

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร  
A System For Managing Users' Information And Informing Computer Problems Systems  
In Food Processing Business



เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน 134899  
วัน,เดือน,ปี 19 พ.ย. 2557

b. 134899  
i. ....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2553

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

หลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วิทยาลัยการบริหารจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง  
ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร  
A System For Managing Users' Information And Informing Computer Problems Systems  
In Food Processing Business

โดย  
นาย ศิรธันย์ พิทธิฤทธิสิทธิ์ รหัสนักศึกษา 50040079

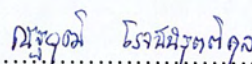
นางสาว จิตรลดา ชินขงคันทาน รหัสนักศึกษา 50040084

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2553

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... 

(อาจารย์ วอนชนก ไชยสุนทร)

ประธานสาขาวิชาวิทยาการจัดการ..... 

(ดร. ณัฐวุฒิ โรจน์นิรัตติกุล)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เป็นผลมาจากความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งการตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ ให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด จาก อาจารย์วอนชนก ไชยสุนทร ประธานกรรมการปัญหาพิเศษที่คอยให้คำแนะนำและติดตามความคืบหน้าในการทำงานอยู่เสมอ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นันทิยา กฤษณามระ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่ให้คำแนะนำ และแนะแนวทางหลักการคิดในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด ผู้จัดทำ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ทางผู้จัดทำใคร่ขอขอบคุณ บริษัทที่ศึกษาที่อนุญาตและเอื้อเพื่อให้ใช้ข้อมูล และลักษณะการดำเนินงานในบริษัทมาเป็นกรณีศึกษาและ โดยเฉพาะขอขอบคุณ คุณคมสัน เจริญพันธ์ และ คุณสรินทร์ นาใจ ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ให้ความรักและความเข้าใจตลอดจนการอุปถัมภ์เลี้ยงดูที่ดีมาโดยตลอดและเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จที่มีในวันนี้ รวมทั้งขอขอบคุณ พี่น้องทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ช่วยเขียน ทดสอบระบบนี้และให้คำแนะนำในการจัดทำระบบนี้ และทางผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ศิริพันธ์ พัทธรัณยสิทธิ์

จิตรลดา ยืนยงค์นาน

ตุลาคม 2553

# บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2553

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) A System For Managing Users' Information And Informing Computer Problems Systems In Food Processing Business

ชื่อ-สกุล นาย ศิรพันธ์ พัทธัญญสิทธิ์  
นางสาว จิตรลดา ยืนยงคันทาน

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ  
วิทยาลัย การบริหารและจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ อาจารย์ วอนชนก ไชยสุนทร 29 ตุลาคม 2553

## บทคัดย่อ

ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ระบบและศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของระบบเดิม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของระบบ ซึ่งจากการศึกษาสามารถแบ่งปัญหาออกเป็น 2 ส่วน คือผู้แจ้งปัญหาและผู้ให้บริการ ส่วนของผู้แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ มีช่องทางในการแจ้งทางโทรศัพท์อย่างเดียวเกิดปัญหาแจ้งผ่านโทรศัพท์ไม่ได้ เพราะมีการใช้สายอยู่หรือไม่มีผู้ให้บริการรับสาย และ ในส่วนของผู้ให้บริการสารสนเทศ คือ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้แจ้ง ข้อมูลซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้แจ้งปัญหาได้แจ้งปัญหาเดิมหลายครั้ง การเก็บข้อมูลไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่ทราบลำดับการแก้ไขแน่นอนเนื่องจาก บันทึกข้อมูลซ้ำ หรือไม่บันทึกข้อมูล จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการดำเนินงานของธุรกิจและทดลองระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร โดยในการดำเนินงานครั้งนี้ใช้โปรแกรมอะโดบีดรีมเวเบอร์เวอร์ชัน ซีเอส 3 (Adobe Dreamweaver CS3) ในการออกแบบหน้าจอบริบทเว็บแอปพลิเคชันสำหรับส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานในการพัฒนาโปรแกรมใช้ โปรแกรมพีเอชพีมายแอดมิน เวอร์ชัน 2.10.3 (PhpMyAdmin 2.10.3) ในการจัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำพัฒนาระบบและเป็นภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรม และใช้โปรแกรมแอปเซิร์ฟเวอร์ชั้น 2.6.0 (Appserv 2.6.0) ในการจำลองเซิร์ฟเวอร์การทำงานของเว็บแอปพลิเคชัน

เมื่อทดสอบโปรแกรม ซึ่งพัฒนาให้มีรูปแบบการทำงานแบบเว็บแอปพลิเคชัน ทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น สามารถแจ้งปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหาและประเภทอุปกรณ์เพื่อช่วยให้การอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่าย และตรวจสอบการทำงานผ่านระบบได้ทันที ในรูปแบบรายงาน พร้อมทั้งมีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่คอยให้คำแนะนำผู้ใช้ระบบ นอกจากนี้ได้จัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับผู้ใช้งาน เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและง่ายต่อการใช้งาน อย่างไรก็ตามโปรแกรมยังคงมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนา เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ในส่วนของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ จะมีแค่ที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น แต่ยังมีอีกหลายสาขาที่ไม่สามารถใช้ระบบนี้ได้ ควรจะเพิ่มการทำงานให้ครอบคลุมกระจาย



## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
สารบัญภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของโครงการ	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
บทที่ 2 วิธีและขั้นตอนการดำเนินงาน	8
ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง	8
ประวัติความเป็นมา	8
โครงสร้างขององค์กร	9
การดำเนินงานในปัจจุบัน	10
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	11
ปัญหาจากการดำเนินงาน	12
ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา	13
แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา	15
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	17
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	17
การวิเคราะห์ระบบ	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การออกแบบระบบ	24
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่	24
การออกแบบฐานข้อมูล	31
การออกแบบรหัสข้อมูล	32
ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี	35
การออกแบบสิ่งนำเข้า	37
การออกแบบผลลัพธ์	38
ผลการทดสอบการอภิปรายผลและประเมินผล	39
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>41</b>
สรุป	41
ข้อเสนอแนะ	42
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>43</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>44</b>
ภาคผนวก ก ตัวอย่างเอกสารการดำเนินงานในปัจจุบัน	45
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเอกสารการดำเนินงานใหม่	46
ภาคผนวก ค พจนานุกรมข้อมูล	50
ภาคผนวก ง รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้	66
ภาคผนวก จ คู่มือการใช้งาน โปรแกรม	71

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลแผนก	66
2 ข้อมูลพนักงาน	66
3 ข้อมูลรายการแจ้งปัญหา	67
4 ข้อมูลสถานะการทำงาน	67
5 ข้อมูลประเภทอุปกรณ์	68
6 ข้อมูลรายการอุปกรณ์	68
7 ข้อมูลผู้ให้บริการ	68
8 ข้อมูลแบบประเมิน	68
9 ข้อมูลการแก้ไขปัญหา	69
10 ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา	69
14 ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหาย่อย	70



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ผังโครงสร้างฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท	10
2	ขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบัน	12
3	ผังปริบทรวมของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์	18
4	ผังการไหลเวียนของข้อมูลในระบบระดับที่ 0	19
5	ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 จัดการข้อมูลพนักงาน)	21
6	ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 แก้ไขปัญหาเบื้องต้น)	22
7	ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (4.0 แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์)	23
8	ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์	25
9	ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่สำหรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย	27
10	ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่สำหรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านโทรศัพท์	28
11	ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบข้อมูลผู้ใช้	29
12	ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบค้นหาข้อมูล	30
13	ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์	33
14	รูปแบบหน้าจอรับสิ่งนำเข้า	39
15	รูปแบบหน้าจอผลลัพธ์ทางหน้าจอ	40

## สารบัญภาพผนวก

ภาพผนวกที่	หน้า
1 แสดงรายการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์	45
2 รายการแจ้งซ่อมของแผนกทั้งหมด	46
3 รายการแจ้งซ่อมเลือกตามแผนก	46
4 รายละเอียดการแจ้งซ่อม ตามสถานะเสร็จเรียบร้อยแล้ว	47
5 ประวัติการแจ้งซ่อมหลังของผู้ใช้ระบบ	47
6 รายงานตามประเภทอุปกรณ์	48
7 ผลการค้นหา ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	48
8 รายละเอียดวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	49
9 เริ่มติดตั้งโปรแกรม Appserv	73
10 เลือกไดเรกทอรีในการติดตั้ง	73
11 เลือกโปรแกรมย่อยที่จะติดตั้ง	74
12 หน้าจอแสดงการตั้งค่าต่างๆของโปรแกรม	74
13 ตั้งรหัสผ่าน	75
14 หน้าจอสถานะขณะติดตั้งโปรแกรม	75
15 หน้าจอสถานะขณะติดตั้งโปรแกรม (ต่อ)	76
16 หน้าจอสถานะขณะติดตั้งโปรแกรม (ต่อ)	76
17 Address Bar สำหรับผู้ใช้ระบบ <a href="http://localhost/inform/user/login.php">http://localhost/inform/user/login.php</a>	77
18 Address Bar สำหรับผู้ให้บริการ <a href="http://localhost/inform/index.php">http://localhost/inform/index.php</a>	77
19 หน้า Homepage ของผู้ใช้ระบบ	77
20 ข้อความแสดงเมื่อกรอก ข้อมูลผู้ใช้งาน และรหัสผ่านไม่ถูกต้อง	78
21 หน้าแรกของระบบเมื่อล็อกอินเข้ามา	79
22 กดเลือกรายละเอียด เพื่อดูรายละเอียดการแจ้งปัญหา	79
23 หน้าจอ รายละเอียดการแจ้งปัญหา	80
24 กดเลือก เพื่อทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	80
25 ข้อความเตือน เมื่อมีการประเมินแล้ว	81

## สารบัญภาพผนวก (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
26 หน้าจอ แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	81
27 หน้าจอ แสดงให้คัดเลือกแก้ไข	82
28 หน้าจอ แสดงให้คัดเลือกแก้ไข (ต่อ)	82
29 หน้าจอ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้ (ต่อ)	83
30 หน้าจอเปลี่ยน Password	83
31 หน้าจอ ค้นหาตามประเภทอุปกรณ์	84
32 กดเลือกวิธีแก้ไข จะมีรายละเอียดหัวข้อตามประเภทอุปกรณ์	84
33 หน้าจอ วิธีแก้ไขตามประเภทอุปกรณ์	85
34 หน้าจอ ค้นหาตามหมวดหมู่ปัญหา	85
35 กดเลือกวิธีแก้ไข จะมีรายละเอียดหัวข้อตามหมวดหมู่ปัญหา	86
36 หน้าจอ วิธีแก้ไขตามหมวดหมู่ปัญหา	86
37 หน้าจอ ข้อมูลด้านเทคนิค	87
38 หน้าจอ การทำงานของคอมพิวเตอร์	87
39 หน้าจอ ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์	88
40 หน้าจอ การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	88
41 หน้าจอ ขั้นตอนในการป้องกันไวรัส	89
42 หน้าจอ โปรแกรมกำจัดไวรัส	89
43 หน้าจอ แจ้งปัญหาตามประเภทอุปกรณ์	91
44 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลไม่ครบ	91
45 ข้อความแสดงการยืนยันการแจ้งปัญหา	92
46 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลการแจ้งปัญหาไม่ครบ	92
47 ข้อความแสดงลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดที่ต้องรอ	92
48 Link นำไปสู่หน้าแก้ไขปัญหาคด้วยตัวเอง	93
49 หน้าจอ ระบบแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง ค้นหาตามหมวดหมู่และประเภทอุปกรณ์	93
50 หน้าจอ แจ้งปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหา	94

## สารบัญภาพผนวก (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
51 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลไม่ครบ	94
52 ข้อความแสดงการยืนยันการแจ้งปัญหา	95
53 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลการแจ้งปัญหาไม่ครบ	95
54 ข้อความแสดงลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดที่ต้องรอ	95
55 Link นำไปสู่หน้าแก้ไขปัญหาคด้วยตัวเอง	96
56 หน้าจอ แสดงประวัติการแจ้งย้อนหลังของผู้ใช้ระบบ	96
57 กดเลือก รายละเอียดเพื่อเข้าไปดูข้อมูล	97
58 หน้าจอ รายละเอียดการแจ้งปัญหา	97
59 หน้าจอแสดง เบอร์โทร ติดต่อของแผนกสารสนเทศ	98
60 ทำการเลือกเมนูออกจากระบบ	98
61 หน้า Homepage ของผู้ให้บริการ	99
62 ข้อความแสดงเมื่อกรอก Username และ Password ไม่ถูกต้อง	99
63 หน้าแรกของระบบเมื่อผ่านการล็อกอินเรียบร้อยแล้ว	100
64 หน้าจอ รายการแจ้งซ่อม	101
65 กดเลือก แผนก เพื่อแบ่งรายการแจ้ง	101
66 กดเลือก รายละเอียดการแจ้งปัญหา	102
67 หน้าจอ รายละเอียดการแจ้งปัญหา	102
68 กดเลือก แก้ไขรายละเอียด	103
69 หน้าจอ แก้ไขรายละเอียด	103
70 ข้อความเตือน เมื่อไม่เลือกสถานะ	104
71 หน้าจอ แจ้งปัญหาผ่าน โทรศัพท์	104
72 พิมพ์รหัสพนักงาน	105
73 ข้อความเตือน เมื่อไม่พบรหัสพนักงาน	105
74 ผังข้อความเตือน เมื่อพนักงานลาออกไปแล้ว	105
75 หน้าจอแสดงผลการค้นหา รายชื่อพนักงาน	106

## สารบัญสภาพผนวก (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
76 หน้าจอ แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ตามหมวดหมู่	106
77 ข้อความเตือน ไม่มีการกรอกข้อความแล้วกดบันทึก	106
78 หน้าจอ แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ตามประเภทอุปกรณ์	107
79 ข้อความเตือน ไม่มีการกรอกข้อความแล้วกดบันทึก	107
80 หน้าจอแสดงรายงานตามประเภทอุปกรณ์	108
81 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามประเภทอุปกรณ์ และวันที่แจ้ง	109
82 หน้าจอแสดงรายงานตามหมวดหมู่ปัญหา	109
83 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามหมวดหมู่ปัญหา และวันที่แจ้ง	110
84 หน้าจอแสดงรายงานตามแผนก	110
85 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามแผนก และวันที่แจ้ง	111
86 หน้าจอแสดงรายงานตามผู้แก้ไข	111
87 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามผู้บริการ และวันที่แจ้ง	112
88 หน้าจอแสดงรายงานตามสถานะ	112
89 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามผู้ให้บริการ และวันที่แจ้ง	113
90 หน้าจอ แสดงรายงานผลการประเมิน	114
91 กดเลือก รายละเอียดเพื่อดูข้อมูลปัญหานั้น	115
92 หน้าจอ รายละเอียดรายการแจ้งปัญหา	115
93 หน้าจอ ข้อมูลประเภทอุปกรณ์ และรายการอุปกรณ์	117
94 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มประเภทอุปกรณ์ และเพิ่มรายการอุปกรณ์	118
95 หน้าจอ เพิ่มประเภทอุปกรณ์	119
96 ข้อความแสดง ยืนยันการเพิ่มข้อมูลอุปกรณ์	119
97 ข้อความเตือน กรุณากรอกชื่อประเภทอุปกรณ์	119
98 กดเลือก แก้ไขข้อมูลประเภทอุปกรณ์	120
99 หน้าจอ แก้ไขข้อมูลแก้ไขประเภทอุปกรณ์	120
100 ข้อความแสดง ยืนยันการแก้ไขประเภทอุปกรณ์	121

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพผนวก (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
101 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลของประเภทอุปกรณ์	121
102 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ	121
103 หน้าจอ เพิ่มรายการอุปกรณ์	122
104 ข้อความแสดง ยืนยันการเพิ่มรายการอุปกรณ์	122
105 ข้อความเตือน เมื่อกรอกหน้าจอเพิ่มรายการอุปกรณ์ไม่ครบ	122
106 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลรายการอุปกรณ์	123
107 ข้อความแสดง ก่อนบันทึกการแก้ไข	123
108 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลรายการอุปกรณ์	123
109 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ	124
110 หน้าจอ ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาย่อย	124
111 หน้าจอ เลือกเพิ่มหมวดหมู่ปัญหา และเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย	125
112 หน้าจอ เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา	125
113 ข้อความแสดง ยืนยันการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหา	126
114 ข้อความเตือน ให้กรอกชื่อหมวดหมู่ปัญหา	126
115 กดเลือก แก้ไขข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา	126
116 หน้าจอ แก้ไขข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา	127
117 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการแก้ไข	127
118 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา	127
119 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ	128
120 หน้าจอ เพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย	128
121 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย	128
122 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย	128
123 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขข้อมูลหมวดหมู่ปัญหาย่อย	129
124 หน้าจอ แก้ไขหมวดหมู่ปัญหาย่อย	129
125 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการแก้ไขหมวดหมู่ปัญหาย่อย	130

## สารบัญภาพผนวก (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
126 หน้าจอ แสดงการลบหมวดหมู่ปัญหาย่อย	130
127 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ	130
128 หน้าจอ แสดงข้อมูลแผนก	131
129 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มข้อมูลแผนก	132
130 หน้าจอ เพิ่มข้อมูลแผนก	132
131 ข้อความแสดง เมื่อบันทึกการเพิ่มข้อมูลแผนก	132
132 ข้อความเตือน เมื่อไม่กรอกชื่อแผนก	133
133 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขข้อมูลแผนก	133
134 หน้าจอ แก้ไขข้อมูลแผนก	133
135 ข้อความแสดง ยืนยันการแก้ไขข้อมูลแผนก	134
136 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลแผนก	134
137 ข้อความแสดง ยืนยันการลบข้อมูลแผนก	134
138 ข้อความแสดง ข้อมูลผู้ใช้ระบบ	135
139 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ	135
140 หน้าจอ เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ	136
141 ข้อความแสดง ยืนยันการบันทึกข้อมูล	136
142 ข้อความเตือน เมื่อกรอก Username ซ้ำ	136
143 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขสถานะทำงาน	137
144 หน้าจอ เลือกสถานการณทำงานปัจจุบัน	137
145 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการแก้ไข	138
146 หน้าจอ หลังจากแก้ไขสถานการณทำงานจาก ทำงานอยู่เป็นลาออก	138
147 หน้าจอ แสดงข้อมูลผู้ให้บริการ	139
148 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ	139
149 หน้าจอ ข้อมูลผู้ให้บริการ	140
150 ข้อความแสดง เมื่อบันทึกข้อมูล	140

## สารบัญภาพผนวก (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
151 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ	140
152 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขเพื่อเปลี่ยนข้อมูล	141
153 หน้าจอ แสดงข้อมูลที่ต้องการแก้ไข	141
154 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการแก้ไข	141
155 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลผู้ให้บริการ	142
156 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ	142
157 หน้าจอ แสดงระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	143
158 หน้าจอ เลือกระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่	143
159 หน้าจอ แสดงระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่ทั้งหมด	144
160 หน้าจอ แสดงการเลือกตามหมวดหมู่	144
161 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่	145
162 หน้าจอ เพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่	145
163 ข้อความแสดง ก่อนบันทึกข้อมูล	146
164 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ	146
165 หน้าจอ กดเลือกหัวข้อปัญหาเพื่อดูรายละเอียด	146
166 หน้าจอ รายละเอียดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหัวข้อที่เลือก	147
167 หน้าจอ เลือกลบข้อมูล	147
168 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ	148
169 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์	148
170 หน้าจอ แสดงแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์ทั้งหมด	148
171 หน้าจอ แสดงแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์ทั้งหมด	149
172 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์	149
173 หน้าจอ เพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์	150
174 ข้อความแสดง ยืนยันการบันทึกข้อมูล	150
175 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ	150

## สารบัญภาพผนวก (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
176 หน้าจอ กดเลือกหัวข้อปัญหาเพื่อดูรายละเอียด	151
177 หน้าจอ แสดงรายละเอียดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์	151
178 หน้าจอ กดเลือกกลับข้อมูล	152
179 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ	152
180 ทำการเลือกเมนูออกจากระบบ	152



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อวิถีชีวิตและสังคมชีวิตของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้สร้างการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มโอกาสให้แก่องค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างความสัมพันธ์และการแข่งขันในโลกธุรกิจ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการ เป็นต้น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ๆ ในการติดต่อสื่อสารและเชื่อมต่อระหว่างบุคคล ทำให้มีการพัฒนาและกระจายตัวของภูมิปัญญา ซึ่งต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีจึงจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจุบันองค์กรในประเทศไทยได้มีการตื่นตัวที่จะนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้งานมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้เราติดตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีได้ทัน และสามารถใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานสะดวกและไม่ซับซ้อนเหมือนอย่างคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ นอกจากนี้ในท้องตลาดยังมีชุดคำสั่งประยุกต์ (application software) อีกมากมายที่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของงานได้อย่างมาก และเมื่อเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลถูกเชื่อมต่อกับระบบเครือข่าย ก็จะทำให้ห้องกรสามารถรับ-ส่ง ข้อมูลและข่าวสารจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อีกด้วย ดังนั้นในแต่ละองค์กรจึงมีผู้ให้บริการสารสนเทศ เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีความราบรื่นลดการสะดุดในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมที่สนับสนุนในการทำงานต่างๆ และการซ่อมบำรุงรักษา ความสะดวกในการทำงานของพนักงาน เพื่อการพัฒนาผลผลิตที่ดียิ่งขึ้น การมีระบบที่ให้บริการพนักงานแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังให้บริการซ่อม ทำให้พนักงานสามารถใช้งานได้สะดวกสบายเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่ควรจัดทำขึ้น อันเป็นประโยชน์ที่ทำให้ธุรกิจเกิดความเติบโตยิ่งขึ้นด้วยความร่วมมือของพนักงานภายในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด ได้ทำธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อไก่ เช่น ลูกชิ้นไก่ ไส้กรอกไก่ แฮมไก่ โบโลน่าไก่ ไก่ขย ไก่หยอง ไก่เชียงและอีกหลายผลิตภัณฑ์ ภายใต้การผลิตด้วยขบวนการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านการตรวจสอบคุณภาพอย่างละเอียดพิถีพิถันทุกขั้นตอนในเครือบริษัท สหฟาร์ม จำกัด ในส่วนงานที่ได้นำมาใช้เป็นต้นแบบในการศึกษา คือ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด มีขอบเขตในการทำศึกษา วิเคราะห์และออกแบบระบบการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาสามารถแบ่งปัญหาออกเป็น 2 ส่วน คือผู้แจ้งปัญหาและผู้ให้บริการ ส่วนของผู้แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ มีช่องทางในการแจ้ง ก็สามารถโทรศัพท์แจ้งได้ช่องทางเดียว เกิดปัญหาแจ้งผ่านโทรศัพท์ไม่ได้เพราะอาจจะมีการใช้สายอยู่หรือไม่มีผู้ให้บริการรับสาย ผู้แจ้งปัญหาไม่สามารถติดตามผลการทำงานหลังจากแจ้งปัญหา และในส่วนของผู้ให้บริการสารสนเทศ คือ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้แจ้ง ข้อมูลมีการซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้แจ้ง ได้แจ้งแต่ปัญหาเดิมมาหลายครั้งและผู้ให้บริการต้องคอยแก้ไขปัญหาเดิม การเก็บข้อมูลไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่มีข้อมูลผู้แจ้งในการทำประวัติ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีประวัติการตรวจสอบการทำงาน ผู้ให้บริการสารสนเทศ ไม่แจ้งกลับเมื่อแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว และผู้ให้บริการสารสนเทศไม่ทราบลำดับการแก้ไขแน่นอนเนื่องมาจาก บันทึกข้อมูลซ้ำ หรือไม่บันทึกข้อมูล ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะออกแบบวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ทั้งนี้ระบบที่ออกแบบใหม่นี้จะช่วยทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้แจ้งปัญหาภายในบริษัทที่มีปัญหา โดยจะแบ่งช่องทางแจ้งได้ 2 ระบบด้วยกัน คือ การแจ้งปัญหาผ่านทางระบบโทรศัพท์ และ การแจ้งปัญหาผ่านระบบเครือข่าย ทำให้ผู้แจ้งที่เกิดปัญหาสามารถแจ้งปัญหาที่ได้โดยจะมีการติดตามตรวจสอบผลการทำงานและมีการแสดงสถานะขั้นตอนการดำเนินงาน หลังจากผู้แจ้งแจ้งปัญหาแล้วจะมีแบบสอบถามการให้บริการของผู้ให้บริการสารสนเทศ และเมื่อผู้ให้บริการแก้ไขเสร็จสิ้นทางผู้ให้บริการจะทำการเปลี่ยนสถานะแก้ไขเสร็จ และจัดทำรูปแบบรายงาน แบ่งตามหมวดหมู่ปัญหาและประเภทอุปกรณ์ ตามผู้ให้บริการสารสนเทศ ตามแผนกและตามสถานการณ์ทำงาน โดยรายงานสามารถเจาะจงตามวันเดือนปีได้ ส่วนในระบบข้อมูลผู้ใช้จะมี ประวัติผู้ใช้งานและการเข้าใช้งานของผู้ใช้ พร้อมทั้งมีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่คอยให้คำแนะนำผู้ใช้งานระบบ เหล่านี้นอกจากจะช่วยให้การทำงานมีความถูกต้องและความแม่นยำมาก และง่ายต่อการใช้งานยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานระบบงานและปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันของธุรกิจแปรรูปอาหาร
2. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร
3. เพื่อพัฒนาระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถทำงานผ่านระบบเครือข่ายและทางโทรศัพท์ ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีความรู้ความเข้าใจในการศึกษาเกี่ยวกับระบบการดำเนินงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ ของธุรกิจแปรรูปอาหาร
2. มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานจากการวิเคราะห์และออกแบบระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร
3. ได้ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหารที่มีการจัดทำระบบ โดยการนำเอาระบบการจัดการมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการพัฒนาโปรแกรม

## ขอบเขตของโครงการ

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันของธุรกิจแปรรูปอาหาร โดยทำการศึกษาจากในส่วนของฝ่ายสารสนเทศ บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด เป็นกรณีศึกษา ซึ่งบริษัทได้จัดตั้งอยู่เลขที่ 44/4 ถนนนวมินทร์ แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพฯ ๑ 10230 พื้นที่ให้บริการ กว่า 10,000 ตารางเมตร โทรศัพท์ 02-5100051-62 ต่อ 190 โทรสาร 02-944-3879 โดยปัจจุบันได้ดำเนินธุรกิจอาหารแปรรูปจากเนื้อไก่ เช่น ลูกชิ้นไก่ ไส้กรอกไก่ แฮมไก่ โบโลน่าไก่ ไก่หยอง ไก่เชียงและอีกหลายผลิตภัณฑ์ ภายใต้การผลิตด้วยขบวนการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านการตรวจสอบคุณภาพอย่างละเอียดพิถีพิถันทุกขั้นตอน มีระยะที่ทำการศึกษาอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ.2553 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.2553

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการพัฒนาระบบการทำงาน จะนำโปรแกรมสำเร็จรูปการจัดการฐานข้อมูลมาประยุกต์ใช้ คือ โปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซอร์เวอร์ (Microsoft SQL Server) จัดเก็บข้อมูลรายละเอียดต่างๆ และใช้ โปรแกรมอะโดบีดรีมวีเวอร์เวอร์ชัน ซีเอส 3 (Adobe Dreamweaver CS3) สำหรับการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน โปรแกรม (GUI) หรือหน้าจอรับข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้งาน โปรแกรมสามารถเข้าใจและใช้งานได้และเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลด้วยภาษาพีเอชพี (PHP) เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นแนวทางในการตัดสินใจและพัฒนาต่อไป

### การตรวจเอกสาร

จารุวัฒน์(2545) วัตถุประสงค์เพื่อจัดสร้างเครื่องมือที่สนับสนุนการรับแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของเว็บเพจ เพื่อใช้ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยระบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสร้างเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้แจ้งซ่อม ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของคณะ และพนักงานของศูนย์คอมพิวเตอร์วิศวกรรม ภายใต้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย การพัฒนาระบบรับแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์นี้ได้ใช้ภาษาพีเอชพี (PHP) เขียนเป็นสคริปต์เพื่อติดต่อกับมายเอสคิวแอล (MySQL) ซึ่งเป็นดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์ และใช้อาปาเช่ (Apache) เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ระบบที่ได้จากการพัฒนาประกอบด้วย ส่วนของบุคคลทั่วไปในการลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ ส่วนของผู้ใช้งาน มีการลงทะเบียนอุปกรณ์ การแจ้งซ่อม และตรวจสอบสถานะการซ่อม ส่วนของพนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์วิศวกรรมในการรับเรื่อง นัดตรวจสอบอุปกรณ์ รับหรือปฏิเสธการซ่อม การปิดการซ่อม และส่วนของผู้ดูแลระบบซึ่งสามารถเพิ่มพนักงาน ชนิด ยี่ห้ออุปกรณ์ หน่วยงาน สาเหตุการเสีย และสามารถส่งอีเมลเพื่อแจ้งข่าวสารแก่ผู้ใช้ และพนักงานได้ ผลที่ได้จากการพัฒนาระบบนี้คือ ได้ระบบที่สามารถสนับสนุนการบริการรับแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบสถานะได้

จิราพร และคณะ(2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลลูกค้า การรับแจ้งการขอซ่อมแซม และคำนวณเพื่อแจ้งหนี้ค่าบริการแก่ลูกค้าของบริษัทรับดูแลที่อยู่อาศัย พบว่าสามารถแบ่งปัญหา ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการข้อมูลลูกค้า ด้านการรับแจ้งขอซ่อมแซม และการคำนวณเพื่อแจ้งหนี้ค่าบริการแก่ลูกค้า โดยปัญหาด้านการจัดการข้อมูลลูกค้า คือ ในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆของลูกค้าซึ่งได้แก่ผู้เช่าและผู้ให้เช่านั้น บริษัทใช้การจดบันทึกข้อมูลลงสมุดบันทึก ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้งานในการดำเนินงานของบริษัท ส่วนของการรับแจ้งการขอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซ่อมแซม ประสบปัญหาในเรื่องความผิดพลาดในการจัดช่างซ่อมไปให้บริการผู้เช่า เนื่องจากบริษัทให้พนักงานรับแจ้งเรื่องจดบันทึกข้อมูลรับแจ้งการขอซ่อมแซมจากผู้เช่าลงสมุดบันทึก โดยไม่มีเครื่องมือที่ช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้นอาจทำให้เกิดความผิดพลาดและซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล ส่งผลให้การบริการผู้เช่านั้นติดขัด เกิดความล่าช้าไม่เป็นที่ประทับใจของผู้เช่า และในที่สุดท้าย คือ การคำนวณเพื่อแจ้งหนี้ค่าบริการแก่ลูกค้า บริษัทมีปัญหามานานในเรื่องการใช้เวลามาก โดยขาดความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลในแต่ละเดือนเพื่อทำการคำนวณและจัดทำใบแจ้งหนี้ค่าเช่าและค่าบริการให้แก่ลูกค้า เนื่องจากข้อมูลรายการที่ได้ดำเนินการซ่อมแซมมีจำนวนมากและจัดในรูปแบบเอกสาร อีกทั้งอัตราค่าบริการต่างๆ ก็แตกต่างกันไปตามแต่ละบริการทำให้ต้องเสียเวลามากในการรวบรวม ไม่มีอัตราค่าบริการที่แน่นอนในการคำนวณค่าบริการในแต่ละบริการ และไม่มีแบบฟอร์มของใบแจ้งหนี้ที่เป็นมาตรฐาน จากปัญหาหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีแนวความคิดในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบดำเนินงานของธุรกิจ และพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลลูกค้า การรับแจ้งการขอซ่อมแซมและคำนวณเพื่อแจ้งหนี้ค่าบริการแก่ลูกค้าของบริษัทรับดูแลที่อยู่อาศัย โดยใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซอร์เวอร์ 2005 เพื่อจัดทำฐานข้อมูล และใช้ เอ เอส พี คอท เนท 2.0 (ASP.NET 2.0) ในไมโครซอฟท์ วิวส สตูดีโอ คอท เนท 2005 (Microsoft Visual Studio 2005) เพื่อการพัฒนาโปรแกรม ออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ จัดทำระบบการจัดการข้อมูลลูกค้า การรับแจ้งการขอซ่อม และคำนวณเพื่อแจ้งหนี้ค่าบริการแก่ลูกค้าของบริษัทรับดูแลที่อยู่อาศัย โดยใช้โปรแกรมคริสตัลรีพอร์ต 11 (Crystal Reports 11) ในการออกแบบเอกสารต่างๆ เช่นใบแจ้งหนี้ ค่าเช่าและค่าบริการ รายงานการดำเนินการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้เช่า

อดิภัทร(2552) ศึกษาเรื่องระบบการแลกเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของธุรกิจก่อสร้าง จากการศึกษาสามารถแบ่งปัญหาออกเป็น 2 ด้าน คือ ส่วนของเครื่องแลกเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ผ่านมาเอกสารใบแจ้งเคลมที่ส่งเข้ามาให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และในส่วนของผู้ที่แจ้งเคลมไม่มีข้อมูลแจ้งสถานะประกันแนบมากับอุปกรณ์ และพนักงาน ไม่ทราบว่าอุปกรณ์ที่แจ้งเคลมมานั้นหมดประกันหรือไม่ ส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องเช็คสถานะประกันจากเอกสารประกันว่าสามารถเคลมได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นตอนในการดำเนินงาน เนื่องจากไม่มีระบบตรวจสอบข้อมูลระยะประกันที่รวดเร็ว และเมื่อตรวจสอบเอกสารการประกันของอุปกรณ์ที่แจ้งเคลมแล้ว ถ้าไม่อยู่ในระยะประกันจะปฏิเสธการแจ้งเคลม ทำให้เกิดปัญหาคือพนักงานไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้งาน จากปัญหา ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ เมื่อทดสอบโปรแกรม ซึ่งพัฒนาให้มีรูปแบบการทำงานแบบเว็บแอปพลิเคชัน ทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากสามารถแจ้งเคลมและตรวจประกันผ่านระบบได้ทันที อีกทั้งยังสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้ได้จัดทำคู่มือ การใช้งาน โปรแกรมสำหรับผู้ใช้งาน เพื่อให้ง่ายต่อการทำ ความเข้าใจและง่ายต่อการใช้งาน

## วิธีการศึกษา

### 1. การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จากลักษณะ การทำงานของการเก็บข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหารและการ สัมภาษณ์จากพนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดทำรายการเกี่ยวกับขั้นตอนการรับแจ้ง ขั้นตอนการติดต่อกลับ ขั้นตอนการ บันทึกข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงระบบการทำงานและปัญหาจากการดำเนินงานในปัจจุบัน

1.2 ข้อมูลด้านทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ได้มีการค้นคว้า หรือบันทึกเอาไว้จากเอกสารปัญหาพิเศษและข้อมูลต่างๆ และรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ เกี่ยวกับการดำเนินงานของการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ เช่น ปัญหาข้อมูลที่บ้านพักชำรุด โดย ไม่จำเป็น เป็นต้น

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ศึกษาเบื้องต้นเป็นการรวบรวมข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน จากการสอบถามและจากประสบการณ์ที่สัมผัสโดยตรง ศึกษารายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและ ความต้องการของระบบให้ชัดเจน โดยการกำหนดปัญหา กำหนดขอบเขตของปัญหาและเป้าหมายของ การศึกษา รวมถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน

2.2 วิเคราะห์ระบบการดำเนินงาน จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและโครงสร้างที่ได้จากการศึกษา เบื้องต้น ว่าควรทำอย่างไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง ที่จะทำให้กระบวนการ ดำเนินการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ออกแบบระบบ เป็นการสร้างรายละเอียดที่จะทำให้ระบบเป็นไปตามความต้องการ ที่กำหนด การออกแบบจะอธิบายถึงข้อมูลที่ต้องนำเข้าข้อมูลที่ใช้ในการประมวลผลรายงาน การ แสดงผลบนจอภาพ และข้อมูลที่จำเป็นที่ต้องใช้ในระบบทั้งหมด และทำบนระบบเครือข่ายเพื่อให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถทำงานร่วมกันได้ โดยใช้ภาพรวมของระบบ (Context Diagram) และแผนผังการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram)

2.4 พัฒนาโปรแกรมในการดำเนินงานครั้งนี้ใช้โปรแกรมอะโดบีดรีมวีเวอร์เวอร์ชัน ซีเอส3(Adobe Dreamweaver CS3) ในการออกแบบหน้าจอบริบทเว็บแอปพลิเคชันสำหรับส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานในการพัฒนาโปรแกรมใช้โปรแกรมพีเอชพีมายแอดมิน เวอร์ชัน 2.10.3 (PhpMyAdmin 2.10.3) ในการจัดทำพัฒนาระบบงานและเป็นภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมและใช้โปรแกรมแอปเซิร์ฟเวอร์เวอร์ชัน 2.6.0 (Appserv 2.6.0) ในการจำลองเซิร์ฟเวอร์การทำงานของเว็บแอปพลิเคชัน

2.5 ทดสอบระบบงานใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถที่จะทำงานได้จริงหรือไม่ และการตรวจสอบโปรแกรมที่จัดทำขึ้นว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ และมีความเหมาะสมในการใช้งาน รวมทั้งการตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรม ที่พัฒนาขึ้น จากนั้นสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเพื่อปรับปรุงตามข้อเสนอแนะต่อไป

2.6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะถึงผลการศึกษา รวมทั้งแก้ไขระบบการทำงานใหม่ที่ได้สร้างขึ้นให้สามารถใช้งานได้เหมาะสม พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการใช้โปรแกรม เพื่ออำนวยความสะดวกการศึกษาและใช้งานระบบ

## บทที่ 2

### วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

#### ลักษณะของกิจการและผลิตภัณฑ์

บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด ปัจจุบันมี 41 สาขาทั่วประเทศ ศูนย์ใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 44/4 ถนนนวมินทร์ แขวงคันทนายาว เขตคันทนายาว กรุงเทพฯ ๑ 10230 พื้นที่ให้บริการ กว่า 10,000 ตารางเมตร โทรศัพท์ 02-5100051-62 ต่อ 190 โทรสาร 02-944-3879 โดยบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อไก่ เช่น ลูกชิ้นไก่ ไส้กรอกไก่ แฮมไก่ โบโลน่าไก่ ไก่ขอส ไก่หยอง ไก่เชียง และอีกหลายผลิตภัณฑ์ ภายใต้การผลิตด้วยกระบวนการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านการตรวจสอบคุณภาพอย่างละเอียดพิถีพิถันทุกขั้นตอน โดยในส่วนของศึกษานี้ทำงานในความรับผิดชอบ ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนงานการให้บริการสารสนเทศ เกี่ยวกับการรับแจ้งปัญหาข้อมูลการซ่อมคอมพิวเตอร์ต่างๆของบริษัท

#### ประวัติความเป็นมา

บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด ได้ถูกจัดตั้งในปี พ.ศ. 2526 หลังจากนั้นไม่นาน ในปี พ.ศ. 2533 โรงงานอาหารสำเร็จรูปของบริษัทนำเครื่องจักรอันทันสมัย จากต่างประเทศมาผลิต ซึ่งสามารถผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปจากไก่ได้วันละ 10 ตัน พ.ศ. 2536 บริษัทได้ขยายโรงงานไปที่ จังหวัดลพบุรี เพิ่มยอดการผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปจากไก่ได้วันละ 5 ตัน และพัฒนาระบบการผลิต โดยการนำเครื่องอัด และเครื่องตัดอัตโนมัติมาใช้ สามารถเพิ่มการผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปจากไก่ได้ วันละ 60 ตัน ในปี พ.ศ. 2539 บริษัทได้ขยายกิจการอีกครั้ง ที่สำนักงานใหญ่ที่ ตั้งอยู่ เลขที่ 44/4 ถนนนวมินทร์ แขวงคันทนายาว เขตคันทนายาว กรุงเทพฯ ๑ 10230 และปีต่อมาได้บริษัทได้ทำการขยาย ห้องเย็นขนาด 1,600 ตรม. และพัฒนาตู้อบอัตโนมัติระบบต่อเนื่อง ซึ่งเพิ่มกำลังการผลิตได้ 360 ตัน ต่อวัน ในปี พ.ศ. 2542 ได้โอนการผลิตไปภาคลพบุรีทั้งหมด ปัจจุบันมีพนักงานประมาณ 900 คน สามารถผลิตสินค้าได้กว่า 200 ชนิด และขยายการตลาดในรูปแบบขายตรง อีกทั้งยังเป็นบริษัท อาหารแห่งแรกในโลกที่ขายในระบบ MLM เพื่อให้ประชากรไทยได้มีโอกาสได้รับประทานสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพ และสร้างรายได้ให้แก่สมาชิกของบริษัทฯ โดยขยายสินค้า MLM สู่อุตสาหกรรมครัวและเครื่องใช้ไฟฟ้า และในปี พ.ศ. 2545 จัดระเบียบการประกอบธุรกิจขายตรงถูกต้อง กับสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขยายสินค้า MLM สู่อุตสาหกรรมเครื่องสำอางและผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ภายใต้แบรนด์ Aisris Sophia โดย คณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญการผลิตเครื่องสำอาง รวมทั้งบริษัทได้ปรับฐานการผลิต เพื่อรองรับการเติบโตของ Golden Line Business ที่จะเติบโตเทียบเท่าอาณาจักรสหฟาร์ม

### โครงสร้างขององค์กรและสภาพการบริหารงาน

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตของงานเฉพาะฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศโดยโครงสร้างของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีลักษณะการดำเนินงานดังนี้

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีโครงสร้างประกอบไปด้วย ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 คน ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 คน เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน ผู้พัฒนาโปรแกรม 3 คน เจ้าหน้าที่บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 คน ซึ่งแต่ละส่วนภายในฝ่ายมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 1)

ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ กำกับดูแลและติดต่อประสานงานกับผู้บริหารต่างๆ และผู้ติดต่อกัน ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด

ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ กำกับดูแลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ผู้ดูแลเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

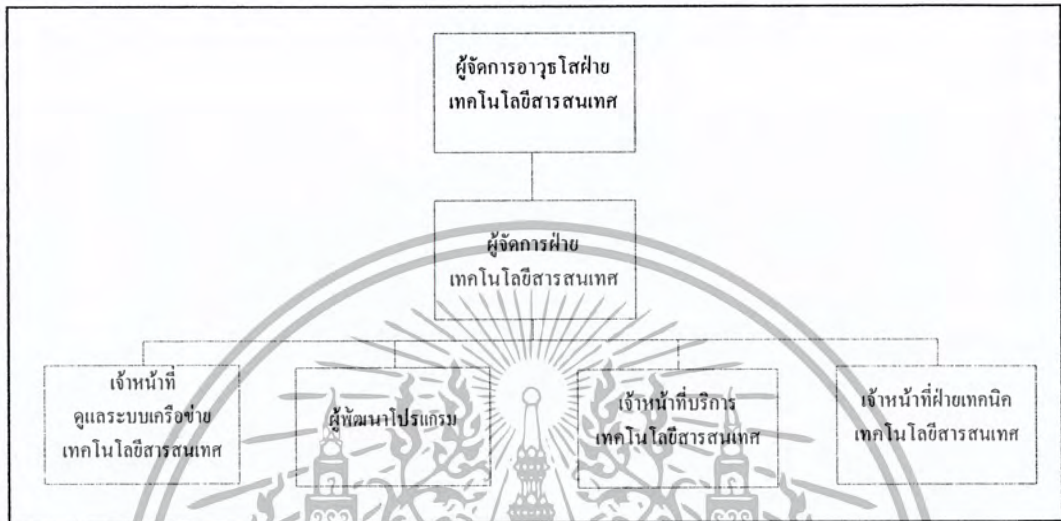
เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ดูแลการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศบริษัทฯ ดูแลโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้พัฒนาโปรแกรม มีหน้าที่ เขียน ทดสอบ และพัฒนาโปรแกรมที่ได้รับมอบหมาย จัดหาข้อมูลเพื่อการทดสอบโปรแกรม ดูแลและบำรุงรักษาโปรแกรมที่พัฒนาให้คงสภาพและความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

เจ้าหน้าที่บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ ควบคุม ดูแลการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำนักงานทั้งหมดของบริษัท ควบคุมและตรวจสอบการติดตั้งโปรแกรมเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ ซ่อมแซม บำรุง การใช้งานอุปกรณ์ สำนักงานทั้งหมดของบริษัท สั่งซื้ออุปกรณ์ที่เหมาะสมให้กับบริษัท และส่งอุปกรณ์ซ่อมตามบริษัท ต่างๆ ที่มีประกัน



ภาพที่ 1 ฟังโครงสร้างฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท

### การดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท

บริษัทที่ศึกษา เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านแปรรูปอาหาร ส่วนการทำงานที่ศึกษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้จัดการอาวุโสฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำแก่ผู้ดูแลเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดนโยบายและมาตรการ ความปลอดภัยของข้อมูล ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่จัดทำ รายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบ กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาและดูแลระบบเครือข่าย เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายมีหน้าที่ ดูแลการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดูแลโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนผู้พัฒนาโปรแกรมมีหน้าที่ เขียนโปรแกรม ทดสอบโปรแกรม พัฒนาโปรแกรมที่ได้รับมอบหมาย จัดหาข้อมูลเพื่อ ทดสอบโปรแกรม ดูแลและบำรุงรักษาโปรแกรมที่พัฒนา ให้คงสภาพใช้งานอยู่ตลอดเวลา ส่วน เจ้าหน้าที่บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ ควบคุม ดูแล การใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ควบคุมและตรวจสอบการติดตั้งโปรแกรมเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของบริษัท รับผิดชอบงานบริการเทคโนโลยี และรวมทั้งรับแจ้งปัญหาจากพนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ส่งเสริม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้พนักงานบริษัท มีความรู้และปฏิบัติ กระบวนการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทอย่างถูกต้อง เพื่อรายงานต่อผู้จัดการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ซ่อมแซม บำรุง การใช้งานอุปกรณ์สำนักงานทั้งหมดของบริษัท ตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ สั่งซื้ออุปกรณ์ที่เหมาะสมให้กับบริษัท และส่งอุปกรณ์ไปซ่อมตามบริษัทต่างๆ หากยังอยู่ในระยะเวลาที่รับประกัน

### ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ขั้นตอนการดำเนินงานการรับแจ้งปัญหาการซ่อมคอมพิวเตอร์ที่ศึกษาหน้าที่คือ ควบคุมดูแลการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ควบคุมและตรวจสอบการติดตั้งโปรแกรมเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบงานบริการเทคโนโลยี และรวมทั้งรับแจ้งปัญหาจากพนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ส่งเสริมให้พนักงานบริษัท มีความรู้และปฏิบัติ

สำหรับส่วนของการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ โดยศึกษาข้อมูลจากการทำงานภายในบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด เป็นกรณีศึกษา โดยนำข้อมูลปัญหาจากการทำงาน อันเกิดจากลักษณะการดำเนินงานการรับแจ้งปัญหาในปัจจุบันนั้น เจ้าหน้าที่บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำการรับแจ้งปัญหาอาการเสียของคอมพิวเตอร์โดยการดำเนินการต่างๆ ทางโทรศัพท์ และจะทำการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกการรับแจ้งและทำการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหา และถ้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้หรือต้องส่งซ่อมแซมจะดำเนินการส่งซ่อมให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำการบันทึกลงในสมุดอีกเล่มหนึ่ง เมื่อดำเนินขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น พนักงานจะทำการโทรแจ้งแก่ผู้ใช้ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบัน

จากการดำเนินงานของบริษัทที่ได้กล่าวในข้างต้นนั้น พบว่าการดำเนินงานในส่วนของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ด้านการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน

การรับแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งจะดำเนินการในรูปแบบโทรศัพท์เข้ามาแจ้งปัญหา หากเจ้าหน้าที่รับแจ้งไม่ใช่คนเดียวกัน อาจทำให้มีการบันทึกการรับแจ้งลงสมุดซ้ำกันหรือไม่ได้บันทึก จึงเกิดข้อมูลซ้ำซ้อน ตลอดจนลายมืออ่านยาก เป็นผลให้ต้องติดต่อกลับไปมา ระหว่างผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ซึ่งใช้เวลามาก

### ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับ แก้ไขเรียบร้อยแล้วอาจไม่แจ้งกลับไปยังผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ไม่รู้ว่าขณะนี้ อยู่ในขั้นตอนใด จึงต้องประสานงานซ้ำ จึงทำให้เกิดการเสียเวลาในการทำงานที่กำลังต่อเนื่อง

### ด้านลำดับในการแก้ไขปัญหา

เนื่องจากการแจ้งปัญหาซ้ำของผู้แจ้ง และบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วนของผู้ให้บริการสารสนเทศ ทำให้ลำดับในการแก้ไขเกิดข้อผิดพลาด ไม่เป็นไปตามการแจ้งจากผู้แจ้ง

### ด้านช่องทางการแจ้งปัญหาที่มีช่องทางเดียว

การแจ้งปัญหาที่มีเพียงช่องทาง โทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ทำให้การแจ้งเกิดขัดข้องได้ เนื่องจากผู้ให้บริการติดสายจากผู้แจ้ง ไม่มีผู้ให้บริการรับโทรศัพท์ จึงทำให้การติดต่อในการแจ้งปัญหาหรือเป็นเวลานาน

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

#### ความเป็นไปได้ด้านเทคโนโลยี

ปัจจุบันการดำเนินงานในส่วนของบริษัท บริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด ไม่มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ มีเพียงการบันทึกลงในเอกสารเท่านั้น ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานอยู่เสมอ แต่เพื่อลดความผิดพลาดจากการทำงาน และกระบวนการต่างๆ ภายในระบบงานสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์

จะต้องมีคอมพิวเตอร์ที่รองรับ และสามารถใช้งานได้กับโปรแกรมข้อมูลผู้ใช้และแจ้งซ่อม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์โดยจะต้องมี ฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์) ซึ่งจะประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีชุดอุปกรณ์ ซีพียู Core 2 Duo ที่ความเร็วในการประมวลผลไม่ต่ำกว่า 2.0 GHz ความจุของหน่วยความจำสำรอง 120 จิกะไบต์ เพื่อรองรับการจัดเก็บข้อมูลที่เพิ่มขึ้น และหน่วยความจำหลักที่ความเร็วในการประมวลผลไม่ต่ำกว่า 1 จิกะไบต์ เม้าส์ คีย์บอร์ดและเครื่องพิมพ์หรืออุปกรณ์เสริมอื่นๆ อุปกรณ์สำหรับการเชื่อมต่อเครือข่าย ไร้เตอร์และสายแลน ในส่วนของ จะประกอบไปด้วยโปรแกรมระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พีขึ้นไป โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดการฐานข้อมูล คือ โปรแกรม มายเอสคิวแอล เซฟเวอร์ เพื่อจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดต่างๆ และใช้โปรแกรมอะโดบีดรีมวีเวอร์เวอร์ชัน ซีเอส 3 (Adobe Dreamweaver CS3) สำหรับออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน โปรแกรม (GUI) หรือหน้าจอรับข้อมูลเข้าสู่ระบบ

**ความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ**

การที่ได้พิจารณาความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีแล้ว ทางแผนกพัฒนาพนักงานวิชาชีพ และพนักงานทั่วไป ของบริษัท ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด นั้นสามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อลงทุนในเทคโนโลยีดังกล่าวได้ โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการนำระบบใหม่มาใช้มีดังนี้

**ฮาร์ดแวร์ที่ใช้**

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ Core 2 Duo 2.0 GHz หรือสูงกว่า		
โดยมีส่วนประกอบหลักคือ		
หน่วยความจำหลักอย่างน้อย (Ram) 2 GB หรือสูงกว่า		
หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 250 GB ขึ้นไปหรือสูงกว่า		
	รวมทั้งสิ้น	10,000 บาท
2. เครื่องพิมพ์	ราคาประมาณ	2,000 บาท
3. เครื่องสำรองไฟ	ราคาประมาณ	3,000 บาท

**ซอฟต์แวร์ที่ใช้ (โปรแกรมและระบบปฏิบัติการ)**

1. ลิขสิทธิ์ระบบปฏิบัติการ Windows XP	—	ราคาประมาณ	5,000 บาท
		รวมทั้งสิ้น	20,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ความเป็นไปได้ด้านการดำเนินงาน

เนื่องจากบุคลากรในกิจการมีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อยู่แล้ว ทำให้ง่ายต่อการแนะนำแนวทางวิธีปรับใช้ในระบบใหม่ เพราะระบบใหม่นั้นจะเน้นที่การออกแบบเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และการทำงานของระบบใหม่นั้นมีความสอดคล้องระบบเก่า เพียงแต่ได้ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานด้านรับแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบใหม่ที่ออกแบบจะมีการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพียงแต่ว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานนั้น ผู้ใช้จะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจระบบ เพื่อให้ผู้ใช้ที่จะใช้งานระบบเกิดความเข้าใจในระบบงานใหม่เพิ่มขึ้น แต่ในระบบงานใหม่นั้นมีการออกแบบระบบที่ทำให้ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานง่ายและตรงความต้องการมากที่สุด

### แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่

การศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันเกี่ยวกับการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ จึงได้มีแนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบงานเดิมเป็นระบบงานใหม่ โดยการศึกษาการดำเนินงานของบริษัท ในการดำเนินงานครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงระบบงานใหม่ของการรับแจ้งปัญหาการซ่อมคอมพิวเตอร์ ให้มีความเป็นระเบียบ อำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการงานสารสนเทศและผู้ใช้งานได้

สำหรับแนวคิดในการแก้ไขปัญหาในส่วนของการจัดการผู้ใช้ระบบ จะเริ่มโดยการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บการแจ้งปัญหาและข้อมูลของผู้ใช้งาน ประวัติการแจ้งต่างๆ ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลจะจัดเก็บตั้งแต่รหัสพนักงาน ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ อีเมลติดต่อภายใน และหลังจากแจ้งปัญหาจะมีแบบประเมินการให้บริการ เพื่อให้ทั้งผู้ใช้งานและผู้ให้บริการสารสนเทศ สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาบบสารสนเทศเพื่อรองรับการทำงานของระบบข้อมูลผู้ใช้และระบบค้นหาปัญหา เพื่อลดการแจ้งปัญหาซ้ำซ้อนเดิมในการแจ้งปัญหาและค้นหาข้อมูลผู้ใช้ในการแจ้งข้อมูลกลับอีกด้วย

สำหรับแนวคิดในการแก้ไขปัญหาในส่วนระบบการจัดการปัญหาคอมพิวเตอร์จะเริ่มโดยการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อรองรับปัญหาของผู้ใช้งานซึ่งได้แจ้งปัญหาเข้ามา ระบบจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ประวัติการแจ้งในแต่ละครั้ง ซึ่งสามารถเลือกตรวจสอบได้ เพื่อให้ทั้งผู้ใช้งานและผู้ให้บริการสารสนเทศได้ติดต่อสื่อสารได้สะดวกมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้

ทันทั่วทั้งที่ โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการ ด้วยการสร้างโปรแกรมที่รองรับการทำงานของระบบ เพื่อการทำงานที่สะดวกในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระเบียบต่อการจัดทำรายงาน แจ้งปัญหา และแก้ไขสถานะ การทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นในการแจ้งปัญหาการซ่อมคอมพิวเตอร์ที่ผ่านมา ซึ่งจากการศึกษาสามารถแบ่งปัญหาออกเป็น 2 ส่วน คือผู้แจ้งปัญหาและผู้ให้บริการ ส่วนของผู้แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ เมื่อเกิดปัญหาแจ้งผ่านโทรศัพท์ไม่ได้เพราะอาจจะมีการใช้สายอยู่หรือไม่มีผู้ให้บริการรับสาย มีช่องทางในการแจ้งน้อยคือสามารถโทรศัพท์แจ้งได้อย่างเดียว ผู้แจ้งปัญหาไม่สามารถติดตามผลการทำงานหลังจากแจ้งปัญหา ผู้แจ้งปัญหาไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการสารสนเทศหลังจากแก้ไขปัญหาที่แจ้งเรียบร้อยแล้ว และในส่วนของผู้ให้บริการสารสนเทศ คือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้แจ้ง ข้อมูลซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้แจ้งได้แจ้งแต่ปัญหาเดิมมาหลายครั้ง และ ผู้ให้บริการต้องแก้ไขปัญหาเดิม การเก็บข้อมูลไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่มีข้อมูลผู้แจ้งในการทำประวัติ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีประวัติการตรวจสอบการทำงาน ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่แจ้งกลับเมื่อแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว และผู้ให้บริการสารสนเทศไม่ทราบลำดับการแก้ไขแน่นอนเนื่องจาก บันทึกข้อมูลซ้ำ หรือไม่บันทึกข้อมูล

ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร จึงเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการสารสนเทศให้ใช้สะดวก กล่าวคือ จะมีการทำงาน 2 ระบบ คือระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้ จะแสดงประวัติการแจ้งปัญหา ข้อมูลส่วนตัว และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น คือการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขด้วยตนเองก่อนแจ้งปัญหา พร้อมทั้งประเมินการให้บริการของผู้ให้บริการ และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ โดยระบบจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น จากการโทรศัพท์เข้ามา ประวัติการแจ้งในแต่ละครั้ง ซึ่งสามารถเลือกตรวจสอบตามรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแก้ไขสถานะ การทำงาน และจัดการข้อมูลหลัก

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

##### แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การศึกษาค้นคว้าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในส่วนระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร ผู้ศึกษามีแนวความคิดที่จะนำระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำงานในส่วนนี้ ได้แก่ ข้อมูลผู้ใช้งาน พนักงาน รายละเอียดของการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการออกแบบระบบการให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การประเมินการให้บริการ การแสดงรายงานข้อมูล การดำเนินการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นมาตรฐาน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาและทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น

##### การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความต้องการของระบบ เพื่อที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขระบบให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ระบบเริ่มขึ้น ภายหลังจากที่ทราบปัญหา และการศึกษาความเป็นไปได้แล้ว โดยใช้ผังปริบทรวมของระบบ (Context Diagram) และผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูล (Data Flow Diagram: DFD) เพื่อแสดงถึงขั้นตอนการทำงานในแต่ละกระบวนการ รวมทั้งอธิบายรายละเอียดลักษณะและขั้นตอนการทำงานของระบบอย่างถูกต้อง

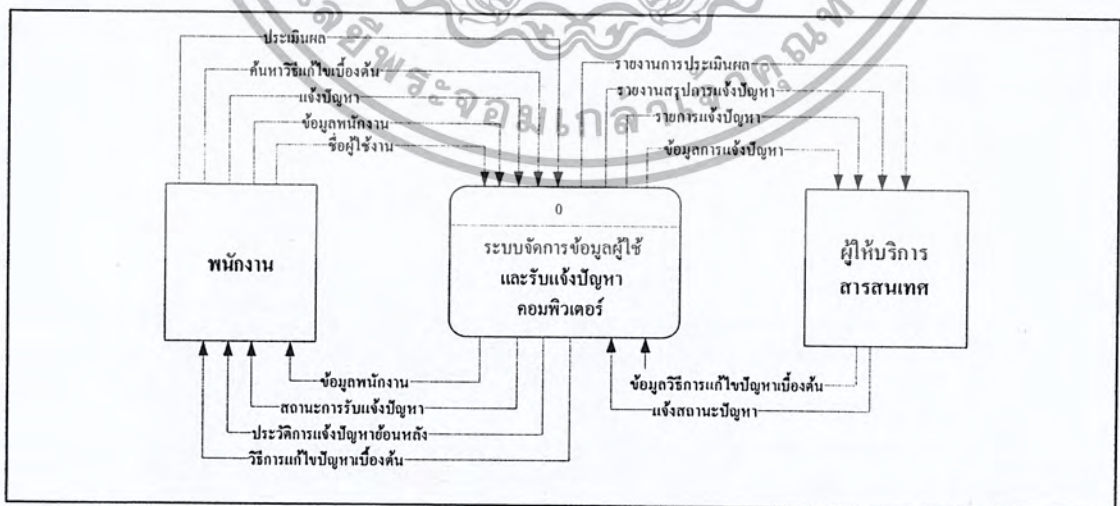
ผังปริบทรวมของระบบเป็นการแสดงถึงข้อมูลที่ได้รับจากภายนอก ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับระบบภายนอกและข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ โดยระบบภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 2 ฝ่าย ได้แก่ พนักงานและผู้ให้บริการสารสนเทศ

### ผังแสดงปริบทรวมของระบบ (Context Diagram)

ผังแสดงปริบทรวมของระบบ คือ ผังแสดงรายละเอียดการไหลเวียนของข้อมูลซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และจัดการปัญหาคอมพิวเตอร์กับระบบภายนอก 2 ฝ่าย คือ พนักงานและผู้ให้บริการสารสนเทศ (ภาพที่ 3)

1. พนักงาน (Employee) คือ ผู้ที่ให้ข้อมูลการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นและข้อมูล รายละเอียดของพนักงาน เช่น เลขที่ พนักงาน แผนก เบอร์ โทรศัพท์ติดต่อ อีเมล ให้กับผู้ใช้บริการ โดยจะเป็นการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อประมวลผล หลังจากทำการประมวลผลเสร็จ พนักงานได้รับข้อมูลสถานะ การรับแจ้งปัญหาจากผู้ให้บริการ รวมถึงการนำเข้าข้อมูลค่าค้นหาในการใช้ระบบการแก้ไขเบื้องต้นและการประเมินผลเพื่อนำไปประมวลผลเป็นรายงานเพื่อแจ้งให้กับผู้ใช้บริการสารสนเทศ

2. ผู้ให้บริการสารสนเทศ (Admin) คือ ผู้ที่รับข้อมูลจากการแจ้งปัญหาจากพนักงาน นำเข้าข้อมูลสู่ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลผ่านทางระบบ ส่วนข้อมูลรายการแจ้งสถานะปัญหาและข้อมูลวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการทำการส่งข้อมูลเพื่อให้ระบบทำการประมวลผลต่อไป ส่วนข้อมูลจากการประมวลผลของระบบที่เสร็จแล้ว เช่น รายงานการประเมินผลและรายงานสรุปการแจ้งปัญหา ซึ่งจะเป็นรูปแบบของรายงานการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์



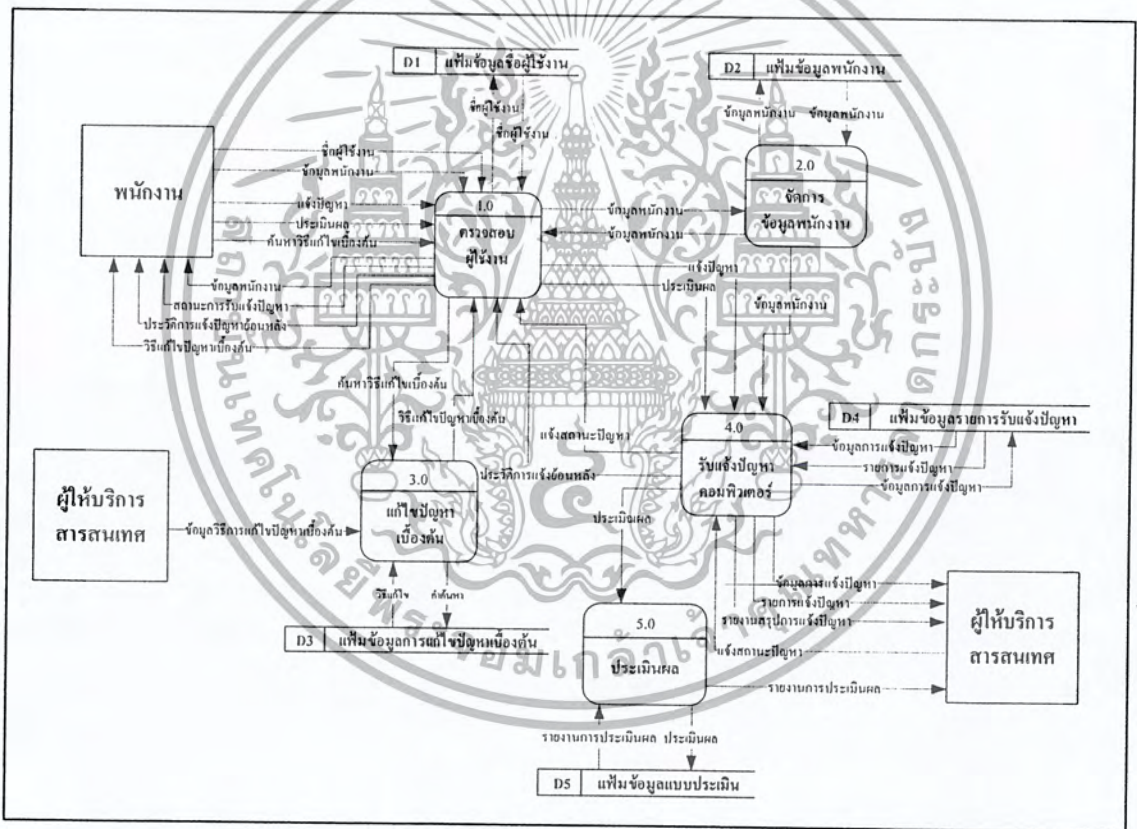
ภาพที่ 3 ผังแสดงปริบทรวมของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

(Context Diagram)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0 (Data Flow Diagram Level 0)

แสดงข้อมูลลักษณะการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0 ทั้งหมด และทิศทางในการเดินทางของข้อมูลระหว่างกระบวนการแต่ละกระบวนการในระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ รวมถึงข้อมูลที่ถูกบันทึกและเรียกจากแฟ้มข้อมูล ซึ่งสามารถอธิบายกระบวนการทำงานต่างๆ และกระแสการไหลเวียนของข้อมูลในระบบ ประกอบด้วย 5 กระบวนการ คือ การตรวจสอบผู้ใช้งาน การจัดการข้อมูลพนักงาน การรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ การแก้ไขปัญหเบื้องต้นและการประเมินผล ซึ่งมีกระบวนการทำงานดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลในระบบระดับที่ 0 (Data Flow Diagram Level 0)

กระบวนการที่ 1.0 ระบบตรวจสอบข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน โดยการกรอกชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน หากพนักงานกรอกชื่อผู้ใช้งานหรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง ระบบจะไม่ยินยอมให้พนักงานสามารถทำกระบวนการต่อไปได้ ดังนั้น การไหลของข้อมูลจึงมีข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มข้อมูล คือ เพิ่มข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน เมื่อกระบวนการนี้ได้รับข้อมูลที่ต้องการระบบจะให้เข้าสู่กระบวนการต่อไป

กระบวนการที่ 2.0 ระบบการจัดการข้อมูลพนักงาน เป็นการแสดงการไหลเวียนข้อมูลของระบบการจัดการข้อมูลพนักงานในบริษัท กระบวนการนี้พนักงานสามารถเข้ามาดำเนินการเพิ่มแก้ไข รายละเอียดต่างๆของตัวพนักงาน โดยมีแหล่งข้อมูลมาจากภายนอกคือตัวพนักงานและแหล่งข้อมูลที่เป็นเพิ่มข้อมูล คือ เพิ่มข้อมูลพนักงาน ซึ่งจะจัดเก็บข้อมูลทั่วไปของพนักงาน เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล แผนก สถานะ การทำงาน เป็นต้น และกระบวนการนี้จะทำการส่งข้อมูลระหว่างระบบการจัดการข้อมูลพนักงานกับระบบการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

กระบวนการที่ 3.0 ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เป็นการแสดงการไหลเวียนข้อมูลของระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยเริ่มจากการนำเข้าข้อมูลคำค้นหาจากพนักงาน มาใส่ในการค้นหาจากเพิ่มข้อมูลการแก้ไขเบื้องต้นแล้วจึงแสดงผลวิธีการแก้ไข และมีการนำเข้าข้อมูลปัญหา รายละเอียดวิธีการแก้ไขจากผู้ให้บริการสารสนเทศ

กระบวนการที่ 4.0 ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ เป็นการแสดงการไหลเวียนข้อมูลของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ โดยที่ระบบจะรับข้อมูลการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของผู้พนักงานผ่านแบบฟอร์มที่ทางระบบกำหนดไว้ และทำการบันทึกข้อมูลหลังจากมีการยืนยันการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว รวมถึงสามารถแสดงรายละเอียดการแจ้งปัญหา สถานะ การแจ้งปัญหา และประวัติการแจ้งปัญหาของพนักงาน อีกทั้งยังสามารถจัดทำรายการดำเนินการการรับแจ้งปัญหาต่างๆ ที่ได้รับแจ้งให้ผู้ให้บริการสารสนเทศเมื่อต้องการทราบอีกด้วย

กระบวนการที่ 5.0 ระบบประเมินผล เป็นการแสดงการไหลเวียนข้อมูลของระบบประเมินผล โดยที่เริ่มจากการนำเข้าข้อมูลการประเมินผล จากพนักงานหลังจากที่พนักงานแจ้งปัญหาเสร็จแล้ว ผ่านแบบฟอร์มที่ทางระบบกำหนดไว้ได้ด้วยตนเอง ทำการบันทึกข้อมูลหลังจากมีการยืนยันการประเมินผล และประมวลผลเป็นรายงานแจ้งให้ผู้ให้บริการสารสนเทศทราบ

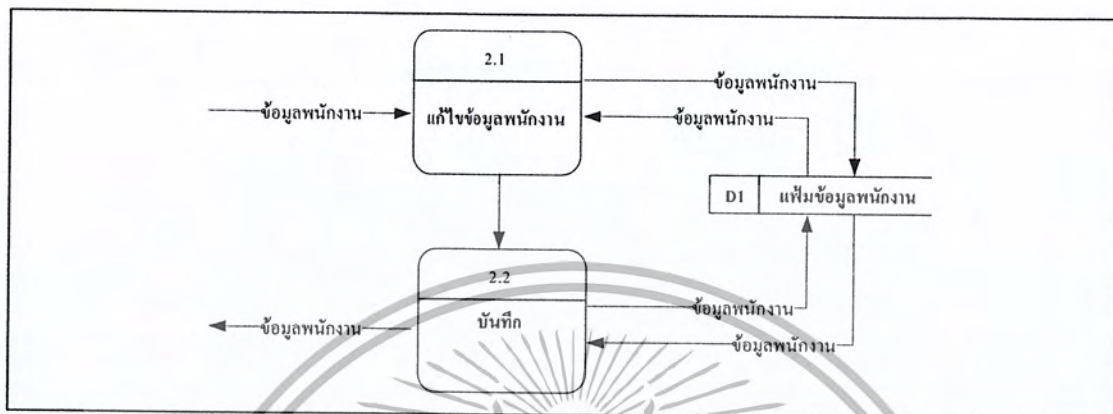
### ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (ของกระบวนการที่ 2.0 จัดการข้อมูลพนักงาน)

ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลในระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 2.0 ในส่วนของจัดการข้อมูลพนักงานอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 5)

กระบวนการที่ 2.1 แก้ไขข้อมูลพนักงาน เป็นกระบวนการสำหรับการแก้ไขรายละเอียดของพนักงาน เช่น แก้ไขชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน แผนก เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากพนักงาน โดยพนักงานจะแก้ไขผ่านแบบฟอร์มในระบบเพื่อดำเนินการแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการที่ 2.2 บันทึก เป็นกระบวนการสำหรับการบันทึกข้อมูลหลังจากได้ดำเนินการแก้ไขรายละเอียดของพนักงาน ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการแก้ไขข้อมูลพนักงาน



ภาพที่ 5 ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 จัดการข้อมูลพนักงาน)

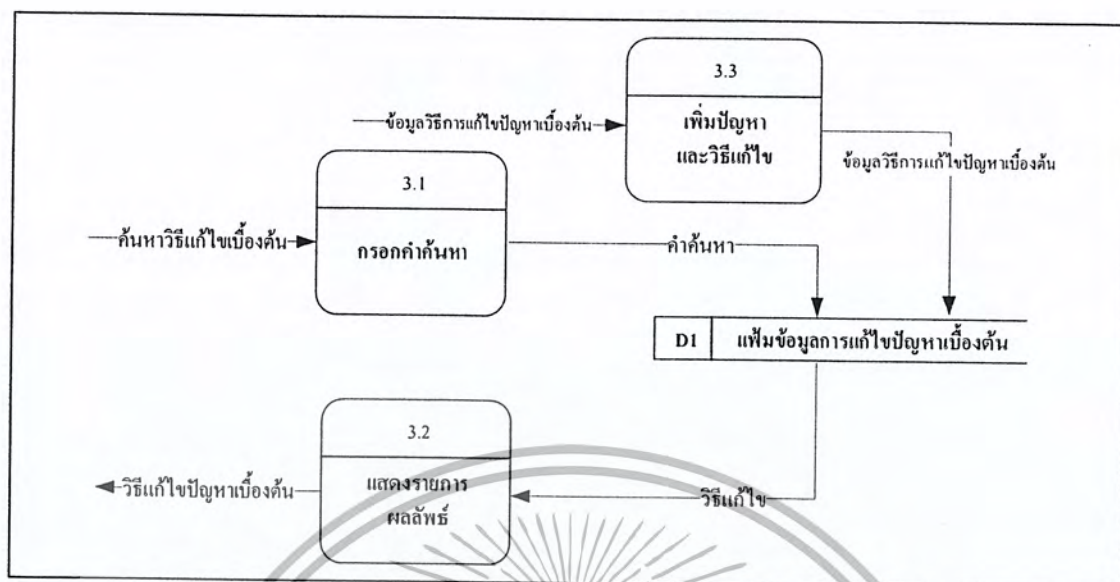
### ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (ของกระบวนการที่ 3.0 แก้ไขปัญหาเบื้องต้น)

ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลในระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 3.0 ในส่วนของแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 6)

กระบวนการที่ 3.1 กรอกคำค้นหา เป็นกระบวนการสำหรับกรอกคำค้นหาปัญหาในช่อง ค้นหา ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากพนักงาน

กระบวนการที่ 3.2 แสดงรายการผลลัพธ์ เป็นกระบวนการสำหรับการแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหา ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากเพิ่มข้อมูลการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

กระบวนการที่ 3.3 เพิ่มปัญหาและวิธีการแก้ไข เป็นกระบวนการสำหรับการเพิ่มหัวข้อ ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากผู้ให้บริการสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการสารสนเทศจะเพิ่มข้อมูลผ่านแบบฟอร์มในระบบ



ภาพที่ 6 ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 แก้ไขปัญหาเบื้องต้น)

#### ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (ของกระบวนการที่ 4.0 รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์)

ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลในระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 4.0 ในส่วนของรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์อธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 7)

กระบวนการที่ 4.1 เลือกประเภทการแจ้งปัญหา เป็นกระบวนการเลือกประเภทการแจ้งปัญหา โดยมี 2 ประเภท คือ การแจ้งปัญหาตามประเภทอุปกรณ์และการแจ้งปัญหาตามประเภทหมวดหมู่ของปัญหา ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการตรวจสอบผู้ใช้งาน

กระบวนการที่ 4.2 เลือกประเภทอุปกรณ์ เป็นกระบวนการเลือกประเภทอุปกรณ์ ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการเลือกประเภทอุปกรณ์

กระบวนการที่ 4.3 เลือกชื่ออุปกรณ์ เป็นกระบวนการเลือกชื่อของอุปกรณ์ ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการการเลือกประเภทอุปกรณ์

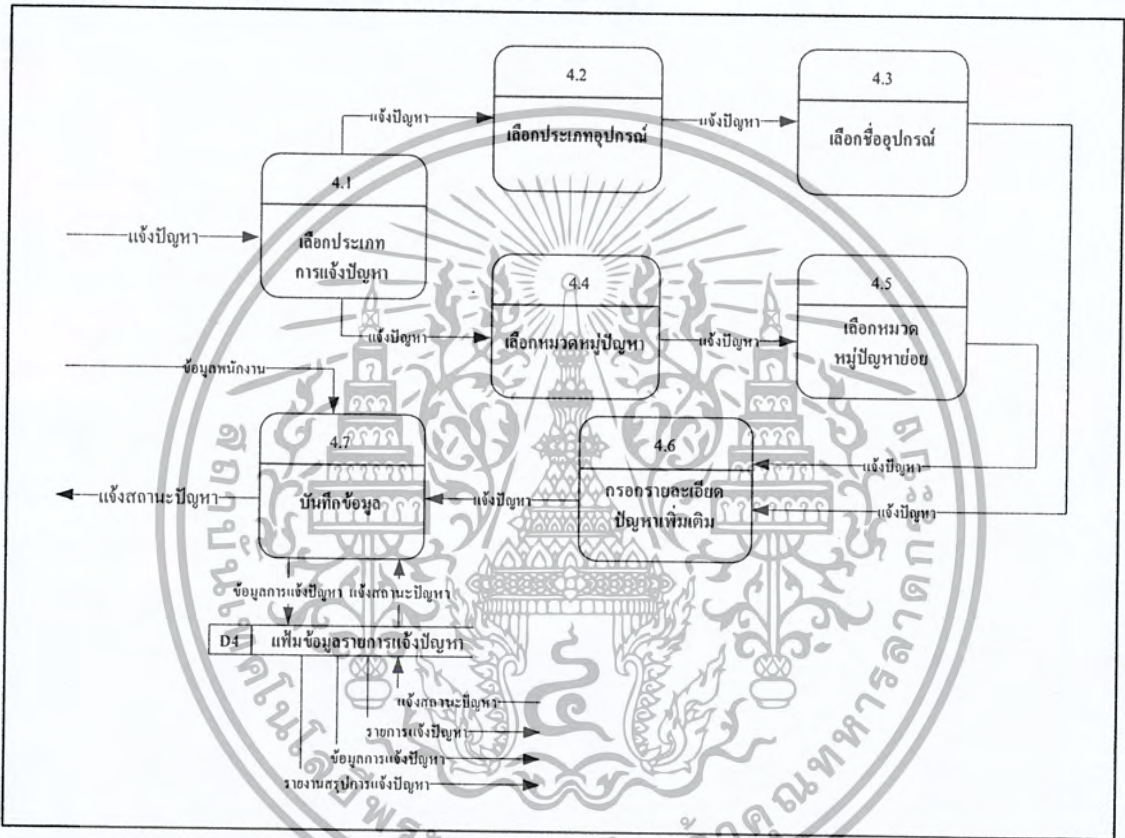
กระบวนการที่ 4.4 เลือกหมวดหมู่ปัญหา เป็นกระบวนการเลือกหมวดหมู่ของปัญหา ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการการเลือกประเภทการแจ้งปัญหา

กระบวนการที่ 4.5 เลือกหมวดหมู่ปัญหาย่อย เป็นกระบวนการเลือกหมวดหมู่ของปัญหา ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการการเลือกหมวดหมู่ปัญหา

กระบวนการที่ 4.6 กรอกรายละเอียดปัญหาเพิ่มเติม เป็นกระบวนการสำหรับให้พนักงานสามารถกรอกรายละเอียดของปัญหาเพิ่มเติมหรือกรอกปัญหาที่ไม่มีในรายการที่เลือก โดยที่ระบบ

จะมีแบบฟอร์มสำหรับให้พนักงานกรอก ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการการเลือกชื่ออุปกรณ์และเลือกหมวดหมู่ปัญหาย่อย

กระบวนการที่ 4.7 บันทึกข้อมูล เป็นกระบวนการการบันทึกข้อมูล ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากข้อมูลการกรอกรายละเอียดปัญหาเพิ่มเติม จากนั้นเมื่อทำการบันทึกข้อมูลแล้วระบบจะประมวลผลและส่งข้อมูลเข้าสู่เพิ่มข้อมูลรายการแจ้งปัญหา



ภาพที่ 7 ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (4.0 แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์)

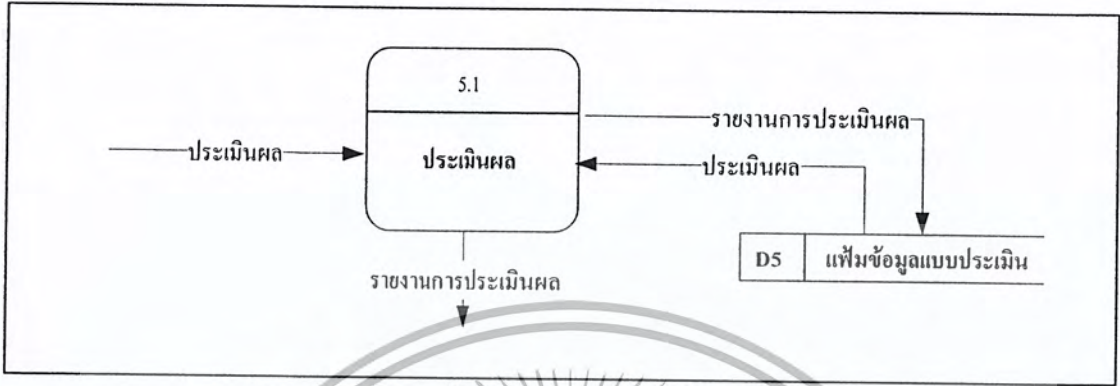
ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (ของกระบวนการที่ 5.0 ประเมินผล)

ผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลในระดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 5.0 ในส่วนของประเมินผล (ภาพที่ 8)

กระบวนการที่ 5.1 ประเมินผล เป็นกระบวนการประเมินผล ซึ่งการไหลเข้าของข้อมูลจะมาจากกระบวนการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ โดยที่เริ่มจากการนำเข้าข้อมูลการประเมินผล จากพนักงานหลังจากที่พนักงานแจ้งปัญหาเสร็จแล้ว ผ่านแบบฟอร์มที่ทางระบบกำหนดไว้ได้ด้วยตนเอง ทำการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกข้อมูลหลังจากมีการยืนยันการประเมินผล และประมวลผลเป็นรายงานแจ้งให้ผู้ให้บริการสารสนเทศทราบ



ภาพที่ 8 ฟังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (ของกระบวนการที่ 5.0 ประเมินผล)

**การออกแบบระบบ**

การออกแบบระบบ ประกอบด้วย การออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ การออกแบบฐานข้อมูล การออกแบบถึงนำเข้า และการออกแบบผลลัพธ์ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

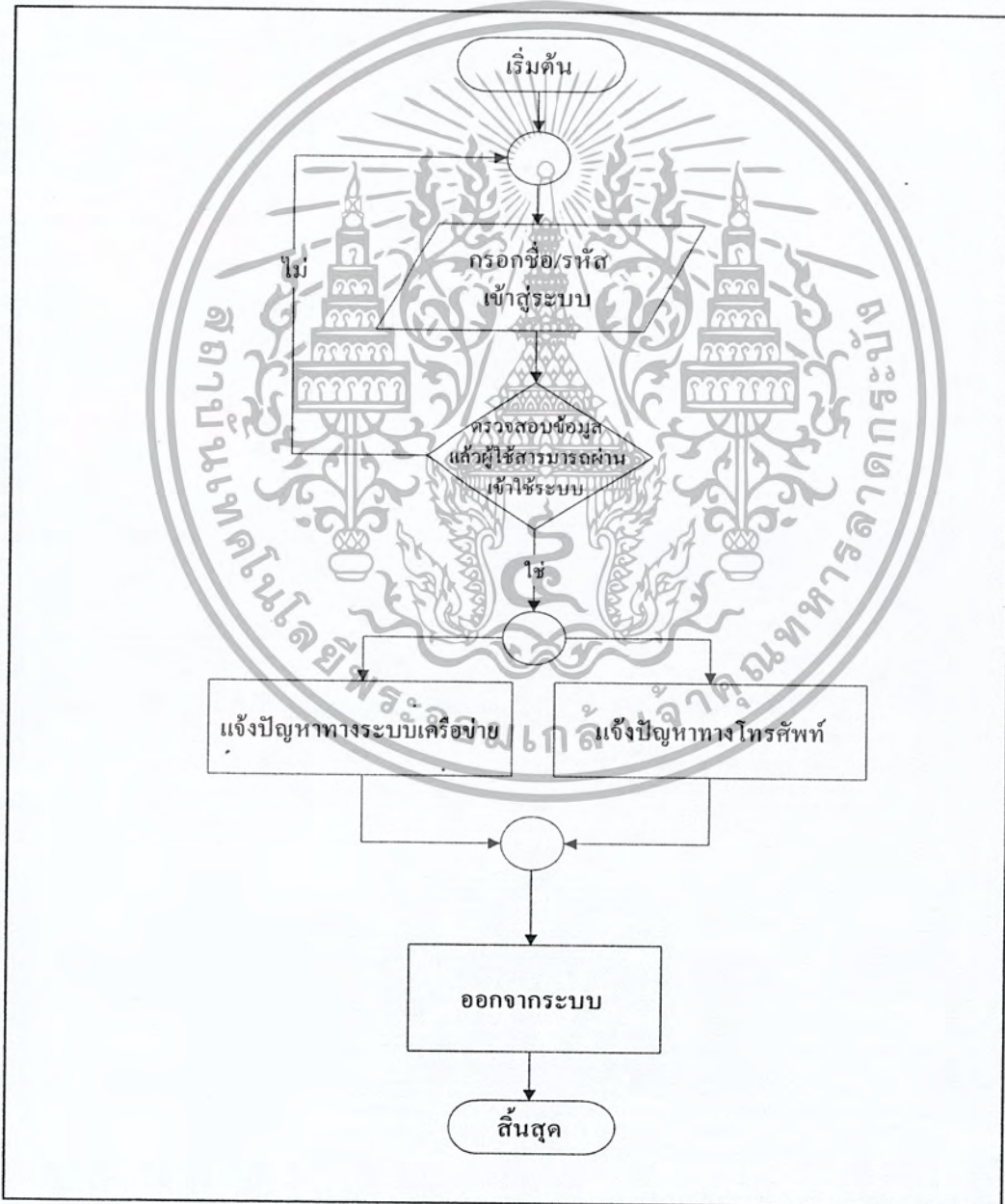
**ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่**

ในการดำเนินงานใหม่ เมื่อนำโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใช้งานนั้น เจ้าหน้าที่ไม่ต้องจดบันทึกข้อมูลต่างๆ ลงในสมุดรายงานต่างๆ ดังระบบเดิม เนื่องจากระบบใหม่ได้เก็บข้อมูลของผู้ใช้งานและข้อมูลการดำเนินการต่างๆ ไว้ในระบบฐานข้อมูล เจ้าหน้าที่จึงสามารถเข้าไปเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลต่างๆ ได้ รวมทั้งยังสามารถจัดทำเป็นรายงานเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำสูง นอกจากนี้ ผู้ใช้งานยัง ได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีช่องทางในการติดต่อกับฝ่ายสารสนเทศทางระบบเครือข่ายและทางโทรศัพท์ที่ใช้ควบคู่กัน โดยผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบเครือข่ายได้ตลอดเวลา ซึ่งต่างจากระบบเดิมที่ผู้ใช้งานสามารถโทรศัพท์ไปที่ฝ่ายสารสนเทศ เพื่อแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ ตามเวลาเปิดทำการของบริษัทเท่านั้นและพนักงานที่รับเรื่องยังต้องตรวจสอบตารางเวลาการทำงานของช่าง ก่อนจะโทรศัพท์กลับไปแจ้งวันและเวลาที่จะส่งช่างไปให้บริการกับผู้ใช้งานอีกครั้ง อันเป็นการทำให้สิ้นเปลืองเวลา อีกทั้งการเก็บข้อมูลของระบบงานก็ยัง ไม่มีมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของฝ่ายสารสนเทศในบางขั้นตอน ยังต้องอาศัยรูปแบบการดำเนินงานของระบบงานเดิมอยู่ควบคู่กันไปเช่น การรับแจ้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ และยังมีระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้เพื่อแนะนำการค้นหาวีธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นสำหรับผู้ใช้เพื่อไม่ให้รอคิวการแก้ไข นาน และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาการจับเก็บข้อมูลที่เป็นระเบียบบนคอมพิวเตอร์ การแจ้งสถานะ การทำงาน รายงาน จัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และสามารถแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ผ่านแบบสอบถาม (ภาพที่ 9)

**ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์**



**ภาพที่ 9** ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์จะมีทั้งหมดด้วยกัน 2 ระบบคือ ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย และ ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านโทรศัพท์

ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่ายเมื่อผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบ สามารถแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ จากนั้นระบบก็จะให้แจ้งปัญหาเพื่อขอรับบริการและจะทำการบันทึกข้อมูลรวมทั้งติดตามสถานะของการแจ้งปัญหาได้ ซึ่งหากเป็นกรณีผู้ให้บริการสารสนเทศนั้นจะเป็นผู้เปลี่ยนสถานะการทำงาน (ภาพที่ 10)

ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านโทรศัพท์เมื่อผู้ใช้งานโทรศัพท์มายังเจ้าหน้าที่สารสนเทศและทำการยืนยันข้อมูลผู้ใช้งาน เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำการแก้ไขเบื้องต้นและหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ก็จะทำการรับแจ้งปัญหาพร้อมบันทึกข้อมูล และจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปแก้ไขปัญหตามลำดับ (ภาพที่ 11)

โดยทั่วไป เป็นระบบที่รับแจ้งข้อมูลและเปลี่ยนสถานะ การทำงาน สรุปการทำงาน จัดทำรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นตามวันที่ ตามปัญหาที่พบบ่อย ค้นหาประวัติการทำงาน และส่งเจ้าหน้าที่ไปซ่อมตามปัญหาที่เกิดขึ้นทันที

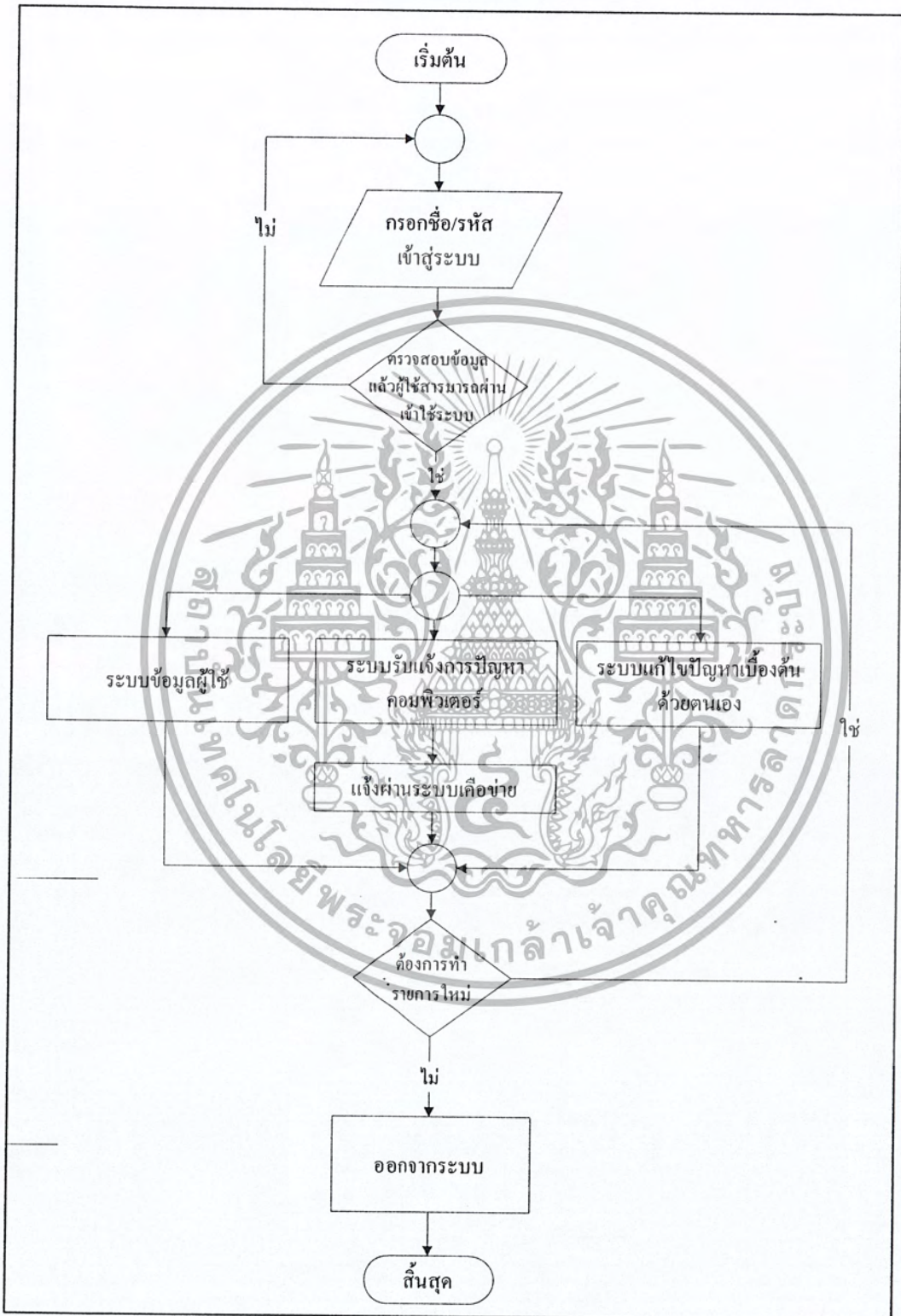
## ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบข้อมูลผู้ใช้งาน

ขั้นตอนการทำงานของระบบข้อมูลผู้ใช้งาน หลังจากทีระบบได้ทำการตรวจสอบชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน เพื่อตรวจสอบสิทธิของผู้ใช้ระบบ เมื่อผู้ใช้เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้วผู้ใช้งานสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเดิมที่มี เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ อีเมล เป็นต้น และระบบสามารถให้ทำการแก้ไขพาสเวิร์ดสำหรับเข้าสู่ระบบได้ (ภาพที่ 12)

อีกระบบหนึ่งที่อยู่ในระบบข้อมูลผู้ใช้เป็นระบบ เมื่อผู้ใช้เข้าสู่ระบบ แล้วต้องการแจ้งปัญหาแต่จะมีระบบค้นหาข้อมูลช่วยในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยใส่คำที่ต้องการจะค้นหาแล้วเมื่อพบปัญหาที่เหมือนกัน ก็จะขึ้นคำแนะนำการทำงานเบื้องต้นมาให้ผู้แจ้งแก้ไข แต่หากแก้ไขไม่ได้ จะสามารถแจ้งผ่านเครือข่ายได้ เพื่อรอเจ้าหน้าที่แก้ไขตามคิวที่ระบบแจ้งให้ทราบ (ภาพที่ 13)

โดยทั่วไปของระบบใหม่นี้จะ แสดงข้อมูลการแจ้งของผู้ใช้และประวัติการแจ้ง และมีแบบประเมินการให้บริการของผู้ให้บริการสารสนเทศหลังจากแจ้งปัญหาเสร็จแล้ว

ขั้นตอนการทำงานของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 10 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่สำหรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนการทำงานของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านโทรศัพท์



ภาพที่ 11 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่สำหรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านโทรศัพท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนการทำงานของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้



ภาพที่ 12 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนการทำงานของระบบค้นหาข้อมูลการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น



ภาพที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบค้นหาข้อมูลการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

## การออกแบบฐานข้อมูล

การออกแบบฐานข้อมูลของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร จะใช้การเก็บข้อมูลแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ โดยการออกแบบฐานข้อมูลนั้นจะใช้ Entity-Relationship Model (E-R Model) ซึ่งเป็นการนำเสนอ โครงสร้างข้อมูลในลักษณะของแผนภาพ ซึ่งในระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์มีการออกแบบฐานข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วยเพิ่มข้อมูลดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 14)

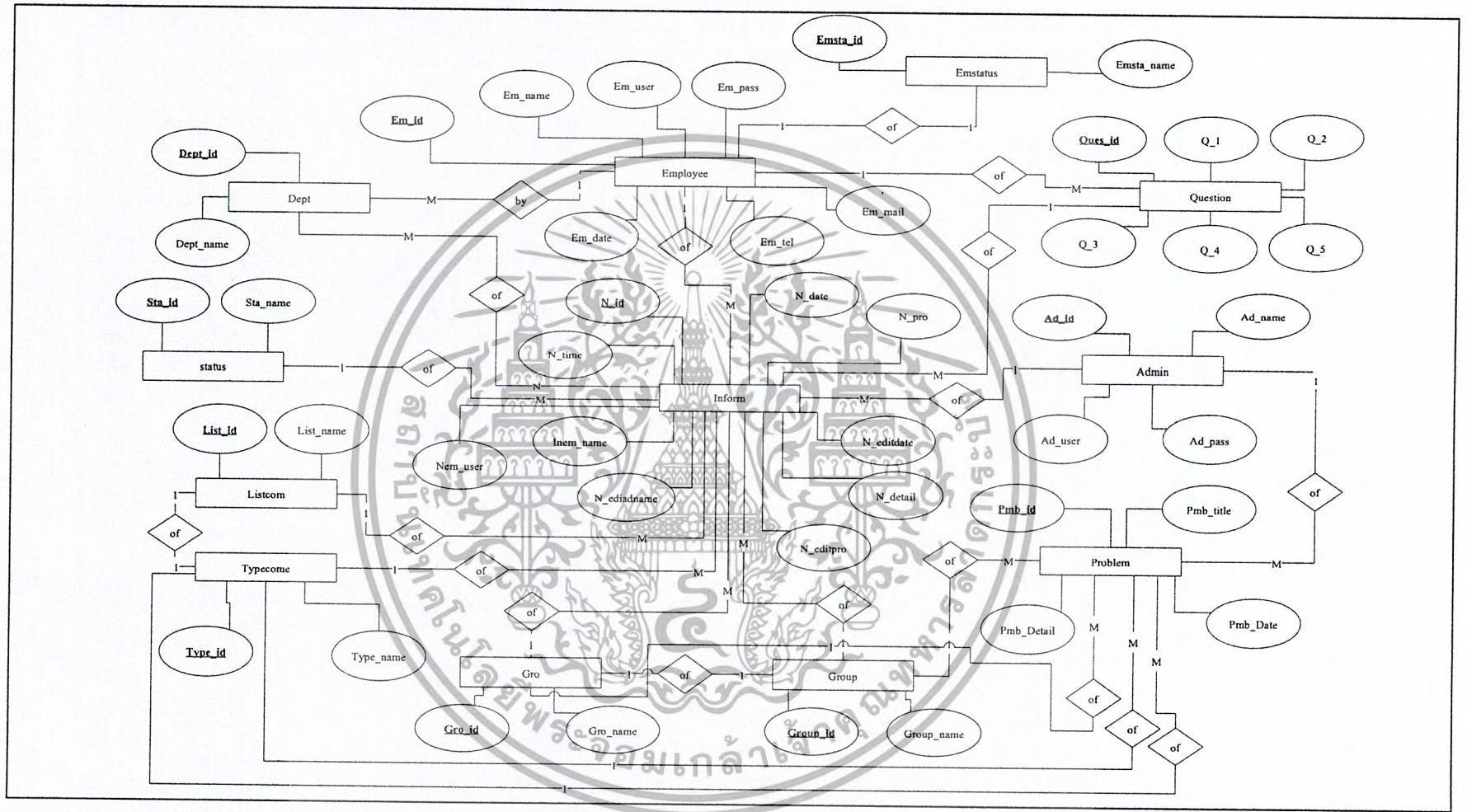
1. เพิ่มข้อมูลแผนก (dept) เก็บข้อมูลแผนก ได้แก่ รหัสแผนก (dept\_id) และชื่อแผนก (dept\_name) โดยมีรหัสแผนกเป็นคีย์หลัก
2. เพิ่มข้อมูลพนักงาน (employee) เก็บข้อมูลพนักงาน ได้แก่ รหัสพนักงาน (em\_id) ชื่อ-นามสกุล พนักงาน (em\_name) ชื่อเข้าใช้ (em\_user) รหัสผ่าน (em\_pass) วันที่สมัครขอใช้รหัส (em\_date) รหัสแผนก (dept\_id) เบอร์โทร (em\_tel) อีเมล (em\_mail) รหัสสถานะบอกการทำงานในปัจจุบัน (emsta\_id) โดยมีรหัสแผนกเป็นคีย์หลัก
3. เพิ่มข้อมูลรายการแจ้งข้อมูล (informm) เก็บข้อมูลรายการแจ้งข้อมูลทั้งหมด ได้แก่ รหัสใบแจ้ง (n\_id) วันที่แจ้ง (n\_date) เวลาที่แจ้ง (n\_time) รหัสแผนก (dept\_id) รหัสพนักงาน (nem\_user) ชื่อ-นามสกุล พนักงาน (inem\_name) ปัญหาที่เกิดขึ้น (n\_pro) วิธีแก้ไข (n\_edipro) หมายเหตุ (n\_detail) สถานะการทำงาน (sta\_id) วันที่แก้ไขล่าสุด (n\_edidate) รหัสผู้ให้บริการ (ad\_id) ผู้แก้ไข (n\_ediadname) รหัสประเภทอุปกรณ์ (type\_id) รหัสรายการอุปกรณ์ (list\_id) รหัสหมวดหมู่ปัญหา (group\_id) รหัสหมวดหมู่ปัญหาย่อย (gro\_id) โดยมีรหัสเลขที่แจ้ง เป็นคีย์หลัก
4. เพิ่มข้อมูลสถานะการทำงาน (status) เก็บข้อมูลสถานะ ได้แก่ รหัสสถานะ (sta\_id) ชื่อสถานะ (sta\_name) โดยมีรหัสสถานะเป็นคีย์หลัก
5. เพิ่มข้อมูลประเภทอุปกรณ์ (typecom) เก็บข้อมูลประเภทอุปกรณ์ ได้แก่ รหัสประเภทอุปกรณ์ (type\_id) ชื่อประเภทอุปกรณ์ (type\_name) โดยมีรหัสประเภทอุปกรณ์ เป็นคีย์หลัก
6. เพิ่มข้อมูลรายการอุปกรณ์ (listcom) เก็บข้อมูลรายการอุปกรณ์ ได้แก่ รหัสรายการอุปกรณ์ (list\_id) ชื่อรายการอุปกรณ์ (list\_name) รหัสประเภทอุปกรณ์ (type\_id) โดยมีรหัสรายการอุปกรณ์ เป็นคีย์หลัก
7. เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ (admin) เก็บข้อมูลผู้ให้บริการ ได้แก่ รหัสผู้ให้บริการ (ad\_id) ชื่อ-นามสกุลผู้ให้บริการ (ad\_name) ชื่อเข้าระบบ (ad\_user) และรหัสเข้าสู่ระบบ (ad\_pass) โดยมีรหัสผู้ให้บริการเป็นคีย์หลัก

8. เพิ่มข้อมูลแบบประเมิน (question) จะเก็บข้อมูลแบบประเมิน ได้แก่ รหัสแบบประเมิน (q\_id) ข้อที่ 1 ของแบบประเมิน(q\_1) ข้อที่ 2 ของแบบประเมิน(q\_2) ข้อที่ 3 ของแบบประเมิน(q\_3) ข้อที่ 4 ของแบบประเมิน(q\_4) ข้อที่ 5 ของแบบประเมิน(q\_5) รหัสพนักงาน (em\_id) รหัสใบแจ้ง (n\_id) วันที่ทำแบบประเมิน(q\_date) โดยมีรหัสแบบประเมิน เป็นคีย์หลัก

9. เพิ่มข้อมูลการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (problem) เก็บข้อมูลปัญหาคอมพิวเตอร์และการแก้ไขปัญหา ได้แก่ รหัสเลขที่ปัญหา (pmb\_id) หมวดปัญหา (group\_id) รหัสหมวดหมู่ปัญหาย่อย (gro\_id) รหัสประเภทอุปกรณ์ (type\_id) รหัสรายการอุปกรณ์ (list\_id) หัวข้อปัญหา (pmb\_title) วิธีแก้ปัญหา (pmb\_detail) รหัสผู้ให้บริการ (ad\_id) วันที่เพิ่มปัญหา(pmb\_date) โดยมีรหัสเลขที่ปัญหา เป็นคีย์หลัก

10. เพิ่มข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา (group) เก็บข้อมูลรหัสและชื่อหมวดหมู่ ได้แก่ รหัสหมวดหมู่ปัญหา (group\_id) ชื่อหมวดหมู่ปัญหา (group\_name) โดยมีรหัส เป็นคีย์หลัก

11. เพิ่มข้อมูลหมวดหมู่ปัญหาย่อย (group2) เก็บข้อมูลรหัสและชื่อหมวดหมู่ย่อย ได้แก่ รหัสหมวดหมู่ปัญหาย่อย (gro\_id) ชื่อหมวดหมู่ปัญหาย่อย (gro\_name) รหัสหมวดหมู่ปัญหา (group\_id) โดยมีรหัส เป็นคีย์หลัก



ภาพที่ 14 ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (E-R Mode)

## การออกแบบรหัสข้อมูล

การพัฒนาบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร ได้มีการสร้าง รหัสเพื่อช่วยให้การทำงาน โดยการกำหนดรหัสของข้อมูลในระบบการดำเนินงานมี ดังนี้

### 1. การกำหนดรหัสแผนก

กำหนดรูปแบบของรหัสแผนก ได้กำหนดรูปแบบชื่อแผนกโดย เป็นแบบตัวเลข อัตโนมัต (Auto Increment) คือจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 ค่า รหัสแผนกเป็นชุดตัวเลข รวมกัน 3 ตัว

ตัวอย่าง 001 แทนความหมายชื่อแผนก เช่น แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

### 2. การกำหนดเลขที่รายการรับแจ้ง

กำหนดรูปแบบของเลขที่รายการรับแจ้ง ได้กำหนดรูปแบบเลขที่รายการรับแจ้ง เป็นแบบ ตัวเลขอัตโนมัติ คือจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 ค่า เมื่อมีการรับแจ้งเข้ามาในระบบ โดยจะมีตัวเลข 8 หลัก ประกอบด้วย เลขที่ 2 ตัวแรก จะขึ้นอยู่กับปีที่แจ้ง เช่น ปี พ.ศ. 2553 จะใช้รหัสเริ่มต้นคือ 53

ตัวอย่างเช่น เลขที่รายการรับแจ้ง 1 หมายถึง รายการรับแจ้งเลขที่ 53000001 และเมื่อมีการแจ้งเข้ามาใหม่ในระบบ รหัสรายการแจ้งก็จะเพิ่มขึ้นโดยอัตโนมัติเป็นเลขที่ใบแจ้งเลขที่ 53000002

### 3. การกำหนดเลขที่สถานะการดำเนินงาน

กำหนดรูปแบบของรหัสสถานะการดำเนินงาน ได้กำหนดรูปแบบรหัสสถานะการดำเนินงานเป็นตัวเลข 2 ตัว ยกตัวอย่าง เช่น 01 แทน ชื่อ รับแจ้งปัญหา

### 4. การกำหนดเลขที่ประเภทอุปกรณ์

กำหนดรูปแบบของประเภทอุปกรณ์ ได้กำหนดรูปแบบประเภทอุปกรณ์โดย เป็นแบบ ตัวเลข 4 ตัว อัตโนมัต คือจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 ค่า เพื่อรองรับชนิดที่เพิ่มขึ้นของประเภทอุปกรณ์ในอนาคต

ตัวอย่าง 0001 แทนความหมายชื่อประเภทอุปกรณ์ เช่น Accessories

### 5. การกำหนดเลขที่รายการอุปกรณ์

กำหนดรูปแบบของรายการอุปกรณ์ ได้กำหนดรูปแบบรายการอุปกรณ์โดย เป็นแบบ ตัวเลข 4 ตัว อัตโนมัต คือจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 ค่า เพื่อรองรับชนิดที่เพิ่มขึ้นของรายการอุปกรณ์ในอนาคต

ตัวอย่าง 0001 แทนความหมายชื่อรายการอุปกรณ์ เช่น Accessories Mouse

#### 6. การกำหนดเลขที่ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

กำหนดรูปแบบของระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ได้กำหนดรูปแบบโดย รหัสเลขที่ปัญหา เป็นแบบตัวเลข 7 หลัก อัตโนมัตi คือจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 ค่า เมื่อมีการเพิ่มปัญหาเข้ามาในระบบ ประกอบด้วย เลขที่ 2 ตัวแรก จะขึ้นอยู่กับปีทีแ้จ้ง เช่น ปี 2553 ก็จะใช้ 53

ตัวอย่างเช่น เลขที่รายการรับแจ้ง 1 หมายถึง รหัสเลขที่ปัญหาเลขที่ 5300001 และเมื่อมีการเพิ่มปัญหาเข้ามาใหม่ในระบบ รหัสก็จะเพิ่มขึ้นโดยอัตโนมัติเป็น รหัสเลขที่ปัญหาเลขที่ 5300002

#### 7. การกำหนดรหัสหมวดหมู่ปัญหา

กำหนดรูปแบบของรหัสหมวดหมู่ปัญหา ได้กำหนดรูปแบบชื่อหมวดหมู่ปัญหาโดย เป็นแบบตัวเลข 3 ตัว อัตโนมัตi คือจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 ค่า เพื่อรองรับชนิดที่เพิ่มขึ้นของหมวดหมู่ปัญหาในอนาคต

ตัวอย่าง 001 แทนความหมายชื่อหมวดหมู่ปัญหา เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

#### 8. การกำหนดรหัสหมวดหมู่ปัญหาย่อย

กำหนดรูปแบบของรหัสหมวดหมู่ปัญหาย่อย ได้กำหนดรูปแบบชื่อหมวดหมู่ปัญหาย่อย โดย เป็นแบบตัวเลข 3 ตัว อัตโนมัตi คือจะเพิ่มขึ้นทีละ 1 ค่า เพื่อรองรับชนิดที่เพิ่มขึ้นของหมวดหมู่ปัญหาย่อยในอนาคต

ตัวอย่าง 001 แทนความหมายชื่อหมวดหมู่ปัญหาย่อย เช่น UPS (เครื่องสำรองไฟ)

## ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี

แบบจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูล (ภาพที่ 14) มีความสัมพันธ์กันระหว่างเอนทิตีดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี dept กับเอนทิตี employee มีความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจากหนึ่งแผนกสามารถมีพนักงานได้หลายคน และพนักงานหลายคนสามารถอยู่ในแผนกได้หนึ่งแผนกเท่านั้น
2. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี dept กับเอนทิตี inform มีความสัมพันธ์แบบกลุ่มต่อกลุ่ม เนื่องจากทุกแผนกสามารถแจ้งปัญหาได้หลายรายการ และรายการแจ้งปัญหาหลายรายการสามารถถูกแจ้งได้หลายแผนก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี employee กับเอนทิตี inform มีความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจากพนักงานหนึ่งคนสามารถแจ้งปัญหาได้หลายรายการ และรายการแจ้งปัญหาหลายรายการจะสามารถแจ้งได้หนึ่งคนเท่านั้น
4. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี employee กับเอนทิตี question มีความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจากพนักงานหนึ่งคนสามารถทำแบบประเมินได้หลายแบบประเมิน และแบบประเมินหลายแบบประเมินสามารถประเมินได้หนึ่งคนเท่านั้น
5. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี employee กับเอนทิตี emstatus มีความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง เนื่องจากพนักงานหนึ่งคนสามารถอยู่ในสถานะการทำงานได้หนึ่งสถานะ และสถานะการทำงานหนึ่งสถานะสามารถอยู่ได้ในหนึ่งคนเท่านั้น
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี inform กับเอนทิตี status มีความสัมพันธ์แบบกลุ่มต่อหนึ่ง เนื่องจากรายการแจ้งข้อมูลหลายรายการสามารถมีสถานะได้หนึ่งสถานะ และสถานะหนึ่งสถานะสามารถอยู่ในรายการแจ้งข้อมูลได้หลายรายการ
7. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี inform กับเอนทิตี admin มีความสัมพันธ์แบบกลุ่มต่อหนึ่ง เนื่องจากรายการแจ้งข้อมูลหลายรายการสามารถมีผู้ให้บริการได้หนึ่งสถานะ และผู้ให้บริการหนึ่งคนสามารถแจ้งได้หลายรายการ
8. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี inform กับเอนทิตี typecom มีความสัมพันธ์แบบกลุ่มต่อหนึ่ง เนื่องจากรายการแจ้งข้อมูลหลายรายการสามารถมีประเภทอุปกรณ์ได้หนึ่งประเภท และประเภทอุปกรณ์หนึ่งประเภทสามารถอยู่ในรายการแจ้งข้อมูลได้หลายรายการ

9. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี inform กับเอนทิตี listcom มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากรายการแจ้งข้อมูลหลายรายการสามารถมีรายการอุปกรณ์ได้หนึ่งรายการ และรายการอุปกรณ์หนึ่งรายการสามารถอยู่ในรายการแจ้งข้อมูลได้หลายรายการ

10. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี inform กับเอนทิตี group มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากรายการแจ้งข้อมูลหลายรายการสามารถมีหมวดหมู่ปัญหาได้หนึ่งหมวดหมู่ และหมวดหมู่ปัญหาหนึ่งหมวดหมู่สามารถอยู่ในรายการแจ้งข้อมูลได้หลายรายการ

11. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี inform กับเอนทิตี gro มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากรายการแจ้งข้อมูลหลายรายการสามารถมีหมวดหมู่ปัญหาย่อยได้หนึ่งหมวดหมู่ และหมวดหมู่ปัญหาย่อยหนึ่งหมวดหมู่สามารถอยู่ในรายการแจ้งข้อมูลได้หลายรายการ

12. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี inform กับเอนทิตี question มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากรายการแจ้งข้อมูลหลายรายการสามารถมีแบบประเมินได้หนึ่งแบบประเมิน และแบบประเมินหนึ่งแบบประเมินสามารถอยู่ในรายการแจ้งข้อมูลได้หลายรายการ

13. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี typecom กับเอนทิตี listcom มีความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง เนื่องจากประเภทอุปกรณ์หนึ่งประเภทสามารถมีรายการอุปกรณ์ได้หนึ่งรายการ และรายการอุปกรณ์หนึ่งรายการสามารถมีประเภทอุปกรณ์ได้หนึ่งประเภทเท่านั้น

14. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี group กับเอนทิตี gro มีความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง เนื่องจากหมวดหมู่ปัญหาหนึ่งหมวดหมู่สามารถมีหมวดหมู่ปัญหาย่อยได้หนึ่งหมวดหมู่ และหมวดหมู่ปัญหาย่อยหนึ่งหมวดหมู่สามารถมีหมวดหมู่ปัญหาได้หนึ่งหมวดหมู่เท่านั้น

15. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี problem กับเอนทิตี admin มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหลายปัญหาสามารถมีผู้ให้บริการได้หนึ่งคน และผู้ให้บริการหนึ่งคนสามารถอยู่ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ปัญหา

16. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี problem กับเอนทิตี typecom มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหลายปัญหาสามารถมีประเภทอุปกรณ์ได้หนึ่งประเภท และประเภทอุปกรณ์หนึ่งประเภทสามารถอยู่ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ปัญหา

17. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี problem กับเอนทิตี listcom มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหลายปัญหาสามารถมีรายการอุปกรณ์ได้หนึ่งประเภท และรายการอุปกรณ์หนึ่งประเภทสามารถอยู่ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ปัญหา

18. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี problem กับเอนทิตี group มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหลายปัญหาสามารถมีหมวดหมู่ปัญหาได้หนึ่งหมวดหมู่ และหมวดหมู่ปัญหาหนึ่งหมวดหมู่สามารถอยู่ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

19. ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี problem กับเอนทิตี gro มีความสัมพันธ์แบบกลุ่ม ต่อหนึ่ง เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหลายปัญหาสามารถมีหมวดหมู่ปัญหาย่อยได้หนึ่งหมวดหมู่ และหมวดหมู่ปัญหาย่อยหนึ่งหมวดหมู่สามารถอยู่ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ปัญหา

### การออกแบบสิ่งนำเข้า

การออกแบบสิ่งนำเข้าของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร จะมีการออกแบบให้ผู้ใช้ป้อนข้อมูลผ่านคีย์บอร์ดน้อยที่สุด แต่จะใช้การกดปุ่มหรือเลือกจากข้อมูลที่เตรียมไว้แทนการป้อนข้อมูลเข้าซึ่งจะเป็นในลักษณะของการเลือกเมนู เพื่อคำนึงถึงความสะดวกในการใช้และลดข้อผิดพลาดจากการพิมพ์ โดยส่วนออกแบบเพื่อรับข้อมูลเข้าในงานแต่ละส่วนนั้น จะกำหนดรูปแบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 3 ส่วน (ภาพที่ 15) มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนบน (Heading) เป็นส่วนที่แสดงชื่อระบบ เมนูหลักเพื่อการเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ

ส่วนรายละเอียด (Details) เป็นส่วนที่ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดทั้งการกรอก แบบผ่านทางคีย์บอร์ด และแบบเลือกจากข้อมูลที่กำหนดไว้ให้

ส่วนท้าย (Footer) เป็นส่วนที่แสดงที่อยู่ของทางบริษัทที่ศึกษา

The screenshot shows a web form with the following structure:

- ส่วนหัว (Header):** Contains the system name 'ระบบจัดการปัญหาคอมพิวเตอร์' and a list of menu items: 'หน้าหลัก', 'ข้อมูลผู้ใช้', 'แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์', 'ข้อมูลคอมพิวเตอร์', 'แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์'.
- ส่วนรายละเอียด (Details):** Contains a title 'ดำเนินการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง คลิกที่นี่' and several input fields: 'เลขที่ใบแจ้ง' (53000029), 'วันเกิดคนปี พ.ศ.' (18-09-2553), 'ชื่อผู้แจ้ง' (รังษิณ ไกรสวัสดิ์), 'แผนก' (แผนก การตลาด), 'ประเภทอุปกรณ์' (dropdown menu), 'รายการอุปกรณ์' (dropdown menu), and 'ปีงบประมาณ' (dropdown menu).
- ส่วนท้าย (Footer):** Contains the text 'บันทึก | ยกเลิก'.

ภาพที่ 15 รูปแบบหน้าจอรับสิ่งนำเข้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การออกแบบผลลัพธ์**

การออกแบบผลลัพธ์ เป็นการออกแบบการแสดงผลการทำงานของโปรแกรมตามที่ผู้ใช้ต้องการ โดยมีรูปแบบการแสดงผล คือ การแสดงผลทางหน้าจอ

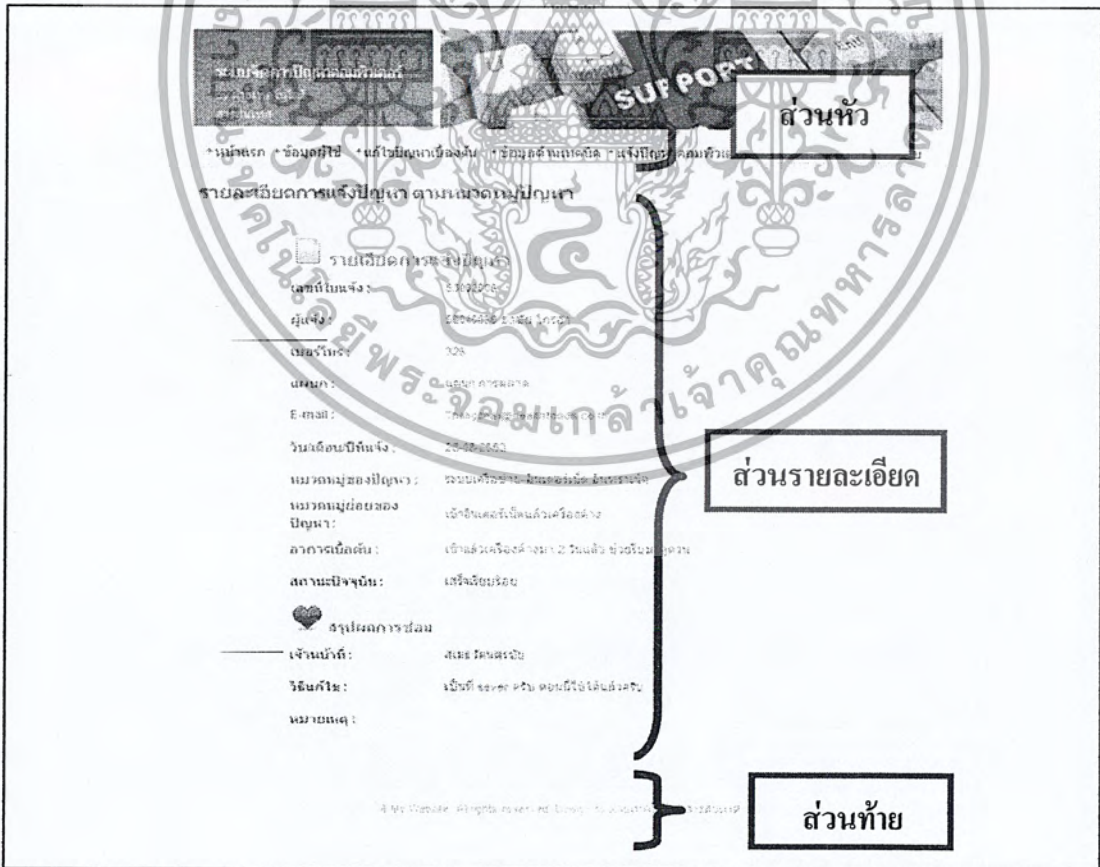
**การแสดงผลทางหน้าจอ**

การแสดงผลทางหน้าจอจะมีลักษณะเหมือนกับการออกแบบสิ่งนำเข้า ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ (ภาพที่ 16)

ส่วนบน (Heading) เป็นส่วนที่แสดงชื่อระบบ เมนูหลักเพื่อการเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ

ส่วนรายละเอียด (Details) เป็นส่วนที่แสดงรายละเอียดของผลลัพธ์ที่แสดงออกทางหน้าจอ

ส่วนท้าย (Footer) เป็นส่วนที่แสดงที่อยู่ของทางบริษัทที่ศึกษา



ภาพที่ 16 รูปแบบหน้าจอผลลัพธ์ทางหน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ผลการทดสอบและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ พบปัญหา 2 ส่วน คือผู้แจ้งปัญหาและผู้ให้บริการ ส่วนของผู้แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ มีช่องทางในการแจ้ง คือสามารถโทรศัพท์แจ้งได้ช่องทางเดียว เกิดปัญหาแจ้งผ่านโทรศัพท์ไม่ได้เพราะอาจจะมีการใช้สายอยู่หรือไม่มีผู้ให้บริการรับสาย ผู้แจ้งปัญหาไม่สามารถติดตามผลการทำงานหลังจากแจ้งปัญหา และในส่วนของผู้ให้บริการสารสนเทศ คือ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้แจ้ง ข้อมูลมีการซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้แจ้งได้แจ้งแต่ปัญหาเดิมมาหลายครั้งและผู้ให้บริการต้องคอยแก้ไขปัญหาเดิม การเก็บข้อมูลไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่มีข้อมูลผู้แจ้งในการทำประวัติ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีประวัติการตรวจสอบการทำงาน ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่แจ้งกลับเมื่อแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว และผู้ให้บริการสารสนเทศไม่ทราบลำดับการแก้ไขแน่นอนเนื่องจาก บันทึกข้อมูลซ้ำ หรือไม่บันทึกข้อมูล ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้ระบบและผู้ให้บริการสารสนเทศสามารถทำการแจ้งปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ให้มีหลายช่องทางในการแจ้งปัญหามากยิ่งขึ้น ประกอบกับการทำงานในลักษณะของเว็บแอปพลิเคชัน ทำให้การแสดงผลหรือการทำงานมีความรวดเร็ว สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ โดยมีประวัติการแจ้งทั้งหมด การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ และยังส่งผลดีกับผู้ให้บริการที่สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ จัดเรียงข้อมูลในรูปแบบรายงานง่ายต่อการตรวจสอบตามเงื่อนไขต่างๆ

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของระบบ ทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของระบบ ซึ่งสามารถแบ่งปัญหา ออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้ใช้ระบบและผู้ให้บริการสารสนเทศ

ในส่วนของส่วนของผู้ใช้ระบบปัญหาคอมพิวเตอร์ มีช่องทางในการแจ้ง คือสามารถ โทรศัพทท์แจ้งได้ช่องทางเดียว เกิดปัญหาแจ้งผ่านโทรศัพทท์ไม่ได้เพราะอาจจะมีการใช้สายอยู่หรือไม่ มีผู้ให้บริการรับสาย ผู้ใช้ระบบปัญหาไม่สามารถติดตามผลการทำงานหลังจากแจ้งปัญหา ผู้ ให้บริการสารสนเทศ คือ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้ระบบ ข้อมูลมีการซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้ใช้ระบบได้แจ้งแต่ปัญหาเดิมมาหลายครั้งและผู้ให้บริการ ต้องคอยแก้ไขปัญหาคเดิม การเก็บข้อมูลไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่มีข้อมูล ผู้ใช้ระบบในการทำประวัติ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีประวัติการตรวจสอบการ ทำงาน ผู้ให้บริการสารสนเทศไม่แจ้งกลับเมื่อแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว และผู้ให้บริการสารสนเทศ ไม่ทราบลำดับการแก้ไขแน่นอนเนื่องมาจาก บันทึกข้อมูลซ้ำหรือไม่บันทึกข้อมูล จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะออกแบบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการวิเคราะห์และ ออกแบบและพัฒนา ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์โดยใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ทั้งนี้ระบบที่ออกแบบใหม่นี้จะช่วยทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีความ รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้ระบบปัญหาภายในบริษัทที่มี ปัญหา

ในการออกแบบและพัฒนาระบบการทำงานนี้ เป็นการออกแบบระบบงานขึ้นมาใช้ในการ ทำงานซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ระบบ โดยใช้แผนผังการทำงานรวมของระบบ และแผนผังการ ไหลเวียนของข้อมูล รวมทั้งแบบจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูล มาใช้ในการออกแบบฐานข้อมูล พัฒนาระบบ และพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามระบบงานที่ได้ออกแบบไว้ โดยจะนำโปรแกรม สำเร็จรูปการจัดการฐานข้อมูลมาประยุกต์ใช้ คือ โปรแกรม มายเอสคิวแอล(MySQL) เพื่อจัดเก็บ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ และใช้ โปรแกรมอะโดบีดรีมวีเวอร์เวอร์ชัน ซีเอส 3 (Adobe Dreamweaver CS3) สำหรับออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน โปรแกรม (GUI) และสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลด้วย ภาษา พี เอช พี (PHP)

นอกจากนี้ ได้จัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับผู้ใช้งาน เมื่อทดสอบโปรแกรมและการทำงานแบบเว็บแอปพลิเคชันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว พบว่า เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากโปรแกรมสามารถลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานได้อย่างมาก และสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการทำงานของแต่ละระบบเกิดการเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน

### ข้อเสนอแนะ

โปรแกรมการใช้งานนี้ เป็นการออกแบบและพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งพัฒนาให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ตัวโปรแกรมยังคงมีข้อบกพร่องในบางประการ ที่ควรปรับปรุงและพัฒนาให้มีความยืดหยุ่น เพื่อสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จึงมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ในส่วนของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ จะมีแค่ที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น แต่ยังมีอีกหลายสาขาที่ไม่สามารถใช้ระบบนี้ได้ ควรจะเพิ่มการทำงานให้ครอบคลุม
2. ในส่วนของกรแจ้งปัญหาควรจะมีการขึ้นค้นหาคำค้นอัตโนมัติเพื่อที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาด้วยตนเอง แบ่งเบาภาระในการแจ้งและลดเวลาการซ่อม
3. ในการแจ้งปัญหาแต่ละครั้ง ควรบอกวันที่ และเวลา ที่ต้องรอให้ผู้ใช้ระบบรู้ว่าเมื่อไรผู้ให้บริการจะทำการซ่อมรายการแจ้งของตนเอง
4. สำหรับการแสดงใบประเมินควร จะ แสดงขึ้นต่อเมื่อผู้ให้บริการฝ่ายสารสนเทศได้เปลี่ยนสถานะเป็นแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ถึงผู้ใช้ระบบสามารถทำการประเมินผลได้

## เอกสารอ้างอิง

จารุวัฒน์ จิรัฎฐิติกาล.2545.ระบบสนับสนุนการบริการรับแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่าน อินเทอร์เน็ต.กรุงเทพมหานคร: ปรินญาโทสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาคพิเศษ).ปรินญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จิราพร สีนสมใจและคณะ.2550. ระบบการจัดการข้อมูลลูกค้า รับแจ้งการขอซ่อมแซม และคำนวณ เพื่อแจ้งหนี้ค่าบริการของบริษัทดูแลที่อยู่อาศัย. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง.

อดิภัทร พงศ์หว่าน.2552. ระบบการเคลมประกันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของธุรกิจก่อสร้าง. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกการรับแจ้งซ่อม (Call center)

เลขที่	วันที่แจ้งซ่อม	ชื่อผู้แจ้งซ่อม	เบอร์โทรฯ	สาขา	แผนก	อาการ	หมายเหตุ	ผู้รับผิดชอบ
220	4 พ.ศ. 53	โกศลพิภ	148	ฉะเชิง	สารสนเทศ	เครื่องสแกนทำงานเองตลอด	-	ธวัชรัตน์
221	"	เดชาธนา	373	ขอนแก่น	IT	เครื่องสแกนทำงานบ้างไม่ทำงาน	ซ่อมแล้ว รอก	ธวัชรัตน์
222	"	นิรุฒ	342	ขอนแก่น	จุดขาย	UPS ใช้งานไม่ได้	-	ธวัชรัตน์
223	"	พลาภา	367	ขอนแก่น	คลังสินค้า	ใช้งาน Cost of 4 ไม่ได้	-	ธวัชรัตน์
224	"	จตุพร	224	ฉะเชิง	แคชเชียร์	printer ใช้งานไม่ได้	-	ธวัชรัตน์
225	"	จิรวัฒน์	152	ฉะเชิง	บัญชี	ใช้งานคอมพิวเตอร์ในโปรแกรม	-	ธวัชรัตน์
226	4 พ.ศ. 53	ธีรวัฒน์ (วรา)	356	ตรวจทาน	ครอสสาขา	คอมพิวเตอร์สแกน	เปลี่ยนตัวใหม่	นพดล
227	4 พ.ศ. 53	กรรณ (สิทธิ์)	352	ตรวจทาน	อیدی	เน็ตไม่ติด 1313 (เครื่องคอมพิวเตอร์)	-	นพดล
228	4 พ.ศ. 53	ยุพดี (ย)	365	ตรวจทาน	คลังสินค้า	ใช้ Intranet ใช้งานได้	server ล่ม	นพดล
229	4 พ.ศ. 53	ธีรวัฒน์ (วิเศษ)	356	ตรวจทาน	บัญชี	ใช้ mail ใช้งานได้	server ล่ม	นพดล
230	4 พ.ศ. 53	จิรวัฒน์ (สิทธิ์)	366	ตรวจทาน	คลังสินค้า	ใช้ Intranet ใช้งานได้	server ล่ม	นพดล
231	4 พ.ศ. 53	ธวัชพร (พิภ)	377	ตรวจทาน	ครอส	ใช้ mail ใช้งานได้	server ล่ม	นพดล
232	5 พ.ศ. 53	พิภ (พิภ)	145	ฉะเชิง	วางแผน	เครื่องสแกนทำงาน	-	นพดล
233	"	ผ่อง (ผ่อง)	301	ตรวจทาน	แคชเชียร์	printer ใช้งานไม่ได้	*หม้อน้ำ 4500	นพดล
234	"	พยับ (พยับ)	302	ตรวจทาน	IT	เครื่องสแกน code สแกนไม่เข้า	-	นพดล
235	"	ธวัช	134	ฉะเชิง	การตลาด	คอมพิวเตอร์ทำงานไม่ได้	-	ธวัชรัตน์
236	"	วิวัฒน์	304	ขอนแก่น	แคชเชียร์	ใช้งานเครื่องสแกน	-	ธวัชรัตน์
237	"	พิภ (พิภ)	356	ตรวจทาน	บัญชี	ใช้งานคอมพิวเตอร์	-	นพดล
238	6 พ.ศ. 53	วิวัฒน์ (วิวัฒน์)	155	ฉะเชิง	แคชเชียร์	เครื่องสแกน ใช้งานได้	-	นพดล
239	6 พ.ศ. 53	วิวัฒน์ (วิวัฒน์)	353	ตรวจทาน	อیدی	wireless ใช้งานได้	-	นพดล

ภาพผนวกที่ 1 แสดงรายการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

ตัวอย่างเอกสารการดำเนินงานในปัจจุบัน

ภาคผนวก

Handwritten notes and signatures at the bottom right of the table, including the name 'วิวัฒน์' and some illegible scribbles.

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเอกสารการดำเนินงานใหม่

รายการแจ้งซ่อม

กรุณาเลือกแผนก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้งซ่อม	อาการเสีย	รายละเอียดการแจ้งปัญหา	สถานะ	แก้ไขรายละเอียด
53000025	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวารณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000024	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวารณ	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเตอร์เน็ต	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000023	06-09-2553	ฉลาด สุดเจดียา	เครื่องดับไประหว่างปรับฯ แล้วเปิดไม่ติดอีกเลย	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000022	06-09-2553	ฉลาด สุดเจดียา	จอภาพเป็นจุดๆสีดำหลายจุดบนจอ	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000021	05-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาศัย	ส่วโหวตบางจุด เสียงฟังไม่รู้เรื่อง	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000019	04-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาศัย	เข้าอินเทอร์เน็ต แล้วเครื่องค้างตลอด	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000018	04-09-2553	ศันยารัตน์ พงษ์มณี	สแกนบาร์โค้ด ไม่เข้าเครื่องเลย	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000017	04-09-2553	ประภัสสร บุญเจิด	สิ่งปรีนรายงานไม่ออก ล่องแก๊วใช้ตัวตนเองแล้วก็ไม่ติด	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000016	03-09-2553	อังชัญ ไกรอำ	เข้า internet แล้วลดมาท นคมเพิกให้เครื่องขยับไปด้วย	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000014	03-09-2553	ศันยารัตน์ พงษ์มณี	ใส่ซีดีไปแล้วสตีฟง อยบอ้งเปิดไม่ออก	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000013	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวารณ	ปทุมสหายหมดเลย ขยับสตีฟง	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000012	01-09-2553	ศันยารัตน์ พงษ์มณี	ไม่สามารถออกในเครื่องได้ กระดาษติดเครื่องตลอด	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>

ภาพผนวกที่ 2 รายการแจ้งซ่อมของแผนกทั้งหมด


รายการแจ้งซ่อม

กรุณาเลือกแผนก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้งซ่อม	อาการเสีย	รายละเอียดการแจ้งปัญหา	สถานะ	แก้ไขรายละเอียด
53000027	07-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาศัย	สแกนบาร์โค้ด บินทิกรหัส ลูปกรณไม่ไ้	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000021	05-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาศัย	ส่วโหวตบางจุด เสียงฟังไม่รู้เรื่อง	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000019	04-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาศัย	เข้าอินเทอร์เน็ต แล้วเครื่องค้างตลอด	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>

ภาพผนวกที่ 3 รายการแจ้งซ่อมเลือกตามแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

 รายเอียดการแจ้งซ่อม

เลขที่ใบแจ้ง : 53000020

ผู้แจ้งปัญหา : 50040088 นีราวรรณ ฉายชวรรณ

เบอร์โทร : 328

แผนก : แผนก บริหารงานบุคคล

E-mail :


วัน/เดือน/ปีที่แจ้ง : 05-09-2553

หมวดหมู่ปัญหา : โปรแกรมทั่วไป

หมวดหมู่ปัญหาย่อย : Firefox

อาการเบื้องต้น : ให้อินเตอร์เน็ตช้าใหม่หมดดดๆ อินเตอร์เน็ตก็เข้าเล่นไม่ได้

สถานะปัจจุบัน : เสร็จเรียบร้อย

 สรุปผลการซ่อม


เจ้าหน้าที่ : สุเมธ รัตนสุรชัย

วิธีแก้ไข : ลบแล้วลงใหม่ให้แล้วครับ

หมายเหตุ :

ภาพผนวกที่ 4 รายละเอียดการแจ้งซ่อม ตามสถานะเสร็จเรียบร้อยแล้ว

**ประวัติการแจ้งย้อนหลัง**

 ประวัติการแจ้งปัญหาย้อนหลัง ชื่อ ธงชัย ไกรธำ

**ประวัติการแจ้งปัญหาทั้งหมด**

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000016	03-09-2553	ธงชัย ไกรธำ	เข้า internet แล้วช้ามาก แคมทำให้เครื่องช้าไปด้วย	<u>รายละเอียด</u>		รับแจ้งปัญหา
53000006	28-08-2553	ธงชัย ไกรธำ	เข้าแล้วเครื่องค้างมา 2 วันแล้ว ช่วยปรับมาด่วน	<u>รายละเอียด</u>	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000010	26-08-2553	ธงชัย ไกรธำ	ต้องการลง Driver เครื่องรุ่น HP Deskjet 895Cse	<u>รายละเอียด</u>	จิตรลดา ยี่มาบงค่านาน	กำลังดำเนินการ
53000007	28-08-2553	ธงชัย ไกรธำ	หน้าจอมอนิเตอร์เสื่อม เป็นวงสองอาทิตย์แล้วพื้นจอเป็นสีม่วงเวลาพิมพ์งานแฉวมองไม่ค่อยเห็น (ตอนนี้ปวดตาแฉงแฉงตามาก)	<u>รายละเอียด</u>	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย

ภาพผนวกที่ 5 ประวัติการแจ้งย้อนหลังของผู้ใช้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายงานตามประเภทอุปกรณ์**

ประเภทอุปกรณ์: **ประเภทอุปกรณ์ทั้งหมด** วันที่เริ่มต้น: **09-09-2553** วันที่สิ้นสุด: **09-09-2553** **เลือก**

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000026	07-09-2553	ธงชัย ไกรชา	share ปรีนเตอร์ เข้าเครื่องไม่ได้รับ	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000027	07-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาลัย	สแกนบาร์โค้ด ป้านีกรหัสอุปกรณ์ไม่ ได้	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000025	08-09-2553	นิราวรรณ ฉายจรรยาภณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัด ตลอดเวลา	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000022	06-09-2553	ฉลภาศ ศุคเฉลียว	จอภาพเป็นจุดสีฟ้า หลายจุดบนจอ	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000021	05-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาลัย	ลำโพงดับขาด เสียงฟังไม่รู้เรื่อง	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000018	04-09-2553	กษยารัตน์ ทุมมี	สแกนบาร์โค้ด ไม่เข้าเครื่องเลย	<a href="#">รายละเอียด</a>	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000017	04-09-2553	ประภัสสร มัญเฑียร	ส่งปรีนรายงานไม่ออก ต้องแก้ไขด้วย ตนเองแล้วก็ไม่ได้ส่ง	<a href="#">รายละเอียด</a>	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000014	03-09-2553	กษยารัตน์ ทุมมี	ใส่ซีดีไปแล้วซีดีพัง ตอนส่งมัลไม่ออก	<a href="#">รายละเอียด</a>	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000013	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายจรรยาภณ	ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีคะ	<a href="#">รายละเอียด</a>	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000012	01-09-2553	กษยารัตน์ ทุมมี	ไปสามวันออกในเครื่องได้ ครรคจะติด เครื่องตลอด	<a href="#">รายละเอียด</a>	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000011	01-09-2553	ฉลภาศ ศุคเฉลียว	เห็นภาพที่สแกนไม่ชัดจนเลย	<a href="#">รายละเอียด</a>	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000004	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายจรรยาภณ	จอภาพขึ้นเป็นสีเขียวแล้วมีเส้นเขียว มาทางด้านบนจอ ช่วยมัลดูด้วยคะ	<a href="#">รายละเอียด</a>	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย

จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด 12 รายการ

**ภาพผนวกที่ 6 รายงานตามประเภทอุปกรณ์**


**ผลการค้นหา ตามหมวดหมู่ปัญหา**

ผลการค้นหา ตามหมวดหมู่ปัญหา

รหัส	หัวข้อหมวดหมู่ปัญหา	วิธีแก้ไข	หมวดหมู่ปัญหา	ผู้เพิ่ม	วันที่
5300010	โปรแกรมบัญชีตัวอักษรเป็นภาษาต่าง ดาว	<a href="#">คลิกดูวิธีแก้ไข</a>	โปรแกรมเฉพาะแผนก	จิตรลดา ยืนยงคันทาน	28-08-2553
5300011	โปรแกรมแผนกบุคคลเพิ่มข้อมูล พนักงานไม่ได้	<a href="#">คลิกดูวิธีแก้ไข</a>	โปรแกรมเฉพาะแผนก	จิตรลดา ยืนยงคันทาน	28-08-2553
5300016	การเพิ่ม usegame ลูกค้าแผนกประจำ สัมพันธ์	<a href="#">คลิกดูวิธีแก้ไข</a>	โปรแกรมเฉพาะแผนก	สุเมธ รัตนสุรชัย	03-09-2553

**ภาพผนวกที่ 7 ผลการค้นหา ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


**รายละเอียด**

รหัส	5300010
หัวข้อ	โปรแกรมบัญชีตัวอักษรเป็นภาษาต่างดาว
หมวดหมู่ปัญหา	โปรแกรมเฉพาะแผนก
หมวดหมู่ปัญหาย่อย	โปรแกรม บัญชีเปลี่ยนภาษาไทยไม่ได้
วิธีแก้ไข	ขั้นตอนที่ 1 เข้าไปที่ edit ไปที่ preference เปลี่ยนเป็น angrana ขั้นตอนที่ 2 เข้าadvance เปลี่ยนเป็น tsr-620
ผู้เพิ่ม	จิตรลดา ยืนยงค์นาน
วันที่เพิ่มข้อมูล	28-08-2553

ภาพผนวกที่ 8 รายละเอียดวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค  
พจนานุกรมข้อมูล

PROJECT: Users Information Management and Receive Computer Problems Systems

LABEL	:	1.0 ตรวจสอบผู้ใช้งาน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.0
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งาน
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

PROJECT: Users Information Management and Receive Computer Problems Systems

LABEL	:	2.0 จัดการข้อมูลพนักงาน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.0
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนจัดการข้อมูลของพนักงาน
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	3.0 แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.0
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการค้นหา วิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	3.0 แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.0
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการค้นหา วิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.0 รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.0
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	5.0 ประเมินผล
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	5.0
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการประเมินผล
NOTE	:	-
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	1.1 ตรวจสอบชื่อการเข้าใช้งาน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.1
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการตรวจสอบชื่อการเข้าใช้งานของพนักงาน
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการตรวจสอบผู้ใช้งาน 1.1

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	1.1 ตรวจสอบชื่อการเข้าใช้งาน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.1
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการตรวจสอบชื่อการเข้าใช้งานของพนักงาน
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการตรวจสอบผู้ใช้งาน 1.1

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.1 เลือกรูปการแจ้งปัญหา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.1
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการเลือกรูปการ ของวิธีการแจ้งปัญหา
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ 4.0

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.2 เลือกรูปอุปกรณ์
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.2
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการเลือกรูปการของ อุปกรณ์ที่มีปัญหา
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ 4.0

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.3 เลือกซื้ออุปกรณ์
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.3
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการเลือกซื้ออุปกรณ์ ที่มีปัญหา
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการรับแจ้งปัญหา คอมพิวเตอร์ 4.0

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.4 เลือกหมวดหมู่ปัญหา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.4
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการเลือกหมวดหมู่ ของปัญหา
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ 4.0

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.5 เลือกหมวดหมู่ปัญหาย่อย
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.5
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการเลือกหมวดหมู่ย่อย ของปัญหา
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ 4.0

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.6 กรอกรายละเอียดปัญหาเพิ่มเติม
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.6
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการกรอกรายละเอียด การแจ้งปัญหาเพิ่มเติม
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ 4.0

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	4.7 บันทึกข้อมูล
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.7
DESCRIPTION	:	เป็นขั้นตอนสำหรับการบันทึกข้อมูล การแจ้งปัญหา
NOTE	:	-
LOCATION	:	กระบวนการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ 4.0

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เก็บรายละเอียดข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน = เลขที่พนักงาน + รหัสผ่าน
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลพนักงาน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เก็บรายละเอียดข้อมูลพนักงาน
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลพนักงาน = เลขที่พนักงาน + ชื่อ-นามสกุล พนักงาน + รหัสแผนก + เบอร์โทร + อีเมล + รหัสสถานะการทำงานในปัจจุบัน
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เก็บรายละเอียดข้อมูลการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลรายการรับแจ้งปัญหา = เลขที่ปัญหา + หมวดปัญหา + หมวดหมู่ปัญหาย่อย + หัวข้อปัญหา+ วิธีแก้ไขปัญหา + รหัสผู้ ให้บริการ+วันที่เพิ่ม
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลรายการรับแจ้งปัญหา
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เก็บรายละเอียดข้อมูลรายการรับแจ้งปัญหา
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลรายการรับแจ้งปัญหา = เลขที่ใบแจ้ง + วันที่แจ้ง + เวลาที่แจ้ง + เลขที่แผนกพนักงาน + เลขที่พนักงาน + ชื่อ-นามสกุลพนักงาน + รายละเอียดปัญหา + เลขที่ผู้ให้บริการ + ผู้แก้ไข สถานะ + เลขที่ประเภทอุปกรณ์ + เลขที่รายการ อุปกรณ์ + เลขที่หมวดหมู่ปัญหา + เลขที่หมวด หมู่ปัญหาย่อย
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลแบบประเมิน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เก็บรายละเอียดข้อมูลแบบประเมิน
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลแบบประเมิน = เลขที่แบบประเมิน + แบบประเมินข้อที่ 1 + แบบประเมินข้อที่ 2 + แบบประเมินข้อที่ 3 + แบบประเมินข้อที่ 4 + แบบประเมินข้อที่ 5 + เลขที่พนักงาน + เลขที่ใบแจ้ง + วันที่ทำแบบประเมิน
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	ชื่อผู้ใช้งาน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ชื่อผู้ใช้งานในการเข้าสู่ระบบ
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ชื่อผู้ใช้งาน = ชื่อผู้ใช้งาน + รหัสผ่าน ขอผู้ใช้งาน
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	ข้อมูลพนักงาน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลของพนักงานในบริษัท
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลพนักงาน = เลขที่พนักงาน + ชื่อ-นามสกุล พนักงาน + รหัสแผนก + เบอร์โทร + อีเมล + รหัส สถานะการทำงานในปัจจุบัน
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้ง ปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	แจ้งปัญหา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลของพนักงานในบริษัท
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	แจ้งปัญหา = รายละเอียดปัญหา + เลขที่ประเภท อุปกรณ์ + เลขที่รายการอุปกรณ์ + เลขที่หมวดหมู่ ปัญหา + เลขที่หมวดหมู่ปัญหาย่อย
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้ง ปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	ประเมินผล
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	การประเมินผล
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	เลขที่แบบประเมิน + แบบประเมินข้อที่ 1 + แบบประเมินข้อที่ 2 + แบบประเมินข้อที่ 3 + แบบประเมินข้อที่ 4 + แบบประเมินข้อที่ 5 + เลขที่พนักงาน + เลขที่ใบแจ้ง + วันที่ทำแบบประเมิน
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้ง ปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	ค้นหาวิธีแก้ไขเบื้องต้น
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	คำค้นหาวิธีแก้ไขเบื้องต้น
ALIAS	:	
COMPOSITON	:	ค้นหาวิธีแก้ไขเบื้องต้น = หัวข้อปัญหา
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้ง ปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	วิธีแก้ไขเบื้องต้น
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น = เลขที่ปัญหา + หมวดปัญหา + หมวดหมู่ปัญหาย่อย + หัวข้อปัญหา + วิธีแก้ไขปัญหา + รหัสผู้ให้บริการ + วันที่เพิ่มปัญหา
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และรับแจ้ง ปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	รายการแจ้งปัญหา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายการแจ้งปัญหา
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	รายการแจ้งปัญหา = เลขที่ใบแจ้ง + วันที่แจ้ง + เวลาที่แจ้ง + เลขที่ผู้ให้บริการ + ผู้ แก้ไขสถานะ + เลขที่ประเภทอุปกรณ์
หมวดปัญหาย่อยLOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้ง

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	ข้อมูลการแจ้งปัญหา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการแจ้งปัญหา
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลรายการรับแจ้งปัญหา = เลขที่ใบแจ้ง + วันที่แจ้ง + เวลาที่แจ้ง + เลขที่แผนกพนักงาน + เลขที่พนักงาน + ชื่อ-นามสกุลพนักงาน + รายละเอียดปัญหา + เลขที่ผู้ให้บริการ + ผู้แก้ไข สถานะ + เลขที่ประเภทอุปกรณ์ + เลขที่รายการ อุปกรณ์ + เลขที่หมวดหมู่ปัญหา + เลขที่หมวด หมู่ปัญหาย่อย
หมู่ปัญหาย่อยLOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้ง

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	รายงานสรุปการแจ้งปัญหา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	รายงานสรุปการแจ้งปัญหา = เลขที่ใบแจ้ง + วันที่แจ้ง + เวลาที่แจ้ง + เลขที่แผนกพนักงาน + เลขที่ผู้ให้บริการ + ผู้แก้ไขสถานะ
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	รายงานการประเมินผล
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายงานการประเมินผล
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	รายงานการประเมินผล = เลขที่แบบประเมิน +แบบประเมินข้อที่ 1 + แบบประเมินข้อที่ 2 + แบบประเมินข้อที่ 3 + แบบประเมินข้อที่ 4 + แบบประเมินข้อที่ 5 + เลขที่ใบแจ้ง + วันที่ ทำแบบประเมิน
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	แจ้งสถานะปัญหา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แจ้งสถานะปัญหา
ALIAS	:	
COMPOSITON	:	แจ้งสถานะปัญหา = เลขที่ใบแจ้ง + ผู้แก้ไข สถานะ
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

## PROJECT: A System For Managing Users' Information And Informing Computer

## Problems Systems In Food Processing Business

LABEL	:	ประวัติการแจ้งย้อนหลัง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แจ้งสถานะปัญหา
ALIAS	:	-
COMPOSITON	:	ข้อมูลรายการรับแจ้งปัญหา = เลขที่ใบแจ้ง + วันที่แจ้ง + เวลาที่แจ้ง + เลขที่แผนกพนักงาน + เลขที่พนักงาน + ชื่อ-นามสกุลพนักงาน + รายละเอียดปัญหา + เลขที่ผู้ให้บริการ + ผู้แก้ไข สถานะ + เลขที่ประเภทอุปกรณ์ + เลขที่รายการ อุปกรณ์ + เลขที่หมวดหมู่ปัญหา + เลขที่หมวด หมู่ปัญหาย่อย
LOCATION	:	ระดับที่ 0 ของระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และ รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

**ภาคผนวก ง**  
**รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้**

ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร

**ตารางผนวกที่ 1 ข้อมูลแผนก (dept)**

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
dept_id	รหัสแผนก	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
dept_name	ชื่อแผนก	varchar	50	-	-

**ตารางผนวกที่ 2 ข้อมูลพนักงาน (employee)**

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
em_id	รหัสพนักงาน	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
em_name	ชื่อ-นามสกุล พนักงาน	varchar	50	-	-
em_user	ชื่อผู้ใช้	varchar	50	-	-
em_pass	รหัสผ่าน	varchar	50	-	-
em_date	วันที่สมัครขอใช้รหัส	date	8	-	-
em_tel	เบอร์โทร	varchar	50	-	-
em_mail	อีเมล	varchar	50	-	-
dept_id	รหัสแผนก	char	3	-	-
emsta_id	รหัสสถานะ	char	2	-	-

ตารางผนวกที่ 3 ข้อมูลรายการแจ้งปัญหา (inform)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
n_id	รหัสใบแจ้ง	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
n_date	วันที่แจ้ง	varchar	50	-	-
n_time	เวลาที่แจ้ง	varchar	50	-	-
nem_user	รหัสพนักงานที่แจ้ง	varchar	50	-	-
inem_name	ชื่อพนักงานที่แจ้ง	date	8	-	-
n_pro	อาการเสีย	varchar	255	-	-
n_edipro	วิธีแก้ไข	varchar	255	-	-
n_detail	หมายเหตุ	varchar	255	-	-
i_n_edidate	วันที่แก้ไขล่าสุด	varchar	50	-	-
n_ediadname	ผู้แก้ไข	varchar	50	-	-
dept_id	รหัสแผนก	char	3	-	-
ad_id	รหัสผู้ให้บริการ	char	3	-	-
type_id	รหัสประเภทอุปกรณ์	char	4	-	-
list_id	รหัสรายการอุปกรณ์	char	4	-	-
group_id	รหัสหมวดหมู่ปัญหา	char	4	-	-
gro_id	รหัสหมวดหมู่ปัญหาย่อย	char	4	-	-

ตารางผนวกที่ 4 ข้อมูลสถานะการทำงาน (status)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
sta_id	รหัสสถานะ	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
sta_name	ชื่อสถานะ	varchar	50	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 5 ข้อมูลประเภทอุปกรณ์ (typecom)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
type_id	รหัสประเภทอุปกรณ์	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
type_name	ชื่อประเภทอุปกรณ์	varchar	50	-	-

ตารางผนวกที่ 6 ข้อมูลรายการอุปกรณ์ (listcom)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
list_id	รหัสรายการอุปกรณ์	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
list_name	ชื่อรายการอุปกรณ์	varchar	50	-	-
type_id	รหัสประเภทอุปกรณ์	char	4	-	-

ตารางผนวกที่ 7 ข้อมูลผู้ให้บริการ (admin)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
ad_id	รหัสผู้ให้บริการ	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
ad_name	ชื่อ-นามสกุลผู้ให้บริการ	varchar	50	-	-
ad_user	ชื่อเข้าใช้	varchar	50	-	-
ad_pass	รหัสผ่าน	varchar	50	-	-

ตารางผนวกที่ 8 ข้อมูลแบบประเมิน (question)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
q_id	รหัสแบบประเมิน	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
q_date	วันที่ทำแบบประเมิน	varchar	50	-	-
q_1	ข้อที่ 2 แบบประเมิน	varchar	50	-	-
q_2	ข้อที่ 3 แบบประเมิน	varchar	50	-	-
q_3	ข้อที่ 4 แบบประเมิน	date	8	-	-
q_4	ข้อที่ 4 แบบประเมิน	varchar	50	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
q_5	ข้อที่ 5 แบบประเมิน	varchar	50	-	-
em_id	รหัสพนักงาน	char	3	-	-
n_id	รหัสใบแจ้ง	char	8	-	-

ตารางผนวกที่ 9 ข้อมูลการแก้ไขปัญหา (problem)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
pmb_id	รหัสปัญหา	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
pmb_title	หัวข้อปัญหา	varchar	255	-	-
pmb_detail	วิธีแก้ปัญหา	varchar	255	-	-
pmb_date	วันที่เพิ่มปัญหา	varchar	50	-	-
ad_id	รหัสผู้ให้บริการ	date	8	-	-
group_id	รหัสหมวดปัญหา	varchar	2	-	-
gro_id	รหัสหมวดหมู่ย่อย	varchar	2	-	-
type_id	รหัสประเภทอุปกรณ์	char	4	-	-
list_id	รหัสรายการอุปกรณ์	char	4	-	-

ตารางผนวกที่ 10 ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา (group)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
group_id	รหัสหมวดปัญหา	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
group_name	ชื่อหมวดหมู่ปัญหา	varchar	50	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 11 ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหาย่อย (subgroup)

ชื่อฟิลด์	ความหมาย	ประเภท	ขนาด	ทศนิยม	หมายเหตุ
gro_id	รหัสหมวดหมู่ย่อย	Autonumber	-	-	คีย์หลัก
gro_name	ชื่อหมวดหมู่ย่อย	varchar	50	-	-
group_id	รหัสหมวดหมู่ปัญหา	char	2	-	-



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก จ

### คู่มือการใช้โปรแกรม

#### ลักษณะทั่วไป

ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร ลักษณะการทำงานจะแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ผู้ใช้ระบบ และผู้ให้บริการ ในส่วนผู้ใช้ระบบ จะมีการแจ้งปัญหาสามารถแยกตามหมวดหมู่ปัญหาและประเภทอุปกรณ์ทำให้ง่ายต่อการอธิบายอาการเสียโดยจะมีคิวแสดงว่าจะต้องรอการซ่อมหรือติดต่อกลับอีกกี่คิว มีวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการรอในรูปแบบในการค้นหาจากคำค้นและจะแสดงวิธีแก้ไขเป็นขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ง่ายในการแก้ไขด้วยตัวเองก่อน ตรวจสอบประวัติการแจ้งย้อนหลังเพื่อเป็นข้อมูลเมื่อเกิดปัญหาเดิมสามารถกลับมาดูวิธีแก้ไขได้ และประเมินความพอใจต่อการให้บริการ และผู้ให้บริการ มีรายการแจ้งปัญหาเพื่อบอกสถานะการแจ้ง ของผู้ใช้ระบบ และสามารถดูรายละเอียดการแจ้งปัญหา มีการรับแจ้งผ่านโทรศัพท์ด้วยการตรวจสอบรหัสพนักงานก่อนแจ้ง เมื่อรับแจ้งแล้วทางผู้ให้บริการจะมีการเปลี่ยนสถานะประกอบด้วย รับแจ้งปัญหา ดำเนินการ และแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ระบบรับรู้ถึงการทำงานของผู้ให้บริการ รายงานสรุปการทำงานจะสามารถค้นหาเงื่อนไขต่างๆ ให้สะดวกต่อการตรวจสอบการทำงาน และมีข้อมูลหลักซึ่งเป็นการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลต่างๆ ให้สำหรับผู้ให้บริการ ซึ่งการทำระบบดังกล่าวข้างต้น เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานผู้ใช้ระบบให้มีช่องทางในการแจ้งมากขึ้นและรับทราบถึงการดำเนินงาน ส่วนผู้ให้บริการช่วยแบ่งเบาภาระจากการแจ้งปัญหาซ้ำ และช่วยเก็บข้อมูลให้มีระเบียบง่ายต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น

#### อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการติดตั้งโปรแกรม

คุณสมบัติของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของโปรแกรมสามารถประมวลผลข้อมูลที่มีอยู่ได้ คือเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ควรมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

##### ฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์)

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ Core 2 Duo 2.0GHz หรือสูงกว่า
2. หน่วยความจำหลักอย่างน้อย (Ram) 512 เมกะไบต์หรือสูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. หน่วยความจำรอง (Hard disk) 40 จิกะไบต์ขึ้นไปหรือสูงกว่า
4. จอแสดงผล (Monitor) ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป
5. เครื่องพิมพ์ (Printer)

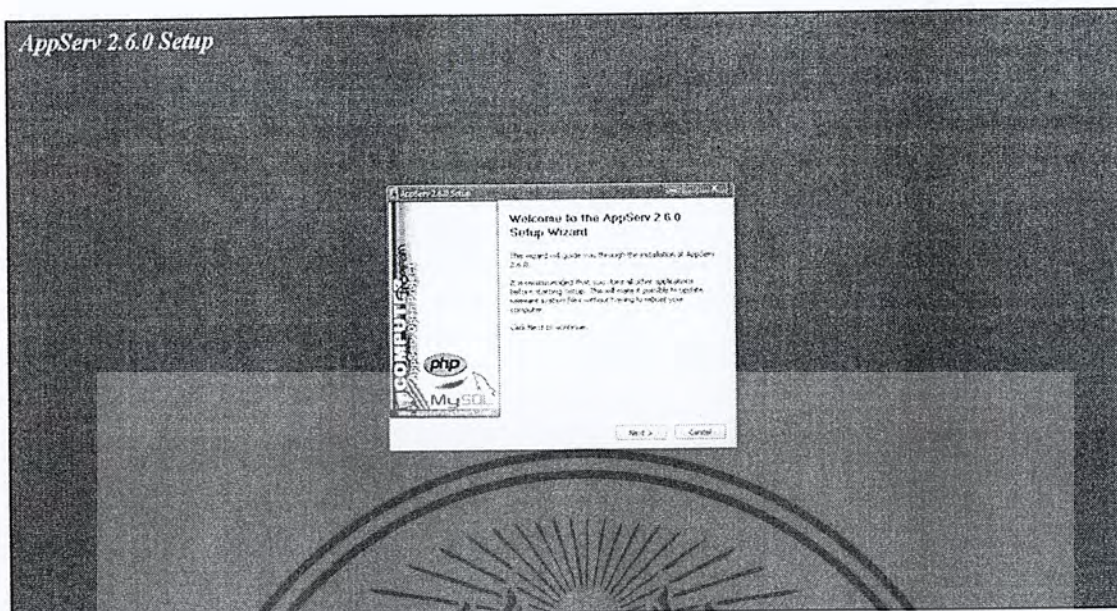
#### ซอฟต์แวร์ที่ใช้ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์)

1. ระบบปฏิบัติการ Window XP Professional
2. โปรแกรมแอฟเสิร์ฟ Version 2.6.0
3. โปรแกรม MySQL Version 6.0.4
4. โปรแกรม phpMyAdmin Version 2.10.3
5. โปรแกรม อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์

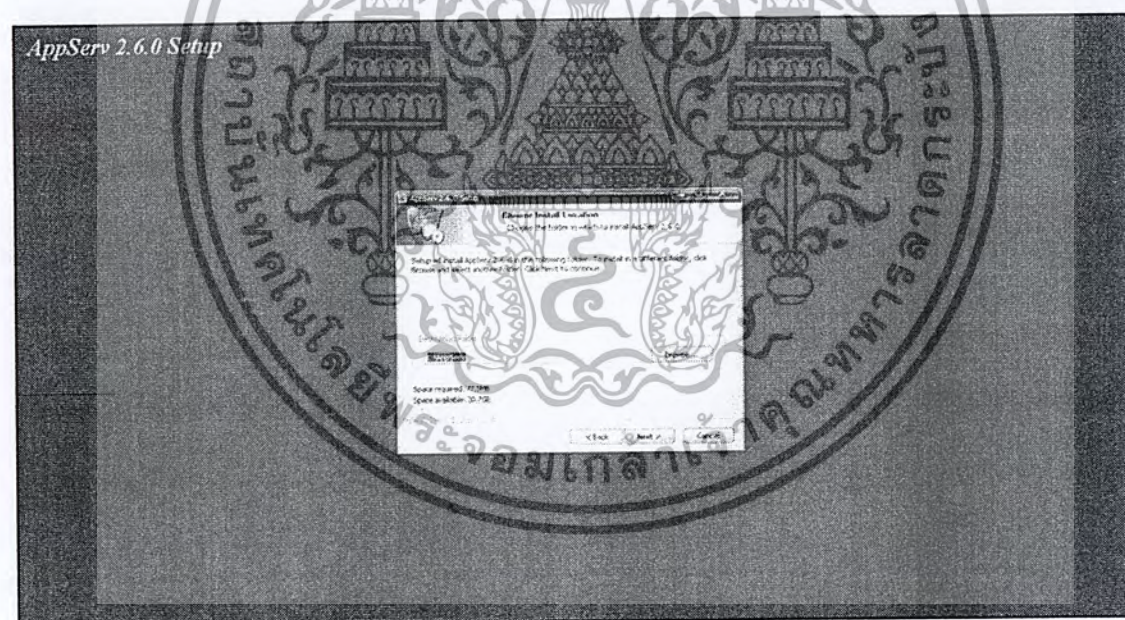
#### การติดตั้งโปรแกรม

ก่อนการนำระบบใหม่เข้าใช้งานนั้น ผู้ใช้จะต้องทำการติดตั้งระบบ ซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับระบบใหม่โดยการตั้งค่าต่างๆ ซึ่งขั้นตอนการติดตั้งระบบมีดังต่อไปนี้

1. เข้าสู่การติดตั้งโปรแกรม Appserv Version 2.6.0 (ภาพผนวกที่ 9)
2. เลือกพื้นที่ในการติดตั้งโปรแกรมที่ C:\AppServ (ภาพผนวกที่ 10)
3. เลือกโปรแกรมย่อยที่ต้องการติดตั้ง ใส่เครื่องหมายถูกในทุกช่อง (ภาพผนวกที่ 11)
4. ช่อง Server Name ใส่ค่า localhost ช่อง Administrator's Email Address ใส่ค่าอะไรก็ได้ และในช่อง Apache HTTP Port ใส่ค่า 80 จากนั้นกดปุ่ม Next (ภาพผนวกที่ 12)
5. ช่อง Enter root password ใส่ค่า 1234 ช่อง Re-enter root password ใส่ค่า 1234 จากนั้นกดปุ่ม Install รอการติดตั้งจนเสร็จสมบูรณ์ (ภาพผนวกที่ 13-14)

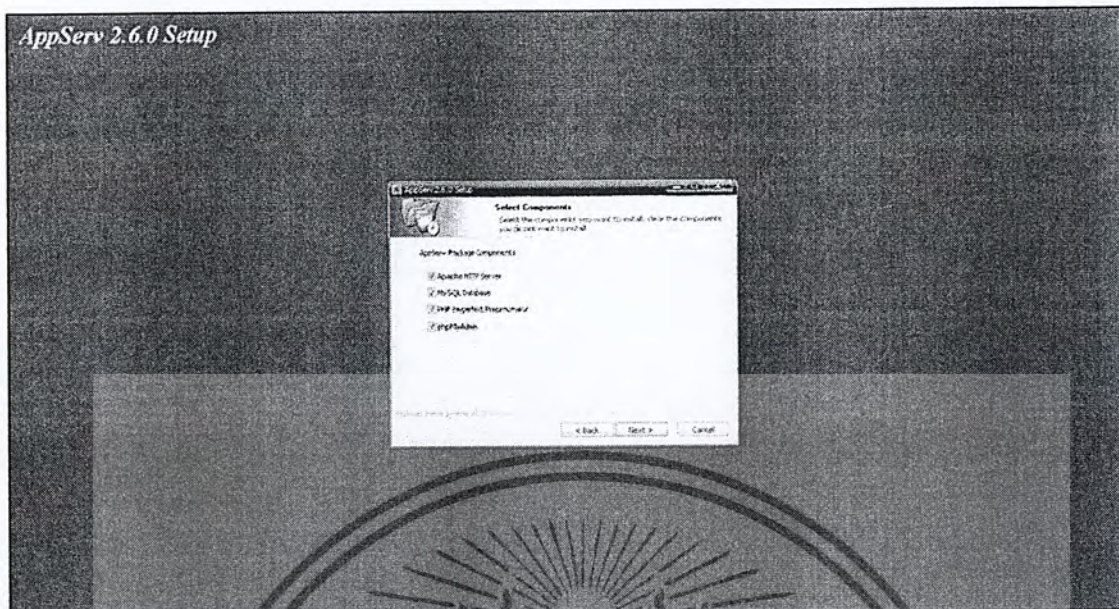


ภาพผนวกที่ 9 เริ่มติดตั้ง โปรแกรม Appserv

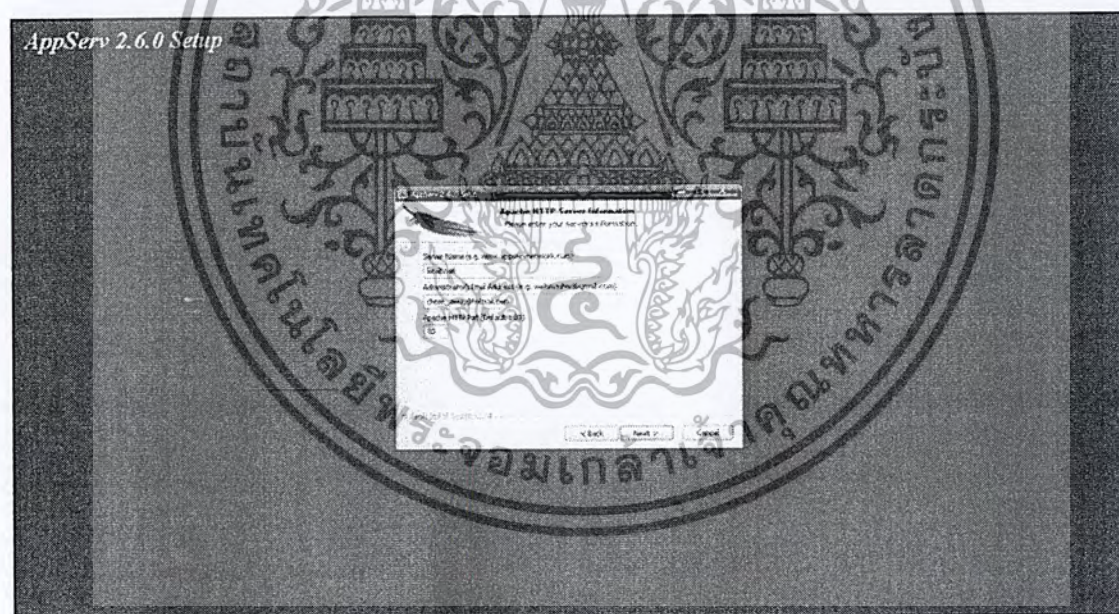


ภาพผนวกที่ 10 เลือกไดเรกทอรีในการติดตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

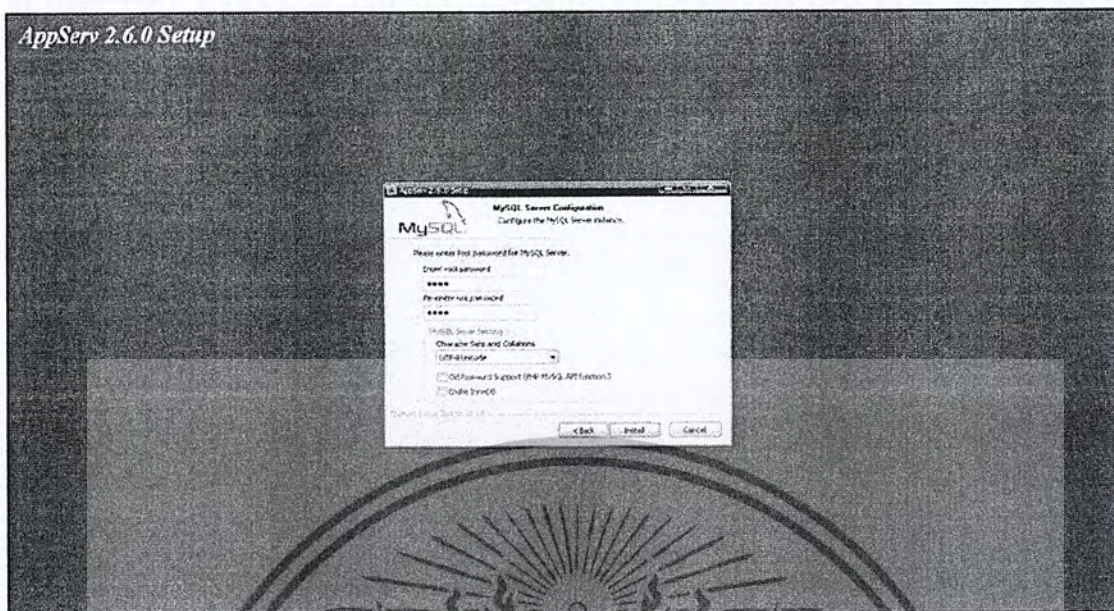


ภาพผนวกที่ 11 เลือกโปรแกรมย่อยที่จะติดตั้ง

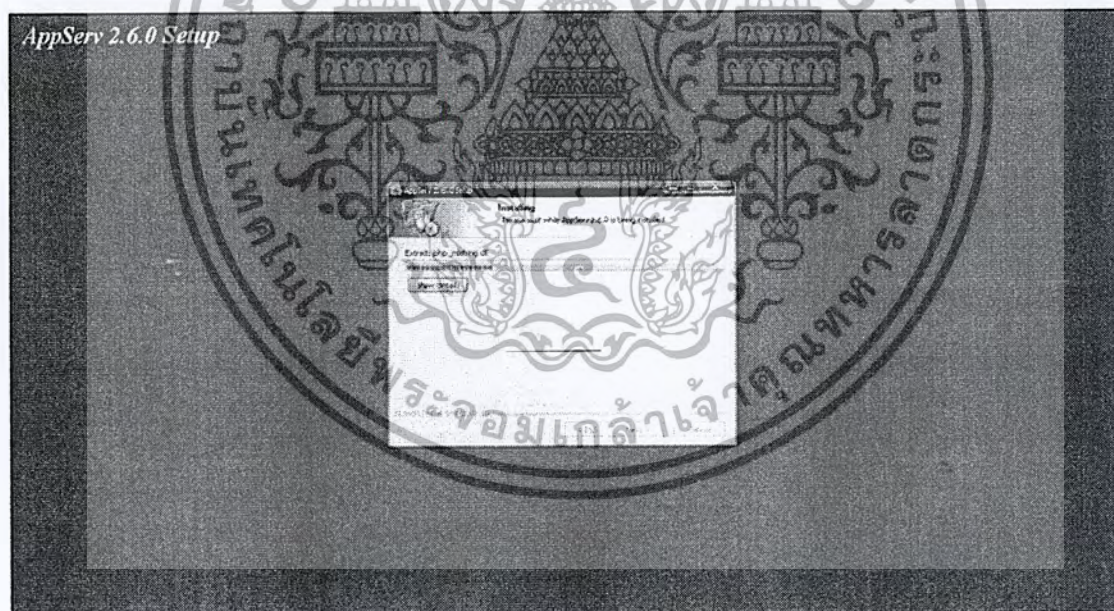


ภาพผนวกที่ 12 หน้าจอแสดงการตั้งค่าต่างๆของโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 13 ดั่งรหัสผ่าน



ภาพผนวกที่ 14 หน้าจอสถานะขณะติดตั้ง โปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของ Database

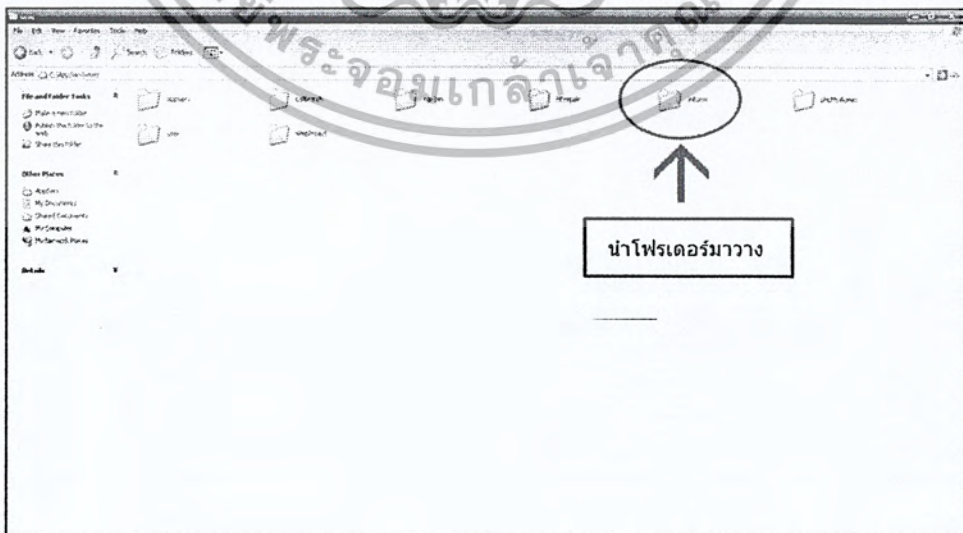
ก่อนเริ่มใช้งานระบบใหม่จำเป็นจะต้องมีการตั้งค่าให้กับฐานข้อมูล เพื่อให้รองรับกับระบบการทำงาน โดยนำไฟล์เตอร์ inform ที่เตรียมมาแล้วไปวางไว้ยัง C :> Appserv > MySQL > data (ภาพผนวกที่ 15)



ภาพผนวกที่ 15 หน้าจอสถานะขณะติดตั้งโปรแกรม

### ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของ Website

หลังจากการติดตั้งฐานข้อมูลแล้วเป็นการติดตั้งตัวเว็บไซต์ นำไฟล์เตอร์ inform ที่เตรียมมาแล้วไปวางไว้ยัง C :> Appserv > www (ภาพผนวกที่ 16)

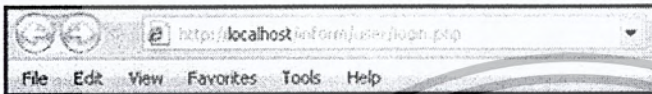


ภาพผนวกที่ 16 หน้าจอสถานะขณะติดตั้งโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

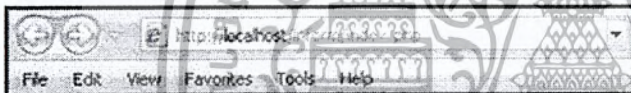
ให้เข้าโปรแกรม Microsoft Internet Explorer และพิมพ์ตรงที่ Address bar ว่า <http://localhost/inform/user/login.php> (ภาพผนวกที่ 17) สำหรับผู้ใช้ระบบ และสำหรับผู้ให้บริการ พิมพ์ <http://localhost/inform/index.php> (ภาพผนวกที่ 18) ระบบจะเข้าสู่หน้าหลักของเว็บไซต์ใช้เริ่มทำรายการต่างๆ โดยการล็อกอิน (ภาพผนวกที่ 19)

ใส่ <http://localhost/inform/user/login.php>



ภาพผนวกที่ 17 Address Bar สำหรับผู้ใช้ระบบ <http://localhost/inform/user/login.php>

ใส่ <http://localhost/inform/index.php>



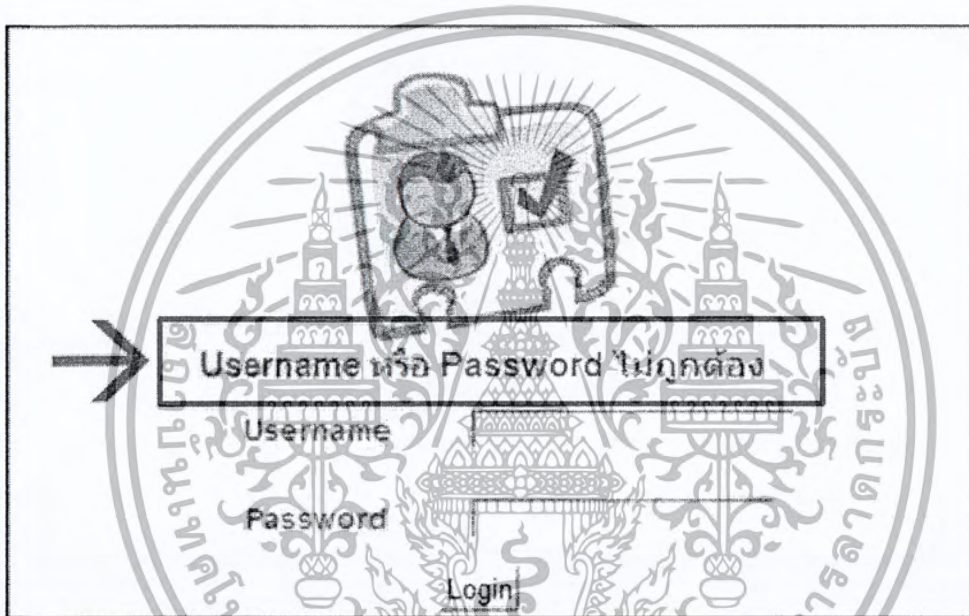
ภาพผนวกที่ 18 Address Bar สำหรับผู้ให้บริการ <http://localhost/inform/index.php>

ภาพผนวกที่ 19 หน้า Homepage ของผู้ใช้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ระบบข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร ในส่วนของผู้ใช้ระบบ

1. การเข้าใช้งาน หน้าล็อกอิน ใส่ข้อมูลผู้ใช้งานให้ครบถ้วน ถ้ากรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือใส่ข้อมูล Username และ Password ไม่ถูกต้อง จะมีข้อความแจ้งเตือนข้อมูลเช่น Username หรือ Password ไม่ถูกต้อง (ภาคผนวกที่ 20) ซึ่งในที่นี้ข้อมูลผู้ใช้งานระบบที่ใช้ในการทดสอบระบบ คือ Username คือ 50040086 และ Password คือ 9876



ภาคผนวกที่ 20 ข้อความแสดงเมื่อกรอก ข้อมูลผู้ใช้งาน และรหัสผ่านไม่ถูกต้อง

2. หลังจากทำการล็อกอิน โดยผู้ใช้งานเรียบร้อยแล้วระบบจะเข้าสู่หน้าแรกของระบบ ซึ่งจะแสดงคุณสมบัติของระบบนี้(ภาคผนวกที่ 21) โดยจะมีรายการแจ้งปัญหาแจ้งขึ้นมา โดยจะมีสถานะที่แสดงเฉพาะ สถานะรับแจ้งปัญหาและสถานะกำลังดำเนินการ สามารถกดเลือกรายละเอียดเพื่อดูรายละเอียดการแจ้งปัญหา(ภาคผนวกที่ 22) จะพบหน้าจอรายละเอียดการแจ้งทั้งหมด(ภาคผนวกที่ 23) และกดเลือกประเมินผลความพึงพอใจการบริการของผู้ให้บริการ (ภาคผนวกที่ 24) ซึ่งถ้ารายการแจ้งข้อมูลนั้นได้ถูกประเมินเรียบร้อยแล้วจะขึ้นข้อความเตือนว่า“!! ประเมินแล้วค่ะ!!!” (ภาคผนวกที่ 25) ถ้ายังไม่มีประเมินจะเข้าไปยังหน้าประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ(ภาคผนวกที่ 26)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายงานผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน**  
 \* หน้าแรก \* ข้อมูลผู้ใช้ \* บันทึกปัญหาเบื้องต้น \* ข้อมูลด้านเทคนิค \* แจ้งปัญหาต่อระบบช่วยเหลือ \* ติดต่อเรา \* ออกจากระบบ

**ข้อมูลใช้งาน ระบบ โกรล่า**  
 ยินดีด้วยครับเข้าสู่ระบบจัดการปัญหาขององค์กรของเรานี้ครับ วัน จักร

**ประเภท III**

1. ในวันหยุดทำการ กรุณาติดต่อฝ่ายคอมพิวเตอร์ที่เบอร์ 043 62

2. ส่งข้อความแจ้งข้อร้องเรียนประเภท  
 ที่สำนักงานใหญ่ซึ่งมีสถานที่ราชการเปลี่ยนมาดังนี้  
 สำหรับผู้มาติดต่อขอแจ้งข้อร้องเรียนให้ไปที่ดังนี้  
 1. WIFI\_HF สำหรับลูกค้าทั่วไป ติดต่อขอแจ้งข้อร้องเรียนที่ จดทะเบียน 355)  
 ชั้น 401 (253)  
 2. WIFI\_HFMLJ สำหรับลูกค้า M.L.M ติดต่อขอแจ้งข้อร้องเรียนที่ 402  
 ถ้าต้องการแจ้งแจ้งเข้ามาสู่กรรมการแจ้งข้อร้องเรียนที่ จดทะเบียน 355  
 ชั้น 401 (253)  
 รายละเอียดเบื้องต้นที่ส่งมา 1. ชื่อผู้ร้อง 2. ชื่อองค์กรที่ส่งมา 3. รหัสประจำตัว  
 4. หมายเลขติดต่อ หรือ ฯลฯ

ค้นหา | บันทึก | แก้ไข | ลบ | เพิ่ม | พิมพ์ | ส่ง | ปิด

53000018	02-09-2553	เครื่องพิมพ์เสียไม่สามารถพิมพ์	รับแจ้งปัญหา	รายละเอียด	<input type="checkbox"/>
53000010	25-08-2553	แจ้งข่าวด่วนเรื่องเครื่องพิมพ์	รับแจ้งปัญหา	รายละเอียด	<input type="checkbox"/>

หน้า >> 1

ภาคผนวกที่ 21 หน้าแรกของระบบเมื่อล็อกอินเข้ามา

**ภาคเลือก รายละเอียด**


เลขที่	วัน/เดือน/ปี	รายการเสีย	สถานะ	รายละเอียด	ลบ/ประเมิน
53000025	05-09-2553	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัด ตลอดเวลา	รับแจ้งปัญหา	<b>รายละเอียด</b>	<input type="checkbox"/>
53000024	06-09-2553	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเทอร์เน็ตคะ	รับแจ้งปัญหา	รายละเอียด	<input type="checkbox"/>
53000013	01-09-2553	ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีคะ	รับแจ้งปัญหา	รายละเอียด	<input type="checkbox"/>
53000009	28-08-2553	เครื่องพิมพ์ Error	กำลังดำเนินการ	รายละเอียด	<input type="checkbox"/>

หน้า => 1

ภาคผนวกที่ 22 กดเลือกรายละเอียด เพื่อดูรายละเอียดการแจ้งปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายละเอียดการแจ้งปัญหา ตามหมวดหมู่ปัญหา**

 **รายละเอียดการแจ้งปัญหา**

เลขที่ใบแจ้ง : 53000086

ผู้แจ้ง : 50040086 ธงชัย ไกรสุธา

เบอร์โทร : 326

แผนก : แผนก การตลาด

E-เมล : Thongchai@healthfoods.co.th


วันเดือนปีที่แจ้ง : 28-08-2553

หมวดหมู่ของปัญหา : รวมเรื่องข้อบกพร่องในผลิตภัณฑ์

หมวดหมู่ย่อยของปัญหา : เข้าใจผิดในขั้นตอนการปรุง

อาการเบื้องต้น : มีกลิ่นเหม็นคาวมา 2 วันแล้ว ส่วนอื่นปกติ

สถานะปัจจุบัน : ส่งเรื่องแล้ว

 **สรุปสิ่งที่ได้รับ**





เจ้าหน้าที่ : นาย อดิสรชัย

วันที่ใช้ : วันที่ 28/08/2553 ครับ พอให้ใช้ได้แล้วครับ

หมายเหตุ :

ภาคผนวกที่ 23 หน้าจอ รายละเอียดการแจ้งปัญหา

กดเลือก  
แบบประเมิน

เลขที่	วันเดือนปี	อาการเสีย	สถานะ	รายละเอียด	แบบประเมิน
53000025	06-09-2553	หน้าจอเป็นสี่เหลี่ยมเขี้ยว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	●	รับแจ้งปัญหา	รายละเอียด 
53000024	06-09-2553	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเทอร์เน็ตคะ	●	รับแจ้งปัญหา	รายละเอียด 
53000013	01-09-2553	ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีคะ	●	รับแจ้งปัญหา	รายละเอียด 
53000009	28-08-2553	เครื่องพิมพ์ Error	●	กำลังดำเนินการ	รายละเอียด 

หน้า => 1

ภาคผนวกที่ 24 กดเลือก เพื่อทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 25 ข้อความเตือน เมื่อมีการประเมินแล้ว

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ**

แบบประเมินความพึงพอใจ เลขที่ใบแจ้ง - 06200021

รหัสพนักงาน : 50040088 ชื่อ-นามสกุล : มีราวรรณ ฉายาวรรณ แผนก : วันที่ 08-09-2553

ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง (3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
1) ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ					
3) ความถูกต้องในการให้บริการ					
4) การอธิบาย แนะนำ และให้บริการของผู้ให้บริการ					
5) มารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ					

บันทึก Resel

ผู้ให้บริการ

ภาคผนวกที่ 26 หน้าจอแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

3. ทำการเลือกข้อมูลผู้ใช้ เป็นการดูข้อมูล เพิ่ม และแก้ไขข้อมูลผู้ใช้ระบบ ประกอบไปด้วย

3.1 ข้อมูลผู้ใช้งาน เป็นการบอกประวัติของผู้ใช้งานระบบ (ภาคผนวกที่ 27) สามารถแก้ไขข้อมูลตนเองได้โดยการเลือกแก้ไข (ภาคผนวกที่ 28) เพื่อเข้าไปเพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูล (ภาคผนวกที่ 29)

3.2 การเปลี่ยน Password ของตนเอง(ภาคผนวกที่ 30)


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าแรก \* ข้อมูลผู้ใช้ \* แก้ไขปัญหาเบื้องต้น \* ข้อมูลด้านเทคนิค \* แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ \* ติดต่อเรา \* ออกจากระบบ

+ ข้อมูลผู้ใช้งาน  
+ เปลี่ยนพาสเวิร์ด

**กดเลือก  
ข้อมูลผู้ใช้**

ข้อมูลผู้ใช้

 ข้อมูลผู้ใช้ แก้ไข


ชื่อ - นามสกุล	ธงชัย ไกรง่า
รหัสพนักงาน	50040086
แผนกที่รับผิดชอบ	แผนก การตลาด
เบอร์ติดต่อ	326
E-mail	Thongchai@healthfoods.co.th

ภาคผนวกที่ 27 หน้าจอ แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

หน้าแรก \* ข้อมูลผู้ใช้ \* แก้ไขปัญหาเบื้องต้น \* ข้อมูลด้านเทคนิค \* แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ \* ติดต่อเรา \* ออกจากระบบ

+ ข้อมูลผู้ใช้งาน  
+ เปลี่ยนพาสเวิร์ด

ข้อมูลผู้ใช้


 ข้อมูลผู้ใช้ แก้ไข **← กดเลือก  
แก้ไข**

ชื่อ - นามสกุล	ธงชัย ไกรง่า
รหัสพนักงาน	50040086
แผนกที่รับผิดชอบ	แผนก การตลาด
เบอร์ติดต่อ	326
E-mail	Thongchai@healthfoods.co.th

ภาคผนวกที่ 28 หน้าจอ แสดงให้กดเลือกแก้ไขข้อมูลผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก้ไขข้อมูลผู้ใช้

 ข้อมูลผู้ใช้


รหัสพนักงาน	<input type="text" value="50040086"/>
ชื่อ-นามสกุล	<input type="text" value="ธงชัย ไกรอ่ำ"/>
แผนก	<input type="text" value="แผนก การตลาด"/>
สถานะการทำงาน	<input type="text" value="ทำงานอยู่"/>
เบอร์โทรศัพท์	<input type="text" value="326"/>
E-mail	<input type="text" value="Thongchai@healthfoods.c"/>

ภาคผนวกที่ 29 หน้าขอ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้

หน้าแรก + ข้อมูลผู้ใช้ + แก้ไขบัญชีตนเอง + ข้อมูลด้านเทคนิค + แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ + ติดต่อเรา + ออกจากระบบ

+ ข้อมูลผู้ใช้งาน  
+ เปลี่ยนพาสเวิร์ด

เปลี่ยน Password

 เปลี่ยน Password

ชื่อผู้ใช้

Username

Password

RePassword

กดเลือก เปลี่ยน Password

ภาคผนวกที่ 30 หน้าจอ เปลี่ยน Password

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ทำการเลือกการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประกอบด้วย

4.1 ค้นหาตามประเภทอุปกรณ์ เมื่อเข้ามาแล้วจะเป็นการให้เลือกประเภทอุปกรณ์ที่ต้องการค้นหาและใส่คำค้นหาที่ต้องการ (ภาคผนวกที่ 31) จะขึ้นหัวข้อปัญหา ประเภทอุปกรณ์ตามต้องการ และคลิกดูวิธีแก้ไข(ภาคผนวกที่ 32)จะขึ้นหน้าจอแสดงรายละเอียด วิธีแก้ไข (ภาคผนวกที่ 33)

4.2 ค้นหาตามหมวดหมู่ปัญหาจะทำให้เลือกหมวดหมู่ปัญหาที่ต้องการค้นหาและใส่คำค้นหาที่ต้องการ (ภาคผนวกที่ 34) จะขึ้นหัวข้อตามหมวดหมู่ปัญหาที่ต้องการ และเลือกดูวิธีแก้ไข (ภาคผนวกที่ 35)จะขึ้นหน้าจอแสดงรายละเอียด วิธีแก้ไข(ภาคผนวกที่ 36) เป็นการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองสำหรับผู้ใช้ระบบที่ไม่ต้องการรอการซ่อม

ภาคผนวกที่ 31 หน้าจอ ค้นหาตามประเภทอุปกรณ์

ผลการค้นหา ตามประเภทอุปกรณ์

รหัส	หัวข้อประเภทอุปกรณ์	วิธีแก้ไข	ประเภทอุปกรณ์	ผู้พิมพ์	วันที่
5300014	เครื่องสำรองไฟ ไม่ติด	คลิกดูวิธีแก้ไข	อุปกรณ์ทั่วไป	จิตรลดา ยืนยงธนาน	20-08-2553
5300006	เครื่องสแกน ไม่ชัด	คลิกดูวิธีแก้ไข	อุปกรณ์ทั่วไป	สุนทร รัตนสุรชัย	01-09-2553
5300015	เครื่อง scanner ไม่ชัด	คลิกดูวิธีแก้ไข	อุปกรณ์ทั่วไป	จิตรลดา ยืนยงธนาน	01-09-2553

กดเลือก  
ดูวิธีแก้ไข

ภาคผนวกที่ 32 กดเลือกวิธีแก้ไข จะมีรายละเอียดหัวข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการค้นหา ตามประเภทอุปกรณ์



รายละเอียด

รหัส 5300007

หัวข้อ เครื่องออกใบเสร็จปรินท์ไม่ออก

หมวดหมู่ปัญหา Printer

หมวดหมู่ปัญหาย่อย Printer receipt (เครื่องออกใบเสร็จ)

วิธีแก้ไข  
 ขั้นที่ 1 ตรวจสอบปลั๊กข้างหลังเครื่องคอมพิวเตอร์  
 ขั้นที่ 2 ตรวจสอบกระดาษติด หรือหมึกหมด ขั้นที่ 3  
 เข้าไปที่โปรแกรม cashier ตรวจสอบสถานะการออกใบ  
 เสร็จ

ผู้เพิ่ม จิตรลดา ยืนยงค์นาน

วันที่เพิ่มข้อมูล 26-08-2553

ภาคผนวกที่ 33 หน้าจอ วิธีแก้ไขตามประเภทอุปกรณ์

+ หน้าแรก + ข้อมูลผู้ใช้ + แก้ไขปัญหาเบื้องต้น + ข้อมูลค่าเทคนิค + แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ + ติดต่อเรา + ออกจากระบบ

+ ค้นหาตามประเภทอุปกรณ์

+ ค้นหาตามหมวดหมู่ปัญหา

กดเลือก ค้นหา  
ตามหมวดหมู่ปัญหา

แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามหมวดหมู่ปัญหา

ค้นหาตามหมวดหมู่ปัญหา

เลือกหมวดหมู่ปัญหา โปรแกรมเฉพาะแผนก

กรุณาใส่คำค้น โปรแกรม

เลือก

ภาคผนวกที่ 34 หน้าจอ ค้นหาตามหมวดหมู่ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการค้นหา ตามหมวดหมู่ปัญหา

รหัส	หัวข้อหมวดหมู่ปัญหา	วันที่ไข	หมวดหมู่ปัญหา	ผู้เพิ่ม	วันที่
5300010	โปรแกรมบัญชีวิดิโอเป็นภาษาต่าง ต่าง	อภินันท์ แก้วไข	โปรแกรมเฉพาะแผนก	จิตรลดา อินวงศ์นาน	28-09-2553
5300011	โปรแกรมระบบบุคคลทั้งข้อมูล พนักงานใหม่ได้	อภินันท์ แก้วไข	โปรแกรมเฉพาะแผนก	จิตรลดา อินวงศ์นาน	28-09-2553
5300016	การเพิ่ม username ลูกค้าแผนกประจํา ตัวกัน	อภินันท์ แก้วไข	โปรแกรมเฉพาะแผนก	สมยศ รัตนสุรัชย์	03-09-2553

กดเลือก  
ดูวิธีแก้ไข

ภาคผนวกที่ 35 กดเลือกวิธีแก้ไข จะมีรายละเอียดหัวข้อ

ผลการค้นหา ตามหมวดหมู่ปัญหา

รายละเอียด

รหัส 5300005

หัวข้อ โปรแกรมระบบแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

หมวดหมู่ปัญหา โปรแกรมทั่วไป

หมวดหมู่ปัญหาย่อย Firefox

วิธีแก้ไข ถ้าใช้ firefox ในการเข้าโปรแกรมต้องเปิด firewall ด้านล่าง Taskbar ก่อนจึงจะใช้งานได้

ผู้เพิ่ม สมยศ รัตนสุรัชย์

วันที่เพิ่มข้อมูล 01-09-2553

ภาคผนวกที่ 36 หน้าจอ วิธีแก้ไขตามหมวดหมู่ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ทำการเลือกข้อมูลด้านเทคนิค ทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในประกอบการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ให้ผู้ใช้ระบบได้รู้ส่วนประกอบต่างๆของคอมพิวเตอร์ (ภาคผนวกที่ 37) โดยจะประกอบไปด้วย การทำงานของคอมพิวเตอร์(ภาคผนวกที่ 38) ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์(ภาคผนวกที่ 39) การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์(ภาคผนวกที่ 40) ขั้นตอนในการป้องกันไวรัส(ภาคผนวกที่ 41) และ โปรแกรมกำจัดไวรัส(ภาคผนวกที่ 42)

+ หน้าแรก + ข้อมูลผู้ใช้ + แก้ไขปัญหาเบื้องต้น + **ข้อมูลด้านเทคนิค** + แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ + ติดต่อเรา + ออกจากระบบ

**ข้อมูลด้านเทคนิค**

- ๑1 การทำงานของคอมพิวเตอร์
- ๑2 ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์
- ๑3 มาตรการป้องกันไวรัส
- ๑4 ขั้นตอนในการป้องกันไวรัส
- ๑5 โปรแกรมกำจัดไวรัส


**ภาคผนวกที่ 37 หน้าจอ ข้อมูลด้านเทคนิค**

**การทำงานของคอมพิวเตอร์**


เพื่อเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้มากยิ่งขึ้นรวมทั้งเป็นการปฏิบัติงานในการใช้คอมพิวเตอร์และแก้ไขปัญหา เราควรต้องเข้าใจกันดีกว่าว่า คอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างไรมีลักษณะอย่างไรมีหน้าที่ทำงาน การส่งผ่านคอมพิวเตอร์ทำได้อย่างไร รวมทั้งรับข้อมูลและโปรแกรมไวรัสที่ใด

การทำงานของคอมพิวเตอร์แบ่งการทำงานได้เป็น 4 ส่วน ซึ่งได้แก่ รับคำสั่ง เก็บข้อมูล ประมวลผล และแสดงผลหรือออกมาให้เห็นรับข้อมูลเข้า (Input Device)


เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อุปกรณ์นำเข้า ใช้สำหรับในการส่งงานคอมพิวเตอร์ เช่น แป้นพิมพ์ จอยสติ๊ก เป็นต้น



**เก็บข้อมูล (Storage Device)**  
อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูล และเป็นเครื่องช่วยในการบันทึกข้อมูล เช่น ฮาร์ดดิสก์ ฟลอปปีดิสก์ เทปไดรฟ์ ซีดีรอมไดรฟ์, zip disk, MO, PD, DVD เป็นต้น



**ประมวลผล (Processing Device)**  
อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูล คือ CPU (Central Processing Unit) ซึ่งทำหน้าที่คล้าย ๆ กับ "สมอง" สำหรับ CPU ที่หลาย ๆ คนอาจเคยได้ยินชื่อมาแล้ว เช่น Intel, ADM, Cyrix เป็นต้น

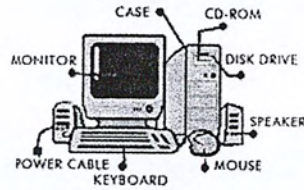


**แสดงผลลัพธ์ (Output Device)**  
เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อุปกรณ์เอาต์พุต ทำหน้าที่แสดงผลลัพธ์ออกมา เช่น แสดงบนจอภาพ หรือพิมพ์สู่กระดาษ รวมทั้งเสียงที่ขับออกมาจากลำโพง เป็นต้น

**ภาคผนวกที่ 38 หน้าจอ การทำงานของคอมพิวเตอร์**

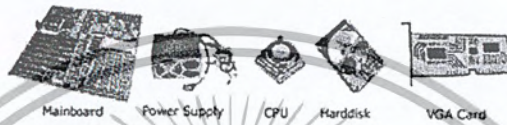
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์



ส่วนประกอบหลัก ๆ ของคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย

ตัวเครื่อง (บางครั้งก็เรียกว่า ซีพียู) ภายในตัวเครื่องจะมีอุปกรณ์ที่สำคัญหลัก ๆ คือ



• MainBoard - MasterBoard

เมนบอร์ดหรือแผงแผงวงจรคือแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ที่ติดตั้งคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ทุกชนิดจะต่อเชื่อมกับอุปกรณ์อื่นนี้

• Central Processing Unit - CPU

ซีพียูคือสมองของคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลซีพียูเป็นส่วนประกอบหลักในการเลือกข้อมูลคอมพิวเตอร์ สำหรับแบรนด์ ของซีพียูที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ Intel, AMD และ Core

ภาคผนวกที่ 39 หน้าจอ ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์

การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

เพื่อให้มีการใช้งานคอมพิวเตอร์ยาวนานขึ้น และลดปัญหาจากต่าง ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของคุณ เราขอแนะนำการทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งภายในและภายนอกดังนี้

การทำความสะอาดนอกเครื่องคอมพิวเตอร์

ให้นำผ้าความสะอาดสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ มาเช็ด บริเวณด้านนอก โดยอาจใช้ฟองน้ำชุบน้ำสะอาดเช็ดเบา ๆ จากนั้นจึงใช้ผ้าชุบน้ำความสะอาดเช็ดเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณด้านในให้แห้งสนิทก่อน เช็ดบริเวณที่จับ ถ้ามีฝุ่นหรือคราบไขมัน ใช้ผ้าสะอาดเช็ดที่เพิ่งถอดออก จะช่วยลดแรงในการทำความสะอาด

การทำความสะอาดในเครื่องคอมพิวเตอร์

• สำรองข้อมูล

เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาของคอมพิวเตอร์ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ การสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยลดปัญหาของคุณได้มากที่สุด การสำรองข้อมูลอาจสำรองลงแผ่น ดิสก์, ซีดี หรืออาจแบ่ง partition ในฮาร์ดดิสก์ แล้วทำการสำรอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกำลังเงินที่เรามีอยู่

• ทำความสะอาดแผงวงจร

ปัญหาอย่างหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้คอมพิวเตอร์เกิดเสียหายได้ นั่นคือ ความชื้นและฝุ่นละอองที่เกาะตามอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนั้น เราจึงควรทำความสะอาดบ้างอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งคอมพิวเตอร์ว่า อยู่ในพื้นที่ที่มีฝุ่นละอองมาอย่างน้อยเพียงใด การทำความสะอาดจำเป็นต้องคือเปิดฝาเครื่อง จากนั้นให้ใช้เครื่องเป่าลม หรือเครื่องดูดฝุ่น (ขนาดเล็ก) ใช้เป่า หรือดูดฝุ่นออกมา ระวังเวลาดูดหรือเป่าอย่าโยกสวิตช์แผงวงจรมากนัก

• ตรวจสอบฮาร์ดดิสก์

ฮาร์ดดิสก์เป็นอุปกรณ์ที่ในการจัดเก็บข้อมูลและโปรแกรมที่ถูกใช้งานมากที่สุด ดังนั้นเราจึงควรมีการตรวจสอบ ฮาร์ดดิสก์เป็นประจำอยู่เสมอ โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบ เช่น ลงมาบนภายในเครื่อง Disk Cleanup, ตรวจสอบดิสก์ Scandisk และ จัดเรียงข้อมูลในดิสก์ Disk Defragment (อย่าขี้เกียจเลยนะจ๊ะ)

ภาคผนวกที่ 40 หน้าจอ การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนในการป้องกันไวรัส

ปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นเรื่องปกติ ที่หลายๆ คน และหลายธุรกิจจะขาดเสียไม่ได้ และถือเป็นช่องทางที่ผู้คิดค้นไวรัส ชอบมากที่สุด เนื่องจากสามารถแพร่กระจายได้ทั่วยุคทั่วโลกเลยทีเดียว ดังนั้น ถ้าคุณเป็นผู้หนึ่งที่กำลังใช้งานคอมพิวเตอร์ ในส่วนของ อินเทอร์เน็ต หรือมีเพื่อนร่วมงานใช้ อินเทอร์เน็ตด้วยละก็ ก็คงจะต้องระวังตัวไว้ให้ดี

ส่วนวิธีการป้องกันแบบได้ผลดีมาก เป็นที่นิยม และมีความเสี่ยงน้อยสุด (และใช้เงินพอๆ 100% ) จะ (ไม่คิดไวรัส) ไร้พหุตาม 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 1. ติดตั้งโปรแกรม Firewall**  
ซึ่งเป็นโปรแกรมในการป้องกัน hacker ใต้งานมาก ซึ่งมีทั้งเป็น hardware และ software สำหรับ software อาจหาฟรี download ได้จากเว็บไซต์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Sygate Personal Firewall, ZoneAlarm ซึ่งเป็น firewall ที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดในโลก ถ้าสนใจเราทำลิงค์ส่งส่วนในการ download ไว้ให้แล้วที่หน้า Anti-Virus (สำหรับอินเตอร์เน็ต) มักมีการติดตั้ง Firewall ไว้แล้ว ดังนั้นอาจไม่จำเป็นต้องติดตั้งเพิ่มเติมอีกก็ได้
- 2. Update Windows ให้ทันสมัยอยู่เสมอ**  
โดย เรียกใช้โปรแกรม Windows Update แบบอัตโนมัติ ที่มีมากับ Windows ที่คุณใช้งานอยู่ เพื่อเป็นการป้องกันช่องโหว่ของโปรแกรม Windows ที่พวก hacker ค้นพบ และต้อง update online ผ่านอินเทอร์เน็ต เท่านั้น (เนื่องจากมีการ update ซ่อมแซมมา อาจมีการ update ทุกวันเลยทีเดียว)

ขั้นตอนการเรียกโปรแกรม Windows Update


- \* คลิกปุ่ม Start เลือก Settings
- \* คลิกเลือก Control Panel
- \* ใน Windows 2000 จะมีไอคอน Automatic Updates ให้คลิกเลือกได้เสมอ
- \* ใน Windows XP จะอยู่ที่แถบด้านซ้ายมือชื่อ Windows Update

หลังจากนั้นจะมีการรายงานว่ามีโปรแกรมอะไรบ้างที่จะต้อง update เราสามารถคลิกเลือกการที่ต้องการ update ได้ (ถ้าไม่ทราบให้คลิกทั้งหมด) หลังจากนั้นโปรแกรมจะเริ่ม download และติดตั้งให้จนกระทั่งเสร็จ โดยทั่วไปจะต้องมีการ restart windows 1 ครั้ง

ส่วนการ update แบบอัตโนมัตินั้นสามารถกำหนดให้ update ทุกๆ วัน โมง ทุ่ม น หรือเวลาใดก็ได้

- 3. ติดตั้งและ Update Anti-Virus โปรแกรมคอมพิวเตอร์**  
โดยเราหาในส่วนของ DAT & Engine สามารถหาฟรีได้หรือซื้อเพิ่มก็ได้จากหน้า Anti-Virus

ที่มา : [www.comnetsite.com/computer-basic.php](http://www.comnetsite.com/computer-basic.php)



### ภาคผนวกที่ 41 หน้าจอ ขั้นตอนในการป้องกันไวรัส

### โปรแกรมกำจัดไวรัส

แนะนำโปรแกรมป้องกันไวรัส และกำจัดไวรัส ที่น่าสนใจ เพื่อใช้เป็นทางเลือกของคุณก่อนตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ของคุณอย่าพลาดที่จะมีไว้สักหนึ่งโปรแกรมครับ

- 1. Dr.Solomon**  
Mcafee เป็นบริษัทที่ผลิตโปรแกรมป้องกันและกำจัดไวรัสเก่าแก่ที่สุดในโลกบริษัทหนึ่ง มีการพัฒนาของโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผมได้เคยใช้ตั้งแต่เวอร์ชันเก่า ๆ แล้ว ค่อนข้างถูกใจเป็นการส่วนตัว เพราะเคยช่วยบริษัทเครื่องคอมพิวเตอร์ผมหลายครั้งมาแล้ว สำหรับโปรแกรม dr.solomon ก็เป็นอีกหนึ่งโปรแกรมกำจัดไวรัส ที่อยากแนะนำให้ทดลองใช้ด้วย version ล่าสุด คือ v8.
- 2. eSafe Anti-Virus**  
อีก หนึ่งในโปรแกรมกำจัดไวรัส ที่คุณสามารถไปทดลองเพื่อกำจัดไวรัสได้ฟรีการใช้งาน สามารถ update DAT ไฟล์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้เช่นเดียวกับ Mcafee, Norton, PC-Cillin ส่วนรับหลายๆ ท่านที่กำลังตัดสินใจจะซื้อโปรแกรม anti-virus โปรแกรมนี้อาจจะเป็นทางเลือกหนึ่งของคุณก็ได้
- 3. F-Prot Antivirus v3.11**  
อีก หนึ่งในโปรแกรม anti-virus ที่น่าสนใจ มีความสามารถเช่นเดียวกับโปรแกรมอื่นๆ คือคอยตรวจสอบไวรัส กำจัดไวรัส สามารถตั้งเวลาให้ตรวจสอบไวรัสได้ด้วย ที่สำคัญสามารถ update DAT ไฟล์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยผ่านทาง internet ได้เช่นเดียวกัน มีเซิร์ฟเวอร์สำหรับ DOS, Linux ด้วย
- 4. Iparmor V4.0**  
คุณ จะสนใจได้บ่อยๆ ว่าคอมพิวเตอร์ของคุณปราศจากไวรัส ทุกวันแต่คุณมีการเชื่อมต่อกับ internet มีการเซด ลนด แบนออนไลน์ คุณมีโอกาสติดไวรัสได้ แล้วคุณจะไม่เตรียมตัวป้องกันไวรัสไว้หรือครับ... อีกหนึ่งโปรแกรมสำหรับป้องกันและกำจัดไวรัส Trojan
- 5. InoculateIT Anti-Virus Protection v5.2.9.0**  
ไวรัส ภูมิภาคบน แต่โปรแกรมป้องกันและกำจัดไวรัสกลับมีไม่มาก... เราอาจไม่จำเป็นต้องใช้งานหลายๆ โปรแกรม แต่ควรเลือกและใช้งานโปรแกรมที่ดีที่สุด มีการ update อยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจากไวรัสเป็นภัยคุกคามอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ อย่างเรา ๆ ปวดหัวได้เหมือนกัน
- 6. Love Bug Squasher**  
Virus ตัวร้ายตัวหนึ่งที่เกิดขึ้นในโลก computer " I Love You" หรือบางท่านอาจเรียก "Love Bug" เป็นหนึ่งในไวรัสที่เคยโด่งดังมาแล้วทั่วโลก ถ้าคุณไม่แน่ใจว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณจะมีไวรัสตัวนี้ติดอยู่หรือไม่? ทดสอบง่าย ๆ ครับ ด้วยการ download โปรแกรมมาตรวจสอบดูเป็นของฟรี ครับ

### ภาคผนวกที่ 42 หน้าจอ โปรแกรมกำจัดไวรัส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6. ทำการเลือกการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น

6.1 การแจ้งปัญหาตามประเภทอุปกรณ์ ผู้ใช้ระบบสามารถเลือกประเภทอุปกรณ์ และรายการอุปกรณ์ซึ่งแบ่งไว้ให้ง่ายต่อการอธิบายอาการเสียที่เกิดขึ้น(ภาคผนวกที่ 43) ถ้าจะทำการบันทึกข้อมูลจะมีข้อความแสดงก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการแจ้งปัญหา” (ภาคผนวกที่ 44) และถ้าไม่มีการกรอกข้อมูลแล้วบันทึกจะขึ้นข้อความแจ้งเตือนว่า “กรุณากรอกข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์ กรุณาเลือกรายการอุปกรณ์ กรุณากรอก ปัญหาที่เกิดขึ้น” (ภาคผนวกที่ 45) นอกจากนั้นยังมีการจัดลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดเพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถเลือกที่จะแจ้งปัญหาโดยตรงซึ่งต้องรอคิวอีกหลายคิว(ภาคผนวกที่ 46) หรือจะแก้ไขปัญหามือถือด้วยตนเองก่อน(ภาคผนวกที่ 47) โดยการค้นหาคำค้นจากประเภทอุปกรณ์และหมวดหมู่ปัญหา (ภาคผนวกที่ 48)

6.2 การแจ้งปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหา ผู้ใช้ระบบสามารถเลือกหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาย่อยซึ่งแบ่งไว้ให้ง่ายต่อการอธิบายอาการเสีย เช่น อุปกรณ์ทั่วไป โปรแกรมเฉพาะแผนก โปรแกรมทั่วไป ไวรัสคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ภาคผนวกที่ 49) ถ้าจะทำการบันทึกข้อมูลจะมีข้อความแสดงก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการแจ้งปัญหา” (ภาคผนวกที่ 50) และถ้าไม่มีการกรอกข้อมูลแล้วบันทึกจะขึ้นข้อความแจ้งเตือนว่า “กรุณากรอกข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหาย่อย กรุณากรอก ปัญหาที่เกิดขึ้น” (ภาคผนวกที่ 51) นอกจากนั้นยังมีการจัดลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมด(ภาคผนวกที่ 52) เพื่อให้ผู้ใช้ระบบ สามารถเลือกที่จะแจ้งปัญหาโดยตรง ซึ่งต้องรอคิวอีกหลายคิว(ภาคผนวกที่ 53) หรือสามารถแก้ไขปัญหามือถือด้วยตนเอง(ภาคผนวกที่ 54) โดยการค้นหาคำค้นจากประเภทอุปกรณ์และหมวดหมู่ปัญหา (ภาคผนวกที่ 55)

