

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูป	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา	3
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์	5
1.7 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ระบบสำรองที่นั้จะมาคิอุสในประเทศไทย	7
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับข้อมูล	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	9
2.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	10
2.5 การออกแบบฐานข้อมูล (Database Design Methodology)	12
2.6 พี เอช พี (PHP – Professional Home Page) ภาษาสคริปต์สำหรับเขียนโปรแกรมความเป็นมาของภาษา PHP	15
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน	19
3.1 การให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาคิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	19

สารบัญ(ต่อ)

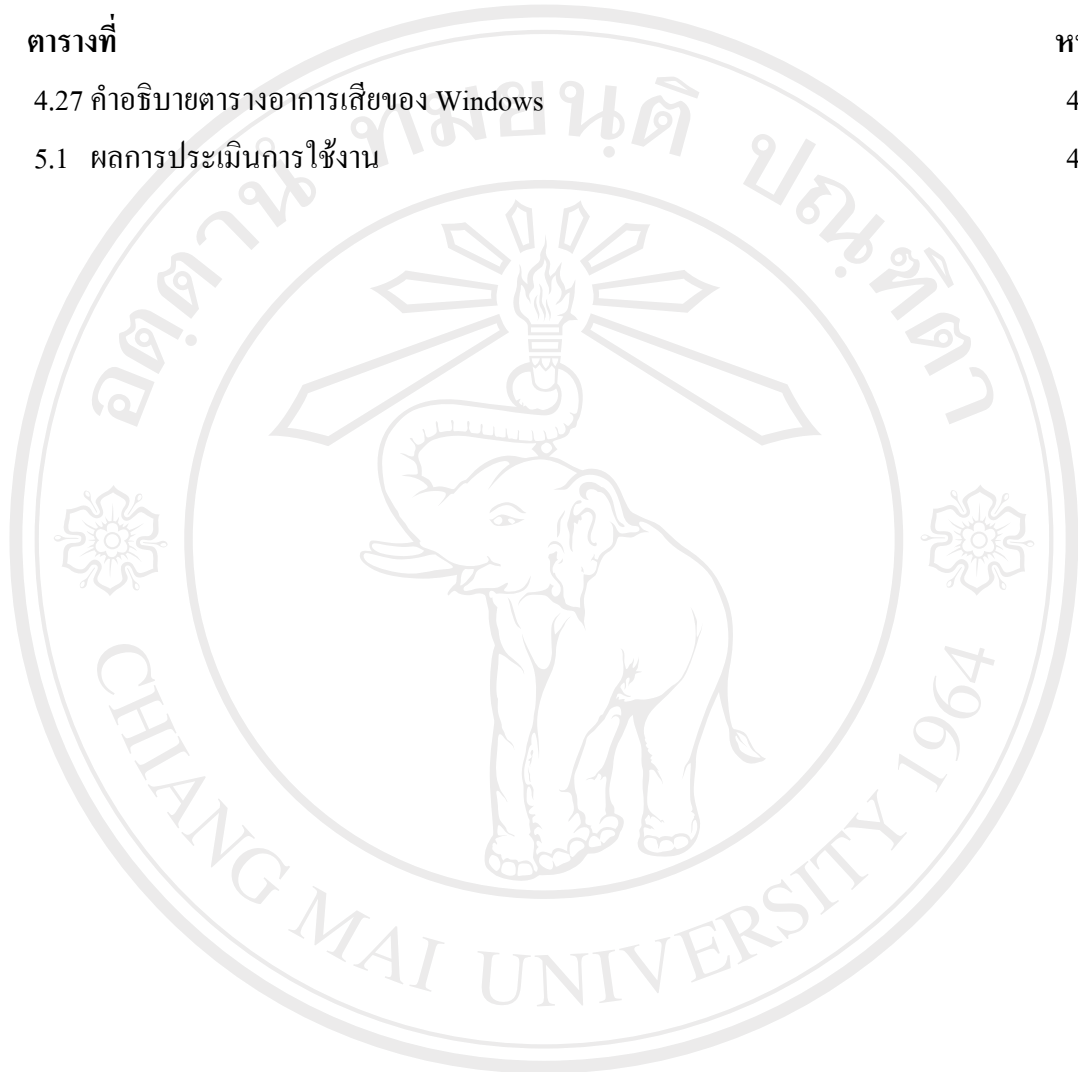
	หน้า
3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน	21
3.3 ปัญหาของระบบงานปัจจุบัน	24
3.4 ผลการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงระบบ	24
บทที่ 4 การออกแบบระบบ	26
4.1 ออกแบบระบบ	26
4.2 ระบบงานใหม่	27
4.3 การออกแบบระบบฐานข้อมูล	29
4.4 การออกแบบหน้าจอแสดงผล	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	48
5.1 สรุปผลการศึกษา	48
5.2 ปัญหาและอุปสรรค	50
5.3 ข้อจำกัด	51
5.4 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก คู่มือการใช้งาน	55
ภาคผนวก ข คู่มือการติดตั้งระบบ	79
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบประเมินผล	85
ประวัติผู้เขียน	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการออกแบบ Data Flow Diagram Symbol (DFD)	26
4.2 ชนิดของข้อมูลมายเอสคิวแอล ที่ใช้ในฐานข้อมูลของระบบ	29
4.3 รายการทั้งหมดในฐานข้อมูล	31
4.4 คำอธิบายตารางข้อมูลตัวแทนจำหน่าย	32
4.5 คำอธิบายตารางข้อมูลรหัสเข้าใช้งาน	32
4.6 คำอธิบายตารางข้อมูลแก้ไขปัญหา	33
4.7 คำอธิบายตารางปัญหาที่ได้รับแจ้ง	34
4.8 คำอธิบายตารางชนิดของปัญหา	35
4.9 คำอธิบายตารางวันที่	46
4.10 คำอธิบายตารางรายชื่อเดือน	47
4.11 คำอธิบายตารางปี	47
4.12 คำอธิบายตารางอาการเสียของ CD-Rom	47
4.13 คำอธิบายตารางอาการเสียของ CPU	48
4.14 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Floppy	48
4.15 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Keyboard	48
4.16 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Monitor	49
4.17 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Mouse	49
4.18 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Cable	49
4.19 คำอธิบายตารางอาการเสียของ HUB	40
4.20 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Router	40
4.21 คำอธิบายตารางอาการเสียของ RO Printer	40
4.22 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Ticket Printer	41
4.23 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Pro Web	41
4.24 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Tempo	41
4.25 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Tempo IP	42
4.26 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Vista	42

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 คำอธิบายตารางอาการเสียของ Windows	42
5.1 ผลการประเมินการใช้งาน	49



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ	8
2.2 โครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	9
2.3 แสดงระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	11
2.4 ขั้นตอนการออกแบบฐานข้อมูล (Phase of database design)	13
3.1 แสดงการแก้ปัญหาให้ตัวแทนจำหน่าย	21
3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติและการบันทึกการแก้ไขปัญหาลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	23
4.1 แผนผังบริบทของระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูล การแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	27
4.2 แผนผังกระแสข้อมูลระดับที่ 0 ของระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูล การแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัท ไทย - อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	28
4.3 แสดงแผนผังความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล ของระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่าย และติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	30
4.4 แสดงการออกแบบหน้าจอก่อนการเข้าใช้งานของระบบ	43
4.5 แสดงการออกแบบหน้าจอเพิ่มข้อมูลลูกค้า	44
4.6 แสดงการออกแบบหน้าจอเพิ่มข้อมูลการแจ้งปัญหา	45
4.7 แสดงการออกแบบหน้าจอเพิ่มข้อมูลการแก้ไขปัญหา	46
4.8 แสดงการออกแบบหน้าจอรายละเอียดของรายงานแบบต่าง ๆ	47
ก.1 หน้าจอการใช้งานหลัก	55
ก.2 หน้าจอการเพิ่มข้อมูลพนักงาน	56
ก.3 หน้าจอแสดงเมื่อเพิ่มข้อมูลพนักงานเสร็จ	56
ก.4 หน้าจอแสดงรายชื่อพนักงานทั้งหมดเพื่อแก้ไข	57

สารบัญรูป(ต่อ)

รูปที่	หน้า
ก.5 หน้าจอแสดงรายละเอียดพนักงานที่ต้องการแก้ไข	57
ก.6 รายชื่อพนักงานทั้งหมดเพื่อค้นหา	58
ก.7 แสดงข้อมูลพนักงาน	58
ก.8 หน้าจอการเพิ่มข้อมูลลูกค้า	59
ก.9 หน้าจอแสดงเมื่อเพิ่มข้อมูลลูกค้าเสร็จ	59
ก.10 หน้าจอแสดงรายชื่อลูกค้าทั้งหมดเพื่อแก้ไข	60
ก.11 หน้าจอแสดงรายละเอียดลูกค้าที่ต้องการแก้ไข	60
ก.12 รายชื่อลูกค้าทั้งหมดเพื่อค้นหา	61
ก.13 แสดงข้อมูลลูกค้า	61
ก.14 หน้าจอบันทึกปัญหา	62
ก.15 หน้าจอเมื่อกรอกข้อมูลปัญหา	63
ก.16 หน้าจอเมื่อข้อมูลปัญหาถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล	63
ก.17 หน้าจอแสดงปัญหาทั้งหมดที่จะเข้าไปแก้ไขรายละเอียดของปัญหา	64
ก.18 หน้าจอแสดงรายละเอียดปัญหาที่ต้องการแก้ไข	64
ก.19 หน้าจอเลือกดูปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข และ ปัญหาที่แก้ไขเสร็จแล้ว	65
ก.20 หน้าจอแสดงปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข	65
ก.21 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก	66
ก.22 หน้าจอแสดงปัญหาที่แก้ไขเสร็จ	66
ก.23 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก	67
ก.24 หน้าจอบันทึกปัญหา	67
ก.25 หน้าจอเมื่อกรอกข้อมูลปัญหา	68
ก.26 หน้าจอเมื่อข้อมูลปัญหาถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล	68
ก.27 หน้าจอแสดงปัญหาทั้งหมดที่จะเข้าไปแก้ไขรายละเอียดของปัญหา	69
ก.28 หน้าจอแสดงรายละเอียดปัญหาที่ต้องการแก้ไข	69
ก.29 หน้าจอเลือกดูปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข และ ปัญหาที่แก้ไขเสร็จแล้ว	70
ก.30 หน้าจอแสดงปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข	70
ก.31 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก	71

สารบัญรูป(ต่อ)

รูปที่	หน้า
ก.32 หน้าจอแสดงปัญหาที่แก้ไขเสร็จ	71
ก.33 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก	72
ก.34 แสดงปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข	72
ก.35 เมื่อกดปุ่ม Start	73
ก.36 เมื่อกดปุ่ม Start แล้วผ่านไป 5 วินาที	73
ก.37 แสดงหน้าต่างกรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา	74
ก.38 แสดงการแก้ไขได้บันทึกในฐานข้อมูลแล้ว	74
ก.39 แสดงปัญหาที่แก้ไขแล้ว	75
ก.40 แสดงหน้าต่างเพื่อเลือกประเภทรายงาน	76
ก.41 แสดงหน้าต่างเมื่อเลือกช่วงวันที่ต้องการออกรายงาน	76
ก.42 แสดงรายงานแบบกราฟวงกลม	77
ก.43 แสดงรายงานแบบกราฟแท่ง	77
ก.44 แสดงรายงานแบบกราฟเส้น	78
ข.1 แสดงไอคอน Appserv-win32-2.4.0-rc1	79
ข.2 แสดงการเริ่มต้นการติดตั้งโปรแกรม	79
ข.3 แสดงหน้าจอของการติดตั้งโปรแกรม	80
ข.4 แสดงหน้าจอของการระบุตำแหน่งในการติดตั้งโปรแกรม	80
ข.5 แสดงหน้าจอของการกำหนดแบบในการติดตั้งโปรแกรม	81
ข.6 แสดงหน้าจอของการกำหนด Server name	81
ข.7 แสดงหน้าจอในการติดต่อกับฐานข้อมูล MySQL	82
ข.8 แสดงหน้าจอสำหรับเลือก โปรแกรมที่ต้องการติดตั้ง	82
ข.9 แสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบการทำงานของ phpMyAdmin	83
ข.10 แสดงหน้าจอการสร้างในฐานข้อมูล	83
ข.11 แสดงหน้าจอการป้อนชื่อฟิลด์ในตาราง	84