

ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้ถนนทางเดินไอทีของบริษัทไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด
IT HELPDESK SYSTEM OF THAI HOUSING BUILDING CO.,LTD.



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการที่ภาชิตระ ๒
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๑

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด

IT HELPDESK SYSTEM OF THAI HOUSING BUILDING CO., LTD



โดย

สมฤทธิ พิกุลทอง

SOMRIT PIKULTHONG

อาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร. จันทร์บุรณัฐ สติตวิริยวงศ์

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....146524
วันเดือนปี..... 23 พ.ค. 2560

146524 1000
.b.....
.l.....

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาระดับ 2

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

IT HELPDESK SYSTEM OF THAI HOUSING BUILDING CO., LTD



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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่ 2/2015 เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2016

FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการศึกษาอิสระ 2 (Independent Study 2)

เรื่อง

ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด

IT HELPDESK SYSTEM OF THAI HOUSING BUILDING CO., LTD

นายสมฤทธิ์ พิภูทอง
รหัสประจำตัว 57606109

ขอรับรองว่ารายงานฉบับนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้คัดลอกมาจากที่ได้
รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาอิสระ 2 หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ)
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(รศ.ดร.จันทร์บุรณ์ สถิตวิริยวงศ์)



.....กรรมการสอบ

(ผศ.ดร.กนต์พงษ์ วรรณปัญญา)



.....กรรมการสอบ

(ผศ.ดร.สุเมธ ประภาวัต)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อ	ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที ของ บริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด
รหัสนักศึกษา	57606109
นักศึกษา	นายสมฤทธิ์ พิกุลทอง
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ
ปีการศึกษา	2558
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร. จันทร์บูรณ์ สกิตวิริยวงศ์

บทคัดย่อ

ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที เป็นระบบงานที่ผู้ใช้สามารถแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีผ่านระบบและช่วยสนับสนุนเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก้ไขปัญหาทางด้านไอที โดยมีการนำมาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ (SLA – Service Level Agreement) เข้ามาใช้งานในระบบ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้แจ้งปัญหาว่าจะสามารถให้บริการแก้ไขปัญหาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยระบบนี้ได้ทำการออกแบบระบบเชิงอ็อบเจกต์และใช้ภาษายูเอ็มแอล (Unified Modeling Language: UML) ในการออกแบบระบบและเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ที่พัฒนาด้วยภาษาเอเอสพีดอทเน็ต (ASP.NET) และใช้ฐานข้อมูลไมโครซอฟท์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL Server) ในการจัดการฐานข้อมูล เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการผ่านเว็บเบราว์เซอร์ของเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กร

Title IT Helpdesk System of Thai Housing Building Co., Ltd
Student Mr.Somrit Pikulthong
Student ID. 57606109
Degree Master of Science
Program Information Technology
Major Information Technology and Management
Academic Year 2015
Advisor Assoc.Prof.Dr.Chanboon Sathitwiriawong

ABSTRACT

IT Helpdesk System is established for supporting the user to report IT problem and supporting IT officers of Thai Housing Building Co., Ltd. It can increase efficiency of IT problem solving process by using SLA (Service Level Agreement) in the system so that the user can be sure that the problem will be solved on due date. This system is created on Object-Oriented and using UML (Unified Modeling Language). Its design is Web Application that is developed by ASP.NET. The system uses Microsoft SQL Server for managing database. The user can access the system on Web Browser of the organization's Intranet.

กิตติกรรมประกาศ

จากการศึกษาวิชาอิสระ หัวข้อระบบปรับแก้ปัญหาการใช้งานทางด้านไอที ที่ได้รับความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร. จันทร์บุรณ สติติวิริยวงศ์ ที่คอยให้คำปรึกษาและได้ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอดระยะเวลาที่ข้าพเจ้าได้ศึกษาและค้นคว้าจนสำเร็จการศึกษาในวิชาอิสระ ซึ่งข้าพเจ้ารู้สึกทราบบ้างและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาที่มีต่อข้าพเจ้าในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณบิดา มารดาและครอบครัวของข้าพเจ้า ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนทางการศึกษาแก่ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณเพื่อนและพี่น้องทั้งที่ทำงานและพี่น้องร่วมรุ่น ITM 28 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นมิตรที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณงามความดีทั้งหลายที่เกิดจากการศึกษาวิชาอิสระฉบับนี้ แต่บิดามารดาและครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง

สมฤทธิ พิกุลทอง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VI
สารบัญรูป	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์.....	1
1.3 ขอบเขตการพัฒนาระบบ.....	1
1.4 ขั้นตอนและแผนงานในการพัฒนาระบบ.....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบ.....	4
2.2 ทฤษฎีทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบ.....	12
บทที่ 3 การวิเคราะห์ระบบการทำงานปัจจุบัน.....	15
3.1 ระบบงานปัจจุบันของงานรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที.....	15
3.2 ปัญหาที่พบในระบบการทำงานปัจจุบัน.....	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่.....	18
4.1 ความต้องการของระบบใหม่.....	18
4.2 การศึกษาความเป็นไปได้ของระบบงานใหม่.....	21
4.3 ยูสเคสไดอะแกรม.....	21
4.4 คลาสไดอะแกรม.....	42
บทที่ 5 การออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล.....	44
5.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี.....	44
5.2 พจนานุกรมข้อมูล.....	45
บทที่ 6 การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้.....	55
6.1 ข้อมูลหลักของระบบ.....	55
6.2 การใช้บริการสำหรับผู้แจ้งปัญหา.....	64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.3 การให้บริการสำหรับผู้รับแจ้งปัญหา.....	66
6.4 การจัดการรายงาน	70
6.5 การจัดการสิทธิการใช้งาน.....	73
บทที่ 7 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	77
7.1 สรุปโครงการ	77
7.2 แนวทางและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	77
บรรณานุกรม.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	96



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 รายละเอียดของยูสเคสสร้างคำร้องใหม่.....	24
4.2 รายละเอียดของยูสเคสตรวจสอบสถานะคำร้อง.....	25
4.3 รายละเอียดของยูสเคสยกเลิกคำร้อง.....	26
4.4 รายละเอียดของยูสเคสประเมินผลความพึงพอใจ.....	28
4.5 รายละเอียดของยูสเคสปิดคำร้อง.....	29
4.6 รายละเอียดของยูสเคสตอบกลับผู้ใช้บริการ.....	30
4.7 รายละเอียดของยูสเคสข้อมูลหลักของระบบ.....	31
4.8 รายละเอียดของยูสเคสจัดการสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน.....	33
4.9 รายละเอียดของยูสเคสจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน.....	34
4.10 รายละเอียดของยูสเคสเรียกดูรายงาน.....	36
4.11 รายละเอียดของยูสเคสจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข.....	37
4.12 รายละเอียดของยูสเคสอนุมัติสิทธิ์การใช้งาน.....	38
4.13 รายละเอียดของยูสเคสคำนวณ SLA.....	40
4.14 รายละเอียดของยูสเคสจัดการ ไฟล์แนบ.....	41
5.1 พจนานุกรมประเภทงาน (tbCategories).....	45
5.2 พจนานุกรมประเภทงานย่อย (tbSubCategories).....	46
5.3 พจนานุกรมคำร้อง (tbTaskList).....	46
5.4 พจนานุกรมประวัติคำร้อง (tbTaskListHistory).....	47
5.5 พจนานุกรม SLA (tbServiceLevelAgreement).....	48
5.6 พจนานุกรมวันหยุด (tbHoliday).....	49
5.7 พจนานุกรมข้อมูลระบบ (SysEnum).....	49
5.8 พจนานุกรมไฟล์แนบ (tbAttachFile).....	49
5.9 พจนานุกรมสถานะ (SysStatus).....	50
5.10 พจนานุกรมผู้ใช้งาน (SysUser).....	50
5.11 พจนานุกรมพนักงาน (tbEmployee).....	51
5.12 พจนานุกรมแผนก (tbDepartment).....	51
5.13 พจนานุกรมตำแหน่ง (tbPosition).....	52
5.14 พจนานุกรมสิทธิ์การใช้งาน (SysUserGroup).....	52
5.15 พจนานุกรมสิทธิ์การใช้งาน (SysItemAccessRight).....	53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.16 พจนานุกรมเมนู (SysItem).....	53
5.17 พจนานุกรมอุปกรณ์ (tbEquipment).....	53
5.18 พจนานุกรมแนวทางการแก้ไข (tbKnowledge).....	53



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1	วงจรการพัฒนาระบบ SDLC 5
2.2	สัญลักษณ์ของยูสเคสไคอะแกรม..... 8
2.3	ตัวอย่างคลาสไคอะแกรม..... 9
2.4	ตัวอย่างแอกทิวิตีไคอะแกรม..... 10
2.5	ตัวอย่างอีอาร์ไคอะแกรม 11
3.1	ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบงานปัจจุบัน..... 16
4.1	ยูสเคสไคอะแกรมของระบบงานรับแจ้งปัญหาทางด้านไอที..... 22
4.2	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการสร้างคำร้องโดยผู้ใช้บริการ 25
4.3	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการตรวจสอบสถานะคำร้อง..... 26
4.4	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการยกเลิกคำร้อง..... 27
4.5	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการประเมินผลความพึงพอใจ..... 28
4.6	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการปิดคำร้อง..... 29
4.7	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการตอบกลับผู้ใช้บริการ..... 31
4.8	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการจัดการข้อมูลหลัก..... 32
4.9	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการจัดการสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน..... 34
4.10	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการจัดการผู้ใช้งาน..... 35
4.11	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการเรียกดูรายงาน..... 36
4.12	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข..... 38
4.13	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการจัดการข้อมูลความพึงพอใจ..... 39
4.14	แอกทิวิตีไคอะแกรมของการคำนวณ SLA..... 40
4.15	แอกทิวิตีไคอะแกรมจัดการไฟล์แนบ..... 41
4.16	คลาสไคอะแกรมของระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที..... 42
5.1	อีอาร์ไคอะแกรมระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที (ส่วนของการจัดการระบบ).... 44
5.2	อีอาร์ไคอะแกรมระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที (ส่วนของสิทธิ์การใช้งาน)..... 45
6.1	หน้าจอรายการข้อมูลพนักงาน..... 55
6.2	หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลพนักงาน..... 56
6.3	หน้าจอข้อมูลแผนก..... 56
6.4	หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลแผนก..... 57
6.5	หน้าจอรายการข้อมูลตำแหน่ง..... 57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
6.6 หน้าจอเพิ่มและแก้ไขข้อมูลตำแหน่ง.....	58
6.7 หน้าจอรายการข้อมูลประเภทงาน.....	58
6.8 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลประเภทงาน.....	59
6.9 หน้าจอรายการข้อมูลประเภทงานย่อย.....	59
6.10 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลประเภทงานย่อย.....	60
6.11 หน้าจอรายการข้อมูลมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ.....	60
6.12 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ.....	61
6.13 หน้าจอรายการข้อมูลอุปกรณ์.....	61
6.14 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลอุปกรณ์.....	62
6.15 หน้าจอรายการข้อมูลวันหยุด.....	62
6.16 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลวันหยุด.....	63
6.17 หน้าจอรายการข้อมูลแหล่งความรู้.....	63
6.18 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลแหล่งความรู้.....	64
6.19 หน้าจอรายการงานรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้งาน.....	64
6.20 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขรายละเอียดของปัญหา.....	65
6.21 หน้าจอเหตุผลการยกเลิก.....	65
6.22 หน้าจอรายละเอียดประวัติการดำเนินงาน.....	66
6.23 หน้าจอแบบประเมินผลความพึงพอใจ.....	66
6.24 หน้าจอรับแจ้งปัญหาการใช้งาน (งานทั้งหมด).....	67
6.25 หน้าจอรับแจ้งปัญหาการใช้งาน (งานของฉัน).....	67
6.26 หน้าจอสร้างงานใหม่.....	68
6.27 รายละเอียดการดำเนินงาน.....	69
6.28 การพิจารณาอนุมัติการขอใช้งานระบบ.....	70
6.29 รายละเอียดประวัติการดำเนินงาน.....	70
6.30 หน้าจอเงื่อนไขการเลือกรายงานต่าง ๆ.....	70
6.31 รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม แยกตามเดือน.....	71
6.32 รายงานรายละเอียดเกินมาตรฐานการดำเนินงาน.....	72
6.33 รายงานรายละเอียดประเมินผลความพึงพอใจ.....	72
6.34 รายงานรายละเอียดการขออนุมัติสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ.....	73

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
6.35 หน้าจอถือคอินเข้าระบบ.....	73
6.36 หน้าจอรายการกำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน.....	74
6.37 หน้าจอรายละเอียดกำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน	74
6.38 หน้าจอรายการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน	75
6.39 หน้าจอรายละเอียดกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน.....	75
6.40 หน้าจอกำหนดสิทธิ์การใช้งานเมนู.....	76



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร ทำให้ช่วยลดขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ และช่วยให้เกิดความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดคุณประโยชน์อันมากมายในการดำเนินธุรกิจ แต่เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้งานก็ย่อมมีการเกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการใช้งาน

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการรับแจ้งปัญหาการใช้งานต่าง ๆ ทั้งในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านข้อมูลและโปรแกรมการใช้งาน และด้านเครือข่าย เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานที่ทุกคนในองค์กรสามารถแจ้งปัญหาผ่านระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำรายละเอียดของปัญหาไปทำการวิเคราะห์และทำการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง โดยมีการนำมาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ (SLA – Service Level Agreement) เข้ามาใช้ในระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้แจ้งปัญหาว่าจะสามารถให้บริการแก้ไขปัญหได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบงานรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด
2. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด ให้สามารถใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด ให้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

1.3 ขอบเขตการพัฒนา

ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด สามารถแบ่งขอบเขตการพัฒนาได้ ดังนี้

1. การพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด ถูกพัฒนาในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผู้ให้บริการ สามารถทำการถือคณิน เข้าระบบเพื่อสร้างใบคำร้องแจ้งปัญหาการใช้งาน ประเภทต่าง ๆ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานของคำร้องที่แจ้งได้ รวมถึงการประเมินผล ความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งส่วนการทำงานเป็น 3 ส่วน คือ

3.1 เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา สามารถสร้างใบคำร้อง (กรณีผู้ใช้บริการ โทรหรืออีเมล เข้ามา) หรือรับคำร้องที่แจ้งปัญหาการใช้งานจากผู้ให้บริการ และทำการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และส่งปัญหาที่แจ้ง ไปยังเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศที่รับผิดชอบ และสามารถติดตามงาน ผู้ปฏิบัติงานได้

3.2 เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ คือผู้ปฏิบัติงานสามารถรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา และสามารถบันทึกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา

3.3 หัวหน้างาน สามารถตรวจสอบรายละเอียดปัญหาตามส่วนของงานที่ตนเอง รับผิดชอบ รวมถึงการพิจารณาอนุมัติในคำร้องบางกรณีที่จะต้องผ่านการอนุมัติจากหัวหน้างาน ก่อน

3.4 ผู้ดูแลระบบ สามารถสร้างข้อมูลหลัก และกำหนดสิทธิ์กลุ่มการใช้งานต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้งานระบบ

3.5 ระบบสามารถออกรายงานและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับระบบงานให้กับ ผู้เกี่ยวข้องกับระบบได้

1.4 ขั้นตอนและแผนงานในการพัฒนาระบบ

ในการพัฒนาโครงการพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทย เคหะก่อสร้าง จำกัด ได้นำวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle) เข้ามาใช้งาน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดปัญหา

1.1 รวบรวมปัญหาของระบบงานปัจจุบัน เช่น ขั้นตอนการทำงานปัจจุบัน ศึกษาจาก เอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

1.2 สอบถามความต้องการของระบบงานใหม่จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานพร้อมทั้ง สรุปและกำหนดขอบเขตของระบบงานที่จะพัฒนา

2. การวิเคราะห์

2.1 นำข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้และทำการสรุป ถึงฟังก์ชันงานหลักรวมถึงเครื่องมือที่จะใช้ในการพัฒนา

3. การออกแบบระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 นำข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์มาทำการออกแบบหน้าจอการทำงานและรายงาน

3.2 ออกแบบฐานข้อมูล ให้รองรับกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

4. การนำไปใช้

4.1 พัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันและรายงานตามที่ได้ออกแบบไว้

4.2 ทดสอบระบบตามที่ได้ออกแบบไว้ รวมถึงแก้ไขข้อผิดพลาด

4.3 ติดตั้งระบบเพื่อใช้งาน

5. การบำรุงรักษาระบบ

5.1 ตรวจสอบและติดตามผลการทำงานหลังจากที่ได้ทำการติดตั้งระบบไปแล้วเพื่อปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้แจ้งปัญหาสามารถสร้างใบคำร้องและติดตามการดำเนินงานที่เกิดขึ้น
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำเข้ามาวิเคราะห์และทำการบันทึกรายละเอียดการดำเนินงานเข้าสู่ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที
3. สามารถนำข้อมูลไปสรุปผลเป็นรายงาน เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการได้

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

โครงการรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ได้นำทฤษฎีและหลักการ รวมถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเพื่อนำไปพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีทางด้านเว็บแอปพลิเคชันและฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้และทำการจัดเก็บข้อมูลลงสู่ฐานข้อมูลเพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยสามารถแบ่งทฤษฎีและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีทางการออกแบบและพัฒนาระบบ

2.1.1 วิธีการออกแบบและการพัฒนาระบบ

2.1.2 วิธีการวิเคราะห์และออกแบบระบบโดยใช้ภาษายูเอ็มแอล

2.1.3 การออกแบบระบบฐานข้อมูลโดยใช้อาร์ไคอะแกรม

2.2 ทฤษฎีทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

2.2.1 การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วยภาษามาร์กอัป

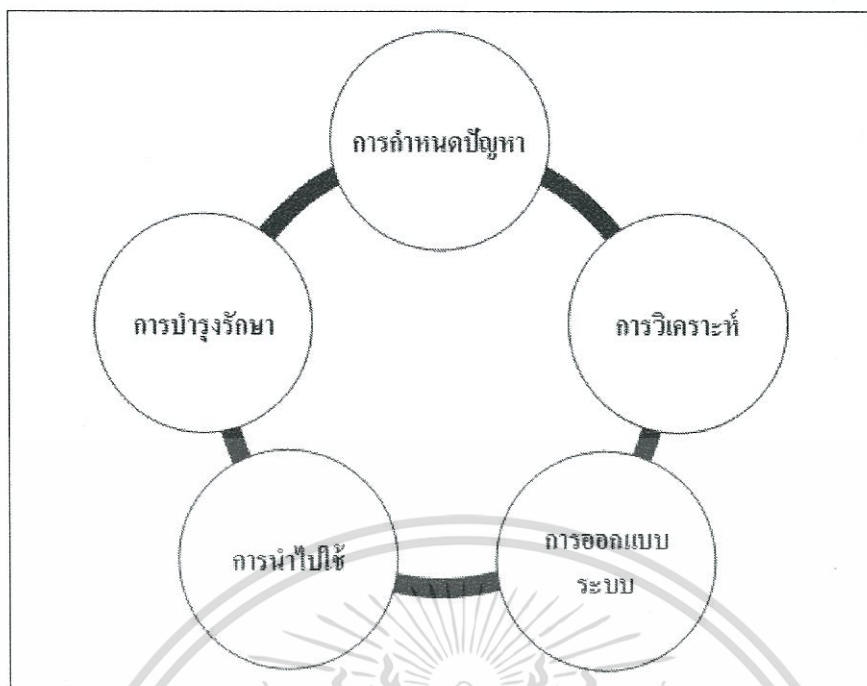
2.2.2 การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วยภาษาเอสพีดอตเน็ต

2.2.3 การจัดการทางด้านฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอสคิวเอล

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบ

2.1.1 วิธีการออกแบบและการพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องมีแผนในการพัฒนาโครงการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นการพัฒนาไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของโครงการและเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานในกระบวนการพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ทางผู้พัฒนาจึงศึกษาทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) เพื่อนำมาใช้กับโครงการพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กระบวนการตามลำดับ โดยในแต่ละกระบวนการจะประกอบไปด้วยขั้นตอนย่อย ๆ ต่อไปอีก ซึ่งในแต่ละกระบวนการหากเกิดข้อผิดพลาดหรือต้องการแก้ไขรายละเอียดในกระบวนการบางขั้นตอนก็สามารถย้อนกลับไปยังกระบวนการก่อนหน้าได้ ซึ่งในแต่ละกระบวนการมีรายละเอียดดังรูปที่ 2.1 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.1 วงจรการพัฒนาแบบ SDLC

1. การกำหนดปัญหา คือการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของระบบที่จะทำการพัฒนา โดยการรวบรวมข้อมูลสามารถทำการสอบถามจากผู้เกี่ยวข้องในระบไปถึงสาเหตุของปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นได้ โดยแบ่งปัญหาและความต้องการที่เหมือนกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน และสรุปปัญหาและความต้องการในภาพรวมของระบบได้ เพื่อที่จะนำปัญหาและความต้องการ ไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ต่อไป

2. การวิเคราะห์ การวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและความต้องการจากผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อระบบ นำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ โดยทำการวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานปัจจุบัน หรือสอบถามรายละเอียดจากผู้เกี่ยวข้องกับระบบถึงฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ โดยสามารถสรุปและอธิบายรายละเอียดของแต่ละฟังก์ชันงานในระบบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่แท้จริง โดยละเอียดและสามารถนำข้อมูลไปทำการออกแบบระบบในกระบวนการต่อไปได้

3. การออกแบบระบบ การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาทำการออกแบบระบบ เช่น การออกแบบหน้าจอการทำงาน การออกแบบรายงาน การออกแบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหรือดึงข้อมูลมาทำการแสดงออกจากหน้าจอหรือรายงาน เป็นต้น โดยในขั้นตอนการออกแบบผู้พัฒนาระบบอาจจะนำหน้าจอการทำงานหรือรายงานที่ทำการออกแบบไปนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ เพื่อทำการสอบถามกับทางผู้เกี่ยวข้องว่าตรงต่อความต้องการหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การนำไปใช้ การนำข้อมูลที่ได้จากการออกแบบไปใช้งาน เพื่อทำการพัฒนา และการทดสอบให้ตรงต่อความต้องการตามที่ได้ทำการออกแบบไว้ ซึ่งมีกระบวนการย่อยดังต่อไปนี้

4.1 การพัฒนาระบบ เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบไปทำการพัฒนาระบบ เช่น การเขียนโปรแกรมเพื่อติดต่อกับผู้ใช้และฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหรือการดึงข้อมูล เป็นต้น

4.2 การทดสอบระบบ เป็นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของระบบ หลังจากที่ได้ทำการพัฒนาระบบเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว เพื่อตรวจสอบระบบว่าตรงกับที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบไว้หรือไม่ หรือตรวจหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้อง โดยการทดสอบระบบนั้น สามารถแบ่งการทดสอบได้ดังต่อไปนี้

ก) Unit Test คือ การทดสอบฟังก์ชันหรือเมธอดของโปรแกรมที่ทำการพัฒนาว่ามีข้อผิดพลาดหรือได้ผลตามที่ต้องการหรือไม่ โดยทำการเรียกฟังก์ชันหรือเมธอดและส่งค่าข้อมูล เพื่อทดสอบผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นไปตามความต้องการหรือไม่

ข) Integration Test คือ การทดสอบการทำงานร่วมกันของแต่ละโมดูลหรือระหว่างโมดูลว่าสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามที่ได้ออกแบบไว้หรือไม่

ค) UAT Test (User Acceptance Testing) คือ การทดสอบร่วมกับผู้ใช้งานซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายเพื่อให้ผู้ใช้งานแน่ใจได้ว่าระบบสามารถใช้งานได้อย่างจริงตามความต้องการของผู้ใช้งานที่ได้ให้ข้อมูลไป รวมถึงต้องถูกต้องตาม Business Logic ของระบบที่พัฒนา

4.3 การติดตั้งระบบ คือ ขั้นตอนการติดตั้งระบบที่ทำการพัฒนา เพื่อใช้งานจริง

4.4 การฝึกอบรม คือ ขั้นตอนการจัดฝึกอบรมการใช้งานของระบบให้แก่ผู้ใช้งาน โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

ก) การฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งานระบบ คือ ผู้ใช้งานที่ต้องใช้งานระบบทั่วไป

ข) การฝึกอบรมให้กับผู้ดูแลระบบ คือ ผู้ดูแลระบบให้แก่ผู้ใช้งาน เช่น อบรมการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบการกำหนดข้อมูลหลัก การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เป็นต้น

4.5 การบำรุงรักษาเป็นขั้นตอนการบำรุงรักษาระบบเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อาจรวมถึงการปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานให้กับผู้ใช้งานได้ใช้งานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

2.1.2 วิธีการวิเคราะห์และออกแบบระบบโดยการใช้ภาษายูเอ็มแอล

ในการวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการทำงานของระบบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมตามที่ได้ออกแบบไว้จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการอธิบายขั้นตอนการทำงานของเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ผ่านการแก้ไขใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการของระบบ ในลักษณะของแผนภาพเชิงวัตถุ โดยแบ่งส่วนของการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเกิดความเข้าใจกับระบบงาน และสามารถนำไปพัฒนาเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาษา UML (Unified Modeling Language) สามารถอธิบายการทำงานของระบบในลักษณะของไดอะแกรมได้เป็นอย่างดี โดยแสดงเป็นรูปสัญลักษณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้พัฒนามองเห็นภาพรวมของระบบและสามารถเข้าใจได้ง่าย โดยมีดังนี้

1. ยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) คือ ไดอะแกรมที่อธิบายถึงขอบเขตของระบบงาน ที่จะช่วยให้ผู้พัฒนาระบบและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ โดยการอธิบายเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบพร้อมแสดงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในรูปแบบของรูปภาพแสดงความสัมพันธ์ของผู้กระทำ (Actor) และ ยูสเคส (Use Case) ของระบบได้ โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในยูสเคสไดอะแกรมสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1.1 แอคเตอร์ (Actor) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ เช่น ผู้ใช้งานระบบ ผู้ดูแลระบบ อุปกรณ์ต่าง ๆ อาจรวมถึงตัวของระบบเอง เป็นต้น โดยใช้สัญลักษณ์เป็นรูปคน

