



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

คู่มือการติดตั้งระบบ

การติดตั้ง Microsoft .Net Framework 2.0

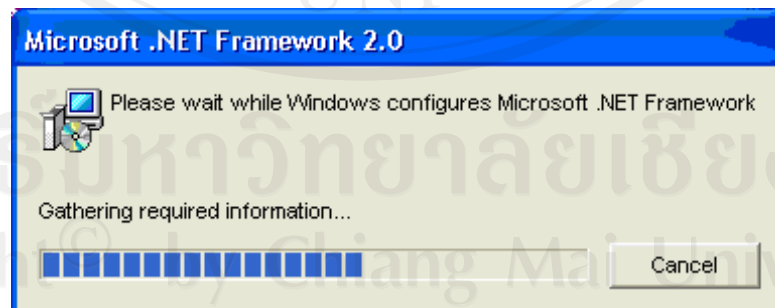
กรณีที่เครื่องที่จะติดตั้งยังไม่มีโปรแกรม Microsoft .Net Framework 2.0 (ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องที่ใช้ Windows 98/Me/2000) จะต้องทำการติดตั้งก่อน

1. เรียกโปรแกรม dotnetfx20.exe ซึ่งอยู่ในไดเรกทอรี Microsoft จากแผ่นโปรแกรมจะปรากฏจอภาพ ดังรูป ก.1 ให้กดปุ่ม Yes เพื่อทำการติดตั้ง



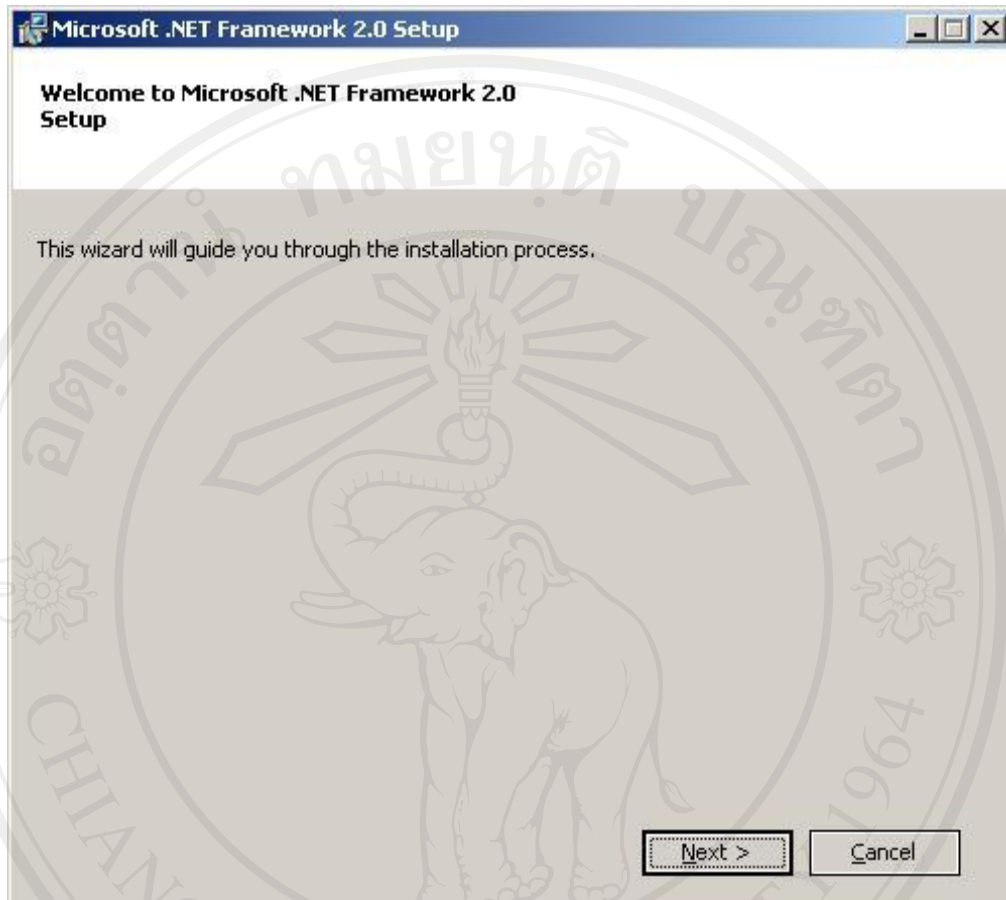
รูป ก.1 เรียกโปรแกรม dotnetfx20.exe

2. จากนั้นโปรแกรมจะเริ่มทำงาน ดังรูป ก.2



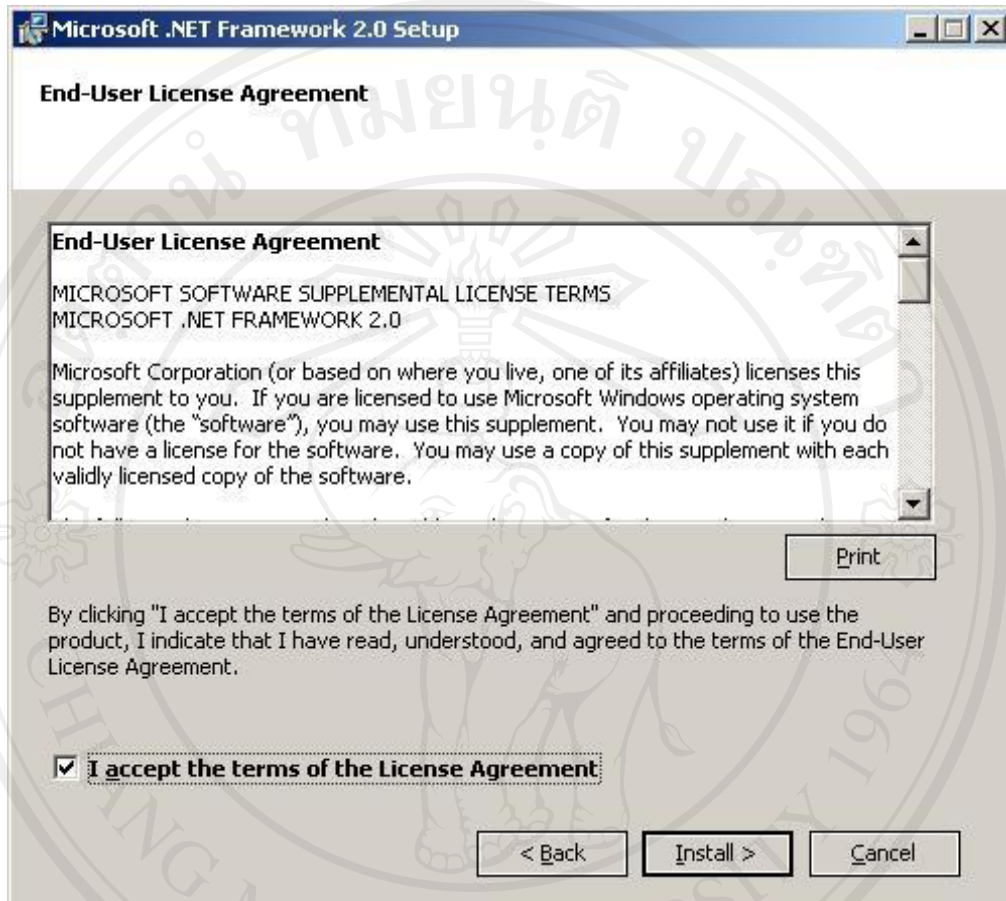
รูป ก.2 โปรแกรม dotnetfx20.exe ทำงาน

3. โปรแกรมจะเริ่มทำการติดตั้งลงในเครื่อง ให้กดปุ่ม Next เพื่อทำงานต่อไป ดังรูป ก.3



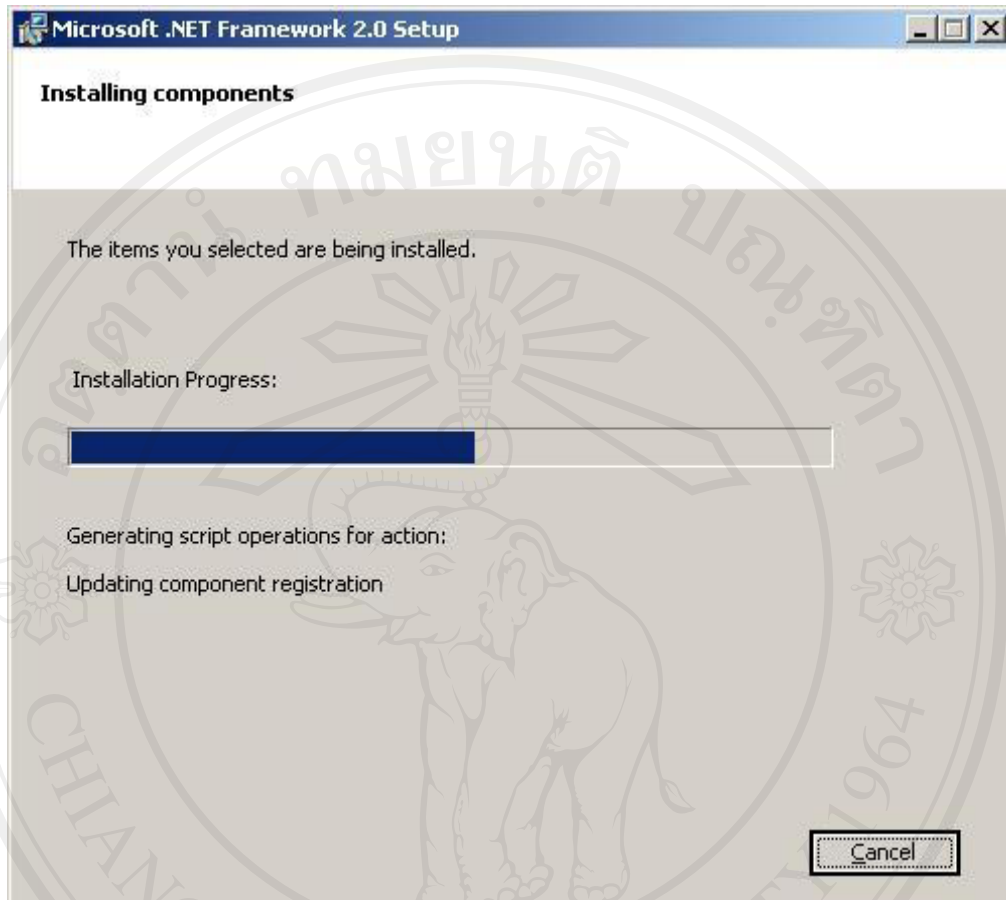
รูป ก.3 โปรแกรม dotnetfx20.exe ทำงานเพื่อกดปุ่ม Next

4. โปรแกรมจะแสดงสิทธิการใช้โปรแกรมดังรูป ให้คลิกที่ I accept the terms of the License Agreement ให้แสดงดังรูป ก.4 จากนั้นกดปุ่ม Install



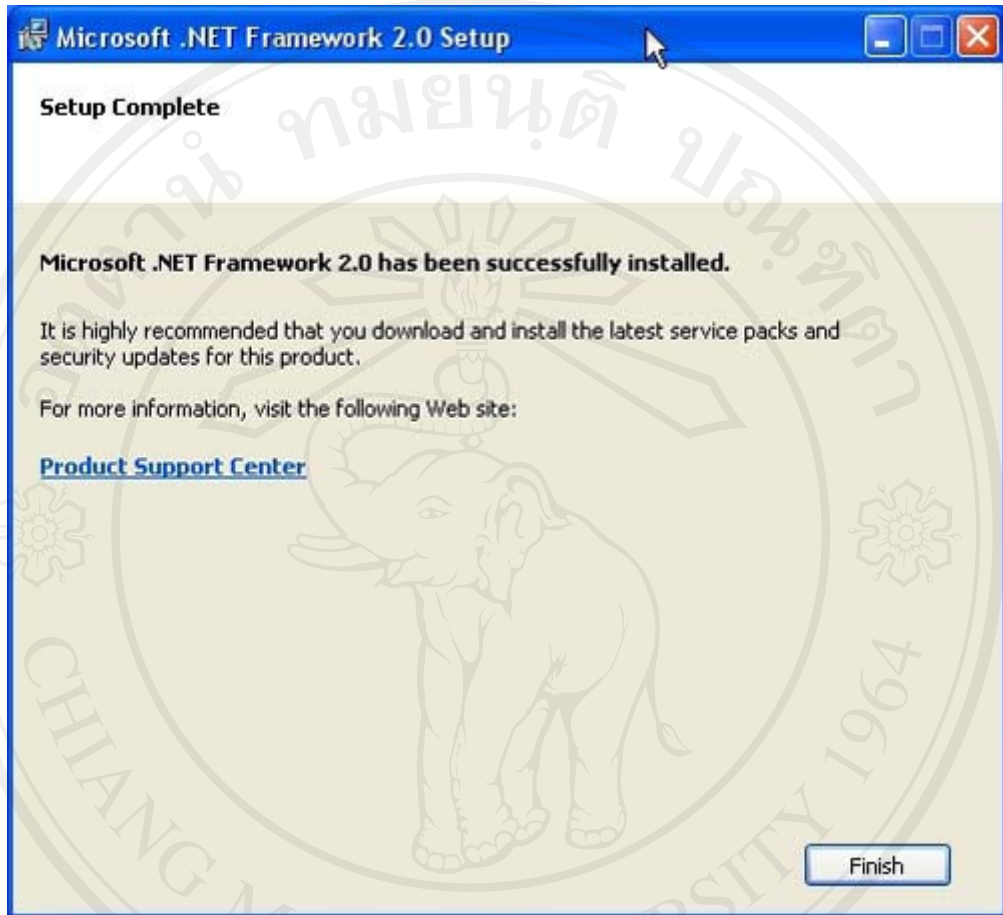
รูป ก.4 โปรแกรมจะแสดงสิทธิการใช้โปรแกรม

5. โปรแกรมจะเริ่มทำการติดตั้งลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังรูป ก.5



รูป ก.5 โปรแกรมจะเริ่มทำการติดตั้งลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

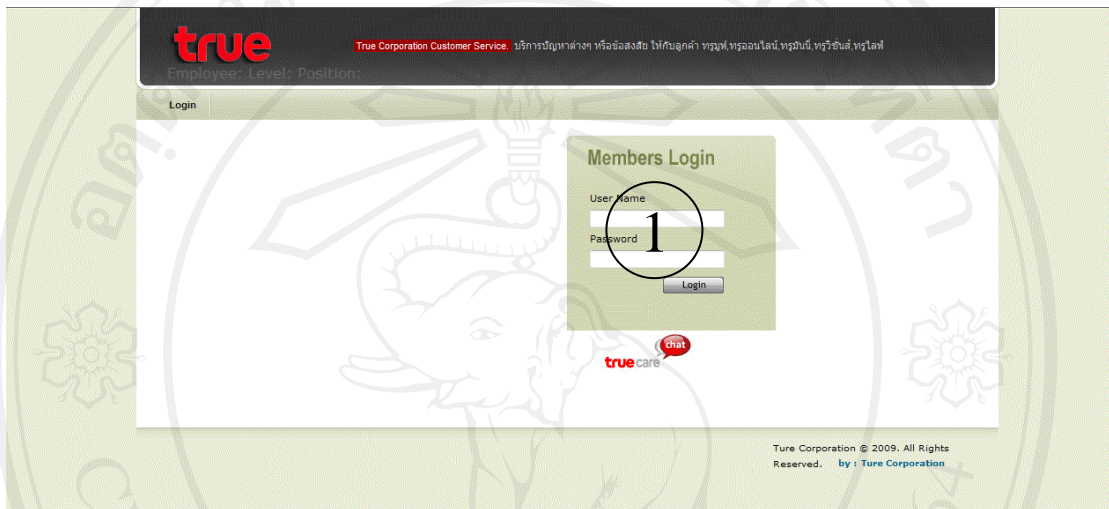
6. เมื่อติดตั้งโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้วโปรแกรมจะแสดงคั้งรูป ให้กดปุ่มFinish เพื่อสิ้นสุดการติดตั้ง Microsoft .Net Framework 2.0 ดังรูป ก.6



รูป ก.6 โปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ภาคผนวก ข
คู่มือการใช้ระบบ

ข.1 หน้าจอหลักของระบบ

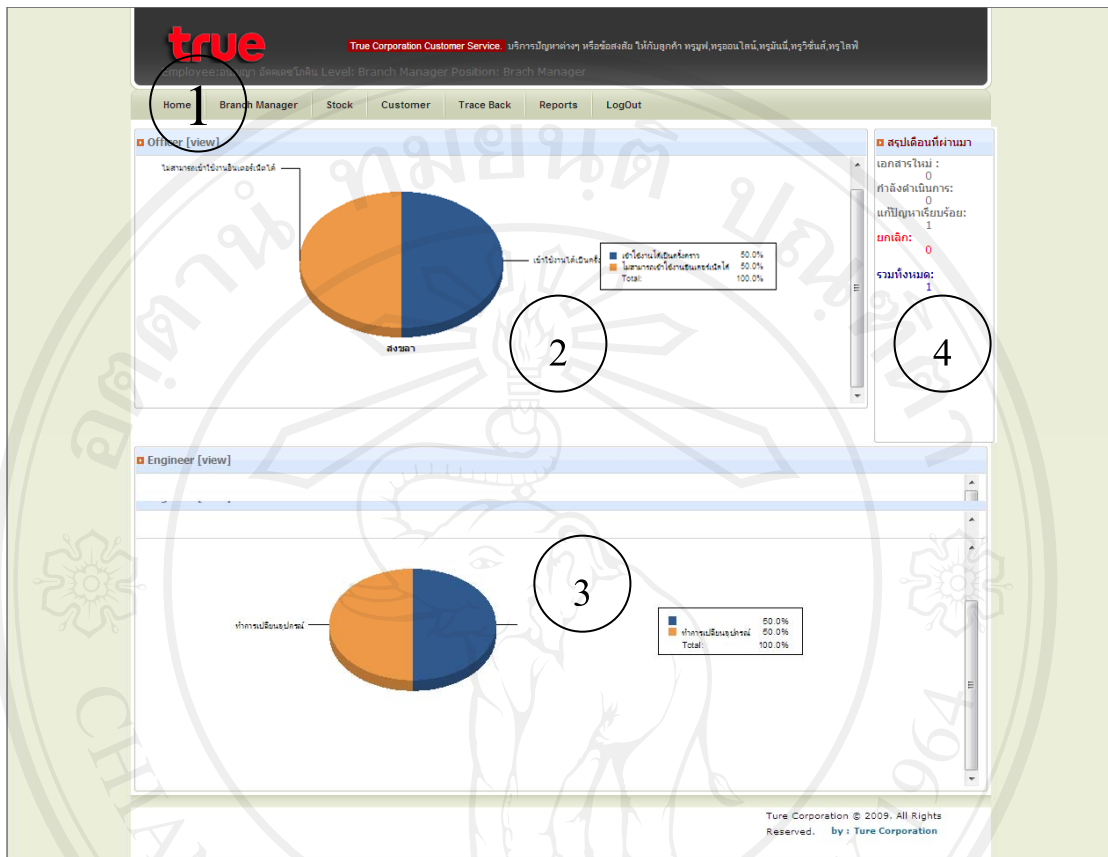


รูป ข.1 หน้าจอหลักของระบบ

จากรูป ข.1 อธิบายได้ดังนี้ เมื่อเข้าสู่ระบบ หน้าจอแรกจะเป็นหน้าจอหลักในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของการล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานระบบ โดยกรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

ข.2 หน้าจอแรกเมื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ เป็นส่วนของการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน



รูป ข.2 หน้าจอแรกหลังจากล็อกอินเข้าสู่ระบบ

จากรูป ข.2 อธิบายได้ดังนี้ เมื่อล็อกอินเสร็จแล้ว จะปรากฏหน้าจอ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

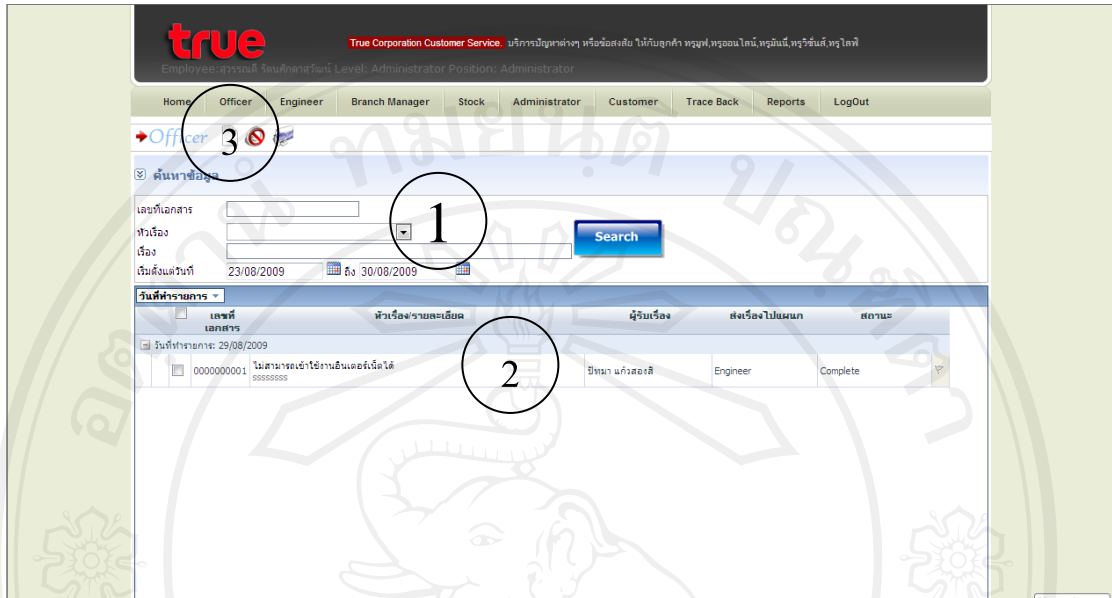
หมายเลข 1 ส่วนของเมนูต่างของการทำงานผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานตามสิทธิ

หมายเลข 2 รายงานสรุปของการทำงานฝั่ง office

หมายเลข 3 รายงานสรุปของการทำงานฝั่ง Engineer

หมายเลข 4 ผลการสรุปการทำงานของเดือนที่ผ่านมา

ข.3 หน้าจอการรับแจ้งปัญหา



รูป ข.3 หน้าจอการรับแจ้งปัญหา

จากรูป ข.3 อธิบายได้ดังนี้ เมื่อฝ่าย office ได้รับข้อความการแจ้งปัญหาสามารถกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบในหน้านี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของการค้นหาข้อมูลปัญหา

หมายเลข 2 ส่วนของการแสดงผลรายละเอียดปัญหาต่างๆที่ได้รับการแจ้งจากลูกค้า

หมายเลข 3 ส่วนของการเพิ่มหน้าของการบันทึกข้อมูลปัญหาของลูกค้า ดังรูป ข.4

ข.4 หน้าจอการเพิ่มข้อมูลรับแจ้งปัญหา

รูป ข.4 หน้าจอการเพิ่มข้อมูลรับแจ้งปัญหา

จากรูป ข.4 อธิบายได้ดังนี้ เมื่อกดปุ่ม เพิ่มข้อมูล จะปรากฏหน้าจอดังรูป ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- หมายเลข 1 ส่วนของเลขที่เอกสารโดยระบบจะออกหมายเลขให้อัตโนมัติ
- หมายเลข 2 ส่วนของการบันทึกรายชื่อลูกค้าที่แจ้งปัญหา และผู้รับแจ้ง
- หมายเลข 3 ส่วนของการกรอกข้อมูลรายละเอียดของปัญหา
- หมายเลข 4 ปุ่มบันทึกข้อมูล
- หมายเลข 5 ปุ่มดูตัวอย่างรายงานของเอกสาร
- หมายเลข 6 ปุ่มปิดหน้าต่าง

ข.5 หน้าจอการส่งปัญหาไปยังฝ่ายต่อไปที่รับผิดชอบ

รูป ข.5 หน้าจอการส่งปัญหาไปยังฝ่ายต่อไปที่รับผิดชอบ

จากรูป ข.5 อธิบายได้ดังนี้ เมื่อบันทึกรายการปัญหาจากลูกค้าเสร็จเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้า
การส่งปัญหาไปยังฝ่ายถัดไป ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของเลขที่เอกสาร โดยระบบจะออกหมายเลขให้อัตโนมัติ

หมายเลข 2 ส่วนของการแสดงรายชื่อลูกค้าที่แจ้งปัญหา และผู้รับแจ้ง

หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหา

หมายเลข 4 ปุ่ม send to branch manager

หมายเลข 5 ปุ่มดูตัวอย่างรายงานของเอกสาร

หมายเลข 6 ปุ่มปิดหน้าต่าง

ข.6 หน้าจอ Routerready

The screenshot shows a web interface for Routerready. At the top, there is a header bar with two sections. The left section contains the text 'เลขที่เอกสาร:' followed by the value '0000000002', with a circled '1' next to it. The right section contains 'ชื่อลูกค้า:' with the value 'เจริญชัย คงภักดี' and 'ชื่อพนักงาน:' with the value 'สุวรรณดี รัตนศีกดาสุวัฒน์', with a circled '2' next to it. Below the header is a main form area. It contains several fields: 'ลงวันที่ *' with the value '30/08/2552', 'หัวข้อเรื่อง *' with a dropdown menu showing 'เข้าใช้งานได้เป็นครั้งแรก' and a text area below it containing 'ไม่สามารถใช้งานได้', 'รายละเอียด *' with a text area, 'สถานะเอกสาร' with a dropdown menu, 'แจ้งเรื่องไปยังแผนก *' with a dropdown menu showing 'Engineer' and a circled '3' next to it, 'ประเภทงาน *' with a dropdown menu showing 'สำคัญ', and 'หมายเหตุ' with a text area. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Router Ready' with a circled '4', 'Print Preview' with a circled '5', and 'Close Window' with a circled '6'.

รูป ข.6 หน้าจอ Routerready

จากรูป ข.6 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอ Routerready แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- หมายเลข 1 ส่วนของเลขที่เอกสาร โดยระบบจะออกหมายเลขให้อัตโนมัติ
- หมายเลข 2 ส่วนของการแสดงรายชื่อลูกค้าที่แจ้งปัญหา และผู้รับแจ้ง
- หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหา
- หมายเลข 4 ปุ่ม Router Ready
- หมายเลข 5 ปุ่มดูตัวอย่างรายงานของเอกสาร
- หมายเลข 6 ปุ่มปิดหน้าต่าง

ข.7 หน้าจอแสดงรายการปัญหาของลูกค้าเพื่อให้ผู้จัดการสาขา Approve

The screenshot shows the True Corporation Customer Service web interface. At the top, there is a navigation menu with options: Home, Branch Manager, Stock, Customer, Trace Back, Reports, and LogOut. Below the menu, there is a search bar labeled "ค้นหาข้อมูล" (Search Information). The main content area displays a table of customer issues. The table has columns for "วันที่ส่งเรื่อง" (Date of Report), "เลขที่เอกสาร" (Document Number), "หัวข้อ/รายละเอียด" (Topic/Details), "ผู้รับเรื่อง" (Receiver), "วันที่ทำรายการ" (Date of Transaction), and "สถานะ" (Status). A specific issue is highlighted in orange, with three circled numbers indicating key elements: 1 points to the "วันที่ส่งเรื่อง" column, 2 points to the "หัวข้อ/รายละเอียด" column, and 3 points to the "สถานะ" column.

วันที่ส่งเรื่อง	เลขที่เอกสาร	หัวข้อ/รายละเอียด	ผู้รับเรื่อง	วันที่ทำรายการ	สถานะ	
วันที่ส่งเรื่อง: 30/08/2009	<input checked="" type="checkbox"/>	0000000002	เข้าใช้งานได้เป็นครั้งแรก ไม่สามารถใช้งานได้	สุวรรณดี รัตนศักดิ์สุวิวัฒน์	30/8/2009	Approve Form Officer And Change New Router

รูป ข.7 หน้าจอรายการปัญหาของลูกค้าเพื่อให้ผู้จัดการสาขา Approve
จากรูป ข.7 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอรายการปัญหาของลูกค้าเพื่อให้ผู้จัดการสาขา Approve แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของการค้นหาเอกสารตามวันที่

หมายเลข 2 ส่วนของการแสดงรายการพร้อมสถานะของเอกสาร

หมายเลข 3 ส่วนของการกดปุ่มเพื่ออนุมัติดังรูป ข.8

ข.8 หน้าจอ Approve

เลขที่เอกสาร : 0000000002 (1)

ผู้รับเรื่อง: สุวรรณดี รัตนศึกษาสุวัฒน์ (2)

ชื่อพนักงาน: อนัญญา อัครเดชโกศล

ข้อมูลเบื้องต้น

เลขที่อ้างอิง: 0000000002

วันที่รับเรื่อง: 30/08/2552

หัวข้อเรื่อง: เข้าใช้งานได้เป็นครั้งคราว (3)

รายละเอียดปัญหา: ไม่สามารถใช้งานได้

ความสำคัญ: สำคัญ

ชื่อลูกค้า: เจนวิทย์ คงภักดีนา [รายละเอียด]

หมายเหตุ:

Branch Manager

วันที่รับเรื่อง * 30/08/2552 (4)

เปลี่ยนอุปกรณ์

(5) Branch Manager Approve

(6) Close Window

รูป ข.8 หน้าจอ Approve

จากรูป ข.8 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอ Approve แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของการแสดงผลหมายเลขเอกสาร

หมายเลข 2 ส่วนของการแสดงผลรายชื่อผู้รับเรื่อง

หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงผลรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้น

หมายเลข 4 ส่วนของการแสดงผลรายละเอียดผู้จัดการสาขา

หมายเลข 5 ปุ่ม Branch manager approve

หมายเลข 6 ปุ่ม Close Window

ข.9 หน้าจอแสดงรายการรับแก้ปัญหา

The screenshot shows the True Corporation Customer Service interface. At the top, there is a navigation menu with options: Home, Officer, Engineer, Branch Manager, Stock, Administrator, Customer, Trace Back, Reports, and LogOut. The user is logged in as an Administrator. The main content area is titled 'ค้นหาข้อมูล' (Search Information) and contains several search filters: 'เลขที่เอกสาร' (Document Number), 'หัวข้อเรื่อง' (Topic), 'เรื่อง' (Subject), and 'เริ่มตั้งแต่วันที่' (Start Date) and 'ถึง' (End Date). A 'Search' button is located to the right of these filters. Below the search filters, there are two buttons: 'แสดงรายการประจำวัน' (Daily Report) and 'แสดงรายการรับแก้ปัญหา' (Show Problem Reports). A table below these buttons displays a list of reports with columns: 'เลขที่เอกสาร' (Document Number), 'รายละเอียด' (Details), 'อ้างอิง' (Reference), 'ผู้รับเรื่อง' (Receiver), and 'สถานะ' (Status). The table shows one report with document number 0000000001, details 'ทำการเปลี่ยนอุปกรณ์' (Change equipment), reference 0000000001, receiver 'ธนบดี กอบกิจ', and status 'Complete'.

รูป ข.9 หน้าจอแสดงรายการรับแก้ปัญหา

จากรูป ข.9 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอแสดงรายการรับแก้ปัญหา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของเมนูการจัดการข้อมูลหลักประกอบไปด้วย ประเภท case ประเภทการ error ประเภทการแก้ปัญหา

หมายเลข 2 ส่วนของการค้นหา

หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงรายการแจ้งปัญหา

หมายเลข 4 ส่วนของการแสดงรายการรับแก้ปัญหา

ข.11 หน้าจอแสดงรายการ Approve การรับแจ้งปัญหา

รูป ข.11 หน้าจอแสดงรายการ Approve การรับแจ้งปัญหา

จากรูป ข.11 อธิบายได้ดังนี้ แสดงรายการ Approve การรับแจ้งปัญหา แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของการแสดงผลหมายเลขเอกสารอัตโนมัติ ระบบออกหมายเลขให้อัตโนมัติ

หมายเลข 2 ส่วนของการกรอกผู้ร้องขอการแก้ไขปัญหา

หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงข้อมูลเบื้องต้น พร้อมเลือกรับเรื่องดำเนินการ

หมายเลข 4 ปุ่มบันทึกการรับเรื่อง

หมายเลข 5 ปุ่มออกรายงานตัวอย่าง

หมายเลข 6 ปุ่มปิดหน้าต่าง

ข.12 หน้าจอแสดงรายการเบิก Router

เลขที่เอกสาร: **000000002** (1)

ผู้รับเรื่อง: **สุวรรณี รัตนศักดิ์ สุวัฒน์** (2)

ชื่อพนักงาน: **ธนบดี กอบกิจ**

ข้อมูลเบื้องต้น

เลขที่อ้างอิง: 0000000002
 วันที่รับเรื่อง: 30/08/2552
 หัวข้อเรื่อง: **เข้าใช้งานได้เป็นครั้งคราว** (3)
 รายละเอียดปัญหา: **ไม่สามารถใช้งานได้** (3)

ความสำคัญ: **สำคัญ**
 ชื่อลูกค้า: **เจนวิทย์ คงวิวัฒนา [รายละเอียด]**

Engineer

วันที่รับเรื่อง * 30/08/2552
 แก้ปัญหาโดย *
 เปลี่ยนอุปกรณ์ **001349EAAF77** (4)
 รายละเอียดการแก้ไข *
 เริ่มแก้ปัญหา * 31/08/2552
 กำหนด * 1 วัน
 ประมาณวันเสร็จสิ้น 01/09/2552
 สถานะ
 หมายเหตุ

(5) **Get Router** (6) **Print Preview** (7) **Close Window**

รูป ข.12 หน้าจอแสดงรายการเบิก Router

จากรูป ข.12 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอแสดงรายการเบิก Router แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของการแสดงหมายเลขเอกสารอัตโนมัติ ระบบออกหมายเลขให้อัตโนมัติ

หมายเลข 2 ส่วนของการกรอกผู้ร้องขอการแก้ไขปัญหา

หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงข้อมูลเบื้องต้น

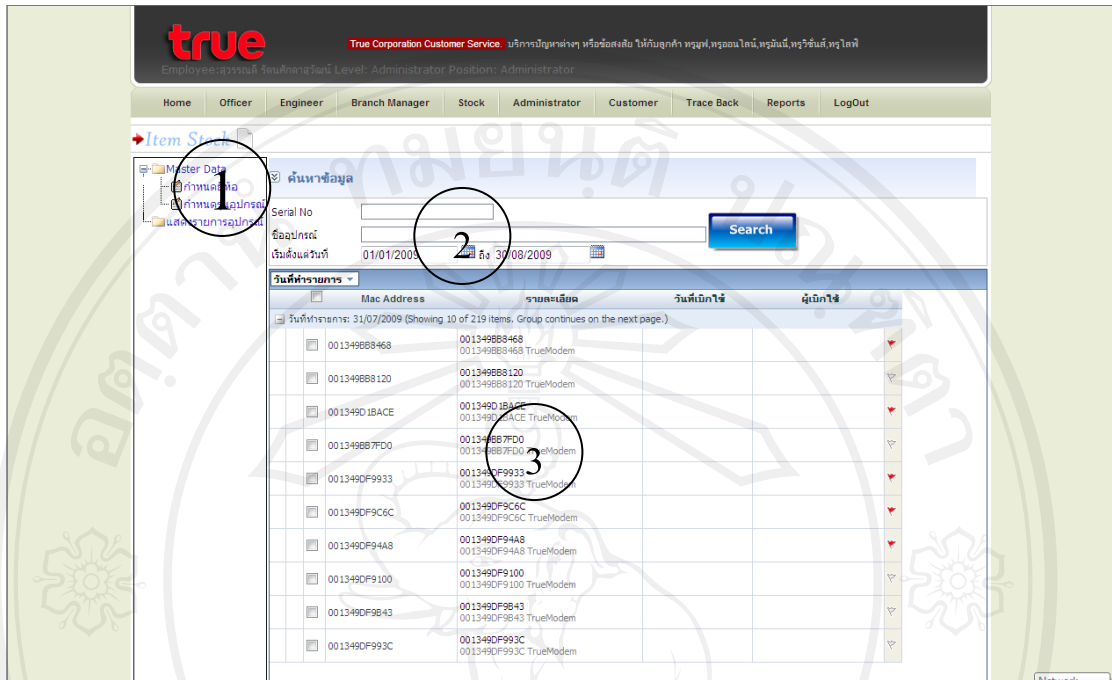
หมายเลข 4 ส่วนของการกรอกข้อมูลการเบิก router

หมายเลข 5 ปุ่ม Get Router

หมายเลข 6 ปุ่มออกรายงานตัวอย่าง

หมายเลข 7 ปุ่มปิดหน้าต่าง

ข.13 หน้าจอแสดงข้อมูลอุปกรณ์สินค้า



รูป ข.13 หน้าจอแสดงข้อมูลอุปกรณ์สินค้า

จากรูป ข.13 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอแสดงข้อมูลอุปกรณ์สินค้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- หมายเลข 1 ส่วนของเมนูการจัดการข้อมูลอุปกรณ์
- หมายเลข 2 ส่วนของการค้นหารายการอุปกรณ์
- หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงข้อมูลรายการอุปกรณ์

ข.14 หน้าจอการบันทึกข้อมูลอุปกรณ์สินค้า

The screenshot shows a software window with a dark blue header. On the right side of the header, there are two fields: 'วันที่บันทึก:' (Date recorded) with the value '30/08/2009' and 'ชื่อพนักงาน:' (Employee name) with the value 'สุวรรณดี รัตนศักดิ์ดาสุวัฒน์'. Below the header is a main form area with a light blue background. On the left side of the form, there are labels for 'ลงวันที่รับมา *' (Date received), 'Mac Address *', 'รายละเอียด *' (Details), 'ยี่ห้อ *' (Brand), 'รุ่น *' (Model), and 'หมายเหตุ' (Remarks). The 'Date received' field contains '30/08/2009'. The 'Details' field is a scrollable list. The 'Brand' and 'Model' fields are dropdown menus. The 'Remarks' field is a text area. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Save Data' on the left and 'Close Window' on the right. Four numbered circles (1, 2, 3, 4) are overlaid on the image to highlight specific parts: 1 is on the date field, 2 is on the details list, 3 is on the 'Save Data' button, and 4 is on the 'Close Window' button.

รูป ข.14 หน้าจอการบันทึกข้อมูลอุปกรณ์สินค้า

จากรูป ข.14 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอการบันทึกข้อมูลอุปกรณ์สินค้า แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

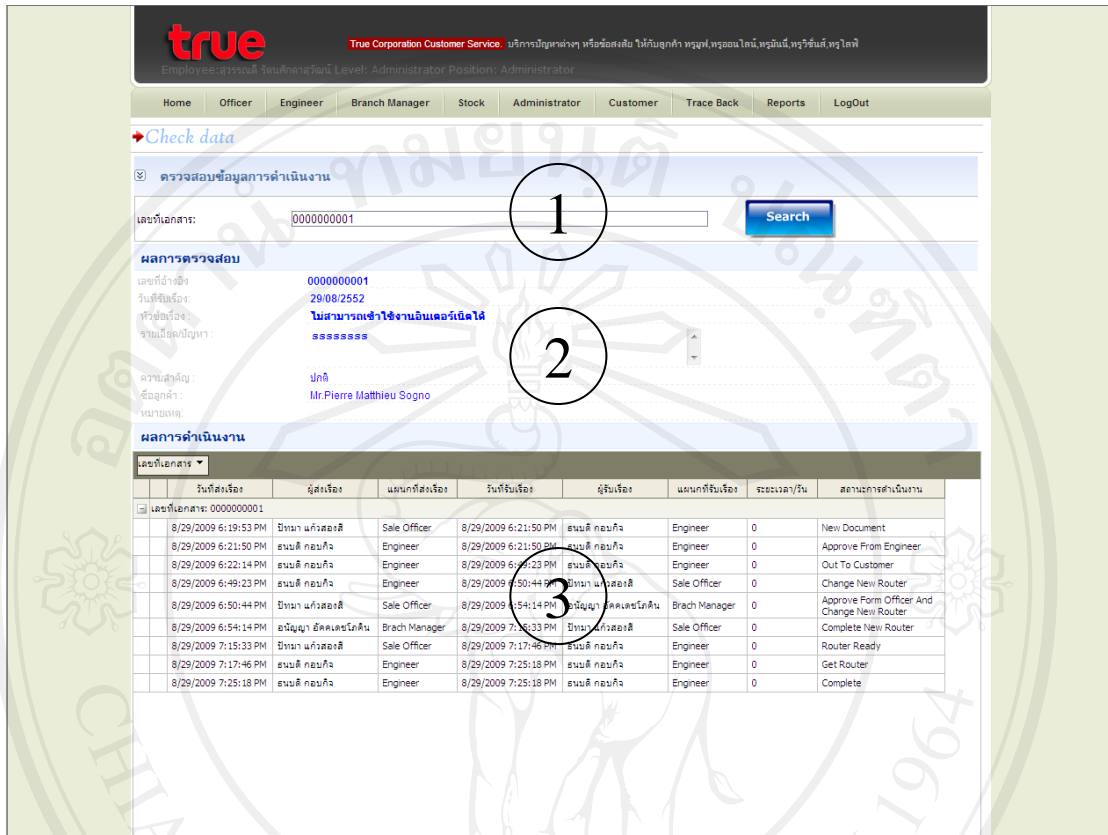
หมายเลข 1 ส่วนของการบันทึกวันที่ และผู้ที่ทำการบันทึกข้อมูล

หมายเลข 2 ส่วนของการกรอกข้อมูลรายละเอียดอุปกรณ์

หมายเลข 3 ปุ่มบันทึกข้อมูล

หมายเลข 4 ปุ่มปิดหน้าต่าง

ข.15 หน้าจอการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ



รูป ข.15 หน้าจอการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ

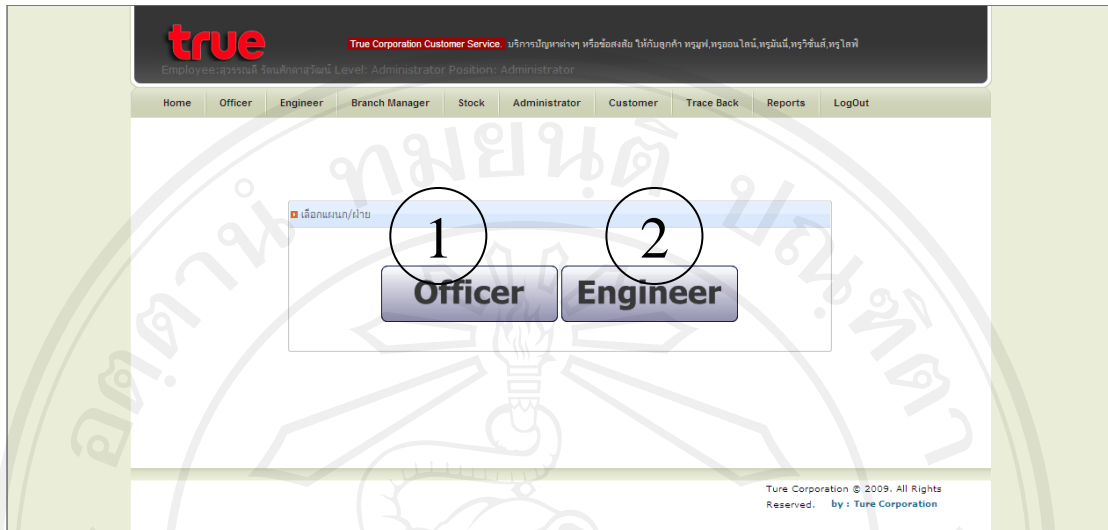
จากรูป ข.15 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

หมายเลข 1 ส่วนของการค้นหาเลขที่เอกสาร

หมายเลข 2 ส่วนของการแสดงรายละเอียดผลการตรวจสอบ

หมายเลข 3 ส่วนของการแสดงรายละเอียดผลการดำเนินงาน

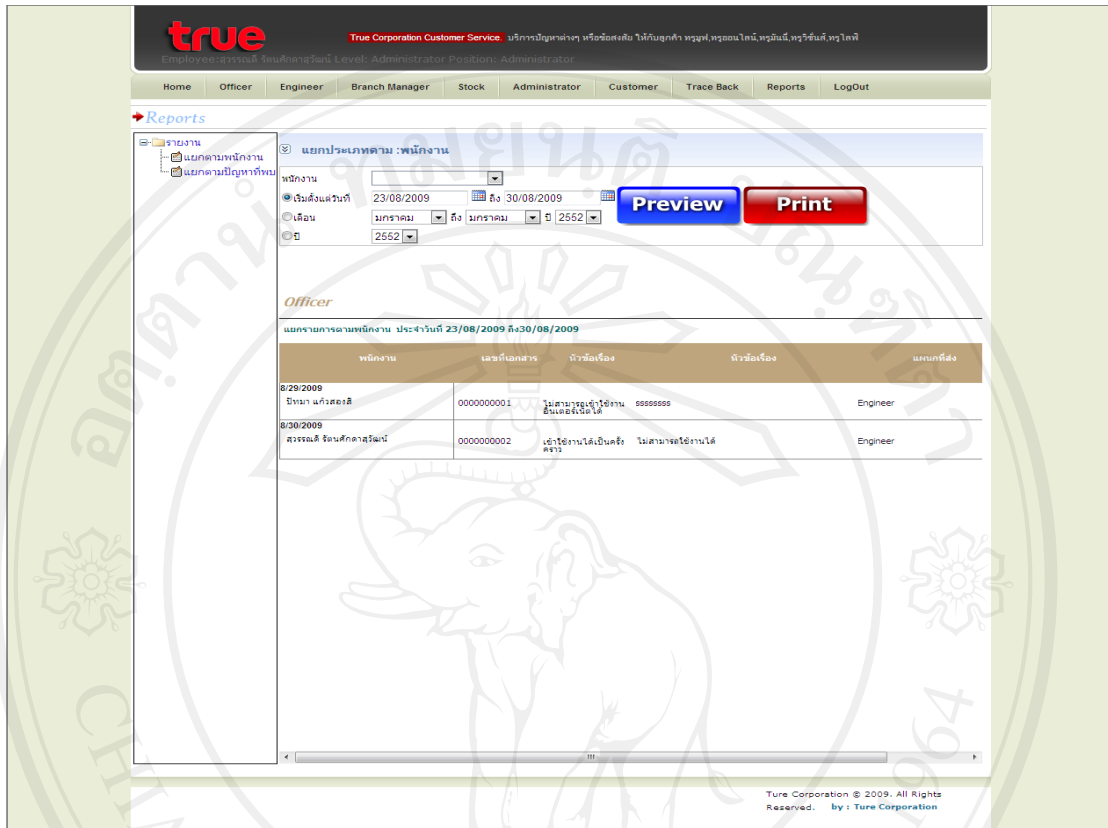
ข.16 หน้าจอแรกของการแสดงผลรายงาน



รูป ข.16 หน้าจอแรกของการแสดงผลรายงาน

จากรูป ข.16 อธิบายได้ดังนี้ หน้าจอแรกของการแสดงผลรายงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
 หมายเลข 1 รายงานในส่วนของ Officer เมื่อกดปุ่มจะปรากฏหน้าจอตั้งรูป ข.17
 หมายเลข 2 รายงานของส่วน Engineer เมื่อกดปุ่มจะปรากฏหน้าจอตั้งรูป ข.18

ข.17 หน้าจอการแสดงผลรายงานของ Officer



รูป ข.17 หน้าจอการแสดงผลรายงานของ Officer

ข.18 หน้าจอการแสดงผลรายงานของ Engineer

The screenshot shows a web browser window displaying a report for an Engineer. The page title is 'true True Corporation Customer Service'. The navigation menu includes Home, Officer, Engineer, Branch Manager, Stock, Administrator, Customer, Trace Back, Reports, and LogOut. The 'Reports' section is active, showing a sidebar with 'รายงาน' (Reports) and 'แยกประเภทตามปัญหา' (Separate by problem type). The main content area has filters for 'ปัญหา' (Problem), 'เริ่มตั้งแต่วันที่' (Start date), 'ถึง' (End date), 'เดือน' (Month), 'ปี' (Year), and 'ปี' (Year). The report title is 'Engineer' and the date range is 'แยกการตามปัญหา ประจำปีที่ 09/10/2552 ถึง 16/10/2552'. The table below shows the following data:

การแก้ไข	เลขที่เอกสาร	รายละเอียด	พนักงาน	สถานะ
แก้ปัญหาที่งาน	12/10/2009	0000000002	สาย Lan เสีย ใช้อุปกรณ์ยี่ห้อ Lan ใหม่ สามารถใช้งานได้ตามปกติ	สัญญา สิ้นสุด

At the bottom of the table, there is a link for 'รายการทั้งหมด' (All items) and a note 'หากปรับเปลี่ยนโปรด' (If you change, please).

รูป ข.18 หน้าจอการแสดงผลรายงานของ Engineer

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างรายงาน

PrintDate 12/9/2009

true
Officer Report

บริษัท true คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 18 อาคาร true ทรานส์ ส่วนพิเศษพิเศษ
แขวงวังใหม่บางเขน กรุงเทพมหานคร 10310

ชื่อลูกค้า	เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฝึกอบรม จากศค	เลขที่เอกสาร	0000000001
สาขา	เชียงใหม่	วันที่	09/12/2009
ที่อยู่ปัจจุบัน			
โทรศัพท์	074-244509/09-7363753	มือถือ	
หมายเลข	หมายเลข 3 ชั้นแล้ว		

รายละเอียด สถานะงาน Complete

ทำเรื่อง
ไม่สามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้

รายละเอียด
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้


ส่งใบส่งแผนก
Engineer

ประเภทงาน
ปกติ

ผู้จัดทำ _____ ผู้อนุมัติ _____ ชื่อลูกค้า _____
Date ____/____/____ Date ____/____/____ Date ____/____/____

รูป ค.1 รายงานของเจ้าหน้าที่ Office

PrintDate 12/9/2009



Engineer Report

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 18 อาคาร ทรู ทาวเวอร์ ถนนสีลมตากีโยค แขวงท่าช้าง เขตท่าช้าง กรุงเทพฯ 10310

ชื่อลูกค้า	เจ้าที่จอมพล วิทยาลัย จ.ส.ด.	เลขที่เอกสาร	000000001
สาขา	เชียงใหม่	วันที่	09/12/2009
		เอกสารอ้างอิง	000000001
ปัญหาที่เกิด			
เรื่อง	ไม่สามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้		
รายละเอียด	ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้		
ผู้รับเรื่อง	พี่นางสาว กัญญา		
การแก้ไข			
วิธีการแก้ไข	สถานะงาน Complete		
รายละเอียด	ปรับปรุณและซ่อมสายเคเบิล		
รายละเอียด	ปรับปรุณและซ่อมสายเคเบิล		
วันที่เริ่มปฏิบัติงาน	ดำเนินการระยะเวลา/วัน		
09/13/2009	2		

.....

ผู้ส่งทำ

Date

.....

ผู้รับใช้

Date

.....

ผู้ลูกค้า

Date

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

รูป ค.2 รายงานของเจ้าหน้าที่ Engineer

The screenshot shows a web application interface for True Corporation Customer Service. The user is logged in as an Administrator. The main menu includes Home, Officer, Engineer, Branch Manager, Stock, Administrator, Customer, Trace Back, Reports, and LogOut. The 'Reports' section is active, displaying a report titled 'แยกประเภทตาม พนักงาน' (Separate by Employee). The report filters are set to 'เริ่มตั้งแต่วันที่' (Start Date) 09/10/2552 and 'ถึง' (End Date) 16/10/2552. The report shows a list of tasks for the branch '12/10/2009 สิริ รัตนเมฆา'. Two tasks are listed, both with a status of 'Complete'.

พนักงาน	เลขที่เอกสาร	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	สถานะ
12/10/2009 สิริ รัตนเมฆา	000000001	ขอวิศวกรแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	ไขลูกค้า Reset Modem สามารถใช้งานได้ตามปกติ	Complete
12/10/2009 สิริ รัตนเมฆา	000000009	ขอวิศวกรแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	ไขลูกค้า Reset Modem สามารถใช้งานได้ตามปกติ	Complete

รูป ค.3 รายงาน Engineer แยกตามพนักงาน

หน้าแรก - Windows Internet Explorer
 http://localhost/Reports/ReportBy/Receipt.aspx?id=2

true True Corporation Customer Service บริการปัญหาต่างๆ หรือข้อสงสัย ให้บริการค่า ทรัพย์สิน, ทรูออนไลน์, ทรูมันนี่, ทรูวิชั่นส์, ทรูไลฟ์
 Employee: Administrator Level: Administrator Position: Administrator

Home Officer Engineer Branch Manager Stock Administrator Customer Trace Back Reports LogOut

Reports

แยกประเภทตาม ปัญหา

ปัญหา: [Dropdown]
 เริ่มตั้งแต่วันที่: 09/10/2552 ถึง: 16/10/2552
 เดือน: มกราคม ปี: 2552 ถึง: มกราคม ปี: 2552
 ปี: 2552

แสดงรายงาน พิมพ์

Engineer

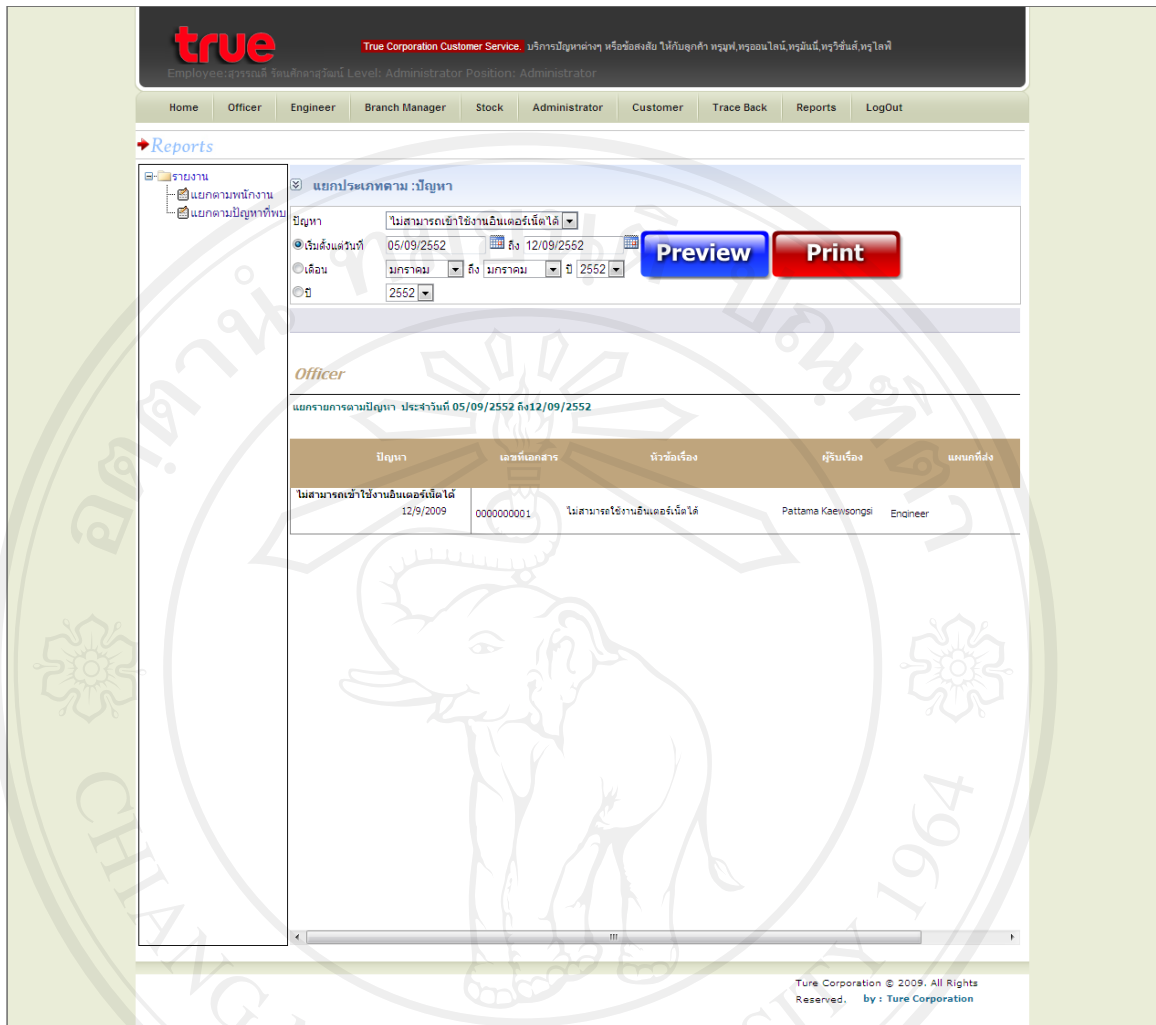
แยกรายการตามปัญหา ประจำวันที่ 09/10/2552 ถึง 16/10/2552

การแก้ไข	เลขที่เอกสาร	รายละเอียด	พนักงาน	สถานะ
แก้ปัญหาหน้างาน	12/10/2009	0000000002 สาย Lan เสีย ใช้ลูกข่ายเปลี่ยนสาย Lan ใหม่ สามารถใช้งานได้ตามปกติ	สัญญา อังแสง	Complete

ทำการเปลี่ยนแปลง

Done Local intranet | Protected Mode: Off 100%

รูป ค.4 รายงาน Engineer แยกตามวิธีการแก้ไขปัญหา



true True Corporation Customer Service. บริการปัญหาต่างๆ หรือข้อสงสัย ให้กับลูกค้า โทรฟรี, หรือออนไลน์, หรืออีเมล, หรือโซเชียลมีเดีย

Employee: เจ้าหน้าที่ ชั้นเทคนิค ระดับ: Administrator Position: Administrator

Home Officer Engineer Branch Manager Stock Administrator Customer Trace Back Reports LogOut

→ Reports

รายงาน

- แยกตามพนักงาน
- แยกตามปัญหาที่พบ

แยกประเภทตาม : ปัญหา

ปัญหา:

เริ่มตั้งแต่วันที่: ถึง:

เดือน: ถึง: ปี:

ปี:

Officer

แยกตามการตามปัญหา ประจำวันที่ 05/09/2552 ถึง 12/09/2552

ปัญหา	เลขที่เอกสาร	หัวข้อเรื่อง	ผู้รับเรื่อง	แผนกที่ส่ง
ไม่สามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ 12/9/2009	0000000001	ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้	Pattama Kaeiwongsi	Engineer

True Corporation © 2009. All Rights Reserved. by : True Corporation

รูป ค.5 รายงานของ Officer แยกตามปัญหาที่พบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

true True Corporation Customer Service. บริการปัญหาต่างๆ หรือข้อสงสัย เกี่ยวกับลูกค้า ทรูเน็ต, ทรูออนไลน์, ทรูซีดี, ทรูซีดี, ทรูไลฟ์

Employee: เซอร์จิน่า ชันนิกิตา สุวัฒน์ Level: Administrator Position: Administrator

Home Officer Engineer Branch Manager Stock Administrator Customer Trace Back Reports LogOut

Reports

แยกประเภทตาม : พนักงาน

พนักงาน: [Dropdown]

เริ่มตั้งแต่วันที่: 05/09/2552 ถึง: 12/09/2552 [Preview] [Print]

เดือน: มกราคม ถึง: มกราคม ปี: 2552

ปี: 2552

Officer

แยกการตามพนักงาน ประจำวันที่ 05/09/2552 ถึง 12/09/2552

พนักงาน	เลขที่เอกสาร	หัวข้อเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	แผนกที่ส่ง
12/9/2008 ยี่ชาน แก้วขอสลี	000000001	ไม่สามารถเข้าใช้งาน อินเทอร์เน็ตได้	ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้	Engineer

True Corporation © 2009. All Rights Reserved. by: True Corporation

รูป ค.6 รายงานของ Officer แยกตามพนักงาน

true True Corporation Customer Service. บริการปัญหาต่างๆ หรือข้อสงสัย ให้บริการลูกค้า ทั่วประเทศ, พhone โอน, ทรูเน็ต, ทรูซีดี, ทรูไอที
Employee: เสรฐภรณ์ ชันนิกิต ภูวรินทร์ Level: Administrator Position: Administrator

Home Officer Engineer Branch Manager Stock Administrator Customer Trace Back Reports LogOut

Reports

รายงาน
อุปกรณ์ที่ใช้งานได้
อุปกรณ์ที่ถูกใช้งาน

แยกประเภทตาม : อุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้

เริ่มตั้งแต่วันที่ 05/02/2552 ถึง 12/09/2552

เลือก มกราคม ถึง มกราคม 2552

Preview Print

Inventory Report

12/9/2009 11:28:01

By Category แยกรายการตามอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้ ประจำวันที่ 05/02/2552 ถึง 12/09/2552

