

บทที่ 6

การพัฒนาโปรแกรม

แนวทางการพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้ทำการพัฒนาโปรแกรมขึ้น ตามแนวทางการวิเคราะห์ระบบงานใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

6.1 รายการพัฒนาโปรแกรม

6.2 ไฟล์โปรแกรมในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ

6.3 แผนผังเว็บไซต์

6.1 รายการพัฒนาโปรแกรม

การพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) สามารถจำแนกการพัฒนาโปรแกรมออกเป็น 4 ส่วนตามผู้ใช้งาน ดังนี้

- 1) ผู้ดูแลระบบ
- 2) ผู้อำนวยการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด
- 3) พนักงานธุรการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด
- 4) วิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

1) ผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่ในการจัดเตรียมความพร้อมของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ให้พร้อมสำหรับการบริหารงานศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ซึ่งมีการพัฒนาโปรแกรม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) พัฒนาโปรแกรม สร้างและกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ให้แก่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)
- (2) พัฒนาโปรแกรม รายงานการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

2) ผู้อำนวยการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

ผู้อำนวยการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด มีหน้าที่ในการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ตามสายการบังคับบัญชา และนำผลการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานมาพิจารณา เพื่อวางนโยบายด้านการบริหารงาน ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดต่อไป โดยมี การพัฒนาโปรแกรม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) พัฒนาโปรแกรม รายงานการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด แบ่งแยกรายบุคคล
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด แบ่งแยกตามสาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด แบ่งแยกตามช่วงเวลาการปฏิบัติงาน
- รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด แบ่งแยกตามสถานที่บริการลูกค้า

(2) พัฒนาโปรแกรม ป้อนข้อมูล และบันทึกข้อมูล สาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

3) พนักงานธุรการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

พนักงานธุรการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด มีหน้าที่ในการ บันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ในสาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด เดียวกัน เพื่อให้วิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ทราบถึงข้อมูลของการปฏิบัติงาน เบื้องต้น ตลอดจน บันทึกข้อมูลของลูกค้าต่างจังหวัด ในพื้นที่สาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด กำกับดูแล และนำผลการบันทึกข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการบริหารจัดการลำดับการทำงานของวิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด โดยมีการพัฒนาโปรแกรม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) พัฒนาโปรแกรม ป้อนข้อมูล และบันทึกข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานบริการลูกค้า ของสาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดที่กำกับดูแล
- (2) พัฒนาโปรแกรม ป้อนข้อมูล และบันทึกข้อมูลลูกค้า ของสาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดที่กำกับดูแล

4) วิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

วิศวกรบริการ ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานบริการลูกค้า ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด สอดคล้องตอบรับกับนโยบายการให้บริการลูกค้า รวมถึง ทำการป้อนข้อมูล และบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานบริการลูกค้า และทำบันทึกข้อมูลของลูกค้าต่างจังหวัด ในพื้นที่ที่สาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดกำกับดูแล ดังนั้นการได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานบริการลูกค้าของตนเองที่ได้รับมอบหมาย ย่อมจะเป็นแนวทางที่ จะทราบถึงข้อเด่น ข้อด้อย ข้อผิดพลาด ของตนเอง เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงานต่อไป โดยมีการพัฒนาโปรแกรม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) พัฒนาโปรแกรม ป้อนข้อมูล และบันทึกข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานบริการลูกค้า ของสาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดที่กำกับดูแล
- (2) พัฒนาโปรแกรม ป้อนข้อมูล และบันทึกข้อมูลลูกค้า ของสาขาศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดที่กำกับดูแล
- (3) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานบริการลูกค้าที่ได้รับมอบหมายของตนเองแบบรายเดือน

6.2 ไฟล์โปรแกรมในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ

ในการพัฒนาโปรแกรม ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) นั้น ได้ใช้ระบบฐานข้อมูล มายเอสคิวแอล (MySQL) และโปรแกรมพัฒนาระบบพีเอชพี (PHP) ทำการออกแบบและพัฒนาระบบ ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่ การกำหนดแบบประเมิน การกำหนดผู้ประเมิน การกำหนดผู้ถูกประเมิน การกำหนดเวลาการประเมิน มาทำการประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ โดยดึงแบบประเมินที่มีอยู่ในฐานข้อมูลมาใช้ แล้วทำการเก็บผลการประเมินในแต่ละประเภท มาวิเคราะห์ เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรตลอดจนแสดงรายงานต่างๆ มีไฟล์ที่เกี่ยวข้องในตารางดังนี้

ตาราง 6.1 ไฟล์พื้นฐานของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย
1	web.config.php	ไฟล์สำหรับกำหนดค่าพื้นฐานของระบบ
2	appcode/db.php	ไฟล์เก็บค่าในการจัดการฐานข้อมูล

ตาราง 6.2 ไฟล์ทั่วไปของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย
1	appcode/edit_profile.php	ไฟล์สำหรับแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
2	appcode/geo_combo.php	ไฟล์สำหรับสร้าง Dropdown list จังหวัด, อำเภอ
3	appcode/getCustomer.php	ไฟล์สำหรับดึงข้อมูลลูกค้า
4	appcode/history.php	ไฟล์สำหรับแสดงข้อมูลประวัติการใช้งานระบบ
5	appcode/login.php	ไฟล์สำหรับจัดการการเข้าใช้งานระบบ
6	appcode/report.php	ไฟล์สำหรับจัดการการออกรายงาน
7	appcode/setpage.php	ไฟล์สำหรับการกำหนดการเข้าถึงแต่ละหน้าจอของผู้ใช้งาน
8	index.php	ไฟล์เริ่มต้น
9	logout.php	ไฟล์เคลียร์ค่าต่างๆ ก่อนออกจากระบบ

ตาราง 6.3 ไฟล์จัดการหน้าจอผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย
1	appcode/list_user.php	ไฟล์แสดงรายการผู้ใช้งานทั้งหมดในระบบ
2	appcode/new_user.php	ไฟล์สำหรับสร้าง/แก้ไข ผู้ใช้งาน
3	appcode/saveuser.php	ไฟล์สำหรับบันทึกการสร้าง/แก้ไข ผู้ใช้งาน

ตาราง 6.4 ไฟล์จัดการหน้าจอที่ตั้งสาขา ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย
1	appcode/delelocation.php	ไฟล์ลบข้อมูลที่ตั้งศูนย์บริการ
2	appcode/list_location.php	ไฟล์แสดงรายการที่ตั้งศูนย์บริการทั้งหมดในระบบ
3	appcode/new_location.php	ไฟล์สำหรับสร้าง/แก้ไข ที่ตั้งศูนย์บริการ
4	appcode/savelocation.php	ไฟล์สำหรับบันทึกการสร้าง/แก้ไข ที่ตั้งศูนย์บริการ

ตาราง 6.5 ไฟล์จัดการหน้าจ้อมูลลูกค้า

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย
1	appcode/deletcustomer.php	ไฟล์ลบข้อมูลลูกค้า
2	appcode/list_customer.php	ไฟล์แสดงรายการลูกค้าทั้งหมดในระบบ
3	appcode/new_customer.php	ไฟล์สำหรับสร้าง/แก้ไข ลูกค้า
4	appcode/savecustomer.php	ไฟล์สำหรับบันทึกการสร้าง/แก้ไข ลูกค้า
5	appcode/savecustomer2.php	ไฟล์สำหรับบันทึกการสร้าง/แก้ไข ลูกค้า ในหน้าจอภาระงาน

ตาราง 6.6 ไฟล์จัดการหน้าจ้อมูลภาระงาน

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย
1	appcode/list_task.php	ไฟล์แสดงรายการข้อมูลภาระงานทั้งหมดในระบบ
2	appcode/new_task.php	ไฟล์สำหรับสร้าง/แก้ไข ข้อมูลภาระงาน
3	appcode/savetask.php	ไฟล์สำหรับบันทึกการสร้าง/แก้ไข ข้อมูลภาระงาน

ตาราง 6.7 ไฟล์จัดการการออกรายงาน

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย
1	report/report_en.php	ไฟล์ออกรายงานสำหรับวิศวกรบริการลูกค้า
2	report/report_manager.php	ไฟล์ออกรายงานสำหรับผู้อำนวยการศูนย์บริการ ต่างจังหวัด

6.3 แผนผังเว็บไซต์

ในการแสดงแผนผังเว็บไซต์ของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จะแสดงถึงแผนผังโดยรวมของระบบว่าประกอบ ด้วยส่วนย่อย ของเว็บไซต์ อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ ในการพัฒนาระบบดังกล่าว ระบบจะทำการแสดงรายการต่างๆ ตามสิทธิ์การเข้าใช้งานของผู้ใช้ระบบ โดยแผนผังเว็บไซต์ของระบบแสดงได้ ดัง รูป 6.1



รูป 6.1 แผนผังเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศูนย์บริการ