemax และ eoffice ของหน่วยงานอื่นๆ

2. รายละเอียดของงาน

ทำความรู้จักกับพนักงานหรือบุคลลที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานและต่างหน่วยงาน เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้อง ทำแบบฝึกหัด และทดลองปฏิบัติงานจริง

3. ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานจริงในสถานที่จริงเป็นครั้งแรก ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน มีความไม่เข้าใจในงานที่ทำ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลในบริษัทยังค่อนข้างยากเนื่องจากยังไม่ทราบหน้าที่ของแต่ละแผนกว่ามีการทำงานอย่างไร

4. แนวทางการแก้ปัญหา

4.1 มีการปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์นิเทศเมื่อพบปัญหาต่างๆ

4.2 มีความละเอียดและความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

4.3 หมั่นศึกษาหาความรู้จากพนักงานที่ปรึกษาถึงข้อมูลต่างๆ ของการทำงาน

4.4 อดทน และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

4.5 ปรับปรุงการสื่อสารของตนเอง เพื่อการสื่อสารที่ดีในการปฏิบัติงาน

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

5.1 ได้เรียนรู้และรับประสบการณ์วิชาชีพตามสาขาที่เรียนเพิ่มเติม นอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน

5.2 ได้เรียนรู้การทำงานของระบบ eoffice ของบริษัท

5.3 ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น พัฒนาทักษะการสื่อสารกับบุคคลภายในและนอกหน่วยงาน

6. สรุปผลการปฏิบัติงาน

ได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของบริษัท เรียนรู้หน้าที่การทำงานของแต่ละแผนก มีการทำแบบฝึกหัดและประเมินความรู้ก่อนเริ่มทำงานจริง

ภาพที่ 1 รูปภาพขณะปฏิบัติงาน

สัปดาห์ที่ 2 วันที่ 11 - 15 ธันวาคม พ.ศ. 2566

1. งานที่ได้รับมอบหมาย

1.1 จัดทำคู่มือกำหนดสิทธิ์ การใช้งานระบบ eoffice

1.2 กำหนดภาพลายเซ็นและอัปโหลดลงระบบ

1.3 ทำแบบฝึกหัดและนำเสนองาน

1.4 เรียนรู้การทำเคส ศึกษาเคสที่พบปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไข

2. รายละเอียดของงาน

จัดทำเอกสารคู่มือระบบการใช้งาน eoffice ได้รับแบบฝึกหัดและนำเสนองานประจำวัน เรียนรู้การทำเคส โดยได้รับตัวอย่างเคสมาทำการวิเคราะห์และสรุปผล

3. ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

การจัดทำเอกสารยังมีข้อบกพร่องเนื่องจากรายละเอียดของงานมีความซับซ้อนและเคสที่ได้รับมอบหมายยังวิเคราะห์ได้ไม่ตรงประเด็น ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติม

4. แนวทางการแก้ปัญหา

ปรึกษาและขอคำแนะนำจากทีมถึงจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไข

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

5.1. ได้เรียนรู้การทำคู่มือระบบ

5.2. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5.3. ได้ฝึกการวิเคราะห์ข้อมูล

6. สรุปผลการปฏิบัติงาน

ได้เรียนรู้การจัดทำเอกสารคู่มือระบบ และได้ฝึกการวิเคราะห์หาสาเหตุของเคสที่ได้รับมอบหมาย ได้คำแนะนำเพิ่มเติมจากทีมเพื่อพัฒนาการทำงานในอนาคต

สัปดาห์ที่ 3 วันที่ 18 – 22 ธันวาคม พ.ศ. 2566

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ eoffice

    1.2 ตรวจสอบการทำงานของระบบ

2. **รายละเอียดของงาน**

    จัดทำคู่มือระบบของไซต์งานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงทำการตรวจสอบการทำงานของระบบว่าสามารถทำงานได้ปกติหรือไม่

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

    การจัดทำคู่มือค่อนข้างล่าช้าเนื่องจากแต่ละไซต์งานมีระบบการทำงานที่แตกต่างกันและการตรวจสอบระบบยังไม่แม่นยำต้องตรวจสอบซ้ำหลายครั้ง

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

    สอบถามข้อสงสัยกับพี่ในทีมและติดต่อกับโปรแกรมเมอร์ที่รับผิดชอบระบบ เพื่อให้สารมารถตรวจสอบระบบได้ถูกต้องมากขึ้น

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้เรียนรู้ระบบใหม่ๆ

    5.2 ได้ฝึกการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในหน่วยงานมากขึ้น

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

    ได้ฝึกการทำเอกสารที่เกี่ยวกับงาน ทำการตรวจสอบการทำงานระบบ และได้ติดต่อสื่อสารกับทีมงานมากยิ่งขึ้น

สัปดาห์ที่ 4 วันที่ 25 – 28 ธันวาคม พ.ศ. 2566

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

   1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

   1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

   1.3 ทำคู่มือและทดสอบระบบ

2. **รายละเอียดของงาน**

   ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ได้เรียนรู้การตอบไลน์ลูกค้า และวิธีแก้ปัญหาเบื้องต้น

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

   ยังรับเคสได้น้อย วิเคราะห์งานได้ช้า

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

   ขอคำแนะนำจากพี่ในทีมเนื่องจากการวิเคราะห์ปัญหาต้องมีความแม่นยำและตรวจสอบอย่างรอบคอบ

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

   5.1 ได้ฝึกการสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กร

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

   ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เรียนรู้การทำงานของระบบต่างๆมากขึ้น

สัปดาห์ที่ 5 วันที่ 2 – 5 มกราคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

1.3 ทำคู่มือและทดสอบระบบ

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

ยังจ่ายงานให้โปรแกรมเมอร์ได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์เนื่องจากบางเคสยังหาสาเหตุไม่พบตามที่ผู้ใช้งานแจ้งปัญหา

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

พูดคุยกับผู้ใช้งานระบบและทีมโปรแกรมเมอร์ให้มากขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลให้ได้มากและมีความถูกต้อง

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

5.2 ได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบงานของแผนกต่างๆ

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เรียนรู้การทำงานของระบบต่างๆมากขึ้น เรียนรู้วิธีการทำงานของแต่ละแผนกมากขึ้น

สัปดาห์ที่ 6 วันที่ 8 – 12 มกราคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 ทดสอบระบบ

    1.4 ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูล

2. **รายละเอียดของงาน**

    ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ทำการทดสอบความถูกต้องของการทำงานของระบบ และปรับปรุงข้อมูลที่ได้รับมอบหมาย

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

    เนื่องจากต้องปรับปรุงข้อมูลจำนวนมากทำให้มีเวลาจำกัด

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

    ได้อยู่ช่วยทีมทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้แล้วเสร็จหลังเลิกงาน

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

    ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เรียนรู้การทำงานของระบบต่างๆมากขึ้น มีการเข้าร่วมประชุมเพื่อรับมอบหมายงานเพิ่มเติม

สัปดาห์ที่ 7 วันที่ 15 – 19 มกราคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

   1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

   1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

   1.3 ทดสอบระบบ

   1.4 จัดทำเอกสารข้อมูลด้านเงินเดือน

2. **รายละเอียดของงาน**

   ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ทำการทดสอบความถูกต้องของการทำงานของระบบ และจัดทำเอกสารด้านเงินเดือน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

   เนื่องจากเอกสารที่จัดทำนั้นเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทำให้ต้องมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

   มีการพูดคุยกับพี่ในทีมอยู่ตลอดเพื่อป้องกันความผิดพลาดทางข้อมูล

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

   5.1 ได้เรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆที่มีข้อควรระวัง

   5.2 ได้ทำงานหน้าที่ใหม่ๆ

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

   ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ และเรียนรู้การทำงานที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

สัปดาห์ที่ 8 วันที่ 22 – 26 มกราคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

1.3 ทดสอบระบบ

1.4 จัดทำบันทึกรายการของระบบเงินเดือน

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ทำการทดสอบความถูกต้องของการทำงานของระบบ และจัดทำบันทึกรายการของระบบเงินเดือน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น

สัปดาห์ที่ 9 วันที่ 29 มกราคม – 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 ทดสอบระบบ

    1.4 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ทำการทดสอบความถูกต้องของการทำงานของระบบ และจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

ได้รับหน้าที่งานเพิ่มมากขึ้น

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น

สัปดาห์ที่ 10 วันที่ 5 – 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 ทดสอบระบบ

    1.4 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

    ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

    มีเคสที่เป็นปัญหาใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

    มีการจดบันทึกข้อมูลเพื่อเอาไว้เปรียบเทียบเคสต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาในอนาคต

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

    ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น

สัปดาห์ที่ 11 วันที่ 12 – 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 ทดสอบระบบ

    1.4 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

    ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ติดตามงานและอัพเดตงานให้ลูกค้า ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

    ผู้ใช้งานเร่งดำเนินการให้ช่วยแก้ไขเคสที่แจ้งปัญหาเข้ามา

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

    ประสานงานกับทางโปรแกรมเมอร์ให้ช่วยเร่งดำเนินการแก้ไข

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

    5.3 ฝึกความรับผิดชอบและเรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

    ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น มีการติดต่อประสานงานกับทางทีมโปรแกรมเมอร์มากขึ้นเพื่อเร่งดำเนินงานให้แล้วเสร็จ

สัปดาห์ที่ 12 วันที่ 19 – 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 ทดสอบระบบ

    1.4 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ติดตามงานและอัพเดตงานให้ลูกค้า ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

    มีเคสที่เป็นปัญหาใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

    ปรึกษาทีมเพื่อร่วมหารือเกี่ยวกับการแก้ปัญหา

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

    5.3 ฝึกความรับผิดชอบและเรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น มีการติดต่อประสานงานกับทางทีมโปรแกรมเมอร์มากขึ้นเพื่อเร่งดำเนินงานให้แล้วเสร็จ มีการประชุมร่วมกับทีม

สัปดาห์ที่ 13 วันที่ 27 กุมภาพันธ์ – 1 มีนาคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 ทดสอบระบบ

    1.4 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ติดตามงานและอัพเดตงานให้ลูกค้า ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

ผู้ใช้งานเร่งดำเนินการให้ช่วยแก้ไขเคสที่แจ้งปัญหาเข้ามา

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

ประสานงานกับทางโปรแกรมเมอร์ให้ช่วยเร่งดำเนินการแก้ไข

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

    5.3 ฝึกความรับผิดชอบและเรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น มีการติดต่อประสานงานกับทางทีมโปรแกรมเมอร์มากขึ้นเพื่อเร่งดำเนินงานให้แล้วเสร็จ

สัปดาห์ที่ 14 วันที่ 4 – 8 มีนาคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

1.3 ปรับปรุงข้อมูลของระบบ

1.4 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ติดตามงานและอัพเดตงานให้ลูกค้า ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

การปรับปรุงข้อมูลมีความซับซ้อน

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

ปรึกษาทางทีมและโปรแกรมเมอร์เพื่อให้ทราบขั้นตอนการทำงานของระบบที่มีการปรับปรุง

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น มีการติดต่อประสานงานกับทางทีมโปรแกรมเมอร์มากขึ้น

สัปดาห์ที่ 15 วันที่ 11 – 15 มีนาคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ

    1.4 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

    ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ติดตามงานและอัพเดตงานให้ลูกค้า ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

    คู่มือการใช้งานระบบมีข้อมูลที่เยอะทำให้การทำงานล่าช้า

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

    มีการแบ่งเวลาการทำงานเพื่อให้ไม่กระทบต่องานอื่นๆ

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

    5.3 ฝึกความรับผิดชอบและเรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

    ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น มีการติดต่อประสานงานกับทางทีมโปรแกรมเมอร์มากขึ้น

สัปดาห์ที่ 16 วันที่ 18 – 22 มีนาคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ติดตามงานและอัพเดตงานให้ลูกค้า ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

มีเคสที่พบปัญหาเข้ามาเยอะทำให้รับงานได้ไม่หมดทุกเคส

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

รับเคสที่มีความสำคัญมากที่สุดก่อน เคสอื่นๆดำเนินการตามความเหมาะสม

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

    5.3 ฝึกความรับผิดชอบและเรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น มีการติดต่อประสานงานกับทางทีมโปรแกรมเมอร์มากขึ้นเพื่อเร่งดำเนินงานให้แล้วเสร็จ

สัปดาห์ที่ 17 วันที่ 25 – 29 มีนาคม พ.ศ. 2567

1. **งานที่ได้รับมอบหมาย**

    1.1 รับเคสและจ่ายงานให้ทีมโปรแกรมเมอร์

    1.2 ตอบไลน์ลูกค้า

    1.3 จัดทำเอกสารประจำวัน

2. **รายละเอียดของงาน**

ได้รับหน้าที่ให้รับเคสจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและส่งต่อให้ทีมโปรแกรมเมอร์ทำการแก้ไข ติดตามงานและอัพเดตงานให้ลูกค้า ทดสอบระบบและจัดทำเอกสารประจำวัน

3. **ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน**

เนื่องจากเป็นช่วงสุดท้ายของการฝึกงานจึงต้องมีการติดตามงานเก่าๆที่ยังค้างอยู่

4. **แนวทางการแก้ปัญหา**

ดำเนินงานที่ค้างอยู่ให้แล้วเสร็จและทำสรุปเกี่ยวกับงานที่มีอยู่เพื่อส่งต่อให้กับทีมนำไปดำเนินการต่อไป

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

    5.1 ได้ฝึกการสื่อสาร

    5.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ

    5.3 ฝึกความรับผิดชอบและเรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

6. **สรุปผลการปฏิบัติงาน**

ได้ปฏิบัติงานจริง ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้รับหน้าที่งานเพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับและมีการแบ่งเวลาการทำงานนั้นๆเพื่อไม่ให้กระทบต่องานอื่น มีการติดต่อประสานงานกับทางทีมโปรแกรมเมอร์มากขึ้น ทำสรุปงานที่ทำทั้งหมดเพื่อส่งต่อให้กับทีมเพื่อดำเนินการต่อไป

บทที่ 4
สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานในบริษัท แมกซ์เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับความรู้ต่างๆ ที่เป็นประสบการณ์ต่อไปในอนาคต การปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สนับสนุน ได้ช่วยแก้ไขปัญหาทางด้านระบบสารสนเทศ การแนะนำและวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน รวมถึงการเรียนรู้จากพนักงานที่ปรึกษาและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

1.1 มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจและไม่คดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น จึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

1.2 มีความเสียสละ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อุทิศตนเพื่อการทำงาน จึงจะได้รับความรักและความนับถือจากผู้ร่วมงาน

1.3 มีความยุติธรรมในการทำงานต้องไม่ลำเอียงหรือยึดถือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความเป็นกลาง ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ไม่มีอคติกับเรื่องต่างๆ ที่ได้ยินหรือได้รับฟังจึงจะเป็นที่น่านับถือของผู้ร่วมงาน

1.4 มีความประหยัดในการทำงาน เรียนรู้จักอดออม ไม่ฟุ่มเฟือย ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยการนำสิ่งที่เหลือใช้หรือสิ่งที่ไม่มีประโยชน์แล้วมาดัดแปลง ซ่อมแซมหรือแก้ไข เพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นการทำงาน ซึ่งเป็นการทำสิ่งที่ไม่มีคุณค่ามากขึ้น

1.5 มีความขยันและอดทนในการทำงานเราจะต้องมีความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้นำปัญหาหรืออุปสรรคนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นจะเป็นบทเรียนที่ทำให้เราแข็งแกร่งและพร้อมที่จะก้าวสู่งานต่อไปได้อย่างมั่นคง

1.6 มีความรับผิดชอบในการทำงานต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ร่วมงาน ลูกค้า และสิ่งแวดล้อม โดยใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพมาผลิตสินค้า รวมทั้งไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วย

1.7 มีความตรงต่อเวลาเป็นวินัยพื้นฐานในการทำงาน มีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสายและต้องส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด เพราะถ้าเราไม่ส่งงานตามกำหนดจะทำให้ผู้ที่ทำงานต่อจากเราได้รับผลกระทบ และจะทำให้งานนั้นไม่เสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสร้างความเสียหายต่อองค์กร

2. ด้านการเรียนรู้การทำงานในสถานประกอบการ

การปฏิบัติงานบริการเป็นส่วนประกอบที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริการ การบริหารจัดการ งานที่ต้องทำในแต่ละวัน รวมไปถึงการสนับสนุนให้งานบริการต่างๆ สำเร็จลุล่วง ตรงตามระดับมาตรฐานการให้บริการที่ได้ ตกลงไว้ (Service Level) และมีการเฝ้าติดตามหรือรับแจ้งเหตุผิดปกติที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการต้องหยุดชะงัก พร้อม หาแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้บริการกลับสู่สภาพปกติและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาให้พบ เพื่อลดโอกาสการเกิดปัญหาซ้ำอีกในอนาคต ในการให้บริการ Application Support โดยนำหลักการ ITIL มาเป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการนั้น สามารถออกแบบการบริการได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการของพนักงานเป็นสำคัญ

3. ด้านการใช้สติปัญญาแก้ปัญหาในการทำงาน

3.1 ได้เรียนรู้และปฏิบัติงานจริงและราบถึงขั้นตอนการทำงานขององค์กรขนาดใหญ่

3.2 ได้รับรู้และเข้าใจถึงลักษณะของการทำงานที่แท้จริงในการทำงานจริงอย่างเต็มรูปแบบ

4. ด้านการทำงานร่วมกันในองค์กร

4.1 ได้ทำความรู้จักกับพนักงานหรือบุคลลที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานและต่างหน่วยงานมากขึ้น

4.2 ได้มีสัมพันธไมตรีร่วมกับบุคคลอื่นๆ พบเจอบุคคลที่หลายหลายที่มาร่วมกิจกรรมขององค์กร ทั้งผู้ปฏิบัติงานร่วมกันปละผู้เข้าร่วมในงาน

4.3 ได้เรียนรู้ถึงระบบการวางแผนการทำงาน การอยู่ในสังคมการทำงาน

5. ด้านการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ และสารสนเทศในการทำงาน

1. การตอบและหาวิธีแก้ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมให้ลูกค้า
2. การรับงานและจ่ายงานให้โปรแกรมเมอร์แก้ไขปัญหา
3. การจัดทำรายงานปัญหาโปรแกรมประจำเดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. ประโยชน์ต่อตนเอง

1.1 ประสบการณ์ทางด้านอาชีพและการพัฒนาตนเอง ให้มีคุณสมบัติเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์

1.2 โอกาสการเรียนรู้สภาพการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริงก่อนสำเร็จการศึกษา

1.2 เกิดทักษะการสื่อสารข้อมูล (Communication Skill)

1.3 ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน (ตามความเหมาะสมและตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด)

1.4 ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน (ตามความเหมาะสมและตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด)

1.5 เป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้นและมีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา

1.6 ได้เตรียมความพร้อมของนักศึกษา ด้านการพัฒนาอาชีพและเสริมทักษะประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน

2. ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

2.1 เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีโดยการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility : CSR)

2.2 เป็นวิธีการหนึ่งในการสรรหาพนักงานประจำที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานโดยอาจลดเวลาในการสอนงานและเการทดลองงานลงได้

2.3 ลดการจ้างงาน โดยสามารถให้นักศึกษาสหกิจศึกษาซึ่งเป็นนักศึกษาที่มีความรู้ทางวิชาการเพียงพอระดับหนึ่งเข้าปฏิบัติงานทดแทนพนักงานที่ขาดไปหรือเป็นผู้ช่วยพนักงานและให้ค่าตอบแทนที่พอเหมาะกับลักษณะงาน โดยเป็นไปตามนโยบายของสถานประกอบการนั้นๆ

2.4 มีนักศึกษาที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมทางวิชาการช่วยปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา

2.5 พนักงานประจำมีเวลามากขึ้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นที่มีความยากและสำคัญมากกว่า

2.6 คณาจารย์กับนักศึกษาได้มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาให้กับสถานประกอบการซึ่งเป็นการลดภาระงานภายในขององค์กร

2.7 เกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการกับคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

2.8 เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือทางวิชาการกับสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในด้านของการส่งเสริมสนับสนุนทางการศึกษา

2.9 สถานประกอบการที่รับนักศึกษาสหกิจศึกษาจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีโดยตรง (หักค่าใช้จ่าย 2 เท่า) ภายใต้กฎหมายได้แก่

มาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545

มาตรา 5 แห่งพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 437) พ.ศ. 2548 (ซึ่งออกเพื่อรองรับมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545) ซึ่งได้แก่ค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้

1) ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ

2) ค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่นักศึกษาสหกิจศึกษาตามที่กำหนดไว้ในสัญญาแต่ไม่ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของอัตราค่าจ้างขั้นต่ำสูงสุด

3) ค่าสวัสดิการ เช่น เงินรางวัล ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่าเดินทางระหว่างจังหวัดค่าเครื่องแบบ เป็นต้น ทั้งต้องระบุรายการเหล่านี้ไว้ในแบบเสนองานสหกิจศึกษา (สก.ค 01)

4) ค่าวัสดุอุปกรณ์เฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและไม่รวมกับที่ใช้ในการประกอบกิจการปกติของสถานประกอบการโดยจะต้องระบุรายการ จำนวนและราคาของวัสดุอุปกรณ์นั้นให้ชัดเจน

5) ค่าวิทยากรภายนอกที่จ้างมาเฉพาะเพื่อฝึกอบรมนักศึกษาสหกิจศึกษา

และนอกจากนั้นสถานประกอบการจะได้รับสิทธิประโยชน์จากทางภาษี (หักค่าใช้จ่าย 2 เท่า) ด้วยการบริจาคเงินหรือทรัพย์สินให้แก่สถานประกอบการของรัฐภายใต้กฎหมาย 2 ฉบับ ได้แก่

- พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 420) พ.ศ. 2547

- พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 476) พ.ศ. 2551

3. ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

3.1 คณาจารย์และผู้บริหารของคณะสามารถกำหนด หรือพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยและสอดคล้องตรงกับความต้องการของตลาดแรงในปัจจุบัน

3.2 เป็นการเพิ่มศักยภาพของอาจารย์และเพิ่มประสบการณ์ในภาคปฏิบัติและสามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาประยุกต์ พัฒนา กับการเรียนการสอนภายในห้องเรียนได้

3.3 อาจารย์สามารถนำความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับมาบูรณาการกับการทำงานวิจัยได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานในภาคการศึกษาต่อไป

ควรศึกษาหน่วยงานหรือสถานประกอบการที่ต้องการจะออกปฏิบัติงานให้ดีก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมของตนเองในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการ

(ไม่มี)

3. ข้อเสนอแนะต่ออาจารย์นิเทศ

(ไม่มี)

4. ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

4.1 การจัดอบรมเตรียมความพร้อมก่อนออกสหกิจศึกษา ควรเว้นระระห่างจากกำหนดวันออกฝึก เพื่อให้นักศึกษาได้มีเวลาเตรียมความพร้อมมากกว่านี้

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

5.1 การปฏิบัติงานจริงครั้งแรก ทำงานไม่คล่อง และมีข้อบกพร่อง เนื่องจากยังขาดประสบการณ์การทำงาน ทำให้ช่วยงานไม่ได้เต็มที่นัก

5.2 ในการปฏิบัติมีบางเครื่องมือและซอฟท์แวร์ที่ไม่เคยใช้อยู่เป็นจำนวนมากจึงต้องเสียเวลาในการศึกษาจากคู่มือก่อนการใช้งาน

5.3 ยังขาดความมั่นใจในตนเอง และการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

บรรณานุกรม

วนิดา สิงห์น้อย./(2564).// E-Office สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ช่วยทำงานในยุค 4.0 ./สืบค้น 22 มีนาคม 2567,/จาก https://www.scimath.org/article-technology/item/12413-e-office-4-0

ออนไลน์./(2566).// Professional One IT Support ./สืบค้น 22 มีนาคม 2567,//จาก https://www.professional-one.com/technical-support-กับ-it-support-อย่างไร/

ภาคผนวก

ภาพที่ 1 รูปภาพขณะปฏิบัติงาน

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล นางสาวทิพวรรณ์ นวลจันทร์

สาขาวิชา ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประวัติการศึกษา

	ระดับประถมศึกษา	โรงเรียนบ้านหนองไข่น้ำ
	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนบ้านหนองไข่น้ำ
	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนบุญเหลือวิทยานุสรณ์
	ระดับปริญญาตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สถานที่ติดต่อ บ้านเลขที่ 101 หมู่ 1 ต.หนองไข่น้ำ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30310

โทรศัพท์ 093-525-4482

อีเมล 6340214108@nrru.ac.th