**1. ชื่อนักศึกษา**

1.1 นายวัชสัณห์ ศรีศิริสิทธิกุล รหัสนักศึกษา 562110203

1.2 นางสาวอุบลวรรณ รัตนอุบล รหัสนักศึกษา 562110239

**2. หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ**

ชื่อภาษาไทย ระบบการจัดการเอกสารและประสารงานของฝ่ายติดต่อประสารงานลูกค้าของบริษัทซอฟแวร์

ชื่อภาษาอังกฤษ

**3. คณะกรรมการที่ปรึกษา**

**4. ที่มาและความสำคัญ**

ระบบซอฟแวร์ในปัจจุบันเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกคนมากขึ้นขึ้นมีการนำซอฟแวร์เข้ามาช่วยในการจัดการทำธุรกิจ นำซอฟแวร์จัดการฐานข้อมูล การติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการ บริษัทที่รับจัดทำซอฟแวร์ได้ก่อตัวขึ้นเป็นจำนวนมากและได้รับความนิยมมากเช่นกัน ในลักษณะงานส่วนใหญ่ของบริษัทซอฟแวร์จะเน้นไปที่การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์รวมไปถึงแอพพลิเคชั่นให้แก่ธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจขนาดเล็กไปจนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ เมื่อมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นการจัดการกับเอกสารจะมีความยุ่งยากมากขึ้น เนื่องจากมีผู้จัดการเอกสารเพียงคนเดียวคือ ฝ่ายติดต่อประสารงานของบริษัท ซึ้งปัญหาที่ตามคือผู้ติดต่อประสารงานขอบริษัทหนึ่งคนแต่ต้องดูแลลูกค้าที่เข้ามาติดต่อหลายคน ทำให้มีการสับสนในเรื่องของรายละเอียดในเนื้องาน เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้าอาจมีการตกหล่นหรือส่งเอกสารผิด รวมไปถึงความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ติดต่อและลูกค้า

ในปัจจุบันการจัดการเอกสารที่จะต้องจัดส่งให้กับลูกค้าจะเป็นการส่งผ่านอีเมล์ ผ่านทางโซเชียวมิเดีย ซึ่งในความหลากหลายของเอกสารที่ต้องส่งให้ลูกค้า และความหลากหลายของงานโดยที่มีผู้รับผิดชอบดูแลแค่เพียงคนเดียวก็จะทำให้เกิดเกิดการศูนย์หายของเอกสาร การส่งเอกสารผิด หรือตัวเอกสารส่งไปไม่ถึงตัวลูกค้าดังนั้นจึงต้องมีเครื่องมือมาช่วยในการจัดการเอกสารให้เป็นระบบจัดการดูแลเอกสารเพื่อที่จะส่งให้ถึงลูกค้าและลดความผิดพลาดของเอกสาร

ดังนั้นการจัดทำระบบการจัดการเอกสารและประสารงานของฝ่ายติดต่อประสารงานลูกค้าของบริษัทจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของฝ่ายติดต่อประสารงานเป็นอย่างมาก จะทำให้การส่งเอกสารมีความผิดพลาดน้อยลง ป้องกันการตกหล่นของเอกสาร อีกทั้งยังสามารถแยกงานของลูกค้าได้อย่างชัดเจนในกรณีลูกค้าหนึ่งบริษัทจ้างทำหลายงาน รวมไปถึงหากเกิดการแก้ไขข้อมูลภายในเอกสารก็จะทำให้มีเอกสารยืนยันความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างตัวบริษัทและตัวลูกค้า