

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 แผนการดำเนินการ ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย	5
1.7 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ระบบสำรองที่นังอะมาดิอุส	7
2.2 ระบบสำรองที่นังอะมาดิอุสในประเทศไทย	11
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการจัดการข้อมูล	20
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	21
2.5 สารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหาร	22
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน	27
3.1 นโยบายและโครงสร้างการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	27
3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน	32
3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน	35
3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ	35
บทที่ 4 การออกแบบระบบ	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1 การออกแบบระบบ	37
4.2 ระบบงานใหม่	38
4.3 การออกแบบระบบฐานข้อมูล	42
4.4 การออกแบบหน้าจอแสดงผล	49
บทที่ 5 บทสรุป	52
5.1 บทสรุป	52
5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบ	55
5.3 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	58
ภาคผนวก ก คู่มือการใช้งาน	58
ภาคผนวก ข การติดตั้งระบบ	64
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	75
ประวัติผู้เขียน	77

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 รายการตารางทั้งหมดในฐานข้อมูล	44
4.2 รายละเอียดตาราง JobFunction	44
4.3 รายละเอียดตาราง AccessLevel	45
4.4 รายละเอียดตาราง Agent	45
4.5 รายละเอียดตาราง FunctionText	45
4.6 รายละเอียดตาราง OfficeID	45
4.7 รายละเอียดตาราง JobReport	46
4.8 รายละเอียดตาราง Member	47

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 การเชื่อมต่อ Dumb terminal ไปยัง อะมาดิอุส	12
2.2 แสดงหน้าจอ Dumb Terminal	14
2.3 แสดงการเชื่อมต่อ ProTempo ไปยัง อะมาดิอุส	17
2.4 แสดงหน้าจอ Amadeus ProTempo	17
2.5 การเชื่อมต่อ Amadeus ProWeb ไปยัง อะมาดิอุส	18
2.6 หน้า Login ของ PROWEB	20
2.7 กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ	21
2.8 โครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	21
2.9 แสดงส่วนประกอบระบบย่อย MIS	22
2.10 แสดง Call Center Architecture	25
3.1 สายงานของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	30
3.2 สายงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	31
3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติและการบันทึกการแก้ไขปัญหาลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	34
4.1 แผนผังบริบทของระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	38
4.2 แผนผังกระแสข้อมูลระดับที่ 0 ของระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	39
4.3 ภาพผังการไหลของข้อมูล ระดับ 1 กระบวนการที่ 2	40
4.4 ภาพผังการไหลของข้อมูล ระดับ 1 กระบวนการที่ 3	40
4.5 ภาพผังการไหลของข้อมูล ระดับ 1 กระบวนการที่ 4	41
4.6 แสดง ER Diagram ของระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	43
4.7 ความสัมพันธ์ของตารางในฐานข้อมูล	48
4.8 แสดงการออกแบบหน้าจอก่อนการเข้าใช้งานของระบบ	49
4.9 แสดงการออกแบบหน้าจอการบันทึกการแจ้งปัญหาต่างๆ ของลูกค้าของระบบ	50
4.10 แสดงการออกแบบหน้าจอรายละเอียดของรายงานแบบต่างๆ	51

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ก.1 หน้าจอการใช้งานของ Admin	58
ก.2 หน้าแรกของการใช้งาน	59
ก.3 หน้าของ Manager แสดงรายงานประเภทต่างๆ	60
ก.4 หน้าจอแสดงรายงาน problem analyst	60
ก.5 หน้าจอแสดงรายงาน problems of Function	61
ก.6 หน้าจอแสดงรายงาน Top 10 Agent Call	61
ก.7 หน้าจอแสดงรายงาน Customer Service Staff	62
ก.8 หน้าจอแสดงรายการปัญหาต่างๆ ที่แจ้งเข้ามา	62
ก.9 หน้าจอแสดงรายการปัญหาต่างๆ ที่แจ้งเข้ามาโดยสามารถเลือกดูตาม menu ด้านบนได้	63
ก.10 หน้าจอแสดงที่ใช้ในการรับแจ้งปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าแจ้งเข้ามา	63
ข.1 แสดงการลง MSDE	64
ข.2 แสดงหน้าจอสำหรับ การเริ่มติดตั้งโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server	65
ข.3 แสดงหน้าจอ Install Database Server	65
ข.4 แสดงหน้าจอต้อนรับ install	66
ข.5 แสดงหน้าจอ User Information ใส่ข้อมูลผู้ใช้งานไป	66
ข.6 แสดงหน้าจอ หน้า Installation Definition	67
ข.7 แสดงหน้าจอ Select Component	67
ข.8 แสดงหน้าจอ Start Copy File	68
ข.9 แสดงหน้าจอ เสร็จสิ้นการลงโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server	68
ข.10 แสดงหน้าจอโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server	69
ข.11 แสดง New SQL Server Registration	69
ข.12 แสดง Register SQL Server Wizard	70
ข.13 แสดง ให้ Add ชื่อ Server	70
ข.14 แสดงหน้าจอเพื่อกำหนดรายละเอียดของตาราง	71
ข.15 แสดงหน้าจอเพื่อใส่ Login Name และ Password	71
ข.16 แสดงหน้าจอเสร็จสิ้นการทำ MSSQL SERVER	72
ข.17 แสดงหน้าจอแสดง MSSQL SERVER ที่ Taskbar	72
ข.18 แสดงหน้าจอแสดง ทำการสร้างฐานข้อมูล	73

## สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ข.19 แสดงหน้าจอแสดง ไลซ์ชื่อ Database	73
ข.20 แสดงหน้าจอแสดงฐานข้อมูลที่สร้าง	74



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved