



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

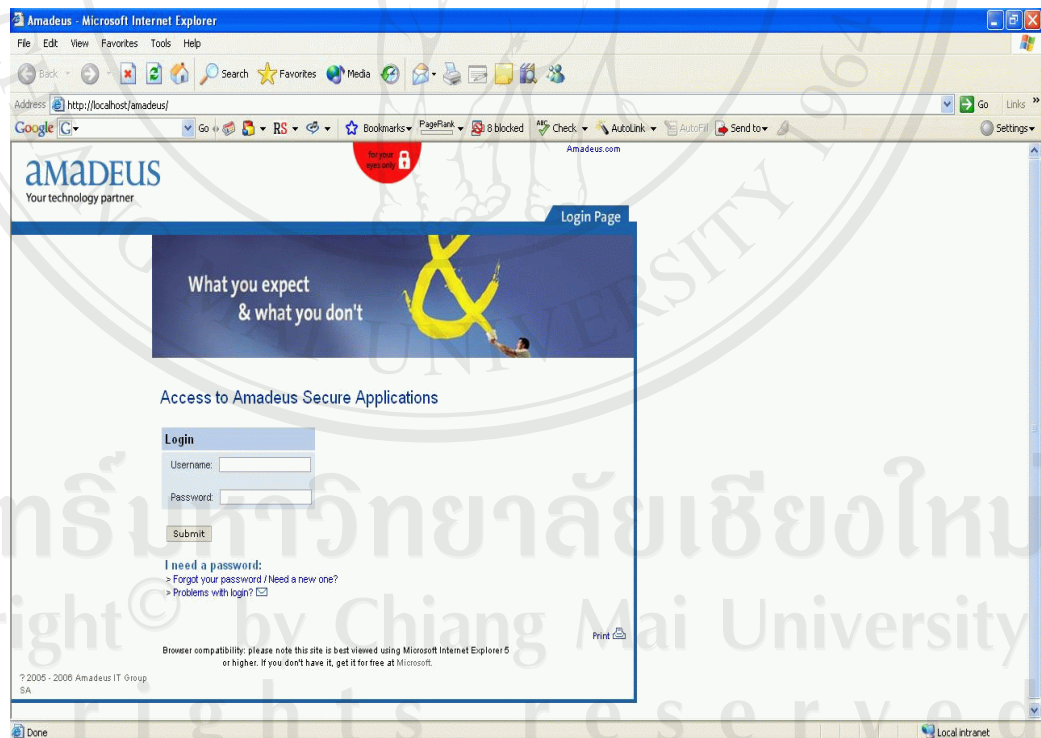
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### คู่มือการใช้งาน

#### เริ่มการใช้งาน

ระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่ายและติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัทไทย – อะมาเดอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เฉพาะภายในองค์กร โดยมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงานของแผนกบริการลูกค้า พนักงานของผู้รับช่วงบริการ ผู้ดูแลระบบ และผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า โดยแต่ละบุคคลจะมีการใช้งานที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงมีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในแต่ละส่วนของระบบ โดยผู้ใช้งานจะมี Username และ Password ที่ระบบกำหนดให้ก่อน เพื่อดำเนินการในการใช้โปรแกรม ซึ่งขึ้นอยู่กับการใช้งานระบบสารสนเทศนี้ ของบุคคลในแต่ละแบบ เช่น Admin จะสามารถเพิ่มลบรหัสผู้ใช้งาน เป็นต้น



รูปที่ ก.1 หน้าจอการใช้งานหลัก

#### ก.1 การใช้งานของกลุ่มผู้ดูแล

ในกลุ่มของผู้ดูแลและสามารถใช้งานได้ทุกเมนู และที่เพิ่มขึ้นจะมีในส่วนของการเพิ่มเติมข้อมูลลูกค้า และข้อมูลพนักงาน สามารถเรียกดูรายชื่อพนักงาน และลูกค้าได้ทั้งหมด

1. คลิกที่เมนู Personal – Add เพื่อเพิ่มข้อมูลพนักงานจะปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.2

The screenshot shows the 'Add Personnel' form in the Amadeus Admin interface. The form contains the following fields:

- Username: [text input]
- Password: [text input] and Conform Password: [text input]
- Name: [text input] and Surname: [text input]
- Sex:  Male  Female
- Group: [dropdown menu]
- Post: [dropdown menu]
- Branch: BANGKOK
- Address: [text area]
- Telephone: [text input]
- Mobile: [text input]

Buttons: ตกลง (Submit), ยกเลิก (Cancel)

รูปที่ ก.2 หน้าจอการเพิ่มข้อมูลพนักงาน

2. เมื่อทำการเพิ่มข้อมูลพนักงานแล้วกดปุ่ม ตกลง ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล ดัง

รูปที่ ก.3

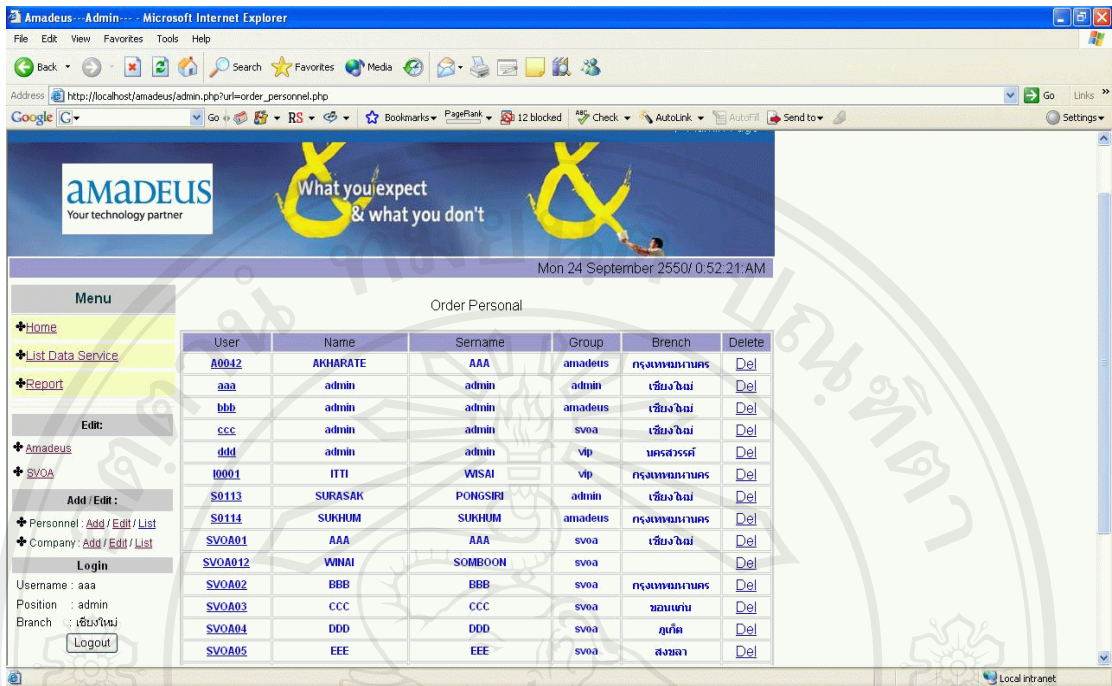
The screenshot shows the 'Add Personal' form after successful submission. The form displays the saved data for the new employee:

- Username: SVOA012
- Password: 1234
- Name: WINAI
- Surname: SOMBOON
- Sex: male
- Group: svoa
- Post: Technical
- Branch: svoa
- Address: BKK
- Telephone: 0297654321
- Mobile: [empty]

Buttons: Back to Add Data

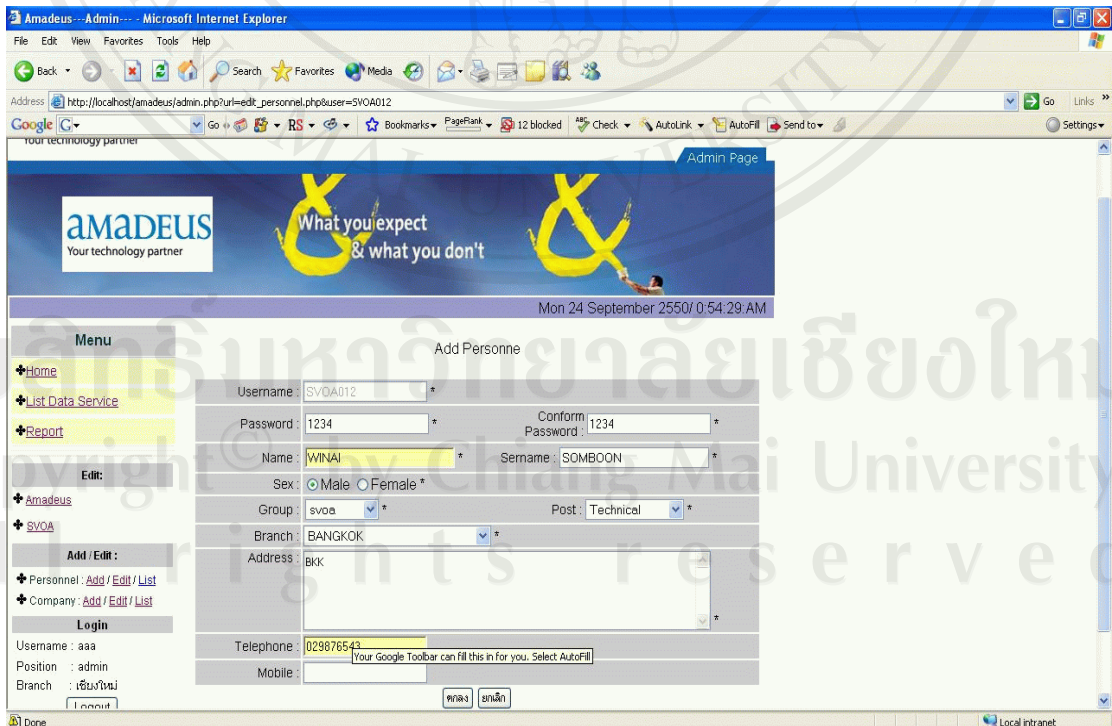
รูปที่ ก.3 หน้าจอแสดงเมื่อเพิ่มข้อมูลพนักงานเสร็จ

3. คลิกที่เมนู Personal – Edit เพื่อแก้ไขข้อมูลพนักงานจะปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.4



รูปที่ ก.4 หน้าจอแสดงรายชื่อพนักงานทั้งหมดเพื่อแก้ไข

4. คลิกที่รหัสผู้ใช้งานด้านซ้ายมือ เพื่อเข้าไปแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.5 เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วกดปุ่ม ตกลง จะกลับไปทีหลัก



รูปที่ ก.5 หน้าจอแสดงรายละเอียดพนักงานที่ต้องการแก้ไข

5. คลิกที่เมนู Personal – List เพื่อดูรายชื่อพนักงานจะปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.6

Admin Page

What you expect & what you don't

Mon 24 September 2550/ 0:55:37 AM

Personal History List

User	Name	Surname	Group	Address	Branch	Phose	Mobile
A0042	AKHARATE	AAA	amadeus	BKK	กรุงเทพ	022223333	
aaa	admin	admin	admin	admin	เชียงใหม่		
bbb	admin	admin	amadeus	admin	เชียงใหม่		
ccc	admin	admin	svoa	admin	เชียงใหม่		
ddd	admin	admin	vip	admin	นครสวรรค์		
0001	ITTI	WISAI	vip	BKK	กรุงเทพ	022223333	
S0113	SURASAK	PONGSIFI	admin	CHIANGMAI	เชียงใหม่		
S0114	SUKHUM	SUKHUM	amadeus	BKK	กรุงเทพ	022079098	0893456789
SVOA01	AAA	AAA	svoa	CNX	เชียงใหม่	053222111	
SVOA02	WINAI	SOMBOON	svoa	BKK	BANGKOK		
SVOA03	BBB	BBB	svoa	BKK	กรุงเทพ	022221111	
SVOA04	CCC	CCC	svoa	HKC	ขอนแก่น	043222111	
SVOA04	DDD	DDD	svoa	HKT	ภูเก็ต	073222111	

รูปที่ ก.6 รายชื่อพนักงานทั้งหมดเพื่อดูข้อมูล

6. คลิกที่รหัสผู้ใช้งานด้านซ้ายมือ เพื่อเข้าไปดูข้อมูลผู้ใช้งาน ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.7 และสามารถพิมพ์ได้ โดยการกดปุ่มเครื่องพิมพ์ที่มุมขวา

Amadeus - Microsoft Internet Explorer

http://localhost/amadeus/show\_history\_personnel.php?user=SVOA012

====Personnel=====

User :  
 Name : WINAI SOMBOON  
 Group : svoa  
 Sex : male  
 Post : Technical  
 Address : BKK  
 Branch : BANGKOK  
 Phone :  
 Mobile :

Print

Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

Monday, September 24, 2007

รูปที่ ก.7 แสดงข้อมูลพนักงาน

7. คลิกที่เมนู Company – Add เพื่อเพิ่มข้อมูลลูกค้าจะปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.8

Amadeus --Admin-- Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/amadeus/admin.php?url=add\_customer.php

What you expect & what you don't

Mon 24 September 2550/ 0:57:49 AM

Menu

- Home
- List Data Service
- Report
- Amadeus
- SVOA
- Add / Edit :
- Personnel : Add / Edit / List
- Company : Add / Edit / List
- Login

Username : aaa  
Position : admin  
Branch : เชียงใหม่

Logout

Add Company

Office ID: BKKTG217K \*

Password: \*\*\*\* \* Conform Password: \*\*\*\* \*

Company Name: ational Service Co., Ltd \*

Branch: BANGKOK \*

E - Mail: info@asiavacation.com \*

Address: 191 Silom Complex, 25th Floor, Room C, Silom Rd., Bangrak \*

Telephone: 022665500 \*

Mobile: \*

Fax: 022662650

ตกลง ยกเลิก

<<Back>>

รูปที่ ก.8 หน้าจอการเพิ่มข้อมูลลูกค้า

8. เมื่อทำการเพิ่มข้อมูลลูกค้าแล้วคลิกปุ่ม ตกลง ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล ดังรูปที่

ก.9

Amadeus --Admin-- Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/amadeus/admin.php?url=addCustomer.php

What you expect & what you don't

Mon 24 September 2550/ 1:02:12 AM

Menu

- Home
- List Data Service
- Report
- Amadeus
- SVOA
- Add / Edit :
- Personnel : Add / Edit / List
- Company : Add / Edit / List
- Login

