

## บทที่ 4

### การออกแบบการแสดงผล

การออกแบบการแสดงผลของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ได้แบ่งการออกแบบการแสดงผลของระบบ เพื่อติดต่อกับผู้ใช้ประกอบด้วย 4 ส่วนต่อไปนี้

1. การออกแบบเมนู
2. การออกแบบเว็บไซต์
3. การออกแบบการจัดวางเนื้อหา

#### 4.1 การออกแบบเมนู

- 1.1 ระบบ login logout
- 1.2 ระบบ แสดง เพิ่ม บันทึกลับ ปรับปรุง ข้อมูล
- 1.3 ระบบพิมพ์รายงาน

ในการออกแบบเว็บไซต์ผู้ศึกษาได้นำโปรแกรมบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ คือ PHP มาช่วยในการจัดทำหน้าเว็บไซต์ (Home Page) และจัดระบบเนื้อหาของเว็บเพจ ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้า ที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่โดยมีการกำหนด ระบบ login และ logout เพื่อใช้ในเข้าสู่ระบบ โดยมีรายละเอียดแต่ละเมนูดังนี้

1. เมนูหน้าหลัก หน้าแรกของระบบ login ผู้ใช้งานระบบจะต้องทำการป้อนรหัสผู้ใช้ (username) และ รหัสผ่าน(Password) เพื่อเข้าสู่ระบบตามสิทธิ์ที่ผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนด
2. เมนูระบบแจ้งเหตุเสีย เชื่อมโยงไปยัง หน้าเว็บเพจของการจัดการเกี่ยวกับการแจ้งเหตุเสียของลูกค้าให้และส่งไปให้ผู้ดูแลระบบแผนกอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขเหตุเสียนั้นต่อไป
  - 2.1 เพิ่มลบ/แก้ไขใบแจ้งเหตุเสีย
  - 2.2 ดูพิมพ์งานเหตุเสียที่ต้องรับผิดชอบแยกงานออกเป็นแต่ละแผนก
  - 2.3 ส่งใบงานแจ้งเหตุเสียต่อ
  - 2.4 ปิดใบงานแจ้งเหตุเสีย

3. เมนูการจัดการผู้ใช้ระบบ เชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจของผู้ดูแลระบบระบบ เป็นเมนูเฉพาะของผู้ดูแลระบบเท่านั้น เพื่อให้ผู้ดูแลระบบ เข้าไปเพิ่ม ปรับปรุง ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ
  - 3.1 ลงทะเบียนเพิ่มผู้ใช้ระบบ
  - 3.2 ลบ / แก้ไขข้อมูลผู้ใช้ระบบ
4. เมนูรายงาน เชื่อมโยงไปยัง หน้าเว็บเพจของการเลือกพิมพ์รายงานต่างๆ
  - 4.1 ดูรายงาน
5. แก้ไขข้อมูลส่วนตัว เชื่อมโยงไปยัง หน้าเว็บเพจของการจัดการข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้
  - 5.1 แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
6. เมื่อกดออกจากระบบ ใช้ออกจากระบบเมื่อผู้ใช้ระบบคลิกเมนูนี้ ระบบจะเชื่อมโยงไปยัง หน้าแรกของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงานแจ้งเหตุเสีย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่โดยผู้ใช้ไม่สามารถเข้าระบบได้ จนกว่าผู้ใช้ จะป้อนรหัสผู้ใช้ (username) และ รหัสผ่าน (Password) เพื่อกลับสู่ระบบอีกครั้ง

#### 4.2 การออกแบบเว็บไซต์

จากการออกแบบเมนูและระบบย่อย ทำให้ทราบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการออกแบบดังต่อไปนี้

1. ระบบ Login แยกการทำงานออกเป็น 3 ส่วน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน ผู้บริหาร และส่วนของผู้ดูแลระบบ โดยเว็บเพจที่ใช้เป็นแบบฟอร์มของการ Login จะเป็นเว็บเพจเดียวกัน แต่เว็บเพจหลังการ Login ของผู้ใช้งานระบบ และผู้ดูแลระบบจะต่างกัน เนื่องจากสิทธิการใช้งานที่ต่างกัน
2. ระบบ Logout จะสร้างระบบอยู่ในหน้าเดียวกัน แบบฟอร์ม การจัดการระบบ
3. ระบบ การจัดการของผู้ดูแลระบบ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การกำหนดผู้ใช้งานระบบ และการเพิ่ม / ลบ / แก้ไข ผู้ใช้งานในระบบ
4. ระบบการจัดการการแจ้งเหตุเสียของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานบริษัททีโอที แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ระบบแจ้งอัตโนมัติ และระบบแจ้งแบบ Manual
5. ระบบการรายงานประมวผลผล เป็นเว็บเพจในส่วนของผู้บริหาร สามารถเข้าไปเลือกพิมพ์รายงานได้

#### 4.3 การออกแบบการจัดวางเนื้อหา

จากรายการเว็บเพจที่ระบุไว้ ผู้ศึกษาได้นำมาออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) หรือ การออกแบบจอภาพ ของแต่ละเว็บเพจ จะจัดวางเนื้อหา องค์ประกอบต่างๆ ของระบบไว้ ตำแหน่งใดบ้าง โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงานแจ้งเหตุเสีย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งรูปแบบของการจัดวางหน้าหลักของเว็บไซต์ ได้ดังนี้

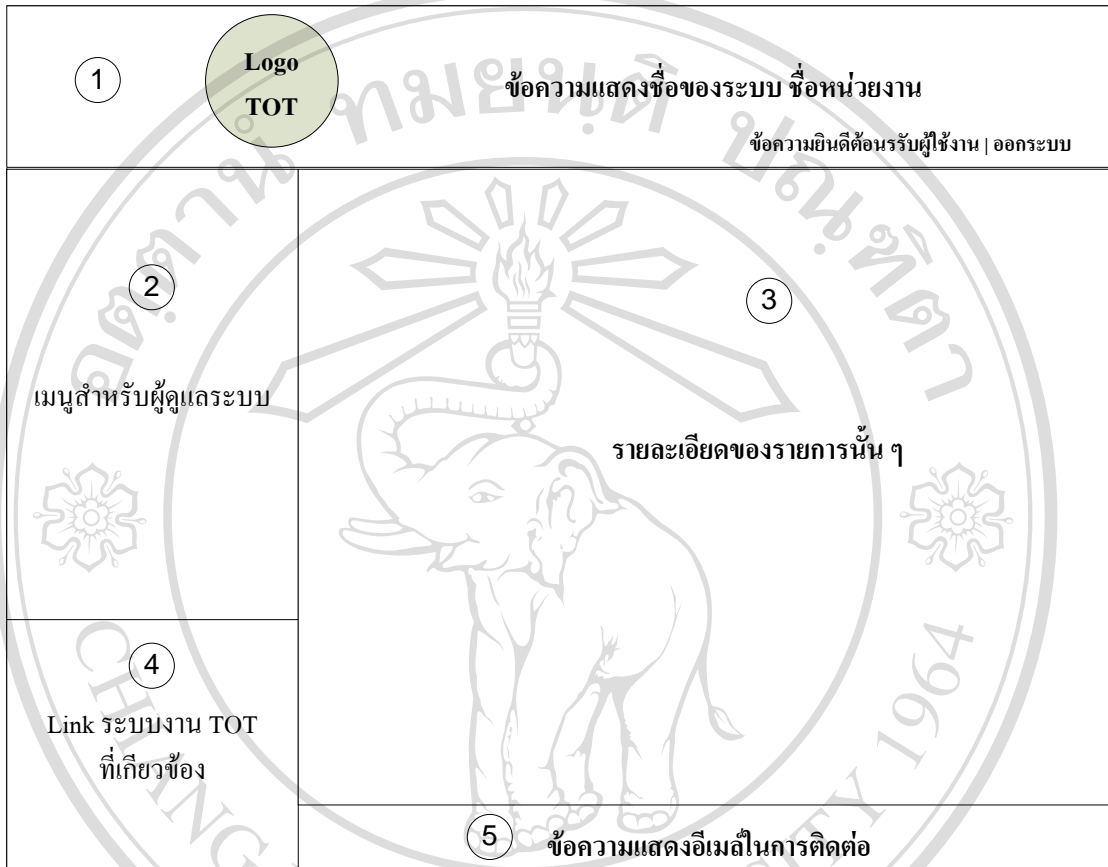
##### 1. หน้าจอ ผู้ใช้ Login เข้า สู่อระบบ



รูป 4.1 แสดงหน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งาน Login เข้า สู่อระบบ

จากรูป 4.1 แสดงหน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งาน Login เข้าสู่อระบบ ซึ่งประกอบไปด้วย แบบ Logo  
 รูปแบบที่ใช้ในการ Login ผู้ใช้จะต้อง กรอก ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านจึงจะสามารถเข้าไปใช้งานระบบ  
 ได้ และในหน้าเว็บเพจยังแสดงวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วน  
 บริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)  
 จังหวัดเชียงใหม่ รวมไปถึง การติดต่อและการนับผู้ใช้งานในระบบ

## 2. หน้าจอหลักสำหรับผู้ดูแลระบบ



รูป 4.2 แสดงหน้าจอหลักสำหรับผู้ดูแลระบบ

จากรูป 4.2 แสดงหน้าจอหลักสำหรับผู้ดูแลระบบ ในการลงทะเบียนเพิ่มผู้ใช้ระบบ และ ลบ / แก้ไขข้อมูลผู้ใช้ระบบ ซึ่งประกอบไปด้วยเมนูต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดง Logo ชื่อของระบบ และชื่อผู้ใช้งานระบบในขณะนั้น

ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้ดูแลระบบ มีดังนี้

- ค้นหาประวัติลูกค้า
- แจ้งเหตุเสีย
- ส่งงานต่อ
- ส่งงานคืนดี
- ติดตามงานแจ้งเสีย

- ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- เรียกดู แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้
- เพิ่มข้อมูลผู้ใช้
- Show Log
- กู้คืนข้อมูล
- สำรองข้อมูล
- ออกระบบ

ส่วนที่ 3 แสดงรายละเอียดของรายการเมนูอื่นๆ

ส่วนที่ 4 แสดง Link ระบบงานของ TOT

ส่วนที่ 5 แสดงข้อความอีเมลที่ใช้ในการติดต่อ

### 3. หน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งานระบบ (Users)

หน้าจอของผู้ใช้งานระบบจะออกแบบหน้าจอเหมือนกับจอหลักสำหรับผู้ดูแลระบบ

จากรูป 4.2 จะมีส่วนที่แตกต่างดังนี้

ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้ใช้งานระบบ

- ค้นหาประวัติลูกค้า
- ส่งงานต่อ
- ส่งงานคืนดี
- ติดตามงานแจ้งเสีย
- ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- ออกจากระบบ

### 4. หน้าจอหลักสำหรับผู้บริหาร

หน้าจอหลักสำหรับผู้บริหารจะออกแบบหน้าจอเหมือนกับจอหลักสำหรับผู้ดูแลระบบ

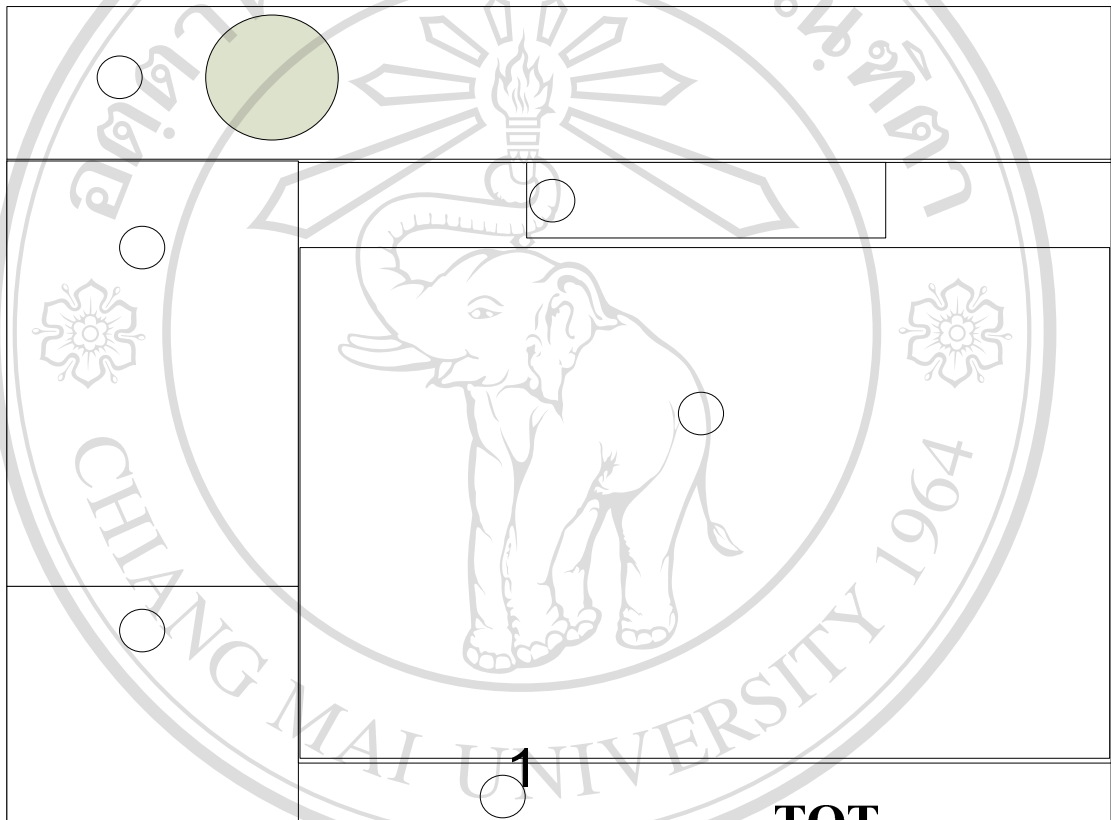
จากรูป 4.2 จะมีส่วนที่แตกต่างดังนี้

ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้บริหาร

- ค้นหาประวัติลูกค้า
- แจ้งเหตุเสีย
- รายงานลูกค้าแจ้งเสียในแต่ละวัน
- รายงานเหตุเสียส่งงานคืนดี

- รายงานติดตามงานค้างในระบบ
- ติดตามงานแจ้งเหตุเสีย
- ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- ออกจากระบบ

#### 5. หน้าจอหลักค้นหาประวัติลูกค้า

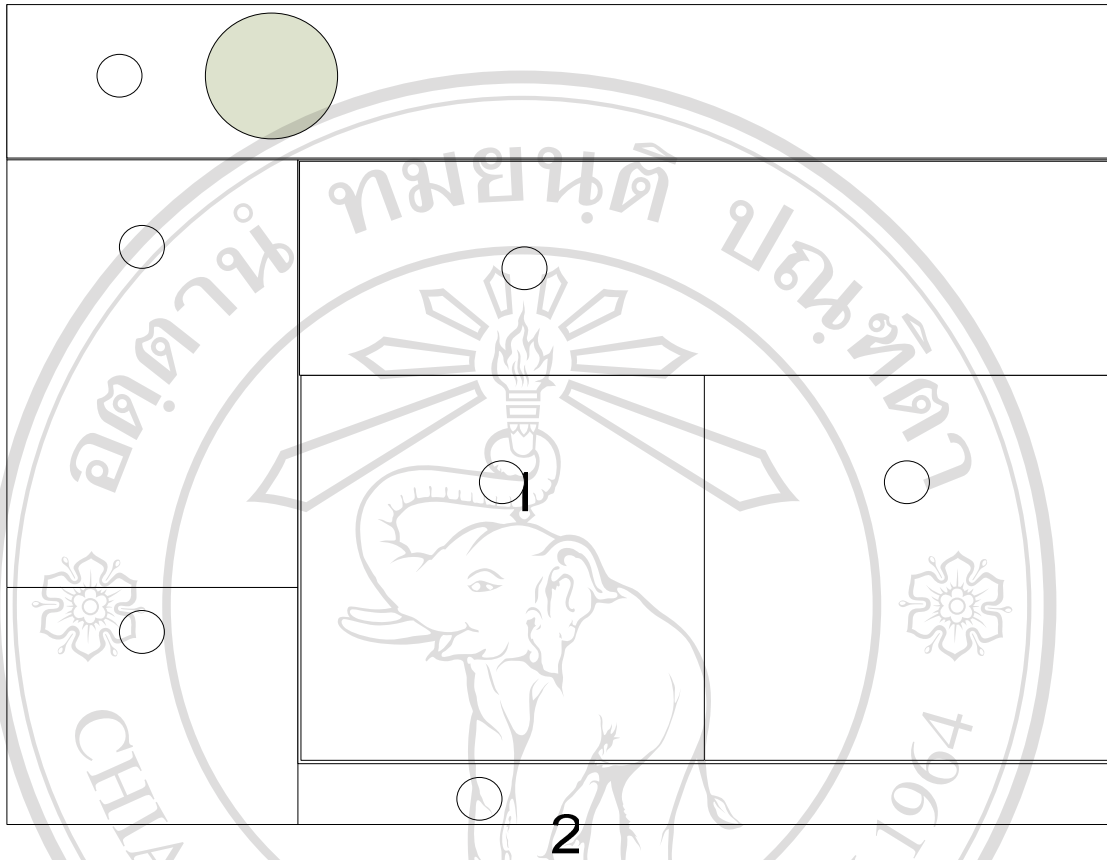


รูป 4.3 แสดงหน้าจอหลักค้นหาประวัติลูกค้า

จากรูป 4.3 แสดงหน้าจอหลักค้นหาประวัติลูกค้า มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 แสดง Logo ชื่อของระบบและชื่อผู้ใช้งานระบบในขณะนั้น
- ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้ใช้งานระบบ
- ส่วนที่ 3 แสดงช่องกรอกเลขหมายที่จะค้นหา
- ส่วนที่ 4 แสดงประวัติลูกค้าที่ค้นพบ
- ส่วนที่ 5 แสดง Link ระบบงานของ TOT
- ส่วนที่ 6 แสดงข้อมูลผู้ดำเนินการระบบ

## 6. หน้าจอบันทึกใบแจ้งเหตุเสีย



รูป 4.4 แสดงหน้าจอบันทึกใบแจ้งเหตุเสีย

จากรูป 4.4 แสดงหน้าจอบันทึกใบแจ้งเหตุเสีย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แสดง Logo ที่บุคลากรกรณจะคลิกใช้งานระบบ

ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้ใช้งานระบบ

ส่วนที่ 3 แสดงประวัติลูกค้า

ส่วนที่ 4 แสดงแจ้งเหตุเสียแบบอัตโนมัติ

ส่วนที่ 5 แสดงแจ้งเหตุเสียแบบ Manual

ส่วนที่ 6 แสดง Link ระบบงานของ TOT

ส่วนที่ 7 แสดงข้อความอีเมลในการติดต่อ

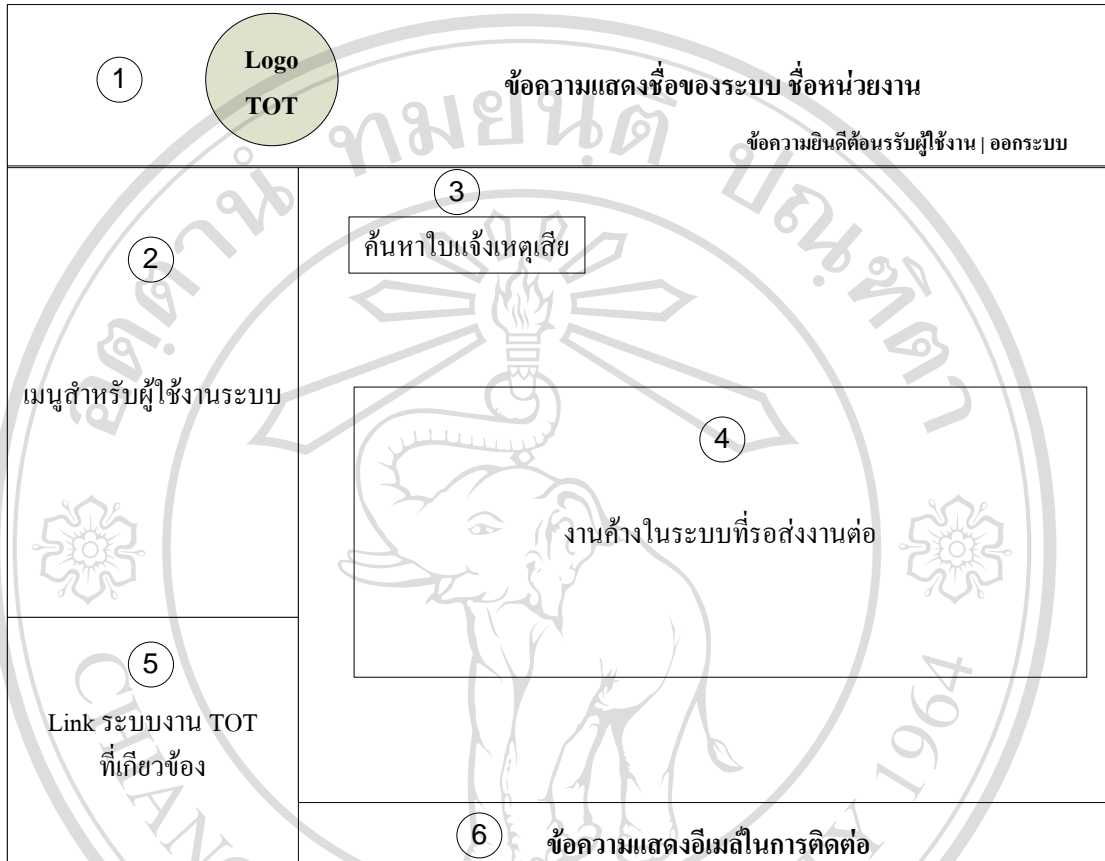
แจ้งเหตุเสียแ

6

Link ระบบงาน TOT  
ที่เกี่ยวข้อง



## 7. หน้าจอส่งงานต่อ



รูป 4.5 แสดงหน้าจอส่งงานต่อ

จากรูป 4.5 แสดงหน้าจอส่งงานต่อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 แสดง Logo ชื่อของระบบและชื่อผู้ใช้งานระบบในขณะนั้น
- ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้ใช้งานระบบ
- ส่วนที่ 3 แสดงช่องค้นหาใบแจ้งเหตุเสีย
- ส่วนที่ 4 แสดงงานค้างในระบบที่รอส่งงาน
- ส่วนที่ 5 แสดง Link ระบบงานของ TOT
- ส่วนที่ 6 แสดงข้อความอีเมลในการติดต่อ



## 8. หน้าจอส่งงานคืนดี

การออกแบบหน้าจอส่งงานคืนดีจะเหมือนกับรูปที่ 4.5 แตกต่างส่วนที่ 4 จะเป็นแสดงงานค้างในระบบรอปิดงานคืนดีหน้าจอส่งงานคืนดีเป็นหน้าจอสำหรับปิดใบงานแจ้งเสียของแต่ละแผนกที่แก้ไขแล้วลูกค้าสามารถใช้งานได้ปกติโดยใบงานแจ้งเหตุเสียจะถูกส่งไปให้แผนกงานรับแจ้งเหตุเสีย 1177 เพื่อโทรไปยืนยันกับลูกค้าอีกครั้ง

## 9. ติดตามงานแจ้งเหตุเสีย

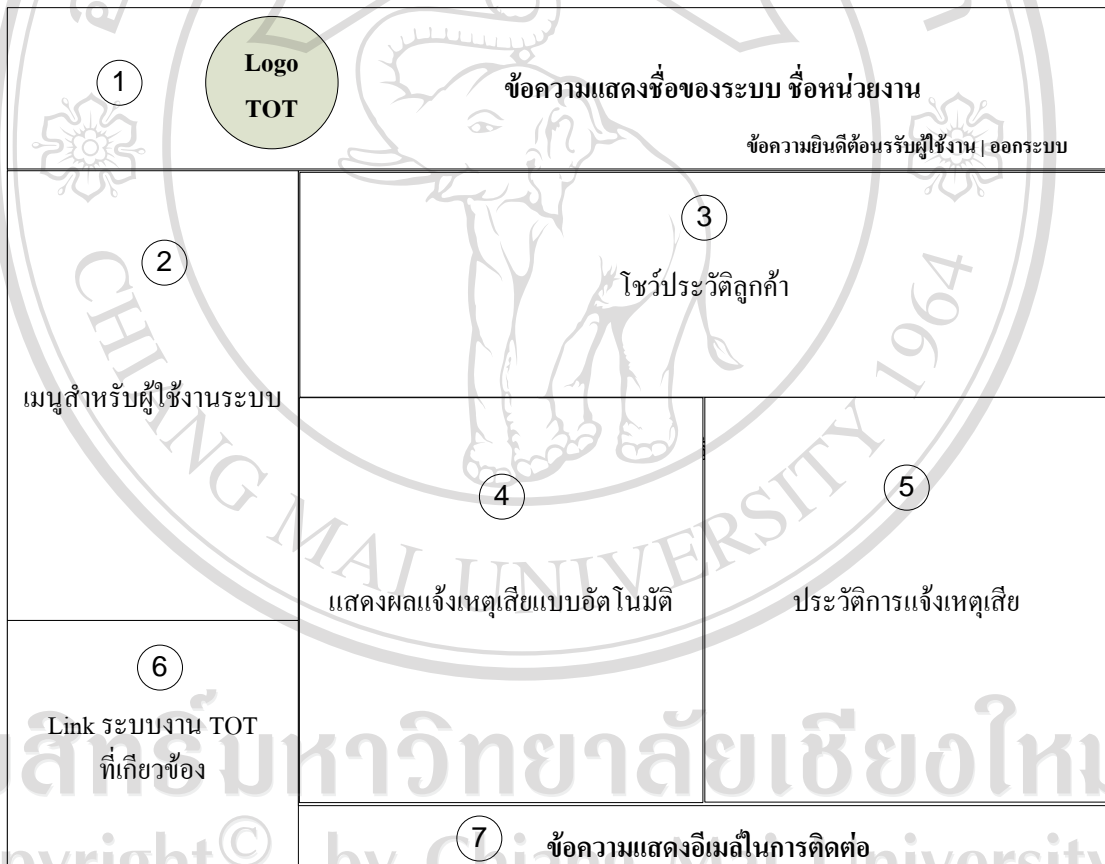
|  |  |
|--|--|
| <p>①</p> <p>Logo<br/>TOT</p>                       | <p>ข้อความแสดงชื่อของระบบ ชื่อหน่วยงาน</p> <p>ข้อความยินดีต้อนรับผู้ใช้งาน   ออกระบบ</p> |
| <p>②</p> <p>เมนูสำหรับผู้ใช้งานระบบ</p>            | <p>③</p> <p>งานค้างในระบบแต่ละแผนก</p>   |
| <p>④</p> <p>Link ระบบงาน TOT<br/>ที่เกี่ยวข้อง</p> |  |
|  | <p>⑤</p> <p>ข้อความแสดงอีเมลในการติดต่อ</p>  |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

รูป 4.6 แสดงหน้าจอติดตามงานค้างในระบบ  
หน้าจอติดตามงานค้างในระบบก็จะเห็นจำนวนงานที่ค้างแต่ละแผนกงานแล้วสามารถคลิกที่ตัวเลขเพื่อดูรายละเอียดของเหตุเสียแต่ละใบงานแจ้งเสียได้

- จากรูป 4.6 แสดงหน้าจอติดตามงานค้างในระบบ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้
- ส่วนที่ 1 แสดง Logo ชื่อของระบบและชื่อผู้ใช้งานระบบในขณะนั้น
  - ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้ใช้งานระบบ
  - ส่วนที่ 3 แสดงงานค้างในระบบแต่ละแผนก
  - ส่วนที่ 4 แสดง Link ระบบงานของ TOT
  - ส่วนที่ 5 แสดงข้อความอีเมลในการติดต่อ

#### 10. หน้าจอประวัติการแก้ไขเหตุเสีย



รูป 4.7 แสดงหน้าจอประวัติการแก้ไขเหตุเสีย

จากรูป 4.7 แสดงหน้าจอประวัติการแก้ไขเหตุเสีย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แสดง Logo ชื่อของระบบและชื่อผู้ใช้งานระบบในขณะนั้น

ส่วนที่ 2 แสดงเมนูผู้ใช้งานระบบ

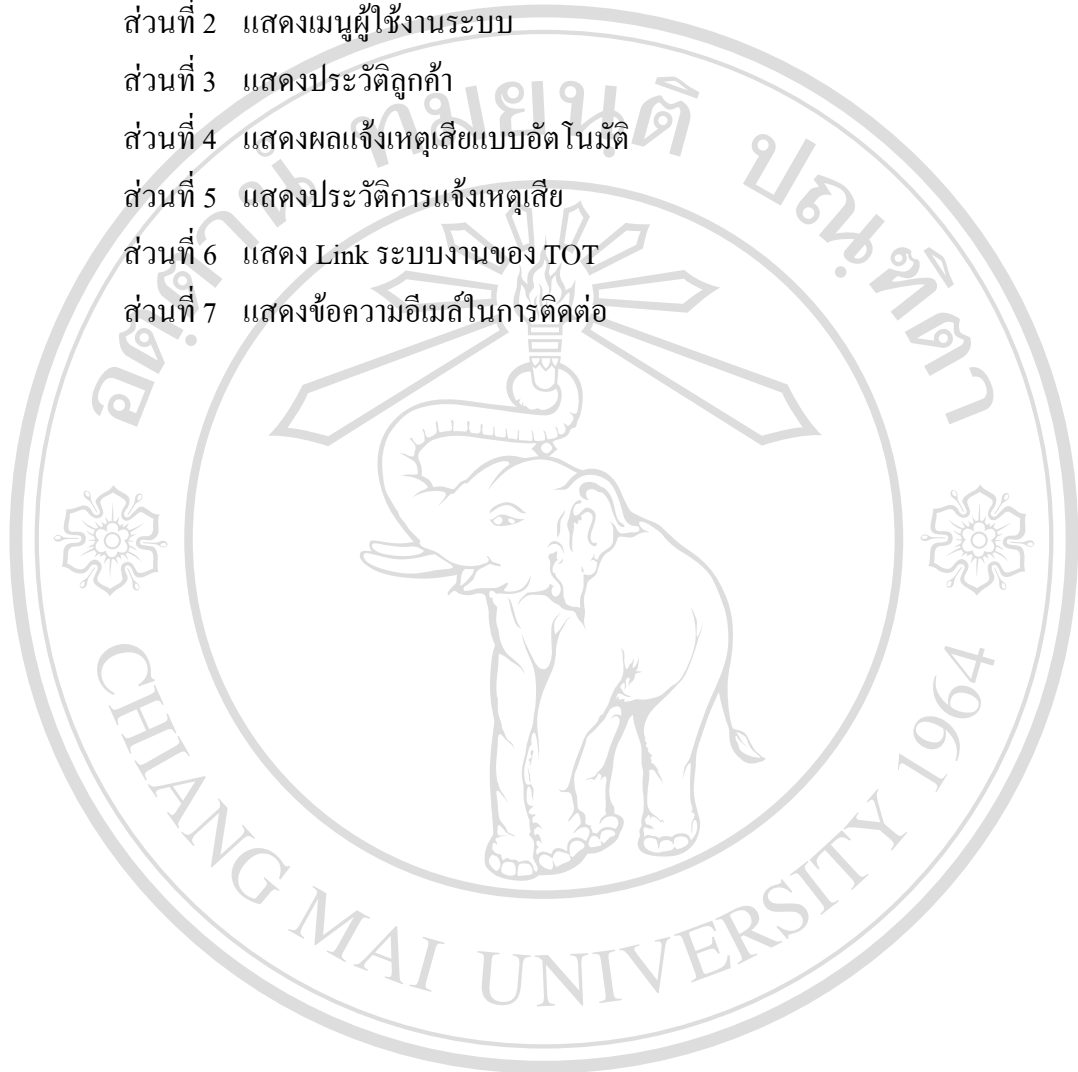
ส่วนที่ 3 แสดงประวัติลูกค้า

ส่วนที่ 4 แสดงผลแจ้งเหตุเสียแบบอัตโนมัติ

ส่วนที่ 5 แสดงประวัติการแจ้งเหตุเสีย

ส่วนที่ 6 แสดง Link ระบบงานของ TOT

ส่วนที่ 7 แสดงข้อความอีเมลในการติดต่อ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved