

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	2
1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา	2
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ	6
1.6 นิยามศัพท์	7
1.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานไอเอสโอ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ สาเหตุ และการแก้ไข	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการจัดการ	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงาน	
3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม	21
3.2 ข้อจำกัดและปัญหาระบบงานเดิม	26
3.3 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง	26
3.4 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้และกำหนดความเป็นไปได้ของระบบงานใหม่	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การออกแบบและการพัฒนาระบบ	
4.1 การออกแบบกระบวนการทำงานหลักของระบบ	31
4.2 การออกแบบแผนภาพบริบทและแผนภาพแสดงการไหลของข้อมูล	32
4.3 การออกแบบระบบฐานข้อมูล	43
4.4 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล	83
บทที่ 5 การออกแบบโครงสร้าง หน้าจอแสดงผล และพัฒนาโปรแกรม	
5.1 โครงสร้างของระบบ	87
5.2 การออกแบบหน้าจอแสดงผล	89
5.3 การพัฒนา โปรแกรม	92
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
6.1 รูปแบบการประเมินผล	103
6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม	104
6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	107
6.4 สรุปผลการศึกษา	107
6.5 ข้อจำกัดของระบบ	109
6.6 ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก คู่มือการติดตั้งระบบ	113
ภาคผนวก ข คู่มือการใช้งานระบบ	121
ภาคผนวก ค ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานไอเอสโอ	153
ภาคผนวก ง ข้อกำหนดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานไอเอสโอ	176
ภาคผนวก จ หลักการพื้นฐานและคำศัพท์ตามมาตรฐานไอเอสโอ	185
ภาคผนวก ฉ ตัวอย่างแบบสอบถาม	207
ประวัติผู้เขียน	209

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้ในแผนภาพบริบท และแผนภาพแสดงการไหลของข้อมูล	32
4.2	แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการออกแบบพจนานุกรมข้อมูล	42
4.3	แสดงตารางข้อมูลหลักของระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไข ปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐานไอเอสโอ บริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัด	43
4.4	แสดงตารางข้อมูลร่วมของระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไข ปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐานไอเอสโอ บริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัด	44
4.5	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลการตรวจติดตามภายใน	46
4.6	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลสาเหตุของปัญหาหลัก	47
4.7	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลรายละเอียดสาเหตุปัญหาย่อย	48
4.8	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลตารางหน้าที่คณะทำงานระบบมาตรฐาน	50
4.9	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลแนวทางการแก้ไขป้องกัน	51
4.10	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลเอกสารมาตรฐาน	52
4.11	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลระบบมาตรฐาน	53
4.12	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลรายการปัญหา	55
4.13	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลข้อกำหนดระบบมาตรฐาน	56
4.14	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลรายละเอียดข้อกำหนดระบบมาตรฐาน	57
4.15	แสดงรายละเอียดของตารางที่มาของปัญหา	59
4.16	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ	61
4.17	แสดงรายละเอียดของตารางกลุ่มผู้ใช้งาน	62
4.18	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลอ้างอิง	63
4.19	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลกลุ่มข้อมูลอ้างอิง	64
4.20	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลสาเหตุและการแก้ไขป้องกัน	65
4.21	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลติดตามการแก้ไขป้องกันครั้งที่ 1	69
4.22	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลติดตามการแก้ไขป้องกันครั้งที่ 2	71
4.23	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลปัญหาที่ขอดำเนินการ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.24	แสดงรายละเอียดของตารางข้อมูลสถานะเอกสาร	79
5.1	แสดงคำอธิบายหน้าที่ของไฟล์ในระบบ	98
6.1	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม	105
6.2	แสดงเกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ	106
6.3	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม	106

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2.1	แสดงลักษณะแผนผังสาเหตุและผล	13
2.2	แสดงลักษณะแผนผังสาเหตุและผล	14
2.3	แสดงลักษณะแผนผังต้นไม้	15
2.4	แสดงลักษณะแผนผังพารโท	17
3.1	แสดงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันของบริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัดระบบเดิม	25
3.2	แสดงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันของบริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัดระบบใหม่	28
3.3	แสดงการเปรียบเทียบระบบใหม่กับระบบเดิม	30
4.1	แสดงแผนภาพของกระบวนการทำงานหลักของระบบ	31
4.2	แสดงแผนภาพบริบทของระบบ	33
4.3	แสดงแผนภาพแสดงกระแสการไหลของข้อมูลระดับที่ 0	35
4.4	แผนภาพแสดงกระแสการไหลของข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 1.0	37
4.5	แผนภาพแสดงกระแสการไหลของข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 2.0	38
4.6	แผนภาพแสดงกระแสการไหลของข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 3.0	39
4.7	แผนภาพแสดงกระแสการไหลของข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 4.0	40
4.8	แผนภาพแสดงกระแสการไหลของข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 5.0	41
4.9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตารางข้อมูล (Entity-Relational Diagram)	83
5.1	แสดงโครงสร้างของระบบ	88
5.2	แสดงหน้าจอส่วนการเข้าสู่ระบบ	89
5.3	แสดงการออกแบบหน้าจอการใช้งานหลักของระบบ	90
5.4	แสดงการออกแบบหน้าจอการบันทึกข้อมูลปัญหา	90
5.5	แสดงการออกแบบหน้าจอการวิเคราะห์ข้อมูล และหน้าจอการติดตามปัญหา	91
5.6	แสดงการออกแบบหน้าจอการค้นหาข้อมูล และหน้าจอรายงานของระบบ	91

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
ก.1	แสดงหน้าจอ Turn Windows features on or off	113
ก.2	แสดงหน้าจอ Windows Features	114
ก.3	แสดงเมนูย่อยของ ASP.NET	115
ก.4	แสดงหน้าจอ Microsoft Windows ขณะทำการติดตั้ง	115
ก.5	แสดงการปิดหน้าจอ Programs and Features	116
ก.6	แสดงการเปิดหน้าจอ Control Panel	116
ก.7	แสดงการเปิด เลือก Internet Information Services (IIS) Manager	117
ก.8	แสดงการตั้งค่า Default Web Site	117
ก.9	แสดงการตั้งค่า Add Virtual Directory	118
ก.10	แสดงการเลือก Physical Path	118
ก.11	แสดงการตั้งค่า Add Virtual Directory	119
ก.12	แสดงการตั้งค่า Default Web Site	119
ก.13	แสดงหน้าจอระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐาน ไอเอส โอ บริษัท ไทยชาคาอะ เลข จำกัด	120
ข.1	แสดงเมนูการเข้าใช้งานในระบบต่างๆ ภายในบริษัท	122
ข.2	แสดงหน้าจอหลักที่ใช้เข้าสู่ระบบสำหรับผู้ใช้งานระบบ	122
ข.3	แสดงหน้าจอหลักสำหรับผู้ดูแลระบบ	123
ข.4	แสดงหน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งานระดับอื่นๆ	123
ข.5	แสดงหน้าจอเมนูสำหรับผู้ดูแลระบบ	124
ข.6	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลกลุ่มผู้ใช้งาน	124
ข.7	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการแก้ไขข้อมูลกลุ่มผู้ใช้งาน	125
ข.8	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน	125
ข.9	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งาน	125
ข.10	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการแก้ไขข้อมูลกลุ่มผู้ใช้งาน	126
ข.11	แสดงหน้าจอหลักสำหรับเจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐาน	126

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
ข.12	แสดงหน้าจอเมนูการจัดการข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	127
ข.13	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลหัวข้อสาเหตุของปัญหา	127
ข.14	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลหัวข้อสาเหตุของปัญหา	128
ข.15	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการข้อมูลรายละเอียดสาเหตุของปัญหา	128
ข.16	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลรายละเอียดสาเหตุของปัญหา	128
ข.17	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลแนวทางการแก้ไขป้องกัน	129
ข.18	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลแนวทางการแก้ไขป้องกัน	129
ข.19	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลเอกสารมาตรฐาน	129
ข.20	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลเอกสารมาตรฐาน	130
ข.21	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลระบบมาตรฐาน	130
ข.22	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลเอกสารมาตรฐาน	130
ข.23	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลรายการปัญหา	131
ข.24	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลรายการปัญหา	131
ข.25	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลข้อกำหนดระบบมาตรฐาน	131
ข.26	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลข้อกำหนดระบบมาตรฐาน	132
ข.27	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลรายละเอียดข้อกำหนดระบบมาตรฐาน	132
ข.28	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลที่มาของปัญหา	133
ข.29	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลที่มาของปัญหา	133
ข.30	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลกลุ่มข้อมูลอ้างอิง	134
ข.31	แสดงหน้าสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลกลุ่มข้อมูลอ้างอิง	134
ข.32	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลอ้างอิง	134
ข.33	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลอ้างอิง	135
ข.34	แสดงหน้าจอเมนูการจัดการข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้งาน	135
ข.35	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลหน้าที่ขณะทำงานระบบมาตรฐาน	135
ข.36	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลหน้าที่ขณะทำงานระบบมาตรฐาน	136

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
ข.37	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลหน้าที่ผู้ตรวจติดตามภายใน	136
ข.38	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลหน้าที่ผู้ตรวจติดตามภายใน	137
ข.39	แสดงหน้าจอหลักสำหรับผู้บันทึกข้อมูลปัญหา	137
ข.40	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการบันทึกข้อมูลปัญหา	138
ข.41	แสดงหน้าจอเมนูสำหรับผู้วิเคราะห์ปัญหา	138
ข.42	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลวิเคราะห์ปัญหา	139
ข.43	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลการแก้ไขป้องกัน	140
ข.44	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลผลการแก้ไขป้องกัน	141
ข.45	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการเพิ่มข้อมูลสรุปผลการแก้ไขป้องกัน	142
ข.46	แสดงเมนูสำหรับผู้ติดตามปัญหา	142
ข.47	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการข้อมูลติดตามปัญหา	143
ข.48	แสดงเมนูสำหรับผู้บริหาร	143
ข.49	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการอนุมัติข้อมูลปัญหา	144
ข.50	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการจัดการอนุมัติข้อมูลวิเคราะห์ปัญหา	144
ข.51	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการตรวจสอบข้อมูลวิเคราะห์ปัญหา	145
ข.52	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการอนุมัติข้อมูลติดตามปัญหา	146
ข.53	แสดงเมนูสำหรับผู้แทนฝ่ายบริหาร	146
ข.54	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการอนุมัติข้อมูลปัญหา	147
ข.55	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการอนุมัติข้อมูลวิเคราะห์ปัญหา	148
ข.56	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการตรวจสอบข้อมูลวิเคราะห์ปัญหา	149
ข.57	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการอนุมัติข้อมูลติดตามปัญหา	150
ข.58	แสดงหน้าจอหลักสำหรับการค้นหาสถานะเอกสาร	151
ข.59	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการรายงานแบบแผนภูมิภาพ	151
ข.60	แสดงหน้าจอสำหรับการจัดการรายงานแบบตารางข้อมูล	152
ข.61	แสดงหน้าจอการออกจากระบบของผู้ใช้งาน	152



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved