

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ

OPERATION SUPPORT SYSTEMS

FOR GOVERNMENT INFORMATION MANAGEMENT CENTER



T139294

โดย

ศรณี พูลสวัสดิ์

SERANEE POOLSAWAT

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.สิงหะ นวิสุข

อพ.
ศ 851 ร
2556

ด.....
ิ.....

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....139294
วัน,เดือน,ปี.....30 ต.ค. 2558

๒.๑๒๒๒๐๑๒๑

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาระดับ 2

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**OPERATION SUPPORT SYSTEMS
FOR GOVERNMENT INFORMATION MANAGEMENT CENTER**



**A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS OF THE COURSE
INDEPENDENT STUDY 2
MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2/2013
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2014

FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Operation Support Systems for Government Information Management Center
Student	Miss Seranee Poolsawat
Student ID	54660777
Degree	Master of Science
Program	Information Technology
Major	Information Technology Management
Academic Year	2013
Advisor	Dr.Singha Chaveesuk

ABSTRACT

Government Contact Center is responsible for data management for Government Contact Center: GCC 1111 in order to provide better services required in terms of accurate information and speedy services. The team works consistently to gather and import the data into the database. In addition, the team has to respond to the personnel who provide information through telephone services. Government coordinators, those who collect and also provide the information required, can support only in the particular fields that they work on. However, there is no suitable information system to keep the entire database together. Consequently, this study was to design and develop the operational support system for the Government Contact Center and to keep daily work records. This will be supportive in general operational checks and to analyze work performance of the Government Contact Center by the method of Unified Modeling Languages, ASP.NET and the SQL Server.

หัวข้อ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
นักศึกษา นางสาวศรณี พูลสวัสดิ์
รหัสนักศึกษา 54660777
ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2556
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. สิงหะ ฉวีสุข

บทคัดย่อ

ศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐมีหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร.1111 ให้ถูกต้อง รวดเร็วและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งในแต่ละวันมีนำข้อมูลจากสื่อต่างๆ เข้าสู่ระบบ โดยพนักงานจัดทำข้อมูลรวมถึงการทำงานตามคำร้องขอบริการจากพนักงานผู้ให้บริการโทรศัพท์ การรวบรวมข้อมูลผู้ประสานงานโครงการซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐในการติดต่อให้ข้อมูลของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งระบบงานที่มีอยู่ในปัจจุบันมีการจัดเก็บแยกเป็นส่วน ยังไม่มีระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยบริหารจัดการข้อมูลการปฏิบัติงานเหล่านี้ จึงได้มีศึกษาการออกแบบและพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ เพื่อใช้บันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละวัน สามารถนำข้อมูลการปฏิบัติงานนี้มาตรวจสอบการทำงานและวิเคราะห์ดำเนินงานของศูนย์ได้โดยวิเคราะห์และออกแบบระบบนี้ แบบเชิงออบเจ็ค สร้างแบบจำลองด้วยยูเอ็มแอลเพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงาน ใช้เทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชันด้วยเอสพีคอตเน็ตและฐานข้อมูลเอสคิวแอล

ใบรับรองการศึกษาอิสระ 2 (INDEPENDENT STUDY 2)

เรื่อง

ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ

OPERATION SUPPORT SYSTEMS

FOR GOVERNMENT INFORMATION MANAGEMENT CENTER

นางสาวตรีณี พุดสวัสดิ์

รหัสประจำตัว 54660777

ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้คัดลอกมาจากที่ได้
รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาวิชาการศึกษาอิสระ 2 หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ)
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.สิงหะ นวิสุข)

.....กรรมการสอบ

(รศ.ดร.อาริต ธรรมโน)

.....กรรมการสอบ

(ดร.กนกวรรณ อัจฉริยะชาญวิช)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อไทย.....	I
บทคัดย่ออังกฤษ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญรูป.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตของการจัดทำระบบ.....	2
1.4 ผลคาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการออกแบบและพัฒนาระบบ.....	5
2.2 เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบ.....	10
บทที่ 3 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน.....	13
3.1 ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน.....	13
3.2 แผนผังองค์กร.....	17
3.3 การทำงานของระบบปัจจุบัน.....	21
3.4 ปัญหาของการทำงาน.....	30
บทที่ 4 การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่.....	32
4.1 การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ.....	32
4.2 ความต้องการของระบบใหม่.....	33
4.3 การออกแบบระบบใหม่.....	34
4.4 สถาปัตยกรรมของระบบ.....	36
4.5 การออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล.....	37
4.6 การออกแบบฐานข้อมูล.....	81
บทที่ 5 การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้.....	93
5.1 โครงสร้างของระบบ.....	93
5.2 หน้าจอและการทำงานของโปรแกรม.....	94

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 6 บทสรุป	115
6.1 สรุปผลการออกแบบและพัฒนาระบบ	115
6.2 ข้อจำกัดของการพัฒนาระบบ	115
6.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาระบบเพิ่มเติม	116
บรรณานุกรม.....	117



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 สรุปประเด็นปัญหาแนวทางแก้ไขและสิ่งที่ได้ดำเนินการ	31
4.1 รายละเอียดคุณสมบัติ create job	40
4.2 รายละเอียดคุณสมบัติ Check job.....	42
4.3 รายละเอียดคุณสมบัติ Edit job	44
4.4 รายละเอียดคุณสมบัติ Create Content Request	46
4.5 รายละเอียดคุณสมบัติ Check Content Request	48
4.6 รายละเอียดคุณสมบัติ Create Contact Point.....	50
4.7 รายละเอียดคุณสมบัติ Check Contact Point.....	52
4.8 รายละเอียดคุณสมบัติ Create Ministry.....	54
4.9 รายละเอียดคุณสมบัติ Create Department.....	56
4.10 รายละเอียดคุณสมบัติ Create Project	58
4.11 รายละเอียดคุณสมบัติ Create Site	60
4.12 รายละเอียดคุณสมบัติ Create User.....	62
4.13 รายละเอียดคุณสมบัติ View Report.....	64
4.14 พจนานุกรมข้อมูลตาราง ATTACHED_FILE	84
4.15 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CONTACT_POINT.....	84
4.16 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CONTENT_REQUEST.....	85
4.17 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CR_PRIORITY.....	86
4.18 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CR_SLA	86
4.19 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CR_STATUS	86
4.20 พจนานุกรมข้อมูลตาราง DEPARTMENT	86
4.21 พจนานุกรมข้อมูลตาราง EMPLOYEE.....	87
4.22 พจนานุกรมข้อมูลตาราง INFORMATION	88
4.23 พจนานุกรมข้อมูลตาราง JOB	88
4.24 พจนานุกรมข้อมูลตาราง JOB_STATUS	89
4.25 พจนานุกรมข้อมูลตาราง MINISTRY	90
4.26 พจนานุกรมข้อมูลตาราง POSITION	91
4.27 พจนานุกรมข้อมูลตาราง PROJECT	91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 พจนานุกรมข้อมูลตารางSITE.....	92
4.29 พจนานุกรมข้อมูลตารางSOURCE.....	92



สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 A Typical Project Life Cycle.....	7
3.1 ช่องทางในการให้บริการและนโยบายการให้บริการ.....	14
3.2 กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC1111.....	15
3.3 แผนผังองค์กรของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน).....	19
3.4 แผนผังองค์กรของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 1.....	20
3.5 แผนผังองค์กรของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 1.....	20
3.6 แผนภาพขั้นตอนจัดทำเนื้อหาข้อมูลในระบบบริหารจัดการเนื้อหา.....	22
3.7 แผนภาพขั้นตอนจัดทำเนื้อหาข้อมูลในระบบบริหารจัดการเนื้อหาตามคำร้องขอของส่วน ให้บริการ.....	25
3.8 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายการปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการและ.....	27
3.9 ตัวอย่างการบันทึกการปฏิบัติงานในระบบเดิมของพนักงานจัดทำข้อมูลรายบุคคล.....	28
3.10 ตัวอย่างรายงานการจัดทำข้อมูลรายวันของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ.....	28
3.11 ตัวอย่างรายงานสรุปการจัดทำข้อมูลของพนักงานจัดทำข้อมูลรายวัน.....	29
3.12 ตัวอย่างกระดานคำถาม.....	29
3.13 ตัวอย่างการเขียนคำร้องขอรับการสนับสนุนข้อมูลของส่วนให้บริการ.....	30
4.1 การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย.....	36
4.2 ยูสเคสไดอะแกรมระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ.....	39
4.3 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create job.....	41
4.4 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Check job.....	43
4.5 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Edit job.....	45
4.6 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create Content Request.....	47
4.7 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Check Content Request.....	49
4.8 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create Contact Point.....	51
4.9 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Check Contact Point.....	53
4.10 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create Ministry.....	55
4.11 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create Department.....	57
4.12 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create Project.....	59
4.13 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create Site.....	61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูป(ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.14 แอ็กทิวิตีไคอะแกรมอธิบายยูสเคส Create User	63
4.15 แอ็กทิวิตีไคอะแกรมอธิบายยูสเคส View Report.....	65
4.16 คลาสไคอะแกรมระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ	67
4.17 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create job	68
4.18 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Check job	69
4.19 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Edit job.....	70
4.20 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create Content Request.....	71
4.21 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Check Content Request.....	72
4.22 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create Contact Point	73
4.23 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Check Contact Point.....	74
4.24 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create Ministry	75
4.25 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create Department	76
4.26 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create Project.....	77
4.27 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create Site	78
4.28 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส Create User.....	79
4.29 ซีเควนซ์ไคอะแกรมของยูสเคส View Report.....	80
4.30 แผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหาร ข้อมูลภาครัฐ	83
5.1 โครงสร้างของระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ	93
5.2 หน้าจอเข้าสู่ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ.....	94
5.3 หน้าแรกของระบบ.....	95
5.4 หน้าจอแสดงรายการการบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงาน	95
5.5 หน้าจอบันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงานของพนักงาน	96
5.6 หน้าจอการแก้ไขรายละเอียดการปฏิบัติงานของพนักงาน	96
5.7 หน้าจอการประเมินการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูล.....	97
5.8 หน้าจอรายการคำร้องขอรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ	98
5.9 หน้าจอบันทึกข้อมูลการร้องขอรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ	99
5.10 หน้าจอการรับเรื่องของพนักงานจัดทำข้อมูล.....	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

สารบัญรูป(ต่อ)

รูปที่	หน้า
5.11 หน้าจอการประเมินการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูล.....	101
5.12 หน้าจอรายการของผู้ประสานงาน โครงการของแต่ละหน่วยงาน	102
5.13 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการ	102
5.14 หน้าจอแสดงรายละเอียดผู้ประสานงาน โครงการ	103
5.15 หน้าจอรายการหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง	104
5.16 หน้าจอบันทึกข้อมูลหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง	104
5.17 หน้าจอดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง	105
5.18 หน้าจอรายการหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรมของแต่ละหน่วยงาน.....	106
5.19 หน้าจอบันทึกข้อมูลหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรมของแต่ละหน่วยงาน	106
5.20 หน้าจอดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรม	106
5.21 หน้าจอรายการข้อมูล โครงการภายใต้ความรับผิดชอบของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ.....	107
5.22 หน้าจอบันทึกข้อมูล โครงการ.....	107
5.23 หน้าจอดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูล โครงการ	108
5.24 หน้าจอรายการระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลที่มีอยู่.....	108
5.25 หน้าจอบันทึกข้อมูลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล.....	109
5.26 หน้าจอดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล	109
5.27 หน้าจอรายการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	110
5.28 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ใช้งานระบบ.....	110
5.29 หน้าจอดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	111
5.30 หน้าจอรายงาน	111
5.31 หน้าจอรายงานรายบุคคล.....	112
5.32 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานรายบุคคล	112
5.33 หน้าจอรายงานของแต่ละ โครงการ	113
5.34 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานของแต่ละ โครงการ	113
5.35 หน้าจอรายงาน My JOB เพื่อคุณภาพรวมของทีม.....	113
5.36 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานของทีม.....	113
5.37 หน้าจอรายงานการดำเนินงานตามคำร้องขอ	114
5.38 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานตามคำร้องขอของทีม	114

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูป(ต่อ)

รูปที่	หน้า
5.39 หน้าจอค้นหาข้อมูล	115
5.40 เมื่อกด Submit จะเป็นการ Export File ข้อมูลที่ทำการค้นหาไว้.....	115



บทที่ 1

บทนำ

ศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำและปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลให้กับศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ของหน่วยงานภาครัฐ พบว่าระบบการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีข้อจำกัดไม่สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีหัวข้อต่อไปนี้

- 1.1 ความเป็นมา
- 1.2 วัตถุประสงค์
- 1.3 ขอบเขตของการจัดทำระบบ
- 1.4 ผลคาดว่าจะได้รับ

1.1 ความเป็นมา

ศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำและปรับปรุงเนื้อหาข้อมูล (Content) ซึ่งมีลักษณะเป็นสื่อประสม (Multimedia) ได้แก่ ข้อความ เสียง รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และไฟล์เอกสารต่างๆภายในระบบบริหารจัดการเนื้อหา (Content Management System: CMS) แก่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) ซึ่งเป็นโครงการของรัฐบาลให้บริการผ่านช่องทางติดต่อทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐยังให้บริการพัฒนาเนื้อหาข้อมูลสำหรับศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ (Call Center) ของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่มีการว่าจ้าง

ศูนย์ฯ จึงมีหน้าที่บริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือจากการส่งข้อมูลโดยผู้ประสานงานโครงการของหน่วยงาน (Contact Point) และทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยโปรแกรม Spreadsheet ประกอบกับมีการร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนให้บริการ (Front Office) โดยการแจ้งรายละเอียดที่ต้องการผ่านกระดานคำถาม (Web board) ซึ่งทางศูนย์ฯ ต้องบริหารจัดการให้แล้วเสร็จตามในระยะเวลาที่กำหนด แต่ระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันมีข้อจำกัดไม่สามารถรองรับการทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น พนักงานละเลยไม่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด มีการร้องขอข้อมูลซ้ำเนื่องจากผู้ร้องขอไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเรื่องที่ต้องการเคยมีการร้องขอมาแล้วหรือไม่ การรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานใช้ระยะเวลาอันคั่งหาข้อมูลการจัดทำเนื้อหาของแต่ละโครงการทำได้ยากเนื่องจากเป็นระบบไฟล์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(File System) ข้อมูลการปฏิบัติงานที่จัดทำไว้เกิดข้อผิดพลาดจากการบันทึกไฟล์ หรือเกิดการสูญหายของข้อมูลที่จัดเก็บไว้

จึงได้เกิดแนวคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ เพื่อใช้บันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์ฯ และบันทึกการร้องขอข้อมูลของส่วนให้บริการและการดำเนินการตามคำร้องขอ โดยพนักงานของศูนย์ฯ และนำข้อมูลจากการบันทึกนี้ไปใช้ในการจัดทำรายงานต่างๆ ของศูนย์ฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ฯ ต่อหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงเพื่อใช้บันทึกข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงานต่างๆ ผู้ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลหน่วยงานแก่ศูนย์ฯ

1.2 วัตถุประสงค์

การจัดทำระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
2. เพื่อใช้บันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
3. เพื่อใช้บันทึกคำร้องขอรับการสนับสนุนด้านข้อมูลของส่วนให้บริการและการดำเนินการตามคำร้องขอของพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
4. เพื่อใช้บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้การสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูลแก่ศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
5. เพื่อควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
6. เพื่อสนับสนุนการบริหารสัญญาด้านการออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการเนื้อหาและการพัฒนาข้อมูลการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ

1.3 ขอบเขตของการจัดทำระบบ

การวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐเพื่อใช้บันทึกการปฏิบัติงานของพนักงาน การร้องขอข้อมูลของส่วนให้บริการ และนำข้อมูลจากการบันทึกนี้ไปใช้ในการจัดทำรายงานต่างๆ มีขอบเขตในการจัดทำดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตของระบบที่เป็นหน้าที่หลัก

แบ่งเป็น 4 หน้าที่หลัก ได้แก่

- 1) ระบบสามารถบันทึกและตรวจสอบการปฏิบัติงานรายวันของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐได้
- 2) ระบบสามารถบันทึกคำร้องขอข้อมูลของส่วนงานให้บริการ (Front Office) และการดำเนินงานตามคำร้องขอของพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐได้
- 3) ระบบสามารถบันทึกข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงาน (Contact Point) ได้
- 4) ระบบสามารถสืบค้นรายการได้ดังต่อไปนี้
 - การทำงานของพนักงาน ทั้งแบบบุคคลและกลุ่มงาน
 - การจัดทำเนื้อหาข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้างศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
 - การนำข้อมูลเข้าและออกจากระบบบริหารจัดการเนื้อหาที่มีอยู่
 - ข้อมูลของผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงานต่างๆ
 - การร้องขอการสนับสนุนด้านข้อมูลจากส่วนให้บริการ (Front Office)
 - สืบค้นข้อมูลตามที่กำหนดเงื่อนไขที่มากกว่า 1 อย่างได้

1.3.2 ขอบเขตของระบบที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก

แบ่งเป็น 7 หน้าที่ ได้แก่

- 1) รองรับการใช้งานจากผู้ใช้งานหลายคนได้
- 2) ก่อนเข้าใช้งานระบบต้องมีการตรวจสอบสิทธิ์ในการใช้งานระบบ
- 3) กำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลภายในระบบ
- 4) สามารถเชื่อมโยงกับอินทราเน็ตของส่วนงานได้
- 5) ระบบปิดอัตโนมัติ เมื่อผู้ใช้งาน ไม่ได้ใช้งานเกินระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
- 6) ระบบสามารถส่งออกไฟล์ข้อมูลตามที่ทำการสืบค้นได้ (Export File)
- 7) กรณีงานที่มีกรอบระยะเวลาเป็นตัวกำหนด ระบบสามารถแจ้งเตือนว่าใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา หรือเกินกำหนดระยะเวลา

1.4 ผลคาดว่าจะได้รับ

จากการนำระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐมาใช้ในการดำเนินการจะได้รับผล ดังต่อไปนี้

1. สามารถควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำข้อมูลไปส่วนประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (Key Performance Indicator: KPI) ต่อไป
2. สามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงานที่ต้องการติดต่อเพื่อรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูล
3. สามารถระยะเวลาในการสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ
4. สามารถลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการจัดทำเนื้อหาของเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำเนื้อหาหรือการร้องขอข้อมูลซ้ำจากส่วนให้บริการ
5. ผู้ปฏิบัติงานสามารถวางแผนการทำงานเพื่องานให้เสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด
6. สามารถจัดทำรายงานออกมาในรูปแบบต่างๆ ตามเงื่อนไขที่สัญญาได้กำหนดหรือตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ เช่น รายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคลในแต่ละเดือน รายงานการจัดทำเนื้อหาของหน่วยงานประจำเดือน รายงานสถิติการร้องขอข้อมูลจากส่วนให้บริการประจำเดือน

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

จากปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน จึงได้มีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยนำความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1) ระบบการจัดการเนื้อหา
- 2) ดัชนีวัดผลงานที่สำคัญ
- 3) การบริหารจัดการโครงการทางซอฟต์แวร์
- 4) การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงออบเจ็ค
 - แนวความคิดพื้นฐานเชิงออบเจ็ค
 - การสร้างแบบจำลองด้วยยูเอ็มแอล
- 5) การออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์

2. เทคโนโลยีที่นำมาใช้

- 1) เครื่องมือเคส
- 2) ดอตเน็ตเฟรมเวิร์ค
- 3) เอเอสพีคอตเน็ต
- 4) วิชวลสตูดิโอ
- 5) เว็บบแอปพลิเคชัน
- 6) เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์
- 7) อินเทอร์เน็ต อินฟอร์มเมชันเซิร์ฟเวอร์
- 8) คริสตอล รีพอร์ท

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการออกแบบและพัฒนาระบบ

2.1.1 ระบบบริหารจัดการเนื้อหา

ระบบบริหารจัดการเนื้อหา (ContentManagementSystem หรือ CMS) เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในการสร้างเนื้อหา ที่มีลักษณะเป็นสื่อประสม (Multimedia) ประกอบไปด้วยข้อความ เสียง รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และไฟล์เอกสารต่างๆ มีเครื่องมือในการบริหารจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื้อหาดังกล่าว รวมถึงโปรแกรมเสริมอื่นๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเนื้อหาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบบริหารจัดการเนื้อหาโดยส่วนมากจะใช้งานในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน ทำงานอยู่บนเซิร์ฟเวอร์ จัดเก็บเนื้อหาไว้ในฐานข้อมูล สามารถรองรับการใช้งานจากผู้ใช้งานจำนวนมากได้ ระบบมีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความต้องการของผู้ดูแล ใช้งานง่ายถึงแม้ผู้ดูแลจะไม่มีความรู้ทางด้านโปรแกรมมากนัก ที่นิยมใช้งานในปัจจุบันจะมี 3 โปรแกรมคือจoomla (Joomla!) เวอร์ดเพรส (Wordpress) และ ดรูปอล (Drupal)

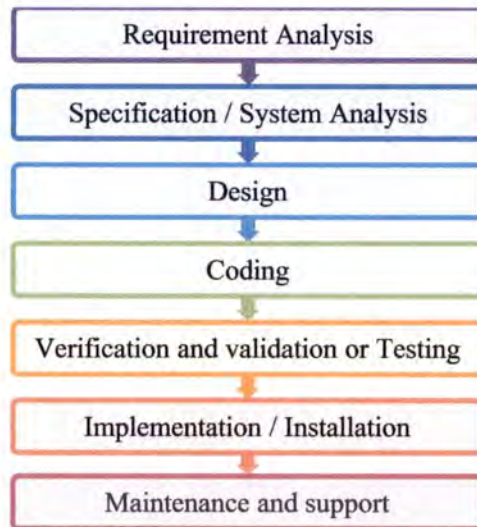
ขั้นตอนการทำงานจะเริ่มจากผู้จัดทำเนื้อหา ทำการสร้างเนื้อหาลงในระบบ (Creation) รวมถึงการนำเข้าไฟล์ต่างๆ สู่อระบบ (Upload) โดยแยกตามหมวดหมู่ของเนื้อหาที่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างของระบบ จากนั้นผู้ดูแลจะทำการตรวจสอบเนื้อหา (Approval) เช่น จัดทำเนื้อหาถูกต้องตามข้อกำหนดหรือไม่ เนื้อหาสิ้นสุดระยะเวลาการเผยแพร่หรือไม่ เมื่อตรวจสอบแล้วผู้ดูแลจึงทำการเผยแพร่เนื้อหาออกไปให้กับผู้ใช้งานระบบ (Publishing) (พงศศักดิ์ อภิกถิตพงศ์. 2552)

2.1.2 ดัชนีวัดผลงานที่สำคัญ

ดัชนีวัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance Indicator หรือ KPI) คือตัวชี้วัด หรือ ดัชนีวัดผลการดำเนินการที่สำคัญ เป็นการวัดทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงขีดความสามารถ สมรรถนะ ความคืบหน้า คุณภาพ ปริมาณของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ทำไปตามแผนงานหรือตามยุทธศาสตร์ ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจ บางครั้งอาจจะใช้คำว่า ดัชนีวัดความสำเร็จที่สำคัญ (Key Success Indicator หรือ KSI) (วรภัทร์และคณะ. 2550)

2.1.3 การบริหารจัดการโครงการทางซอฟต์แวร์

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศ เป็นกระบวนการในการสร้างระบบสารสนเทศขึ้นมาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาให้กับธุรกิจ จำเป็นต้องได้รับการวางแผนที่ดี มีกรอบการทำงานที่เป็นโครงสร้างชัดเจน มีลำดับของกิจกรรมในแต่ละระยะ จนกระทั่งได้ระบบสารสนเทศที่ต้องการและนำไปใช้เมื่อถึงระยะเวลาหนึ่ง ระบบนั้นๆ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ จะต้องดำเนินการวางแผนการพัฒนาระบบเพื่อศึกษาถึงปัญหาใหม่ กลายเป็นวงจรในการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle หรือ SDLC) ซึ่งมีหลายหลากวิธี และโดยทั่วไปการพัฒนาระบบจะมีวงจรของโครงการมี 7 ขั้นตอน แสดงได้ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 A Typical Project Life Cycle

ที่มา Hughes, B. and Cotterill, M. 2002.

1. Requirement Analysis

เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ว่าระบบเก่าเป็นอย่างไร กระบวนการทางธุรกิจเป็นอย่างไร ความต้องการใช้งานของระบบใหม่เป็นอย่างไร โดยการสัมภาษณ์ตรวจสอบเอกสาร การทำแบบสำรวจและแบบสอบถาม และการลงพื้นที่ไปดูการปฏิบัติงาน

2. Specification / System Analysis

เป็นขั้นตอนที่วิเคราะห์ระบบที่กำลังจะพัฒนาว่าใครเป็นผู้ใช้งานระบบและใช้ระบบอย่างไร ระบบโครงสร้างเป็นอย่างไรและมีคุณสมบัติอะไรบ้าง รวมถึงการสร้างแบบจำลองเชิงตรรกะ (Logical Model) แบบต่างๆ เช่น แบบจำลองยูเอ็มแอล (UML Modeling) แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี (Entity Relationship Modeling) เป็นต้น

3. Design

เป็นขั้นตอนการออกแบบส่วนประกอบต่างๆ ของระบบในระดับ Physical Model เช่น กระบวนการในการทำงานของระบบ (Process) ฐานข้อมูลที่ผ่านมาการนำฟอร์มอลไลเซชันแล้ว มีการจัดทำระบบต้นแบบ (Prototype) เพื่อแสดงหน้าจอผู้ใช้งาน (User Interface) หน้าจอแสดงผล (Output) เป็นต้น

4. Coding

เป็นขั้นตอนการสร้างระบบขึ้นมาด้วยการเขียนโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. Verification and validation or Testing

เป็นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องในการพัฒนาระบบว่าทำถูกหรือไม่ ตรงตามข้อกำหนดต่างๆ ของผู้ใช้งานหรือไม่ ทดสอบการทำงานของระบบว่าสามารถทำงานได้จริงตรงตามที่ต้องการหรือไม่ และแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ

6. Implementation / Installation

เป็นขั้นตอนการติดตั้งระบบ การโอนย้ายข้อมูลจากระบบเก่า อบรมการใช้งาน และการจัดทำเอกสารต่างๆ เช่น คู่มือผู้ใช้งาน คู่มือปฏิบัติงานของระบบ คู่มือการติดตั้งระบบ เป็นต้น

7. Maintenance and support

เป็นขั้นตอนการดูแลระบบ เช่น การแก้จุดผิดพลาดจากการใช้งานไประยะหนึ่ง การเพิ่มเติมระบบให้ทำงานได้สมบูรณ์ การปรับแก้ระบบเพื่อให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพ การบริหารความเสี่ยงของระบบ (Backup and Recovery) และให้การสนับสนุนด้านต่างๆ เช่น การอบรมให้กับผู้ใช้งาน การอบรมการบริหารจัดการระบบ การอบรมทางด้านเทคนิคต่างๆ

2.1.4 การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงออบเจ็ค

การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงออบเจ็ค ประกอบไปด้วย แนวความคิดพื้นฐานเชิงออบเจ็ค (Concept of Object-Oriented) ซึ่งเป็นแนวคิดในการออกแบบระบบเพื่อแก้ปัญหาโดยแก้จากจุดเล็กๆ หลายๆ จุดรวมกันกลายเป็นระบบที่ต้องการ และทำการสร้างแบบจำลองด้วยยูเอ็มแอล (UML Modeling) เป็นแม่แบบกลางในการสื่อสารระหว่างในทีมพัฒนา

1. แนวความคิดพื้นฐานเชิงออบเจ็ค (Concept of Object-Oriented)

เป็นแนวความคิดที่มองว่าซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมหนึ่งๆ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบทางซอร์ฟแวร์ซึ่งเป็นส่วนย่อยเล็กๆ หรือชิ้นส่วนทางซอร์ฟแวร์ (Object) สามารถทำงานเบ็ดเสร็จด้วยตัวมันเอง และสามารถนำมาทำงานรวมกันด้วยการส่งข้อความ (Message) หากัน กลายเป็นซอร์ฟแวร์ขนาดใหญ่หรือโปรแกรม โดยชิ้นส่วนของซอร์ฟแวร์แต่ละชิ้นประกอบไปด้วยคุณสมบัติ (Property) และวิธีการ (Method) ซึ่งจะอธิบายว่าชิ้นส่วนซอร์ฟแวร์ชิ้นนี้คืออะไรและมีพฤติกรรมอย่างไร โดยกลุ่มของชิ้นส่วนซอร์ฟแวร์ที่มีโครงสร้างพฤติกรรมเดียวกัน จะเรียกว่า คลาส (Class)

การพัฒนาระบบในลักษณะนี้สามารถแบ่งระบบออกเป็นส่วนย่อยหลายๆ ส่วน และแบ่งทีมกันพัฒนาไปพร้อมๆ จากนั้นค่อยนำส่วนย่อยเหล่านั้นมาประกอบกันเป็นระบบ (Divide and Conquer) และสามารถนำส่วนประกอบย่อยที่เหมือนกันกลับมาใช้ใหม่ได้ (Reuse) ทำให้ลดระยะเวลาในการพัฒนา (Oestereich, B. 2002)

2. การสร้างแบบจำลองด้วยยูเอ็มแอล

การสร้างแบบจำลองด้วยยูเอ็มแอล (Unified Modeling Language Modeling หรือ UML Modeling) เป็นแบบจำลองมาตรฐานใช้ในการออกแบบเชิงออบเจกต์ซึ่งเป็นที่ยอมรับในเชิงอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์โดยเกิดจากการที่นักวิเคราะห์และออกแบบระบบที่ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานและเปลี่ยนความต้องการของระบบให้เป็นแบบจำลอง (Model) ต่างๆ ซึ่งแสดงในเชิงรูปภาพ (Graphical Notation) มีสัญลักษณ์ต่างๆ ในการสื่อความหมาย ข้อกำหนดในการเขียนโปรแกรม (Coding) เพื่อใช้ในการสื่อสารกับบุคคลในทีม เช่น โปรแกรมเมอร์นำไปใช้ในการเขียนโปรแกรม โดยผู้ที่ออกแบบสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้เขียนโปรแกรมได้ทำตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในแบบจำลองหรือไม่ (Oestereich, B. 2002)

2.1.5 การออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์

ฐานข้อมูล (Database) เป็นที่ที่ใช้เก็บข้อมูลประเภทหนึ่งที่มีโครงสร้างหลายรูปแบบแล้วแต่ผู้พัฒนาจะออกแบบและพัฒนาขึ้น โดยที่โครงสร้างที่ใช้เก็บข้อมูลนั้นๆ จะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันไว้ในที่เดียวกัน และสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ฐานข้อมูลสามารถแบ่งได้หลายแบบ สำหรับการออกแบบฐานข้อมูลของระบบ โดยที่เก็บข้อมูลไว้ในที่ๆ เดียว เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำซ้อนของข้อมูลเรียกว่า Centralize Database และในกรณีที่เป็นฐานข้อมูลที่ใช้เก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานในแต่ละวันเรียกว่า Transactional Database (Coronel, C. et.al. 2011)

ฐานข้อมูลจะมีโปรแกรมทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับโครงสร้างของฐานข้อมูล และควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูล เรียกว่าระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) ทำให้สามารถใช้งานฐานข้อมูลร่วมกันได้ทั้งองค์กร ลดโอกาสเกิดความขัดแย้งของข้อมูล ซึ่งระบบจัดการฐานข้อมูลนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามชนิดของฐานข้อมูล ถ้าฐานข้อมูลจัดเก็บข้อมูลโดยอาศัยรูปแบบของตารางเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่จัดเก็บ เราเรียกฐานข้อมูลลักษณะนี้ว่าฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relation Database) และโปรแกรมที่จัดการกับฐานข้อมูลประเภทนี้เรียกว่าระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relation Database Management System หรือ RDBMS) (อำไพ สตินิจิตกุล. 2546)

ทั้งนี้การออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ต้องผ่านการทำนอร์มอลไลเซชัน (Normalization) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขโครงสร้างของตาราง เพื่อกำจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูลให้เหลือน้อยที่สุด (Coronel, C. et.al. 2011)

2.2 เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบ

มีทั้งหมด 8 รายการได้แก่

2.2.1 เครื่องมือเคส

เครื่องมือเคส (Computer-Aided Software Engineering Tools หรือ CASE Tools) คือ เครื่องมือมาตรฐานที่นำมาใช้ออกแบบและพัฒนาระบบ ในการสร้างแบบจำลองหรือไดอะแกรม เช่น แบบจำลองยูเอ็มแอล (UML Modeling) แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี (Entity Relationship Modeling)

บางเครื่องมือเคสสามารถทำการแปลง (Generate) แบบจำลองให้เป็นรหัสโปรแกรม (Source Code) ได้

2.2.2 ดอตเน็ตเฟรมเวิร์ก

ดอตเน็ตเฟรมเวิร์ก(.NET Framework) คือ โครงสร้างหลักขั้นพื้นฐาน (Infrastructure) หรือพิมพ์เขียวของระบบ .NET ที่ประกอบด้วยคลาส (Class) หรือออบเจกต์ (Object) ต่างๆ มากมาย สำหรับให้นักพัฒนาเรียกไปใช้งานเมื่อพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ สามารถเรียกใช้งานจาก ภาษาโปรแกรมใดๆ ก็ได้ โดยแพลตฟอร์ม .NET จะมีรูปแบบพัฒนาแอปพลิเคชัน 2 แบบ คือ วินฟอรม (Win Form) ใช้งานจากเครื่องตัวเอง พัฒนาด้วยแอปพลิเคชัน VB.NET, Visual C#, Visual C++ และ เว็บฟอรม (Web Form) ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พัฒนาด้วย ASP.NET (ธวัชชัย สุริยะทองธรรม. 2548)

2.2.3 เอเอสพีดอตเน็ต

เอเอสพีดอตเน็ต(ASP.NET) เป็นเทคโนโลยีบนฝั่งเซิร์ฟเวอร์ ประมวลผลบนเว็บเซิร์ฟเวอร์ สำหรับการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันบนไมโครซอฟต์ดอตเน็ตเฟรมเวิร์ก ซึ่งมีลักษณะเป็นเว็บไซต์ที่มีการเคลื่อนไหว (Dynamic web site) สามารถตอบโต้กับผู้ใช้ได้ สามารถรองรับเทคโนโลยีและภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบได้หลากหลาย (Darie, C.andRuvalcaba, Z. 2006)

2.2.4 เว็บแอปพลิเคชัน

โปรแกรมประยุกต์สำหรับเว็บ หรือ เว็บแอปพลิเคชัน(Web Application) หมายถึง ระบบงานใดๆ ก็ตามทีสร้างขึ้นแล้วมีการนำไปฝากไว้ที่เว็บเซิร์ฟเวอร์ เมื่อต้องการเรียกใช้งาน จะต้องกระทำผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์และเครือข่ายการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์อย่างอินเทอร์เน็ต

ส่วนมากคนมักจะคุ้นเคยกับโปรแกรมประยุกต์ที่ติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Desktop Application) เช่น โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศซึ่งติดตั้งบนเครื่องและใช้งานได้ครั้งละคน แต่ถ้าเป็นโปรแกรมที่ใช้ภายในบริษัท เช่น ระบบ ERP หรือภายในมหาวิทยาลัย เช่น ระบบห้องสมุด โปรแกรมพวกนี้มักจะเป็นโปรแกรมแบบไคลเอนท์เซิร์ฟเวอร์ (Client - Server) คือโปรแกรมที่มีการเก็บฐานข้อมูลไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้พร้อมกันหลายๆ คน โดยโปรแกรมนี้จะถูกแบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนหนึ่งถูกติดตั้งอยู่บนเซิร์ฟเวอร์ ทำหน้าที่หลักในการประมวลผล การค้นหาและจัดเก็บข้อมูล และอีกส่วนถูกติดตั้งอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ (Client) ทำหน้าที่รับและนำเสนอข้อมูล (User Interface) ซึ่งการดูแลค่อนข้างยุ่งยาก เช่น หากมีการอัปเดตโปรแกรมที่เซิร์ฟเวอร์ ก็ต้องอัปเดตโปรแกรมที่ไคลเอนท์ด้วย แต่ถ้าเป็นโปรแกรมมีลักษณะเป็นเว็บแอปพลิเคชันจะทำให้การดูแลง่ายกว่า ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องไคลเอนท์ สามารถเรียกใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ซึ่งมีอยู่แล้ว เมื่อมีการอัปเดตโปรแกรมสามารถอัปเดตโปรแกรมที่เว็บเซิร์ฟเวอร์ได้โดยไม่ต้องอัปเดตเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานอีก (กิตติพงษ์ วานิชชนาคร. 2009)

2.2.5 วิววล สตูดิโอ

วิววล สตูดิโอ (Visual Studio) จัดเป็นโปรแกรมประยุกต์ประเภท Integrated Development Environment (IDE) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการพัฒนาระบบรองรับการทำงานได้หลายภาษา สามารถเข้ากับระบบอื่นๆ ได้ดี มีกลุ่มคำสั่งและเครื่องมือต่างๆ สามารถแทรกสคริปต์ (Script) เพิ่มเติมได้ ทำให้โปรแกรมสามารถตอบโต้กับผู้ใช้ได้ แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ ไคลเอนท์-ไซด์สคริปต์ (Client - Side Script) ที่ทำงานทางฝั่งเครื่องของผู้ใช้ แพลตฟอร์มและประมวลผลโดยเว็บเบราว์เซอร์ และ เซิร์ฟเวอร์-ไซด์สคริปต์ (Server - Side Script) ทำงานอยู่ฝั่งเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งแพลตฟอร์มและประมวลผลโดยเว็บเซิร์ฟเวอร์

2.2.6 เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์

SQL ย่อมาจาก Structure Query Language เป็นภาษามาตรฐานในการเรียกดูและจัดการกับข้อมูลในฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) (ฮาไพ สนิลิจิตกุล. 2546)

SQL Server เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database Management System หรือ RDBMS) มีความสามารถในการรองรับผู้ใช้งานได้หลายๆ คนในเวลาเดียวกันรองรับกระบวนการทำงานแบบออนไลน์ (Online Transaction Processing หรือ OLTP) รองรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน มีเครื่องมือต่างๆ ช่วยในการจัดการฐานข้อมูลทำให้จัดการฐานข้อมูลได้ง่ายขึ้น

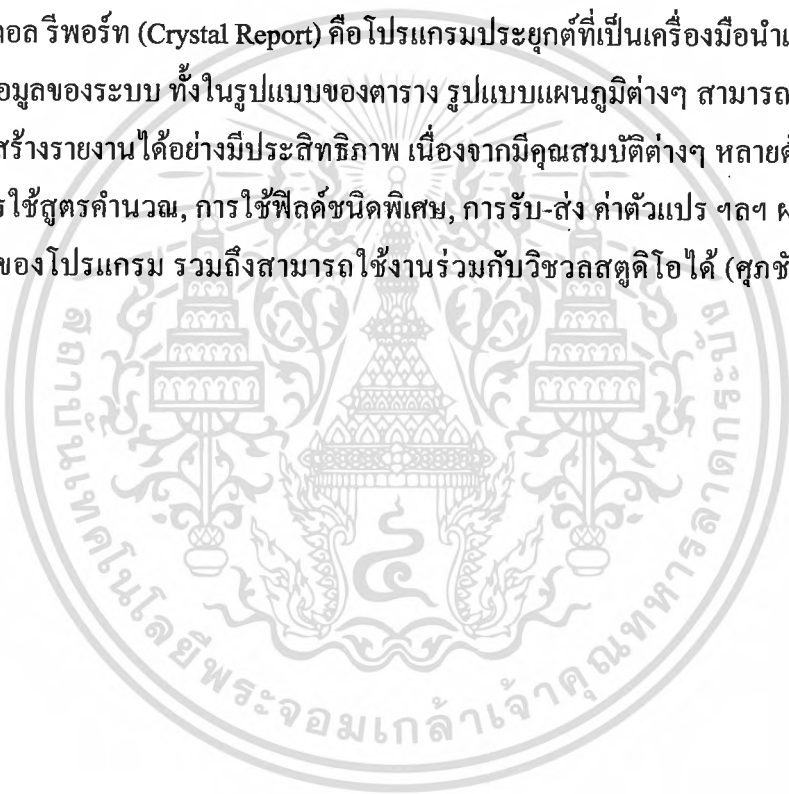
สามารถจัดสรรข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และจัดการความปลอดภัยของระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น

2.2.7 อินเทอร์เน็ต อินฟอร์เมชันเซิร์ฟเวอร์

อินเทอร์เน็ต อินฟอร์เมชันเซิร์ฟเวอร์ (Internet Information Service หรือ IIS) เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่มีความยืดหยุ่น มีความปลอดภัย และง่ายต่อการบริหารจัดการสำหรับ Hosting อีกทั้งสนับสนุนการใช้งาน ASP.NET (<http://www.iis.net/overview>)

2.2.8 คริสตอลรีพอร์ต

คริสตอลรีพอร์ต (Crystal Report) คือโปรแกรมประยุกต์ที่เป็นเครื่องมือนำเสนอข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลของระบบ ทั้งในรูปแบบของตาราง รูปแบบแผนภูมิต่างๆ สามารถรองรับความต้องการในการสร้างรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีคุณสมบัติต่างๆ หลายด้าน เช่น การจัดรูปแบบ, การใช้สูตรคำนวณ, การใช้ฟิลด์ชนิดพิเศษ, การรับ-ส่ง ค่าตัวแปร ฯลฯ ผ่านเครื่องมือประเภทต่างๆ ของโปรแกรม รวมถึงสามารถใช้งานร่วมกับวิซวลสตูดิโอได้ (ศุภชัย สมพานิช. 2549)



บทที่ 3

การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

ก่อนทำการออกแบบระบบงานใหม่ จะต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันก่อน เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ กระบวนการทำงานระบบงานและปัญหาที่เกิดจากระบบงานเดิม มีการประเมินเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมมาแก้ปัญหา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน
2. แผนผังองค์กร
3. การทำงานของระบบปัจจุบัน
4. ปัญหาของการทำงาน

3.1 ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เป็นหนึ่งในหน่วยงานของส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 1 ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่บริหารและจัดการเนื้อหา (Content) สำหรับระบบลูกค้าสัมพันธ์ที่อยู่ในรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจรผ่านโทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บไซต์ ด้วยเสียง ภาพ และข้อมูล (Contact Center) ของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ในระบบบริหารจัดการเนื้อหา (Content Management System หรือ CMS) แก่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center หรือ GCC) หมายเลขติดต่อ 1111 ซึ่งเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามมติที่ประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2556 ซึ่งจัดโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีนายกรัฐมนตรี เป็นประธานในที่ประชุมและมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2556 อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอและให้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จพร้อมให้บริการประชาชนซึ่งได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 เป็นต้นมา โดยมีนโยบายให้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนเป็นมีหน้าที่หลัก 2 ประการ แสดงได้ดังรูปที่ 3.1 ได้แก่

1. เป็นศูนย์กลางบริการร่วมด้านข้อมูลของภาครัฐทั้งหมดทุกกระทรวง ให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Questions & Answer หรือ Q&A) ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน (Contact

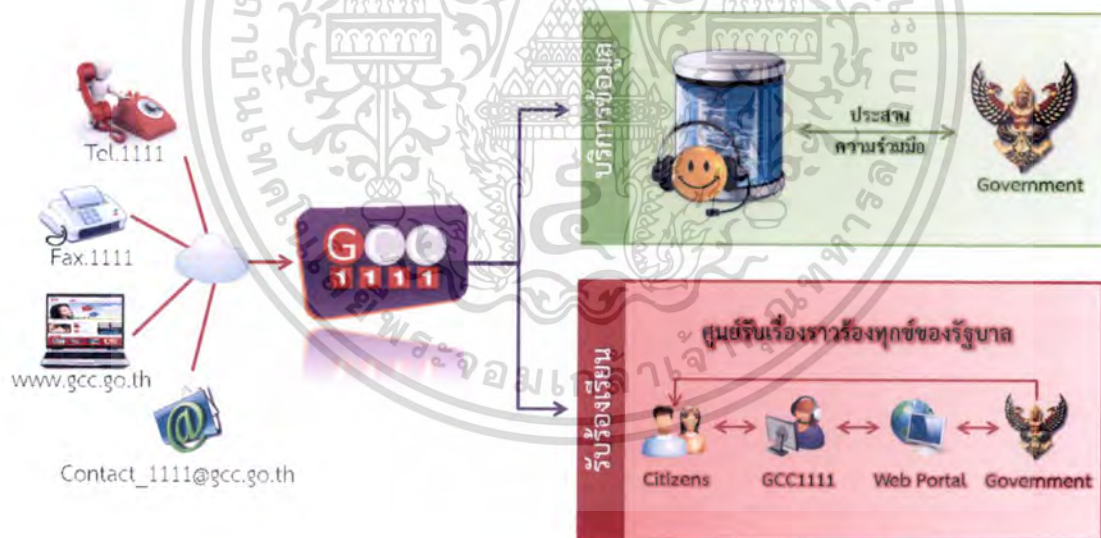
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Information) ทั้งหมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ตั้ง การเดินทาง และเว็บไซต์ และบริการเอกสารแบบฟอร์มคำร้องหรือรับบริการของหน่วยงาน ผ่านทางโทรสารและอีเมล โดยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน 20 กระทรวง และ 13 หน่วยงานอิสระซึ่งทางหน่วยงานภาครัฐจะแต่งตั้งผู้ประสานงานโครงการ (Contact Point) และผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) เพื่อสนับสนุนข้อมูลของหน่วยงานและตอบคำถามเชิงลึกหรือคำถามที่ทางหน่วยงานภาครัฐมิได้จัดส่งให้เข้าระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล แสดงได้ดังรูปที่ 3.2

2. เป็นศูนย์กลางการรับรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และเรื่องร้องเรียนของภาครัฐทุกหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนเรื่องร้องเรียน

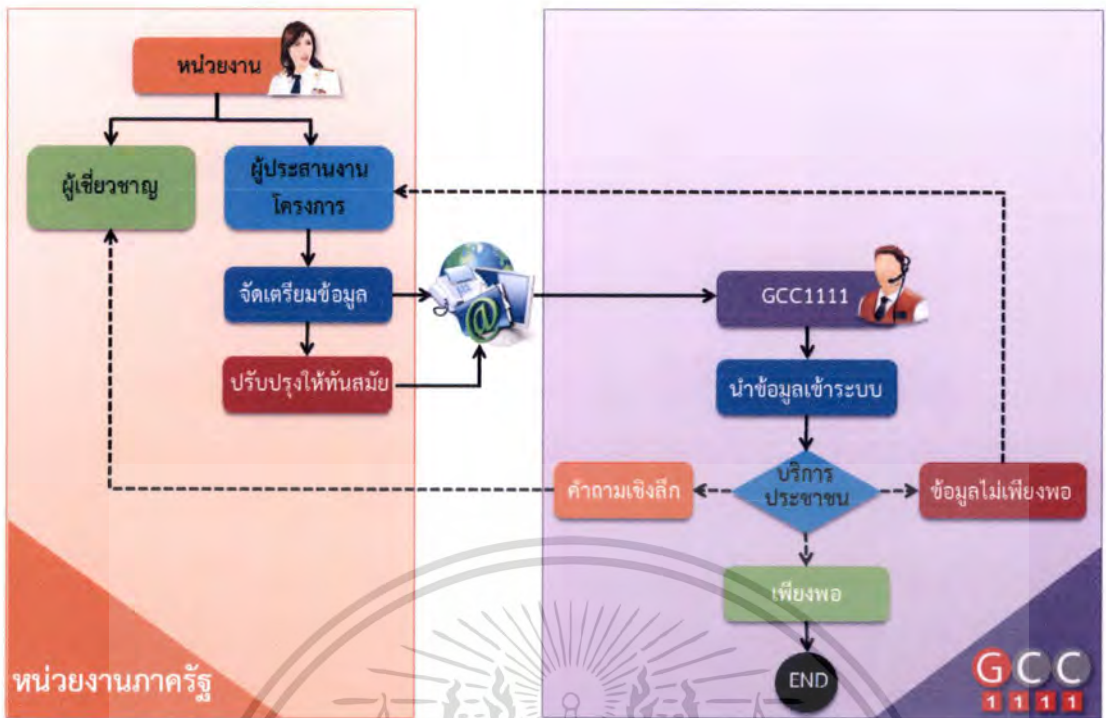
รูปแบบการให้บริการทั้ง 2 ประเภท จะให้บริการผ่าน 4 ช่องทางหลักในการติดต่อ คือ

1. โทรศัพท์หมายเลข 1111
2. โทรสารหมายเลข 1111,
3. อีเมล Contact_1111@gcc.go.th
4. เว็บไซต์ <http://www.gcc.go.th>



รูปที่ 3.1 ช่องทางในการให้บริการและนโยบายการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.2 กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC1111

หน่วยงานภายใต้ความรับผิดชอบของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ที่ต้องจัดทำและปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลในระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานระดับกระทรวง

จำนวน 20 กระทรวง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี, กระทรวงกลาโหม, กระทรวงการคลัง, กระทรวงการต่างประเทศ, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กระทรวงคมนาคม, กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กระทรวงพลังงาน, กระทรวงพาณิชย์, กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงยุติธรรม, กระทรวงแรงงาน, กระทรวงวัฒนธรรม, กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, กระทรวงศึกษาธิการ, กระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงอุตสาหกรรม

2. หน่วยงานอิสระ

จำนวน 13 หน่วยงาน ได้แก่ ราชบัณฑิตยสถาน, สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง, สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, สำนักงานเลขาธิการสภา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้แทนราษฎร, สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานอัยการสูงสุด, สำนักพระราชวัง และสำนักพระราชเลขานุการ

และเนื่องหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ต้องการพัฒนาการให้บริการของตนเองเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร อีกทั้งบางปัญหาของประชาชนเป็นคำถามเชิงลึกซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนไม่สามารถให้คำตอบได้ จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ของหน่วยงานตนเองขึ้น และทำการจัดจ้างทางบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนทางโทรศัพท์ ซึ่งมีหลายรูปแบบการให้บริการ เช่น

1. การเช่าเหมาระบบและบริการ (จัดจ้างทั้งระบบ โทรศัพท์ ระบบบริหารจัดการลูกค้า ระบบบริหารจัดการเนื้อหา และพนักงานรับสายโทรศัพท์)

2. การเช่าเหมาระบบ (จัดจ้างทั้งระบบ โทรศัพท์และระบบบริหารจัดการลูกค้าแต่ทางหน่วยงานราชการจะจัดทำข้อมูลและจัดหาพนักงานรับสายโทรศัพท์เอง)

3. การเช่าเหมาบริการ (ทางหน่วยงานราชการมีระบบ โทรศัพท์และระบบลูกค้าสัมพันธ์อยู่แล้ว แต่จ้างบริษัทในการบริการระบบบริหารจัดการเนื้อหา และพนักงานรับสายโทรศัพท์)

เมื่อมีการจัดจ้างจากทางหน่วยงานราชการ โดยระบุความต้องการให้ทางบริษัทฯ ออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการเนื้อหา (Content Management System หรือ CMS) และพัฒนาเนื้อหาข้อมูล (Content) สำหรับให้บริการของศูนย์บริการประชาชนทางศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐจะเป็นผู้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ออกแบบและจัดทำระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล (Content Management System)
2. ออกแบบโครงสร้างเนื้อหา โครงสร้างระบบรวบรวมและจัดทำเนื้อหา
3. การพัฒนาเนื้อหาข้อมูล ให้อยู่ในลักษณะที่พร้อมใช้งานสำหรับพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Agent Script)
4. จัดทำเอกสารประกอบการใช้งานระบบ และเอกสารอบรมผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

3.2 แผนผังองค์กร

โครงสร้างของฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 8 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนบริการลูกค้าสัมพันธ์, ส่วนพัฒนาธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์, ส่วนรับแจ้งบริการหลังการขาย, ส่วนบริการสอบถาม, ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 1, ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 2, ส่วนเทคนิคธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์และส่วนการตลาด แสดงได้ดังรูปที่ 3.3

ส่วนบริการลูกค้าสัมพันธ์

มีหน้าที่ ให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท (TOT Contact Center) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าของบริษัททั้งก่อนและหลังการขาย

ส่วนพัฒนาธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์

มีหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ พัฒนาแนวทางในการดำเนินธุรกิจ Call Center และแสวงหาโอกาสในการทำธุรกิจ Call Center, กำหนดกลยุทธ์การให้บริการและสรรหาพันธมิตรทางธุรกิจ Call Center

ส่วนรับแจ้งบริการหลังการขาย

มีหน้าที่ ให้บริการและบริหารจัดการ การรับแจ้งบริการหลังการขายเช่น รับแจ้งเหตุขัดข้อง เรื่องร้องเรียน หรือ แจ้งปรับปรุงบริการ

ส่วนบริการสอบถาม

มีหน้าที่ ให้บริการและบริหารจัดการข้อมูลหมายเลข โทรศัพท์ ที่รวบรวม ค้นหา และสำรวจข้อมูลการเปลี่ยนแปลงหมายเลข โทรศัพท์ของลูกค้าบริษัท ส่วนงานราชการทั้งหมด

ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 1

มีหน้าที่ ให้บริการและบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ รวมถึงการบริหารสัญญาและดูแลสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย 4 ศูนย์ได้แก่

1. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐมีหน้าที่ ให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน ประกอบไปด้วย ทีมผู้ดูแลพนักงานให้บริการ (Supervisor) หัวหน้าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ (Chief) และกลุ่มของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ (Agent Team) ซึ่งทั้งหมดจะแบ่งออกเป็น 10 ทีมตามหน่วยงานหรือหมวดหมู่เรื่องที่ได้รับผิดชอบดูแล สามารถเรียกส่วนงานนี้ว่าเป็น ส่วนให้บริการหรือ Front Office แสดงได้ดังรูปที่ 3.4

ส่วนงานนี้จะเป็นส่วนงานที่มีการติดต่อประสานงานกับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐมากที่สุด เป็นการร้องขอเนื้อหาข้อมูลเพื่อเติมเต็มให้ข้อมูลสมบูรณ์ หรือ ไม่มีข้อมูลในระบบ โดยกรร้องขอผ่านกระดานคำถาม โดยอนุญาตเฉพาะ Supervisor หรือ Chief ที่ได้รับการอนุญาตเป็นพิเศษเท่านั้น ที่มีสิทธิ์เขียนคำร้องมาในกระดานคำถาม เพื่อป้องกันขอข้อมูลซ้ำซ้อนจากการหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลไม่เจอบนเนื่องจากทักษะการค้นหาของพนักงานใหม่ หรือการไม่เข้าใจประเด็นคำถามทำให้ไม่สามารถใช้คีย์เวิร์ดที่เหมาะสมในการค้นหาคำตอบ เป็นต้น

2. ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจจากประชาชน แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ กลุ่มรับแจ้งเหตุและสายฉุกเฉิน

ส่วนงานนี้จัดเป็นส่วนให้บริการเช่นกัน แต่จะมีเรื่องประสานงานกับศูนย์บริหารข้อมูลน้อยมาก เพราะรับแต่เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากจะมีเรื่องประสานงานกันก็จะเป็นเรื่องหมายเลขติดต่อส่วนงานต่างๆ

3. ศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐมีหน้าที่ วิเคราะห์ จัดทำ พัฒนาและบริหาร เนื้อหาข้อมูล (Content) สำหรับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ แบ่งเป็น

- ผู้ดูแลข้อมูลในระบบ (Content Administrator) มีหน้าที่ดูแลและตรวจสอบการจัดทำข้อมูลของพนักงานจัดทำข้อมูล ควบคุมและบริหารจัดการข้อมูลในระบบบริการจัดการเนื้อหา และประสานงานกับส่วนให้บริการ (Front Office) รวมถึงการสรุปรายงานการปฏิบัติงานรายวันของพนักงานจัดทำข้อมูลเพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำรายงานการดำเนินงานของศูนย์ฯ และนำผลการปฏิบัติงานรายเดือนเป็น ไปตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน (key Performance Indicators) รายงานผลของพนักงานจัดทำข้อมูล

- ผู้พัฒนาข้อมูล (Content Developer) มีหน้าที่ดูแลเนื้อหาข้อมูลในระบบให้ถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบันตลอดเวลา โดยการตรวจสอบจากเว็บไซต์และคอยประสานงานกับผู้ประสานงานโครงการของหน่วยงานภาครัฐรวมถึงจัดทำรายงานรายงานการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อส่งให้กับผู้ประสานงานโครงการของหน่วยงานตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้

- พนักงานจัดทำเนื้อหาข้อมูล (Content Agent) มีหน้าที่จัดทำและปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ดูแลระบบ, ผู้พัฒนาข้อมูล และตามคำร้องขอจากส่วนให้บริการ โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 5 กลุ่ม แสดงดังรูปที่ 3.5

4. ศูนย์ควบคุมคุณภาพการให้บริการมีหน้าที่ กำหนดมาตรฐาน และควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อตกลงของระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA) แบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ ทีมจัดทำรายงานการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Information Report Team) ทีมจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียน (Complain Report Team) และทีมจัดทำรายงานระบบบริหารจัดการสายเรียกเข้า (Call Management System Report Team)

ส่วนงานนี้เกี่ยวข้องกับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐในเรื่องของการจัดทำรายงานการสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น เรื่องที่ประชาชนสอบถามเป็นของหน่วยงานใด (พนักงานให้บริการทาง

โทรศัพท์ที่จะดูจากเนื้อหาข้อมูลที่ใช่ตอบ จะมีการระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบไว้ที่ท้ายบทความ) คำตอบที่ให้กับประชาชนมีใจความสำคัญอย่างไร แหล่งที่มาของข้อมูล เป็นต้น

ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 2

มีหน้าที่ บริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของส่วนงานเอกชน รวมถึงการบริหารสัญญา และดูแลสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เป็นส่วนงานเอกชน

ส่วนเทคนิคธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์

มีหน้าที่ วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการทำงานของฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์

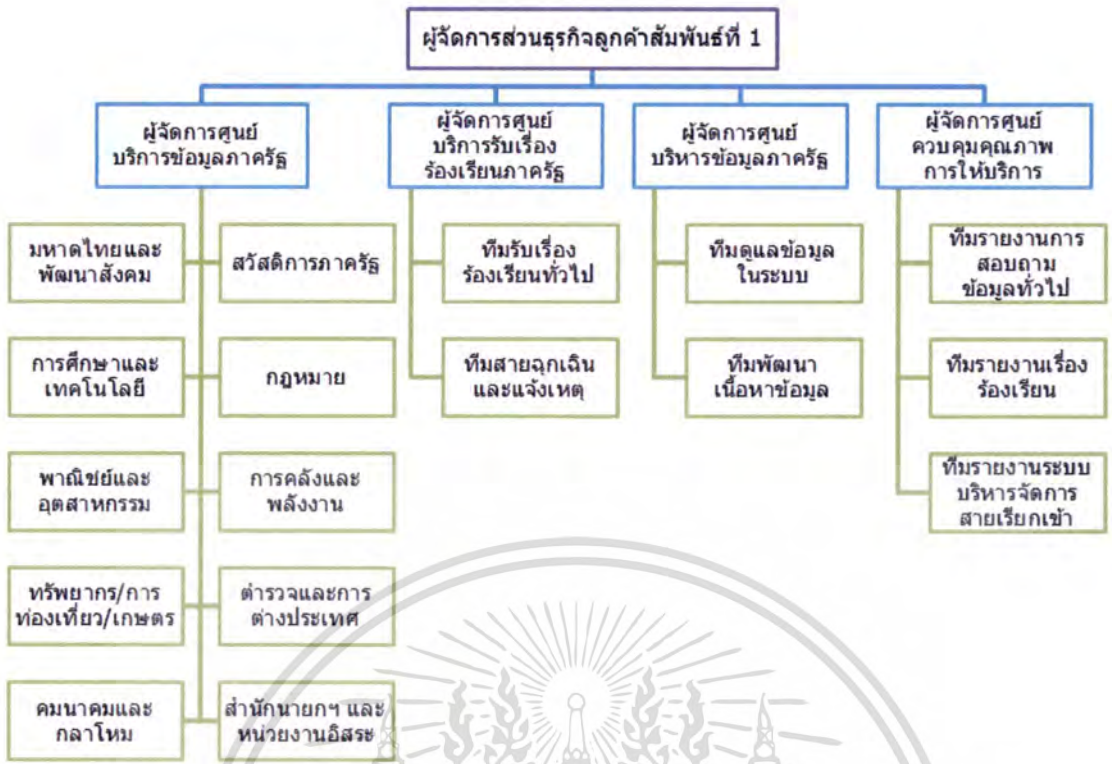
ส่วนการตลาด

มีหน้าที่ วิเคราะห์ พัฒนากลยุทธ์หรือแผนการตลาดและแผนส่งเสริมการขายของธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ จัดทำและบริหารสัญญาระหว่างที่โอทีกับลูกค้า

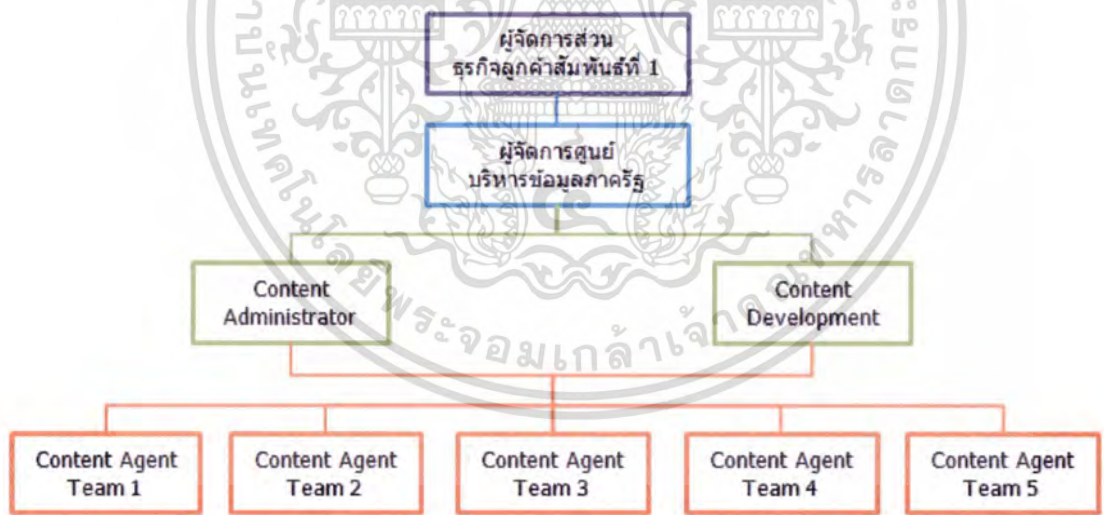


รูปที่ 3.3 แผนผังองค์กรของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.4 แผนผังองค์กรของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 1



รูปที่ 3.5 แผนผังองค์กรของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ส่วนธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ที่ 1 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การทำงานของระบบปัจจุบัน

ขั้นตอนการทำงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทงาน ได้แก่ การจัดทำเนื้อหาทั่วไป การจัดทำตามคำร้องขอจากส่วนให้บริการ และการปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงานโครงการและผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน

3.3.1 ขั้นตอนการจัดทำเนื้อหาทั่วไป

หมายถึงการนำเข้าใหม่ การแก้ไขเพิ่มเติม ของข้อมูลข่าว ข้อมูลองค์การ บริการ ความรู้ กฎหมาย แบบฟอร์มและข้อมูลการติดต่อของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนการทำงานแยกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 กลุ่มงานแสดงได้ดังรูปที่ 3.6 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พนักงานจัดทำข้อมูล (Content Agent)

1. พนักงานจัดทำข้อมูลค้นหาหรือตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือจากการส่งข้อมูลโดยผู้ประสานงาน โครงการ ทางอีเมลล์ หรือทางโทรสาร
2. อ่านและวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลว่ามีรายละเอียดเพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ ถ้าเพียงพอให้ดำเนินการจัดทำเนื้อหาข้อมูล ถ้าไม่เพียงพอให้จัดทำเท่าที่มีอยู่ก่อนและแจ้งไว้ในบทความว่าอยู่ระหว่างการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม และให้แจ้งผู้ดูแลระบบเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูล
3. การจัดทำเนื้อหาข้อมูล หากเป็นการสร้างหรือนำเข้าข้อมูลใหม่ ให้จัดรูปแบบลงตามเทมเพลต (Template) ที่กำหนดไว้ และกดบันทึกลงระบบ หากเป็นการแก้ไขข้อมูลเดิมที่มีอยู่ในระบบ ให้แก้ไขและลงวันที่แก้ไขล่าสุดลงในบทความ จากนั้นให้บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงานลงในไฟล์บันทึกรายงานของตน และแจ้งให้ผู้ดูแลทราบว่าจะจัดทำข้อมูลหรือแก้ไขเสร็จแล้ว

ผู้ดูแลระบบ (Content Administrator)

1. หากได้รับแจ้งว่าข้อมูลที่อยู่ตามสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ โทรสาร หรือ สื่อวิทยุโทรทัศน์ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ข้อมูลขาดหาย ข้อมูลมีไม่ครบ ไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ ข้อมูลไม่ตรงกัน ให้ผู้ดูแลทำการค้นหาและตรวจสอบในเบื้องต้นก่อน ถ้าไม่พบหรือยังไม่เพียงพอให้ส่งต่อให้กับผู้พัฒนาเนื้อหาข้อมูล เพื่อทำการประสานงานกับทางหน่วยงานต่อไป
2. เมื่อได้รับแจ้งการจัดทำหรือแก้ไขข้อมูลจากพนักงานจัดทำข้อมูล ให้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง รูปแบบ ถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ให้ทำการเผยแพร่หรือเปิดให้ใช้งานข้อมูลนั้นๆ ในระบบ
3. หากข้อมูลที่พนักงานจัดทำข้อมูลส่งมาไม่ถูกต้อง หรือมีปัญหาใดๆ ให้แจ้งแก้ไข และรอการแจ้งกลับจากทางพนักงานจัดทำข้อมูลคนนั้นๆ

ผู้พัฒนาเนื้อหาข้อมูล (Content Developer)

1. เมื่อได้รับการร้องขอข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ ให้ทำการประสานงานกับผู้ประสานงานโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนด้านข้อมูลจากหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานจัดทำข้อมูล (Content Agent)

1. การตรวจเช็คกระดานคำถาม ทุก 10 – 15 นาที กรณีมีการขอข้อมูล ลงชื่อรับงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดและลงชื่อผู้จัดทำข้อมูล

2. ขั้นตอนการจัดทำ

2.1 ตรวจสอบก่อนว่าผู้ร้องขอมีข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลมาให้ด้วยหรือไม่ เช่น ฝากไฟล์ข้อมูลไว้ที่เซิร์ฟเวอร์ส่วนกลาง หรือระบุเว็บไซต์มาให้ หรือให้ขึ้นไปรับเอกสารถ้ามีให้จัดทำได้เลย ถ้าไม่มีให้ค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์

2.2 กรณีมีข้อมูล ให้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อน จากนั้นจึงค่อยจัดทำข้อมูลซึ่งการจัดทำเนื้อหาข้อมูลนี้ หากเป็นการสร้างหรือนำเข้าข้อมูลใหม่ ให้จัดรูปแบบลงตามเทมเพลต (Template) ที่กำหนดไว้ และกดบันทึกลงระบบ หากเป็นการแก้ไขข้อมูลเดิมที่มีอยู่ในระบบ ให้แก้ไขและลงวันที่แก้ไขล่าสุดลงในบทความ จากนั้นให้บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงานลงในไฟล์บันทึกการทำงานของตน และแจ้งให้ Supervisor ทราบว่าจัดทำข้อมูลหรือแก้ไขเสร็จแล้ว

2.3 กรณีไม่มีข้อมูล ให้แจ้งผู้ดูแลระบบเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูล หากผู้ดูแลระบบแจ้งว่า ไม่พบข้อมูลเช่นกัน ต้องส่งเรื่อง ไปให้ทางผู้พัฒนาข้อมูล ให้พนักงานจัดทำข้อมูลบันทึกลงไปในคำร้องเพื่อให้ Supervisor ทราบว่าเรื่องดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว

ผู้ดูแลระบบ (Content Administrator)

1. หากได้รับแจ้งจากพนักงานจัดทำข้อมูล ไม่สามารถค้นหาข้อมูล ได้ตามที่ Supervisor ต้องการ ให้ผู้ดูแลทำการค้นหาและตรวจสอบอีกครั้ง หากไม่พบหรือยังไม่เพียงพอให้ส่งต่อให้กับผู้พัฒนาเนื้อหาข้อมูล เพื่อทำการประสานงานกับทางหน่วยงานต่อไป

2. เมื่อ Supervisor แจ้งว่าการร้องขอที่แจ้งลงมาได้รับการแก้ไขตามที่ต้องการแล้ว ให้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง รูปแบบอีกครั้ง ถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ให้ทำการเผยแพร่หรือเปิดให้ใช้งานข้อมูลนั้นๆ ในระบบ

ผู้พัฒนาเนื้อหาข้อมูล (Content Developer)

1. เมื่อได้รับการร้องขอข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ ให้ทำการประสานงานกับผู้ประสานงานโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนด้านข้อมูลจากหน่วยงาน

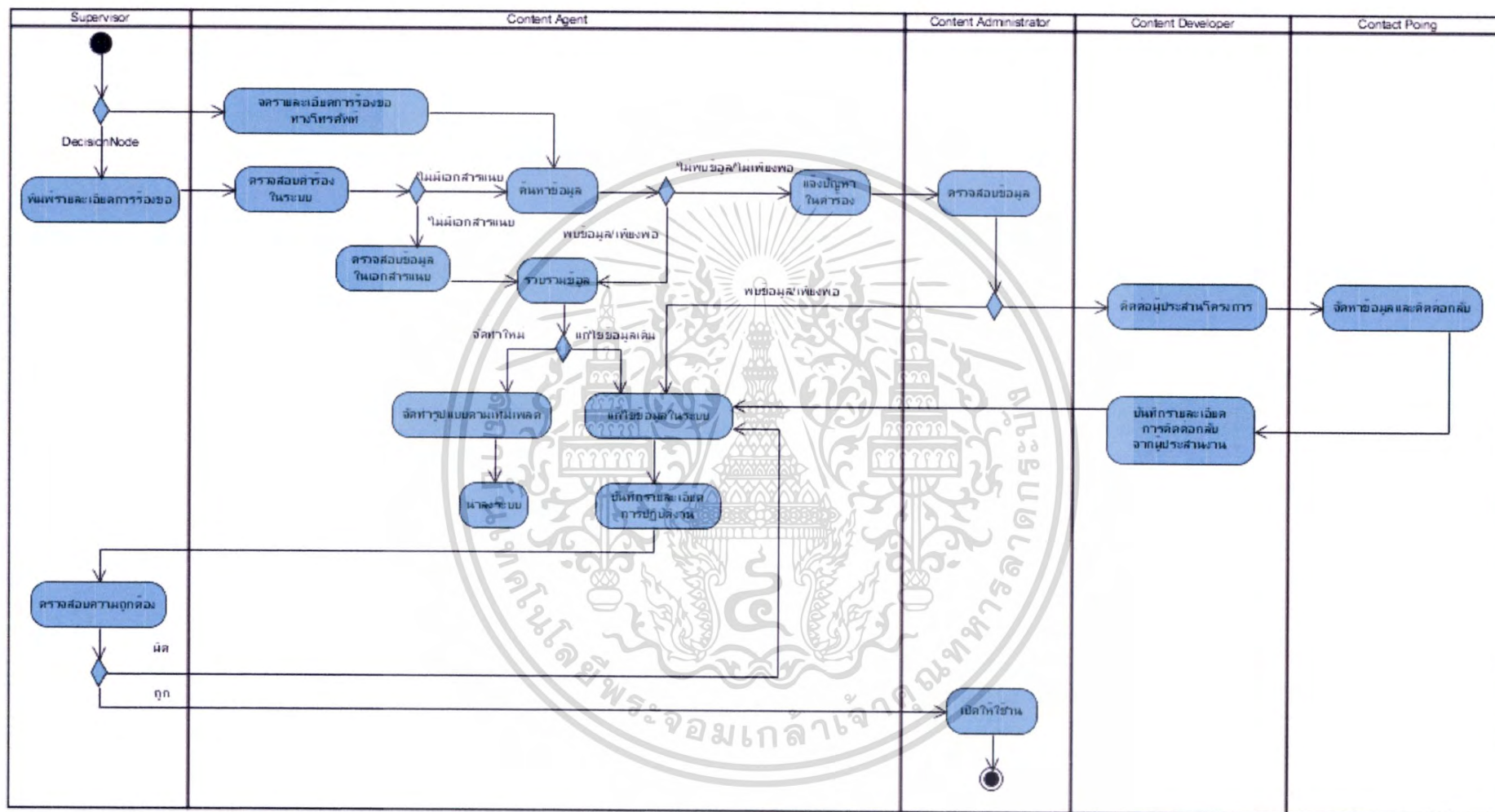
2. บันทึกรายละเอียดการติดต่อกลับจากผู้ประสานงาน โครงการและแจ้งแก้ไขข้อมูลในระบบ

หมายเหตุ การจัดทำข้อมูลตามคำร้องขอของส่วนให้บริการจะมีข้อกำหนดดังนี้ หากเป็นข้อมูลที่มีปริมาณน้อยหรือข้อมูลเร่งด่วนจะต้องเสร็จภายใน 1 ชม., ปริมาณมาก (เกิน 3 หน้า A4 หรือเกิน 2-3 เว็บเพจ) ต้องแล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง., ไม่มีเนื้อหามาให้ต้องเสร็จไม่เกินใน 24 ชม.

ยกเว้นกรณีค้นหาในเว็บไซต์แล้วไม่พบข้อมูล สอบถามหน่วยงานแล้วไม่ได้รับคำตอบ จะต้องทำการแจ้งกับผู้พัฒนาข้อมูลให้ติดต่อกับผู้ประสานงาน โครงการเพื่อร้องขอการสนับสนุนข้อมูล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

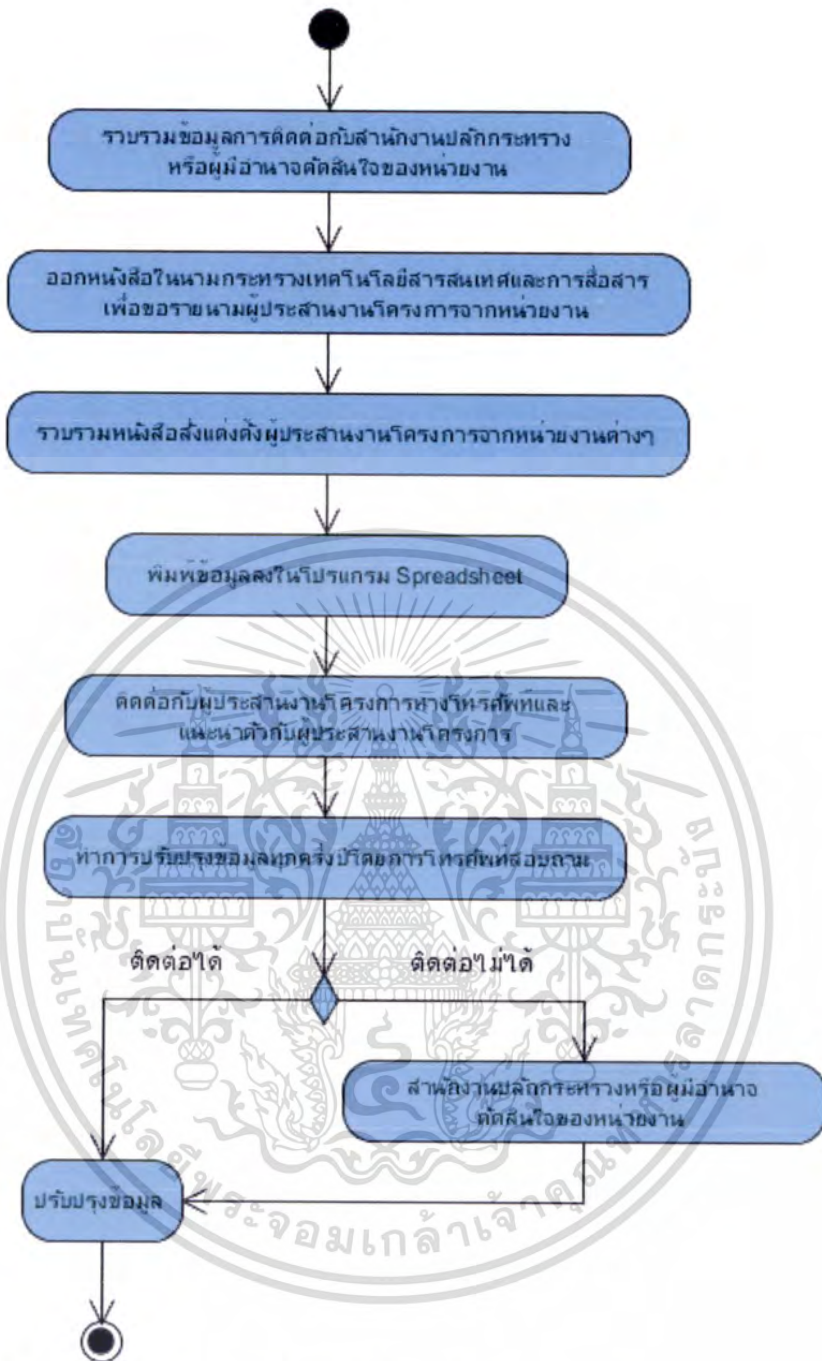


รูปที่ 3.7 แผนภาพขั้นตอนจัดทำเนื้อหาข้อมูลในระบบบริหารจัดการเนื้อหาตามคำร้องขอของส่วนให้บริการ

3.2.3 การปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงานโครงการและผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน

หมายถึงการปรับปรุง รายชื่อ หมายเลขติดต่อ ขอบเขตงาน ของผู้ประสานงานโครงการ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางของหน่วยงาน ซึ่งหลายหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สามารถติดต่อขอรับการสนับสนุนด้านข้อมูลได้และสร้างสายสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลกับประชาชนผู้ติดต่อสอบถามโดยมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจของหน่วยงาน
 2. ออกหนังสือในนามกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อขอรายนามผู้ประสานงานโครงการจากหน่วยงาน
 3. ผู้พัฒนาข้อมูลรวบรวมหนังสือส่งแต่งตั้งผู้ประสานงานโครงการจากหน่วยงานต่างๆ
 4. ผู้พัฒนาจัดพิมพ์ข้อมูลลงในโปรแกรม Spreadsheet
 5. ผู้พัฒนาทำการติดต่อกับผู้ประสานงานโครงการทางโทรศัพท์และแนะนำตัวกับผู้ประสานงานโครงการ
 6. ทำการปรับปรุงข้อมูลทุกครึ่งปีโดยการติดต่อสอบถามการเปลี่ยนแปลงกับทางผู้ประสานงานโครงการหรือสำนักงานปลัดกระทรวงหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจของหน่วยงานกรณีติดต่อกับผู้ประสานงานโครงการไม่ได้
- ขั้นตอนการทำงานดังกล่าวสามารถเขียนเป็นแอ็กทิวิตีไดอะแกรมได้ดังรูปที่ 3.8



รูปที่ 3.8 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายการปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการและ
ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	A	B	C
1	สรุปการจัดทำข้อมูลประจำวัน 25 กุมภาพันธ์ 2555		
2	ประเภทการจัดทำ	จำนวน	ร้อยละ
3	1. ข้อมูลรายวัน		
4	- ข้อมูลเศรษฐกิจและพยากรณ์อากาศ	32	14
5	- ข่าวประจำวัน		
6	- ข่าวในพระราชสำนัก	1	0
7	- ข่าวการเมือง	1	0
8	- ข่าวเศรษฐกิจ	2	1
9	- ข่าวสังคม	7	3
10	- ข่าวต่างประเทศ	28	13
11	- ข่าวกีฬา	1	0
12	- ข่าวประสพภัย	1	0
13	2. ข้อมูลรายเดือน		
14	- โครงการหน่วยงานต่าง ๆ	2	1
15	3. ข้อมูลตามหน่วยงาน		
16	- ข้อมูล Ministry	92	41
17	- ข้อมูล Contact Info	45	20
18	4. ระบบงานใหม่		
19	- GCC Online	11	5
20	รวม	223	100
21			
22			
23			
24			
25			
26			
14	สรุป 25 25 News 25 Ministry สรุป 26 26 News 26 Ministry สรุป 27 27 News 27 M		

รูปที่ 3.11 ตัวอย่างรายงานสรุปการจัดทำข้อมูลของพนักงานจัดทำข้อมูลรายวัน

ขอข้อมูล

newtopic Page 1 of 113 [2824 topics]

Go to page 1, 2, 3, 4, 5 ... 113 Next

	Topics	Author	Replies	Views	Last post
🔖	รูปแบบการขอข้อมูลและฝากลงข้อมูล	nu_nate	8	3054	Wed Nov 10, 2010 8:42 am oua_klom ➡
🔖	กสทช ประกาศขอรับฟังมติผู้ประกาศของ กสทช	chiew	1	4	Fri Sep 21, 2012 10:36 am Sudarat NaHa ➡
🔖	การรับสมัครสอบระดับความสามรถในการใช้ภาษาไทย สำหรับชาวต่างชาติ	chiew	1	10	Thu Sep 20, 2012 11:01 am Wijitra ➡
🔖	เริ่มทำบัตรประชาชนที่ สกนทงสุดไฮญ่ ณ นครอสแอนเจลีส์	gcsr023	1	6	Thu Sep 20, 2012 10:09 am Sukanya ➡
🔖	ช่วยลงข้อมูล การปิดทำการของสถานทูตจีน	gcsr023	1	7	Thu Sep 20, 2012 10:04 am Sudarat NaHa ➡
🔖	กำหนดการจัดงานวันรัฐวิสาหกิจไทย 2555	chiew	1	10	Thu Sep 20, 2012 6:34 am Sukanya ➡
🔖	วิธีแต่งตั้งผู้รักษาการแทนเจ้าอาวาสวัดราชนัดดา	chiefnutt	1	13	Wed Sep 19, 2012 1:33 pm Sudarat NaHa ➡

รูปที่ 3.12 ตัวอย่างกระดานคำถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัญหาด้านการปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงานโครงการและผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน

เนื่องจากกลุ่มงานผู้พัฒนาระบบ ไม่มีเซิร์ฟเวอร์กลางสำหรับใช้เก็บไฟล์ จึงทำให้มีไฟล์งานที่เกี่ยวข้องกันข้อมูลผู้ประสานงานโครงการและผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล บางครั้งเกิดปัญหาข้อมูลขัดแย้งกัน บันทึกไฟล์ผิดพลาด หรือเกิดการสูญหายของข้อมูล อีกทั้งยังไม่มี การลงบันทึกในการติดต่อประสานงานกับผู้ประสานโครงการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม อาจจะมีการบันทึกบ้าง แต่เก็บแยกเป็นรายบุคคลไปทำให้ผู้ที่มารับช่วงต่อทั้งในส่วนของผู้บริหารข้อมูลภาครัฐ หรือทางหน่วยงานดำเนินการต่อได้ลำบาก

ตารางที่ 3.1 สรุปประเด็นปัญหา แนวทางแก้ไขและสิ่งที่ได้ดำเนินการ

ปัญหา	แนวทางแก้ไข	สิ่งที่ได้ดำเนินการ
บันทึกการปฏิบัติงานหลายที่	- พัฒนาระบบให้บันทึกการปฏิบัติงานเพียงแหล่งเดียว โดยผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูข้อมูลการปฏิบัติงานได้	4.3 ข้อ 1
ใช้เวลาและแรงงานมากในการจัดทำรายงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก	- พัฒนาระบบให้สามารถจัดทำรายงานตามรูปแบบและลักษณะต่างๆ ที่ได้ตกลงกับหน่วยงาน	4.3 ข้อ 5
ปัญหาด้านการบริหารจัดการคำร้องขอข้อมูลจากส่วนให้บริการและการจัดทำคำร้องเกินระยะเวลาที่กำหนด	- พัฒนาระบบให้มีการเตือนว่าเรื่องใดที่ร้องขอลงมาใกล้หมดระยะเวลาที่กำหนด - พัฒนาระบบให้สามารถค้นหาคำร้องเก่าได้	4.3 ข้อ 2 และ 3
ปัญหาด้านการปรับปรุงข้อมูลผู้ประสานงานโครงการและผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน	- พัฒนาระบบให้จัดเก็บข้อมูลให้เป็นชุดเดียว เก็บไว้ในฐานข้อมูลเดียวสามารถเรียกใช้งานได้พร้อมกัน - พัฒนาระบบให้สามารถบันทึกรายละเอียดในการติดต่อได้	4.3 ข้อ 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่

การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่ เป็นวิธีที่ใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศใหม่ ขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาที่พบในระบบเดิมและตอบสนองความต้องการทางธุรกิจของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ
2. ความต้องการของระบบใหม่
3. การออกแบบระบบใหม่
4. สถาปัตยกรรมของระบบ
5. การออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล
6. การออกแบบฐานข้อมูล

4.1 การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ

จากการวิเคราะห์การทำงานของระบบปัจจุบัน จึงได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบงานใหม่ใน 3 ด้าน คือ

1. ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค

ปัจจุบันศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐมีเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในส่วนงาน 27 เครื่องแบ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 24 เครื่อง และเป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (PC Server) อีก 3 เครื่อง ซึ่งในระยะแรกจะทดลองใช้ภายในศูนย์ฯ กับส่วนให้บริการก่อน ซึ่งเซิร์ฟเวอร์ที่มีอยู่สามารถรองรับผู้ใช้งานที่มีอยู่ได้ จึงมีความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบเพื่อมารองรับการทำงานของศูนย์ฯ

2. ความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐศาสตร์

เนื่องจากเป็นระบบที่พัฒนาโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิมให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถลดระยะเวลาการทำงาน เพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์ฯ ทั้งกับหน่วยงานภายในที่ทำงานร่วมกัน และกับหน่วยงานภายนอกที่ทำงานประสานงานกัน

3. ความเป็นไปได้ทางการดำเนินการขององค์กร

ผู้ใช้ระบบ คือ ผู้บริหารของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ผู้ดูแลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล ผู้พัฒนาเนื้อหาข้อมูล พนักงานจัดทำข้อมูล และผู้ดูแลพนักงานให้บริการ ซึ่งมีสามารถใช้

งานคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี และทุกคนต้องการระบบที่จะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น รวดเร็วขึ้น จึงให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบเป็นอย่างดี

4.2 ความต้องการของระบบใหม่

การวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐเพื่อใช้บันทึกการปฏิบัติงานของพนักงาน การร้องขอข้อมูลของส่วนให้บริการ และนำข้อมูลจากการบันทึกนี้ไปใช้ในการจัดทำรายงานต่างๆมีขอบเขตในการจัดทำดังต่อไปนี้

4.2.1 ความต้องการเชิงหน้าที่การทำงาน (Functional Requirement)

1. ระบบสามารถบันทึกและตรวจสอบการปฏิบัติงานรายวันของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐได้
2. ระบบสามารถบันทึกข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงาน (Contact Point) ได้
3. ระบบสามารถบันทึกคำร้องขอข้อมูลของส่วนงานให้บริการ (Front Office) ได้
4. ระบบสามารถสืบค้นรายการ ได้ดังต่อไปนี้
 - การทำงานของพนักงาน ทั้งแบบบุคคลและกลุ่มงาน
 - การจัดทำเนื้อหาข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้างศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
 - การนำข้อมูลเข้าและออกจากระบบบริหารจัดการเนื้อหาที่มีอยู่
 - ข้อมูลของผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงานต่างๆ
 - การร้องขอการสนับสนุนด้านข้อมูลจากส่วนให้บริการ (Front Office)
 - สืบค้นข้อมูลตามที่กำหนดเงื่อนไขที่มากกว่า 1 อย่างได้

4.2.2 ความต้องการที่ไม่ใช่เชิงหน้าที่การทำงาน (Non-Functional Requirement)

1. รองรับการใช้งานจากผู้ใช้งานหลายคนได้
2. ก่อนเข้าใช้งานระบบต้องมีการตรวจสอบสิทธิ์ในการใช้งานระบบ
3. กำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลภายในระบบ
4. สามารถเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตของส่วนงานได้
5. ระบบปิดอัตโนมัติ เมื่อผู้ใช้งาน ไม่ได้ใช้งานเกินระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
6. ระบบสามารถส่งออกไฟล์ข้อมูลตามที่ทำการสืบค้นได้ (Export File)
7. กรณีงานที่มีกรอบระยะเวลาเป็นตัวกำหนด ระบบสามารถแจ้งเตือนว่าใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา หรือเกินกำหนดระยะเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การออกแบบระบบใหม่

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดของระบบงานในปัจจุบันพบว่า พนักงานจัดทำข้อมูลต้องบันทึกการปฏิบัติงานมากกว่า 1 แห่ง เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน การจัดทำข้อมูลตามคำร้องขอของส่วนให้บริการล่าช้า เกินกำหนด ผู้ดูแลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลต้องรวบรวมงานรายวัน รายบุคคลของพนักงานภายใต้การดูแล และจัดเก็บเป็นระบบไฟล์ ซึ่งสืบค้นข้อมูลการปฏิบัติงานได้ล่าช้าและอาจได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ข้อจำกัดต่างๆ ในการนำโปรแกรม Spreadsheet มาจัดทำรายงานข้อมูลการติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบ โครงการการจัดกระจาย จึงได้มีการออกแบบและพัฒนาระบบงานขึ้นมาใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดต่างๆ ที่เกิดขึ้น และจัดเก็บฐานข้อมูลไว้ในที่เดียวกัน โดยใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง โดยสามารถอธิบายขั้นตอนได้ดังนี้

1. เมื่อพนักงานจัดทำข้อมูลปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายที่ผู้ดูแลระบบได้กำหนดไว้ในแต่ละวันแล้ว จะทำการบันทึกรายละเอียดการทำงานลงในระบบ ผู้ดูแลระบบสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูลได้ว่าทำได้ ถูกต้อง ครบถ้วน และทำตามรูปแบบที่กำหนดหรือไม่ สามารถแจ้งแก้ไขได้ทันทีถ้าผิดพลาด

2. เมื่อผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการพบว่าในระบบบริหารจัดการเนื้อหา หรือ CMS ไม่มีเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการ หรือต้องการแก้ไขเนื้อหาข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ CMS สามารถแจ้งขอรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูลกับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐได้โดยระบุถึงที่ต้องการพร้อมแนบเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) หรือแจ้ง URL ของแหล่งข้อมูลลงในระบบ จากนั้นพนักงานจัดทำข้อมูลจะเข้ามาดำเนินการตามคำร้องและทำการบันทึกรายละเอียดในการดำเนินการให้ทางผู้ร้องขอทราบ เพื่อให้ผู้ร้องขอสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้ตลอดเวลา และสามารถตรวจสอบการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูลได้

3. เมื่อพนักงานจัดทำข้อมูลได้รับการแจ้งขอรับการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ ให้ดำเนินการทันที กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นพิเศษจะต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง หากไม่เร่งด่วนจะต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน ในกรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ให้ระบุเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ กรณีที่ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการให้บริการและไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้จากเว็บไซต์ ให้พนักงานจัดทำข้อมูลส่งเรื่องต่อไปยังผู้ดูแลระบบ

4. เมื่อผู้ดูแลระบบได้รับทราบปัญหาในการจัดทำข้อมูลตามคำร้องขอ จะทำการตรวจสอบข้อมูล หากผู้ดูแลระบบยังไม่สามารถดำเนินการตามคำขอได้ จะส่งเรื่องต่อไปให้ผู้พัฒนาเนื้อหา เพื่อทำการติดต่อขอการสนับสนุนข้อมูลจากผู้ประสานงาน โครงการของหน่วยงานที่ได้แต่งตั้งไว้ เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วจะทำการส่งข้อมูลกลับมาให้พนักงานจัดทำข้อมูลนำลงระบบต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เมื่อผู้พัฒนาเนื้อหาสามารถรวบรวมข้อมูลของผู้ประสานงานโครงการของหน่วยงานต่างๆ ได้ จะทำการจัดเก็บข้อมูลลงในระบบที่จัดทำขึ้น สามารถค้นหาข้อมูลผู้ประสานงานโครงการได้ และมีการแจ้งสถานะของผู้ประสานงานโครงการว่ายังสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานอยู่หรือไม่ ปรับปรุงครั้งล่าสุดเมื่อไร

5. ผู้ดูแลระบบสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ในระบบมาจัดทำรายงานการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ได้โดยเลือกประเภทและเงื่อนไขของรายงาน สามารถกดดูรายงานและนำข้อมูลรายงานออกมาในรูปแบบของไฟล์พีดีเอฟ (PDF) หรือไฟล์เอ็กเซล (Excel)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 สถาปัตยกรรมของระบบ

แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การเชื่อมต่อเครือข่ายและคุณสมบัติของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

4.4.1 การเชื่อมต่อเครือข่าย

การออกแบบและพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ เป็นการออกแบบระบบเพื่อใช้ในส่วนงานภายในของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ซึ่งใช้ระบบการเชื่อมต่อของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอยู่เดิมแล้ว กับเซิร์ฟเวอร์ของศูนย์ฯ ซึ่งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ชั่วคราวก่อน ซึ่งสามารถรองรับผู้ใช้งานที่มีอยู่ได้ และเนื่องจากศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐมีพนักงานประจำอยู่ 2 แห่ง โดยส่วนที่เป็นผู้พัฒนาระบบจะอยู่คนละสาขา ทำให้ต้องเชื่อมต่อจาก Internet เข้ามา จากลักษณะการเชื่อมต่อดังกล่าวสามารถแสดงลักษณะการเชื่อมต่อเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

4.4.2 คุณสมบัติของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ในการใช้งานระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ควรมีคุณสมบัติขั้นต่ำดังต่อไปนี้

คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์

- หน่วยประมวลผลกลาง ไม่ต่ำกว่า Core2Duo 6600, i3 3.00 GHZ
- หน่วยความจำไม่ต่ำกว่า 1 GB
- พื้นที่ว่างในฮาร์ดดิสก์ 1 GB

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณสมบัติของซอฟต์แวร์

- ระบบปฏิบัติการ Microsoft Window XP ขึ้นไป
- โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์

4.5 การออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล

การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่ สามารถอธิบายโดยใช้แบบจำลองด้วยยูเอ็มแอล เป็นเครื่องมือในการอธิบายโดยนำเสนอด้วยไดอะแกรมต่างๆ ได้แก่ ยูสเคสไดอะแกรม แอ็กทิวิตีไดอะแกรม คลาสไดอะแกรม และ ซีควเอนซ์ไดอะแกรม

4.5.1 Use case Diagram

ในการออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ประกอบด้วยแอกเตอร์และยูสเคส ดังนี้

แอกเตอร์ คือ ผู้ที่ใช้งานยูสเคส หรือผู้ที่กระทำกับยูสเคส มีทั้งหมด 5 แอกเตอร์ ดังนี้

1. พนักงานจัดทำข้อมูล (Content Agent) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่จัดทำเนื้อหาใหม่ นำเข้าใหม่ การแก้ไขเพิ่มเติม ของข้อมูลข่าว ข้อมูลองค์การ บริการ ความรู้ กฎหมาย แบบฟอร์มและข้อมูลการติดต่อของหน่วยงาน ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ดูแลระบบ และตามคำร้องขอจากส่วนให้บริการ
2. ผู้ดูแลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล (Content Administrator) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลควบคุม ตรวจสอบและบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลในระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลให้สามารถใช้งานได้
3. ผู้พัฒนาข้อมูล (Content Developer) คือ ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลเนื้อหาข้อมูลในระบบให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา โดยประสานงานกับผู้ประสานงานโครงการของหน่วยงานเจ้าของข้อมูล
4. ผู้จัดการศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ (Content Manager) คือ ผู้ที่มีหน้าที่ดูแล ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานภายในศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
5. ผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการ (Operator Supervisor) คือ ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของส่วนให้บริการ (Front Office)

ยูสเคส คือ ฟังก์ชันที่ระบบจะต้องสามารถทำงานได้ ซึ่งในระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐประกอบด้วย 11 ยูสเคสดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

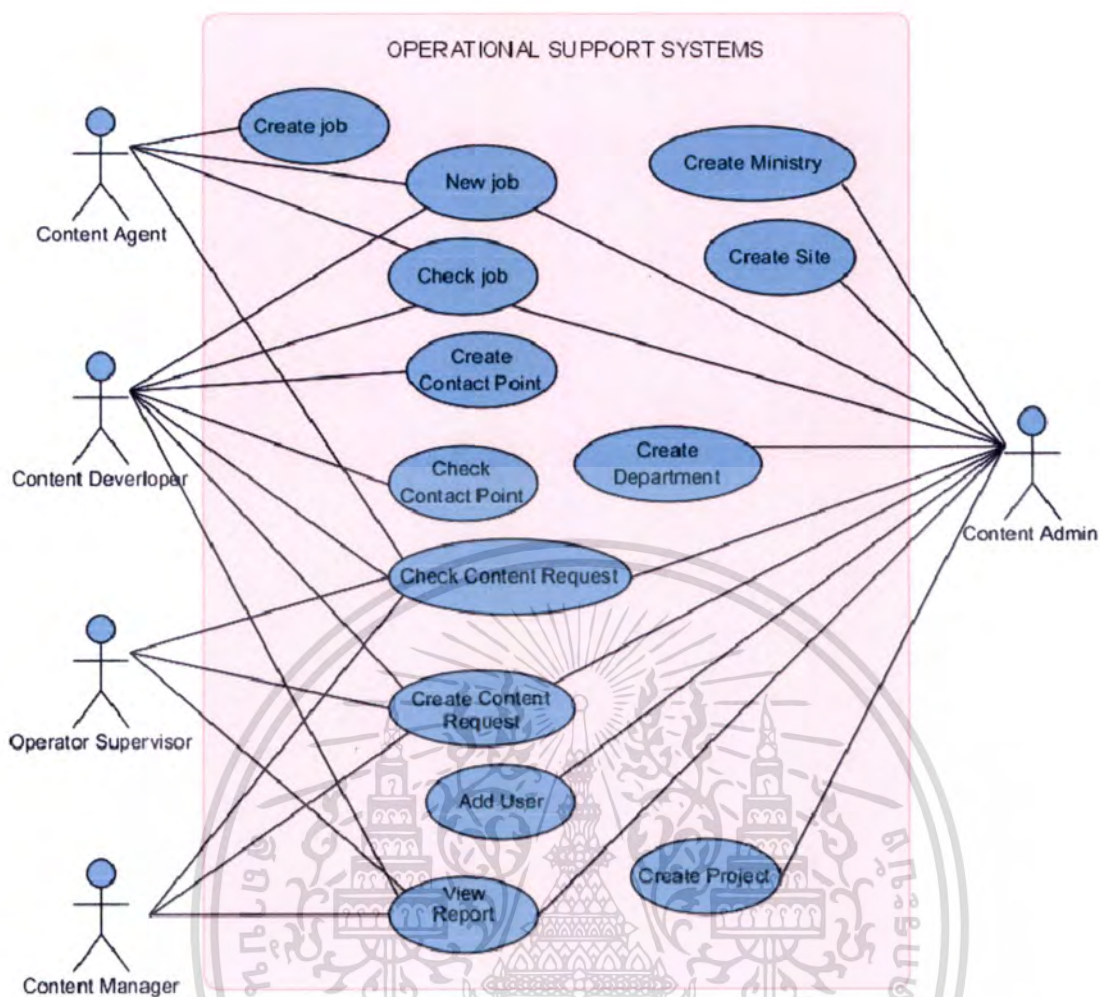
1. Create job
2. Check job
3. Edit job
4. Create Content Request
5. Check Content Request
6. Create Contact Point
7. Check Contact Point
8. Create Ministry
9. Create Department
10. Create Project
11. Create Site
12. Add User
13. View Report

จากแอกเตอร์และยูสเคสที่มีอยู่ในระบบ สามารถแสดงเป็นยูสเคสไดอะแกรมได้ดังรูปที่

4.2



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



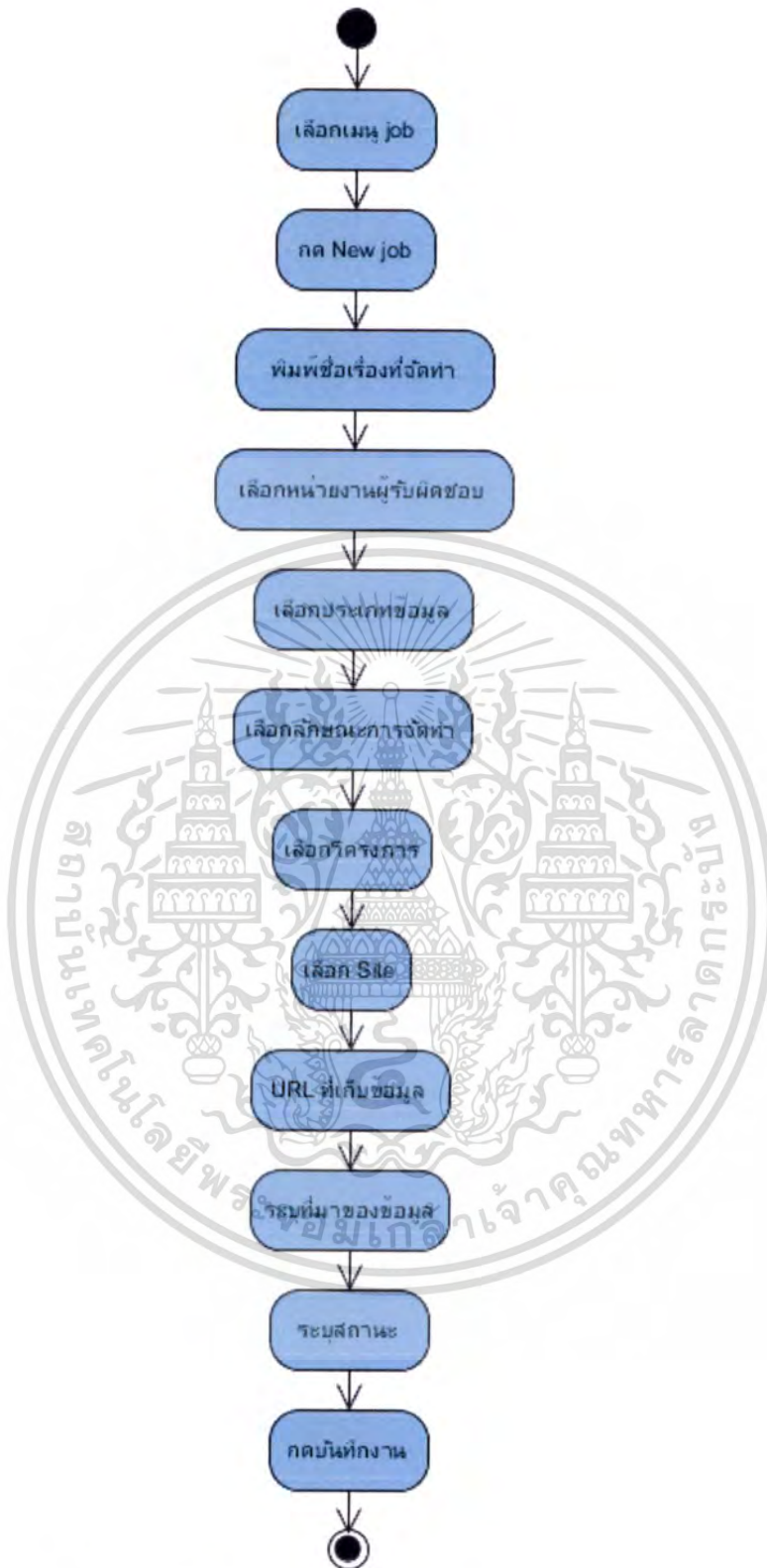
รูปที่ 4.2 ยูสเคสไดอะแกรมระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ

จากรูปยูสเคสไดอะแกรมสามารถเขียนอธิบายรายละเอียดแต่ละยูสเคส ได้ดังตารางที่ 4.1 ถึง 4.13 และจากเขียนเป็นเอกทิวติไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดแต่ละยูสเคส ได้ดังรูปที่ 4.3 ถึง 4.15ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 รายละเอียดยูสเคส Create Job

ชื่อยูสเคส	Create job
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อมีการปฏิบัติงานใดๆ ในระบบบริหารจัดการข้อมูลจะต้องมีการบันทึกการปฏิบัติงาน ยกเว้นการจัดทำข้อมูลตามคำร้องขอจากส่วนให้บริการ
แอกเตอร์	พนักงานจัดทำข้อมูล, ผู้พัฒนาข้อมูล และผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้เลือกเมนู My job 2. ผู้ใช้กด Create job 3. ผู้ใช้พิมพ์ชื่อเรื่องที่จัดทำ 4. ผู้ใช้เลือกหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 5. ผู้ใช้เลือกประเภทข้อมูล 6. ผู้ใช้เลือกลักษณะการจัดทำ 7. ผู้ใช้เลือก โครงการ 8. ผู้ใช้เลือก Site 9. ผู้ใช้พิมพ์ URL ที่เก็บข้อมูล 10. ผู้ใช้ระบุที่มาของข้อมูล 11. ผู้ใช้ระบุสถานะ 12. ผู้ใช้กดบันทึกงาน 13. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

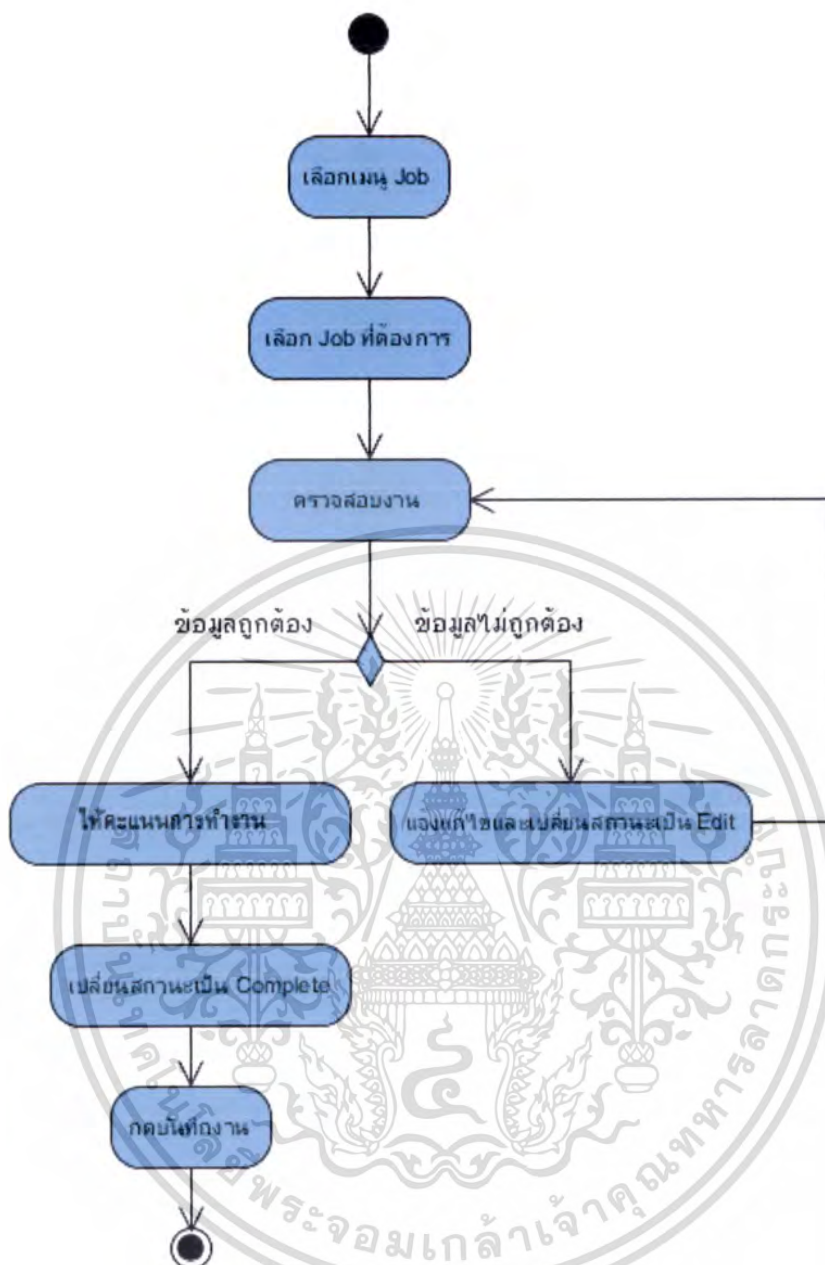


รูปที่ 4.3 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create job

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 รายละเอียดยูสเคส Check job

ชื่อยูสเคส	Check job
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อกพนักงานจัดทำข้อมูล จัดทำเนื้อหา ข้อมูลตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและทำการบันทึกการปฏิบัติงาน ลงในระบบ ผู้ดูแลระบบและผู้พัฒนาข้อมูลจะต้องเข้ามาตรวจสอบ การทำงาน
แอกเตอร์	พนักงานจัดทำข้อมูล, ผู้พัฒนาข้อมูล และผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	พนักงานจัดทำข้อมูล, ผู้พัฒนาข้อมูล และผู้ดูแลระบบ ได้ทำการ สร้างงานขึ้นมาในระบบและมีสถานะเป็น Ready หรือ Edit
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้เลือกเมนู Job 2. ระบบแสดงรายการ Job ที่มีสถานะเป็น Ready หรือ Edit ผู้ใช้เลือก Job ที่ต้องการ 3. ผู้ใช้ตรวจสอบงานตามที่พนักงานจัดทำข้อมูลจัดทำไว้ 4. ผู้ใช้ตรวจสอบแล้วถูกต้องให้เปิดใช้งานข้อมูล 5. ผู้ใช้ให้คะแนนการทำงาน 6. ผู้ใช้เปลี่ยนสถานะเป็น Complete 7. ผู้ใช้กดบันทึกงาน 8. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	4a. หากผู้ดูแลระบบตรวจพบความผิดพลาดให้ระงับการเผยแพร่ ข้อมูล และเปลี่ยนสถานะเป็น Edit
เงื่อนไขภายหลัง	

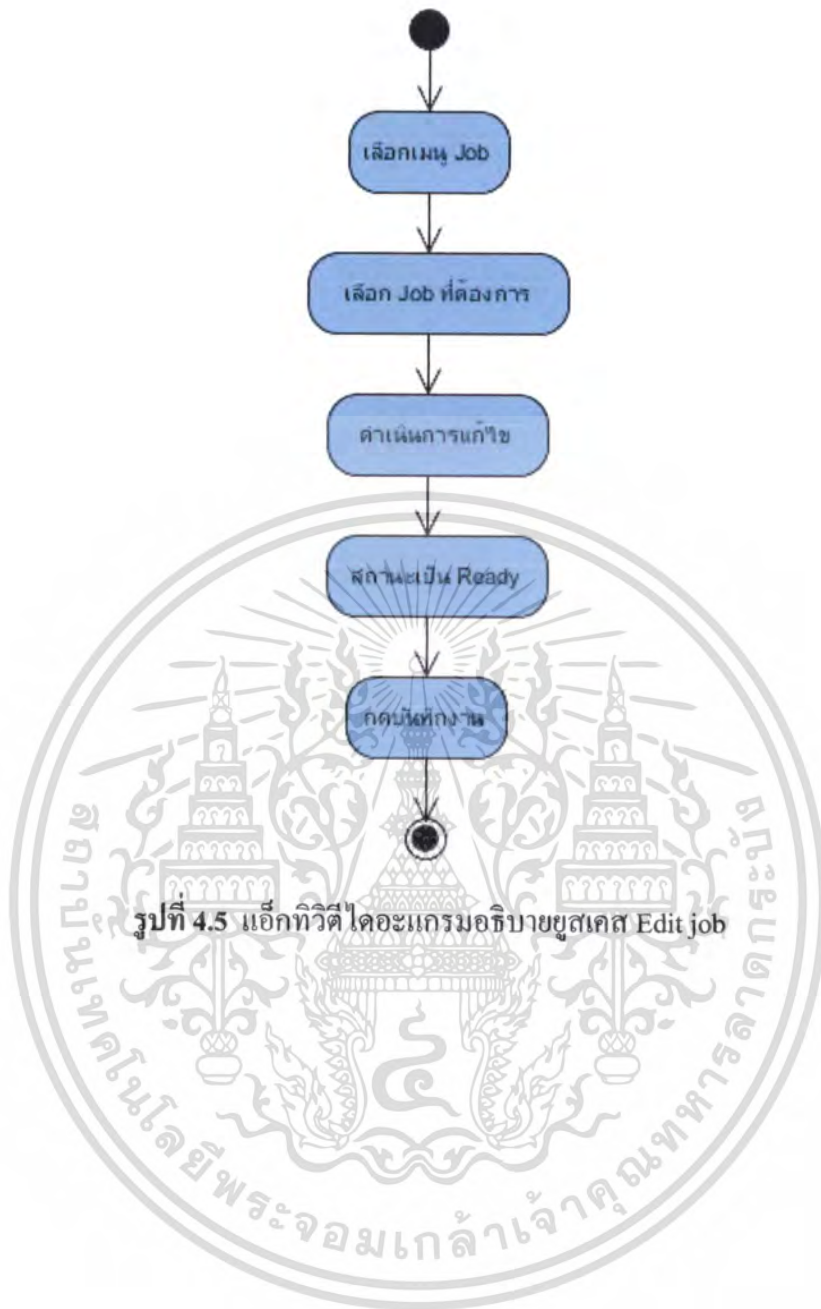


รูปที่ 4.4 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายชุดคำสั่ง Check job

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 รายละเอียดยูสเคส Edit job

ชื่อยูสเคส	Edit job
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อผู้พัฒนาข้อมูล และผู้ดูแลระบบพบข้อผิดพลาดในการจัดทำข้อมูล จึงแจ้งให้พนักงานจัดทำข้อมูล รับทราบและดำเนินการแก้ไขข้อมูล
แอกเตอร์	พนักงานจัดทำข้อมูล, ผู้พัฒนาข้อมูล และผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	พนักงานจัดทำข้อมูล, ผู้พัฒนาข้อมูล และผู้ดูแลระบบได้ทำการสร้างงานขึ้นมาในระบบและมีสถานะเป็น Ready หรือ Edit
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานจัดทำข้อมูลเลือกเมนู Job 2. ระบบแสดงรายการ Job ที่มีสถานะเป็น Ready หรือ Edit 3. พนักงานจัดทำข้อมูลเลือก Job ที่ต้องการ 4. พนักงานจัดทำอ่านข้อแสดงความคิดเห็นจากผู้พัฒนาข้อมูล และผู้ดูแลระบบและดำเนินการแก้ไข 5. พนักงานจัดทำข้อมูลเปลี่ยนสถานะเป็น Ready 6. พนักงานจัดทำข้อมูลกดบันทึกงาน 7. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-

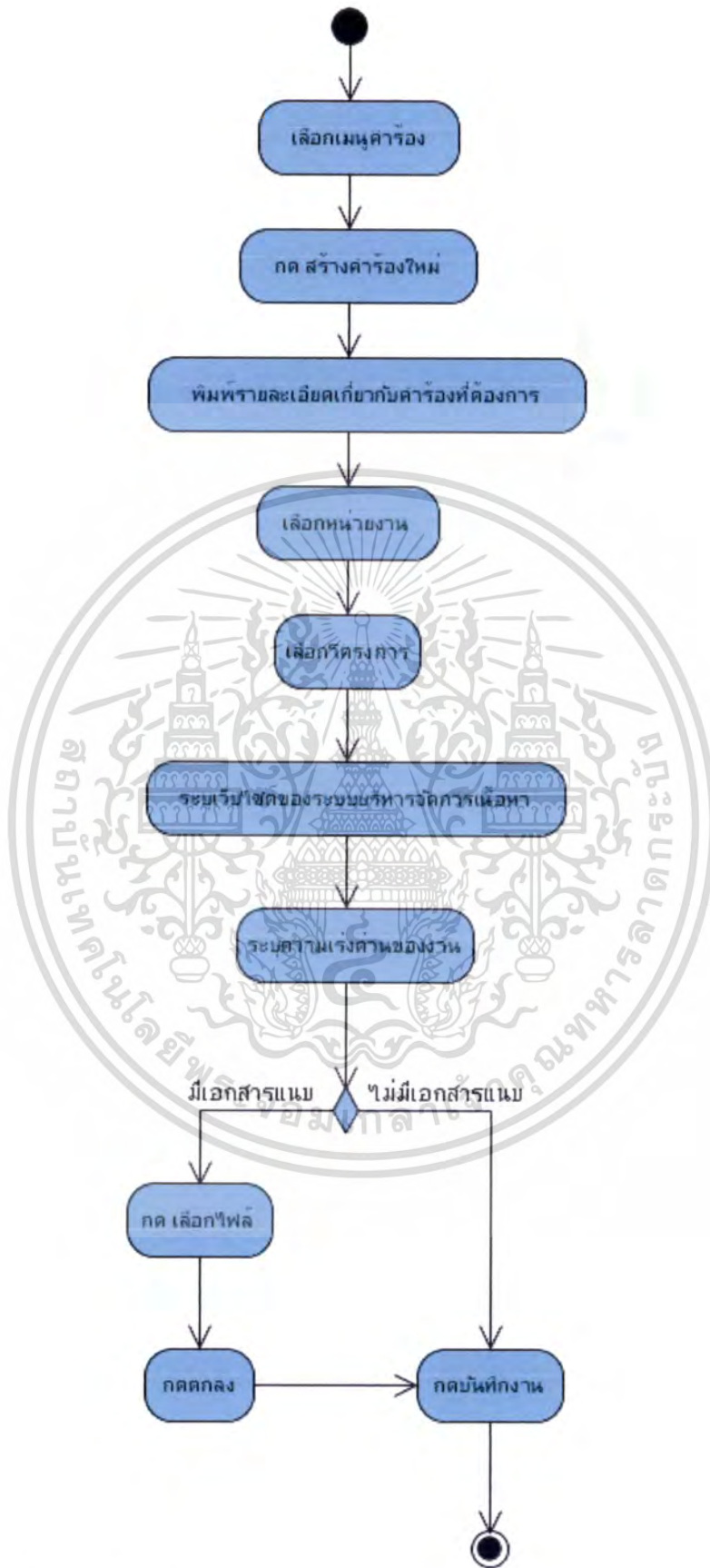


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดยูสเคส Create Content Request

ชื่อยูสเคส	New Content Request
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อเนื้อหาข้อมูลไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หรือไม่พบข้อมูลในระบบ ผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการ จะทำการร้องขอข้อมูลผ่านระบบมาที่ศูนย์บริหารข้อมูล หรือจะเป็นการร้องขอจากผู้ดูแลระบบ, ผู้พัฒนาข้อมูล, ผู้จัดการศูนย์บริหารข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมข้อมูลลงในระบบก็ได้
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ, ผู้พัฒนาข้อมูล, ผู้จัดการศูนย์ และ ผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการ
ผู้มีส่วนได้เสีย	พนักงานจัดทำข้อมูล
เงื่อนไขก่อนหน้า	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้เลือกเมนูคำร้อง 2. ผู้ใช้กด สร้างคำร้องใหม่ 3. ผู้ใช้พิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับคำร้องที่ต้องการ 4. ผู้ใช้เลือกหน่วยงาน 5. ผู้ใช้เลือกโครงการ 6. ผู้ใช้ระบุเว็บไซต์ของระบบบริหารจัดการเนื้อหา 7. ผู้ใช้ระบุความเร่งด่วนของงาน 8. ผู้ใช้กดบันทึกงาน 9. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	7a. หากมีเอกสารแนบให้กด Browse ได้ช่อง Attach File เพื่อเลือกไฟล์แนบแล้วกดตกลง
เงื่อนไขภายหลัง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



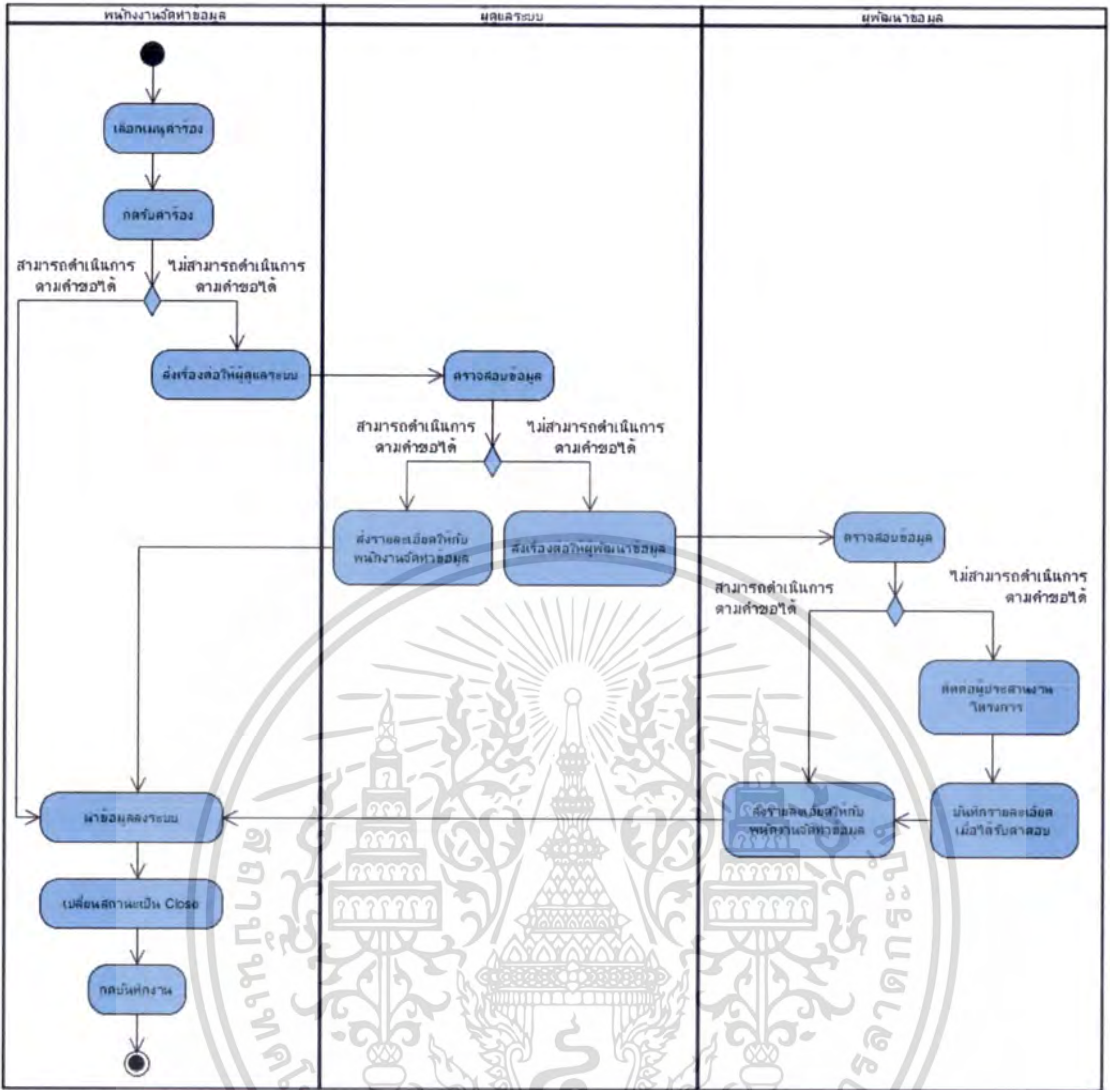
รูปที่ 4.6 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเคส Create Content Request

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 รายละเอียดคุณสมบัติ Check Content Request

ชื่อคุณสมบัติ	Check Content Request
รายละเอียดโดยสังเขป	คุณสมบัตินี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อมีคำร้องขอมาจากส่วนให้บริการหรือจากผู้ดูแลระบบหรือผู้พัฒนาข้อมูลหรือผู้จัดการศูนย์ พนักงานจัดทำข้อมูลต้องกรับคำร้องและดำเนินการตามคำร้องในระยะเวลาที่กำหนด
แอกเตอร์	พนักงานจัดทำข้อมูล, ผู้ดูแลระบบ, ผู้พัฒนาข้อมูล, ผู้จัดการศูนย์ และผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการ
ผู้มีส่วนได้เสีย	ผู้ดูแลระบบ, ผู้พัฒนาข้อมูล, ผู้จัดการศูนย์ และผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการ
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการหรือผู้ดูแลระบบหรือผู้พัฒนาข้อมูลหรือผู้จัดการศูนย์ได้ทำการสร้างคำร้องรอ
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานจัดทำข้อมูลเลือกเมนูคำร้อง 2. ระบบแสดงรายการคำร้องที่มีอยู่และมีสถานะเป็น Open, Done, Follow up 3. พนักงานจัดทำข้อมูลเลือกคำร้องที่เป็นหน่วยงานภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองและกรับคำร้อง 4. พนักงานจัดทำข้อมูลดำเนินการตามคำร้องขอ 5. พนักงานจัดทำข้อมูลเปลี่ยนสถานะเป็น Close 6. พนักงานจัดทำข้อมูลกดบันทึกงาน 7. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	<p>4a. กรณีไม่สามารถค้นหาเนื้อหาข้อมูลได้ตามคำร้องขอให้พนักงานจัดทำข้อมูลส่งเรื่องต่อให้กับผู้ดูแลระบบ และเปลี่ยนสถานะเป็น Follow up</p> <p>4b. ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูล หากพบให้ส่งเรื่องกลับไปพนักงานจัดทำข้อมูล ถ้าไม่พบส่งต่อให้กับผู้พัฒนาระบบ</p> <p>4c. ผู้พัฒนาข้อมูลตรวจสอบข้อมูล หากพบให้ส่งเรื่องกลับไปพนักงานจัดทำข้อมูล หากไม่พบให้ติดต่อผู้ประสานงานโครงการเมื่อได้รับการติดต่อกลับให้บันทึกรายละเอียดแล้วส่งข้อมูลให้พนักงานจัดทำข้อมูลนำลงระบบ</p>
เงื่อนไขภายหลัง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



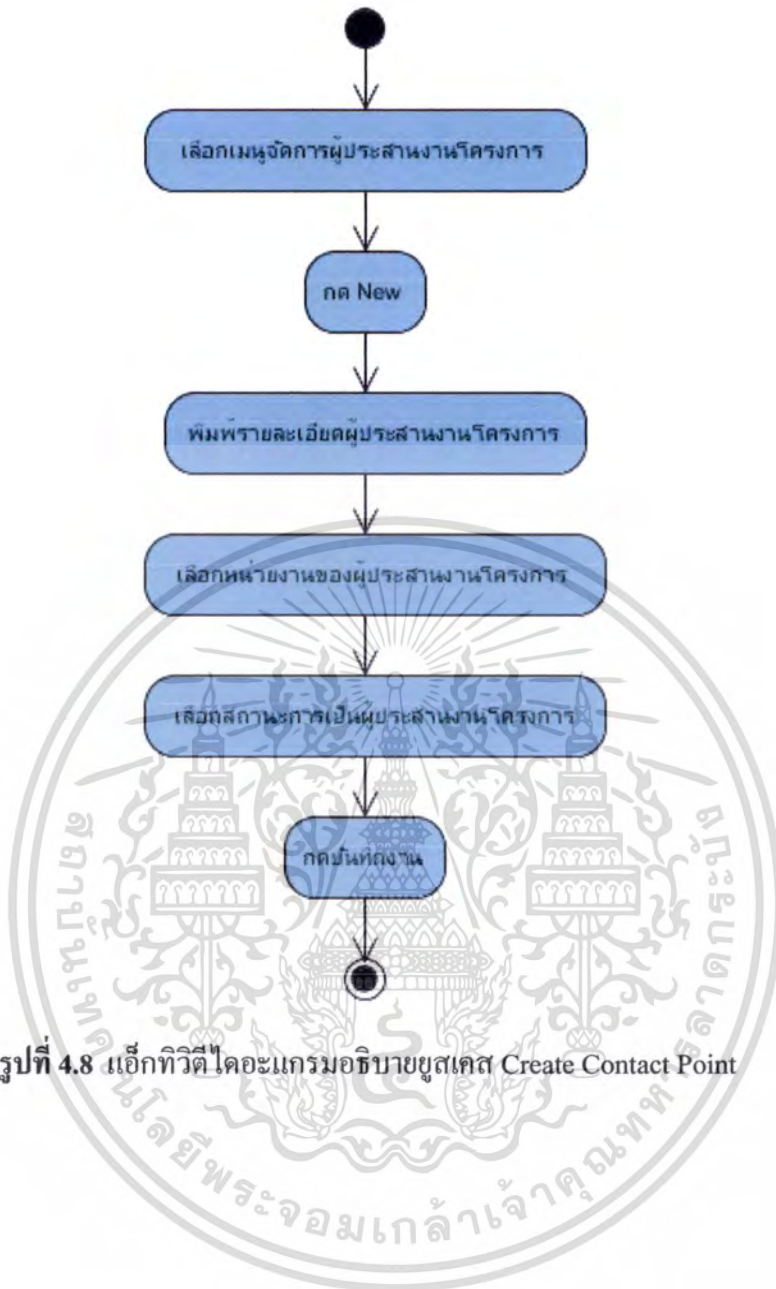
รูปที่ 4.7 แอ็กทिवิตีไดอะแกรมอธิบายชุดทดสอบ Check Content Request

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดจุดเชื่อมต่อ Create Contact Point

ชื่อจุดเชื่อมต่อ	Create Contact Point
รายละเอียดโดยสังเขป	จุดเชื่อมต่อนี้ใช้ในการอธิบายว่า ผู้พัฒนาข้อมูลต้องทำการสร้างข้อมูลของผู้ประสานงาน โครงการและผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง
แอกเตอร์	ผู้พัฒนาข้อมูล
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ดูแลระบบทำการเพิ่มข้อมูลหน่วยงานแล้ว
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้พัฒนาข้อมูลเลือกเมนูจัดการผู้ประสานงาน โครงการ 2. ผู้พัฒนาข้อมูลกด New 3. ผู้พัฒนาข้อมูลพิมพ์รายละเอียดผู้ประสานงาน โครงการ 4. ผู้พัฒนาข้อมูลเลือกหน่วยงานของผู้ประสานงาน โครงการ 5. ผู้พัฒนาข้อมูลเลือกสถานะ 6. ผู้พัฒนาข้อมูลกดบันทึกงาน 7. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-

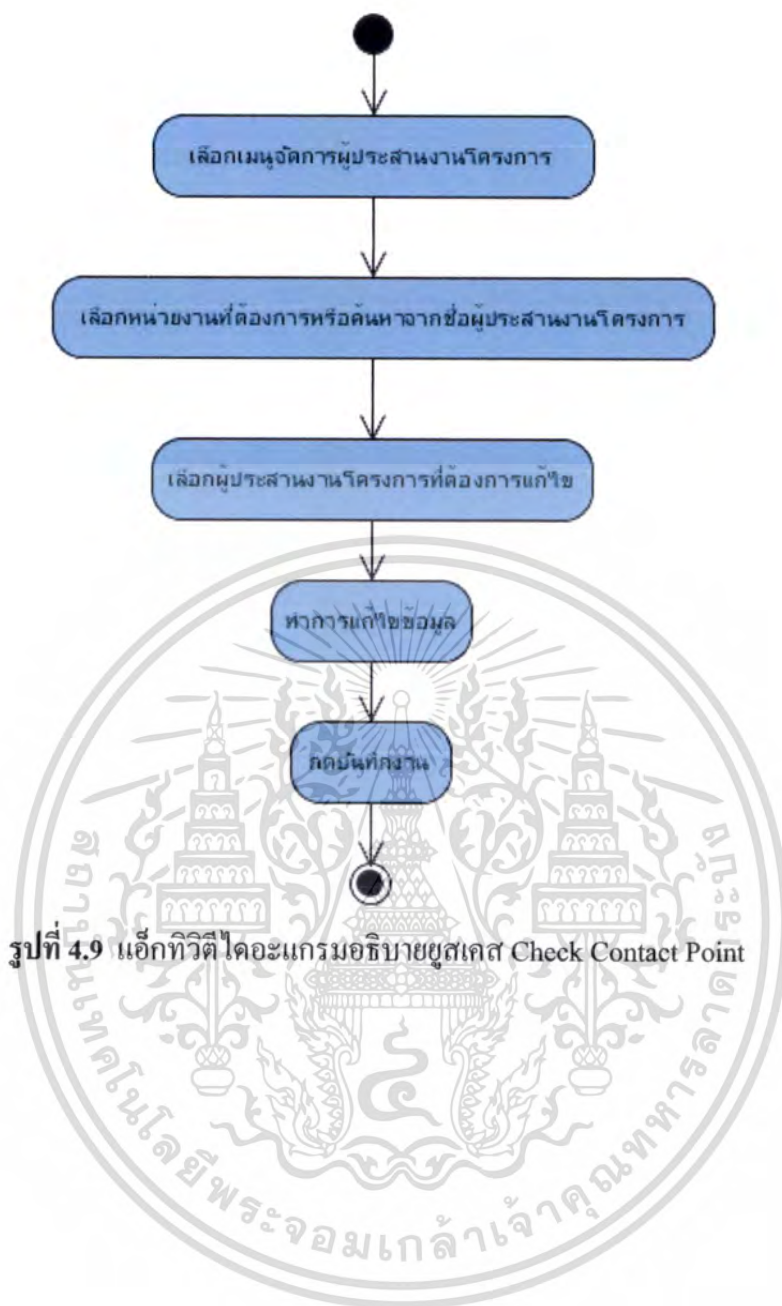
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 รายละเอียดยูสเคส Check Contact Point

ชื่อยูสเคส	Check Contact Point
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าผู้พัฒนาข้อมูลต้องตรวจสอบ แก้ไข ข้อมูลของผู้ประสานงาน โครงการและผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานให้ เป็นปัจจุบัน
แอกเตอร์	ผู้พัฒนาข้อมูล
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้พัฒนาข้อมูลสร้างข้อมูลผู้ประสานงาน โครงการและผู้เชี่ยวชาญ ของหน่วยงานแล้ว
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้พัฒนาข้อมูลเลือกเมนูจัดการผู้ประสานงาน โครงการ 2. ผู้พัฒนาข้อมูลเลือกหน่วยงานที่ต้องการหรือค้นหาจากชื่อผู้ ประสานงาน โครงการ 3. ระบบแสดงรายการผู้ประสานงาน โครงการ 4. ผู้พัฒนาข้อมูลเลือกผู้ประสานงาน โครงการที่ต้องการแก้ไข 5. ผู้พัฒนาข้อมูลทำการแก้ไขข้อมูล 6. ผู้พัฒนาข้อมูลกดบันทึกงาน 7. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	
เงื่อนไขภายหลัง	

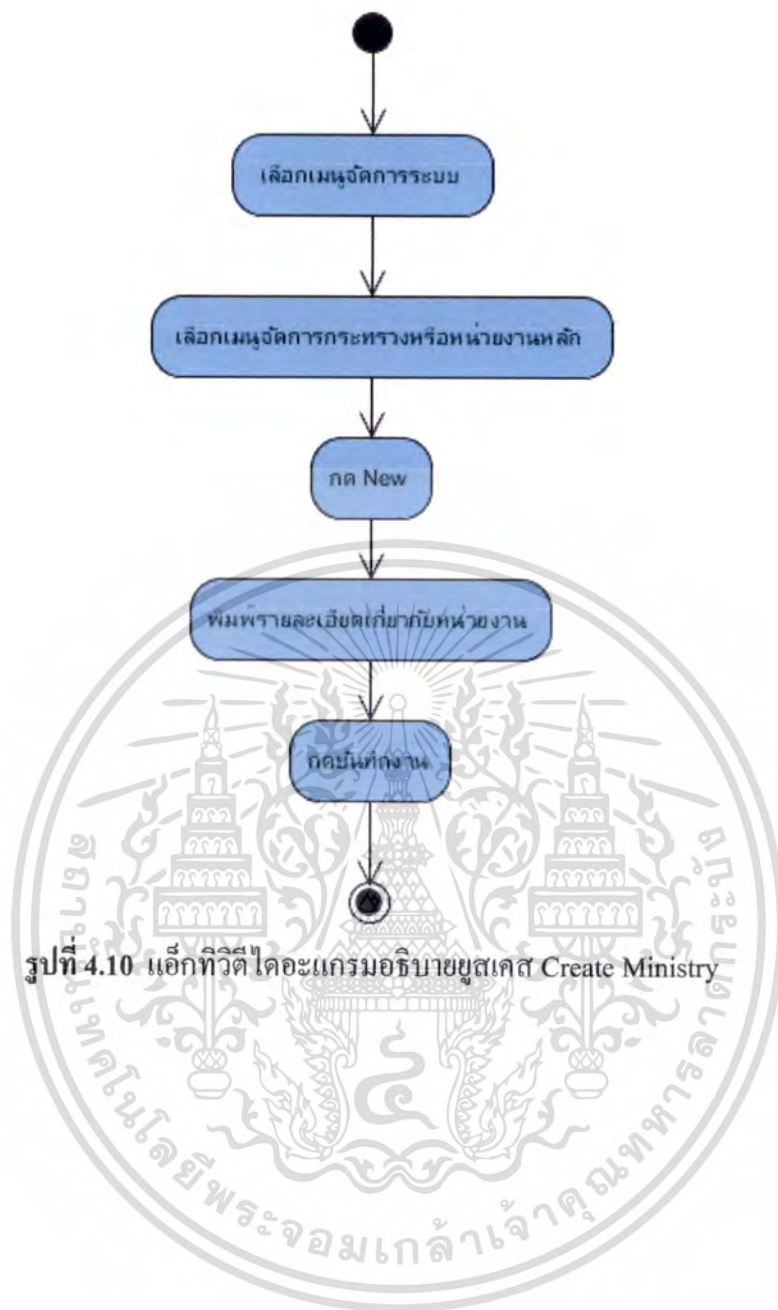


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 รายละเอียดยูสเคส Create Ministry

ชื่อยูสเคส	Create Ministry
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อมีหน่วยงานที่ต้องจัดทำข้อมูลใหม่ในระบบ ผู้ดูแลระบบต้องทำการเพิ่มหน่วยงานลงในระบบ
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการระบบ 2. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการกระทรวงหรือหน่วยงานหลัก 3. ระบบแสดงหน้าจอรายการกระทรวงหรือหน่วยงานหลัก 4. ผู้ดูแลระบบกด New 5. ผู้ดูแลระบบพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ 6. ผู้ดูแลระบบกดบันทึกงาน 7. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-

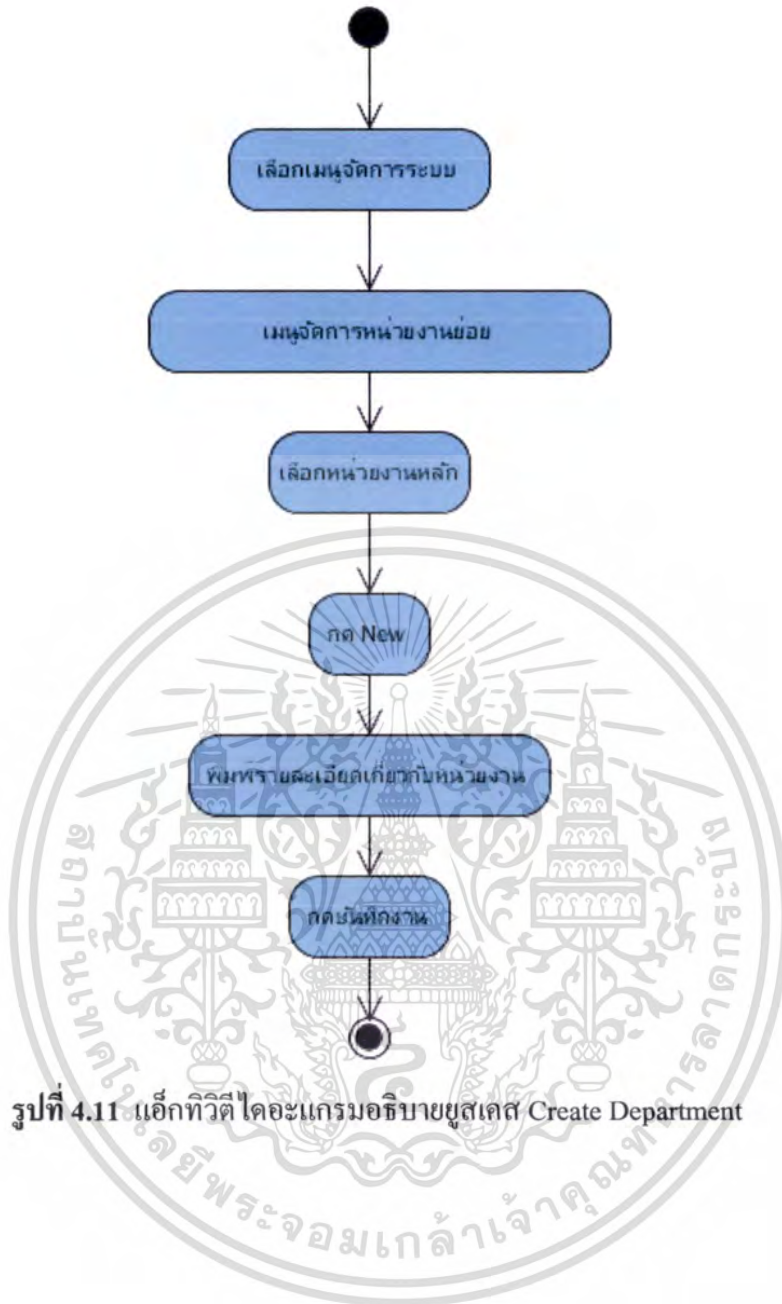
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 รายละเอียดยูสเคส Create Department

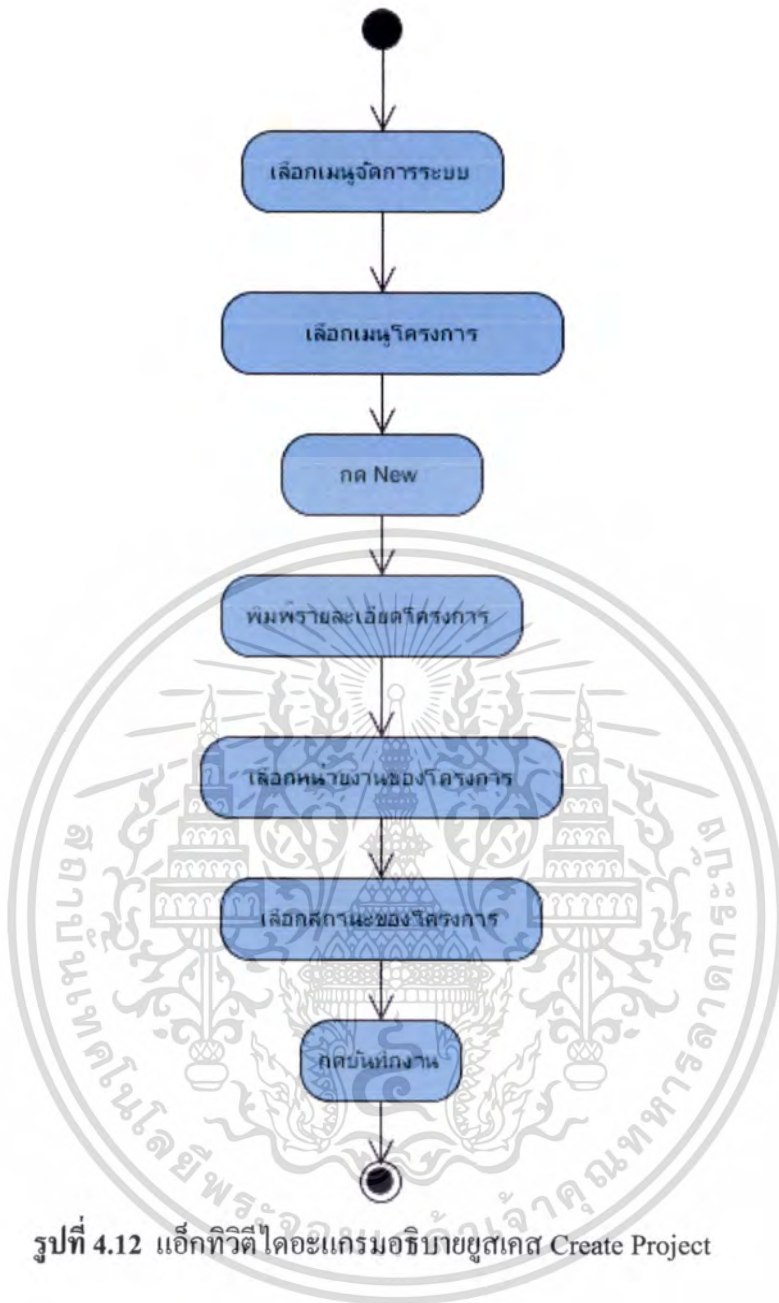
ชื่อยูสเคส	Create Department
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อมีหน่วยงานที่ต้องจัดทำข้อมูลใหม่ในระบบ ผู้ดูแลระบบต้องทำการเพิ่มหน่วยงานลงในระบบ
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ดูแลระบบจะต้องสร้างข้อมูลกระทรวงหรือหน่วยงานหลักก่อน
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการระบบ 2. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการหน่วยงานย่อย 3. ระบบแสดงหน้าจอให้เลือกหน่วยงานหลัก 4. ผู้ดูแลระบบกด New 5. ผู้ดูแลระบบพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ 6. ผู้ดูแลระบบกดบันทึกงาน 7. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 รายละเอียดยูสเคส Create Project

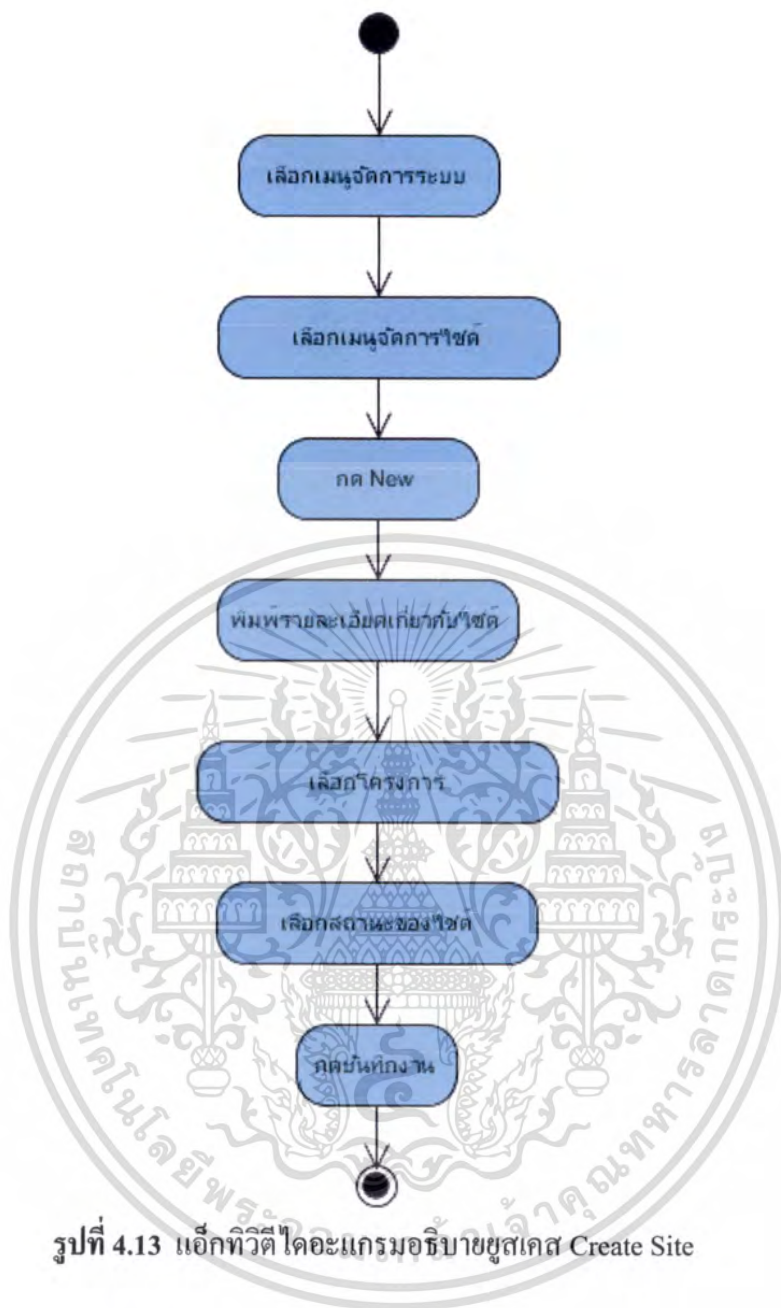
ชื่อยูสเคส	Create Project
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อมีโครงการใหม่เข้ามา ผู้ดูแลระบบต้องทำการสร้างโครงการขึ้นมาในระบบก่อน
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ดูแลระบบจะต้องสร้างข้อมูลกระทรวงและข้อมูลกรมก่อน
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการระบบ 2. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูโครงการ 3. ผู้ดูแลระบบกด New 4. ผู้ดูแลระบบพิมพ์รายละเอียดโครงการ 5. ผู้ดูแลระบบเลือกหน่วยงานของโครงการ 6. ผู้ดูแลระบบเลือกสถานะของโครงการ 7. ผู้ดูแลระบบกดบันทึกงาน 8. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 รายละเอียดยูสเคส Create Site

ชื่อยูสเคส	Create Site
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าเมื่อมีโครงการใหม่จะต้องมีการจัดทำ Site ของระบบบริหารจัดการเนื้อหาขึ้นมาใหม่ ผู้ดูแลระบบจะต้องทำการเพิ่มข้อมูลเข้ามาในระบบ
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ดูแลระบบจะต้องสร้างโครงการ
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการระบบ 2. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการไซต์ 3. ผู้ดูแลระบบกด New 4. ผู้ดูแลระบบพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับ ไซต์ 5. ผู้ดูแลระบบเลือกโครงการ 6. ผู้ดูแลระบบเลือกสถานะของ ไซต์ 7. ผู้ดูแลระบบกดบันทึกงาน 8. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-

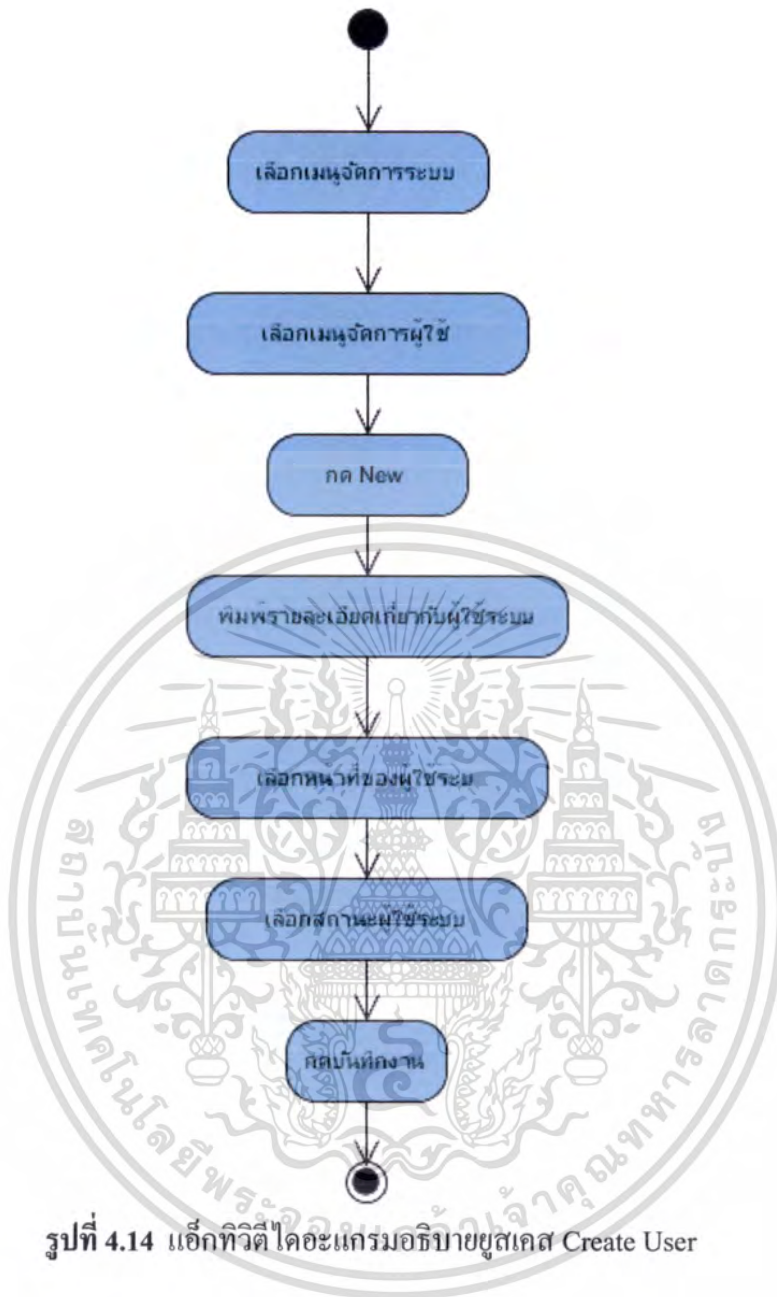


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 รายละเอียดยูสเคส Create User

ชื่อยูสเคส	Add User
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าผู้ดูแลระบบจะต้องทำการสร้างผู้ใช้งาน กำหนดกลุ่มและสิทธิ์ในการใช้งาน
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการระบบ 2. ผู้ดูแลระบบเลือกเมนูจัดการผู้ใช้ 3. ระบบแสดงรายการผู้ใช้ระบบ 4. ผู้ดูแลระบบกด New 5. ผู้ดูแลระบบพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ระบบ 6. ผู้ดูแลระบบเลือกหน้าที่ของผู้ใช้ระบบ 7. ผู้ดูแลระบบเลือกสถานะผู้ใช้ระบบ 8. ผู้ดูแลระบบกดบันทึกงาน 9. ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในระบบ
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	
เงื่อนไขภายหลัง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



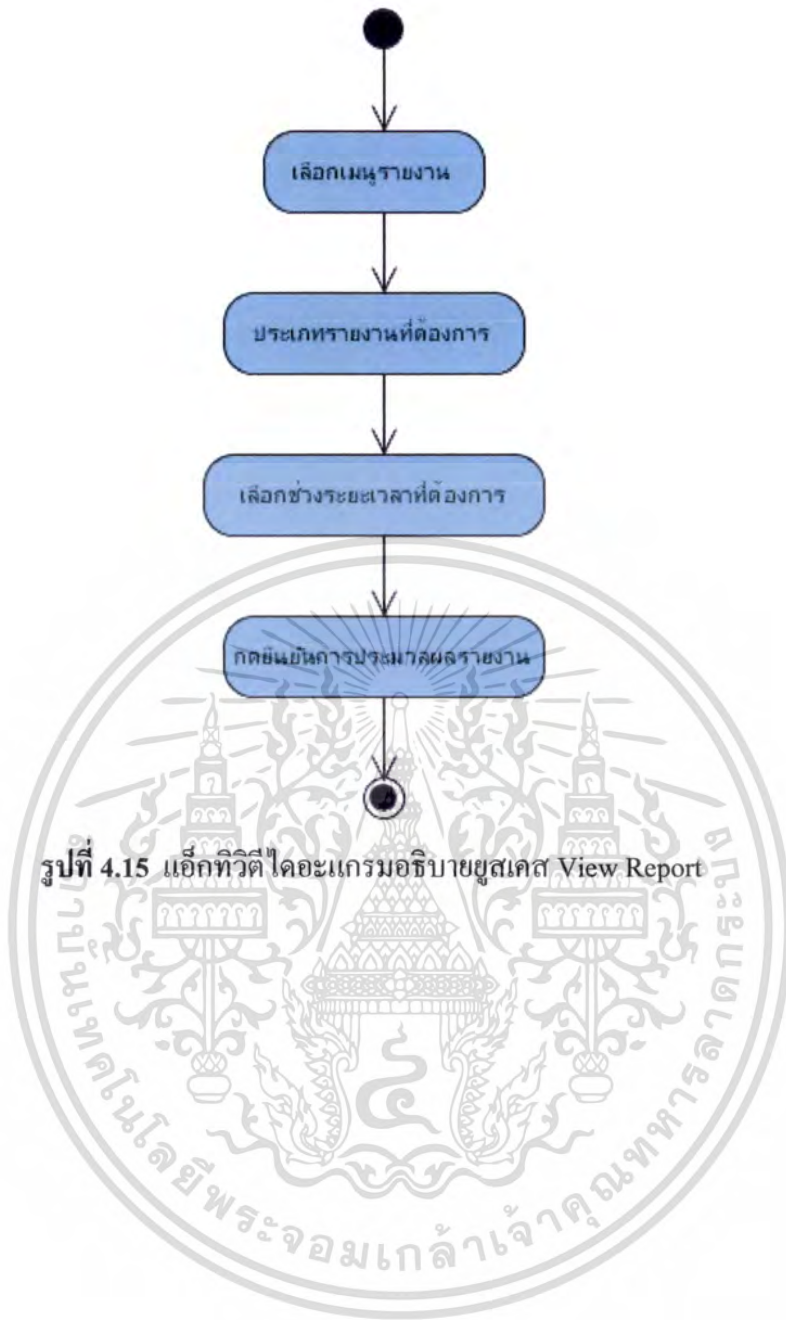
รูปที่ 4.14 แอ็กทิวิตีไดอะแกรมอธิบายยูสเกส Create User

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 รายละเอียดยูสเคส View Report

ชื่อยูสเคส	Report
รายละเอียดโดยสังเขป	ยูสเคสนี้ใช้ในการอธิบายว่าพนักงานออกรายงานประเภทต่างๆ เพื่อใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน เช่น รายงานการปฏิบัติงานรายบุคคลประจำเดือน เป็นต้น
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ, ผู้พัฒนาข้อมูล, ผู้จัดการศูนย์ และผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการ
ผู้มีส่วนได้เสีย	-
เงื่อนไขก่อนหน้า	-
ขั้นตอนการทำงานหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้เลือกเมนูรายงาน 2. ผู้ใช้เลือกประเภทรายงานที่ต้องการ 3. ผู้ใช้เลือกช่วงระยะเวลาที่ต้องการ 4. ผู้ใช้กดยืนยันการประมวลผลรายงาน 5. ระบบแสดงรายงานตามที่ได้กำหนด
ขั้นตอนการทำงานทางเลือก	-
เงื่อนไขภายหลัง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

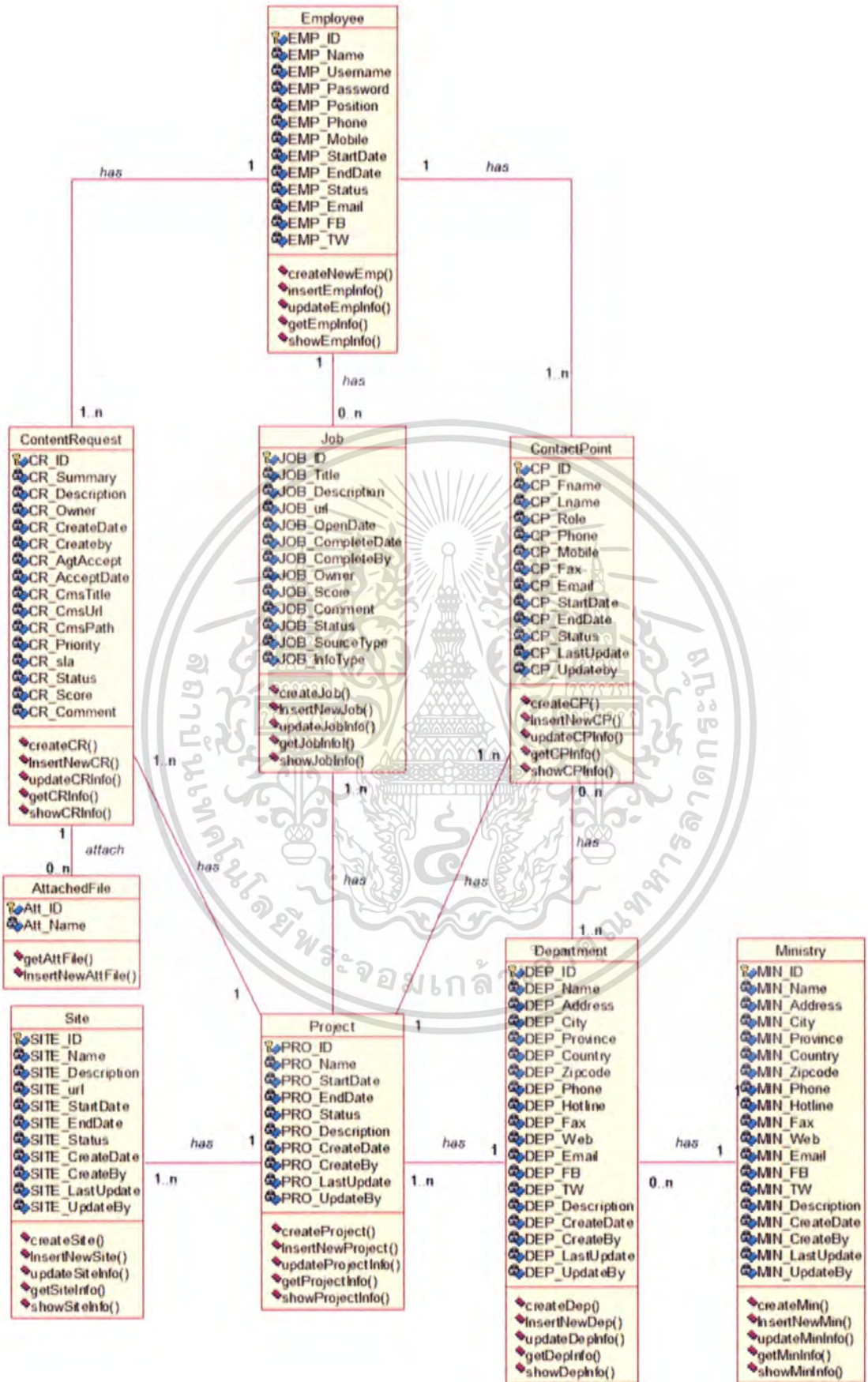


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.2 Class Diagram

จากการวิเคราะห์และออกแบบ โครงสร้างของระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับ ศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐสามารถสร้างคลาสไดอะแกรมได้ โดยคลาสต่างๆ จะแสดงโครงสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างคลาสที่จำเป็นในระบบ แสดงได้ดังรูปที่ 4.16 ซึ่งประกอบไปด้วย 9 คลาส ดังต่อไปนี้

1. ATTACH_FILE หมายถึงคลาสของเอกสารแนบคำร้องขอการสนับสนุนด้านข้อมูล จากส่วนให้บริการที่มีลักษณะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. CONTACT_POINT หมายถึงคลาสของผู้ประสานงาน โครงการหรือผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงาน
3. CONTENT_REQUEST หมายถึงคลาสของคำร้องขอรับการสนับสนุนด้านข้อมูลของ ส่วนให้บริการ โดยผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการหรือจากบุคคลภายในศูนย์บริหารข้อมูล
4. DEPARTMENT หมายถึงคลาสของกรมหรือหน่วยงานย่อย
5. EMPLOYEE หมายถึงคลาสของพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐและส่วนงาน อื่นๆ ภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง
6. JOB หมายถึงคลาสของการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูล ภาครัฐ
7. MINISTRY หมายถึงคลาสของกระทรวงหรือหน่วยงานหลัก 13. POSITION หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เช่น ผู้จัดการศูนย์ ผู้ดูแลระบบ เป็นต้น
8. PROJECT หมายถึงคลาสของโครงการที่เป็นที่มาของการจัดทำระบบบริหารจัดการ เนื้อหา
9. SITE หมายถึงคลาสของเว็บไซต์ของระบบบริหารจัดการเนื้อหา

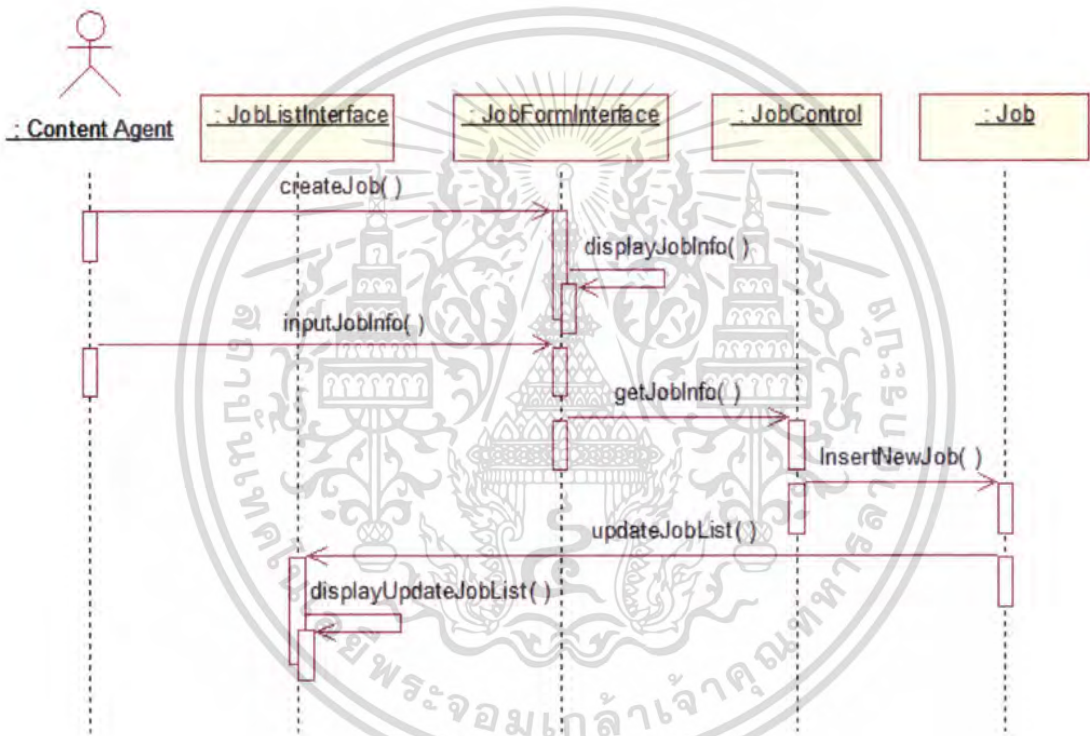


รูปที่ 4.16 คลาสไดอะแกรมระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับผูกมัดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.3 ซีเควนซ์ไดอะแกรม

จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐสามารถสร้างซีเควนซ์ไดอะแกรมได้จากยูสเคสต่างๆ ที่ได้ออกแบบไว้ โดยซีเควนซ์ไดอะแกรมจะแสดงลำดับการทำงานภายในยูสเคสนั้นๆ ซึ่งมีทั้งหมด 13 ซีเควนซ์ไดอะแกรม ได้แก่

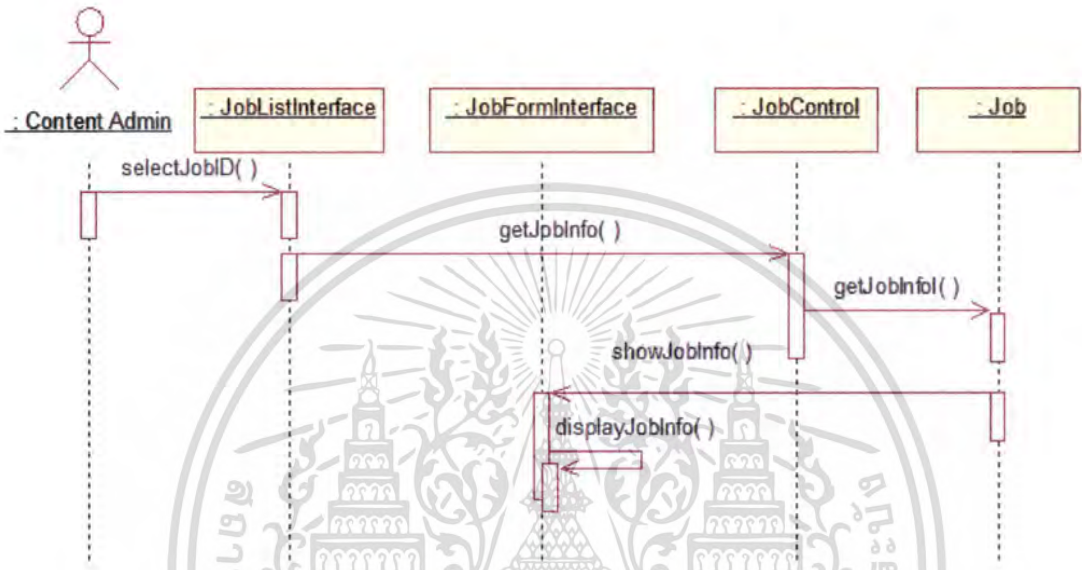
1. จากยูสเคส Create job สามารถนำมาเขียน ซีเควนซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ จะต้องมีการบันทึกการปฏิบัติงาน ยกเว้นการจัดทำข้อมูลตามคำร้องขอจากส่วนให้บริการ จากนั้นสร้างข้อมูลลงในระบบ ผู้ใช้งานระบบทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.17



รูปที่ 4.17 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create job

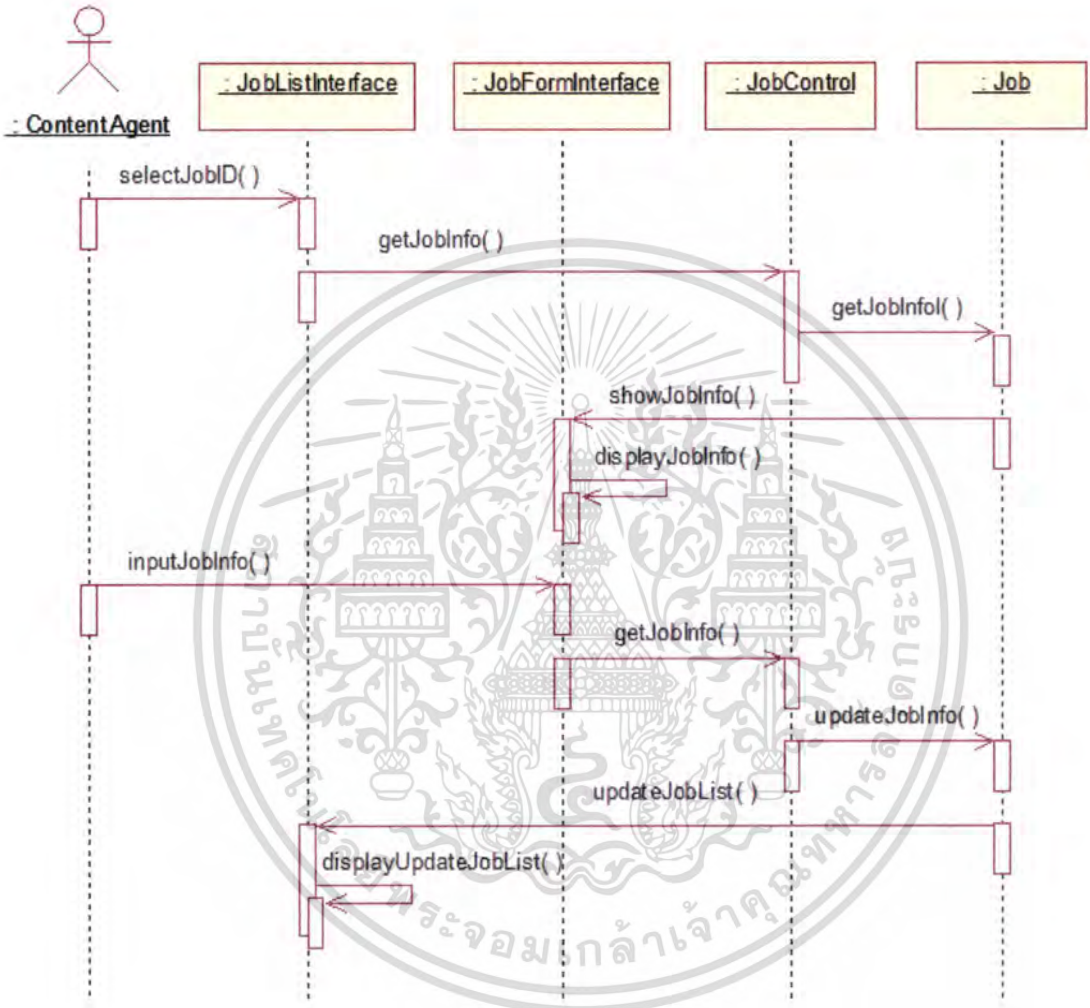
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. จากยูสเคส Check job สามารถนำมาเขียน ซีควেনซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ จัดทำข้อมูล job จัดทำเนื้อหาข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมาย ระบบแสดงรายการ job ที่มีสถานะเป็น Ready หรือ Edit จากนั้นตรวจสอบงานที่พนักงานจัดทำข้อมูลจัดทำไว้ เมื่อถูกต้องให้เปิดใช้งาน และ บันทึกข้อมูลลงในระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.18



รูปที่ 4.18 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Check job

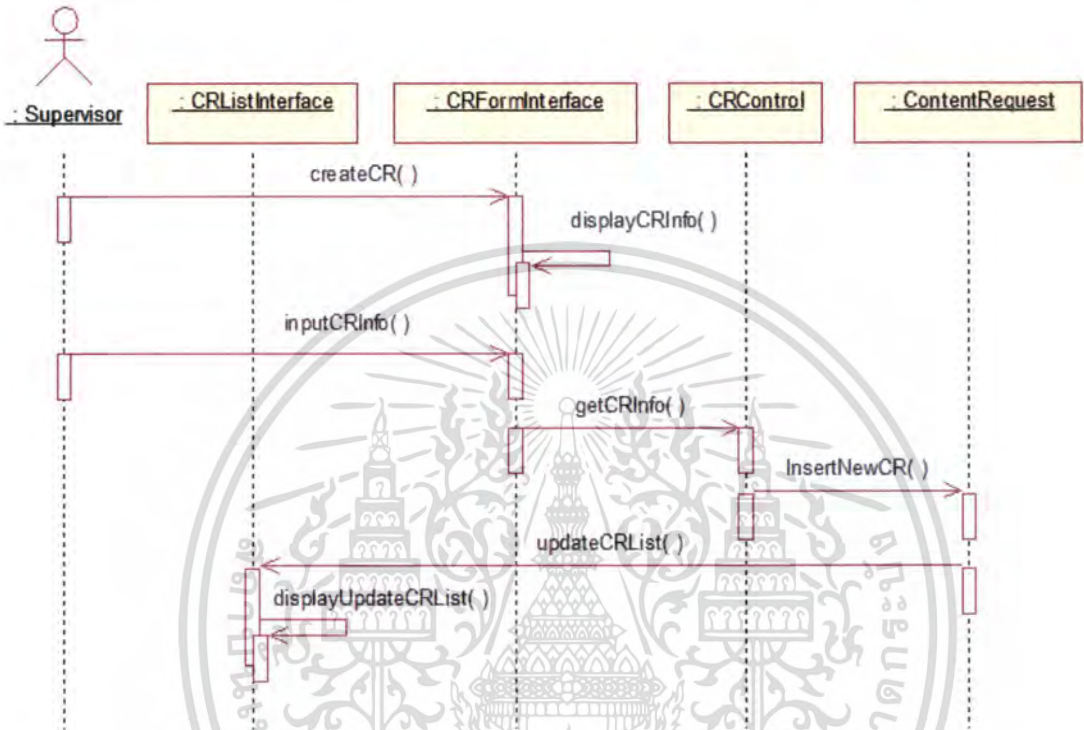
3. จากยูสเคส Edit job สามารถนำมาเขียน ซีควเอนซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ พบข้อผิดพลาดในการจัดทำข้อมูล จากนั้นให้ทำการอ่านข้อแสดงความคิดเห็นจากผู้พัฒนาข้อมูลและผู้ดูแลระบบ ดำเนินการแก้ไข จากนั้นบันทึกลงในระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.19



รูปที่ 4.19 ซีควเอนซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Edit job

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

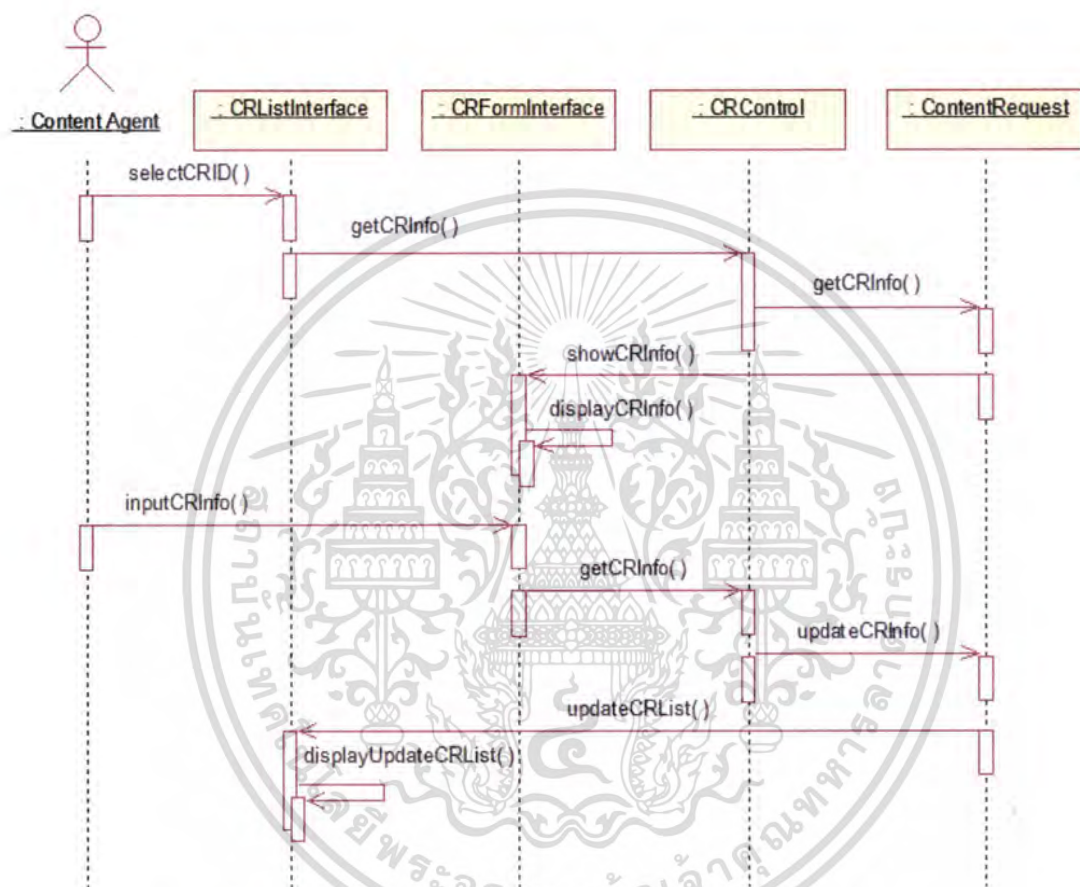
4. จากยูสเคส Create Content Request สามารถนำมาเขียน ซีควেনซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ พบข้อผิดพลาดในการจัดทำข้อมูล จากนั้นให้ทำการอ่านข้อแสดงความคิดเห็นจากผู้พัฒนาข้อมูลและผู้ดูแลระบบ ดำเนินการแก้ไข จากนั้นบันทึกลงในระบบ ไปยังคลาส Content request โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.20



รูปที่ 4.20 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create Content Request

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

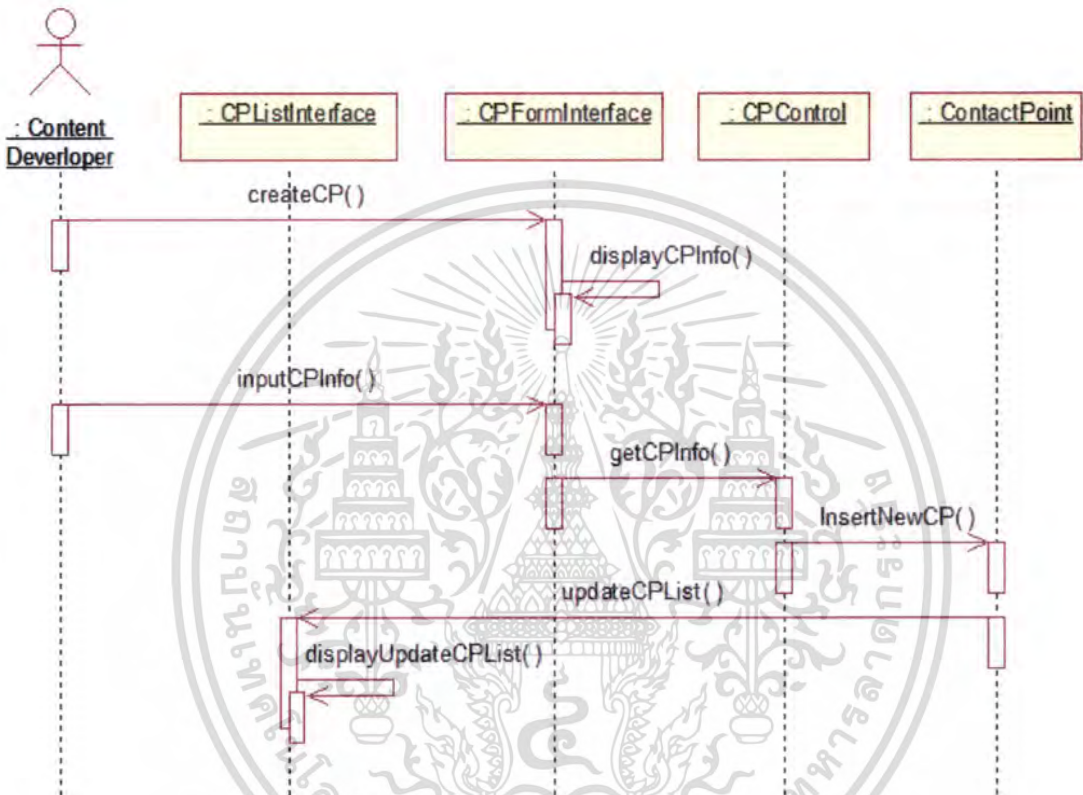
5. จากยูสเคส Check Content Request สามารถนำมาเขียน ซีควেনซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ พบเนื้อหาข้อมูลไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หรือไม่พบข้อมูลในระบบ สร้างคำร้องขอใหม่ ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับคำร้องที่ต้องการไปยังคลาส Content Request เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.21



รูปที่ 4.21 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Check Content Request

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

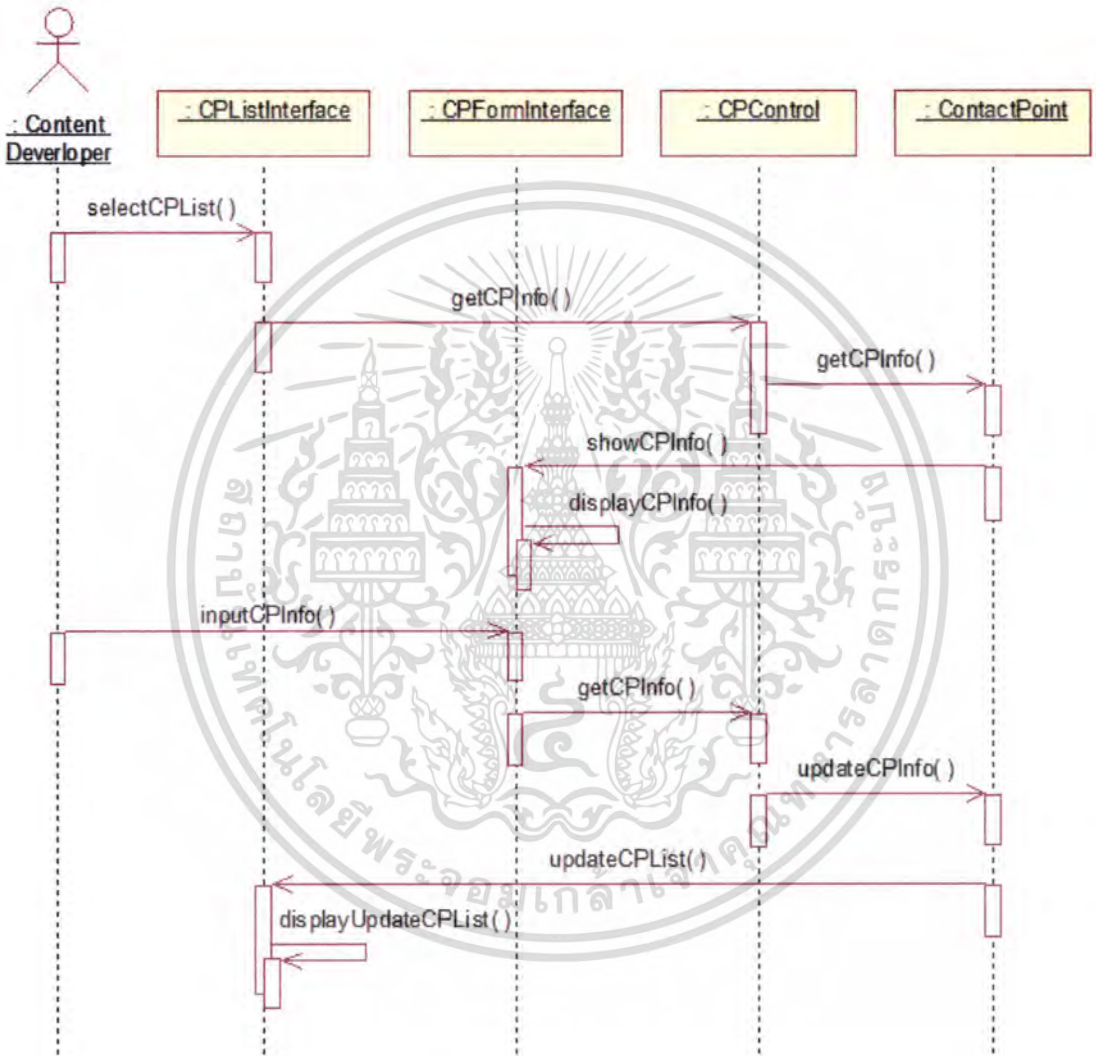
6. จากยูสเคส Create Contact Point สามารถนำมาเขียน ซีควเอนซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการเพิ่มผู้ประสานงานโครงการรายใหม่ จึงได้สร้างข้อมูลผู้ประสานงานโครงการ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประสานงานโครงการไปยังคลาส Contact Point เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.22



รูปที่ 4.22 ซีควเอนซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create Contact Point

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

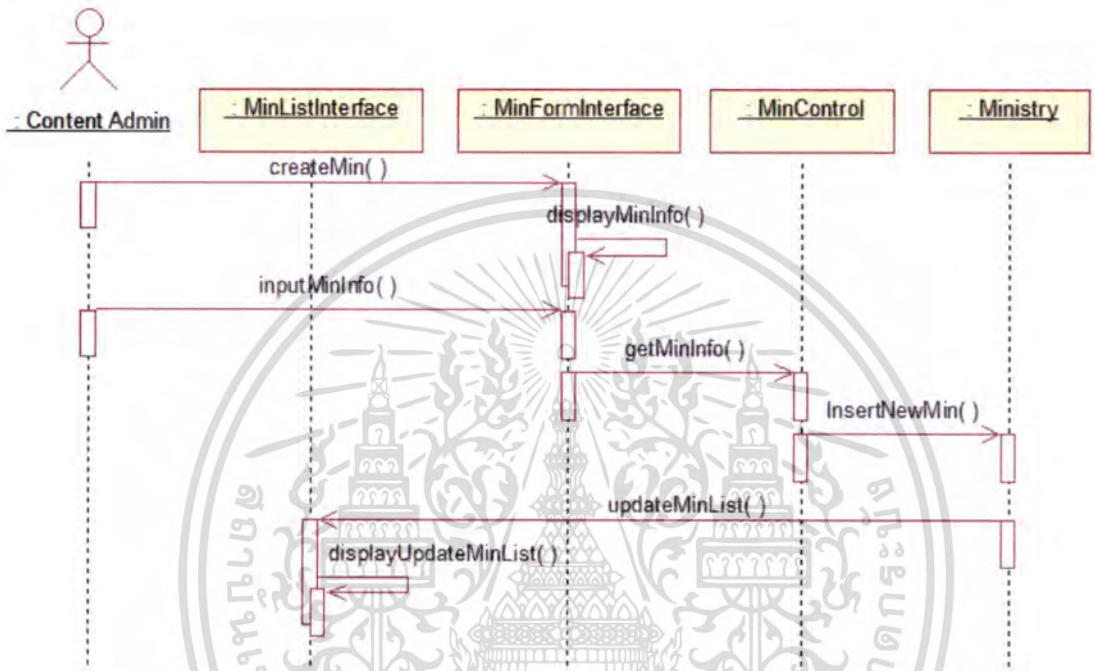
7. จากยูสเคส Check Contact Point สามารถนำมาเขียน ซีควเอนซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการตรวจสอบข้อมูลผู้ประสานงานโครงการ โดยเลือกจากข้อมูลผู้ประสานงานโครงการที่มีอยู่ในระบบ หากมีการแก้ไขข้อมูล ให้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประสานงานโครงการไปยังคลาส Contact Point เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.23



รูปที่ 4.23 ซีควเอนซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Check Contact Point

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

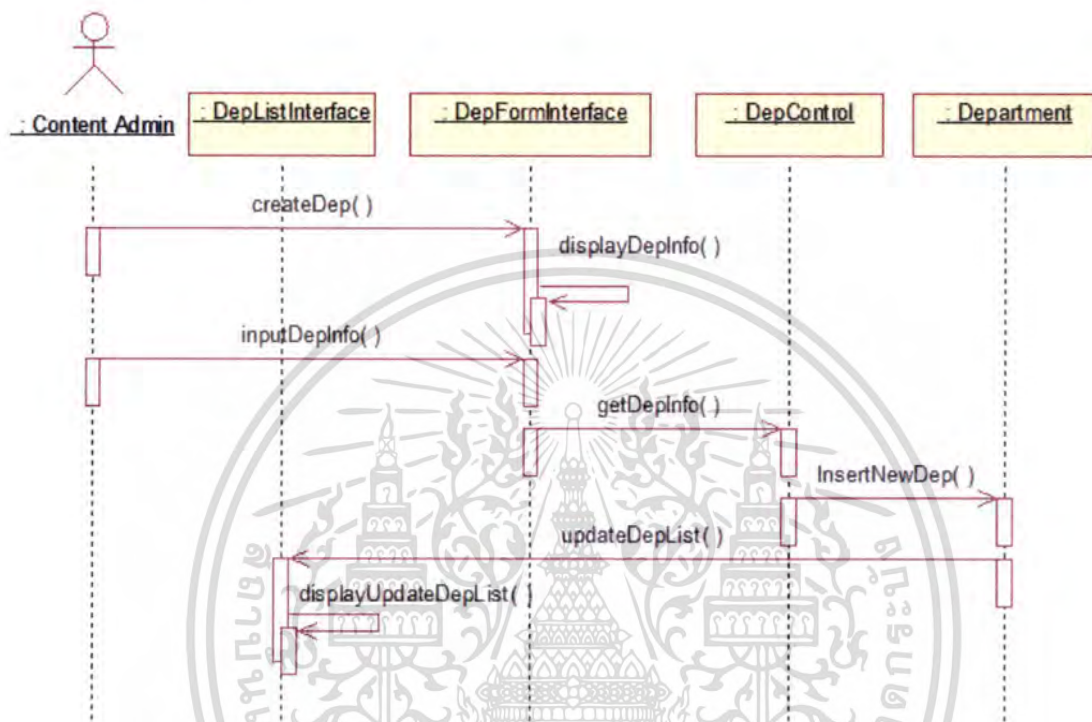
8. จากยูสเคส Create Ministry สามารถนำมาเขียน ซีควเอนซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบาย รายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการเพิ่มข้อมูลกระทรวงหรือหน่วยงานหลักจึงได้สร้างข้อมูลกระทรวงหรือหน่วยงานหลัก โดยระบบรายละเอียดเกี่ยวกับกระทรวงหรือหน่วยงานหลักไปยังคลาส Ministry เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.24



รูปที่ 4.24 ซีควเอนซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create Ministry

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

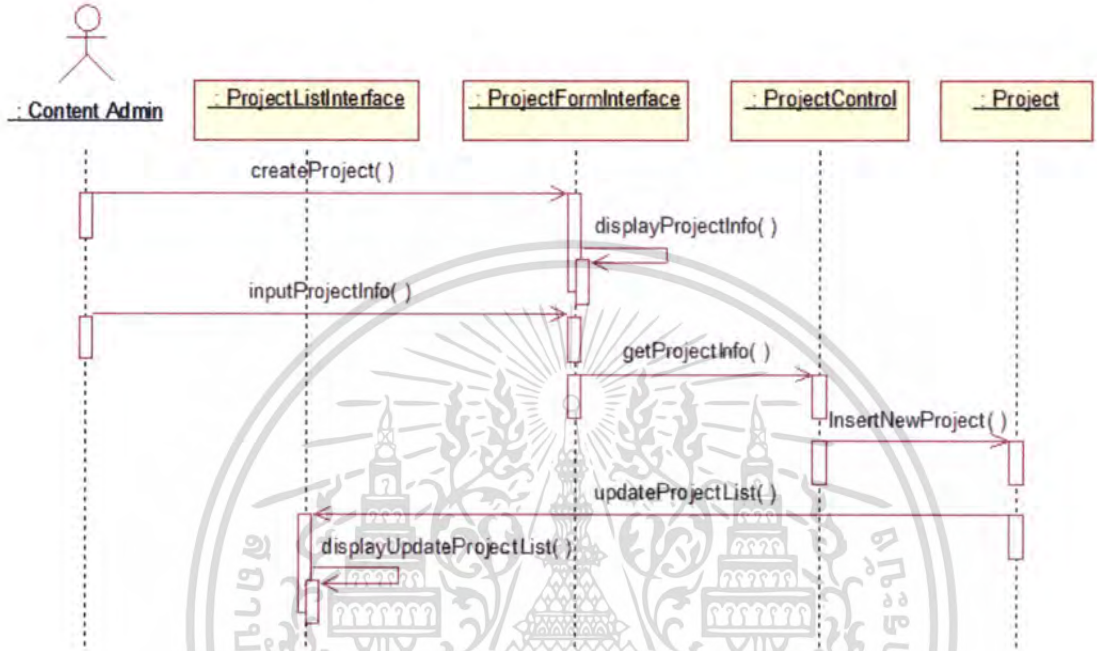
9. จากยูสเคส Create Department สามารถนำมาเขียน ซีควেনซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการเพิ่มข้อมูลกรมหรือหน่วยงานรอง จึงได้สร้างข้อมูลกรมหรือหน่วยงานรองโดยระบบรายละเอียดเกี่ยวกับกรมหรือหน่วยงานรองไปยังคลาส Department เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.25



รูปที่ 4.25 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create Department

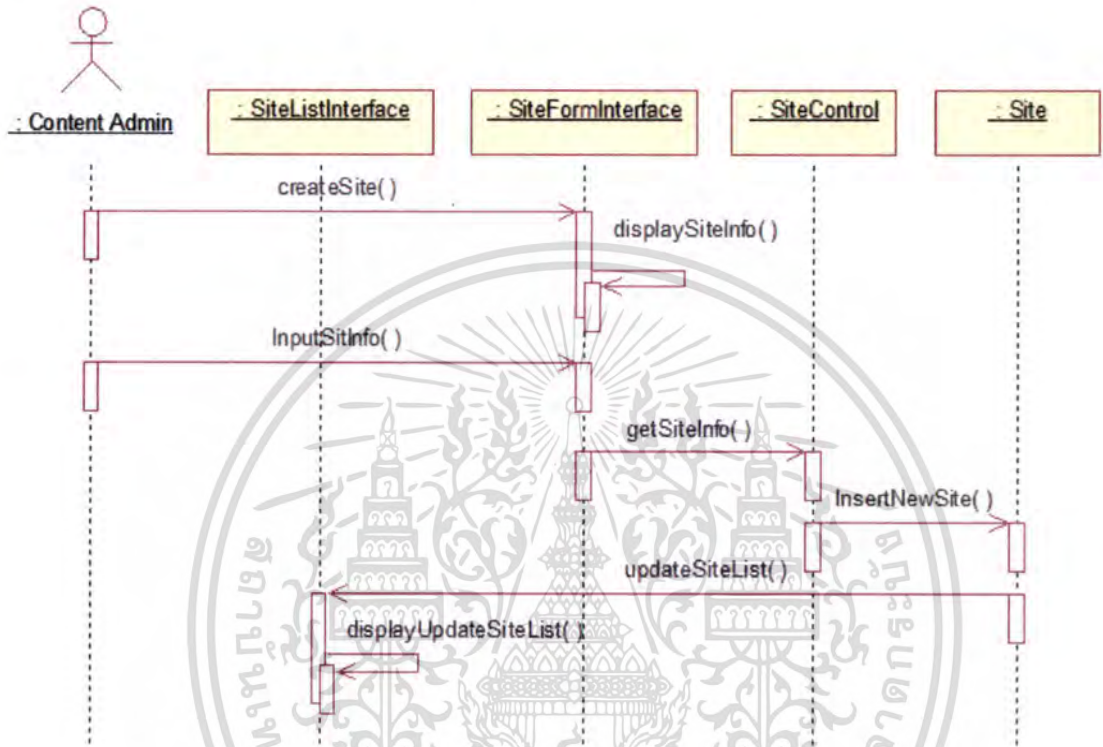
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. จากยูสเคส Create Project สามารถนำมาเขียน ซีควেনซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการเพิ่มโครงการใหม่ จึงได้สร้างข้อมูลโครงการ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการไปยังคลาส Project เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.26



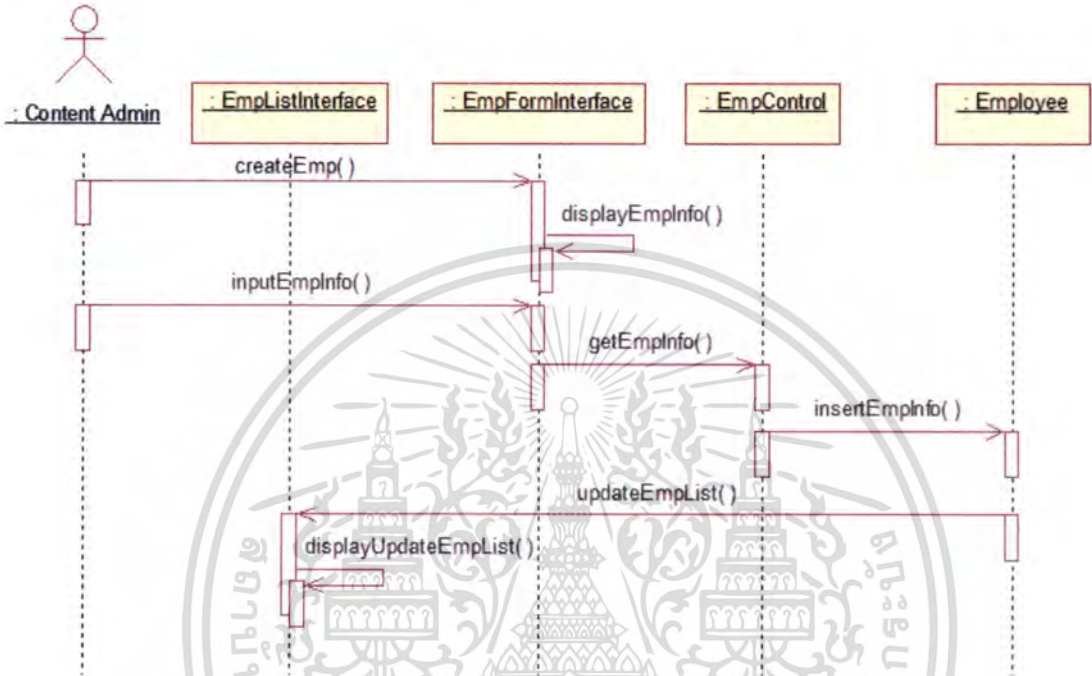
รูปที่ 4.26 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create Project

11. จากยูสเคส Create Site สามารถนำมาเขียน ซีควেনซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการเพิ่มข้อมูลไซต์ของระบบบริหารจัดการเนื้อหา จึงได้สร้างข้อมูลไซต์ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับไซต์ไปยังคลาส Site เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.27



รูปที่ 4.27 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create Site

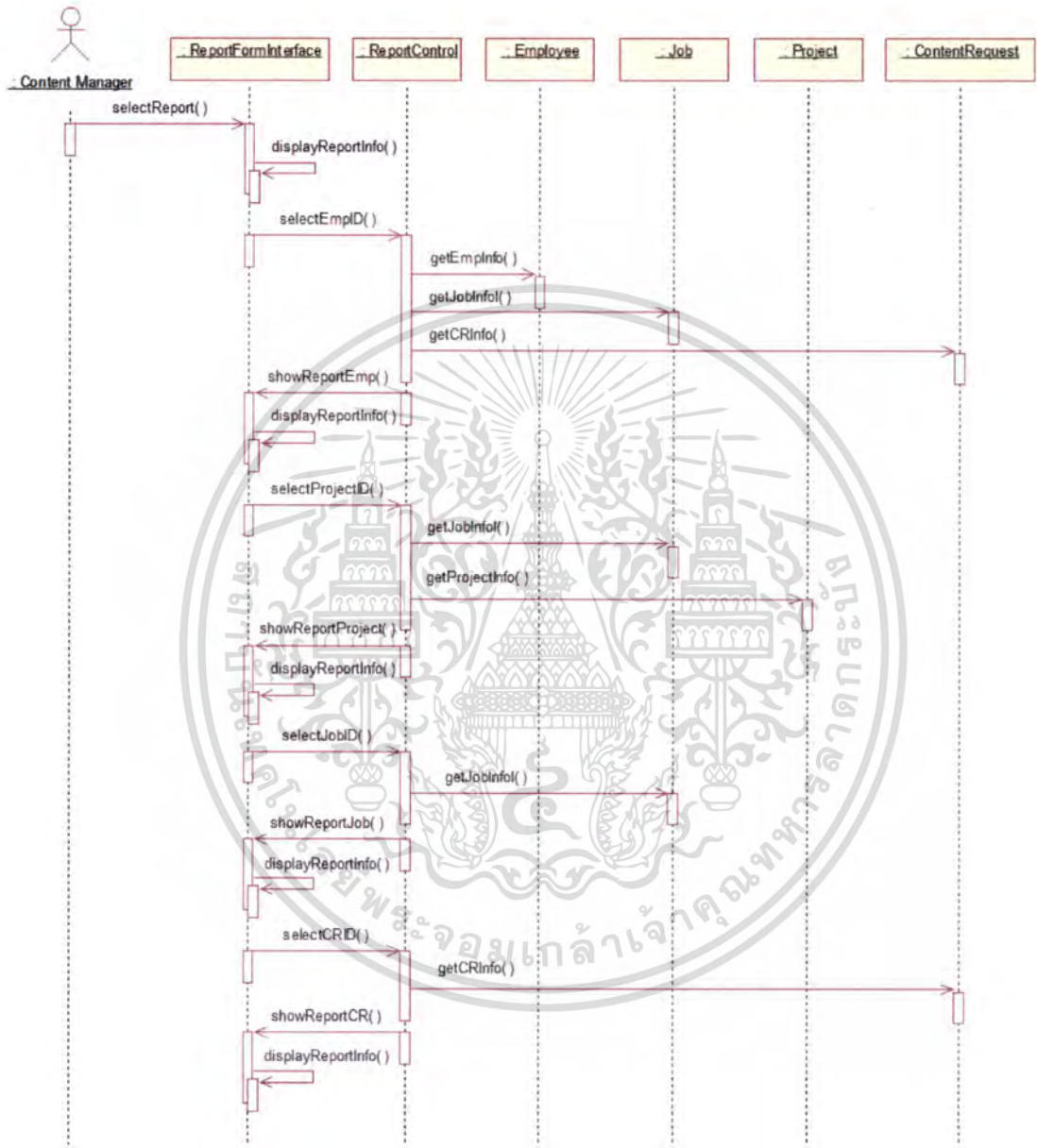
12. จากยูสเคส Add User สามารถนำมาเขียน ซีเควนซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบจึงได้สร้างข้อมูลผู้ใช้งานระบบ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ ไปยังคลาส Employee เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.28



รูปที่ 4.28 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของยูสเคส Create User

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. จากยูสเคส Report สามารถนำมาเขียน ซีควเอนซ์ไดอะแกรม เพื่ออธิบายรายละเอียดการทำงานของยูสเคสได้ คือ ผู้ใช้งานระบบ ต้องการดูรายงาน จะต้องทำการเลือกรายงานและระบุเงื่อนไขตามข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ โดยสามารถเขียนเป็นรูปได้ดังรูปที่ 4.29



รูปที่ 4.29 ซีควเอนซ์ไดอะแกรมของยูสเคส View Report

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6 การออกแบบฐานข้อมูล

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ แผนภาพเชิงสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี และพจนานุกรมข้อมูล

4.6.1 แผนภาพเชิงสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี

จากการวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐสามารถออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ โดยเขียนเป็นแผนภาพเชิงสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีหรืออ็อบเจกต์ไดอะแกรม ได้ดังรูปที่ 4.17 โดยประกอบไปด้วยตารางต่างๆ จำนวน 16 เอนทิตี สำหรับใช้จัดเก็บข้อมูลดังนี้

1. ATTACH_FILE หมายถึงเอกสารแนบคำร้องขอการสนับสนุนด้านข้อมูลจากส่วนให้บริการที่มีลักษณะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไฟล์แผ่นพับหรือโทรสาร เอกสารแบบฟอร์มจากหน่วยงาน เป็นต้น
2. CONTACT_POINT หมายถึงผู้ประสานงาน โครงการหรือผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงาน
3. CONTENT_REQUEST หมายถึงคำร้องขอรับการสนับสนุนด้านข้อมูลของส่วนให้บริการโดยผู้ดูแลพนักงานส่วนให้บริการหรือจากบุคคลภายในศูนย์บริหารข้อมูล เช่น ผู้พัฒนาข้อมูลส่งข้อมูลให้พนักงานจัดทำข้อมูลนำลงระบบบริหารจัดการเนื้อหา เป็นต้น
4. CR_PRIORITY หมายถึงระดับความสำคัญของการจัดทำข้อมูลเช่น เร่งด่วน ปกติ
5. CR_SLAs หมายถึงข้อตกลงในการให้บริการตามคำร้องขอการสนับสนุนข้อมูลเช่น ข้อมูลเร่งด่วนจัดทำภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากสร้างคำร้อง เป็นต้น
6. CR_STATUS หมายถึงสถานะคำร้องขอรับการสนับสนุนข้อมูล เช่น ระหว่างการดำเนินการ อยู่ระหว่างส่งเรื่องต่อ ดำเนินการแล้วเสร็จ เป็นต้น
7. DEPARTMENT หมายถึงกรมหรือหน่วยงานย่อย โดยมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น
8. EMPLOYEE หมายถึงพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐและส่วนงานอื่นๆ ภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่วนให้บริการ ส่วนเทคนิค ส่วนการตลาด
9. INFORMATION หมายถึงลักษณะการจัดทำเนื้อหาข้อมูล ได้แก่ ฉบับร่าง, จัดทำใหม่, ปรับปรุงข้อมูล, หมดอายุ และนำออกจากระบบ
10. JOB หมายถึงการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ
11. JOB_STATUS หมายถึงสถานะของงานที่พนักงานจัดทำ ได้แก่ พร้อมใช้งาน แก้ไขเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. **MINISTRY** หมายถึงกระทรวงหรือหน่วยงานหลักโดยมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น

13. **POSITION** หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เช่น ผู้จัดการศูนย์ผู้ดูแลระบบ เป็นต้น

14. **PROJECT** หมายถึง โครงการที่เป็นที่มาของการจัดทำระบบบริหารจัดการเนื้อหา เช่น โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน เป็นต้น

15. **SITE** หมายถึงเว็บไซต์ของระบบบริหารจัดการเนื้อหา โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อเว็บไซต์ ที่อยู่เว็บไซต์ ขอบเขตของข้อมูลภายใน เป็นต้น

16. **SOURCE** หมายถึงแหล่งที่มาของข้อมูล เช่น มาจากพนักงานจัดหาข้อมูลค้นหาเอง จากเว็บไซต์ จากอีเมลล์ของหน่วยงาน เป็นต้น



4.6.2 พจนานุกรมข้อมูล

ตารางที่ 4.14 พจนานุกรมข้อมูลตาราง ATTACHED_FILE

ตาราง ATTACHED_FILE จัดเก็บข้อมูลเอกสารแนบ					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
ATT_ID	รหัสเอกสารแนบ	Int	15	PK	
ATT_NAME	ชื่อเอกสารแนบ	Varchar	255		
CR_ID	รหัสคำร้อง	Int	15	FK	CONTENT_REQUEST

ตารางที่ 4.15 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CONTACT_POINT

ตาราง CONTACT_POINT จัดเก็บข้อมูลผู้ประสานงานโครงการ					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
CP_ID	รหัสผู้ประสานงาน	Int	15	PK	
CP_FNAME	ชื่อของผู้ประสานงาน	Varchar	50		
CP_LNAME	นามสกุลของผู้ประสานงาน	Varchar	50		
CP_ROLE	หน้าที่ของผู้ประสานงาน	Varchar	255		
CP_PHONE	หมายเลขโทรศัพท์	Varchar	50		
CP_MOBILE	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	Varchar	50		
CP_FAX	หมายเลขโทรสาร	Varchar	50		
CP_EMAIL	อีเมลล์	Varchar	50		
CP_STARTDATE	วันเริ่มต้นหน้าที่	Datetime			
CP_ENDDATE	วันสิ้นสุดหน้าที่	Datetime			
CP_STATUS	สถานะการเป็นผู้ประสานงาน	Varchar			
CP_LASTUPDATE	วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	Datetime			
CP_UPDATEBY	ผู้ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	Varchar	50		
DEP_ID	รหัสกรม	Int	15	FK	DEPARTMENT
MIN_ID	รหัสกระทรวง	Int	15	FK	MINISTRY
PRO_ID	รหัสโครงการ	Int	15	FK	PROJECT
EMP_ID	ผู้สร้างข้อมูล	Int	15	FK	EMPLOYEE

ตารางที่ 4.16 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CONTENT_REQUEST

ตาราง CONTENT_REQUEST จัดเก็บข้อมูลคำร้องขอรับการสนับสนุนด้านข้อมูล					
แอดทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
CR_ID	รหัสคำร้อง	Int	15	PK	
CR_SUMMARY	หัวเรื่องคำร้อง	Varchar	255		
CR_DESCRIPTION	รายละเอียดคำร้อง	Varchar	1000		
CR_OWNER	เจ้าของคำร้อง	Varchar	50		
CR_CREATEDATE	วันที่สร้างคำร้อง	Datetime			
CR_ATG_ACCEPT	ผู้รับเรื่อง	Varchar	50		
CR_ACCEPTDATE	วันที่รับเรื่อง	Datetime			
CR_CMS_TITLE	ชื่อเรื่องในระบบ CMS	Varchar	255		
CR_CMS_URL	URL ที่เก็บข้อมูล	Varchar	255		
CR_CMS_PATH	เส้นทางการเข้าถึงข้อมูล	Varchar	255		
CR_SCORE	คะแนนความพึงพอใจในการจัดทำข้อมูล	Int	15		
CR_COMMENT	ความเห็นของผู้ร้องขอต่อการจัดทำข้อมูล	Varchar	255		
INFO_ID	รหัสประเภท	Int	15	FK	INFORMATION
DEP_ID	รหัสกรม	Int	15	FK	DEPARTMENT
MIN_ID	รหัสกระทรวง	Int	15	FK	DEPARTMENT
PRO_ID	รหัสโครงการ	Int	15	FK	PROJECT
CR_SLA_ID	รหัสข้อตกลงในการให้บริการ	Int	15	FK	CR_SLA
CR_PRIORITY_ID	รหัสระดับความสำคัญ	Int	15	FK	CR_PRIORITY
CR_STATUS_ID	รหัสสถานะ	Int	15	FK	CR_STATUS
EMP_ID	ผู้สร้างข้อมูล	Int	15	FK	EMPLOYEE

ตารางที่ 4.17 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CR_PRIORITY

ตาราง CR_PRIORITY จัดเก็บข้อมูลระดับความสำคัญของการจัดทำข้อมูล					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
CR_PRIORITY_ID	รหัสระดับความสำคัญ	Int	15	PK	
CR_PRIORITY_NAME	ชื่อระดับความสำคัญ	Varchar	50		

ตารางที่ 4.18 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CR_SLA

ตาราง CR_SLA จัดเก็บข้อมูลข้อตกลงในการให้บริการตามคำร้องขอการสนับสนุนข้อมูล					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
CR_SLA_ID	รหัสข้อตกลงในการให้บริการ	Int	15	PK	
CR_SLA_NAME	ชื่อข้อตกลงในการให้บริการ	Varchar	50		

ตารางที่ 4.19 พจนานุกรมข้อมูลตาราง CR_STATUS

ตาราง CR_STATUS จัดเก็บข้อมูลสถานะคำร้องขอรับการสนับสนุนข้อมูล					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
CR_STATUS_ID	รหัสสถานะ	Int	15	PK	
CR_STATUS_NAME	ชื่อสถานะ	Varchar	50		

ตารางที่ 4.20 พจนานุกรมข้อมูลตาราง DEPARTMENT

ตาราง DEPARTMENT จัดเก็บข้อมูลกรมหรือหน่วยงานย่อย					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
DEP_ID	รหัสกรม	Int	15	PK	
MIN_ID	รหัสกระทรวง	Int	15	PK,FK	MINISTRY
DEP_NAME	ชื่อกรม	Varchar	255		
DEP_ADDRESS	ที่อยู่	Varchar	100		
DEP_CITY	อำเภอหรือเมือง	Varchar	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
DEP_PROVINCE	จังหวัด	Varchar	100		
DEP_COUNTRY	ประเทศ	Varchar	100		
DEP_ZIPCODE	รหัสไปรษณีย์	Varchar	15		
DEP_PHONE	หมายเลขโทรศัพท์	Varchar	255		
DEP_HOTLINE	สายด่วน	Varchar	15		
DEP_FAX	หมายเลขโทรสาร	Varchar	255		
DEP_WEB	เว็บไซต์	Varchar	255		
DEP_EMAIL	อีเมล	Varchar	100		
DEP_FB	เฟซบุ๊ก	Varchar	255		
DEP_TW	ทวิตเตอร์	Varchar	100		
DEP_DESCRIPTION	รายละเอียดหน่วยงาน	Varchar	1000		
DEP_CREATEDATE	วันที่สร้างข้อมูล	Datetime			
DEP_LASTUPDATE	วันที่ปรับปรุงล่าสุด	Datetime			
DEP_UPDATEBY	ผู้ปรับปรุงข้อมูล	Varchar	50		
EMP_ID	ผู้สร้างข้อมูล	Int	15	FK	EMPLOYEE

ตารางที่ 4.21 พจนานุกรมข้อมูลตาราง EMPLOYEE

ตาราง EMPLOYEE จัดเก็บข้อมูลพนักงาน					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
EMP_ID	รหัสพนักงาน	Int	15	PK	
EMP_NAME	ชื่อพนักงาน	Varchar	50		
EMP_USERNAME	ชื่อผู้ใช้	Varchar	15		
EMP_PASSWORD	รหัสผ่าน	Varchar	15		
POS_ID	รหัสตำแหน่ง	Int	15	FK	POSITION
EMP_PHONE	หมายเลขโทรศัพท์	Varchar	255		
EMP_MOBILE	หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	Varchar	255		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ตาราง EMPLOYEE จัดเก็บข้อมูลพนักงาน					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
EMP_STARTDATE	วันเริ่มต้นทำงาน	Datetime			
EMP_ENDDATE	วันสิ้นสุดการทำงาน	Datetime			
EMP_STATUS	สถานะ	Varchar	50		
EMP_EMAIL	อีเมล	Varchar	255		
EMP_FB	เฟสบุ๊ก	Varchar	255		
EMP_TW	ทวิตเตอร์	Varchar	100		

ตารางที่ 4.22 พจนานุกรมข้อมูลตาราง INFORMATION

ตาราง INFORMATION จัดเก็บข้อมูลลักษณะการจัดทำเนื้อหาข้อมูล					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
INFO_ID	รหัสการจัดทำข้อมูล	Int	15	PK	
INFO_TYPE	ลักษณะการจัดทำเนื้อหาข้อมูล	Varchar	20		

ตารางที่ 4.23 พจนานุกรมข้อมูลตาราง JOB

ตาราง JOB จัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
JOB_ID	รหัสงาน	Int	15	PK	
JOB_TITLE	ชื่อเรื่อง	Varchar	255		
JOB_DESCRIPTION	รายละเอียดงาน	Varchar	1000		
JOB_URL	URL ของข้อมูล	Varchar	255		
JOB_OPENDATE	วันที่เริ่มต้น	Datetime			
JOB_COMPLETEDATE	วันที่งานแล้วเสร็จ	Datetime			
JOB_COMPLELEBY	ผู้ตรวจงาน	Varchar	50		
JOB_OWNER	เจ้าของงาน	Varchar	50		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ตาราง JOB จัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
JOB_SCORCE	คะแนนความพึงพอใจในการจัดทำข้อมูล	Int	15		
JOB_COMMENT	ความเห็นของผู้ร้องขอต่อการจัดทำข้อมูล	Varchar	255		
PRO_ID	รหัสโครงการ	Int	15	FK	PROJECT
DEP_ID	รหัสกรม	Int	15	FK	DEPARTMENT
MIN_ID	รหัสกระทรวง	Int	15	FK	MINISTRY
INFO_ID	รหัสประเภท	Int	15	FK	INFORMATION
SRC_ID	รหัสที่มาข้อมูล	Int	15	FK	SOURCE
JOB_STA_ID	รหัสสถานะของงาน	Int	15	FK	JOB_STATUS
EMP_ID	รหัสผู้สร้างข้อมูล	Int	15	FK	EMPLOYEE

ตารางที่ 4.24 พจนานุกรมข้อมูลตาราง JOB_STATUS

ตาราง JOB_STATUS จัดเก็บข้อมูลสถานะของงาน					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
JOB_STA_ID	รหัสสถานะของงาน	Int	15	PK	
JOB_STA_NAME	ชื่อสถานะของงาน	Varchar	100		

ตารางที่ 4.25 พจนานุกรมข้อมูลตาราง MINISTRY

ตาราง MINISTRY จัดเก็บข้อมูลกระทรวงหรือหน่วยงานหลัก					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
MIN_ID	รหัสกระทรวง	Int	15	PK	
MIN_NAME	ชื่อกระทรวง	Varchar	255		
MIN_ADDRESS	ที่อยู่	Varchar	100		
MIN_CITY	อำเภอ	Varchar	100		
MIN_PROVINCE	จังหวัด	Varchar	100		
MIN_COUNTRY	ประเทศ	Varchar	100		
MIN_ZIPCODE	รหัสไปรษณีย์	Varchar	15		
MIN_PHONE	หมายเลขโทรศัพท์	Varchar	255		
MIN_HOTLINE	สายด่วน	Varchar	15		
MIN_FAX	หมายเลขโทรสาร	Varchar	255		
MIN_WEB	เว็บไซต์	Varchar	255		
MIN_EMAIL	อีเมลล์	Varchar	100		
MIN_FB	เฟสบุ๊ค	Varchar	255		
MIN_TW	ทวิตเตอร์	Varchar	100		
MIN_DESCRIPTION	รายละเอียดหน่วยงาน	Varchar	1000		
MIN_CREATEDATE	วันที่สร้างข้อมูล	Datetime			
MIN_LASTUPDATE	วันที่ปรับปรุงล่าสุด	Datetime			
MIN_UPDATEBY	ผู้ปรับปรุงข้อมูล	Varchar	50		
EMP_ID	ผู้สร้างข้อมูล	Int	15	FK	EMPLOYEE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 พจนานุกรมข้อมูลตาราง POSITION

ตาราง POSITION จัดเก็บข้อมูลตำแหน่ง					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
POS_ID	รหัสตำแหน่ง	Int	15	PK	
POS_NAME	ชื่อตำแหน่ง	Varchar	255		

ตารางที่ 4.27 พจนานุกรมข้อมูลตาราง PROJECT

ตาราง PROJECT จัดเก็บข้อมูลโครงการ					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
PRO_ID	รหัสโครงการ	Int	15	PK	
PRO_NAME	ชื่อโครงการ	Varchar	255		
RPO_STARTDATE	วันที่เริ่มต้นโครงการ	Datetime			
PRO_ENDDATE	วันที่สิ้นสุดโครงการ	Datetime			
PRO_STATUS	สถานะโครงการ	Varchar	20		
PRO_DESCRIPTION	รายละเอียดโครงการ	Varchar	1000		
PRO_CREATEDATE	วันที่สร้างข้อมูล	Datetime			
PRO_UPDATEBY	ผู้ปรับปรุงข้อมูล	Varchar	50		
PRO_LASTUPDATE	วันที่ปรับปรุงล่าสุด	Datetime			
MIN_ID	รหัสกรม	Int	15	FK	MINISTRY
DEP_ID	รหัสกระทรวง	Int	15	FK	DEPARTMENT
EMP_ID	ผู้สร้างข้อมูล	Int	15	FK	EMPLOYEE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 พจนานุกรมข้อมูลตารางSITE

ตาราง SITE จัดเก็บข้อมูลเว็บไซต์ของระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล (CMS)					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
SITE_ID	รหัสที่ตั้งเว็บไซต์	Int	15	PK	
SITE_NAME	ชื่อเว็บไซต์	Varchar	255		
SITE_DESCRIPTION	รายละเอียดของเว็บไซต์	Varchar	1000		
SITE_URL	URL ของเว็บไซต์	Varchar	255		
SITE_STARTDATE	วันที่สร้างเว็บไซต์	Datetime			
SITE_ENDDATE	วันที่สิ้นสุดการใช้งาน	Datetime			
SITE_STATUS	สถานะโครงการ	Varchar	20		
SITE_CREATEDATE	วันที่สร้างข้อมูล	Datetime			
SITE_UPDATEBY	ผู้ปรับปรุงข้อมูล	Varchar	50		
PRO_LASTUPDATE	วันที่ปรับปรุงล่าสุด	Datetime			
PRO_ID	รหัสโครงการ	Int	15	FK	PROJECT
EMP_ID	ผู้สร้างข้อมูล	Int	15	FK	EMPLOYEE

ตารางที่ 4.29 พจนานุกรมข้อมูลตารางSOURCE

ตาราง SOURCE จัดเก็บข้อมูลแหล่งที่มาของข้อมูล					
แอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดของข้อมูล	ความยาว	คีย์	ตารางอ้างอิง
SRC_ID	รหัสแหล่งที่มา	Int	15	PK	
SRC_NAME	ชื่อแหล่งที่มา	Varchar	50		
SRC_TYPE	ประเภทแหล่งที่มา	Varchar	50		
SRC_FORMAT	ลักษณะแหล่งที่มา	Varchar	50		
SRC_DESCRIPTION	รายละเอียดแหล่งที่มา	Varchar	1000		

บทที่ 5

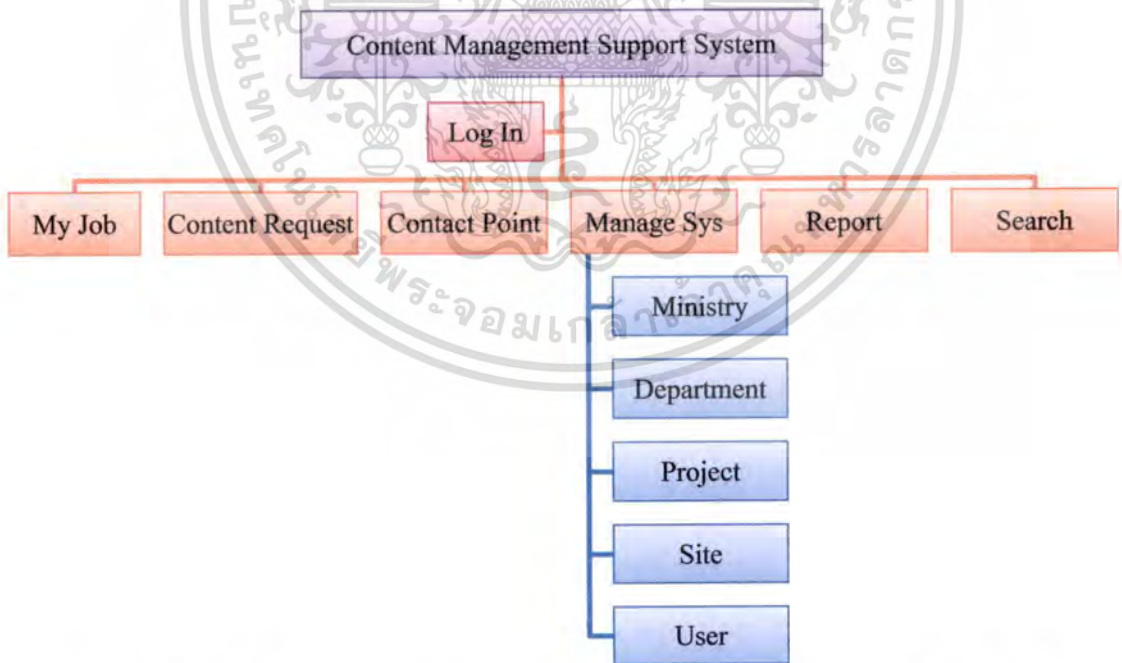
การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้

จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ซึ่งได้ทำการออกแบบระบบในลักษณะของเว็บแอปพลิเคชัน ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้งานระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ โดยอาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายอินทราเน็ตของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งการออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. โครงสร้างของระบบ
2. หน้าจอและการทำงานของโปรแกรม

5.1 โครงสร้างของระบบ

โครงสร้างของระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ที่ได้ ออกแบบตามความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสามารถเขียนให้อยู่ในรูปแบบของแผนภาพ แสดงการออกแบบหน้าจอเมนูหลัก เพื่อให้เห็นภาพรวมในการทำงานของระบบได้ดังรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 โครงสร้างของระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 หน้าจอและการทำงานของโปรแกรม

หน้าจอของระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ แบ่งออกเป็น 7 หน้าจอหลัก ได้แก่

1. หน้าจอเข้าสู่ระบบ
2. หน้าจอ My Job
3. หน้าจอ Content Request
4. หน้าจอ Contact Point
5. หน้าจอ Manage System
6. หน้าจอ Report
7. หน้าจอ Search

5.2.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบ

เป็นหน้าจอที่ใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ดังรูปที่ 5.2 โดยผู้ใช้งานระบบกรอกชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน จากนั้นกด Login ระบบจะแสดงหน้าแรกของระบบ ดังรูปที่ 5.3



รูปที่ 5.2 หน้าจอเข้าสู่ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out



ยินดีต้อนรับสู่

ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการเนื้อหาเพื่อศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ

ขณะระบบอยู่ระหว่างการทดสอบ ขออภัยในความไม่สะดวก



Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.3 หน้าแรกของระบบ

5.2.2 หน้าจอ My Job

เป็นหน้าจอที่ใช้ในการบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐในแต่ละวัน โดยจะแสดงข้อมูลเป็นรายวัน ดังรูปที่ 5.4

- เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการสร้างบันทึกการปฏิบัติงานของตนเองให้คลิกปุ่ม New ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกรายละเอียดในการปฏิบัติงาน ดังรูปที่ 5.5 เมื่อผู้ใช้งานทำการบันทึกข้อมูลทั้งหมดแล้วให้กด Save ระบบจะออกสู่หน้าจอแรกของหน้าจอ My Job

- หากข้อมูลการปฏิบัติที่ทำการบันทึกมีข้อผิดพลาด หรือต้องการแก้ไขงาน ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่หมายเลขของ My Job เพื่อดูรายละเอียดที่ได้บันทึกไว้ และกดแก้ไข ดังรูปที่ 5.6

- ผู้ดูแลระบบหรือผู้พัฒนาระบบสามารถดำเนินการตรวจสอบการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูล พร้อมทั้งให้คะแนนในการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ดังรูปที่ 5.7

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

My Job >

New ค้นหาข้อมูลประจำวันที่ 23 - เดือน เมษายน - ปี พ.ศ. 2555 - Search Job

Create Date	Job ID	Title	Ministry	Project	Site	Type	Status
23/10/55 20.20	JB5510230003	พยานคดีอาชญากรรมประจำวัน เวลา 19.00 น.	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	GCC	G-News	Update	Ready
23/10/55 19.00	JB5510230002	คณ.ประกาศขึ้นเงินเดือนข้าราชการ	สำนักงานกฤษฎีกา	GCC	G-News	New	Ready
23/10/55 18.00	JB5510230001	สถานการณ์น้ำในเขื่อน ของ กฟผ.	กระทรวงพลังงาน	EGAT	EGAT	Update	Complete

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.4 หน้าจอแสดงรายการการบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

My Job > New

Content Agent

Job ID JB5510230003 Job Status Open

Job Title Job Description

Source URL CMS URL

Source Type Website Info Type New

Ministry สำนักข่าวเศรษฐกิจ Create By Seranee Poolsawat

Department สำนักข่าวเศรษฐกิจ Create Date

Project Name โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐต่อประชาชน Remark

Site Name G-News v2

Content Admin

Check By Seranee Poolsawat Check Date

Check Score งานเรียบร้อยดีมาก
 งานเรียบร้อยดี
 งานเรียบร้อย
 งานพอใช้
 ต้องปรับปรุง Comment

Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.5 หน้าจอบันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงานของพนักงาน

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

My Job > New

Content Agent

Job ID JB5510230003 Job Status Ready

Job Title พยากรณ์อากาศประจำวัน เวลา 19:00 น. Job Description พยากรณ์อากาศประจำวัน เวลา 19:00 น.

Source URL http://www.bmd.go.th/daily_forecast.php CMS URL http://10.1.10.123/news/index.php?option=com_content&view=article&id=4328:2012-10-22-12-32-07&catid=177

Source Type Website Info Type New

Ministry กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Create By Seranee Poolsawat

Department ศูนย์คอมพิวเตอร์ Create Date 23/10/55 20:20 น.

Project Name โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐต่อประชาชน Remark

Site Name G-News v2

Content Admin

Check By Seranee Poolsawat Check Date

Check Score งานเรียบร้อยดีมาก
 งานเรียบร้อยดี
 งานเรียบร้อย
 งานพอใช้
 ต้องปรับปรุง Comment

Edit Save Cancel

รูปที่ 5.6 หน้าจอการแก้ไขรายละเอียดการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

[Home](#) [My Job](#) [Content Request](#) [Contact Point](#) [Manage Sys](#) [Report](#) [Search](#) [Web Link](#) [Contact](#) [Log Out](#)

My Job > New

Content Agent	
Job ID	JB5510230003
Job Title	พยากรณ์อากาศประจำวัน เวลา 19.00 น.
Source URL	http://www.tmd.go.th/daily_forecast.php
Source Type	Content Developer
Ministry	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
Department	ศูนย์ผลิตเนื้อหา
Project Name	โครงการศูนย์ข่าวภูมิภาค-ศูนย์ประชาชน
Site Name	G-News v 2
Job Status	Complete
Job Description	พยากรณ์อากาศประจำวัน เวลา 19.00 น.
CMS URL	http://16.1.10.123/gnews/index.php?option=com_content&view=article&id=4328:2012-10-22-12-32-07&catid=177:
Info Type	New
Create By	Seranee Poolsawat
Create Date	23/10/55 20:20 น.
Remark	

Content Admin	
Check By	Seranee Poolsawat
Check Date	23/10/55 21:20 น.
Check Score	<input type="radio"/> งานเรียบร้อยดีมาก <input checked="" type="radio"/> งานเรียบร้อยดี <input type="radio"/> งานเรียบร้อย <input type="radio"/> งานพอใช้ <input type="radio"/> ต้องปรับปรุง
Comment	
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

Copyright © 2012 . COSS Power by zcrany@gmail.com

รูปที่ 5.7 หน้าจอการประเมินการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูล

5.2.3 หน้าจอ Content Request

เป็นหน้าจอแสดงรายการการขอรับการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ ดังรูปที่ 5.8 โดยแสดงรายการที่สถานะของคำร้องนั้นๆ ไม่ได้อยู่ในสถานะปิดงาน โดยสามารถคลิกที่หมายเลขคำร้องขอเพื่อดูรายละเอียดด้านในเพื่อรับงาน แก้ไขคำร้องและบันทึกการดำเนินการตามคำร้องขอ

หน้าจอจะมีระบบสัญลักษณ์แสดงเป็นสี 5 สี ได้แก่

- สีเขียว คือ ผู้จัดทำดำเนินการครบคำร้องแล้วอยู่ระหว่างดำเนินการยังไม่เกิน 1 ชั่วโมง นับตั้งแต่คำร้อง
- สีส้ม คือ ผู้จัดทำดำเนินการครบคำร้องแล้วอยู่ระหว่างดำเนินการ มากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมงนับตั้งแต่คำร้อง
- สีแดง คือ ผู้จัดทำดำเนินการครบคำร้องแล้ว ใช้ระยะเวลาดำเนินการเกิน 3 ชั่วโมง
- สีน้ำเงิน คือ ผู้จัดทำดำเนินการทำตามคำขอเสร็จสิ้นแล้วรอการตรวจสอบจากผู้ร้องขอ
- สีดำ คือ สถานะดำเนินการเสร็จสิ้นทุกกระบวนการแล้ว
- สีชมพู คือ สถานะยังไม่มีพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลครบงานภายใน 1 ชั่วโมง นับตั้งแต่ส่งคำร้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการสร้างคำร้องขอให้คลิกปุ่ม New ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกรายละเอียดในการร้องขอข้อมูล ดังรูปที่ 5.9 เมื่อผู้ใช้งานทำการบันทึกข้อมูลทั้งหมดแล้วให้กด Save
- ผู้จัดทำข้อมูลจะทำการรับเรื่องและดำเนินการตามคำขอ ดังรูปที่ 5.10
- ผู้ร้องขอสามารถดำเนินการตรวจสอบการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูล พร้อมทั้งให้คะแนนในการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ดังรูปที่ 5.11

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM							TOT		
Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out									
Content Request >									
<div style="float: right;">ค้นหาข้อมูลประจำวันที่ 04 - เดือน กุมภาพันธ์ - ปี พ.ศ. 2556 -</div>									
CR ID	CR Summary	Ministry	Type	Priority	Create Date	Owner	Status	SLA3	
CR560204004	มาตรการช่วยเหลือ SMEs	สำนักนายกรัฐมนตรี	Update	ด่วน	04/02/56 11.22 น.	nu_nate	Open		
CR560204003	โครงการ 1 ล้าน 1 ทุน ปี 56	กระทรวงศึกษาธิการ	New	ด่วน	04/02/56 10.22 น.	nanana	Done		
CR560204002	ITU Telecom World 2013	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Update	ปานกลาง	04/02/56 09.22 น.	nu_nate	In progress		
CR560204001	การสนน N-Net ของ กชน.	กระทรวงศึกษาธิการ	New	ปานกลาง	03/02/56 07.30 น.	virusmeme	Follow up		

รูปที่ 5.8 หน้าจอรายการคำร้องขอรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

[Home](#) [My Job](#) [Content Request](#) [Contact Point](#) [Manage Sys](#) [Report](#) [Search](#) [Web Link](#) [Contact](#) [Log Out](#)

Supervisor
CR ID CR560204004 **CR Status** Open

CR Summary **CR Description**

CR URL **CR Path**

Ministry **Department**

Project Name **Site Name**

CR Type New **CR Priority**

Attach File **Create By** Sup.Lux

* ถ้ามีมากกว่า 1 ไฟล์ กรุณาใส่เป็น zip file

Create Date

Content Team
CMS Title **CR Accept** Thanaphom Phongsakom

CMS URL **Accept Date**

CMS Path **CR Owner** Chipong Phodee

Remark

comment

Estimation Score for CR

- ตั้งใจในการจัดทำมากที่สุด
- ตั้งใจในการจัดทำมาก
- ตั้งใจในการจัดทำปานกลาง
- ตั้งใจในการจัดทำน้อย
- ไม่ตั้งใจในการจัดทำเลย

**ผู้ประเมิน คือ ผู้ร้องขอข้อมูลเท่านั้น

Copyright © 2012. COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.9 หน้าจอบันทึกข้อมูลการร้องขอรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

[Home](#) [My Job](#) [Content Request](#) [Contact Point](#) [Manage Sys*](#) [Report](#) [Search](#) [Web Link](#) [Contact](#) [Log Out](#)

Content Request > Accept

Supervisor	
CR ID	CR560204004
CR Summary	มาตรการช่วยเหลือ SMEs
CR URL	http://10.1.25.149/1111/project/56/smes300
Ministry	สำนักงานรัฐมนตรี
Project Name	โครงการศูนย์วิจัยและพัฒนาธุรกิจผู้ประกอบการ
CR Type	Update
Attach File	new_help_smes_300.pdf <input type="button" value="Browse File"/> <input type="button" value="Add File"/> <input type="button" value="Download"/> <small>* สามารถกว่า 1 ไฟล์ กรุณาส่งเป็น zip file</small>
CR Status	Open
CR Description	มีข้อมูลส่งมาจาก สภาหอการค้า ระบุว่าทาง Content หน่วยงานที่รับผิดชอบ
CR Path	-
Department	สำนักงานสถิติสำนักงานรัฐมนตรี, สป.บ.
Site Name	G-News v.2
CR Priority	สูง
Create By	Sup.Lux
Create Date	04/02/56 11:22 น.

Content Team	
CMS Title	มาตรการช่วยเหลือ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากการปรับค่าแรงขั้นต่ำ
CMS URL	http://10.1.25.149/1111/project/56/smes300
CMS Path	มาตรการช่วยเหลือ SMEs > ศูนย์บริการช่วยเหลือผู้ประกอบการ
Complete date	
CR Accept	Natsanok Siriponganon <input type="button" value="APPLY CR"/>
Accept Date	04/02/56 11:46 น.
CR Owner	Natsanok Siriponganon
Remark	
comment	
Estimation Score for CR	<input type="radio"/> พึงพอใจในการจัดทำมากที่สุด <input type="radio"/> พึงพอใจในการจัดทำมาก <input type="radio"/> พึงพอใจในการจัดทำปานกลาง <input type="radio"/> พึงพอใจในการจัดทำน้อย <input type="radio"/> ไม่พึงพอใจในการจัดทำเลย <small>** ผู้ประเมิน คือ ผู้ร้องขอข้อมูลเท่านั้น</small>

Copyright © 2012. COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.10 หน้าจอการรับเรื่องของพนักงานจัดทำข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

[Home](#) [My Job](#) [Content Request](#) [Contact Point](#) [Manage Sys*](#) [Report](#) [Search](#) [Web Link](#) [Contact](#) [Log Out](#)

Content Request > Estimation >

Supervisor CR ID CR560204003 CR Summary โครงการ 1 ผ่าน 1 พบ 0 56 CR URL ยังไม่มีในระบบ Ministry กระทรวงศึกษาธิการ Project Name โครงการศูนย์จัดการข้อมูลทางวิชาการ CR Type Update Attach File <input type="button" value="Browse File"/> <input type="button" value="Add File"/> <input type="button" value="Download"/> <small>* ถ้ามีมากกว่า 1 ไฟล์ กรุณาส่งเป็น zip file</small>	CR Status Done CR Description มีข้อมูลโครงการประจำปี 56 แล้ว รวบรวมทีมคอนเทนต์จัดทำข้อมูลโพยพร้อมใส่ เข้าโปรแกรมออนไลน์ที่ http://www.odos.moe.go.th/ CR Path ยังไม่มีในระบบ Department สำนักงานผลิตสื่ทางศึกษา Site Name G-News v2 CR Priority ตาม Create By Sup.Bow Create Date 04/02/56 10:22 น.
---	--

Content Team CMS Title โครงการ 1 ผ่าน 1 พบ 0 56 CMS URL http://10.1.25.149/1111/project/56/odos CMS Path บทความพิเศษ > โครงการ > Complete Date 04/02/56 11:45 น.	CR Accept Thanaphom Phongsakom <input type="button" value="APPLY CR"/> Accept Date 04/02/56 11:00 น. CR Owner Thanaphom Phongsakom Remark <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> comment ข้อความได้ รับเรียบร้อยแล้ว ส่งเข้า สหจก. </div>
---	--

Estimation Score for CR <input type="radio"/> ตั้งใจในการจัดทำมากที่สุด <input checked="" type="radio"/> *ตั้งใจในการจัดทำมาก <input type="radio"/> ตั้งใจในการจัดทำปานกลาง <input type="radio"/> ตั้งใจในการจัดทำน้อย <input type="radio"/> ไม่ตั้งใจในการจัดทำเลย <small>**ผู้ประเมิน คือ ผู้ร้องขอข้อมูลเท่านั้น</small>	<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>
--	---

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.11 หน้าจอการประเมินการทำงานของพนักงานจัดทำข้อมูล

5.2.4 หน้าจอ Contact Point

เป็นหน้าจอที่แสดงรายการของผู้ประสานงานโครงการที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานต่างๆ ดังรูปที่ 5.12

- ถ้าต้องการสร้างรายชื่อผู้ประสานงานโครงการใหม่ สามารถปุ่ม New เพื่อเพิ่มข้อมูล

ดังรูปที่ 5.13

- หากต้องการดูรายละเอียดของผู้ประสานงานรายบุคคลหรือแก้ไขข้อมูล สามารถคลิกที่หมายเลขผู้ประสานงานโครงการเพื่อดำเนินการ ดังรูปที่ 5.14

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM							TOT
Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out							
Contact Point > New							
เลือกหน่วยงานหลัก สำนักเกษตรจังหวัด							
CP ID	Name	Position	Department	Responsibility	Phone	Status	
CP01001	นางฉวีจิรา จันทร์สุวานิชย์	ผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน	สำนักงานปลัดสำนักนายก	ผู้ประสานงานกลาง	022807178	Available	
CP01002	นางนริยา อินทร์มี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรมประชาสัมพันธ์	ผู้ประสานงานกลาง	026182323	Available	
CP01003	นางสาวสุภาวดี อุพินนา	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	ผู้ประสานงานกลาง	022884323	Available	

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.12 หน้าจอรายการของผู้ประสานงานโครงการของแต่ละหน่วยงาน

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM		TOT	
Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out			
Contact Point > New			
Content Dev.	CP ID	CP Status	Available
	CP01001	Start Date	วันที่ 04 เดือน กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2556
	CP Name	End Date	วันที่ -- เดือน -- ปี พ.ศ. --
	CP Position	Create By	Seranee Poolsawat
	Ministry	Create Date	
	Department	Update By	
	Responsibility	Update Date	
	Project Name	Remark	
	Telephone		
	Mobile		
	Fax		
	E-mail		
		Save	Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.13 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ประสานงานโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Contact Points flow

Content Dev.		CP Status	Available ▾
CP ID	CP01001	Start Date	วันที่ 04 ▾ เดือน กุมภาพันธ์ ▾ ปี พ.ศ. 2556 ▾
CP Name	นางฉวีฉา ดิทรพิลาญชัย	End Date	วันที่ .. ▾ เดือน .. ▾ ปี พ.ศ. .. ▾
CP Position	ผู้จัดการชุดคำนวณ	Create By	Seranee Poolsawat ▾
Ministry	สำนักงานรัฐมนตรี ▾	Create Date	04/02/56 11:22 น.
Department	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สป.น.	Update By	.. ▾
Responsibility	ผู้ประสานงานกลาง ▾	Update Date	
Project Name	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐประชาชน ▾	Remark	
Telephone	022807178		
Mobile	0892807178		
Fax	022807180		
E-mail	audjima@thaigov.go.th		

Edit Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.14 หน้าจอแสดงรายละเอียดผู้ประสานงานโครงการ

5.2.5 หน้าจอ Manage System

เป็นหน้าจอสำหรับการจัดการระบบฯ การจัดการข้อมูลภายในระบบ ได้แก่ ข้อมูลหน่วยงานหลัก, ข้อมูลหน่วยงานรอง, ข้อมูลโครงการ, ข้อมูลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลและข้อมูลผู้ใช้งานระบบ แสดงได้ดังรูปที่ 5.15 ถึง 5.29

- เมื่อคลิกที่ Ministry ระบบจะแสดงรายการหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง ดังรูปที่ 5.15 หากต้องการสร้างข้อมูลหน่วยงานใหม่ให้กด New จะปรากฏหน้าจอบันทึกข้อมูลหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง ดังรูปที่ 5.16 หากต้องการดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลสามารถกดที่รหัสหน่วยงาน ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของหน่วยงาน สามารถกด Edit เพื่อแก้ไข หรือ Cancel ออกจากหน้าจอ ดังรูปที่ 5.17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System> Ministry

New

รหัสหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
MN010100	สำนักนายกรัฐมนตรี
MN010200	กระทรวงกลาโหม
MN010300	กระทรวงการคลัง
MN010400	กระทรวงการต่างประเทศ
MN010500	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
MN010600	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
MN010700	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
MN010800	กระทรวงคมนาคม
MN010900	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
MN011000	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
MN011100	กระทรวงพลังงาน
MN011200	กระทรวงพาณิชย์
MN011300	กระทรวงยุติธรรม
MN011400	กระทรวงมหาดไทย
MN011500	กระทรวงแรงงาน
MN011600	กระทรวงวัฒนธรรม
MN011700	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
MN011800	กระทรวงศึกษาธิการ
MN011900	กระทรวงสาธารณสุข
MN012000	กระทรวงอุตสาหกรรม
MN020100	ราชบัณฑิตยสถาน
MN020200	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
MN020300	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการ
MN020400	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
MN020500	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
MN020600	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
MN020700	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
MN020800	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
MN020900	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
MN021000	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
MN021100	สำนักงานอัยการสูงสุด
MN021200	สำนักพระราชวัง
MN021300	สำนักงานเลขาธิการ

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.15 หน้าจอรายการหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System> Ministry> New

Min. ID	<input type="text"/>	Status	Available
Min. Name	<input type="text"/>		
Telephone	<input type="text"/>	Address	<input type="text"/>
Hotline	<input type="text"/>	City	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>	Province	<input type="text"/>
Website	<input type="text"/>	Zipcode	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>	Country	<input type="text"/>
Facebook	<input type="text"/>	Create By	Seranee Poolsawat
Twitter	<input type="text"/>	Create Date	<input type="text"/>
Description	<input type="text"/>	Update By	--
		Update Date	<input type="text"/>

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.16 หน้าจอบันทึกข้อมูลหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys* Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Ministry

Min. ID	MN010100	Status	Available
Min. Name	สำนักงานทรัพย์สินด	Address	ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก
Telephone	022884000	City	จตุร
Hotline	-	Province	กรุงเทพมหานคร
Fax	-	Zipcode	10300
Website	http://www.thaigov.go.th/	Country	ไทย
E-mail	-	Create By	Seranee Poolswat
Facebook	https://www.facebook.com/ThaiKhuFah	Create Date	23/10/55 20:20
Twitter	https://twitter.com/ThaiKhuFah	Update By	-
Description		Update Date	

Edit Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.17 หน้าจอรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานระดับกระทรวง

- เมื่อคลิกที่ Department ระบบจะแสดงรายการหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรมของแต่ละหน่วยงาน ดังรูปที่ 5.18 หากต้องการสร้างข้อมูลหน่วยงานใหม่ให้กด New จะปรากฏหน้าจอบันทึกข้อมูลหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรมของแต่ละหน่วยงาน ดังรูปที่ 5.19 หากต้องการรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลสามารถกดที่รหัสหน่วยงาน ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของหน่วยงาน สามารถกด Edit เพื่อแก้ไข หรือ Cancel ออกจากหน้าจอ ดังรูปที่ 5.20

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys* Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Department

▼ New

หน่วยงานหลัก : สำนักงานทรัพย์สินด

รหัสหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
DM010100	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สปบ.
DM010200	กรมประชาสัมพันธ์, กปส.
DM010300	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, สลน.
DM010400	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, สลค.
DM010500	สำนักข่าวกรองแห่งชาติ, สขช.
DM010600	สำนักงานปรมาณู, สปร.
DM010700	สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, สมช.
DM010800	สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, สกค.
DM010900	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ก.พ.
DM011000	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สศช.
DM011100	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ก.พ.ร.
DM011200	บริษัท อสมท จำกัด มหาชน
DM011300	สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, สช.
DM011400	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, สกว.
DM011500	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, สสส.
DM011600	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, สมศ.
DM011700	องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, อพท.
DM011800	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สคบ.
DM011900	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร, กอ.รมน.

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปที่ 5.18 หน้าจอรายการหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรมของแต่ละหน่วยงาน

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Department > New

Dep. ID:

Dep. Name:

Telephone:

Hotline:

Fax:

Website:

E-mail:

Facebook:

Twitter:

Description:

CP Status: Available

Ministry:

Address:

City:

Province:

Zipcode:

Country:

Create By: Seranee Poolsawat

Create Date:

Update By:

Update Date:

Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.19 หน้าจอบันทึกข้อมูลหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรมของแต่ละหน่วยงาน

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Department > New

Dep. ID: DM010100

Dep. Name: สำนักงานเจ้าพนักงานคุมประพฤติ

Telephone: 022812726

Hotline: -

Fax: -

Website: www.opm.go.th/

E-mail: -

Facebook: -

Twitter: -

Description: สำนักงานคุมประพฤติมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของนายกรัฐมนตรื และคณะรัฐมนตรี รับผิดชอบการบริหารราชการทั่วไป เสนอแนะนโยบายและวางแผนการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความสัมพันธ์ การกับต่างประเทศ ระเบียบราชการ การบริหารงานบุคคล กฎหมายและการ

CP Status: Available

Ministry: สำนักงานคุมประพฤติ

Address: ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก

City: กรุงเทพมหานคร

Province: กรุงเทพมหานคร

Zipcode: 10300

Country: ไทย

Create By: Seranee Poolsawat

Create Date: 23/10/55 20:20

Update By:

Update Date:

Edit Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.20 หน้าจอดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานระดับกรมของแต่ละหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมื่อคลิกที่ Project ระบบจะแสดงรายการข้อมูลโครงการภายใต้ความรับผิดชอบของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ดังรูปที่ 5.21 หากต้องการสร้างข้อมูลโครงการใหม่ให้กด New จะปรากฏหน้าจอบันทึกข้อมูลโครงการ ดังรูปที่ 5.22 หากต้องการรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลสามารถกดที่รหัสโครงการ ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของโครงการ สามารถกด Edit เพื่อแก้ไข หรือ Cancel ออกจากหน้าจอ ดังรูปที่ 5.22

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM						TOT
Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out						
Manage System > Project						
New						
Project ID	Project Name	Department	Ministry	Status		
PJ0001	โครงการศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Available		
PJ0002	โครงการศูนย์ให้บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต	กระทรวงพลังงาน	Available		
PJ0003	โครงการศูนย์บริการข้อมูลเห็นเส้นพื้เพื่อการศึกษา	สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Available		

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.21 หน้าจอรายการข้อมูลโครงการภายใต้ความรับผิดชอบของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM						TOT
Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out						
Manage System > Project > New						
Project ID	PJ0001	Status	Available			
Project Name		Start Date	วันที่ 04 เดือน กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2556			
Description		End Date	วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..			
Ministry	สำนักงานรัฐมนตรี	Create By	Seranee Poolawatt			
Department	สำนักงานปลัดสำนักงานรัฐมนตรี	Create Date				
Contact Point	..	Update By				
Telephone Num.		Update Date				
		Remark				
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>						

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.22 หน้าจอบันทึกข้อมูลโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Project > New

Project ID	PJ0001	Status	Available
Project Name	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาคผู้สื่อข่าว	Start Date	วันที่ 04 เดือน กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2556
Description	ให้บริการข้อมูล 33 หน่วยงาน	End Date	วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..
Ministry	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Create By	Seranee Poolsawat
Department	สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Create Date	05/11/56 15:30 น.
Contact Point	แพชชีเนี่ย แชนเนลส์	Update By	..
Telephone Num.	025754941	Update Date	
		Remark	

Edit Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.23 หน้าจอรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูล โครงการ

- เมื่อคลิกที่ Site ระบบจะแสดงรายการระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลที่มีอยู่ ดังรูปที่ 5.24 หากต้องการสร้างข้อมูลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลใหม่ให้กด New จะปรากฏหน้าจอบันทึกระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล ดังรูปที่ 5.25 หากต้องการดูรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลสามารถกดที่รหัสระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล สามารถกด Edit เพื่อแก้ไข หรือ Cancel ออกจากหน้าจอ ดังรูปที่ 5.26

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Site

New

Site ID	Site Name	Site URL	Site Description	Site Status	Project
ST49001	G->News	http://10.1.01.123/gnews	ข้อมูลรายวัน เช่น ข่าวประจำวัน โครงการ	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ST49002	G->Ministry	http://10.1.01.123/min	ข้อมูลหน่วยงาน	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ST51001	G->Contact	http://10.1.01.123/contact	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ST52001	G->Learning	http://10.1.01.123/lrn	ข้อมูลองค์ความรู้ของ Call Center	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ST55001	G->News v.2	http://10.1.01.123/1111	ข้อมูลรายวัน เวอร์ชัน 2	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ST55002	GCC Online	http://www.gcc/gcc1111	เว็บไซต์ทางการ	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ST55003	FB_GCC1111	www.facebook.com/GCC1111	เฟสบุ๊คหน่วยงาน	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ST55004	EGAT	http://10.1.01.123/egat	CMS ของการไฟฟ้าทีเอ็นดี	Available	โครงการศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.24 หน้าจอรายการระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูลที่มีอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Site > New

Site ID	ST49001	Start Date	วันที่ 04 - เดือน กุมภาพันธ์ - ปี พ.ศ. 2556
Site Name		End Date	วันที่ .. - เดือน .. - ปี พ.ศ. ..
Site URL		Create By	Seranee Poolsawat
Project	สำนักข่าวกูรูเน็ต	Create Date	
Status	Available	Update By	..
Description		Update Date	
		Remark	

Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.25 หน้าจอบันทึกข้อมูลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System > Site > View

Site ID	ST49001	Start Date	วันที่ 04 - เดือน กุมภาพันธ์ - ปี พ.ศ. 2556
Site Name	GNews v2	End Date	วันที่ .. - เดือน .. - ปี พ.ศ. ..
Site URL	http://10.1.01.123/1111	Create By	Seranee Poolsawat
Project	โครงการพัฒนาระบบข่าวออนไลน์	Create Date	01/01/2547 00:00 a
Status	Available	Update By	..
Description	ข่าวกูรูเน็ต เช่น ข่าวประจำวัน, โลกข่าว	Update Date	
		Remark	

Edit Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.26 หน้าจอรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล

- เมื่อคลิกที่ User ระบบจะแสดงรายการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ดังรูปที่ 5.27 หากต้องการสร้างข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ใหม่ให้กด New จะปรากฏหน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ดังรูปที่ 5.28 หากต้องการรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลสามารถกดที่รหัสผู้ใช้งานระบบ ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของผู้ใช้งานระบบ สามารถกด Edit เพื่อแก้ไข หรือ Cancel ออกจากหน้าจอ ดังรูปที่ 5.29

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System> User

New

User ID	Name	Position	Username	Phone	E-mail
US550001	Seranee Poolsawat	Content Admin	zerany	025541102	zerany@gmail.com
US550002	Nathee Teraphongsuk	Content Admin	nathnote	025541166	nathnote@gmail.com
US550003	Natsanak Siriponganun	Content Admin	nu_nate	025541166	nu_nate@gmail.com
US550004	Chipong Phodee	Supervisor	nu_big	025541166	nu_big@gmail.com
US550005	Pornpoj Panjantuk	Content Admin	red_xox	025541166	red_xox@gmail.com
US550006	Thanaphom Phongsakorn	Content Agent	nanana	025541166	nanana@gmail.com
US550007	Thitikamol Nontajid	Content Develorp	visusmeme	025754500	visusmeme@gmail.com
US550008	Soplt Khayankean	Content Agent	tanny	025757236	tanny@gmail.com

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.27 หน้าจอรายการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System> User> New

User ID: US550001

Name:

Position: Content Agent

Username: ** ไม่เกิน 8 ตัวอักษร

Password: ** ไม่เกิน 8 ตัวอักษร

Confirm Password:

Telephone:

Mobile:

E-mail:

Facebook:

Twitter:

User Status: Available

Start Date: วันที่ 04 เดือน กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2556

End Date: วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

Create By: Seranee Poolsawat

Create Date:

Update By:

Last Update:

Remark:

Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.28 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

[Home](#) [My Job](#) [Content Request](#) [Contact Point](#) [Manage Sys](#) [Report](#) [Search](#) [Web Link](#) [Contact](#) [Log Out](#)

Manage System > User > New

User ID	US550001	User Status	Available ▾
Name	Seranee Poolsawat	Start Date	วันที่ 31 ▾ เดือน สิงหาคม ▾ ปี พ.ศ. 2547 ▾
Position	Content Agent ▾	End Date	วันที่ -- ▾ เดือน -- ▾ ปี พ.ศ. -- ▾
Username	zerany <small>** ไม่พ่วงว่า 8 ตัวอักษร</small>	Create By	Seranee Poolsawat ▾
Password	***** <small>** ไม่พ่วงว่า 8 ตัวอักษร</small>	Create Date	01/01/56 12:00 a
Confirm Password	*****	Update By	-- ▾
Telephone	025541102	Last Update	
Mobile	0896876992	Remark	
E-mail	zerany@gmail.com		
Facebook	https://www.facebook.com/zerany		
Twitter	https://twitter.com/zerany		

Edit Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.29 หน้าจอรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

5.2.6 หน้าจอ Report

เป็นหน้าจอที่ใช้ในการเรียกดูรายงานของข้อมูลสถิติในระบบจะแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ รายงานรายบุคคล รายงานการดำเนินงานของโครงการ รายงานภาพรวมการทำงานของทีมงาน และรายงานการร้องขอการสนับสนุนข้อมูลจากส่วนให้บริการ แสดงดังรูปที่ 5.30

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

[Home](#) [My Job](#) [Content Request](#) [Contact Point](#) [Manage Sys](#) [Report](#) [Search](#) [Web Link](#) [Contact](#) [Log Out](#)

Report >

[เลือกประเภทของรายงาน](#) [Personal](#) [Project](#) [My Job](#) [Content Request](#)

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.30 หน้าจอรายงาน

- รายงานรายบุคคล ผู้ใช้จะต้องระบุชื่อพนักงานที่ต้องการและกำหนดช่วงเวลาของรายงานที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.31 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ที่ได้จัดทำลงในระบบทั้งในส่วนของงานประจำวันและการดำเนินการตามคำร้องขอของส่วนให้บริการและคำนวณความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประเมิน ดังรูปที่ 5.32 หากกด More จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Report >

เลือกประเภทของรายงาน Personal Project My Job Content Request

ชื่อ Seranee Poolsawat

วันที่เริ่มต้น วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

วันที่สิ้นสุด วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

Submit Reset

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.31 หน้าจอรายงานรายบุคคล

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Report >

เลือกประเภทของรายงาน Personal Project My Job Content Request

ชื่อผู้ปฏิบัติงาน Seranee Poolsawat ช่วงระยะเวลา 01/01/2556 00:00 - 31/2556 23:59

My Job 300 Record More Job Score 4.5 Point

Content Request 20 Record More CR Score 4 Point

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.32 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานรายบุคคล

- รายงานการจัดทำข้อมูลของแต่ละโครงการ ผู้ใช้จะต้องระบุชื่อโครงการที่ต้องการและกำหนดช่วงเวลาของรายงานที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.33 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ที่ได้จัดทำลงในระบบทั้งในส่วนของงานประจำวันและการดำเนินการตามคำร้องขอของส่วนให้บริการ แต่จะแสดงผลเป็นประเภทการจัดทำ คือ จัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบ และการปรับปรุงข้อมูลเก่า ดังรูปที่ 5.34 หากกด More จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Report >

เลือกประเภทของรายงาน Personal Project My Job Content Request

ชื่อโครงการ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐประชาชน

วันที่เริ่มต้น วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

วันที่สิ้นสุด วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

Submit Reset

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปที่ 5.33 หน้าจอรายงานของแต่ละโครงการ

The screenshot shows the 'CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM' interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, My Job, Content Request, Contact Point, Manage Sys, Report, Search, Web Link, Contact, and Log Out. Below this is a 'Report' section with tabs for 'เลือกประเภทของรายงาน' (Personal, Project, My Job, Content Request). The main content area displays a report for 'โครงการศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ' with the following data:

ชื่อโครงการ	โครงการศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ	จัดทำข้อมูลใหม่ในระบบ	6325	Record
ช่วงระยะเวลา	01/01/2556 00:00 - 31/2556 23:59	ปรับปรุงข้อมูลเก่า	2663	Record
	More Detail	รวมทั้งสิ้น	8988	Record

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.34 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานของแต่ละโครงการ

- รายงานสรุปการทำงานรายวันของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ผู้ใช้ทำการระบุช่วงเวลาที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.35 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ทั้งหมดที่ได้จัดทำโดยแบ่งเป็นการจัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบและการปรับปรุงข้อมูลเดิม จำนวนคะแนนภาพรวมที่ได้จากการประเมินการทำงาน ดังรูปที่ 5.36 หากกด More Detail จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

The screenshot shows the 'CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM' interface with the 'Report' section. The 'เลือกประเภทของรายงาน' tab is set to 'My Job'. The main content area displays a date selection form for 'วันที่เริ่มต้น' and 'วันที่สิ้นสุด', both set to 'วันที่ ... เดือน ... ปี พ.ศ. ...'. Below the form are 'Submit' and 'Reset' buttons.

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.35 หน้าจอรายงาน My job เพื่อดูภาพรวมของทีม

The screenshot shows the 'CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM' interface with the 'Report' section. The 'เลือกประเภทของรายงาน' tab is set to 'My Job'. The main content area displays a summary report for 'My Job' with the following data:

ช่วงระยะเวลา	01/01/2556 00:00 - 31/2556 23:59	จัดทำข้อมูลใหม่ในระบบ	7325	Record
คะแนนภาพรวม	4.25	ปรับปรุงข้อมูลเก่า	3663	Record
	More Detail	รวมทั้งสิ้น	10988	Record

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.36 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานของทีม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รายงานสรุปการดำเนินงานตามคำร้องขอการสนับสนุนข้อมูล ผู้ใช้ทำการระบุช่วงเวลาที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.37 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ทั้งหมดที่ได้จัดทำ โดยแบ่งเป็นการจัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบและการปรับปรุงข้อมูลเดิม จำนวนคะแนนภาพรวมที่ได้จากการประเมินการทำงาน และการคำนวณระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับส่วนให้บริการ ดังรูปที่ 5.38 หากกด More Detail จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

เลือกประเภทของรายงาน Personal Project My Job Content Request

วันที่เริ่มต้น วันที่ ... เดือน ... ปี พ.ศ. ...

วันที่สิ้นสุด วันที่ ... เดือน ... ปี พ.ศ. ...

Submit Reset

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

http://D:/coss/report/report_cr_show.html

รูปที่ 5.37 หน้าจอรายงานการดำเนินงานตามคำร้องขอ

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

เลือกประเภทของรายงาน Personal Project My Job Content Request

ช่วงเวลา 01/01/2558 00:00 - 31/2566 23:59 คะแนนภาพรวม 425 Point

อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด 70 จัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบ 55 Record

เกินระยะเวลาที่กำหนด 5 ปรับปรุงข้อมูลเก่า 45 Record

ติดตามงานกับกระทรวง 5 รวมทั้งสิ้น 80 Record

More Detail

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.38 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานตามคำร้องขอ

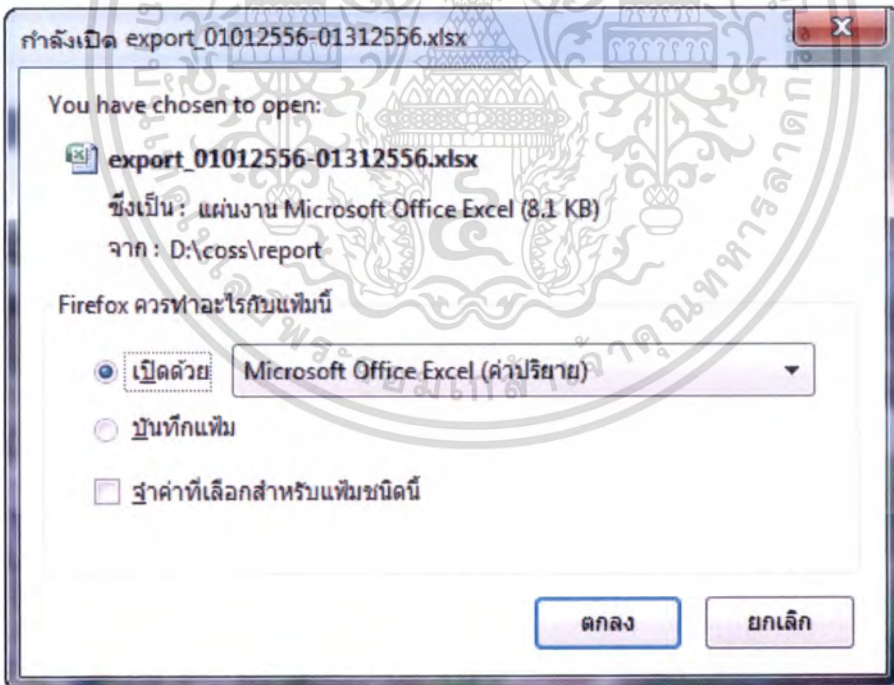
5.2.7 หน้าจอ Search

เป็นหน้าจอในการค้นหาข้อมูลในระบบ แบ่งเป็น ค้นหาจากคำสำคัญ และ ค้นหาตามช่วงระยะเวลา ดังรูปที่ 5.39

- การค้นหาจากคำสำคัญจะต้องเลือกเงื่อนไขในการค้นหา
- การค้นหาตามช่วงเวลา ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูล My job และ Content Request โดยเลือกได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น และกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการ จากนั้นกด Submit เพื่อนำข้อมูล

ออกมาเป็นไฟล์ Excel ดังรูปที่ 5.40 หากกด More จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

รูปที่ 5.39 หน้าจอค้นหาข้อมูล



รูปที่ 5.40 หน้าจอข้อความระบบสอบถามว่าต้องการบันทึกไฟล์ข้อมูลที่ค้นหหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

บทสรุป

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาการพัฒนากระบวนงานสารสนเทศ โดยมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานระบบ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบด้วยแนวความคิดพื้นฐานเชิงออบเจ็ค และทำการสร้างแบบจำลองด้วยยูเอ็มแอล และใช้โปรแกรม Deamweaver CS5.5 ในการออกแบบหน้าจอและรายงานต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปผลการออกแบบและพัฒนาระบบ
2. ข้อจำกัดของการพัฒนาระบบ
3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาระบบเพิ่มเติม

6.1 สรุปผลการออกแบบและพัฒนาระบบ

จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ พบว่าระบบสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐได้ พนักงานของศูนย์ฯ สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น สามารถลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำข้อมูลในเรื่องเดียวกันได้ สามารถดำเนินงานตามคำร้องขอของส่วนให้บริการได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงพนักงานได้รับความสะดวกในการจัดการและค้นหาข้อมูลเพื่อติดต่อกับผู้ประสานงานโครงการของหน่วยเพื่อขอรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูล

6.2 ข้อจำกัดของการพัฒนาระบบ

การวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐนี้ ครอบคลุมเพียงกระบวนการทำงานหลักของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ได้แก่ การจัดทำข้อมูลประจำวัน การทำจัดทำข้อมูลตามคำร้องขอ และการจัดการข้อมูลผู้ประสานงานโครงการ แต่ยังไม่ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงให้รองรับทุกกระบวนการทำงานในอนาคต

6.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาระบบเพิ่มเติม

ควรมีการบันทึกการติดต่อระหว่างผู้พัฒนาเนื้อหาข้อมูลกับผู้ประสานงาน โครงการเพื่อจัดเก็บข้อมูลการประสานงานระหว่างหน่วยงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กิตติพงษ์ วานิชชนาคร. 2009. **เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://kmblog.rmutp.ac.th/kitipong.w/2009/09/21/เว็บแอปพลิเคชัน-web-application>.
วันที่สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.

จาก **Call Center** ไปสู่ **Contact Center**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.cisco.com/web/TH/technology/contactcenter.html>. วันที่สืบค้น 20
กรกฎาคม 2555.

รัชชชัย สุริยะทองธรรม. 2548. **พัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ASP.NET ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ :

ซัคเซส มีเดีย.

พงศ์ศักดิ์ อภิลักขิตพงศ์. 2552. **สร้างเว็บไซต์ในพริบตาด้วย Joomla!** ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ :

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วรรษณู กิจจรระภูมิ. 2554. **การใช้งาน Microsoft SQL Server 2000 Step by Step**. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ DLS กรุงเทพฯ.

วรภัทร ภูเจริญ, จีระพงศ์ พรกุล และชนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์. 2550. **KPI...ทำให้ง่าย**. กรุงเทพฯ :

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศุภชัย สมพานิช. 2549. **สร้างรายงานด้วย Crystal Report XI** ฉบับสมบูรณ์. นนทบุรี : อดีซีฯ.

อำไพ สนิทจิตกุล. 2546. **การประยุกต์และออกแบบฐานข้อมูลด้วย Oracle และ SQL Server**.

กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

A Web Server built around you. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.iis.net/overview>. วันที่

สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coronel, C. Morris, S. and Rob, P. 2011. **Database Principles: Fundamentals of Design, Implementation, and Management.** 9th ed. China: China Translation & Printing Services Limited.

Darie, C. and Ruvalcaba, Z. 2006. **Build Your Own ASP.NET 2.0 Web Site Using C# & VB.** Victoria :SitePoint.

Hughes, B and Cotterll, M. 2002. **Software Project Management.**3rd ed. Berkshire: McGraw-Hill Education (UK).

Microsoft SQL Server 2008.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.microsoft.com/thailand/sql/overview.aspx>. วันที่สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.

Oestereich, B.2002.**Developing Software with UML Object-Oriented Analysis and Design in Practice.** 2nd ed. Great Britain: Biddles.

Spaanjaars, I. 2010. **Beginning ASP.NET 4: in C# and VB.**Indiana :Wrox Press.

Support for Crystal Reports for Visual Studio.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://support.microsoft.com/kb/317789#appliedto>. วันที่สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

[Home](#)
[My Job](#)
[Content Request](#)
[Contact Point](#)
[Manage Sys*](#)
[Report](#)
[Search](#)
[Web Link](#)
[Contact](#)
[Log Out](#)

Manage System > Site > New

Site ID	ST49001	Start Date	วันที่ 04 - เดือน กุมภาพันธ์ - ปี พ.ศ. 2556
Site Name	<input type="text"/>	End Date	วันที่ .. - เดือน .. - ปี พ.ศ. ..
Site URL	<input type="text"/>	Create By	Saranee Poolsawat
Project	สำนักงานบริหาร	Create Date	<input type="text"/>
Status	Available	Update By	..
Description	<input type="text"/>	Update Date	<input type="text"/>
		Remark	<input type="text"/>

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com


รูปที่ 5.25 หน้าจอบันทึกข้อมูลระบบบริหารจัดการเนื้อหาข้อมูล

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM TOT

[Home](#)
[My Job](#)
[Content Request](#)
[Contact Point](#)
[Manage Sys*](#)
[Report](#)
[Search](#)
[Web Link](#)
[Contact](#)
[Log Out](#)

Manage System > Site > View

Site ID	ST49001	Start Date	วันที่ 04 - เดือน กุมภาพันธ์ - ปี พ.ศ. 2556
Site Name	G-News v.2	End Date	วันที่ .. - เดือน .. - ปี พ.ศ. ..
Site URL	http://10.1.01.123/1111	Create By	Saranee Poolsawat
Project	โครงการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลในระบบ	Create Date	01/01/2547 00:00 น.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys* Report Search Web Link Contact Log Out

Manage Systems> User

New

User ID	Name	Position	Username	Phone	E-mail
US550001	Seranee Poolsawat	Content Admin	zerany	025541102	zerany@gmail.com
US550002	Nathee Teraphongsuk	Content Admin	nathnote	025541166	nathnote@gmail.com
US550003	Natsanok Siriponganun	Content Admin	nu_nate	025541166	nu_nate@gmail.com
US550004	Chipong Phodee	Supervisor	nu_big	025541166	nu_big@gmail.com
US550005	Pornpoj Panjantuk	Content Admin	red_xox	025541166	red_xox@gmail.com
US550006	Thanaphom Phongsakorn	Content Agent	nanana	025541166	nanana@gmail.com
US550007	Thitikamol Nontajid	Content Deverlop	visusmermee	025754500	visusmermee@gmail.com
US550008	Sopit Khayankean	Content Agent	tanny	025757236	tanny@gmail.com

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.27 หน้าจอรายการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys* Report Search Web Link Contact Log Out

Manage Systems> Users> New

User ID: US550001

Name:

Position: Content Agent

Username: ** ไม่เกิน 8 ตัวอักษร

Password: ** ไม่เกิน 8 ตัวอักษร

Confirm Password:

Telephone:

Mobile:

E-mail:

Facebook:

Twitter:

User Status: Available

Start Date: วันที่ 04 เดือน กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2556

End Date: วันที่ -- เดือน -- ปี พ.ศ. --

Create By: Seranee Poolsawat

Create Date:

Update By:

Last Update:

Remark:

Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.28 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Manage System> User> New

User ID	US550001	User Status	Available
Name	Seranee Poolsawat	Start Date	วันที่ 31 เดือน สิงหาคม ปี พ.ศ. 2547
Position	Content Agent	End Date	วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..
Username	zerany	Create By	Seranee Poolsawat
Password	*****	Create Date	01/01/56 12:00 a.
Confirm Password	*****	Update By	..
Telephone	025541102	Last Update	
Mobile	0896876992	Remark	
E-mail	zerany@gmail.com		
Facebook	https://www.facebook.com/zerany		
Twitter	https://twitter.com/zerany		

Edit Save Cancel

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.29 หน้าจอรายละเอียดหรือแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

5.2.6 หน้าจอ Report

เป็นหน้าจอที่ใช้ในการเรียกดูรายงานของข้อมูลสถิติในระบบจะแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ รายงานรายบุคคล รายงานการดำเนินงานของโครงการ รายงานภาพรวมการทำงานของทีมงาน และรายงานการร้องขอการสนับสนุนข้อมูลจากส่วนให้บริการ แสดงดังรูปที่ 5.30

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys Report Search Web Link Contact Log Out

Report>

เลือกประเภทของรายงาน Personal Project My Job Content Request

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.30 หน้าจอรายงาน

- รายงานรายบุคคล ผู้ใช้จะต้องระบุชื่อพนักงานที่ต้องการและกำหนดช่วงเวลาของรายงานที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.31 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ที่ได้จัดทำลงในระบบทั้งในส่วนของงานประจำวันและการดำเนินการตามคำร้องขอของส่วนให้บริการและคำนวณความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประเมิน ดังรูปที่ 5.32 หากกด More จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys* Report Search Web Link Contact Log Out

Report>

เลือกประเภทของรายงาน **Personal** Project My job Content Request

ชื่อ Seranee Poolsawat

วันที่เริ่มต้น วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

วันที่สิ้นสุด วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

Submit Reset

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.31 หน้าจอรายงานรายบุคคล

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys* Report Search Web Link Contact Log Out

Report>

เลือกประเภทของรายงาน **Personal** Project My job Content Request

ชื่อผู้ปฏิบัติงาน Seranee Poolsawat ช่วงระยะเวลา 01/01/2556 00:00 - 31/2556 23:59

My Job 300 Record More Job Score 45 Point

Content Request 20 Record More CR Score 4 Point

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

รูปที่ 5.32 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานรายบุคคล

- รายงานการจัดทำข้อมูลของแต่ละโครงการ ผู้ใช้จะต้องระบุชื่อโครงการที่ต้องการและกำหนดช่วงเวลาของรายงานที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.33 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ที่ได้จัดทำลงในระบบทั้งในส่วนของงานประจำวันและการดำเนินการตามคำร้องขอของส่วนให้บริการ แต่จะแสดงผลเป็นประเภทการจัดทำ คือ จัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบ และการปรับปรุงข้อมูลเก่า ดังรูปที่ 5.34 หากกด More จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

CONTENT OPERATION SUPPORT SYSTEM **TOT**

Home My Job Content Request Contact Point Manage Sys* Report Search Web Link Contact Log Out

Report>

เลือกประเภทของรายงาน **Personal** Project My job Content Request

ชื่อโครงการ โครงการทุนบริหารนิเทศศาสตร์บัณฑิต

วันที่เริ่มต้น วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

วันที่สิ้นสุด วันที่ .. เดือน .. ปี พ.ศ. ..

Submit Reset

Copyright © 2012 . COSS Power by zerany@gmail.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปที่ 5.33 หน้าจอรายงานของแต่ละโครงการ

รูปที่ 5.34 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานของแต่ละโครงการ

- รายงานสรุปการทำงานรายวันของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ ผู้ใช้ทำการระบุช่วงเวลาที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.35 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ทั้งหมดที่ได้จัดทำ โดยแบ่งเป็นการจัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบและการปรับปรุงข้อมูลเดิม จำนวนคะแนนภาพรวมที่ได้จากการประเมินการทำงาน ดังรูปที่ 5.36 หากกด More Detail จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

รูปที่ 5.35 หน้าจอรายงาน My job เพื่อคุณภาพรวมของทีม

รูปที่ 5.36 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานของทีม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รายงานสรุปการดำเนินงานตามคำร้องขอการสนับสนุนข้อมูล ผู้ใช้ทำการระบุช่วงเวลาที่ต้องการ ดังรูปที่ 5.37 แล้วกด Submit ระบบจะทำการคำนวณจำนวน Record ทั้งหมดที่ได้จัดทำ โดยแบ่งเป็นการจัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบและการปรับปรุงข้อมูลเดิม จำนวนคะแนนภาพรวมที่ได้จากการประเมินการทำงาน และการคำนวณระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับส่วนให้บริการ ดังรูปที่ 5.38 หากกด More Detail จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

รูปที่ 5.37 หน้าจอรายงานการดำเนินงานตามคำร้องขอ

ช่วงเวลา	01/01/2556 00:00 - 31/05/58 23:59	คะแนนภาพรวม	425	Point
อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	70	จัดทำข้อมูลใหม่ลงระบบ	35	Record
เกินระยะเวลาที่กำหนด	5	ปรับปรุงข้อมูลเก่า	45	Record
ติดตามงานกับกระทรวง	8	รวมทั้งสิ้น	80	Record

รูปที่ 5.38 หน้าจอรายงานสรุปการทำงานตามคำร้องขอ

5.2.7 หน้าจอ Search

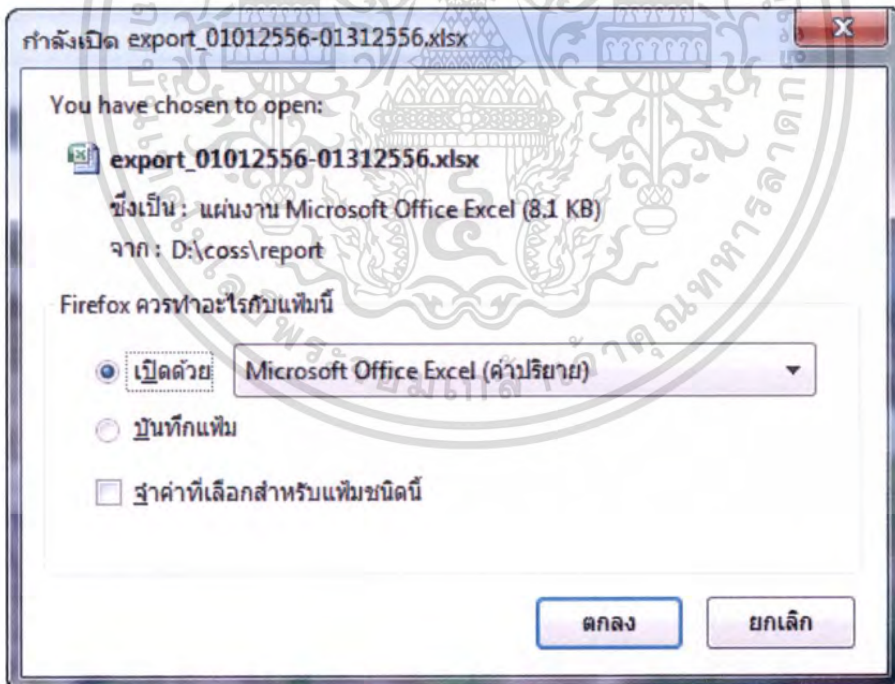
เป็นหน้าจอในการค้นหาข้อมูลในระบบ แบ่งเป็น ค้นหาจากคำสำคัญ และ ค้นหาตามช่วงระยะเวลา ดังรูปที่ 5.39

- การค้นหาจากคำสำคัญจะต้องเลือกเงื่อนไขในการค้นหา
- การค้นหาตามช่วงเวลา ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูล My job และ Content Request โดยเลือกได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น และกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการ จากนั้นกด Submit เพื่อนำข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออกมาเป็นไฟล์ Excel ดังรูปที่ 5.40 หากกด More จะเป็นการบันทึกรายงานลงในเครื่องของผู้ใช้งานระบบ

รูปที่ 5.39 หน้าจอค้นหาข้อมูล



รูปที่ 5.40 หน้าจอข้อความระบบสอบถามว่าต้องการบันทึกไฟล์ข้อมูลที่ค้นหาหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

บทสรุป

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานระบบ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบด้วยแนวความคิดพื้นฐานเชิงออบเจ็ค และทำการสร้างแบบจำลองด้วยยูเอ็มแอล และใช้โปรแกรม Deamweaver CS5.5 ในการออกแบบหน้าจอและรายงานต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปผลการออกแบบและพัฒนาระบบ
2. ข้อจำกัดของการพัฒนาระบบ
3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาระบบเพิ่มเติม

6.1 สรุปผลการออกแบบและพัฒนาระบบ

จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ พบว่าระบบสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐได้ พนักงานของศูนย์ฯ สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น สามารถลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำข้อมูลในเรื่องเดียวกันได้ สามารถดำเนินงานตามคำร้องขอของส่วนให้บริการได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงพนักงานได้รับความสะดวกในการจัดการและค้นหาข้อมูลเพื่อติดต่อกับผู้ประสานงานโครงการของหน่วยเพื่อขอรับการสนับสนุนด้านเนื้อหาข้อมูล

6.2 ข้อจำกัดของการพัฒนาระบบ

การวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ นี้ ครอบคลุมเพียงกระบวนการทำงานหลักของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐ ได้แก่ การจัดทำข้อมูลประจำวัน การทำจัดทำข้อมูลตามคำร้องขอ และการจัดการข้อมูลผู้ประสานงานโครงการ แต่ยังไม่ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงให้รองรับทุกกระบวนการทำงานในอนาคต

6.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาระบบเพิ่มเติม

ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐนี้ แม้ว่าจะครอบคลุมกระบวนการทำงานหลักด้านการจัดทำข้อมูลของศูนย์บริหารข้อมูลภาครัฐแล้ว แต่ยังคงควรพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนต่อไปนี้

1. ควรมีระบบบันทึกกิจกรรม (Activity) ในการปฏิบัติงานของพนักงาน (My job) และการขอรับการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ (Content Request) โดยบันทึกสถานะการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการทำงานของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ระยะเวลาเริ่มต้นของการทำงานหมายเลขนั้นๆ ช่วงเวลาที่ผู้ดูแลเข้ามาตรวจสอบข้อมูล เมื่อตรวจสอบแล้วให้ผ่านหรือไม่ ถ้าไม่ผ่านแล้วพนักงานทำการแก้ไขไปกี่ครั้ง เป็นต้น เพื่อนำบันทึกกิจกรรม (Activity) มาใช้ในการประเมินการทำงานของพนักงาน

2. ควรมีระบบแจ้งเตือนแก่ผู้รับผิดชอบ เมื่อมีการส่งคำร้องขอรับการสนับสนุนเนื้อหาข้อมูลจากส่วนให้บริการ (Content Request) และผู้ปฏิบัติงานคำร้องขอของส่วนให้บริการควรเป็นผู้ดูแล (Content Administrator) หรือบุคคลที่ได้รับอำนาจให้เป็นคนรับและมอบหมายงานให้กับพนักงาน (Content Agent) เพื่อจัดทำข้อมูลตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ควรมีการบันทึกการติดต่อระหว่างผู้พัฒนาเนื้อหาข้อมูลกับผู้ประสานงานโครงการเพื่อจัดเก็บข้อมูลการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ วานิชชนาคร. 2009. **เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://kmblog.rmutp.ac.th/kitipong.w/2009/09/21/เว็บแอปพลิเคชัน-web-application>. วันที่สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.
- จาก **Call Center ไปสู่ Contact Center**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.cisco.com/web/TH/technology/contactcenter.html>. วันที่สืบค้น 20 กรกฎาคม 2555.
- ธวัชชัย สุริยะทองธรรม. 2548. **พัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ASP.NET ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ : ซักเซส มีเดีย.
- พงศ์ศักดิ์ อภิลักขิตพงศ์. 2552. **สร้างเว็บไซต์ในพริบตาด้วย Joomla!** ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วรัญญู กิจพระภูมิ. 2554. **การใช้งาน Microsoft SQL Server 2000 Step by Step**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ DLS กรุงเทพฯ.
- วรภัทร ภูเจริญ, จีระพงษ์ พรกุล และธนภฤต จรัสรุ่งสวัสดิศ. 2550. **KPI...ทำให้ง่าย**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศุภชัย สมพานิช. 2549. **สร้างรายงานด้วย Crystal Report XI ฉบับสมบูรณ์**. นนทบุรี : ไอดีซี.
- อำไพ สินลิขิตกุล. 2546. **การประยุกต์และออกแบบฐานข้อมูลด้วย Oracle และ SQL Server**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- A Web Server built around you**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.iis.net/overview>. วันที่สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.
- Coronel, C. Morris, S. and Rob, P. 2011. **Database Principles: Fundamentals of Design, Implementation, and Management**. 9th ed. China: China Translation & Printing Services Limited.
- Darie, C. and Ruvalcaba, Z. 2006. **Build Your Own ASP.NET 2.0 Web Site Using C# & VB**. Victoria :SitePoint.
- Hughes, B and Cotterll, M. 2002. **Software Project Management**. 3rd ed. Berkshire: McGraw-Hill Education (UK).
- Microsoft SQL Server 2008**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.microsoft.com/thailand/sql/overview.aspx>. วันที่สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Oestereich, B.2002.**Developing Software with UML Object-Oriented Analysis and Design in Practice.** 2nd ed. Great Britain: Biddles.

Spaanjaars, I. 2010. **Beginning ASP.NET 4: in C# and VB.**Indiana :Wrox Press.

Support for Crystal Reports for Visual Studio.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://support.microsoft.com/kb/317789#apliesto>. วันที่สืบค้น 11 สิงหาคม 2555.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้