

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงาน  
 แจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด  
 (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

**ผู้เขียน** นายธนพัฒน์ พึ่งพัก

**ปริญญา** วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ ดร. เอกรัฐ บุญเชียง

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนพ ลือชารัมย์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลภรณ์ ลือชารัมย์

กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสีย  
 อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ และจัดทำ  
 ฐานข้อมูลระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อนำมาใช้ในการบริหาร  
 จัดการงานรับแจ้งเหตุเสีย รวมทั้งงานด้านการกำกับติดตามและการประเมินผลงานตามสภาพจริง  
 โดยระบบพัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี ใช้โปรแกรมเพอเซอเนลไฮเปอร์เท็กซ์  
 พรินโปรแกรมเมอร์ พัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้และได้สร้างฐานข้อมูลของระบบงานแจ้งเหตุเสีย  
 อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์โดยโปรแกรมมายเอสคิวแอล ระบบมี  
 กระบวนการทำงานหลักคือ จัดการข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้ ข้อมูลการแจ้งเหตุเสีย การบันทึกเวลา  
 ทำงาน และผลิตสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ผลการประเมินโดยใช้แบบสอบถามจำแนกเป็น 4  
 กลุ่ม ผู้บริหาร จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 70 คน เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุเสีย 1177  
 จำนวน 9 คน และ ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน รวมทั้งหมด 81 คน ผลการประเมินพบว่าระบบมี  
 ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี

**Independent Study Title** Management Information System of Customer Service Unit on Report High Speed Internet False for TOT Public Company Limited, Chiang Mai Province

**Author** Mr. Tanapat Phuengpak

**Degree** Master of Science (Information Technology and Management)

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Ekkarat Boonchieng Chairperson

Asst. Prof. Manop Leurcharumee Member

Asst. Prof. Vilaiporn Leurcharumee Member

**ABSTRACT**

The objective of this independent study were to develop an information management system for calling emergency dealing with high speed internet of TOT Public Company Limited, Chiang Mai, and develop the information database system for calling emergency dealing to used for management calling emergency dealing, monitoring and authentic assessment. The system was developed through Microsoft Window XP, using PHP to develop user interface and using MySQL as a database management tool. The system processes consist of user data management, calling emergency dealing data, working time record, and generating information report to the executive. The result of user satisfaction evaluation toward system performance shows that the average of user satisfaction was high.