

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา	3
1.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการและทดสอบระบบ	5
1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ระบบติดตามใช้สำหรับติดตามกระบวนการทำงาน (Tracking System)	7
2.2 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OAS: Office Automation System)	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	8
2.4 วงจรพัฒนาระบบ (SDLC: Systems Development Life Cycle)	9
2.5 ฐานข้อมูล (Database)	9
2.6 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document)	9
2.7 CMMI - Capability Maturity Model Integration	11
2.8 SQA (Software Quality Assurance)	12
2.9 การซ่อมบำรุงระบบ (System Maintenance)	13
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	19
3.1 ลักษณะองค์กรของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	19
3.2 ระบบการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของระบบเดิม	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ศึกษากลุ่มผู้ใช้และความต้องการระบบเดิม	23
3.4 ระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	23
3.5 ผลการวิเคราะห์ระบบงาน	25
3.6 ความสัมพันธ์ของแอนทีตี	36
3.7 การออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบงาน	37
3.8 การออกแบบระบบงาน	38
3.9 การออกแบบฐานข้อมูลของระบบ	41
บทที่ 4 การออกแบบหน้าจอและรายงาน	53
4.1 การออกแบบหน้าจอ	53
บทที่ 5 การประเมินผลและบทสรุป	58
5.1 การประเมินผลการใช้งานระบบ	58
5.2 สรุปผลการศึกษา	60
5.3 ข้อจำกัดของระบบ	61
5.4 ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก คู่มือการติดตั้งระบบ	64
ภาคผนวก ข คู่มือการใช้งานโปรแกรม	73
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	94
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในแผนผังบริบทและแผนผังกระแสข้อมูล	26
3.2 แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ของฐานข้อมูล	36
3.3 หน้าที่การทำงานของโปรแกรม	40
3.4 รายชื่อตารางทั้งหมดในฐานข้อมูลระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขาย ของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	41
3.5 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลผู้ใช้	42
3.6 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลประเภทผู้ใช้	43
3.7 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลรายละเอียดใน โทคเจค	43
3.8 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลโทคเจค	44
3.9 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลปัญหาลูกค้า	45
3.10 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลขั้นตอนการแก้ปัญหาลูกค้า	46
3.11 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลความสำคัญของปัญหา	48
3.12 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลประเภทของปัญหาลูกค้า	48
3.13 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลประเภทของเวลาทำงาน	49
3.14 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลสถานะของปัญหา	50
3.15 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลรายละเอียดสิทธิผู้ใช้ในแต่ละ โพรเจค	50
3.16 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลรายละเอียดเพิ่มข้อมูล	51
3.17 โครงสร้างตารางเก็บข้อมูลเพิ่มข้อมูล	51
5.1 ระดับการประเมินความพึงพอใจของของลูกค้า ผู้รับปัญหา และผู้ดูแลระบบ	58

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
3.1	19
3.2	20
3.3	24
3.4	27
3.5	28
3.6	30
3.7	30
3.8	31
3.9	32
3.10	33
3.11	34
3.12	35
3.13	35
3.14	37
3.15	38
3.16	39
4.1	53
4.2	55
4.3	56

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ก.1 หน้าจอการสร้าง Virtual Directory	65
ก.2 หน้าจอสำหรับการติดต่อ MySQL Server	66
ก.3 หน้าจอสำหรับการสร้างฐานข้อมูล RTS	66
ก.4 หน้าจอแสดงเมนูสำหรับนำเข้าฐานข้อมูล RTS	67
ก.5 หน้าจอสำหรับนำเข้าฐานข้อมูล RTS	67
ก.6 หน้าจอการนำเข้าฐานข้อมูลที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์	68
ก.7 หน้าจอแสดงตารางฐานข้อมูล RTS	68
ก.8 หน้าจอแสดงเมนูสำหรับการสำรองฐานข้อมูล RTS	69
ก.9 หน้าจอแสดงการสำรองฐานข้อมูล RTS	69
ก.10 หน้าจอแสดงเมนูสำหรับกู้คืนฐานข้อมูล RTS	70
ก.11 หน้าจอสำหรับกู้คืนฐานข้อมูล RTS	70
ก.12 หน้าจอการกู้คืนฐานข้อมูลที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์	71
ก.13 หน้าจอสำหรับตั้งค่า Service	71
ก.14 หน้าจอสำหรับตั้งค่าโมเด็ม	72
ก.15 หน้าจอสำหรับการรับข้อความ	72
ข.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบ	73
ข.2 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ	74
ข.3 หน้าจอส่งรหัสผ่านทางเมล	74
ข.4 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้ดูแลระบบ	74
ข.5 หน้าจอเมนูการทำงานของลูกค้า	74
ข.6 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้รับเรื่อง	75
ข.7 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้บริหาร	75
ข.8 หน้าจอเมนูการใช้งานของผู้ดูแลระบบ	75
ข.9 หน้าจอข้อมูลส่วนตัว	75
ข.10 หน้าจอข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	76
ข.11 หน้าจอเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	77
ข.12 หน้าจอแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	78

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ข.13 หน้าจอข้อมูลโพรเจก	79
ข.14 หน้าจอเพิ่มข้อมูลโพรเจก	79
ข.15 หน้าจอแก้ไขข้อมูลโพรเจก	80
ข.16 หน้าจอแก้ไขข้อมูลโพรเจก	80
ข.17 หน้าจอแก้ไขข้อมูลโพรเจก	81
ข.18 หน้าจอสำรองข้อมูล และกู้คืนข้อมูล	81
ข.19 หน้าจอเมนูการใช้งานของผู้บริหาร	82
ข.20 หน้าจอรายงาน	82
ข.21 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้รับเรื่อง	83
ข.22 หน้าจอข้อมูลภาพรวมปัญหา	83
ข.23 หน้าจอข้อมูลรายละเอียดปัญหา	84
ข.24 หน้าจอข้อมูลสถานะปัญหา	85
ข.25 หน้าจอระบบลงเวลาการทำงาน (Time Sheet)	86
ข.26 หน้าจอเลือกโพรเจก	86
ข.27 หน้าจอเพิ่มข้อมูลปัญหา	87
ข.28 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้กล้า	88
ข.29 หน้าจอข้อมูลภาพรวมปัญหา	88
ข.30 หน้าจอข้อมูลรายละเอียดปัญหา	89
ข.31 หน้าจอข้อมูลสถานะปัญหา	90
ข.32 หน้าจอเลือกโพรเจก	91
ข.33 หน้าจอเพิ่มข้อมูลปัญหา	91