



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### คู่มือการติดตั้ง

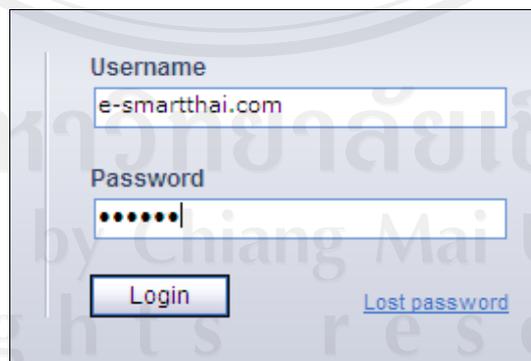
การติดตั้งระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี -สมารถโซลูชั่น จำกัด ในส่วนของเซิร์ฟเวอร์ จะเป็น เซิร์ฟเวอร์ ที่ติดตั้งเว็บไซต์ของทางบริษัท ที่ได้ทำการเช่าพื้นที่จาก บริษัทที่ให้บริการเช่าโฮสต์อยู่แล้ว ดังนั้นจะลดขั้นตอนในการติดตั้งโปรแกรม ฐานข้อมูล มายเอสคิวแอล และการติดตั้ง เซิร์ฟเวอร์ เพื่อทำการสร้างระบบครั้งแรก โดยที่งานด้านการติดตั้งระบบสามารถแบ่งเป็นส่วน ๆ ดังนี้

- 1) การจัดสร้างฐานข้อมูล
- 2) การสำรองฐานข้อมูล
- 3) การนำฐานข้อมูลสำรองเข้าสู่ระบบ
- 4) การโอนข้อมูลโปรแกรม เข้าสู่โฮสต์

#### ก.1 การจัดสร้างฐานข้อมูล

สร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการเก็บและเรียกใช้ข้อมูลทั้งหมด ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างฐานข้อมูลดังนี้

- 1) ทำการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์ เพื่อการจัดสร้างฐานข้อมูล ทำการป้อนข้อมูล Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ



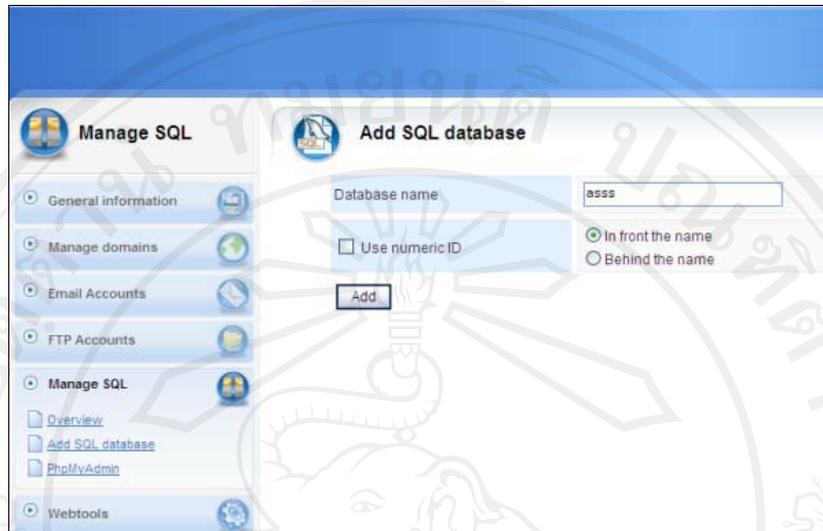
Username  
e-smarthai.com

Password  
●●●●●●

Login [Lost password](#)

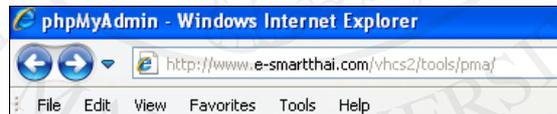
รูป ก.1 การเข้าสู่ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์

2) ทำการสร้างฐานข้อมูล เมื่อเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์ได้แล้ว จึงเลือกเมนู Manage SQL เพื่อทำการจัดสร้างฐานข้อมูลชื่อ “asss”



รูป ก.2 การจัดสร้างฐานข้อมูล

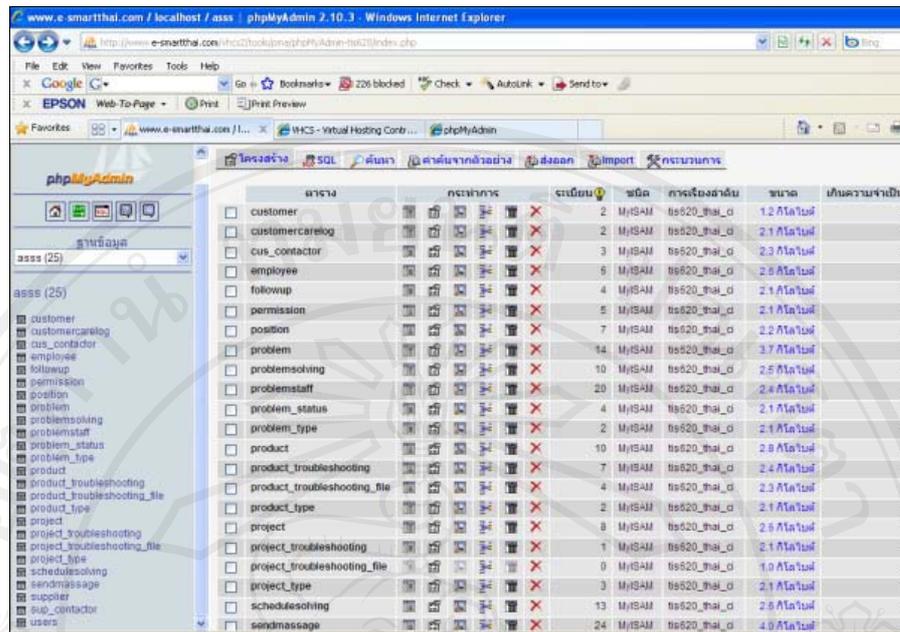
3) หลังจากที่ทำกรจัดสร้างฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะต้องเข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม “PhpMyAdmin” เพื่อทำการจัดสร้างตารางฐานข้อมูลตามการออกแบบ



รูป ก.3 การเข้าสู่ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล “PhpMyAdmin”



รูป ก.4 ระบบการตรวจสอบการใช้งาน “PhpMyAdmin”



รูป ก.5 หน้าจอเมื่อทำการสร้างฐานข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว

## ก.2 การสำรองฐานข้อมูล

เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลสูญหายจึงต้องทำการสำรองข้อมูลเป็นระยะ โดยมีขั้นตอนในการสำรองฐานข้อมูลดังนี้

การสำรองข้อมูลโดยใช้ PhpMyAdmin

- 1) เข้าสู่ระบบการจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวเอล โดยใช้โปรแกรม PhpMyAdmin ตามข้อ

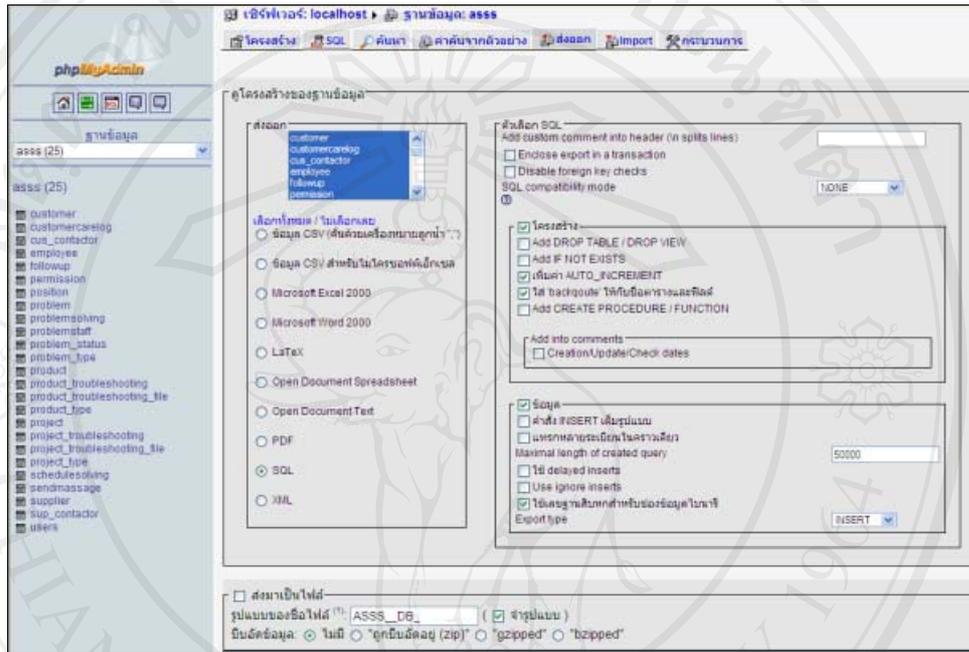
ก.1

- 2) ทำการเลือกเมนู “ส่งออก” ดังแสดงตามรูป ก.6

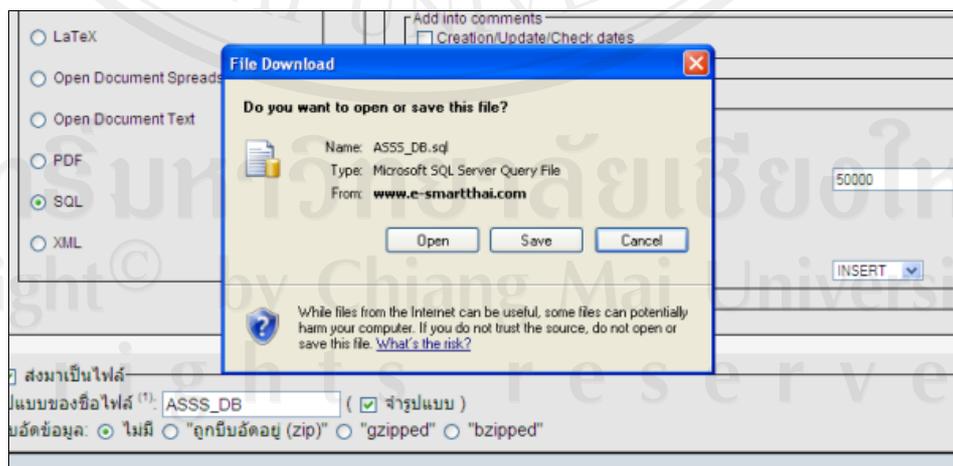


รูป ก.6 การเลือกเมนู “ส่งออก”

3) ระบบจะทำการเลือกฐานข้อมูลทั้งหมดให้อยู่แล้ว ทำการพิมพ์ชื่อไฟล์สำรองข้อมูลเป็น “ASSS\_DB” แล้วทำการกดบันทึกข้อมูล ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลให้ดังรูป ก.7 และ ก.8



รูป ก.7 เมนูส่งออก



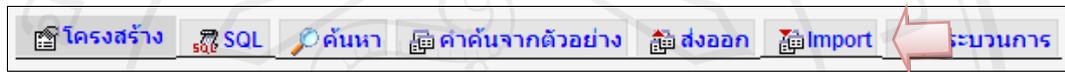
รูป ก.8 การบันทึกไฟล์ฐานข้อมูลสำรอง

### ก.3 การนำฐานข้อมูลสำรองเข้าสู่ระบบ

เมื่อระบบฐานข้อมูลใช้งานไม่ได้หรือเกิดการเสียหายจนต้องทำการสร้างขึ้นมาใหม่ การนำเอาข้อมูลที่สำรองกลับมาใช้จะมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

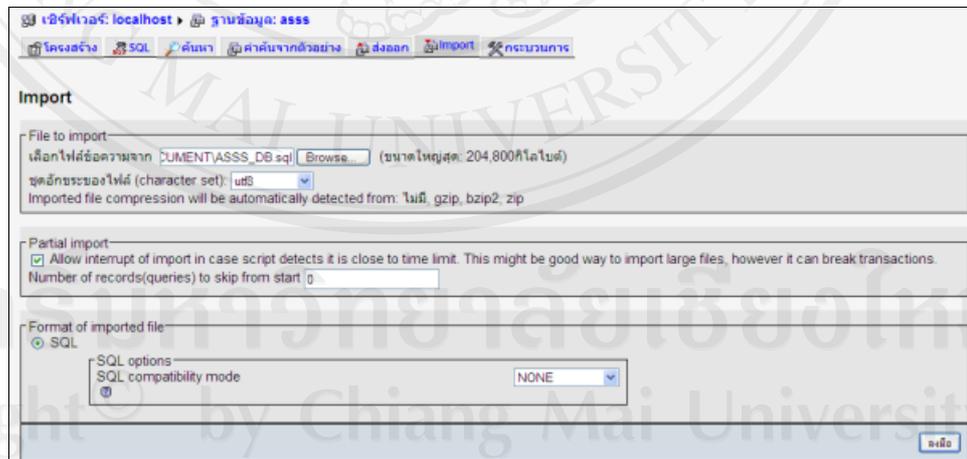
การนำฐานข้อมูลสำรองเข้าสู่ระบบโดยใช้ PhpMyAdmin

- 1) เข้าสู่ระบบการจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล โดยใช้โปรแกรม PhpMyAdmin ตามข้อ ก.1
- 2) ทำการเลือกเมนู “Import” ดังแสดงตามรูป ก.9



รูป ก.9 การเลือกเมนู “ส่งออก”

- 3) ทำการเลือกไฟล์สำรองฐานข้อมูล ที่ได้ทำการสำรองไว้แล้ว จากนั้นก็ทำการกดปุ่ม “ลงมือ” เพิ่มทำการจัดสร้างฐานข้อมูลระบบใหม่

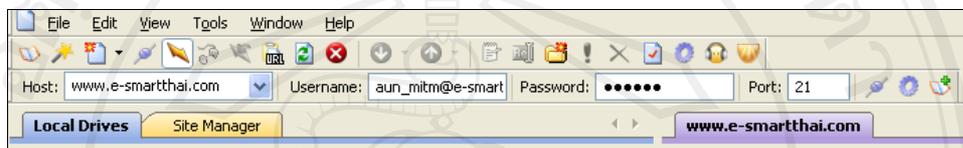


รูป ก.10 การนำฐานข้อมูลสำรองเข้าสู่ระบบ

#### ก.4 การโอนข้อมูลเข้าโปรแกรมเข้าสู่โฮสต์

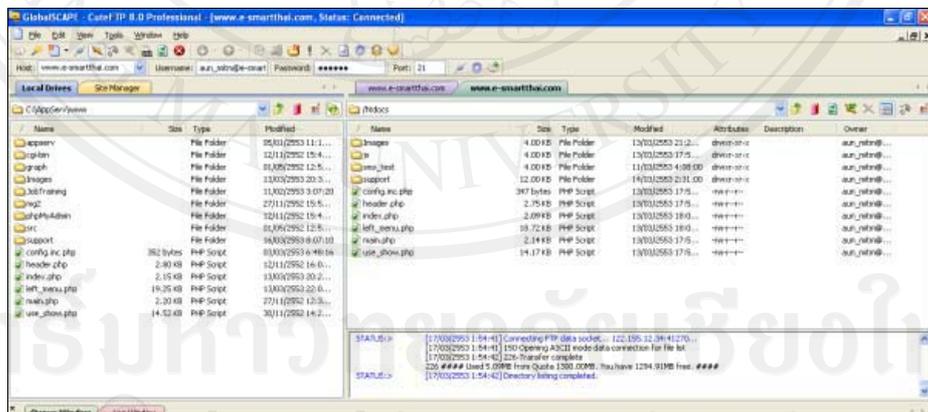
การโอนข้อมูลเข้าสู่โฮสต์ เพื่อให้ระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด สามารถทำงานได้บนระบบอินเทอร์เน็ต โดยการโอนข้อมูลจะต้องมีโปรแกรมสำหรับช่วยเหลือในการโอนข้อมูล ผู้ศึกษาได้เลือกใช้โปรแกรม CuteFTP ช่วยในการโอนข้อมูลโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 1) ทำการป้อนข้อมูล username และ password สำหรับการโอนข้อมูล ดังแสดงในรูป ก.11



รูป ก.11 การเชื่อมต่อ FTP ต่อเพื่อโอนข้อมูล

- 2) ทำการโอนข้อมูลหลังจากทำการเชื่อมต่อสำเร็จ ซึ่งวิธีการเหมือนกับการคัดลอกข้อมูลระหว่างโฟลเดอร์ โดยที่ที่เก็บข้อมูลที่โฮสต์จะอยู่ที่ "htdocs" ดังแสดงตามรูป ก.12

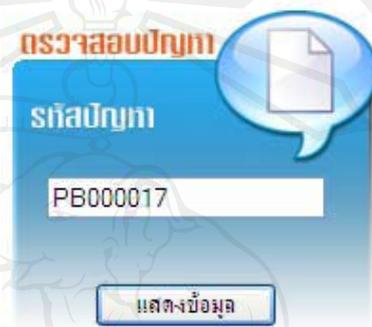


รูป ก.12 การโอนข้อมูลเข้าสู่โฮสต์



หลังจากสามารถเข้าสู่เว็บของบริษัท ฯ แล้วจะปรากฏหน้าแรกของเว็บไซค์บริษัท ฯ โดยมี ส่วนประกอบ 2 ส่วนที่สามารถใช้งานสำหรับ ระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ท โซลูชั่น จำกัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ส่วนที่ 1 ส่วนการตรวจสอบปัญหา สำหรับลูกค้าของทางบริษัท ฯ ที่ได้รับรหัส การรับแจ้งแก้ปัญหาจากทางบริษัท ฯ สามารถนำเอารหัสที่ได้รับมาใส่ในช่องรับรหัส แล้วทำการ กดค้นหา เพื่อแสดงสถานะของปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง ณ ปัจจุบัน ดังแสดงในรูป ข.3 และ ข.4



รูป ข.3 การตรวจสอบสถานะปัญหาลูกค้า

ระบบติดตามการแก้ไขปัญหาลูกค้า	
หมายเลขปัญหา	PB000017
ปัญหาที่แจ้ง	Bioclock III ไม่สามารถทำการเชื่อมต่อกับโปรแกรม payroll ได้
วันที่นัดแก้ปัญหา	2553-03-30
สถานะการแก้ปัญหา	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ปัญหา
ผู้รับผิดชอบแก้ปัญหา	พงษ์พันธ์ , วสุ

ปิดหน้าจอ

PROBLEM TRACKING SYSTEM

รูป ข.4 ผลการตรวจสอบการดำเนินการแก้ปัญหาโดยลูกค้า

2) ส่วนที่ 2 จุดเชื่อมโยงเพื่อเข้าสู่ระบบระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย โดยทำการคลิกรูป ข.5 เพื่อเข้าสู่หน้าแรกของระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับบริษัท อี-สมาร์ท โซลูชั่น จำกัด



รูป ข.5 จุดเชื่อมโยงเพื่อเข้าสู่ระบบระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย

### 1.2 การเข้าสู่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน เข้าสู่ระบบ

หน้าแรกสำหรับการเข้าสู่ระบบต้องทำการป้อนชื่อผู้ใช้งานในระบบ และรหัสผ่าน เพื่อทำการตรวจสอบสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ดังแสดงในรูป ข.6

รูป ข.6 หน้าแรกสำหรับการเข้าสู่ระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย

ในกรณีที่การใช้งานทำการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน หรือรหัสผ่านไม่ถูกต้องระบบ จะทำการแจ้งเตือนข้อความดังกล่าวในรูป ข.7



รูป ข.7 การแจ้งเตือนเมื่อทำการป้อนข้อมูลผู้ใช้งานหรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง

## 2. หน้าใช้งานแรกของระบบ (Home)

เมื่อทำการตรวจสอบการชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านถูกต้องก็สามารถเข้ามาดูหน้าใช้งานแรกของระบบ โดยจะทำการแบ่งออกเป็นสองรูปแบบ คือ หน้าแรกสำหรับผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานอื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 หน้าใช้งานแรกสำหรับผู้ดูแลระบบ

จากการออกแบบระบบผู้ดูแลระบบจะทำหน้าที่เฉพาะการเพิ่มและแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบเท่านั้น โดยเมื่อทำการเข้าสู่ระบบแล้วชื่อผู้ใช้งาน และรหัสถูกต้อง ระบบจะแสดงดังรูป ข.8



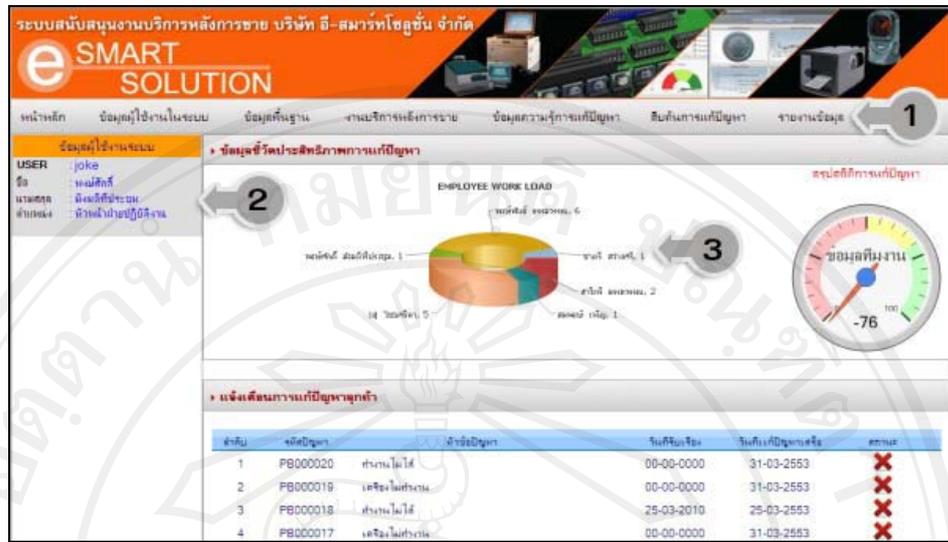
รูป ข.8 หน้าใช้งานสำหรับผู้ที่ใช้ระบบ โดยสิทธิ์ผู้ดูแลระบบ

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูหลัก จะสามารถใช้งานได้เฉพาะเมนูข้อมูลผู้ใช้งานในระบบเท่านั้น
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน จะทำการแสดงข้อมูลผู้ที่กำลังใช้งานระบบอยู่ โดยจะแสดงข้อมูล USER ชื่อและนามสกุลผู้ใช้งาน และตำแหน่งในบริษัท ฯ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนแสดงข้อมูลสรุป จะทำการแสดงข้อมูลสถิติการแก้ปัญหาของพนักงานในบริษัท ฯ

## 2.2 หน้าใช้งานแรกสำหรับผู้เข้าระบบอื่น ๆ

หน้าใช้งานแรกสำหรับผู้เข้าระบบอื่น ๆ ก็จะคล้ายกับผู้ดูแลระบบ แต่เมนูการใช้งานจะมีมากกว่าเนื่องจากความรับผิดชอบต่อการทำงานมีมากกว่าในระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย ดังแสดงในรูป ข.9



รูป ข.9 หน้าใช้งานสำหรับผู้ที่ใช้ระบบโดยสิทธิ์ผู้ใช้งานอื่น ๆ

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

(1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูหลัก จะสามารถใช้งานเมนู ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ ข้อมูลพื้นฐาน งานบริการหลังการขาย ข้อมูลความรู้การแก้ปัญหา สืบค้นการแก้ปัญหา รายงาน ข้อมูล และออกจากระบบ

(2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน จะทำการแสดงข้อมูลผู้ที่กำลังใช้งานระบบอยู่ โดยจะแสดงข้อมูล USER ชื่อและนามสกุลผู้ใช้งาน และตำแหน่งในบริษัท ฯ

(3) ส่วนที่ 3 ส่วนแสดงข้อมูลสรุป จะทำการแสดงข้อมูลสถิติการแก้ปัญหาของพนักงานในบริษัท ฯ

### 3. เมนูข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

เมนูผู้ใช้งานในระบบจะทำการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มผู้ใช้งาน คือ สำหรับผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานอื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 3.1 เมนูข้อมูลผู้ใช้งานระบบ สำหรับผู้ดูแลระบบ

เมื่อทำการเข้าระบบโดยชื่อผู้ใช้งานเป็นของผู้ดูแลระบบ และทำการเลือกเมนูข้อมูลผู้ใช้งานระบบจะสามารถแสดงผลดังรูป ข.10

ลำดับ	ชื่อพนักงาน	ชื่อเข้าใช้งาน	นามสกุล	สิทธิ์การใช้งาน	วันเข้าใช้ระบบ	วันหมดอายุ	สถานะ	แก้ไข
1	ES556	root	พจนพิบูลย์	ผู้ดูแลระบบ	2010-02-24	09:02:00	ปกติ	
2	ES559	eswitree	คำทวี	ผู้ดูแลระบบ		00:00:00	ปกติ	
3	ES574	decha	เดชา	ฝ่ายอำนวยการ		00:00:00	ปกติ	
4	ES575	joke	พจนพิบูลย์	ฝ่ายอำนวยการ		00:00:00	ปกติ	
5	MK00000001	wasu	วสุ	ฝ่ายอำนวยการ		00:00:00	ปกติ	

รูป ข.10 หน้าใช้งานข้อมูลผู้ใช้งานระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูหลัก จะสามารถใช้งานได้เฉพาะเมนูข้อมูลผู้ใช้งานในระบบเท่านั้น
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน จะทำการแสดงข้อมูลผู้ที่กำลังใช้งานระบบอยู่ โดยจะแสดงข้อมูล USER ชื่อและนามสกุลผู้ใช้งาน และตำแหน่งในบริษัท ฯ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนแสดงเมนูย่อยของเมนูผู้ใช้งานในระบบ จะประกอบไปด้วย เมนูข้อมูลผู้ใช้งานระบบ และเมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนแสดงรายการข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ
- (5) ส่วนที่ 5 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ
- (6) ส่วนที่ 6 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

1) เมนูย่อยข้อมูลผู้ใช้งานระบบ การเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

เมื่อทำการเลือกการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ จะเข้าสู่หน้าเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ โดยผู้ดูแลระบบจะทำการเลือกพนักงานที่ต้องการเพิ่มข้อมูล เลือกสิทธิ์ของการใช้งานในระบบ ทำการป้อนชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านผู้ใช้งานระบบให้ถูกต้อง แล้วทำการบันทึกข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.11

รูป ข.11 หน้าใช้งานย่อยเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

2) เมนูย่อยข้อมูลผู้ใช้งานระบบ การแก้ไข และลบ ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ จะเข้าสู่หน้าแก้ไขผู้ใช้งานในระบบ โดยผู้ดูแลระบบจะทำการเลือกทำการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการแล้วทำการกดบันทึกหรือกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.12



รูป ข.12 หน้าใช้งานย่อยแก้ไขและลบข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

### 3) เมนูย่อยข้อมูลผู้ใช้งานระบบ การเปลี่ยนรหัสผ่าน

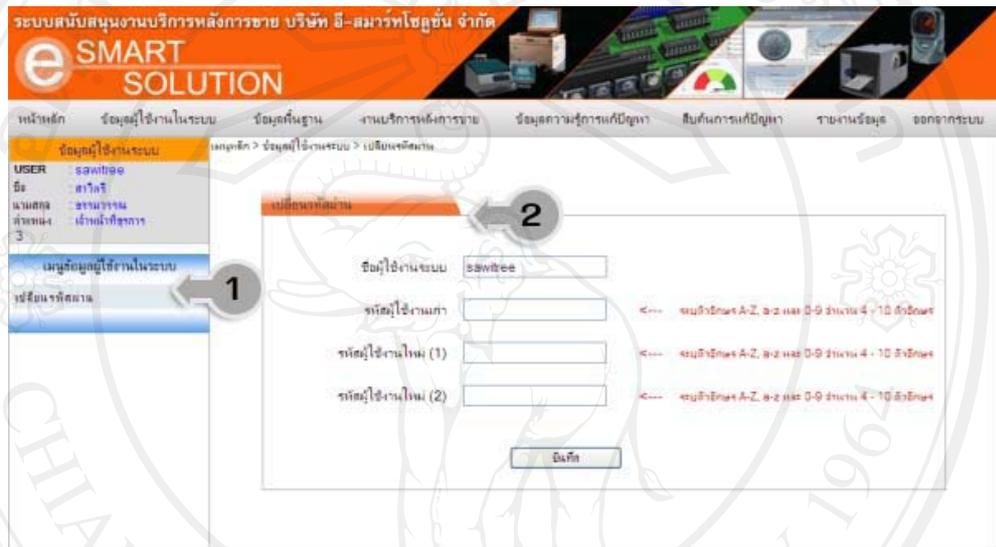
จะใช้สำหรับทำการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้ใช้งานที่กำลังใช้งานระบบอยู่ โดยทำการป้อนรหัสเก่า และทำการยืนยันรหัสใหม่สองครั้งเหมือนการเปลี่ยนรหัสในระบบทั่วไป โดยสามารถแสดงในรูป ข.13



รูป ข.13 หน้าใช้งานย่อยข้อมูลผู้ใช้งานระบบ การเปลี่ยนรหัสผ่าน สำหรับผู้ดูแลระบบ

### 3.2 เมนูข้อมูลผู้ใช้งานระบบ สำหรับผู้เข้าระบบอื่น ๆ

เมนูข้อมูลผู้ใช้งานระบบ สำหรับผู้เข้าระบบอื่น ๆ จะทำหน้าที่อย่างเดียวคือการเปลี่ยนรหัสผ่านเท่านั้น วิธีการใช้งานงานเหมือนกับข้อ 3.1.3 โดยรายละเอียดเมนู สามารถแสดงดังรูปที่ ข.14



รูป ข.14 หน้าใช้งานย่อยข้อมูลผู้ใช้งานระบบ การเปลี่ยนรหัสผ่าน สำหรับผู้เข้าระบบอื่น ๆ

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยเปลี่ยนรหัสผ่าน
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนข้อมูลการเปลี่ยนรหัสผ่าน ของผู้เข้าระบบในขณะนั้น

#### 4. เมนูข้อมูลพื้นฐาน

เมนูข้อมูลพื้นฐานจะเป็นเมนูที่ใช้สำหรับการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับใช้งานในระบบ โดยที่ข้อมูลทั้งหมดนี้ เจ้าหน้าที่ธุรการ จะมีหน้าที่ในการบันทึกและแก้ไขข้อมูล จากรูปที่ ข.15



รูป ข.15 หน้าใช้งานเมนูพื้นฐานระบบ

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูหลัก เมนูข้อมูลพื้นฐาน
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน จะทำการแสดงข้อมูลผู้ที่กำลังใช้งานระบบอยู่ โดยจะแสดงข้อมูล USER ชื่อและนามสกุลผู้ใช้งาน และตำแหน่งในบริษัท ฯ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนแสดงเมนูย่อยข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลสินค้า ข้อมูลโครงการ ข้อมูลประเภทสินค้า ข้อมูลประเภทโครงการ และข้อมูลประเภทปัญหา
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนแสดงกราฟิกความสัมพันธ์ของข้อมูลในระบบข้อมูล

พื้นฐาน

#### 4.1 เมนูข้อมูลพนักงาน

จะทำหน้าที่ในการจัดการข้อมูลพนักงานในบริษัท ฯ สามารถแสดงในรูป ข.

15

ลำดับ	รหัสพนักงาน	ชื่อ	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์มือถือ	วันที่รับงาน	สถานะ	แก้ไข
1	E8558	พนง.พี.พี	ช่างบรรจุ	053-558509	0846166404	2546-12-01	ปกติ	
	E8559	สาโรจน์	ช่างบรรจุ	053-558209	0986754321	2547-02-15	ปกติ	
	E8574	เฉษา	ช่างบรรจุ	053-558209	0897654563	2550-01-14	ปกติ	
4	E8575	พนง.พี.พี	ช่างบรรจุ	053-558786	0813456781	2551-07-01	ปกติ	
5	MK00000001	สุ	ช่างบรรจุ	053-351743	0457841212	2553-01-01	ปกติ	

รูป ข.16 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลพนักงาน

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลพนักงาน
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงข้อมูลรายการพนักงานในบริษัท ฯ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

##### 1) เมนูย่อยข้อมูลพนักงาน ส่วนการเพิ่มข้อมูลพนักงาน

เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลพนักงาน จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูลพนักงาน การเพิ่มข้อมูลพนักงานจะต้องทำการเพิ่ม ข้อมูลรหัสพนักงาน ข้อมูลค่านำหน้าชื่อ ข้อมูลชื่อนามสกุลพนักงาน ตำแหน่ง ข้อมูลที่อยู่ ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลมือถือ วันที่เริ่มเข้าทำงาน และสถานการณทำงาน ดังแสดงในรูป ข.17แล้วทำการบันทึกข้อมูล

เพิ่มข้อมูลพนักงาน

รูปถ่าย

ตำแหน่ง

ชื่อ  นามสกุล

ตำแหน่ง

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์  มือถือ

วันถึงเลิกจ้าง

สถานะพนักงาน

หมายเหตุ \* ข้อมูลนี้จะส่งทำการบันทึก

รูป ข.17 หน้าใช้งานเมนูย่อยการเพิ่มข้อมูลพนักงาน

2) เมนูย่อยข้อมูลพนักงาน ส่วนการแก้ไขและลบข้อมูลพนักงาน

เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลพนักงาน จะเข้าสู่หน้าแก้ไขแก้ไขข้อมูลพนักงาน การแก้ไขทำการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก เพื่อทำการบันทึกข้อมูลที่แก้ไข หรือกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.18

หน้าโฮมของพนักงาน

รูปถ่ายพนักงาน

รหัสพนักงาน: AD0000001 \* ปากท: Browse

ตำแหน่ง: นาย

ชื่อ: นายสมศักดิ์ \* นามสกุล: นายสมชาย

ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่อาวุโส

ที่อยู่: 32/1 หมู่ 8 ตำบล อุโมงค์ อำเภอ เมือง จังหวัด ลำพูน 51150

เบอร์โทรศัพท์: 053558509 \* มือถือ: 0846166404 \*

วันที่เข้าทำงาน: 2004-12-01

สถานะพนักงาน: พนักงานปกติ

หมายเหตุ: \* ข้อมูลที่ถือเป็นการบันทึก

บันทึก    ลบข้อมูล

รูป ข.18 หน้าใช้งานเมนูย่อยการแก้ไขและลบข้อมูลพนักงาน

#### 4.2 เมนูผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

มีหน้าที่ในการเก็บข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้รับเหมา และยังทำการเก็บข้อมูลผู้ติดต่อของผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้รับเหมาด้วย รายละเอียดสามารถแสดงในรูป ข.19

ระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด

e SMART SOLUTION

หน้าหลัก    ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ    ข้อมูลพื้นฐาน    งานบริการหลังการขาย    ข้อมูลการบริการปัญหา    ขั้นตอนการแก้ปัญหา    รายงานข้อมูล    ออกจากระบบ

ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

เมนูข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

ลำดับ	ชื่อ	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทรสาร	อีเมล	เว็บไซต์	ประเภท	แก้ไข	ผู้ติดต่อ
1	SPD00001	บริษัท อีพلاسแอนด์ ลู่อายเทคเนจ จำกัด	053098723	09836422	sale@cppluspack.com	www.cppluspack			
2	SPD00002	บริษัท อีทีเค	053098723	09836422	sale@etec.com	www.etec.com			
	000004	บริษัท อีทีเค เอ็นจิเนียจ จำกัด	053-98765	053-98765	eme_eng@gmail.com				

รูป ข.19 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงรายการข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา
- (5) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อของผู้จำหน่ายสินค้า/

ผู้รับเหมา

- 4) เมนูย่อยข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา ส่วนการเพิ่มข้อมูลผู้จำหน่าย  
สินค้า/ผู้รับเหมา

เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า /ผู้รับเหมา จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูล  
ข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา การเพิ่มข้อมูลจะต้องทำการเพิ่ม ข้อมูลชื่อ ข้อมูลที่อยู่ ข้อมูลเบอร์  
โทรศัพท์ ข้อมูลแฟกซ์ ข้อมูลอีเมล ข้อมูลเว็บไซต์ ข้อมูลลักษณะกิจการ และทำการเลือกประเภท  
ดังแสดงในรูป ข.20 แล้วทำการบันทึกข้อมูล

เพิ่มข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

รหัสผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา  \*

ชื่อ  \*

ที่อยู่  \*

เบอร์โทรศัพท์  \* แฟกซ์

อีเมล

เว็บไซต์

ลักษณะกิจการ  \*

ประเภท  \*

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต่อเท่าการบันทึก

รูป ข.20 หน้าใช้งานเมนูย่อย การเพิ่มข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

2) เมื่อย่อยข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา ส่วนการแก้ไขและลบผู้จำหน่าย  
สินค้า/ผู้รับเหมา

เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา จะเข้าสู่หน้าแก้ไข  
ข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา การแก้ไขทำการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก เพื่อทำ  
การบันทึกข้อมูลที่แก้ไข หรือกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.21

แก้ไขข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

รหัสผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา SP000004 \*

ชื่อ บริษัท มีผลติเย็บฉนวนกันความร้อน จำกัด \*

ที่อยู่ บ้านกลางลำพูน \*

เบอร์โทรศัพท์ 053-598765 \* แฟกซ์ 053-987675

อีเมล ems\_emg@gmail.com

เว็บไซต์ -

ลักษณะกิจการ รับเหมางานด้านวิศวกรรม \*

ประเภท ผู้รับเหมางาน \*

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต้องทำการบันทึก

บันทึก ลบข้อมูล

รูป ข.21 หน้าใช้งานเมื่อย่อย การแก้ไขและลบข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

3) เมื่อย่อยข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา ส่วนการเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อผู้จำหน่าย  
สินค้า/ผู้รับเหมา

ทำการเลือก ข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้าที่ต้องการเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า/  
ผู้รับเหมา แล้วทำการเลือก เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อ ดังแสดงในรูป ข.22

รูป ข.22 หน้าใช้งานเมนูย่อย เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา (1)

หลังจากทำการเลือกตามรูป ข.21 จะแสดงหน้าจอใช้งานดังรูป ข.22 ทำการบันทึกข้อมูลทั้งหมดดังตัวอย่าง แล้วทำการกดบันทึกข้อมูล

รูป ข.23 หน้าใช้งานเมนูย่อย เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา (2)

4) เมื่อย่อยข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา แก้ไขและลบข้อมูลผู้ติดต่อผู้จำหน่าย  
สินค้า/ผู้รับเหมา

ทำการเลือก ข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้าที่ต้องการแก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า/  
ผู้รับเหมา แล้วทำการเลือก แก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อ ดังแสดงในรูป ข.24



หน้าเจ้าหน้าที่ ผู้จำหน่ายสินค้า, ผู้รับเหมา

รหัสผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา : SP000004

ชื่อ : บริษัท มีคดียั่งยืนกิจ จำกัด

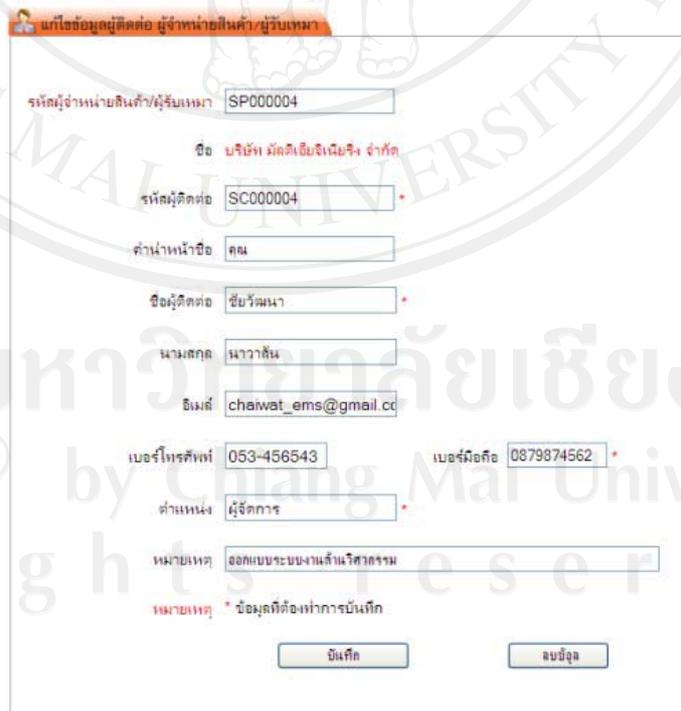
ที่อยู่ : บ้านกลางคำหมื่น

เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อ

ลำดับ	รหัสผู้ติดต่อ	ตำแหน่ง	ชื่อ	นามสกุล	อีเมล	เบอร์โทรศัพท์	มือถือ	แก้ไข
1	SC000004	คน	ชัยวัฒน์	นาวาสิน	chawat_ems@gmail.com	053-456543	0879874562	

รูป ข.24 หน้าใช้งานเมื่อย่อย แก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา

หลังจากทำการเลือกตามรูป ข.24 จะแสดงหน้าจอใช้งานดังรูป ข.25 ทำการแก้ไข  
ข้อมูลแล้วทำการบันทึก หรือเลือกลบข้อมูล



แก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อ ผู้จำหน่ายสินค้า, ผู้รับเหมา

รหัสผู้จำหน่ายสินค้า/ผู้รับเหมา SP000004

ชื่อ บริษัท มีคดียั่งยืนกิจ จำกัด

รหัสผู้ติดต่อ SC000004 \*

ตำแหน่งคน

ชื่อผู้ติดต่อ ชัยวัฒน์ \*

นามสกุล นาวาสิน

อีเมล chawat\_ems@gmail.com

เบอร์โทรศัพท์ 053-456543 เบอร์มือถือ 0879874562 \*

ตำแหน่ง ผู้จัดการ \*

หมายเหตุ ออกแบบระบบงานเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต้องทำการบันทึก

บันทึก ลบข้อมูล

รูป ข.25 หน้าใช้งานเมื่อย่อย แก้ไขข้อมูลหรือลบผู้ติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า/  
ผู้รับเหมา

### 4.3 เมนูข้อมูลลูกค้า

มีหน้าที่ในการเก็บข้อมูลลูกค้าของทางบริษัท ฯ และยังทำการเก็บข้อมูลผู้ติดต่อของบริษัทลูกค้าด้วย รายละเอียดสามารถแสดงในรูป ข.26



รูป ข.26 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลลูกค้า

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลลูกค้า
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงรายการข้อมูลลูกค้า
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลลูกค้า
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลลูกค้า
- (5) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อของลูกค้า

#### 1) เมนูย่อยข้อมูลลูกค้า ส่วนการเพิ่มข้อมูลลูกค้า

เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลลูกค้า จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูลลูกค้า การเพิ่มข้อมูลจะต้องทำการเพิ่ม ข้อมูลชื่อ ข้อมูลที่อยู่ ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลแฟกซ์ ข้อมูลอีเมล ข้อมูลเว็บไซต์ ข้อมูลลักษณะกิจการ ดังแสดงในรูป ข.27 แล้วทำการบันทึกข้อมูล

เพิ่มข้อมูลลูกค้า

รหัสลูกค้า CU000004 \*

ชื่อ \*

ที่อยู่ \*

เบอร์โทรศัพท์ \* แฟกซ์ \*

อีเมล \*

เว็บไซต์ \*

ลักษณะกิจการ \*

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต้องการบันทึก

บันทึก

รูป ข.27 หน้าใช้งานเมนูย่อย การเพิ่มข้อมูลลูกค้า

## 2) เมนูย่อยข้อมูลลูกค้า ส่วนการแก้ไขและลบลูกค้า

เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลลูกค้า จะเข้าสู่หน้าแก้ไขข้อมูลลูกค้า การแก้ไข ทำการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก เพื่อทำการบันทึกข้อมูลที่แก้ไข หรือกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.28

แก้ไขข้อมูลลูกค้า

รหัสลูกค้า CU000003 \*

ชื่อ Sangchai \*

ที่อยู่ นิคมอุตสาหกรรมลำพูน \*

เบอร์โทรศัพท์ 053-654324 \* แฟกซ์ 053-456765 \*

อีเมล sale@sangchai.com \*

เว็บไซต์ www.sangchai.com \*

ลักษณะกิจการ จำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมืออุตสาหกรรม \*

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต้องการบันทึก

บันทึก ลบข้อมูล

รูป ข.28 หน้าใช้งานเมนูย่อย การแก้ไขและลบข้อมูลลูกค้า

### 3) เมนูย่อยข้อมูลลูกค้า ส่วนการเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อลูกค้า

ทำการเลือก ข้อมูลลูกค้าที่ต้องการเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อลูกค้า แล้วทำการเลือก เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อ ดังแสดงในรูป ข.29

ลำดับ	รหัสผู้ติดต่อ	ตำแหน่ง	ชื่อ	นามสกุล	อีเมล	เบอร์โทรศัพท์	มือถือ	แก้ไข
1	CC000004	กณ	มานะ	ชัยเทวาน	mana@hotmail.com	053098765	05382974	

รูป ข.29 หน้าใช้งานเมนูย่อย เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อลูกค้า (1)

หลังจากทำการเลือกตามรูป ข.29 จะแสดงหน้าจอใช้งานดังรูป ข.30 ทำการบันทึกข้อมูลทั้งหมดดังตัวอย่าง แล้วทำการกดบันทึกข้อมูล

เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อ ลูกค้า

รหัสลูกค้า CU000003

ชื่อ นางสาวชัยมิเตอร์

รหัสผู้ติดต่อ CC000005 \*

ตำแหน่ง

ชื่อผู้ติดต่อ \*

นามสกุล

อีเมล

เบอร์โทรศัพท์ เบอร์มือถือ \*

ตำแหน่ง \*

หมายเหตุ

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต่อทำการบันทึก

บันทึก

รูป ข.30 หน้าใช้งานเมนูย่อย เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อลูกค้า (2)

## 4) เมื่อย่อยข้อมูลลูกค้า แก้ไขและลบข้อมูลลูกค้า

ทำการเลือก ข้อมูลลูกค้าที่ต้องการแก้ไข จากนั้นเลือกข้อมูลผู้ติดต่อลูกค้าที่ต้องการแก้ไขอีกครั้ง ดังแสดงในรูป ข.31

ข้อมูลผู้ติดต่อ ลูกค้า

รหัสลูกค้า : CU000003

ชื่อ : แสงชัยมีเตอร์

ที่อยู่ : นิคมอุตสาหกรรมลำพูน

เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อ

ลำดับ	รหัสผู้ติดต่อ	ตำแหน่ง	ชื่อ	นามสกุล	อีเมล	เบอร์โทรศัพท์	มือถือ	แก้ไข
1	CC000004	คุณ	มานะ	ชัยแห่งาน	mana@hotmail.com	053098765	05382974	

รูป ข.31 หน้าใช้งานเมื่อย่อย แก้ไขข้อมูลลูกค้า

หลังจากทำการเลือกตามรูป ข.31 จะแสดงหน้าจอใช้งานดังรูป ข.32 ทำการแก้ไขข้อมูลแล้วทำการบันทึก หรือเลือกลบข้อมูล

แก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อ ลูกค้า

รหัสลูกค้า CU000003

ชื่อ แสงชัยมีเตอร์

รหัสผู้ติดต่อ CC000004 \*

ตำแหน่งชื่อ คุณ

ชื่อผู้ติดต่อ มานะ \*

นามสกุล ชัยแห่งาน

อีเมล mana@hotmail.com

เบอร์โทรศัพท์ 053098765 เบอร์มือถือ 05382974 \*

ตำแหน่ง พนักงานขาย \*

หมายเหตุ สยามจักษ์แอมป์คอน

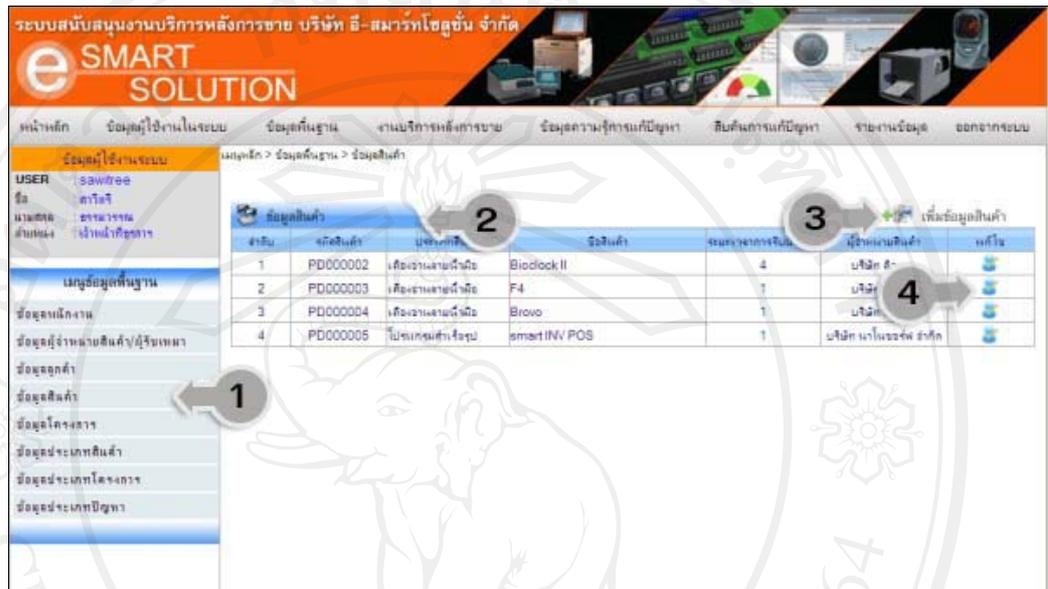
หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต้องทำการบันทึก

บันทึก ลบข้อมูล

รูป ข.32 หน้าใช้งานเมื่อย่อย แก้ไขข้อมูลหรือลบลูกค้า

#### 4.4 เมนูข้อมูลสินค้า

มีหน้าที่ในการเก็บข้อมูลสินค้าที่ทางบริษัท ฯ จำหน่ายอยู่ โดยมีรายละเอียดการใช้งานเมนูที่สามารถแสดงในรูป ข.33



รูป ข.33 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลสินค้า

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลสินค้า
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงรายการข้อมูลสินค้า
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลสินค้า
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลสินค้า

### 1) เมนูย่อยข้อมูลสินค้า ส่วนการเพิ่มข้อมูลสินค้า

เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลสินค้า จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูลสินค้า การเพิ่มข้อมูลจะต้องทำการเพิ่ม ข้อมูลชนิดสินค้า ชื่อสินค้า ชื่อผู้จำหน่ายสินค้า รายละเอียดสินค้า ระยะเวลาการรับประกัน รูปสินค้า เอกสารสินค้า เอกสารคู่มือการใช้งาน ดังแสดงในรูป ข.34 แล้วทำการบันทึกข้อมูล

เพิ่มข้อมูลสินค้า

รหัสสินค้า PD000006 \*

ชนิดสินค้า เครื่องฉายแสงไว้มือ \*

ชื่อสินค้า \*

ชื่อผู้จำหน่ายสินค้า บริษัท ฮีทเทคแอนด์ อุตสาหกรรม จำกัด \*

รายละเอียดสินค้า

ระยะเวลาประกัน ๗ ปี

รูปสินค้า Browse...

เอกสารสินค้า Browse...

เอกสารคู่มือใช้งาน Browse...

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่เื่อทำการบันทึก

บันทึก

รูป ข.34 หน้าใช้งานเมนูย่อย การเพิ่มข้อมูลสินค้า

### 2) เมนูย่อยข้อมูลสินค้า ส่วนการแก้ไขและลบสินค้า

เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลสินค้า จะเข้าสู่หน้าแก้ไขข้อมูลสินค้า การแก้ไขสามารถทำได้โดยการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก หรือต้องการลบข้อมูล สามารถทำได้โดยการกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.35

หน้าโฮ ข้อมูลสินค้า

รหัสสินค้า PD000005 \*

ชนิดสินค้า เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ \*

ชื่อสินค้า smart INV POS \*

ชื่อผู้จำหน่ายสินค้า บริษัท แม็แซงส์ไป จำกัด \*

รายละเอียดสินค้า จําหน่ายแบบไม่ Services

ระยะเวลาประกัน 1 ปี

รูปสินค้า  Browse...

เอกสารสินค้า  Browse...

เอกสารคู่มือใช้งาน  Browse...

หมายเหตุ \* ข้อมูลต้องเท่าการบันทึก

บันทึก ลบข้อมูล

รูป ข.35 หน้าใช้งานเมนูย่อย การแก้ไขและลบข้อมูลสินค้า

#### 4.5 เมนูข้อมูลโครงการ

มีหน้าที่ในการเก็บข้อมูลโครงการที่ทางบริษัท ฯ ดำเนินการ โดยมีรายละเอียดการใช้งานเมนูที่สามารถแสดงในรูป ข.36



รูป ข.36 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลโครงการ

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลโครงการ
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงรายการข้อมูลโครงการ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลโครงการ
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลโครงการ

#### 1) เมนูย่อยข้อมูลโครงการ ส่วนการเพิ่มข้อมูลโครงการ

เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลโครงการ จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูลสินค้า การเพิ่มข้อมูลจะต้องทำการเพิ่ม ข้อมูลชนิดโครงการ ชื่อโครงการ ชื่อลูกค้า เจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อลูกค้า ระยะเวลาการรับประกัน วันที่เริ่มรับประกัน รูปโครงการ เอกสารโครงการ เอกสารคู่มือการใช้งาน ดังแสดงในรูป ข.34 แล้วทำการบันทึกข้อมูล

เพิ่มข้อมูลโครงการ

รหัสโครงการ  \*

ชนิดโครงการ  \*

ชื่อโครงการ  \*

รายละเอียดโครงการ

ชื่อลูกค้า  \*

เจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า  \*

ระยะเวลาขั้บประกัน  ปี

วันที่เริ่มขั้บประกัน

ผู้รับผิดชอบโครงการ  \*

รูปโครงการ  Browse...

เอกสารโครงการ  Browse...

เอกสารคู่มือใช้งาน  Browse...

หมายเหตุ \* ข้อมูลนี้จะทำการบันทึก

บันทึก

รูป ข.37 หน้าใช้งานเมนูย่อย การเพิ่มข้อมูลโครงการ

2) เมนูย่อยข้อมูลโครงการ ส่วนการแก้ไขและลบข้อมูลโครงการ  
 เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลโครงการ จะเข้าสู่หน้าแก้ไขข้อมูลโครงการ การ  
 แก้ไขสามารถทำได้โดยการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก หรือต้องการลบข้อมูล สามารถ  
 ทำได้โดยการกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.38

หน้าข้อมูลโครงการ

รหัสโครงการ PJ000001 \*

ชนิดโครงการ เครื่องจักรอุตสาหกรรม \*

ชื่อโครงการ ปรับปรุเครื่อง Vacuum d \*

รายละเอียดโครงการ ปรับปรุเครื่อง Vacuum d

ชื่อลูกค้า บริษัท ยอธนาทุลย์

เจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า ภาวะ ยมิ่งเง่างาน

ระยะเวลาประกัน 2 เดือน

วันที่เริ่มรับประกัน 2010-01-02

ผู้รับผิดชอบโครงการ พงษ์พันธ์ อรรถมาจรณ

รูปโครงการ  Browse...

เอกสารโครงการ  Browse...

เอกสารคู่มือใช้งาน  Browse...

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่เ้าทำการบันทึก

บันทึก   ลบข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

#### 4.6 เมนูข้อมูลประเภทสินค้า

มีหน้าที่ในการเก็บข้อมูลประเภทสินค้าที่ทางบริษัท ฯ จำหน่ายอยู่ โดยมีรายละเอียดการใช้งานเมนูที่สามารถแสดงในรูป ข.39



รูป ข.39 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลประเภทสินค้า

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลประเภทสินค้า
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงรายการข้อมูลประเภทสินค้า
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลประเภทสินค้า
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลข้อมูลประเภทสินค้า

1) เมนูย่อยข้อมูลประเภทโครงการ ส่วนการเพิ่มข้อมูลประเภทสินค้า

เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลประเภทสินค้า จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูลประเภทสินค้า หลังจากนั้นทำการเพิ่มชื่อประเภทสินค้าแล้วทำการบันทึก ดังแสดงข้อมูลในรูป ข.40

รูป ข.40 หน้าใช้งานเมนูย่อย การเพิ่มข้อมูลประเภทสินค้า

2) เมนูย่อยข้อมูลประเภทสินค้า ส่วนการแก้ไขและลบข้อมูลประเภทสินค้า

เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลประเภทสินค้า จะเข้าสู่หน้าแก้ไขข้อมูลประเภทสินค้า การแก้ไขสามารถทำได้โดยการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก หรือต้องการลบข้อมูล สามารถทำได้โดยการกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.41

รูป ข.41 หน้าใช้งานเมนูย่อย การแก้ไขและลบข้อมูลประเภทสินค้า

#### 4.7 เมนูข้อมูลประเภทโครงการ

มีหน้าที่ในการเก็บข้อมูลประเภทโครงการที่ทางบริษัท ฯ จำหน่ายอยู่ โดยมีรายละเอียดการใช้งานเมนูที่สามารถแสดงในรูป ข.42



รูป ข.42 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลประเภทโครงการ

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลประเภทโครงการ
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงรายการข้อมูลประเภทโครงการ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลประเภทโครงการ
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลประเภทโครงการ

- 1) เมนูย่อยข้อมูลประเภทโครงการ ส่วนการเพิ่มข้อมูลประเภทโครงการ  
เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลประเภทโครงการ จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูลประเภท  
โครงการ หลังจากนั้นทำการเพิ่มชื่อประเภทโครงการแล้วทำการบันทึก ดังแสดงข้อมูลในรูป ข.43

รูป ข.43 หน้าใช้งานเมนูย่อย การเพิ่มข้อมูลประเภทโครงการ

- 2) เมนูย่อยข้อมูลประเภทโครงการ ส่วนการแก้ไขและลบข้อมูลประเภท  
โครงการ  
เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลประเภทโครงการ จะเข้าสู่หน้าแก้ไขข้อมูลประเภท  
โครงการ การแก้ไขสามารถทำได้โดยการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก หรือต้องการลบ  
ข้อมูล สามารถทำได้โดยการกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.44

รูป ข.44 หน้าใช้งานเมนูย่อย การแก้ไขและลบข้อมูลประเภทโครงการ

#### 4.8 เมนูข้อมูลประเภทปัญหา

มีหน้าที่ในการเก็บข้อมูลประเภทปัญหาที่รับแจ้งจากลูกค้า โดยมีรายละเอียดการใช้งานเมนูที่สามารถแสดงในรูป ข.45



รูป ข.45 หน้าใช้งานเมนูข้อมูลประเภทปัญหา

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูย่อยข้อมูลประเภทปัญหา
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงรายการข้อมูลประเภทปัญหา
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนเมนูการเพิ่มข้อมูลประเภทปัญหา
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนเมนูการแก้ไขข้อมูลข้อมูลประเภทปัญหา

- 1) เมนูย่อยข้อมูลประเภทปัญหา ส่วนการเพิ่มข้อมูลประเภทปัญหา  
เมื่อทำการเลือก เพิ่มข้อมูลประเภทปัญหา จะเข้าสู่เมนูการเพิ่มข้อมูลประเภท  
ปัญหา หลังจากนั้นทำการเพิ่มชื่อประเภทปัญหาแล้วทำการบันทึก ดังแสดงข้อมูลในรูป ข.46

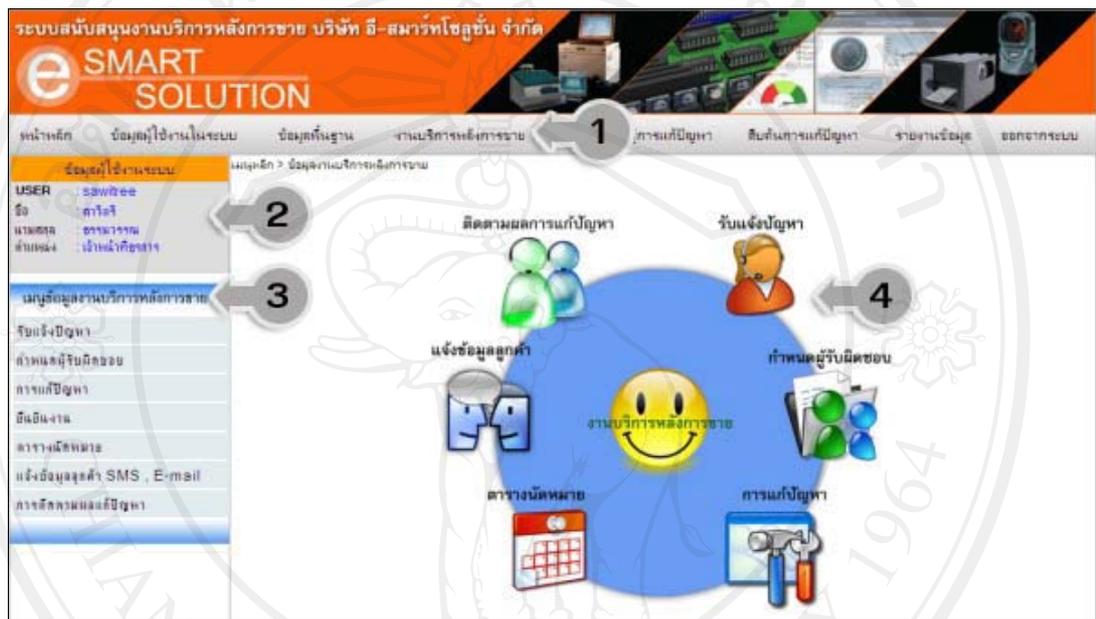
รูป ข.46 หน้าใช้งานเมนูย่อย การเพิ่มข้อมูลประเภทปัญหา

- 2) เมนูย่อยข้อมูลประเภทปัญหา ส่วนการแก้ไขและลบข้อมูลประเภท  
ปัญหา  
เมื่อทำการเลือกการแก้ไขข้อมูลประเภทปัญหา จะเข้าสู่หน้าแก้ไขข้อมูลประเภท  
ปัญหา การแก้ไขสามารถทำได้โดยการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการและการกดบันทึก หรือต้องการลบ  
ข้อมูล สามารถทำได้โดยการกดปุ่มลบข้อมูลเพื่อทำการลบข้อมูล ดังแสดงหน้าจอในรูป ข.47

รูป ข.47 หน้าใช้งานเมนูย่อย การแก้ไขและลบข้อมูลประเภทปัญหา

## 5. เมนูข้อมูลงานบริการหลังการขาย

เมนูข้อมูลงานบริการหลังการขายจะเป็นเมนูที่ใช้สำหรับการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า โดยที่ข้อมูลทั้งหมดนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ จะมีหน้าที่ในการบันทึก และแก้ไขข้อมูล จากรูปที่ ข.48



รูป ข.48 หน้าใช้งานเมนูงานบริการหลังการขาย

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูหลัก เมนูข้อมูลงานบริการหลังการขาย
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน จะทำการแสดงข้อมูลผู้ที่กำลังใช้งานระบบอยู่ โดยจะแสดงข้อมูล USER ชื่อและนามสกุลผู้ใช้งาน และตำแหน่งในบริษัท ฯ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนแสดงเมนูย่อยงานบริการหลังการขาย ซึ่งประกอบไปด้วย รับแจ้งปัญหา กำหนดผู้รับผิดชอบ การแก้ไขปัญหา ยื่นยันงาน ตารางนัดหมาย แจ้งข้อมูลลูกค้า การติดตามการแก้ปัญหา
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนแสดงกราฟิกความสัมพันธ์ของข้อมูลในระบบงานบริการหลังการขาย

### 5.1 เมนูย่อยรับแจ้งแก้ปัญหา

จะทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลปัญหาที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า โดยที่จะต้องทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ดังรูป ข.49 แล้วทำการบันทึกข้อมูลต่อไป

**บันทึกข้อมูลรับแจ้งปัญหา**

รหัสรับแจ้งปัญหา PB000010 \*

เลือกกลุ่มปัญหา  สินค้า  โครงการ \*

เลือกประเภท เกิดข้อผิดพลาดมือถือ \*

สินค้า / โครงการ Bioclock III

ชื่อลูกค้า บริษัท ยทธรณารักษ์ \*

ชื่อผู้ติดต่อ คุณ ยทธนา อินทวงศ์ \*

เบอร์ติดต่อกลับ 053-891098 \*

ประเภทปัญหา ปัญหาเรื่องระบบจ่ายไฟ

ชื่อปัญหา เปิดเครื่องแล้วไม่สามารถใช้งานได้ \*

รายละเอียดปัญหา  
เปิดเครื่องครั้งแรก มีอาการเสียงดังมาจากด้านในเครื่องและผิดปกติเหมือนใหม่

รหัสที่รับแจ้ง 16-03-2553 \*

รหัสที่แก้ปัญหาเสร็จ 20-03-2553 \*

สถานะปัญหา **รับแจ้งปัญหา\***

ผู้รับผิดชอบโครงการ สาวิตรี อรรถมาวรรณ \* MK00000001

หมายเหตุ \* ข้อมูลที่ต้องทำการบันทึก

บันทึก

รูป ข.49 เมนูย่อยการรับแจ้งปัญหา

## 5.2 เมนูย่อยกำหนดผู้รับผิดชอบ

จะเป็นขั้นตอนต่อจากการรับแจ้งปัญหา โดยจะทำการกำหนดผู้รับผิดชอบที่จะแก้ปัญหา นั้น โดยผู้ที่กำหนดผู้รับผิดชอบคือ หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า รายละเอียดดังแสดงรูป ข.50

กำหนดผู้รับผิดชอบ			
รหัสปัญหา : PB000013			
ลำดับ	รหัสพนักงาน	ชื่อพนักงาน	เลือก
1	ES558	นายพนธ์พิเชษฐ์ อรรถมาจรณ	<input checked="" type="checkbox"/>
2	ES559	น.ส.สาริณี อรรถมาจรณ	<input checked="" type="checkbox"/>
3	ES560	นายสมพงษ์ เจริญ	<input checked="" type="checkbox"/>
4	MKD0000001	นายสุธ ไข่มุข	<input type="checkbox"/>
5	ES575	นายพนธ์ศักดิ์ นิลเกตุประทุม	<input type="checkbox"/>
6	ES574	นายเตชานันท์ วัฒนวิเศษ	<input type="checkbox"/>

รูป ข.50 เมนูย่อยการกำหนดผู้รับผิดชอบแก้ปัญหา

## 5.3 เมนูย่อยการแก้ปัญหา

จะเป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในทีมงานแก้ปัญหานั้น ๆ เข้ามาทำการบันทึกข้อมูลการแก้ปัญหา โดยที่เมื่อเริ่มการบันทึกข้อมูลสถานะของปัญหาจะเปลี่ยนเป็น กำลังดำเนินการแก้ปัญหา และเมื่อทำการแก้ปัญหาเสร็จ จะต้องเปลี่ยนสถานะของปัญหาเป็น แจ้งดำเนินการแก้ปัญหา เรียบร้อย โดยรายละเอียดดังแสดงรูป ข.51

การแก้ปัญหา				
ลำดับ	รหัสปัญหา	หัวข้อปัญหา	สถานะการแก้ไข	เลือก
1	PB000014	เครื่องควบคุม Vacuum ไม่ทำงาน	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	
2	PB000010	ระบบฆ่าเชื้อคลอรีน มอเตอร์ดูดอากาศไม่ทำงาน	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	
3	PB000009	เครื่อง Brovo 4 อาหลายหัวฉีดไม่ได้	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	
4	PB000008	เครื่องพิมพ์ Passbook พิมพ์ไม่ชัดเจน	ส่งงานแล้ว	
5	PB000005	โปรแกรมบริหารงานการขายมี error	ส่งงานแล้ว	
6	PB000003	ระบบจ่ายน้ำโคลด์ ไม่สามารถจ่ายข้อมูลได้	ส่งงานแล้ว	
7	PB000002	เปิดเครื่อง UPS ไม่ได้	หัวหน้ามีมติมีการส่งงาน	
8	PB000001	เครื่องจ่ายน้ำร้อน ไม่สามารถทำงานได้	หัวหน้ามีมติมีการส่งงาน	

รูป ข.51 เมนูย่อยการแก้ปัญหา

### 5.4 เมนูย่อยยืนยันงาน

จะเป็นขั้นตอนในการยืนยันปัญหาที่มีสถานะ ปัญหาที่ทำการส่งงานแล้ว รอยืนยัน โดยที่ผู้ จะทำการยืนยันงานก็คือ หัวหน้างานเพื่อตรวจสอบว่างานที่พนักงานทำมีความเรียบร้อยและครบ ตามความต้องการลูกค้า รายละเอียดดังแสดงในรูป ข.52

รหัส ES559						
ลำดับ	รหัสปัญหา	หัวข้อปัญหา	สถานะการดำเนินการ	ทางดำเนินการ	มีเงิน	
1	PB000003	ระบบจำหน่ายใกล้ ไม่สามารถจำหน่ายได้	ส่งงานแล้ว(รอเงินเงิน)	ตรวจสอบ		
2	PB000005	โปรแกรมบริหารงานขายมี error	ส่งงานแล้ว(รอเงินเงิน)	ตรวจสอบ		
3	PB000008	เครื่องพิมพ์ Passbook พิมพ์ไม่ชัดเจน	ส่งงานแล้ว(รอเงินเงิน)	ตรวจสอบ		

รายการปัญหาที่ดำเนินการเสร็จแล้ว						
ลำดับ	รหัสปัญหา	หัวข้อปัญหา	สถานะการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ		
1	PB000001	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ยืนยันการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานเสร็จในเวลา		
2	PB000002	เปิดเครื่อง UPS ไม่ได้	ยืนยันการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานเสร็จในเวลา		

รูป ข.52 เมนูย่อยการยืนยันงาน

### 5.5 เมนูย่อยตารางนัดหมาย

จะทำหน้าที่ในการบันทึกการนัดหมายการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และระบบจะทำการนำ ข้อมูลนี้ไปใช้ในส่วนของการแจ้งเตือน รายละเอียดตารางนัดหมายจะแสดงรูป ข.53 และ ข.54

ลำดับ	รหัส	ปัญหา	รายละเอียด	วันที่รับแจ้ง	วันที่ปิด	แก้ไข
1	SDS13	ระบบจำหน่ายใกล้ ไม่สามารถจำหน่ายได้	ทดสอบระบบ เซอร์วิส	00/00/543	00/00/543	
2	SDS9	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบเครื่อง	00/00/543	02/01/2553	
3	SDS9	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบเครื่อง	00/00/543	01/02/2553	
4	SDS9	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบเครื่อง	00/00/543	02/01/2553	
5	SDS7	เครื่องพิมพ์ พิมพ์ไม่ชัด	222	03/10/2553	03/02/2552	
6	SDS7	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบระบบ	03/10/2553	03/02/2552	
7	SDS7	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบระบบ	03/10/2553	03/02/2552	
8	SDS7	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบระบบ	03/10/2553	03/02/2552	
9	SDS9	เครื่องพิมพ์ พิมพ์ไม่ชัด	111	03/20/2553	01/02/2553	
10	SDS7	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบระบบ	10/03/2553	02/03/2552	
11	SDS7	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบระบบ	10/03/2553	02/03/2552	
12	SDS7	เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่สามารถทำงานได้	ทดสอบระบบ	10/03/2553	02/03/2552	

รูป ข.53 เมนูย่อยแสดงตารางนัดหมาย

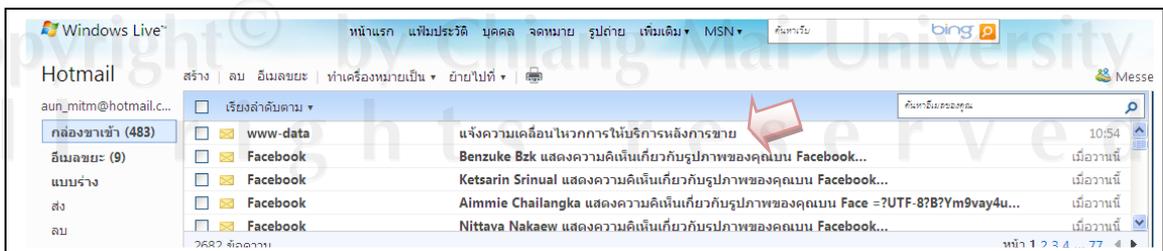
รูป ข.54 เมนูย่อยการเพิ่มตารางนัดหมาย

### 5.6 เมนูย่อยแจ้งข้อมูลลูกค้า

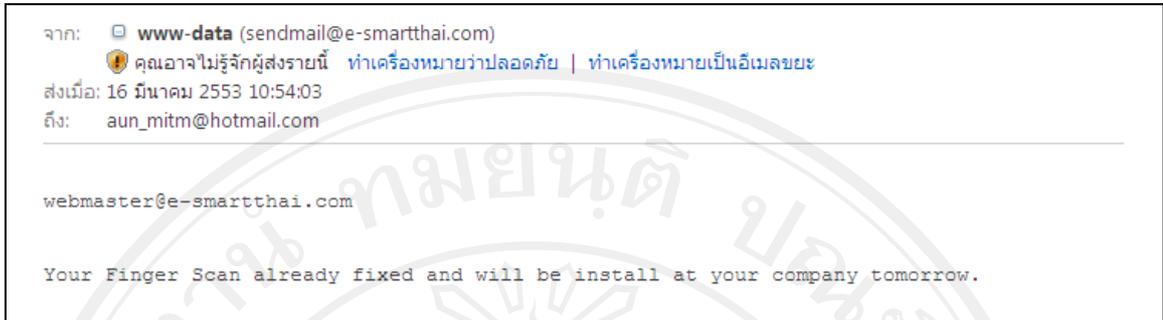
#### 1) ส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบอีเมล

เจ้าหน้าที่บริษัท ฯ สามารถทำการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ความคืบหน้าการแก้ปัญหา ลูกค้า หรือตารางนัดหมายการแก้ปัญหาผ่านระบบอีเมลได้ ดังแสดงในรูป ข.55 ,ข.56 และ ข.57

รูป ข.55 การแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบอีเมล



รูป ข.56 รายการอีเมลที่ลูกค้ารับ

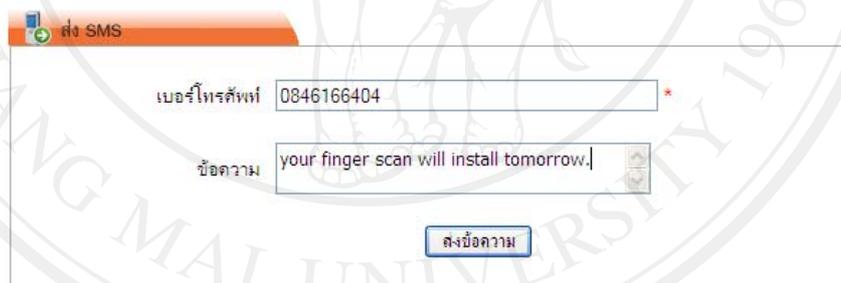


รูป ข.57 ข้อมูลอีเมลที่ลูก้ารับ

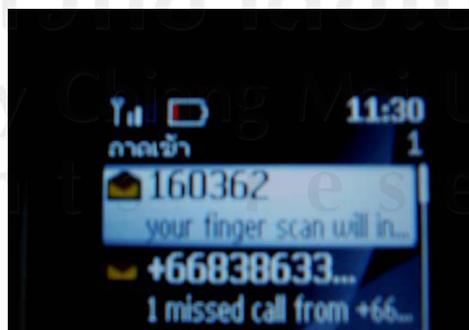
## 2) ส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านข้อความสั้น

เจ้าหน้าที่บริษัท ฯ สามารถทำการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ความคืบหน้าการแก้ปัญหาลูกค้า หรือตารางนัดหมายการแก้ปัญหาผ่านระบบการส่งข้อความสั้น ดังแสดงในรูป ข.58 ,ข.59 และ ข.

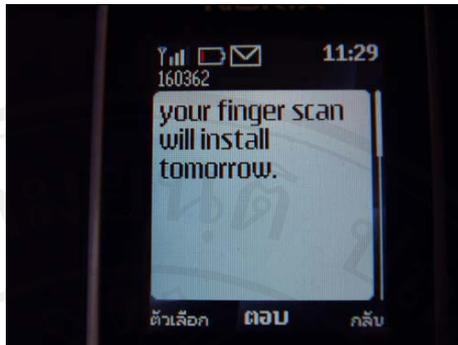
60



รูป ข.58 การส่งข้อความสั้น



รูป ข.59 ข้อมูลสั้นที่ได้รับ



รูป ข.60 รายละเอียดข้อความสั้นที่ได้รับ

### 5.7 เมื่อย่อยการติดตามผลการแก้ปัญหา

เป็นการติดตามข้อมูลการแก้ปัญหาจากลูกค้า โดยที่หัวหน้างานจะเป็นคนบันทึกข้อมูลเพื่อสอบถามปัญหาที่แก้ไปแล้ว และความพึงพอใจในการให้บริการ จากรูป ข.61 สัญญาณสีเขียวหมายถึง ติดตามผลแล้ว สีแดงหมายถึง ยังไม่ได้ติดตามผล

ระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย บริษัท อี-สมาร์โซลูชั่น จำกัด

**e SMART SOLUTION**

หน้าหลัก ข้อมูลใช้งานในระบบ ข้อมูลพื้นฐาน งานบริการหลังการขาย ข้อมูลความถี่การแก้ปัญหา สืบค้นการแก้ปัญหา รายงานข้อมูล ออกจากระบบ

ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

USER : savitree  
ชื่อ : ศาสวีตรี  
นามสกุล : ชะวาทาน  
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหาร

เมนูข้อมูลงานบริการหลังการขาย

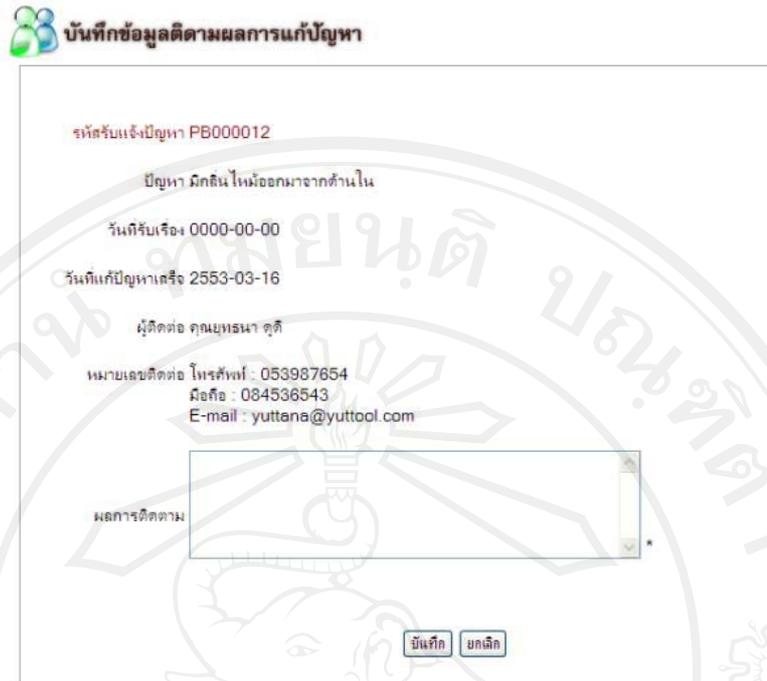
รับแจ้งปัญหา  
ส่งแผนผู้รับผิดชอบ  
การแก้ปัญหา  
ปิดงาน  
การแจ้งเตือน  
แจ้งข้อมูลลูกค้า SMS, E-mail  
การติดตามผลปัญหา

แสดงถึง > ข้อมูลงานบริการหลังการขาย > ข้อมูลความถี่การแก้ปัญหา

**ติดตามผลการแก้ปัญหา**

ลำดับ	ชนิดปัญหา	แจ้งปัญหา	วันที่รับแจ้ง	วันที่แก้ปัญหาเสร็จ	ผู้ติดต่อ	หมายเลขติดต่อ	ติดตามผล
1	PB000014เครื่องสแกน Vacuum ไม่ทำงาน	0000-00-00	2553-03-25		สมมทนา สุสี	084536543	
2	PB000012เครื่องสแกนราคาต่ำเกินไป	0000-00-00	2553-03-16		สมมทนา สุสี	084536543	
3	PB000013เครื่อง Finger Scan Bioclock II ไม่สามารถใช้งานได้	0000-00-00	2553-03-15		สมมทนา สุสี	084536543	
4	PB000004ระบบ Finger ทำงานไม่ได้	2010-03-05	2010-03-24		สมมทนา สุสี	084536540	
5	PB000010ระบบสแกนบัตรประชาชนไม่ทำงาน	2010-03-05	2010-03-23		สมมทนา สุสี	084536543	
6	PB000008เครื่องพิมพ์ Passbook พิมพ์ไม่ชัดเจน	2010-02-05	2010-03-20		สมมทนา สุสี	084536543	
7	PB000007เครื่องพิมพ์ พิมพ์ไม่ชัด	2010-02-05	2010-03-19		สมมทนา สุสี	084536543	
8	PB000009เครื่อง Biuvo 4 รุ่นแรกพิมพ์ไม่ได้	2010-03-05	2010-03-18		สมมทนา สุสี	084536543	
9	PB000003ระบบสแกนบัตรประชาชนไม่ทำงาน	2010-03-05	2010-03-17		สมมทนา สุสี	084536543	
10	PB000006Barcode Error ทำงานไม่ได้	2010-02-05	2010-03-17		สมมทนา สุสี	084536543	
11	PB000001ระบบสแกนบัตรประชาชนไม่ทำงาน	2010-03-05	2010-03-16		สมมทนา สุสี	084536543	

รูป ข.61 แสดงข้อมูลการติดตามผลการแก้ปัญหา



รูป ข.62 แสดงการบันทึกข้อมูลการติดตามผล

6. เมนูข้อมูลงานบริการหลังการขาย

ฐานข้อมูลความรู้ในการแก้ปัญหา จะทำการบันทึกข้อมูลการแก้ปัญหาสินค้าและ โครงการเบื้องต้น เพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลเพื่อช่วยแก้ปัญหา



รูป ข.63 เมนูงานข้อมูลความรู้การแก้ปัญหา

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- (1) ส่วนที่ 1 ส่วนเมนูหลัก เมนูข้อมูลความรู้การแก้ปัญหา
- (2) ส่วนที่ 2 ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน จะทำการแสดงข้อมูลผู้ที่กำลังใช้งานระบบอยู่ โดยจะแสดงข้อมูล USER ชื่อและนามสกุลผู้ใช้งาน และตำแหน่งในบริษัท ฯ
- (3) ส่วนที่ 3 ส่วนแสดงเมนูย่อยข้อมูลฐานความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย แก้ปัญหาสินค้าเบื้องต้น และแก้ปัญหาโครงการเบื้องต้น
- (4) ส่วนที่ 4 ส่วนแสดงกราฟิกความสัมพันธ์ของข้อมูลในระบบงาน ข้อมูลความรู้การแก้ปัญหา

#### 6.1 เมนูย่อยการแก้ปัญหาสินค้าเบื้องต้น

จะใช้ในการบันทึกข้อมูลการแก้ปัญหาสินค้าเบื้องต้น ดังแสดงในรูป ข.64 เพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลการแก้ปัญหา

บันทึกการแก้ไขปัญหาสินค้าเบื้องต้น

รหัสการแก้ปัญหาสินค้า PT000008

รหัสปัญหาสินค้า ... เลือกรหัสปัญหา ...

สินค้า ... เลือกสินค้า ...

หัวข้อการแก้ปัญหาสินค้า

รายละเอียดการแก้ปัญหาสินค้า

แนบไฟล์

รหัสบุคลากร ES559

บันทึก

รูป ข.64 เมนูงานข้อมูลความรู้การแก้ปัญหาสินค้าเบื้องต้น

## 6.2 เมนูย่อยการแก้ปัญหาโครงการเบื้องต้น

จะใช้ในการบันทึกข้อมูลการแก้ปัญหาโครงการเบื้องต้น ดังแสดงในรูป ข.65 เพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลการแก้ปัญหา

บันทึกการแก้ปัญหาโครงการเบื้องต้น

รหัสการแก้ปัญหาโครงการ PJ000002

รหัสปัญหาสินค้า --- เลือกรหัสปัญหา ---

รหัสโครงการ --- เลือกโครงการ ---

หัวข้อการแก้ปัญหาโครงการ

รายละเอียดการแก้ปัญหาโครงการ

แนบไฟล์

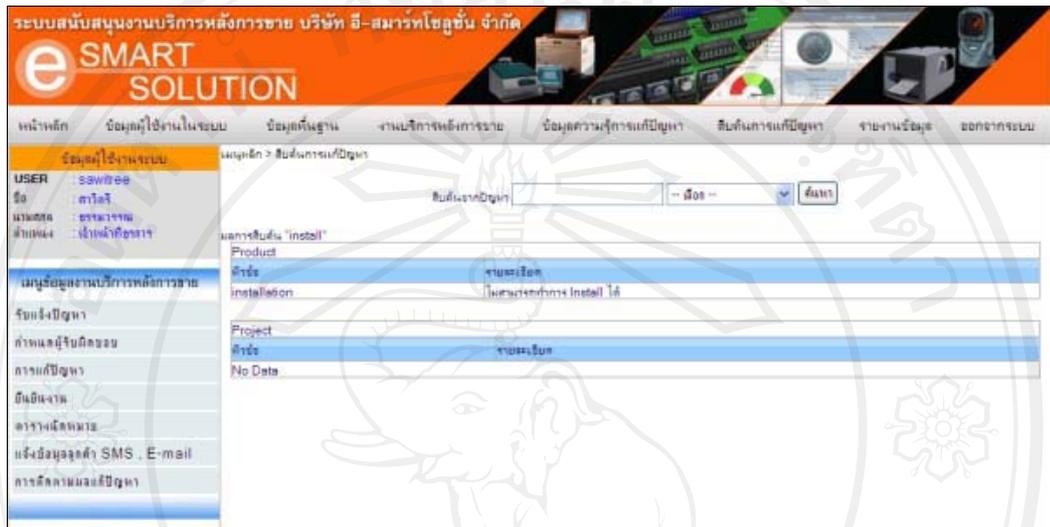
รหัสบุคลากร ES559

บันทึก

รูป ข.65 เมนูงานข้อมูลความรู้การแก้ปัญหาโครงการเบื้องต้น

## 7. เมนูข้อมูลการสืบค้นปัญหา

จะเป็นการสืบค้นข้อมูลการแก้ปัญหาจากฐานข้อมูลความรู้และฐานข้อมูลการแก้ปัญหา



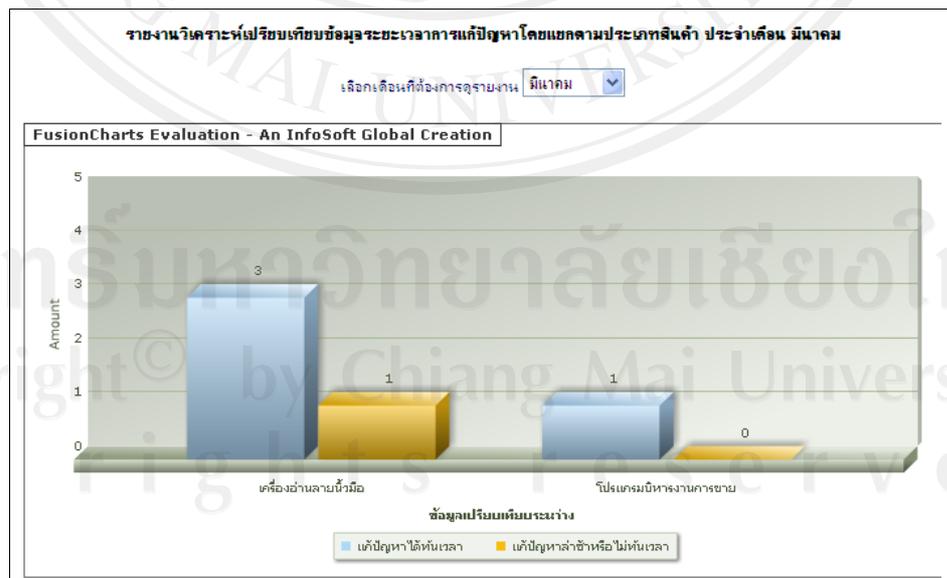
รูป ข.66 เมนูการสืบค้นปัญหา

8. เมนูข้อมูลรายงานข้อมูล

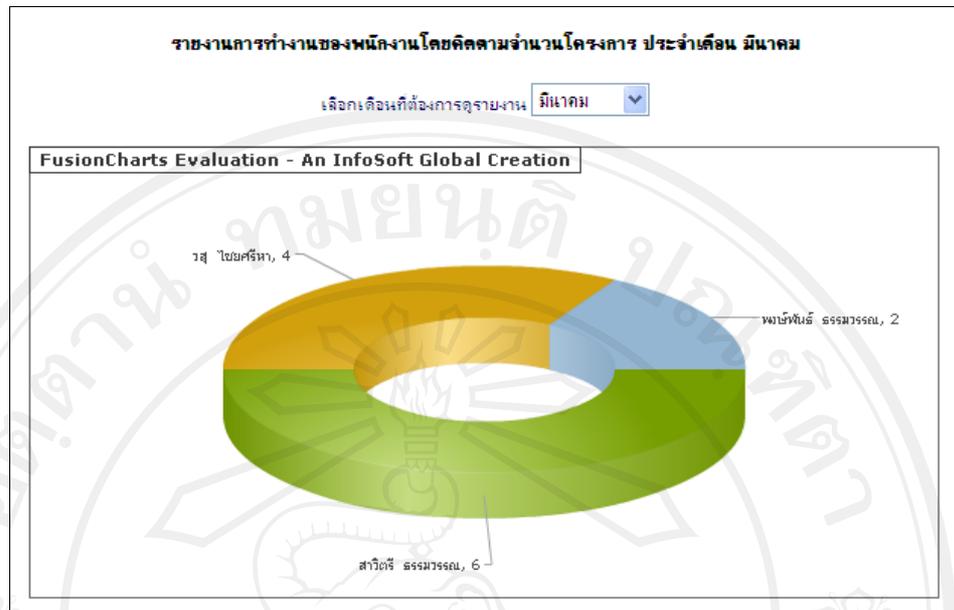
เป็นการรายงานข้อมูลสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ วิเคราะห์ข้อมูลการรับแจ้งปัญหา ปัญหา รายงานวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการแก้ปัญหา และรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ดังแสดงในรูป ข.67, ข.68 และ ข.69



รูป ข.67 รายงานการเปรียบเทียบข้อมูลปัญหาระหว่างเดือน



รูป ข.68 รายงานการเปรียบเทียบข้อมูลระยะเวลาการแก้ไขปัญหา



รูป ข.69 รายงานการเปรียบเทียบข้อมูลการรับผิดชอบโครงการของพนักงานแต่ละคน

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การใช้งานระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบผลการใช้งาน โปรแกรม ระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย และเพื่อให้ทราบแนวทางการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในโอกาสต่อไป ความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้มีคุณประโยชน์ในการประเมินระบบ จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ระบบ

โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องให้คะแนนที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน					
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ					
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก					
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก					
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก					
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ					
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน					
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน					
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพงษ์พันธ์ ธรรมวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	30 ธันวาคม 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรม อิเล็กทรอนิกส์-โทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2540
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายโครงการ บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด พ.ศ. 2544 – 2547 วิศวกรฝ่ายออกแบบระบบควบคุมรถไฟ บริษัท บอมบาร์เดียทรานสปอร์ตชั่น จำกัด พ.ศ. 2540 – 2544 วิศวกรออกแบบระบบงานสื่อสารดาวเทียม บริษัท สามารด คอมเทค จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved