

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไข  
ปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐานไอเอสโอ  
บริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัด

**ผู้เขียน**

นางสาวชวลีพร เฟ่งผล

**ปริญญา**

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
(เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

**อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์พรณิภา ไพบูลย์นมิตร

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐานไอเอสโอ บริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัด ระบบนี้ได้ออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้ออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้แทนฝ่ายผู้บริหาร เจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐาน ผู้บันทึกข้อมูลปัญหา ผู้วิเคราะห์ปัญหา และผู้ดูแลระบบ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการย่อย 7 กระบวนการ คือ กระบวนการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน การจัดการข้อมูลพื้นฐาน การจัดการบันทึกข้อมูลปัญหา การจัดการวิเคราะห์ปัญหา การจัดการบันทึกผลติดตามปัญหา การค้นหาเอกสาร และการออกรายงานเชิงบริหาร

ระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐานไอเอสโอ บริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัด ได้พัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 7 ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิชวลสตูดิโอ คอตเน็ต เวอร์ชัน 2005 สำหรับติดต่อผู้ใช้งาน และประมวลผลข้อมูล โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ 2008 สำหรับระบบฐานข้อมูล และเรียกใช้ระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ มีการนำหลักเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram) มาช่วยกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหา และการแก้ไขป้องกัน

ผลการศึกษาพบว่าระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ โดยระบบสามารถช่วยในการจัดการ การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน ลดระยะเวลาในการติดตามเอกสาร ช่วยให้ผู้ใช้วิเคราะห์สาเหตุสามารถวิเคราะห์ปัญหา รวมทั้งกำหนดวิธีการแก้ไขป้องกันได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานได้ตลอดเวลา ส่งผลให้การทำงานโดยรวมของระบบมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วแม่นยำมากขึ้น โดยผลการประเมินความพึงพอใจของการใช้งานระบบจากผู้ใช้งานจำนวน 25 คน พบว่า ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.01 ซึ่งอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 อยู่ในระดับเกณฑ์มาก

<b>Independent Study Title</b>	Development of Information System for Analyzing Problem in Work Management According to ISO Standard, Thai Sakae Lace Co., Ltd.
<b>Author</b>	Ms.Chuleeporn Pengpol
<b>Degree</b>	Master of Science (Information Technology and Management)
<b>Independent Study Advisor</b>	Assoc. Prof. Panipa Phaiboonnimit

#### **ABSTRACT**

The objective of this independent study was to development of Information System for Analyzing Problem in Work Management According to ISO Standard, Thai Sakae Lace Co., Ltd. The system was designed and developed to increase efficiency on working. There are 6 groups of users which are executives, management representative, ISO officer, requestor, analyst and administrators. The system consists of 7 sub-process, user authentication process, user data management, problem data record, problem analysis, problem follow up record, document search and reporting.

Information System for Analyzing Problem in Work Management According to ISO Standard, Thai Sakae Lace Co., Ltd. was developed by using Microsoft Windows 7 Professional as operating system and used Microsoft Visual Studio.Net 2005 for connecting users and data processing. Microsoft SQL Server 2008 used as a database server and operate system from web browser. And used Fishbone diagram theory for analysis problem and preventive action.

As the results of this study, the system can respond to needs of all users, provide quickly services to users in problem solving system and decrease the waiting time of document. Analyst

can analyze problem and set preventive procedure correctively. Executives can get report immediately that made overall system efficiency and accurate.

The system had been tested and evaluated by 25 users composing of 2 executives, 1 management representative, 1 ISO officer and 21 ISO working team. The satisfaction of system evaluation with 25 users shows that the average satisfaction is 4.01, which is in the range 3.50 to 4.49. The level of users' satisfaction is at high level.