ประเภท/กลุ่ม	รหัส	ชื่ออุปกรณ์	วันที่รับเข้า	หมายเหตุ
TrueModem	0013498B8468	0013498B8468	07/31/2009	
SEN-5551112	0013498B8120	0013498B8120	07/31/2009	
	001349D1BACE	001349D1BACE	07/31/2009	
	0013498B7FD0	0013498B7FD0	07/31/2009	
	001349DF9933	001349DF9933	07/31/2009	
	001349DF9C6C	001349DF9C6C	07/31/2009	
	001349DF94A8	001349DF94A8	07/31/2009	
	001349DF9100	001349DF9100	07/31/2009	
	001349DF9843	001349DF9843	07/31/2009	
	001349DF993C	001349DF993C	07/31/2009	
	001349EABC88	001349EABC88	07/31/2009	
	001349EABD3F	001349EABD3F	07/31/2009	
	001349EAB81A	001349EAB81A	07/31/2009	
	001349EABC82	001349EABC82	07/31/2009	
	001349EAB8C2	001349EAB8C2	07/31/2009	
	001349EAB703	001349EAB703	07/31/2009	
	001349EAB6FA	001349EAB6FA	07/31/2009	
	001349EAB6A6	001349EAB6A6	07/31/2009	
	001349EAB349	001349EAB349	07/31/2009	
	001349EAB3CA	001349EAB3CA	07/31/2009	

รวมทั้งหมด 19 รายการ

Ture Corporation © 2009. All Rights Reserved. by : Ture Corporation

รูป ค.7 รายงานของ Stock อุปกรณ์ใช้งานได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

true True Corporation Customer Service. บริการปัญหาต่างๆ หรือข้อสงสัย ปรึกษาลูกค้า หุ่นยนต์, เทรดออนไลน์, โทรทัศน์, โทรศัพท์, โทรโข่ง

Employee: สุพรรณดี ชื่นเกิด สุวัฒน์ Level: Administrator Position: Administrator

Home Officer Engineer Branch Manager Stock Administrator Customer Trace Back Reports LogOut

Reports

รายงาน

แยกประเภทตาม : อุปกรณ์ที่เบิกใช้งานแล้ว

เริ่มตั้งแต่วันที่ 05/09/2552 ถึง 12/09/2552

เดือน มกราคม ถึง มกราคม 2552

ปี 2552

Preview Print

Inventory Report

12/9/2009 11:28:54

By Category แยกรายการตามอุปกรณ์ที่เบิกใช้งานแล้ว ประจำวันที่ 05/09/2552 ถึง 12/09/2552

ประเภท/กลุ่ม	รหัส	ชื่ออุปกรณ์	วันที่รับเข้า	วันที่เบิกใช้	พนักงาน
TrueModem SEN-5551112	001349688120	001349688120	07/31/2009	09/07/2009	อนัญญา อัครเศ...

True Corporation © 2009. All Rights Reserved. by : True Corporation

รูป ค.8 รายงานของ Stock อุปกรณ์ถูกใช้งานแล้ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การใช้งาน โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด สาขาจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบผลของการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด สาขาจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความซึ่งตรงกับระดับตำแหน่งงานของท่าน

ตามความเป็นจริง

เจ้าหน้าที่เอกสาร

พนักงานฝ่ายผลิต

หัวหน้างาน

เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ

เจ้าหน้าที่ควบคุมการผลิต

วิศวกรการผลิต

ผู้จัดการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรม					
2. ความรวดเร็วในการทำงานของโปรแกรม					
3. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ใน ส่วนงานอื่นๆได้					
4. ความสะดวกต่อการใช้งาน					
5. ช่วยลดขั้นตอนของการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ					
6. การจัดวางเครื่องมือการใช้งาน โปรแกรมบนจอภาพ					
7. คู่มือการใช้งานโปรแกรมมีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้ งาน					
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานต่างๆ					
9. ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
10. สามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจในด้านการ บริหารต่อไป					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ

รายละเอียดรหัสข้อมูล

เพื่อใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต

จำกัด

1. การออกแบบรหัสข้อมูลเงื่อนไขของปัญหา (ConditionID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
2. การออกแบบรหัสข้อมูลลูกค้า (Cus_Code) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
3. การออกแบบรหัสข้อมูลสถานะของลูกค้า (StatusID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
4. การออกแบบรหัสข้อมูลแผนก (Depart_ID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
5. การออกแบบรหัสข้อมูลพนักงาน (Emp_Code) ใช้อักขระ 13 ตัวเป็นหมายเลขลำดับตามเลขที่บัตรประชาชน
6. การออกแบบรหัสข้อมูลประเภทของการ Error(ErrorID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
7. การออกแบบรหัสข้อมูลประเภทรุ่นของโมเด็ม (GenerationID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
8. การออกแบบรหัสข้อมูลอุปกรณ์ (ItemID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
9. การออกแบบรหัสข้อมูลปัญหา (Case_ID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
10. การออกแบบรหัสข้อมูลเอกสารรับแจ้งปัญหา (JobCode) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ
11. การออกแบบรหัสข้อมูลเอกสารรายละเอียดรับแจ้งปัญหา (JobID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

12. การออกแบบรหัสข้อมูลสถานะ(Status_ID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

13. การออกแบบรหัสข้อมูลระดับ (Level_ID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

14. การออกแบบรหัสข้อมูลตำแหน่ง (Position_ID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

15. การออกแบบรหัสข้อมูลโปรโมชัน (PromotionID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

16. การออกแบบรหัสข้อมูลจังหวัด (ProvinceID) ใช้อักขระ 2 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

1 หมายถึง กาญจนบุรี

28 หมายถึง พะเยา

2 หมายถึง กรุงเทพฯ

29 หมายถึง แพร่

3 หมายถึง กระบี่

30 หมายถึง ภูเก็ต

4 หมายถึง กำแพงเพชร

31 หมายถึง มุกดาหาร

5 หมายถึง กาฬสินธุ์

32 หมายถึง แม่ฮ่องสอน

6 หมายถึง ขอนแก่น

33 หมายถึง มหาสารคาม

7 หมายถึง จันทบุรี

34 หมายถึง ยะลา

8 หมายถึง ฉะเชิงเทรา

35 หมายถึง ยโสธร

9 หมายถึง ชัยนาท

36 หมายถึง ระนอง

10 หมายถึง ชุมพร

37 หมายถึง ราชบุรี

11 หมายถึง ชัยภูมิ

38 หมายถึง ระยอง

12 หมายถึง เชียงใหม่

39 หมายถึง ร้อยเอ็ด

13 หมายถึง เชียงราย

40 หมายถึง ลพบุรี

14 หมายถึง ชลบุรี

41 หมายถึง ลำปาง

15 หมายถึง ตาก

42 หมายถึง ลำพูน

16 หมายถึง ตรัง

43 หมายถึง เลย

17 หมายถึง ตราด

44 หมายถึง ศรีสะเกษ

18 หมายถึง นครสวรรค์

45 หมายถึง สระแก้ว

19 หมายถึง นครปฐม

46 หมายถึง สงขลา

20 หมายถึง นนทบุรี

47 หมายถึง สมุทรสาคร

21 หมายถึง น่าน	48 หมายถึง สตูล
22 หมายถึง หนองบัวลำภู	49 หมายถึง สุโขทัย
23 หมายถึง นครพนม	50 หมายถึง สุราษฎร์ธานี
24 หมายถึง นครนายก	51 หมายถึง สกลนคร
25 หมายถึง นครราชสีมา	52 หมายถึง สระบุรี
26 หมายถึง นครศรีธรรมราช	53 หมายถึง สมุทรปราการ
27 หมายถึง นครราชสีมา	54 หมายถึง สุพรรณบุรี
55 หมายถึง บุรีรัมย์	66 หมายถึง สุรินทร์
56 หมายถึง ประจวบคีรีขันธ์	67 หมายถึง สมุทรสงคราม
57 หมายถึง ปัตตานี	68 หมายถึง สิงห์บุรี
58 หมายถึง ปทุมธานี	69 หมายถึง หนองคาย
59 หมายถึง ปราจีนบุรี	70 หมายถึง อำนาจเจริญ
60 หมายถึง พังงา	71 หมายถึง อุตรธานี
61 หมายถึง พิจิตร	72 หมายถึง อุตรดิตถ์
62 หมายถึง เพชรบุรี	73 หมายถึง อ่างทอง
63 หมายถึง พิษณุโลก	74 หมายถึง อุทัยธานี
64 หมายถึง พัทลุง	75 หมายถึง อุบลราชธานี
65 หมายถึง เพชรบูรณ์	76 หมายถึง อุรุษยา

17. การออกแบบรหัสข้อมูลเอกสารการแก้ปัญหา (Rec_Code) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

18. การออกแบบรหัสข้อมูลวิธีการแก้ปัญหา (SolveTypeID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

19. การออกแบบรหัสข้อมูลยี่ห้อ (TrademarkID) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

20. การออกแบบรหัสการล็อกอินเข้าสู่ระบบ (Emp_Code) ใช้อักขระ 3 ตัวเป็นหมายเลขลำดับที่สร้างขึ้นมาแบบอัตโนมัติโดยระบบ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายศรายุทธ ปัญญารักษา
วัน เดือน ปีเกิด	27 ธันวาคม 2526
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน พนักงานขาย บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด พ.ศ. 2548 – 2550 โปรแกรมเมอร์ บริษัท เลิศวสิน (2002) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved