

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา	2
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	4
1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ Call Center	6
2.2 ข้อมูล และสารสนเทศ การจัดการข้อมูล	7
2.3 ระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ	9
2.4 ระบบเพิ่มข้อมูล ระบบฐานข้อมูล ระบบจัดการฐานข้อมูล	12
2.5 แบบแผนการออกแบบฐานข้อมูล	18
2.6 การพัฒนาระบบสารสนเทศ	21
2.7 ข้อมูล ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงาน	28
3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม	28
3.2 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง	32
3.3 ข้อจำกัดของระบบเดิม	35
3.4 ความต้องการของระบบใหม่	35
3.5 การออกแบบระบบ	35
3.6 การออกแบบฐานข้อมูล	43
บทที่ 4 การออกแบบการแสดงผล	56
4.1 การออกแบบเมนู	56
4.2 การออกแบบเว็บไซต์	57
4.3 การออกแบบการจัดวางเนื้อหา	58
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	67
5.1 สรุปผลการศึกษา	67
5.2 การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศ	68
5.3 ปัญหาและอุปสรรค	71
5.4 ข้อจำกัดของระบบ	71
5.5 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก คู่มือการติดตั้งระบบ ฯ	75
ภาคผนวก ข คู่มือการใช้งานระบบ ฯ	81
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบประเมินผล	94
ประวัติผู้เขียน	95

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการออกแบบ Data Flow Diagram (DFD)	36
3.2 ตารางใช้ในระบบทั้งหมด	45
3.3 ข้อมูลลูกค้า	46
3.4 คำนำหน้าชื่อ	47
3.5 ชื่อศูนย์บริการลูกค้า	47
3.6 ชื่ออุปกรณ์ DSLAM	48
3.7 อาการเสียเบื้องต้น	49
3.8 อาการเหตุเสียที่พบ	50
3.9 ผู้ใช้งานระบบ	51
3.10 ไบแจ้งเหตุเสีย	52
3.11 แผนกของผู้ปฏิบัติงาน	53
3.12 ประวัติการแจ้งเหตุเสีย	54
3.13 วิเคราะห์ปัญหาเหตุเสียโดยระบบ	54
3.14 คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับตาราง manulsign	55
5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	69

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 การนำข้อมูลผ่านการประมวลผลเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ	7
2.2 โครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	8
2.3 หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศ	11
2.4 ระบบแฟ้มข้อมูล (Files System)	12
2.5 ความแตกต่างระหว่างรูปแบบของวิธีแฟ้มข้อมูลกับวิธีฐานข้อมูล	14
2.6 การจัดการการโต้ตอบของ DBMS ระหว่างผู้ใช้งานกับฐานข้อมูล	16
2.7 การออกแบบฐานข้อมูล (Phase of database design)	17
2.8 วงจรการพัฒนาาระบบ	21
2.9 Requirements Gathering	22
2.10 Application Analysis	23
2.11 Application Design	24
2.12 Coding / Testing and Implement	25
3.1 ลักษณะการทำงานด้านข้อมูลในระบบเดิม	29
3.2 ลักษณะการทำงานด้านข้อมูลในระบบใหม่	30
3.3 ผังการปฏิบัติงานของระบบรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	34
3.4 แผนผังบริบท (Context Diagram) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่	37
3.5 แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 0 ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่	38
3.6 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการ 1.0 : ตรวจสอบบัญชีรายชื่อและรหัสผ่านของผู้ใช้	40

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
3.7 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการ 2.0 : บันทึก แก้ไขและลบ ข้อมูลลงในระบบ	41
3.8 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 ของกระบวนการ 3.0 : ประมวลผลและออก รายงาน	42
3.9 ER-Diagram	44
4.1 หน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งาน Login เข้าสู่ระบบ	58
4.2 หน้าจอหลักสำหรับผู้ดูแลระบบ	59
4.3 หน้าจอผู้ใช้งานระบบ	60
4.4 หน้าจอบันทึกใบแจ้งเหตุเสีย	62
4.5 หน้าจอส่งงานต่อ	63
4.6 หน้าจอติดตามงานค้างในระบบ	64
4.7 หน้าจอประวัติการแก้ไขเหตุเสีย	65
ก.1 รูปตัวอย่างตัวอย่าง โปรแกรมต่างๆที่นำมาพัฒนาโปรแกรม	75
ก.2 การติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 1	76
ก.3 การติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 2	77
ก.4 การติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 3	77
ก.5 การติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 4	78
ก.6 การติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 5	79
ก.7 การติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 6	80
ก.8 การติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 7	80
ข.1 หน้าเข้าสู่ระบบ	81
ข.2 หน้าหลักของผู้บริหาร	82
ข.3 หน้าจอค้นหาประวัติลูกค้า	83
ข.4 หน้าแจ้งเหตุเสีย	84
ข.5 ใบแจ้งเหตุเสีย	84

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ข.6 รายงานลูกค้าแจ้งเสียแต่ละวัน	85
ข.7 รายงานลูกค้าแจ้งเสียแต่ละวัน	86
ข.8 ใบงานแจ้งเหตุเสีย	86
ข.9 ใบงานแจ้งเสีย	86
ข.10 รายงานเหตุเสียที่ส่งคืนดี	87
ข.11 หน้าจอรายงานสาเหตุเสียที่ส่งคืนดี	88
ข.12 รายงานติดตามงานค้างในระบบ	88
ข.13 หน้าติดตามงานค้างในระบบ	89
ข.14 ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย	89
ข.15 หน้าถึงขยะหนังสือเข้า	90
ข.16 หน้าจอ ส่งงานต่อ	90
ข.17 หน้าจอส่งงานคืนดี	91
ข.18 หน้าจอปิดงานของแผนกรับแจ้งเหตุเสีย 1177	92
ข.19 หน้าจอเรียกดู / แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	92
ข.20 หน้าจอเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	93