Username : aaa  
Position : admin  
Branch : เชียงใหม่

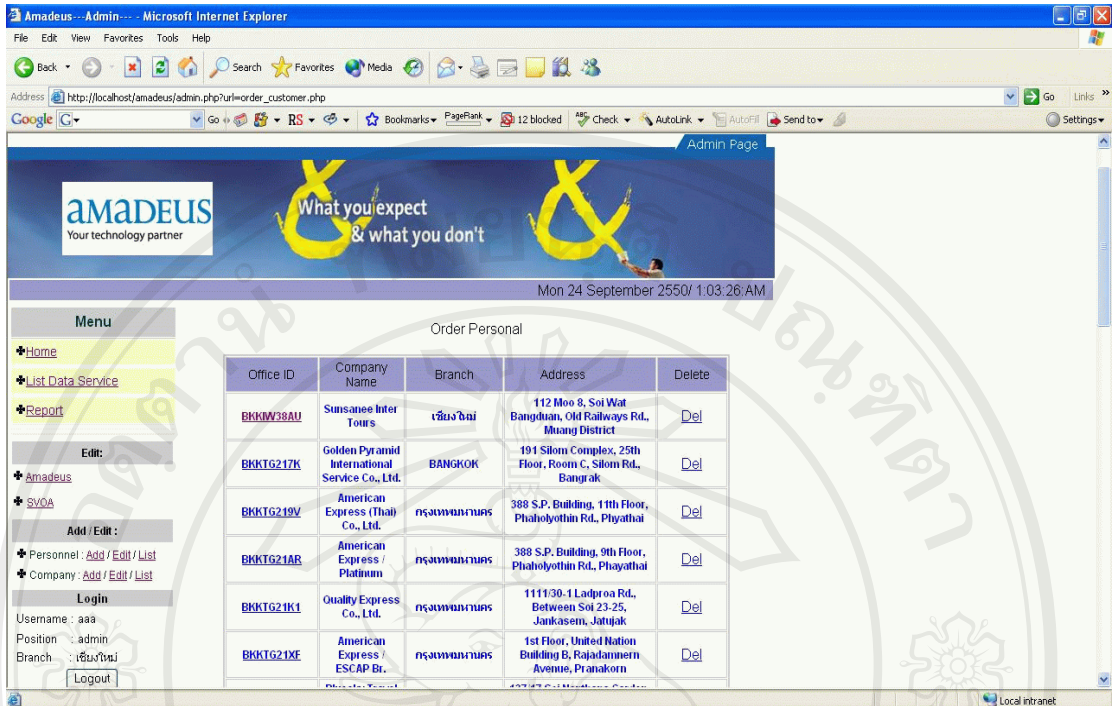
ข้อมูลของคุณได้ถูกจัดเก็บในฐาน ข้อมูลไว้แล้วนะ

Office ID: BKKTG217K  
Company Name: Golden Pyramid International Service Co., Ltd.  
Password: 1234  
Branch: BANGKOK  
E - Mail: info@asiavacation.com  
Address: 191 Silom Complex, 25th Floor, Room C, Silom Rd., Bangrak  
Telephone: 022665500  
Mobile:  
Fax: 022662650

Back to Add Data

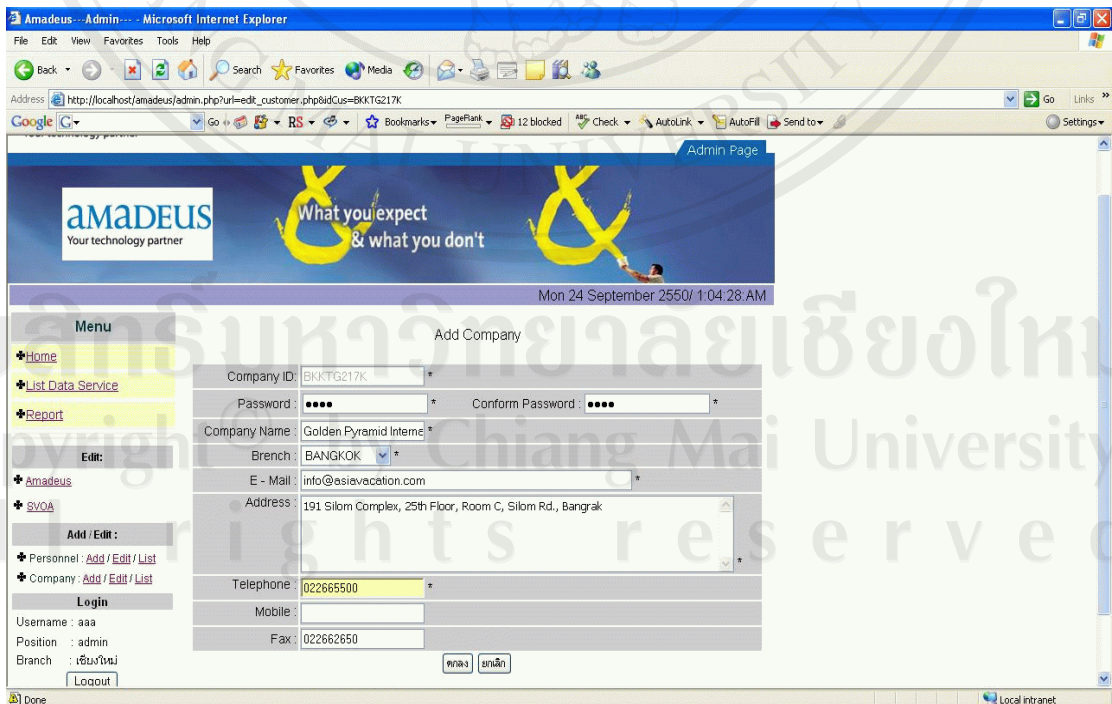
รูปที่ ก.9 หน้าจอแสดงเมื่อเพิ่มข้อมูลลูกค้าเสร็จ

9. คลิกที่เมนู Company – Edit เพื่อแก้ไขข้อมูลลูกค้าจะปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.10



รูปที่ ก.10 หน้าจอแสดงรายชื่อลูกค้าทั้งหมดเพื่อแก้ไข

10. คลิกที่รหัสลูกค้าด้านซ้ายมือ เพื่อเข้าไปแก้ไขข้อมูลลูกค้า ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.11 เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วกดปุ่ม ตกลง จะกลับไปหลัก



รูปที่ ก.11 หน้าจอแสดงรายละเอียดลูกค้าที่ต้องการแก้ไข

11. คลิกที่เมนู Company – List เพื่อดูรายชื่อลูกค้าจะปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.12

Office ID	CompanyName	E-mail	Address	Branch	Phose	Fax
BKKNV38AU	Sinsanee Inter Tours	contact@sinsanee.co.th	112 Moo 8, Soi Wat Bangphan, Old Railways Rd., Mhuang District	เชียงใหม่	027565093	
BKKTG217K	Golden Pyramid International Service Co., Ltd.	info@asiavacation.com	191 Silom Complex, 25th Floor, Room C, Silom Rd., Bangrak	BANGKOK	022665500	
BKKTG219V	American Express (Thai) Co., Ltd.	amexhead@hotmail.com	388 S.P. Building, 11th Floor, Phaholyothin Rd., Phayathai	กรุงเทพมหานคร	022735220	
BKKTG21AR	American Express / Platinum	platinumserviceunit-thailandA@aexp.co	388 S.P. Building, 9th Floor, Phaholyothin Rd., Phayathai	กรุงเทพมหานคร	022735320	
BKKTG21KI	Quality Express Co., Ltd.	ticketing@qetour.com	1111/30-1 Ladproa Rd., Between Soi 23-25, Jankasem, Jatujak	กรุงเทพมหานคร	025113000	
BKKTG21KF	American Express / ESCAP Br.	escap_amextravel@m.org	1st Floor, United Nation Building B, Rajadamnern Avenue, Pranakorn	กรุงเทพมหานคร	022882828	
BKKTG250V	Bluesky Travel Co., Ltd.	bhueskytravel2000@hotmail.com	137/17 Soi Nantana Garden, Rangsit-Pratum Rd., A. Mhuang	ปทุมธานี	029756418	
BKKTG25BQ	Angel Tour	info@angeltourthailand.com	67/1348 Moo15, Prapin 3 Village, Kanchanapisek Rd., Bangnaengang, Bangyai	นนทบุรี	029031406	

รูปที่ ก.12 รายชื่อลูกค้าทั้งหมดเพื่อดูข้อมูล

12. คลิกที่รหัสลูกค้าด้านซ้ายมือ เพื่อเข้าไปดูข้อมูลลูกค้า ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.13 และสามารถพิมพ์ได้ โดยการกดปุ่มเครื่องพิมพ์ที่มุมขวา

```

=====Company=====
Office ID : BKKTG217K
Company Name: Golden Pyramid International Service Co., Ltd.
E-mail : info@asiavacation.com
Address : 191 Silom Complex, 25th Floor, Room C, Silom Rd., Bangrak
Branch : BANGKOK
Phone : 022665500
Mobile : 022662650
Fax :022662650

```

รูปที่ ก.13 แสดงข้อมูลลูกค้า

ก.2 การใช้งานของพนักงานแผนกบริการลูกค้าของ บริษัทไทย – อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด



ในส่วนของพนักงานแผนกบริการลูกค้าของ บริษัทไทย – อะมาเดอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด จะมีหน้าที่บันทึกข้อมูลปัญหาที่ตัวแทนจำหน่ายแจ้งมา โดยสามารถกรอกรายละเอียดตามหัวข้อต่าง ๆ และสามารถดูรายละเอียดปัญหาทั้งหมดได้

1. คลิกที่เมนู Add Data Repair เพื่อบันทึกปัญหาให้ผู้รับช่วงบริการแก้ไข ดังรูปที่ ก.14

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Add Data' form. The form is titled 'Add Data' and is located at the URL 'http://localhost/amadeus/order\_edtData.php?url=adddata.php'. The form includes a 'Menu' on the left with options like 'Home', 'Add Data Repair', 'Edit Data Repair', and 'List Data Service'. Below the menu is a 'Login' section with fields for 'Username' (bbb) and 'Position' (amadeus), and a 'Logout' button. The main form area has a 'Company ID' dropdown set to '-เลือกบริษัท-', a 'Title' text input, and a 'Description' section with three main categories: Hardware, Software, and Printer. Each category has several sub-options and dropdown menus. For example, under Hardware, there are options for CPU (Hot, Can't usable), Mouse (Can't usable), CD/DVD-Rom (No Read), Monitor (Can't Show), Keyboard (can't press), Floppy (No Read), and others. Each category has an 'Add Problem' button below it. The browser's status bar at the bottom shows 'Error on page.' and 'Local intranet'.

รูปที่ ก.14 หน้าจอบันทึกปัญหา

2. คลิกเลือกรหัสลูกค้า จะแสดงรหัสลูกค้าทั้งหมดเรียงตามตัวอักษร ในส่วนของปัญหาสามารถเลือกเพียง 1 หัวข้อ โดยในแต่ละหัวข้อจะมีการเสียให้เลือก หากอาการเสียไม่มีอยู่ในรายการสามารถเพิ่มอาการเสียเข้าไปได้ โดยการกดที่ Add Problem หลังจากนั้น คลิกเลือกความรุนแรงที่ Severity ซึ่งจะมี 4 หัวข้อ คือ Urgent เร่งด่วน High สูง Medium ปานกลาง และ Low ต่ำ คลิกเลือกสถานะของปัญหา ซึ่งมี 4 หัวข้อ คือ Open เปิดการแก้ไขปัญหา Pending อยู่ระหว่างแก้ปัญหา Re-Open เปิดการแก้ไขปัญหาอีกครั้งเนื่องจากปัญหายังแก้ไขไม่เรียบร้อย Close แก้ปัญหาเสร็จ และสามารถเพิ่มคำแนะนำหรือกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้แก้ไขผ่านทางโทรศัพท์ให้แก่พนักงานของผู้รับช่วงบริการได้ทราบ เพื่อลดเวลาในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ดังรูปที่ ก.15

Amadeus--Officer-- - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/amadeus/order\_editData.php?url=adddata.php

Logout

Description:

- Software
  - WINDOWS cannot boot
  - TEMPO problem with shortcut
  - VISTA automatic update lost
  - PROWEB java error
  - TEMPO IP session lost
- Printer
  - Ticket Printer config error
  - RO Printer cannot feed
- Network
  - HUB no power
  - CABLE broken
  - ROUTER no power

Severity: Medium \*  
 Status: Open \*  
 Note: Pls chk config  
 Officer ID: bbb

Done, but with errors on page.

รูปที่ ก.15 หน้าจอเมื่อกรอกข้อมูลปัญหา

3. เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วกดปุ่มตกลง จะแสดงหน้าต่างแจ้งว่าได้บันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ดังรูปที่ ก.16

Amadeus--Officer-- - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/amadeus/order\_editData.php?url=adddata\_repair.php

AMADEUS Your technology partner

Amadeus Page

What you expect & what you don't

Mon 24 September 2550/ 2:22:33:AM

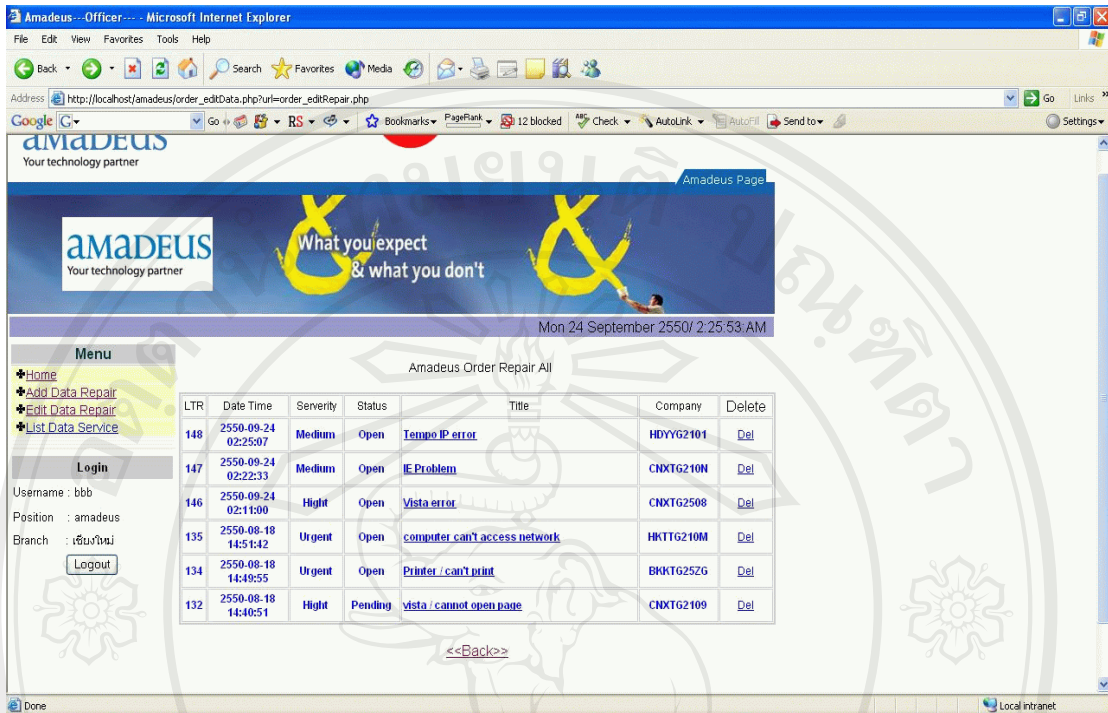
ข้อมูลของคุณได้ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลไว้แล้วนะค่ะ

Office ID :	CNXTG210N
Date Time :	2550-09-24 2:22:33
Title :	IE Problem
Severity :	Medium
Status :	Open
Description :	Software==> WINDOWS Problem ==>cannot open IE
Note :	
Add by ID :	bbb

Back to Add Data

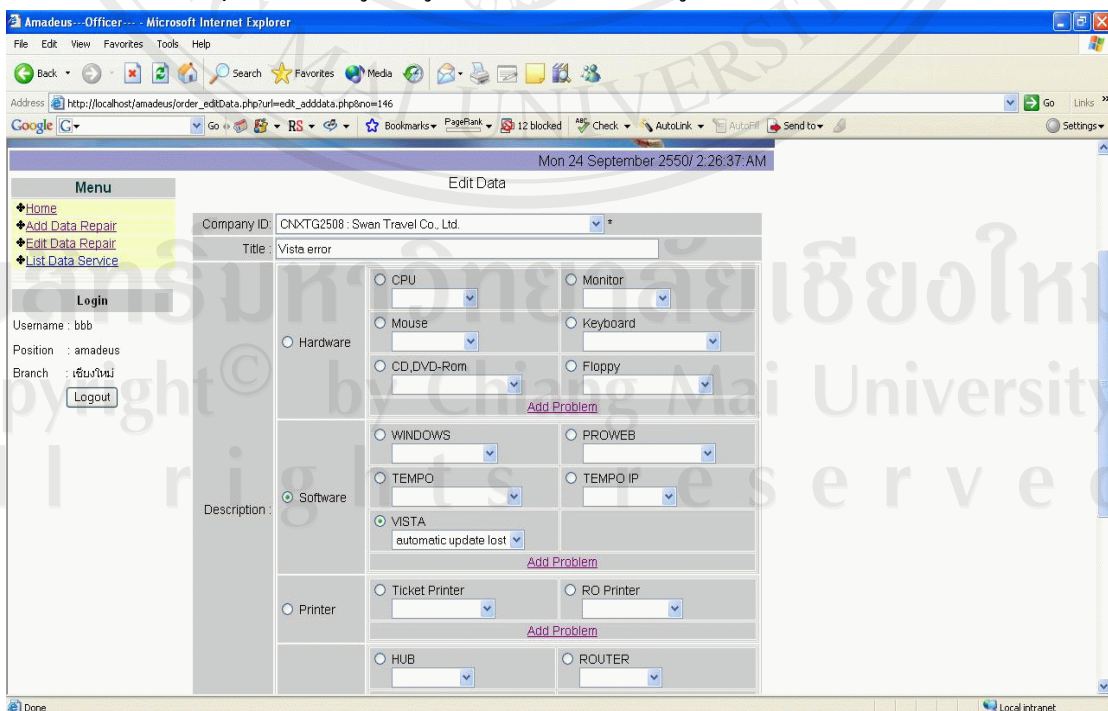
รูปที่ ก.16 หน้าจอเมื่อข้อมูลปัญหาถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล

#### 4. . คลิกที่เมนู Edit Data Repair เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้รับช่วงบริการแก้ไข ดังรูปที่ ก.17



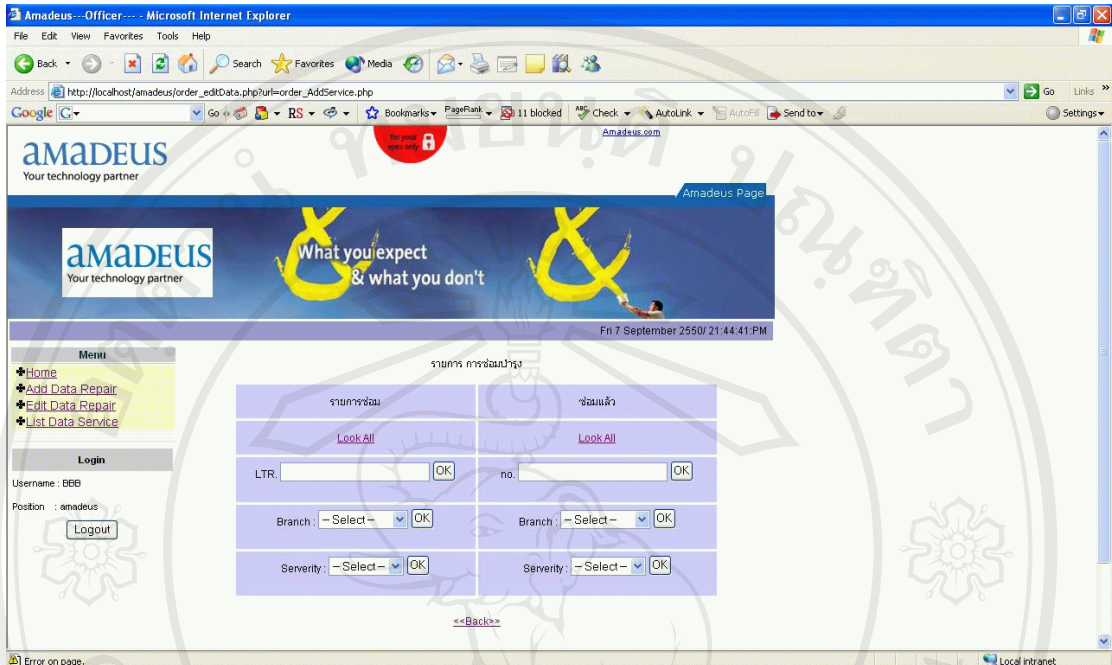
รูปที่ ก.17 หน้าจอแสดงปัญหาทั้งหมดที่จะเข้าไปแก้ไขรายละเอียดของปัญหา

#### 5. คลิกลำดับที่ของปัญหาด้านซ้ายมือ เพื่อเข้าไปแก้ไขรายละเอียดปัญหา ดังรูปที่ ก.18 เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วกดปุ่มตกลง ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล



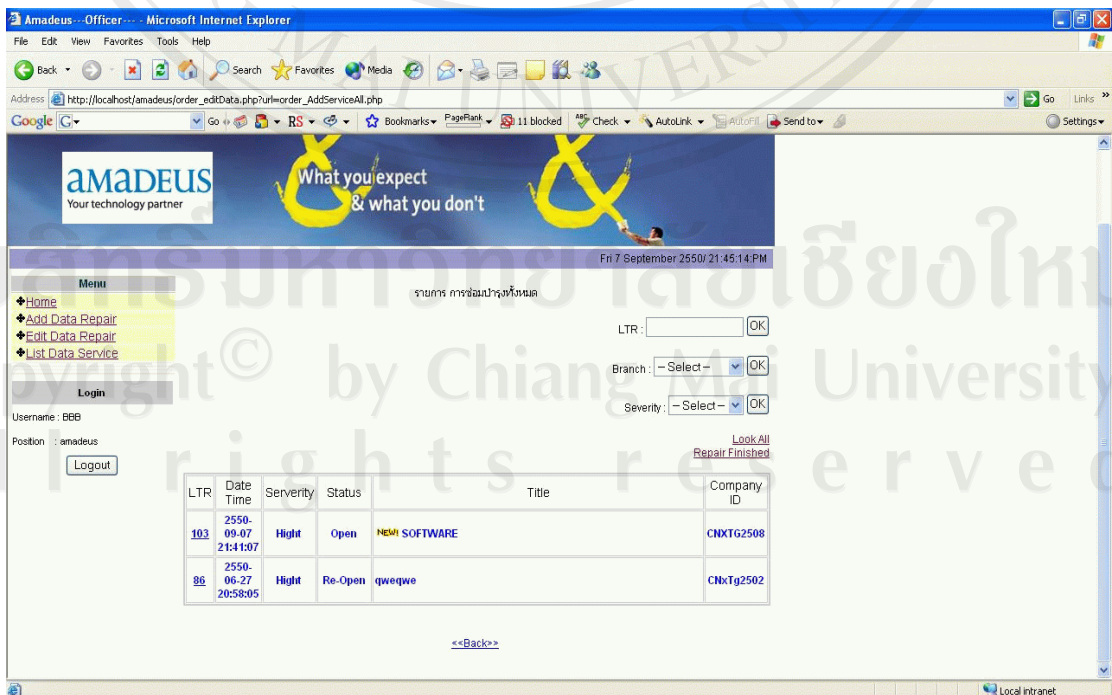
รูปที่ ก.18 หน้าจอแสดงรายละเอียดปัญหาที่ต้องการแก้ไข

6. คลิกที่เมนู List Data Repair เพื่อดูปัญหาทั้งหมดโดยจะมีให้เลือก 2 รายการคือ ปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข และ ปัญหาที่แก้ไขเสร็จแล้ว ดังรูปที่ ก.19



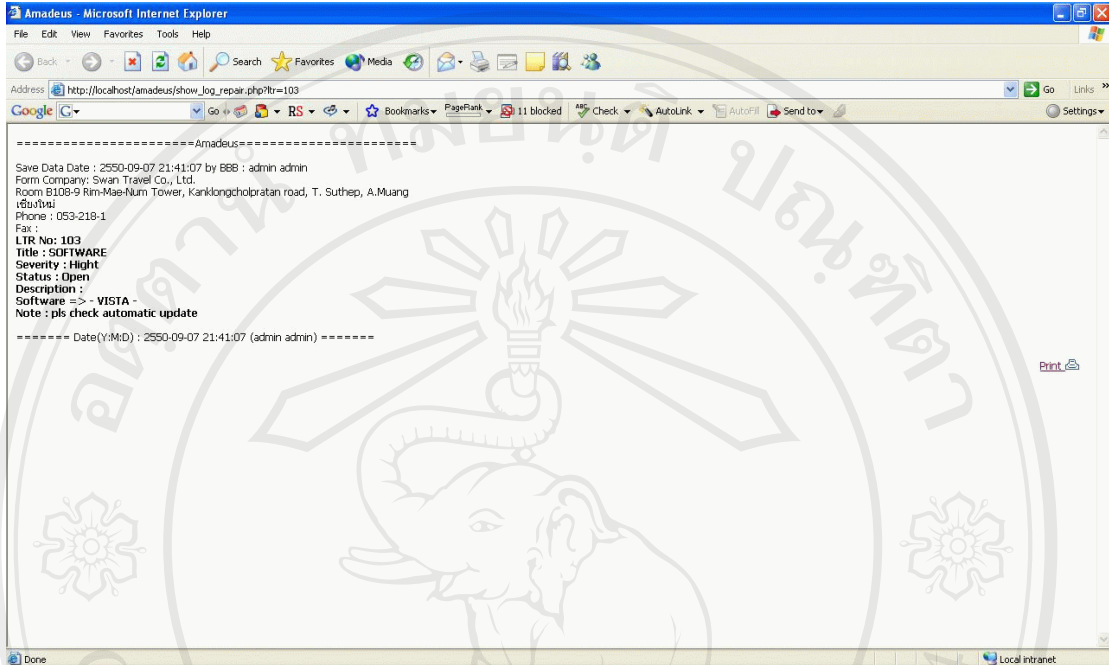
รูปที่ ก.19 หน้าจอเลือกดูปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข และ ปัญหาที่แก้ไขเสร็จแล้ว

7. เมื่อเลือกเมนู Look All ในส่วนของรายการซ่อม จะแสดงรายการปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข ดังรูปที่ ก.20



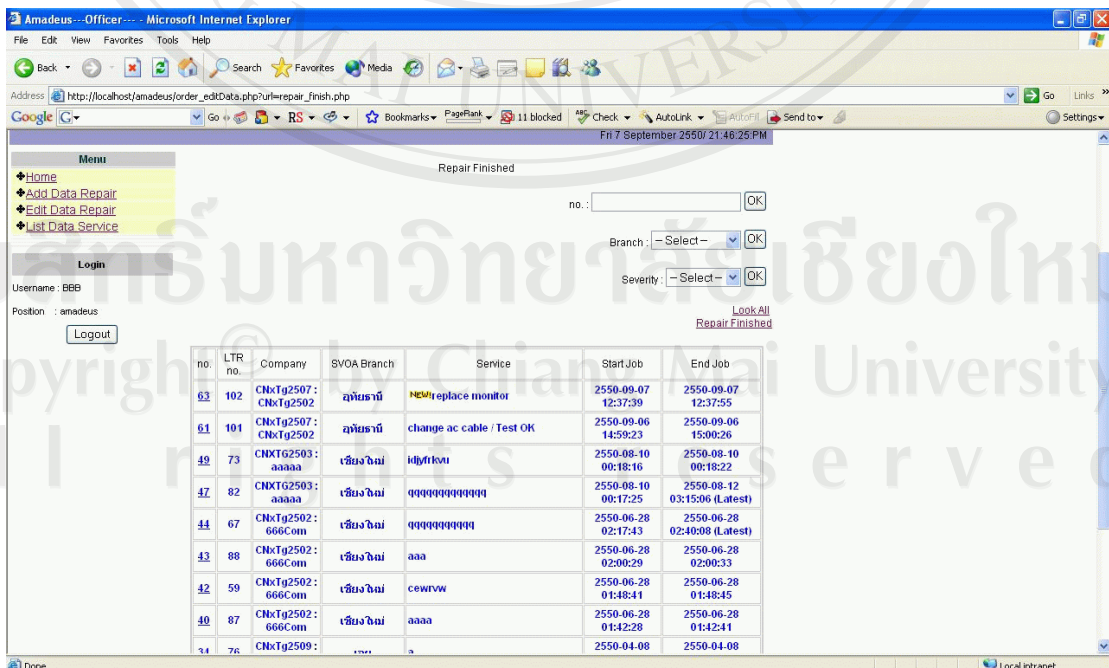
รูปที่ ก.20 หน้าจอแสดงปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข

8. คลิกลำดับที่ของปัญหาด้านซ้ายมือ เพื่อดูรายละเอียดปัญหา ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.21 และสามารถพิมพ์ได้ โดยการกดปุ่มเครื่องพิมพ์ที่มุมขวา



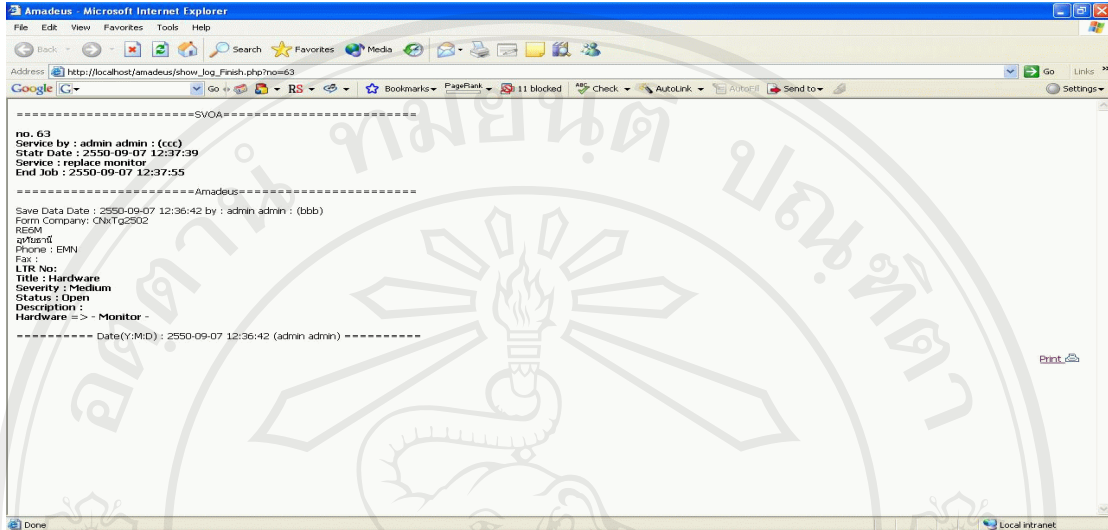
รูปที่ ก.21 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก

9. เมื่อเลือกเมนู Look All ในส่วนของซ่อมแล้ว จะแสดงรายการปัญหาที่แก้ไขเสร็จ ดังรูปที่ ก.22



รูปที่ ก.22 หน้าจอแสดงปัญหาที่แก้ไขเสร็จ

10. คลิกลำดับที่ของปัญหาด้านซ้ายมือ เพื่อดูรายละเอียดปัญหา ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.23 และสามารถพิมพ์ได้ โดยการกดปุ่มเครื่องพิมพ์ที่มุมขวา

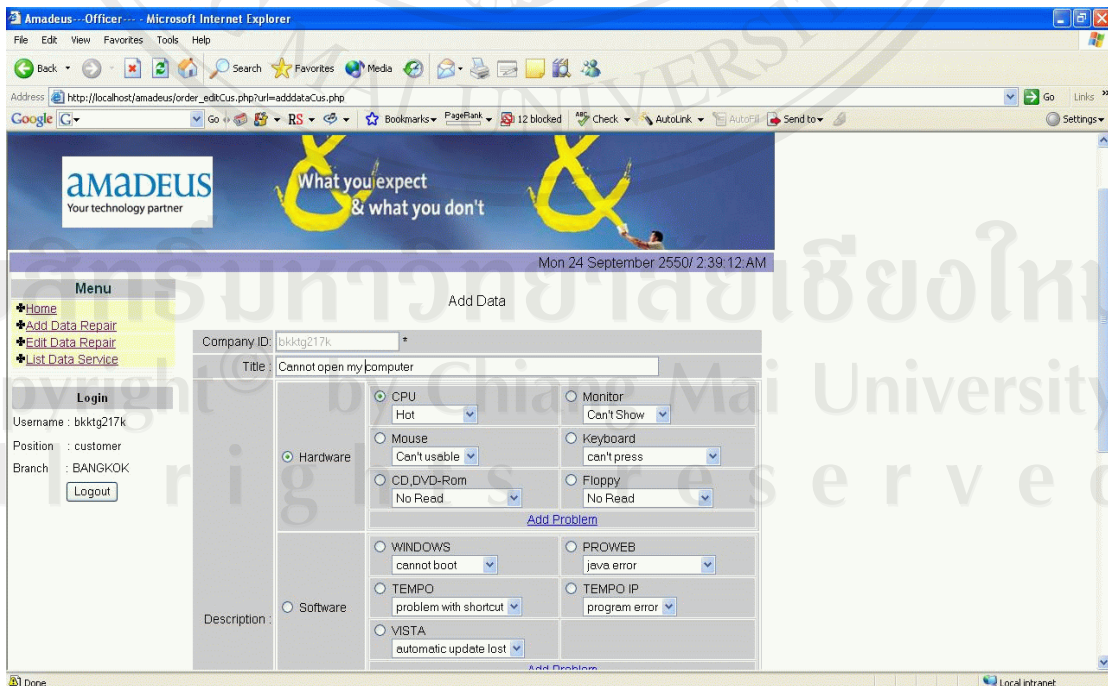


รูปที่ ก.23 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก

### ก.3 การใช้งานของตัวแทนจำหน่าย

ในส่วนของตัวแทนจำหน่าย สามารถแจ้งปัญหาการใช้งานได้ด้วยตัวเอง โดยสามารถกรอกรายละเอียดตามหัวข้อต่าง ๆ และสามารถดูรายละเอียดปัญหาทั้งหมดได้

1. คลิกที่เมนู Add Data Repair เพื่อบันทึกปัญหาให้ผู้รับช่วงบริการแก้ไข ดังรูปที่ ก.24



รูปที่ ก.24 หน้าจอบันทึกปัญหา

2. เลือกปัญหาที่เกิดสามารถเลือกเพียง 1 หัวข้อ โดยในแต่ละหัวข้อจะมีการเสียให้เลือก หากอาการเสียไม่มีอยู่ในรายการสามารถเพิ่มอาการเสียเข้าไปได้ โดยการกดที่ Add Problem หลังจากนั้น คลิกเลือกความรุนแรงที่ Severity ซึ่งจะมี 4 หัวข้อ คือ Urgent เร่งด่วน High สูง Medium ปานกลาง และ Low ต่ำ คลิกเลือกสถานะของปัญหา ซึ่งมี 4 หัวข้อ คือ Open เปิดการแก้ไข ปัญหา Pending อยู่ระหว่างแก้ปัญหา Re-Open เปิดการแก้ไขปัญหาอีกครั้งเนื่องจากปัญหายังแก้ไขไม่เรียบร้อย Close แก้ปัญหาเสร็จและสามารถเพิ่มคำแนะนำหรือกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ดังรูปที่ ก.25

The screenshot shows the 'Add Problem' form in the Amadeus web application. The form is organized into several sections:

- Branch:** BANGKOK (with a Logout button).
- Description:**
  - Software:** Includes options for CD, DVD-Rom (No Read), Floppy (No Read), WINDOWS (cannot boot), TEMPO (problem with shortcut), VISTA (automatic update lost), and PROWEB (java error, program error).
  - Printer:** Includes Ticket Printer (config error) and RO Printer (cannot feed).
  - Network:** Includes HUB (no power), CABLE (broken), and ROUTER (no power).
- Severity:** Urgent (selected).
- Status:** Open (selected).
- Note:** Pls contact 02-3344556.

รูปที่ ก.25 หน้าจอเมื่อกรอกข้อมูลปัญหา

3. เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วกดปุ่มตกลง จะแสดงหน้าต่างแจ้งว่าได้บันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ดังรูปที่ ก.26

The screenshot shows the confirmation page in the Amadeus web application. The page features the Amadeus logo and a menu with options: Home, Add Data Repair, Edit Data Repair, and List Data Service. A summary of the submitted problem is displayed:

Office ID:	bkk4g217k
Date Time:	2550-09-24 2:41:28
Title:	Cannot open my computer
Severity:	Urgent
Status:	Open
Description:	Hardware==> CPU
Problem ==>	can not boot
Note:	Pls contact 02-3344556
Add by ID:	bkk4g217k

Additional information includes: Username: bkk4g217k, Position: customer, Branch: BANGKOK, and a Logout button. A 'Back to Add Data' link is also present.

รูปที่ ก.26 หน้าจอเมื่อข้อมูลปัญหาถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล

#### 4. . คลิกที่เมนู Edit Data Repair เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้รับช่วงบริการแก้ไข ดังรูปที่ ก.27

Amadeus Order Repair All

LTR	Date Time	Severity	Status	Title	Company	Delete
148	2550-09-24 02:25:07	Medium	Open	Tempo IP error	HDYG2101	Del
147	2550-09-24 02:22:33	Medium	Open	IE Problem	CNXTG210N	Del
146	2550-09-24 02:11:30	Hight	Open	Vista error	CNXTG2508	Del
135	2550-08-18 14:51:42	Urgent	Open	computer can't access network	HKTTG210M	Del
134	2550-08-18 14:49:55	Urgent	Open	Printer / can't print	BKKTG252G	Del
132	2550-08-18 14:40:51	Hight	Pending	vista / cannot open page	CNXTG2109	Del

<<Back>>

รูปที่ ก.27 หน้าจอแสดงปัญหาทั้งหมดที่จะเข้าไปแก้ไขรายละเอียดของปัญหา

#### 5. คลิกลำดับที่ของปัญหาด้านซ้ายมือ เพื่อเข้าไปแก้ไขรายละเอียดปัญหา ดังรูปที่ ก.28 เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วกดปุ่มตกลง ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล

Edit Data

Company ID: CNXTG2508 : Swan Travel Co., Ltd.

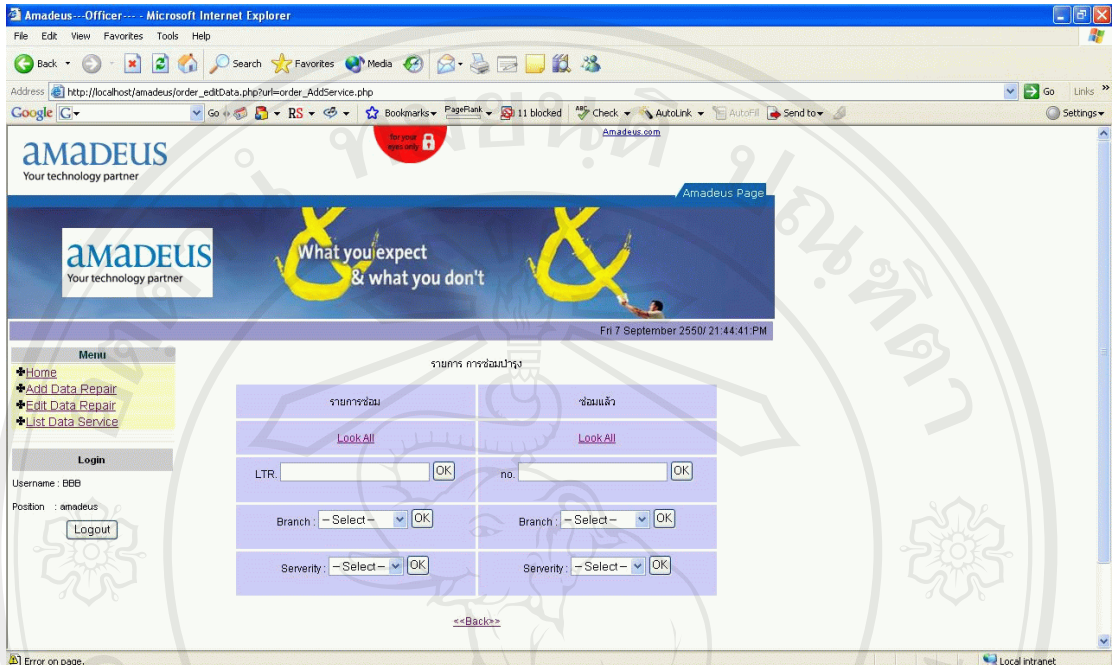
Title: Vista error

Description: VISTA automatic update lost

รูปที่ ก.28 หน้าจอแสดงรายละเอียดปัญหาที่ต้องการแก้ไข

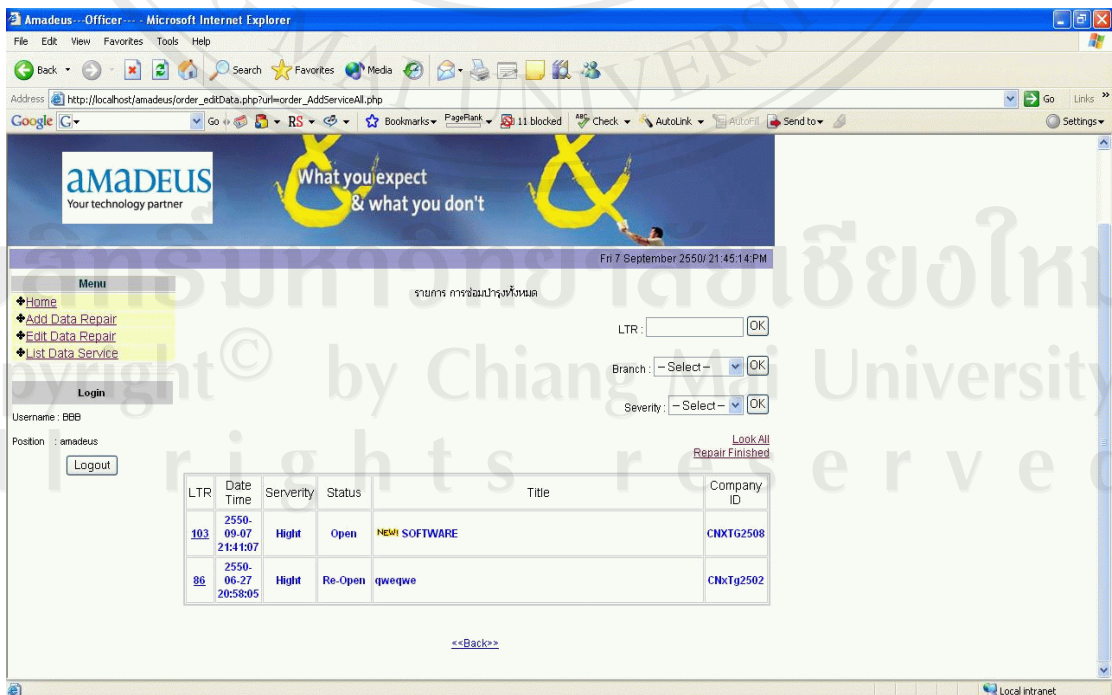


6. คลิกที่เมนู List Data Repair เพื่อดูปัญหาทั้งหมดโดยจะมีให้เลือก 2 รายการคือ ปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข และ ปัญหาที่แก้ไขเสร็จแล้ว ดังรูปที่ ก.29



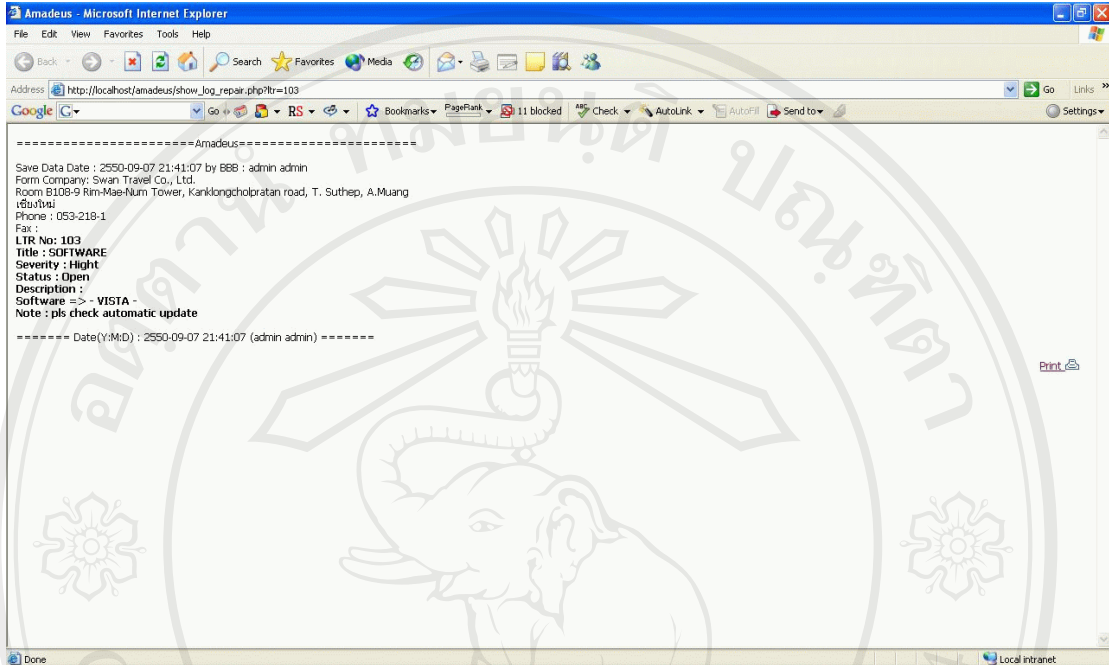
รูปที่ ก.29 หน้าจอเลือกดูปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข และ ปัญหาที่แก้ไขเสร็จแล้ว

7. เมื่อเลือกเมนู Look All ในส่วนของรายการซ่อม จะแสดงรายการปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข ดังรูปที่ ก.30



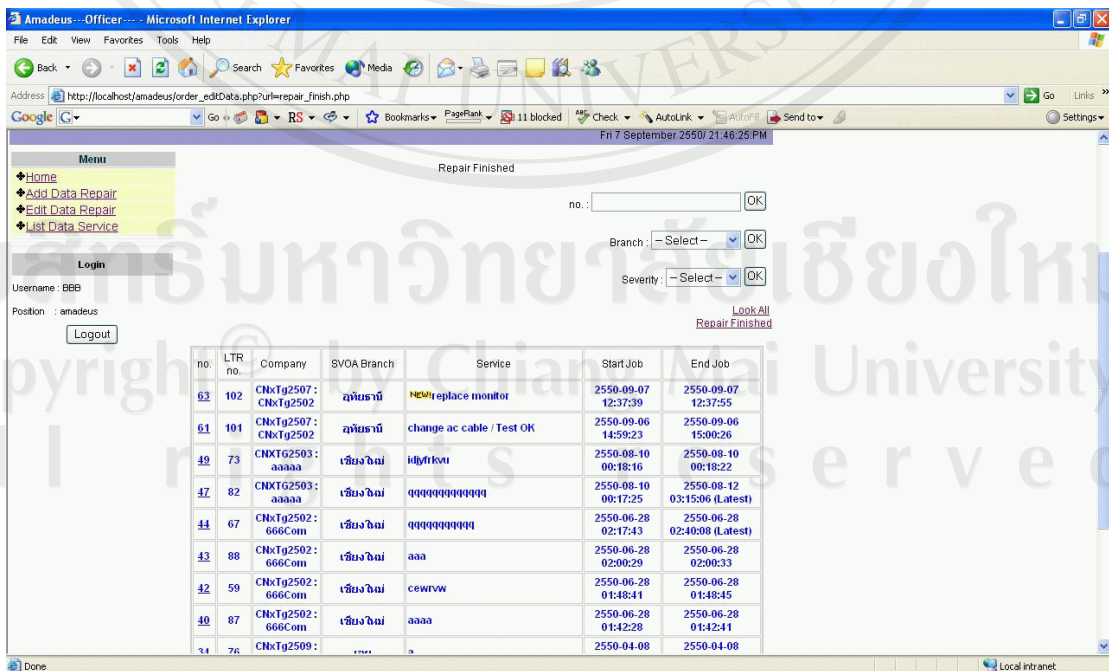
รูปที่ ก.30 หน้าจอแสดงปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข

8. คลิกลำดับที่ของปัญหาด้านซ้ายมือ เพื่อดูรายละเอียดปัญหา ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.31 และสามารถพิมพ์ได้ โดยการกดปุ่มเครื่องพิมพ์ที่มุมขวา



รูปที่ ก.31 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก

9. เมื่อเลือกเมนู Look All ในส่วนของซ่อมแล้ว จะแสดงรายการปัญหาที่แก้ไขเสร็จ ดังรูปที่ ก.32



รูปที่ ก.32 หน้าจอแสดงปัญหาที่แก้ไขเสร็จ

10. คลิกลำดับที่ของปัญหาด้านซ้ายมือ เพื่อดูรายละเอียดปัญหา ปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ ก.33 และสามารถพิมพ์ได้ โดยการกดปุ่มเครื่องพิมพ์ที่มุมขวา

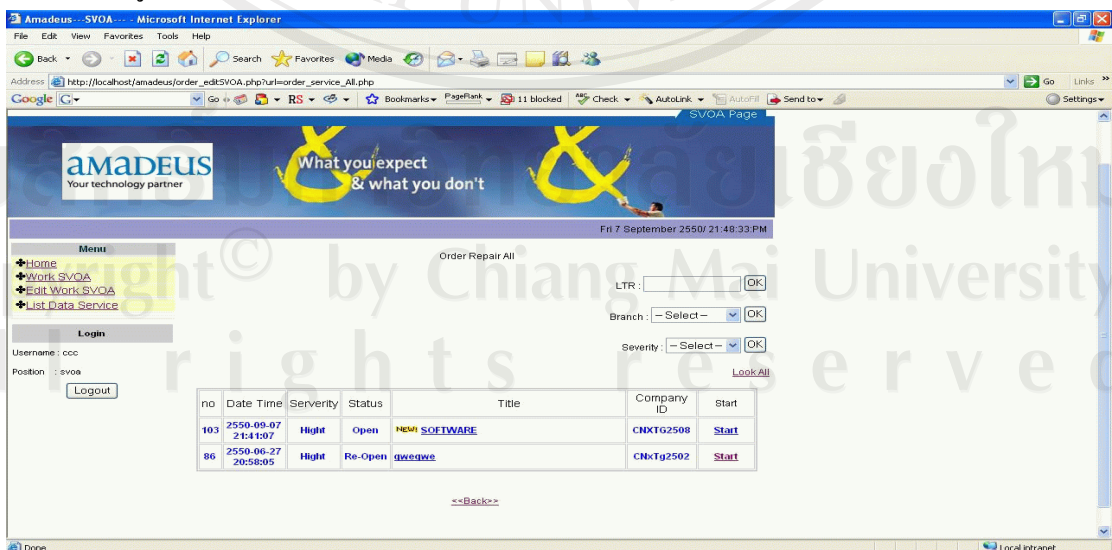


รูปที่ ก.33 แสดงรายละเอียดปัญหาที่เลือก

ก.4 การใช้งานของพนักงานแผนกบริการลูกค้าของผู้รับช่วงบริการ

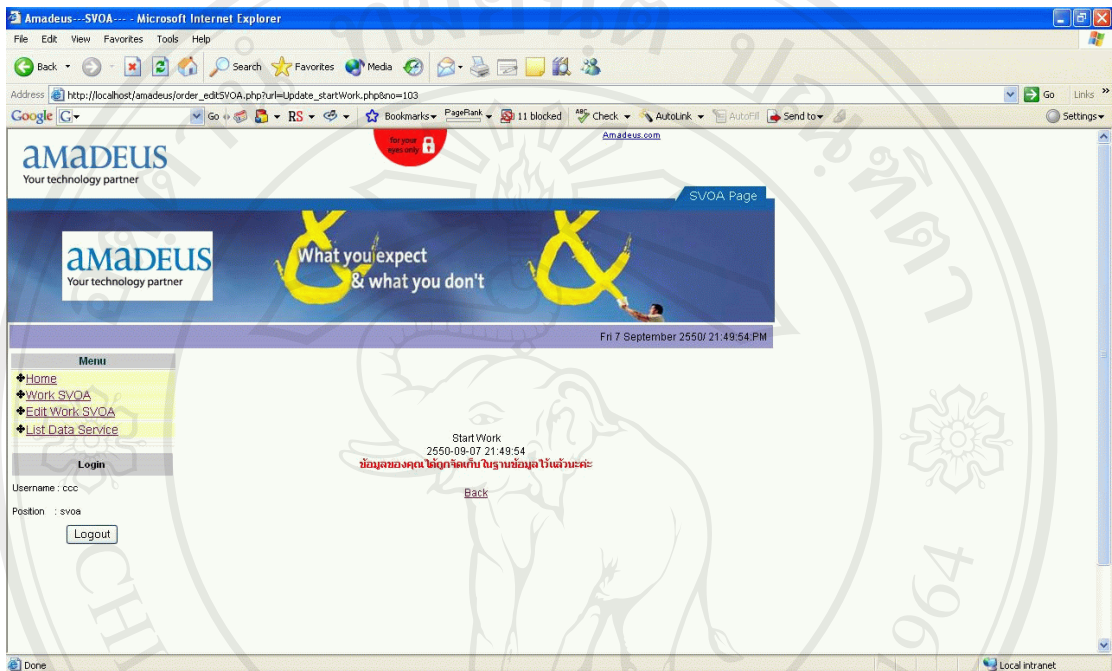
ในส่วนของพนักงานแผนกบริการลูกค้าของผู้รับช่วงบริการจะมีหน้าที่กรอกข้อมูล เมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว โดยสามารถค้นหาลำดับปัญหาที่ได้รับคำสั่งได้

1.คลิกที่เมนู Work SVOA จะแสดงปัญหาทั้งหมดที่ยังไม่ได้แก้ไข โดยสามารถค้นหาจากหมายเลข LTR ซึ่งเป็นหมายเลขปัญหาแต่ละปัญหา หรือค้นหาตามจังหวัด หรือค้นหาตามความเร่งด่วน ดังรูปที่ ก.34

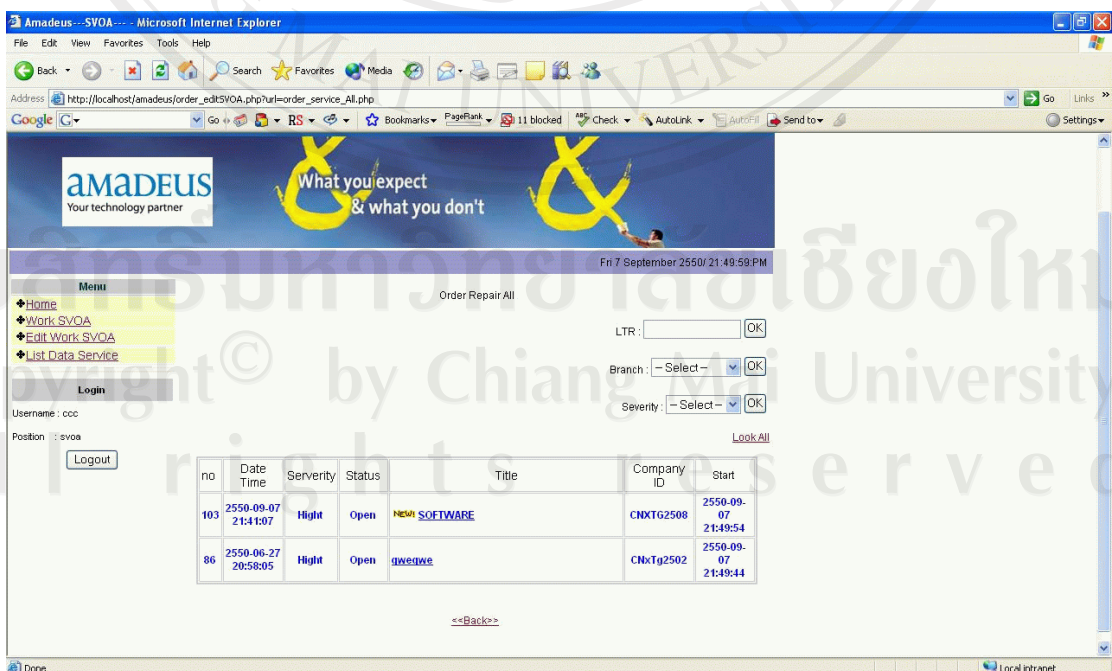


รูปที่ ก.34 แสดงปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข

2. เมื่อเจอปัญหาที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้กดปุ่ม Start เพื่อ แสดงว่าพนักงานของผู้รับช่วง  
บริการไปถึงตัวแทนจำหน่ายที่มีปัญหาแล้ว ซึ่งเมื่อกดแล้วจะแสดงดังรูป ก.35 และถ้าหากผ่านไป 5  
วินาที จะกลับมาหน้า Work SVOA แต่ที่ช่อง Start จะแสดงวัน เวลาในขณะที่กดปุ่ม Start ดังรูป  
ก.36

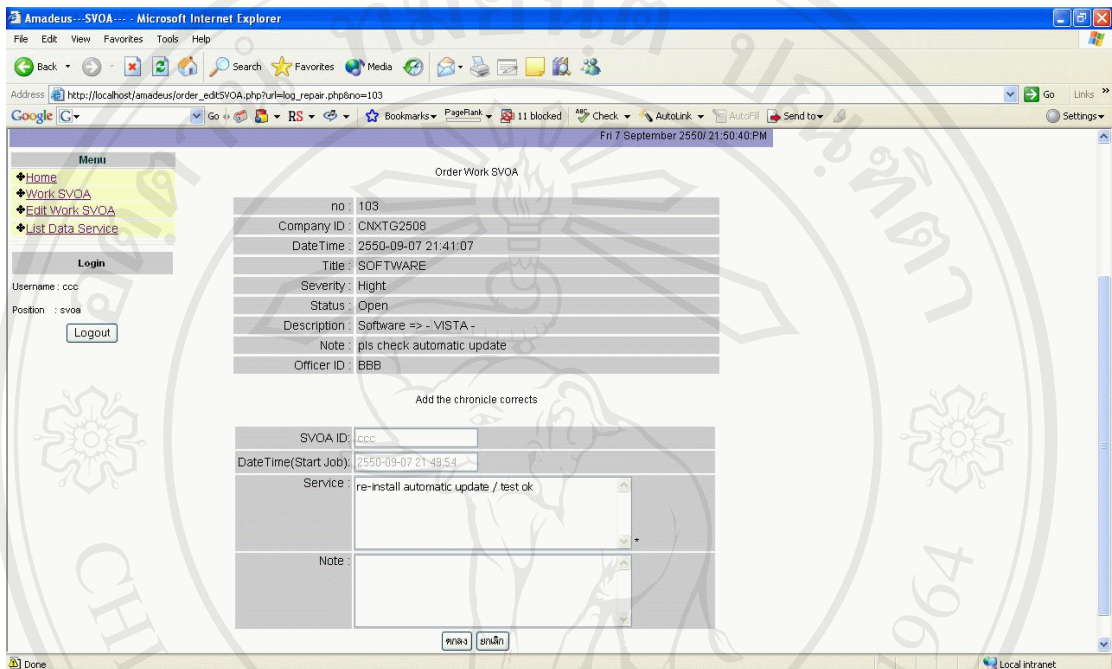


รูปที่ ก.35 เมื่อกดปุ่ม Start

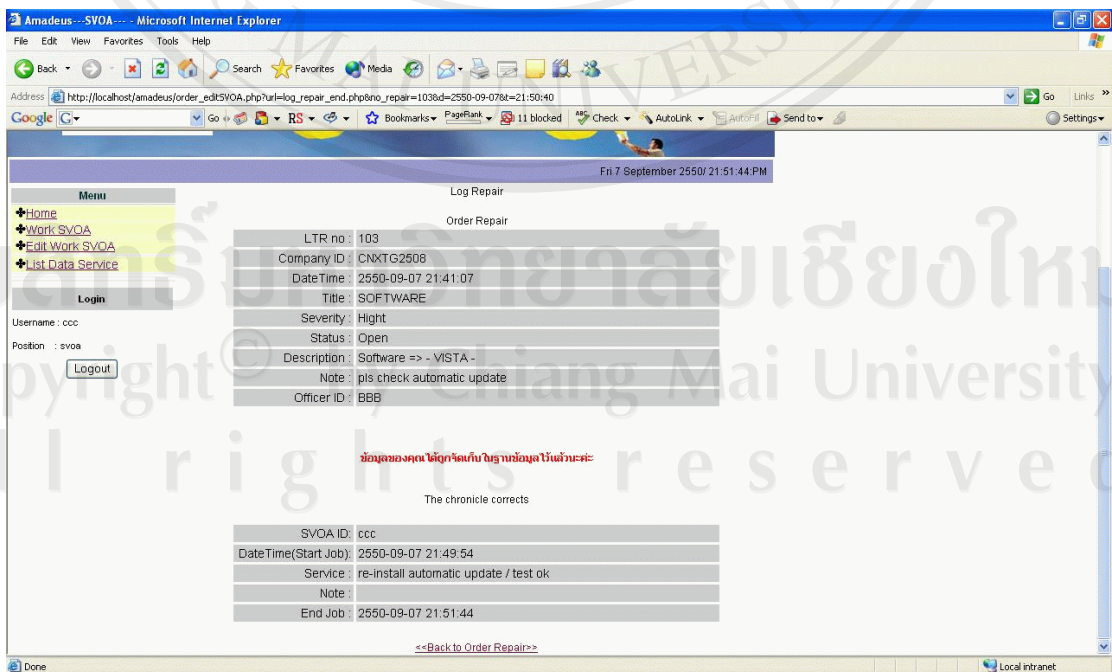


รูปที่ ก.36 เมื่อกดปุ่ม Start แล้วผ่านไป 5 วินาที

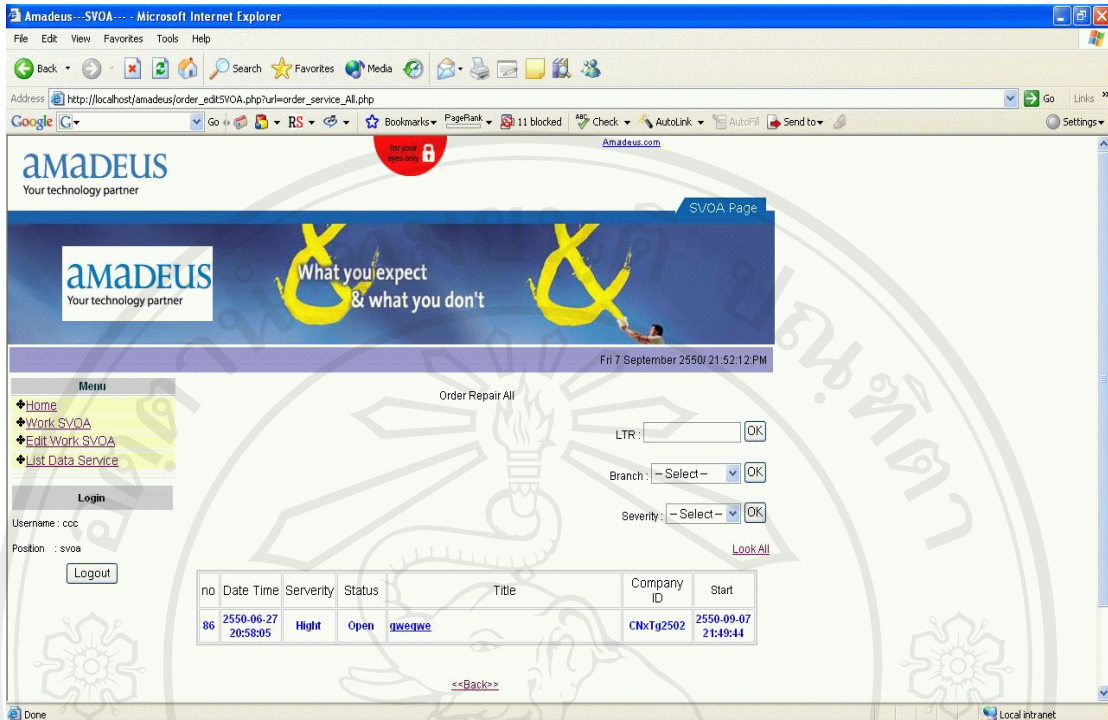
3. เมื่อทำการแก้ไขแล้ว ให้คลิกเข้าไปในลำดับปัญหา เพื่อกกรายละเอียดในการแก้ไข ปัญหา ดังรูป ก.37 และเมื่อกดตกลง ข้อมูลจะถูกเก็บในฐานข้อมูล ดังรูปที่ ก.38 และลำดับปัญหานั้นจะถูกย้ายจากหน้าต่างรายการที่ซ่อม ไปอยู่ที่หน้าต่างรายการที่ซ่อมแล้ว ดังรูปที่ ก.39 จะแสดงหน้าต่างรายการที่ซ่อมที่ไม่มีลำดับดังกล่าวแล้ว



รูปที่ ก.37 แสดงหน้าต่างกรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา



รูปที่ ก.38 แสดงการแก้ไขได้บันทึกในฐานข้อมูลแล้ว



รูปที่ ก.39 แสดงปัญหาที่แก้ไขแล้วจะหายไป

4. ในส่วนของเมนู List Data Service การใช้งานเหมือนการใช้งานของพนักงานแผนกบริการลูกค้าของ บริษัทไทย – อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด

#### ก.4 การใช้งานของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของ บริษัทไทย – อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด

ในส่วนของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของ บริษัทไทย – อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด สามารถดูรายงานต่าง ๆ โดยเลือกจากประเภทปัญหา เลือกช่วงเวลาที่ต้องการดูรายงาน

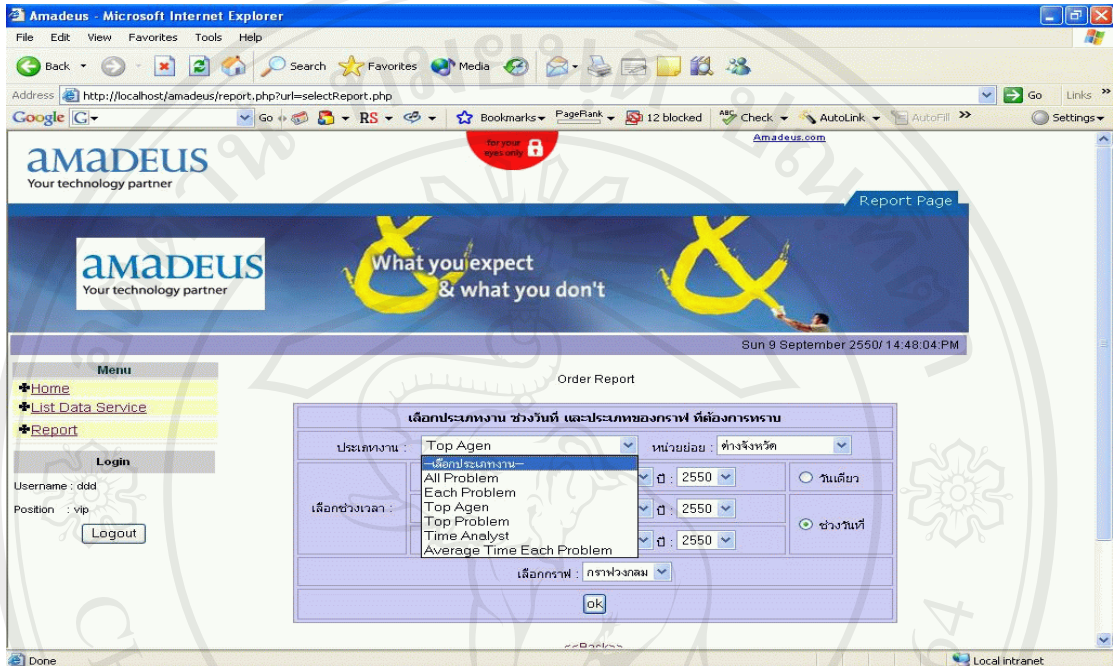
1. คลิกเมนู Report จะแสดงดังรูป ก.40 โดยจะสามารถเลือกประเภทงานที่จะสั่งเป็นรายงานได้ มีให้เลือก 6 หัวข้อ คือ

- 1.All Problem จะแสดงปัญหาทั้งหมด ไม่สามารถเลือกหน่วยย่อยได้
- 2.Each Problem จะแสดงปัญหาแต่ละประเภท สามารถเลือกหน่วยย่อยได้อีกประกอบไปด้วย Hardware Software Printer และ Network
- 3.Top Agent จะแสดงลูกค้าที่มีการแจ้งปัญหาเข้ามามากที่สุด จะสามารถเลือกหน่วยย่อยได้อีก 2 ส่วนคือ กรุงเทพฯและปริมณฑล กับ ต่างจังหวัด
- 4.Top Problem แสดงปัญหาที่มีการแจ้งเข้ามามากที่สุด ไม่สามารถเลือกหน่วยย่อย

ได้

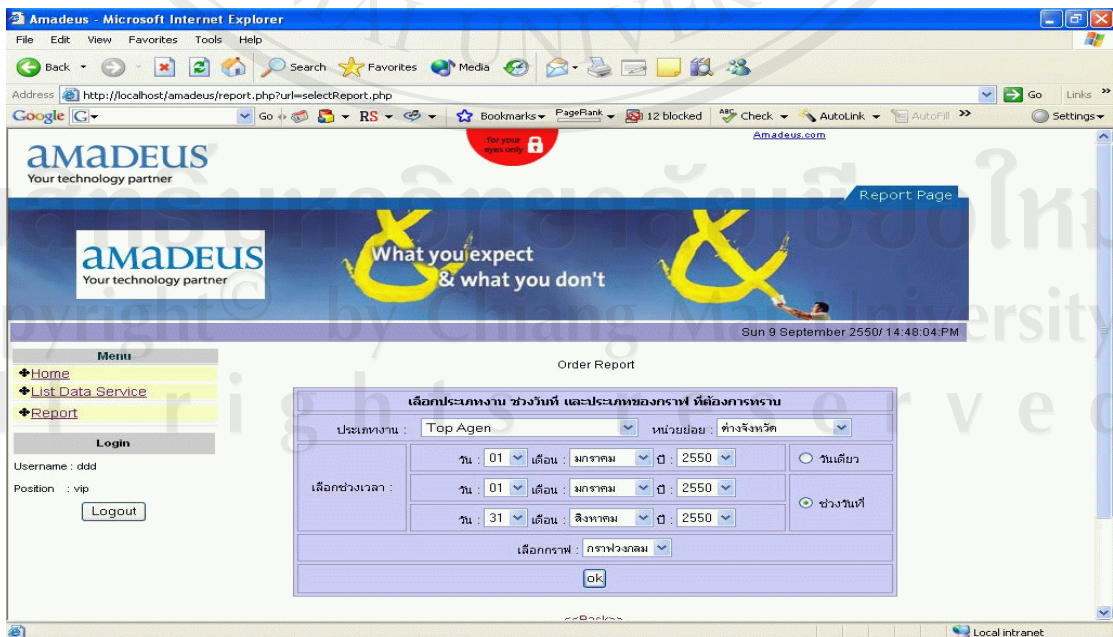
5. Time Analyst แสดงเวลาของแต่ละปัญหาโดยกำหนดเวลากลางไว้ที่ 4 ชั่วโมง ซึ่งหากปัญหาไหนใช้เวลาเกิน 4 ชั่วโมง ก็จะเห็นได้ชัดเจน

6. Average Time Each Problem จะแสดงเวลาเฉลี่ยของแต่ละปัญหา



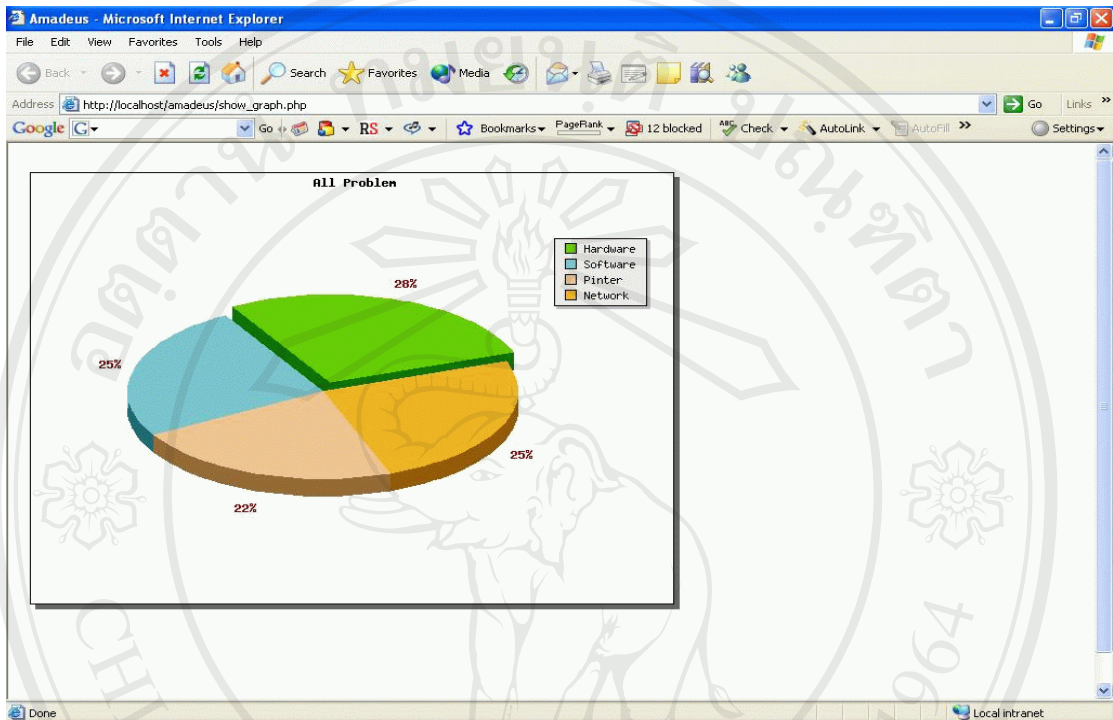
รูปที่ ก.40 แสดงหน้าต่างเพื่อเลือกประเภทรายงาน

2. เมื่อเลือกประเภทรายงานแล้ว ต้องเลือกช่วงเวลาเพื่อแสดงรายงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ เลือกดูรายงานในวันที่กำหนด วันเดียว และ เลือกดูรายงานในช่วงวันที่ที่กำหนด เช่น ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2550 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2550 ดังแสดงดังรูป ก.41

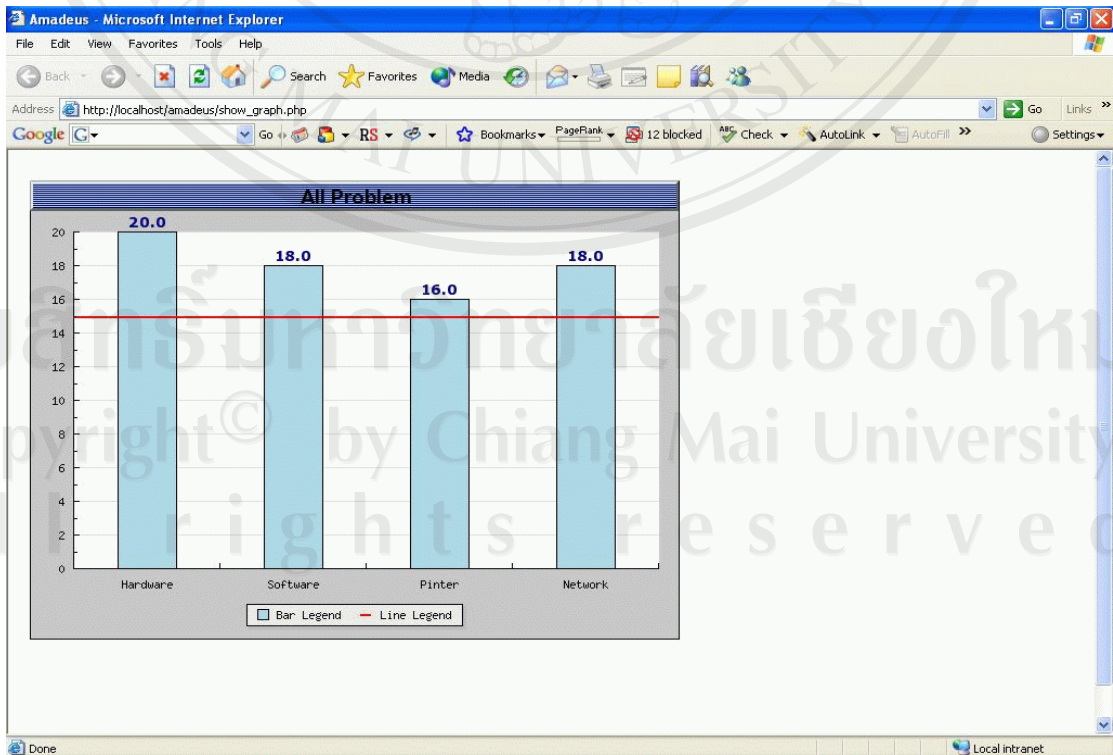


รูปที่ ก.41 แสดงหน้าต่างเมื่อเลือกช่วงวันที่ที่ต้องการออกรายงาน

3. เมื่อเลือกประเภทปัญหา และช่วงวันที่ต้องการออกรายงานแล้ว จะต้องเลือกประเภทของการแสดงผล โดยจะสามารถเลือกได้ 3 แบบ คือ กราฟวงกลม กราฟแท่ง กราฟเส้น ดังรูป ก.42 ก.43 และ ก.44 ตามลำดับ

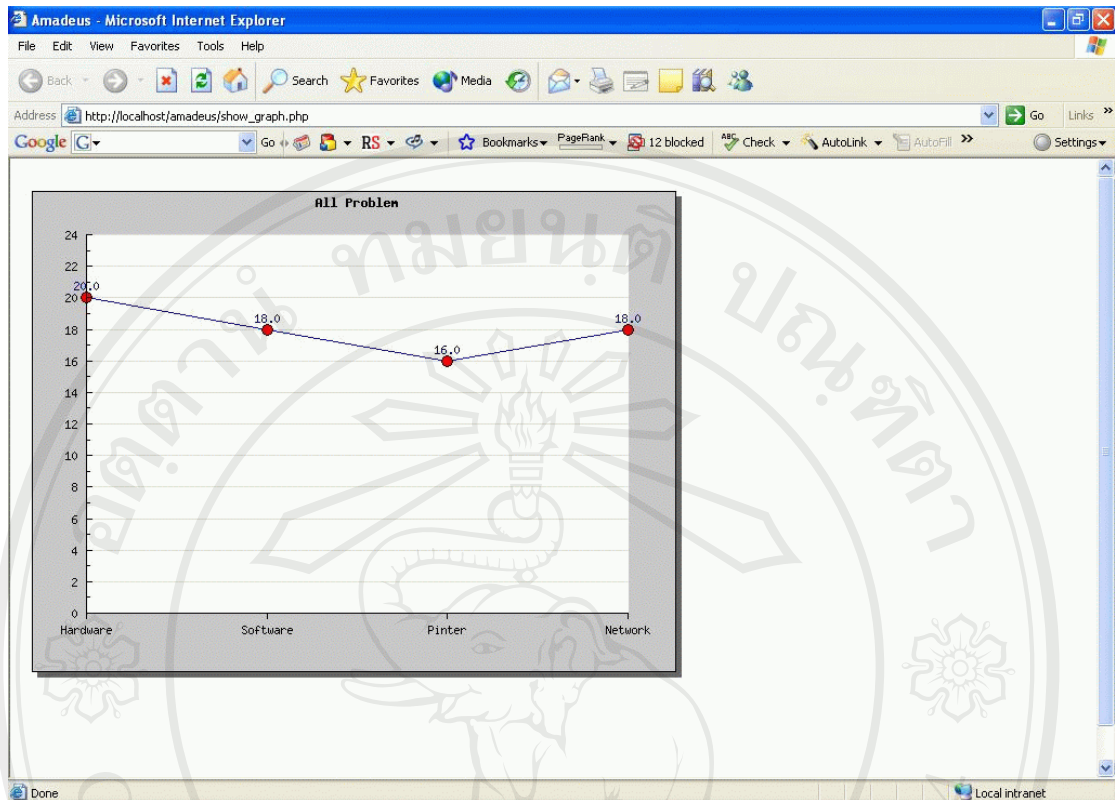


รูปที่ ก.42 แสดงรายงานแบบกราฟวงกลม



รูปที่ ก.43 แสดงรายงานแบบกราฟแท่ง





รูปที่ ก.44 แสดงรายงานแบบกราฟเส้น

## ภาคผนวก ข คู่มือการติดตั้งระบบ

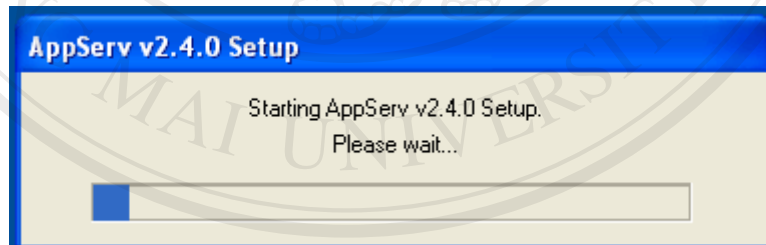
ผู้ศึกษาเลือกใช้โปรแกรม Appserv เวอร์ชัน 2.4.0-rc1 เพื่อจำลองเป็น Web Server ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพทั้งในระบบปฏิบัติการ Windows และ LINUX และเลือกใช้ MySQL เป็นโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ วิธีการจำลองและติดตั้ง Server จากโปรแกรมดังกล่าวบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการพัฒนา ดังนี้

1. ทำการติดตั้ง Apache และ MySQL โดยการคลิกที่ไอคอน ดังรูปที่ ข.1



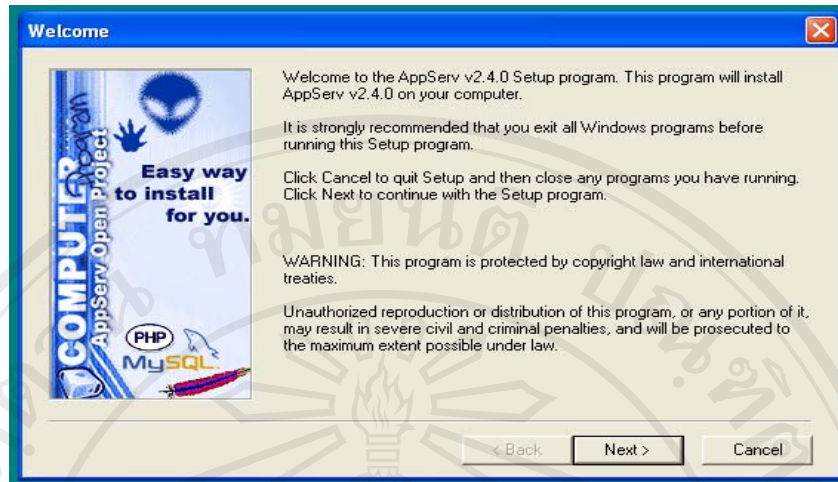
รูปที่ ข.1 แสดงไอคอน Appserv-win32-2.4.0-rc1

2. จากนั้นระบบจะทำการสำรวจสภาพของระบบ(Environment) ก่อนทำการติดตั้งดังรูปที่ ข.2



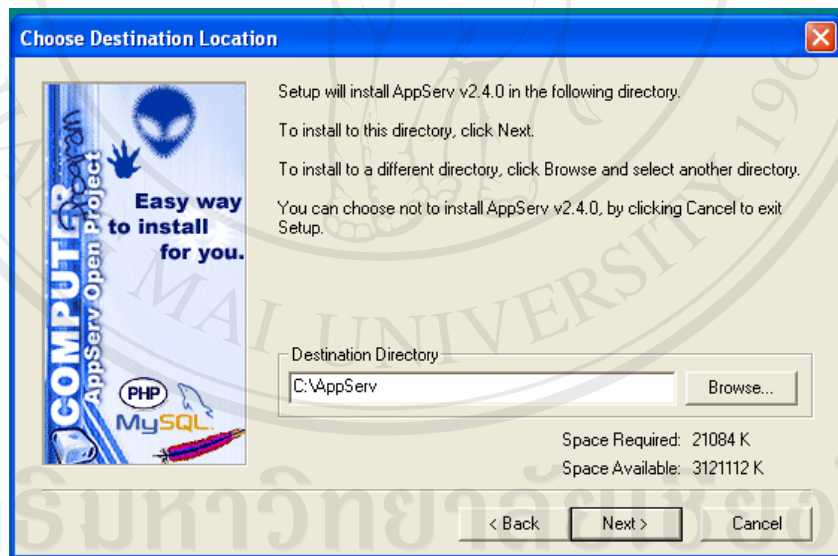
รูปที่ ข.2 แสดงการเริ่มต้นการติดตั้งโปรแกรม

หน้าต่างแสดงจอภาพการติดตั้งจะปรากฏให้เห็น คลิก Next ดังรูปที่ ข.3



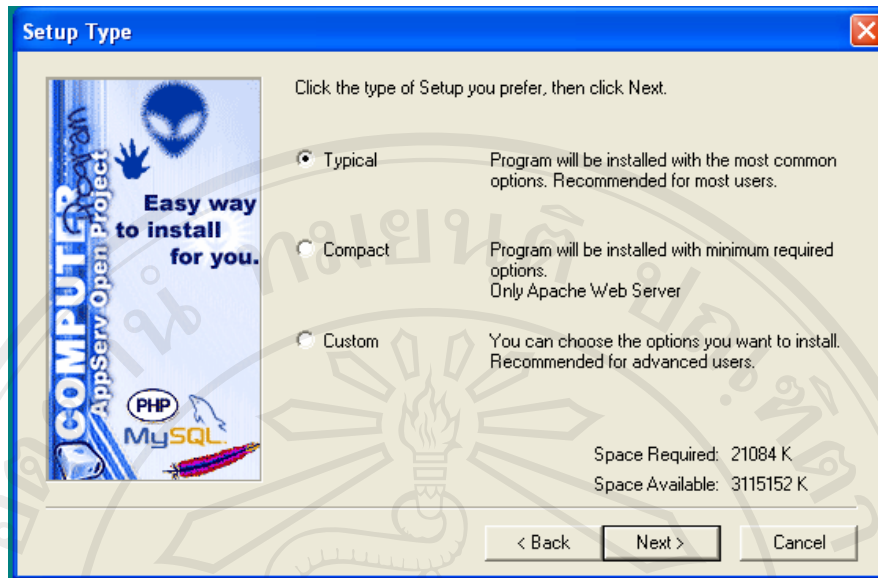
รูปที่ ข.3 แสดงหน้าจอของการติดตั้งโปรแกรม

3. ระบบจะแจ้งตำแหน่งในการติดตั้งโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งในการจำลองเพื่อติดตั้งระบบได้กำหนดให้ติดตั้งไว้ใน C:\AppServ แล้วคลิก Next ดังรูปที่ ข.4



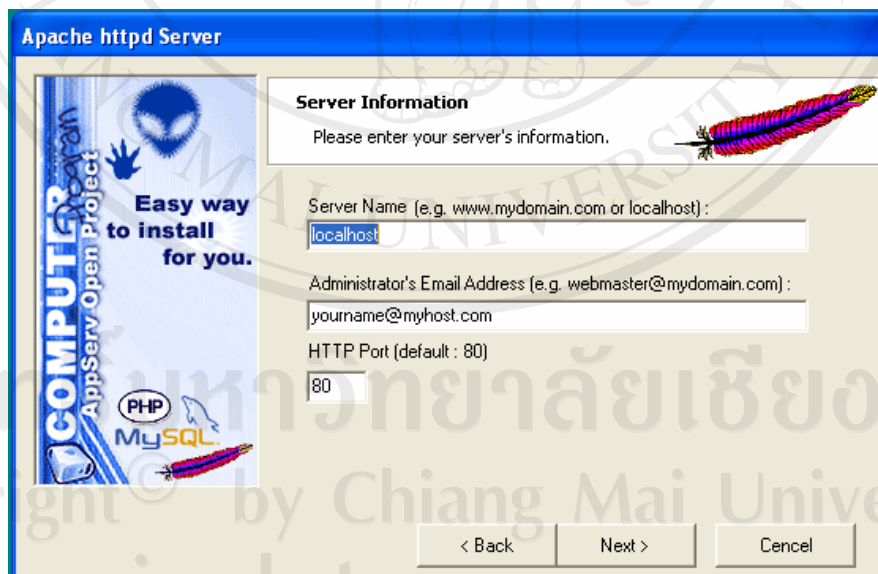
รูปที่ ข.4 แสดงหน้าจอของการระบุตำแหน่งในการติดตั้งโปรแกรม

จากนั้นจะมีตัวเลือกให้เลือกรูปแบบการติดตั้ง ให้เลือก Typical คลิก Next ดังรูป ข.5



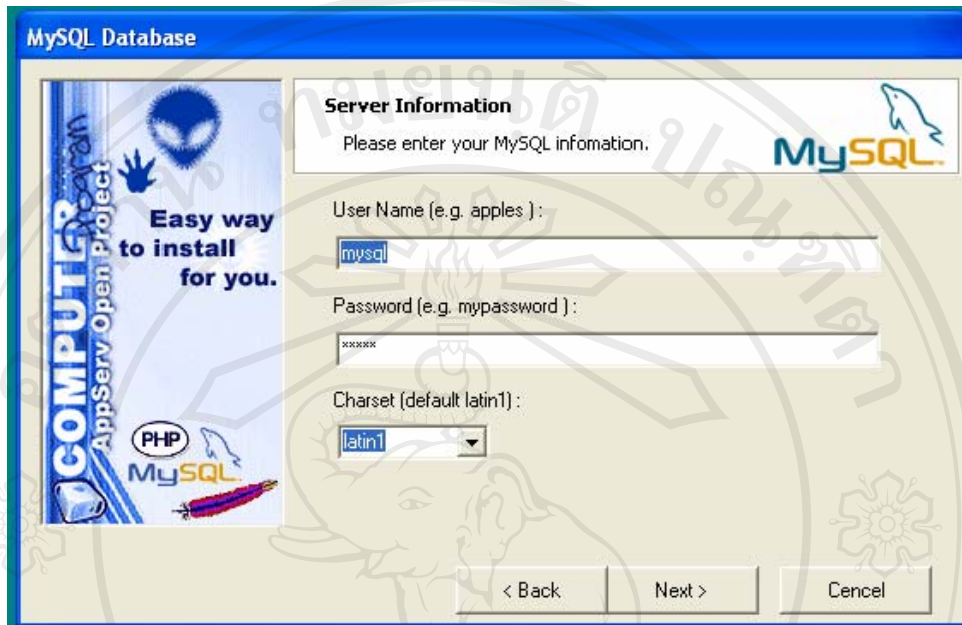
รูปที่ ข.5 แสดงหน้าจอของการกำหนดรูปแบบในการติดตั้งโปรแกรม

4. ที่ Server name ใส่ชื่อว่า localhost ตามที่โปรแกรมระบุไว้ กรอก E-mail ของ Admin ลงในช่องที่กำหนด คลิก Next ดังรูปที่ ข. 6



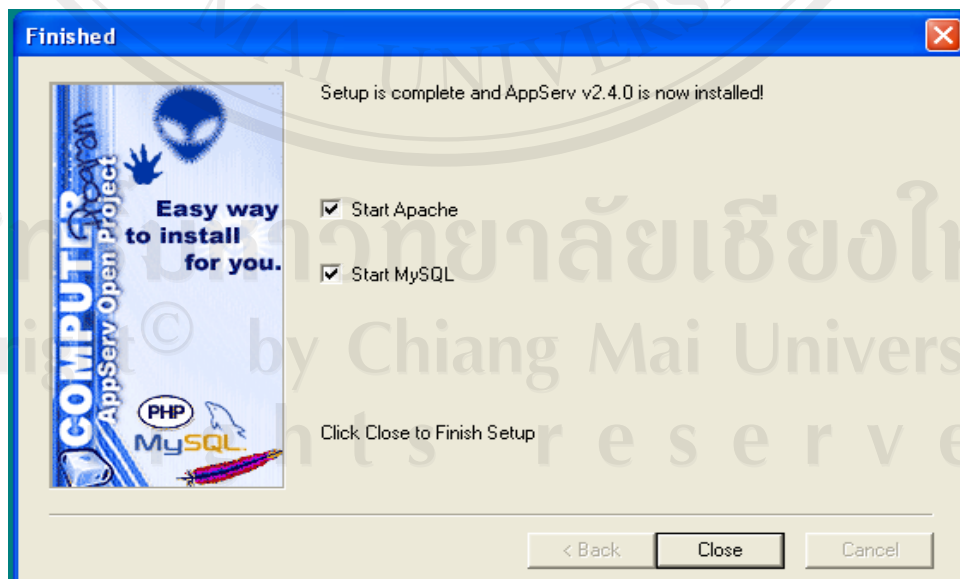
รูปที่ ข.6 แสดงหน้าจอของการกำหนด Server name

5. กรอก username และ password ที่จะใช้ในการติดต่อกับฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล ส่วนภาษา (Charset) ให้เลือก latin1 คลิก Next ดังรูปที่ ข. 7



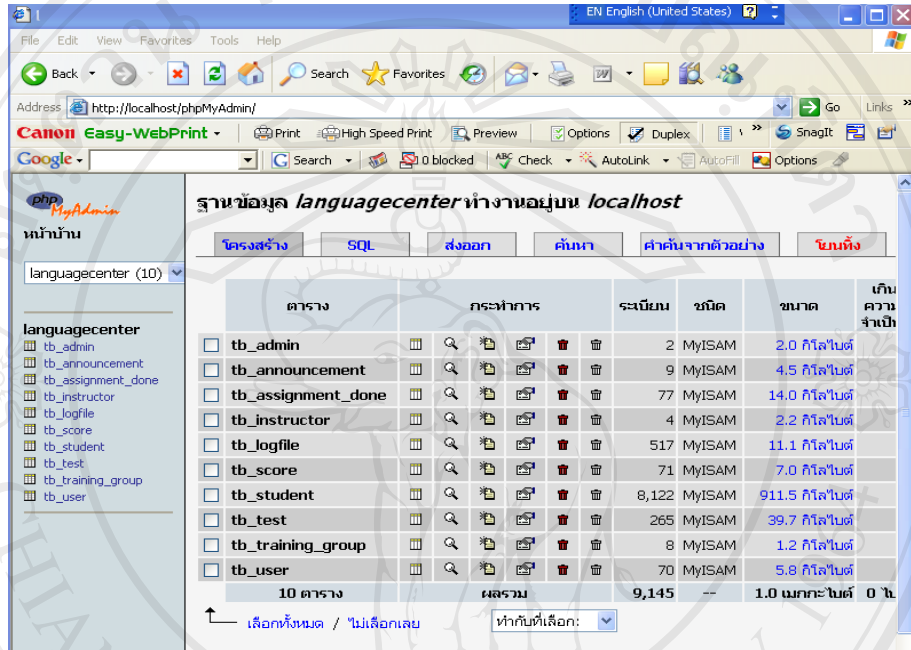
รูปที่ ข.7 แสดงหน้าจอในการติดต่อกับฐานข้อมูล MySQL

6. รอจนกว่า โปรแกรมถูกติดตั้งในตำแหน่งที่ได้ระบุไว้จนหน้าต่าง process bar สิ้นสุดการทำงาน จะปรากฏหน้าต่างสำหรับเลือก Start Apache และ Start MySQL ดังรูปที่ ข. 8



รูปที่ ข. 8 แสดงหน้าจอสำหรับเลือกโปรแกรมที่ต้องการติดตั้ง  
หลังจากกด Close โปรแกรม WinMySQL จะทำงานโดยอัตโนมัติ

7. ในการเริ่มใช้งาน ให้เปิดโปรแกรม Internet Explorer (IE) ทำการเข้าสู่การจัดการฐานข้อมูลบนเว็บให้พิมพ์ <http://localhost/phpMyAdmin> หรือ <http://127.0.0.1/phpMyAdmin> ในช่อง Address แล้วจะปรากฏหน้าจอ ดังรูปที่ ข.9 ซึ่งหน้าจอนี้จะปรากฏชื่อฐานข้อมูลในที่นี้คือ languagecenter ที่ได้มาจากการนำไฟล์บางส่วนเข้ามายังฐานข้อมูลมายเอสคิวแอลโดยใช้โปรแกรม นาวีแคทมายเอสคิวแอลแล้ว



รูปที่ ข.9 แสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบการทำงานของ phpMyAdmin

8. ผู้พัฒนาระบบสามารถสร้างตารางขึ้นมาใหม่ หากไม่มีตารางที่ต้องการปรากฏด้านซ้ายมือในหน้าจอรูปที่ ข. 9 ให้มองหาข้อความใต้ตารางที่มีอยู่ก่อนแล้ว โดยป้อนชื่อและจำนวนฟิลด์ในตารางนั้นแล้วกด ลงมือ ดังรูปที่ ข. 10



รูปที่ ข. 10 แสดงหน้าจอการสร้างตารางในฐานข้อมูล

9. จากนั้นทำป้อนชื่อฟิลด์ต่างๆ ในตารางนั้น โดยกำหนดคุณสมบัติของแต่ละฟิลด์ให้ครบถ้วน กด บันทึก ดังรูปที่ ข. 11

ฐานข้อมูล *languagecenter* - ตาราง *tb\_result* ทำงานอยู่บน *local*

ฟิลด์	ชนิด [เอกสารอ้างอิง]	ความยาว/เขต*	แอตทริบิวต์	ว่างเปล่า (null)
	VARCHAR			not null
	VARCHAR			not null
	VARCHAR			not null
	VARCHAR			not null
	VARCHAR			not null

หมายเหตุของตาราง :

ชนิดตาราง : คำปริยาย

บันทึก

รูปที่ ข. 11 แสดงหน้าจอการป้อนชื่อฟิลด์ในตาราง

## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถาม

**ประเมินการใช้งาน** โปรแกรมระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่ายและติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทไทย – อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

---

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบผลการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศสำหรับเก็บฐานข้อมูลการแจ้งปัญหาของตัวแทนจำหน่ายและติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบให้มีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป
2. ความคิดเห็นที่ท่านตอบนี้จะมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง และคำตอบนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

**แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน คือ**

**ตอนที่ 1** ประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

**ตอนที่ 2** ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

**ตอนที่ 1** ด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่างๆ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้					
2. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานโปรแกรมที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ					
3. ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน					
4. การจัดวางเมนูการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม					
5. หน้าจอการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย					



6. ความถูกต้องของการประมวลผลของระบบ					
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน					
8. ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
9. สามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่น					
10. สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการจัดการผู้รับช่วงบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายสุรศักดิ์ ผ่องศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	6 สิงหาคม 2522
ประวัติการศึกษา	อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2545
การทำงาน	พ.ศ. 2547 – 2549 ช่างเทคนิคระดับ 3 บริษัท คอนโทรลดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่แผนกบริการเทคนิค บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
อีเมล	surasak@thaiamadeus.com

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved