



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

คู่มือการติดตั้งโปรแกรม Appserv

AppServ คือ ชุดโปรแกรมในการสร้างเว็บเซิร์ฟเวอร์สำเร็จรูปบนระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ เป็นการรวมโปรแกรมจำนวน 4 ตัวในการสร้างเว็บเซิร์ฟเวอร์ ได้แก่ Apache HTTP Server, PHP, MySQL, และ phpMyAdmin สามารถทำการดาวน์โหลดโปรแกรม Appserv จากเว็บไซต์ <http://www.appservnetwork.com> โดยเลือกเวอร์ชันที่ต้องการติดตั้ง

Website นี้พัฒนาโดยใช้เทคโนโลยี Web Based Application โดยใช้ฐานข้อมูล MySQL รุ่น 4.0.20 ร่วมกับภาษา PHP รุ่น 4.3.8 สามารถติดตั้งกับ Web Server ระบบปฏิบัติการ Windows XP ที่ติดตั้งภาษา PHP และฐานข้อมูล MySQL รุ่นที่เข้ากันได้กับรุ่นที่ใช้พัฒนาโปรแกรม

The AppServ Open Project - 2.4.1 for Windows

- phpMyAdmin Database Manager Version 2.6.0-rc1
- PHP Information Version 4.3.8
- Perl Version 5.8.4

About AppServ Version 2.4.1 for Windows

AppServ is a merging open source software installer package for Windows includes:

- Apache Web Server Version 1.3.31
- PHP Script Language Version 4.3.8
- MySQL Database Version 4.0.20
- Zend Optimizer Version 2.5.3
- phpMyAdmin Database Manager Version 2.6.0-rc1
- If you need to install PHP-Nuke please read in FAQ

- ChangeLog
- README ← Please read
- AUTHORS
- COPYING
- <http://www.AppServNetwork.com>

Change Language :  

📁 Easy way to build Webservers, Database Servers with AppServ :-)

รูป ก.1 แสดงรูปตัวอย่างตัวอย่างโปรแกรมต่างๆที่นำมาพัฒนาโปรแกรม

ลิขสิทธิ์ในทำวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขั้นตอนที่ 1 ให้ดับเบิลคลิกไฟล์ appserv-win32-x.x.x.exe เพื่อทำการติดตั้ง จะปรากฏ หน้าจอตามรูปที่ ก.2



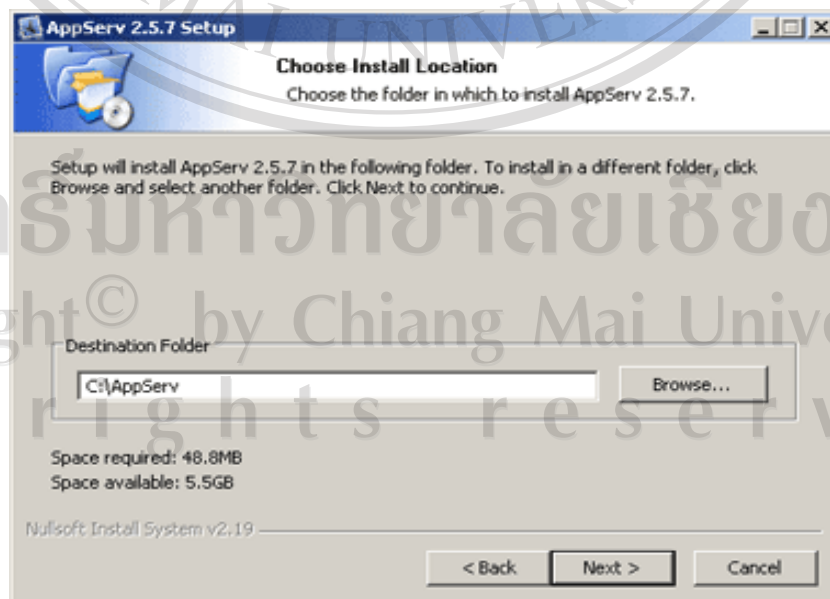
รูป ก.2 แสดงการติดตั้ง โปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 2 เข้าสู่ขั้นตอนเงื่อนไขการใช้งานโปรแกรม โดยโปรแกรม AppServ ได้ แจกจ่ายในรูปแบบ GNU License หากผู้ติดตั้ง อ่านเงื่อนไขต่างๆ เสร็จสิ้นแล้ว หากยอมรับเงื่อนไข ให้กด Next เพื่อเข้าสู่การติดตั้งในขั้นต่อไป แต่หากว่าไม่ยอมรับเงื่อนไข ให้กด Cancel เพื่อออกจากการติดตั้งโปรแกรม AppServ ดังรูปตัวอย่างที่ ก.2



รูป ก.3 แสดงการติดตั้งโปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 2

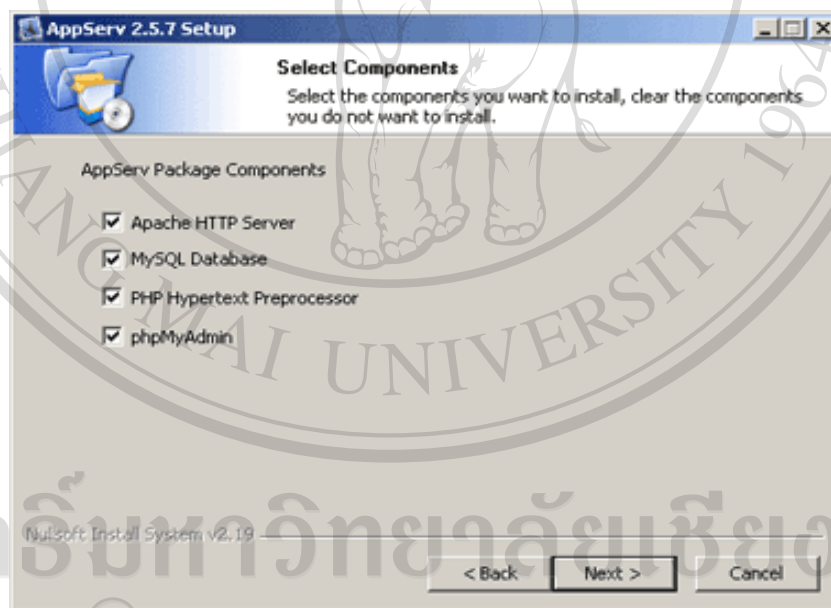
ขั้นตอนที่ 3 เข้าสู่ขั้นตอนการเลือกปลายทางที่ต้องการติดตั้ง โดยค่าเริ่มต้นปลายทางที่ติดตั้งจะเป็น C:\AppServ หากต้องการเปลี่ยนปลายทางที่ติดตั้ง ให้กด Browse แล้วเลือกปลายทางที่ต้องการ ตามรูปที่ ก.3 เมื่อเลือกปลายทางเสร็จสิ้น ให้กดปุ่ม Next เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการติดตั้งขั้นต่อไป



รูป ก.4 แสดงการติดตั้งโปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 4 เลือก Package Components ที่ต้องการติดตั้ง โดยค่าเริ่มต้นนั้นจะให้เลือกลงทุก Package แต่หากว่าผู้ใช้งาน ต้องการเลือกลงเฉพาะบาง Package ก็สามารถเลือกตามข้อที่ต้องการ โดยรายละเอียดแต่ละ Package มีดังนี้

- Apache HTTP Server คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็น Web Server
- MySQL Database คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็น Database Server
- PHP Hypertext Preprocessor คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่ประมวลผลการทำงานของภาษา PHP
- phpMyAdmin คือ โปรแกรมที่ใช้ในการบริหารจัดการฐานข้อมูล MySQL ผ่านเว็บไซต์
- เมื่อทำการเลือก Package ตามรูปที่ ก.4 เรียบร้อยแล้ว ให้กด Next เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการติดตั้งต่อไป

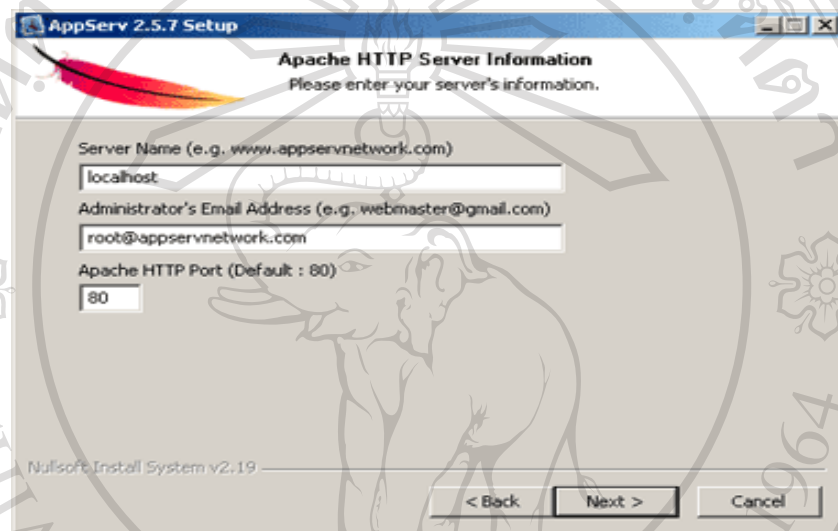


รูป ก.5 แสดงการติดตั้งโปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดค่าคอนฟิกของ Apache Web Server มีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 3 ส่วน ตามรูปที่ ก.5 คือ

- Server Name คือช่องสำหรับป้อนชื่อ We Server ที่ต้องการ เช่น www.mitmcmu.com
- Admin Email คือช่องสำหรับป้อนข้อมูล อีเมลล์ผู้ดูแลระบบ เช่น root@mitmcmu.com

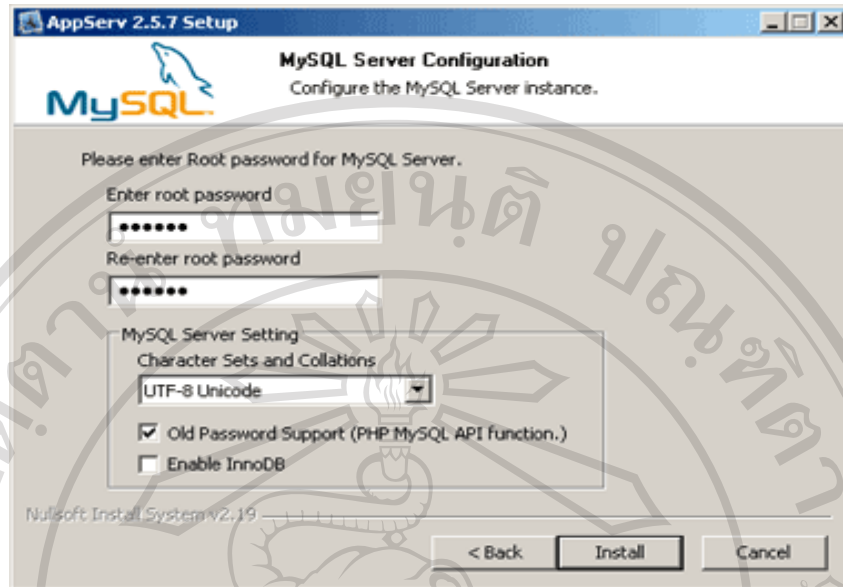
- HTTP Port คือช่องสำหรับระบุ Port ที่จะเรียกใช้งาน Apache Web Server โดยทั่วไปแล้ว Protocol HTTP นั้นจะมีค่าหลักคือ 80 หากว่าต้องการหลีกเลี่ยงการใช้ Port 80 ก็สามารแก้ไขได้ หากมีการเปลี่ยนแปลง Port การเข้าใช้งาน Web Server แล้ว ทุกครั้งที่เรียกใช้งานเว็บไซต์ จำเป็นที่ต้องระบุหมายเลข Port ด้วย เช่น หากเลือกใช้ Port 99 ในการเข้าเว็บไซต์ต้องใส่ทุกครั้ง `http://www.appservnetwork.com:99` จึงจะสามารถเข้าใช้งานได้



รูป ก.6 แสดงการติดตั้งโปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 5

ขั้นตอนที่ 6 กำหนดค่าคอนฟิกของ My SQL Database มีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 3 ส่วน ตามรูปที่ ก.6 คือ

- Root Password คือช่องสำหรับป้อน รหัสผ่านการเข้าใช้งานฐานข้อมูลของ Root หรือผู้ดูแลระบบ ทุกครั้งที่เข้าใช้งานฐานข้อมูลในลักษณะที่เป็นผู้ดูแลระบบ ให้ระบุ user คือ root
- Character Sets ใช้ในการกำหนดค่าระบบภาษาที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล เรียงลำดับฐานข้อมูล Import ฐานข้อมูล Export ฐานข้อมูล ติดต่อฐานข้อมูล ควรเลือกให้เป็น TIS-620
- Old Password หากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน PHP กับ MySQL API เวอร์ชันเก่า โดยเจอ Error Client does not support authentication protocol requested by server; consider upgrading MySQL client ให้เลือกในส่วนของ Old Password เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหานี้
- Enable InnoDB หากต้องการใช้งานฐานข้อมูลในรูปแบบ InnoDB ให้เลือกในส่วนนี้ด้วย



รูป ก.7 แสดงการติดตั้งโปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 6

ขั้นตอนที่ 7 ทำการทดสอบการทำงานของโปรแกรม โดยเปิดหน้าต่าง Internet Explorer พิมพ์ <http://127.0.0.1> หรือ พิมพ์ <http://localhost> เพื่อทดสอบการทำงานของโปรแกรม Appserv



รูป ก.8 แสดงการติดตั้งโปรแกรมแอปเซิร์ฟขั้นตอนที่ 7

ภาพผนวก ข

คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งเหตุเสีย
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัทโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

1. หน้าเข้าสู่ระบบหน้านี้ใช้สำหรับเข้าสู่ระบบโดยกรอกชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) จากนั้นกดปุ่ม Login ตามรูป ข.1

TOT ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำหรับบริษัทโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

วิกิประสงค์

1. เพื่อสร้างระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำหรับ บริษัท โอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

2. จัดทำฐานข้อมูลระบบสารสนเทศงานรับแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการงานรับแจ้งเหตุเสีย รวมทั้งงานด้านการกำกับติดตามและกาประเมินผลงานตามสภาพจริง

Username:

Password:

เวลาในการใช้งานระบบ: Login ตลอดกาล

รูป ข.1 แสดงหน้าเข้าสู่ระบบ

2. หน้าจอหลัก เมื่อทำการเข้าสู่ระบบสำเร็จแล้วจะปรากฏตามรูป ข.2 เป็นหน้าจอหลักของระบบ ซึ่งหน้าจอหลักจะประกอบด้วยเมนูทางด้านซ้ายมือ ซึ่งเมนูจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสิทธิ์ในการใช้ระบบแต่ละประเภท มีดังนี้

- 2.1 สิทธิ์ของผู้บริหาร
- 2.2 สิทธิ์ของพนักงาน
- 2.3 สิทธิ์ของผู้ดูแลระบบ

TOT

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับ นายผู้บริหาร test ศูนย์บริการลูกค้า
เข้าสู่ระบบ ! >>> สถานะ

Home

- o ค้นหาประวัติลูกค้า
- o แจ้งเหตุเสีย
- o รายงาน
 - รายงานลูกค้าแจ้งเสีย / วัน
 - รายงานสาเหตุเสียส่งคืนดี
 - รายงานติดตามงานค้าง
- o ติดตามงานแจ้งเสีย
- o ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- o ออกจากระบบ

Link ส่วนงาน

- o Web สล.
- o Web 1477
- o Web 1177
- o TOT Web Service
- o TOT Speed Test

ข่าว สภาพโครงข่าย / ข่าวระบบขัดข้อง

:: สถานะภาพโครงข่าย ::

สถานะภาพโครงข่ายปกติ และยังไม่เข้าวาระประกาศ

ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ 206 ต.ทุ่งโฮ้งเขต ๓.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000
หมายเลขติดต่อ tok_tanapat@hotmail.com & phitee@tot.co.th