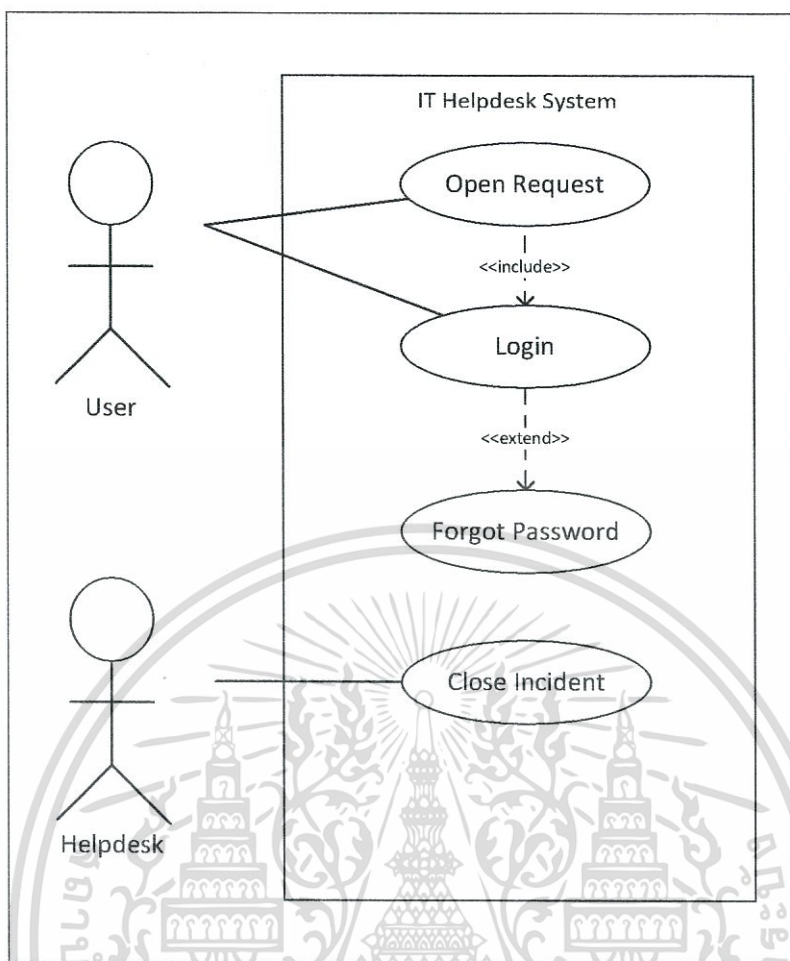
1.2 ยูสเคส (Use Case) แสดงถึงขอบเขตของระบบและฟังก์ชันงานต่าง ๆ ของระบบ โดยเป็นเป็น 1 ยูสเคสต่อ 1 ฟังก์ชันงาน ใช้สัญลักษณ์เป็นรูปวงรี

1.3 เส้นแสดงความสัมพันธ์ (Relationship) เป็นเส้นเชื่อมโยงกันระหว่างแอกเตอร์และยูสเคส เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์กันในระบบ โดยเส้นแสดงความสัมพันธ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างแอกเตอร์และยูสเคสยังมีอีก 2 เส้น ที่มีการใช้งานย่อย คือ

ก) แบบ Include การนำขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนกันมาสร้างเป็นอันเดียวกัน เพื่อให้ Use Case อื่นสามารถเรียกใช้งานได้

ข) Extension คือ การนำเอา Use Case ที่มีอยู่แล้วมาทำการเพิ่มการทำงาน

1.4 ขอบเขตของระบบ เป็นขอบเขตของการทำงานร่วมกันระหว่างฟังก์ชันงานกับแอกเตอร์ที่มีการกระทำต่อระบบ ใช้สัญลักษณ์เป็นรูปสี่เหลี่ยม โดยที่ยูสเคสจะอยู่ภายในรูปสี่เหลี่ยมและแอกเตอร์จะอยู่นอกรูปสี่เหลี่ยม โดยมีเส้นแสดงความสัมพันธ์ลากเชื่อมต่อกันระหว่างแอกเตอร์และฟังก์ชันงานของแต่ละงาน



รูปที่ 2.2 สัญลักษณ์ของยูสเคส โคอะแกรม

2. คลาสโคอะแกรม (Class Diagram) คือ โคอะแกรมที่ใช้ในการอธิบายโครงสร้างเชิงสัมพันธ์ระหว่างคลาส (Relationship) โดยในภายในคลาสนั้นจะประกอบไปด้วยแอตทริบิวต์ (Attributes) คุณสมบัติของคลาสนั้นและพฤติกรรม (Operation) ของคลาสนั้น โดยมีดังต่อไปนี้

2.1. คลาส (Class) คือ ชนิดของอ็อบเจกต์ประกอบไปด้วยแอตทริบิวต์และโอเปอเรชัน โดยการตั้งชื่อของคลาสนั้นควรเริ่มต้นด้วยตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ เป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษหรือตัวเลขเท่านั้น โดยการตั้งชื่อคลาสนั้นมีด้วยกันอยู่ 2 ลักษณะคือ

ก) ตั้งชื่อโดยทั่วไป เป็นการตั้งชื่อเป็นคำเดียว เช่น Student, Employee หรือ Department เป็นต้น

ข) ตั้งชื่อแบบแพ็กเกจ คือ การตั้งชื่อแบบคลาสนั้นมีชื่อของพาทที่อยู่ของคลาสนั้น เช่น helpdesk:hr:Employee เป็นต้น

2.2. แอตทริบิวต์ (Attributes) คือ การแสดงถึงคุณสมบัติของคลาสนั้น ว่ามีคลาสนั้นมีคุณสมบัติอย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

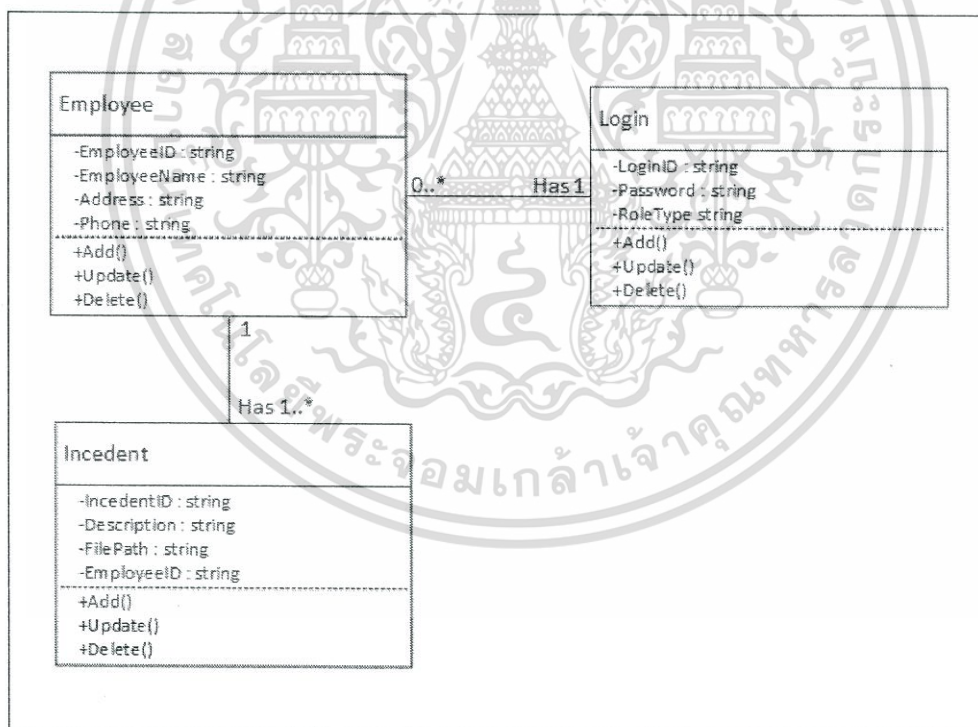
2.3. โอเปอเรชัน (Operation) คือ การแสดงถึงการทำงานหรือพฤติกรรมที่สามารถทำงานกับออบเจกต์ได้ โดยในหนึ่งคลาสสามารถมีโอเปอเรชันได้หลายโอเปอเรชันได้ และสามารถที่จะระบุพารามิเตอร์และชนิดของข้อมูล (Data Type) ที่จะส่งค่ากลับมาหลังจากที่การทำงานเสร็จได้

2.4. ความสัมพันธ์ระหว่างคลาส (Relationship) เป็นการเชื่อมโยงเส้นระหว่างคลาสหนึ่งไปยังอีกคลาสหนึ่งเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งในการเชื่อมโยงระหว่างคลาส จะมีการกำหนดจำนวนของความสัมพันธ์ของคลาส เช่น แบบ

ก) 0..1 หมายถึง ในหนึ่งออบเจกต์ของคลาสอาจจะไม่มีความสัมพันธ์ หรือมีได้แค่หนึ่งออบเจกต์ของอีกคลาสหนึ่งได้เท่านั้น

ข) 0..* หมายถึง ในหนึ่งออบเจกต์ของคลาสอาจจะไม่มีความสัมพันธ์ หรือมีได้มากกว่าหนึ่งของอีกคลาสหนึ่งได้

ค) 1..* หมายถึง ในหนึ่งออบเจกต์ของคลาสต้องมีความสัมพันธ์ตั้งแต่หนึ่งขึ้นไป จะไม่มีไม่ได้

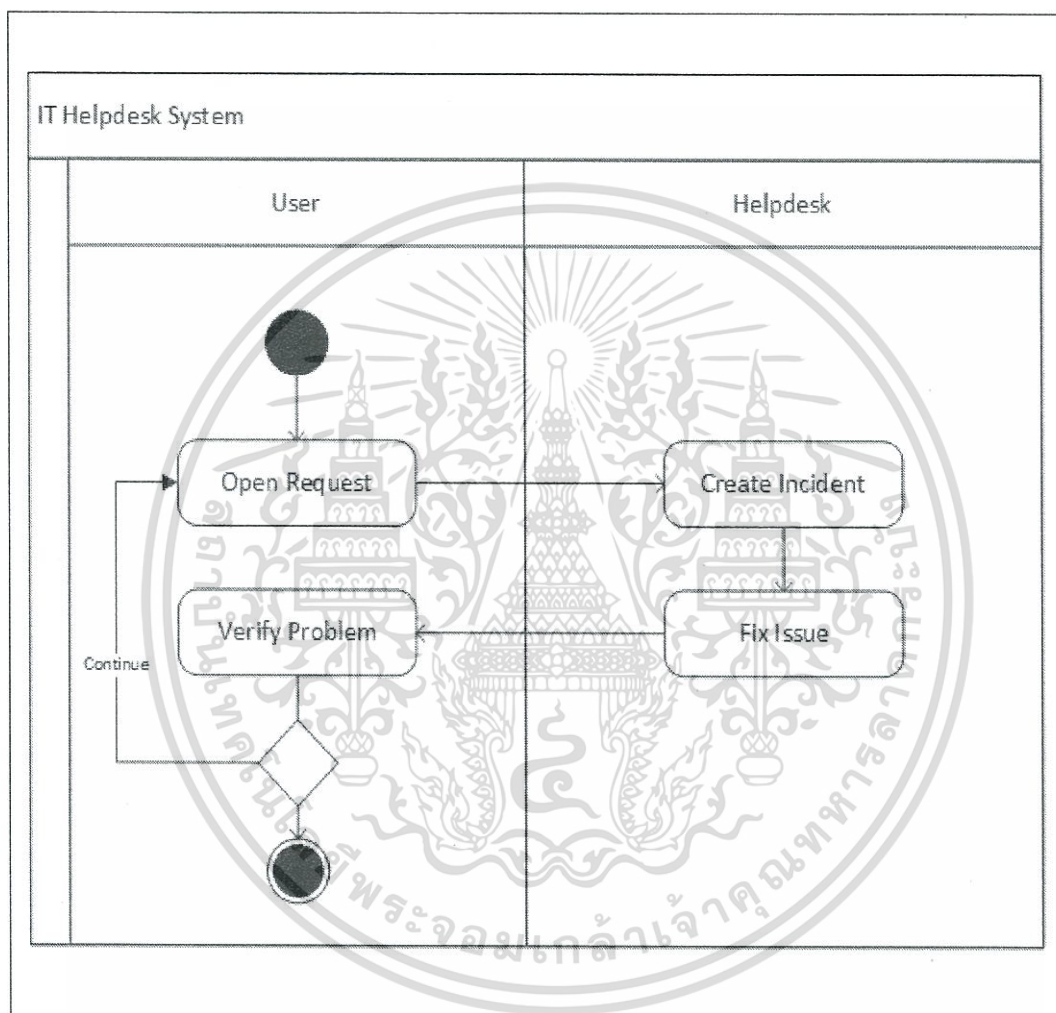


รูปที่ 2.3 ตัวอย่างคลาสไดอะแกรม

3. แอกทิวิตีไดอะแกรม (Activity Diagram) คือ ไดอะแกรมที่ใช้ในการอธิบายถึงแต่ละขั้นตอน (Activity) ว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง โดยมีจุดเริ่มต้นของขั้นตอนและมีการแสดงแอกทิวิตีในขั้นตอนไปจนถึงจุดสิ้นสุด ซึ่งจะทำให้สามารถทราบถึงการทำงานต่าง ๆ ว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่เกี่ยวข้องกันในระบบ และอธิบายการไหลของกระบวนการทำงานว่ามีขั้นตอนใดบ้างในแต่ละการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานรวมถึงการแสดงให้เห็นถึงว่าขั้นตอนนี้ผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการทำงาน โดยรูปแบบของแอกทิวิตีไดอะแกรมมีได้หลายแบบคือ

- ก) แบบเป็นขั้นตอนจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุด
- ข) แบบมีทางเลือกในการตัดสินใจ
- ค) แบบขนาด คือ มีการทำงานควบคู่กันไปพร้อมกัน



รูปที่ 2.4 ตัวอย่างแอกทิวิตีไดอะแกรม

ข้อดีของภาษายูเอ็มแอล

1. เป็นภาษาที่ใช้ในการออกแบบระบบในเชิงวัตถุ โดยเมื่อทำการออกแบบเรียบร้อยแล้ว สามารถนำแผนภาพ หรือไดอะแกรมมาทำการแปลงเป็นซอร์สโค้ด เพื่อใช้ในการอิมพลิเมนต์ต่อไป
2. เป็นภาษาที่สามารถแสดงแผนภาพที่สามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย โดยแบ่งเป็นขั้นตอนการทำงานของระบบ รวมถึงโฟลการไหลของข้อมูลต่าง ๆ

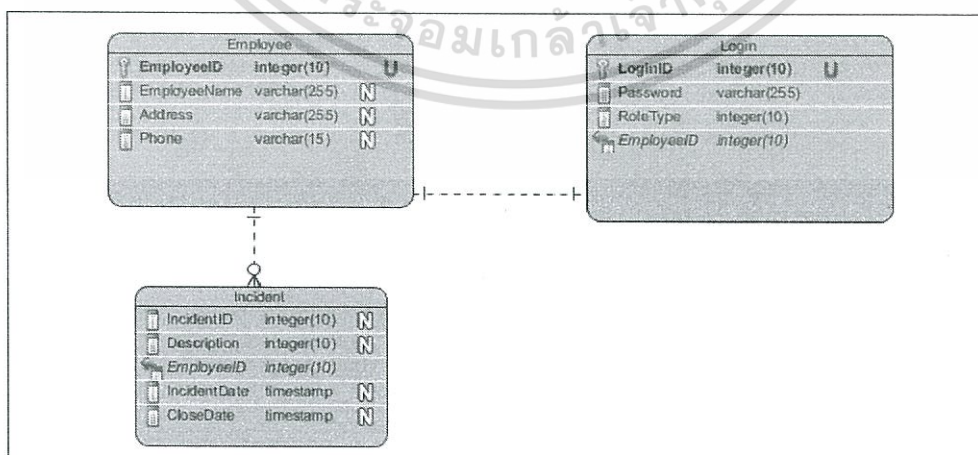
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เป็นภาษาที่สามารถนำการออกแบบไปใช้ในระบบอื่น ๆ ที่มีความใกล้เคียงกันได้

2.1.3 การออกแบบระบบฐานข้อมูลโดยใช้อีอาร์ไดอะแกรม

ในการออกแบบฐานข้อมูลแบบเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหรือทำการดึงข้อมูลเพื่อใช้งานในระบบ โมเดลที่ใช้ในการออกแบบถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะช่วยลดขั้นตอนและช่วยให้ผู้พัฒนาระบบเห็นภาพในระดับแนวคิด (Conceptual Design) ได้ การนำอีอาร์ไดอะแกรม (Entity Relationship Model: ER Diagram) เข้ามาช่วยในการแสดงออกของโครงสร้างและความสัมพันธ์กันระหว่างข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลจะทำให้เข้าใจได้ง่าย รูปแบบของสัญลักษณ์ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาระบบนี้จะใช้โมเดลของ Chen Model เข้ามาใช้ในการออกแบบอีอาร์โมเดล ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. เอนทิตี (Entity) คือ ตารางในฐานข้อมูล โดยเป็นสิ่งที่ระบุได้ ใช้สัญลักษณ์เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า และมีชื่อแสดงอยู่ด้านบนภายในสี่เหลี่ยมผืนผ้า
2. แอตทริบิวต์ (Attribute) คือ คุณลักษณะของเอนทิตีว่ามีรายละเอียดอย่างไรบ้าง ซึ่งก็คือชื่อฟิลด์ในตาราง เช่น เอนทิตีพนักงาน มีแอตทริบิวต์ ได้แก่ รหัสพนักงาน ชื่อพนักงาน และแผนก เป็นต้น
3. ความสัมพันธ์ (Relationship) คือ เส้นที่ใช้ในการเชื่อมความสัมพันธ์ใช้ในการอธิบายถึงการเชื่อมโยงระหว่างเอนทิตี เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีพนักงานและเอนทิตีแผนก มีความสัมพันธ์กันอย่างไร คือ พนักงานสังกัดอยู่แผนกไหนในบริษัท โดยความสัมพันธ์ (Relationship) จะใช้สัญลักษณ์สี่เหลี่ยมข้าวหลามตัด เชื่อมโยงอยู่ในระหว่างเอนทิตีที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยเขียนความสัมพันธ์ไว้ที่เส้นตรงระหว่างเอนทิตีเชื่อมโยงกัน



รูปที่ 2.5 ตัวอย่างอีอาร์ไดอะแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ทฤษฎีทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

2.2.1 การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วยภาษามาร์กอัป

ภาษามาร์กอัปเป็นภาษาที่ถูกแสดงผลในฝั่งของไคลเอนต์ (Client Side) มักจะอยู่ในรูปแบบของโครงสร้างหรือสามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Tag ซึ่งภาษามาร์กอัป มีดังนี้

1. ภาษาเอชทีเอ็มแอล (Hypertext Markup Language: HTML) เป็นภาษาที่ใช้ในการแสดงผลและติดต่อกับผู้ใช้งานและช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงกัน โดย HTML จัดเป็นภาษามาร์กอัปที่น่ากลุ่มแท็กต่าง ๆ มาใช้ในการควบคุมการแสดงผลและการทำงานบนหน้าเว็บ ส่วนคำว่า แท็ก (Tag) ก็คือคำสั่งที่ใช้ในการกำหนดรูปแบบของการแสดงผลของข้อความและภาพในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ต้องการ โดยการเขียนแท็กคำสั่งนั้นจะต้องอยู่ภายใต้เครื่องหมาย <...> โดยจะต้องมีแท็กเปิดและปิด เช่น <h1> หัวข้อที่ 1 </h1> เป็นต้น โดยคำสั่งของแท็กภายใต้แท็กเปิดและแท็กปิดจะเรียกว่าอิลิเมนต์ (Element)

ประโยชน์ของภาษาเอชทีเอ็มแอล มีดังนี้

- ก) เป็นภาษาที่สามารถติดต่อกับผู้ใช้งานผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์
- ข) เป็นภาษาที่รองรับรูปแบบของไฟล์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการแสดงผลบนโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ เช่น เสียง ภาพ ข้อความและวิดีโอ เป็นต้น
- ค) เป็นภาษาที่สามารถแสดงผลบนโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ได้ในหลาย ๆ บริษัท เช่น Internet Explorer ของบริษัท Microsoft จำกัด หรือ Google Chrome ของบริษัท Google เป็นต้น

2. ภาษาเอ็กซ์เอ็มแอล (eXtensible Markup Language: XML) เป็นภาษาที่ช่วยในการจัดการโครงสร้างของข้อมูล โดยสามารถนำเข้าข้อมูลที่มาจากหลายแพลตฟอร์มมาประมวลผลร่วมกัน โดยภาษาเอ็กซ์เอ็มแอลจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของแท็กซีไฟล์ โดยประโยชน์ของภาษาเอ็กซ์เอ็มแอลสามารถนำมาใช้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.2.2 การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วยภาษาเอสพีคอตเน็ต

คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำให้เว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของดอตเน็ตเฟรมเวิร์ก พัฒนาโดยบริษัท ไมโครซอฟท์ โดยที่เอสพีคอตเน็ตถูกสร้างจากฐานของ Common Language Runtime (CLR) ซึ่งเป็นประโยชน์ให้ผู้พัฒนาโปรแกรมสามารถเลือกภาษาได้ทุกภาษาที่รองรับดอตเน็ตเฟรมเวิร์ก เช่น ภาษา C# หรือภาษา VB.NET เป็นต้น โดยเวอร์ชันของเอสพีคอตเน็ตถูกออกมาเวอร์ชันแรกคือ ASP.NET 1.0 ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002 และ ASP.NET 2.0 ในปี ค.ศ. 2005 และปัจจุบันรุ่นล่าสุดคือ ASP.NET 4.5 โดยสามารถในการทำงานที่ทำการประมวลผลจากเซิร์ฟเวอร์โดยใช้ ดอทเน็ตเฟรมเวิร์ก (.Net Framework) ทำการส่งคำสั่งไปที่เว็บเบราว์เซอร์ตามที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้งานทำการร้องขอ โดยคำสั่งที่ทางเว็บ เซิร์ฟเวอร์ทำการประมวลผลและส่งมายังเว็บเบราว์เซอร์จะส่งแท็กเอชทีเอ็มแอลมาที่เว็บเบราว์เซอร์ตามที่ร้องขอและเว็บเบราว์เซอร์จะทำการแปลงภาษาเอชทีเอ็มแอลเพื่อทำการแสดงผลและโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้

ลักษณะของไฟล์ ASP.NET จะเป็นไฟล์ที่มีนามสกุลเป็น ASPX โดยภายในไฟล์ ASPX จะประกอบไปด้วยแท็กเอชทีเอ็มแอล ซึ่งใช้ในการจัดรูปแบบของเนื้อหาในหน้าเว็บเพจ โดยแท็กของเอชทีเอ็มแอลจะถูกครอบด้วยสัญลักษณ์ <% คำสั่งของ ASP.NET %> หรือสามารถแยกชอรัทโค้ดออกเป็นอีกไฟล์ได้

ประโยชน์ของเอเอสพีคอตเน็ต

1. เป็นภาษาที่ไม่ซับซ้อนสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ง่ายและเป็นที่ยอมรับใช้ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน
2. สามารถใช้ภาษาอื่น ๆ ในการเขียนร่วมกับภาษาเอเอสพีคอตเน็ตได้ เช่น ภาษา JavaScript, CSS หรือ VBScript เป็นต้น
3. มีคอลโทรลให้เลือกมากมาย หรือสามารถซื้อคอลโทรลจากผู้พัฒนาที่เป็น Partner ของไมโครซอฟท์ ได้ เช่น ComponentOne หรือ DevExpress เป็นต้น
4. สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้ง่าย เนื่องจากเอเอสพีคอตเน็ตได้ทำการสร้างคอนเน็คเตอร์สำหรับรองรับไว้แล้ว
5. มีความปลอดภัยสามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานได้

2.2.3 การจัดการทางด้านฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอสคิวเอด

ไมโครซอฟท์ เอสคิวเอด เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ซึ่งเป็นโปรแกรมจำพวก Database Management System: DBMS ซึ่งเหมาะกับการจัดการข้อมูลในฐานข้อมูลในระดับองค์กรขนาดเล็กจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมากมาย ซึ่งถูกพัฒนาโดยบริษัท ไมโครซอฟท์ จำกัด สามารถจัดการกับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ โดยมีเครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือพัฒนาโปรแกรมเพื่อทำการดึงข้อมูลมาแสดงผล ลบข้อมูล จัดเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูล รวมถึงความสามารถในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลภายในฐานข้อมูล ซึ่ง ไมโครซอฟท์ เอสคิวเอด ถือเป็นโปรแกรมจัดการทางด้านฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ที่เป็นที่นิยมใช้กันอย่างมากในปัจจุบัน

ประโยชน์ของการใช้ไมโครซอฟท์ เอสคิวเอด

1. Visual Studio มีการเตรียมเครื่องสำหรับ SQL Server ไว้แล้ว เช่น การติดต่อกับฐานข้อมูล MS SQL เป็น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่

ผู้พัฒนาระบบ เช่น SQL Server Profiler ใช้ในการตรวจสอบรองรับการสร้างระบบธุรกิจอัจฉริยะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Business Intelligence) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำในรูปแบบของรายงาน (Report) เพื่อช่วยให้ผู้พัฒนาสามารถสร้างรายงานได้ โดยไม่จำเป็นต้องหาเครื่องมืออื่น ๆ มาใช้ในการสร้างรายงาน โดยการพัฒนาระบบได้มีการนำ Reporting Service



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

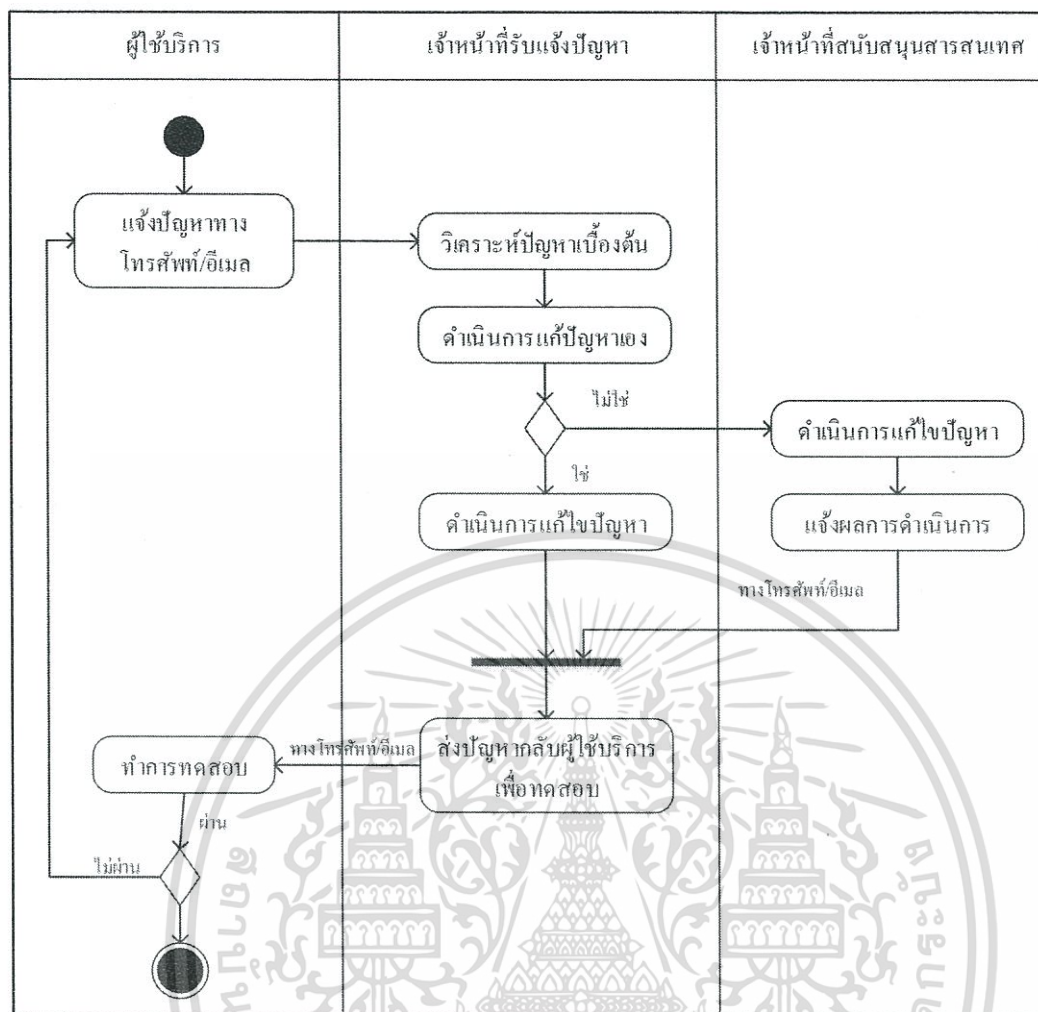
การวิเคราะห์ระบบการทำงานปัจจุบัน

สำหรับการวิเคราะห์ระบบการทำงานปัจจุบันของระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีแก่บริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีให้สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการทางด้านแก้ไขปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีได้อย่างมีประสิทธิภาพแก่องค์กร จึงได้ทำการวิเคราะห์ถึงกระบวนการทำงานของระบบงานเดิมตั้งแต่เริ่มของการรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที โดยผู้ใช้บริการไปจนถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาโดยเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานจนจบขั้นตอนการแก้ไขปัญหา รวมถึงข้อกำหนดและรายงานสรุปต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และการบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยวิธีการศึกษาข้อมูลของระบบงานเดิม ได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องอธิบายถึงกระบวนการทำงานของระบบงานเดิมและศึกษาจากเอกสารที่ระบบงานเดิมใช้อยู่ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.1 ระบบงานปัจจุบันของงานรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที

ในระบบการทำงานปัจจุบัน การให้บริการรับแจ้งปัญหาทางด้านไอทีนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านทางโทรศัพท์หรือการแจ้งทางอีเมลไปยังเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งาน โดยวิธีการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานหลังจากที่ได้รับแจ้งปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้บริการแล้ว เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานจะทำการแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกับผู้ใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์หรือทางอีเมลเบื้องต้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการทำการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งาน แต่หากผู้ใช้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานจะต้องไปยังเครื่องของผู้ใช้บริการหรือทำการ Remote ไปยังเครื่องผู้ใช้บริการเพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา ซึ่งบางงานอาจใช้เวลานานพอสมควรในการให้บริการ จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ ทำให้ผู้ใช้บริการท่านอื่นอาจได้รับการบริการที่ล่าช้าหรือตกหล่น เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ได้ทำการตรวจสอบอีเมลหรือไม่ได้ทำการติดต่อกลับตามที่ผู้ใช้ได้แจ้งมา และไม่มีกรับประกันในการใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาของแต่ละงานว่าจะเสร็จเมื่อไหร่ ทำให้ผู้ใช้บริการอาจเกิดความไม่สะดวกในการได้รับบริการที่ดีพอสำหรับการแก้ไขปัญหาทางด้านไอที โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 3.1 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบงานปัจจุบัน

3.2 ปัญหาที่พบในระบบการทำงานปัจจุบัน

เมื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ถึงขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่พบในการดำเนินงาน ซึ่งได้รวบรวมปัญหาและสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

3.2.1 กรณีมีผู้แจ้งปัญหาเข้ามาผ่านทางโทรศัพท์และอีเมลเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาไม่สามารถรับโทรศัพท์หรือตรวจสอบอีเมลไม่ครบตามที่ผู้ให้บริการแจ้งมา จึงทำให้มีการตกหล่นได้

3.2.2 ผู้ให้บริการไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ดำเนินการติดตามงานด้วยตนเอง

3.2.3 ในการแก้ไขปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีในแต่ละงาน ไม่มีการกำหนดมาตรฐานของเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาของงานแต่ละงาน ทำให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.4 เนื่องจากไม่มีการเก็บข้อมูลไว้ในระบบ จึงไม่สามารถดูปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาวิเคราะห์ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำได้ ทำให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานต้องเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเดิมบ่อย ๆ

3.2.5 เมื่อมีการแจ้งปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้บริการ ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศผู้ใดกำลังดำเนินการแก้ไขปัญหาผู้นั้นอยู่



บทที่ 4

การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่

การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่สำหรับระบบงานรับแจ้งปัญหาทางด้านไอทีให้กับบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด นั้น เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานที่ประสบปัญหาทางด้านไอที โดยการศึกษาจากระบบงานปัจจุบันจากการสอบถามข้อมูลจากผู้ใช้งานหรือศึกษาจากเอกสารเพิ่มเติม นั้น ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่ได้ โดยการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่จะแสดงถึงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างระบบงานและผู้เกี่ยวข้องในระบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ความต้องการของระบบใหม่

ตามที่ได้ศึกษาถึงปัญหาและกระบวนการทำงานในปัจจุบันของระบบงานเดิม ทำให้สามารถเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ในเรื่องของการดำเนินการให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีอย่างเป็นระบบและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการ การจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง การนำข้อมูลที่เกิดจากการดำเนินงานมาใช้ในการวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงการนำทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์อันสูงสุด

4.1.1 ส่วนของผู้ใช้บริการ

ความสามารถของระบบใหม่สำหรับผู้ให้บริการมีดังนี้

1. ผู้ให้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีได้โดยทำการถือคเคอินเข้าระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งาน และทำการเลือกประเภทของงานต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1 งานบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คือ งานให้บริการที่แก้ไขปัญหาทางด้านอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เมาส์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น

1.2 งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ คือ งานแก้ไขปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ต่าง ๆ รวมถึงการขอติดตั้งซอฟต์แวร์

1.3 งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านเครือข่าย คือ งานแก้ไขปัญหาทางด้านเครือข่ายภายในองค์กร เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินทราเน็ต หรือระบบอีเมล เป็นต้น

1.4 งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบ คือ งานแก้ไขปัญหาการใช้งานทางด้านระบบงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร เช่น

ก) ระบบ SAP

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ข) ระบบ Counter Service
- ค) ระบบ KM (Knowledge Management)
- ง) ระบบทรัพยากรบุคคล (HRIS)
- จ) ระบบขอใช้ยานพาหนะส่วนกลาง
- ฉ) ระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- ช) ระบบบริหารคดี
- ซ) ระบบสวัสดิการ

1.5 งานบริการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ คือ การขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบต่าง ๆ ในระบบซึ่งต้องผ่านการอนุมัติจากหัวหน้างาน

2. สามารถตรวจสอบสถานะของการดำเนินงานได้
3. สามารถยกเลิกการร้องการแจ้งปัญหาการใช้งาน โดยต้องใส่เหตุผลการยกเลิกทุกครั้งเมื่อต้องการยกเลิกการแจ้งปัญหาการใช้งาน
4. สามารถให้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละครั้งที่ให้บริการ โดยระบบจะสร้างแบบประเมินความพึงพอใจและทำการส่งอีเมลแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการเข้ามาทำการประเมินผลความพึงพอใจในระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที หลังจากมีการปิดคำร้อง

4.1.2 ส่วนของเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งาน

1. สามารถสร้างคำร้องแจ้งปัญหาการใช้งาน กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถเปิดคำร้องแจ้งปัญหาการใช้งานได้
2. สามารถส่งคำร้องแจ้งปัญหาการใช้งานไปยังเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศใน ส่วนงานที่รับผิดชอบได้
3. สามารถส่งคำร้องกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหา โดยจะมีการส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้ใช้บริการเมื่อมีการส่งคำร้องกลับมายังผู้ใช้บริการ
4. สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อแจ้งให้กับผู้ใช้บริการทราบได้
5. สามารถปิดคำร้อง กรณีเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานดำเนินการแก้ไขปัญหาเองหรือกรณีผู้ใช้บริการแจ้งยกเลิกคำร้อง โดยการปิดคำร้องจะต้องใส่ผลการดำเนินงานทุกครั้งก่อนปิดคำร้อง

4.1.3 ส่วนของเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ

1. สามารถตรวจสอบคำร้องรับแจ้งปัญหาการใช้งานได้
2. สามารถส่งคำร้องกลับไปยังเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งาน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สามารถปิดคำร้อง กรณีดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อย โดยการปิดคำร้องจะต้องใส่ผลการดำเนินงานทุกครั้งก่อนปิดคำร้อง

4.1.4 ส่วนของผู้ดูแลระบบ

1. สามารถเพิ่ม ปรับปรุง ลบข้อมูลหลักที่มีอยู่ในระบบได้ เช่น ข้อมูลประเภทงาน ข้อมูลประเภทงานย่อย ข้อมูลมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ (SLA – Service Level Agreement) ข้อมูลวันหยุด ข้อมูลของระบบ เป็นต้น
2. สามารถตั้งค่าข้อกำหนดนโยบายของรหัสผ่าน
3. สามารถเพิ่ม ปรับปรุง ยกเลิก หรือลบสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน
4. สามารถเพิ่ม ปรับปรุง ยกเลิก หรือลบสิทธิ์ผู้ใช้งานในระบบ
5. สามารถเพิ่ม ปรับปรุง ยกเลิก หรือลบข้อมูลแนวทางแก้ไข

4.1.5 ส่วนของหัวหน้างาน

1. สามารถดูรายงานที่อยู่ในระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีได้
2. สามารถอนุมัติสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบที่มีอยู่ในองค์กร โดยการอนุมัติสิทธิ์หัวหน้างานสามารถมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานผู้อื่นสามารถอนุมัติแทนได้

4.1.6 ส่วนของข้อกำหนดมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ (SLA – Service Level Agreement)

1. สามารถกำหนดมาตรฐานข้อตกลงให้บริการตามหน่วยงานในแต่ละประเภทงานและระดับความสำคัญ โดยระดับความสำคัญแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ด่วนมาก, ด่วน, ปกติ และต่ำ
2. วันหยุดจะต้องไม่ถูกนำมาคำนวณมาตรฐานข้อมูลให้บริการในกรณีที่ระดับความสำคัญเป็นระดับต่ำ
3. การเริ่มคำนวณ SLA จะเริ่มเมื่อมีการเปิดคำร้องใหม่

4.1.7 ส่วนของการจัดการรายงาน

ส่วนของการจัดการรายงานมีดังนี้

1. รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม แยกตามรายเดือน หรือรายปี
2. รายงานรายละเอียดการปฏิบัติงาน
3. รายงานสรุปผลงานตามข้อตกลง (SLA) ตามประเภทงาน
4. รายงานสรุปผลการประเมินในภาพรวม ตามประเภทงาน
5. รายงานผลการขออนุมัติสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 การศึกษาความเป็นไปได้ของระบบงานใหม่

การพัฒนากระบวนการใหม่ตามที่ได้ศึกษามา เพื่อให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้งานของระบบใหม่ โดยส่วนหนึ่งได้นำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อันสูงสุด โดยการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบนั้น เป็นการศึกษาเพื่อที่จะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อให้ระบบงานที่กำลังจะถูกพัฒนาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

4.2.1 การศึกษาความเป็นไปได้ในทางเทคนิค

1. ทางด้านฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ มีเพียงพอต่อการใช้งานและสามารถรองรับการทำงานของระบบได้ดี
2. มีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบอยู่แล้ว โดยใช้ภาษาหลักคือภาษา ASP.NET และ ภาษา C# และโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล Microsoft SQL Server
3. โปรแกรมที่พัฒนาสามารถรองรับการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ภายในองค์กร จึงมีความปลอดภัยสูง
4. โปรแกรมที่พัฒนาเป็นเว็บ แอปพลิเคชัน สามารถเปิดผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ ทำให้ไม่มีปัญหาในการลงโปรแกรมเพื่อใช้งานในแต่ละเครื่อง โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่ว ๆ ไปที่มีโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์สามารถใช้งานได้ทั้งหมด

4.2.2 การศึกษาความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน

1. ในการพัฒนาระบบงานใหม่ ช่วยให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้และตรงความต้องการของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในระบบ
2. การทำงานของโปรแกรม สามารถทำได้สะดวกในเรื่องของการใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่องในองค์กรที่มีการเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต

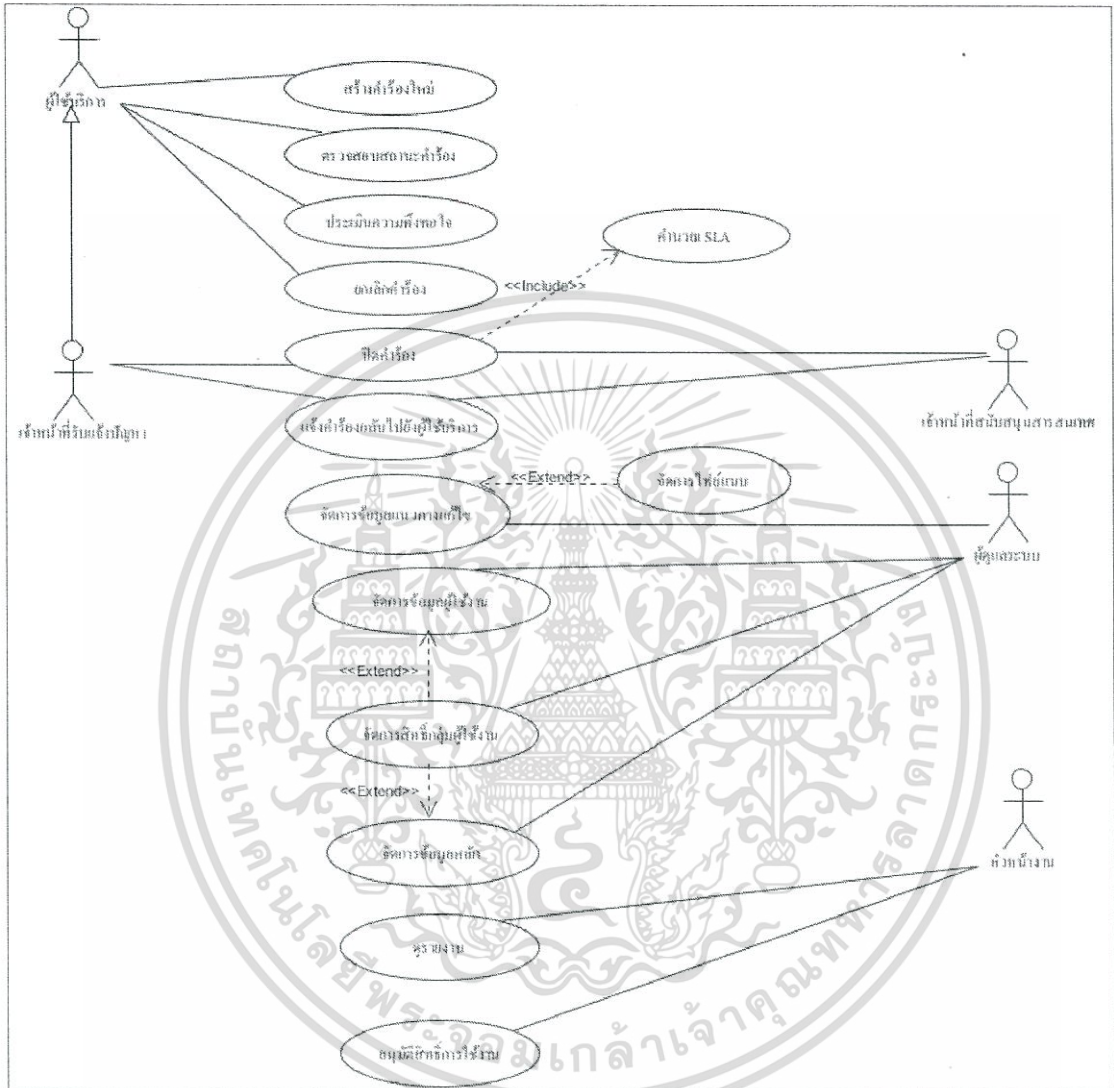
4.2.3 การศึกษาความเป็นไปได้ในทางเศรษฐศาสตร์

1. ลดต้นทุนในการตั้งชื่อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพราะปัจจุบันหน่วยงานมีฮาร์ดแวร์ที่เพียงพอและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาอยู่แล้ว
2. ลดค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ภายนอกมาพัฒนาต่อยอดความต้องการเพิ่มเติม เพราะทีมที่พัฒนาอยู่สามารถพัฒนาต่อยอดเองได้
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการมาทำการวิเคราะห์เพื่อลดค่าใช้จ่ายทางด้านต่าง ๆ เช่น การจัดจ้างพนักงานให้บริการเพิ่มเติมหรือการสั่งซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

4.3 ยุทธศาสตร์ไอที

การใช้ยุทธศาสตร์ไอที ในการอธิบายถึงการทำงานตามกระบวนการของระบบงานรับแจ้งปัญหาทางด้านไอที ให้กับบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด นั้น จะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้กระทำและกระบวนการทำงานของระบบ รวมไปถึงการเชื่อมต่อกับระบบอื่น เช่น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบบริหารงานบุคคล โดยมีการดึงข้อมูลบุคคลทางด้านข้อมูลพนักงาน ข้อมูลแผนก ข้อมูลวันหยุด ข้อมูลตำแหน่ง เพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้นของระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลในการจัดการงานทางด้านต่าง ๆ โดยตามแผนภาพยูสเคสจะประกอบไปด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้



รูปที่ 4.1 ยูสเคสไดอะแกรมของระบบงานรับแจ้งปัญหาทางด้านไอที

4.3.1 ส่วนของแอกเตอร์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ คือ ผู้แจ้งปัญหาหรือผู้ขอใช้บริการภายในองค์กร
2. เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา คือ พนักงานที่ทำการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือทำการรับเรื่องและส่งต่อไปกับเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศในการแก้ไขปัญหาต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการแก้ไขหรือให้บริการทางด้านไอทีในด้านต่าง ๆ ตามประเภทของปัญหาที่ผู้ใช้บริการแจ้งเข้ามา
4. หัวหน้างาน คือ หัวหน้างานที่ดูแลและตรวจสอบงานรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ สามารถเรียกดูรายงานและอนุมัติสิทธิ์การเข้าระบบ
5. ผู้ดูแลระบบ คือ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที มีหน้าที่เพิ่ม แก้ไขหรือลบสิทธิ์ต่าง ๆ แก่ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีรวมถึงการจัดการข้อมูลหลักของระบบ

4.3.2 ส่วนของยูสเคส สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ยูสเคสสร้างคำร้องใหม่ คือ ยูสเคสสำหรับสร้างคำร้องเมื่อผู้ใช้บริการ ต้องการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบ โดยคำร้องสามารถทั้งผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานสามารถเป็นผู้สร้างได้หลังจากทำการล็อกอินเข้าระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีแล้ว
2. ยูสเคส ตรวจสอบสถานะคำร้อง คือ ยูสเคสที่ตรวจสอบสถานะการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถติดตามปัญหาว่าอยู่ในขั้นตอนไหนของการแก้ไขปัญหา
3. ยูสเคส ยกเลิกคำร้อง คือ ยูสเคสสำหรับยกเลิกคำร้อง ในกรณีที่ไม่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทำการหาสาเหตุการแก้ไขปัญหาต่อ
4. ยูสเคส การประเมินความพึงพอใจ คือ ยูสเคสที่เกิดขึ้นหลังจากปิดคำร้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
5. ยูสเคส ปิดคำร้อง คือ ยูสเคสที่เกิดขึ้นเมื่อการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะทำการปิดคำร้องของปัญหาที่แจ้งเข้ามา
6. ยูสเคส แจ้งคำร้องกลับไปยังผู้ใช้บริการ คือ ยูสเคสสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องการแจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
7. ยูสเคส จัดการข้อมูลหลัก คือ ยูสเคสสำหรับการเพิ่ม ลบ ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ข้อมูลประเภทงาน ข้อมูลประเภทงานย่อย เป็นต้น
8. ยูสเคส จัดการสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน คือ ยูสเคสสำหรับเพิ่มหรือปรับปรุงสิทธิ์กลุ่มการใช้งาน ในการเข้าใช้งานระบบ
9. ยูสเคส จัดการข้อมูลผู้ใช้ คือ ยูสเคสสำหรับดูข้อมูล เพิ่มข้อมูลหรือปรับปรุงสิทธิ์และข้อมูลของผู้ใช้งานภายในระบบทั้งหมด
10. ยูสเคส ดูรายงาน คือ ยูสเคสสำหรับการเรียกดูรายงานที่เกี่ยวข้องในระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที
11. ยูสเคส อนุมัติสิทธิ์การใช้งาน คือ ยูสเคสสำหรับการอนุมัติการเพิ่ม ปรับปรุง และลบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบที่อยู่ในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

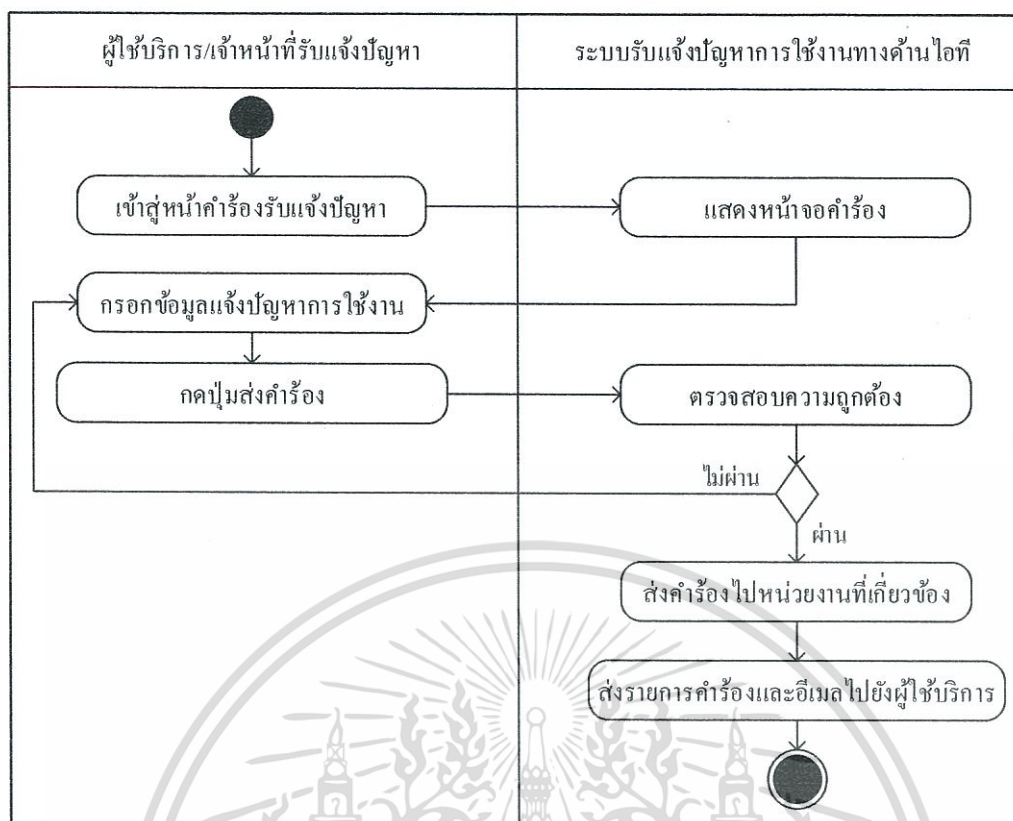
12. ยูสเคส จำนวน SLA คือ ยูสเคสสำหรับการคิดคำนวณ SLA ในการใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาการใช้งานในแต่ละงาน

13. ยูสเคสจัดการไฟล์แนบ คือ ยูสเคสสำหรับการจัดการไฟล์เอกสารแนบต่าง ๆ ที่สำหรับแนวทางการแก้ไข

ตารางที่ 4.1 รายละเอียดของยูสเคสสร้างคำร้องใหม่

ชื่อยูสเคส	สร้างคำร้องใหม่	รหัส	1
สถานการณ์	เปิดคำร้องใหม่ เพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานระบบทางด้านไอที		
เหตุการณ์เริ่มต้นการทำงาน	สร้างคำร้องใหม่ผ่านระบบ เพื่อแจ้งปัญหาการใช้งาน		
คำอธิบาย	ทำการสร้างคำร้องใหม่ เพื่อทำการแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านระบบ โดยระบบจะทำการส่งข้อมูลแจ้งปัญหาการใช้งานไปยังหน่วยงานรับแจ้งปัญหาการใช้งานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป		
แอกเตอร์	ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา		
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เจ้าหน้าที่สนับสนุนระบบสารสนเทศ		
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ให้บริการต้องมีสิทธิ์การเข้าใช้งานผ่านระบบ		
เงื่อนไขหลังการทำงาน	ส่งคำร้องใหม่ไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ		
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าสู่หน้าคำร้องรับแจ้งปัญหา 2. กรอกข้อมูลคำร้อง 3. กดปุ่ม ส่งคำร้อง ระบบจะส่งคำร้องไปตามที่เลือก 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 ระบบแสดงหน้าคำร้อง เพื่อกรอกข้อมูล 3.1 ระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 3.2 ระบบส่งคำร้องไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง 3.3 ระบบส่งอีเมลไปยังผู้ให้บริการที่เปิดคำร้อง 	
เงื่อนไขข้อยกเว้น	3.1 ตรวจสอบข้อมูลที่กรอกบนหน้าจอ หากข้อมูลไม่สมบูรณ์ ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้กรอกให้สมบูรณ์ก่อนบันทึกผลลงฐานข้อมูล		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

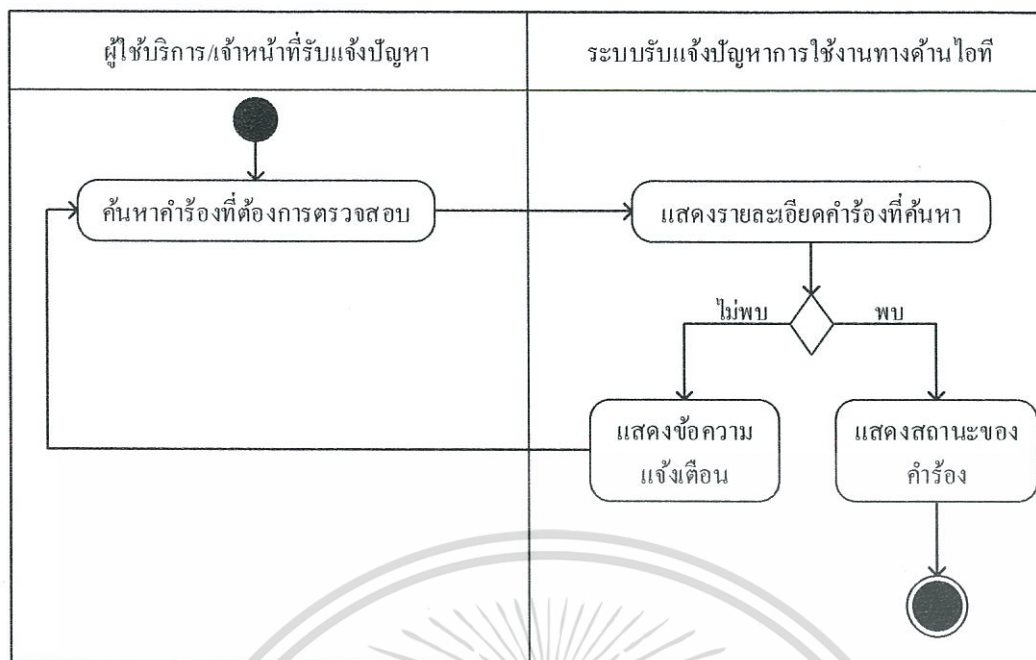


รูปที่ 4.2 แอคทิวิตีไดอะแกรมของการสร้างคำร้องโดยผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.2 รายละเอียดของยูสเคสตรวจสอบสถานะคำร้อง

ชื่อยูสเคส	ตรวจสอบสถานะคำร้อง	รหัส	2
สถานการณ์	ตรวจสอบสถานะคำร้อง โดยการค้นหาคำร้องที่ต้องการตรวจสอบ		
เหตุการณ์เริ่มต้นการทำงาน	ทำการเข้าสู่ระบบ เพื่อทำการตรวจสอบสถานะคำร้องว่าอยู่ในขั้นตอนไหน		
คำอธิบาย	สามารถทำการตรวจสอบสถานะของคำร้อง ได้ว่าคำร้องกำลังอยู่ในสถานะอะไร ในส่วนของผู้รับแจ้งปัญหาการใช้งานจะเห็นในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน		
แอกเตอร์	ผู้ใช้บริการ, ผู้แจ้งปัญหาการใช้งาน		
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง			
เงื่อนไขก่อนหน้า	ต้องมีคำร้องอยู่ในระบบ		
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ	
	1. ค้นหาคำร้องตามที่ต้องการตรวจสอบสถานะ	1.1 แสดงรายละเอียดคำร้องที่ค้นหา	
เงื่อนไขข้อยกเว้น	1.1 แสดงข้อความแจ้งเตือนกรณีไม่พบคำร้องในระบบ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.3 แลทวิตีไดอะแกรมของการตรวจสอบสถานะคำร้อง

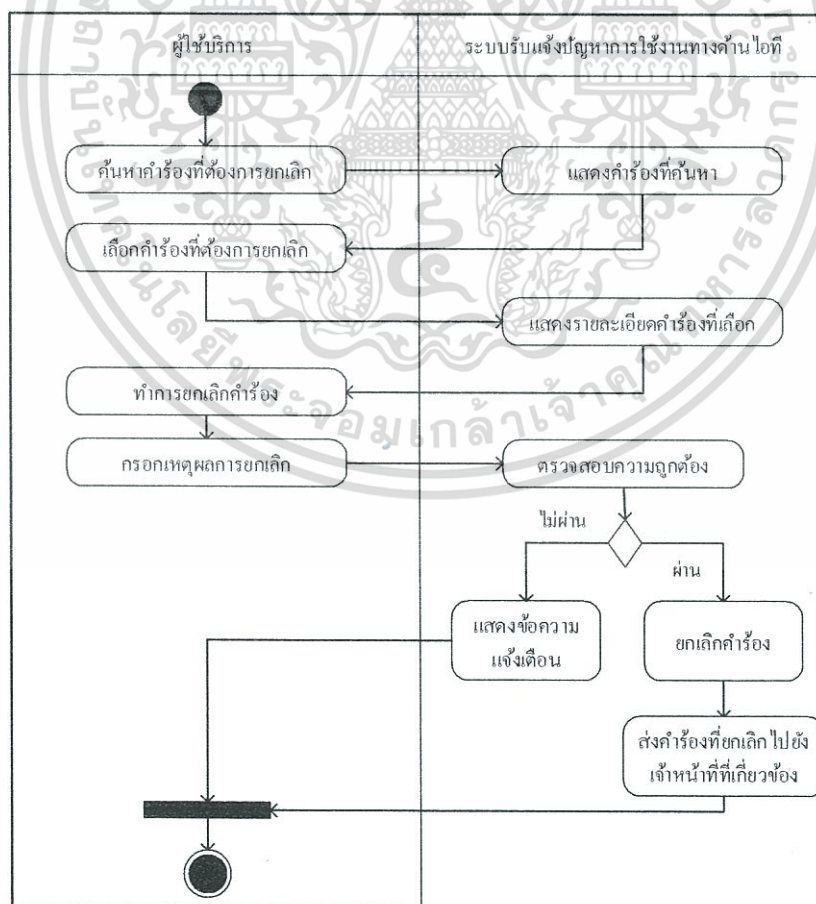
ตารางที่ 4.3 รายละเอียดของยูสเคสยกเลิกคำร้อง

ชื่อยูสเคส	ยกเลิกคำร้อง	รหัส	3
สถานการณ์	ยกเลิกคำร้องผ่านระบบ		
เหตุการณ์เริ่มต้น	ผู้ให้บริการเข้าระบบ โดยเลือกปัญหาการใช้งานที่ต้องการและทำการ การทำงาน		
คำอธิบาย	ผู้ให้บริการทำการยกเลิกปัญหาการใช้งานที่ผู้ให้บริการ ได้ทำการแจ้งมายัง เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา เพื่อที่เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาจะทำการปิดงาน โดย ใส่หมายเหตุยกเลิกโดยผู้ให้บริการ		
แอกเตอร์	ผู้ให้บริการ		
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ		
เงื่อนไขก่อนหน้า	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องมีคำร้องที่ผู้ใช้ต้องการยกเลิกอยู่ในระบบ - คำร้องต้องยังไม่ถูกปิดงาน 		
เงื่อนไขหลังการ ทำงาน	ส่งคำร้องกลับไปยังเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาเพื่อทำการปิดงาน		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. ค้นหาเครื่องที่ต้องการยกเลิก 2. เลือกเครื่องที่ต้องการยกเลิก 3. ไล่เหตุผลการยกเลิกเครื่องและทำการยกเลิกเครื่อง	1.1 ระบบดึงข้อมูลคำร้องที่ทำการค้นหามาแสดงที่หน้าจอ 2.1 ระบบแสดงรายละเอียดคำร้องที่ผู้ใช้บริการทำการเลือก 3.1 ระบบตรวจสอบความถูกต้องก่อนทำการยกเลิกคำร้อง 3.2 ระบบทำการยกเลิกคำร้อง 3.3 ระบบส่งคำร้องที่ยกเลิกไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
เงื่อนไขข้อยกเว้น	3.1	ตรวจสอบข้อมูลที่กรอกบนหน้าจอ หากข้อมูลไม่สมบูรณ์ ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้กรอกให้สมบูรณ์ก่อนทำการบันทึกผลลงฐานข้อมูล

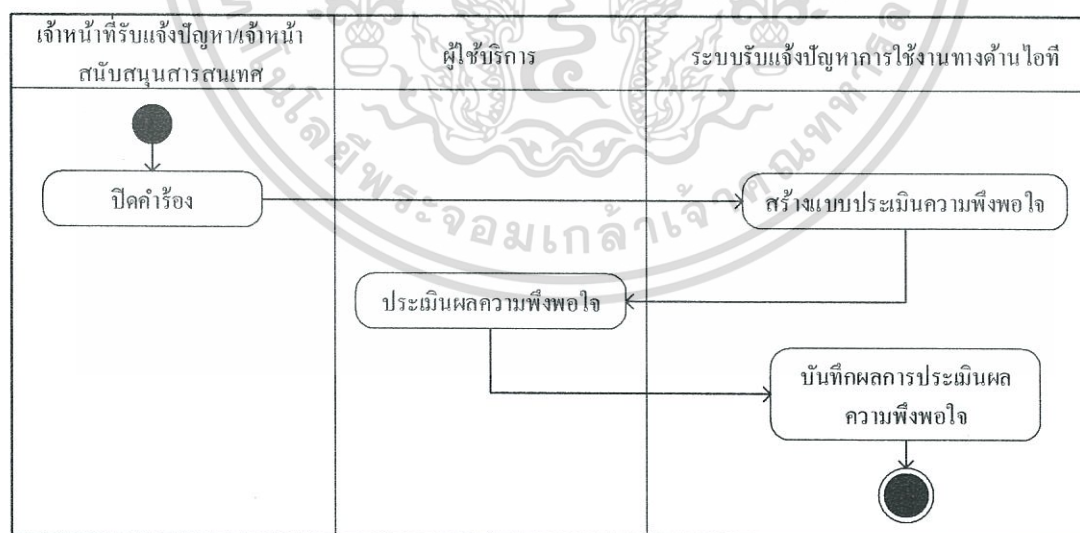


รูปที่ 4.4 แอคทิวิตีไดอะแกรมของการยกเลิกคำร้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของยูสเคสประเมินผลความพึงพอใจ

ชื่อยูสเคส	ประเมินผลความพึงพอใจ	ID: 4
สถานการณ์	ประเมินผลการดำเนินงาน	
เหตุการณ์เริ่มต้น การทำงาน	ส่งแบบประเมินผลความพึงพอใจในการทำงานให้กับผู้ใช้บริการ หลังทำการปฏิบัติงานเสร็จ	
คำอธิบาย	เป็นยูสเคสสำหรับส่งแบบประเมินผลความพึงพอใจในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เมื่องานนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว	
แอกเตอร์	ผู้ใช้บริการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ	
เงื่อนไขก่อนหน้า	ปิดคำร้อง	
กิจกรรม	Actor	System
	1. เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศทำการปิดงาน 2. ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจ	1.1 ระบบสร้างแบบประเมินความพึงพอใจส่งให้กับผู้ใช้งาน 2.1 บันทึกผลการประเมินผลความพึงพอใจ
เงื่อนไขข้อยกเว้น		

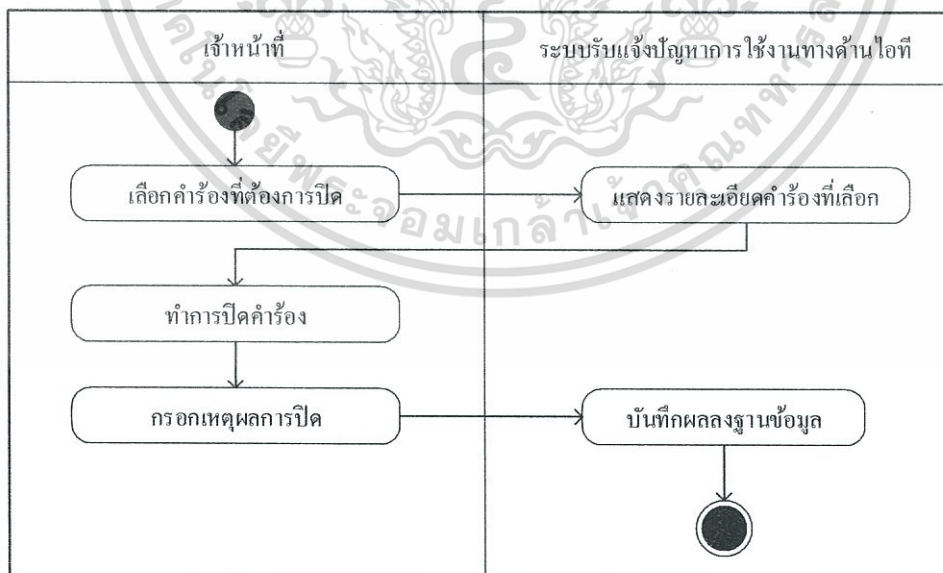


รูปที่ 4.5 แอกทิวิตีไดอะแกรมของการประเมินผลความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 รายละเอียดของยูสเคสปิดคำร้อง

ชื่อยูสเคส	ปิดคำร้อง	รหัส	5
สถานการณ์	ปิดคำร้องผ่านระบบ		
เหตุการณ์เริ่มต้น	เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา หรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศทำการแก้ไข ปัญหาเรียบร้อยแล้ว		
คำอธิบาย	เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศทำการแก้ไข ปัญหาและให้ผู้ใช้ทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วหรือในกรณีที่ผู้ใช้งานทำ การยกเลิกคำร้องและส่งมาให้เจ้าหน้าที่ทำการปิดงาน		
แอกเตอร์	เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ		
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ		
เงื่อนไขก่อนหน้า	คำร้องต้องยังไม่ถูกปิดงาน		
เงื่อนไขหลังการ ทำงาน	ส่งแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทำการ ประเมิน		
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ	
	1. เลือกคำร้องที่ต้องการปิด 2. ใส่เหตุผลการดำเนินงาน	1.1 ระบบแสดงรายละเอียดคำร้องที่ ผู้ใช้บริการทำการเลือก 2.1 ระบบทำการปิดคำร้อง	



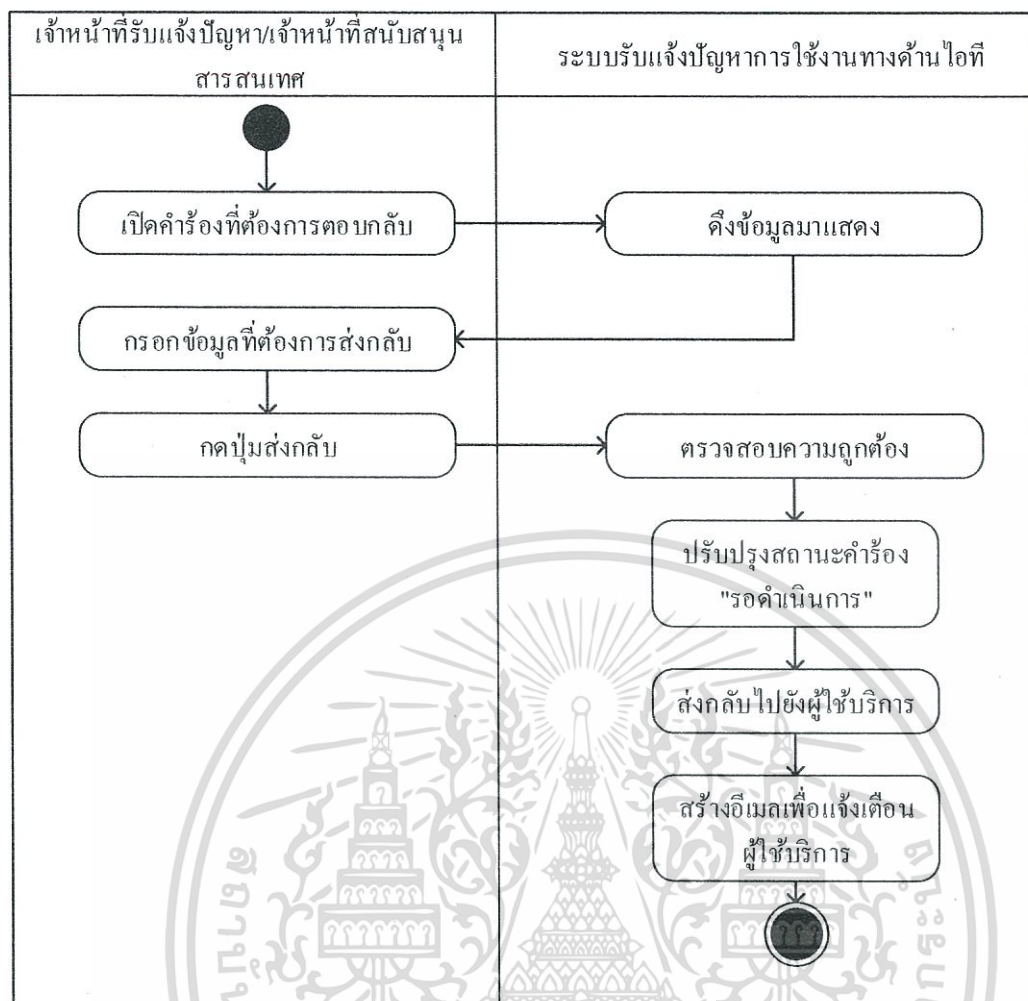
รูปที่ 4.6 แอกทิวิตีไดอะแกรมของการปิดคำร้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดของยูสเคสตอบกลับผู้ใช้บริการ

ชื่อยูสเคส	ตอบกลับผู้ใช้บริการ	รหัส	6
สถานการณ์	ส่งข้อความเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมกลับไปยังผู้ใช้บริการ		
เหตุการณ์เริ่มต้น	เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศต้องการแจ้ง		
การทำงาน	ข้อมูลกลับไปยังผู้ขอใช้บริการ		
คำอธิบาย	เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศต้องการแจ้ง		
	ปัญหากลับไปยังผู้ขอใช้บริการเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม		
แอกเตอร์	เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ		
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ		
เงื่อนไขก่อนหน้า	ต้องมีคำร้องอยู่ในระบบ		
เงื่อนไขหลังการทำงาน			
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดคำร้องที่ต้องการตอบกลับ 2. กรอกข้อมูลที่ต้องการส่งกลับ 3. กดปุ่มส่งกลับเพื่อส่งกลับไปยังผู้ใช้งาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 ระบบดึงข้อมูลมาแสดง 3.1 ระบบตรวจสอบความถูกต้อง 3.2 ระบบปรับปรุงสถานะคำร้องเป็น “รอดำเนินการต่อ” 3.3 ส่งกลับไปยังผู้ใช้บริการ 3.4 สร้างอีเมลเพื่อแจ้งเตือนผู้ใช้งาน 	
เงื่อนไขข้อยกเว้น	3.1 ตรวจสอบข้อมูลที่กรอกบนหน้าจอ หากข้อมูลไม่สมบูรณ์ ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้กรอกให้สมบูรณ์ก่อนทำการบันทึกผลลงฐานข้อมูล		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.7 แอกทिवิตีไดอะแกรมของการตอบกลับผู้ให้บริการ

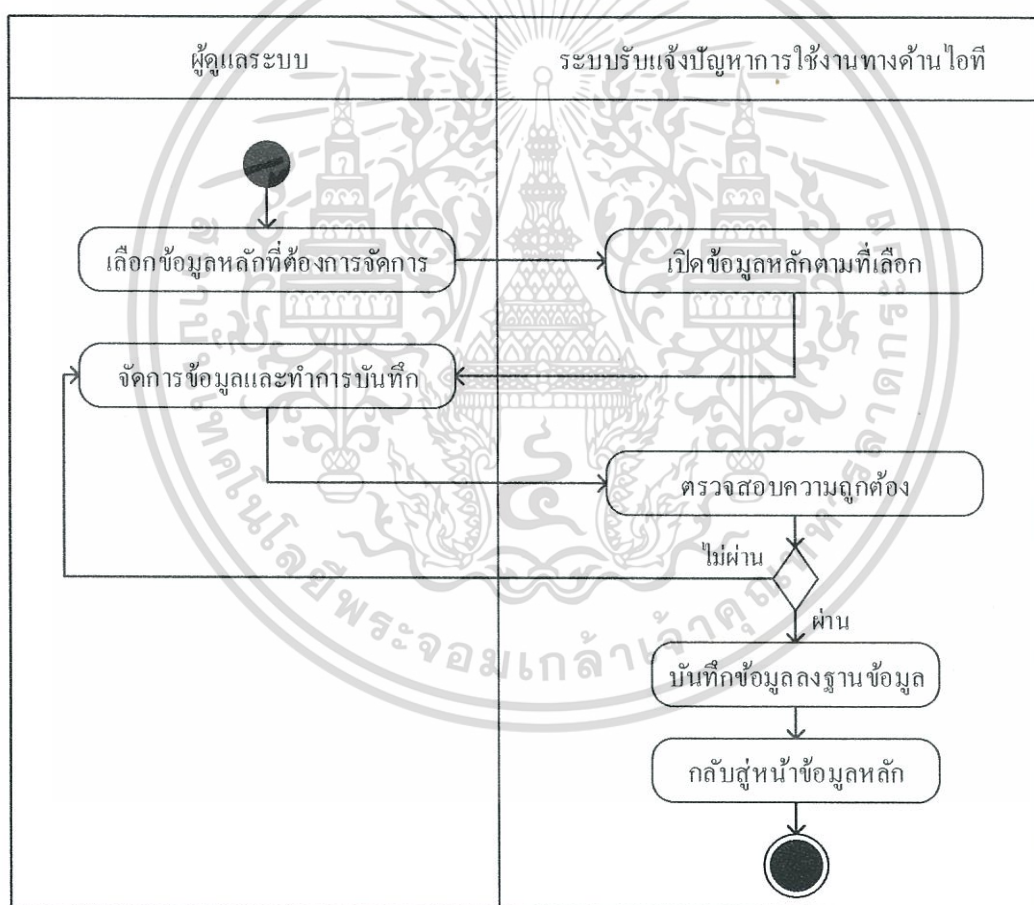
ตารางที่ 4.7 รายละเอียดของยูสเคสข้อมูลหลักของระบบ

ชื่อยูสเคส	จัดการข้อมูลหลัก	ID:	7
สถานการณ์	เพิ่ม ปรับปรุง และลบข้อมูลหลักของระบบ		
เหตุการณ์เริ่มต้น การทำงาน	ผู้ดูแลระบบทำการจัดการข้อมูลหลัก		
คำอธิบาย	เป็นยูสเคสสำหรับเพิ่ม ปรับปรุง หรือลบข้อมูลหลักในระบบ		
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ		
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ, หัวหน้างาน		
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ใช้งานต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้งานหน้าจอข้อมูลหลัก		
เงื่อนไขหลังการ ทำงาน	สามารถนำข้อมูลที่ปรับปรุงแล้วไปใช้ในระบบรับแจ้งปัญหา		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. เลือกข้อมูลหลักที่ต้องการจัดการ 2. จัดการข้อมูลและทำการบันทึก	1.1 เปิดหน้าจอข้อมูลหลักตามທີ່เลือก 2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2.2 บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล 2.3 ปิดหน้าจอกลับสู่หน้าจอหลัก
เงื่อนไขข้อยกเว้น	2.1 ตรวจสอบข้อมูลที่ต้องกรอกว่าครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ครบให้แสดงข้อความแจ้งเตือน	



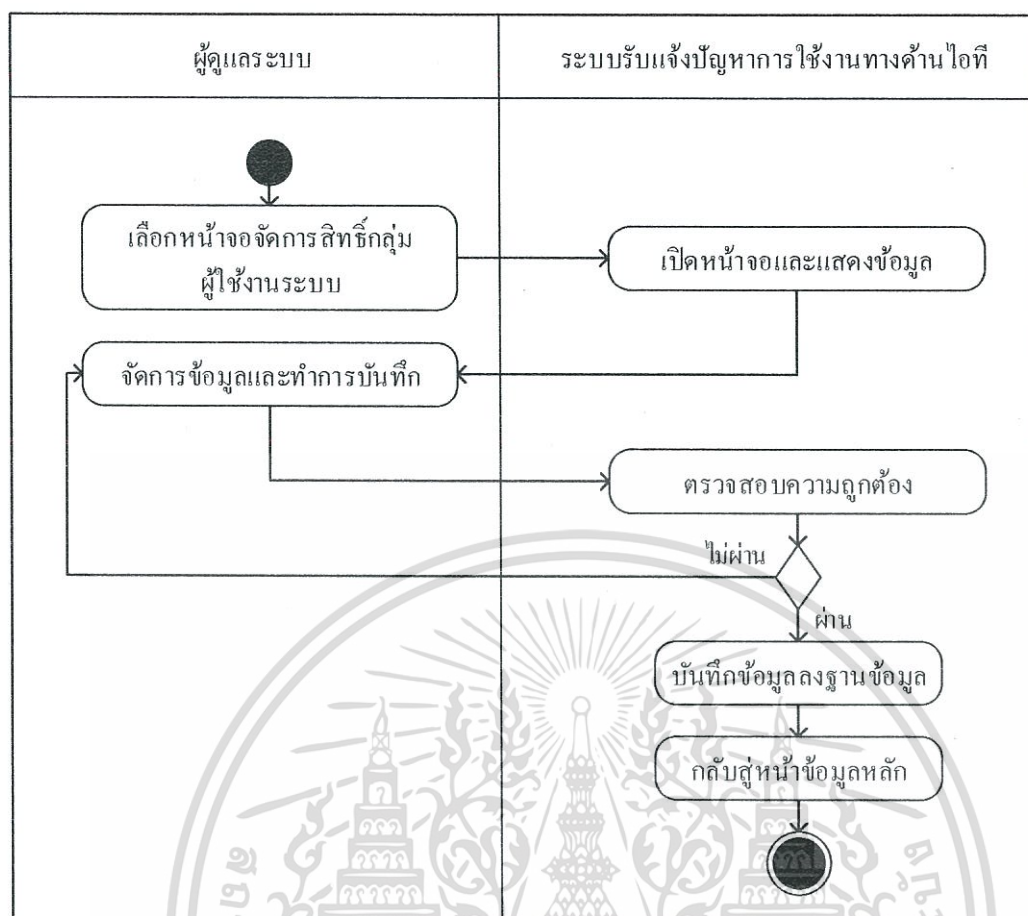
รูปที่ 4.8 แอคทิวิตีไดอะแกรมของการจัดการข้อมูลหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 รายละเอียดของยูสเคสจัดการสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน

ชื่อยูสเคส	กำหนดสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน	ID: 8
สถานการณ์	กำหนดสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งานในระบบ	
เหตุการณ์เริ่มต้น การทำงาน	ผู้ดูแลระบบต้องการกำหนดสิทธิ์ของกลุ่มผู้ใช้งานในระบบ	
คำอธิบาย	เป็นการกำหนดสิทธิ์กลุ่มของผู้ใช้งานในระบบว่ามีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง รวมถึงสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและหน้าจอภายในระบบ	
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ	
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง		
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ, หัวหน้างาน	
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ใช้งานต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้งานหน้าจอสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งานระบบ	
เงื่อนไขหลังการ ทำงาน		
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. เลือกหน้าจอจัดการสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งานระบบ 2. เลือกข้อมูลที่ต้องการจัดการและทำการบันทึก	1.1 เปิดหน้าจอและแสดงข้อมูลเพื่อจัดการ 2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2.2 ปิดหน้าจอและกลับสู่หน้าจอข้อมูลหลัก
เงื่อนไขข้อยกเว้น	2.1 ตรวจสอบข้อมูลที่ต้องกรอกว่าครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ครบให้แสดงข้อความแจ้งเตือน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.9 แอคทีวิตีไดอะแกรมของการจัดการสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน

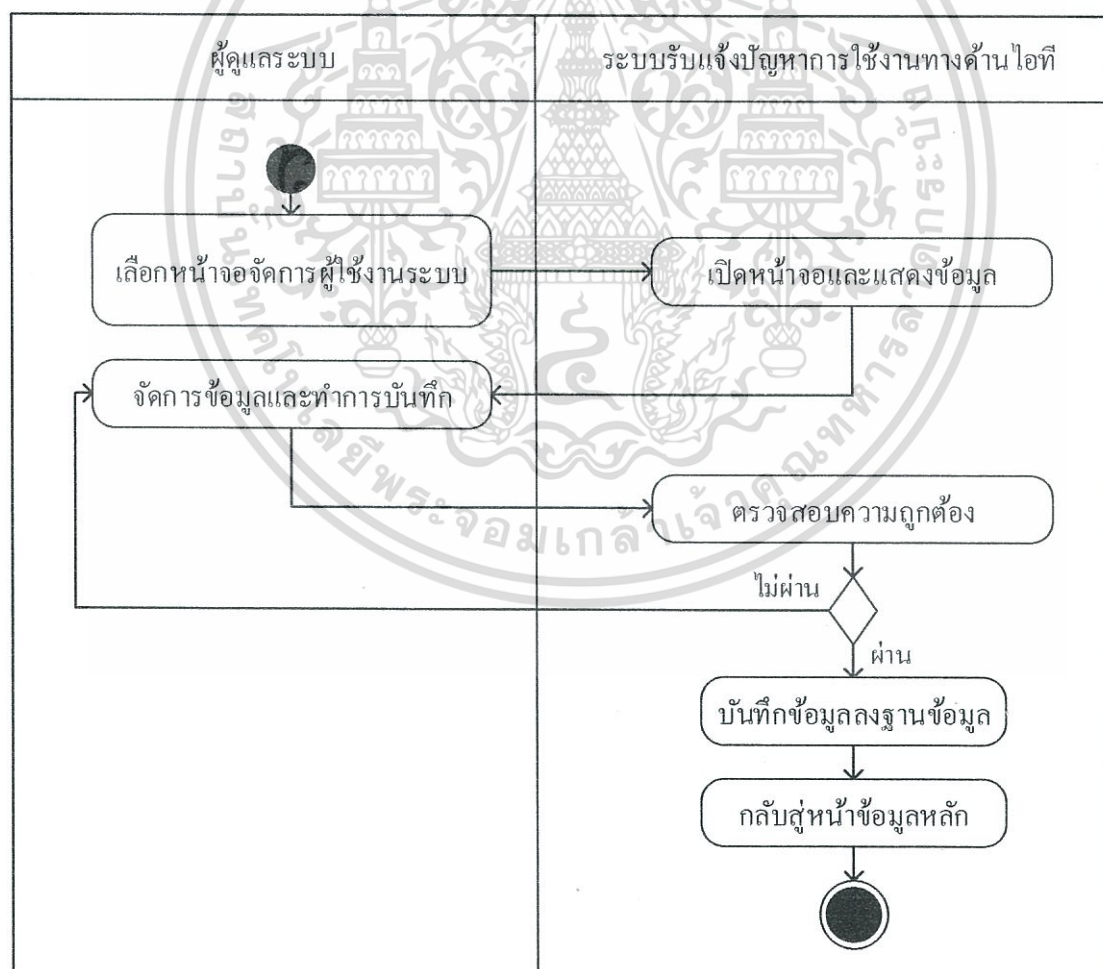
ตารางที่ 4.9 รายละเอียดของชุดคำสั่งจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน

ชื่อยูสเคส	จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน	ID: 9
สถานการณ์	กำหนดกลุ่มสิทธิ์การใช้งานให้กับผู้ใช้งานในระบบ	
เหตุการณ์เริ่มต้น	ผู้ดูแลระบบกำหนดสิทธิ์การใช้งานให้กับผู้ใช้งานในระบบโดยกำหนดผู้ใช้งานว่าอยู่กลุ่มสิทธิ์ผู้ใช้ไหน	
คำอธิบาย	ผู้ดูแลระบบทำการเพิ่ม ปรับปรุง สิทธิ์การใช้งานของผู้ใช้งานในระบบ เช่น การจัดการรหัสผู้ใช้งาน กำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน สร้างสิทธิ์ผู้ใช้งานให้สามารถเข้าระบบได้ รวมถึงการล๊อคสิทธิ์การใช้งาน	
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ	
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง		
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ, หัวหน้างาน	
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ใช้งานต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้งานหน้าจอข้อมูลหลัก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

เงื่อนไขหลังการทำงาน	ผู้ใช้งานจะได้รับสิทธิการเข้าถึงข้อมูลตามที่ผู้ดูแลระบบกำหนด	
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. เลือกหน้าจอจัดการผู้ใช้งานระบบ 2. เลือกข้อมูลที่ต้องการจัดการและทำการบันทึก	1.1 เปิดหน้าจอและแสดงข้อมูลเพื่อจัดการ 2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2.2 ปิดหน้าจอและกลับสู่หน้าจอข้อมูลหลัก
เงื่อนไขข้อยกเว้น	2.1 ตรวจสอบข้อมูลที่ต้องกรอกว่าครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ครบให้แสดงข้อความแจ้งเตือน	

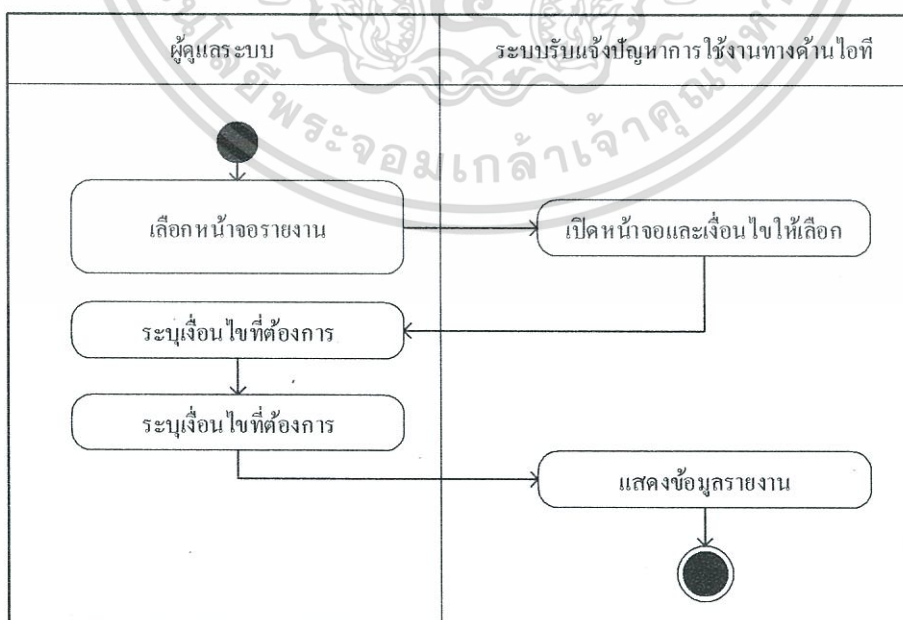


รูปที่ 4.10 แอกทิวิตีไดอะแกรมของการจัดการผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 รายละเอียดของยูสเคสเรียกดูรายงาน

ชื่อยูสเคส	ดูรายงาน	ID: 10
สถานการณ์	เรียกดูรายงาน	
เหตุการณ์เริ่มต้นการทำงาน	เรียกดูรายงานที่ต้องการ	
คำอธิบาย	สำหรับหัวหน้างานเรียกดูรายงานที่ต้องการ	
แอกเตอร์	หัวหน้างานดูรายงาน	
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง		
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ใช้งานต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้งานหน้าจอรายงาน	
เงื่อนไขหลังการทำงาน	แสดงรายงานตามเงื่อนไขที่เลือก สามารถส่งออกในรูปแบบของไฟล์ต่าง ๆ ได้ เช่น pdf, excel และ word เป็นต้น	
กิจกรรม	Actor	System
	<ol style="list-style-type: none"> 1. เลือกหน้าจอรายงานที่ต้องการดู 2. ระบุเงื่อนไขที่ต้องการดู 3. กดปุ่ม เรียกดูรายงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 เปิดหน้าจอรายงานที่ต้องการดู 3.1 แสดงข้อมูลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือก
เงื่อนไขข้อยกเว้น		



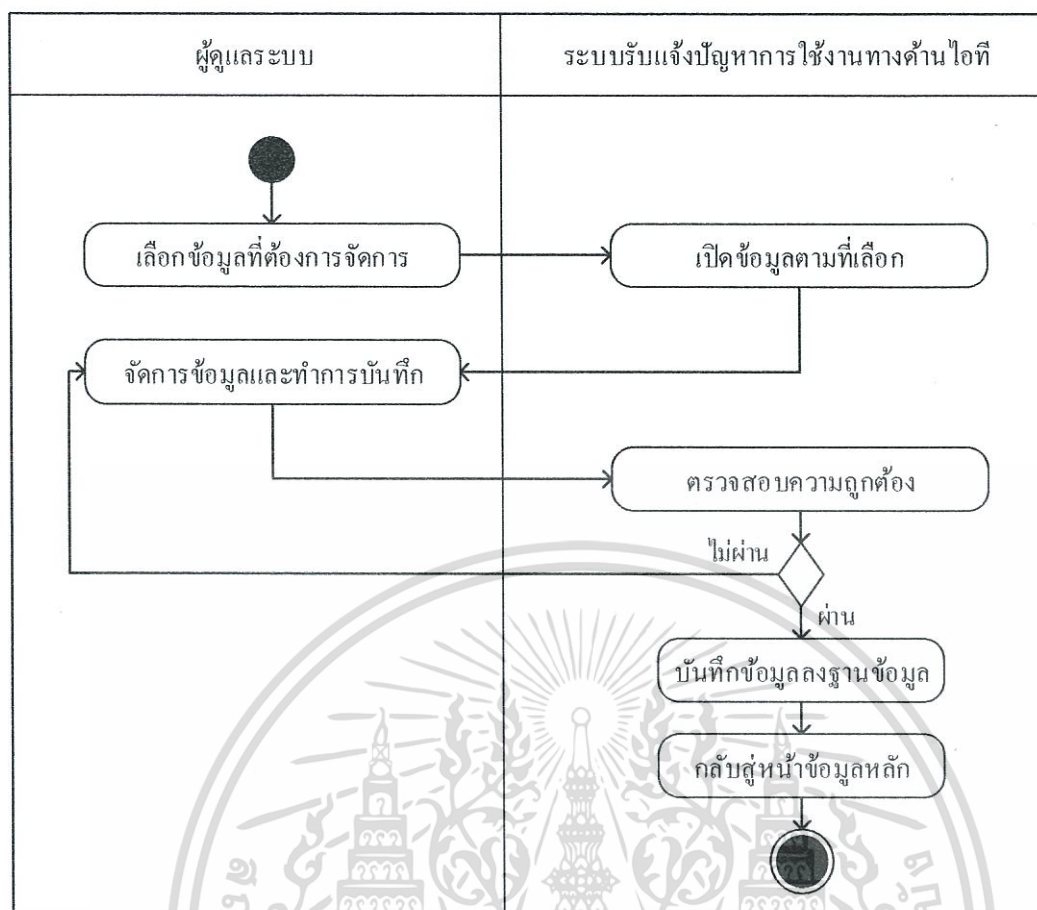
รูปที่ 4.11 แอคทิวิตีไดอะแกรมของการเรียกดูรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 รายละเอียดของยูสเคสจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข

ชื่อยูสเคส	จัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข	ID: 11
สถานการณ์	เพิ่ม ปรับปรุง และลบข้อมูลจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข	
เหตุการณ์เริ่มต้นการทำงาน	ผู้ดูแลระบบทำการจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข	
คำอธิบาย	เป็นยูสเคสสำหรับเพิ่ม ปรับปรุง หรือลบข้อมูลจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข	
แอกเตอร์	ผู้ดูแลระบบ	
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง		
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ, หัวหน้างาน	
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ใช้งานต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้งานหน้าจจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข	
เงื่อนไขหลังการทำงาน	สามารถเรียกดูแนวทางการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับไอที	
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. เลือกข้อมูลหลักที่ต้องการจัดการ 2. จัดการข้อมูลและทำการบันทึก	1.1 เปิดหน้าจอจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไขตามที่เลือก 2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2.2 บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล 2.3 ปิดหน้าจอกลับสู่หน้าจอหลัก
เงื่อนไขข้อยกเว้น	2.1 ตรวจสอบข้อมูลที่ตรงกว่าครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ครบให้แสดงข้อความแจ้งเตือน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.12 แอคทีวิตีไดอะแกรมของการจัดการข้อมูลแนวทางแก้ไข

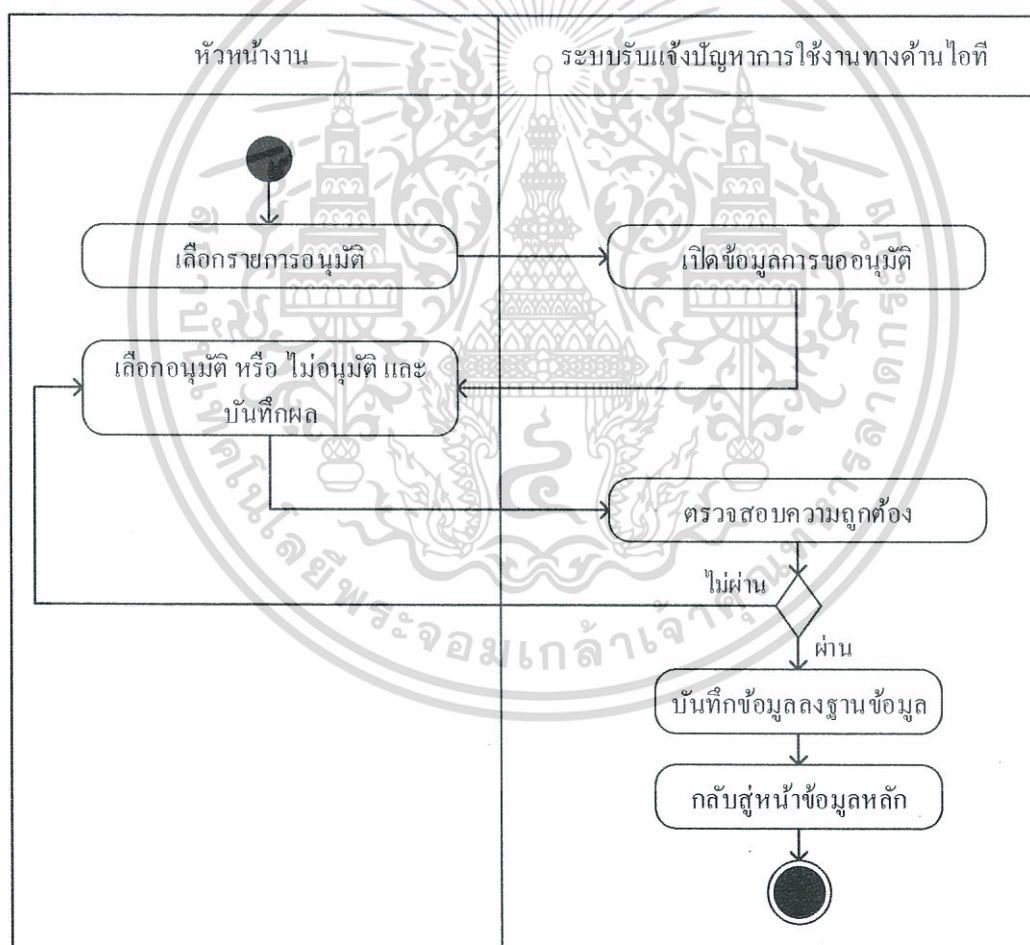
ตารางที่ 4.12 รายละเอียดของยูสเคสอนุมัติสิทธิ์การใช้งาน

ชื่อยูสเคส	อนุมัติสิทธิ์การใช้งาน	ID: 12
สถานการณ์	อนุมัติสิทธิ์การใช้งานเมื่อมีคำร้องจากผู้ใช้บริการ	
เหตุการณ์เริ่มต้นการทำงาน	หัวหน้างานทำการอนุมัติสิทธิ์การใช้งานการเข้าถึงระบบงานต่าง ๆ ในองค์กร	
คำอธิบาย	ยูสเคสสำหรับการอนุมัติการเพิ่ม ปรับปรุง และลบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบที่อยู่ภายในองค์กร	
แอกเตอร์	หัวหน้างาน	
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง		
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ, หัวหน้างาน	
เงื่อนไขก่อนหน้า	ผู้ใช้งานต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน	
เงื่อนไขหลังการทำงาน	ส่งเรื่องการให้สิทธิ์ผู้ดูแลระบบ	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. เลือกรายการขออนุมัติ 2. เลือก อนุมัติ หรือ ไม่อนุมัติ และ บันทึก	1.1 เปิดข้อมูลการขออนุมัติ 2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2.2 บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล 2.3 ส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบทำการสร้างสิทธิ์ผู้ใช้
เงื่อนไขข้อยกเว้น	2.1 ตรวจสอบข้อมูลที่ต้องกรอกว่าครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ครบ ให้แสดงข้อความแจ้งเตือน	

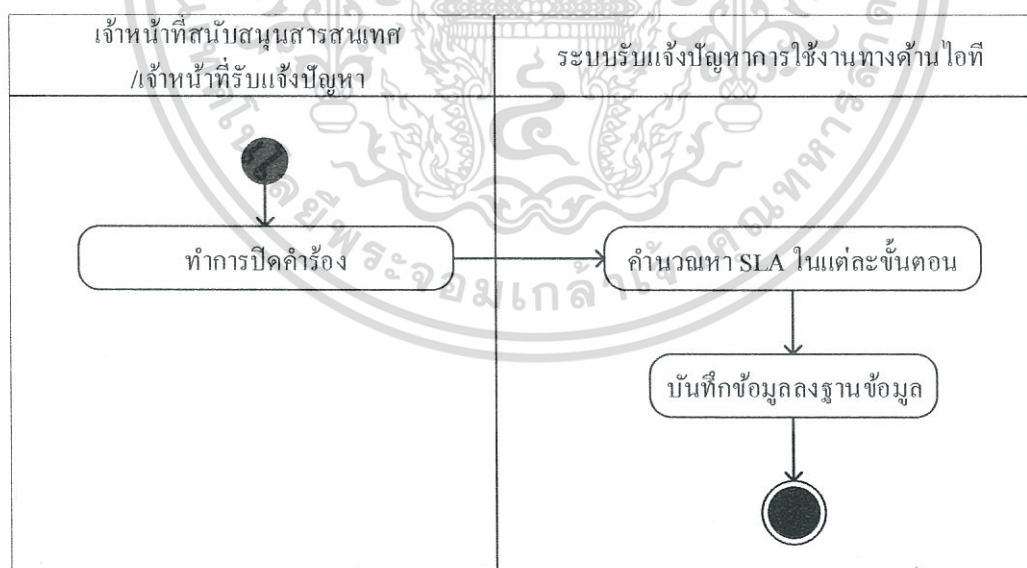


รูปที่ 4.13 แอกทิวิตีไดอะแกรมของการจัดการมอบหมายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 รายละเอียดของยูสเคสคำนวณ SLA

ชื่อยูสเคส	คำนวณ SLA	ID: 13
สถานการณ์	คำนวณ SLA เมื่อทำการปิดงาน	
เหตุการณ์เริ่มต้น การทำงาน	เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการปิดงานระบบจะทำการคำนวณ SLA ที่นำไปออก รายงานในภายหลัง	
คำอธิบาย	ยูสเคสสำหรับคำนวณ SLA เพื่อในการวัดมาตรฐานการให้บริการตามที่ได้ ตกลงไว้	
แอกเตอร์	ระบบรับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ	
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง	ปิดคำร้อง	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ, หัวหน้างาน	
เงื่อนไขก่อนหน้า	ต้องทำการปิดคำร้องก่อน	
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. เจ้าหน้าที่ปิดคำร้อง	1.1 ระบบทำการคำนวณหา SLA 1.2 บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล
เงื่อนไขข้อยกเว้น		



รูปที่ 4.14 แอคทิวิตีไดอะแกรมของการคำนวณ SLA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 รายละเอียดของยูสเคสจัดการไฟล์แนบ

ชื่อยูสเคส	จัดการไฟล์แนบ	ID: 14
สถานการณ์	จัดการไฟล์แนบเมื่อมีการนำเข้าไปไฟล์ในระบบ	
เหตุการณ์เริ่มต้น การทำงาน	เมื่อเจ้าหน้าที่ต้องการนำไฟล์เข้าไปในระบบ เพื่อนำมาใช้งานการอ้างอิง หรือ แสดงผลในหน้าแนวทางการแก้ไข	
คำอธิบาย	ยูสเคสสำหรับเพิ่ม ปรับปรุง และลบไฟล์แนบที่อยู่ในระบบ	
แอกเตอร์	ระบบรับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ	
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง	จัดการข้อมูลแนวทางการแก้ไข	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา, เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ, หัวหน้างาน	
เงื่อนไขก่อนหน้า		
เงื่อนไขหลังการ ทำงาน		
กิจกรรม	แอกเตอร์	ระบบ
	1. แนบไฟล์ที่ต้องการลงสู่ระบบ	1.1 บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล
เงื่อนไขข้อยกเว้น		

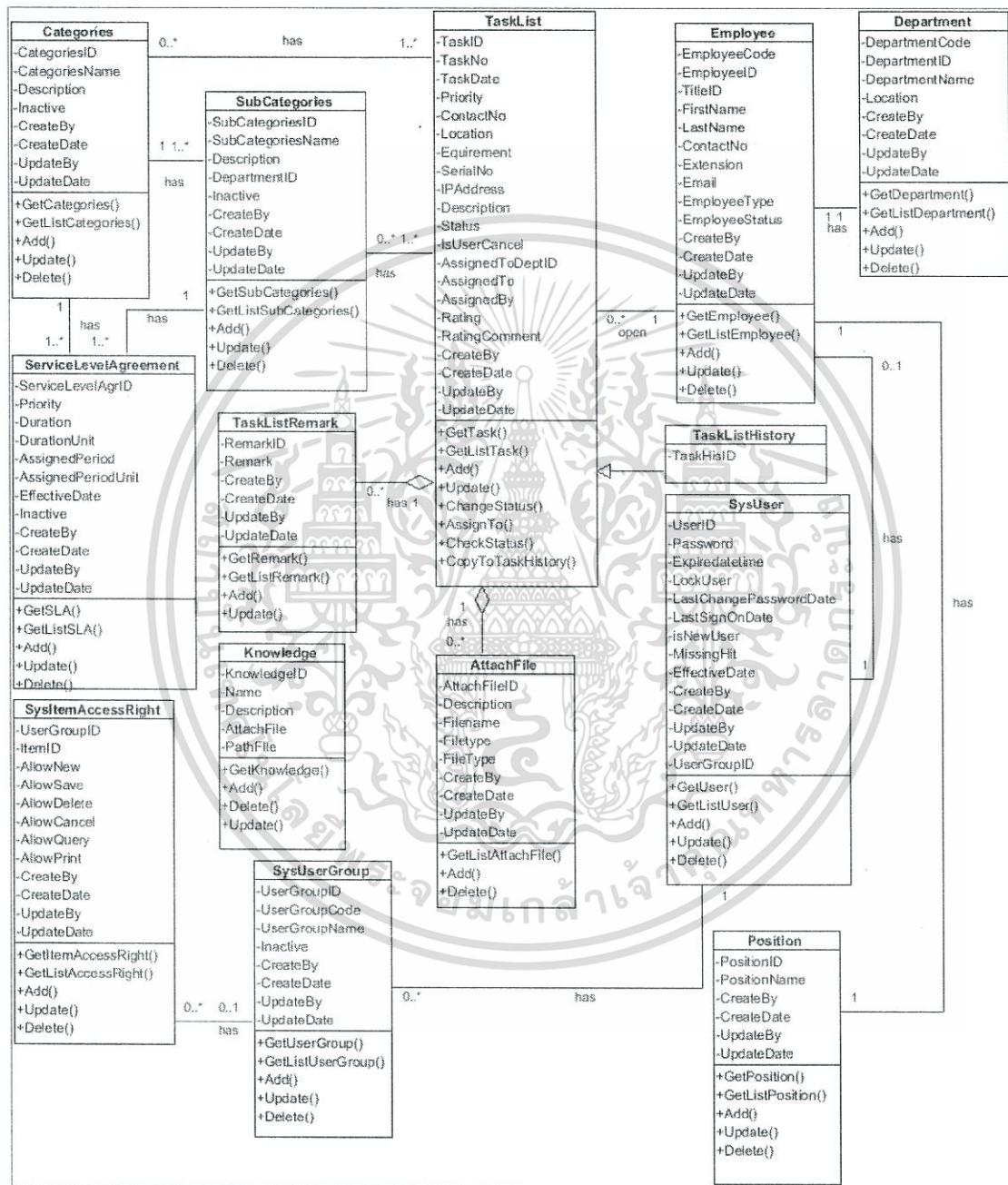


รูปที่ 4.15 แอกทิวิตีไดอะแกรมจัดการไฟล์แนบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 คลาสไดอะแกรม

จากยูสเคสตามข้างต้นในการออกแบบความต้องการของระบบใหม่ สามารถทำการออกแบบคลาสไดอะแกรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจของการเก็บข้อมูลแบ่งคร่าว ๆ ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการออกแบบฐานข้อมูลต่อไป



รูปที่ 4.16 คลาสไดอะแกรมของระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางค่านไอที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากคลาสไดอะแกรมดังรูปภาพที่ 4.16 สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. Categories หมายถึง ประเภทงาน
2. Sub Categories หมายถึง ประเภทงานย่อย
3. Service Level Agreement หมายถึง
4. Task List หมายถึง คำร้องรับแจ้งปัญหา
5. Attach File หมายถึง ไฟล์เอกสารแนบกับคำร้อง
6. Task List History หมายถึง ประวัติคำร้องรับแจ้งปัญหา
7. Employee หมายถึง ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ
8. Department หมายถึง แผนก
9. Positon หมายถึง ตำแหน่ง
10. Sys User หมายถึง ดือคอินผู้ใช้งาน
11. Sys User Group หมายถึง สิทธิกลุ่มผู้ใช้งาน
12. Sys Item Access Right หมายถึง สิทธิการเข้าถึงเมนู
13. Knowledge หมายถึง กำหนดแนวทางการแก้ไข



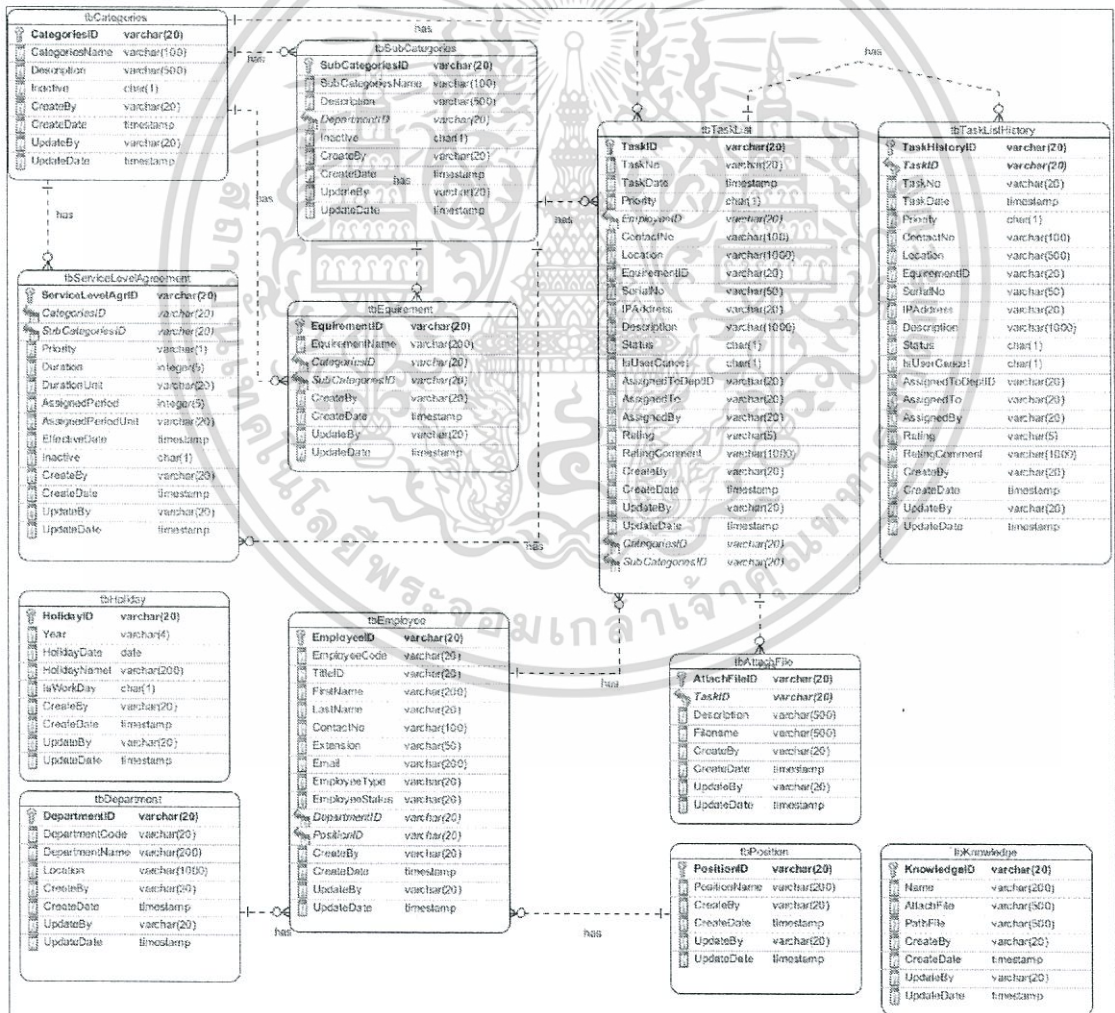
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

การออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล

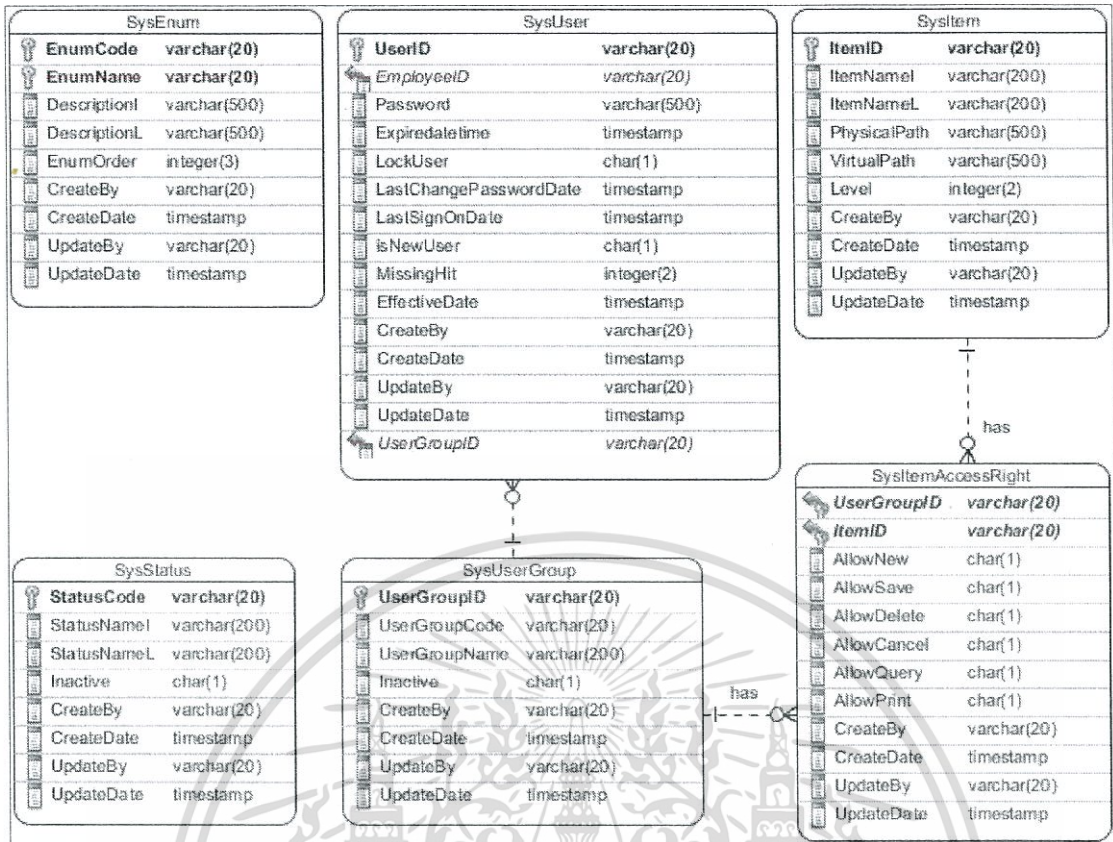
ในการออกแบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลสำหรับระบบงานรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที ของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด นั้น ได้มีการใช้แบบจำลองอีอาร์โมเดล มาใช้ในการออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ เพื่อใช้ในการแสดงรายละเอียดของโครงสร้างฐานข้อมูล ซึ่งการออกแบบฐานข้อมูลเป็นกระบวนการหลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบเรียบร้อยแล้ว โดยในการนี้ได้นำคลาสไดอะแกรมที่ได้ทำการออกแบบไว้ในบทที่ 4 นำมาปรับใช้และสร้างเป็นแบบจำลองอีอาร์ โมเดลขึ้นมาเป็นระบบฐานข้อมูล

5.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี



รูปที่ 5.1 อีอาร์ไดอะแกรมระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที (ส่วนของการจัดการระบบ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 5.2 อีอาร์ไดอะแกรมระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที (ส่วนของสิทธิการใช้งาน)

5.2 พจนานุกรมข้อมูล

ตารางที่ 5.1 พจนานุกรมประเภทงาน (tbCategories)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
CategoriesID	รหัสประเภทงาน	varchar	20	PK	
CategoriesName	ประเภทงาน	varchar	100		
Description	คำอธิบาย	varchar	500		
Inactive	ไม่ใช้งาน	char	1		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.2 พจนานุกรมประเภทงานย่อย (tbSubCategories)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
SubCategoriesID	รหัสประเภทงานย่อย	varchar	20	PK	
SubCategoriesName	ประเภทงานย่อย	varchar	100		
Description	คำอธิบาย	varchar	500		
CategoriesID	รหัสประเภทงาน	varchar	20	FK	tbCategories
Inactive	ไม่ใช้งาน	char	1		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.3 พจนานุกรมคำร้อง (tbTaskList)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
TaskID	รหัสประเภทงาน	varchar	20	PK	
TaskNo	หมายเลขคำร้อง	varchar	20		
TaskDate	วันที่สร้างคำร้อง	timestamp	0		
Priority	ระดับความสำคัญ	char	1		
EmployeeID	รหัสพนักงาน	varchar	20	FK	tbEmployee
ContactNo	เบอร์ติดต่อ	varchar	100		
Location	สถานที่	varchar	1000		
EquipmentID	รหัสอุปกรณ์	varchar	20	FK	tbEquipment
SerialNo	รหัส Serial No	varchar	50		
IPAddress	รหัส IP Address	varchar	20		
Description	คำอธิบาย	varchar	1000		
Status	สถานะ	char	1		
IsUserCancel	ผู้ใช้ยกเลิก	char	1		
AssignedToDeptID	รหัสแผนก	varchar	20		
AssignedTo	ชื่อผู้รับงาน	varchar	20		
AssignedBy	ชื่อผู้จ่ายงาน	varchar	20		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
Rating	คะแนนประเมิน	varchar	5		
RatingComment	คำอธิบายเพิ่มเติม	varchar	1000		
CategoriesID	รหัสประเภทงาน	varchar	20		tbCategories
SubCategoriesID	รหัสประเภทงานย่อย	varchar	20		tbSubCategories
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.4 ฆานานุกรมประวัติคำร้อง (tbTaskListHistory)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
TaskHistoryID	รหัสประวัติ	varchar	20	PK	
TaskID	รหัสประเภทงาน	varchar	20	PK, FK	
TaskNo	หมายเลขคำร้อง	varchar	20		
TaskDate	วันที่สร้างคำร้อง	timestamp	0		
Priority	ระดับความสำคัญ	char	1		
ContactNo	เบอร์ติดต่อ	varchar	100		
Location	สถานที่	varchar	500		
EquipmentID	รหัสอุปกรณ์	varchar	20		
SerialNo	รหัส Serial No	varchar	50		
IPAddress	รหัส IP Address	varchar	20		
Description	คำอธิบาย	varchar	1000		
Status	สถานะ	char	1		
IsUserCancel	ผู้ยกเลิก	char	1		
AssignedToDeptID	รหัสแผนก	varchar	20		
AssignedTo	ชื่อผู้รับงาน	varchar	20		
AssignedBy	ชื่อผู้จ่ายงาน	varchar	20		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
Rating	คะแนนประเมิน	varchar	5		
RatingComment	คำอธิบายเพิ่มเติม	varchar	1000		
CategoriesID	รหัสประเภทงาน	varchar	20		tbCategories
SubCategoriesID	รหัสประเภทงานย่อย	varchar	20		tbSubCategories
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.5 พจนานุกรม SLA (tbServiceLevelAgreement)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
ServiceLevelAgrID	รหัส SLA	varchar	20	PK	
CategoriesID	รหัสประเภทงาน	varchar	20	PK,FK	tbCategories
SubCategoriesID	รหัสประเภทงานย่อย	varchar	20	PK,FK	tbSubCategories
Priority	ความสำคัญ	char	1	PK	
Duration	ระยะเวลาดำเนิน	integer	5		
DurationUnit	หน่วยเวลา	varchar	20		
AssignedPeriod	ช่วงเวลาส่งต่อ	integer	5		
AssignedPeriodUnit	หน่วยเวลา	varchar	20		
EffectiveDate	วันที่มีผล	timestamp	0		
Inactive	ไม่ใช้งาน	char	1		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.6 พจนานุกรมวันหยุด (tbHoliday)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
HolidayID	รหัสวันหยุด	varchar	20	PK	
HolidayDate	วันที่หยุด	date	0		
HolidayNameI	ชื่อวันหยุด	varchar	200		
IsWorkDay	วันทำงาน	char	1		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.7 พจนานุกรมข้อมูลระบบ (SysEnum)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
EnumCode	รหัสข้อมูลระบบ	varchar	20	PK	
EnumName	ชื่อข้อมูลระบบ	varchar	20		
DescriptionI	คำอธิบายอังกฤษ	varchar	500		
DescriptionL	คำอธิบายไทย	varchar	500		
EnumOrder	ลำดับ	integer	3		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.8 พจนานุกรมไฟล์แนบ (tbAttachFile)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
AttachFileID	รหัสไฟล์แนบ	varchar	20	PK	
TaskID	รหัสคำร้อง	varchar	20	PK,FK	tbTaksList
Description	คำอธิบาย	varchar	500		
Filename	ชื่อไฟล์	varchar	500		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.8 (ต่อ)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.9 พจนานุกรมสถานะ (SysStatus)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
StatusCode	รหัสสถานะ	varchar	20	PK	
StatusNameI	ชื่อสถานะอังกฤษ	varchar	200		
StatusNameL	ชื่อสถานะไทย	varchar	200		
Inactive	ไม่ใช้งาน	char	1		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.10 พจนานุกรมผู้ใช้งาน (SysUser)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
UserID	รหัสผู้ใช้งาน	varchar	20	PK	
EmployeeID	รหัสพนักงาน	varchar	20	FK	tbEmployee
UserGroupID	รหัสกลุ่มผู้ใช้	varchar	20	FK	tbUserGroup
Password	รหัสเข้าระบบ	varchar	500		
Expiredatetime	วันที่หยุดอายุ	timestamp	0		
LockUser	ล็อกผู้ใช้	char	1		
LastChangePasswordDate	วันที่เปลี่ยนครั้งล่าสุด	timestamp	0		
LastSignInDate	วันที่เข้าระบบล่าสุด	timestamp	0		
isNewUser	เป็นผู้ใช้ใหม่	char	1		
MissingHit	เข้ารหัสผิด	integer	2		
EffectiveDate	วันที่มีผล	timestamp	0		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.11 พจนานุกรมพนักงาน (tbEmployee)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
EmployeeID	รหัสพนักงาน	varchar	20	PK	
EmployeeCode	รหัสพนักงาน	varchar	20		
TitleID	ค่านำหน้า	varchar	20		
FirstName	ชื่อ	varchar	200		
LastName	นามสกุล	varchar	20		
ContactNo	เบอร์ติดต่อ	varchar	100		
Extension	เบอร์ต่อ	varchar	50		
Email	อีเมล	varchar	200		
EmployeeType	ประเภทพนักงาน	varchar	20		
EmployeeStatus	สถานะพนักงาน	varchar	20		
DepartmentID	รหัสแผนก	varchar	20	FK	tbDepartment
PositionID	รหัสตำแหน่ง	varchar	20	FK	tbPosition
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.12 พจนานุกรมแผนก (tbDepartment)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
DepartmentID	รหัสแผนก	varchar	20	PK	
DepartmentName	ชื่อแผนก	varchar	200		
Location	สถานที่	varchar	1000		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.12 (ต่อ)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.13 พจนานุกรมตำแหน่ง (tbPosition)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
PositionID	รหัสตำแหน่ง	varchar	20	PK	
PositionName	ชื่อตำแหน่ง	varchar	200		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.14 พจนานุกรมสิทธิ์การใช้งาน (SysUserGroup)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
UserGroupID	รหัสกลุ่มผู้ใช้	varchar	20	PK	
UserGroupName	ชื่อกลุ่มผู้ใช้	varchar	200		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.15 พจนานุกรมสิทธิ์การใช้งาน (SysItemAccessRight)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
UserGroupID	รหัสกลุ่มผู้ใช้	varchar	20	PK	
ItemID	รหัสเมนู	varchar	20	PK,FK	tbSysItem
AllowNew	สร้างได้	char	1		
AllowSave	บันทึกได้	char	1		
AllowDelete	ลบได้	char	1		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.15 (ต่อ)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
AllowCancel	ยกเลิกได้	char	1		
AllowQuery	ค้นหาได้	char	1		
AllowPrint	พิมพ์ได้	char	1		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.16 พจนานุกรมเมนู (SysItem)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
ItemID	รหัสเมนู	varchar	20	PK	
ItemNameI	ชื่อเมนูอังกฤษ	varchar	200		
ItemNameL	ชื่อเมนูไทย	varchar	200		
VirtualPath	ที่เก็บโปรแกรม	varchar	500		
Level	ระดับ	integer	2		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกล่าสุด	timestamp	0		

ตารางที่ 5.17 พจนานุกรมอุปกรณ์ (tbEquipment)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
EquipmentID	รหัสอุปกรณ์	varchar	20	PK	
EquipmentName	ชื่ออุปกรณ์	varchar	200		
CategoriesID	รหัสประเภทงาน	varchar	20	FK	tbCategories
SubCategoriesID	รหัสประเภทงานย่อย	varchar	20	FK	tbSubCategories
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกล่าสุด	varchar	20		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.17 (ต่อ)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
UpdateDate	วันที่บันทึกครั้งสุดท้าย	timestamp	0		

ตารางที่ 5.18 พจนานุกรมแนวทางการแก้ไข (tbKnowledge)

ชื่อแอตทริบิวต์	ความหมาย	ชนิดข้อมูล	ขอบเขต	คีย์	ตารางอ้างอิง
KnowledgeID	รหัสแนวทางการแก้ไข	varchar	20	PK	
Name	แนวทางการแก้ไข	varchar	200		
AttachFile	แนบไฟล์	varchar	500		
PathFile	ที่อยู่ไฟล์	varchar	500		
CreateBy	ผู้สร้างข้อมูล	varchar	20		
CreateDate	วันที่สร้างข้อมูล	timestamp	0		
UpdateBy	ผู้บันทึกครั้งสุดท้าย	varchar	20		
UpdateDate	วันที่บันทึกครั้งสุดท้าย	timestamp	0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้

การออกแบบหน้าจอกำหนดการทำงานระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด เพื่อติดต่อกับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบ สามารถใช้งานง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำการออกแบบหน้าจอกำหนดการทำงาน เพื่อให้ได้ฟังก์ชันการทำงานและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยมีการแบ่งส่วนของหน้าจอกำหนดการทำงานดังต่อไปนี้

- 6.1 ข้อมูลหลักของระบบ
- 6.2 งานรับแจ้งปัญหาการใช้งาน
- 6.3 การจัดการรายงาน
- 6.4 การจัดการสิทธิ์การใช้งาน

6.1 ข้อมูลหลักของระบบ

6.1.1 หน้าจอข้อมูลพนักงาน

เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลพนักงานสามารถค้นหาเพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลของพนักงานที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลพนักงานจะใช้สำหรับการบันทึกคำร้องขอของพนักงาน รวมถึงพนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในระบบ เพื่อให้ระบบสามารถนำข้อมูลของพนักงานไปใช้ในการอ้างอิงถึงคำร้องต่าง ๆ ตามที่พนักงานแจ้งมาเพื่อขอใช้บริการหรือปฏิบัติงานของระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด

รหัส	ชื่อพนักงาน	ตำแหน่ง	ชื่อ	นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทร	อีเมล	บริษัทพนักงาน	สถานะ	อาชีพ	ตำแหน่ง	ชื่อผู้ตั้ง	วันที่ตั้ง	ชื่อโมดูล/ค่าตั้ง	วันที่แก้ไขล่าสุด
0001060	นาง	นฤมล	มีสมาน	086-778-5525	0909	Boonson.Po@thb.co.th	พนักงานประจำ	ทำงาน	IT Helpdesk	Associate Consultant	system	05-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00	
0001062	นาง	ณิชา	ณ.ธรรม	086-778-5526	1008	Sunanan.Na@thb.co.th	พนักงานประจำ	ทำงาน	IT Helpdesk	Associate Consultant	system	05-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00	
0001075	นาย	ดุสิต	ณ.ธรรม	086-778-5527	1001	Dust.Sa@thb.co.th	พนักงานประจำ	ทำงาน	IT Helpdesk	Associate Consultant	system	05-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00	
0001076	นาย	ณิชา	ณ.ธรรม	086-778-5528	1002	Bandit.ac@thb.co.th	พนักงานประจำ	ทำงาน	IT Helpdesk	Associate Consultant	system	05-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00	
0002084	นาย	ณ.ธรรม	ณ.ธรรม	086-778-5529	1003	Kanok.Ma@thb.co.th	พนักงานประจำ	ทำงาน	IT Helpdesk	Associate Consultant	system	05-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00	

รูปที่ 6.1 หน้าจอรายการข้อมูลพนักงาน

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System หน้าหลัก ข้อมูลพนักงาน งานงาน สิ่งพิมพ์ดิจิทัล Log out

ข้อมูลพนักงาน

000106 (1)

ชื่อ	ชื่อพนักงาน	ตำแหน่ง	ชื่อ	นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทร	อีเมล	ประเภทพนักงาน	สถานะ	สถานะ	ตำแหน่ง	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
000106	นาง	นฤมล	มีทอง	086-778-5525	0999	Bounsom.Po@thb.co.th	พนักงานประจำ	ทำงาน	IT Helpdesk	Associate Consultant	system	system	05-Mar-2016 09:06:56	system	06-Mar-2016 09:00:00

ชื่อพนักงาน: 0001060 ตำแหน่ง: นาย
 ชื่อ: นฤมล นามสกุล: มีทอง
 เบอร์โทรศัพท์: 086-778-5525 เบอร์โทร: 0999
 อีเมล: Bounsom.Po@thb.co.th ประเภทพนักงาน: พนักงานประจำ
 สถานะ: ทำงาน สถานะ: IT Helpdesk
 ตำแหน่ง: Associate Consultant ชื่อผู้สร้าง: system
 วันที่สร้าง: 3/6/2016 12:00:00 AM ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด: system
 วันที่แก้ไขล่าสุด: 3/6/2016 12:00:00 AM

Helpdesk Control

ชื่อ	ชื่อพนักงาน	ตำแหน่ง	ชื่อ	นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทร	อีเมล	ประเภทพนักงาน	สถานะ	สถานะ	ตำแหน่ง	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
0001062	นาง	ศุภ	ณ	086-778-5526	1000	Sonwanan.Na@thb.co.th	พนักงานชั่วคราว	ทำงาน	IT Helpdesk	Associate Consultant	system	system	05-Mar-2016 09:06:56	system	06-Mar-2016 09:00:00

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved

รูปที่ 6.2 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลพนักงาน

6.1.2 หน้าจอข้อมูลแผนก

เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลแผนกสามารถค้นหาเพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลของแผนกที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลแผนกจะใช้สำหรับอ้างอิงถึงคำร้องขอของพนักงานที่ขอใช้บริการ

THAI HOUSING Helpdesk System หน้าหลัก ข้อมูลพนักงาน งานงาน สิ่งพิมพ์ดิจิทัล Log out

ข้อมูลแผนก

Enter text to search...

ID	ชื่อแผนก	ชื่อแผนก	ที่ตั้ง	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไข	วันที่แก้ไขล่าสุด
Edit Delete	001	Operation	อาคาร 1 ชั้น 5	☑	system	05-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00
Edit Delete	002	Administration	อาคาร 2	☑	system	06-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00
Edit Delete	003	Engineer	อาคาร 2	☑	system	06-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00
Edit Delete	004	Professional Service	อาคาร 1 ชั้น 3	☑	system	06-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00
Edit Delete	005	IT Helpdesk	อาคาร 1 ชั้น 2 ห้อง 305	☑	system	06-Mar-2016 09:00:00	system	06-Mar-2016 09:00:00

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.3 หน้าจอข้อมูลแผนก

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System								Log out
ข้อมูลแผนก								
Enter text to search...								
New	รหัสแผนก	ชื่อแผนก	ที่ตั้ง	มีใบงาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไข	วันที่แก้ไขล่าสุด
	001	Operation	อาคาร 1 ชั้น 5	<input type="checkbox"/>	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00
รหัสแผนก: 001		ชื่อแผนก: Operation		มีใบงาน: <input type="checkbox"/>		ชื่อผู้สร้าง: 3/5/2016 12:00:00 AM		วันที่แก้ไขล่าสุด: 3/5/2016 12:00:00 AM
ที่ตั้ง: อาคาร 1 ชั้น 5		ชื่อผู้สร้าง: system		ชื่อผู้แก้ไข: system				Update Cancel
Edit Delete	002	Administration	อาคาร 2	<input type="checkbox"/>	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	003	Engineer	อาคาร 2	<input type="checkbox"/>	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	004	Professional Service	อาคาร 1 ชั้น 3	<input type="checkbox"/>	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	005	IT Helpdesk	อาคาร 1 ชั้น 2 ห้อง 305	<input type="checkbox"/>	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.4 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลแผนก

6.1.3 หน้าจอข้อมูลตำแหน่ง

เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลตำแหน่งสามารถค้นหา เพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลของตำแหน่งที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลตำแหน่งจะใช้สำหรับอ้างอิงถึงคำร้องของพนักงานที่ขอใช้บริการ

THAI HOUSING Helpdesk System								Log out
ข้อมูลตำแหน่ง								
Enter text to search...								
New	รหัสตำแหน่ง	ชื่อตำแหน่ง	สถานะการใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด	
Edit Delete	001	Associate Consultant	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	002	Consultant	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	003	Senior Consultant	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	004	Assistant Manager	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	005	Manager	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	006	Senior Manager	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	007	Director	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	008	Managing Director	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.5 หน้าจอรายการข้อมูลตำแหน่ง

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System								Log out
ข้อมูลตำแหน่ง								
Enter text to search...								
New	รหัสตำแหน่ง	ชื่อตำแหน่ง	สถานะการใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด	
	001	Associate Consultant	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	
รหัสตำแหน่ง:	001		ชื่อตำแหน่ง:	Associate Consultant				
สถานะการใช้งาน:	N		ชื่อผู้สร้าง:	system				
วันที่สร้าง:	3/6/2016 12:00:00 AM		ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด:	system				
วันที่แก้ไขล่าสุด:	3/6/2016 12:00:00 AM							
Update Cancel								
Edit Delete	002	Consultant	N	system	06-Mar-2016 00:00:00	system	06-Mar-2016 00:00:00	

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.6 หน้าจอเพิ่มและแก้ไขข้อมูลตำแหน่ง

6.1.4 หน้าจอข้อมูลประเภทงาน

เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลประเภทงานสามารถค้นหาเพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลของประเภทงานที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลประเภทงานจะใช้สำหรับอ้างอิงถึงคำร้องของพนักงานที่ขอใช้บริการ และเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการแยกประเภทงานเพื่อใช้ในการกำหนดมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ (SLA – Service Level Agreement)

THAI HOUSING Helpdesk System								Log out
ข้อมูลประเภทงาน								
Enter text to search...								
New	รหัสประเภทงาน	ชื่อประเภทงาน	รายละเอียด	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
Edit Delete	001	งานบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	แก้ไขข้อมูลทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น คอมพิวเตอร์ เมาส์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	002	งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์	งานแก้ไขปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ต่าง ๆ รวมถึงการติดตั้งซอฟต์แวร์		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	003	งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านเครือข่าย	งานแก้ไขปัญหาทางด้านเครือข่ายสายในองค์กร เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินทราเน็ต หรือระบบอีเมล เป็นต้น		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	004	งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบ	งานแก้ไขปัญหาการใช้งานทางด้านระบบงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	005	งานบริการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ	การขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบต่าง ๆ		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.7 หน้าจอรายการข้อมูลประเภทงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.8

THAI HOUSING Helpdesk System									
ข้อมูลประเภทงาน									
Enter text to search...									
New	รหัสประเภทงาน	ชื่อประเภทงาน	รายละเอียด	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด	
	001	งานบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	แก้ไขปัญหารางด้านอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น คอมพิวเตอร์ เมาส์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00	
รหัสประเภทงาน: 001		รายละเอียด: แก้ไขปัญหารางด้านอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น คอมพิวเตอร์ เมาส์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น		ชื่อประเภทงาน: งานบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์		ไม่ใช้งาน: <input type="checkbox"/>		วันที่สร้าง: 3/7/2016 12:00:00 AM	
		ชื่อผู้สร้าง: system				วันที่แก้ไขล่าสุด: 3/7/2016 12:00:00 AM			
		ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด: system							
Update Cancel									
Edit Delete	002	งานบริการแก้ไขปัญหารางด้านซอฟต์แวร์	งานแก้ไขปัญหารางด้านซอฟต์แวร์ต่าง ๆ รวมถึงการขอติดตั้งซอฟต์แวร์		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00	
Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.									

รูปที่ 6.8 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลประเภทงาน

6.1.5 หน้าจอข้อมูลประเภทงานย่อย

เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลประเภทงานย่อยสามารถค้นหาเพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลของประเภทงานย่อยที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลประเภทงานย่อยจะใช้สำหรับอ้างอิงถึงคำร้องของพนักงานที่ขอใช้บริการ และเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการแยกประเภทงานย่อยเพื่อใช้ในการกำหนดมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ (SLA – Service Level Agreement)

THAI HOUSING Helpdesk System									
ข้อมูลประเภทงานย่อย									
Enter text to search...									
New	รหัสประเภทงานย่อย	ประเภทงาน	ชื่อประเภทงานย่อย	คำอธิบาย	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
Edit Delete	001	004	ระบบ SAP	ระบบ SAP		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	002	004	ระบบ Counter Service	ระบบ Counter Service		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Edit Delete	003	004	ระบบ KM (Knowledge Management)	ระบบ KM (Knowledge Management)		system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.									

รูปที่ 6.9 หน้าจอรายการข้อมูลประเภทงานย่อย

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System									
ข้อมูลประเภทงานย่อย									
Enter text to search...									
ID	รหัสประเภทงานย่อย	ประเภทงาน	ชื่อประเภทงานย่อย	คำอธิบาย	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
	001	004	ระบบ SAP	ระบบ SAP	<input type="checkbox"/>	system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
รหัสประเภทงานย่อย:		001		ประเภทงาน:		004			
ชื่อประเภทงานย่อย:		ระบบ SAP		คำอธิบาย:		ระบบ SAP			
ไม่ใช้งาน:		<input type="checkbox"/>		ชื่อผู้สร้าง:		system			
วันที่สร้าง:		3/7/2016 12:00:00 AM		ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด:		system			
วันที่แก้ไขล่าสุด:		3/7/2016 12:00:00 AM							
Update Cancel									
Edit	002	004	ระบบ Counter Service	ระบบ Counter Service	<input type="checkbox"/>	system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Delete	003	004	ระบบ KM (Knowledge Management)	ระบบ KM (Knowledge Management)	<input type="checkbox"/>	system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Edit	004	004	ระบบทรัพยากรบุคคล (HRIS)	ระบบทรัพยากรบุคคล (HRIS)	<input type="checkbox"/>	system	07-Mar-2016 00:00:00	system	07-Mar-2016 00:00:00
Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.									

รูปที่ 6.10 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลประเภทงานย่อย

6.1.6 หน้าจอข้อมูลการกำหนดมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ (SLA)

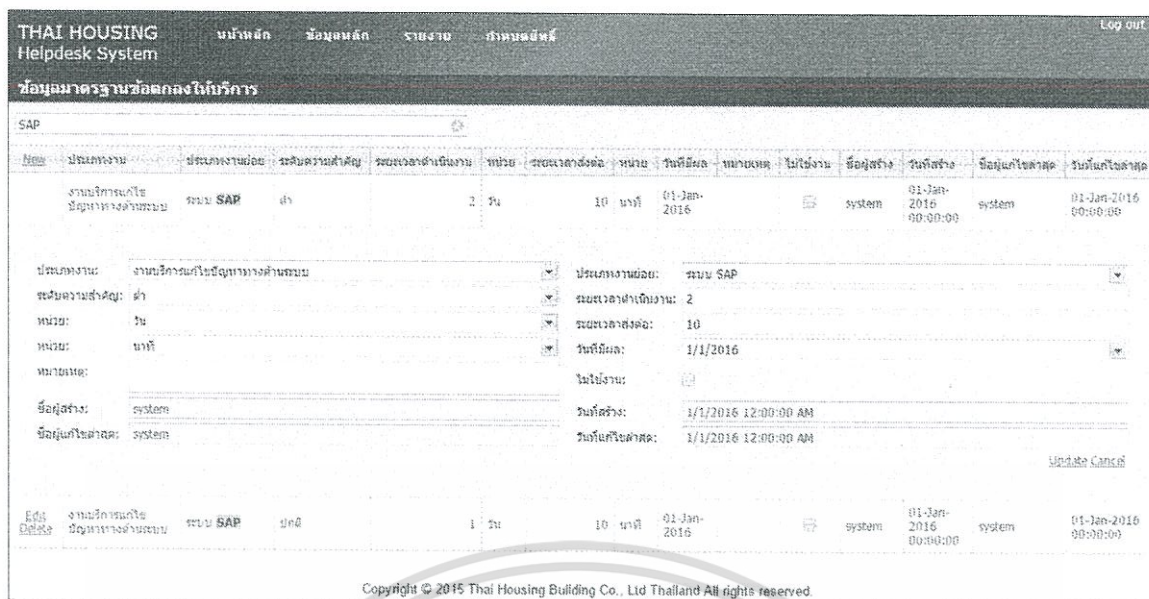
เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลกำหนดมาตรฐานข้อตกลงการให้บริการสามารถค้นหาเพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ โดยจะใช้สำหรับอ้างอิงถึงคำร้องขอของพนักงานที่ขอใช้บริการ และเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับนำไปคำนวณเพื่อสรุปเป็นรายงานเพื่อวัดผลการให้บริการ

THAI HOUSING Helpdesk System														
ข้อมูลมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ														
Enter text to search...														
ID	ประเภทงาน	ประเภทงานย่อย	บริการรวมค่าต่อ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วย	ระยะเวลาตั้งค่า	หน่วย	วันที่ตั้งค่า	หน่วยค่า	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
Edit	งานบริการเคาน์เตอร์	ระบบ SAP	ค่า	5 วัน	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Delete	งานบริการเคาน์เตอร์	ระบบ SAP	ปกติ	1 วัน	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Delete	งานบริการเคาน์เตอร์	ระบบ SAP	ด่วน	2 ชั่วโมง	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Delete	งานบริการเคาน์เตอร์	ระบบ SAP	ธรรมดา	45 นาที	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Delete	งานบริการช่องทางบริการเคาน์เตอร์	ระบบ Counter Service	ด่วนมาก	30 นาที	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Delete	งานบริการช่องทางบริการเคาน์เตอร์	ระบบ Counter Service	ด่วน	1 ชั่วโมง	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Delete	งานบริการช่องทางบริการเคาน์เตอร์	ระบบ Counter Service	ปกติ	1 วัน	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Delete	งานบริการช่องทางบริการเคาน์เตอร์	ระบบ Counter Service	ช้า	3 วัน	10 นาที	01-Jan-2016	ค่า	system	01-Jan-2016 00:00:00	system	01-Jan-2016 00:00:00			
Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.														

รูปที่ 6.11 หน้าจอรายการข้อมูลมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.12

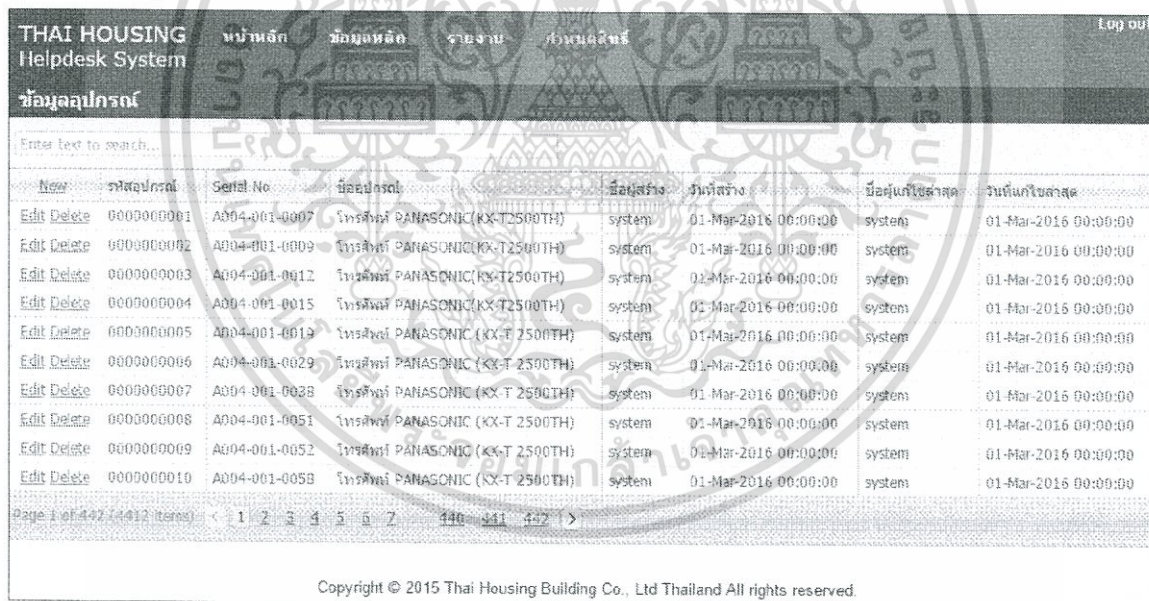
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 6.12 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ

6.1.7 หน้าจอข้อมูลอุปกรณ์

เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลอุปกรณ์สามารถค้นหา เพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลของอุปกรณ์ที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลอุปกรณ์จะใช้สำหรับอ้างอิงถึงคำร้องขอของพนักงานที่ขอใช้บริการ



รูปที่ 6.13 หน้าจอรายการข้อมูลอุปกรณ์

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.14

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System								Log out
ข้อมูลอุปกรณ์								
Enter text to search								
New	รหัสอุปกรณ์	Serial No	ชื่ออุปกรณ์	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด	
	0000000001	A004-001-0007	โทรศัพท์ PANASONIC(KX-T2500TH)	system	01-Mar-2016 00:00:00	system	01-Mar-2016 00:00:00	
รหัสอุปกรณ์:		0000000001		Serial No:		A004-001-0007		
ชื่ออุปกรณ์:		โทรศัพท์ PANASONIC(KX-T2500TH)		ชื่อผู้สร้าง:		system		
วันที่สร้าง:		3/1/2016 12:00:00 AM		ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด:		system		
วันที่แก้ไขล่าสุด:		3/1/2016 12:00:00 AM						
Update Cancel								
Edit Delete	0000000002	A004-001-0009	โทรศัพท์ PANASONIC(KX-T2500TH)	system	01-Mar-2016 00:00:00	system	01-Mar-2016 00:00:00	
Edit Delete	0000000003	A004-001-0012	โทรศัพท์ PANASONIC(KX-T2500TH)	system	01-Mar-2016 00:00:00	system	01-Mar-2016 00:00:00	

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.14 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลอุปกรณ์

6.1.8 หน้าจอข้อมูลวันหยุด

เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลวันหยุดสามารถค้นหา เพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลของวันหยุดที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลวันหยุดจะใช้สำหรับคำนวณกำหนดมาตรฐานข้อตกลงให้บริการ (SLA – Service Level Agreement)

THAI HOUSING Helpdesk System											Log out
ข้อมูลวันหยุด											
Enter text to search											
New	ปี	วันหยุด	วันหยุด (ภาษาไทย)	วันหยุด (ภาษาอังกฤษ)	วันทำงาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด		
Edit Delete	2558	3/4/2015	วันพระจันทร์	วันอาทิตย์	ใช่	System	15-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04		
Edit Delete	2558	4/15/2015	วันสงกรานต์	วันสงกรานต์	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04		
Edit Delete	2559	8/12/2015	วันเข้าพรรษา	วันเข้าพรรษา	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04		
Edit Delete	2558	12/10/2015	วันรัฐธรรมนูญ	วันรัฐธรรมนูญ	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04		
Edit Delete	2558	5/4/2015	วันสงกรานต์แห่งชาติ	วันสงกรานต์แห่งชาติ	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04		

Page 1 of 4 (ทั้งหมด) < 1 2 3 >

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.15 หน้าจอรายการข้อมูลวันหยุด

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System									
ข้อมูลวันหยุด									
เลขที่	ปี	วันหยุด	วันหยุด (ภาษาไทย)	วันหยุด (ภาษาอังกฤษ)	วันทำงาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
	2558	3/4/2015	วันสงกรานต์	วันสงกรานต์	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04
ปี:		2558	วันหยุด (ภาษาไทย): วันสงกรานต์		วันหยุด (ภาษาอังกฤษ): วันสงกรานต์	ชื่อผู้สร้าง:	System	วันที่แก้ไขล่าสุด: 6/16/2015	
วันทำงาน:		ใช่	วันหยุดราชการพิเศษเป็นกรณีพิเศษ		ใช่	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด:	System	Update Cancel	
Edit Delete	2558	4/15/2015	วันสงกรานต์	วันสงกรานต์	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04
Edit Delete	2558	9/12/2015	วันแม่แห่งชาติ	วันแม่แห่งชาติ	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04
Edit Delete	2558	12/10/2015	วันรัฐธรรมนูญ	วันรัฐธรรมนูญ	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04
Edit Delete	2558	5/4/2015	วันฉัตรมงคล	วันฉัตรมงคล	ใช่	System	16-Jun-2015 16:26:04	System	16-Jun-2015 16:26:04

รูปที่ 6.16 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลวันหยุด

6.1.9 หน้าจอข้อมูลแหล่งความรู้
เป็นหน้าจอสำหรับเก็บข้อมูลแหล่งความรู้สามารถค้นหา เพิ่ม หรือแก้ไขข้อมูลของแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในระบบ โดยข้อมูลแหล่งความรู้จะใช้สำหรับเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้

THAI HOUSING Helpdesk System									
ข้อมูลแหล่งความรู้									
เลขที่	หัวข้อแหล่งความรู้	รายละเอียด	วันที่เพิ่ม	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด		
Edit Delete	ขั้นตอนการระบบไม่ได้	ขั้นตอนการระบบไม่ได้	11.11.11	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00		
Edit Delete	เสียงขาดสาย	ตรวจเช็คสายสัญญาณโทรศัพท์ว่ามีการต่อไหม	11.11.11	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00		
Edit Delete	บันทึกเครื่องคอมพิวเตอร์	บันทึกเครื่องคอมพิวเตอร์ 5 ปี บันทึกเครื่องคอมพิวเตอร์ 5 ปี	11.11.11	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00		
Edit Delete	เสียงดังขณะเปิดคอมพิวเตอร์	ติดตั้ง Plug in ระบบเสียงระบบเสียง	22.11.11	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00	sommitp	01-Apr-2016 00:00:00		

รูปที่ 6.17 หน้าจอรายการข้อมูลแหล่งความรู้

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System		หน้าหลัก	ข้อมูลหลัก	รายงาน	สถานะผู้ใช้	Log out
ข้อมูลแหล่งความรู้						
Enter text to search...						
หัวข้อ	หัวข้อแหล่งความรู้	รายละเอียด	ไฟล์แนบ	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด
	สถานะเอกสารแบบไม่ใช้	สถานะเอกสารแบบไม่ใช้	11.TIF	somtip	01-Apr-2016 00:00:00	somtip
หัวข้อแหล่งความรู้: สถานเอกสารแบบไม่ใช้			รายละเอียด:	สถานะเอกสารแบบไม่ใช้		
ไฟล์แนบ:	11.TIF	ชื่อผู้สร้าง:	somtip			
วันที่สร้าง:	4/1/2016 12:00:00 AM	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด:	somtip			
วันที่แก้ไขล่าสุด:	4/1/2016 12:00:00 AM					
Upload Content						
Edit Delete	แจ้งเอกสารหาย	ตรวจสอบสายสัญญาณโทรศัพท์บ้านฟรี	11.TIF	somtip	01-Apr-2016 00:00:00	somtip
Edit Delete	แจ้งปิดซ่อมสายสัญญาณ	บริการซ่อมสายสัญญาณบ้านชั้น 5 มี บริการซ่อมสายสัญญาณบ้านชั้น 5 มี	11.TIF	somtip	01-Apr-2016 00:00:00	somtip
Edit Delete	แจ้งเพิ่มปริมาณข้อมูลไม่ใช้	ติดตั้ง Plug in ระบบงานระบบคอมพิวเตอร์	22.PDF	somtip	01-Apr-2016 00:00:00	somtip

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.18 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลแหล่งความรู้

6.2 การใช้บริการสำหรับผู้แจ้งปัญหา

เป็นส่วนของผู้แจ้งปัญหาการใช้งาน กรณีที่ผู้แจ้งปัญหาต้องการแจ้งปัญหาที่ระบบสามารถทำการ Log in เข้ามาในระบบ Helpdesk System และทำการกรอกรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อส่งรายละเอียดของปัญหาการใช้งานมายังผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานรวมถึงการประเมินผลความพึงพอใจหลังจากแก้ไขปัญหารียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.2.1 หน้าจอรับแจ้งปัญหาการใช้งาน

เป็นหน้าจอหลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถทำการแจ้งปัญหาการใช้งาน ตรวจสอบสถานะการดำเนินงานของงานที่แจ้ง ยกเลิกงานรวมถึงการประเมินผลการให้บริการในแต่ละครั้ง โดยจะแสดงตามรูปที่ 6.19

THAI HOUSING Helpdesk System		สร้างคำสั่งใหม่	ขอลงจากระบบ				
#	หมายเลขงาน	วันที่แจ้ง	รายละเอียด	ประเภทงาน	ประเภทงานย่อย	สถานะงาน	วันที่แก้ไขล่าสุด
			*				*
	HD-2016000001	3/10/2016	คอมพิวเตอร์เสีย	งานบริการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	เครื่องคอมพิวเตอร์	งานใหม่	3/10/2016
	HD-2016000002	3/10/2016	เครื่องพิมพ์เสีย	งานบริการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	เครื่อง Printer	รอประเมินผลดำเนินการ	3/10/2016
	HD-2016000003	3/10/2016	แจ้งระบบ HR ไม่ใช้	งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบ	ระบบทรัพยากรบุคคล (HRIS)	คำสั่งดำเนินการ	4/17/2016
	HD-2016000004	3/11/2016	คอมพิวเตอร์เสีย	งานบริการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	เครื่องคอมพิวเตอร์	คำสั่งดำเนินการ	4/17/2016

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.19 หน้าจอรายการงานรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการสามารถทำการสร้างคำร้องใหม่หรือแก้ไขคำร้องเดิมกรณีทำงานถูกส่งกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม โดยโปรแกรมจะแสดงหน้าจอเพื่อทำการบันทึกรายละเอียดของปัญหาที่ต้องการ โดยเมื่อกรอกข้อมูลเสร็จจะทำการกดปุ่ม “ส่งงาน” ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลลงสู่ฐานข้อมูลและส่งงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังรูปที่ 6.20

รูปที่ 6.20 หน้าจอเพิ่มหรือแก้ไขรายละเอียดของปัญหา

กรณียกเลิกงาน เมื่อผู้ให้บริการต้องยกเลิกรายการที่แจ้งปัญหาไปยังผู้ให้บริการรับทราบ ผู้ให้บริการสามารถทำการกดปุ่ม “ยกเลิกงาน” โดยหลังจากกดปุ่มจะแสดงหน้าจอขึ้นมาให้ทำการกรอกเหตุผลการยกเลิกเพื่อแจ้งให้กับทางผู้ให้บริการทราบ

รูปที่ 6.21 หน้าจอเหตุผลการยกเลิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายละเอียดประวัติการดำเนินงานหรือกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโดยจะแสดงรายละเอียดการขอข้อมูลดังรูปที่ 6.22

รายละเอียดปัญหา	รายละเอียดประวัติการดำเนินงาน
ชื่อผู้บันทึก : สมมติ หักุลทอง	วันที่แก้ไข 18-Apr-2016 12:00:00
รายละเอียด : Acer Icon 1000	
ชื่อผู้บันทึก : สุขสันต์ มาสุข	วันที่แก้ไข 18-Apr-2016 12:00:00
รายละเอียด : จบกวานขอรุ่นคอมพิวเตอร์ตัวจริง	
ชื่อผู้บันทึก : สมมติ หักุลทอง	วันที่แก้ไข 18-Apr-2016 12:00:00
รายละเอียด : คอมพิวเตอร์เสียไม่สามารถเปิดได้	

รูปที่ 6.22 หน้าจอรายละเอียดประวัติการดำเนินงาน

กรณีที่งานเสร็จสิ้นระบบจะทำการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจให้ผู้แจ้งได้ทำการประเมินผลตามรูปที่ 6.23

แบบประเมินผลความพึงพอใจ

คะแนนความพึงพอใจ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ

เหตุผลความไม่พอใจ ด้านบริการ การสื่อสาร การแก้ปัญหา

ส่งแบบประเมิน ยกเลิก

รูปที่ 6.23 หน้าจอแบบประเมินผลความพึงพอใจ

6.3 การให้บริการสำหรับผู้รับแจ้งปัญหา

เป็นหน้าจอที่แสดงรายการงานของเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา เมื่อมีงานเข้ามาในระบบ หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ทำการสร้างงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานของฉันทันเป็นงานของเจ้าหน้าที่ ที่ถูกย้ายงานมาจากหัวหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานอื่น และส่วนงานทั้งหมดเป็นการแสดงรายการงานทั้งหมดที่มีอยู่ในระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System Logout

หน้าหลัก ข้อมูลหลัก รายงาน ทั้งหมดใหม่

ชื่อผู้แจ้ง:

ประเภทงาน:

วันที่แจ้ง:

ชื่อผู้แจ้ง:

ประเภทงาน:

วันที่แจ้ง:

สถานะ:

จำนวนงาน:

ร.ร.	หมายเลขงาน	วันที่เปิดงาน	รายละเอียด	ประเภทงาน	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์ติดต่อ	สถานะงาน	ชื่อผู้ปฏิบัติงาน	วันที่แก้ไขล่าสุด
แก้ไข	HD-2016000001	3/10/2016	คลองพระเชตุพน	001	กนก มโนชัย	192	งานใหม่	นฤมล ปิณฑะงาน	3/10/2016
แก้ไข	HD-2016000003	3/16/2016	เข้านวน นนทบุรี	004	กนก มโนชัย	221	กำลังดำเนินการ	นฤมล ปิณฑะงาน	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000004	3/11/2016	คลองพระเชตุพน	001	วิรัชพร อภิรักษ์	121	กำลังดำเนินการ	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000005	3/12/2016	คลองพระเชตุพน	001	กนก มโนชัย	132	กำลังดำเนินการ	นฤมล ปิณฑะงาน	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000006	2/12/2016	คลองพระเชตุพน	001	วิรัชพร อภิรักษ์	203	กำลังดำเนินการ	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000007	2/14/2016	คลองพระเชตุพน	001	กนก มโนชัย	200	กำลังดำเนินการ	นฤมล ปิณฑะงาน	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000008	3/19/2016	เครื่องจักร หนองไผ่	001	วิรัชพร อภิรักษ์	299	ยกเลิกงาน	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000009	2/16/2016	เครื่องจักร หนองไผ่	001	วิรัชพร อภิรักษ์	109	ปิดงาน	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd. Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.24 หน้าอรับแจ้งปัญหาการใช้งาน (งานทั้งหมด)

THAI HOUSING Helpdesk System Logout

หน้าหลัก ข้อมูลหลัก รายงาน ทั้งหมดใหม่

ชื่อผู้แจ้ง:

ประเภทงาน:

วันที่แจ้ง:

ชื่อผู้แจ้ง:

ประเภทงาน:

วันที่แจ้ง:

สถานะ:

จำนวนงาน:

ร.ร.	หมายเลขงาน	วันที่เปิดงาน	รายละเอียด	ประเภทงาน	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์ติดต่อ	สถานะงาน	ชื่อผู้ปฏิบัติงาน	วันที่แก้ไขล่าสุด
แก้ไข	HD-2016000004	3/11/2016	คลองพระเชตุพน	001	วิรัชพร อภิรักษ์	121	กำลังดำเนินการ	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000006	3/13/2016	คลองพระเชตุพน	001	วิรัชพร อภิรักษ์	202	กำลังดำเนินการ	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000008	3/15/2016	เครื่องจักร หนองไผ่	001	วิรัชพร อภิรักษ์	299	ยกเลิกงาน	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016
แก้ไข	HD-2016000009	3/16/2016	เครื่องจักร หนองไผ่	001	วิรัชพร อภิรักษ์	109	ปิดงาน	สุวิชัย แซ่กวย	4/17/2016

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd. Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.25 หน้าอรับแจ้งปัญหาการใช้งาน (งานของฉัน)

สำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาการใช้งานทางด้านไอที ที่ทำการสร้างงานใหม่ เพื่อส่งต่องานหรือทำการบันทึกผลรายละเอียดของงานที่ทำการแก้ไขในระบบ เพื่อเก็บเข้าสู่ระบบ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิงต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้างงาน

รายละเอียดผู้แจ้ง รายละเอียดการดำเนินงาน รายละเอียดประวัติการดำเนินงาน

รายละเอียดผู้แจ้ง

รหัสผู้แจ้ง

ชื่อผู้แจ้ง แผนก

เบอร์โทรศัพท์ เบอร์ต่อ

เบอร์โทรศัพท์มือถือ อีเมล

รายละเอียดปัญหา

สถานที่พบปัญหา

เบอร์โทรศัพท์ ลำดับความสำคัญ

ประเภทปัญหาหาก ประเภทปัญหา

ระยะเวลาการดำเนินงาน ผู้ดำเนินงาน

อาการเสีย

Serial No. IP Address

ไฟล์แนบ Browse...

Save Cancel

รูปที่ 6.26 หน้าจอสร้างงานใหม่

กรณีที่ผู้แจ้งทำการเปิดคำร้องเรียบร้อยแล้ว ผู้รับแจ้งปัญหาการใช้งานจะส่งรายละเอียดให้กับเจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและสามารถกรอกรายละเอียดการดำเนินงานต่าง ๆ ได้จากหน้าจอ “รายละเอียดการดำเนินงาน” ดังรูปที่ 6.27

รูปที่ 6.27 รายละเอียดการดำเนินงาน

กรณีเป็นการขอใช้งานระบบต่าง ๆ ระบบจะทำการส่งงานไปยังหัวหน้าในส่วนที่รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการเข้าใช้งานระบบ โดยรูปที่ 6.28 เป็นการแสดงหน้าจอการพิจารณาอนุมัติขอใช้งานระบบ

รูปที่ 6.28 การพิจารณาอนุมัติการขอใช้งานระบบ

ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบรายละเอียดประวัติการดำเนินงานได้โดยเลือกที่ “รายละเอียดประวัติการดำเนินงาน”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้างงาน

รายละเอียดผู้แจ้ง รายละเอียดการดำเนินการ รายละเอียดประวัติการดำเนินงาน

รายละเอียดประวัติการดำเนินงาน

ชื่อผู้บันทึก : สมฤทธิ์ ฝักลทอง	วันที่แก้ไข 18-Apr-2016 12:00:00
รายละเอียด : Acer Icon 1000	
ชื่อผู้บันทึก : สุขสันต์ มาสุข	วันที่แก้ไข 18-Apr-2016 12:00:00
รายละเอียด : รบกวนขอจุ่มคอมพิวเตอร์ด้วยครับ	
ชื่อผู้บันทึก : สมฤทธิ์ ฝักลทอง	วันที่แก้ไข 18-Apr-2016 12:00:00
รายละเอียด : คอมพิวเตอร์เสียไม่สามารถเปิดได้	

Save Cancel

รูปที่ 6.29 รายละเอียดประวัติการดำเนินงาน

6.4 การจัดการรายงาน

เป็นส่วนของตัวหน้างานที่ต้องการเรียกดูรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยสามารถเลือกได้ตามเงื่อนไขที่ต้องการดังนี้

THAI HOUSING Helpdesk System หน้าหลัก ข้อมูลหนังสือ รายงาน กำหนดการ Log out

รายงาน รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม แยกตามเดือน

เงื่อนไข แยก ค่าแห่ง พียง ปี/เดือน

View Clear

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.30 หน้าจอเงื่อนไขการเลือกรายงานต่าง ๆ

6.4.1 รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม แยกตามเดือน

เป็นรายงานที่แสดงข้อมูลถึงผลการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยแยกตามเดือน เพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละเดือนมีงานไหนบ้างที่มีจำนวนของงานใหม่ งานที่เสร็จสิ้น และงานที่เกินจำนวนของเวลามาตรฐาน (SLA) จำนวนเท่าไรในแต่ละเดือน โดยแยกตามประเภทงานและประเภทงานย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		THAI HOUSING		
รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม แยกรายเดือน		วันที่เอกสาร		
ประจำเดือน มกราคม 2559		1 ม.ค. 2559		
ประเภทงาน		จำนวน		
		งานใหม่	งานเสร็จสิ้น	งานที่เกิน SLA
งานบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์				
คอมพิวเตอร์เสีย		5	3	2
	รวม	5	3	2
งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์				
Microsoft Office		9	10	2
Microsoft Windows		12	12	2
	รวม	21	22	4
งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านเครือข่าย				
Internet		5	2	0
	รวม	5	2	0
งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบ				
ระบบ SAP		9	22	2
ระบบ Counter Service		1	2	2
ระบบ KM (Knowledge Management)		2	3	1
ระบบทรัพยากรบุคคล (HRIS)		3	1	1
ระบบขอใช้ยานพาหนะส่วนกลาง		4	2	1
ระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน		2	2	1
ระบบบริหารคดี		0	0	0
ระบบสวัสดิการ		0	0	0
	รวม	21	32	8
งานบริการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ				
ระบบ Helpdesk		1	1	0
	รวม	1	1	0
	รวมทั้งสิ้น	53	60	14

รูปที่ 6.31 รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม แยกตามเดือน

6.4.2 รายงานรายละเอียดเกินมาตรฐานการดำเนินงาน

เป็นรายงานที่แสดงถึงงานที่เกินเวลาปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ (SLA : Service Level Agreement) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาการดำเนินงานได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING						
รายงานรายละเอียดเกินมาตรฐานการดำเนินงาน						
วันที่เอกสาร 1 ม.ค. 2559						
ประเภทงาน	เลขที่อ้างอิง	วันเวลาที่แจ้ง	วันเวลาที่ครบกำหนด	จำนวนเวลาที่เกิน (วัน, ชั่วโมง, นาที)	สถานะงาน	ผู้ปฏิบัติงาน
งานบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์	HD-99102902	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.00.05	กำลังดำเนินการ	นายสมใจ สขันธ์
	HD-99102903	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	02.03.10	กำลังดำเนินการเสร็จสิ้น	นางสาวณิชา มายดี
	HD-99103019	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	เสร็จสิ้น	นายฉวีใจ ชูพันธ์
รวม		3				
งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ Microsoft Office	SW-92129839	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.00.05	กำลังดำเนินการเสร็จสิ้น	นายสมเกษม รัตนวราภรณ์
	SW-92129840	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	02.03.10	กำลังดำเนินการ	นายสมเกษม รัตนวราภรณ์
	SW-92129844	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นางสาวศรีเมือง มายดี
	SW-92129890	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นางสาวศรีเมือง มายดี
รวม		4				
งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านเครือข่าย Internet	CM-10291289	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	เสร็จสิ้น	นายนคร จินเจม
รวม		1				
งานบริการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบ ระบบ SAP	SY-291891922	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นายมานะ ศรีสิงห์
	SY-291891923	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นายโจงสุข มีแสง
	SY-291891924	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นางสาวราพี มณีเมือง
	SY-291891925	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นางสาวราพี มณีเมือง
	SY-291891926	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นางสาวราพี มณีเมือง
	SY-239001291	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นายมานะ ศรีสิงห์
	SY-239001292	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นายมานะ ศรีสิงห์
	SY-239001293	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นายมานะ ศรีสิงห์
	KM-10291209	20 มี.ค. 2016 09:00	20 มี.ค. 2016 10:00	01.20.01	กำลังดำเนินการ	นายสมรัชย์ มหาสุข
	รวม		9			
รวมทั้งสิ้น		17				

รูปที่ 6.32 รายงานรายละเอียดเกินมาตรฐานการดำเนินงาน

6.4.3 รายงานรายละเอียดประเมินผลความพึงพอใจ

เป็นรายงานที่แสดงถึงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ โดยสามารถเลือกดูรายงานตามรายเดือนได้

THAI HOUSING																
รายงานรายละเอียดประเมินผลความพึงพอใจ																
วันที่เอกสาร 1 ม.ค. 2559																
แผนก	ผู้ปฏิบัติงาน	จำนวนประเมิน			คะแนนความพึงพอใจ						ผลผลความไม่พึงพอใจ					
		ทั้งหมด	ผู้พึงประเมิน	ผู้กลับประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ดำเนินการ		กำลังติดตาม		การแก้ไข	
					คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%
Information Support Department	นายอมโร สุขันธ์	290	97	198	22	2	2%	1	10	2	1	100	0	0	0	0
	นางสาวณิชา มายดี	100	26	68	20	3	2%	2	11	3	0	0	0	0	0	0
	รวม	390	112	278	42	5	2%	3	23	5	1	100	0	0	0	0
Helpdesk Department	นายสมเกษม รัตนวราภรณ์	910	92	818	12	21	12%	2	22	2	1	100	0	0	0	0
	นางสาวศรีเมือง มายดี	222	12	210	22	22	3%	22	3	1	0	0	0	0	0	0
	นายนคร จินเจม	178	85	90	212	21	32	3	33	11	0	0	0	0	0	0
	นายสมเกษม ศรีสิงห์	222	112	110	31	32	23	35	4	2	0	0	0	0	0	0
	นางโจงสุข มีแสง	122	32	110	212	32	32	4	4	2	0	0	0	0	0	0
	นางสาวราพี มณีเมือง	442	22	421	222	44	33	45	5	3	0	0	0	0	0	0
	นายมานะ ศรีสิงห์	142	17	121	12	44	232	3	4	4	0	0	0	0	0	0
	นายสมรัชย์ มหาสุข	123	112	11	11	55	222	32	3	5	0	0	0	0	0	0
	รวม	2207	406	1801	933	271	729	144	78	30	1	100	0	0	0	0
	รวมทั้งสิ้น	2597	518	2079	975	276	754	147	101	35	2	200	0	0	0	0

รูปที่ 6.33 รายงานรายละเอียดประเมินผลความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.4.4 รายงานรายละเอียดการขออนุมัติสิทธิการใช้งานระบบ

เป็นรายงานที่แสดงการพิจารณาการขออนุมัติการขอสิทธิการใช้งานหรือเข้าระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อแสดงรายละเอียดของชื่อผู้ขออนุมัติและผู้ทำการพิจารณาอนุมัติ รวมถึงสรุปจำนวนการอนุมัติจากที่ผู้ขอใช้บริการขออนุมัติผ่านระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งาน

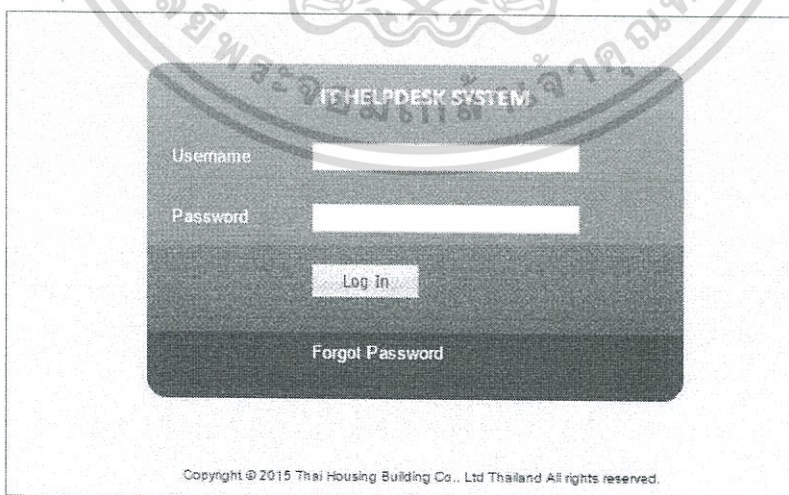
รายงานรายละเอียดการขออนุมัติสิทธิการใช้งานระบบ								THAI HOUSING	
ประจำเดือน มกราคม 2559								วันที่เอกสาร 1 ม.ค. 2559	
ชื่อระบบ	วันที่ยื่นคำร้อง	เลขที่คำร้อง	ผู้ขออนุมัติ	ผู้อนุมัติ	อนุมัติ	ไม่อนุมัติ	รออนุมัติ	หมายเหตุ	
ระบบบัญชี									
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นายสนใจ สุขสันต์	นางมณฑกา มากสุข	1				
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นางสาวศรี มาขันธ์	นางมณฑกา มากสุข	1				
					รวม	2			
ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งาน									
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นางสงกานต์ นิตนวิรัตน์	นายราวีนา สุขเกษม		1			เป็นกฏหมายชั่วคราว
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นางสาวศรีเมือง มาขันธ์	นายราวีนา สุขเกษม		1			เป็นกฏหมายชั่วคราว
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นายสนธิ์ สุขเกษม	นายราวีนา สุขเกษม	1				
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นายมานะ ศรีสงฆ์	นายราวีนา สุขเกษม	1				
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นายโสมม มีนัสสง	นายราวีนา สุขเกษม			1		
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นางสาวราไพ มณีเส็ง	นายราวีนา สุขเกษม			1		
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นายมานะ จีรังษิ์	นายราวีนา สุขเกษม			1		พนักงานกลางอสังหาริมทรัพย์
	20 มี.ค. 2016 09:00	HD-99102902	นายสมพงษ์ มาหาสุข	นายราวีนา สุขเกษม			1		
					รวม	2	3	3	
					รวมทั้งหมด	4	3	3	

รูปที่ 6.34 รายงานรายละเอียดการขออนุมัติสิทธิการใช้งานระบบ

6.5 การจัดการสิทธิการใช้งาน

6.5.1 หน้าจอล็อกอินเข้าระบบ

เป็นหน้าจอแรกเมื่อเข้ามาในระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานทั้งในส่วนของผู้แจ้งปัญหาการใช้งานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำการล็อกอินเข้าระบบเพื่อตรวจสอบความต้องการของข้อมูลล็อกอินก่อนที่จะเข้าใช้ระบบ



รูปที่ 6.35 หน้าจอล็อกอินเข้าระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.5.2 กำหนดสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งาน

เป็นการสร้างกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอยู่ในระบบ เพื่อจัดการสิทธิ์การใช้งานให้แก่กลุ่มผู้ใช้งาน ให้สามารถทำการสร้าง บันทึก ลบหรือแก้ไขหน้าจอต่าง ๆ ในระบบ

THAI HOUSING Helpdesk System							
กำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน							
Enter text to search...							
New	รหัสกลุ่มผู้ใช้งาน	ชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
Edit	001	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
Edit	002	Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
Edit	003	IT Support	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
Edit	004	Helpdesk	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
Edit	005	User	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.36 หน้าจอรายการกำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.37

THAI HOUSING Helpdesk System							
กำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน							
Enter text to search...							
New	รหัสกลุ่มผู้ใช้งาน	ชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน	ไม่ใช้งาน	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
	001	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
* รหัสกลุ่มผู้ใช้งาน: 001				ชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน: Administrator			
ไม่ใช้งาน: <input checked="" type="checkbox"/>				ชื่อผู้สร้าง: system			
วันที่สร้าง: 4/1/2016 12:00:06 AM				ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด: system			
วันที่แก้ไขล่าสุด: 4/1/2016 12:00:06 AM				Update Cancel			
Edit	002	Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
Edit	003	IT Support	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
Edit	004	Helpdesk	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00
Edit	005	User	<input checked="" type="checkbox"/>	system	01-Apr-2016 09:00:00	system	01-Apr-2016 09:00:00

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.37 หน้าจอรายละเอียดกำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน

6.5.3 กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน

เป็นการจัดการผู้ใช้งานที่มีอยู่ในระบบ เพื่อจัดการสิทธิ์การใช้งานของผู้ใช้งาน ให้สามารถเข้าระบบหรือยกเลิกการเข้าระบบได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System												
หน้าหลัก ติดต่อผู้ช่วย รายงาน กำหนดสิทธิ์												
กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน												
0001												
รหัส	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อพนักงาน	วันที่หมดอายุ	สิทธิ์โดยทั่วไป	วันที่ไปเยี่ยมชมโครงการ	วันที่ติดต่อมาทาง	จำนวนครั้งที่กด	วันที่เกิด	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด
0001	0001060	นงนุช ปิ่นทอง		มี			0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46
0001	0001002	สมศักดิ์ น. รณวง		มี			0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46
0001	0001075	อลังค์ สอนักรัมย์		มี			0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46
0001	0001076	นงนุช ปิ่นทอง		มี			0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.38 หน้าจอรายการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน

สามารถทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในระบบได้ โดยผู้ใช้งานสามารถกรอกข้อมูลและทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบได้ ตามรูปที่ 6.39

THAI HOUSING Helpdesk System													
หน้าหลัก ติดต่อผู้ช่วย รายงาน กำหนดสิทธิ์													
กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน													
0001													
รหัส	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อพนักงาน	วันที่หมดอายุ	สิทธิ์โดยทั่วไป	วันที่ไปเยี่ยมชมโครงการ	วันที่ติดต่อมาทาง	จำนวนครั้งที่กด	วันที่เกิด	ชื่อผู้สร้าง	วันที่สร้าง	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด	วันที่แก้ไขล่าสุด	
0001	0001060	นงนุช ปิ่นทอง	000123				0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	
รหัสผู้ใช้งาน:	0001060	ชื่อพนักงาน:	นงนุช ปิ่นทอง	วันที่ไปเยี่ยมชมโครงการ:		วันที่ติดต่อมาทาง:	0	วันที่เกิด:	4/17/2016	ชื่อผู้สร้าง:	สมชาย	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด:	สมชาย
รหัสพนักงาน:	000123	วันที่ไปเยี่ยมชมโครงการ:		วันที่ติดต่อมาทาง:		วันที่เกิด:	4/17/2016 02:57:46 AM	ชื่อผู้สร้าง:	สมชาย	วันที่สร้าง:	17-Apr-2016 02:57:46	ชื่อผู้แก้ไขล่าสุด:	สมชาย
วันที่เกิดโดยระบบ:	4/17/2016	วันที่เกิด:	4/17/2016 02:57:46 AM	วันที่เกิดโดยระบบ:	4/17/2016 02:57:46 AM	วันที่เกิด:	4/17/2016 02:57:46 AM	วันที่เกิดโดยระบบ:	4/17/2016 02:57:46 AM	วันที่เกิด:	4/17/2016 02:57:46 AM	วันที่เกิดโดยระบบ:	4/17/2016 02:57:46 AM
0001	0001067	สมศักดิ์ น. รณวง	000123				0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	
0001	0001075	อลังค์ สอนักรัมย์	000123				0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	
0001	0001076	นงนุช ปิ่นทอง	000123				0	4/17/2016	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	สมชาย	17-Apr-2016 02:57:46	

Copyright © 2015 Thai Housing Building Co., Ltd Thailand All rights reserved.

รูปที่ 6.39 หน้าจอรายละเอียดกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน

6.5.4 กำหนดสิทธิ์การใช้งานเมนู

เป็นการกำหนดสิทธิ์ให้แก่กลุ่มผู้ใช้งานว่าสามารถเข้าถึงเมนูใดได้บ้างในระบบ และให้สิทธิ์แก่กลุ่มผู้ใช้งานว่าสามารถเพิ่ม แก้ไขหรือลบข้อมูลในแต่ละเมนูได้หรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THAI HOUSING Helpdesk System หน้าหลัก ข้อมูลหลัก รายงาน สถานะคดีพิพาท Log out

กำหนดสิทธิ์การใช้งานเมนู

Enter text to search:

ID	ชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน	ชื่อเมนู	สร้าง	บันทึก	ลบ	ยกเลิก	แสดงข้อมูล	พิมพ์
E.dit	Administrator	ข้อมูลพนักงาน	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลแผนก	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลประวัติแรงงาน	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลประวัติแรงงานเมื่อ	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลใบหยุดประจำปี	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลตำแหน่ง	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลอุปกรณ์	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลแหล่งตรวจ	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลสมาชิก หรือ คอลง ใช้บริการ	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	ข้อมูลกำหนดเวร ทำงาน	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่
E.dit	Administrator	รายงานผลภายในปี ภาษีเงินได้บุคคล	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่	ใช่

รูปที่ 6.40 หน้าจอกำหนดสิทธิ์การใช้งานเมนู



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 7

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การออกแบบและพัฒนาระบบรับมือกับปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด เป็นการพัฒนาระบบขึ้นมาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

7.1 สรุปโครงการ

การพัฒนาระบบรับมือกับปัญหาการใช้งานทางด้านไอทีของบริษัท ไทยเคหะก่อสร้าง จำกัด ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์จากระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมไปถึงการสอบถามความต้องการจากผู้ใช้งาน โดยได้ใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์และออกแบบระบบมาทำการประยุกต์ใช้สำหรับพัฒนาระบบงานใหม่

ในการพัฒนาระบบหลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบและฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้ใช้ภาษาเอเอสพีเน็ต (ASP.NET) เข้ามาใช้ในการออกแบบหน้าจอและโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ (SQL Server) ในการจัดการและเก็บข้อมูลลงสู่ฐานข้อมูล เพื่อให้สามารถบันทึกผลและดึงข้อมูลมาแสดงผลได้รวดเร็วและมีความถูกต้อง รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 แนวทางและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการออกแบบและพัฒนาระบบ เพื่อให้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด แต่ระบบยังคงสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ดังนี้

7.2.1 ปรับปรุงเพิ่มเติมในส่วนของการเข้าถึงระบบผ่าน Windows Authentication แทนการล็อกอินเข้าระบบเพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบได้อย่างสะดวกสบายและลดปัญหาการลืมพาสเวิร์ดเข้าระบบได้

7.2.2 ปรับปรุงเพิ่มเติมการแจ้งเตือน (notification) เมื่อมีงานเข้ามาในระบบหรือมีงานส่งเข้ามาถึงผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบสามารถตอบสนองงานที่เข้ามาได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

7.2.3 ปรับปรุงเพิ่มเติมให้รองรับการใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ที่หลากหลาย รวมไปถึงการแสดงผลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ ที่มีขนาดต่างกัน ให้สามารถแสดงผลและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2.4 พัฒนาระบบเพิ่มเติมโดยสามารถใช้โปรแกรมงานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยสามารถส่งงานหรือตรวจสอบงานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้สะดวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

สุนทริน วงศ์ศิริกุล. 2550. UML มาตรฐานการสร้างโมเดลระบบงาน. กรุงเทพฯ: ชัคเชต มีเดีย.

ลาภลอย วานิชอังกูร. 2552. เรียนรู้ด้วยตนเอง Database. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิสารัท ทองประเสริฐ. 2551. พัฒนาเว็บไซต์ด้วย ASP.NET 2.0. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ไพบุลย์ สวัสดิ์ปัญญาโชติ. 2556. รวมโค้ด HTML 5. กรุงเทพฯ: ทรุติจิตตอล คอนเท้นท์ แอนด์ มีเดีย.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายสมฤทธิ์ พิกุลทอง
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤศจิกายน 2525
ที่อยู่	129/12 หมู่ 2 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงภูวนารถ
ประสบการณ์ทำงาน	Senior Consultant บริษัท สิวแมนิกา จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้