6.3 ประวัติการแจ้งย้อนหลัง เป็นการดูประวัติผู้ใช้ระบบ ตั้งแต่การแจ้งปัญหาครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน (ภาคผนวกที่ 56) สามารถกดเลือกรายละเอียด (ภาคผนวกที่ 57) หน้าจอแสดงรายละเอียดการแจ้งปัญหา (ภาคผนวกที่ 58)

\* หน้าแรก + ข้อมูลผู้ใช้ + แก้ไขปัญหาเบื้องต้น + ข้อมูลด้านเทคนิค + แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ + ติดต่อเรา + ออกจากระบบ

**กดเลือก แจ้งตามประเภทอุปกรณ์** →

- \* แจ้งตามประเภทอุปกรณ์
- \* แจ้งตามหมวดหมู่ปัญหา
- \* ประวัติการแจ้งย้อนหลัง

แจ้งปัญหา ตามประเภทอุปกรณ์

**ขณะนี้มียอดรับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 13 รายการ**

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คลิกที่นี่**

เลขที่ใบแจ้ง : 53000022

วันที่เดือนปี ที่แจ้ง : 06-09-2553

ชื่อผู้แจ้ง : จลลล ศตเสถียร

แผนก : แผนก การตลาด

ประเภทอุปกรณ์ : กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์

รายการอุปกรณ์ : กรุณาเลือกรายการของอุปกรณ์

ปัญหาที่เกิดขึ้น :

บันทึก / ยกเลิก

**ภาคผนวกที่ 43 หน้าจอ แจ้งปัญหาตามประเภทอุปกรณ์**

แจ้งปัญหา ตามประเภทอุปกรณ์

**ขณะนี้มียอดรับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 14 รายการ**

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คลิกที่นี่**

เลขที่ ใบแจ้ง :

วันที่เดือนปี ที่แจ้ง :

ชื่อผู้แจ้ง :

แผนก : แผนก การตลาด

ประเภทอุปกรณ์ : กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์

รายการอุปกรณ์ : กรุณาเลือกรายการของอุปกรณ์

ปัญหาที่เกิดขึ้น :

บันทึก / ยกเลิก

**Message from webpage**

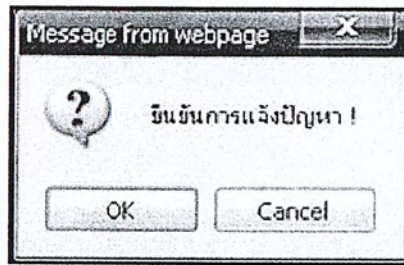
กรุณาตรวจสอบข้อมูลต่อไปนี้

- กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์
- กรุณาเลือกรายการของอุปกรณ์
- กรุณากรอกปัญหาที่เกิดขึ้น

OK

**ภาคผนวกที่ 44 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลไม่ครบ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 45 ข้อความแสดงการยืนยันการแจ้งปัญหา



ภาคผนวกที่ 46 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลการแจ้งปัญหาไม่ครบ

+หน้าแรก +ข้อมูลผู้ใช้ +แก้ไขปัญหาลบเองด้วย +ข้อมูลสาขาเทคนิค \*แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ \*ติดต่อเรา \*ออกจากระบบ

แจ้งปัญหา ตามประเภทอุปกรณ์

แจ้งตามประเภทอุปกรณ์  
แจ้งตามหมวดหมู่ปัญหา  
ประวัติการแจ้งย้อนหลัง

ขณะนี้มีการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 13 รายการ

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้**

เลขที่ใบแจ้ง	53000022
วัน/เดือน/ปี ที่แจ้ง	06-09-2553
ชื่อผู้แจ้ง	จลลล สดเจสียว
แผนก	แผนก การตลาด
ประเภทอุปกรณ์	กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์
รายการอุปกรณ์	กรุณาเลือกรายการของอุปกรณ์
ปัญหาที่เกิดขึ้น	

บันทึก | ยกเลิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ที่บริษัทเรารักษาไว้เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

+ หน้าแรก + ข้อมูลทั่วไป + แก้ไขปัญหาเบื้องต้น + ข้อมูลด้านเทคนิค + แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ + ติดต่อเรา + ออกจากระบบ

+ แจ้งตามประเภทอุปกรณ์  
+ แจ้งตามหมวดหมู่ปัญหา  
+ ประวัติการแจ้งข้อบกพร่อง

แจ้งปัญหา ตามประเภทอุปกรณ์

ขณะนี้เรามีลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 13 รายการ

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คลิกที่นี่**

เลขที่ใบแจ้ง 53000022

วันเดือนปี ที่แจ้ง 05-09-2553

ชื่อผู้แจ้ง จลาล สุดเจ็บบ

แผนก แผนกการตลาด

ประเภทอุปกรณ์

รายการอุปกรณ์

ปัญหาที่เกิดขึ้น

ภาคผนวกที่ 48 Link นำ ไปสู่หน้าแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง

ระบบแก้ไขปัญหามือเบื้องต้น

ภาคผนวกที่ 49 หน้าจอ ระบบแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ค้นหาตามหมวดหมู่และประเภทอุปกรณ์

\* หน้าแรก \* ข้อมูลผู้ใช้ \* แก้ไขปัญหาเบื้องต้น \* ข้อมูลด้านเทคนิค \* แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ \* ติดต่อเรา \* ออกจากระบบ

กดเลือก แจ้งตามหมวดหมู่ปัญหา →

\* แจ้งตามประเภทอุปกรณ์  
 \* แจ้งตามหมวดหมู่ปัญหา  
 \* ประวัติการแจ้งย้อนหลัง

แจ้งปัญหา ตามหมวดหมู่ปัญหา

**ขณะนี้ มีลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 14 รายการ**

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คลิกที่นี่**

เลขที่ใบแจ้ง	53000023
วันเดือนปี ที่แจ้ง	06-09-2553
ชื่อผู้แจ้ง	ฉลาด สดเจ็ลยา
แผนก	แผนก การตลาด
หมวดหมู่ปัญหา	กรุณาเลือกหมวดหมู่ของปัญหา
หมวดหมู่ปัญหาย่อย	กรุณาเลือกหมวดหมู่ย่อยของปัญหา
ปัญหาที่เกิดขึ้น	มีแท็ก ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 50 หน้าจอ แจ้งปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหา

**แจ้งปัญหา ตามหมวดหมู่ปัญหา**

**ขณะนี้ มีลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 13 รายการ**

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คลิกที่นี่**

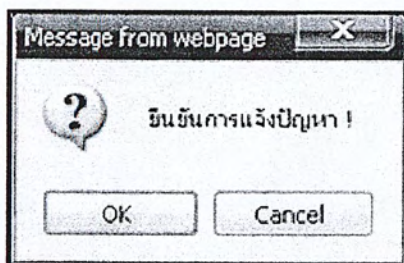
Message from Webpage  
 กรุณากรอกข้อมูลดังต่อไปนี้  
 - กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา  
 - กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหาย่อย  
 - กรุณากรอกปัญหาที่เกิดขึ้น  
 OK

เลขที่ใบแจ้ง	ธงชัย ไกรฮ่า
วันเดือนปี ที่แจ้ง	
ชื่อผู้แจ้ง	ธงชัย ไกรฮ่า
แผนก	แผนก การตลาด
หมวดหมู่ปัญหา	กรุณาเลือกหมวดหมู่ของปัญหา
หมวดหมู่ปัญหาย่อย	กรุณาเลือกหมวดหมู่ย่อยของปัญหา
ปัญหาที่เกิดขึ้น	

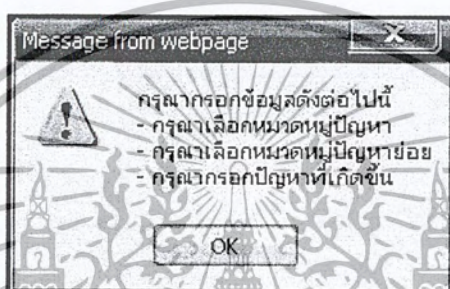
มีแท็ก ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 51 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลไม่ครบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 52 ข้อความแสดงการยืนยันการแจ้งปัญหา



ภาคผนวกที่ 53 ข้อความแสดงเมื่อผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลการแจ้งปัญหาไม่ครบ

\*หน้าแรก \*ข้อมูลผู้ใช้ \*แก้ไขปัญหามือตัวเอง \*ข้อมูลสถาบัน \*แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ \*ติดต่อเรา \*ออกจากระบบ

แจ้งปัญหา ตามหมวดหมู่ปัญหา

แจ้งเตือนมีลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 14 รายการ

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คลิกที่นี่**

เลขที่ใบแจ้ง	53000023
วันเดือนปี ที่แจ้ง	08-09-2553
ชื่อผู้แจ้ง	จลาจล สุดเจสียา
แผนก	แผนก การตลาด
หมวดหมู่ปัญหา	กรุณาเลือกหมวดหมู่ของปัญหา
หมวดหมู่ปัญหาย่อย	กรุณาเลือกหมวดหมู่ย่อยของปัญหา
ปัญหาที่เกิดขึ้น	

บันทึก | ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 54 ข้อความแสดงลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดที่ต้องรอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\* หน้าแรก \* ข้อมูลผู้ใช้ \* แก้ไขปัญหาเบื้องต้น \* ข้อมูลด้านเทคนิค \* แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ \* ติดต่อเรา \* ออกจากระบบ

+ แจ้งตามประเภทอุปกรณ์  
+ แจ้งตามหมวดหมู่ปัญหา  
+ ประวัติการแจ้งข้อบกพร่อง

แจ้งปัญหา ตามหมวดหมู่ปัญหา

ขณะนี้ มีลำดับการรับแจ้งปัญหาทั้งหมดจำนวน : 14 รายการ

**ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คลิกที่นี่**

เลขที่ใบแจ้ง : 53000023

วันเดือนปี ที่แจ้ง : 08-09-2553

ชื่อผู้แจ้ง : ฉลาด สุดเจสียว

แผนก : แผนก การตลาด

หมวดหมู่ปัญหา : กรุณาเลือกหมวดหมู่ของปัญหา

หมวดหมู่ปัญหาย่อย : กรุณาเลือกหมวดหมู่ย่อยของปัญหา

ปัญหาที่เกิดขึ้น :

บันทึก ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 55 Link นำไปสู่หน้าแก้ไขปัญหาคด้วยตัวเอง

\* หน้าแรก \* ข้อมูลผู้ใช้ \* แก้ไขปัญหาเบื้องต้น \* ข้อมูลด้านเทคนิค \* แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ \* ติดต่อเรา \* ออกจากระบบ

+ แจ้งตามประเภทอุปกรณ์  
+ แจ้งตามหมวดหมู่ปัญหา  
+ ประวัติการแจ้งทั้งหมด

ประวัติการแจ้งปัญหาทั้งหมด

ประวัติการแจ้งปัญหาทั้งหมด ชื่อ ธงชัย ไกรอ่า

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000034	21-09-2553	ธงชัย ไกรอ่า	สั่งพิมพ์แล้วขึ้น error ตลอดเลยครับ	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000028	07-09-2553	ธงชัย ไกรอ่า	share ปริ้นเตอร์ เข้าเครื่องไม่ได้ครับ	รายละเอียด	จิตรลดา ยืนยงคันทาน	เสร็จเรียบร้อย
53000016	03-09-2553	ธงชัย ไกรอ่า	เข้า internet แล้วอืดมาก แกรมทำให้เครื่องช้าไปด้วย	รายละเอียด	จิตรลดา ยืนยงคันทาน	เสร็จเรียบร้อย
53000006	28-08-2553	ธงชัย ไกรอ่า	เข้าแล้วเครื่องค้างมา 2 วันแล้ว ช่วยรีมาดูด้วย	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000010	26-08-2553	ธงชัย ไกรอ่า	ต้องการลง Driver เครื่องปริ้น HP Deskjet 895Cse	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000007	26-08-2553	ธงชัย ไกรอ่า	หน้าจอคอมพิวเตอร์เสื่อม เป็นมาสองอาทิตย์แล้ว(พื้นจอเป็นสีม่วง)เวลาพิมพ์งานจะมองไม่ค่อยเห็น (ตอนนี้เปลี่ยนจอแล้ว)	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย

ภาคผนวกที่ 56 หน้าจอ แสดงประวัติการแจ้งข้อบกพร่องของผู้ใช้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

+ หน้าแรก + ข้อมูลผู้ใช้ + แก้ไขปัญหาเบื้องต้น + ข้อมูลด้านเทคนิค + **แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์** + ติดต่อเรา + ออกจากระบบ

**ประวัติการแจ้งปัญหาทั้งหมด**

ประวัติการแจ้งปัญหาทั้งหมด ชื่อ ธงชัย ไกรอำ

**กดเลือก รายละเอียด**

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000034	21-09-2553	ธงชัย ไกรอำ	สั่งพิมพ์แล้วขึ้น error คลอตเลยครี	<b>รายละเอียด</b>	สมเมธ รัตนสุ รชัย	กำลังดำเนินการ
53000028	07-09-2553	ธงชัย ไกรอำ	share ปริ้นเตอร์ เข้าเครื่องไม่ได้ครับ	รายละเอียด	จิตรลดา ยืน ยงค่านาน	เสร็จเรียบร้อย
53000016	03-09-2553	ธงชัย ไกรอำ	เข้า internet แล้วช้ามาก แอมทำให้ เครื่องช้าไปด้วย	รายละเอียด	จิตรลดา ยืน ยงค่านาน	เสร็จเรียบร้อย
53000006	28-08-2553	ธงชัย ไกรอำ	เข้าแล้วเครื่องค้างมา 2 วันแล้ว ช่วย รีบูตมาดูด่วน	รายละเอียด	สมเมธ รัตนสุ รชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000010	26-08-2553	ธงชัย ไกรอำ	ต้องการลง Driver เครื่องปริ้น HP Deskjet 895Cse	รายละเอียด	สมเมธ รัตนสุ รชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000007	26-08-2553	ธงชัย ไกรอำ	หน้าจอมอนิเตอร์เสื่อม เป็นมาสอง อาทิตย์แล้ว(เห็นจอเป็นสีม่วง)เวลา พิมพ์งานจรมองไม่ค่อยเห็น (ตอนที่	รายละเอียด	สมเมธ รัตนสุ รชัย	เสร็จเรียบร้อย

**ภาคผนวกที่ 57 กดเลือก รายละเอียดเพื่อเข้าไปดูรายละเอียดของการแจ้งปัญหา**

รายละเอียดการแจ้งปัญหา ตามหมวดหมู่ปัญหา

รายเบ็ดการแจ้งปัญหา

เลขที่ใบแจ้ง : 53000006

ผู้แจ้ง : 50040006 ธงชัย ไกรอำ

เบอร์โทร : 326

แผนก : แผนก การตลาด

E-mail : 7100gphs@poothafoods.co.th

วันเดือนปีที่แจ้ง : 28-09-2553

หมวดหมู่ของปัญหา : ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต-อินเทอร์เน็ต

หมวดหมู่ย่อยของ  
ปัญหา : เข้าอินเทอร์เน็ตแล้วเครื่องค้าง

อาการเบื้องต้น : เข้าแล้วเครื่องค้างมา 2 วันแล้ว ช่วยรีบมาดูด่วน

สถานะปัจจุบัน : เสร็จเรียบร้อยแล้ว

สรุปผลการซ่อม

เจ้าหน้าที่ : สมเมธ รัตนสุรชัย

วิธีแก้ไข : เป็นที่ sever ครับ ตอนที่ใช้ได้นี่แล้วครับ

หมายเหตุ :

**ภาคผนวกที่ 58 หน้าจอ รายละเอียดการแจ้งปัญหา**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ทำการเลือก ติดต่อเรา จะเป็นหน้าจอแสดง เบอร์โทร ติดต่อของแผนกสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถโทรศัพท์มาแจ้งได้ (ภาคผนวกที่ 59)



ภาคผนวกที่ 59 หน้าจอแสดง เบอร์โทร ติดต่อของแผนกสารสนเทศ

8. ทำการเลือกเมนู ออกจากระบบ (ภาคผนวกที่ 60)

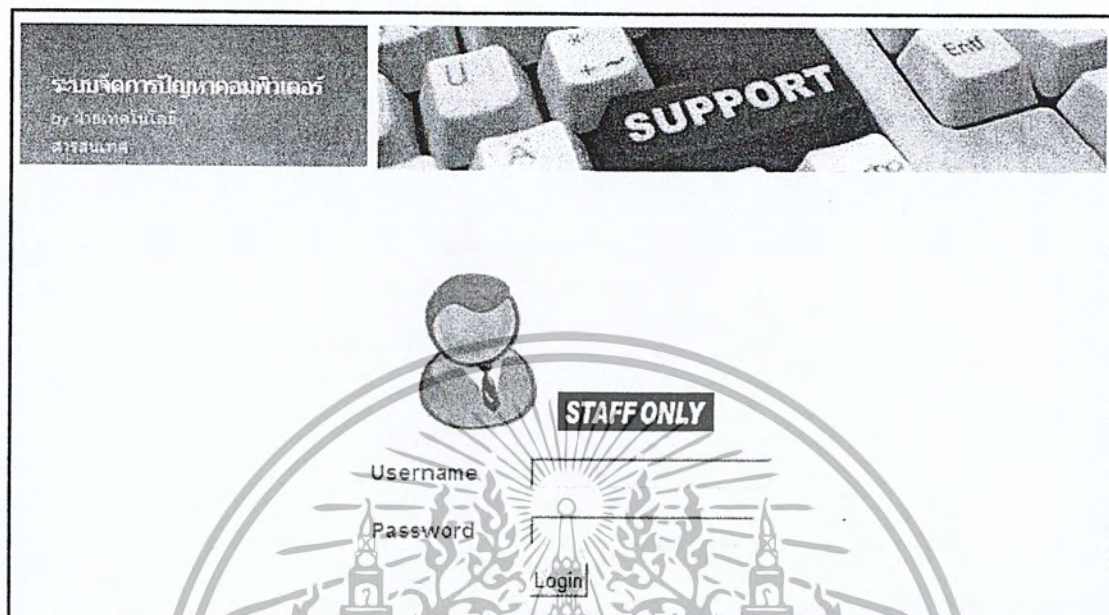


ภาคผนวกที่ 60 ทำการเลือกเมนูออกจากระบบ

ระบบข้อมูลผู้ใช้และระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ของธุรกิจแปรรูปอาหาร ในส่วนขอให้บริการ

1. การเข้าใช้งาน หน้าล็อกอิน(ภาคผนวกที่ 61) ใส่ Username และ Password ให้ครบถ้วน ถ้ากรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือใส่ข้อมูล Username และ Password ไม่ถูกต้อง จะมีข้อความแจ้งเตือนข้อมูลเช่น Username หรือ Password ไม่ถูกต้อง (ภาคผนวกที่ 62) และถ้าใส่ข้อมูลถูกต้องแล้ว ก็จะเข้าไปยังหน้าแรกของระบบ(ภาคผนวกที่ 63) ซึ่งในที่นี้ข้อมูลผู้ให้บริการที่ใช้ในการทดสอบ คือ Username คือ 50040084 และ Password คือ 1111

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ระบบจัดการปัญหาคอมพิวเตอร์  
by วิทยาลัยเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

SUPPORT

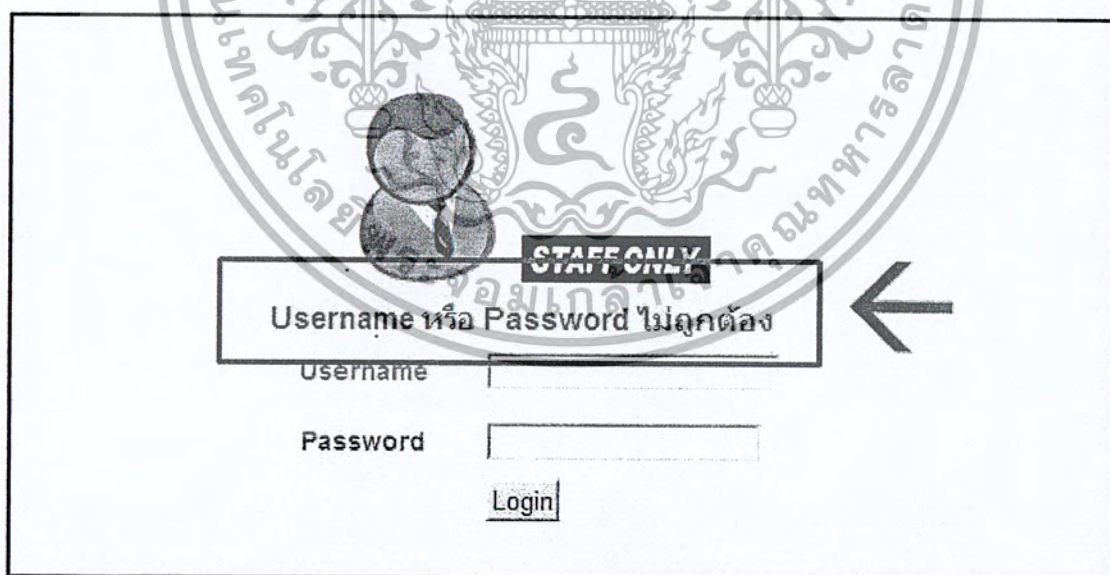
**STAFF ONLY**

Username

Password

Login

ภาคผนวกที่ 61 หน้า Homepage ของผู้ให้บริการ



**STAFF ONLY**

Username หรือ Password ไม่ถูกต้อง

Username

Password

Login

ภาคผนวกที่ 62 ข้อความแสดงเมื่อกรอก Username และ Password ไม่ถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบจัดการปัญหาคอมพิวเตอร์  
by ฝ่ายเทคโนโลยี  
สารสนเทศ



+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลหลัก + ออกจากระบบ



**ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ (สำหรับผู้ให้บริการ)**

คุณสมบัติของระบบ

1. รับแจ้งผ่านโทรศัพท์
2. เปลี่ยนสถานะการทำงาน
3. จัดการข้อมูลหลัก ประกอบไปด้วย ข้อมูลแยก ข้อมูลผู้ใช้ระบบ ข้อมูลประเภทอุปกรณ์ ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และข้อมูลระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
4. สามารถสรุปรายงาน ตามประเภทอุปกรณ์ ตามหมวดหมู่ปัญหา ตามแยก ตามผู้แก้ไข ตามสถานะการทำงาน

ภาคผนวกที่ 63 หน้าแรกของระบบเมื่อผ่านการถือคอินเรียบร้อยแล้ว

2. ทำการเลือก รายการแจ้งซ่อม เป็นหน้าจอที่แสดงรายการแจ้งซ่อมของผู้ให้บริการโดยจะแสดง สถานะรับแจ้งปัญหา และสถานะกำลังดำเนินการ(ภาคผนวกที่ 64) สามารถเลือกดูได้ตามแผนกเพื่อความสะดวกในการแยกข้อมูล และยังมีลำดับการแจ้งตามเลขที่ใบแจ้งปัญหา (ภาคผนวกที่ 65) กดเลือกรายละเอียดการแจ้งปัญหา(ภาคผนวกที่ 66) จะพบหน้าจอการแสดงผลของแจ้งปัญหาทั้งหมด(ภาคผนวกที่ 67) และกดเลือกแก้ไขรายละเอียด(ภาคผนวกที่ 68) เป็นหน้าจอที่ผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนสถานะการทำงาน คือ กำลังดำเนินการ และแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งบอกวิธีแก้ไขปัญหา (ภาคผนวกที่ 69) จะมีข้อความแจ้งเตือนเมื่อมีการบันทึกข้อมูล โดยไม่ใช่สถานะว่า “กรุณาเลือกสถานะ” (ภาคผนวกที่ 70)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

+ หน้าแรก **รายการแจ้งซ่อม** + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลเล็ก + ออกจากระบบ

รายการแจ้งซ่อม

กรุณาเลือกแผนก  แผนกทั้งหมด  เลือก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้งซ่อม	อาการเสีย	รายละเอียดการแจ้งปัญหา	สถานะ	แก้ไขรายละเอียด
53000026	06-09-2553	ฉลาด สุตเจลิยา	เครื่องไฟฟ้าดับแล้ว ๒๒๒ ไม่ทำงาน ตั้งแต่บัดนั้นตลอดครับ	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000025	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000024	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเทอร์เน็ตผิดคะ	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000023	06-09-2553	ฉลาด สุตเจลิยา	เครื่องดับไปเพราะไฟดับแล้ว เปิดไม่ได้อีกเลย	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000022	06-09-2553	ฉลาด สุตเจลิยา	จอภาพเป็นจุดๆสีน้ำตาลๆจุดบนจอ	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000021	05-09-2553	จิราภรณ์ ไชยสิทธิ์	หน้าจอดับทุกที ต้องรีสตาร์ทเครื่องใหม่	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000019	04-09-2553	จิราภรณ์ ไชยสิทธิ์	เข้าอินเทอร์เน็ต แล้วเครื่องค้างตลอด	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000018	04-09-2553	กัญญาจิตต์ ทนวิมล	สแกนเอกสารไม่ได้ ในเวลาเครื่องเปิด	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000017	04-09-2553	ประทีป สอนใจ	ตั้งโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่สามารถมองเห็นไฟล์ได้	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000016	03-09-2553	ดวงชัย ไชยสิทธิ์	เข้าอินเทอร์เน็ต แล้วเครื่องค้างเพราะเครื่องช้าไปช่วย	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000014	03-09-2553	กัญญาจิตต์ ทนวิมล	ไฟล์ที่ใส่ในตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นไฟล์จก	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000013	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีคะ	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>
53000012	01-09-2553	กัญญาจิตต์ ทนวิมล	ไม่สามารถออกใบเสร็จได้เพราะค่าตัดเครื่องลบ	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวกที่ 64 หน้าจอ รายการแจ้งซ่อมเมื่อเลือกจากแผนกทั้งหมด

รายการแจ้งซ่อม

กรุณาเลือกแผนก  แผนก บริหารงานบุคคล  เลือก

กดเลือกแผนก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้งซ่อม	อาการเสีย	รายละเอียดการแจ้งปัญหา	สถานะ	แก้ไขรายละเอียด
53000025	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000024	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเทอร์เน็ตผิดคะ	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/>
53000013	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีคะ	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวกที่ 65 หน้าจอ แสดงแผนก เมื่อกดเลือกในรายการแจ้งซ่อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

+ หน้าแรก + **รายการแจ้งซ่อม** + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลหลัก + ออกจากระบบ

รายการแจ้งซ่อม


กรุณาเลือกแผนก

**กดเลือก รายละเอียด**

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้งซ่อม	อาการเสีย	รายละเอียดการแจ้งปัญหา	สถานะ	แก้ไขรายละเอียด
53000023	06-09-2553	ฉลาด สุดเจเลีย	เครื่องดับไประหว่างปรีนๆ แล้วเปิดไม่ติดอีกเลย	<b>รายละเอียด</b>	รับแจ้งปัญหา	<input checked="" type="checkbox"/>
53000022	06-09-2553	ฉลาด สุดเจเลีย	จอภาพเป็นๆจุดๆสีดำ หลายจุดบนจอ	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input checked="" type="checkbox"/>
53000018	03-09-2553	ธงชัย ไกรอำ	เข้า internet แล้วอืดมาก เกมทำให้เครื่องช้าไปด้วย	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input checked="" type="checkbox"/>

ภาคผนวกที่ 66 กดเลือก รายละเอียดการแจ้งปัญหา

รายละเอียดตามประเภทอุปกรณ์

 รายละเอียดการแจ้งซ่อม

เลขที่ใบแจ้ง: 53000013

ผู้แจ้งปัญหา: 50040088 นีราวรรณ ฉายะวรรณ

เบอร์โทร: 328

แผนก: แผนกบริหารงานบุคคล


E-mail: \_\_\_\_\_

วัน/เดือน/ปีที่แจ้ง: 01-09-2553

ประเภทอุปกรณ์: อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ Harddisk

อาการเบื้องต้น: ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีค่ะ


สถานะปัจจุบัน: กำลังดำเนินการ

 สรุปผลการซ่อม

เจ้าหน้าที่: สุเมธ รัตนสุชัย

วิธีแก้ไข: \_\_\_\_\_

หมายเหตุ: \_\_\_\_\_



ภาคผนวกที่ 67 หน้าจอ แสดงรายละเอียดการแจ้งปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายการแจ้งซ่อม**

กรุณาเลือกแผนก  เลือก

**กดเลือก แก้ไขรายละเอียด**

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้งซ่อม	อาการเสีย	รายละเอียดการแจ้งปัญหา	สถานะ	แก้ไข
53000025	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input checked="" type="checkbox"/>
53000024	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเตอร์เน็ตคะ	รายละเอียด	รับแจ้งปัญหา	<input checked="" type="checkbox"/>
53000013	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	ข้อมูลนายแดงช่วยกู้คืนคะ	รายละเอียด	กำลังดำเนินการ	<input checked="" type="checkbox"/>

**ภาคผนวกที่ 68 กดเลือก แก้ไขรายละเอียด**

**แก้ไขตามประเภทอุปกรณ์**

**ข้อมูลผู้แจ้ง**  
 ผู้ให้บริการ: สุเมธ รัตนสรชัย      วันเดือนปี: 06-09-2553  
 ชื่อ: นิราวรรณ ฉายะวรรณ      รหัส: 50040838  
 แผนก: แผนก บริหารงานบุคคล      เบอร์: 323

**แก้ไขปัญหา**  
 เลขที่: 53000025      วันเดือนปีที่แจ้ง: 06-09-2553

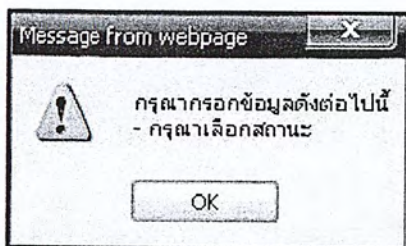
ประเภทอุปกรณ์: Monitor CRT

อาการ: หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา      วิธีแก้ไข:

สถานะ:       หมายเหตุ:

**ภาคผนวกที่ 69 หน้าจอ แก้ไขสถานะ และเพิ่มวิธีแก้ไข**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 70 ข้อความเตือน เมื่อไม่เลือกสถานะ

3. ทำการเลือก แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ จะเข้าไปเจอหน้าจอค้นหารหัสพนักงาน เพื่อป้องกันการแจ้งผิดพลาด(ภาคผนวกที่ 71) สามารถกรอกรหัสพนักงาน(ภาคผนวกที่ 72) ถ้าตรวจสอบไม่มีรหัสพนักงานจะมีข้อความแจ้งเตือน “ไม่พบรหัสพนักงานค่ะ” (ภาคผนวกที่ 73) พนักงานลาออกไปแล้วจะขึ้นข้อความแจ้งเตือน “ลาออกไปแล้วค่ะ” (ภาคผนวกที่ 74) และถ้าตรวจสอบพบรหัสพนักงาน จะเข้าไปที่ผลการค้นหารายชื่อพนักงานและจะให้เลือกแจ้งปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหา หรือตามประเภทอุปกรณ์(ภาคผนวกที่ 75)

- ทำการเลือกรายการแจ้งตามหมวดหมู่ปัญหาแล้ว ไปที่หน้าจอการแจ้งปัญหา (ภาคผนวกที่ 76) ถ้าไม่มีการกรอกข้อมูลก่อนบันทึกจะขึ้นข้อความแจ้งเตือนว่า “กรุณากรอกข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหาย่อย กรุณากรอก ปัญหาที่เกิดขึ้น” (ภาคผนวกที่ 77)

- ทำการเลือกรายการแจ้งตามประเภทอุปกรณ์แล้ว ไปที่หน้าจอการแจ้งปัญหา (ภาคผนวกที่ 78) ถ้าไม่มีการกรอกข้อมูลก่อนบันทึกจะขึ้นข้อความแจ้งเตือนว่า “กรุณากรอกข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์ กรุณาเลือกรายการอุปกรณ์ กรุณากรอก ปัญหาที่เกิดขึ้น” (ภาคผนวกที่ 79)

+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลหลัก + ออกจากระบบ

ค้นหารายชื่อพนักงาน

ค้นหา

ค้นหา

ภาคผนวกที่ 71 หน้าจอ แจ้งปัญหาผ่าน โทรศัพท์

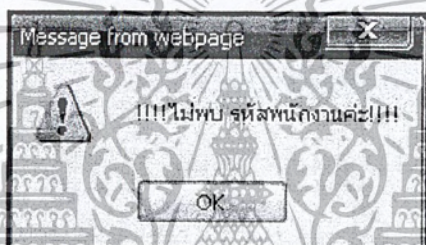
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค้นหารายชื่อพนักงาน

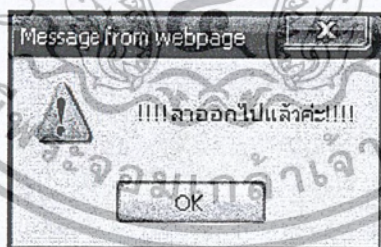
ค้นหา

50040085

ภาคผนวกที่ 72 พิมพ์รหัสพนักงาน



ภาคผนวกที่ 73 ข้อความเตือน เมื่อไม่พบรหัสพนักงาน





ภาคผนวกที่ 74 ข้อความเตือน เมื่อพนักงานลาออกไปแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการค้นหา รายชื่อพนักงาน

รหัส : 50040085 ชื่อ : จลลาด สุตเจเลีย แผนก : แผนก การตลาด เบอร์โทร : 125

 **แจ้งปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหา**  **แจ้งปัญหาตามประเภทอุปกรณ์**

### ภาคผนวกที่ 75 หน้าจอ แสดงก่อนเข้าไปค้นหา

+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม **แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์** + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลหลัก + ออกจากระบบ

**แจ้งปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหา**

รหัส : 50040085 ชื่อ : จลลาด สุตเจเลีย แผนก : แผนก การตลาด เบอร์โทร : 125

 **แจ้งปัญหา**

เลขที่ใบแจ้ง 53000026

วันเดือนปี ที่แจ้ง 08-09-2553

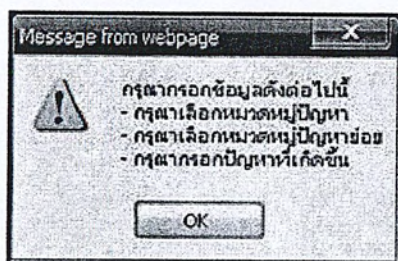
ชื่อผู้แจ้ง จลลาด สุตเจเลีย

หมวดหมู่ปัญหา

หมวดหมู่ปัญหาย่อย

ปัญหาที่เกิดขึ้น

### ภาคผนวกที่ 76 หน้าจอ แจ้งปัญหาผ่าน โทรศัพท์ที่ตามหมวดหมู่ปัญหา




### ภาคผนวกที่ 77 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อความไม่ครบถ้วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + **แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์** + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลหลัก + ออกจากระบบ

**แจ้งปัญหาตามประเภทอุปกรณ์**

รหัส : 50040086    ชื่อ : รงชัย ไกรขำ    แผนก : แผนก การตลาด    เบอร์โทร : 326

 **แจ้งปัญหา**

เลขที่ใบแจ้ง    53000027

รับ/เดือนปี ที่แจ้ง    06-09-2553

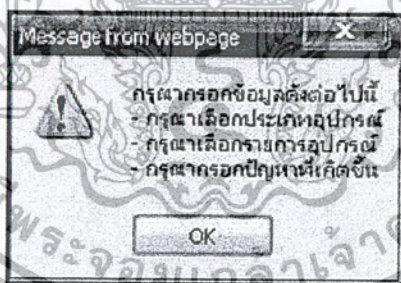
ชื่อผู้แจ้ง    รงชัย ไกรขำ

ประเภทอุปกรณ์   

รายการอุปกรณ์   

ปัญหาที่เกิดขึ้น   

ภาคผนวกที่ 78 หน้าจอ แจ้งปัญหาผ่าน โทรศัพท์ที่ตามประเภทอุปกรณ์



ภาคผนวกที่ 79 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อความไม่ครบ

#### 4. ทำการเลือกรายงานการแจ้งซ่อม จะประกอบไปด้วย

4.1 รายงานตามประเภทอุปกรณ์ ถ้าไม่มีรายการแจ้งจะขึ้นแสดงข้อความว่า “ไม่มีรายการรับแจ้ง” (ภาคผนวกที่ 80) จะสามารถเลือกรายงานได้ตามประเภทอุปกรณ์ และวันที่ เพื่อหาจำนวนปัญหาที่แจ้ง (ภาคผนวกที่ 81)

4.2 รายงานตามหมวดหมู่ปัญหา ถ้าไม่มีรายการแจ้งจะขึ้นแสดงข้อความว่า “ไม่มีรายการรับแจ้ง” (ภาคผนวกที่ 82) จะสามารถเลือกรายงานได้ตามหมวดหมู่ปัญหา และวันที่ เพื่อหาจำนวนปัญหาที่แจ้ง (ภาคผนวกที่ 83)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 รายงานตามแผนก ถ้าไม่มีรายการแจ้งจะขึ้นแสดงข้อความว่า “ไม่มีรายการรับแจ้ง” (ภาคผนวกที่ 84) จะสามารถเลือกรายงานได้ตามแผนก และวันที่ เพื่อหาจำนวนปัญหาที่แจ้ง (ภาคผนวกที่ 85)

4.4 รายงานตามผู้ให้บริการ ถ้าไม่มีรายการแจ้งจะขึ้นแสดงข้อความว่า “ไม่มีรายการรับแจ้ง” (ภาคผนวกที่ 86) จะสามารถเลือกรายงานได้ตามผู้ให้บริการ และวันที่ เพื่อหาจำนวนปัญหาที่แจ้ง (ภาคผนวกที่ 87)

4.5 รายงานตามสถานะ ถ้าไม่มีรายการแจ้งจะขึ้นแสดงข้อความว่า “ไม่มีรายการรับแจ้ง” (ภาคผนวกที่ 88) จะสามารถเลือกรายงานได้ตามสถานะ และวันที่ เพื่อหาจำนวนปัญหาที่แจ้ง (ภาคผนวกที่ 89)

4.6 รายงานตามประเมิน จะเป็นการแสดงผลการประเมินความพึงพอใจจะประมวลเป็นค่าเฉลี่ยเพื่อให้การอ่านผลสามารถเปรียบเทียบได้ว่าข้อใดมีผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการ การอธิบาย แนะนำ และการบริการของผู้ให้บริการ และมารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ (ภาคผนวกที่ 90) ซึ่งในรายงานการแจ้งซ่อมจะมีรายละเอียดตามรายการแจ้งสามารถเข้าไปดูรายละเอียดแต่ละใบแจ้งได้(ภาคผนวกที่ 91) จะแสดงข้อมูลทั้งหมดที่ทำการแจ้งมา (ภาคผนวกที่ 92)

**ภาคผนวกที่ 80 หน้าจอแสดงรายงานตามประเภทอุปกรณ์**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายงานตามประเภทอุปกรณ์**

ประเภทอุปกรณ์: **ประเภทอุปกรณ์ทั้งหมด** วันที่เริ่มต้น: **01-09-2553** วันที่สิ้นสุด: **06-09-2553** เลือก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000025	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายจวรรณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000022	06-09-2553	ฉลาด สดเฉลียว	จอภาพเป็นจุดๆสีฟ้า หลายจุดบนจอ	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000021	05-09-2553	ศิราภรณ์ โพธิ์อาศัย	ลำโพงดับจุด เสียงฟังไม่รู้เรื่อง	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000018	04-09-2553	กันยารัตน์ พรมณี	สแกนบาร์โค้ด ไม่เข้าเครื่องเลย	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000017	04-09-2553	ประภัสสร บุญเกิด	ส่งปริมรายงานไม่ออก ล่องแก๊สโดยตนเองแล้วก็ไม่ได้คะ	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000014	03-09-2553	กันยารัตน์ พรมณี	ใส่ บิลไปแล้วอีกสิ่ง ตอนส่ง บิลไม่ออก	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000013	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายจวรรณ	ข้อมูลหน้าจอเมดเลย์ ขยับคีย์บอร์ด	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000012	01-09-2553	กันยารัตน์ พรมณี	ไม่สามารถอัปเดตเครื่องได้ เครื่องดับเครื่องตลอด	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000011	01-09-2553	ฉลาด สดเฉลียว	เห็นภาพหลอนบนจอไม่ชัดจนเลย	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000004	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายจวรรณ	จอภาพเป็นสีเหลือง แล้วมีเส้นเอียงมากตามหน้าจอ ขยับมาดด้วยคะ	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย

**จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด 10 รายการ**

ภาคผนวกที่ 81 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้ง ได้ตามประเภทอุปกรณ์ และวันที่แจ้ง

\* หน้าแรก \* รายการแจ้งซ่อม \* แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ \* รายงานการแจ้งซ่อม \* ข้อมูลหลัก \* ออกจากระบบ

กดเลือก รายงานตามหมวดหมู่ปัญหา

รายงานตามแผนก

แผนก: **แผนกทั้งหมด** วันที่เริ่มต้น: **08-09-2553** วันที่สิ้นสุด: **08-09-2553** เลือก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
<b>ไม่มีรายการรับแจ้ง</b>						

ภาคผนวกที่ 82 หน้าจอแสดงรายงานตามหมวดหมู่ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### รายงานตามหมวดหมู่ปัญหา

หมวดหมู่: หมวดหมู่ปัญหาทั้งหมด วันที่เริ่มต้น: 01-09-2553 วันที่สิ้นสุด: 06-09-2553 เลือก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000026	06-09-2553	ฉลาด สดเสถียร	ฝนตกฟ้าคะนองแล้ว ps ไม่ทำงาน ตั้งแต่ นั้นเลยครับ	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000024	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเตอร์เน็ตคง	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000023	06-09-2553	ฉลาด สดเสถียร	เครื่องดับไประหว่างปรีนฯ แล้วเปิดไม่ติดอีกเลย	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000020	05-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	ให้ใช้แอสเตอร์รีนใหม่ตลอดๆ ฮัพเคดแล้วก็เข้าเล่นไม่ได้	รายละเอียด	สมเธร์ รัตนสรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000019	04-09-2553	จิราภรณ์ โพธิ์อาศัย	เข้าอินเตอร์เน็ต แล้วเครื่องค้างตลอด	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000018	03-09-2553	ธงชัย ไกรธำ	เข้า internet แล้วอีกมาก แล่งเข้าไม่ได้เครื่องช้าไปหลาย	รายละเอียด	สมเธร์ รัตนสรชัย	กำลังดำเนินการ
53000015	03-09-2553	ฉลาด สดเสถียร	เข้าแต่ทำให้โหลดโปรแกรมรายชื่อครูตลอดเลย	รายละเอียด	สมเธร์ รัตนสรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000003	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	โหลดโปรแกรมฯ เป็น exe ทลเปิดขึ้นไปแล้วเครื่อง restart ตลอดเวลา	รายละเอียด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	เสร็จเรียบร้อย
53000002	01-09-2553	ฉลาด สดเสถียร	หลังจากเรียนแพลตฟอร์มแล้วเครื่องดับไปเลยครับ ช่วยหน่อยครับข้อมูลจะหาใหม่	รายละเอียด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	เสร็จเรียบร้อย

**จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด 9 รายการ**

### ภาคผนวกที่ 83 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามหมวดหมู่ปัญหา และวันที่แจ้ง

\* หน้าแรก \* รายการแจ้งซ่อม \* แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ \* รายงานการแจ้งซ่อม \* ข้อมูลหลัก \* ออกจากระบบ

**กดเลือก รายงานตามแผนก** →

- \* รายงานตามประเภทอุปกรณ์
- \* รายงานตามหมวดหมู่ของปัญหา
- \* รายงานตามแผนก
- \* รายงานตามผู้แก้ไข
- \* รายงานตามสถานะ
- \* รายงานประเมินการให้บริการ

**รายงานตามสถานะ**

สถานะ: สถานะทั้งหมด วันที่เริ่มต้น: 08-09-2553 วันที่สิ้นสุด: 08-09-2553 เลือก

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
<b>ไม่มีรายการรับแจ้ง</b>						

### ภาคผนวกที่ 84 หน้าจอแสดงรายงานตามแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานตามแผนก

แผนก:  วันที่เริ่มต้น:  วันที่สิ้นสุด:

เลขที่	วัน/เดือน/ปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000026	06-09-2553	ฉลาด สุดเจลิยา	ฝนตกให้ดับแล้ว ups ไม่ทำงาน ตั้งแต่นั้นเลยครับ	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000025	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายชวรรณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000024	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายชวรรณ	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเทอร์เน็ตช้า	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000023	06-09-2553	ฉลาด สุดเจลิยา	เครื่องดับไประหว่างรับชมแล้วเปิดไม่ติดอีกเลย	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา
53000022	06-09-2553	ฉลาด สุดเจลิยา	จอภาพเป็นจุดๆสีดำ หลากจุดบนจอ	รายละเอียด		รับแจ้งปัญหา

จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด 5 รายการ

ภาคผนวกที่ 85 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามแผนก และวันที่รับแจ้ง

+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลหลัก + ออกจากระบบ

กดเลือก รายงานตามผู้แก้ไข

รายงานตามผู้แก้ไข

ชื่อผู้ให้บริการ:  วันที่เริ่มต้น:  วันที่สิ้นสุด:

เลขที่	วัน/เดือน/ปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
<b>ไม่มีรายการรับแจ้ง</b>						

ภาคผนวกที่ 86 หน้าจอแสดงรายงานตามผู้ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายงานตามผู้แก้ไข**

ชื่อผู้ให้บริการ  วันที่เริ่มต้น  วันที่สิ้นสุด

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000017	04-09-2553	ประภัสสร บุญเลิศ	ส่งปริญญารงานไม่ออก สองนั้ใช้ด้วยตนเองแล้วก็ไม่ได้คะ	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000016	03-09-2553	ธงชัย ไกรอำ	เข้า internet แล้วอีตมาก กดมทำใหเครื่องช้าไปด้วย	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000014	03-09-2553	กันยารัตน์ ทิมมี	ใส่ ซีดีไปแล้วซีดีพัง ดอนส่งเบ็ดไม่ออก	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000013	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีคะ	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000012	01-09-2553	กันยารัตน์ ทิมมี	ไม่สามารถออกใบเสร็จได้ กระดาษติดเครื่องตลอด	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000011	01-09-2553	จลลภา สุตเจสสิยา	เห็นภาพที่สแกนไม่ชัดเจนเลย	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย
53000004	01-09-2553	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	จอภาพขึ้นเป็นสีเขียว แล้วทีเส้นของมากตามหน้าจอ ช่วยมาดูด้วยคะ	รายละเอียด	สุเมธ รัตนสุรชัย	เสร็จเรียบร้อย

**จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด 7 รายการ**

ภาคผนวกที่ 87 ทำการเลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามผู้ให้บริการ และวันที่รับแจ้ง

\* หน้าแรก \* รายการแจ้งซ่อม \* แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ \* รายงานการแจ้งซ่อม \* ข้อมูลหลัก \* ออกจากระบบ

กดเลือก  
รายงานตามสถานะ

\* รายงานตามประเภทอุปกรณ์  
\* รายงานตามหมวดหมู่ของปัญหา  
\* รายงานตามแผนก  
\* รายงานตามผู้แก้ไข  
\* รายงานตามสถานะ  
\* รายงานประเมินการให้บริการ

รายงานตามประเภทอุปกรณ์

ประเภทอุปกรณ์  วันที่เริ่มต้น:  วันที่สิ้นสุด:

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	รายละเอียด	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
<b>ไม่มีรายการรับแจ้ง</b>						

ภาคผนวกที่ 88 หน้าจอแสดงรายงานตามสถานะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

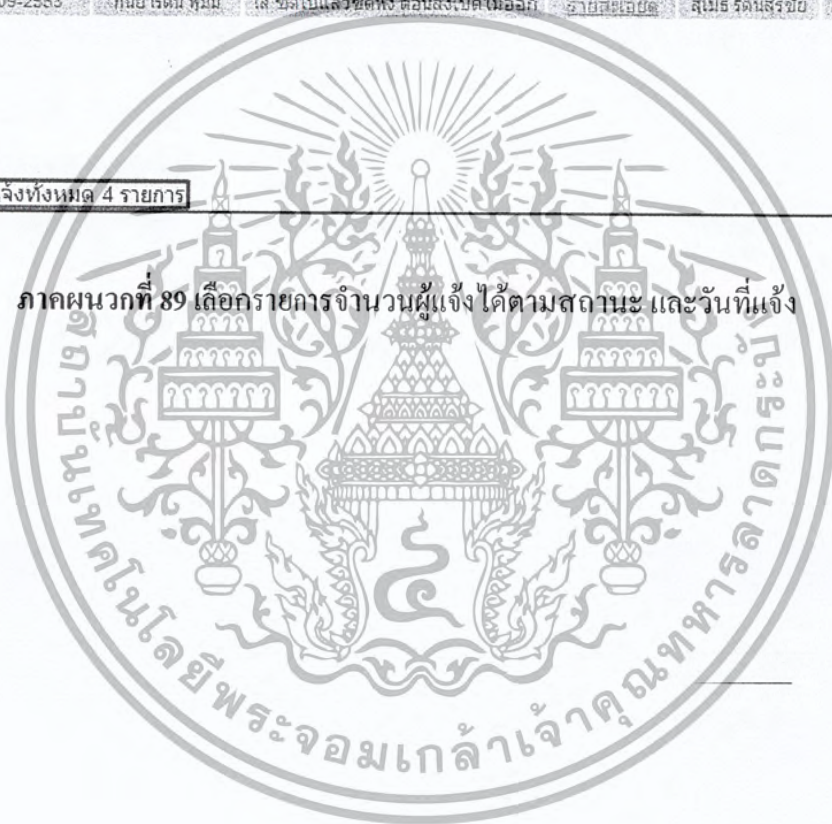
รายงานตามสถานะ

สถานะ:  วันที่เริ่มต้น:  วันที่สิ้นสุด:  สลัก

เลขที่	วันที่เดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000019	04-09-2553	จิราภรณ์ ไทรอาศัย	เข้าอินเทอร์เน็ต แล้วเครื่องค้างตลอด	รายละเอียด	สมเพชร รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000017	04-09-2553	ประสิทธิ์สร บุญเจ็ด	ส่งปริ้นรายงานไม่ออก ลองแก้ไขด้วยตนเองแล้วก็ไม่ได้ผล	รายละเอียด	สมเพชร รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000016	03-09-2553	ธงชัย ไกรอ่า	เข้า internet แล้วอืดมาก แคมทำให้เครื่องช้าไปด้วย	รายละเอียด	สมเพชร รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ
53000014	03-09-2553	กันยารัตน์ หุมนิ	ใส่ ซีดีไปแล้วซีดีพัง ตอนส่งเปิดไม่ออก	รายละเอียด	สมเพชร รัตนสุรชัย	กำลังดำเนินการ

จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด 4 รายการ

ภาคผนวกที่ 89 เลือกรายการจำนวนผู้แจ้งได้ตามสถานะ และวันที่แจ้ง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ผลการประเมินจากแบบประเมิน

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 23 คน

ข้อที่ 1) ความรวดเร็วในการให้บริการ

ค่า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
5 (มากที่สุด)	4	4
4 (มาก)	12	9.6
3 (ปานกลาง)	5	3
2 (น้อยที่สุด)	2	0.8
1 (น้อย)	0	0
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด : 3.48		

ข้อที่ 2) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ

ค่า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
5 (มากที่สุด)	4	4
4 (มาก)	13	10.4
3 (ปานกลาง)	5	3
2 (น้อยที่สุด)	6	0
1 (น้อย)	1	0.2
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด : 3.52		

ข้อที่ 3) ความถูกต้องในการให้บริการ

ค่า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
5 (มากที่สุด)	10	10
4 (มาก)	8	5.4
3 (ปานกลาง)	3	1.8
2 (น้อยที่สุด)	2	0.8
1 (น้อย)	0	0
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด : 3.8		

ข้อที่ 4) การอธิบาย แบบแปล และค่าบริการของตู้ให้บริการ

ค่า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
5 (มากที่สุด)	11	11
4 (มาก)	9	7.2
3 (ปานกลาง)	2	1.2
2 (น้อยที่สุด)	1	0.4
1 (น้อย)	0	0
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด : 3.85		

ข้อที่ 5) มารยาท การแต่งกายของตู้ให้บริการ

ค่า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
5 (มากที่สุด)	11	11
4 (มาก)	9	7.2
3 (ปานกลาง)	1	0.8
2 (น้อยที่สุด)	0	0
1 (น้อย)	2	0.4
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด : 3.84		

ภาคผนวกที่ 90 หน้าจอ แสดงรายงานตามแบบประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานตามแผนก


แผนก  วันที่เริ่มต้น :  วันที่สิ้นสุด :

เลขที่	วันเดือนปี	ผู้แจ้ง	อาการเบื้องต้น	รายละเอียด	ผู้แก้ไข	สถานะ
53000026	06-09-2553	ฉลาด สุดเจสียา	ฝนตกให้สับแล้ว ups ไม่ทำงาน ตั้งแต่นั้นเลยครับ	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000025	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายาวรรณ	หน้าจอเป็นสีเหลืองเขียว ภาพไม่ชัดตลอดเวลา	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000024	06-09-2553	นิราวรรณ ฉายาวรรณ	เครื่องค้างเพราะเข้าอินเทอร์เน็ตค่ะ	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000023	06-09-2553	ฉลาด สุดเจสียา	เครื่องดับไประหว่างปรีนจฯ แล้วเปิดไม่ติดอีกเลย	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา
53000022	06-09-2553	ฉลาด สุดเจสียา	จอภาพเป็นจุดๆสีฟ้า หลายจุดบนจอ	<a href="#">รายละเอียด</a>		รับแจ้งปัญหา

จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด 5 รายการ

ภาคผนวกที่ 91 กดเลือก รายละเอียดเพื่อดูข้อมูลปัญหานี้

รายละเอียดตามประเภทอุปกรณ์

 **รายละเอียดการแจ้งซ่อม**

เลขที่ใบแจ้ง : 53000013

ผู้แจ้งปัญหา : 50040088 นิราวรรณ ฉายาวรรณ

เบอร์โทร : 328

แผนก : แผนก บริหารงานบุคคล


E-mail :

วัน/เดือน/ปีที่แจ้ง : 01-09-2553

ประเภทอุปกรณ์ : อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ Harddisk

อาการเบื้องต้น : ข้อมูลหายหมดเลย ช่วยกู้คืนทีคะ


สถานะปัจจุบัน : กำลังดำเนินการ

 **สรุปผลการซ่อม**

เจ้าหน้าที่ : สมธ รัตนสุรชัย

วิธีแก้ไข :

หมายเหตุ :



ภาคผนวกที่ 92 หน้าจอ รายละเอียดรายการแจ้งปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5. ทำการเลือกข้อมูลหลัก จะประกอบด้วย

5.1 ข้อมูลประเภทอุปกรณ จะพบหน้าจอบันทึกข้อมูลประเภทอุปกรณ และรายการอุปกรณ(ภาคผนวกที่ 93) เพิ่มประเภทอุปกรณ (ภาคผนวกที่ 94) เมื่อต้องการบันทึกข้อมูลประเภทอุปกรณ(ภาคผนวกที่ 95) จะมีข้อความแจ้งเตือนก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการเพิ่มข้อมูลอุปกรณ” (ภาคผนวกที่ 96) ถ้าไม่กรอกข้อมูลแล้วกดบันทึกจะขึ้นข้อความว่า “กรุณากรอกชื่อประเภทอุปกรณ” (ภาคผนวกที่ 97) แก้ไขข้อมูลอุปกรณได้ด้วยการเลือกที่ แก้ไขข้อมูล(ภาคผนวกที่ 98) เมื่อทำการแก้ไขแล้วกดบันทึกจะมีข้อความเตือนขึ้นว่า “ยืนยันการแก้ไขประเภทอุปกรณ” (ภาคผนวกที่ 99) และลบข้อมูล(ภาคผนวกที่ 100) กดเลือกที่ถูกลบ(ภาคผนวกที่ 101) และยืนยันการลบจะแสดงข้อความแจ้งว่า “ยืนยันการลบ” (ภาคผนวกที่ 102) และเพิ่มรายการอุปกรณ (ภาคผนวกที่ 103) ต้องการบันทึกข้อมูลรายการอุปกรณจะมีข้อความแจ้งเตือนก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการเพิ่มข้อมูลรายการอุปกรณ” (ภาคผนวกที่ 104) ถ้าไม่กรอกข้อมูลแล้วกดบันทึกจะขึ้นข้อความว่า “กรุณาเลือกชื่อประเภทอุปกรณ กรุณากรอกชื่อรายการอุปกรณ ” (ภาคผนวกที่ 105) และแก้ไขรายการอุปกรณได้ด้วยการเลือกที่ แก้ไขข้อมูล (ภาคผนวกที่ 106) เมื่อทำการแก้ไขแล้วกดบันทึกจะมีข้อความเตือนขึ้นว่า “ยืนยันการแก้ไขรายการอุปกรณ” (ภาคผนวกที่ 107) และลบข้อมูลได้โดยกดเลือกที่ถูกลบ(ภาคผนวกที่ 108) ยืนยันการลบจะแสดงข้อความแจ้งว่า “ยืนยันการลบ” (ภาคผนวกที่ 109)

5.2 ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา จะพบหน้าจอบันทึกข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาย่อย(ภาคผนวกที่ 110) เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา(ภาคผนวกที่ 111) ต้องการบันทึกข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา(ภาคผนวกที่ 112) จะมีข้อความแจ้งเตือนก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหา” (ภาคผนวกที่ 113) ถ้าไม่กรอกข้อมูลแล้วกดบันทึกจะขึ้นข้อความว่า “กรุณากรอกชื่อหมวดหมู่ปัญหา” (ภาคผนวกที่ 114) แก้ไขชื่อหมวดหมู่ปัญหาได้ด้วยการเลือกที่ แก้ไขข้อมูล (ภาคผนวกที่ 115) จะพบหน้าจอบันทึกข้อมูล(ภาคผนวกที่ 116) แก้ไขแล้วกดบันทึกจะมีข้อความเตือนขึ้นว่า “ยืนยันการแก้ไขหมวดหมู่ปัญหา” (ภาคผนวกที่ 117) ลบข้อมูล(ภาคผนวกที่ 118) สามารถกดเลือกที่ถูกลบ(ภาคผนวกที่ 119) ยืนยันการลบจะแสดงข้อความแจ้งว่า “ยืนยันการลบ” (ภาคผนวกที่ 120) และเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย (ภาคผนวกที่ 121) ต้องการบันทึกหมวดหมู่ปัญหาย่อยจะมีข้อความแจ้งเตือนก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย” (ภาคผนวกที่ 122) ถ้าไม่กรอกข้อมูลแล้วกดบันทึกจะขึ้นข้อความว่า “กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา กรุณากรอกชื่อหมวดหมู่ปัญหาย่อย” (ภาคผนวกที่ 123) และแก้ไขชื่อหมวดหมู่ปัญหาย่อยได้ด้วยการเลือกที่ แก้ไขข้อมูล (ภาคผนวกที่ 124) ทำการแก้ไขแล้วกดบันทึกจะมีข้อความเตือนขึ้นว่า “ยืนยันการแก้ไข

หมวดหมู่ปัญหาย่อย” (ภาคผนวกที่ 125) ลบข้อมูลได้โดยกดเลือกที่กล่อง(ภาคผนวกที่ 126) ยืนยันการลบจะแสดงข้อความแจ้งว่า “ยืนยันการลบ” (ภาคผนวกที่ 127)

+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม + **ข้อมูลหลัก** + ออกจากระบบ

**กดเลือก  
ข้อมูลประเภทอุปกรณ์** →

- ▶ ข้อมูลประเภทอุปกรณ์
- ▶ ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา
- ▶ ข้อมูลแผนก
- ▶ ข้อมูลผู้ใช้ระบบ
- ▶ ข้อมูลผู้ให้บริการ
- ▶ ข้อมูลระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

**ข้อมูลประเภทอุปกรณ์และ รายการอุปกรณ์**

เพิ่มประเภทอุปกรณ์      เพิ่มรายการอุปกรณ์


รหัส	ชื่ออุปกรณ์	แก้ไข	ลบ
• อุปกรณ์ทั่วไป			
0001	Mouse	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0002	Keyboard	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0003	Speaker (ลำโพง)	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0004	UPS (เครื่องสำรองไฟ)	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0005	Scanner	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0006	Scan Barcode	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0023	Router ADSL	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0028	switch 24 port	แก้ไขข้อมูล	ลบ


ลบ

ภาคผนวกที่ 93 หน้าจอ ข้อมูลประเภทอุปกรณ์ และรายการอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลประเภทอุปกรณ์และ รายการอุปกรณ์


  
 เพิ่มประเภทอุปกรณ์


  
 เพิ่มรายการอุปกรณ์

กดเลือก  
รายการอุปกรณ์

รหัส	ชื่ออุปกรณ์	แก้ไข	ลบ
• อุปกรณ์ทั่วไป			
0001	Mouse	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0002	Key board	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0003	Speaker (ลำโพง)	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0004	UPS (เครื่องสำรองไฟ)	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0005	Scanner	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0006	Scan Barcode	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0023	Router ADSL	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0028	switch 24 port	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">ลบ</a>			
• อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์			
0007	CPU	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0008	Mainboard	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0009	Ram	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0010	Harddisk	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0011	CD/DVD Drive	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0012	Floppy A:	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0013	Card LAN	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0014	Card VGA	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0015	Power Supply	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">ลบ</a>			

ภาคผนวกที่ 94 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มประเภทอุปกรณ์ หรือเพิ่มรายการอุปกรณ์

## ข้อมูลประเภทอุปกรณ์

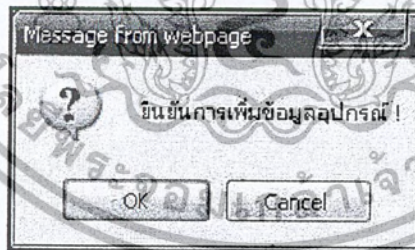
 **เพิ่มประเภทอุปกรณ์**

รหัส

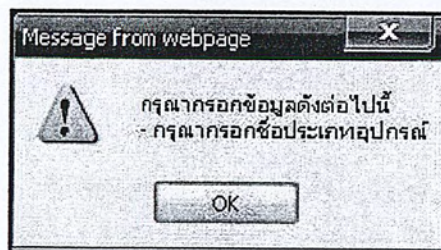
ชื่อประเภทอุปกรณ์

รหัส	รายละเอียดอุปกรณ์	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0001	อุปกรณ์ทั่วไป	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0002	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0003	Monitor	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0004	Printer	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0005	Network	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
0006	Other	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
			<input type="button" value="ลบ"/>

## ภาคผนวกที่ 95 หน้าจอ เพิ่มประเภทอุปกรณ์



## ภาคผนวกที่ 96 ข้อความแสดง ยืนยันการเพิ่มข้อมูลอุปกรณ์



## ภาคผนวกที่ 97 ข้อความเตือน กรุณากรอกชื่อประเภทอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อมูลประเภทอุปกรณ์


 เพิ่มประเภทอุปกรณ์
รหัส ชื่อประเภทอุปกรณ์ 

บันทึก ยกเลิก

 กดเลือก  
แก้ไขข้อมูล

รหัส	รายละเอียดอุปกรณ์	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0001	อุปกรณ์ทั่วไป	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0002	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0003	Monitor	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0004	Printer	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0005	Network	แก้ไขข้อมูล	ลบ
0006	Other	แก้ไขข้อมูล	ลบ

ภาคผนวกที่ 98 กดเลือก แก้ไขข้อมูลประเภทอุปกรณ์

## แก้ไขประเภทอุปกรณ์

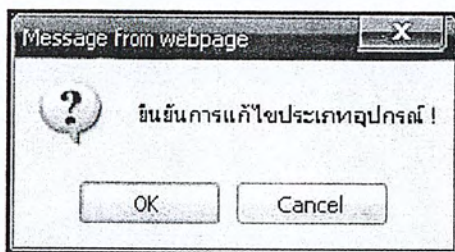


แก้ไขประเภทอุปกรณ์

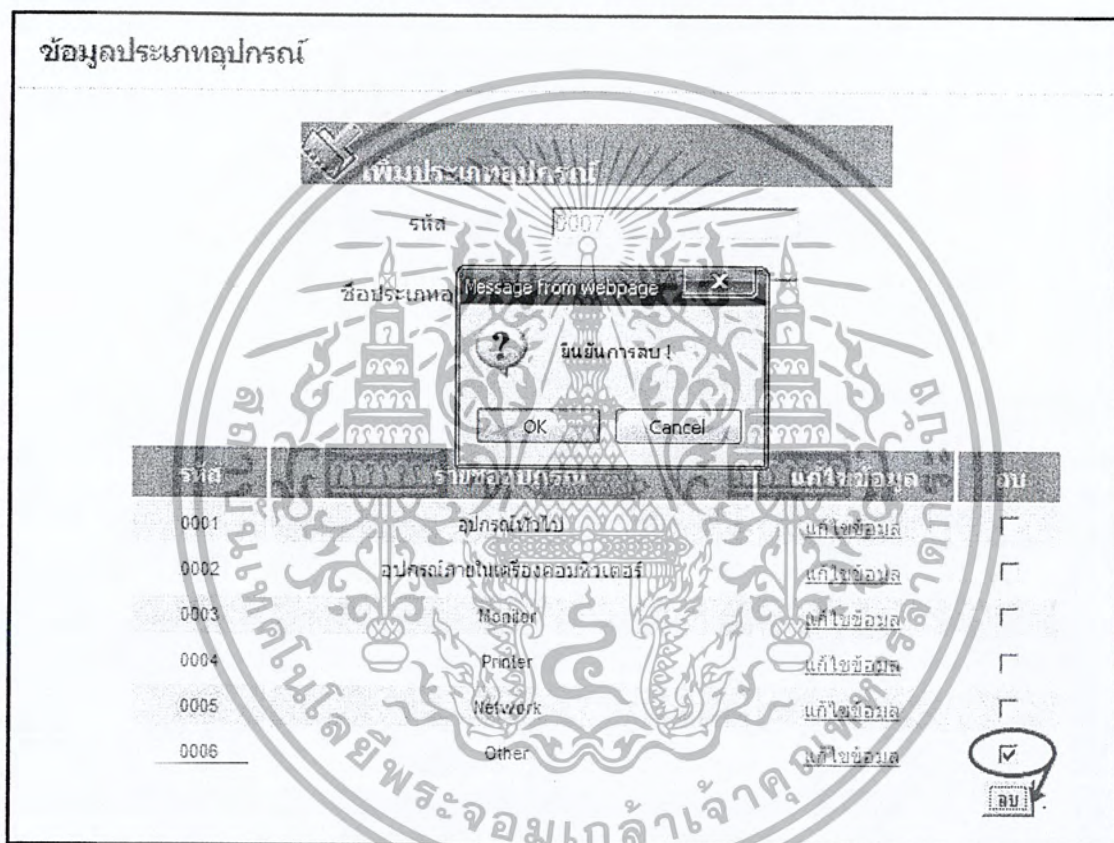
รหัส ชื่อประเภทอุปกรณ์ 

บันทึก ยกเลิก

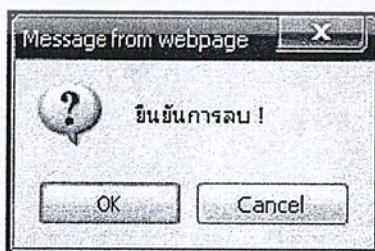
ภาคผนวกที่ 99 หน้าจอ แก้ไขข้อมูลแก้ไขประเภทอุปกรณ์



ภาคผนวกที่ 100 ข้อความแสดง ยืนยันการแก้ไขประเภทอุปกรณ์




ภาคผนวกที่ 101 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลของประเภทอุปกรณ์



ภาคผนวกที่ 102 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มรายการอุปกรณ์

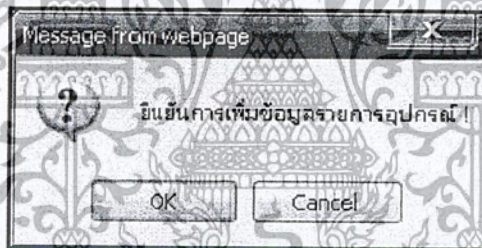
 เพิ่มรายการอุปกรณ์

ประเภทอุปกรณ์

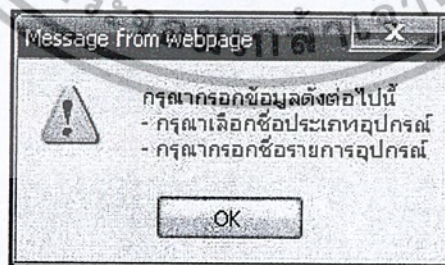
รหัสรายการอุปกรณ์

ชื่อรายการอุปกรณ์

ภาคผนวกที่ 103 หน้าจอ เพิ่มรายการอุปกรณ์



ภาคผนวกที่ 104 ข้อความแสดง ขึ้นยืนยันการเพิ่มรายการอุปกรณ์



ภาคผนวกที่ 105 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แก้ไขรายการอุปกรณ์



## แก้ไขรายการอุปกรณ์

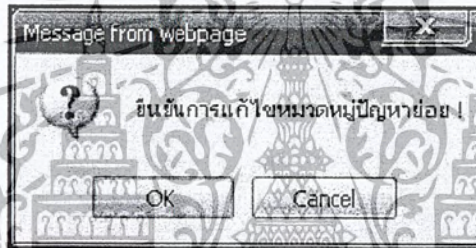
ชื่อประเภทอุปกรณ์ อุปกรณ์ทั่วไป

รหัสรายการอุปกรณ์ 0003

ชื่อรายการอุปกรณ์ Speaker (ลำโพง)

บันทึก ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 106 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลรายการอุปกรณ์



ภาคผนวกที่ 107 ข้อความแสดง ก่อนบันทึกการแก้ไข

## ข้อมูลประเภทอุปกรณ์และ รายการอุปกรณ์



เพิ่มประเภทอุปกรณ์

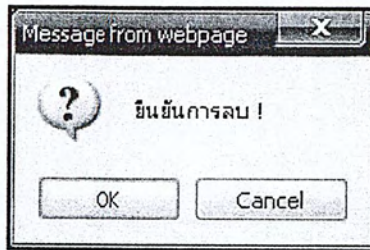


เพิ่มรายการอุปกรณ์

รหัส	ชื่ออุปกรณ์	แก้ไข	ลบ
อุปกรณ์ทั่วไป			
0001	Mouse	แก้ไขข้อมูล	<input checked="" type="checkbox"/>
0002	Keyboard	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
0003	Speaker	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
0004	UPS	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
0005		แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
0006		แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
0023		แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
0028	switch 24 port	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวกที่ 108 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลรายการอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 109 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ

+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม

**กดเลือก ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา**

- \* ข้อมูลหลัก
- \* ออกจากระบบ
- > ข้อมูลประเภทอุปกรณ์
- > ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา
- > ข้อมูลแผนก
- > ข้อมูลผู้ใช้ระบบ
- > ข้อมูลผู้ให้บริการ
- > ข้อมูลระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาย่อย

รหัส	ชื่อหมวดหมู่	แผนก	ลบ
<b>* ภาคจัดคอมพิวเตอร์</b>			
01	คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
02	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
12	Monitor (จอภาพ) - เป็นที่ปรึกษา	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
13	UPS (เครื่องสำรองไฟ)	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
<b>* โปรแกรมเฉพาะแผนก</b>			
03	โปรแกรมบัญชีเงินคงค้างในใบแจ้ง	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
04	โปรแกรมคลังสินค้า	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
11	โปรแกรมบริหารสินค้าคงคลัง	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
<b>* ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต, อินเทอร์เน็ต</b>			
05	เว็บไซต์เครือข่าย และหลอดปลาย	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ
06	เว็บไซต์เครือข่ายสำรอง	ศูนย์คอมพิวเตอร์	ลบ

หน้า --> 12

ภาพผนวกที่ 110 หน้าจอ ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาย่อย

เพิ่มหมวดหมู่ของปัญหา      เพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย

กดเลือก เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา

ชื่อหมวดหมู่	แก้ไข	ลบ
• อุปกรณ์คอมพิวเตอร์		
01    Printer ไม่ทำงาน	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
02    Printer ขึ้น error	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
12    Monitor (จอภาพ) - เป็นสีเขียว	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
13    UPS(เครื่องสำรองไฟ)	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
<b>ลบ</b>		
• โปรแกรมเฉพาะแผนก		
03    โปรแกรม ปัญหาเปลี่ยนแปลงภาษาไทยไม่ได้	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
04    โปรแกรมคัดลอกข้อมูลไม่ได้	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
11    โปรแกรมประชาสัมพันธ์การสมัครอบรมงาน ลุงดำ	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
<b>ลบ</b>		
• ระบบเครือข่าย-อินเตอร์เน็ต, อินทราเน็ต		
05    อินเทอร์เน็ตช้า แลหตุคดบ่อย	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
06    เข้าอินเทอร์เน็ตแล้วเครื่องค้าง	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
<b>ลบ</b>		

หน้า => 1 2

ภาคผนวกที่ 111 หน้าจอ เลือกเพิ่มหมวดหมู่ปัญหา และเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย

เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา

เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา

รหัส      07

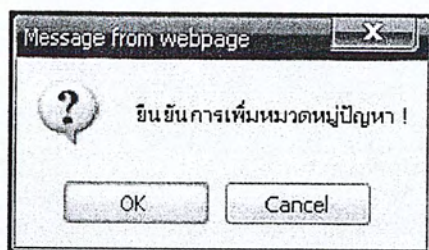
ชื่อหมวดหมู่ปัญหา

บันทึก

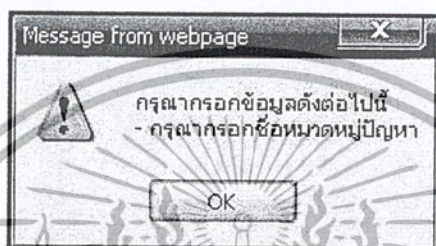
รหัส	ชื่อหมวดหมู่ปัญหา	แก้ไขข้อมูล	ลบ
01	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
02	โปรแกรมเฉพาะแผนก	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
03	ระบบเครือข่าย-อินเตอร์เน็ต, อินทราเน็ต	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
05	ไวรัสคอมพิวเตอร์	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
06	โปรแกรมทั่วไป	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
<b>ลบ</b>			

ภาคผนวกที่ 112 หน้าจอ เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 113 ข้อความแสดง ยืนยันการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหา



ภาคผนวกที่ 114 ข้อความเตือน ให้กรอกชื่อหมวดหมู่ปัญหา

เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา

เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา

รหัส 07

ชื่อหมวดหมู่ปัญหา

บันทึก ยกเลิก


กดเลือก แก้ไขข้อมูล

รหัส	ชื่อหมวดหมู่ปัญหา	แก้ไขข้อมูล	ลบ
01	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	แก้ไขข้อมูล	ลบ
02	โปรแกรมเฉพาะแผนก	แก้ไขข้อมูล	ลบ
03	ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต, อินทราเน็ต	แก้ไขข้อมูล	ลบ
05	ไวรัสคอมพิวเตอร์	แก้ไขข้อมูล	ลบ
06	โปรแกรมทั่วไป	แก้ไขข้อมูล	ลบ

ภาคผนวกที่ 115 กดเลือก แก้ไขข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

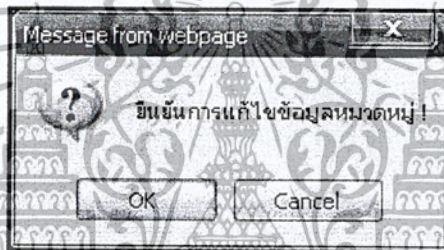
**แก้ไขหมวดหมู่ปัญหา**

 แก้ไขหมวดหมู่ปัญหา

รหัส


ชื่อหมวดหมู่ปัญหา

ภาคผนวกที่ 116 หน้าจอ แก้ไขข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา



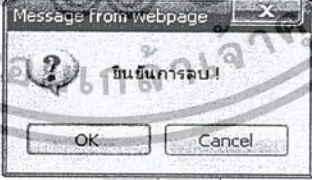
ภาคผนวกที่ 117 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการแก้ไข

**เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา**

 เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา

รหัส

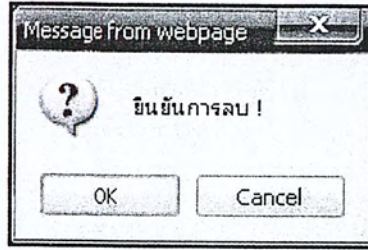
ชื่อหมวดหมู่



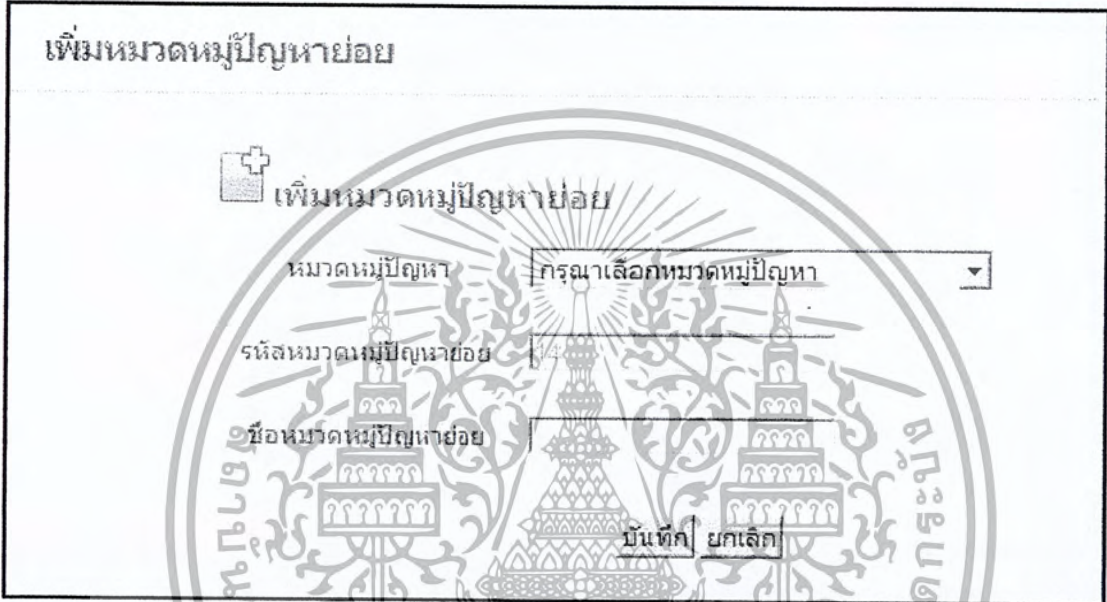
รหัส	ชื่อหมวดหมู่ปัญหา	แก้ไขข้อมูล	ลบ
01	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	โปรแกรมเฉพาะแผนก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต, อินทราเน็ต	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05	ไวรัสคอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	โปรแกรมทั่วไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวกที่ 118 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา

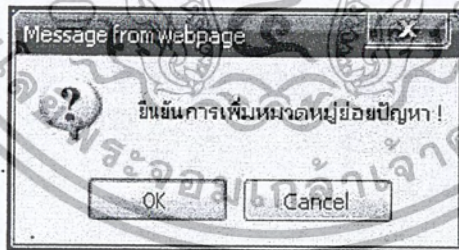
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



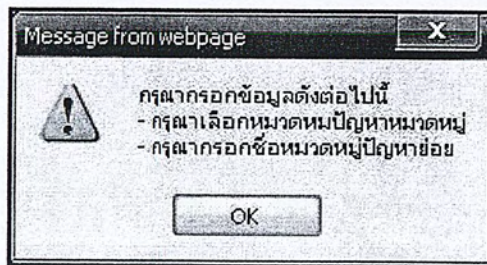
ภาคผนวกที่ 119 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ



ภาคผนวกที่ 120 หน้าจอ เพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย



ภาคผนวกที่ 121 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย



ภาคผนวกที่ 122 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการเพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาย่อย

เพิ่มหมวดหมู่ของปัญหา      เพิ่มหมวดหมู่ปัญหาย่อย

**กดเลือก แก้ไขข้อมูล**

รหัส	ชื่อหมวดหมู่	แก้ไข	ลบ
<b>อุปกรณ์คอมพิวเตอร์</b>			
01	printer ไม่ทำงาน	<b>แก้ไขข้อมูล</b>	<input type="checkbox"/>
02	printer ขึ้น error	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
12	Moniter(จอภาพ) - เป็นสีเขียว	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
13	UPS(เครื่องสำรองไฟ)	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
			ลบ
<b>โปรแกรมเฉพาะแผนก</b>			
03	โปรแกรม บัญชีเปลี่ยนภาษาไทยไม่ได้	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
04	โปรแกรมบุคคลเก็บข้อมูลไม่ได้	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
11	โปรแกรมประชาสัมพันธ์สารนิเทศ user กลาง ลึกดำ	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
			ลบ
<b>ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต, อินเทอร์เน็ต</b>			
05	อินเทอร์เน็ตเข้า และหลุดบ่อย	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
06	เข้าอินเทอร์เน็ตแล้วเครื่องค้าง	แก้ไขข้อมูล	<input type="checkbox"/>
			ลบ

หน้า => 1 2

ภาคผนวกที่ 123 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขข้อมูลหมวดหมู่ปัญหาย่อย

แก้ไขหมวดหมู่ปัญหาย่อย

แก้ไขหมวดหมู่ปัญหาย่อย

ชื่อหมวดหมู่ปัญหาย่อย      อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

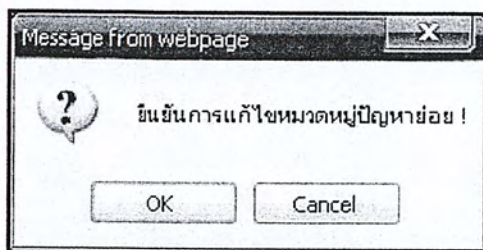
รหัสหมวดหมู่ปัญหาย่อย      01

ชื่อหมวดหมู่ปัญหาย่อย      printer ไม่ทำงาน

บันทึก    ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 124 หน้าจอ แก้ไขหมวดหมู่ปัญหาย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 125 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการแก้ไขหมวดหมู่ปัญหาห้อย

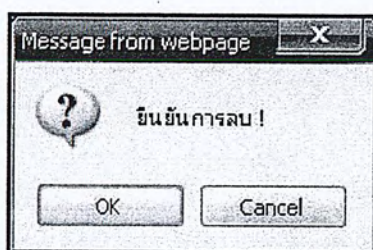
ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา และหมวดหมู่ปัญหาห้อย

เพิ่มหมวดหมู่ของปัญหา      เพิ่มหมวดหมู่ปัญหาห้อย

รหัส	ชื่อหมวดหมู่	แก้ไข	ลบ
<b>อุปกรณ์คอมพิวเตอร์</b>			
01	ปรินเตอร์	แก้ไขข้อมูล	[ลบ]
02	Monitor	แก้ไขข้อมูล	
12	Upg	แก้ไขข้อมูล	
13		แก้ไขข้อมูล	
<b>โปรแกรมเฉพาะแผนก</b>			
03	โปรแกรม บัญชีเปลี่ยนภาษาไทยไม่ได้	แก้ไขข้อมูล	[ลบ]
04	โปรแกรมบุคคลเพิ่มข้อมูลไม่ได้	แก้ไขข้อมูล	
11	โปรแกรมประชาสัมพันธ์สารนิคม บsername ลุงคำ	แก้ไขข้อมูล	
<b>ระบบเครือข่าย-อินเตอร์เน็ต, อินทราเน็ต</b>			
05	อินเตอร์เน็ตช้า และหลุดบ่อย	แก้ไขข้อมูล	[ลบ]
06	เข้าอินเตอร์เน็ตแล้วเครื่องค้าง	แก้ไขข้อมูล	

หน้า => 1

ภาคผนวกที่ 126 หน้าจอ แสดงการลบหมวดหมู่ปัญหาห้อย



ภาคผนวกที่ 127 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

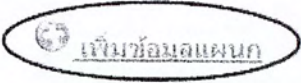
5.3 ข้อมูลแผนก จะพบหน้าจอข้อมูลแผนก(ภาคผนวกที่ 128) เพิ่มแผนกใหม่ (ภาคผนวกที่ 129) เมื่อต้องการบันทึกข้อมูลแผนก(ภาคผนวกที่ 130) จะมีข้อความแจ้งเตือนก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการเพิ่มข้อมูลแผนก” (ภาคผนวกที่ 131) ถ้าไม่กรอกข้อมูลแล้วกดบันทึกจะขึ้นข้อความว่า “กรุณากรอกชื่อแผนก” (ภาคผนวกที่ 132) และแก้ไขข้อมูลได้ด้วยการเลือกที่ แก้ไขข้อมูล (ภาคผนวกที่ 133) เมื่อทำการแก้ไขแล้วกดบันทึกจะมีข้อความเตือนขึ้นว่า “ยืนยันการแก้ไขแผนก” (ภาคผนวกที่ 134) ลบข้อมูล(ภาคผนวกที่ 135) กดเลือกที่กล่อง(ภาคผนวกที่ 136) ยืนยันการลบจะแสดงข้อความแจ้งว่า “ยืนยันการลบ” (ภาคผนวกที่ 137)

รหัสแผนก	ชื่อแผนก	แก้ไขข้อมูล	ลบข้อมูล
001	แผนก การตลาด	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
002	แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
004	แผนก บริหารงานบุคคล	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
005	แผนก การเงิน	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
006	แผนก ประชาสัมพันธ์	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
007	แผนก งด ชื่อ	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

ภาคผนวกที่ 128 หน้าจอ แสดงข้อมูลแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลแผนก

 ← **กดเลือก  
เพิ่มข้อมูลแผนก**

รหัสแผนก	ชื่อแผนก	แก้ไขข้อมูล	ลบข้อมูล
001	แผนก การตลาด	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
002	แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
004	แผนก บริหารงานบุคคล	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
005	แผนก การเงิน	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
006	แผนก ประชาสัมพันธ์	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
007	แผนก จัดซื้อ	<a href="#">แก้ไขข้อมูล</a>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/> ลบ

ภาคผนวกที่ 129 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มข้อมูลแผนก

เพิ่มข้อมูลแผนก

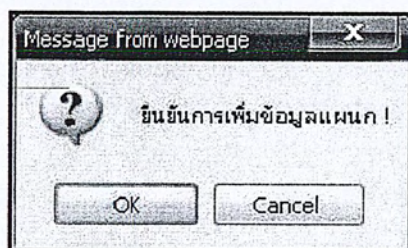
 **เพิ่ม ข้อมูลแผนก**

รหัสแผนก

ชื่อแผนก

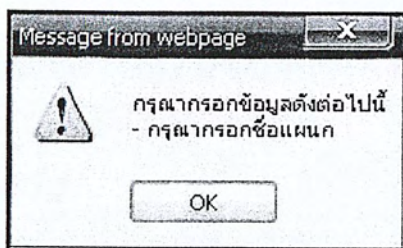
บันทึก  ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 130 หน้าจอ เพิ่มข้อมูลแผนก



ภาคผนวกที่ 131 ข้อความแสดง เมื่อบันทึกการเพิ่มข้อมูลแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 132 ข้อความเตือน เมื่อไม่กรอกชื่อแผนก

ข้อมูลแผนก

เพิ่มข้อมูลแผนก

กดเลือก  
แก้ไขข้อมูล

รหัสแผนก	ชื่อแผนก	แก้ไขข้อมูล	ลบข้อมูล
001	แผนก การตลาด	แก้ไขข้อมูล	ลบ
002	แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ	แก้ไขข้อมูล	ลบ
004	แผนก บริหารงานบุคคล	แก้ไขข้อมูล	ลบ
005	แผนก การเงิน	แก้ไขข้อมูล	ลบ
006	แผนก ประชาสัมพันธ์	แก้ไขข้อมูล	ลบ
007	แผนก วัสดุ	แก้ไขข้อมูล	ลบ

ภาคผนวกที่ 133 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขข้อมูลแผนก

แก้ไขข้อมูลแผนก

แก้ไขข้อมูลแผนก

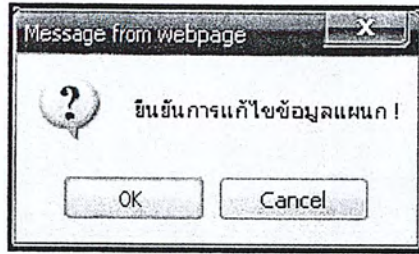
รหัส

ชื่อสาขา

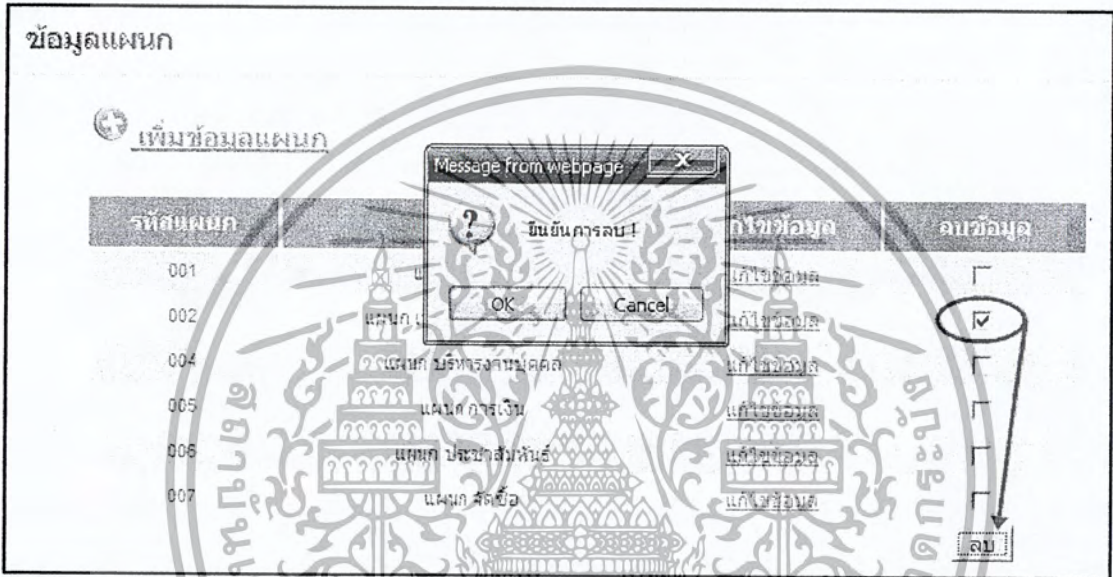
บันทึก

ภาคผนวกที่ 134 หน้าจอ แก้ไขข้อมูลแผนก

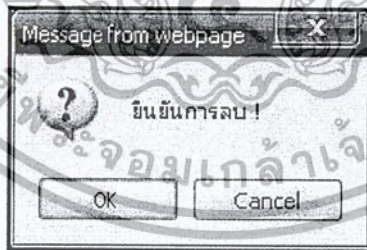
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 135 ข้อความแสดง ยืนยันการแก้ไขข้อมูลแผนก



ภาคผนวกที่ 136 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลแผนก



ภาคผนวกที่ 137 ข้อความแสดง ยืนยันการลบข้อมูลแผนก

5.4 ข้อมูลผู้ใช้ระบบ หน้าจอข้อมูลผู้ใช้ระบบ(ภาคผนวกที่ 138)–เพิ่มผู้ใช้ระบบใหม่ได้ (ภาคผนวกที่ 139) ต้องการบันทึกข้อมูลผู้ใช้ระบบ(ภาคผนวกที่ 140) จะมีข้อความแจ้งเตือนก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการบันทึกข้อมูล” (ภาคผนวกที่ 141) ถ้ากรอกข้อมูล Username ซ้ำ บันทึกจะขึ้นข้อความว่า “Username ที่กรอกซ้ำค่ะ” (ภาคผนวกที่ 142) และจะสามารถแก้ไขสถานะได้ด้วยคลิกเลือก “แก้ไข” (ภาคผนวกที่ 143) จะมีข้อความแจ้งเตือนว่า “ยืนยันการแก้ไขข้อมูล สถานะ : ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่” (ภาคผนวกที่ 144) เมื่อทำการแก้ไขแล้วฉบับที่就会有ข้อความเตือนขึ้นว่า “ยืนยันการแก้ไข” (ภาคผนวกที่ 145) จะเปลี่ยนสถานะจาก ทำงานอยู่ เป็นลาออก(ภาคผนวกที่ 146)


+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม

**\* ข้อมูลหลัก** \* ออกจากระบบ

- \* ข้อมูลประเภทอุปกรณ์
- \* ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา
- \* ข้อมูลแผนก
- \* ข้อมูลผู้ใช้ระบบ
- \* ข้อมูลผู้ให้บริการ
- \* ข้อมูลระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

**กดเลือก ข้อมูลผู้ใช้ระบบ** →


**ข้อมูลผู้ใช้ระบบ**

 [เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ](#)

Username	ชื่อผู้ใช้	แผนก	สถานะการทำงาน	แก้ไข
50040085	ฉลาด สุดเฉลี่ย	แผนก การตลาด	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040086	ธงชัย ไกรธำ	แผนก การตลาด	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040087	รชชา วิไลสวรรค์	แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ	★ ลาออก	<a href="#">แก้ไข</a>
50040088	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	แผนก บริหารงานบุคคล	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040089	ประภัสสร บุญเจ็ด	แผนก การเงิน	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040090	กัญญารัตน์ หอมมี	แผนก ประชาสัมพันธ์	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040091	จิราภรณ์ โพธิ์อาทิตย์	แผนก จัดซื้อ	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>

ภาคผนวกที่ 138 ข้อความแสดง ข้อมูลผู้ใช้ระบบ

**ข้อมูลผู้ใช้ระบบ**

 [เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ](#)


**กดเลือก เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ** ←

Username	ชื่อผู้ใช้	แผนก	สถานะการทำงาน	แก้ไข
50040085	ฉลาด สุดเฉลี่ย	แผนก การตลาด	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040086	ธงชัย ไกรธำ	แผนก การตลาด	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040087	รชชา วิไลสวรรค์	แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ	★ ลาออก	<a href="#">แก้ไข</a>
50040088	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	แผนก บริหารงานบุคคล	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040089	ประภัสสร บุญเจ็ด	แผนก การเงิน	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040090	กัญญารัตน์ หอมมี	แผนก ประชาสัมพันธ์	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>
50040091	จิราภรณ์ โพธิ์อาทิตย์	แผนก จัดซื้อ	★ ทำงานอยู่	<a href="#">แก้ไข</a>

ภาคผนวกที่ 139 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ


**เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ**

รหัส

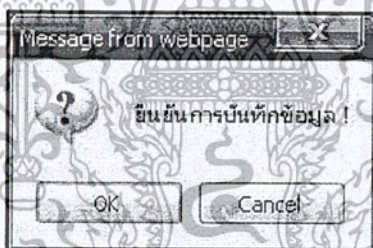
แผนก

Username

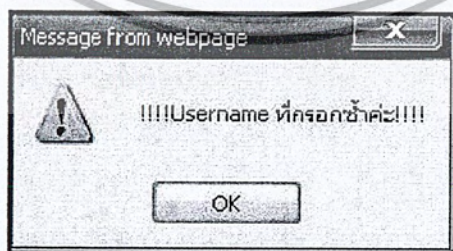
Password

ชื่อผู้ใช้ระบบ

ภาคผนวกที่ 140 หน้าจอ เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ




ภาคผนวกที่ 141 ข้อความแสดง ยืนยันการบันทึกข้อมูล



ภาคผนวกที่ 142 ข้อความเตือน เมื่อกรอก Username ซ้ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลผู้ใช้ระบบ


 [เพิ่มข้อมูลผู้ใช้ระบบ](#)

**กดเลือก  
แก้ไขสถานะ**

Username	ชื่อผู้ใช้	แผนก	สถานะการทำงาน	แก้ไข
50040085	ฉลาด สุดเจเลีย	แผนก การตลาด	★ ทำงานอยู่	<b>แก้ไข</b>
50040086	ธงชัย ไกรซ่า	แผนก การตลาด	★ ทำงานอยู่	แก้ไข
50040087	รชชา วิไลวรรณ	แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ	★ ลาออก	แก้ไข
50040088	นิราวรรณ ฉายาวรรณ	แผนก บริหารงานบุคคล	★ ทำงานอยู่	แก้ไข
50040089	ประวิศสร มณเฑียร	แผนก การเงิน	★ ทำงานอยู่	แก้ไข
50040090	กัญชารัตน์ พุ่มมี	แผนก ประชาสัมพันธ์	★ ทำงานอยู่	แก้ไข
50040091	จิราภรณ์ โพธิ์อาทิตย์	แผนก จัดซื้อ	★ ทำงานอยู่	แก้ไข

ภาคผนวกที่ 143 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขสถานะทำงาน

**แก้ไขข้อมูลผู้ใช้ระบบ**

 **แก้ไขข้อมูลผู้ใช้**

Username

Password

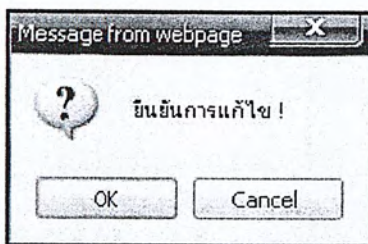
ชื่อผู้ใช้

แผนก

สถานะการทำงาน

ภาคผนวกที่ 144 หน้าจอ เลือกสถานะทำงานปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 145 ข้อความแสดง เมื่อกดบันทึกการแก้ไข

Username	ชื่อผู้ใช้	แผนก	สถานะการทำงาน	แก้ไข
50040085	ฉลาด สุดเฉลียว	แผนก การตลาด	ลาออก	แก้ไข
50040086	ธงชัย ไกรย้า	แผนก การตลาด	ทำงานอยู่	แก้ไข
50040087	รชวิก ไลสวรรค์	แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลาออก	แก้ไข
50040088	นิราวรรณ ฉายะวรรณ	แผนก บริหารงานบุคคล	ทำงานอยู่	แก้ไข
50040089	ประภัสสร บุญเลิศ	แผนก การเงิน	ทำงานอยู่	แก้ไข
50040090	กันยารัตน์ พันธ์	แผนก ประชาสัมพันธ์	ทำงานอยู่	แก้ไข
50040091	จิราภรณ์ โพธิ์อภัย	แผนก จัดซื้อ	ทำงานอยู่	แก้ไข

ภาคผนวกที่ 146 หน้าจอ หลังจกแก้ไขสถานะทำงานจาก ทำงานอยู่เป็นลาออก

5.4 ข้อมูลผู้ให้บริการ จะพบหน้าจอข้อมูลผู้ให้บริการ(ภาคผนวกที่ 147) เพิ่มผู้ให้บริการใหม่(ภาคผนวกที่ 148) ต้องการบันทึกข้อมูลผู้ให้บริการ(ภาคผนวกที่ 149) จะมีข้อความแจ้งเตือนก่อนบันทึกว่า “ยืนยันการบันทึกข้อมูล” (ภาคผนวกที่ 150) ถ้าไม่กรอกข้อมูลแล้วกดบันทึกจะขึ้นข้อความว่า “กรุณากรอกชื่อผู้ให้บริการ กรุณากรอก Username กรุณากรอก Password กรุณากรอก Password อีกครั้ง” (ภาคผนวกที่ 151) และแก้ไขข้อมูลได้ด้วยการเลือก แก้ไขข้อมูล (ภาคผนวกที่ 152) เมื่อทำการแก้ไขแล้วกดบันทึกจะมีข้อความเตือนขึ้นว่า “ยืนยันการแก้ไข” (ภาคผนวกที่ 153) ลบข้อมูล(ภาคผนวกที่ 154) กดเลือกที่กล่อง(ภาคผนวกที่ 155) ยืนยันการลบจะแสดงข้อความแจ้งว่า “ยืนยันการลบ” (ภาคผนวกที่ 156)


\* หน้าแรก \* รายการแจ้งซ่อม \* แจ้งปัญหามานโทรศัพท์ \* รายงานการแจ้งซ่อม

**ข้อมูลหลัก** \* ออกจากระบบ

- > ข้อมูลประเภทอุปกรณ์
- > ข้อมูลหมวดหมู่ปัญหา
- > ข้อมูลแผนก
- > ข้อมูลผู้ใช้ระบบ
- > **ข้อมูลผู้ให้บริการ**
- > ข้อมูลระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

**กดเลือก  
ข้อมูลผู้ให้บริการ** →

ข้อมูลผู้ให้บริการ


 [เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ](#)

Username	ชื่อ-นามสกุล	แก้ไข	ลบ
50040084	จิตรลดา ยืนยงค์วาน	<a href="#">แก้ไข</a>	<input type="checkbox"/>
50040000	สุเมธ รัตนสุรชัย	<a href="#">แก้ไข</a>	<input type="checkbox"/>

**ลบ**

ภาคผนวกที่ 147 หน้าจอ แสดงข้อมูลผู้ให้บริการ

ข้อมูลผู้ให้บริการ

 [เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ](#)


**กดเลือก  
เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ** ←

Username	ชื่อ-นามสกุล	แก้ไข	ลบ
50040084	จิตรลดา ยืนยงค์วาน	<a href="#">แก้ไข</a>	<input type="checkbox"/>
50040000	สุเมธ รัตนสุรชัย	<a href="#">แก้ไข</a>	<input type="checkbox"/>

**ลบ**

ภาคผนวกที่ 148 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ

เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ

 เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ

รหัส

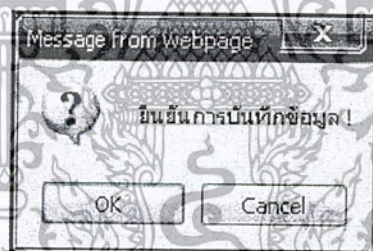
Username

Password

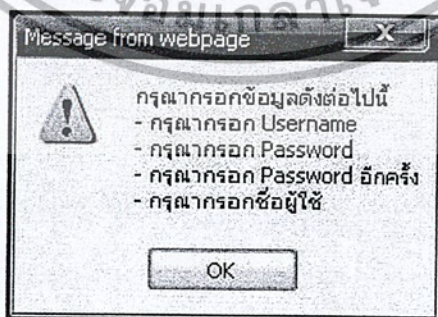
Repassword

ชื่อผู้ใช้

ภาคผนวกที่ 149 หน้าจอ เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ




ภาคผนวกที่ 150 ข้อความแสดง เมื่อบันทึกข้อมูล



ภาคผนวกที่ 151 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลผู้ให้บริการ

 [เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ](#)

**กดเลือก  
แก้ไข**

Username	ชื่อ-นามสกุล	แก้ไข	ลบ
50040084	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<b>แก้ไข</b>	<input type="checkbox"/>
50040000	สมเร วัฒนสุรชัย	แก้ไข	<input type="checkbox"/>

ลบ

ภาคผนวกที่ 152 หน้าจอกดเลือกแก้ไขเพื่อเปลี่ยนข้อมูลผู้ให้บริการ

 **แก้ไขข้อมูลผู้ให้บริการ**

Username: 50040084


Password: ●●●●

ชื่อ: จิตรลดา ยืนยงค์นาน

บันทึก ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 153 หน้าจอแสดงข้อมูลผู้ให้บริการที่ต้องการแก้ไข

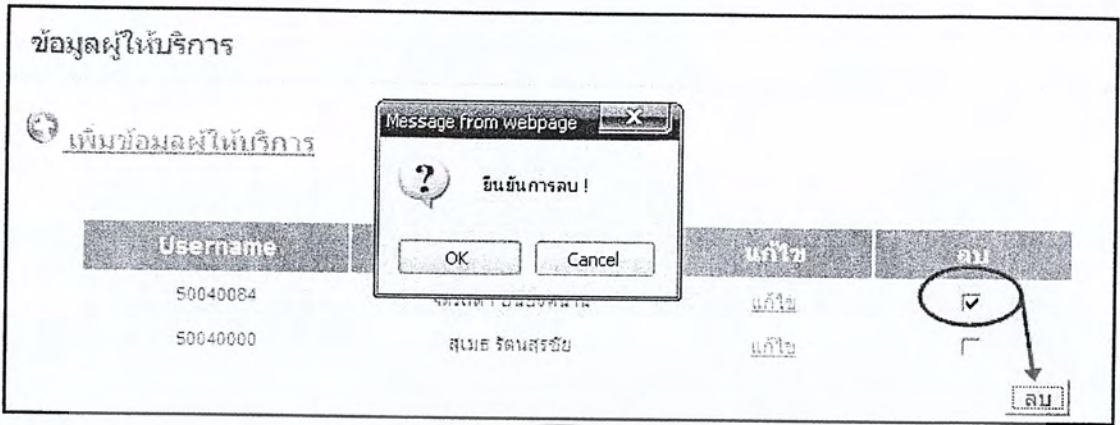
Message from webpage

 ยืนยันการแก้ไข !

OK Cancel

ภาคผนวกที่ 154 ข้อความแสดงเมื่อกดบันทึกการแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 155 หน้าจอ แสดงการลบข้อมูลผู้ให้บริการ



ภาคผนวกที่ 156 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ

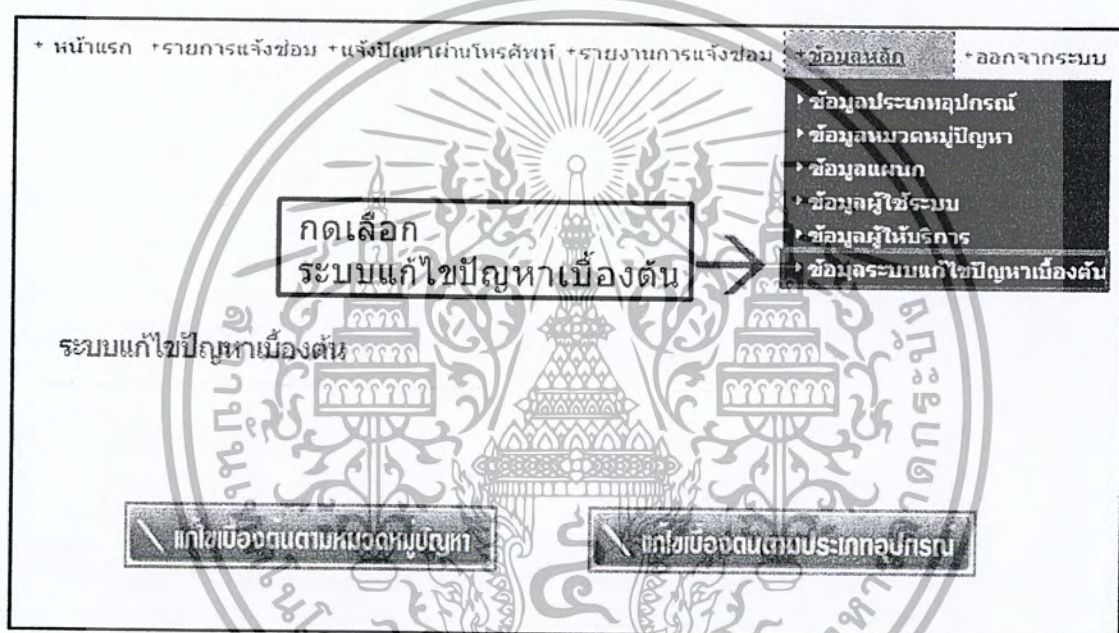
5.5 ข้อมูลระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หน้าจอเลือกแก้ไขเบื้องต้นตามหมวดหมู่ปัญหา และแก้ไขเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์(ภาคผนวกที่ 157)

- ทำการเลือกแก้ไขเบื้องต้นตามหมวดหมู่ปัญหา(ภาคผนวกที่ 158) หน้าจอหมวดหมู่ปัญหาทั้งหมด(ภาคผนวกที่ 159) เลือกดูได้ตามหมวดหมู่ปัญหา(ภาคผนวกที่ 160) และเพิ่มหัวข้อปัญหาตามหมวดหมู่ปัญหา(ภาคผนวกที่ 161) เพิ่มปัญหา วิธีแก้ไขได้(ภาคผนวกที่ 162) กดบันทึกปัญหาจะมีข้อความแสดงว่า "ยืนยันการบันทึกข้อมูล" (ภาคผนวกที่ 163) และถ้ากรอกข้อมูลไม่ครบจะขึ้นข้อความแสดงเตือน "กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหาย่อย กรุณากรอกหัวข้อปัญหา กรุณากรอกวิธีแก้ไข" (ภาคผนวกที่ 164) โดยกดเลือกหัวข้อปัญหา(ภาคผนวกที่ 165) เพื่อเข้าไปดูรายละเอียด วิธีแก้ไข(ภาคผนวกที่ 166)ลบข้อมูลได้โดยการเลือกที่ช่องลบ เพื่อลบข้อมูลนั้น(ภาคผนวกที่ 167) จะแสดงข้อความก่อนลบข้อมูล "ยืนยันการลบ" (ภาคผนวกที่ 168)

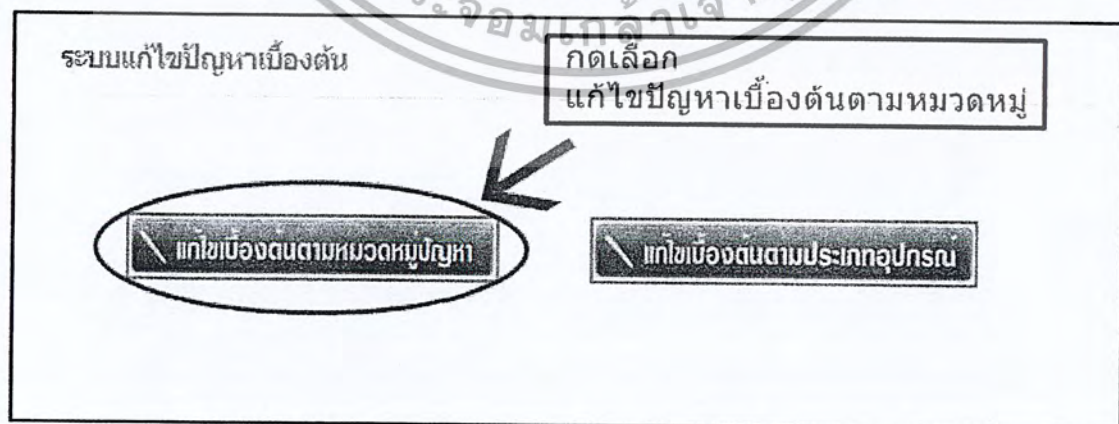
- ทำการเลือกแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์ (ภาคผนวกที่ 169) หน้าจอประเภทอุปกรณ์ทั้งหมด(ภาคผนวกที่ 170) เลือกดูได้ตามประเภทอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่จนด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ภาคผนวกที่ 171) เพิ่มหัวข้อปัญหาตามประเภทอุปกรณ์(ภาคผนวกที่ 172) เพิ่มปัญหา วิธีแก้ไขได้ (ภาคผนวกที่ 173) เมื่อกดบันทึกปัญหาจะมีข้อความแสดงว่า “ยืนยันการบันทึกข้อมูล” (ภาคผนวกที่ 174) และถ้ากรอกข้อมูลไม่ครบจะขึ้นข้อความแสดงเตือน “กรุณาเลือกประเภท อุปกรณ์ กรุณาเลือกรายการอุปกรณ์ กรุณากรอกหัวข้อปัญหา กรุณากรอกวิธีแก้ไข” (ภาคผนวกที่ 175) เลือกหัวข้อปัญหา(ภาคผนวกที่ 176) เพื่อเข้าไปดูรายละเอียด วิธีแก้ไข (ภาคผนวกที่ 177) ลบข้อมูลได้โดยการเลือกที่ช่องลบ เพื่อลบข้อมูลนั้น(ภาคผนวกที่ 178) จะแสดงข้อความก่อนลบข้อมูล “ยืนยันการลบ” (ภาคผนวกที่ 179)



ภาคผนวกที่ 157 หน้าจอ แสดงระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น



ภาคผนวกที่ 158 หน้าจอ เลือกระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามหมวดหมู่ปัญหา**

กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา  เลือก [ดูรายการแก้ไขปัญหาลงตามหมวดหมู่ปัญหา](#)

รหัส	วัน/เดือน/ปี	หมวดหมู่ปัญหา	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300021	04-09-2553	ไวรัสคอมพิวเตอร์	<a href="#">การดาวน์โหลดไฟล์จากเว็บ อันตรายต่างๆ</a>	สมเธร์ รัตนสุรชัย	☐
5300018	03-09-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<a href="#">จอคอมพิวเตอร์เป็นสีเขียว</a>	สมเธร์ รัตนสุรชัย	☐
5300016	03-09-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	<a href="#">การเพิ่มบุคคลากรลงรายชื่อแผนก ประจำสัปดาห์</a>	สมเธร์ รัตนสุรชัย	☐
5300005	01-09-2553	โปรแกรมทั่วไป	<a href="#">โปรแกรมระบบแจ้งปัญหา คอมพิวเตอร์</a>	สมเธร์ รัตนสุรชัย	☐
5300013	28-08-2553	ระบบเครือข่าย-อินเตอร์เน็ต อิน ทราเน็ต	<a href="#">การตั้งค่าเครือข่าย</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐
5300012	28-08-2553	ระบบเครือข่าย-อินเตอร์เน็ต อิน ทราเน็ต	<a href="#">การตั้งค่า</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐
5300011	28-08-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	<a href="#">โปรแกรมเพิ่มข้อมูลลงรายชื่อ พนักงานใหม่ได้</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐
5300010	28-08-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	<a href="#">โปรแกรมพิมพ์รายชื่อครูประจำ ภาค</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐
5300009	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<a href="#">printer ขึ้น error</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐
5300008	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<a href="#">printer ไม่ทำงาน</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐

ลบ

ภาคผนวกที่ 159 หน้าจอ แสดงระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่ทั้งหมด

**ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามหมวดหมู่ปัญหา**

กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา  เลือก [ดูรายการแก้ไขปัญหาลงตามหมวดหมู่ปัญหา](#)

รหัส	วัน/เดือน/ปี	หมวดหมู่ปัญหา	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300018	03-09-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<a href="#">จอคอมพิวเตอร์เป็นสีเขียว</a>	สมเธร์ รัตนสุรชัย	☐
5300009	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<a href="#">printer ขึ้น error</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐
5300008	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<a href="#">printer ไม่ทำงาน</a>	จิตรลดา ยืนยงคณา	☐

ลบ

ภาคผนวกที่ 160 หน้าจอ แสดงการเลือกตามหมวดหมู่ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามหมวดหมู่ปัญหา

กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา

รหัส	วัน/เดือน/ปี	หมวดหมู่ปัญหา	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300018	03-09-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	จอคอมพิวเตอร์เป็นสีเขียว	สุเมธ รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300009	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	printer ขึ้น error	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300008	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	printer ไม่ทำงาน	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวกที่ 161 หน้าจอ กดเลือกเพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่ปัญหา

รหัสหัวข้อ :

หมวดหมู่ของปัญหา :

หมวดหมู่ย่อยของปัญหา :

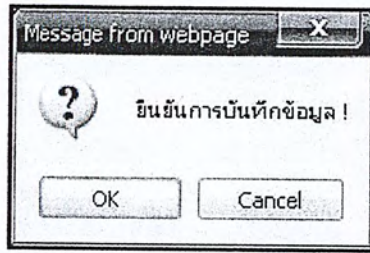
หัวข้อของปัญหา :

วิธีแก้ไข :

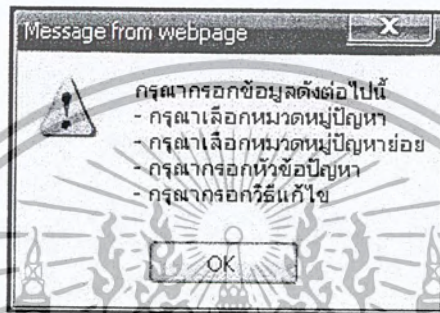
ผู้เพิ่มข้อมูล :

ภาคผนวกที่ 162 หน้าจอ เพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหมวดหมู่ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 163 ข้อความแสดง ก่อนบันทึกข้อมูล



ภาคผนวกที่ 164 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ

ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามหมวดหมู่ปัญหา


รหัส	วัน/เดือน/ปี	หมวดหมู่ปัญหา	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300021	04-09-2553	ไวรัสคอมพิวเตอร์	การดาวน์โหลดไฟล์จากเว็บ	สุเมธ รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300018	03-09-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	จอคอมพิวเตอร์เป็นสีเขียว	สุเมธ รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300016	03-09-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	การเก็บ และกรอกข้อมูลค่าเฉลี่ย	สุเมธ รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300005	01-09-2553	โปรแกรมทั่วไป	โปรแกรมระบบแจ้งปัญหา	สุเมธ รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300013	28-08-2553	ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต, อินเทอร์เน็ต	internet หลุดบ่อย	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	<input type="checkbox"/>
5300012	28-08-2553	ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต, อินเทอร์เน็ต	internet ช้า	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	<input type="checkbox"/>
5300011	28-08-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	โปรแกรมแผนกคณบดีเห็นข้อมูล	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	<input type="checkbox"/>
5300010	28-08-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	โปรแกรมบัญชีตัวอักษรเป็นภาษา	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	<input type="checkbox"/>
5300009	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ต่างดาว	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	<input type="checkbox"/>
5300008	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	printer พิมพ์ error	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	<input type="checkbox"/>
			printer ไม่ทำงาน	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	<input type="checkbox"/>

ลบ

ภาคผนวกที่ 165 หน้าจอ กดเลือกหัวข้อปัญหาเพื่อดูรายละเอียด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ผลการค้นหา ตามหมวดหมู่ปัญหา**

 รายละเอียด

รหัส	5300005
หัวข้อ	โปรแกรมระบบแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์
หมวดหมู่ปัญหา	โปรแกรมทั่วไป
หมวดหมู่ปัญหาย่อย	Firefox
วิธีแก้ไข	ถ้าใช้ firefox ในการเข้าโปรแกรมต้องปิด firewall ด้านล่าง Taskbar ก่อนจึงจะใช้งานได้
ผู้เพิ่ม	สมเพชร รัตนสุรชัย
วันที่เพิ่มข้อมูล	01-09-2553

**ภาคผนวกที่ 166 หน้าจอ รายละเอียดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามหัวข้อที่เลือก**

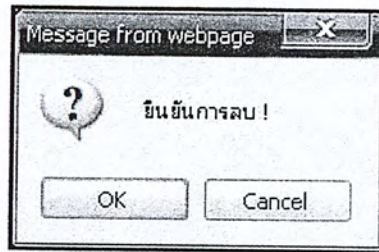
**ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามหมวดหมู่ปัญหา**

กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา  เลือก

รหัส	รับ/เดือนปี	หมวดหมู่ปัญหา	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300021	04-09-2553	ไวรัสคอมพิวเตอร์	การดาวน์โหลดไฟล์จากเว็บ	สมเพชร รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300018	03-09-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ผู้ดูแลระบบ	สมเพชร รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300016	03-09-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก		สมเพชร รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300005	01-09-2553	โปรแกรมทั่วไป		สมเพชร รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300013	28-08-2553	ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต โทรเน็ต		จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300012	28-08-2553	ระบบเครือข่าย-อินเทอร์เน็ต โทรเน็ต	internet ช้า	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300011	28-08-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	โปรแกรมแผนกบุคคลเดิมข้อมูล หนักงานไม่ได้	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300010	28-08-2553	โปรแกรมเฉพาะแผนก	โปรแกรมบัญชีตัวอักษรเป็นภาษา ต่างดาว	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300009	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	printer ขึ้น error	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300008	28-08-2553	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	printer ไม่ทำงาน	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input checked="" type="checkbox"/>

**ภาคผนวกที่ 167 หน้าจอ เลือกลบข้อมูล**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวกที่ 168 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ



ภาคผนวกที่ 169 หน้าจอ กดเลือกแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์

ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประเภทอุปกรณ์

กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์   [เห็นการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ประเภทอุปกรณ์](#)

รหัส	วันเดือนปี	ประเภทอุปกรณ์	หัวข้อ	ผู้เขียนบันทึก	ลบ
5300020	03-09-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	วิธีสังเกตเครื่องคอมพิวเตอร์ชั้	สมเธ รัตนสุรชัย	┐
5300017	03-09-2553	Monitor	การปรับแต่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ตามต้องการ	สมเธ รัตนสุรชัย	┐
5300015	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่อง scanner ไขชั้	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐
5300006	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่องสแกน ไขชั้	สมเธ รัตนสุรชัย	┐
5300019	31-08-2553	Network	การเชื่อมต่อ wireless แต่ละแหมก	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐
5300014	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่องสำรองไฟ ไขชั้	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐
5300004	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	บอ ไขชั้	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐
5300003	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	UPS ไขชั้	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐
5300002	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	ฮาร์ดดิส ไขชั้	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐
5300001	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	harddisk ไขชั้	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐
5300007	26-08-2553	Printer	เครื่องออกใบเสร็จปริ้นไม่ออก	จิตรลดา ยืนยงค่านาน	┐

ภาคผนวกที่ 170 หน้าจอ แสดงแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์ทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประเภทอุปกรณ์**

กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์  เลือก

[ดูวิธีการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ประเภทอุปกรณ์](#)

รหัส	วันเดือนปี	ประเภทอุปกรณ์	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300020	03-09-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	<u>วิธีสังเกตเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า</u>	สุนทร รัตนสุริยชัย	☐
5300002	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	<u>ฮาร์ดดิสก์ ชื่นสีแดง</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300001	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	<u>harddisk ชื่นขีดสีแดง</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐

**ลบ**

**ภาคผนวกที่ 171** หน้าจอ แสดงแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์ทั้งหมด

**ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประเภทอุปกรณ์**

กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์  เลือก


**กดเลือก** **เพิ่มการแก้ไขตามประเภทอุปกรณ์** → **ดูวิธีการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ประเภทอุปกรณ์**

รหัส	วันเดือนปี	ประเภทอุปกรณ์	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300020	03-09-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	<u>วิธีสังเกตเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า</u>	สุนทร รัตนสุริยชัย	☐
5300017	03-09-2553	Monitor	<u>การปรับแต่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ตามต้องการ</u>	สุนทร รัตนสุริยชัย	☐
5300015	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	<u>เครื่อง scanner ไม้ขีด</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300006	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	<u>เครื่องสแกน ไม้ขีด</u>	สุนทร รัตนสุริยชัย	☐
5300019	31-08-2553	Network	<u>การเชื่อมต่อ wireless แต่ละแผนก</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300014	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	<u>เครื่องสำรองไฟ ไม้ขีด</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300004	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	<u>บอร์ ไม้ขีด</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300003	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	<u>UPS ไม้ขีด</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300002	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	<u>ฮาร์ดดิสก์ ชื่นสีแดง</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300001	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	<u>harddisk ชื่นขีดสีแดง</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐
5300007	26-08-2553	Printer	<u>เครื่องออกใบเสร็จรับเงินไม่ออก</u>	จิตรลดา ยืนยงคันทนาน	☐

**ลบ**

**ภาคผนวกที่ 172** หน้าจอ กดเลือกเพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

 **เพิ่มข้อมูลระบบค้นหา**

รหัสหัวข้อ :

ประเภทอุปกรณ์ :

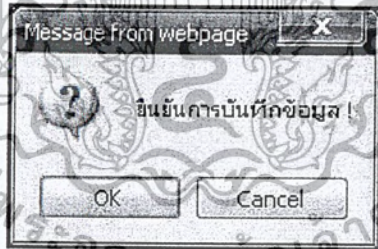
รายการอุปกรณ์ :

หัวข้อของปัญหา :

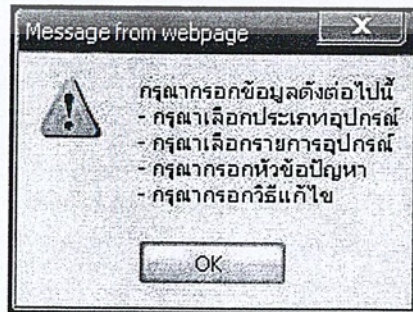
วิธีแก้ไข :

ผู้เพิ่มข้อมูล : จิตรลดา ยืนมั่งค่านาน วันที่ : 09-09-2553  
บันทึก ยกเลิก

ภาคผนวกที่ 173 หน้าจอ เพิ่มการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์



ภาคผนวกที่ 174 ข้อความแสดง ยืนยันการบันทึกข้อมูล



ภาคผนวกที่ 175 ข้อความเตือน เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประเภทอุปกรณ์**

กรุณาเลือกประเภทอุปกรณ์  เลือก

**กดเลือกหัวข้อปัญหา**

เพิ่มการแก้ไขปัญหามาตามประเภทอุปกรณ์

รหัส	วัน/เดือน/ปี	ประเภทอุปกรณ์	หัวข้อ	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300020	03-09-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	วิธีสังเกตเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า	สมเดช รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300017	03-09-2553	Monitor	การปรับแสงหน้าจอคอมพิวเตอร์ ตามต้องการ	สมเดช รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300015	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่อง scanner ไม้ขีด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300006	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่องสแกน ไม้ขีด	สมเดช รัตนสุรชัย	<input type="checkbox"/>
5300019	31-08-2553	Network	การเชื่อมต่อ wireless แดง/ฟ้า/เขียว	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300014	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่องสำรองไฟ ไม้ขีด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300004	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	บรจ ไม้ขีด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300003	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	UPS ไม้ขีด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300002	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	ฮาร์ดดิสก์ ไม้ขีด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300001	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	harddisk ไม้ขีด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300007	26-08-2553	Printer	เครื่องออกใบเสร็จรับเงินไม่ออก	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>

ลบ

ภาคผนวกที่ 176 หน้าจอ กดเลือกหัวข้อปัญหาเพื่อดูรายละเอียดตามประเภทอุปกรณ์

**ผลการค้นหา ตามประเภทอุปกรณ์**

รายละเอียด

รหัส	5300007
หัวข้อ	เครื่องออกใบเสร็จรับเงินไม่ออก
หมวดหมู่ปัญหา	Printer
หมวดหมู่ปัญหาย่อย	Printer receipt (เครื่องออกใบเสร็จ)
วิธีแก้ไข	ขั้นที่ 1 ตรวจสอบปลั๊กข้างหลังเครื่องคอมพิวเตอร์ ขั้นที่ 2 ตรวจสอบกระดาษติด หรือหมึกหมด ขั้นที่ 3 เข้าไปที่โปรแกรม cashier ตรวจสอบสถานะการออกใบ เสร็จ
ผู้เพิ่ม	จิตรลดา ยืนยงค์นาน
วันที่เพิ่มข้อมูล	26-08-2553

ภาคผนวกที่ 177 หน้าจอ แสดงรายละเอียดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามประเภทอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ระบบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประเภทอุปกรณ์**

กรุณาเลือกหมวดหมู่ปัญหา

รหัส	วันเดือนปี	หมวดหมู่ปัญหา	รายละเอียด	ผู้เพิ่มข้อมูล	ลบ
5300020	03-09-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์		สุเมธ รัตนสรชัย	<input type="checkbox"/>
5300017	03-09-2553	Monitor		สุเมธ รัตนสรชัย	<input type="checkbox"/>
5300015	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่อง สแกนเนอร์ ไม่ติด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300006	01-09-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่องสแกน ไม่ติด	สุเมธ รัตนสรชัย	<input checked="" type="checkbox"/>
5300019	31-08-2553	Network	การเชื่อมต่อ wireless แลและแก๊ง	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300014	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	เครื่องสแกนไฟ ไม่ติด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300004	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	แอส ไม่ติด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300003	30-08-2553	อุปกรณ์ทั่วไป	แอส ไม่ติด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300002	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	ฮาร์ดดิสก์ มีขีปนาวุธ	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300001	30-08-2553	อุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์	การ์ดจอ มีขีปนาวุธ	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>
5300007	28-08-2553	Printer	เครื่องสแกนไฟ ไม่ติด	จิตรลดา ยืนยงค์นาน	<input type="checkbox"/>

Message from webpage: ยืนยันการลบ! (OK / Cancel)

ปุ่มลบ:

ภาคผนวกที่ 178 หน้าจอ กดเลือกกลับข้อมูล

Message from webpage: ยืนยันการลบ! (OK / Cancel)

ภาคผนวกที่ 179 ข้อความแสดง ยืนยันการลบ

6.ทำการเลือกเมนู ออกจากระบบ (ภาคผนวกที่ 180)

ระบบจัดการปัญหาคอมพิวเตอร์

+ หน้าแรก + รายการแจ้งซ่อม + แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ + รายงานการแจ้งซ่อม + ข้อมูลหลัก

ภาคผนวกที่ 180 ทำการเลือกเมนูออกจากระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้