

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จจธ.

ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหาร
ทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร

Information System for Enterprise Resource Planning (ERP) Help Desk
and Resolution Online Service of HomePro



H002382



โดย

อรชุน ข่ายแก้ว

รหัส 46066243

วัน เดือน ปี.....	22 ก.พ. 2550
เลขทะเบียน.....	02382
เลขเรียกหนังสือ.....	คท. ๑๖1๕๕ ๒๕4๕
"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จจธ."	

๐11209๕๔x
11 ๕๕๕๕๕๕

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. จันทร์บุรณ์ สถิตวิริยวงศ์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการพัฒนาระบบงาน
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ซึ่งการขโมยหรือการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหัวข้อ	ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร
นักศึกษา	นายอรชุน ช่างแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.จันทร์บูรณ์ สถิตวิริยวงศ์
ระดับการศึกษา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	วิทยาการสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2548

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารอย่างแท้จริง การทำธุรกิจในปัจจุบัน จึงนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆมาใช้งาน เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบสารสนเทศที่นิยมนำมาใช้ภายในองค์กรในปัจจุบัน เช่นระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning) เนื่องจากเป็นระบบ ที่ช่วยให้การทำงานต่างๆมีระบบ จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ และ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเหล่านั้น ไปวิเคราะห์ เพื่อหาขุทวิธีแนวทางในการ ทำให้ผลประกอบการดีขึ้น ระบบสารสนเทศภายในองค์กรจึงเป็นระบบที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างดี เพราะฉะนั้นบริษัทที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานเพื่อดำเนินธุรกิจ จึงจำเป็นที่จะต้องมึหน่วยงานที่คอยช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นให้กับหน่วยงานต่างๆที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร โดยปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ล้วนมีผลกระทบต่อการขายสินค้าซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท

ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ของบริษัทโฮมโปร มีหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความช่วยเหลือ และคำแนะนำต่างๆ รวมถึงการรับแจ้งปัญหาที่เกี่ยวกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทั้งหมด เพื่อทำการแจ้งปัญหาที่พบไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหานั้นๆต่อไป ผู้ที่ทำการแจ้งปัญหายังสามารถรับทราบสถานะของงานหรือปัญหาที่อยู่ในระหว่างการแก้ไขปัญหาว่าอยู่ขั้นตอนใดแล้ว ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น

Title	Information System for Enterprise Resource Planning (ERP) Help Desk and Resolution Online Service of HomePro
Student	Mr. Orachun Kaikaew
Advisor	Asst.Prof.Dr. Chanboon Sathitwiriya Wong
Level of Study	Master of Science in Information Technology
Major	Information Science
Academic Year	2005

ABSTRACT

Nowadays, Information has become an important for everyone. There was the Information System for improve the business value. The Information system that popular to use for business organization was Enterprise Resource Planning (ERP) system. The ERP system can help to utilize the resource of organization. The data will be analysis to finding the solution for improvement the business value. The ERP system was a most importance system in organization. The ERP system needs to have the department for helping and solving the problem that happened. The problems will have effect to the business.

Help Desk and resolution online service system has passed an intranet network. This network established for resolving the problem connecting with the network at HomePro. It's response for giving an information services or any help of advice including their problems informed that has found to the professional technician or the department that connecting with the problems. The user who has informed the problems to the system is still receiving the status of work or the problems that had happen during the process. That will make more efficiencies of work.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
สารบัญ	III
สารบัญตาราง	V
สารบัญรูป	VI
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ	4
1.2 ขอบเขตการพัฒนาระบบ	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 วงจรการพัฒนาระบบ	7
2.2 ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet)	8
2.3 ความเป็นมาของ World Wide Web	8
2.4 Hypertext Markup Language (HTML)	10
2.5 Active Server Page (ASP)	11
2.6 SQL Server 2000	14
3. การวิเคราะห์ และออกแบบระบบ	16
3.1 การวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน	16
3.2 เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการพัฒนา	18
3.3 การออกแบบระบบ	19
3.4 การออกแบบระบบฐานข้อมูล.....	33
4. การพัฒนาระบบ	39
4.1 ขั้นตอนการพัฒนาระบบ	39
4.2 การพัฒนาระบบของส่วนตรวจสอบล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานระบบ.....	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 การพัฒนาระบบของส่วน Submitted Problem	44
4.4 การพัฒนาระบบของส่วน Solved Problem.....	57
5. บทสรุป	86
5.1 สรุป	86
5.2 ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ประวัติผู้เขียน	89



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 รายละเอียดของตาราง PRIORITY	36
3.2 รายละเอียดของตาราง SAP_NEWS.....	36
3.3 รายละเอียดของตาราง HISTORY	36
3.4 รายละเอียดของตาราง STATUS	37
3.5 รายละเอียดของตาราง REQUEST_TYPE.....	37
3.6 รายละเอียดของตาราง CASE	37
3.7 รายละเอียดของตาราง TECHNICAL.....	37
3.8 รายละเอียดของตาราง EMPLOYEE	38
3.9 รายละเอียดของตาราง AUTHORIZE	38
3.10 รายละเอียดของตาราง SAP_MODULE	38

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
1.1	โครงสร้างองค์กรของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
	แผนกบริการผู้ใช้งาน (IT Helpdesk) 3
2.1	หลักการการทำงานของ WWW 10
2.2	การทำงานของเว็บเพจ 10
2.3	การทำงานของ ASP 13
3.1	โครงสร้างการทำงานของระบบปัจจุบัน 17
3.2	โครงสร้างการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัท โฮมโปร 21
3.3	Context Diagram ของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัท โฮมโปร 25
3.4	แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 1 ของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัท โฮมโปร 28
3.5	แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โพรเซสการจัดการข้อมูลในระบบ (Managing Information System) 29
3.6	แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โพรเซสการตรวจเช็คสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ (Verifying User Login System) 30
3.7	แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โพรเซสขั้นตอนการจัดการปัญหาที่แจ้งเข้ามาในระบบ (Processing Case Problem System) 31
3.8	แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โพรเซสการรับปัญหาจากวิศวกรที่ทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ (Generating Case Problem System) 32
3.9	แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โพรเซสการจัดการรายงานปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ (Generating Problem Report System) 33
3.10	แผนภาพ E/R Diagram ของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัท โฮมโปร 35

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.1	หน้าจอสำหรับการล็อกอินเข้าสู่ระบบ..... 41
4.2	หน้าจอข้อความเตือนผู้ใช้ระบบที่ใส่ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านไม่ถูกต้อง..... 42
4.3	หน้าจอสำหรับทำการเพิ่ม แก้ไข และลบ ข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากร องค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา พนักงานที่รับปัญหา พนักงานผู้ดูแลระบบ และผู้จัดการ..... 43
4.4	หน้าจอหน้าจอสำหรับสำหรับทำการเพิ่ม แก้ไข และลบ ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค 44
4.5	หน้าจอสำหรับแจ้งปัญหา..... 45
4.6	หน้าจอยืนยันการรับแจ้งปัญหา..... 46
4.7	หน้าจอปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข 47
4.8	หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข..... 48
4.9	หน้าจอปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข..... 49
4.10	หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข..... 50
4.11	หน้าจอปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 51
4.12	หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 52
4.13	หน้าจอปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว..... 53
4.14	หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว..... 54
4.15	หน้าจอปัญหาที่ถูกยกเลิก..... 55
4.16	หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก..... 56
4.17	หน้าจอเอกสาร SAP News 57
4.18	หน้าจอการประสานงานปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข..... 58
4.19	หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข..... 59
4.20	หน้าจอการประสานงานปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข..... 60
4.21	หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข..... 61
4.22	หน้าจอการประสานงานปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 62
4.23	หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 63
4.24	หน้าจอการประสานงานปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว..... 64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.25	หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว..... 65
4.26	หน้าจอการประสานงานปัญหาที่ถูกยกเลิก..... 66
4.27	หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก..... 67
4.28	หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข..... 68
4.29	หน้าจอรายละเอียดการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข..... 69
4.29.1	หน้าจอสำหรับดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหามา..... 69
4.29.2	หน้าจอสำหรับส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นต่อ..... 70
4.29.3	หน้าจอสำหรับรับดำเนินการปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำ การแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ 70
4.29.4	หน้าจอสำหรับปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 70
4.30	หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข..... 71
4.31	หน้าจอรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข..... 72
4.32	หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 73
4.33	หน้าจอรายละเอียดการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 74
4.34	หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว..... 75
4.35	หน้าจอรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว..... 76
4.36	หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก..... 77
4.37	หน้าจอรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก..... 78
4.38	หน้าจอเอกสาร SAP News 79
4.39	หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข..... 80
4.40	หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข..... 81
4.41	หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข..... 82
4.42	หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว..... 83
4.43	หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ถูกยกเลิก..... 84
4.44	หน้าจอนำเสนอข้อมูลในรูปแบบรายงาน..... 85

บทที่ 1

บทนำ

บริษัทโฮมโปรคักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก โดยจำหน่ายสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง ซ่อมแซม อาคาร บ้าน และที่อยู่อาศัยแบบครบวงจร โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า โฮมโปร (Homepro) ซึ่งเป็นเครื่องหมายการค้าของบริษัทฯ ปัจจุบันมีสาขารวม 20 สาขา บนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางไปเลือกซื้อสินค้า สินค้าที่จำหน่าย ล้วนเกี่ยวกับบ้านทั้งสิ้น มีมากกว่า 60,000 รายการ โดยแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์ สินค้าออกเป็นดังนี้

- ผลิตภัณฑ์ กลุ่มวัสดุก่อสร้าง
- ผลิตภัณฑ์ สินค้าตกแต่ง
- ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือ
- ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ไฟฟ้าและ โคมไฟ
- ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ทำสวนและต้นไม้
- ผลิตภัณฑ์ เฟอร์นิเจอร์ & ออแกนไนซ์เซอร์

โดยบริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ทั้งในด้านความหลากหลายของสินค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งบริการหลังการขาย เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงในตลาด และการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของบริษัทฯ นั้น จำเป็นต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เพื่อช่วยจัดการในส่วนต่างๆ ของข้อมูล ได้แก่ ต้นทุน ข้อมูลของผลิตภัณฑ์สินค้าต่างๆ ข้อมูลการซื้อขาย ข้อมูลการจัดส่ง และข้อมูลต่างๆ มากมายภายในบริษัทฯ จึงได้นำระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เข้ามาช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูล สามารถช่วยกำหนดกลยุทธ์ ที่จะทำให้ผลประกอบการของบริษัทมีสูงขึ้นได้ ดังนั้นระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ซึ่งเป็นระบบที่รองรับการทำงานของบริษัทฯ จะต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

หน่วยงานของบริษัทฯ ที่มีหน้าที่ในการบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในบริษัทฯ ซึ่งได้แก่หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่ง มีหน้าที่ในการให้บริการต่างๆ เกี่ยวกับระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งได้ตามหน้าที่การให้บริการออกเป็น ฝ่ายบริการเทคนิค และ ฝ่ายบริการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยมีการทำงานดังนี้

- มีหน้าที่ดูแล และ ติดตั้งเครื่องแม่ข่าย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
- มีหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายเพื่อรองรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- มีหน้าที่บำรุงรักษา และ แก้ไขปัญหาทางด้านคุณภาพของเครื่องแม่ข่าย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
- มีหน้าที่ทำการควบคุมสิทธิ์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- มีหน้าที่ดูแล แก้ไขปัญหา และ ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกค้า
- มีหน้าที่ทำการซ่อมแซมอุปกรณ์ภายใน ศูนย์คอมพิวเตอร์
- มีหน้าที่ พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข โปรแกรมต่างๆ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

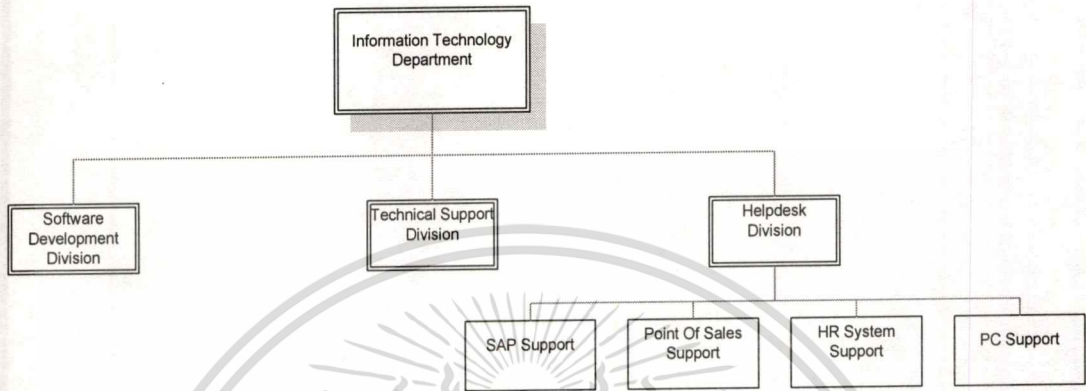
ในการที่จะทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ เพื่อการนำไปใช้วิเคราะห์สำหรับการทำธุรกิจนั้น ระบบการบริหารทรัพยากรองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการทำหน้าที่รองรับการใช้งานของผู้ใช้งาน การรองรับการใช้งานของผู้ใช้งานจะมีประสิทธิภาพดีได้นั้นจะต้องได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูล การตรวจสอบแก้ไข และวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในส่วนนี้คือ แผนกบริการผู้ใช้งาน (IT Helpdesk) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการทำงาน ให้ข้อมูล แก่ผู้ใช้งาน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างการทำงานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนกบริการผู้ใช้งาน ดังรูปที่ 1.1 โดยสามารถแบ่งหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวต้องรับผิดชอบได้ดังนี้

1. ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ให้แก่ผู้ใช้งาน
2. ระบบ วิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว และส่งปัญหาต่อให้กับฝ่ายผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการแก้ไขต่อไป
3. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และช่วยในการถ่ายทอดการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ เกี่ยวกับระบบการบริหารทรัพยากรองค์กร
4. ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเมื่อระบบสารสนเทศเกิดปัญหา ระหว่าง ฝ่ายบริการเทคนิค ฝ่ายบริการพัฒนาซอฟต์แวร์ และ ผู้ใช้งาน
5. ทำหน้าที่ทดสอบการใช้งานระบบสารสนเทศ หลังจากระบบได้รับการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ ก่อนที่จะให้ผู้ใช้งานทดสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ทำหน้าที่สนับสนุนทางด้านซอฟต์แวร์เวอร์ชันใหม่ๆ ให้กับทีมติดตั้ง และบำรุงรักษา
เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย



รูปที่ 1.1 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนกบริการผู้ใช้งาน

เนื่องจากปัจจุบันเมื่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีปัญหา ผู้ใช้งานระบบจะทำการติดต่อฝ่ายบริการผู้ใช้งาน เพื่อแจ้งปัญหาและทำการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นก่อน และเมื่อทางฝ่ายบริการผู้ใช้งาน ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะทำการแจ้งปัญหาที่พบโดยผ่านทางระบบโทรศัพท์ หรือ ทางอีเมลมายังแผนกบริการเทคนิค และ แผนกบริการพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งทางแผนกจะมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

จะเห็นได้ว่าขั้นตอนของการรับแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบนั้นจะเกิดปัญหาล้นในกรณีที่ยารละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ครบถ้วน พนักงานที่ทำหน้าที่รับปัญหาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาไม่ได้รับข้อมูลของปัญหาที่ส่งต่อมาให้ ก็จะทำให้เวลาในการแก้ไขปัญหาใช้เวลาด่วนข้างมาก และส่งผลกระทบต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กรโดยรวม ทั้งในเรื่องของข้อมูลปัญหาที่รับเข้ามาในระบบยังไม่ได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไม่ได้

จากปัญหาในการทำงานของแผนกบริการผู้ใช้งาน ที่ได้กล่าวในข้างต้นทำให้ได้ทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงหรือนำเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศที่มีอยู่มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการจัดทำ ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮม โปร ขึ้นเพื่อรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในบริษัท โดยระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังกล่าวจะเข้ามาช่วยจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เป็นเหตุให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย ทำให้การทำงานล่าช้าลง หรือมีผลกระทบกับการขายสินค้าซึ่งเป็นระบบหลักของธุรกิจ ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮมโปร ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮมโปร ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้จัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ทำได้อย่างสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. เพื่อช่วยให้การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นระเบียบ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้รับข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน
4. เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้รับทราบสถานะของปัญหาว่าอยู่ที่ขั้นตอนของการดำเนินงานใด
5. เพื่อสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

1.2 ขอบเขตการพัฒนาระบบ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮมโปรนั้น ช่วยให้การแก้ไขปัญหต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮมโปร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนย่อยดังนี้

1. ส่วน รับแจ้งปัญหา Open call Problem เป็นส่วนที่ใช้ในการติดต่อกับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ที่ทำการแจ้งปัญหา โดยผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ได้

2. ส่วน ช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเบื้องต้น Problem solving preliminary เป็นส่วนที่ใช้ในการบริหาร และจัดการงานของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร โดยจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับฝ่ายบริการผู้ใช้งาน คือ พนักงานที่รับปัญหา (IT Helpdesk Staff) และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และบริการพัฒนาซอฟต์แวร์ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ระบบสามารถรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานที่ทำการแจ้งปัญหา ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้
- 2.2 ระบบสามารถบันทึกปัญหาลงระบบฐานข้อมูลได้
- 2.3 เมื่อมีการแจ้งปัญหาเข้ามาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา ระบบสามารถแจ้งรายละเอียดของปัญหาผ่านทางระบบอีเมล ไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และ บริการพัฒนาซอฟต์แวร์ ได้
- 2.4 ระบบสามารถส่งงานต่อให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและ บริการพัฒนาซอฟต์แวร์ ได้
- 2.5 ระบบสามารถแสดงสถานะของปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา ได้
- 2.6 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ที่ทำการแจ้งปัญหา โดยสามารถทำการจำแนกประเภทของปัญหาไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการให้ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ที่ทำการแจ้งปัญหา คนอื่นๆ ได้ใช้ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้
- 2.7 ระบบสามารถรวบรวมปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ที่ทำการแจ้งปัญหาไว้ ออกเป็นรายงานให้กับผู้จัดการแผนกต่อไป

โดยระบบดังกล่าวที่พัฒนาขึ้นภายใต้การทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในบริษัทฯ เท่านั้น และใช้เทคโนโลยีของเว็บแอปพลิเคชัน ASP และระบบฐานข้อมูล MS-SQL 2000 ในการพัฒนาระบบดังกล่าว

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร ได้พัฒนาเสร็จสมบูรณ์แล้ว ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากระบบดังกล่าว ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง ทำให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และ บริการพัฒนาซอฟต์แวร์ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที โดยไม่ต้องรอรการส่งต่อปัญหานั้นจากเจ้าหน้าที่หน้าทีรับปัญหา
2. ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาได้รับความสะดวกสบายจากการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น
3. ข้อมูลการแจ้งปัญหามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
4. การจัดการแก้ไขปัญหาเป็นระบบมากยิ่งขึ้น
5. ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
6. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
7. สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรของบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปร อาศัยหลักในการออกแบบ และการจัดทำโปรแกรมประยุกต์ที่มีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) โดยการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์นี้ได้อาศัยเทคโนโลยีเว็บ เพื่อการจัดการของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปร ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบมีดังนี้

2.1 วงจรการพัฒนา ระบบ (โอกาส เอี่ยมศิริวงศ์. 2544)

วงจรการพัฒนา ระบบ (System Development Life Cycle - SDLC) เป็นวงจรที่แสดงถึงกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่ริเริ่มจนกระทั่งสำเร็จ วงจรการพัฒนาระบบนี้จะทำให้เข้าใจถึงกิจกรรมพื้นฐาน และรายละเอียดต่างๆ ในการพัฒนาระบบ โดยมี 7 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. กำหนดปัญหา (Problem Definition) เป็นขั้นตอนของการกำหนดขอบเขตของปัญหา สาเหตุของปัญหาจากการดำเนินงานในปัจจุบัน ความเป็นไปได้ในการสร้างระบบใหม่ การกำหนดความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งนี้เป็นการทำเพื่อให้ได้ข้อกำหนดของระบบที่ชัดเจนขึ้น

2. วิเคราะห์ (Analysis) เป็นการวิเคราะห์ระบบการทำงานเดิม โดยอาศัยข้อกำหนดของระบบที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 เพื่อสำหรับสร้างเป็นแบบจำลองเชิงแนวคิดขึ้นมา อันได้แก่ แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram) คำอธิบายการประมวลผลข้อมูล (Process Description) และแบบจำลองข้อมูล (Data Model) ทำให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานในระบบว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง มีความเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสิ่งใด

3. การออกแบบ (Design) เป็นขั้นตอนของการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 มาพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงกายภาพให้สอดคล้องกัน โดยการออกแบบจะเริ่มจากส่วนของอุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นำมาพัฒนา การออกแบบจำลองข้อมูล การออกแบบรายงาน และการออกแบบจอภาพในการติดต่อกับผู้ใช้งาน การจัดทำพจนานุกรมข้อมูล รวมไปถึงการออกแบบต้นแบบของระบบด้วย

4. การพัฒนา (Development) เป็นขั้นตอนของการพัฒนาโปรแกรมที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบได้ โดยต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมกับเทคโนโลยีที่ใช้งานในปัจจุบัน

5. ทดสอบ (Testing) เป็นขั้นตอนของการทดสอบระบบก่อนที่จะทำระบบที่ได้ไปใช้งานจริง ประกอบด้วย การตรวจสอบ 2 ส่วน ได้แก่ การตรวจสอบไวยากรณ์ของโปรแกรม และการตรวจสอบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมาเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ตั้งไว้หรือไม่

6. ติดตั้ง (Implement) เป็นขั้นตอนหลังจากที่ได้มีการทดสอบระบบ ว่าสามารถทำงานได้จริง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ แล้วจึงดำเนินการติดตั้งระบบเพื่อใช้งานจริงต่อไป รวมถึงการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบอีกด้วย

7. บำรุงรักษา (Maintenance) เป็นขั้นตอนของการปรับปรุงแก้ไขระบบหลังจากที่ได้มีการติดตั้ง และใช้งานแล้ว

2.2 ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet)

ภายในองค์กรใหญ่ๆ ที่ประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ หลายฝ่ายจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน การแลกเปลี่ยนข่าวสารทำได้หลายวิธี เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ แต่ข่าวสารบางอย่างอยู่ในรูปของเอกสาร ซึ่งต้องมีการแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กร และต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นจึงได้มีการสร้างเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร

อินทราเน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้เทคโนโลยีเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW) ของอินเทอร์เน็ตสำหรับงานภายในองค์กร เป็นการติดตั้งระบบข้อมูลเว็บ (Web) ภายในองค์กร โดยที่ไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ต เพียงแต่มีเครือข่ายภายในองค์กรซึ่งเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมดเข้าไว้ด้วยกัน โดยใช้โปรโตคอลที่ถูกต้องเท่านั้น อินทราเน็ตเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันภายในองค์กร โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ การเข้าถึงข้อมูลเป็นส่วนบุคคล ใช้เฉพาะพนักงานหรือสมาชิกขององค์กรนั้นๆ บุคคลภายนอกไม่สามารถเข้าไปใช้ได้

2.3 ความเป็นมาของ World Wide Web

ในปี พ.ศ. 2532 นายทิม เบอร์เนิร์ส-ลี (Tim Burners-Lee) นักฟิสิกส์ของสถาบัน CERN (Council European IA Recherch Nuclear) เมืองเจนีวา และทีมงานได้ทดลอง นำเอกสารในแบบไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) ซึ่งเป็นเอกสารที่นำเสนอ ทางเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ข้อมูลในแต่ละหน้าสามารถเชื่อมโยงกันถึงกันได้ มาแนะนำผ่านทาง ระบบเครือข่าย โดยเอกสารนี้ จะถูกเขียนขึ้นด้วยภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เรียกว่า ภาษา HTML (Hypertext Markup Language)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ของเอกสารนี้ กรุณาแจ้งให้ทราบ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารข้อมูลที่เขียนด้วยภาษา HTML ใช้โปรโตคอลพิเศษที่ชื่อว่า HTTP (Hypertext Transport Protocol) ช่วยในการสื่อสาร เมื่อถูกส่งผ่านเข้าระบบอินเทอร์เน็ต

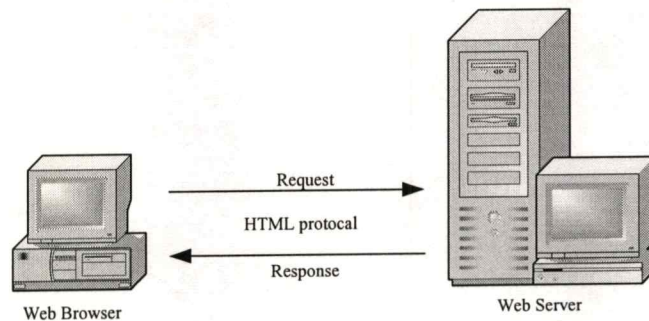
World Wide Web ประกอบด้วยดังนี้

- เว็บเพจ (Web Page) เอกสารข้อมูลในแต่ละหน้าซึ่งถูกเขียนด้วยภาษา HTML และข้อมูลนั้น อาจประกอบด้วยข้อความ ภาพ และเสียง
- โฮมเพจ (Home Page) เว็บเพจหน้าแรกสุด ของข้อมูลแต่ละเรื่อง จะเรียกว่า โฮมเพจซึ่งจะเป็นส่วนที่บอกให้ทราบว่าข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเรื่องใดพร้อมทั้งมีสารบัญในการเลือกไปยังหัวข้อต่างๆ ในเรื่องนั้นๆ
- เว็บไซต์ (Web Site) เว็บเพจทั้งหลายจะถูกจัดเก็บไว้ที่เครื่องบริการที่เรียกว่า เว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) หรือเว็บไซต์ (Web Site)

2.3.1 หลักการทำงานของ World Wide Web

World Wide Web หรือ WWW หรือที่นิยมเรียกสั้นๆ ว่า “เว็บ” เป็นบริการหนึ่งของอินเทอร์เน็ต นอกเหนือไปจากบริการอื่นๆ อาศัยรูปแบบของการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร เพื่อการค้นหา และแสดงข้อมูลที่ใช้วิธีการของ Hypertext ในลักษณะของการเชื่อมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหนึ่งไปยังอีกแหล่งข้อมูลหนึ่ง โยงใยต่อไปเรื่อยๆ เสมือนเครือข่ายใยแมงมุม

การทำงานของบริการ WWW นี้จะมีลักษณะเช่นเดียวกับบริการอื่นๆ ของอินเทอร์เน็ต คือ อยู่ในรูปแบบ client-server โดยมีโปรแกรมเว็บไคลเอนต์ (web client) ทำหน้าที่เป็นผู้ร้องขอบริการ และมีโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ (web server) ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ โปรแกรมเว็บไคลเอนต์ก็คือโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (web browser) ในเครื่องของผู้ใช้เอง และสำหรับโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์นั้นจะถูกติดตั้งไว้ในเครื่องของผู้ให้บริการเว็บไซต์ การติดต่อระหว่างโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์กับโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์จะกระทำผ่านโปรโตคอล HTTP (Hypertext Transfer Protocol) ดังรูปที่ 2.1

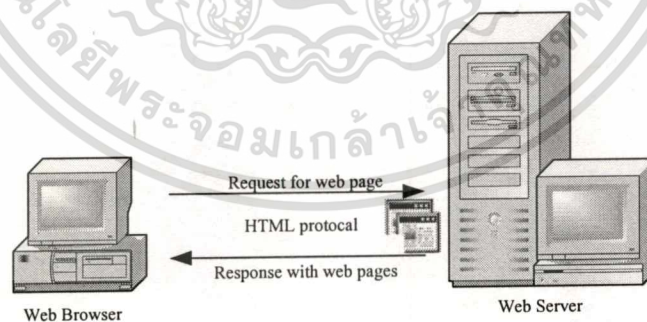


รูปที่ 2.1 หลักการทำงานของ WWW

2.3.2 กลไกการทำงานของเว็บเพจ

สำหรับเว็บเพจธรรมดาที่โดยปกติมีนามสกุลของไฟล์เป็น HTM หรือ HTML นั้น เมื่อใช้บราวเซอร์เปิดดูเว็บเพจใด เว็บเซิร์ฟเวอร์ก็จะส่งเว็บเพจนั้นกลับมายังบราวเซอร์ จากนั้นบราวเซอร์จะแสดงผลไปตามคำสั่งภาษา HTML (Hypertext Markup Language) ที่อยู่ในไฟล์

ดังรูปที่ 2.2 เป็นการทำงานของเว็บเพจที่มีลักษณะ Static คือ ผู้ใช้จะพบกับเว็บเพจหน้าตาเดิมๆ ทุกครั้งจนกว่าผู้ดูแลเว็บจะทำการปรับปรุงเว็บเพจนั้น ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการใช้ภาษา HTML แต่สามารถทำให้เว็บเพจมีลักษณะเป็น dynamic ได้โดยการฝังสคริปต์หรือชุดคำสั่งที่ทำงานทางฝั่งเซิร์ฟเวอร์ (server-side script) ไว้ในเว็บเพจ



รูปที่ 2.2 การทำงานของเว็บเพจ

2.4 Hypertext Markup Language (HTML)

HTML ย่อมาจาก Hypertext Markup Language เป็นภาษาที่ใช้งานการพัฒนาเว็บเพจ เพื่อให้โปรแกรมเว็บบราวเซอร์ต่างๆ สามารถแปลงคำสั่ง และแสดงผลเป็นรูปภาพ เสียง หรือข้อมูลได้ มีโปรแกรมเว็บบราวเซอร์ที่สามารถอ่านหรือเข้าใจในภาษา HTML ซึ่งเป็นข้อความไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Text) ที่เป็นรหัสแอสกี ธรรมดาๆ กับรหัสที่อยู่ในเครื่องหมาย < > และมีนามสกุลเป็น HTML โดยเมื่อเปิดโปรแกรมบราวเซอร์จะไม่พบรหัสเหล่านี้เลยบนจอภาพ แต่รหัสเหล่านี้จะเป็นรหัสคำสั่ง ที่บอกโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ว่า รูปแบบของข้อความเป็นอย่างใด หรือหัวข้อต่างๆ จะต้องมีการโหลดรูปภาพกราฟฟิกหรือไม่ รวมไปถึงการสร้างจุดเชื่อมโยง (Link) หรือ ไม่

สำหรับการสร้างไฟล์ HTML จะต้องอาศัยโปรแกรมที่มีคุณสมบัติเป็น Text editor อาจเป็นโปรแกรมประเภท Notepad หรือ Word processor อื่นๆ เขียนคำสั่งต่างๆ หรือรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการให้แสดงผลบนหน้าจอ และต้องเก็บเป็นไฟล์นามสกุล .HTML จากนั้นก็ทดสอบไฟล์ในโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์

2.5 Active Server Page (ASP) (กิตติภูมิ วรรณิตร. 2542)

ASP หรือ Active Server Page เป็นชื่อของเทคโนโลยีการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับอินเทอร์เน็ตที่ไม่โครซอฟท์คิดขึ้นมา โดยเน้นไปที่การพัฒนา และจัดการแอปพลิเคชันที่เซิร์ฟเวอร์ โดยเราจะเรียกแอปพลิเคชันที่สร้างจากเทคโนโลยี ASP ว่า “แอปพลิเคชัน ASP”

แอปพลิเคชัน ASP (ASP Application) คือ เท็กซ์ไฟล์ที่บรรจุคำสั่งสคริปต์ (Script) ต่างๆ ผสมรวมกับเอกสาร HTML ซึ่งจะถูกรับไว้ที่เว็บเซิร์ฟเวอร์ เมื่อมีบราวเซอร์เรียกใช้งานก็จะถูกแปลด้วย ASP Interpreter และถูกเอ็กซ์คิวต์ที่เว็บเซิร์ฟเวอร์ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการเอ็กซ์คิวต์แอปพลิเคชัน ASP จะถูกเก็บในรูปแบบของเอกสาร HTML แล้วถูกส่งกลับไปให้บราวเซอร์ที่เรียกใช้แอปพลิเคชัน ASP นั้น เพราะฉะนั้นจึงไม่มีการรันแอปพลิเคชัน ASP ที่บราวเซอร์ โดยต้องรันที่เว็บเซิร์ฟเวอร์เท่านั้น

เนื่องจาก ASP สามารถรองรับได้หลายภาษา เช่น VBScript, JavaScript, Perl และภาษาสคริปต์อื่นๆ ดังนั้นนักพัฒนาเว็บไซต์จึงไม่ได้มีความจำเป็นต้องมีความรู้หรือต้องศึกษาในทุกภาษา เนื่องจาก ASP ได้ถูกออกแบบมาให้ขึ้นกับความรู้ของนักพัฒนาเว็บไซต์นั่นเอง

การทำงานของโปรแกรม ASP นั้นจะทำงานที่ฝั่งของเซิร์ฟเวอร์เท่านั้น จึงเรียกว่าเป็นการทำงานแบบ Server Side Script ซึ่งจากการทำงานทางฝั่งเซิร์ฟเวอร์ของ ASP นั้น ทำให้เว็บเบราว์เซอร์ของฝั่งไคลเอนท์จะทำหน้าที่เพียงรับผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานทางฝั่งเซิร์ฟเวอร์เท่านั้น

ลักษณะที่สำคัญ และโดดเด่นของ ASP มีด้วยกัน 4 อย่างคือ

1. Active Server Page สามารถบรรจุสคริปต์ ที่ใช้ประมวลผลทางเซิร์ฟเวอร์ได้ การทำเช่นนี้ ได้ทำให้เกิดประโยชน์มาก เพราะจะทำให้เราสามารถสร้างหน้าเอกสารที่เป็นไดนามิกได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

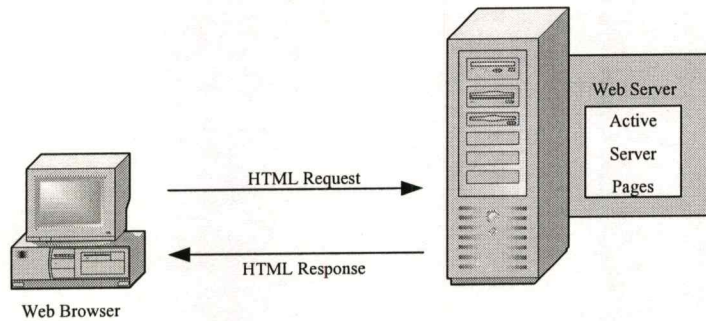
ตัวอย่างที่แสดงถึงประโยชน์ของคุณลักษณะนี้คือ เราสามารถที่จะสร้างหน้าเอกสาร (Page) ที่แสดงข้อความทักทาย ที่แตกต่างกันไปตามเวลาของวัน ได้

2. Active Server Page ได้เตรียม build-in object มากมาย การที่มี build-in object ใน Active Server Page ช่วยให้สคริปของเรามีประสิทธิภาพในการใช้งานมากขึ้น นั่นเพราะออบเจกต์ต่างๆเหล่านี้ จะทำให้เราสามารถรับส่งข้อมูลระหว่างเซิร์ฟเวอร์กับไคลเอนต์ได้ ตัวอย่างเช่นการใช้ออบเจกต์ Request เราสามารถรับข้อมูลจากผู้ใช้ที่ส่งมาทางฟอร์ม (Form) ของ HTML และส่งข้อมูลนั้นต่อไปให้กับส่วนของสคริปที่ต้องการได้อย่างง่ายดาย
3. Active Server Page สามารถเพิ่มคอมโพเนนต์ที่ต้องการได้ ไม่เฉพาะคอมโพเนนต์มาตรฐานที่ Active Server Page ได้เตรียมไว้ตอนที่ติดตั้งเท่านั้น Active Server Page ยังสามารถทำการเพิ่มคอมโพเนนต์ที่ผู้ใช้ต้องการเข้าไปได้อีก
4. Active Server Page สามารถทำการติดต่อกับข้อมูลเช่น Microsoft SQL Server หรือ Microsoft Access ได้เป็นอย่างดี โดยการใช้ชุดของออบเจกต์พิเศษ (ออบเจกต์เหล่านี้เป็นมาตรฐานอยู่แล้วใน Active Server Page) ที่เรียกว่า ActiveX data object (ADO) คุณลักษณะในข้อนี้ทำให้ Active Server Page มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการที่จะนำไปใช้งาน

ดังนั้นด้วยคุณลักษณะที่โดดเด่นทั้ง 4 ข้อที่กล่าวมา ทำให้กล่าวได้ว่า Active Server Page นั้นคือ หน้าเอกสาร HTML มาตรฐานที่ได้เพิ่มการทำงานของสคริปที่ประมวลผลทางเซิร์ฟเวอร์ โดยมีออบเจกต์ และคอมโพเนนต์ เพิ่มเข้ามาช่วยในการทำงาน ทำให้สามารถทำเว็บไซต์ ที่มีหน้าเอกสารแบบไดนามิกได้

2.5.1 รูปแบบการทำงานแบบ Active Server Page

เมื่อผู้ใช้เอกสารไปยังเว็บเซิร์ฟเวอร์ โดยเอกสารนั้นมีนามสกุล ASP เมื่อเว็บเซิร์ฟเวอร์ได้รับ ก็จะส่งเอกสารนั้นไปให้ ASP ทำการประมวลผล และทำการสร้างเอกสาร HTML แล้วส่งไปที่เว็บเซิร์ฟเวอร์เพื่อส่งไปยังบราวเซอร์ เพื่อใช้ในการแสดงผลต่อไป ดังรูปที่ 2.3



รูปที่ 2.3 การทำงานของ ASP

การทำงานของ Active Server Page จะทำการอ่านไฟล์หรือเว็บเพจ ที่ถูกระบุนามสกุลเป็น ASP แล้วทำงานตามที่เขียนสคริปเอาไว้ สคริปดังกล่าวจะเรียกว่าเป็น Server Side Script หรือ สคริปที่จะถูกเรียกขึ้นมาทำงานที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ ส่วนสคริปอีกประเภท เราจะพบเห็นทั่วไปเช่น จาวาสคริป (Java Script) เป็นต้น ที่จะถูกเรียกทำงานที่บราวเซอร์ เรียกว่าเป็น Client Side Script ซึ่ง การเขียน Client Side Script จะต้องคำนึงถึงบราวเซอร์เป็นหลัก เพราะว่าสคริปจะทำงานที่ บราวเซอร์คือ หากบราวเซอร์ไม่รองรับสคริปนั้นๆ ก็จะทำงานไม่ได้เช่น การเขียน VB script แบบ Client Side Script ก็จะไม่สามารถนำมาใช้งาน ที่บราวเซอร์ที่เป็น Netscape ได้ เป็นต้น ทำนอง เดียวกัน ตัว Server Side Script ก็จะต้องเป็นไปตามความต้องการของตัว interpreter เช่น ASP มีความต้องการใช้สคริปสองภาษาเป็นหลักคือ VB script และ Java script

2.5.2 ข้อดีของ ASP

การเขียนเว็บเพจแทนที่จะเขียน HTML อย่างเดียว อาจไม่มีลูกเล่นมากนัก เนื่องจาก HTML ไม่มียืดหยุ่น ต้องอาศัยโปรแกรมอื่นๆ มาช่วย ASP เป็นโปรแกรมหนึ่งที่ดีมาก สามารถเขียนแทรกใน HTML ได้เลย ข้อดีของ ASP มีดังต่อไปนี้

- เป็นภาษาสคริปเขียนง่าย สามารถเขียนแทรกใน HTML โดยไม่ต้องคอมไพล์
- ทำงานแบบ Server Side Scripting ประมวลผลที่เซิร์ฟเวอร์ทำให้คลิกดล็อกโค้ดได้ยาก
- เข้าถึงฐานข้อมูลได้มากมายเช่น SQL server, FoxPro, Dbase, Access, Paradox ฯลฯ
- สามารถใช้ ActiveX ไม่จำกัด
- โปรแกรม Text editor เขียนได้เกือบทุกตัว เช่น Notepad เป็นต้น
- มีออปเจต และคอมโพเนนท์ให้เลือกใช้อย่างมากมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.3 เครื่องมือในการพัฒนา ASP

ในการพัฒนา ASP หรืออื่นๆ จะต้องมีเครื่องมือในการพัฒนาซึ่งเครื่องมือนี้อาจจะเลือกตามความถนัดในการใช้งานหรือความสะดวกทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับตัวผู้ทำการพัฒนาเอง

- Notepad และ Text Editor ต่างๆ เหมาะสำหรับการพัฒนา แอปพลิเคชัน ASP สั้นๆ ไม่สลับซับซ้อนมากนักเนื่องจากถ้าเป็น แอปพลิเคชัน ASP ขนาดใหญ่จะทำให้สับสนในการพัฒนา และแก้ไขได้
- Microsoft Front Page เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเว็บเพจโดยเฉพาะของบริษัท Microsoft เนื่องจากสามารถที่จะสร้าง และจัดรูปแบบของโค้ด HTML ได้อัตโนมัติ หากเป็นแอปพลิเคชัน ASP ที่มีขนาดใหญ่หลายๆหรือซับซ้อนก็จะทำให้เกิดความสับสนได้สาเหตุมาจากคุณสมบัติในการจัดรูปแบบ โค้ดของตัวเอง ดังนั้นจึงเหมาะสมสำหรับแอปพลิเคชัน ที่มีขนาดเล็กๆถึงขนาดกลาง
- Microsoft Visual Interdev เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเว็บเพจที่เป็น แอปพลิเคชัน ASP โดยเฉพาะของบริษัท Microsoft ใช้พัฒนา แอปพลิเคชัน ASP ที่มีขนาดใหญ่ และมีความสลับซับซ้อน ได้ดีมากที่สุด เนื่องจากมีเครื่องมือต่างๆช่วยในการพัฒนามากมาย
- Dreamweaver MX เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการออกแบบ สร้าง และพัฒนาเว็บเพจด้วยภาษา HTML ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว เนื่องจากเราไม่จำเป็นต้องเขียนโค้ด HTML เอง โปรแกรมสามารถสร้างโค้ดให้อัตโนมัติจากการที่เราลากเครื่องมือมาวางลงบนพื้นที่ออกแบบ ซึ่งหากเราต้องการแก้ไขหรือดัดแปลงโค้ด HTML ก็สามารทำได้เช่นกัน หากเป็นการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) แล้ว ก็จะต้องมีการทำงานร่วมกับภาษาโปรแกรมบนเว็บ ซึ่ง Dreamweaver สามารถรองรับได้ถึง 5 ภาษา ได้แก่ ASP, ASP.Net, JSP, PHP และ Cold Fusion และสามารถเชื่อมต่อเข้ากับฐานข้อมูลเข้าอีกด้วย Dreamweaver MX เป็นโปรแกรมที่ผลิตจากบริษัท Macromedia

2.6 SQL Server 2000

SQL Server 2000 คือ แพลตฟอร์มฐานข้อมูล และการวิเคราะห์ สำหรับแอปพลิเคชัน อี-คอมเมิร์ซ แอปพลิเคชันสำหรับสายงานธุรกิจ และคลังข้อมูลแห่งอนาคต SQL Server 2000 จะช่วยลดเวลาในการพัฒนาแอปพลิเคชันลงอย่างมาก ขณะเดียวกันก็ให้ความสามารถในการขยายระบบและความเชื่อถือได้ที่ล้ำหน้า ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่องค์กรขนาดใหญ่กำลังต้องการอย่างมาก ซึ่งให้ประสิทธิภาพ ความสามารถในการขยายระบบ และมีความเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่

เอกสาร สายธุรกิจขององค์กร และการทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตต้องการ ด้วยความสามารถใหม่ๆ ในการ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนับสนุน XML และ HTTP ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปโดยง่าย ขณะเดียวกันก็ให้ความสามารถในการวิเคราะห์ที่ทรงประสิทธิภาพ จึงช่วยเพิ่มคุณค่าของข้อมูลให้มากขึ้น สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องได้ยาวนานสูงสุด มีฟังก์ชันด้านการจัดการที่ล้ำหน้า ช่วยให้การทำงานประจำดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ และมีเครื่องมือในการเขียนโปรแกรม และเซอรัวิสที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ช่วยให้การพัฒนาคำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การวิเคราะห์ และออกแบบระบบ

3.1 การวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

การทำงานของระบบงานปัจจุบันเป็นลักษณะการทำงานที่ต้องมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่มีหน้าที่ในการ ขายสินค้าประเภทพิเศษ จัดซื้อสินค้าและวางแผนการตลาด การเงินการบัญชี และ จัดการระบบคลังสินค้า ผ่านทางระบบ อีเมลล์หรือถ้าในกรณีเร่งด่วนจะใช้การ โทรศัพท์แทน ในบางครั้งผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค (Technical Support) ฝ่ายบริการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development) ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งถือเป็น กรณีที่เกิดขึ้นบ่อยมาก ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ฝ่ายบริการพัฒนาซอฟต์แวร์ จะไม่สามารถแก้ไขปัญหา นั้นได้อย่างทันที ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดการปัญหา

ในแผนภาพขั้นตอนการทำงานของระบบ ดังรูปที่ 3.1 สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานปัจจุบันได้ดังนี้

1. เมื่อทางพนักงานที่รับปัญหาของแผนกบริการผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากร ได้รับความแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานระบบ ทางผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาก็จะทำการแจ้งปัญหา ผ่านทางอีเมลล์หรือทางโทรศัพท์ ที่ประกอบด้วยข้อมูลของผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหา และ รายละเอียดของปัญหา มายังพนักงานที่รับปัญหา

2. เมื่อพนักงานที่รับปัญหาจากผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาแล้ว พนักงานที่รับปัญหา จะทำการตรวจสอบว่าปัญหาที่แจ้งเข้ามานั้นเป็นปัญหาที่เคยมีการแจ้งเข้ามาโดยพนักงานที่แจ้ง ปัญหาแล้วหรือไม่ หากเป็นปัญหาใหม่จะทำการตรวจสอบรายละเอียดของปัญหาว่าครบถ้วน หรือไม่ หากข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำการสอบถามไปยังผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาเพื่อขอ ข้อมูลของปัญหาเพิ่มเติม ผ่านทางระบบอีเมลล์หรือโทรศัพท์

3. หากรายละเอียดของปัญหาครบถ้วนแล้ว พนักงานที่รับปัญหาก็จะทำการออกหมายเลข ของปัญหาให้กับปัญหานั้น

4. พนักงานที่รับปัญหาก็จะทำการบันทึกข้อมูลปัญหาลงระบบไฟล์

5. หลังจากนั้นพนักงานที่รับปัญหาก็จะทำการส่งปัญหาดังกล่าวให้กับผู้เชี่ยวชาญด้าน เทคนิค เพื่อแก้ไขปัญหา หากปัญหาดังกล่าวจะต้องทำการประสานงานไปยังหน่วยงานอื่น ทาง พนักงานที่รับปัญหาก็จะทำการส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

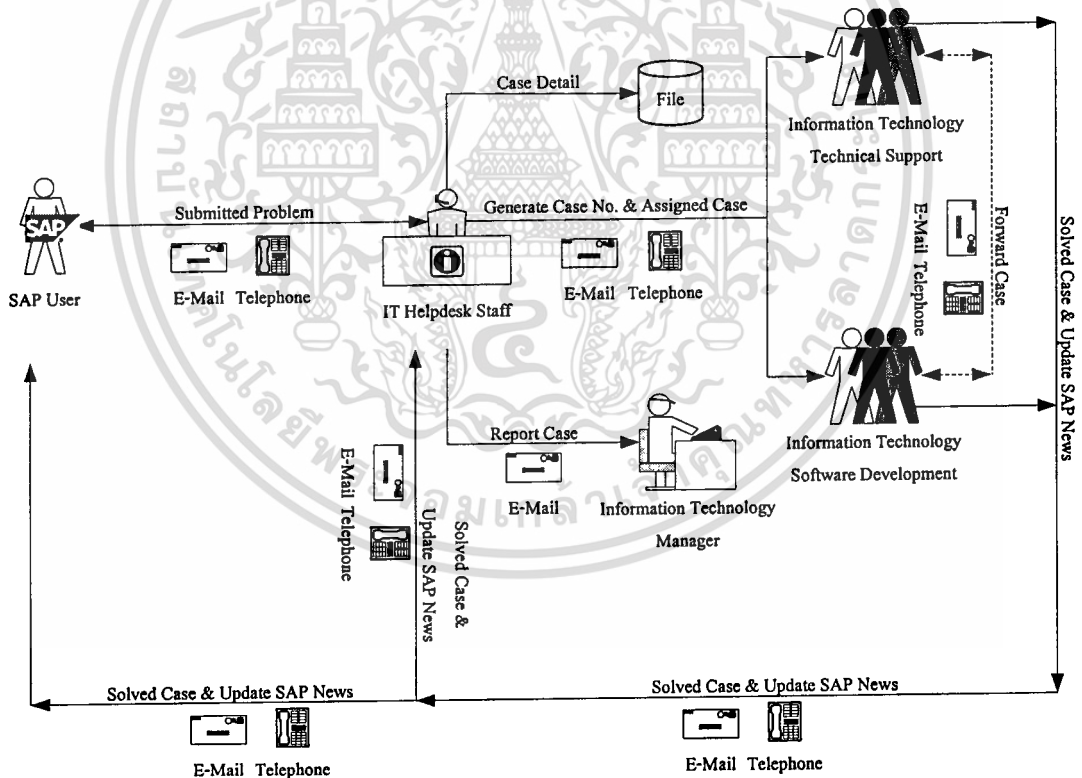
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจฉ.

6. เมื่อแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหา และพนักงานที่รับปัญหาได้รับทราบผ่านทางระบบอีเมลหรือทางโทรศัพท์ รวมถึงถ้าในกรณีที่มีเอกสารที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หรือเอกสารมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาเข้ามา ทางผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำการจัดส่งเอกสารผ่านทางระบบอีเมลไปพร้อมกัน

7. พนักงานที่รับปัญหาทำการบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาลงระบบไฟล์ และรวบรวมข้อมูลเพื่อทำรายงานสรุปส่งให้ผู้จัดการแผนกต่อไป

8. ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาเมื่อได้รับทราบว่าปัญหาที่ตนแจ้งได้มีการสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้ว ทางผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาจะสามารถใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ได้ต่อไปตามปกติ



รูปที่ 3.1 โครงสร้างการทำงานของระบบปัจจุบัน

ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้างต้นที่กล่าวมายังมีสิ่งที่ยังเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการทำงานพอสมควร อันเนื่องมาจากทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ข้อมูลการแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาไม่ครบถ้วน เช่น รายละเอียดของปัญหาไม่ชัดเจน ไม่มีหมายเลขติดต่อกลับ เป็นต้น
2. การออกเลขหมายของปัญหา และการส่งงานต่อไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการบันทึกข้อมูลยังคงเป็นหน้าที่ของพนักงานที่รับปัญหา หากเกิดปัญหาในกรณีที่พนักงานที่รับปัญหาไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ การแก้ไขปัญหาก็จะล่าช้าหรือหยุดชะงักไป
3. ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ที่ทำการแจ้งปัญหา พนักงานที่รับปัญหาจะไม่สามารถทราบสถานะของการแก้ไขปัญหาของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกว่าจะมีการติดต่อจากผู้ใช้งานระบบ ที่ทำการแจ้งปัญหาหรือพนักงานที่รับปัญหาเพื่อขอรับทราบสถานะของการทำงานเองโดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
4. ระยะเวลาในขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตั้งแต่เริ่มต้นการแจ้งปัญหาจนถึงสิ้นสุดกระบวนการแก้ไขปัญหามีใช้เวลานานอย่างมาก เนื่องจากระบบดังกล่าวยังไม่มีการวัดผล ประเมินผล และประสิทธิภาพของการทำงานเข้ามาช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
5. พนักงานที่รับปัญหาส่งไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้การแก้ไขปัญหามีความล่าช้า
6. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานบ่ายเบี่ยง และไม่รับผิดชอบกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะไม่มีหลักฐานยืนยันการรับงาน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข
7. ข้อมูลของปัญหาที่ถูกจัดเก็บไม่สามารถไปทำประเมินหรือวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของรายงานให้แก่ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่เป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน

3.2 เครื่องมือ และสภาพแวดล้อมในการพัฒนา

เครื่องมือ และสภาพแวดล้อมในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาคาร์ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปรนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วนด้วยกัน คือ

1. Web Server ด้านคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ได้ทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 2003 Server ซึ่งภายในได้ทำการติดตั้ง Microsoft Internet Information Server (IIS) 6.0 ไว้แล้ว ซึ่ง IIS ทำหน้าที่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่คอยให้บริการรับการร้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขอสงวนสิทธิ์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขจากเครื่องไคลเอนต์ และทำการประมวลผลเพื่อส่งเว็บเพจกลับไปยังไคลเอนต์ โดยจะติดต่อกันผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์

2. Client คอมพิวเตอร์ที่ทำการร้องขอบริการจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ควรมีระบบปฏิบัติการตั้งแต่ Windows 95 ขึ้นไป แต่เนื่องจากได้เลือกใช้เทคโนโลยี ASP เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบดังนั้นจึงต้องใช้ Microsoft Internet Explorer เป็นเว็บเบราว์เซอร์ จึงจะสามารถทำงานร่วมกับ ASP ได้ดีกว่า และยังเป็นเว็บเบราว์เซอร์ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

3. Database ระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร นั้น ได้นำเอา Microsoft SQL Server 2000 เข้ามาใช้เป็นฐานข้อมูลของระบบ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปรนั้น ผู้พัฒนาได้นำเอา Microsoft Visual Studio .Net มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบดังกล่าว

3.3 การออกแบบระบบ

ในการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นแบบฟอร์มรับปัญหาจากผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหา โดยให้ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยเรียกส่วนนี้ว่า “ระบบการทำงานส่วน Submitted Problem” และส่วนที่สองเป็นส่วนของการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยระบบทำการส่งรายละเอียดของปัญหาไปยังอีเมลแอดเดรสของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป และในส่วนที่สองนี้ยังเป็นส่วนที่ช่วยให้ผู้ดูแลระบบ (Administer) พนักงานที่รับปัญหาของระบบ และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเรียกส่วนนี้ว่า “ระบบการทำงานส่วน Solved Problem”

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหา (SAP user) เช่น พนักงานฝ่ายจัดซื้อสินค้า พนักงานบัญชี พนักงานขายสินค้าแบบสั่งพิเศษ (Special Order)

2. พนักงานที่รับแจ้งปัญหา (IT Helpdesk Staff) ได้แก่ พนักงานของแผนกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทโฮมโปร

3. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา (IT Technical Support and Software Development) ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ ของแผนกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท โสมโปร

4. พนักงานผู้ดูแลระบบ (Administrator) ได้แก่ พนักงานของแผนกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท โสมโปร

5. ผู้จัดการ (Manager) ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ พัฒนาระบบซอฟต์แวร์

รายละเอียดของการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โสมโปร สามารถอธิบายได้ดังนี้

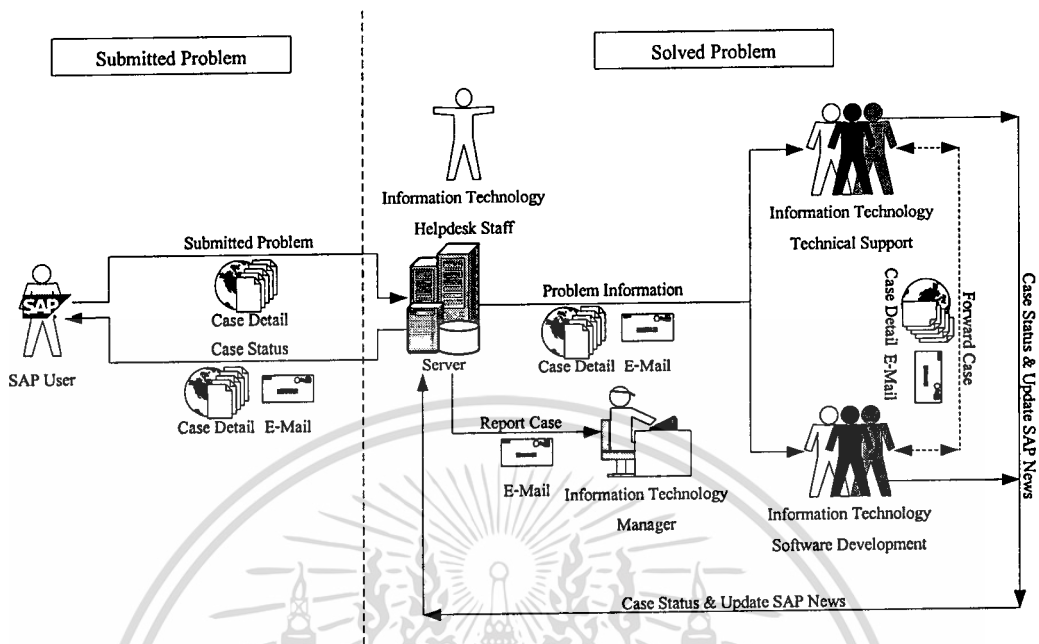
1. เมื่อพนักงานที่รับปัญหาได้รับการแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรหรือเกิดปัญหาขึ้น ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาก็จะทำการแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ ที่ประกอบด้วยข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา และรายละเอียดของปัญหา มายังระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โสมโปร

2. เมื่อระบบได้รับปัญหาที่ถูกแจ้งเข้ามาแล้ว ระบบจะทำการออกหมายเลขของปัญหาเพื่อใช้ในการอ้างอิงกับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา

3. ระบบจะทำการส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสามารถทราบถึงรายละเอียดของปัญหาผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ และอีเมล เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

4. เมื่อผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ตนรับผิดชอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะทำการชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวิธีการในการแก้ไขปัญหา นั้นไปยังผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา

5. ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โสมโปรจะทำการบันทึกข้อมูลการแก้ไขรายการปัญหาที่เกิดขึ้นลงระบบฐานข้อมูล และแจ้งกลับไปยังผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาต่อไป รวมถึงการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำรายงานสรุปส่งให้ผู้จัดการแผนกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ ต่อไป



รูปที่ 3.2 โครงสร้างการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร

ดังรูปที่ 3.2 โครงสร้างการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร เพื่อรองรับการแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา โดยการนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในระบบการทำงาน

3.3.1 การทำงานส่วน รับแจ้งปัญหา (Submitted Problem)

ในการทำงานส่วน Submitted Problem เป็นส่วนที่ใช้ในการติดต่อกับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา โดยผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านส่วนนี้ได้ ซึ่งจะแสดงประเภทของปัญหาต่างๆ ทำให้ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาเกิดความสะดวกสบายในการแจ้งปัญหามากยิ่งขึ้น โดยระบบทำการจัดหมวดหมู่ของปัญหาเพื่อให้ผู้แจ้งปัญหาสามารถเลือกประเภทของปัญหาได้อย่างง่ายดาย ข้อมูลที่ระบบต้องการ เช่น ข้อมูลชื่อสกุลของผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหา หน่วยงานที่สังกัด อีเมลแอดเดรส เบอร์ติดต่อ ปัญหาที่ต้องการแจ้ง เป็นต้น

การทำงานส่วน Submitted Problem ประกอบด้วย

- ระบบการรับปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา

ผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถกรอกรายละเอียดของตนเอง และเลือกประเภทของปัญหาที่ต้องการแจ้ง จากนั้นทำการส่งปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คืออีเมลแอดเดรสของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา เนื่องจากระบบจะทำการส่งหมายเลขของปัญหากลับไปยังผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา เพื่อใช้ในการอ้างอิงปัญหาที่มีการแจ้งเข้ามาในระบบ ซึ่งรายละเอียดการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งหมายเลขของปัญหากลับไปยังผู้ใช้งานระบบที่ทำการแจ้งปัญหาผ่านระบบอีเมลแอดเดรส จะได้กล่าวต่อไปในการทำงานส่วน Solved Problem

- ระบบการยกเลิกปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถทำการยกเลิกปัญหาที่ตนแจ้งมายังระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปรได้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์

- ระบบการแจ้งสถานะของปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา

ผู้ใช้งานที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถทราบสถานะของปัญหาที่ตนแจ้งได้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ โดยระบบนี้จะเก็บข้อมูลของปัญหาที่กำลังได้รับการดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้ว และปัญหาที่มีการยกเลิกแล้ว

3.3.2 การทำงานส่วน การแก้ไขปัญหา (Solved Problem)

ในการทำงานของส่วน Solved Problem เป็นส่วนที่ใช้ในการบริหาร และจัดการงานของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร โดยจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่รับปัญหา ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ ระบบนี้จะทำการประมวลผลหมายเลขของปัญหาเพื่อใช้ในการอ้างอิง จากนั้นจะทำการบันทึกข้อมูลที่ได้ลงในระบบฐานข้อมูล และส่งปัญหาพร้อมด้วยข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งกลับไปยังผู้ใช้งานที่ทำการแจ้งปัญหาผ่านทางอีเมลแอดเดรส และปัญหาดังกล่าวจะถูกส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามที่ผู้ใช้งานได้ทำการแจ้งปัญหาเข้ามาผ่านทางอีเมลแอดเดรส โดยในแต่ละปัญหานั้นจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรายละเอียดของปัญหาด้วย รวมถึงการ

รวบรวมข้อมูลเพื่อทำรายงานสรุปส่งให้ผู้จัดการแผนกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ ต่อไป

ในส่วนของ Solved Problem สามารถแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ส่วนตามหน้าที่รับผิดชอบคือ ส่วนของพนักงานผู้ดูแลระบบ (Administrator) ส่วนของพนักงานที่รับปัญหา (IT Helpdesk Staff) ส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา (Technical Support and Software Development) และส่วนของผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ (Manager) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

- ส่วนของพนักงานผู้ดูแลระบบ (Administrator) เป็นส่วนที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานระบบ โดยส่วนนี้สามารถเพิ่ม แก้ไข จัดเก็บ และลบข้อมูลของผู้ใช้งานระบบหรือประเภทของหัวข้อปัญหา และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮมโปร ได้ ดูแลการทำงานของระบบโดยรวมให้สามารถทำงานได้

- ส่วนของพนักงานที่รับปัญหา (IT Helpdesk Staff) เป็นส่วนที่ใช้ในการติดตามงานที่มีการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานระบบ โดยส่วนดังกล่าวสามารถทำการแจ้งเตือนปัญหาที่มีความล่าช้า สามารถส่งต่อปัญหาให้กับผู้รับผิดชอบท่านอื่นได้ โดยใน ส่วนนี้จะคอยติดตามงานที่แต่ละคนรับผิดชอบอยู่ให้เป็นไปตามแผนหรือระยะเวลาที่ได้วางไว้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และอย่างมีประสิทธิภาพ

- ส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา (Technical Support and Software Development) เป็นส่วนที่ช่วยในการแก้ไขปัญหา เมื่อทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหา ทำการแจ้งปัญหาผ่านระบบเข้ามา และทำการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป เพื่อช่วยให้ปัญหาที่มีทำการแจ้งเข้ามาได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงถ้ามีเอกสารที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (SAP news) ทางส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะทำการอัปเดตข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮมโปร

- ส่วนของผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ (Manager) เป็นส่วนที่นำข้อมูลจากการสรุปรายงานจากระบบสารสนเทศเพื่อการ

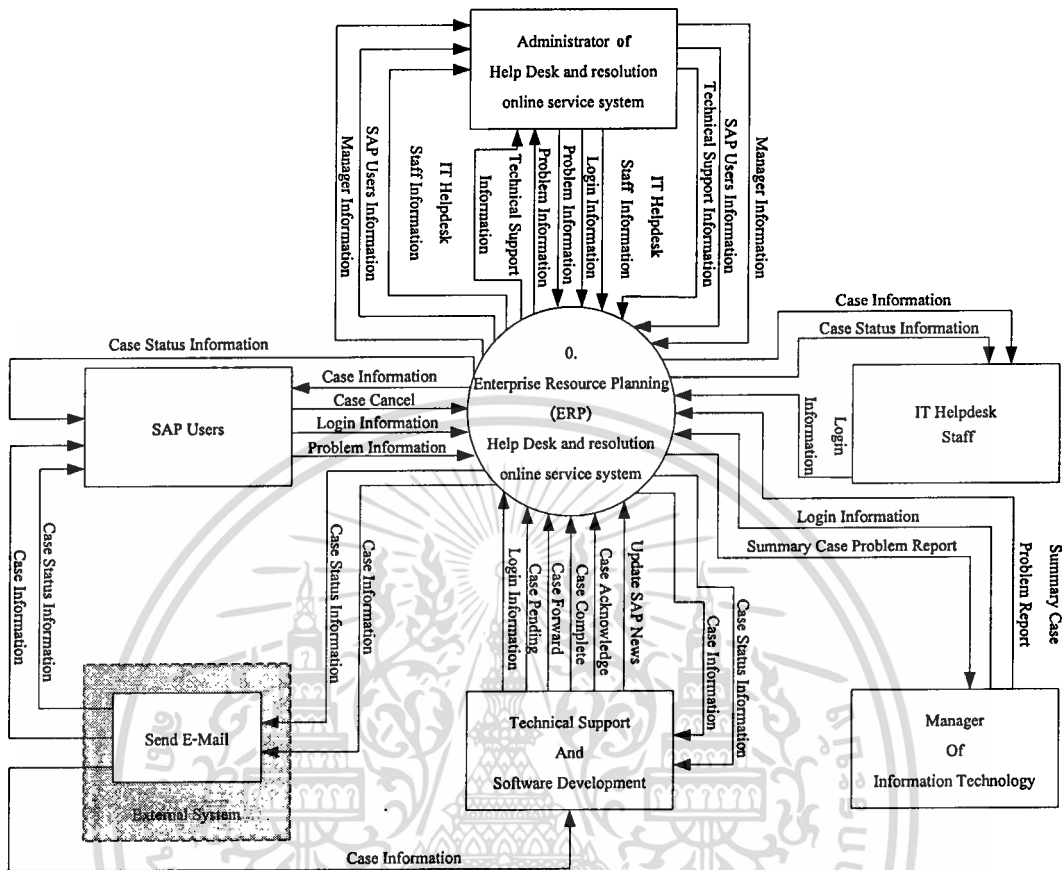
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร นำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา และประมวลผลต่อไป

จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นว่าระบบการทำงานส่วน Solved Problem เป็นหัวใจหลักของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร เนื่องจากการทำงานหลักๆ จะอยู่ที่ระบบการทำงานส่วน Solved Problem นี้แทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดการกับข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา ข้อมูลของปัญหา การรวบรวมข้อมูลเพื่อทำรายงานสรุปส่งให้ผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ ต่อไป การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ล้วนแล้วแต่สำคัญต่อระบบอย่างยิ่ง ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปรนี้จะต้องคำนึงถึงความสะดวกสบาย และง่ายต่อการใช้งานของระบบ

3.3.3 การไหลของข้อมูล

ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปรเป็นระบบที่มีลักษณะการทำงานแบบเว็บแอปพลิเคชัน ระบบจะมีการติดต่อกับผู้ใช้ผ่านทางระบบเครือข่ายของบริษัท ซึ่งในขั้นตอนของการออกแบบนี้ เราสามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร ได้ดังแผนภาพ Context Diagram ดังรูปที่ 3.3



รูปที่ 3.3 Context Diagram ของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร

3.3.3.1 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1

ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร ประกอบด้วยโปรเซสที่เกี่ยวข้องกับระบบ ดังต่อไปนี้

- โปรเซสการจัดการข้อมูลในระบบ (Managing Information System)

โปรเซสการจัดการข้อมูลในระบบ (Managing Information System) เป็นโปรเซสที่ใช้จัดการข้อมูลของระบบ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการข้อมูลพนักงานของแผนกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และ พนักงานผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร การจัดการข้อมูลของหัวข้อของปัญหา โดยหน้าที่หลักๆ ของโปรเซสนี้ประกอบด้วย การเพิ่ม/แก้ไข/ลบหัวข้อของปัญหา และการเพิ่ม/แก้ไข/ลบข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา (SAP users) พนักงานที่รับปัญหา (IT Helpdesk Staff) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก้ไขปัญหา (Technical Support and Software Development) ผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ (Manager) รวมถึงการอัปเดตเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (SAP news) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโปรเจกต์นี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Administrator) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Technical Support and Software Development)

- โปรเจกต์การตรวจเช็คสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ (Verifying User Login System)

โปรเจกต์การตรวจเช็คสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ (Verifying User Login System) เป็นโปรเจกต์ที่ใช้สำหรับการล็อกอินเพื่อตรวจเช็คสิทธิ์ของการเข้าใช้ระบบ โดยหน้าที่หลักๆ ของโปรเจกต์นี้ประกอบด้วย การรับ User Name และ Password และการตรวจเช็คสิทธิ์การเข้าใช้ระบบจากระบบฐานข้อมูล เมื่อทำการตรวจเช็คสิทธิ์แล้วจะทำการส่งสิทธิ์ดังกล่าวไปยังโปรเจกต์ต่อไป หากการตรวจเช็คสิทธิ์แล้วพบว่าไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบก็จะแสดงให้กับผู้ใช้งานทราบต่อไป โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับโปรเจกต์นี้ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา (SAP users) พนักงานที่รับปัญหา (IT Helpdesk Staff) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Technical Support and Software Development) เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Administrator) และผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และ พัฒนาซอฟต์แวร์ (Manager)

- โปรเจกต์ขั้นตอนการจัดการปัญหาที่แจ้งเข้ามาในระบบ (Processing Case Problem System)

โปรเจกต์ขั้นตอนการจัดการปัญหาที่แจ้งเข้ามาในระบบ (Processing Case Problem System) เป็นโปรเจกต์ที่ใช้สำหรับการจัดการที่แจ้งเข้ามาในระบบ โดยหน้าที่หลักๆ ของโปรเจกต์นี้ประกอบด้วย การแสดงรายละเอียดของปัญหา การยกเลิกปัญหา การส่งต่อปัญหา การตอบรับปัญหา การปิดรายการปัญหาในกรณีที่มีการแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว การบันทึกข้อมูลปัญหา และการแจ้งสถานะของปัญหา โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับโปรเจกต์นี้ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา (SAP users) พนักงานที่รับปัญหา (IT Helpdesk Staff) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Technical Support and Software Development)

- โปรเจกต์การรับปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ (Generating Case Problem System)

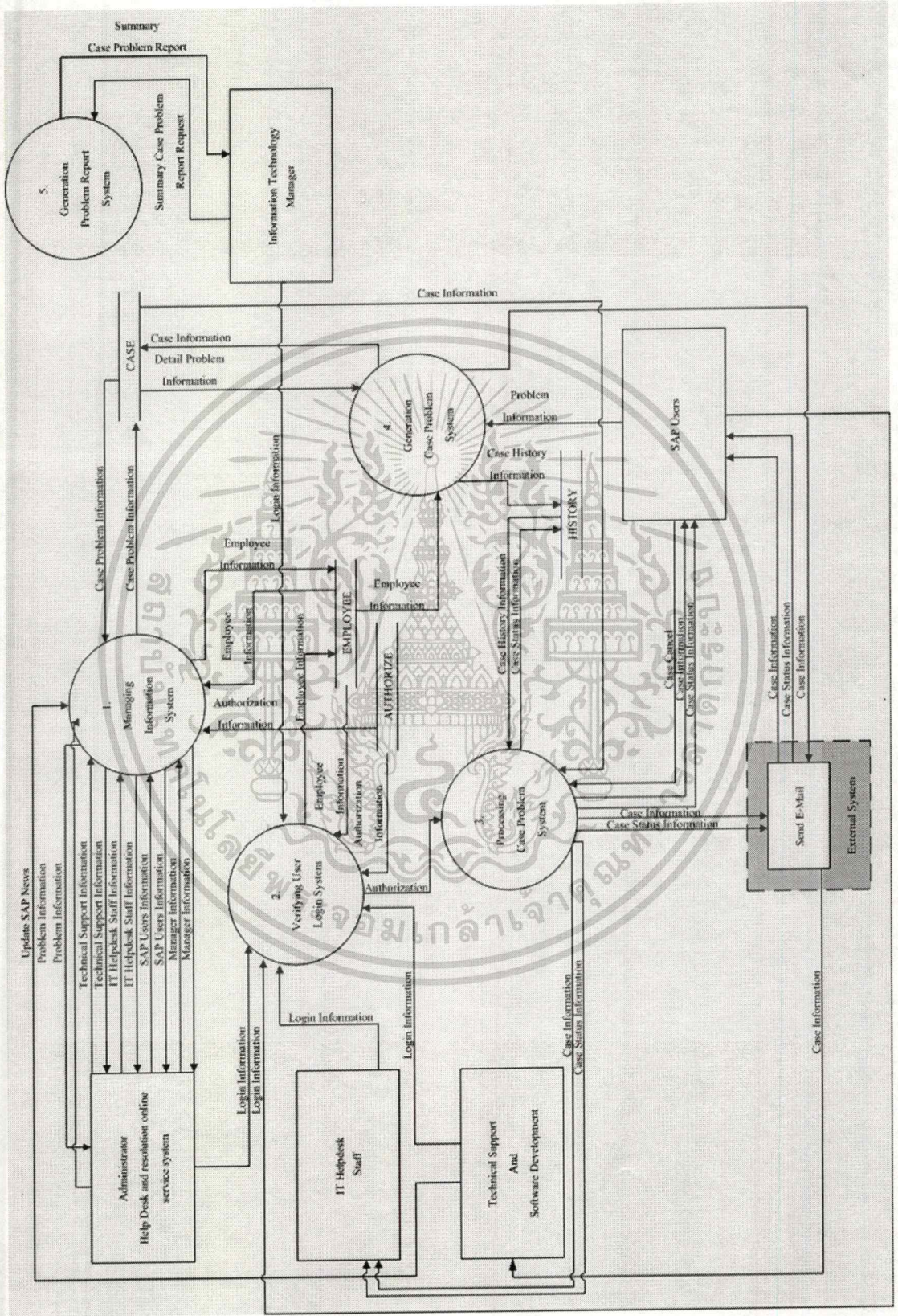
โปรเจกต์การรับปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ (Generating Case Problem System) เป็นโปรเจกต์ที่ใช้สำหรับการรับปัญหาจากผู้ใช้งานเอกสารในระบบ (Generating Case Problem System) เป็นโปรเจกต์ที่ใช้สำหรับการรับปัญหาจากผู้ใช้งานไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา โดยหน้าที่หลักๆ ของโปรเซสนี้ประกอบด้วย การรับข้อมูลปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา การรับข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาในกรณีที่ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของตนเอง การออกหมายเลขของปัญหาที่แจ้งเข้ามา การบันทึกข้อมูลปัญหาลงระบบฐานข้อมูล และการส่งข้อมูลปัญหาเพื่อแจ้งให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับโปรเซสนี้ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา (SAP users) และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา (Technical Support and Software Development)

- โปรเซสการจัดการรายงานปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ (Generating Problem Report System)

โปรเซสการจัดการรายงานปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ (Generating Problem Report System) เป็นโปรเซสที่ใช้สำหรับการจัดการรายงานปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ โดยหน้าที่หลักๆ ของโปรเซสนี้ประกอบด้วย การประมวลผลข้อมูลปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาออกมาในรูปแบบรายงาน โดยแบ่งเป็นประเภทของปัญหา โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับโปรเซสนี้ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการเทคนิค และพัฒนาซอฟต์แวร์ (Manager)

ดังรูปที่ 3.4 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 1 ของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร

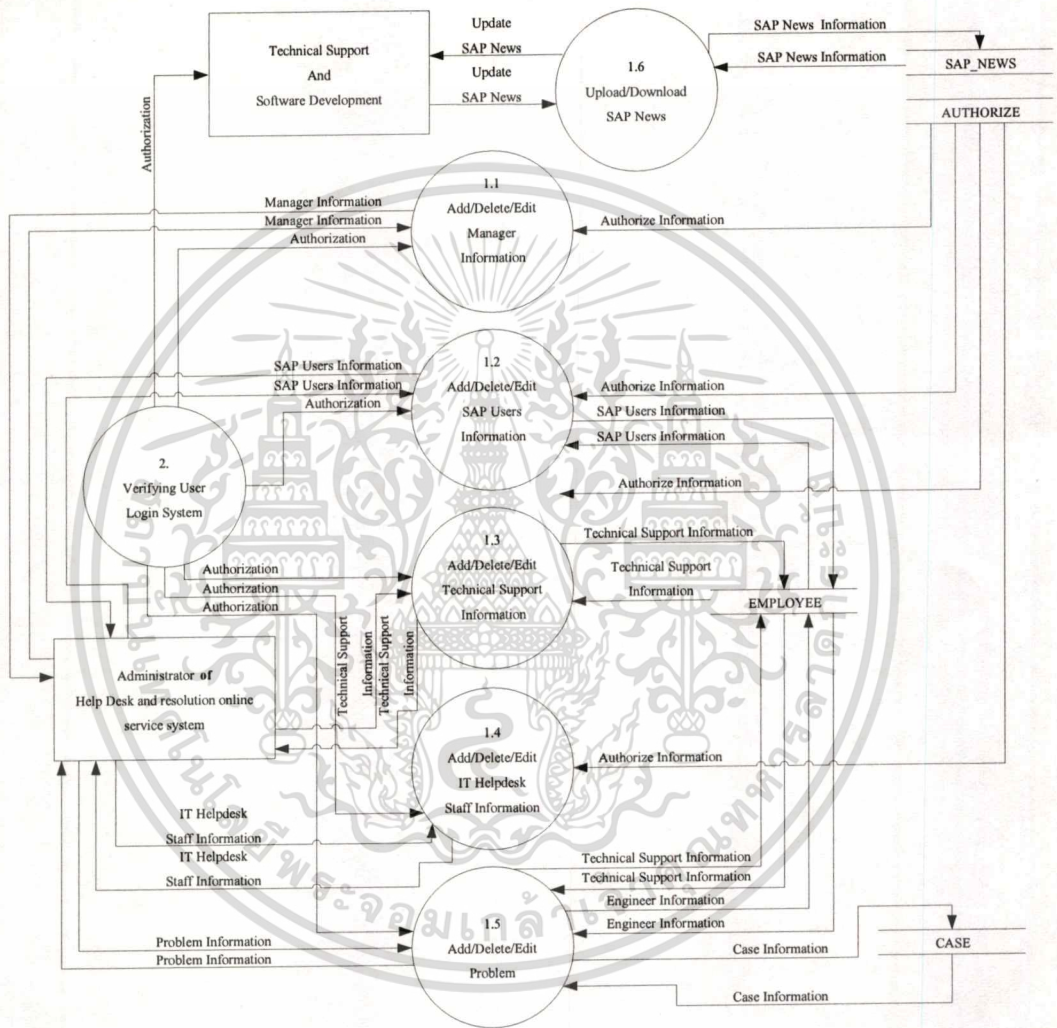


รูปที่ 3.4 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 1 ของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายใน บริษัท โฮมโปร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

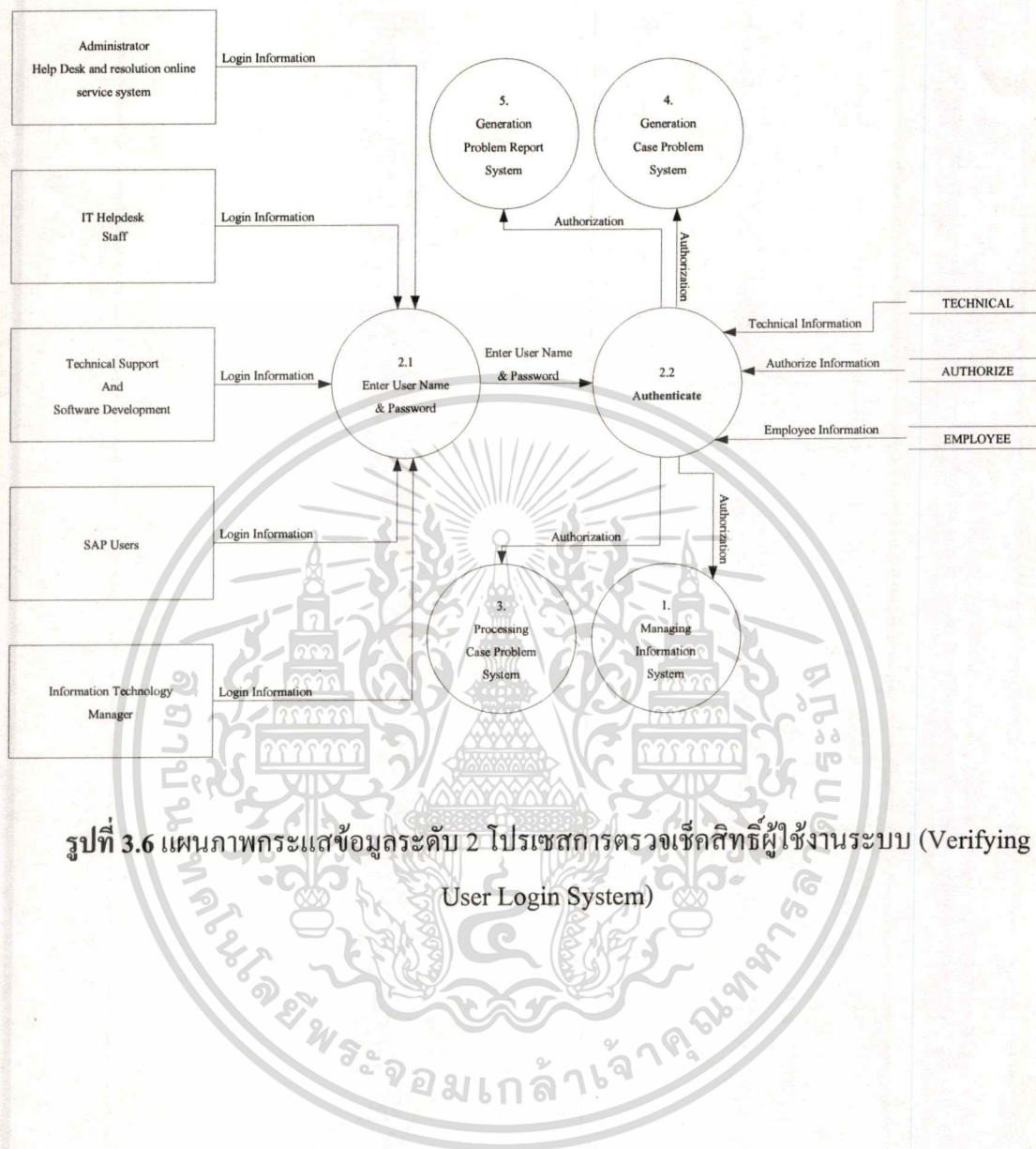
3.3.3.2 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2

ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร ประกอบด้วยโปรเซสที่เกี่ยวข้องกับระบบ ดังรูปที่ 3.5 – 3.9



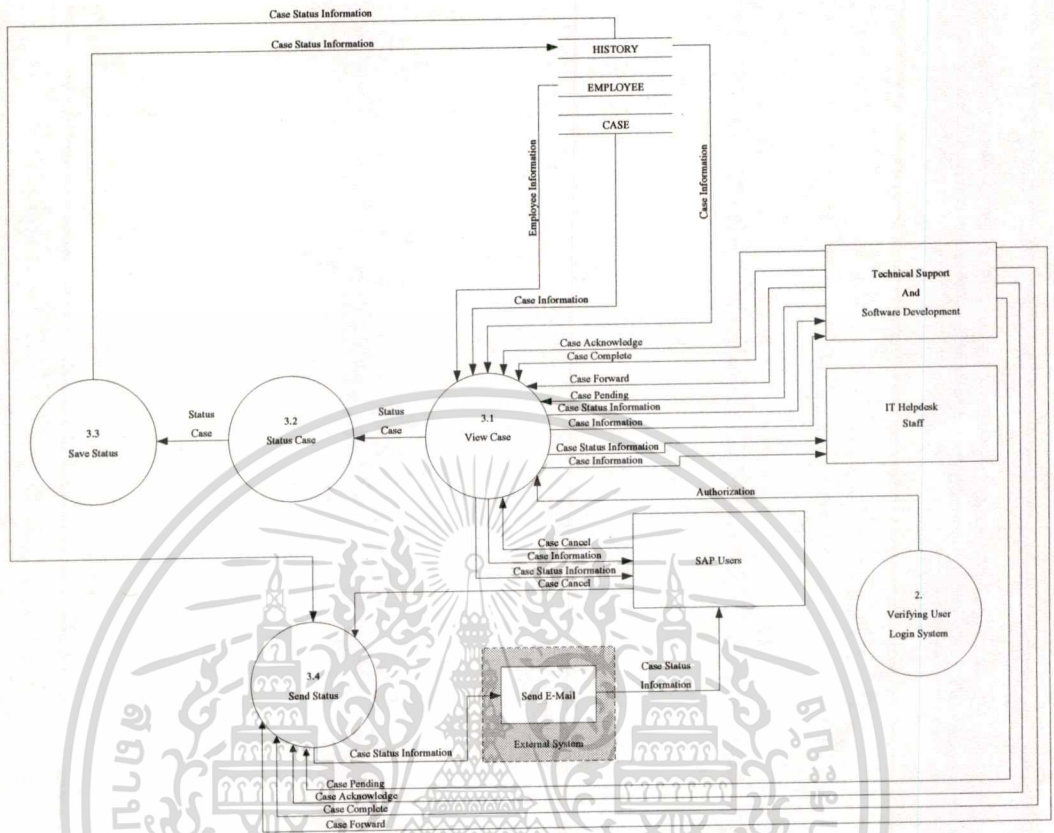
รูปที่ 3.5 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โปรเซสการจัดการข้อมูลในระบบ (Managing Information System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



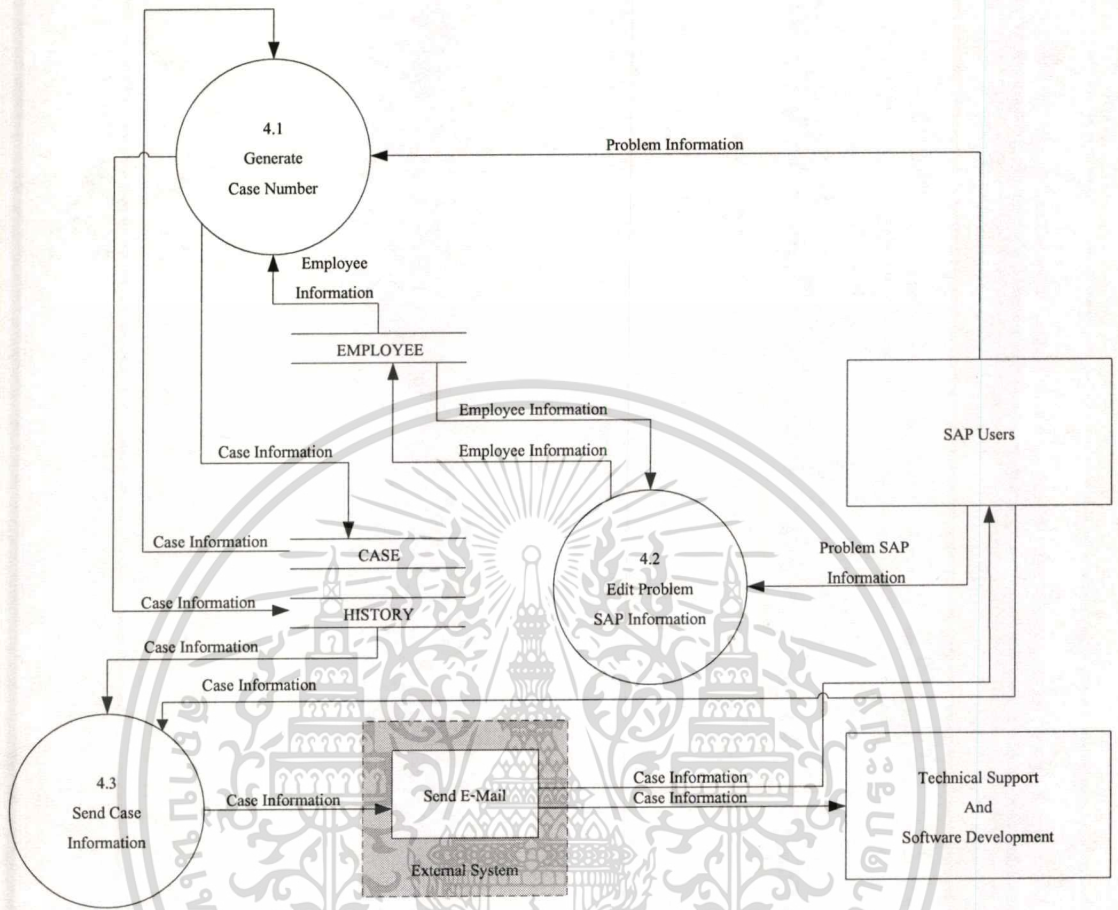
รูปที่ 3.6 แผนภาพกระแสน้ำข้อมูลระดับ 2 โปรเซสการตรวจเช็คสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ (Verifying User Login System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



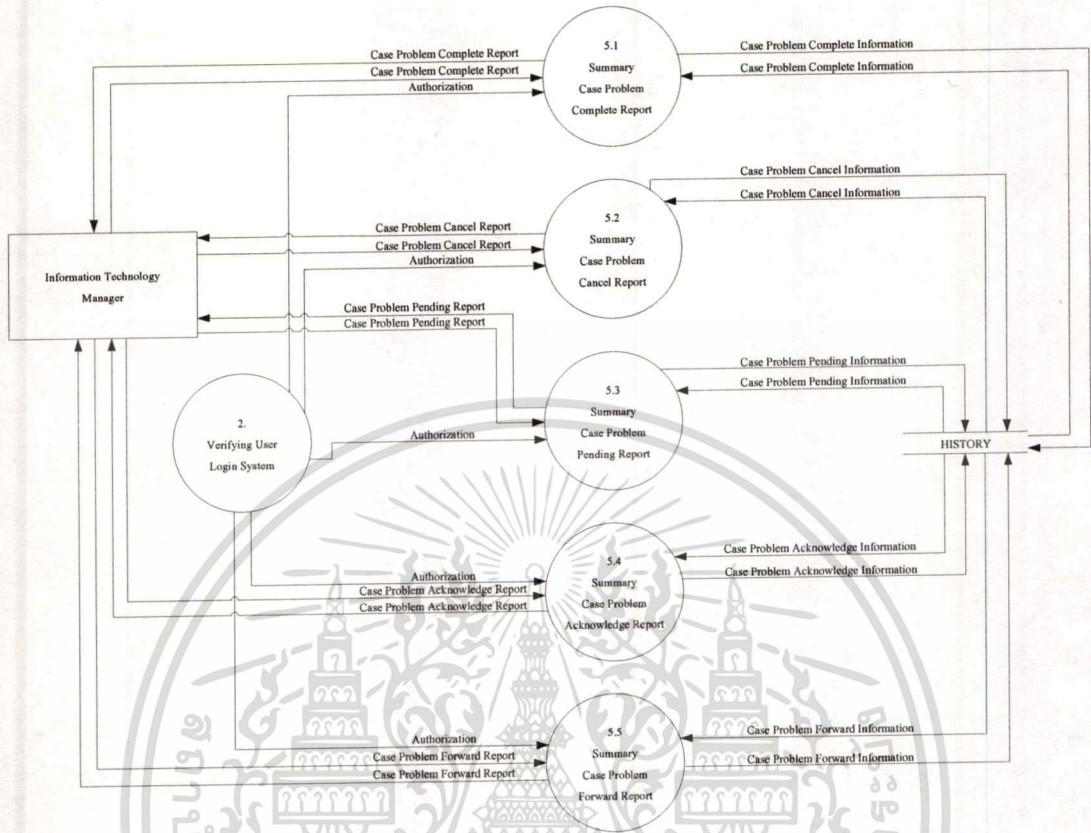
รูปที่ 3.7 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โปรเซสขั้นตอนการจัดการปัญหาที่แจ้งเข้ามาในระบบ (Processing Case Problem System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.8 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โพรเซสการรับปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากร
องค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ (Generating Case Problem System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.9 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 2 โปรเซสการจัดการรายงานปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ (Generating Problem Report System)

3.4 การออกแบบระบบฐานข้อมูล

ระบบฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร เป็นฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่มี Entity ที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้อยู่ทั้งหมด 10 Entity ดังนี้

1. PRIORITY เป็น Entity ที่ใช้ในการเก็บระดับความสำคัญของปัญหาที่มีการแจ้งเข้ามาในระบบ
2. SAP_NEWS เป็น Entity ที่ใช้ในการเก็บรายละเอียดของเอกสารที่เกี่ยวกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ตำแหน่งที่เก็บไฟล์เอกสาร วันเวลาของการอัปเดตไฟล์เอกสาร
3. HISTORY เป็น Entity ที่ใช้เก็บการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหา ที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทั้งหมด ทำให้เราทราบถึงผลการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใดก็ตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. STATUS เป็น Entity ที่เก็บสถานะการทำงานเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา สถานะการทำงานนี้ได้แก่ การรับดำเนินการในการแก้ไขปัญหา (Acknowledge) การส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานอื่น (Forward) การยกเลิกปัญหา (Canceled) การค้างปัญหาเพื่อรอการดำเนินการ (Pending) และปัญหาที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว (Completed) เป็นต้น

5. REQUEST_TYPE เป็น Entity ที่เก็บประเภทของปัญหา โดยประเภทของปัญหาได้แก่ ปัญหาที่เกี่ยวกับเรื่องฮาร์ดแวร์ (Hardware) ปัญหาที่เกี่ยวกับเรื่องซอฟต์แวร์ (Software) ปัญหาที่เกี่ยวกับเทคนิค (Technical)

6. CASE เป็น Entity ที่เก็บรายละเอียดของปัญหาที่แจ้งเข้ามาในระบบ โดยระบบจะทำการกำหนดหมายเลขของปัญหาให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ดูแลระบบ ใน Entity นี้ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่แจ้งเข้ามา เช่น หมายเลขของรายการปัญหา หัวข้อของปัญหา รายละเอียดของปัญหา วันที่แจ้งปัญหา และผู้แจ้งปัญหา เป็นต้น

7. TECHNICAL เป็น Entity ที่เก็บข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญด้านในการแก้ไขปัญหา ใน Entity ประกอบด้วยข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง อีเมล และหมายเลขติดต่อ เป็นต้น

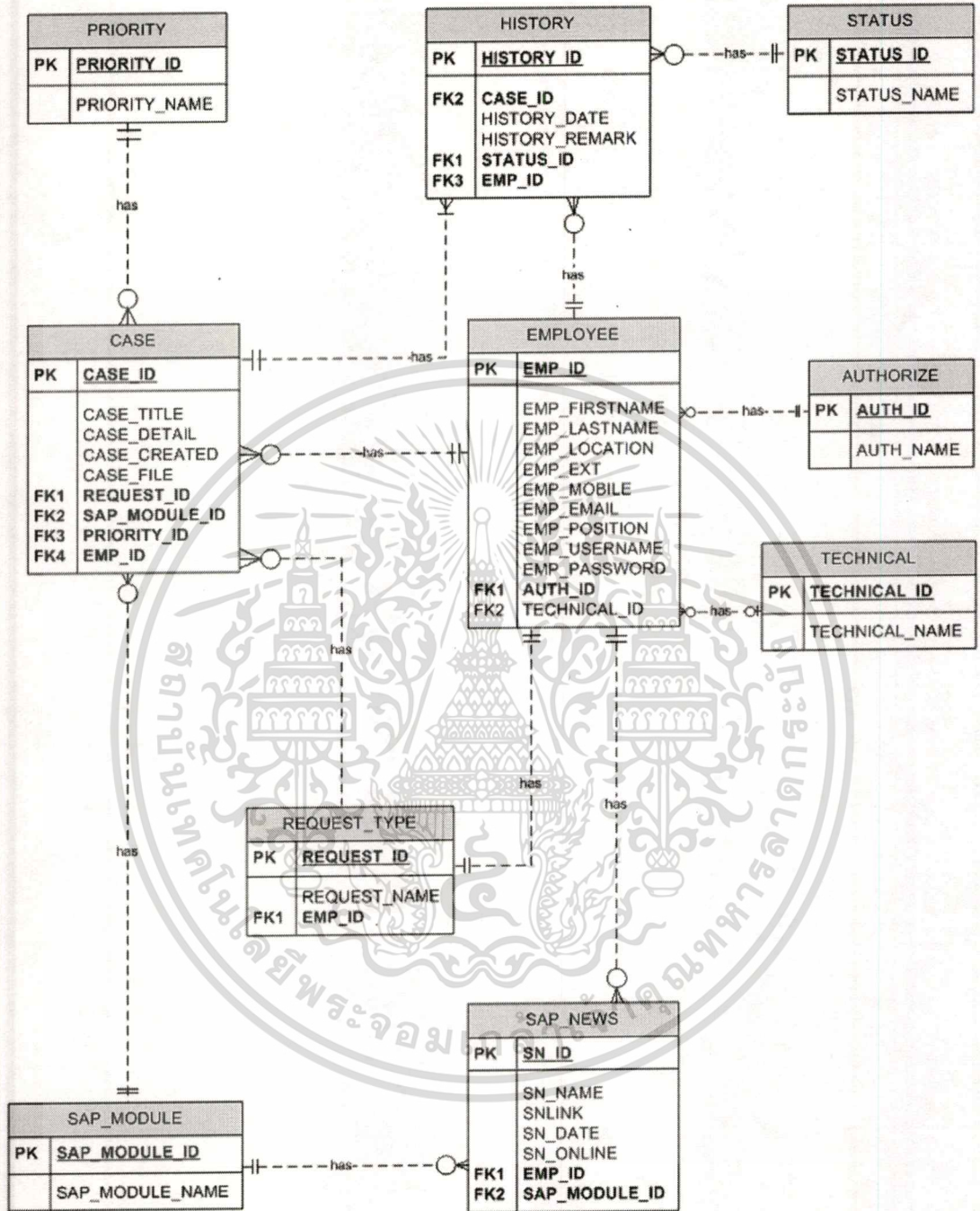
8. EMPLOYEE เป็น Entity ที่เก็บข้อมูลของพนักงานในส่วนงานของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรของบริษัท ทั้งหมด ประกอบด้วยข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุล สังกัด ตำแหน่ง อีเมล หมายเลขติดต่อ ชื่อผู้ใช้ในการเข้าใช้ระบบของพนักงาน และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบของพนักงาน เป็นต้น

9. AUTHORIZE เป็น Entity ที่เก็บรหัสระดับสิทธิการเข้าใช้ระบบ ประกอบด้วย ระดับผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา ระดับพนักงานที่รับปัญหา ระดับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ระดับพนักงานผู้ดูแลระบบ และระดับผู้จัดการ

10. SAP_MODULE เป็น Entity ที่เก็บประเภทของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร โดยแบ่งได้เป็น 7 ประเภท คือ BASIS, ABAP program, FI (Financial), CO (Cost Controlling), MM (Material Management), SD (Sales and Distribution) และ Authorization

ความสัมพันธ์ของแต่ละ Entity ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรภายในบริษัทโฮมโปรนั้น ได้นำเสนอในรูปแบบของ E/R Diagram ดังรูปที่ 3.10 และรายละเอียดของแต่ละ Entity จะได้นำเสนอให้หัวข้อถัดไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.10 แผนภาพ E/R Diagram ของระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัทโฮมโปร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางรายละเอียดของ Entity ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไข
ปัญหาการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในบริษัท โฮมโปร

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของตาราง PRIORITY

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	PRIORITY_ID	int	รหัสระดับความสำคัญของปัญหา	
	PRIORITY_NAME	varchar	ชื่อระดับความสำคัญของปัญหา	

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดของตาราง SAP_NEWS

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	SN_ID	int	รหัสเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	
	SN_NAME	varchar	ชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	
	SN_LINK	varchar	ตำแหน่งที่เก็บไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	
	SN_DATE	smalldatetime	วันเวลาของการอัปเดตไฟล์เอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารทรัพยากร องค์กร	
FK	EMP_ID	varchar	รหัสพนักงาน	EMPLOYEE
FK	SAP_MODULE_ID	int	รหัสประเภทของ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	SAP_MODULE
	SN_ONLINE	Bit	สถานะการแสดงผลของเอกสาร	

ตารางที่ 3.3 รายละเอียดของตาราง HISTORY

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	HISTORY_ID	int	รหัสของการดำเนินการกับปัญหา	
FK	CASE_ID	varchar	รหัสของปัญหา	CASE
	HISTORY_DATE	smalldatetime	วันที่ดำเนินการกับปัญหา	
	HISTORY_REMARK	text	หมายเหตุของการดำเนินการ กับปัญหา	
FK	STATUS_ID	int	รหัสสถานะของปัญหา	STATUS
FK	EMP_ID	varchar	รหัสพนักงาน	EMPLOYEE

ตารางที่ 3.4 รายละเอียดของตาราง STATUS

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	STATUS_ID	int	รหัสสถานะของปัญหา	
	STATUS_NAME	varchar	ชื่อสถานะของปัญหา	

ตารางที่ 3.5 รายละเอียดของตาราง REQUEST_TYPE

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	REQUEST_ID	int	รหัสประเภทของปัญหา	
	REQUEST_NAME	varchar	ชื่อประเภทของปัญหา	
FK	EMP_ID	varchar	รหัสพนักงาน	EMPLOYEE

ตารางที่ 3.6 รายละเอียดของตาราง CASE

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	CASE_ID	varchar	รหัสของปัญหา	
FK	REQUEST_ID	int	รหัสประเภทของปัญหา	REQUEST_TYPE
FK	SAP_MODULE_ID	int	รหัสประเภทของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	SAP_MODULE
	CASE_TITLE	text	หัวข้อของปัญหา	
	CASE_DETAIL	text	รายละเอียดของปัญหา	
	CASE_CREATED	smalldatetime	วันที่เวลาที่ทำการแจ้งปัญหา	
	CASE_FILE	varchar	ชื่อไฟล์เอกสารแนบ	
FK	EMP_ID	varchar	รหัสพนักงาน	EMPLOYEE
FK	PRIORITY_ID	int	รหัสระดับความสำคัญของปัญหา	PRIORITY

ตารางที่ 3.7 รายละเอียดของตาราง TECHNICAL

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	TECHNICAL_ID	int	รหัสของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค	
	TECHNICAL_NAME	varchar	ชื่อของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.8 รายละเอียดของตาราง EMPLOYEE

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	EMP_ID	varchar	รหัสพนักงาน	
	EMP_FIRSTNAME	varchar	ชื่อพนักงาน	
	EMP_LASTNAME	varchar	นามสกุลพนักงาน	
	EMP_LOCATION	varchar	สถานที่ทำงานของพนักงาน	
	EMP_EXT	varchar	เบอร์ติดต่อภายในของพนักงาน	
	EMP_MOBILE	varchar	เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของพนักงาน	
	EMP_EMAIL	varchar	อีเมลแอดเดรสของพนักงาน	
	EMP_POSITION	varchar	ตำแหน่งของพนักงาน	
	EMP_USERNAME	varchar	ชื่อผู้ใช้ในการเข้าใช้ระบบ ของพนักงาน	
	EMP_PASSWORD	varchar	รหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบ ของพนักงาน	
FK	AUTH_ID	int	รหัสระดับสิทธิการเข้าใช้ระบบ	AUTHORIZE
FK	TECHNICAL_ID	int	รหัสของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค	TECHNICAL

ตารางที่ 3.9 รายละเอียดของตาราง AUTHORIZE

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	AUTH_ID	int	รหัสระดับสิทธิการเข้าใช้ระบบ	
	AUTH_NAME	varchar	ชื่อระดับสิทธิการเข้าใช้ระบบ	

ตารางที่ 3.10 รายละเอียดของตาราง SAP_MODULE

คีย์	ชื่อ Field	ประเภท	รายละเอียด	ตารางอ้างอิง
PK	SAP_MODULE_ID	int	รหัสประเภทของ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	
	SAP_MODULE_NAME	varchar	ชื่อประเภทของ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

การพัฒนาระบบ

ในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปร มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย และไม่ซับซ้อน

4.1 ขั้นตอนการพัฒนาระบบ

ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปร พัฒนาโดย ASP .NET ในลักษณะของเว็บแอปพลิเคชัน โดยขั้นตอนแรกก่อนการพัฒนานั้น ได้ทำการออกแบบส่วนของกราฟฟิกที่ใช้ติดต่อกับผู้ใช้งานระบบก่อน หลังจากนั้นทำการพัฒนาโปรแกรมในส่วนต่างๆ โดยมีลำดับการพัฒนาค้างนี้

1. พัฒนาระบบของส่วนตรวจสอบล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานระบบ
2. พัฒนาระบบของส่วน Submitted Problem ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย ดังนี้
 - ระบบการรับแจ้งปัญหา
 - ระบบการยืนยันการรับแจ้งปัญหา
 - ระบบแสดงปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
 - ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
 - ระบบแสดงปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
 - ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
 - ระบบแสดงปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
 - ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
 - ระบบแสดงปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
 - ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
 - ระบบแสดงปัญหาที่ถูกยกเลิก
 - ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก
 - ระบบการแสดง และค้นหาเอกสาร SAP News
3. พัฒนาระบบของส่วน Solved Problem ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของระบบงานที่รอการดำเนินการแก้ไข เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่มไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประสานงานปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประสานงานปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประสานงานปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- ระบบประสานงานปัญหาที่ถูกยกเลิก
- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก
- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
- ระบบการแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก
- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก
- ระบบการแสดง ค้นหา และอัปเดตเอกสาร SAP News
- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ถูกยกเลิก
- ระบบการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 พัฒนาระบบของส่วนตรวจสอบล็อกอินเพื่อใช้งานระบบ

เมื่อผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา พนักงานผู้ดูแลระบบผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค พนักงานที่รับปัญหา และผู้จัดการ ต้องการเข้าใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปร จะต้องทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดยกรอกชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน เพื่อทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ ดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 หน้าจอสำหรับการล็อกอินเข้าสู่ระบบ

ในหน้าจอของการล็อกอินจะใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบ โดยระบบจะทำการแบ่งประเภทของผู้ใช้ออกดังนี้

1. ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา (SAP user) มีสิทธิ์ในการแจ้งปัญหาเข้าสู่ระบบ และสามารถยกเลิกปัญหาที่ตนแจ้งมายังระบบ รวมถึงทราบสถานะของปัญหาที่ตนแจ้งได้

2. พนักงานที่รับปัญหา (IT Helpdesk Staff) มีสิทธิ์ในการประสานงานที่มีการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ

3. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา (Technical Support and Software Development) มีสิทธิ์ในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ทำการแจ้งเข้ามายังระบบ และสามารถอัปเดต เอกสารที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (SAP News) เข้าสู่ระบบได้

4. พนักงานผู้ดูแลระบบ (Administrator) มีสิทธิในการแก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ผู้จัดการ (Manager) มีสิทธิในการนำข้อมูลจากระบบออกมาในรูปแบบรายงาน เพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลต่อไป

ถ้าหากในกรณีที่ผู้ใช้ระบบใส่ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน ไม่ถูกต้องจะไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้ ทางระบบจะมีข้อความขึ้นมาเตือนให้ผู้ใช้ระบบแจ้งกับพนักงานผู้ดูแลระบบเพื่อตรวจสอบ ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านของผู้ใช้ระบบต่อไป ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 หน้าจอข้อความเตือนผู้ใช้ระบบที่ใส่ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านไม่ถูกต้อง

เมื่อมีการแจ้งจากผู้ใช้ระบบว่าไม่สามารถใช้งานระบบได้ ทางพนักงานผู้ดูแลระบบจะทำการตรวจสอบชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านจากฐานข้อมูลของระบบต่อไป พนักงานผู้ดูแลระบบยังสามารถทำการเพิ่ม แก้ไข และลบ ข้อมูลของผู้ใช้ระบบ โดยทำการแบ่งเป็น 2 ส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ส่วนของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา พนักงานที่รับปัญหา พนักงานผู้ดูแลระบบ และผู้จัดการ ดังรูปที่ 4.3

Logon	Password	ID	Firstname	Lastname	Mobile	E-mail
SAP Users 1234		0559	พงศ์วิวัฒน์	ใจบุญชูชัย	01-456-7890	pongswat@homepro.co.th
SAP Users 1234		0542	ชรินทร์	เชษฐภณ	09-876-5432	saman@homepro.co.th
SAP Users 1234		0632	ธีระพร	แสงเพชร	01-234-5678	teerapong@homepro.co.th
SAP Users 1234		0697	วิวัฒน์	ทองเนืองงาม	06-334-4568	arcom@homepro.co.th
SAP Users 1234		0700	ภูษิต	จิระพงษ์	09-335-5216	phusit@homepro.co.th

รูปที่ 4.3 หน้าจอสำหรับทำการเพิ่ม แก้ไข และลบ ข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ที่ทำการแจ้งปัญหา พนักงานที่รับปัญหา พนักงานผู้ดูแลระบบ และผู้จัดการ

2. ส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ดังรูปที่ 4.4

สาเหตุในการแยกส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เพื่อสะดวกในการ เพิ่ม แก้ไข และลบ ประเภทของปัญหา

REQUEST TYPE

Request Type ID

Request Type Name

Technical Support

ID	Request Type Name	Technical Support
1	Orachun Kakaew	อรชุน ชำนาญ
2	Piyachai Nitaniyanethakorn	ปิยะชัย นิธินิยามเทษ
3	Warinee Hanboonsed	วาริณี หานบุญเศษ

All

Add

Update

Delete

Cancel

รูปที่ 4.4 หน้าจอสำหรับสำหรับทำการเพิ่ม แก้ไข และลบ ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค

ในกรณีพนักงานผู้ดูแลระบบไม่มีความจำเป็นในการใช้งานระบบแล้ว สามารถออกจากระบบโดยเลือกเมนู Logout ทางด้านบนของหน้าจอ

4.3 การพัฒนาระบบของส่วน Submitted Problem

- ระบบการรับแจ้งปัญหา

เมื่อผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถทำการเลือกรายการระดับความสำคัญของปัญหา ประเภทของปัญหา ประเภทของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร และกรอกหัวข้อของปัญหา รายละเอียดของปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคทำการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาต่อไป ดังรูปที่ 4.5

NEW REQUEST

User Information

ID :	0692	Date/Time :	26/01/2006 20:33:10
Name :	ธีระพร	Lastname :	แลงเชท
Location :	Head Office (R5)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-616-0017	E-mail :	teerapon@homepro.co.th

Create a New Request

Priority :	<input type="text" value="---Please Select---"/>
Request Type :	<input type="text" value="-----Please Select-----"/>
BTS Type :	<input type="text" value="-----Please Select-----"/>
Title :	<input type="text"/>
Description :	<input type="text"/>
Attach File :	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse"/>
<input type="button" value="Submit"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

รูปที่ 4.5 หน้าจอสำหรับแจ้งปัญหา

- ระบบการยื่นขอรับแจ้งปัญหา

เมื่อทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาทำการส่งปัญหาเข้าสู่ระบบ ระบบจะทำการยื่นขอรับแจ้งปัญหาโดยการออกหมายเลขของปัญหา ให้กับปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ได้ทำการแจ้งเข้ามา ดังรูปที่ 4.6

NEW REQUEST

Your Case ID : FI2006-01-0045

You can check case status on Case Information menu.

รูปที่ 4.6 หน้าจอยืนยันการรับแจ้งปัญหา

- ระบบแสดงปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
 ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดูปัญหาที่ได้ทำการแจ้งเข้ามา โดยเลือกที่เมนู Case in Queue ทางด้านซ้ายของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงเฉพาะปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไขที่ตนแจ้งเท่านั้น ดังรูปที่ 4.7

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

- ▶ Case in Queue
- ▶ Case on Process
- ▶ Case Pending
- ▶ Case Completed
- ▶ Case Cancel

Case in Queue

1

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FI2006-01-0046	Software Related	Cannot Post FI Document to SAP Production	27/01/2006 17:40:00	Financial (FI)	Minor
FI2006-01-0048	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

2 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

to

Submit

Cancel

รูปที่ 4.7 หน้าจอปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกรายละเอียดของปัญหาที่ได้ทำการแจ้งเข้ามา โดยเลือกที่รหัสของปัญหา ทางด้านกลางของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไขที่ตนแจ้งเท่านั้น พร้อมทั้งสามารถดูสถานะของปัญหา หรือผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกยกเลิกปัญหาที่ทำการแจ้งเข้าในระบบ โดยเลือกเมนู Cancel ที่อยู่ด้านล่างหน้าจอ และทำการลงเหตุผลในการยกเลิกปัญหาตรงช่อง Comments ที่อยู่ด้านล่างหน้าจอ ดังรูปที่ 4.8

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

User Information

ID :	0632	Date/Time :	26/01/2006 20:33:10
Name :	Teerwa	Lastname :	แตงหวท
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-516-0017	E-mail :	teerapon@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	FI2006-01-0046
Case Created :	26/01/2006 17:33:00
Case Open :	2 day(s) 20:07:50
Status :	Assign
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Financial (FI)
Title :	Cannot Post FI Document to SAP Production
Description :	There was ABAP dump program on SAP system when posting FI document to the SAP system.
Attach File :	
Comments :	

Comments

รูปที่ 4.8 หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดูปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case on Process ทางด้านซ้ายของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงเฉพาะปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขที่ตนแจ้งเท่านั้น ดังรูปที่ 4.9

HomePro
Home is HomePro

SAP Menu NEW REQUEST CASE INFORMATION LOGOUT

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case on Process

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12686-01-0047	Software Related	User ACREPORT not has Authorize T-Code FBL3N	27/01/2006 18:30:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between / / to / /

รูปที่ 4.9 หน้าจอปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
 ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดูรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่รหัสของปัญหา ทางด้านกลางของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขที่ตนแจ้งเท่านั้น พร้อมทั้งสามารถดูสถานะของปัญหา หรือผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกยกเลิกปัญหาที่ทำการแจ้งเข้าในระบบ โดยเลือกเมนู Cancel ที่อยู่ด้านล่างหน้าจอ และทำการลงเหตุผลในการยกเลิกปัญหาตรงช่อง Comments ที่อยู่ด้านล่างหน้าจอ ดังรูปที่ 4.10

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

User Information

ID :	0632	Date/Time :	26/01/2006 20:33:10
Name :	ธีระพร	Lastname :	แสงอาทิตย์
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-616-0017	E-mail :	teersap@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	F12006-01-0047
Case Created :	26/01/2006 18:30:00
Case Open :	2 day(s) 20:07:50
Status :	Process
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Technical (Basis)
Title :	User ACREPORT not has Authorize T-Code FBL3N
Description :	User ACREPORT cannot access to FBL3N.
Attach File :	
Comments :	

 Comment

Comments

รูปที่ 4.10 หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดูปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case Pending ทางด้านซ้ายของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงเฉพาะปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไขที่ตนแจ้งเท่านั้น ดังรูปที่ 4.11

CASE INFORMATION

Case Pending

User Type: SAP Users

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FI2006-01-0050	Software Related	Cannot login to SAP	20/01/2006 09:34:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

Submit

Cancel

รูปที่ 4.11 หน้าจอปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดูรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่รหัสของปัญหา ทางด้านกลางของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไขที่ตนแจ้งเท่านั้น พร้อมทั้งสามารถดูสถานะของปัญหา หรือผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกยกเลิกปัญหาที่ทำการแจ้งเข้าในระบบ โดยเลือกเมนู Cancel ที่อยู่ด้านล่างหน้าจอ และทำการลงเหตุผลในการยกเลิกปัญหาตรงช่อง Comments ที่อยู่ด้านล่างหน้าจอ ดังรูปที่ 4.12

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

User Information

ID :	0632	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	Teerapong	Lastname :	แสนพิศ
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-516-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	F12006-01-0050
Case Created :	20/01/2006 09:34:00
Case Open :	8 day(s) 20:07:50
Status :	Pending
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Technical (Basis)
Title :	Cannot login to SAP
Description :	There was nothing when opened SAP Logon.
Attach File :	
Comments :	EDP was installing the news windows and software to user.

 Completed

Comments

Submit

รูปที่ 4.12 หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดูปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วโดยเลือกที่เมนู Case Completed ทางด้านซ้ายของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงเฉพาะปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วที่ตนแจ้งเท่านั้น ดังรูปที่ 4.13

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

- ▶ Case in Queue
- ▶ Case on Process
- ▶ Case Pending
- ▶ Case Completed
- ▶ Case Cancel

Case Completed

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12006-01-0050	Software Related	Cannot login to SAP	20/01/2006 09:34:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

/ to /

Submit

Cancel

รูปที่ 4.13 หน้าจอปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

- ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยเลือกที่รหัสของปัญหา ทางด้านกลางของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วที่ตนแจ้งเท่านั้น พร้อมทั้งสามารถดูสถานะของปัญหา ดังรูปที่ 4.14

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

User Information

ID :	0632	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	ธีระพร	Lastname :	แดงเทท
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-616-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	F12006-01-0050
Case Created :	20/01/2006 09:34:00
Case Open :	8 day(s) 20:07:50
Status :	Completed
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Modtitle :	Technical (Basis)
Title :	Cannot login to SAP
Description :	There was nothing when opened SAP Logon.
Attach File :	
Comments :	Installed new windows and SAP GUI completed.

รูปที่ 4.14 หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

- ระบบแสดงปัญหาที่ถูกยกเลิก

ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดูปัญหาที่ถูกยกเลิกโดยเลือกที่เมนู Case Cancel ทางด้านซ้ายของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงเฉพาะปัญหาที่ถูกยกเลิกที่ตนแจ้งเท่านั้น ดังรูปที่ 4.15

CASE INFORMATION

Case Cancel

User Type: SAP Users

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12085-01-0020	Software Related	Cannot print daily invoice.	27/01/2006 09:34:00	Financial (FI)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

 / / to / /

Submit

Cancel

รูปที่ 4.15 หน้าจอปัญหาที่ถูกยกเลิก

- ระบบแสดงรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก
 ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก โดยเลือกที่รหัสของปัญหา ทางด้านล่างของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิกที่ตนแจ้งเท่านั้น พร้อมทั้งสามารถดูสถานะของปัญหา ดังรูปที่ 4.16

CASE INFORMATION

User Type: SAP Users

User Information

ID :	0632	Date/Time :	26/01/2006 20:33:10
Name :	ทีระพร	Lastname :	แตงเขษ
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34589 / 01-616-0017	E-mail :	teerapon@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	FI2005-01-0020
Case Created :	27/01/2006 09:34:00
Case Open :	1 day(s) 20:07:50
Status :	Cancel
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Financial (FI)
Title :	Cannot print daily invoice.
Description :	
Attach File :	
Comments :	I am sorry. I forget to open the printer.

รูปที่ 4.16 หน้าจอรายละเอียดของปัญหาที่ถูกลบเลิก

- ระบบการแสดงผล และค้นหาเอกสาร SAP News
 ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาสามารถเลือกดาวน์โหลด และค้นหาเอกสาร SAP News โดยเลือกที่เมนู SAP News ที่อยู่ด้านบนของหน้าจอ โดยจะแบ่งตามประเภทของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ดังรูปที่ 4.17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SAP for PROJECT SALE

Manual SAP

Module SD (Sale & Distributions)

- ▶ Credit Note
- ▶ Maintain Output of SD Document
- ▶ Cash Sales
 - ▶ Sales Order
 - ▶ Billing
 - ▶ Delivery Note
 - ▶ Stocks
 - ▶ Flow Document
- ▶ Change Shipping Point
- ▶ Reverse Goods Issue
- ▶ Return
- ▶ Change Customer
- ▶ Debit Note
- ▶ Cancel Billing
- ▶ Post Goods Issue
 - ▶ LH Article Mapping

Module MM (Material Management)

- ▶ Stock Overview
- ▶ Goods Receipt
- ▶ Create Purchase Order
- ▶ Return to Vendor
- ▶ Stock Transfer
- ▶ Component for Sale Set

รูปที่ 4.17 หน้าจอเอกสาร SAP News

ในกรณีผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหาไม่มีความจำเป็นในการใช้งานระบบแล้ว สามารถออกจากระบบ โดยเลือกเมนู Logout ทางด้านบนของหน้าจอ

4.4 การพัฒนาระบบของส่วน Solved Problem

- ระบบประสานงานปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไขระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเพื่อให้ปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด และสามารถค้นหาปัญหาที่เคยผ่านการดำเนินการกับปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case in Queue ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.18

CASE INFORMATION

Case in Queue

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel
- Logout

Case ID	Case Title	Created	SAP Module	Priority	Req. Name
FI2066-91-0946	Cannot Post FI Document to SAP Production	30/01/2005 13:39:00	Financial (FI)	Minor	วิระพล อมาพร

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

/

to

/

Submit

Cancel

รูปที่ 4.18 หน้าจอการประสานงานปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข และสามารถดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหามา โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.19

CASE INFORMATION

User Information

ID :	0632	Date/Time :	26/01/2006 20:33:10
Name :	ธีระพร	Lastname :	เวสเทร
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-516-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	FI2005-01-0020		
Case Created :	27/01/2006 09:34:00		
Case Open :	1 day(s) 20:07:50		
Status :	Assign		
Priority :	Minor		
Request Type :	Software Related		
SAP Module :	Financial (FI)		
Title :	Cannot print daily invoice.	I am sorry. I forget to open the printer.	
Description :			
Attach File :			
Comments :			

History

Case History

User	Time	Status	Detail
5004	26/01/2005 13:22:00	Assign	

รูปที่ 4.19 หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประสานงานปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เพื่อให้ปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด และสามารถค้นหาปัญหาที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case on Process ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.20

CASE INFORMATION

Case on Process

1

- ▶ Case in Queue
- ▶ Case on Process
- ▶ Case Pending
- ▶ Case Completed
- ▶ Case Cancel
- ▶ Logout

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12006-01-0046	Software Related	Cannot Post FI Document to SAP Production	27/01/2006 17:40:00	Financial (FI)	Minor
F12006-01-0048	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

2 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

 / / to / /

Submit

Cancel

รูปที่ 4.20 หน้าจอการประสานงานปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหาร
ทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของ
ปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข และสามารถดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหามา
โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.21

CASE INFORMATION

User Information

ID : 0692 Date/Time : 26/01/2006 20:33:10
 Name : ธีรพร Lastname : เตจเทท
 Location : Head Office (RS) Position : Accounting Division
 Contact : 34559 / 01-616-0017 E-mail : teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID : FI2006-01-0047
 Case Created : 26/01/2006 18:30:00
 Case Open : 2 day(s) 20:07:50
 Status : Assign
 Priority : Minor
 Request Type : Software Related
 SAP Module : Technical (Basis)
 Title : User ACREPORT not has Authorize T-Code FBL3N
 Description : User ACREPORT cannot access to FBL3N.
 Attach File :
 Comments :

History

Case History				
User	Time	Status	Detail	
5002	26/01/2005 13:04:00	Assign		
5002	26/01/2005 15:18:00	Process		

รูปที่ 4.21 หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประสานงานปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข ระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเพื่อให้ปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด และสามารถค้นหาปัญหาที่เคยผ่านการดำเนินการกับปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case Pending ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.22

CASE INFORMATION

Case on Process

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel
- Logout

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FI2006-01-0046	Software Related	Cannot Post FI Document to SAP Production	27/01/2006 17:40:00	Financial (FI)	Minor

1

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

 / / to / /

Submit

Cancel

รูปที่ 4.22 หน้าจอการประสานงานปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข และสามารถดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินการดำเนินกับปัญหามา โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.23

CASE INFORMATION

User Information

ID : 0692 Date/Time : 28/01/2006 20:33:10
 Name : ธีรพร Lastname : เตरण
 Location : Head Office (R5) Position : Accounting Division
 Contact : 34553 / 01-616-0017 E-mail : teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID : FI2006-01-0047
 Case Created : 26/01/2006 18:30:00
 Case Open : 2 day(s) 20:07:50
 Status : Assign
 Priority : Minor
 Request Type : Software Related
 SAP Module : Technical (Basis)
 Title : User ACREPORT not has Authorize T-Code FBL3N
 Description : User ACREPORT cannot access to FBL3N.
 Attach File :
 Comments :

Case History

User	Time	Status	Detail
5002	26/01/2006 13:45:00	Assign	ทรง หิว น่าจะ ok แล้วนะครับ มีใจระบบกรงทาง Technical ประสานงาน อธิวัฒน์ครับ
5004	26/01/2006 15:22:00	Assign	ทำการตรวจสอบ อยู่ครับ
5004	26/01/2006 15:42:00	Pending	

รูปที่ 4.23 หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประสานงานปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเพื่อให้ปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด และสามารถค้นหาปัญหาที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยเลือกที่เมนู Case Complete ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.24

CASE INFORMATION

Case Completed

1

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel
- Logout

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F13004-01-0046	Software Related	Cannot Post FI Document to SAP Production	27/01/2006 17:40:00	Financial (FI)	Minor
F12004-01-0048	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

2 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

to

Submit

Cancel

รูปที่ 4.24 หน้าจอการประสานงานปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และสามารถดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหามาโดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.25

CASE INFORMATION

User Information

ID :	0692	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	ธีรพร	Lastname :	แสงเทพ
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34553 / 01-616-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	F12006-01-0047
Case Created :	26/01/2006 18:30:00
Case Open :	2 day(s) 20:07:50
Status :	Completed
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Technical (Basis)
Title :	User ACREPORT not has Authorize T-Code FBL3N
Description :	User ACREPORT cannot access to FBL3N.
Attach File :	
Comments :	

History

รูปที่ 4.25 หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

- ระบบประสานงานปัญหาที่ถูกยกเลิก

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานปัญหาที่ถูกยกเลิกระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเพื่อให้ปัญหาที่ทำการแจ้งเข้ามาในระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด และสามารถค้นหาปัญหาที่เกี่ยวข้องผ่านการดำเนินการกับปัญหาที่ถูกยกเลิก โดยเลือกที่เมนู Case Cancel ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.26

CASE INFORMATION

Case Cancel

- * Case in Queue
- * Case on Process
- * Case Pending
- * Case Completed
- * Case Cancel
- * Logout

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FI2005-01-0020	Software Related	Cannot print daily invoice.	27/01/2006 09:34:00	Financial (FI)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

/

/

to

/

Submit

Cancel

รูปที่ 4.26 หน้าจอการประสานงานปัญหาที่ถูกยกเลิก

- ระบบประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก

พนักงานที่รับปัญหา จะทำหน้าที่ในการประสานงานระหว่างผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก และสามารถดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินการกับปัญหามาโดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.27

CASE INFORMATION

User Information

ID :	0632	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	Teerwa	Lastname :	แตงหน
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34553 / 01-616-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	FI2005-01-0020
Case Created :	27/01/2006 09:34:00
Case Open :	1 day(s) 20:07:50
Status :	Cancel
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Financial (FI)
Title :	Cannot print daily invoice.
Description :	
Attach File :	
Comments :	I am sorry. I forget to open the printer.

History

รูปที่ 4.27 หน้าจอการประสานงานรายละเอียดของปัญหาที่ถูกยกเลิก

ในกรณีพนักงานที่รับปัญหาไม่มีความจำเป็นในการใช้งานระบบแล้ว สามารถออกจากระบบโดยเลือกเมนู Logout ทางด้านซ้ายของหน้าจอ

ในส่วนผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคนั้นจะมีหน้าจอกำหนดงานที่คล้ายกัน โดยแบ่งตามประเภทของปัญหาที่ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคด้านฮาร์ดแวร์
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคด้านซอฟต์แวร์
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคด้านเทคนิค

- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยแบ่งตามประเภทของปัญหา ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซอฟต์แวร์ และด้านเทคนิค รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case in Queue ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.28

HomePro
Home is HomePro

SAP NEWS NEW REQUEST CASE INFORMATION LOGOUT

CASE INFORMATION

Case in Queue : Hardware Related

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
P12006-01-0048	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search
Keyword
Case ID
Between
Submit Cancel

รูปที่ 4.28 หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

- ระบบการแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.29

ในหน้าจอนี้จะประกอบด้วยเมนูย่อยด้านล่างหน้าจออีก 4 เมนูคือ

1. เมนู History สำหรับดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินการกับปัญหามา ดังรูปที่ 4.29.1
2. เมนู Forward สำหรับส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นต่อ ดังรูปที่ 4.29.2
3. เมนู Acknowledge สำหรับรับดำเนินการปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ ดังรูปที่ 4.29.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เมนู Pending สำหรับปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยทำการลงเหตุผลในการหยุดการดำเนินการแก้ไข ตรงช่อง Pending Case ดังรูปที่ 4.29.4

HomePro
Home is HomePro

SAP New | NEW REQUEST | CASE INFORMATION | LOGOUT

CASE INFORMATION

User Information

ID:	0632	Date/Time:	28/01/2006 20:33:10
Name:	ธีระพงษ์	Lastname:	แสงเทพ
Location:	Head Office (RS)	Position:	Accounting Division
Contact:	34555 / 01-616-0017	E-mail:	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID:	FI2006-01-0046
Case Created:	26/01/2006 17:38:00
Case Open:	2 day(s) 20:07:50
Status:	Assign
Priority:	Minor
Request Type:	Software Related
SAP Module:	Financial (FI)
Title:	Cannot Post FI Document to SAP Production
Description:	There was ABAP dump program on SAP system when posting FI document to the SAP system.
Attach File:	
Comments:	

History Forward Acknowledge Pending

Case History

User	Time	Status	Detail
5002	27/01/2006 15:03:00	Assign	

รูปที่ 4.29 หน้าจอรายละเอียดการแก้ไขปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

รูปที่ 4.29.1 หน้าจอสำหรับรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินการกับปัญหา

History Forward Acknowledge Pending

Forward Case

Forward to:

Forward Case

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปที่ 4.29.2 หน้าจอสำหรับส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นต่อ

History

Forward

Acknowledge

Pending

Assign to : 5002

Acknowledge

รูปที่ 4.29.3 หน้าจอสำหรับรับดำเนินการปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์รทำ การแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ

History

Forward

Acknowledge

Pending

Pending Case

Pending

รูปที่ 4.29.4 หน้าจอสำหรับปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากร
องค์รทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยแบ่งตามประเภทของปัญหา ด้านฮาร์ดแวร์ ด้าน
ซอฟต์แวร์ และด้านเทคนิค รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่
เมนู Case on Process ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.30

CASE INFORMATION

Case on Process : Hardware Related

User Type : Technical Support

- › Case in Queue
- › Case on Process
- › Case Pending
- › Case Completed
- › Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FI2006-01-0048	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

to

Submit

Cancel

รูปที่ 4.30 หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.31

ในหน้าจอนี้จะประกอบด้วยเมนูย่อยด้านล่างหน้าจออีก 4 เมนูคือ

1. เมนู History สำหรับดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินการกับปัญหามา
2. เมนู Forward สำหรับส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นต่อ
3. เมนู Pending สำหรับปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยทำการลงเหตุผลในการหยุดการดำเนินการแก้ไข ตรงช่อง Pending Case
4. เมนู Completed สำหรับลงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CASE INFORMATION

User Type : Technical Support

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

User Information

ID :	0692	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	ทีระพร	Lastname :	เตระพร
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34553 / 01-616-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	F12006-01-0047
Case Created :	26/01/2006 18:30:00
Case Open :	2 day(s) 20:07:50
Status :	Assign
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Technical (Basis)
Title :	User ACREPORT not has Authorize T-Code FBL3N
Description :	User ACREPORT cannot access to FBL3N.
Attach File :	
Comments :	

History

Forward

Acknowledge

Pending

รูปที่ 4.31 หน้าจอรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยแบ่งตามประเภทของปัญหา ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเทคนิค รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case Pending ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.32

CASE INFORMATION

Case Pending : Hardware Related

User Type : Technical Support

- ▶ Case in Queue
- ▶ Case on Process
- ▶ Case Pending
- ▶ Case Completed
- ▶ Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FIJ006-01-0040	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

/

to

/

/

Submit

Cancel

รูปที่ 4.32 หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.33

ในหน้าจอนี้จะประกอบด้วยเมนูย่อยด้านล่างหน้าจออีก 4 เมนูคือ

1. เมนู History สำหรับดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหา
2. เมนู Forward สำหรับส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นต่อ
3. เมนู Pending สำหรับปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยทำการลงเหตุผลในการหยุดการดำเนินการแก้ไข ตรงช่อง Pending Case
4. เมนู Completed สำหรับลงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CASE INFORMATION

User Type : Technical Support

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

User Information

ID :	0632	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	ทีระพร	Lastname :	แฉะเทศ
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-516-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	FI2006-01-0046
Case Created :	26/01/2006 17:38:00
Case Open :	2 day(s) 20:07:50
Status :	Pending
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Financial (FI)
Title :	Cannot Post FI Document to SAP Production
Description :	There was ABAP dump program on SAP system when posting FI document to the SAP system.
Attach File :	
Comments :	

 History Forward Acknowledge Pending

รูปที่ 4.33 หน้าจอรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยแบ่งตามประเภทของปัญหา ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเทคนิค รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยเลือกที่เมนู Case Completed ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.34

CASE INFORMATION

Case Completed : Hardware Related

User Type : Technical Support

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FI1006-01-0040	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

/

/

to

/

/

Submit

Cancel

รูปที่ 4.34 หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.35

ในหน้าจอนี้จะประกอบด้วยเมนูย่อยด้านล่างหน้าจออีก 2 เมนูคือ

1. เมนู History สำหรับดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินกับปัญหามา
2. เมนู Forward สำหรับส่งต่อปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นต่อ

CASE INFORMATION

User Type : Technical Support

- ▶ Case in Queue
- ▶ Case on Process
- ▶ Case Pending
- ▶ Case Completed
- ▶ Case Cancel

User Information

ID :	0632	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	ธีระพร	Lastname :	แดงเทพ
Location :	Head Office (RS)	Position :	Accounting Division
Contact :	34559 / 01-516-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	FI2006-01-0050
Case Created :	20/01/2006 09:34:00
Case Open :	8 day(s) 20:07:50
Status :	Completed
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Technical (Basis)
Title :	Cannot login to SAP
Description :	There was nothing when opened SAP Logon.
Attach File :	
Comments :	Installed new windows and SAP GUI completed.

History

Forward

รูปที่ 4.35 หน้าจอรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

- ระบบแสดงการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยแบ่งตามประเภทของปัญหา ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเทคนิค รวมถึงสามารถค้นหาการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก โดยเลือกที่เมนู Case Cancel ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.36

CASE INFORMATION

Case Cancel : Hardware Related

User Type : Technical Support

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12905-01-0029	Software Related	Cannot print daily invoice.	27/01/2006 09:34:00	Financial (FI)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

 / / to / /

Submit

Cancel

รูปที่ 4.36 หน้าจอการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก

- ระบบแสดงรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก โดยเลือกที่รหัสของปัญหาทางด้านกลางของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.37

ในหน้าจอนี้จะประกอบด้วยเมนูย่อยด้านล่างหน้าจออีก 1 เมนูคือ

1. เมนู History สำหรับดูรายละเอียดที่เคยผ่านการดำเนินการกับปัญหามา

CASE INFORMATION

User Type : Technical Support

- * Case in Queue
- * Case on Process
- * Case Pending
- * Case Completed
- * Case Cancel

User Information

ID :	0692	Date/Time :	28/01/2006 20:33:10
Name :	ธีระพร	Lastname :	เตชพร
Location :	Head Office (R3)	Position :	Accounting Division
Contact :	34553 / 01-616-0017	E-mail :	teerapong@homepro.co.th

Case Information

Case ID :	FI2005-01-0020
Case Created :	27/01/2006 09:34:00
Case Open :	1 day(s) 20:07:50
Status :	Cancel
Priority :	Minor
Request Type :	Software Related
SAP Module :	Financial (FI)
Title :	Cannot print daily invoice.
Description :	
Attach File :	
Comments :	I am sorry. I forget to open the printer.

รูปที่ 4.37 หน้าจอรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาที่ถูกยกเลิก

- ระบบการแสดง ค้นหา และอีพโทลด์เอกสาร SAP News

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคสามารถเลือกดาวน์โหลด อีพโทลด์และค้นหาเอกสาร SAP News โดยเลือกที่เมนู SAP News ที่อยู่ด้านบนของหน้าจอ โดยจะแบ่งตามประเภทของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ดังรูปที่ 4.38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SAP News

 Manual SAP
Authority

 Report SAP

 Basis

 Other

 Management

 Line of

Upload SAP News

User ID : 5002

Tach Name : SAP Module : File:

Browse...

Submit

Cancel

รูปที่ 4.38 หน้าจอเอกสาร SAP News

ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคไม่มีความจำเป็นในการใช้งานระบบแล้ว สามารถออกจากระบบโดยเลือกเมนู Logout ทางด้านบนของหน้าจอ

- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
ผู้จัดการทำหน้าที่ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case in Queue ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.39

CASE INFORMATION

Case in Queue

User Type : Manager

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F72866-01-0046	Software Related	Cannot Post FI Document to SAP Production	27/01/2006 17:40:00	Financial (FI)	Minor
F72866-01-0048	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 17:50:00	Technical (Basis)	Minor

2 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

 / / to / /

รูปที่ 4.39 หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข ผู้จัดการทำหน้าที่ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case on Process ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.40

CASE INFORMATION

Case on Process

User Type : Manager

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12006-01-0040	Software Related	Cannot Post FI Document to SAP Production	27/01/2006 17:40:00	Financial (FI)	Minor
F12006-01-0040	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

2 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

รูปที่ 4.40 หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

ผู้จัดการทำหน้าที่ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข โดยเลือกที่เมนู Case Pending ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.41

CASE INFORMATION

Case Pending

User Type : Manager

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12994-01-0949	Software Related	Cannot Post FI Document to SAP Production	27/01/2006 17:40:00	Financial (FI)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

/

to

/

Submit

Cancel

รูปที่ 4.41 หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข

- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผู้จัดการทำหน้าที่ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยเลือกที่เมนู Case Complete ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.42

CASE INFORMATION

Case Completed

User Type : Manager

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
FI2606-91-8048	Hardware Related	Printer cannot print	30/01/2006 13:50:00	Technical (Basis)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

Submit

Cancel

รูปที่ 4.42 หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

- ระบบประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ถูกยกเลิก

ผู้จัดการทำหน้าที่ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ทางผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทำการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ รวมถึงสามารถค้นหาปัญหาที่ถูกยกเลิก โดยเลือกที่เมนู Case Cancel ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ดังรูปที่ 4.43

CASE INFORMATION

Case Cancel

User Type : Manager

- Case in Queue
- Case on Process
- Case Pending
- Case Completed
- Case Cancel

Case ID	Request Type	Case Title	Created	SAP Module	Priority
F12805-01-8928	Software Related	Cannot print daily invoice.	27/01/2006 09:34:00	Financial (FI)	Minor

1 Records

Search

Keyword

Case ID

Between

 / / to / /

Submit

Cancel

รูปที่ 4.43 หน้าจอประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลแสดงปัญหาที่ถูกยกเลิก

- ระบบการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบรายงาน
ผู้จัดการสามารถทำการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบรายงาน ดังรูปที่ 4.44 โดยทางระบบทำการแบ่งรายงานไว้ 5 ประเภทดังนี้

1. รายงานปัญหาที่รอการดำเนินการแก้ไข
2. รายงานปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
3. รายงานปัญหาที่หยุดการดำเนินการแก้ไข
4. รายงานปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
5. รายงานปัญหาที่ถูกยกเลิก

REPORT

Search

Report Type

Between

 / to /

Submit

Cancel

รูปที่ 4.44 หน้าจอเสนอข้อมูลในรูปแบบรายงาน

ในกรณีที่ผู้จัดการไม่มีความจำเป็นในการใช้งานระบบแล้ว สามารถออกจากกระบบโดยเลือกเมนู Logout ทางด้านบนของหน้าจอ

บทที่ 5

บทสรุป

5.1 สรุป

จากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปรนั้น พบว่าระบบสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ คือ

1. ระบบสามารถทำการรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่เกิดปัญหาขึ้นในระหว่างการทำงาน ให้สามารถทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวก และรวดเร็วขึ้น
2. ระบบมีการจัดเก็บของข้อมูลปัญหาได้อย่างเป็นหมวดหมู่ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้ หรือใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงได้
3. ระบบสามารถรับข้อมูลของการแจ้งปัญหาได้อย่างครบถ้วน ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวก และรวดเร็วขึ้น
4. ระบบสามารถแจ้งสถานะของปัญหาไปยังผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาได้ ทำให้สามารถติดตามปัญหาได้อย่างสะดวก และรวดเร็วขึ้น
5. ระบบได้มีการนำทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ เข้ามาปรับใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปรนั้น สามารถรองรับ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่ทำการแจ้งปัญหา แต่ก็มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ในการที่จะเข้ามาใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร บริษัทโฮมโปรนั้น ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่จะเข้ามาทำการแจ้งปัญหานั้น ทุกคนควรมีรหัสผ่านในการสู่ระบบ เพราะจะทำให้การทำงานมีความคล่องตัว และประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระบบควรที่จะเพิ่มในส่วนของการถาม-ตอบ ปัญหาที่มาจากผู้ใช้งานระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรที่เข้ามาทำการแจ้งปัญหาหรือมีส่วนให้แสดงความเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กรคนอื่นๆ เข้ามาดูเป็นข้อมูลเป็นแนวทาง ในการแก้ปัญหาต่อไปได้
3. ระบบควรมีการเพิ่มส่วนของการออกเอกสารปัญหา เพื่อใช้ในการอ้างอิงในกรณีที่ต้อง มีการเซ็นรับรองการทำงาน เป็นต้น
4. ระบบควรเพิ่มส่วนของการออกแบบรายงานให้มีความหลากหลาย เช่น รูปแบบของ กราฟแสดงผลเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ปัญหา และประมวลผลต่อไป เป็นต้น

จากข้อเสนอแนะข้างต้น ผู้พัฒนาคาดว่าจะสามารถเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการ ปรับปรุงระบบงานนี้ต่อไปภายในอนาคต



บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และไชยรัตน์ ปานปิ่น. 2543. ASP ฉบับฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอม แอนด์ คอนซัลท์.
- กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และจำลอง ทรูอดุทธสาหะ. 2544. ASP ฉบับโปรแกรมเมอร์. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอม แอนด์ คอนซัลท์.
- กิตติภูมิ วรฉัตร. 2542. เพิ่มพลังอินเทอร์เน็ตแอคทีฟให้เว็บเพจด้วย ASP. กรุงเทพฯ: วิตตี้กรุ๊ป.
- พนิดา พานิชกุล และสุรเชษฐ์ วงศ์ชัยพรพงษ์. 2547. คัมภีร์ Dreamweaver MX. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอม แอนด์ คอนซัลท์.
- สมพร จิวรสกุล. 2545. SQL Server 2000 ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: อินโฟเพรส.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. 2544. การวิเคราะห์และการออกแบบ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นายอรชุน ข่ายแก้ว

วัน-เดือน-ปี เกิด

17 กุมภาพันธ์ 2523

สถานที่เกิด

จังหวัดกรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต วิศวกรรม โทรคมนาคม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

ประวัติการทำงาน

2546 – 2548

บริษัท ไอทีวัน จำกัด
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์ระบบ

2548-ปัจจุบัน

บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้