

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของ ผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด	
ผู้เขียน	นายอักรศ สนวนฤทธิ์	
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)	
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ ประทีป จันทรงค์	ประธานกรรมการ
	รองศาสตราจารย์รัตนา ฌ ลำพูน	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนพ ลือชาศรี	กรรมการ
	บทคัดย่อ	

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของ
ผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด” มีวัตถุประสงค์ 2
ประการคือ 1. เพื่อพัฒนาระบบการแจ้งปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ของบริษัท ไทย-อะ
มาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด และ 2. จัดทำระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารของบริษัท ไทย-อะ
มาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เพื่อนำไปใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าของบริษัท

ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ของบริษัท
ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต สำหรับ
เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศประกอบด้วย ไมโครซอฟต์เอสคิวแอล 8.0 โปรแกรม
ภาษา พีเอชพี และเอชทีเอ็มแอล

ผู้วิจัยได้ให้พนักงานแผนกบริการลูกค้าของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
ทดสอบและประเมินการทำงานของโปรแกรม และพบว่าระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการ
ตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด สามารถ
นำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ

Independent Study Title Development of an Information System for Decision Support
System of Customer Service Section of THAI-AMADEUS
Southeast Asia Co., Ltd

Author Mr. Akharate Saunrit

Degree Master of Science (Information Technology and Management)

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Prateep Chankong Chairperson

Assoc. Prof. Rattana Na Lamphun Member

Asst. Prof. Manop Leurcharusmee Member

ABSTRACT

The purposes of this independent study “Development of an Information System for Decision Support System of Customer Service Section of THAI-AMADEUS Southeast Asia Co., Ltd” are twofold. Firstly, to develop customer’s problems of THAI-AMADEUS Southeast Asia Co., Ltd. Secondly, to setup the information system for Manager of Customer Service Section of THAI-AMADEUS Southeast Asia Co., Ltd in order to be used for customer’s problem solving.

Information System for Decision Support System of Customer Service Section of THAI-AMADEUS Southeast Asia Co., Ltd. was developed by using Intranet Technology. Tools which were used in developing the system consisted of Microsoft SQL Server Version 8.0, PHP and HTML programming languages.

The developed program was evaluated by Customer Service Staff of THAI-AMADEUS Southeast Asia Co., Ltd. It was found out that the program could be used efficiently and the defined objectives were materialized.