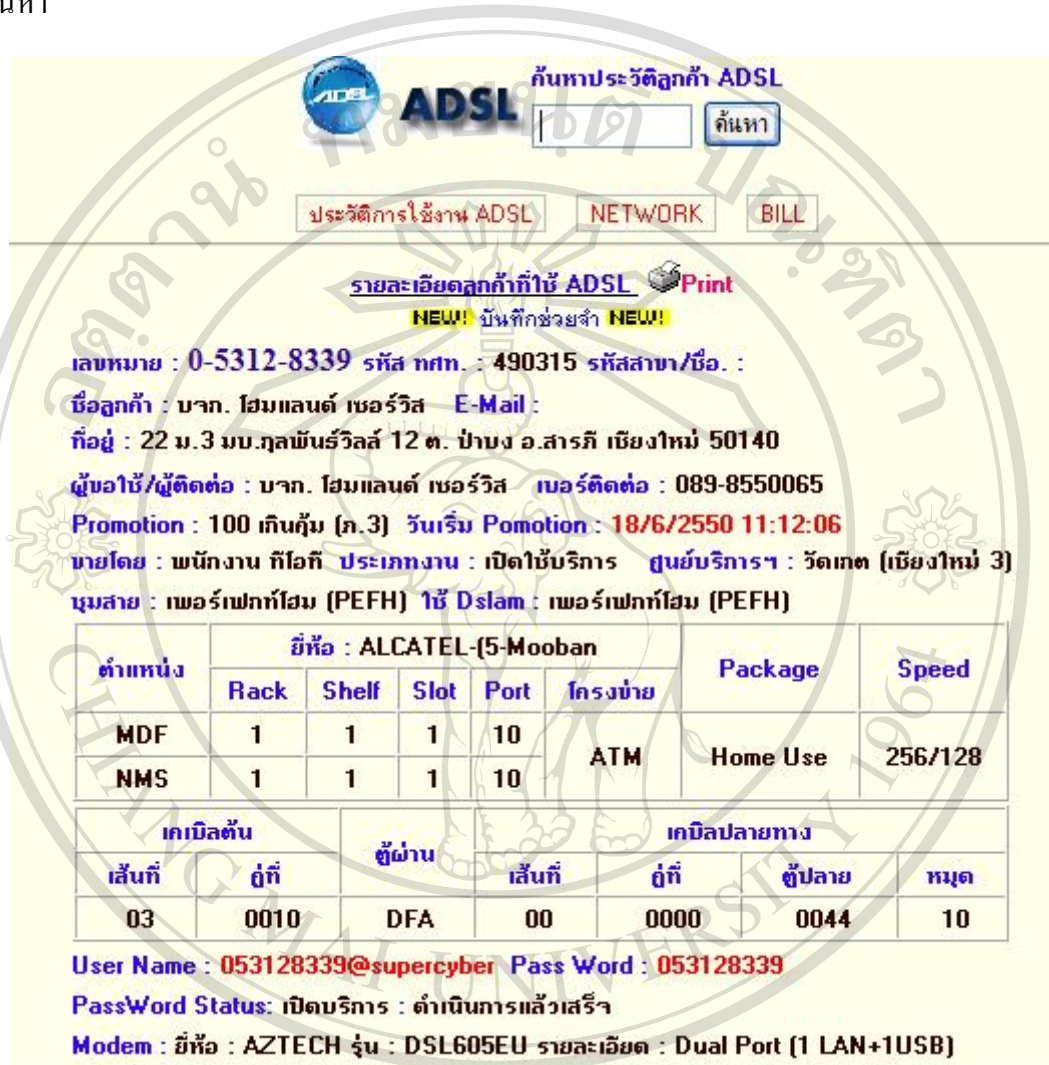
Copyright Reserved 2008

รูป ข.2 แสดงหน้าหลักของผู้บริหาร

หน้าจอหลักของผู้บริหารจะประกอบด้วยเมนูทางด้านซ้ายมือ ซึ่งเมนูจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสิทธิ์ของผู้ใช้งานระบบแต่ละประเภท ซึ่งเมนูทั้งหมดมีดังนี้

- 1) คำประวัติลูกค้า สำหรับดูข้อมูลประวัติลูกค้า
- 2) แจ้งเหตุเสีย ใช้สำหรับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุเสียจากลูกค้า
- 3) รายงาน
 - รายงานลูกค้าแจ้งเสียในแต่ละวัน สามารถเลือกวันที่จะรายงานได้
 - รายงานสาเหตุเสียส่งคืนดี เพื่อนำข้อมูลของอาการเสียไปปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
 - รายงานติดตามงานค้างในระบบ ผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามงาน
- 4) ติดตามงานค้างในระบบ ใช้สำหรับกำกับติดตามงานแจ้งเสียว่าดำเนินการถึงขั้นตอนไหนแผนกอะไรเป็นผู้รับผิดชอบ
- 5) ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย ใช้ตรวจสอบประวัติการแก้ไขเหตุเสียที่ผ่านมา
- 6) ออกจากระบบ

3. หน้าจอหลัก เมื่อคลิกที่ค้นหาประวัติลูกค้า จะปรากฏตามรูป ข.3 ให้ใส่เลขหมายโทรศัพท์ที่จะค้นหา



ค้นหาประวัติลูกค้า ADSL

ประวัติการใช้งาน ADSL NETWORK BILL

รายละเอียดลูกค้าที่ใช้ ADSL Print

NEW! มีบันทึกช่วยจำ **NEW!**

เลขหมาย : 0-5312-8339 รหัส กศท. : 490315 รหัสสาขา/ชื่อ. :
 ชื่อลูกค้า : บจก. โฮมแลนด์ เซอร์วิส E-Mail :
 ที่อยู่ : 22 ม.3 มบ.ทูลมนัรวิโรลี 12 ต. บำบอง อ.สารภี เชียงใหม่ 50140
 ผู้ใช้อี/ผู้ติดต่อ : บจก. โฮมแลนด์ เซอร์วิส เบอร์ติดต่อ : 089-8550065
 Promotion : 100 เก็บกั้ม (ภ.3) วันเริ่ม Pomotion : 18/6/2550 11:12:06
 ขายโดย : พนักงาน ทีไอที ประเภทงาน : เปิดให้บริการ ศูนย์บริการฯ : วัฒเขต (เชียงใหม่ 3)
 หมายเลข : เบอร์เฟกท์โฮม (PEFH) ใช้ Dslam : เบอร์เฟกท์โฮม (PEFH)

ตำแหน่ง	ยี่ห้อ : ALCATEL-(5-Mooban					Package	Speed
	Rack	Shelf	Slot	Port	โครงข่าย		
MDF	1	1	1	10	ATM	Home Use	256/128
NMS	1	1	1	10			

เคเบิลต้น		ตู้ผ่าน	เคเบิลปลายทาง			
เส้นที่	ตู้ที่		เส้นที่	ตู้ที่	ตู้ปลาย	หมวด
03	0010	DFA	00	0000	0044	10

User Name : 053128339@supercyber Pass Word : 053128339
 PassWord Status: เปิดบริการ : ดำเนินการแล้วเสร็จ
 Modem : ยี่ห้อ : AZTECH รุ่น : DSL605EU รายละเอียด : Dual Port (1 LAN+1USB)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4. เมื่อคลิกเพื่อแจ้งเหตุเสีย จะปรากฏหน้าจอตามรูป ข.4 แล้วใส่เลขหมายโทรศัพท์ที่จะแจ้งเสีย

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
บริษัทโอที 4 จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับ นายผู้บริหาร test ศูนย์บริการลูกค้า
ข่าวประกาศ ! >>> สถานะภาพโครงข่ายปกติ และยังไม่มีการประกาศ

Home

- ค้นหาประวัติลูกค้า
- แจ้งเหตุเสีย
- รายงาน
 - รายงานลูกค้าแจ้งเสีย / วัน
 - รายงานสาเหตุเสียสิ่งต้นตอ
 - รายงานติดตามงานค้าง
- ติดตามงานแจ้งเสีย
- ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- ออกจากระบบ

Link ส่วนงาน

- Web สม.
- Web 1477
- Web 1177
- TOT Web Service
- TOT Speed Test

ค้นหาเลขหมาย

Copyright © Reserved 2008

ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ 206 ถ.โชติเดช ๓ วัดเกต ก.เมือง เชียงใหม่ 50000
แผนกติดตั้ง tok_lanapat@hotmail.com & phitee@tot.co.th

รูป ข.4 แสดงหน้าแจ้งเหตุเสีย

ใส่เลขหมายโทรศัพท์ที่ลูกค้าแจ้งเสีย ก็จะปรากฏข้อมูลลูกค้าด้านบน บันทึกใบแจ้งแบบอัตโนมัติ และส่งใบแจ้งงานแบบวิเคราะห์ปัญหาเองตามรูป ข.5

รายละเอียดเลขหมาย

หมายเลข:053341255	ชื่อ: นายมนตรี เจริญกิจ	ที่อยู่:เลขที่ 157/66 ม.2 ต.ชม.-ชอ.ก.บ้านหลวงจ.จอมทองเชียงใหม่50160	ชุมสาย (DSLAM):TOT-A108
ศูนย์บริการ: :TOT-0006	ตำแหน่ง DSLAM: :1-0-6-31	ชื่อบริษัท (Location Name):จอมทอง	ตำแหน่ง MDF:1-0-6-31
ตำแหน่ง NMS: :NULL	เคเบิลต้น - เส้นที่:00	ชื่อ DSLAM:HUAWEI-220K-MSAN-CM	Speed:1024/512
เคเบิลปลาย - เส้นที่:01	เคเบิลปลาย - พอร์ต:6	โครงข่ายที่ DSLAM:เชื่อมต่อกับ IP	คู่สาย:0
ชื่อโมเด็ม:SpeedTouch-THOMSON	เคเบิลปลาย - พอร์ต:6	เคเบิลต้น - คู่ที่:0000	เคเบิลปลาย - คู่สาย:0024
		เคเบิลปลาย - คู่ที่:0256	Password:053341255
		Username:053341255@bestcityber	SN โมเด็ม:SNCP0734ET
		พุนโมเด็ม:536 (2 Port)	

อาการเสีย

อาการเสีย

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สัญญาณโทรศัพท์: ไม่มี

สัญญาณ ADSL: ไม่มี

สัญญาณ LAN: ไม่มี

สัญญาณ Internet: ไม่มี

หมายเหตุ:

อาการเสีย: เลือกอาการเสีย...

ส่งให้แผนก: เลือกแผนกงาน...

เหตุเสียอื่นๆ:

053341255

ส่งใบแจ้งงาน

บันทึกใบแจ้งงาน

รูป ข.5 แสดงใบแจ้งเหตุเสีย

ผู้บริหาร พนักงาน หรือ ผู้ดูแลระบบสามารถแจ้งเหตุเสียได้สองรูปแบบคือ (1) แบบระบบวิเคราะห์ ซ้ำมือด้านล่างของรูปที่ ข.5 จะมีหัวข้อให้สอบถามรายละเอียดลูกค้าเหมาะสำหรับผู้รับแจ้งที่ไม่ค่อยมีความรู้เรื่องวิเคราะห์สาเหตุเสียได้ ระบบจะทำการวิเคราะห์ให้แล้วส่งงานไปแผนกที่รับผิดชอบอัตโนมัติ (2) แบบวิเคราะห์สาเหตุด้วยตัวเอง ขวามือด้านล่างของรูปที่ ข.5 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์เหตุเสียจากที่ลูกค้าบอกอาการเสียแล้วสามารถส่งงานไปแผนกที่รับผิดชอบด้วยตัวเองได้ทันที

5. เมื่อคลิกเมนูรายงาน จะมีรายงานอยู่ 3 ประเภท คือ

5.1 รายงานลูกค้าแจ้งเสียแต่ละวัน

รายงานลูกค้าแจ้งเสีย / วัน

ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่

http://...

<< September 2008 >>

S	M	T	W	T	F	S
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Today

Internet

รูป ข.6 แสดงรายงานลูกค้าแจ้งเสียแต่ละวัน

เมื่อผู้บริหารคลิกดูรายงานลูกค้าแจ้งเสียแต่ละวันก็จะมีปฏิทินแสดงให้เลือกช่วงเวลาที่จะดูรายงานลูกค้าแจ้งเสียตามรูปที่ ข.6 ก็จะแสดงผลตามรูป ข.7

รายงานลูกค้าแจ้งเสีย/วัน
ตั้งแต่วันที่ 05 กันยายน 2551 ถึงวันที่ 27 กันยายน 2551

สถานะงาน	แบบระบบวิเคราะห์	แบบวิเคราะห์เอง	รวม
อยู่ในระหว่างดำเนินการ	5	3	8
รอปฏิบัติงาน	2	-	2
ปฏิบัติงาน	4	3	7
รวม	11	6	17

รูป ข.7 แสดงรายงานลูกค้าแจ้งเสียแต่ละวัน

พนักงาน ผู้บริหารและผู้ดูแลระบบสามารถคลิกที่ตัวเลขจำนวนเพื่อไปดูรายละเอียดของงานที่แจ้งเสียแต่ละวันได้ทุกสถานะงาน เมื่อคลิกจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ข.8

ผลการค้นหาใบแจ้งงาน

ลำดับ	เลขที่ใบรับแจ้ง	หมายเลข	ชื่อลูกค้า	วันที่รับแจ้ง	แผนกที่รับผิดชอบ	ประเภทการแจ้ง	หมายเหตุ	ผู้แจ้ง
1	IN51-00001	053240574	นางสาว อรุโณทัย วิเศษชาตุนาถิช	10 กันยายน 2551 01:02:35	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	Automatic	11111122222222222222	นายไพรัช คำสกร
2	IN51-00002	053240753	น.ส. ยลเมศร คงปัทม	10 กันยายน 2551 01:09:44	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	Manual	แจ้งงานด้าน	นายไพรัช คำสกร
3	IN51-00008	053240754	นาย ไพรัช คำสกร (new)	16 กันยายน 2551 00:18:09	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	Automatic	ทดสอบๆๆๆๆๆๆๆๆ	นายddd
4	IN51-00009	053110342	ภิกษุพันธ์ กัณฑา	16 กันยายน 2551 01:23:44	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	Automatic		นายไพรัช คำสกร
5	IN51-00010	053224627	mns room	16 กันยายน 2551 02:56:47	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	Manual	053224627	นายชนวัฒน์ ทุ่งกัท
6	IN51-00014	053115678	นาง สุรสิทธิ์ ภูมพันธ์พิศักดิ์	24 กันยายน 2551 22:59:55	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	Manual	053115678	นายชนวัฒน์ ทุ่งกัท

รูปที่ ข.8 ใบงานแจ้งเหตุเสีย

สามารถคลิก Link เลขที่ใบรับแจ้ง เพื่อดูรายละเอียดของใบงานแจ้งเหตุเสียจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ข.9

ชื่อ: รงเจ. เชียงใหม่ อีสเทิร์น ไซเบอร์
 ศูนย์บริการ: 31กมล (เชียงใหม่ 3)
 ตำแหน่ง DSLAM: 7-1-2-15
 ตำแหน่ง NMS: :NULL
 เดมโอสัน - เส้นที่:01
 เดมโอสบาย - หมุด:00
 สิทธิ์โมเด็ม:NULL

หมายเลข (Location Name): ศรีวิภาณ
 รหัส DSLAM:FORTH-5K-CM
 โครงการที่ DSLAM เชื่อมต่อ:IP
 เดมโอสัน - คู่ที่:0312
 เดมโอสบาย - คู่ที่:0000
 Username:053115666@goldcyber
 พนโมเด็ม:NULL

หมายเลข (DSLAM):ศรีวิภาณ
 ตำแหน่ง MDF:7-1-2-15
 Speed:2048/512
 คู่มือ:DFA
 เดมโอสบาย - คู่มือ:0026
 Password:053115666
 SN โมเด็ม:NULL

ผลการสืบ

สถานะโทรศัพท์: โหม้
 สถานะ ADSL: มี
 สถานะ LAN: โหม้
 สถานะ Internet: มี
 หมายเลข: fsdfdfsdfsdf

ประวัติใบรับแจ้ง

ลำดับ	เลขที่ใบรับแจ้ง	วันที่รับแจ้ง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อผู้แจ้งงาน	หน่วยงานที่รับแจ้ง
1	IN51-00004	2008-09-10 09:36:26	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	นายddd dd	ศูนย์บริการดูแล
2	IN51-00004	2008-09-10 09:36:26	ศูนย์บริการดูแล 1	นายชน. ทศกอบ AA	ADSL CALLCE
3	IN51-00004	2008-09-22 22:36:26	ADSL CALLCENTER	นายไพรัช คำสกร	

รูปที่ ข.9 ใบงานแจ้งเหตุเสีย

5.2 รายงานสาเหตุเสียที่ส่งคืนดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายงานสาเหตุเสียที่ช่างซ่อมคืนดี
ประจำวันที่ 02 กันยายน 2551 ถึงวันที่ 27 กันยายน 2551

อาการเสีย	จำนวน
Modem ADSL	1
Router ADSL	-
Wireless	-
Set Modem/Router	-
Computer PC	-
NoteBook	-
Splitter	-
Reset Port	1
เปลี่ยน Port	1
NMS	-
ระบบเน็ตเวิร์คลูกค้า	-
Set Computer	-
ลดความเร็ว	-

รูป ข.11 แสดงหน้าจอรายงานสาเหตุเสียที่ส่งคืนดี

5.3 รายงานติดตามงานค้างในระบบ

รายงานติดตามงานค้าง

หน่วยงาน	จำนวนวัน							รวม
	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	>30	
ศูนย์รับแจ้ง	2	-	-	-	-	-	-	2
ADSL	4	-	-	-	-	-	-	4
ศูนย์บริการ	4	-	-	-	-	-	-	4
ศูนย์บริการ	-	-	-	2	-	-	-	2
ศูนย์ซ่อม	1	-	1	-	-	-	-	2
ศูนย์สื่อสาร	4	-	-	-	-	-	-	4
ศูนย์บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-
งานการกำลัง	1	-	1	-	-	-	-	2
ศูนย์บริการ	1	-	1	1	-	-	-	3
รวมทุก	17	-	3	3	-	-	-	23

รูปที่ ข.12 รายงานติดตามงานค้างในระบบ

ผู้บริหารหรือพนักงานสามารถดูงานค้างในระบบของแต่ละหน่วยงานและสามารถประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ว่ามีความสามารถในการตรวจแก้คืนดีกี่วัน และผู้บริหารยังสามารถกำกับติดตามงานที่ล่าช้าในระบบได้

6. เมนูติดตามงานแจ้งเหตุเสียเมื่อผู้ใช้เมนูคลิกจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ข.12

แผนกงาน	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	ADSL CALLCENTER	ศูนย์บริการตอนนอก 1	ศูนย์บริการตอนนอก 2	ศูนย์ซ่อม ADSL	ศูนย์สื่อสารข้อมูล
อยู่ในระหว่างดำเนินการ	-	4	4	2	2	4
รอปิดงาน	2	-	-	-	-	-
ปิดงาน	7	1	-	-	-	-

รูป ข.13 แสดงหน้าติดตามงานค้างในระบบ

ผู้ใช้งานสามารถดูงานค้างในระบบแต่ละแผนกงานว่างงานอยู่ในระหว่างดำเนินการที่เลขหมาย รอปิดงานก็เลขหมายและปิดงานแล้วก็เลขหมายตามรูปที่ ข.13

7. เมนูประวัติการแก้ไขเหตุเสีย จะปรากฏหน้าจอให้กรอกเลขหมายโทรศัพท์ที่จะดูประวัติการแก้ไข หน้าจอจะปรากฏตามรูปที่ ข. 14

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

อินดีคอนรับ นายผู้บริหาร test ศูนย์บริการลูกค้า

เส้น 01: 1-400 บริเวณทางเข้าหมู่บ้านทหาร ต.แม่ริม - แม่ใจ คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จวันที่ 29 ก.ย. 51 จากคุณ : ตอนนอก 2 2008-09-29 15:33:14

Home

- ค้นหาประวัติลูกค้า
- แจ้งเหตุเสีย
- รายงาน
- รายงานลูกค้าแจ้งเสีย / วัน
- รายงานสาเหตุเหตุเสียส่งคืนดี
- รายงานติดตามงานค้าง
- ติดตามงานแจ้งเสีย
- ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- ออกจากระบบ

Link ส่วนงาน

- Web สส.
- Web 1477
- Web 1177
- TOT Web Service
- TOT Speed Test

ป้อนหมายเลขโทรศัพท์

ค้นหาเลขหมาย

ผลการค้นหาใบแจ้งงาน จากหมายเลข 053115666

ลำดับที่	เลขที่ใบรับแจ้ง	หมายเลข	ชื่อลูกค้า	วันที่รับแจ้ง	แผนกที่รับผิดชอบ	ประเภทการแจ้ง
1	INS1-00004	053115666	พทก. เชียงใหม่ ธิสมเท ไซอุธัน	10 กันยายน 2551 09:36:26	ADSL CALLCENTER	Automatic
2	INS1-00003	053115666	พทก. เชียงใหม่ ธิสมเท ไซอุธัน	10 กันยายน 2551 02:22:04	ศูนย์บริการลูกค้า	Automatic

ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ 206 ต.ทุ่งโฮ้ง เลี้ยว 3 วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000
แนะนำอีเมล tok_tanapal@hotmail.com & phitee@tot.co.th

Copyright © Reserved 2008

รูปที่ ข.14 ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย

8. ออกจากระบบ คลิกเพื่อออกจากระบบการทำงานของผู้บริหาร ก็จะปรากฏหน้า Login อีกครั้ง ดังรูป ข.15

รูป ข.15 แสดงหน้าถึงขะหนังสือเข้า

9. เข้าสู่ระบบด้วยรหัสผ่านของสิทธิ์พนักงานสำเร็จแล้วจะปรากฏตามรูป ข.16 เป็นหน้าจอหลักของระบบ ซึ่งหน้าจอหลักจะประกอบด้วยเมนูทางด้านซ้ายมือ ซึ่งเมนูจะแตกต่างจากผู้บริหารดังนี้
- 9.1 ส่งงานต่อ ใช้สำหรับให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานส่งงานแจ้งเหตุเสียต่อให้แผนกอื่น หลังจากได้ทำการไปตรวจเช็คเรียบร้อยแล้ว แต่ลูกค้ายังไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ดังรูป ข.16

เลขที่ใบรับแจ้ง	หมายเลข	ชื่อลูกค้า	วันที่รับแจ้ง	แผนกที่
IN51-00012	053965500	นาง ลำไย จงห่างกลาง	18 กันยายน 2551 10:05:43	ศูนย์ซ่อม
IN51-00031	053329718	นายเกษมกลิ่น นิธิชอุบ (เปลี่ยนเลขหมายเดิม329889)+ PORT 1-0-10-429	18 กันยายน 2551 16:28:54	ศูนย์ซ่อม

ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ 206 ต.ทุ่งโฮ้ง เลี้ยว 3. ร้อยเอ็ด อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000
 หมายเลขติดต่อ tok_tanapat@hotmail.com & phitee@tot.co.th

Copy Right © Reserved 2008

รูปที่ ข.16 แสดงหน้าจอ ส่งงานต่อ

9.2 ส่งงานคืนดี ใช้สำหรับให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานส่งงานคืนดีให้ แผนก 1177 โดยมีสาเหตุเสียให้คลิกอาการเสียที่พบเพื่อเก็บข้อมูลไว้เป็นรายงานสาเหตุเสียส่งคืนดี ดังรูป ข.17

วันที่รับแจ้ง	หมายเลขรับผิดชอบ	ผู้แจ้ง	จำนวนวัน	อาการเสียสุดท้าย
18 กันยายน 2551 10:05:43	คู่มือ ADSL	นาย dd dd	13	อาการเสียสุดท้าย หมายเหตุ
ORT 1-0-10-429 29 กันยายน 2551 16:28:54	คู่มือ ADSL	นาย dd dd	2	อาการเสียสุดท้าย หมายเหตุ

รูปที่ ข.17 หน้าจอส่งงานคืนดี

10. เข้าสู่ระบบด้วยรหัสผ่านของสิทธิ์พนักงานแผนกรับแจ้งเหตุเสีย 1177 สำเร็จแล้วจะปรากฏตามรูป ข.18 เป็นหน้าจอหลักของระบบงานรับแจ้งเหตุเสีย 1177 ซึ่งหน้าจอหลักจะประกอบด้วยเมนูทางด้านซ้ายมือ ซึ่งเมนูจะแตกต่างจากแผนกงานอื่นๆ คือ แผนกงานรับแจ้งเหตุเสีย 1177 จะมีเมนูปิดงานเพิ่มขึ้นมาเพราะทุกระบบงานต้องส่งงานคืนดีมาให้แผนก 1177 เพื่อตรวจสอบการใช้งานของลูกค้ำว่าสามารถใช้งานได้จริงหรือไม่

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
บริษัทโตที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับ นายddd dd ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177
ข่าวประกาศ! >>> สถานะภาพโครงข่ายปกติ และยังไม่มีการประกาศ

Home

- ค้นหาประวัติลูกค้า
- แจ้งเหตุเสีย
- ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177
 - ปิดงาน
 - ส่งงานต่อ
- ติดตามงานแจ้งเสีย
- ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- ข้อมูลผู้ใช้
 - เรียกดู/แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้
 - เพิ่มข้อมูลผู้ใช้
 - ออกจากระบบ

Link ส่วนงาน

- Web สห.
- Web 1477
- Web 1177
- TOT Web Service
- TOT Speed Test

ค้นหา

สถานะงาน: ทั้งหมด

ลำดับที่	เลขที่	ชื่อลูกค้า	วันที่รับแจ้ง	แผนกที่รับผิดชอบ	ผู้
1	IN51-00001	นางสาว อรุโณทัย อิศระชาตุนานิช	10 กันยายน 2551 01:02:35	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	นายโพธิ์
2	IN51-00002	นายประจักษ์ คำเมือง	10 กันยายน 2551 01:09:44	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	นายโพธิ์
3	IN51-00003	พล. เชียงใหม่ อิศระเท ใจจตุรัน	10 กันยายน 2551 02:22:04	ศูนย์บริการลูกค้า	นายddd
4	IN51-00004	พล. เชียงใหม่ อิศระเท ใจจตุรัน	10 กันยายน 2551 09:36:26	ADSL CALLCENTER	นายddd
5	IN51-00005	นายชเชษฐ์ ฝั่งพิทักษ์	11 กันยายน 2551 10:25:59	ศูนย์บริการลูกค้า 2	นายddd
6	IN51-00006	นายชเชษฐ์ ฝั่งพิทักษ์	13 กันยายน 2551 20:28:40	ศูนย์บริการลูกค้า 2	นายddd
7	IN51-00007	นางสาว อรุโณทัย อิศระชาตุนานิช	16 กันยายน 2551 00:01:52	ศูนย์บริการลูกค้า	นายddd
8	IN51-00008	นาย โพธิ์ คำสุทธ (new)	16 กันยายน 2551 00:18:09	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	นายddd
9	IN51-00009	ภิกษุรัตน์ ภัททา	16 กันยายน 2551 01:23:44	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	นายโพธิ์
10	IN51-00010	mns room	16 กันยายน 2551 02:56:47	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	นายชเชษฐ์
11	IN51-00011	ภิกษุรัตน์ ภัททา	16 กันยายน 2551 04:04:21	งานเทคนิคแจ้ง	นายddd
12	IN51-00012	นางสาว อรุโณทัย อิศระชาตุนานิช	16 กันยายน 2551 10:05:49	ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177	นายddd

รูป ข.18 แสดงหน้าจอเปิดงานของแผนกรับแจ้งเหตุเสีย 1177

11. เข้าสู่ระบบด้วยรหัสผ่านสิทธิ์ของผู้ดูแลระบบสำเร็จแล้วจะปรากฏตามรูป ข.19 เป็นหน้าจอหลักของระบบ ซึ่งหน้าจอหลักจะประกอบด้วยเมนูทางด้านซ้ายมือ ซึ่งเมนูจะแตกต่างจากผู้บริหารและพนักงานดังนี้

เรียกดูข้อมูลผู้ใช้ ใช้สำหรับดู แก้ไขข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
บริษัทโตที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับ นายชเชษฐ์ ฝั่งพิทักษ์ ศูนย์สื่อสารข้อมูล
ข่าวประกาศ! >>> สถานะภาพ

Home

- ค้นหาประวัติลูกค้า
- แจ้งเหตุเสีย
- ส่งงาน
 - ส่งงานคืน
 - ส่งงานคืนต่อ
- ติดตามงานแจ้งเสีย
- ประวัติการแก้ไขเหตุเสีย
- ข้อมูลผู้ใช้
 - เรียกดู/แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้
 - เพิ่มข้อมูลผู้ใช้
 - ออกจากระบบ

Link ส่วนงาน

- Web สห.
- Web 1477
- Web 1177
- TOT Web Service
- TOT Speed Test

ลำดับที่	รหัสพนักงาน	ชื่อ-นามสกุล	ชื่อเล่น	แผนกงาน	หน่วยงาน	รายละเอียด
1	TOT-P001	นายชเชษฐ์ ฝั่งพิทักษ์	ชเชษฐ์	น.NMS	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	ดูรายละเอียด
2	TOT-P002	นายโพธิ์ คำสุทธ	ชเชษฐ์	11079	สันป่าตอง	ดูรายละเอียด
3	TOT-P003	นายddd dd	พ.น. ทลสอบ	1177	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	ดูรายละเอียด
4	TOT-P004	นายพ.น. ทลสอบ AA	พ.น. ทลสอบ	ด.1	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	ดูรายละเอียด
5	TOT-P006	นายbb bb	b	ศบด.	เมืองสงขลกร	ดูรายละเอียด
6	TOT-P007	นายศุภชัย ฝายมาง	ชเชษฐ์	1177	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	ดูรายละเอียด
7	TOT-P008	นายทลสอบ admin admin	admin	น.NMS	พ.น.	ดูรายละเอียด

ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ 206 ถ.ทุ่งโฮ๊ะ ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000
และหน้าติดต่อ: tok_lanapat@hotmail.com & phitee@tot.co.th

Copyright © Reserved 2008

รูปที่ ข.19 แสดงหน้าจอเรียกดู / แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

เพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ใช้สำหรับเพิ่มผู้ใช้งานระบบ

รูปที่ ข.20 แสดงหน้าจอเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ โดยแบ่งสิทธิ์การใช้งานได้ 3 ระดับ (1) พนักงาน (2) ผู้บริหาร (3) ผู้ดูแลระบบ ตามรูปที่ ข.20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบประเมินผล

แบบประเมินความพึงพอใจ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงาน
แจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ					
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้					
2. ความสวยงามของเว็บเพจ					
3. ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน					
4. ลดระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง					
5. การจัดวางเครื่องมือการใช้งาน โปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม					
6. หน้าต่างการใช้งาน โปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย					
7. ความถูกต้องของการประมวลผลของระบบ					
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน					
9. ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
10. สามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่นๆ					
11. สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหาร ติดตาม ประเมินผล					

ข้อคิดเห็น อื่น ๆ ระบุ.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายธนพัฒน์ พึ่งพัก
วัน เดือน ปี เกิด	22 มิถุนายน 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนชุมชนวังไทรวิทยาคาร จังหวัด กำแพงเพชร ปีการศึกษา 2532
สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา	โรงเรียนวังไทรวิทยาคม จังหวัดกำแพงเพชร ปีการศึกษา 2534
	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. สาขาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ปีการศึกษา 2537
	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปวส. สาขาอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544
	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปี การศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 – 2542 ตำแหน่ง นายช่างระดับ 2 องค์กรโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทย โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2542 – 2546 ตำแหน่ง นายช่างระดับ 3 องค์กรโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทย โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง วิศวกรระดับ 4 บริษัททีไอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่