

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**      การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้า  
ของ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด สาขาจังหวัดเชียงใหม่

**ผู้เขียน**      นายศรายุทธ ปัญญารักษ์

**ปริญญา**      วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

|                          |          |               |
|--------------------------|----------|---------------|
| รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัฐ | บุญเชียง | ประธานกรรมการ |
| รองศาสตราจารย์ ประทีป    | จันทร์คง | กรรมการ       |
| รองศาสตราจารย์ รัตนา     | ณ ลำพูน  | กรรมการ       |

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาระบบงานเดิมของกระบวนการควบคุมการผลิตของบริษัท จึงได้ทำการออกแบบและพัฒนาระบบเพื่อให้งานบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด ประกอบด้วยระบบการทำงานหลัก 6 ระบบได้แก่ ระบบการจัดการข้อมูลสมาชิก ระบบการจัดการข้อมูลหลัก (ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลอุปกรณ์ ข้อมูลสาขา) ระบบการจัดการข้อมูลปัญหา ระบบการจัดการข้อมูลการเปลี่ยนสายเคเบิ้ล ระบบการจัดการข้อมูลการเปลี่ยนเราเตอร์และระบบการออกรายงาน

ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด พัฒนากายใต้การทำงานของระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ สตูดิโอ คีออตเน็ตในการพัฒนาระบบในส่วนของเว็บแอปพลิเคชันด้วยภาษาซีชาร์ป คีออตเน็ต โดยใช้โปรแกรมเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์เป็นระบบฐานข้อมูล

ผู้ใช้งานระบบจำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้ดูแลระบบ 1 คน หัวหน้างาน 1 คน เจ้าหน้าที่ทั่วไป 6 คน และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการให้บริการ 2 คน ได้ทดลองใช้งานระบบและผู้ใช้ศึกษาได้ประเมินผลของระบบด้วยแบบสอบถาม ผลการประเมินพบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจระบบในระดับมากที่สุดที่ค่า 3.80 นั่นคือระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**      Development of Information System for Supporting Customer Services of True Internet Company Limited Chiang Mai Branch

**Author**                                      Mr. Sarayut Punyaraksa

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

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Ekkarat                      Boonchieng              Chairperson

Assoc. Prof. Prateep                          Chankong              Member

Assoc. Prof. Ratana                          Na Lamphun              Member

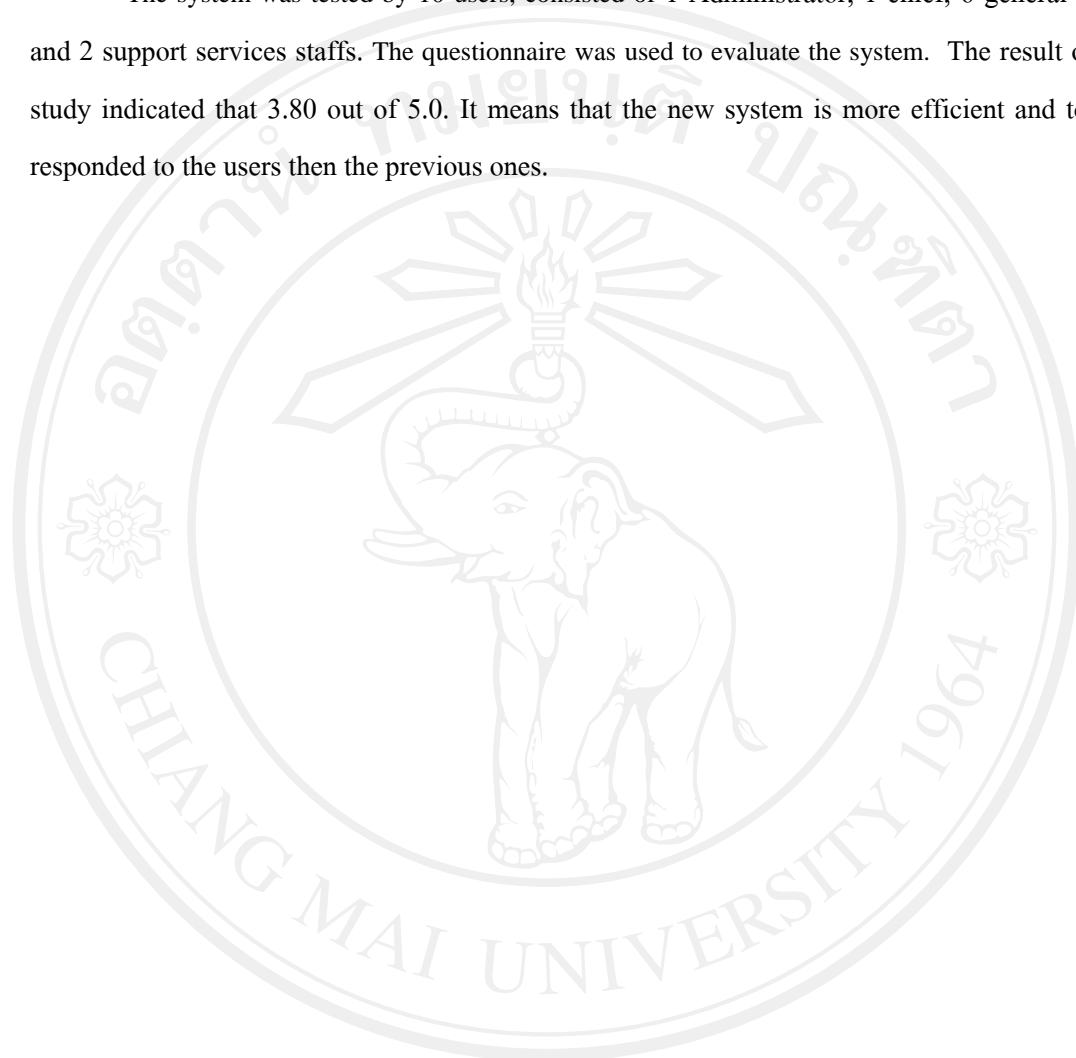
**ABSTRACT**

The purpose of this independent study was to develop Information System for supporting customer services of The True Internet Company Limited Chiang Mai Branch. The previous manual production control system has been studied. Then, the system was designed and developed this working system to be more efficient.

The Information System for supporting customer service of True Internet Co., Ltd. consists of 6 sub systems; member information management system, master data management system, management information systems issues, information management system to change cables, information management system to change routers and the administrative report system.

The Information System for supporting customer service of True Internet Co., Ltd. has been developed under Windows XP Operating System. The microsoft visual studio.net program is used as the tool for development of web application with c#.net language. Microsoft SQL Server is used as the Database System.

The system was tested by 10 users, consisted of 1 Administrator, 1 chief, 6 general staffs and 2 support services staffs. The questionnaire was used to evaluate the system. The result of the study indicated that 3.80 out of 5.0. It means that the new system is more efficient and totally responded to the users then the previous ones.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved