ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล.

ระบบสนับสนุนงานบริการในองค์กร

Help Desk System

H002448

โดย

น.ส. อรนุช ผลนพคุณชัย

รหัส 38626270

อาจารย์ที่ปรึกษา

อ. ประชา ตระการศิลป์

วัน เดือน ปี 22 ก.พ. 2550
เลขทะเบียน 02448
เลขเรียกหนังสือ วท. ว329ร 2540
"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล."

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาพิเศษ

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2540

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหัวข้อ ระบบสนับสนุนงานบริการในองค์กร
นักศึกษา นางสาวอรนุช ผลนพคุณชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประชา ตระการศิลป์
ระดับการศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
พ.ศ. 2540

บทคัดย่อ

ระบบคอมพิวเตอร์ได้ก้าวเข้าสู่ระบบงานซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดระบบหนึ่งในองค์กร ปัจจุบันคอมพิวเตอร์เป็นระบบที่ควบคุมการทำงานส่วนใหญ่ ดังนั้นบริษัท ไอทีซี จำกัด จึงก่อตั้งขึ้นเพื่อรองรับงานที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน และบริษัทในเครือ เช่น อุปกรณ์ทางด้าน Hardware , System Software, Application Software รวมถึงช่องทางการสื่อสารทั้งหมด ระบบการทำงานในปัจจุบันผู้ใช้ระบบจะต้องส่งเอกสาร ซึ่งมีการลงนามของผู้บังคับบัญชาเข้ามายังบริษัทไอทีซี เมื่อต้องการระบบงานใหม่หรือเมื่อประสบปัญหาจากระบบงานที่ใช้อยู่ หลังจากที่บริษัทไอทีซีได้รับเอกสารฝ่ายมาตรฐานระบบจะลงบันทึกเอกสารโดยการจดบันทึกและส่งไปยังฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในระบบงานปัจจุบันทำให้ไม่สามารถตรวจสอบสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ปริมาณงานในองค์กร, ผู้รับผิดชอบงาน, สถานะของงาน, การติดตามผลงาน, แผนงานทางด้านการจัดสรรกำลังพล ด้วยสาเหตุเหล่านี้จึงก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับจากผู้ใช้ระบบ

จุดประสงค์ในการทำโครงการนี้ เพื่อต้องการขจัดปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในองค์กร ระบบงานใหม่จะเปลี่ยนการบันทึกความต้องการของผู้ใช้ระบบลงในคอมพิวเตอร์ โดย Help Desk (หน่วยงานสนับสนุนงานบริการ) จากนั้นจะส่งผ่านข้อมูลไปยังหัวหน้าฝ่ายเพื่ออนุมัติและมอบหมายงานให้แก่หัวหน้าโครงการ หัวหน้าโครงการจะมอบหมายงานไปยังผู้ดำเนินการเพื่อสร้างระบบใหม่หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ดำเนินการที่รับผิดชอบจะลงบันทึกแนวทางในการออกแบบระบบงานใหม่ หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเปลี่ยนแปลงสถานะของงานในฐานข้อมูลหลังจากที่งานสำเร็จลุล่วง

ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบงานใหม่ คือเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ระบบ สามารถประเมินผลงาน และควบคุมประสิทธิภาพของงานภายในองค์กร อีกทั้งเสริมสร้างการวางแผนระบบงาน โดยมีการวิเคราะห์และหาทางเลือก ก่อนที่ปัญหานั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Help Desk System
Student	Miss Oranuch Phonnopakhunchai
Advisor	Mr. Pracha Trakarnsilp
Level of Study	Master of Science in Information Technology
Major	Information Technology Management
Year	1997

ABSTRACT

The computerize information system has become one of the most important and critical area within the firm. Computer now control rather all operations , so ITC Company Limited was established for deals mainly with information technology products and internal service function for a group of company that have a similar business and their client company, such as Hardware , System Software, Application Software and including all of Communication Channels. The current operation users will send the document with have their supervisor's signature to ITC when they have a new requirement or have a problem in the existing system. After ITC receive the document, System Standard division will record this document by manually and send to other division that concern in this requirement.

Major problem in the current operation that can not verify the following areas quantity of user requirement , responsibility , status , follow-up , man power planning. These causes to initiate users have unsatify of service.

Objective of this project would like to solve these problems for increase the effective and efficient manner of organization. The new operation change to record user requirement in computer by Help Desk and pass the database to division head for approve and assign to their project leader after that project leader will assign to sub-task for create the new requirement or solve the problem . The persons who responsible will record the solution and update status in database after their work completed already.

The benefits will obtain when implement the new operation are increase a high level of customer satisfaction , provide evaluating and controlling performance within the organization and improve the planning process allows problems to be analyzed and alternative solution investigated before they become critical issues.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีของอาจารย์ประชา ตระการศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการศึกษาพิเศษ ที่ท่านได้ให้คำปรึกษา แนะนำและข้อคิดต่างๆ สำหรับการทำการวิจัยโครงการนี้ ตลอดจนตรวจทานแก้ไขรายงานฉบับนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา ที่ให้ความรักความอบอุ่นตลอดมา และขอขอบคุณหัวหน้าและลูกน้องในบริษัทที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาและทำงานวิจัยโครงการจนสำเร็จการศึกษา

อรนุช ผลนพคุณชัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย 1
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ 2
กิตติกรรมประกาศ 3
สารบัญ 4
สารบัญตาราง 5
สารบัญภาพ 6
บทที่
1. บทนำ 7
1.1 ความเป็นมา 7
1.2 วัตถุประสงค์ 11
1.3 ขั้นตอนการศึกษา 11
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 12
2. วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 13
2.1 SSADM Concept 13
2.2 View of SSADM 13
2.3 Overview of SSADM 13
2.4 เอกสารอ้างอิงในระบบ 59
3. สรุปโครงการและข้อเสนอแนะ 61
บรรณานุกรม 76
ภาคผนวก 77
ภาคผนวก ตัวอย่างของรายงานในระบบ 77
ประวัติผู้เขียน 85

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1. แสดงตาราง ความสัมพันธ์ของ External Entity – Data Flow 18
2. แสดงตาราง Requirement Catalogue 20
3. แสดงตาราง ต้องการ บันทึกเอกสาร SR/IR 20
4. แสดงตาราง ต้องการ อนุมัติเอกสาร SR/IR 22
5. แสดงตาราง ต้องการ มอบหมายงานตามเอกสาร SR/IR 24
6. แสดงตาราง ต้องการ สถานะของงาน 27
7. แสดงตาราง ต้องการ รายงานสรุป SR/IR ที่มาจากสาขา 30
8. แสดงตาราง ต้องการ รายงานสรุปประเภทของปัญหา 32
9. แสดงตาราง ต้องการ รายงานสรุปประเภทของปัญหาตามสาขา..... 34
10. แสดงตาราง ต้องการรายงานสรุปยอดรวม SR/IR ประจำเดือน 36
11. แสดงตาราง ต้องการรายงานสรุปยอดรวม SR/IR ภายใน 1 ปี 38
12. แสดงตาราง Data Dictionary 62
13. แสดงตาราง Meaning of Report 70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1. แสดงรูปภาพ ITC Organization 8
2. แสดงรูปภาพ SSADM Structure Breakdown 14
3. แสดงรูปภาพ The Stages of SSADM 15
4. แสดงรูปภาพ Context Diagram 17
5. แสดงรูปภาพ Screen บันทึกเอกสาร SR/IR 21
6. แสดงรูปภาพ Screen อนุมัติเอกสาร SR/IR 23
7. แสดงรูปภาพ Screen มอบหมายงานตามเอกสาร SR/IR.....26
8. แสดงรูปภาพ Screen สถานะของงาน 28
9. แสดงรูปภาพ Screen รายงานที่มีในระบบ 29
10. แสดงรูปภาพ Screen รายงานสรุป SR/IR ที่มาจากสาขา ..... .31
11. แสดงรูปภาพ Screen รายงานสรุปประเภทของปัญหา 33
12. แสดงรูปภาพ Screen รายงานสรุปประเภทของปัญหาตามสาขา.....35
13. แสดงรูปภาพ Screen รายงานสรุปยอดรวม SR/IR ประจำเดือน 37
14. แสดงรูปภาพ Screen รายงานสรุปยอดรวม SR/IR ภายใน 1 ปี 39
15. แสดงรูปภาพ Work Flow Diagram 49
16. แสดงรูปภาพ Data Flow Diagram Level 1 51
17. แสดงรูปภาพ Data Flow Diagram Level 2 54
18. แสดงรูปภาพ Entity Relationship Model 58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

Introduction

บริษัท ITC (Information Technology Centre) เป็นบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นจากการร่วมทุนของบริษัทที่ประกอบธุรกิจในประเภทเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันโดยมีแนวความคิดที่จะเป็นพันธมิตรทางการค้าสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งยังสามารถมีอำนาจในการต่อรองเพื่อซื้ออุปกรณ์และโปรแกรม ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากมีการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก

ดังนั้นบริษัท ITC จึงมีบทบาทที่สำคัญในการรองรับธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางด้านข้อมูล และเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศ โดยมุ่งหวังให้รองรับระบบงานคอมพิวเตอร์ทั้งหมดของบริษัทและบริษัทในเครือ

Organization

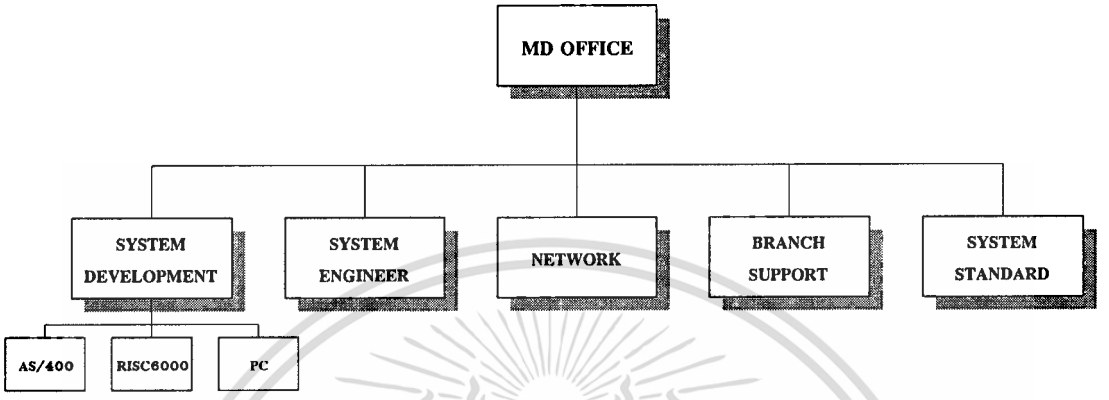
บริษัท ITC แบ่งเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

1) System Development
2) System Engineer
3) Network
4) Branch Support
5) System Standard

โดยในฝ่ายพัฒนาระบบยังแบ่งออกเป็นแผนกย่อยอีก 3 แผนก ซึ่งแบ่งตามลักษณะงานที่แผนกนั้นๆ รับผิดชอบ (Platform) คือ AS/400, RISC/6000 และ PC ซึ่งแสดงดังรูป " ITC Organization" (รูปภาพ 1.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ITC ORGANIZATION



รูปภาพ 1.1 แผนภาพฝ่ายต่าง ๆ ในบริษัท ITC จำกัด

HISTORICAL & FUNCTIONALITY

บริษัท ITC เป็นบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ .ศ.2537 เพื่อดูแลงานและสนับสนุนงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ให้กับบริษัทที่ร่วมลงทุนและบริษัทในเครือที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีก มีพนักงานประมาณ 100 คน ซึ่งมีความรู้ความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์ โดยดูแลรับผิดชอบตั้งแต่การสั่งซื้อ การติดตั้งระบบ ซึ่งมีทั้ง Hardware , System Software, Application Software รวมไปจนถึง ระบบ Communication ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการใช้งานได้

ระบบงานที่บริษัท ITC ดูแลรับผิดชอบ จะประกอบไปด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ :-

1) **MD OFFICE ฝ่ายสำนักกรรมการ**

- วางแผน และกำหนดนโยบาย โดยรวมขององค์กร
- ศึกษาและวางแผน Infra Structure เพื่อรองรับงานในอนาคต
- พิจารณา และอนุมัติ ในการซื้อคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์
- ควบคุมค่าใช้จ่ายในองค์กร เนื่องจากรูปแบบการดำเนินการขององค์กรเป็นการดำเนินการแบบ ศูนย์ต้นทุน (Cost Center)
- ติดตามผล ตามแผนงาน และนโยบาย เพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง ของบริษัทที่ร่วมลงทุน และบริษัทในเครือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) **SYSTEM DEVELOPMENT ฝ่ายพัฒนาระบบงาน**

- ศึกษาโปรแกรมสำเร็จรูป (Software Package) ทำความเข้าใจ และพิจารณาความเป็นไปได้ ที่จะนำมาใช้กับธุรกิจที่องค์กรให้การสนับสนุนและบริการอยู่
- พัฒนาระบบงาน โดยเขียนขึ้นมาใหม่ รวมถึง Add on หรือ Modify S/W Package
- Training ให้ ผู้ใช้ รู้จักใช้โปรแกรม
- Implementing และ Roll-out ระบบงาน
- Maintenance Program เพื่อให้ Up-to-date หรือใช้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้

โดยที่ในฝ่ายพัฒนาระบบงานยังแบ่งสายงานตามแผนก แยกตาม Platform ดังนี้ :-

PLATFORM	ระบบงาน
2.1) AS/400	◆ PAYROLL & HUMAN RESOURCE ◆ INVENTORY ◆ PAYMENT ◆ PACKAGE S/W (สำหรับธุรกิจค้าปลีก)
2.2) RISC/6000	◆ GENERAL LEDGER ◆ ACCOUNT PAYABLE ◆ FIXED ASSET
2.3) PC	◆ PURCHASE ORDER ◆ CREDIT CARD ◆ GOLD CARD ◆ POS (POINT OF SALES)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) **SYSTEM ENGINEER ฝ่ายวิศวกรระบบ**

- ศึกษาและดูแล System Software เช่น O/S ของทุก Platform, Client Access รวมถึงการเชื่อมโยงระบบข้าม Platform ด้วย
- ทดสอบ New Hardware Equipment ว่าสามารถรองรับงานในทุก Platform เช่น ทดสอบ Line Printer, Laser Printer และ Bar Code Printer เป็นต้น
- Installation เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ซื้อใหม่ ให้เป็นแบบ Dual Mode หมายถึง เป็นทั้งเครื่อง PC ที่ใช้งานปกติ รวมถึงยังสามารถเป็น Terminal ที่สามารถ Connect ได้ทั้ง AS/400 และ RISC/6000

4) **NETWORK ฝ่ายระบบสื่อสาร**

- สั่งซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Communication ต่าง ๆ
- ศึกษา และดูแลระบบ Network , Connection ของ Node ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น LAN และWAN ทั้งที่ผ่านแบบ Dial , Lease Line หรือกระทั่งผ่าน ระบบดาวเทียม (Satellite)
- ติดต่อ Supplier หรือ Out Source เพื่อติดตั้งระบบ Communication Network รวมถึงการติดตามงาน ว่าทุกอย่างเรียบร้อยเป็นไปตามความต้องการ

5) BRANCH SUPPORT ฝ่ายสนับสนุนสาขา

- สั่งซื้อ และต่อรองราคากับผู้ขาย ด้านอุปกรณ์ Hardware ทั้งหมด
- ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ Peripheral ให้กับผู้ใช้ ของบริษัทร่วมทุน และบริษัทในเครือ ทุกสาขา
- Maintenance เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ เท่าที่สามารถทำได้ และติดต่อกับผู้ขายในกรณีที่เครื่องเสีย หรือชำรุด ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง รวมถึงการติดตามอุปกรณ์ กลับคืน เพื่อนำไปติดตั้งให้กับผู้ใช้ เพื่อใช้งานได้ดังเดิม

6) SYSTEM STANDARD ฝ่ายมาตรฐานระบบ

- ทำหน้าที่เสมือนเป็นห้องสมุด รวบรวมหนังสือต่าง ๆ ของทุกระบบงาน
- เก็บรักษาหนังสือสัญญา และรวมถึง ลิขสิทธิ์ (License) ของ Software ต่างๆ
- ทดสอบ Program หลังจากที่ Programmer เขียน ก่อนที่จะนำส่งต่อไปยังผู้ใช้
- Register Naming Convention เพื่อให้ระบบงานทั้งหมดอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2) วัตถุประสงค์

เพื่อประโยชน์ในการบริการให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงได้มีแนวคิด ในการที่จะปรับปรุงระบบงานในปัจจุบัน เพื่อขจัดปัญหาต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงจัดตั้งส่วนงาน Help Desk ขึ้นในการที่จะต้องติดต่อ หรือเป็น Contact Point กับผู้ใช้ หลังจากที่ ผู้ใช้ได้ส่งเอกสาร SR/IR มายัง บริษัท ITC และเปลี่ยนแปลงการทำงานจากทำงานด้วยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual) มาใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกและเก็บข้อมูล ไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูล และเพื่อประโยชน์ในการติดตามงาน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงบริหารและการจัดการ อีกทั้งยังสามารถ ลดขั้นตอนในการส่งเอกสารไปมา และการลงนามในเอกสาร ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีผลงานที่รวดเร็วขึ้น โดยการอนุมัติ (Approve) และมอบหมายงาน (Assign) งานไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากสะดวกต่อการติดตามงานแล้ว ยังนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการประเมินผลงานของบุคลากร และวางแผนงานทางด้านจำนวนบุคลากรเพื่อรองรับกับงานในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

1.3) ขั้นตอนการศึกษา

ใช้ขั้นตอนต่าง ๆ ตามหลัก Development Life Cycle ทั่วไป โดยมี Phase พื้นฐานดังนี้

- **Strategy Planning** โดยศึกษาในส่วนงานที่องค์กรรับผิดชอบ นั่นคือการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับบริษัทร่วมทุน และบริษัทในเครือ ดังนั้น สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ผู้ใช้ระบบต้องการความช่วยเหลือ ดังนั้นจึงต้องปรับปรุงระบบการให้บริการ โดยจัดตั้งระบบ Help Desk ขึ้น เพื่อให้ผลงาน เป็นไปตามกลยุทธ์ที่วางแผนไว้
- **Feasibility** ก่อนที่จะมีการพัฒนาระบบงานใด ควรจะต้องมีการสำรวจ และวางแผนก่อนว่าต้องใช้งบประมาณจำนวนเท่าใด และจะต้องมีการลงทุนเพิ่มเติมในส่วนใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางให้ทราบว่าผลประโยชน์ที่จะได้กับการลงทุนนั้นคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ โดยมีแนวทางการลงทุนตาม Strategy Planning ที่ตั้งไว้เป็นสำคัญ
- **System Analysis** ขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่เลือกเครื่องมือ (Tools) หรือเลือกเทคโนโลยีแล้ว คือเห็นว่าคุ้มค่าแล้วที่จะทำ ดังนั้นขั้นตอนแรกของงานในส่วนนี้คือจัดทำ Requirement of Users โดยจะต้องมีโครงคร่าว ๆ แล้วว่า ระบบจะเป็นอย่างไร โดยจะเน้นในส่วนของการทำอะไรในระบบ มากกว่าจะทำอย่างไรในระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- **System Design** ในส่วนนี้จะเป็นการนำเอา Requirement จาก System Analysis มาทำการแปลงเข้าสู่ระบบ Computer System Design โดยในขั้นตอนนี้จะคำนึงถึงจะทำอย่างไรในระบบ
- **Implementation** เป็นขั้นตอนที่จะเริ่มใช้ระบบใหม่ อาจจะมีการทำ โครงการนำร่อง เพื่อเป็นการทดสอบระบบก่อน แล้วจึง Implement ต่อไป แต่ที่สำคัญจะต้องมีการแจ้งให้ผู้ใช้ระบบทราบ (Inform User) รวมถึงการทำการอบรม (Training) และการตัดตอนระบบจากระบบเก่าเข้าสู่ระบบใหม่ (Cut-over)
- **Maintenance** เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากที่ระบบมีการ Up and Running แล้ว ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ทางผู้พัฒนาระบบต้องเกี่ยวข้องอยู่อย่างมาก เช่น มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการ ระบบมีปัญหาเกิดขึ้น เป็นต้น ดังนั้น 70 % ของเวลาทั้งหมดของผู้พัฒนาระบบจะอยู่ในขั้นตอนนี้

1.4) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทำให้ทราบถึงงานที่เข้ามาในหน่วยงาน โดยงานจะผ่านไปยังผู้บริหารต้นสังกัด เพื่อพิจารณา และอนุมัติจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ On-Line ถึงกัน และผ่านต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการในการดำเนินการต่อไป
- สามารถนำข้อมูลที่ถูกบันทึก เก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูล เพื่อสร้างรายงานที่สำคัญได้
- ลดขั้นตอนในการส่งเอกสารให้ระดับจัดการ เพื่อตรวจสอบและอนุมัติ โดยจะส่งผลให้การทำงาน ทำได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นหรือแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที
- เอกสารไม่สูญหาย และได้รับรายละเอียดของงานอย่างครบถ้วน ทำให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูล ซึ่งเป็นชุดเดียวกัน
- สามารถทราบถึงสถานะของงาน ว่าอยู่ในขั้นตอนใด เพื่อประโยชน์ในการติดตามงาน และสามารถวัดประสิทธิภาพของบุคลากร
- เพื่อให้ทราบว่า หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมีจำนวนบุคลากรเหมาะสม หรือสามารถรองรับปัญหา และความต้องการของผู้ใช้ระบบได้เพียงพอหรือไม่ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
- ทำให้ทราบว่า บริษัท หรือ บริษัทในเครือใด ใช้บริการมากน้อยเพียงใด เพื่อประโยชน์ในการ Charge Out ในอนาคต ซึ่งจะเปลี่ยนการดำเนินงาน จาก Cost Center เป็น Profit Center

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1) Structured Systems Analysis and Design Method Concepts (SSADM Concepts)

Structured Systems Analysis and Design Method (SSADM) นั้น คำนึงถึง User Involvement เป็นสำคัญเนื่องจากสิ่งที่ผ่านมานั้น ผู้ใช้ระบบ (User) ถือว่าเป็นบุคคลที่ทางนักวิเคราะห์ และออกแบบระบบนั้นมองข้าม ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเนื่องจากการออกแบบระบบนั้นจะสำเร็จ และได้รับความพึงพอใจเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ระบบเป็นสำคัญ ดังนั้นแนวคิดของ SSADM จะให้ผู้ใช้ระบบ มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น หรือให้ผู้ใช้ระบบเป็นเจ้าของ Project เลยก็ว่าได้

2.2) VIEWS OF SSADM

แบ่งมุมมองได้เป็น 3 ส่วนดังนี้ :-

1) **Functionality or processing** มองข้อมูลที่ผ่านรอบระบบ และกระบวนการ (Process) หรือ Activities ต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลง
2) **Data** ข้อมูลนั้นถือเป็นหัวใจที่สำคัญของระบบ ดังนั้น SSADM จึงคำนึงถึง Data ที่เป็น Relational คือเกี่ยวเนื่องกัน โดยไม่มีการซ้ำซ้อนของข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการประหยัดเนื้อที่ในการเก็บ อีกทั้งยังง่ายต่อการ Update เพื่อความเป็น Integrity ของข้อมูล
3) **Event** ในทางธรรมชาติแล้ว Function และ Data นั้นจะเป็นภาพนิ่ง แต่จะมีการขับเคลื่อน หรือเปลี่ยนแปลงด้วย เหตุการณ์

2.3) OVERVIEW OF SSADM

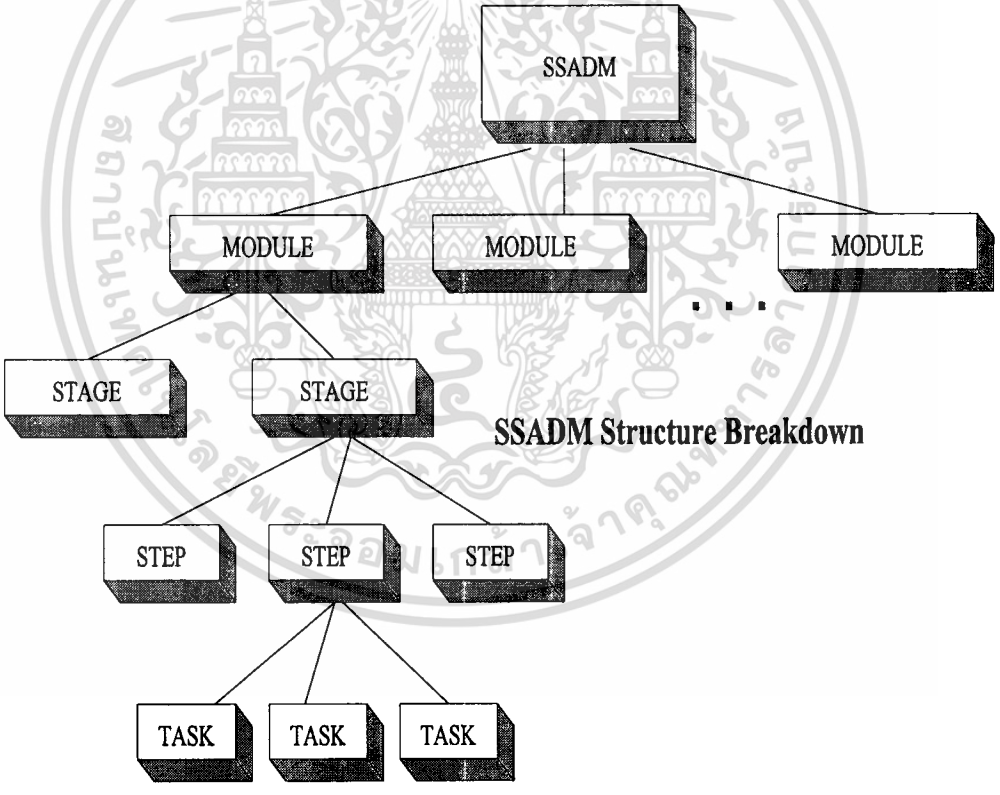
SSADM ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ :-

1) รูปแบบหรือโครงสร้างของงานในแบบ SSADM Project
2) มาตรฐานในการวิเคราะห์และออกแบบเทคนิค
3) ผลิตผลที่ได้ของแต่ละเทคนิค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

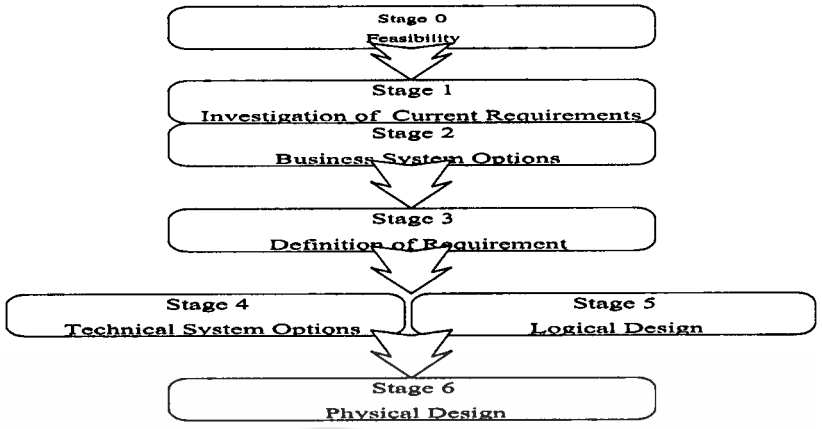
โดยมีโครงสร้างซึ่งแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้ :- (รูปภาพ 2.1)

1) **MODULE** คือ Major SSADM Phase ซึ่ง Module จะประกอบมาจาก 1 หรือ 2 Stages และเมื่อมี 2 Stages ใน 1 Module จะต้องมี Decision Stage เกิดขึ้นในการวิเคราะห์
2) **STAGE** ประกอบด้วย 2-7 Steps ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงเนื้องาน และสามารถควบคุมการพัฒนาระบบทางด้านเทคนิค
3) **STEP** ซึ่งจะมี Task เป็นตัวควบคุมในแต่ละ Step เพื่อกำหนดว่า จะใช้เทคนิคต่าง ๆ อย่างไร รวมถึงการกำหนด Output ที่จะเป็นผลผลิตในแต่ละ Step
4) **TASK** คือชิ้นงานซึ่งเป็น Level ที่ย่อยที่สุดของโครงสร้างใน SSADM



รูปภาพ 2.1 โครงสร้างของ Structured Systems Analysis and Design Method (SSADM)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



The Stages of SSADM

รูปภาพ 2.2 ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิเคราะห์และออกแบบ โดยใช้ SSADM

Stage 0 - Feasibility

ขั้นตอนในการทำขอบเขตของงานอย่างกว้าง ๆ โดยมองเป็น Overview ซึ่งแบ่งเป็นหลายทางเลือก และท้ายสุดจะเลือกเพียงทางเลือกเดียว โดยเปรียบเทียบระหว่าง Benefit และ Cost ว่าทางเลือกใดดีที่สุด

Stage 1 - Investigation of Current Environment

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ถึงระบบปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาแทนที่เพื่อทำให้ศักยภาพดีขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นหรือไม่ ถ้านำระบบใหม่มาจะแทนที่ทั้งหมดด้วย Computerize หรือยังคงทำ Manual หรือควรจะมีทั้ง 2 ระบบ จึงต้องอาศัยขั้นตอนในการวิเคราะห์ระบบปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร และมีปัญหาอย่างไร

- Overview of Current Operation
- Major Problem
- Identification of Requirements (Context Diagram)

Overview of Current Operation

บริษัทที่ร่วมทุน และบริษัทในเครือทั้งหมดจะมี แผนก MIS อยู่ทุก Business Unit โดยที่ในขั้นต้นนั้น ผู้ใช้จะแจ้งความต้องการ (Requirement) หรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ไปยังแผนก MIS ในสังกัดของตนก่อน ในกรณีที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น ทางแผนก MIS จะตรวจสอบและหาทางแก้ไขด้วยตนเองก่อน ถ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ ก็จะไม่ติดต่อมายัง บริษัท ITC แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ หรือเป็นกรณีที่เป็นความต้องการใหม่ของผู้ใช้ และทางแผนก MIS ของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้วิเคราะห์ว่าเป็นประโยชน์ และมีความจำเป็น ก็จะติดต่อผ่านมาที่ บริษัท ITC เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมาให้กับผู้ใช้ เพื่อใช้งานต่อไป โดยติดต่อมายังหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท ITC โดยตรง โดยจะพิจารณาว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากระบบเดิมที่มีอยู่ ก็จะให้ผู้ใช้ ระบบใช้เขียนเอกสาร IR (Incidence Request) แต่ถ้าเป็น New Requirement ก็จะเขียนเอกสาร SR (Service Request) โดยเอกสารจะมี 2 ฉบับ คือ เอกสารตัวจริง และสำเนา 1 ฉบับ โดยที่จะต้องให้ผู้จัดการฝ่ายของผู้ใช้ ระบบต้องลงนามในเอกสาร เพื่อรับทราบถึง ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือความต้องการใหม่ของผู้ใช้ในหน่วยงานของตน จากนั้นจึงนำเอกสารนั้นส่งมาทางบริษัท โดยที่ฝ่ายมาตรฐานระบบ จะเป็นผู้ที่ลง Log Book เอาไว้ และ Run Number ของเอกสารไว้ด้วย Manual จากนั้นจะส่งคืน เอกสารตัวจริงคืนกลับไปยังผู้ใช้ระบบโดยมี Log Number ที่ได้เพื่อเป็นเลขที่อ้างอิงเพื่อติดตามงาน ต่อไป และสำเนาส่งมายังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านมายังผู้อำนวยการฝ่ายเพื่ออนุมัติ และมอบหมายงานต่อไปยังหัวหน้างาน ต่อจากนั้นหัวหน้างานจะมอบหมายต่อไปยังผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้ดำเนินการได้ดำเนินการแก้ไข หรือเพิ่มเติมระบบจนเรียบร้อยก็จะนำสำเนาส่งกลับคืนไปยังผู้ใช้ระบบเพื่อทำการ Sign-off เอกสารและส่งคืนไปยังฝ่ายมาตรฐานระบบ เพื่อเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานต่อไป

<u>Major Problem</u>

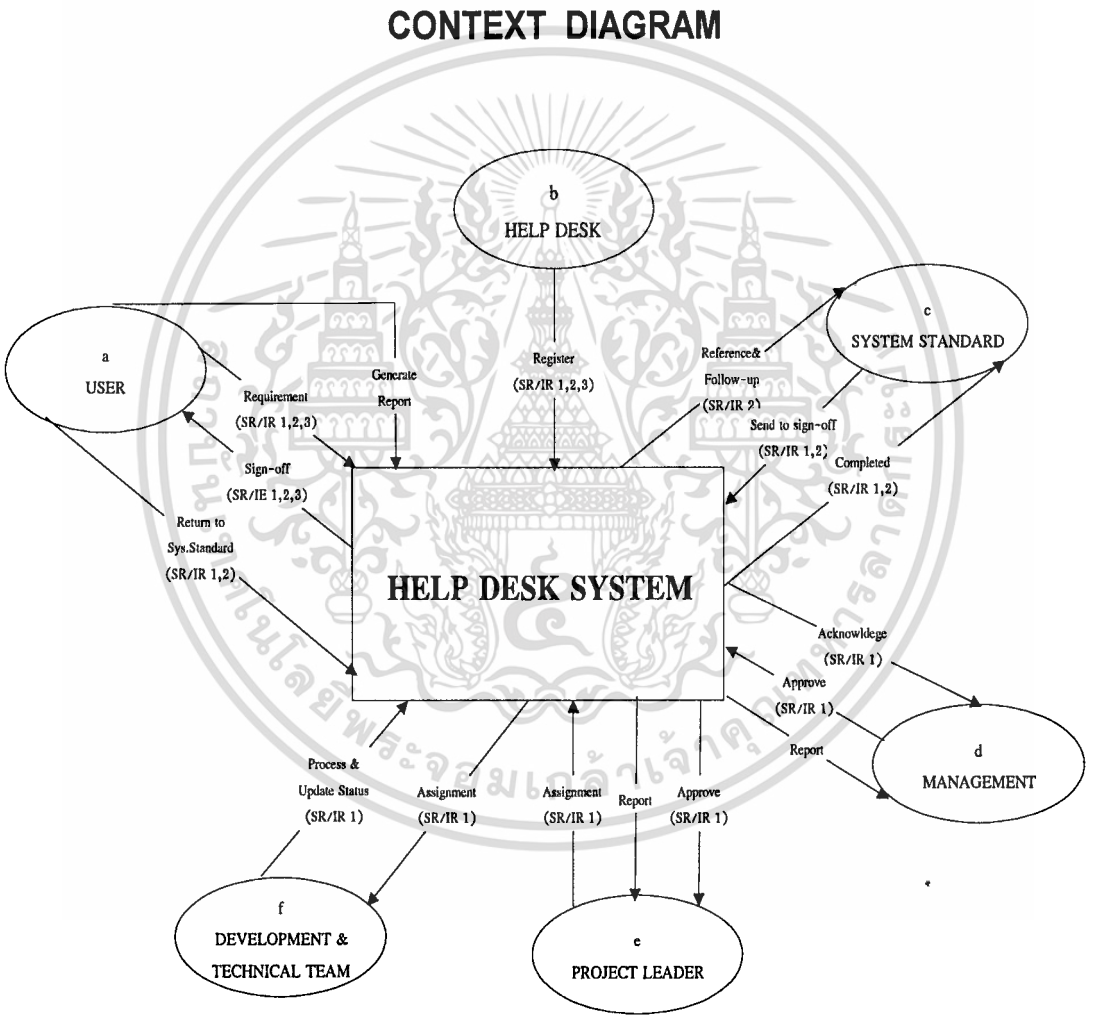
การดำเนินงานตามลักษณะงานเดิมนั้นก่อให้เกิดปัญหาขึ้นหลายประการดังนี้ :-

1) ไม่ทราบปริมาณงานที่เข้ามาในบริษัท ITC ว่ามีมากน้อยเพียงใด
2) ไม่ทราบว่าพนักงานผู้ใดบ้าง เป็นผู้รับผิดชอบงาน
3) ไม่ทราบว่าพนักงานแต่ละคนรับผิดชอบงานกี่งาน
4) ไม่ทราบสถานะของงานว่าดำเนินการไปถึงขั้นใด ทำให้ไม่สะดวกในการติดตามงาน
5) ไม่สามารถรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น ว่ามีปัญหาใดบ้าง เพื่อเก็บรวบรวมเป็นสถิติสำหรับการบริหารจัดการต่อไป
6) เอกสารเกิดการสูญหาย
7) ระบบงานที่ล่าช้าเนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอนกว่าเอกสารจะผ่านมายังผู้ดำเนินการ
8) ผู้ใช้ไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Identification of Requirements (Context Diagram)

จัดทำ **Context Diagram** (Required System Overview) เพื่อให้ทราบถึง Data Flow หลักที่ เข้า-ออก จากระบบ และทราบในส่วนของ Main External Entities อีกทั้งยังมี ส่วนช่วยในการทำ Data Flow Diagram



รูปภาพ 2.3 Context Diagram ของระบบสนับสนุนงานบริการในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Context Diagram

ตาราง 2.1 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่าง External Entity และ Data Flow ว่ามีการรับ-ส่งข้อมูลในระบบดังนี้ :-

External Entity	*Source or Recipient (S or R)*	*Data Flow*
User	S	Requirement (SR/IR)
	S	Return SR/IR to System STD
	R	Sign-off SR/IR
Help Desk	S	Register SR/IR
	S	Generate Report
System Standard	R	Reference & Follow up
	S	Send SR/IR to Sign-off
	R	Complete SR/IR
Management	R	Acknowledge SR/IR
	S	Approve SR/IR
	R	Report
Project Leader	R	Approve from Management
	S	Assignment
	R	Report
Technical Team	R	Assignment from Project Leader
	S	Process & Update Status

ตาราง 2.1 ตารางความสัมพันธ์ของ External Entity และ Data Flow

Stage 2 - Business System Option

เมื่อจบขั้นตอนจาก Stage 1 เรียบร้อยแล้วนั้นก็จะสามารถทราบถึง ระบบปัจจุบันว่าทำงานอย่างไร และประสบกับปัญหาในเรื่องใดบ้าง อีกทั้งยังทราบภาพกว้างๆของ New Requirement ดังนั้นใน Stage 2 ก็จะเป็นการเลือก ทางเลือกเพื่อรองรับ New Requirement ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางเลือก จะเป็นการพัฒนาจากการทำงานในระบบปัจจุบัน ที่ทำการบันทึกเอกสารด้วย Manual โดยทางฝ่ายมาตรฐานระบบงาน โดยผู้ที่บันทึกจะลงไว้ใน Log Book ว่ามี Requirement อะไรบ้าง ส่งเอกสารมาเมื่อวันที่เท่าใด และความต้องการในการใช้ระบบของผู้ใช้คือเมื่อใด โดยเปลี่ยนแปลงไปให้ Help Desk บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ ต่อจากนั้นจะแสดงผลไปยังผู้อำนวยการฝ่าย และผู้อำนวยการฝ่ายจะอนุมัติและมอบหมายงานส่งต่อมายัง Project Leader ในสายงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้น Project Leader จะมอบหมายงานต่อมายังผู้ใต้บังคับบัญชาในส่วนของตน และยังสามารถติดตามงานได้ว่า งานนั้น ๆ อยู่ในสถานะภาพใด เพื่อที่จะได้ทราบว่างานที่ได้มอบหมายไปนั้นเป็นไปตามแผนงาน ที่ตั้งไว้หรือไม่ นอกจากนี้ยังสามารถออกรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานสรุปยอดรวมของ Requirement ที่เข้ามาเป็นรายเดือน และรายปี หรือ ระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยกำหนดจากวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดตามที่ต้องการ

ข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล ผู้ที่มีอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบเท่านั้นที่สามารถที่จะ Access เข้ามาดูได้ หรือ Update ได้ ฐานข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ใน File Server ของระบบ LAN ที่มีใช้อยู่แล้วในองค์กร ดังนั้นทางเลือกนี้จะมีเพียงค่าลิขสิทธิ์ในการใช้ O/Sเท่านั้น ในส่วนของ Hardware จะมีค่าใช้จ่ายของ File Server ที่ต้องซื้อเพิ่มอีก 1 ตัว เพื่อรองรับข้อมูลในฐานข้อมูล แต่เครื่อง PC นั้นไม่ต้องลงทุนอะไรเลย เนื่องจากปัจจุบัน ทุกคนมี PC ประจำตัวอยู่แล้ว

Stage - 3 Definition of Requirement

ขั้นตอนนี้เป็นส่วนที่สำคัญ ของ SSADM เนื่องจากจะนำเอา Requirement ของผู้ใช้ ระบบงาน นำมาแปลงเป็น Detailed Specification ว่าระบบงานใหม่จะทำอะไรบ้าง โดยจะศึกษาและออกแบบในส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ :-

- Requirement Catalogue
- Work Flow Diagram
- Physical Data Flow Diagram
- Logical Data Flow Diagram
- ER Diagram

Requirement Catalogue

จัดทำ **Requirements Catalogue** เพื่อให้ทราบถึงขอบเขตของงาน และความต้องการทั้งหมด และสามารถทราบถึง Priority ของ Requirement ว่าส่วนใดเป็น Essential requirement ส่วนใดเป็น Desirable requirement (Nice to have) ดังตาราง และรูปภาพดังต่อไปนี้

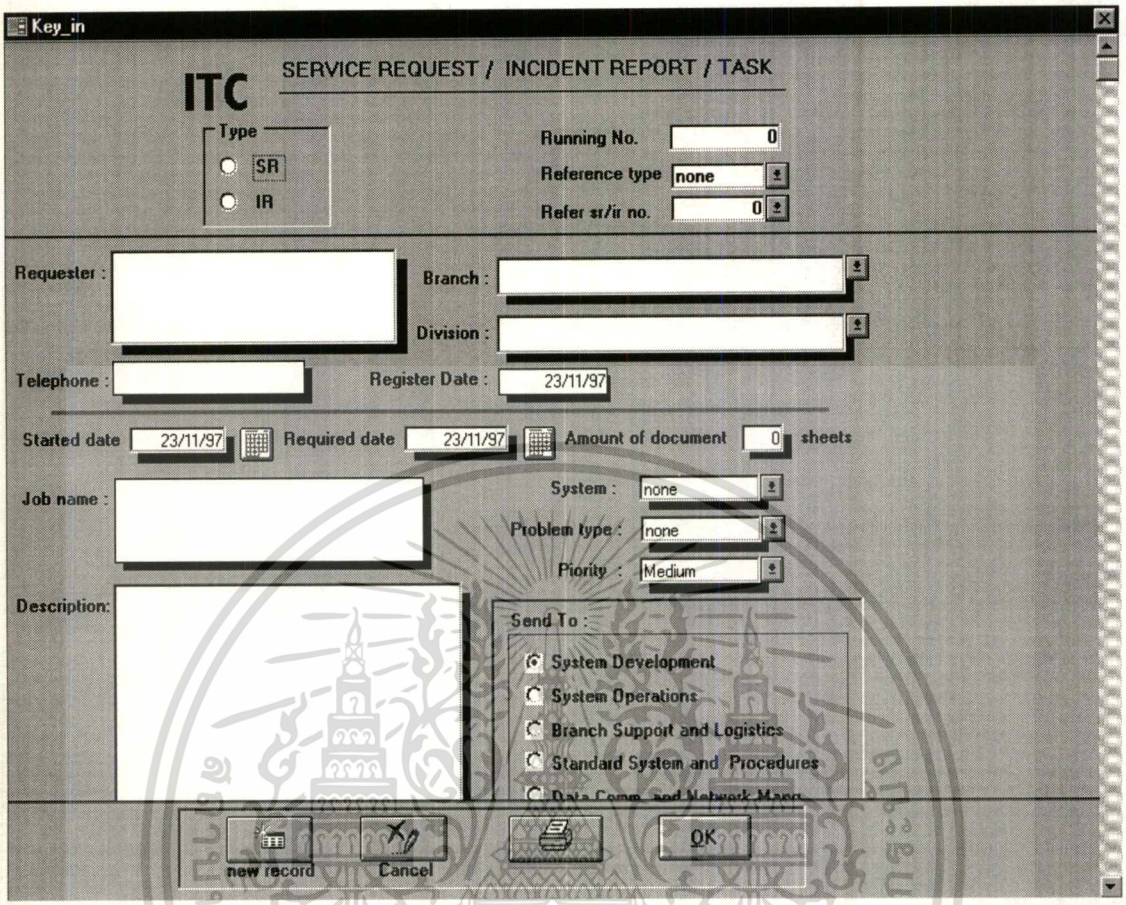
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : ผู้อำนวยการฝ่าย	**Priority : E**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 01
Functional Requirement : ต้องสามารถรับข้อมูลแบบฟอร์มสำหรับการบันทึก Service Request / Incidence Request ได้			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	- เวลา 09.00 - 18.00 น. วันจันทร์ - ศุกร์		
Constraint	- บันทึกเฉพาะเอกสาร SR/IR ที่ส่งมาอย่างเป็นทางการเท่านั้น ไม่บันทึกข้อมูลโดยการแจ้งทางโทรศัพท์		
Access	Help Desk Staff - ลักษณะการ Access เป็นแบบ On -Line		
Benefits : การบันทึกเอกสารสำหรับ Service Report / Incidence (SR/IR) นี้ จะทำให้ทราบถึงงานที่เข้ามาในหน่วยงาน ผู้มีสิทธิ์ Approve งานที่เข้ามา ผู้อำนวยการจะพิจารณาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ On-line ถึงกัน และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป รวมทั้งข้อมูลที่ถูกบันทึกนี้จะนำไปเก็บเป็นฐานข้อมูล และสร้างรายงานที่สำคัญ			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents : เอกสาร SR/IR (จากสาขาที่แจ้งมา)			
Related Requirements :			
Resolution :			

ตาราง 2.2 ต้องการให้ระบบบันทึกข้อมูลเอกสาร SR/IR

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.4 - บันทึกเอกสาร SR/IR (Key-in)

รูปภาพ 2.4 แสดงถึงหน้าจอในการบันทึกรายละเอียดของเอกสาร SR/IR ตาม Req.Id. 01 ดังต่อไปนี้ :-

- ระบุว่าเป็นเอกสารชนิดใดในช่อง Type ว่าเป็นเอกสาร SR หรือ IR
- ระบุรายละเอียดของผู้ขอใช้ระบบว่าเป็นใคร สังกัดสาขา และหน่วยงานใด รวมถึงเบอร์โทรศัพท์ ในการติดต่อกลับ
- ระบุวันที่ต้องการใช้ระบบ (Requirement Date)
- ระบุรายละเอียดของงานในส่วน ชื่อของงานที่ขอ เป็นงานที่อยู่บนระบบงานส่วนใด รวมถึงรายละเอียดของความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
- วิเคราะห์เพื่อจำแนกผู้รับผิดชอบว่าเป็นฝ่ายใด โดยระบุในส่วน Send to :
- กดปุ่ม New record ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และมีข้อความ Add job successful จากนั้นกดปุ่ม OK
- สามารถพิมพ์เป็นเอกสารได้โดยกดปุ่ม เครื่องพิมพ์

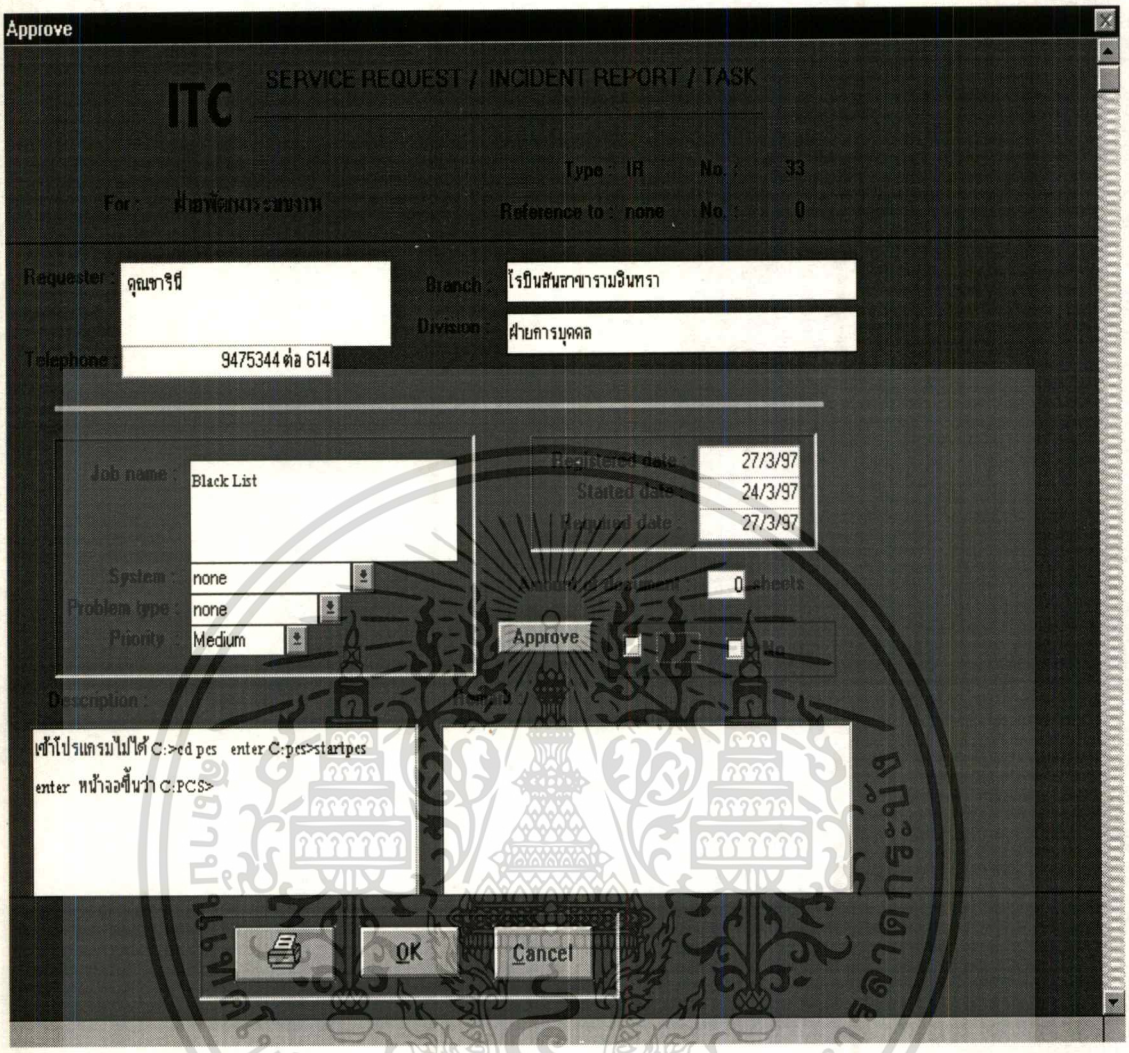
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : ผู้อำนวยการฝ่าย	**Priority : E**	**User Responsible :** ผู้อำนวยการฝ่าย	**Req. Id.** 02
Functional Requirement : ต้องสามารถแสดงผลการอนุมัติ (Approve) งานจากเอกสาร (SR/IR)			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	ตลอดเวลา		
Access	- ผู้อำนวยการฝ่าย - On -Line		
Security	ใช้ ID และ Password		
Technical constraints	On-line ผ่านทาง LAN ที่ใช้ภายในหน่วยงาน ที่มีอยู่แล้ว		
Benefits : ลดขั้นตอนการส่งเอกสารให้ ผู้อำนวยการฝ่ายเพื่อตรวจสอบงาน เนื่องจากสามารถดำเนินการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมถึงกัน เอกสารไม่สูญหาย และรายละเอียดของงานครบถ้วน ทำให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลซึ่งเป็นชุดเดียวกัน			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 01			
Resolution :			

ตาราง 2.3 ต้องการให้ระบบแสดงผลการอนุมัติเอกสาร SR/IR

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.5 - อนุมัติเอกสาร SR/IR (Approve)

รูปภาพ 2.5 แสดงถึงหน้าจอในการอนุมัติเอกสาร SR/IR ตาม Req.Id. 02 ดังต่อไปนี้:-

- แสดงรายละเอียดของผู้ขอใช้ระบบ
- แสดงรายละเอียดของความต้องการใช้ระบบ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น
- ผู้อำนวยการฝ่ายระบุว่าอนุมัติโดยคลิก Yes หรือไม่อนุมัติ โดยคลิก No
- กดปุ่ม OK
- สามารถพิมพ์เป็นเอกสารโดยกดปุ่ม เครื่องพิมพ์ (Printer)
- สามารถยกเลิกโดยกดปุ่ม ยกเลิก (Cancel)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : ผู้อำนวยการฝ่าย	**Priority : E**	**User Responsible :** ผู้อำนวยการฝ่าย	**Req. Id.** 03
Functional Requirement : ต้องสามารถเก็บข้อมูลในการมอบหมายงานไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น โดยแบ่งตาม Platform ที่แบ่งไว้			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	เวลา 9.00-18.00 น. วันจันทร์-ศุกร์		
Access	- ผู้อำนวยการฝ่าย - On -Line		
Security	ID และ Password		
Benefits : - ลดขั้นตอนการส่งเอกสารภายในฝ่าย System Development ซึ่งแบ่งเป็น 3 แผนก ตาม Platform คือ AS/400, PC, Oracle - ส่งข้อมูลไม่ครบถ้วน			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 02			
Resolution :			

ตาราง 2.4 ต้องการให้ระบบเก็บข้อมูลในการมอบหมายงานไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง

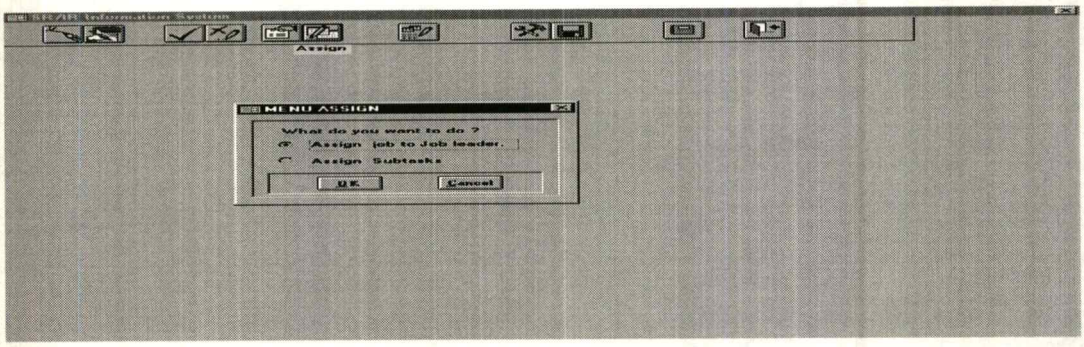
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

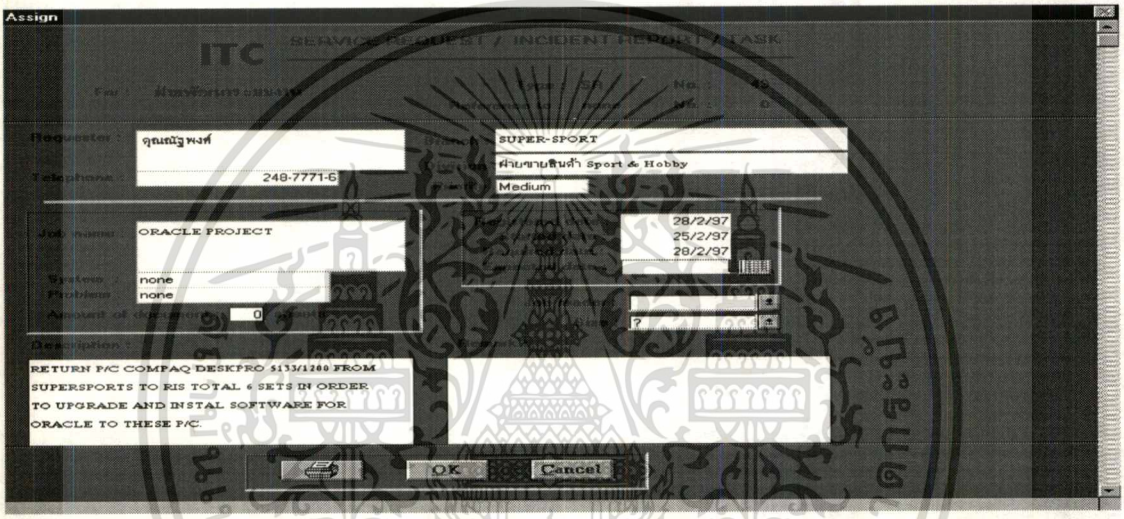
Source : Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** Project Leader	**Req. Id.** 04
Functional Requirement : ต้องสามารถเก็บข้อมูลในการมอบหมายงานในระดับแผนก System Analyst, Programmer และ Technical Support ได้			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	เวลา 9.00-18.00 น. วันจันทร์-ศุกร์		
Access	- ผู้อำนวยการฝ่าย, Project Leader, System Analyst, Programmer, Technical Support.		
Security	- ใช้ Id. และ Password ของผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเรียกดูและเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ตามที่กำหนด		
Benefits : - ลดขั้นตอนการมอบหมายงาน ภายในแผนก และส่งข้อมูลได้ครบถ้วน			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 03			
Resolution :			

ตาราง 2.5 ต้องการให้ระบบมอบหมายงานในระดับแผนกได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.6.1 - มอบหมายงานตามเอกสาร SR/IR (Assign)



รูปภาพ 2.6.2 - มอบหมายงานตามเอกสาร SR/IR (Assign)

รูปภาพ 2.6.1 แสดงถึงหน้าจอในการมอบหมายงานตามเอกสาร SR/IR ตาม Req.Id. 03 และ 04 ดังต่อไปนี้:-

- ระบุความต้องการในการมอบหมายงาน
  ซึ่งสามารถมอบหมายในระดับผู้อำนวยการมอบหมายให้หัวหน้างาน (Assign to job leader)
  หรือมอบหมายในระดับของหัวหน้างานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Assign to sub task)
- กดปุ่ม OK เมื่อระบุความต้องการเรียบร้อย

รูปภาพ 2.6.2 แสดงถึงหน้าจอรายละเอียดในการมอบหมายงานตามเอกสาร SR/IR ตาม Req.Id. 03 และ 04 ดังต่อไปนี้:-

- ระบุวันที่คาดว่าระบบควรจะเรียบร้อย (Expected Date)
- ระบุผู้รับผิดชอบงานว่าเป็นใคร จากนั้นกดปุ่ม OK

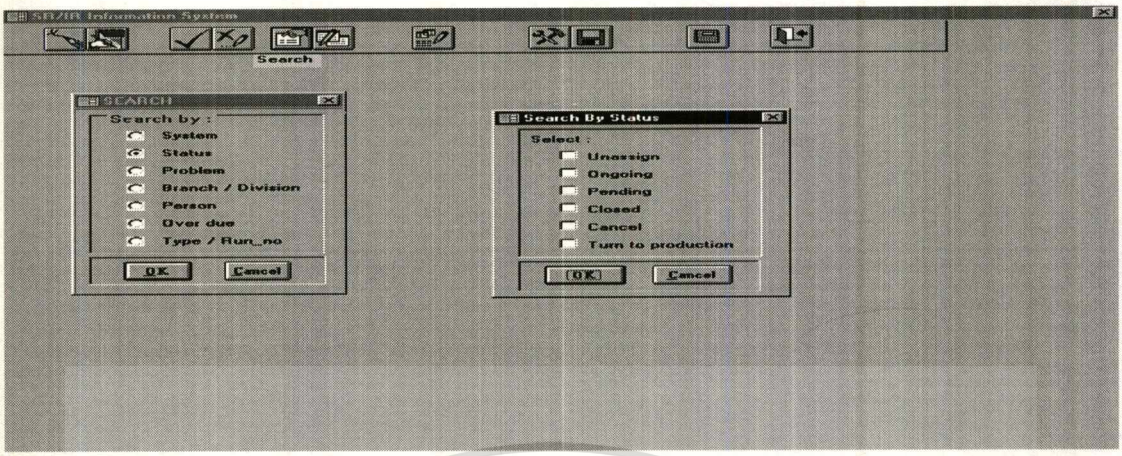
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

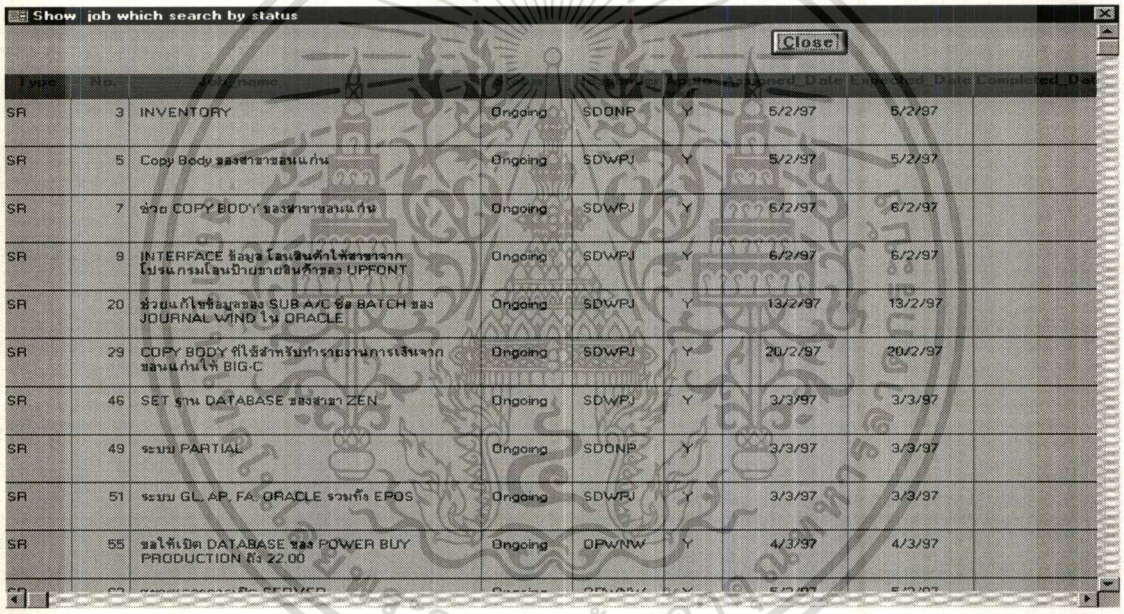
Source : Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** System Analyst, Programmer และ Technical Support.	**Req. Id.** 05
Functional Requirement : ต้องสามารถแสดงสถานะภาพของงานแต่ละงาน ที่ได้รับมอบหมายไปแล้ว นับตั้งแต่ต้นจนจบ			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	ตลอดเวลา ของวันจันทร์ -ศุกร์	09.00 - 18.00 น. จันทร์ - ศุกร์	
Access	- ผู้อำนวยการฝ่าย, Project Leader (สามารถเรียกมาดูได้) ส่วนSystem Analyst, Programmer, Technical Support. เป็นผู้แจ้งสถานะของงาน - On-line		
Security	- ใช้ Id. และ Password ของผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเรียกดูและเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ตามที่กำหนด		
Benefits : -ผู้รับผิดชอบงานสามารถทราบสถานะของงานได้ตลอดเวลา แก้ไขปัญหาของแต่ละงานได้ทันท่วงที			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 04			

ตาราง 2.6 ต้องการให้แสดงภาพของงานแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายไปแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.7.1 - แสดงสถานะของงาน (Search Status)



รูปภาพ 2.7.2 - แสดงสถานะของงาน (Search Status)

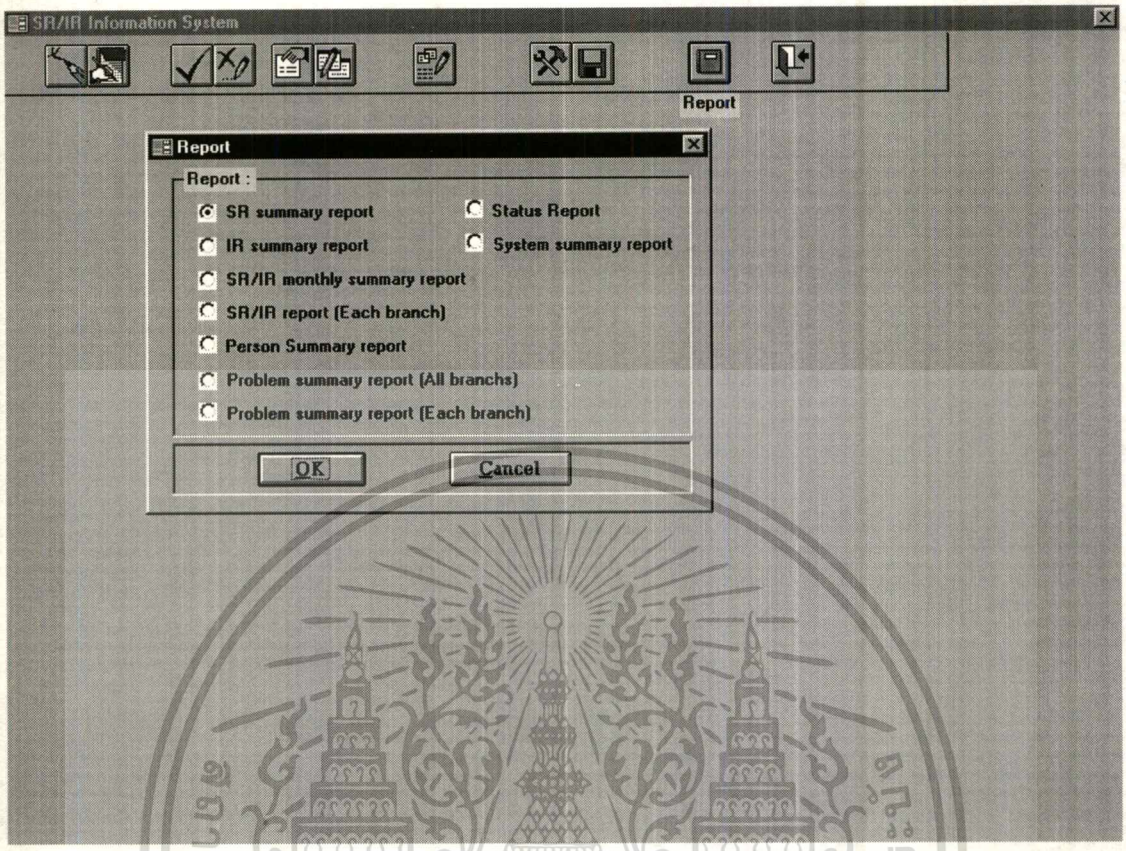
รูปภาพ 2.7.1 แสดงถึงหน้าจอในการสถานะของงานแต่ละงานที่ได้มอบหมายไปแล้ว ตาม Req..Id. 05 ดังต่อไปนี้:-

- ระบุสถานะของงานที่ต้องการให้ระบบแสดงรายละเอียด ซึ่งประกอบด้วยสถานะดังนี้ :- Unassign , Ongoing , Pending , Closed , Cancel และ Turn to production
- กดปุ่ม OK

รูปภาพ 2.7.2 แสดงถึงรายละเอียดของงานในสถานะที่ระบุใน 2.7.1

- แสดงรายละเอียดเอกสารว่าเป็นเอกสารชนิดใด เลขที่เอกสาร ชื่องานหรือปัญหา
- ระบุว่าอยู่ในความรับผิดชอบของใคร วันที่มอบหมาย และวันที่คิดว่างานจะสำเร็จเรียบร้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.8 - แสดงรายงานที่มีในระบบ

รูปภาพ 2. 8 แสดงถึงหน้าจอของรายงานที่มีอยู่ในระบบ ซึ่งประกอบไปด้วย :-

- SR summary report
- IR summary report
- SR/IR monthly summary report
- SR/IR summary report (Each branch)
- Person summary report
- Problem summary report (All branches)
- Problem summary report (Each branch)
- Status Report
    - SR
    - IR
- System summary report

โดยเลือกรายงานแล้วกดปุ่ม OK

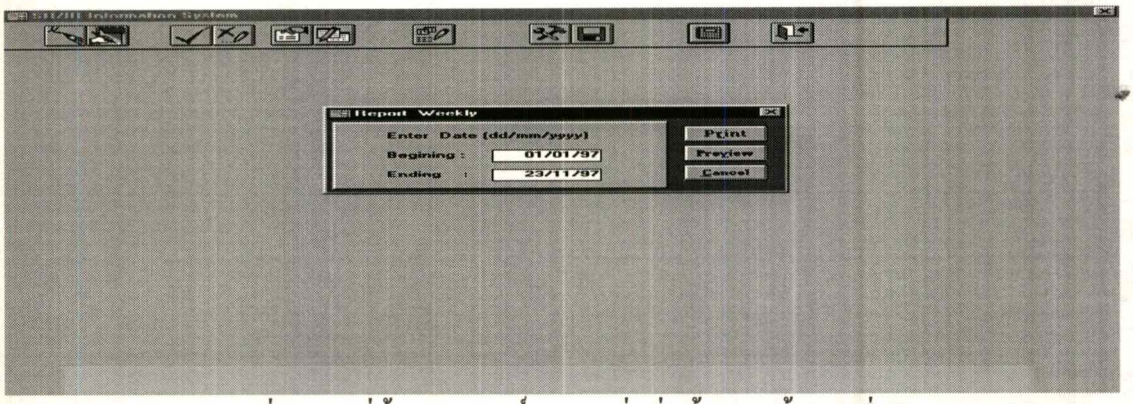
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

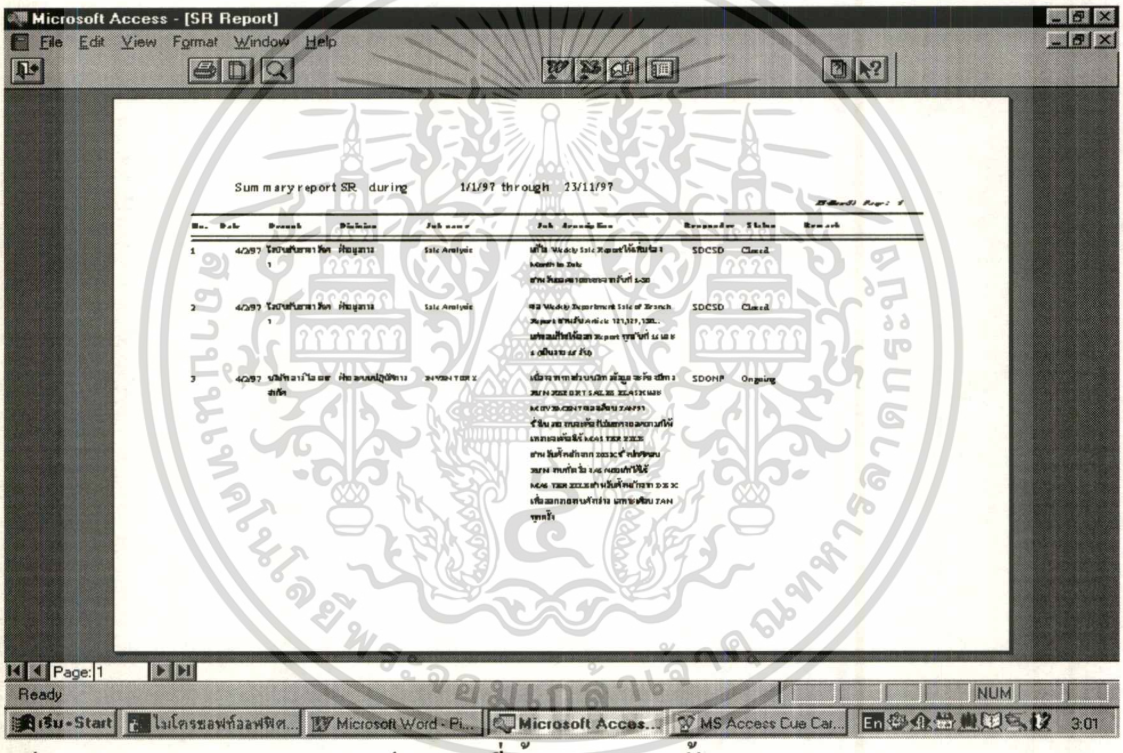
Source : Vice President	**Priority : D**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 06
Functional Requirement : ต้องทำรายงานสรุป SR/IR ที่เข้ามาจากสาขาทั้งหมด			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	วันสิ้นเดือน		
Access	- On-line และสามารถพิมพ์ออกมาได้		
Benefits : ใช้ในการบริหารจัดการ เช่น สาขาใดที่มีการ Request เข้ามามากผิดปกติ			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 01			
Resolution :			

ตาราง 2.7 ต้องการให้ทำรายงานสรุป SR/IR ที่เข้ามาจากสาขาได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.9.1 - แสดงช่วงเวลาที่ต้องการพิมพ์รายงานว่าเริ่มต้น และสิ้นสุดเมื่อใด



รูปภาพ 2.9.2 - แสดงรายงานสรุป SR/IR ที่เข้ามาจากสาขาทั้งหมด

รูปภาพ 2. 9.1 และ 2.9.2 แสดงถึงหน้าจอของการเรียกรายงาน และตัวอย่างรายงาน ตาม Req. Id.06

- ระบุวันที่เริ่มต้น และสิ้นสุดของรายงานที่ต้องการ จากนั้น กดปุ่ม OK
- รายงานจะแสดงถึง เลขที่ของเอกสาร วันที่ในการบันทึกข้อมูลหรือได้รับเอกสาร สาขาและหน่วยงานที่ขอใช้ระบบ ชื่อของงานหรือปัญหา รายละเอียดของความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของใคร สถานะของงานอยู่ในขั้นตอนใด

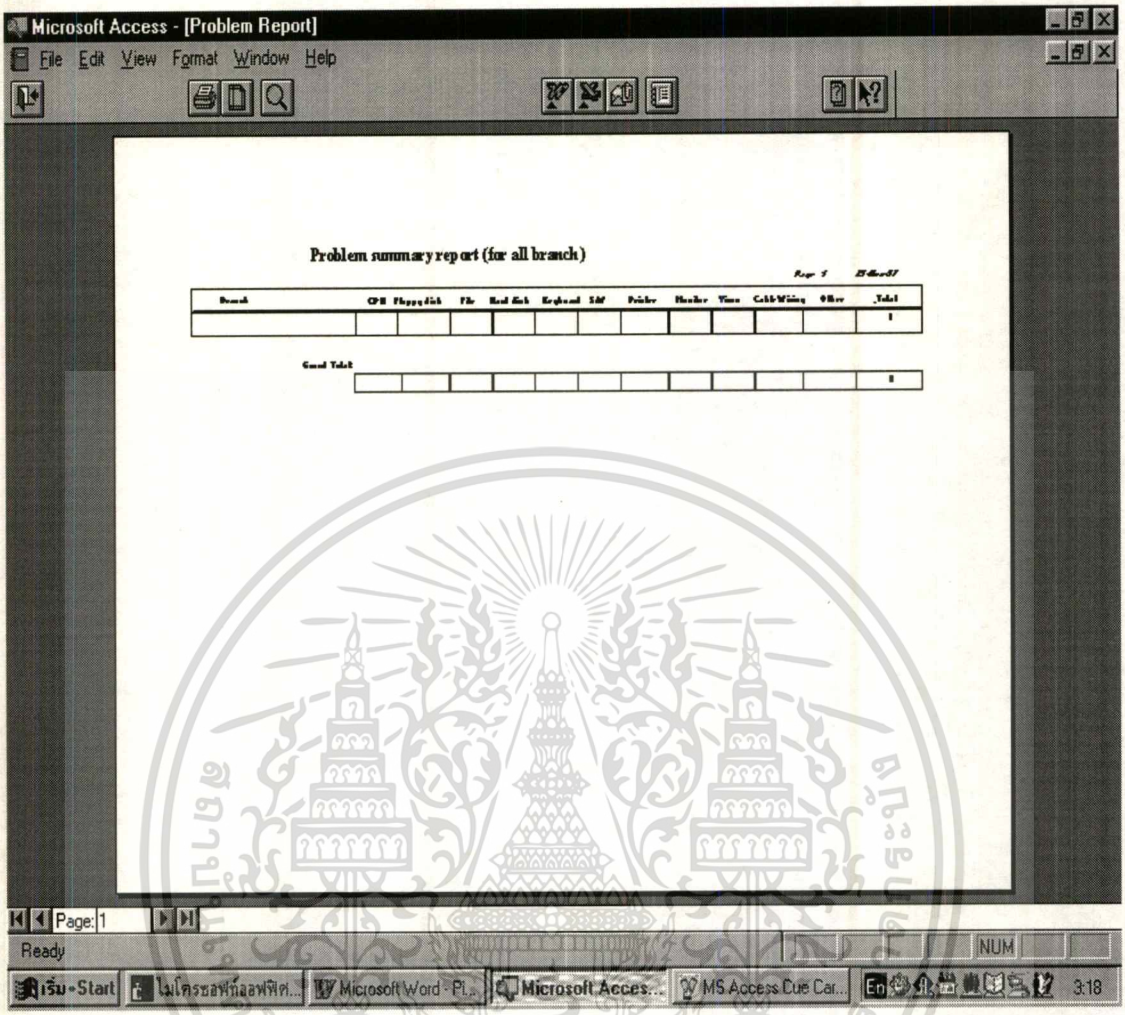
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : Vice President และผู้จัดการแต่ละสาขา	**Priority : D**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 07
Functional Requirement : ต้องทำรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกแต่ละสาขา			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	วันสิ้นเดือน		
Access	- On-line สำหรับผู้เกี่ยวข้องภายใน และพิมพ์ออกมาเป็นรายงานส่งให้แต่ละสาขา - ผู้อำนวยการฝ่าย, Project Leader		
Benefits : ใช้ในการบริหารจัดการ			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 01, 06			
Resolution :			

ตาราง 2.8 ต้องการให้ทำรายงานสรุปประเภทของปัญหาแต่ละสาขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.10 - แสดงรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกแต่ละสาขา

รูปภาพ 2.10 แสดงถึงรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกแต่ละสาขา ตาม Req. Id.07

- ระบุรายงาน Problem summary report (All branches) กดปุ่ม OK
- รายละเอียดของรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกแต่ละสาขา ประกอบด้วย
    - ชื่อสาขา
    - ปัญหา โดยแบ่งเป็น CPU , Floppy disk , File , Hard disk , Keyboard , S/W , Printer , Monitor , Virus , Cable wiring และ Other
    - จำนวนของความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
    - ผลรวม (Grand Total) ของแต่ละปัญหา ทุกสาขารวมกัน

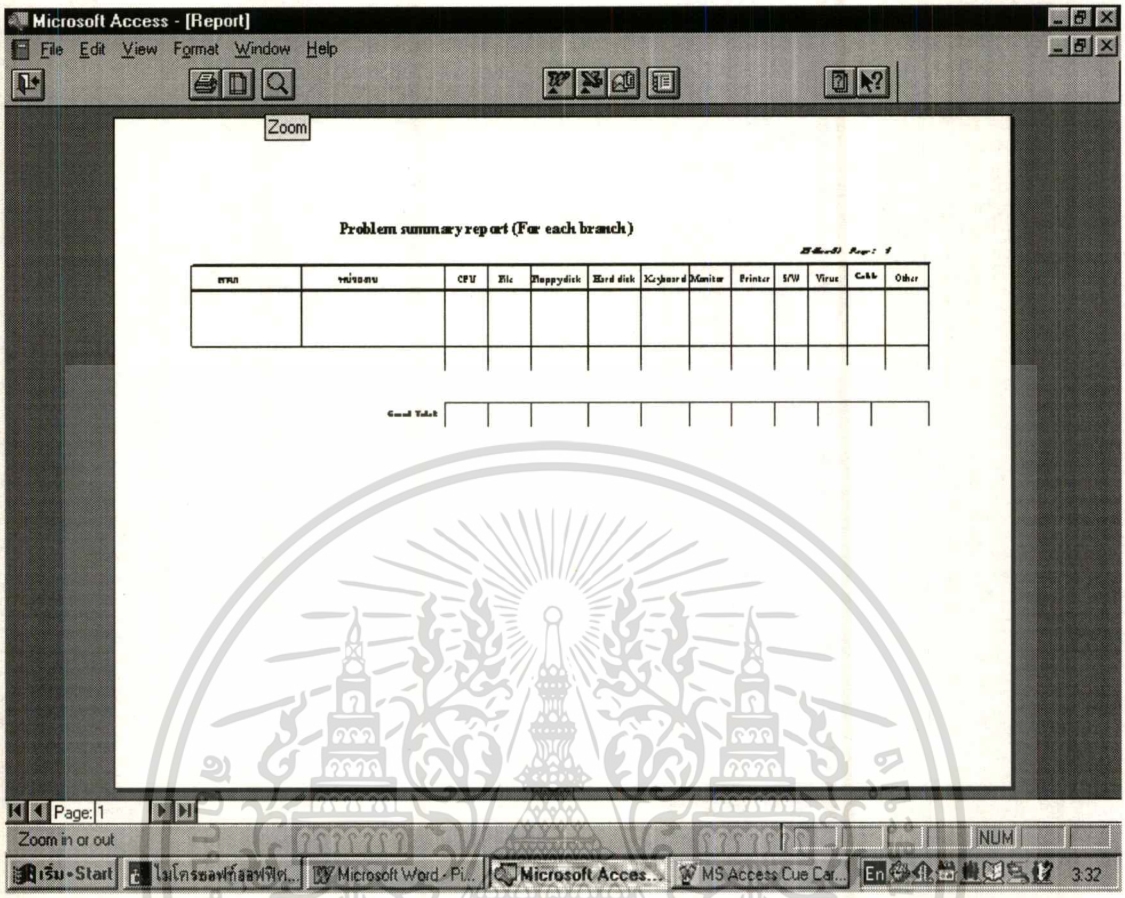
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : Project Leader / ผู้จัดการของแต่ละสาขา	**Priority : D**	**User Responsible :** Help Desk / Project Leader	**Req. Id.** 08
Functional Requirement : ต้องสามารถออกรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกตามสาขาและหน่วยงาน			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	วันสิ้นเดือน		
Access	- On-line (Query) และพิมพ์ออกมาเป็นรายงานได้		
Benefits : ใช้ในการบริหารจัดการ			
Comments/Suggested solutions : เป็น Optional สำหรับสาขาแต่ละสาขาหรือกรณีผู้เกี่ยวข้องภายในต้องการทราบ ให้ Project Leader เป็นผู้พิจารณาการ Query			
Related Documents : รายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกตามสาขา			
Related Requirements : Req. Id. 06, 07			
Resolution :			

ตาราง 2.9 ต้องการให้ออกรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกตามสาขาและหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.11 - แสดงรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกตามสาขาและหน่วยงาน

รูปภาพ 2.11 แสดงถึงรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกตามสาขาและหน่วยงาน ตาม Req. Id.08

- ระบุรายงาน Problem summary report (Each branch) กดปุ่ม OK
- รายละเอียดของรายงานสรุปประเภทของปัญหาแยกตามสาขาและหน่วยงาน ประกอบด้วย
    - ชื่อสาขา
    - ชื่อหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในสาขานั้น ๆ
    - ปัญหา โดยแบ่งเป็น CPU , Floppy disk , File , Hard disk , Keyboard , S/W , Printer , Monitor , Virus , Cable wiring และ Other
    - จำนวนของความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
    - ผลรวม (Grand Total) ของแต่ละปัญหา ทุกสาขา ทุกหน่วยงานรวมกัน

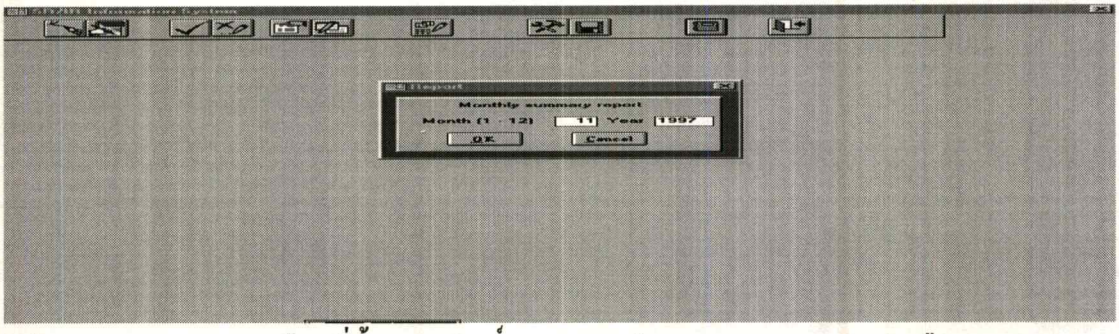
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

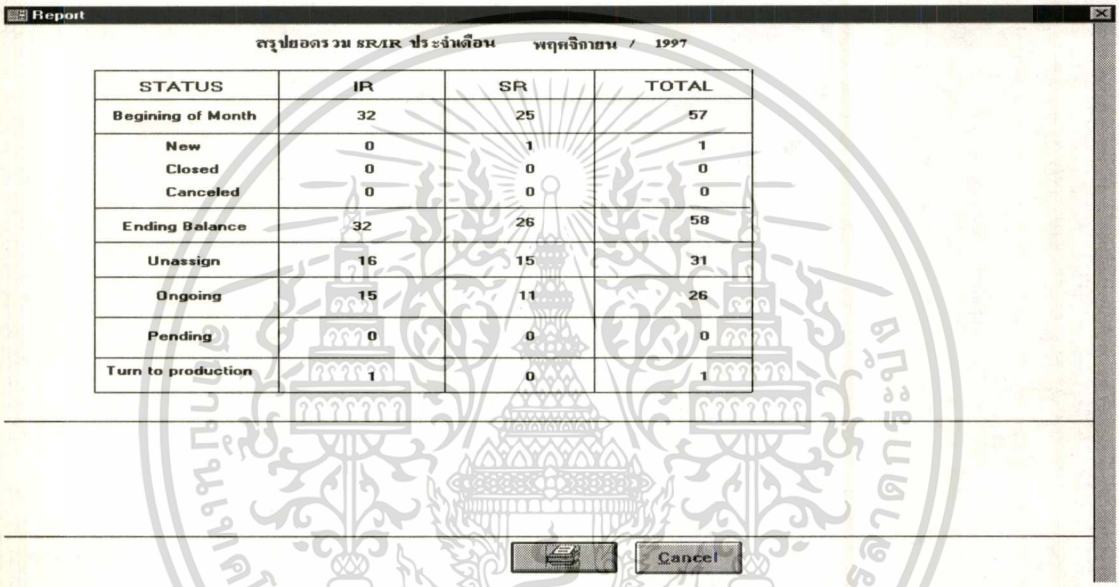
Source : ผู้อำนวยการฝ่าย / Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 09
Functional Requirement : ต้องสามารถรายงานสรุปยอดรวม SR/IR ประจำเดือน			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability Access	ทุกวันสิ้นเดือน - On-line ให้ ผู้อำนวยการฝ่าย, Project Leader และสามารถพิมพ์เป็นรายงานออกมาได้ (เมื่อต้องการ)		
Benefits : เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ เช่น เพิ่มจำนวนบุคลากร			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 01			
Resolution :			

ตาราง 2.10 ต้องการให้รายงานสรุปยอดรวม SR/IR ประจำเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.12.1 - แสดงเดือนที่ต้องการพิมพ์รายงานสรุปยอดรวม SR/IR ประจำเดือน



STATUS	IR	SR	TOTAL
Begining of Month	32	25	57
New	0	1	1
Closed	0	0	0
Canceled	0	0	0
Ending Balance	32	26	58
Unassign	16	15	31
Ongoing	15	11	26
Pending	0	0	0
Turn to production	1	0	1

รูปภาพ 2.12.2 - แสดงรายงานสรุปยอดรวม SR/IR ประจำเดือน

รูปภาพ 2. 12.1 และ 2.12.2 แสดงถึงหน้าจอของการเรียกรายงาน และตัวอย่างรายงาน ตาม Req. Id.09 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ :-

- ระบุรายงาน SR/IR monthly summary report จากนั้นกดปุ่ม OK
- ระบุเดือน และปี ของรายงานที่ต้องการ จากนั้น กดปุ่ม OK
- รายงานจะแสดงถึง Beginning of month ว่าแบ่งเป็น SR IR และ Total
- มีสถานะต่าง ๆ ภายในเดือน โดยบวกด้วย สถานะ New และหักด้วยสถานะ Closed กับ Cancelled แล้วจึงแสดงถึงยอด End Balance ของเดือน
- แสดงถึงสถานะที่อยู่ใน End Balance ว่าแบ่งเป็น Unassign , Ongoing , Pending หรือ Turn to production เท่าใดบ้าง

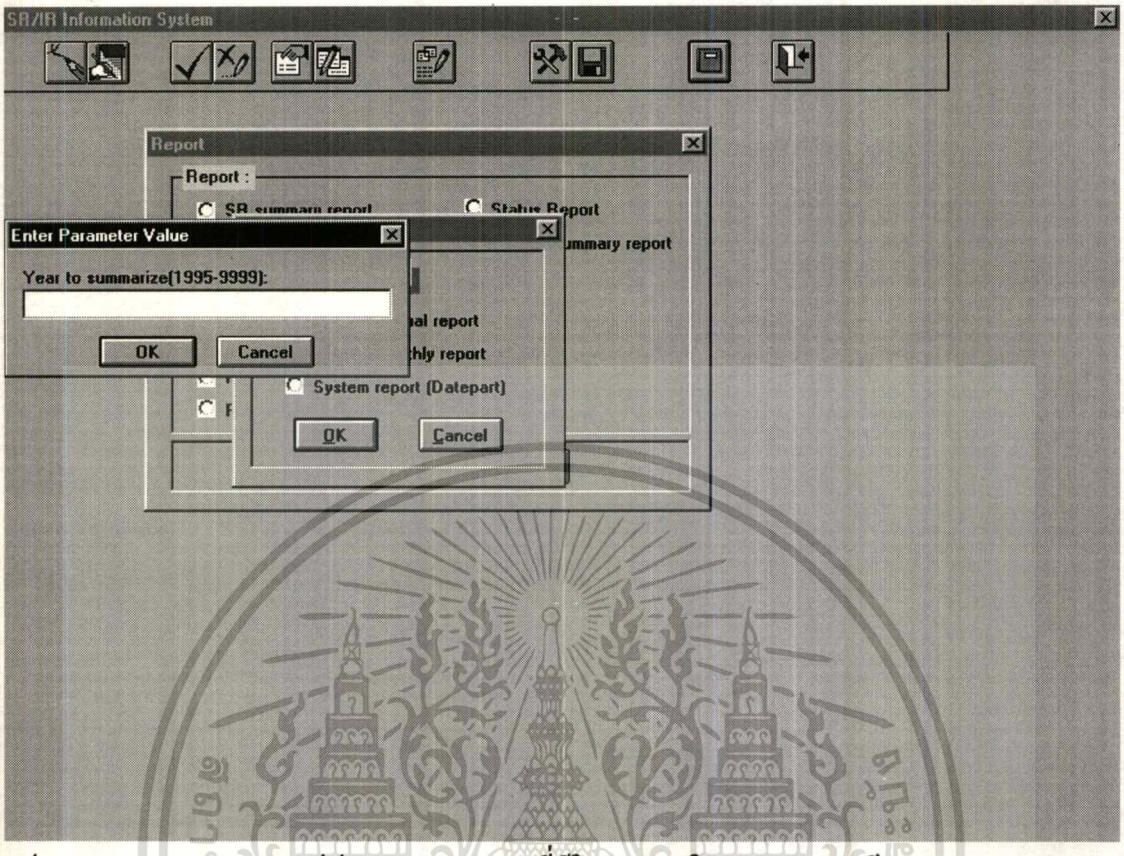
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : Vice President / Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 10
Functional Requirement : ต้องทำรายงานสรุปประเภทของระบบที่มีใน SR/IR ในระยะเวลา 1 ปี			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	- รอบระยะเวลา 1 ปี	1 ม.ค. - 31 ธ.ค.	
Access	- On-line และพิมพ์รายงานออกมาได้		
Benefits : เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ เช่นเพิ่มบุคลากร, เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งประมาณรายได้และรายจ่ายในแต่ละปี			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 01			
Resolution :			

ตาราง 2.11 ต้องการให้รายงานสรุปประเภทของระบบที่มีใน SR/IR ในระยะเวลา 1 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.13 - รายงานสรุปประเภทของระบบที่มีใน SR/IR ในระยะเวลา 1 ปี

รูปภาพ 2. 13 แสดงถึงหน้าจอของการเรียกรายงาน สรุปประเภทของระบบที่มีใน SR/IR ตาม Req.Id10 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ :-

- ระบุรายงาน System summary report กด OK
- ระบุรายงาน System annual report กด OK
- ระบุปีที่ต้องการให้สรุปเป็นรายงาน จากหน้าจอ Year to summarize กด OK
- รายงานจะแสดงประเภทของระบบที่มีเอกสาร SR/IR เข้ามาในองค์กร ในระยะเวลา 1 ปี เพื่อวิเคราะห์ว่า ความต้องการใช้ระบบใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในระบบใด หรือปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่อยู่ในระบบใด

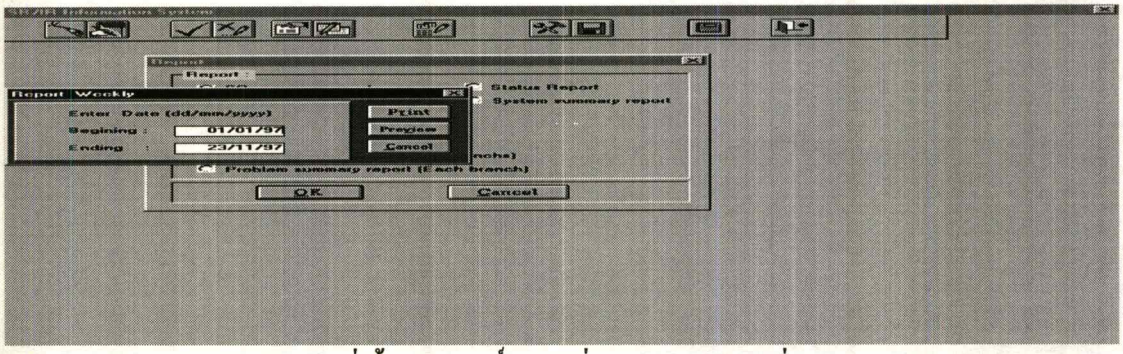
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

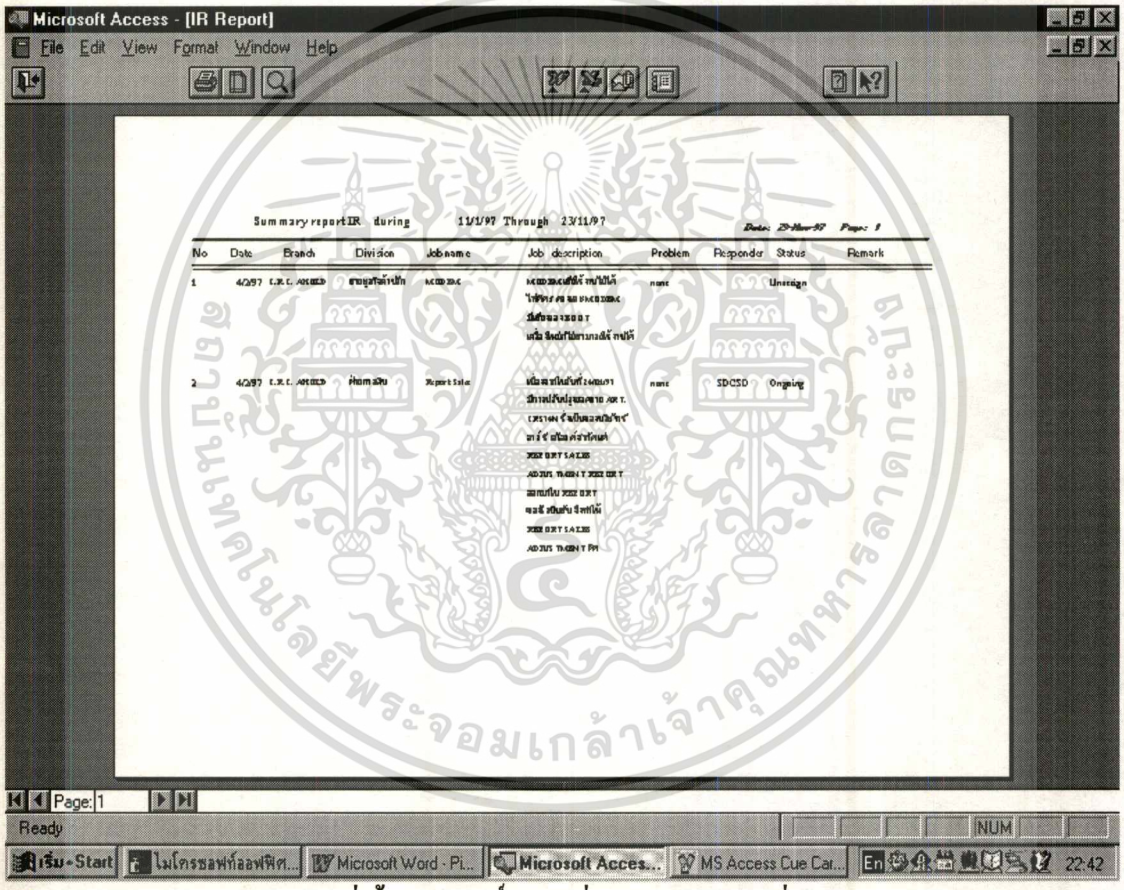
Source : Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 11
Functional Requirement : ต้องสามารถออกรายงาน IR ที่มีเข้ามาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	เวลาตามที่ต้องการ		
Access	พิมพ์ออกมาเป็นรายงาน		
Benefits : เพื่อใช้ประกอบการบริหารจัดการ เช่นพิจารณาปริมาณงานเปรียบเทียบกับบุคลากร, การพิจารณาอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับงานคอมพิวเตอร์			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 04			
Resolution :			

ตาราง 2.12 ต้องการให้ออกรายงาน IR ที่เข้ามาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.14.1 - รายงาน IR ที่เข้ามาในองค์กร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง



รูปภาพ 2.14.2 - รายงาน IR ที่เข้ามาในองค์กร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

รูปภาพ 2. 14.1 และ 2.14.2 แสดงถึงหน้าจอของการเรียกรายงาน IR ที่มีเข้ามาในองค์กร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตาม Req.ID 11 ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ :-

- ระบุช่วงเวลาที่ต้องการพิมพ์รายงาน ว่าเริ่มต้นวันที่เท่าใด และสิ้นสุดวันที่เท่าใด แล้วกด OK
- รายงานจะแสดงวันที่ที่แจ้งปัญหา สังกัดสาขาใด และหน่วยงานใด รายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับผิดชอบคือใคร และสถานะของงานว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด

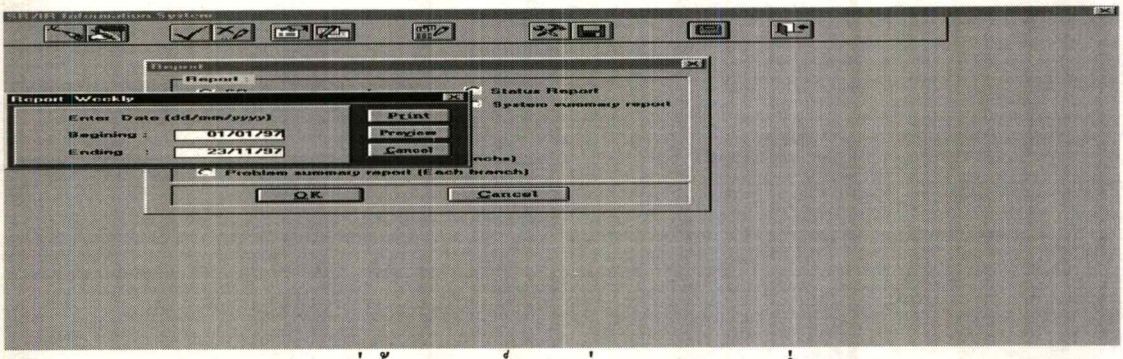
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

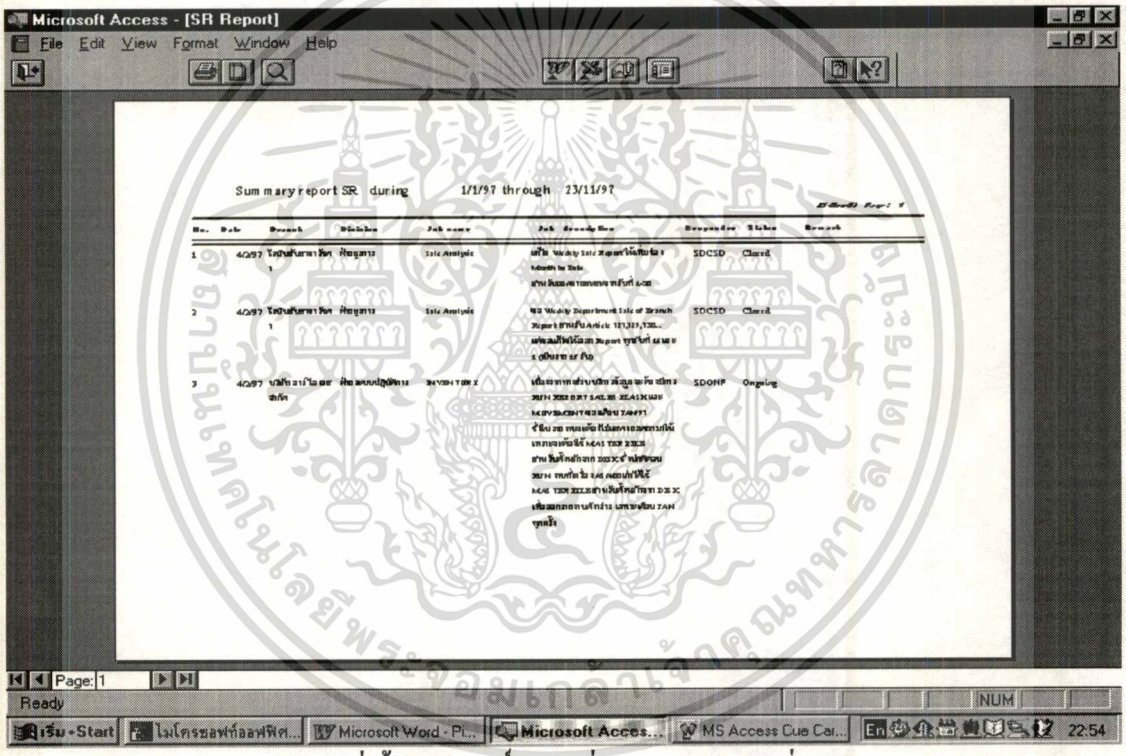
Source : Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 12
Functional Requirement : ต้องสามารถออกรายงาน SR ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	เวลาตามที่ต้องการ		
Access	พิมพ์ออกมาเป็นรายงาน		
Benefits : เพื่อใช้ประกอบการบริหารจัดการ เช่น พิจารณาปริมาณงานเปรียบเทียบกับบุคลากร			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 04			
Resolution :			

ตาราง 2.13 ต้องการให้ออกรายงาน SR ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.15.1 - รายงาน SR ที่เข้ามาในองค์กร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง



รูปภาพ 2.15.2 - รายงาน SR ที่เข้ามาในองค์กร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

รูปภาพ 2. 15.1 และ 2.15.2 แสดงถึงหน้าจอของการเรียกรายงาน SR ที่มีเข้ามาในองค์กร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตาม Req.ID 12 ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ :-

- ระบุช่วงเวลาที่ต้องการพิมพ์รายงาน ว่าเริ่มต้นวันที่เท่าใด และสิ้นสุดวันที่เท่าใด แล้วกด OK
- รายงานจะแสดงวันที่ที่แจ้งความต้องการ สังกัดสาขาใด และหน่วยงานใด รายละเอียดของระบบงานใหม่ที่ต้องการ ผู้รับผิดชอบคือใคร และสถานะของงานว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 13
Functional Requirement : ต้องออกรายงาน SR ตามสถานะของงาน ตามช่วงเวลาที่ต้องการ			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	ตามเวลาที่ต้องการและ ทุก 2 สัปดาห์		
Access	- On-line ให้ดูทางหน้าจอ และพิมพ์ออกมาเป็นรายงานได้		
Benefits : เพื่อติดตามงาน และวัดประสิทธิภาพของบุคลากร			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements : Req. Id. 05			
Resolution :			

ตาราง 2.14 ต้องการให้ออกรายงาน SR ตามสถานะของงาน

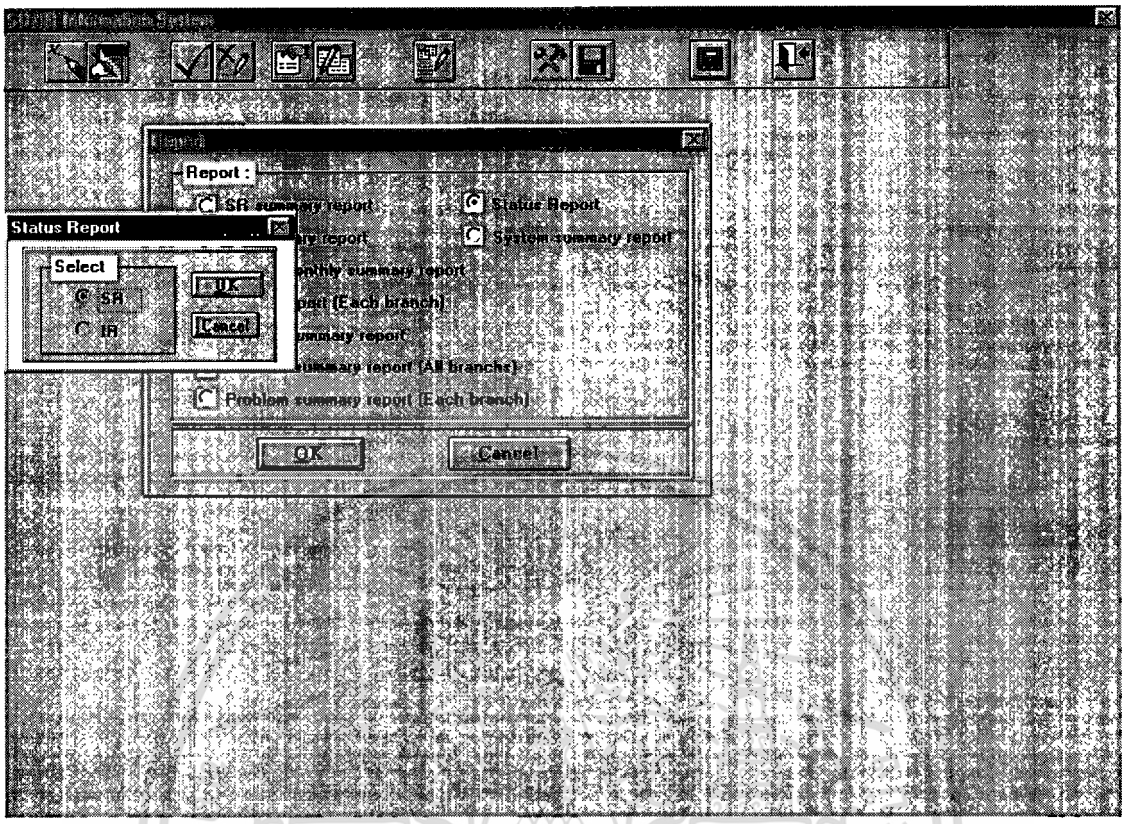
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Requirements Catalogue

Source : Project Leader	**Priority : E**	**User Responsible :** Help Desk	**Req. Id.** 14
Functional Requirement : ต้องออกรายงาน IR ตามสถานะของงานตามช่วงเวลาที่ต้องการ			
Non-Functional Requirement (s) :			
Description :	**Target Value**	**Acceptable Range**	**Comments**
Availability	ตามเวลาที่ต้องการ และทุก 2 สัปดาห์		
Access	- On-line ให้ดูทางหน้าจอ และพิมพ์ออกมาเป็นรายงานได้		
Benefits : เพื่อติดตามงานและวัดประสิทธิภาพของบุคลากร			
Comments/Suggested solutions :			
Related Documents :			
Related Requirements :			
Resolution :			

ตาราง 2.15 ต้องการให้ออกรายงาน IR ตามสถานะของงานตามช่วงเวลาที่ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.16 - หน้าจอของรายงาน SR/IR ตามสถานะของงาน ตามช่วงเวลาที่ต้องการ

รูปภาพ 2. 16 แสดงถึงหน้าจอของการเรียกรายงาน SR /IR ตามสถานะของงานว่าอยู่ในขั้นตอนใด ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ตาม Req.Id 13 และ Req.Id14 ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ :-

- ระบุว่าต้องการเลือกประเภทของเอกสารว่าเป็น SR หรือ IR จากนั้น กด OK
- ระบุช่วงเวลาที่ต้องการพิมพ์รายงาน ว่าเริ่มต้นวันที่เท่าใด และสิ้นสุดวันที่เท่าใด แล้วกด OK
- รายงานจะแสดง ประเภทของเอกสาร เลขที่ของเอกสาร ชื่องาน สถานะของงาน และวันที่ที่ทำการบันทึกเอกสารเข้ามาในระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Work Flow Diagram

เป็นกระบวนการที่ทำให้ทราบถึงภาพกว้าง ๆ ของระบบงานใหม่ ว่ามีขั้นตอนก่อนหลังอย่างไร และเกี่ยวข้องกับส่วนงานใดบ้างในระบบ จากภาพ 2.17 สามารถอธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ :-

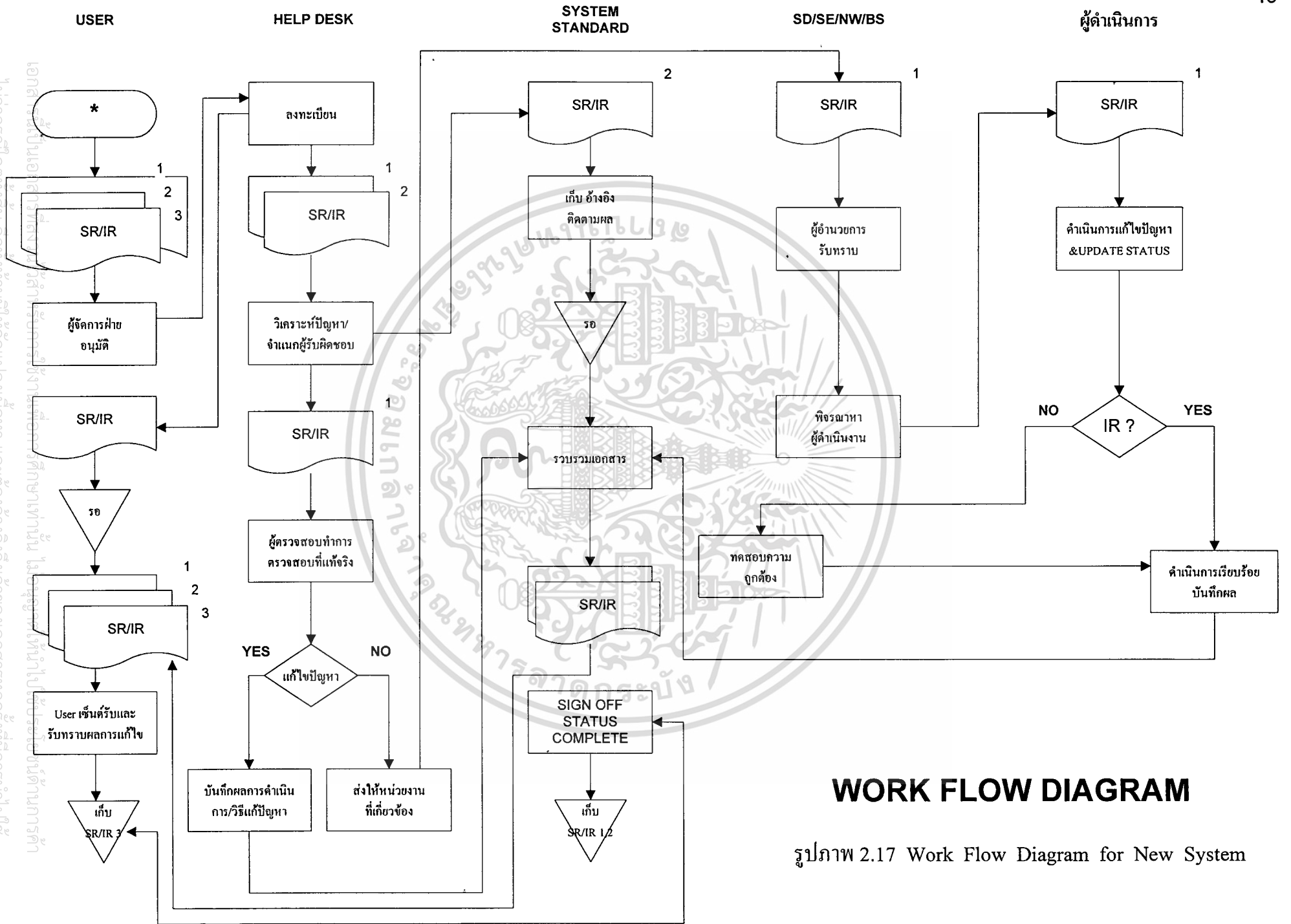
- ผู้ใช้งาน (User) จัดทำเอกสาร SR/IR จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งประกอบด้วย เอกสารตัวจริง 1 ฉบับ และสำเนา 2 ฉบับ ส่งให้ผู้จัดการฝ่ายของผู้ใช้ลงชื่อ อนุมัติ จากนั้นจะส่งไปยังหน่วยงาน Help Desk
- หน่วยงาน Help Desk จะลงทะเบียนเอกสารโดยการบันทึกรายละเอียดของงานเข้าในระบบว่า ใครเป็นผู้ต้องการระบบ บริษัทหรือสาขาที่ผู้ใช้สังกัด หน่วยงานที่สังกัด วันที่ต้องการใช้ระบบงาน ปัญหาหรือความต้องการเป็นปัญหาด้านใด เช่น H/W , S/W หรือ Network เป็นต้น รายละเอียดของความต้องการหรือสิ่งที่เป็นปัญหาและลงบันทึกเลขที่ ที่ได้จากระบบลงในเอกสาร SR/IR และส่งเอกสาร (สำเนา) 1 ฉบับ คืนให้กับผู้ใช้งาน เพื่อเก็บไว้อ้างอิง และติดตามผล จากนั้นส่วนงาน Help Desk จะวิเคราะห์ปัญหา และจำแนกผู้รับผิดชอบ เอกสาร (สำเนา) 1 ฉบับจะส่งต่อไปยังฝ่ายมาตรฐานระบบงาน เพื่อเก็บอ้างอิง และติดตามผล ต่อจากนั้นจะทำการตรวจสอบปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ว่า ส่วนงาน Help Desk สามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จะส่งเอกสารตัวจริง ไปยังฝ่ายเทคนิคของบริษัท รวมถึงข้อมูลทั้งหมดจะผ่านระบบแบบ On-line ไป เพื่อให้ผู้อำนวยการฝ่ายรับทราบและอนุมัติรวมถึงการมอบหมายงานให้กับผู้ดำเนินการด้วย แต่ถ้าหน่วยงาน Help Desk สามารถแก้ไขปัญหาได้ จะดำเนินการบันทึกผลการดำเนินการ และวิธีการแก้ไขปัญหาเข้าไปในระบบ และส่งไปยังฝ่ายมาตรฐานระบบ รวบรวมเอกสารเพื่อส่งต่อไปยังผู้ใช้ลงชื่อรับทราบผลการแก้ไข เก็บสำเนาเอกสาร 1 ฉบับ และส่งคืนให้ฝ่ายมาตรฐานระบบ 2 ฉบับเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค (SD/SE/NW/BS) จะอนุมัติ (Approve) แบบ On-line และพิจารณาหาผู้ดำเนินการเพื่อมอบหมายงาน (Assign)
- ผู้ดำเนินการจะรับข้อมูลผ่านมาในระบบหลังจากที่ได้รับมอบหมายงานผ่านมาให้ รวมถึงได้รับเอกสาร SR/IR และดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้ จากนั้นจะ ทำการเปลี่ยนแปลง (Update) สถานะของงานว่าอยู่ในขั้นตอนใด และพิจารณาว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการไปนั้น เป็นการแก้ไขระบบงานเดิม (IR) หรือเป็นความต้องการใหม่ (SR) ถ้าเป็นการแก้ไขระบบงานเดิม จะบันทึกผลการแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และส่งให้ฝ่ายมาตรฐานระบบงานเพื่อรวบรวมเอกสาร ถ้าเป็นความต้องการใหม่ จะทำการทดสอบระบบจนมั่นใจว่าตรงตามความต้องการและสามารถทำงานได้ โดยอาจจะให้ผู้ใช้ระบบมาทำการทดสอบด้วยตนเองว่าสามารถตอบสนองความต้องการหรือไม่ จากนั้นจะบันทึกผล และส่งให้ฝ่ายมาตรฐานระบบ เพื่อรวบรวมเอกสาร

- ฝ่ายมาตรฐานระบบ นำเอกสารที่ได้จำนวน 2 ฉบับ ส่งต่อไปยังผู้ใช้ซึ่งมีเอกสารซึ่งเก็บไว้อ้างอิง 1 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 3 ฉบับ และลงชื่อรับทราบว่าระบบสำเร็จเรียบร้อย (User acceptance) จากนั้นผู้ใช้จะเก็บสำเนาของเอกสารไว้ 1 ฉบับ และส่งคืนกลับมายังฝ่ายมาตรฐานระบบ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



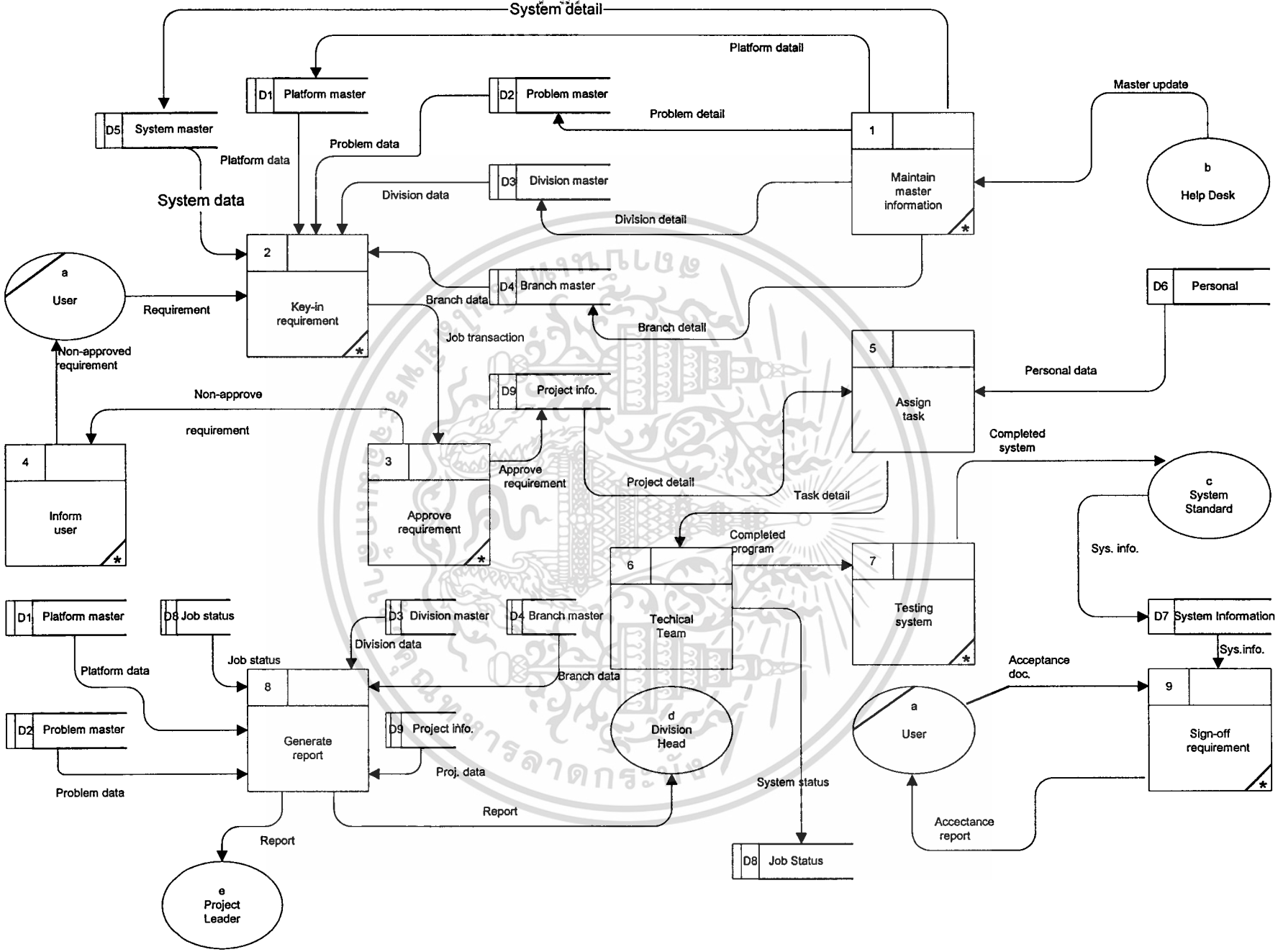
รูปภาพ 2.17 Work Flow Diagram for New System

Data Flow Diagram (DFD) Level 1

กระบวนการ (Process) ของระบบงานที่เป็นส่วนงานหลักที่วิเคราะห์และออกแบบ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้ว่าระบบสมบูรณ์ครบถ้วน หรือยังขาดกระบวนการอื่น ๆ อีก

1. **Maintenance master information** เป็นกระบวนการแรกในการที่จะสร้างข้อมูลในตารางหลัก เพื่อให้ระบบได้นำข้อมูลไปใช้ โดยเริ่มจาก Help Desk เป็นผู้เปลี่ยนแปลงข้อมูล ในตารางหลัก (Master) โดยจะบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยตารางหลัก เช่น Platform master, Problem master, Division master, Branch master, System master เป็นต้น
2. **Key-in requirement** เป็นกระบวนการที่นำความต้องการของผู้ใช้ระบบ บันทึกเป็นฐานข้อมูล โดยนำข้อมูลจากตารางหลักที่ผ่านการบันทึกมาจาก Help Desk เป็นฐานข้อมูล Job transaction ผ่านไปยังกระบวนการต่อไป
3. **Approve requirement** เป็นกระบวนการนำข้อมูล Job transaction มาผ่านการอนุมัติเข้าสู่ระบบผ่านเข้าไปยังแฟ้ม Project information
4. **Inform User** เป็นกระบวนการที่ความต้องการจากผู้ใช้ระบบไม่ผ่านการอนุมัติ ในขั้นตอน Approve requirement และต้องแจ้งให้ผู้ใช้ระบบทราบ ว่าสาเหตุใดจึงไม่ผ่านการอนุมัติ
5. **Assign task** เป็นกระบวนการที่ส่งผ่านมาจากกระบวนการ Approve requirement โดยอาศัยข้อมูลจาก Project information ว่ามีรายละเอียดอะไรบ้าง และนำแฟ้ม Personal เพื่อที่จะมอบหมายงานไปยังส่วนผู้ดำเนินการ ในกระบวนการต่อไป
6. **Technical Team** เป็นกระบวนการที่ผู้ดำเนินการได้รายละเอียดของงานมาจากหัวหน้างาน และจะเปลี่ยนแปลงสถานะของงานว่าได้ดำเนินการมาถึงขั้นตอนใด และเมื่องานสำเร็จ จะส่งผ่านไปยังกระบวนการต่อไป
7. **Testing system** เป็นกระบวนการที่รับงานมาจาก Technical team เมื่อสร้างระบบงานใหม่หรือแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้วจะส่งผ่านมายังฝ่ายมาตรฐานระบบเพื่อทำการทดสอบ ก่อนที่จะส่งคืนไปยังผู้ใช้ระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบนั้นถูกต้องและสมบูรณ์ตามความต้องการ
8. **Generate report** เป็นกระบวนการที่สามารถเรียกพิมพ์ข้อมูล ซึ่งอยู่ในฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน ติดตามงาน รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพของทีมงานได้ โดยใช้แฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบทั้งในส่วนที่เป็น Master Files และ Transaction Files โดยที่หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าโครงการสามารถเรียกดู หรือพิมพ์ รายงานต่าง ๆ ได้
9. **Sign-off requirement** เป็นกระบวนการที่ฝ่ายมาตรฐานระบบจะส่งเอกสารให้ผู้ใช้ระบบลงนามรับทราบว่าเอกสารที่ส่งเข้ามายังบริษัทได้ถูกดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อลงนามเรียบร้อย จะส่งคืนกลับมายังฝ่ายมาตรฐานระบบเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปภาพ 2.18 Data Flow Diagram (Level 1)

Data Flow Diagram (DFD) Level 2

กระบวนการ (Process) ของงานที่เป็นส่วนรายละเอียด ต่อจาก Data Flow Diagram (DFD) Level 1 ซึ่งเป็นกระบวนการหลัก จากภาพ 2.18 จะประกอบด้วย DFD Level 2 ดังนี้ :-

กระบวนการที่ 5 มอบหมายงาน (Assign Task) รูปภาพ 2.19

สามารถแบ่งย่อยได้อีก 2 กระบวนการ คือ

5.1 Assign job leader กระบวนการนี้จะอาศัย แฟ้มข้อมูลรายละเอียดของงาน (Object Info.) และแฟ้มข้อมูลบุคคล (Personal) เป็น Input โดยที่ผู้อำนวยการฝ่าย (Division Head) เป็นผู้มอบหมายงาน (Job detail) ไปยังหัวหน้างาน (Project Leader) เมื่อมอบหมาย (Job assignment) จะไป Update แฟ้มข้อมูลบุคคลว่าหัวหน้างานใดเป็นผู้รับผิดชอบงาน

5.2 Assign sub-task กระบวนการนี้จะมี แฟ้มข้อมูลรายละเอียดของงาน และแฟ้มข้อมูลบุคคล โดยมีหัวหน้างาน (Project Leader) ที่ได้รับการมอบหมายงานจากผู้อำนวยการฝ่าย จะเป็นผู้ระบุรายละเอียดของงาน (Task detail) มอบหมายไปยังทีมงาน (Task assignment) โดยจะ Update แฟ้มข้อมูลบุคคลว่างานนี้ประกอบด้วยใครบ้างในทีมงาน

กระบวนการที่ 6 พัฒนาระบบ (Develop System) รูปภาพ 2.20

สามารถแบ่งย่อยได้อีก 2 กระบวนการ คือ

6.1 Coding program เป็นกระบวนการที่ทีมงาน (Technical Team) เขียนหรือแก้ไขโปรแกรมตามความต้องการระบบ (System requirement) และเมื่องานสำเร็จจะ Update สถานะของงาน (Job status) ไปยังแฟ้มข้อมูลสถานะของงาน (Job Status)

6.2 Testing System เป็นกระบวนการหลังจากเขียนหรือแก้ไขระบบ จำเป็นจะต้องมีการทดสอบระบบเพื่อให้แน่ใจว่าระบบได้ถูกแก้ไข หรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เมื่อเรียบร้อยแล้วจึง Update แฟ้มข้อมูลสถานะของงานและส่งต่อไปยัง ฝ่ายมาตรฐานระบบงานเพื่อทดสอบต่อไป

กระบวนการที่ 7 สร้างรายงาน (Generate Report) รูปภาพ 2.21

สามารถแบ่งย่อยได้อีก 2 กระบวนการ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.1 Select report เป็นกระบวนการที่หัวหน้างาน (Project Leader) เป็นผู้กำหนดความ ต้องการของรายงาน (Request report) ไปยังกระบวนการคัดเลือกรายงาน และส่งคำสั่งจากความต้องการไปยังกระบวนการต่อไป (Request report command)

7.2 Generate report เป็นกระบวนการที่ได้รับคำสั่งจากกระบวนการ คัดเลือกรายงาน โดยจะใช้แฟ้มข้อมูลสถานะของงาน แฟ้มข้อมูลระบบงาน แฟ้มข้อมูลปัญหา และแฟ้มข้อมูลรายละเอียดของงาน และส่งรายงานไปยังหัวหน้างาน เมื่อรายงานพิมพ์ออกจากระบบ

<u>Logical Data Flow Diagram</u> รูปภาพ 2.22

เป็นส่วนของงานทางด้าน Ideal requirement ซึ่งควรมีการคำนึงถึงจากผู้วิเคราะห์และออกแบบระบบเนื่องจากว่าเป็นส่วนที่มิได้อยู่ใน User Requirement เช่น การเก็บข้อมูล การ back-up ข้อมูล รวมไปถึง การ Purge ข้อมูลออกจากระบบ

<u>ER Diagram</u> รูปภาพ 2.23

การจัดทำ Entity Relationship Diagram (ER Diagram) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด ซึ่งมีความสัมพันธ์แบ่งได้ดังนี้ :-

- One to One 1:1
- One to Many 1:M
- Many to Many N:M

จากภาพ 2.23 สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ในแฟ้มต่าง ๆ ในระบบ ดังนี้ :-

SRM_DIVISION(K=div_cd) 1:M SRM_REQUESTOR(K=resq_id) 1:M SRT_JOB

SRM_SIZE(K=size_cd) 1:M SRT_JOB

SRM_PERSON(K=resp_cd) 1:M SRT_JOB

SRM_TASK(K=sr_typ,sr_no) 1:M SRT_JOB

SRM_STATUS(K=start_id) 1 :M SRT_JOB

SRM_PIORITY(K=pior_id) 1:M SRT_JOB

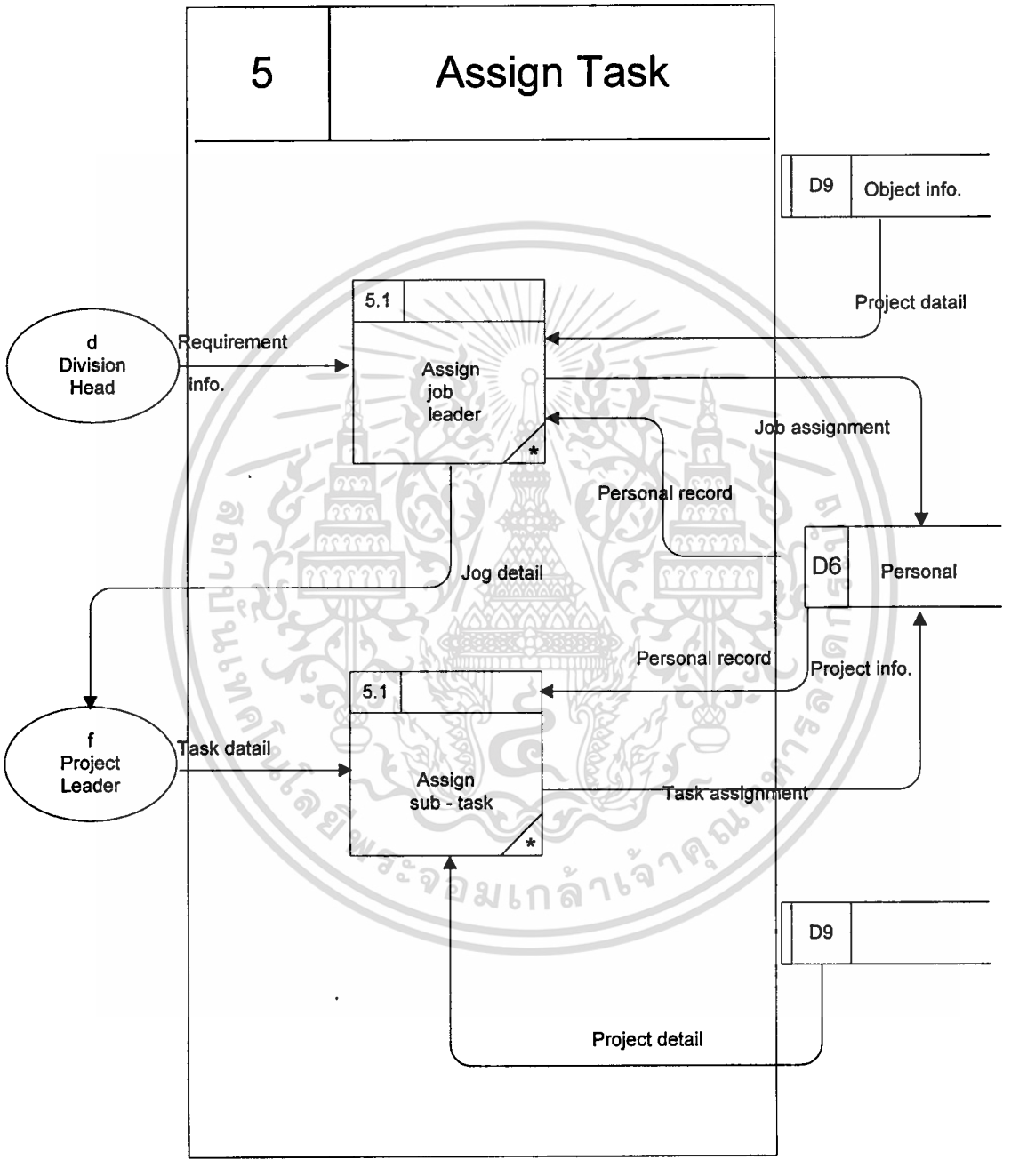
SRM_PROBLEM(K=prob_id) 1:M SRT_JOB

SRM_PLATFORM(K=platf_id) 1:M SRM_SYSTEM (K=system_id) 1:M SRT_JOB

SRM_BRANCH(K=branch_cd) 1:M SRT_JOB

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

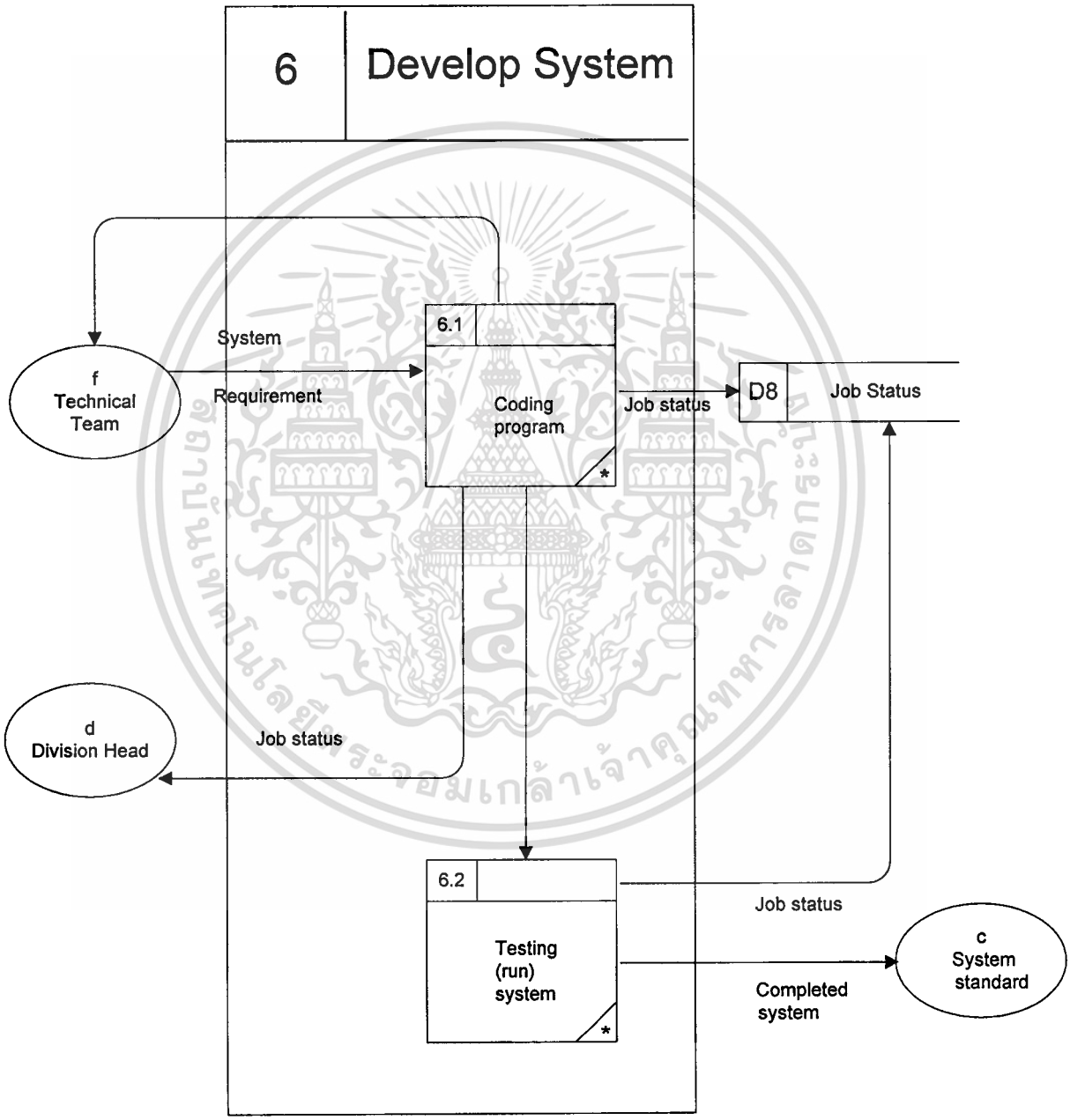
Assign Task
DFD (Level 2)



รูปภาพ 2.19 Data Flow Diagram (Level 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

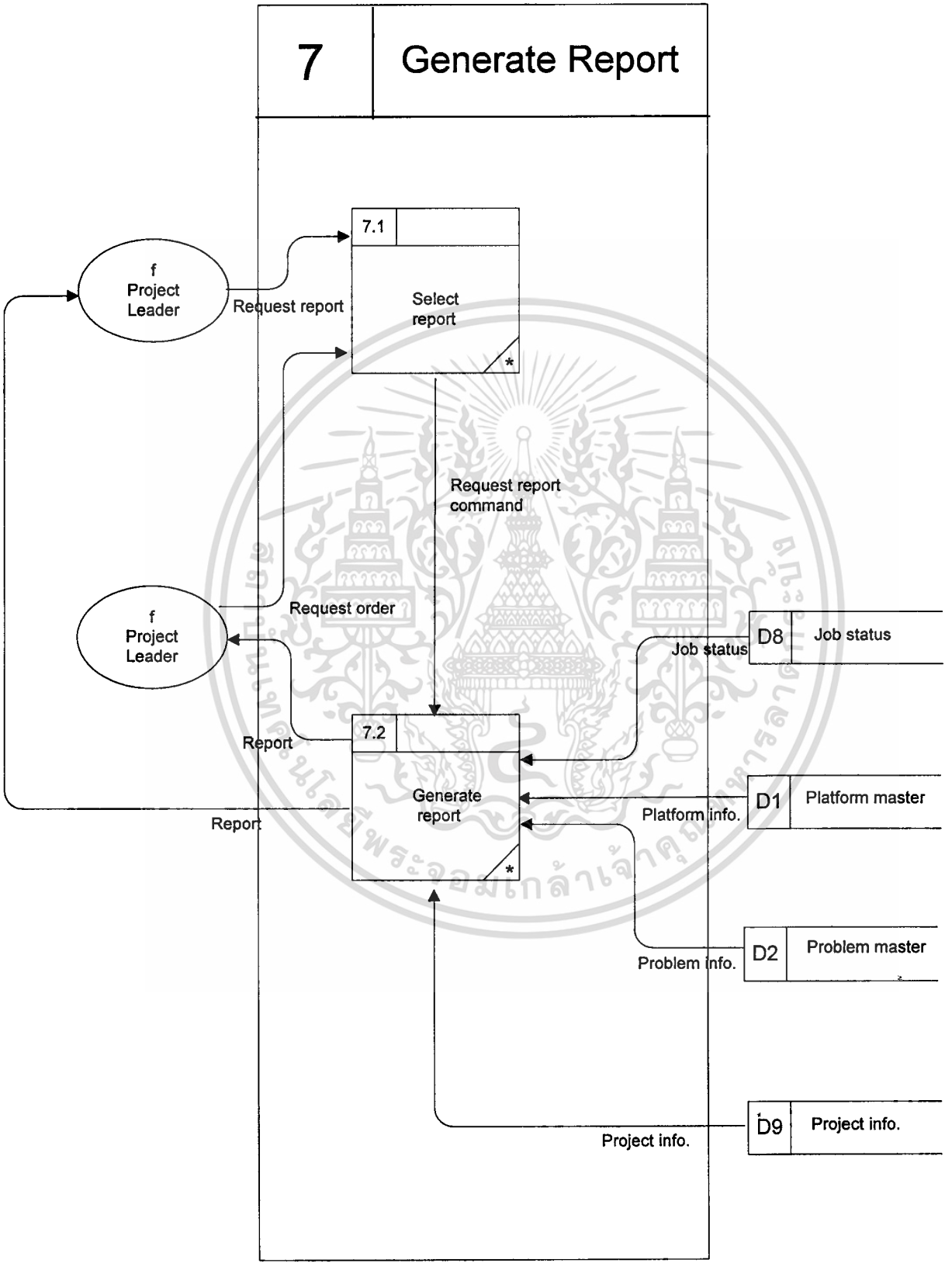
Develop System
DFD (Level 2)



รูปภาพ 2.20 Data Flow Diagram (Level 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

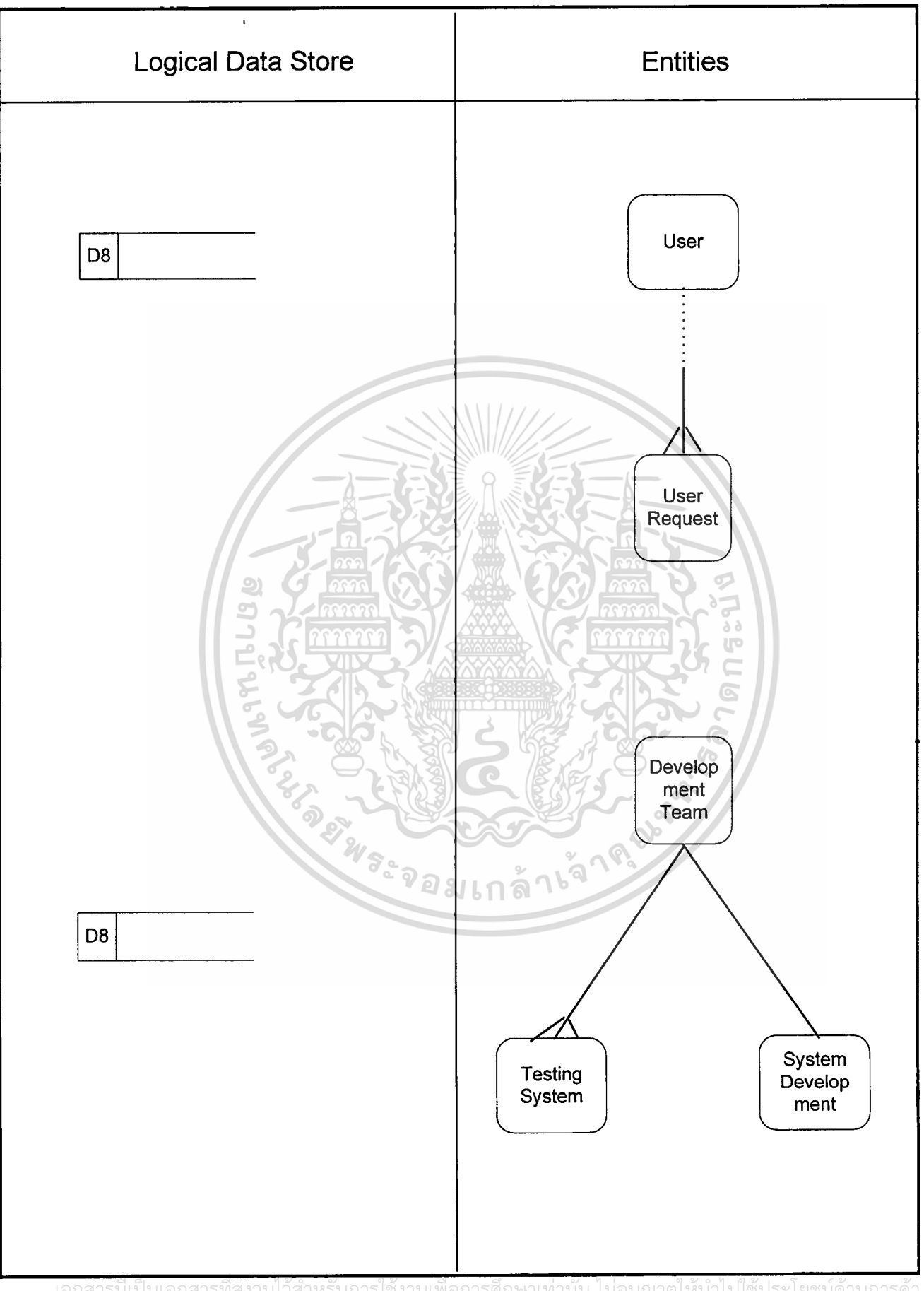
Generate Report
DFD (Level 2)



รูปภาพ 2.21 Data Flow Diagram (Level 2)

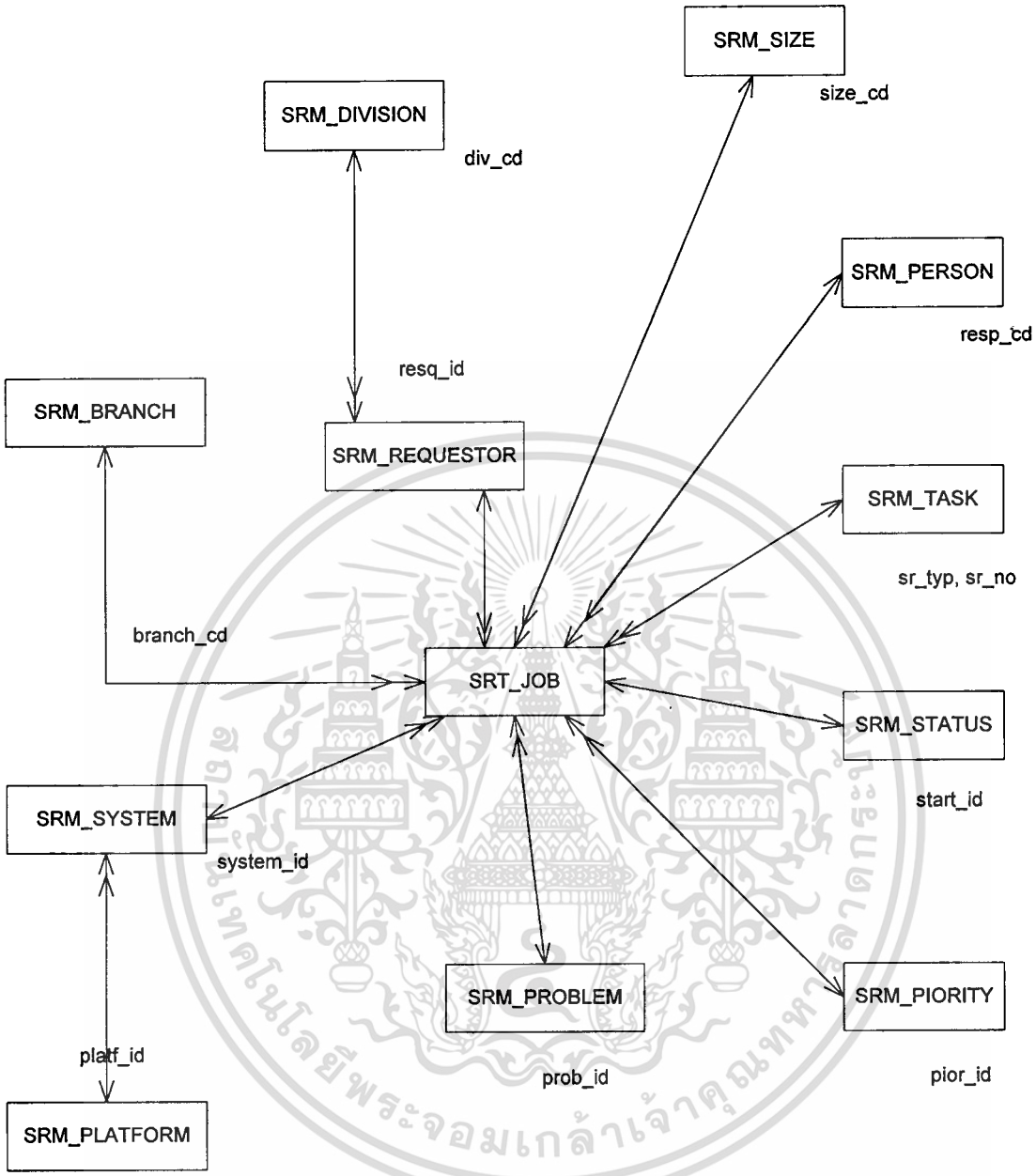
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Logical Data Store/ Entity Cross - Reference



รูปภาพ 2.22 Logical Data Store / Entity Cross - Reference

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



Entity Relationship Model (ERM)

รูปภาพ 2.23 Entity Relationship Model (ERM)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Stage - 4 Technical System Option

เป็น Stage ที่ต้องทำขนานไปกับ Stage 5 Logical Design โดยได้รับ Specification จาก Stage 3 เพื่อให้สามารถมีข้อมูลเพียงพอเพื่อหาทางเลือกทางด้านเทคนิคในการที่จะ Implement ระบบใหม่ได้ ในทางปฏิบัติจะต้องมีหลายทางเลือกทั้งด้าน Hardware และ Software แต่ท้ายสุดแล้วบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องช่วยระดับจัดการในการตัดสินใจ โดยประเมินจาก Benefit และ Cost และที่สำคัญต้องดู แนวโน้มและทิศทางในตลาดด้วย ซึ่งจาก BSO (Business System Option) ที่เลือกก็จะต้องทำ TSO (Technical System Option) ที่สามารถรองรับงานได้ โดยระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันที่เป็นระบบ LAN ยังคงใช้ได้ แต่จะต้องมีการเพิ่ม File server อีก 1 ตัวในการเก็บฐานข้อมูลในระบบ โดยใช้ Tools คือ Microsoft Access เป็น Software ที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม

Stage - 5 Logical Design

Stage นี้จะมองในส่วนที่เป็นการออกแบบระบบโดยไม่อ้างอิงถึง หรือระบุ สิ่งที่เป็นทางด้านเทคนิคที่เลือกจาก Stage 4 (TSO) โดยคำนึงเพียงแต่ ทำอย่างไรจึงจะสามารถทำให้ผู้ใช้ระบบได้ระบบที่เกิดความพอใจสูงสุด

Stage - 6 Physical Design

ใน Stage นี้จะนำเอาการออกแบบใน Stage 5 มาเพื่อจัดหาเครื่องมือ (Tools) หรือ Hardware ที่จะสามารถทำให้ระบบทำงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพที่สุด

2.4) เอกสารอ้างอิงในระบบ

เพื่อประโยชน์ทางด้าน Standard Naming Convention เนื่องจากทำให้ผู้พัฒนาระบบมีมาตรฐานในการวิเคราะห์และออกแบบระบบไปในแนวทางเดียวกันหรือสัมพันธ์กัน ซึ่งประกอบไปด้วย :-

Data Dictionary

เพื่อให้ทราบถึง รายละเอียดของ File ต่าง ๆ ว่าแต่ละ File ประกอบไปด้วย Field อะไรบ้าง มีความยาวในแต่ละ Field เป็นเท่าใด ลักษณะของ Field ว่าเป็น Alpha, เป็น Numeric หรือ Alpha Numeric และรวมถึงความหมายของ Field ต่าง ๆ ใน File ทำให้สามารถรู้ว่า File นั้น ๆ เก็บข้อมูลอะไรไว้บ้าง (รายละเอียดอยู่ในส่วนตาราง Data Dictionary)

Meaning of Report

เพื่อเป็นมาตรฐานของระบบงานให้มีความเข้าใจในความหมายของรายงานต่าง ๆ ในระบบไปในแนวทางเดียวกัน (รายละเอียดอยู่ในส่วนตาราง Meaning of Report)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบงานเก่า และใหม่ โดยใช้หลักการที่ระบบสารสนเทศควรให้ความสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ข้อควรพิจารณา	ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
Organization โดยพิจารณาถึง สิ่งที่จะทำให้องค์กรสารสนเทศ บริการผู้ใช้ระบบให้เกิดความพึงพอใจ	ผู้ใช้ระบบติดต่อกับฝ่ายที่ต้องการให้ช่วยเหลือด้วยตนเอง และลงบันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึก ทำให้เอกสารสูญหาย เป็นเหตุให้งานล่าช้า และไม่สามารถติดตามผลงานได้ ว่าสถานะเป็นอย่างไร	ผู้ใช้ระบบติดต่อผ่าน Help Desk และมีการบันทึกเอกสารเป็นฐานข้อมูลในระบบ เอกสารไม่สูญหาย ระบบงานที่รวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบสถานะของงานได้ ถึงแม้จะยังไม่เสร็จ แต่สามารถตอบผู้ใช้ได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด
Goal Setting โดยพิจารณาถึงเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ว่าจะให้บริการแก่กลุ่มบริษัทที่ร่วมทุนรวมถึงบริษัทในเครือ	ไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ เนื่องจากไม่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มผู้ใช้ใดใช้บริการ มากน้อยเพียงใด	สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากนำข้อมูลในฐานข้อมูลนำมาพิมพ์เป็นรายงาน หรือสามารถค้นหาได้ โดยการ Search
Sharing of Resources โดยพิจารณาว่าสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในองค์กรได้	ข้อมูลจะไม่สามารถจะนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ เนื่องจากระบบใช้วิธีจดบันทึก	สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยผ่านจากการบันทึก ส่งต่อเพื่ออนุมัติและมอบหมาย อีกทั้งยังระบุปัญหาและแนวทางแก้ไขในฐานข้อมูล
Performance โดยพิจารณาถึงการปรับให้บุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพ	ไม่สามารถติดตามงานว่าสถานะของงานเป็นอย่างไร และไม่สามารถวางแผน เพื่อจัดสรรบุคลากรเพื่อรองรับงานได้ เนื่องจากไม่ทราบว่าใครทำอะไรอยู่บ้าง	สามารถนำข้อมูลที่บันทึกอยู่ในฐานข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ และติดตามงาน รวมทั้งประเมินผลงานของบุคลากร และยังสามารถใช้ในการวางแผนจัดสรรกำลังพลได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
สรุปผลโครงการและข้อเสนอแนะ

สรุปผลโครงการ

โดยสรุป การวิเคราะห์และออกแบบโดยนำ Structured Systems Analysis and Design Method (SSADM) มาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการออกแบบนั้นถือว่ามีส่วนช่วยได้มาก เนื่องจากว่าจะทำให้การวิเคราะห์ และออกแบบได้อย่างละเอียด ในส่วนที่ยังมีกระบวนการต่อไปอีก ซึ่งถ้าไม่มี Data Flow Diagram (DFD) ก็อาจทำให้การออกแบบนั้นไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร และรายละเอียดในเรื่องของเอกสารที่ต้องทำไว้เพื่ออ้างอิงนั้น ถือว่าเป็นเอกสารที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นมาก เนื่องจากถ้าเป็นโครงการที่มีระยะยาวและบุคลากรในองค์กรมี Turn Over ที่สูง อาจทำให้โครงการต่างๆ ประสบปัญหา เพราะบุคลากรที่เข้ามาใหม่ต้องเข้ามาเรียนรู้ในสิ่งที่คนเก่าได้ทำไว้แต่ไม่มีเอกสารให้อ้างอิง

ข้อเสนอแนะ

การทำเอกสารไว้เพื่อใช้ในระบบไม่ว่าจะเป็น เอกสารทางด้านการวิเคราะห์และออกแบบหรือเอกสารที่ไว้ใช้เพื่อเป็นมาตรฐานก็ตาม นักพัฒนาโปรแกรมจะไม่ให้ความสำคัญกับการทำมากนัก เพราะถือว่าเป็นส่วนที่เสียเวลา และต้องตาม Update ตลอดเวลา ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง แต่ถ้าคิดให้ละเอียดและรอบคอบแล้ว จะเห็นว่าการทำ Diagram ต่างๆ นั้น ถ้าเราใส่ใจและตั้งใจทำจะสามารถทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้น้อยลง ดีกว่าเขียนโปรแกรมไปจนเกือบจะเสร็จแล้วต้องแก้ไขใหม่ เนื่องจากออกแบบไม่ครบ สิ่งนั้นถือเป็นสิ่งที่นักพัฒนาระบบทั้งหลายควรหลีกเลี่ยง ควรจะพัฒนาตนเองให้มีระเบียบในการทำงาน รู้จักวางแผนและคิดให้รอบคอบ ก่อนตั้งต้นทำระบบ ถ้าปฏิบัติได้จะทำให้ประเทศไทยมีนักพัฒนาโปรแกรมที่สามารถสู้กับต่างชาติได้ และได้รับการยอมรับว่า เป็นนักพัฒนาโปรแกรมระดับมืออาชีพได้โดยไม่ยาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA DICTIONARY

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SRT_DIVISION **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	cd_division	K	13	text		รหัสหน่วยงาน, แผนก, ฝ่าย
2	nm_division		50	text		ชื่อหน่วยงาน, แผนก, ฝ่าย

SRT_BRANCH **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	branch_cd	K	4	text		รหัสสาขา
2	branch_nm		60	text		ชื่อสาขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SRT_PERSON **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	response_cd	K	5	text		รหัสผู้ดำเนินงาน/ผู้รับผิดชอบ
2	response_nm		50	text		ชื่อผู้ดำเนินงาน/ผู้รับผิดชอบ
3	division_cd		13	text		รหัสหน่วยงาน/แผนก

SRX_TASK **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	sr_type	K	10	byte		ประเภทของเอกสาร/งาน
2	sr_no	K		integer		เลขที่เอกสาร/งาน
3	task_id	K	20	byte		ตัวระบุงานย่อย
4	task_nm		30	text		ชื่องานย่อย
5	status_id		20	byte		ตัวระบุสถานะของงานย่อย
6	lastupdate_dt		6	date		วันที่ทำการ Update status
7	platform_id		10	byte		ตัวระบุ Platform ที่ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SRX_TASK **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
8	course_desc		255	text		รายละเอียดสาเหตุของปัญหา
9	solution_desc		255	text		รายละเอียดวิธีแก้ไขของปัญหา
10	remark_desc		255	text		หมายเหตุที่ต้องการระบุ
11	subtask_desc		255	text		รายละเอียดของงาน

SRX_RESPONSE **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	sr_type	K	10	byte		ประเภทของเอกสาร/งาน
2	sr_no	K		integer		เลขที่เอกสาร/งาน
3	task_id	K	20	byte		ตัวระบุงานย่อย
4	response_cd	K	5	text		รหัสผู้ดำเนินงาน/ผู้รับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

SRT_PROBLEM **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	problem_id	K	10	byte		ตัวระบุประเภทของปัญหา
2	problem_nm		20	text		ชื่อประเภทของปัญหา
3	problem_desc		50	text		รายละเอียดของปัญหา

SRT_STATUS **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	status_id	K	10	byte		ตัวระบุสถานะของงาน
2	status_nm		20	text		สถานะของงาน
3	status_desc		50	text		รายละเอียดของสถานะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SRT_SYSTEM **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY	LENGTH	DATA	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
		INDEX		TYPE		
1	system_id	K		integer		ตัวระบุชื่อระบบงาน
2	system_nm		15	text		ชื่อระบบงาน
3	system_desc		50	text		รายละเอียดของระบบงาน

SRT_PLATFORM **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY	LENGTH	DATA	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
		INDEX		TYPE		
1	platform_id	K	10	byte		ตัวระบุ Platform ที่ใช้กับระบบงาน
2	platform_name		15	text		ชื่อ Platform

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SRT_SIZE **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY	LENGTH	DATA	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
		INDEX		TYPE		
1	size_cd	K	1	text		รหัสแสดงขนาดของงาน
2	size_nm		10	text		ขนาดของงาน
3	size_desc		50	text		รายละเอียดขนาดของงาน

SRT_PRIORITY **DATA DICTIONARY**

NO	FIELD NAME	KEY	LENGTH	DATA	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
		INDEX		TYPE		
1	pior_id	K	10	byte		ตัวระบุลำดับความจำเป็น/เร่งด่วนของงาน
2	priority_nm		10	text		ชื่อลำดับความจำเป็นเร่งด่วน
3	priority_desc		50	text		รายละเอียดความจำเป็นเร่งด่วน

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
1	sr_typ	K	10	byte		ประเภทของเอกสาร/งาน
2	sr_no	K		integer		เลขที่เอกสาร/งาน
3	reference_typ		10	byte		ประเภทของเอกสาร/งาน ที่อ้างอิงถึง
4	reference_no			integer		เลขที่ของเอกสาร/งาน ที่อ้างอิงถึง
5	request_desc		50	text		รายละเอียดผู้ขอ(ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์)
6	register_dt		6	date		วันที่บันทึก (key-in) และลงทะเบียน
7	start_dt		6	date		วันที่ขอ/แจ้ง
8	due_dt		6	date		วันที่ต้องการของ user
9	assign_dt		6	date		วันที่เริ่มมอบหมายงาน
10	complete_dt		6	date		วันที่งานเสร็จเรียบร้อย
11	expected_dt		6	date		วันที่ผู้มอบหมายงานคาดว่าจะเสร็จ
12	size_cd		1	text		รหัสแสดงขนาดของงาน
13	status_id		10	byte		ตัวระบุสถานะของงาน
14	priority_id		10	byte		ตัวแสดงลำดับความจำเป็น หรือเร่งด่วนของงาน
15	system_id			integer		ตัวระบุชื่อระบบงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

NO	FIELD NAME	KEY INDEX	LENGTH	DATA TYPE	CONSTANT/FORMAT	DESCRIPTION
16	document_amt		8	byte		จำนวนเอกสารแนบ (แผ่น)
17	problem_id		10	byte		ตัวระบุประเภทของปัญหาที่พบ
18	approve_fl			yes/no		Flag กรณีพิจารณาอนุมัติ (Approve)
19	branch_cd		4	text		รหัสสาขาของผู้ขอ
20	division_cd		13	text		รหัสหน่วยงาน/แผนกของผู้ขอ
21	responsdiv_cd		13	text		รหัสหน่วยงาน/ฝ่าย ของผู้รับผิดชอบดำเนินการ
22	response_cd		5	text		รหัสผู้รับผิดชอบ/ผู้ดำเนินการ
23	job_mm		30	text		ชื่องาน
24	job_desc		50	text		รายละเอียดของ SR/IR หรือ Task
25	remark_desc		50	text		หมายเหตุที่ต้องการระบุ
26	total_date			integer		จำนวนวันที่ใช้ในการทำงาน

MEANING OF REPORT

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SRABRH1		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	TextNm-branch	ชื่อสาขา	C(60)		C:Character
2	TextNm-type	ชื่อประเภทของงาน (SR/IR/Task)	C(4)		
3	IntNo-Sr	หมายเลขของใน SR/IR/Task	byte		
4	DateDt-register	วันที่ลงทะเบียนใน SR/IR	xx/xx/xx		
5	TextNm-Division	ชื่อสาขา	C(45)		
6	TextNm-Job	ชื่องาน	C(50)		
7	MemoDese-Job	รายละเอียดของงาน	C(255)		
8	TextNm-Status	ชื่อสถานะของงาน	C(20)		
9	TextCd-Response	รหัสของพนักงาน	C(5)		
10	MemoDese-Remark	หมายเหตุ	C(255)		

SRAPRB1		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	TextNm-branch	ชื่อสาขา	C(60)		C:Character
2	TextNm-Problem	ชื่อของปัญหา	C(20)		

SRAPRB2		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	TextNm-branch	ชื่อสาขา	C(60)		C:Character
2	TextNm-Division	ชื่อหน่วยงาน	C(45)		
3	TextNm-Problem	ชื่อของปัญหา	C(20)		

SRASUM1		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	DateDt-Register	วันที่ลงทะเบียน	xx/xx/xx		C:Character
2	TextNm-Branch	ชื่อสาขา	C(60)		
3	TextNm-Division	ชื่อหน่วยงาน	C(45)		
4	TextNm-Job	ชื่องาน	C(50)		
5	MemoDese-Job	รายละเอียดของงาน	C(255)		
6	TextNm-Problem	ชื่อของปัญหา	C(20)		
7	TextCd-Response	ชื่อของพนักงานผู้รับผิดชอบ	C(5)		
8	TextNm-Status	ชื่อสถานะของงาน	C(20)		
9	MemoDese-Remark	หมายเหตุ	C(255)		

SRASUM2		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	DateDt-Register	วันที่ลงทะเบียน	xx/xx/xx		C:Character
2	TextNm-Branch	ชื่อสาขา	C(60)		
3	TextNm-Division	ชื่อหน่วยงาน	C(45)		
4	TextNm-Job	ชื่องาน	C(50)		
5	MemoDese-Job	รายละเอียดของงาน	C(255)		
6	TextCd-Response	ชื่อของพนักงานผู้รับผิดชอบ	C(5)		
7	TextNm-Status	ชื่อสถานะของงาน	C(20)		
8	MemoDese-Remark	หมายเหตุ	C(255)		

SRASUM3		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	DateDt-Register	วันที่ลงทะเบียน	xx/xx/xx		C:Character
2	DateDt-Assign	วันที่มอบหมายงาน	xx/xx/xx		
3	DateDt-complete	วันที่งานเสร็จ	xx/xx/xx		
4	ByteId-Status	รหัสแสดงสถานะของงาน	byte		

SRATSK1		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	ByteId-Task	หมายเลข Task ย่อย	byte		C:Character
2	TextNm-Type	ชื่อประเภทของงาน(SR/IR/Task)	C(40)		
3	IntNo-Sr	หมายเลข SR/IR/Task	byte		
4	TextNm-Task	ชื่องานย่อย	C(50)		
5	TextCd-Response	ชื่อพนักงานผู้รับผิดชอบ	C(5)		
6	DateDt-Lastupdate	วันที่Update Status ของงาน	xx/xx/xx		
7	TextNm-Platform	ชื่อ Platform	C(20)		
8	MemoDese-Cause	สาเหตุของปัญหา	C(255)		
9	MemoDese-Solutio	วิธีการแก้ไขปัญหา	C(255)		
10	MemoDese-Remark	หมายเหตุ	C(255)		
11	TextNm-Status	สถานะของงาน	C(20)		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

SRATSK2		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	TextNm-Type	ชื่อประเภทของงาน(SR/IR/Task)	C(4)		C:Character
2	IntNo-Sr	หมายเลข SR/IR/Task	byte		
3	ByteId-Task	หมายเลขของงานย่อย	byte		
4	TextNm-Task	ชื่องานย่อย	C(50)		
5	TextCd-Response	ชื่อพนักงานผู้รับผิดชอบ	C(5)		
6	DateDt-Lastupdate	วันที่Update Status ของงาน	xx/xx/xx		
7	TextNm-Status	ชื่อสถานะของงาน	C(20)		
8	TextNm-Platform	ชื่อ Platform	C(20)		
9	MemoDese-Cause	สาเหตุของปัญหา	C(255)		
10	MemoDese-Solutio	วิธีการแก้ไขปัญหา	C(255)		
11	MemoDese-Remark	หมายเหตุ	C(255)		

SRASUM7		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	TextNm-Type	ชื่อประเภทของงาน(SR/IR)	C(4)		C:Character
2	IntNo-Sr	หมายเลข SR/IR	byte		
3	TextNm-Job	ชื่องาน	C(50)		
4	DateDt-Register	วันที่ลงทะเบียน	xx/xx/xx		

SRASUM8		MEANING OF REPORT			
NO.	FIELD NAME	DESCRIPTION	FORMAT	COLUMN NO.	REMARK
1	TextNm-Type	ชื่อประเภทของงาน(SR/IR)	C(4)		C:Character
2	IntNo-Sr	หมายเลข SR/IR	byte		
3	TextNm-Job	ชื่องาน	C(50)		
4	DateDt-Register	วันที่ลงทะเบียน	xx/xx/xx		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

Weaver, Philip L. Practical SSADM Version 4. : PITMAN Publishing, 1993.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Summary report SR during 01/11/1997 through 25/11/1997

25-Nov-97 Page : 1

No.	Date	Branch	Division	Job name	Job description	Responder	Status	Remark
705	03/11/1997	บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด	สำนักงานใหญ่		ตามเอกสาร	SDWPJ	Ongoing	
706	04/11/1997	บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด	สำนักงานใหญ่		ขอเพิ่มรายละเอียดของรายงาน Expence Distribution Data อีก 2 คอลัมน์	SDWPJ	Ongoing	
707	04/11/1997	บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด	สำนักงานใหญ่		ขั้นตอนการทำงานของการจ่าย Cheque ให้กับธนมิตร ตามรายละเอียดที่แนบมา	SDWPJ	Closed	
708	04/11/1997	Big - C	สำนักงานใหญ่		ขอให้ทำการ Convert ข้อมูล FA สาขา RY และ KR ขึ้น Product และ System Test	SDWPJ	Closed	
709	04/11/1997	โรบินสันสาขารัชดา	สายการเงิน/กองบัญชีทั่วไป		ขอรายงานข้อมูลยอดสั่งซื้อสินค้าทั้งหมด ตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม 2540	SDPPS	Ongoing	
710	05/11/1997	RGC	สายการตลาด/กองบริการสมาชิก		ตามเอกสาร	SDPPS	Ongoing	
711	06/11/1997	โรบินสันสาขารัชดา	ฝ่ายธุรการ		ต้องการ Report Product Master Listing	SDPPS	Closed	

Summary report IR during 11/01/1997 Through 25/11/1997

Date : 25-Nov-97 *Page :* 1

N	Date	Branch	Division	Job name	Job description	Problem	Responder	Status	Remark
1	04/02/1997	C.R.C. AHOLD	สายธุรกิจค้าปลีก	MODEM	MODEM เสียใช้งานไม่ได้ ไฟติด 5 ดวงและ MODEM มีเสียงลอง BOOT เครื่องใหม่ก็ไม่สามารถใช้งานได้	none		Unassign	
2	04/02/1997	C.R.C. AHOLD	ฝ่ายการเงิน	Report Sales	เนื่องจากในวันที่ 24/01/97 มีการปรับปรุงยอดขาย ART. CR874N ซึ่งเป็นของบริษัท ซี อาร์ ซี เอโฮลด์ จำกัด แต่ REPORT SALES ADJUSTMENT REPORT ออกมาใน REPORT ของโรบินสัน จึงทำให้ REPORT SALES ADJUSTMENT ผิด	none	SDCSD	Ongoing	

สรุปยอดรวม SR/IR ประจำเดือน พฤศจิกายน / 1997

STATUS	IR	SR	TOTAL
Begining of Month	49	283	332
New	0	15	15
Closed	0	10	10
Canceled	0	0	0
Ending Balance	49	288	337
Unassign	21	93	114
Ongoing	27	198	225
Pending	0	0	0
Turn to production	1	6	7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Report SR/IR which received from โรบินสันสาขาอนุสาวรีย์

Date : 12-Nov-97 Page : 1

Type	No.	Date	Division	Job name	Job description	Status	Responder	Remark
IR	3	04/02/1997	ฝ่ายการเงิน	RM400	เครื่อง 306 SuperMarket ขึ้น Off-Line เป็นประจำพร้อมทั้ง Load ตัวเองในตอนเช้าทุกวันทำ RESTART POS WHEN OFF LINE แล้วประมาณ 2-3 ครั้ง ticket ก็ไม่ขึ้น ต้องถอดปลั๊ก เครื่องจึงใช้ได้ปกติ	Closed	SDCSD	
IR	4	04/02/1997	ฝ่ายการเงิน	RM400	ปัญหาเครื่อง 903 ขึ้น POS OFF-LINE แผนก COSMETICS	Closed	SDCSD	
SR	291	02/05/1997	ฝ่ายจัดซื้อ	โรบินสันศรีราชา	product listing article 769-772 เฉพาะ supplier code A-L	Unassign		
SR	308	13/05/1997	ฝ่ายการบุคคล	Back List	ไม่สามารถเข้าโปรแกรมต่างๆได้ , Back List ,set เครื่อง printer ของระบบ unclesam ,ลงระบบ unclesam เพิ่มอีก 1 เครื่อง	Ongoing	SDONP	
IR	66	13/06/1997	กองบริหารสินค้า Stationery & Office Automatio	PO	1.เปิด PO ไม่ได้ 2.กดดูราคาทุนเครื่องไม่ขึ้นตาม PLU ที่กดดู	Ongoing	SDTNK	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Summary Report of SDHTC

25-Nov-97

Type : SR **No. :** 71 **Registered Date :** 07/03/1997

Job name : ขอ SOFTWARE **ob Leader :** SDHTC

Description : INSTALL DAVELOPER 2000 (ALL) , INSTALL DEVELOPER 2000 (FORMS, DOCUMENTATION ในส่วนของ FORMS, DEMOS)

Subtask name : ขอ SOFTWARE

Platform : none **Job Status:** Ongoing

Subtask Status : Ongoing

Type : SR **No. :** 507 **Registered Date :** 30/07/1997

Job name : **ob Leader :** SDHTC

Description : ขอให้ PNL สามารถพิมพ์รายงานต่างๆในระบบ UNCLE SAM ออกที่ LINE PRINTER (เดิมพิมพ์ออกที่ PRINTER ข้างตัว LQ-2170I แต่เนื่องจาก PNL มี LQ เพียงตัวเดียว ทำให้ไม่สะดวก เมื่อใช้ออกรายงานอื่นๆที่ไม่ใช่ UNCLE SAM) เพื่อให้ทันการออกรายงานประจำเดือน ส.ค. 40

Subtask name :

Platform : none **Job Status:** Ongoing

Subtask Status : Ongoing

Type : SR **No. :** 517 **Registered Date :** 04/08/1997

Job name : **ob Leader :** SDHTC

Description : TOPS ขอให้ทาง RIS ช่วยดำเนินการลง Program ให้ใช้กับระบบ Uncle Sam บน PC จำนวน 10 เครื่อง ในวันที่ 7/8/40 ที่ MIS TOPS

Subtask name : Uncle Sam

Platform : none **Job Status:** Ongoing

Subtask Status : Ongoing

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Problem summary report (for all branch

Page 1 *25-Nov-97*

Branch	CPU	Floppy disk	File	Hard disk	Keyboard	S/W	Printer	Monitor	Virus	Cable Wiring	Other	Total
												0
โรบินสันสาขาดอนเมือง						1						1

Grand Total:

					1						1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Problem summary report (For each branch)

25-Nov-97 Page : 1

สาขา	หน่วยงาน	CPU	File	Floppy disk	Hard disk	Keyboard	Monitor	Printer	S/W	Virus	Cable	Other
โรบินสันสาขาดอนเมือง	สายการเงิน/กองบัญชีทั่วไป								1			
	โรบินสันสาขาดอนเมือง								1			
	Grand Total:								1			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SR Status Report

27-Nov-97

Type	No.	Job name	Status	Registered_date
SR	10	ENTITY CODE	Unassign	06/02/1997
SR	12	Server Saveone	Unassign	06/02/1997
SR	15	ลงโปรแกรม CLIENT ACCESS 400 FOR WINDOWS	Unassign	10/02/1997
SR	16	ลงโปรแกรม CLIENT ACCESS 400	Unassign	11/02/1997
SR	18	เพื่อโปรดตรวจสอบเครื่อง PC จำนวน 5 เครื่อง	Unassign	12/02/1997
SR	23	เพื่อโปรดเปิด SERVER และ DATABASE	Unassign	17/02/1997
SR	25	ระบบ RETAIL SYSTEM (ON RISC/6000)	Unassign	19/02/1997
SR	30	INSTALL REPORT 2.0 เพื่อให้ LOXBIT ใช้ในการเขียนโปรแกรม	Unassign	20/02/1997
SR	34	ระบบ POWER BUY'S ORACLE SYSTEM	Unassign	24/02/1997
SR	39	ระบบ ORACLE	Unassign	26/02/1997
SR	43	ORACLE PROJECT	Unassign	28/02/1997
SR	47	RUN PROGRAM PATCH DATA บน DATABASE ของ POWER BUY	Unassign	28/02/1997
SR	48	ขอให้ INSTALL SR/IR, MICROSOFT PROJECT, MICROSOFT OFFICE	Unassign	28/02/1997
SR	61	ระบบ ORACLE	Unassign	05/03/1997

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

นางสาวอรนุช ผลนพคุณชัย เกิดเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2509 เป็นชาวกรุงเทพฯ เป็นบุตรคนโต จากพี่น้องทั้งหมด 3 คน

<u>การศึกษา</u>

พ.ศ. 2538	เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2536	สำเร็จหลักสูตร MINI MIS จากสมาคมคอมพิวเตอร์ไทย
พ.ศ. 2532	สำเร็จการศึกษาบัญชีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2527	สำเร็จการศึกษาสายวิชาชีพ คณะบัญชี ปัญญาพาณิชยการ

<u>การทำงาน</u>

พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบงาน บริษัท อาร์ไอเอส จำกัด รับผิดชอบงานด้านการออกแบบ วางแผน และพัฒนาระบบงาน บน Platform AS/400
พ.ศ. 2527 - 2538	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงาน บริษัท จอห์นสันแอนด์จอห์นสัน (ไทย) จำกัด รับผิดชอบในส่วนงานวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบงานในฝ่ายคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้