

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
1.6 นิยามศัพท์	6
1.7 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการจัดการข้อมูล	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและหลักการของระบบสารสนเทศ	9
2.4 สารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหาร	12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลและการจัดการข้อมูล	14
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการและหลักการออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์	19
2.7 แนวคิดส่วนประกอบของสภาพแวดล้อมระบบการจัดการฐานข้อมูล	25
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน	29
3.1 นโยบายและโครงสร้างการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	29
3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน	36
3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ	37
บทที่ 4 การออกแบบระบบ	38
4.1 การออกแบบระบบ	38
4.2 ระบบงานใหม่	39
4.3 การออกแบบระบบฐานข้อมูล	43
4.4 การออกแบบหน้าจอแสดงผล	55
บทที่ 5 บทสรุป	58
5.1 บทสรุป	58
5.2 การประเมินประสิทธิภาพของระบบ	58
5.3 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ	59
5.4 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบ	60
5.5 ข้อเสนอแนะ	61
เอกสารอ้างอิง	62
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก คู่มือการใช้งาน	65
ภาคผนวก ข การติดตั้งระบบ	77
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	88
ประวัติผู้เขียน	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 รายการตารางทั้งหมดในฐานข้อมูล	45
4.2 ตารางชื่อ Joborder เก็บข้อมูลการติดตั้งคอมพิวเตอร์	46
4.3 ตารางชื่อ city_n เก็บข้อมูลอำเภอ	46
4.4 ตารางชื่อ Combrand เก็บข้อมูลยี่ห้อคอมพิวเตอร์	47
4.5 ตารางชื่อ computer เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์	47
4.6 ตารางชื่อ HN เก็บข้อมูลค่านำหน้านาม	48
4.7 ตารางชื่อ net_job เก็บข้อมูลการติดตั้งอุปกรณ์เครือข่าย	49
4.8 ตารางชื่อ nettypes ข้อมูลชนิดอุปกรณ์เครือข่าย	49
4.9 ตารางชื่อ network เก็บข้อมูลอุปกรณ์เครือข่าย	49
4.10 ตารางชื่อ Office_ag เก็บข้อมูลลูกค้า	50
4.11 ตารางชื่อ pri_brand เก็บข้อมูลยี่ห้อเครื่องพิมพ์	51
4.12 ตารางชื่อ Print_job เก็บข้อมูลการติดตั้งเครื่องพิมพ์	52
4.13 ตารางชื่อ printer เก็บข้อมูลเครื่องพิมพ์	52
4.14 ตารางชื่อ province เก็บข้อมูลจังหวัด	53
4.15 ตารางชื่อ Vista เก็บข้อมูลชนิดของโปรแกรม	53
4.16 ตารางชื่อ Staff เก็บข้อมูลผู้ใช้ระบบ	54
5.1 ตารางสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ (หน่วยนับเป็นร้อยละ)	59

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ	8
2.2 โครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	9
2.3 แสดงส่วนประกอบระบบย่อย MIS	12
3.1 สายงานของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	31
3.2 สายงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	32
4.1 แผนผังบริบทของระบบสารสนเทศสำหรับระบบจัดเก็บ และ ซ่อมบำรุง วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	39
4.2 แผนผังกระแสข้อมูลระดับที่ 0 ของระบบสารสนเทศสำหรับระบบจัดเก็บ และ ซ่อม บำรุง วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	40
4.3 ภาพผังการไหลของข้อมูล ระดับ 1 กระบวนการที่ 2	41
4.4 ภาพผังการไหลของข้อมูล ระดับ 1 กระบวนการที่ 3	41
4.5 ภาพผังการไหลของข้อมูล ระดับ 1 กระบวนการที่ 4	42
4.6 แสดง ER Diagram ของระบบระบบสารสนเทศสำหรับระบบจัดเก็บ และ ซ่อมบำรุง วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	44
4.7 แสดงการออกแบบหน้าจอก่อนการใช้งานของระบบ	55
4.8 แสดงการออกแบบหน้าจอบันทึกการแจ้งการติดตั้งอุปกรณ์ลูกค้า	56
4.9 แสดงการออกแบบหน้าจอบันทึกการแก้ไข และการเพิ่ม อุปกรณ์พัสดุ	57
4.10 แสดงการออกแบบหน้าจอแสดงการสืบค้นค้นหา และ การสร้างรายงาน	57
ก.1 การไหลพื้นฐานข้อมูลเข้าสู่โปรแกรม	65
ก.2 หน้าจอป้อน Username กับ Password เพื่อเข้าไปใช้งาน	66
ก.3 ปุ่ม New JOB เพื่อเข้าไปลงรายละเอียดการขอการติดตั้งอุปกรณ์	66
ก.4 หน้าต่างงานเพื่อเข้าไปลงรายละเอียดการขอการติดตั้งอุปกรณ์	67
ก.5 ปุ่มที่ทำหน้าที่ในการเพิ่มอุปกรณ์ในการติดตั้งให้กับลูกค้า	67
ก.6 หน้าต่างงานที่ทำหน้าที่เพิ่มข้อมูลอุปกรณ์ในส่วน คอมพิวเตอร์	68
ก.7 หน้าต่างงานที่ทำหน้าที่เพิ่มข้อมูลอุปกรณ์ในส่วน เครื่องพิมพ์	68

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
ก.8 หน้าต่างงานที่ทำหน้าที่เพิ่มข้อมูลอุปกรณ์ในส่วน อุปกรณ์ Network	69
ก.9 ปุ่ม Open JOB เพื่อใช้เรียกดูรายการติดตั้งอุปกรณ์	69
ก.10 หน้าต่าง Open JOB เพื่อใช้เรียกดูรายการติดตั้งอุปกรณ์	70
ก.11 ปุ่ม Search เพื่อใช้เรียกดูรายการติดตั้งอุปกรณ์โดยการค้นหา	70
ก.12 หน้าต่าง Search เพื่อใช้เรียกดูรายการติดตั้งอุปกรณ์โดยการค้นหา	71
ก.13 ส่วนคุณสมบัติการค้นหาเพื่อใช้กำหนดรูปแบบการค้นหา	71
ก.14 ปุ่ม Add Agent เพื่อใช้การเพิ่มเติม แก้ไขข้อมูลลูกค้า	73
ก.15 หน้าต่าง Add Agent เพื่อใช้การเพิ่มเติม แก้ไขข้อมูลลูกค้า	73
ก.16 ปุ่ม Exit เพื่อใช้การออกจากระบบของโปรแกรม	74
ก.17 ตัวอย่างเอกสารเพื่อใช้ในการออกใบส่งมอบอุปกรณ์	75
ก.18 ตัวอย่างเอกสารเพื่อใช้ในการออกใบแสดงรายการอุปกรณ์	76
ข.1 แสดงการลง MSDE	77
ข.2 แสดงหน้าจอสำหรับ การเริ่มติดตั้งโปรแกรม Microsoft SQL 2000 Server	78
ข.3 แสดงหน้าจอ Install Database Server	79
ข.4 แสดงหน้าจอต้อนรับ install	79
ข.5 แสดงหน้าจอ User Information ใส่ข้อมูลผู้ใช้งานไป	79
ข.6 แสดงหน้าจอ หน้า Installation Definition	80
ข.7 แสดงหน้าจอ Select Component	80
ข.8 แสดงหน้าจอ Start Copy File	81
ข.9 แสดงหน้าจอ เสร็จสิ้นการลงโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server	81
ข.10 แสดงหน้าจอโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server	82
ข.11 แสดง New SQL Server Registration	82
ข.12 แสดง Register SQL Server Wizard	83
ข.13 แสดง ให้ Add ชื่อ Server	83
ข.14 แสดงหน้าจอเพื่อกำหนดรายละเอียดของตาราง	84
ข.15 แสดงหน้าจอเพื่อใส่ Login Name และ Password	84

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
ข.16 แสดงหน้าจอเสร็จสิ้นการทำ MSSQL SERVER	85
ข.17 แสดงหน้าจอแสดง MSSQL SERVER ที่ Taskbar	85
ข.18 แสดงหน้าจอแสดง ทำการสร้างฐานข้อมูล	86
ข.19 แสดงหน้าจอแสดง ใส่ชื่อ Database	86
ข.20 แสดงหน้าจอแสดงฐานข้อมูลที่สร้าง	87