

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา และ แผนดำเนินการ	3
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
1.6 นิยามศัพท์	5
1.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	7
2.2 การบันทึกการปฏิบัติงาน	8
2.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	9
2.4 การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	10
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ	12
3.1 การวิเคราะห์ระบบงานเดิม	12
3.2 การวิเคราะห์ระบบใหม่	13
บทที่ 4 การออกแบบฐานข้อมูล	25
4.1 แผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี	25
4.2 การออกแบบฐานข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

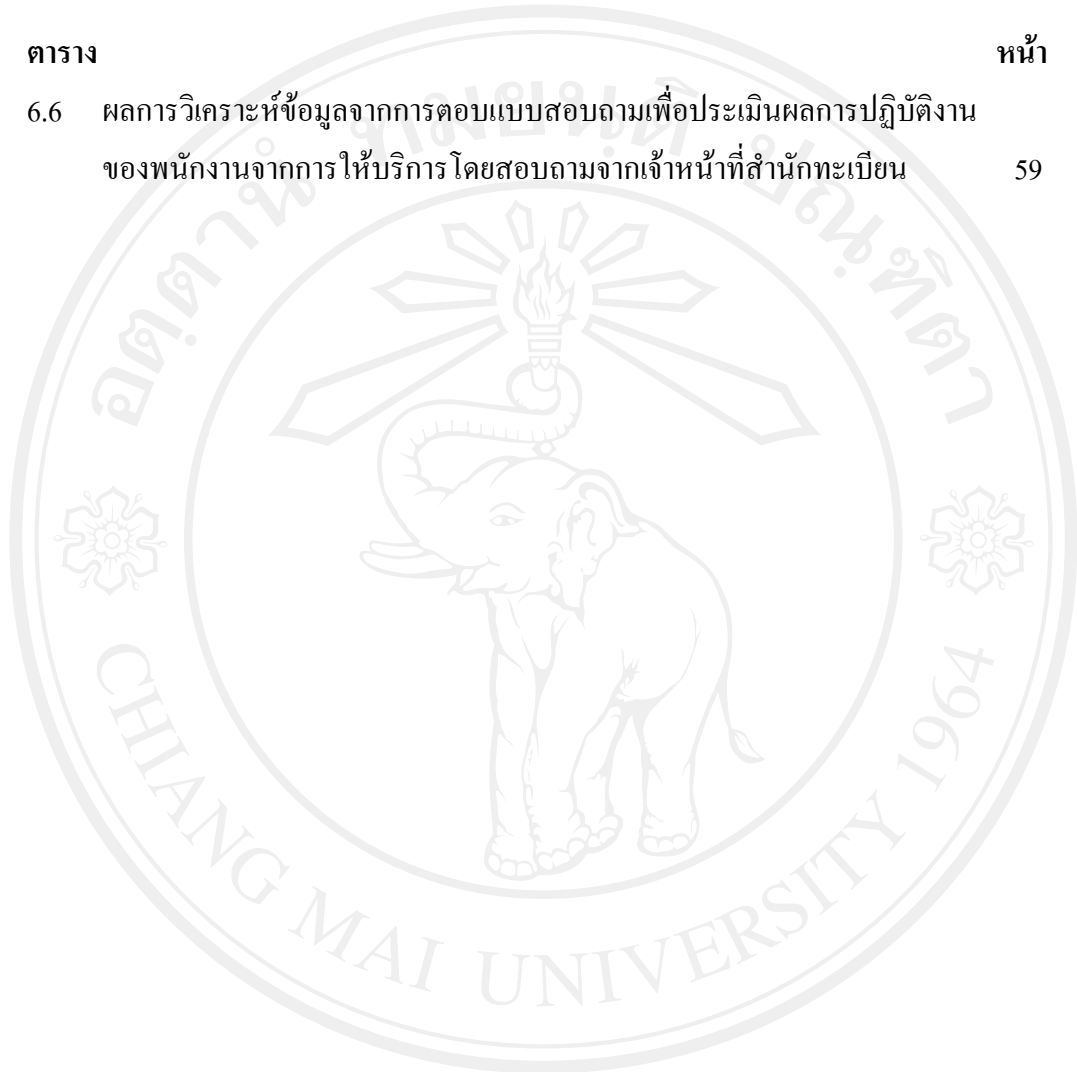
	หน้า
บทที่ 5 การออกแบบโปรแกรมหน้าจอการแสดงผล	43
5.1 โครงสร้างโปรแกรม	43
5.2 การออกแบบหน้าจอการแสดงผล	45
5.3 การพัฒนาโปรแกรม	50
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	52
6.1 การประเมินผลการใช้โปรแกรม	52
6.2 สรุปการวิจัย	61
6.3 ข้อจำกัด	61
6.4 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก คู่มือการติดตั้ง	65
ภาคผนวก ข คู่มือการใช้งานโปรแกรม	78
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	103
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จังหวัดและจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน	1
3.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนแผนภาพบริบท	14
3.2 กระบวนการของระบบงาน	16
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี	25
4.2 ข้อมูลทั้งหมดของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานด้านซอฟต์แวร์ ของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่	28
4.3 แบบของข้อมูลสำหรับมายเอสคิวแอล	28
4.4 ข้อมูลพนักงาน	31
4.5 ข้อมูลจังหวัด	33
4.6 ข้อมูลสำนักทะเบียน	34
4.7 ข้อมูลระบบงาน	37
4.8 ข้อมูลระบบงานย่อย	37
4.9 ข้อมูลสาเหตุปัญหา	39
4.10 ข้อมูลปัญหาที่รับแจ้ง	40
4.11 ข้อมูลความคืบหน้า	41
4.12 ข้อมูลการปฏิบัติงาน	42
6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถามแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ต่อการใช้งานระบบ	53
6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ	54
6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ต่อการใช้งานระบบ	54
6.4 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานจากการให้บริการโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน	55
6.5 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
6.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานจากการให้บริการโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน	59



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
3.1 แผนภาพบริบทของ ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการงานบริการ ของ พนักงานด้านซอฟต์แวร์	15
3.2 แผนภาพการไหลของข้อมูลระดับ 0 ของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ งานบริการของพนักงานด้านซอฟต์แวร์	17
3.3 แผนภาพการไหลของข้อมูลระดับ 1 ของกระบวนการที่ 1	18
3.4 แผนภาพการไหลของข้อมูลระดับ 1 ของกระบวนการที่ 2	19
3.5 แผนภาพการไหลของข้อมูลระดับ 1 ของกระบวนการที่ 3	21
3.6 แผนภาพการไหลของข้อมูลระดับ 1 ของกระบวนการที่ 4	22
3.7 แผนภาพการไหลของข้อมูลระดับ 1 ของกระบวนการที่ 5	23
4.1 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี	26
4.2 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของระบบฐานข้อมูล	27
5.1 โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการงานบริการ ของ พนักงาน ด้านซอฟต์แวร์ ของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่	44
5.2 การออกแบบหน้าจอเข้าสู่ระบบ	45
5.3 การออกแบบหน้าจอจัดการข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแลระบบ การออกแบบ หน้าจอหลักของพนักงานและการออกแบบหน้าจอหลักของผู้บริหาร	46
5.4 การออกแบบหน้าจอบันทึกข้อมูลรับแจ้งปัญหา การออกแบบจอภาพ ปัญหาที่ได้รับแจ้งทั้งหมด และการออกแบบจอภาพหน้าค้นหา	47
5.5 การออกแบบหน้าจอรายงานผลการปฏิบัติงาน การออกแบบหน้าจอรายงานเปรียบเทียบข้อมูลปัญหา และแสดงการออกแบบหน้าจอรายงานปัญหาแต่ละระบบ	48
5.6 ตัวอย่างคำสั่งที่ใช้ในการแจ้งเตือนสถานะของปัญหาที่รับแจ้ง	50
5.7 ตัวอย่างคำสั่งที่ใช้คำนวณเปอร์เซ็นต์ผลการปฏิบัติงานของระบบ	51
ก.1 ตำแหน่งไคเร็คทอรีของตัว Setup	66
ก.2 การเริ่มการติดตั้งโปรแกรม	66

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ก.3 หน้าจอเริ่มทำการติดตั้งโปรแกรม	67
ก.4 การเลือกวาง File Folder ตำแหน่งโปรแกรม	67
ก.5 การเลือกชนิดการติดตั้ง	68
ก.6 การกำหนด Server Name และข้อมูล Administrator's Email	68
ก.7 การกำหนด User และ Password	69
ก.8 แสดงการติดตั้งโปรแกรมลงเครื่องคอมพิวเตอร์	69
ก.9 แสดงการสิ้นสุดการลงโปรแกรม	70
ก.10 การใช้ phpMyAdmin ในการสร้างฐานข้อมูล	71
ก.11 หน้าจอเมื่อทำการสร้างฐานข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว	71
ก.12 การใช้ phpMyAdmin ในการสำรองฐานข้อมูล	72
ก.13 ทำการสำรองข้อมูลโดยกำหนดส่งมาเป็นไฟล์	73
ก.14 การเซฟไฟล์ข้อมูล	73
ก.15 การใช้ phpMyAdmin ในการนำเข้าฐานข้อมูล	74
ก.16 การเลือกไฟล์ข้อมูลที่ต้องการส่งเข้าฐานข้อมูล	75
ก.17 การส่งข้อมูลลงเข้าฐานข้อมูล	75
ก.18 หน้าต่างโปรแกรม FileZilla	76
ก.19 หน้าต่างแสดงการติดต่อไปยังเครื่องแม่ข่าย	77
ก.20 หน้าต่างคัดลอกไฟล์ไปยังเครื่องแม่ข่าย	77
ข.1 จอภาพแรกของการเข้าสู่ระบบ	78
ข.2 จอภาพเมนูการทำงานของผู้ดูแลระบบ	79
ข.3 จอภาพเมนูการทำงานของพนักงาน	79
ข.4 จอภาพเมนูการทำงานของผู้บริหาร	79
ข.5 จอภาพปัญหาที่รับแจ้ง	80
ข.6 จอภาพบันทึกความคืบหน้า	81
ข.7 จอภาพบันทึกผลการปฏิบัติงาน	81
ข.8 จอภาพการค้นหา	82
ข.9 จอภาพระบบงาน	82

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ข.10 จอภาพเพิ่มข้อมูลระบบงาน	83
ข.11 จอภาพการแก้ไขระบบงาน	84
ข.12 จอภาพเพื่อให้ผู้ใช้ยืนยันการยกเลิกระบบงาน	84
ข.13 จอภาพระบบงานบัตรที่ทำการยกเลิกแล้ว	85
ข.14 จอภาพการนำข้อมูลระบบงานบัตรที่ถูกยกเลิกกลับมาใช้งานอีกครั้ง	85
ข.15 จอภาพตารางข้อมูลระบบงานและชื่องาน	86
ข.16 จอภาพการเพิ่มชื่องาน	86
ข.17 จอภาพการแก้ไขข้อมูลชื่องาน	87
ข.18 จอภาพการยกเลิกข้อมูลชื่องาน	87
ข.19 จอภาพหลังจากการยกเลิกข้อมูลชื่องาน	88
ข.20 จอภาพการนำข้อมูลชื่องานที่ถูกยกเลิกกลับมาใช้งานอีกครั้ง	88
ข.21 จอภาพการเพิ่มสาเหตุของปัญหา	89
ข.22 จอภาพการเพิ่มจังหวัด	90
ข.23 จอภาพการเพิ่มข้อมูลสำนักทะเบียน	90
ข.24 จอภาพรายการข้อมูลผู้ใช้	91
ข.25 จอภาพการจัดการข้อมูลผู้ใช้	91
ข.26 จอภาพการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้	92
ข.27 จอภาพการยกเลิกข้อมูลผู้ใช้	92
ข.28 จอภาพหลังจากการยกเลิกข้อมูลผู้ใช้	93
ข.29 จอภาพการนำข้อมูลผู้ใช้ที่ถูกยกเลิกกลับมาใช้งานอีกครั้ง	93
ข.30 จอภาพการรับแจ้งปัญหา	94
ข.31 จอภาพการรับแจ้งปัญหาที่มีการแจ้งเตือนเมื่อระบุข้อมูลไม่ครบ	95
ข.32 จอภาพปัญหาที่รับแจ้ง	95
ข.33 จอภาพการบันทึกความคืบหน้า	96
ข.34 จอภาพการบันทึกผลการปฏิบัติงาน	97
ข.35 จอภาพการค้นหา	97

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ข.36 จอภาพกราฟแสดงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกแสดงตามระบบงาน	98
ข.37 จอภาพกราฟแสดงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกแสดงเป็นคนๆ	99
ข.38 จอภาพกราฟแสดงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกว่าปฏิบัติงานได้ทันเสร็จตามที่นัดหมาย และเสร็จสิ้นไม่ทันเวลา	99
ข.39 จอภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกการปฏิบัติงาน ออกเป็นระบบ	100
ข.40 จอภาพกราฟแสดงการเปรียบเทียบข้อมูลการรับแจ้งปัญหาของพนักงาน	101
ข.41 จอภาพกราฟรายงานปัญหาของแต่ละระบบงานที่เกิดขึ้น	102
ข.42 จอภาพผลแสดงข้อมูลระบบงานที่รับแจ้งและสาเหตุของปัญหาที่พบ	102