



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### คู่มือการติดตั้งระบบ

ระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวนซ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ขั้นต่ำที่ใช้ติดตั้งระบบติดตามที่เซิร์ฟเวอร์ RTS ดังนี้

- Windows Server 2003 Standard
- พื้นที่ Hard Disk 50MB สำหรับติดตั้งซอฟต์แวร์
- Module Infrared
- โทรศัพท์ Nokia 6510
- PHP Version 5.2.9
- IIS Version 6
- MySQL Version 5.1
- MySQLyog Version 5.02
- NowSMS Gateway 2007
- ORACLE 10g Client Release 2

#### ก.1 การติดตั้งระบบ

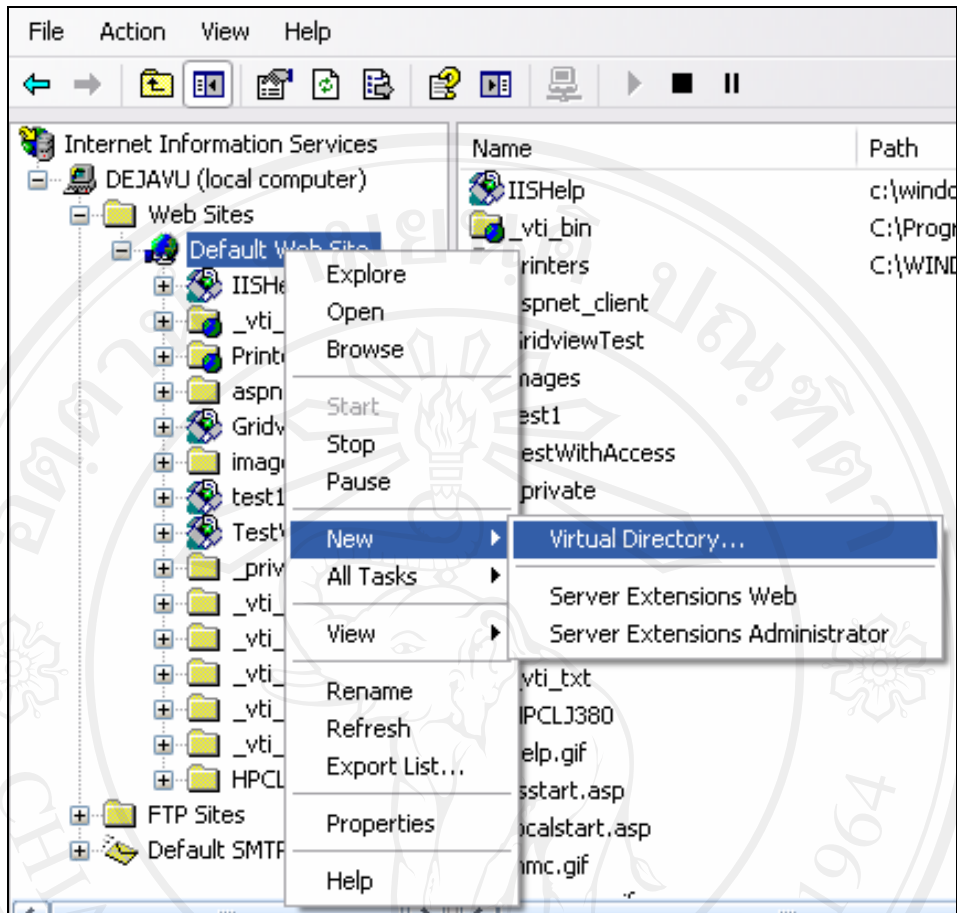
1. นำไฟล์ในโฟลเดอร์ RTS วางบนเว็บเซิร์ฟเวอร์ตามโฟลเดอร์ คือ

C:\inetpub\wwwroot\RTS

2. กำหนดให้โฟลเดอร์ RTS ที่นำมาวางบนเว็บเซิร์ฟเวอร์ รู้จักกับ IIS โดยการเปิดส่วนของการจัดการเว็บเซิร์ฟเวอร์หรือ IIS (Internet Information Services) (ซึ่งติดตั้งมาพร้อมกับตัว Microsoft Windows Server ที่ใช้งานอยู่) ไปที่

Start เมนู > Control Panel > Performance and Maintenance > Administrative Tools > Internet Information Services

หลังจากนั้นทำการคลิกขวาที่ Default Web Site เลือก New > Virtual Directory ดังรูป ก.1

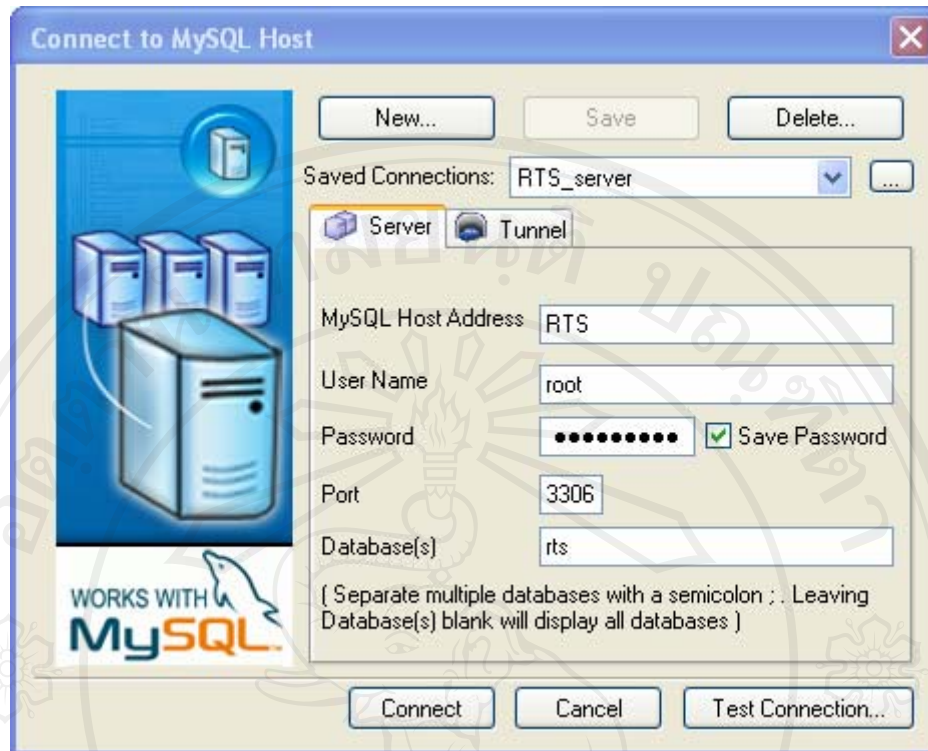


รูป ก.1 หน้าจอการสร้าง Virtual Directory

3. หลังจากทำการคลิกเลือก Virtual Directory ให้ทำการคลิกที่ปุ่ม Next IIS จะแสดงหน้าจอเพื่อให้อำหนดชื่อ Virtual Directory เพื่อใช้ในการเรียกผ่านจากเว็บเบราว์เซอร์เข้าสู่เว็บไซต์ จากนั้นคลิกที่ปุ่ม Next IIS จะแสดงหน้าจอให้เลือกโฟลเดอร์จากนั้นเลือกโฟลเดอร์ที่นำ RTS ไปวางไว้ในที่นี้คือ C:\inetpub\wwwroot\RTS คลิกที่ปุ่ม Next IIS จะแสดงหน้าจอให้กำหนดสิทธิการใช้งานและการเข้าถึงเว็บของเรา จาก Access Permissions ในที่นี้ให้เลือกเฉพาะ Read และ Run scripts (such as ASP) เท่านั้น แล้วคลิกที่ปุ่ม Next IIS จะแสดงหน้าจอแสดงผลการสร้าง Visual Directory เป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการสร้าง Visual Directory

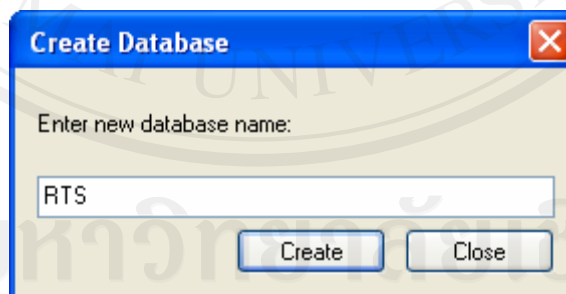
## ก.2 ติดตั้งฐานข้อมูลของระบบ

1. เปิดโปรแกรม SQLyong แล้วทำการติดต่อไปยัง MySQL Server ดังรูป ก.2



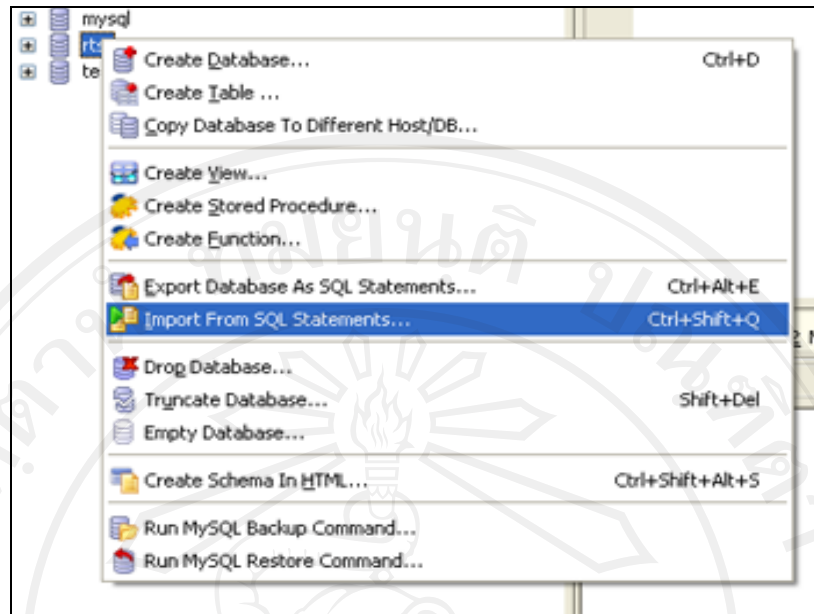
รูป ก.2 หน้าจอสำหรับการติดต่อ MySQL Server

2. ทำการสร้างฐานข้อมูลที่มีชื่อ RTS โดยการคลิกเลือกจากเมนู คือ DB -> Create Database ดังรูป ก.3



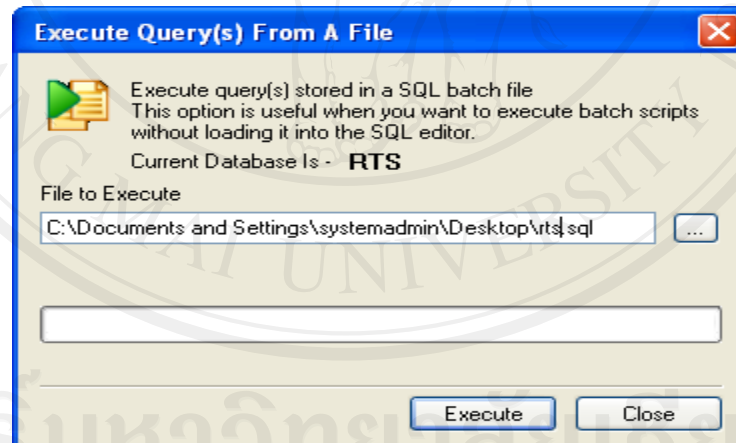
รูป ก.3 หน้าจอสำหรับสร้างฐานข้อมูล RTS

3. นำเข้าฐานข้อมูลโดยการคลิกขวาเลือกที่ RTS -> Import from SQL Statements ดังรูป ก.4



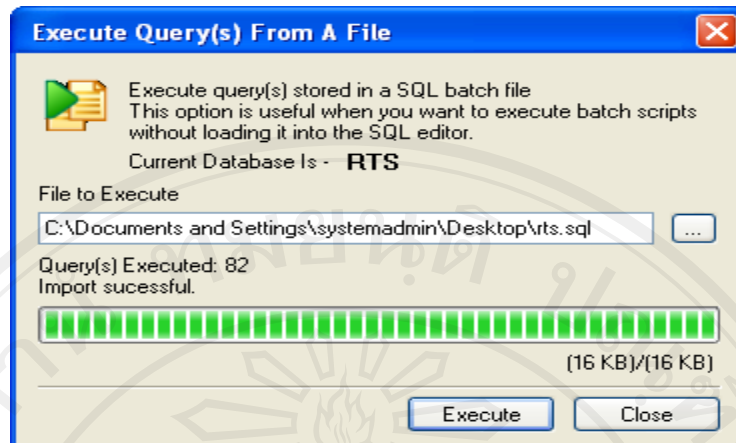
รูป ก.4 หน้าจอแสดงเมนูสำหรับนำเข้าฐานข้อมูล RTS

4. เลือก RTS ที่เราต้องการนำเข้าข้อมูลดังรูป ก.5



รูป ก.5 หน้าจอสำหรับนำเข้าฐานข้อมูล RTS

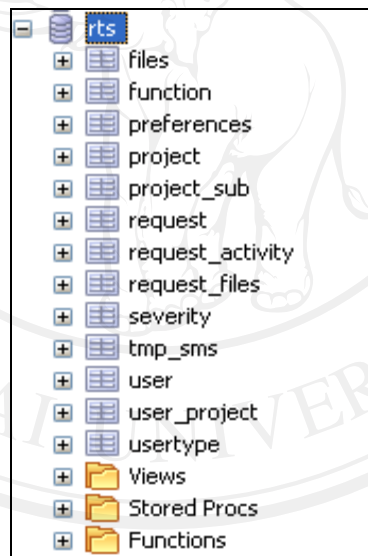
5. คลิกปุ่ม Execute ระบบทำการนำเข้าฐานข้อมูลตามที่เราต้องการและแสดงสถานะ Import successful หลังจากการนำเข้าฐานข้อมูลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ดังรูป ก.6



รูป ก.6 หน้าจอการนำเข้าฐานข้อมูลที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์

6. หลังจากการนำเข้าข้อมูลเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว จะปรากฏฐานข้อมูลทั้งหมด 13 ตารางดังรูป

ก.7



รูป ก.7 หน้าจอแสดงตารางฐานข้อมูล RTS

ก.3 ตั้งค่าในการติดต่อฐานข้อมูลของระบบ

แก้ไขไฟล์ connect.php ในโฟลเดอร์ RTS

```
<?php
```

```
$link = MySQL_connect("RTS","RTS","รหัสผ่านเข้าใช้ฐานข้อมูล");
```

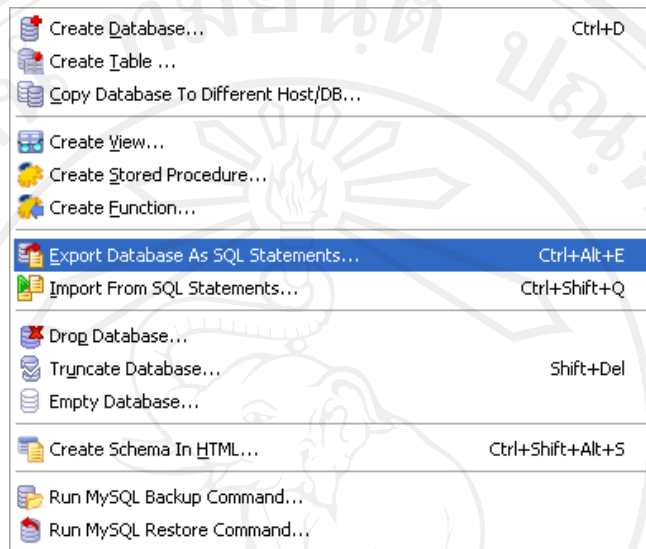
```
MySQL_select_db("rts",$link) or die ("Can't Connect Database");
```

```
$con_data = "rts";
```

```
?>
```

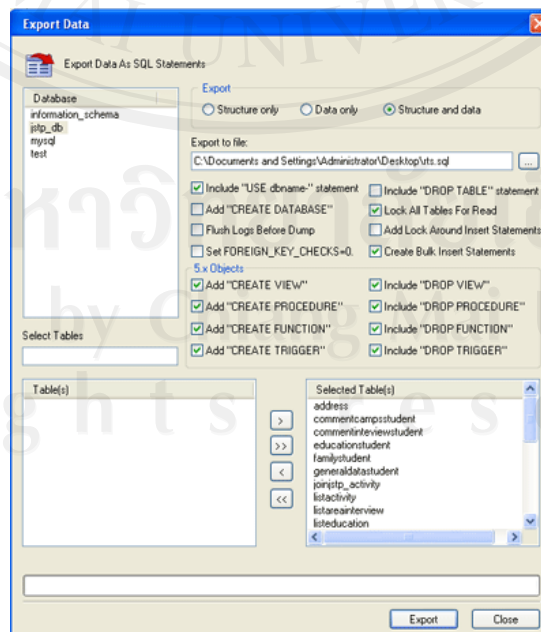
#### ก.4 การสำรองข้อมูลของระบบ

1. เปิดโปรแกรม SQLyog แล้วทำการติดต่อไปยัง MySQL Server ทำการสำรองข้อมูลฐานข้อมูลที่ต้องการ โดยการคลิกขวาที่ RTS -> Export Database As SQL Statement ดังรูป ก.8



รูป ก.8 หน้าจอแสดงเมนูสำหรับการสำรองฐานข้อมูล RTS

2. ทำการสำรองฐานข้อมูล RTS โดยการระบุที่ๆ ต้องการสำรองข้อมูลในที่นี้กำหนดไว้เป็น C:\Documents and Settings\systemadmin\Desktop\rts.sql หลังจากนั้นคลิกปุ่ม Export ดังรูป ก.9

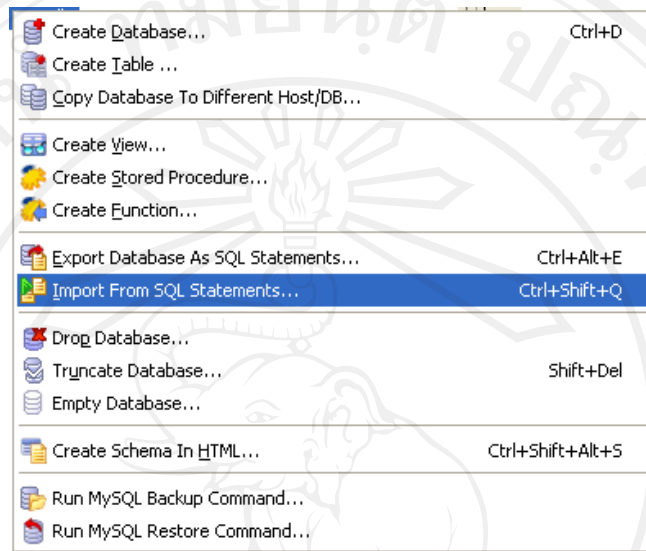


รูป ก.9 หน้าจอแสดงการสำรองฐานข้อมูล RTS



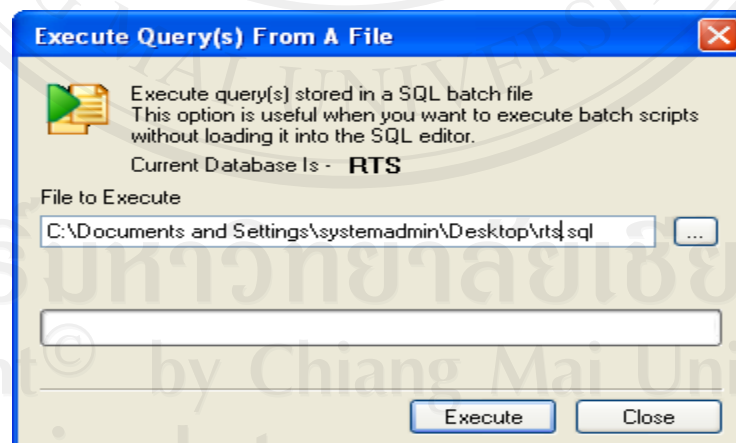
### ก.5 การกู้คืนข้อมูลของระบบ

1. เปิดโปรแกรม SQLyog แล้วทำการติดต่อไปยัง MySQL Server ทำการกู้คืนฐานข้อมูลที่ต้องการโดยการคลิกขวาที่ RTS -> Import from SQL Statements ดังรูป ก.10



รูป ก.10 หน้าจอแสดงเมนูสำหรับกู้คืนฐานข้อมูล RTS

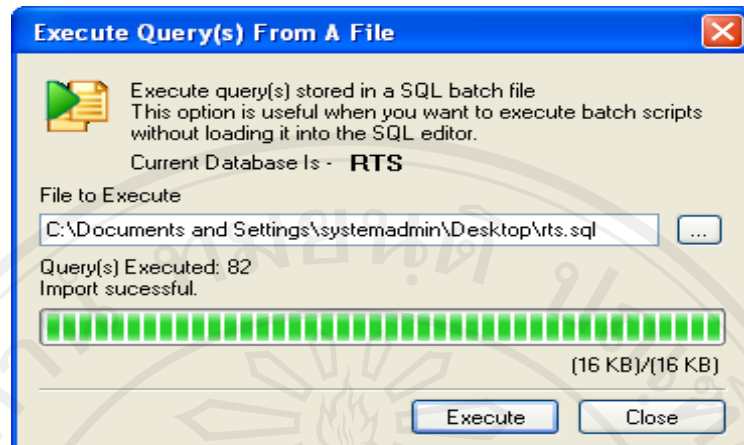
2. เลือก RTS ที่ทำการสำรองข้อมูลไว้ ดังรูป ก.11



รูป ก.11 หน้าจอสำหรับกู้คืนฐานข้อมูล RTS

3. คลิกปุ่ม Execute ระบบทำการ กู้คืนฐานข้อมูลตามที่เราต้องการและแสดงสถานะ Import successful หลังจากการกู้คืนฐานข้อมูลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ดังรูป ก.12

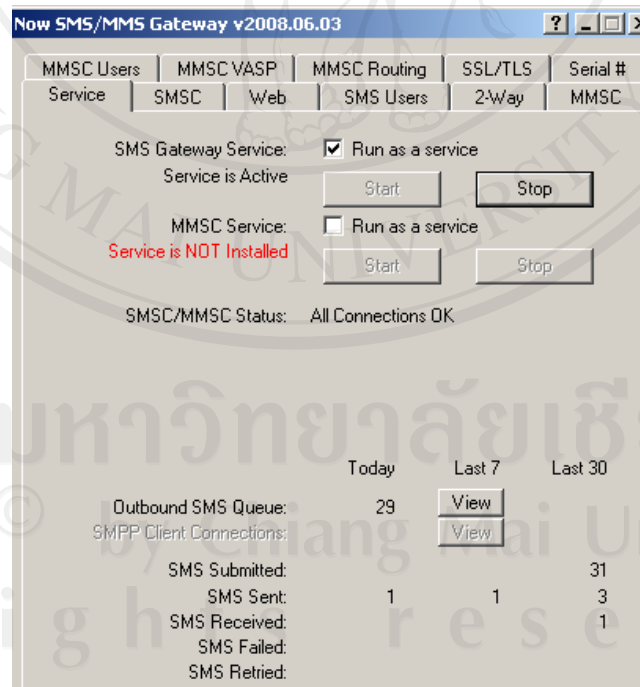




รูป ก.12 หน้าจอการกู้คืนฐานข้อมูลที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์

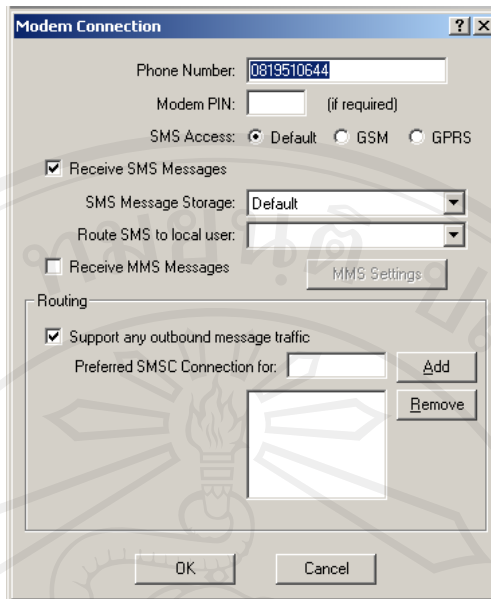
#### ก.6 การเซ็ระบบนาเวสเอ็มเอส (Now SMS)

1. หลังจากการติดตั้งโปรแกรม Now SMS เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ต้องทำการแก้ไขปรับปรุงในหน้าจอ SMS Gateway Service ให้เช็คถูกเพื่อเลือก Run as a service เพื่อให้โปรแกรมทำงานหลังจากเปิดเครื่อง ดังรูป ก.13



รูป ก.13 หน้าจอสำหรับตั้งค่า Service

2. การเซ็ค่าโมเด็มและเบอร์โทรศัพท์ ดังรูป ก.14



รูป ก.14 หน้าจอสำหรับตั้งค่าโมเด็ม

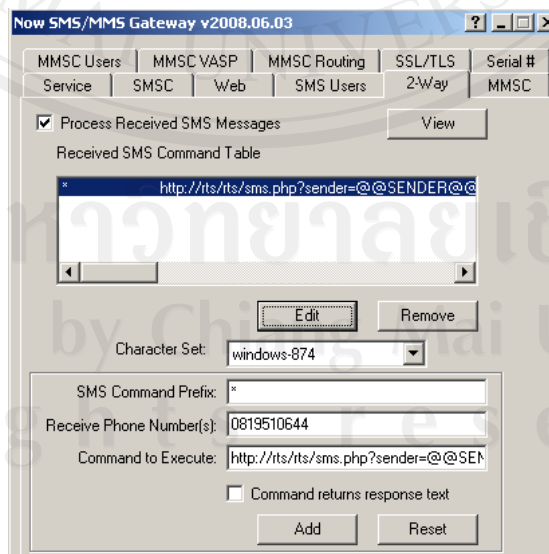
### 3. การรับ SMS ตอบกลับเพื่อนำข้อมูลไปใส่ในระบบ โดยการเพิ่มดังรูป ก.15

SMS Command Prefix: \*

Receive Phone Number(s): 0819510644

Command to Execute:

`http://rts/rts/sms.php?sender=@@SENDER@@&message=@@FULLSMS@@`



รูป ก.15 หน้าจอสำหรับการรับข้อความ

## ภาคผนวก ข

### คู่มือการใช้งานระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขาย บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการแจ้งปัญหาของโพรเจกต์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการพัฒนา และเพื่อให้ง่ายต่อการติดตามสถานะปัจจุบันของปัญหาต่างๆ เก็บข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยระบบจะติดต่อสื่อสารทางอีเมล เมื่อมีสถานะการของปัญหาเกิดขึ้นระบบจะส่งอีเมลให้กับผู้ใช้งานแต่ละคนทราบ

การใช้งานเริ่มใช้งาน โปรแกรม ให้ผู้ใช้งานเปิด โปรแกรม Internet Explorer ขึ้นมาพิมพ์ <http://request.aware.co.th/rts> เพื่อเข้าสู่หน้าจอแรก

กลุ่มผู้ใช้งานระบบ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ดูแลระบบ กลุ่มผู้บริหาร ผู้รับเรื่อง และกลุ่มลูกค้า ซึ่งการใช้งานระบบแตกต่างกัน โดยแยกตามกลุ่มผู้ใช้งานได้ ดังนี้

#### ข.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบ

##### 1) หน้าจอเข้าสู่ระบบ



**Aware** Technology Solutions for Business

### Tracking System

Welcome to Tracking System

Enter Your E-Mail Address and Password

E-Mail Address :

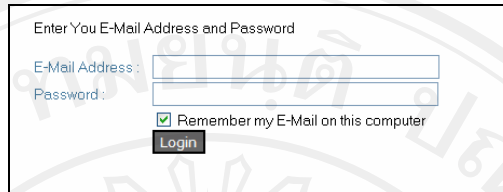
Password :

Remember my E-Mail on this computer

If you have an account, but have forgotten your password, enter your login name below and submit a request to change your password.

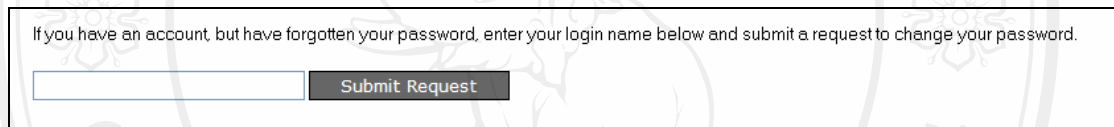
รูป ข.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบ

2) เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการเข้าสู่ระบบ ต้องทำการใส่อีเมลและรหัสผ่านตามที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบสร้างให้



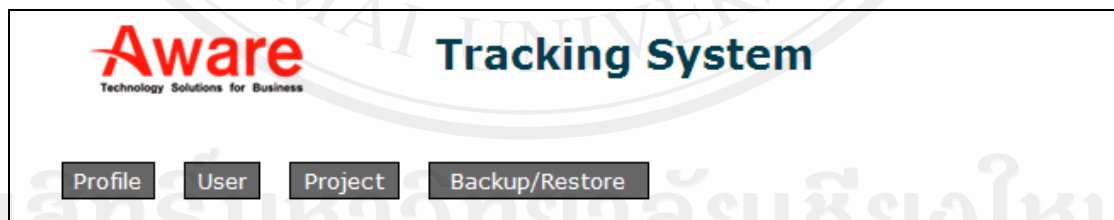
รูป ข.2 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ

3) กรณีที่ลืมรหัสผ่านให้ทำการใส่อีเมลแล้วกดปุ่ม Submit Request ระบบจะส่งรหัสผ่านกลับไปให้ทางอีเมลที่ใช้งานอยู่

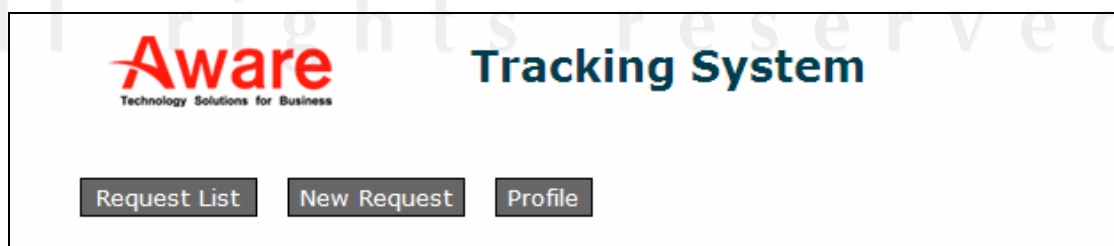


รูป ข.3 หน้าจอส่งรหัสผ่านทางเมลล์

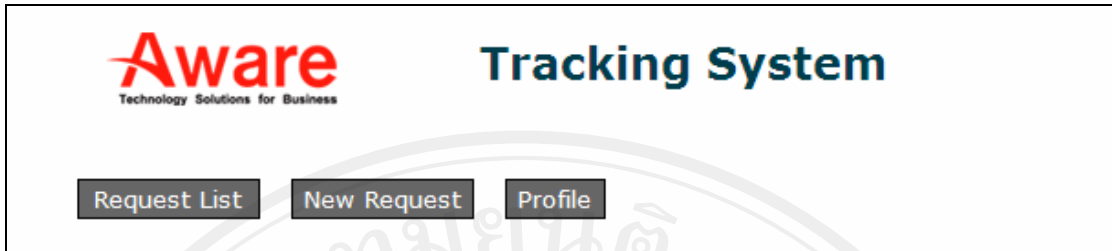
4) กลุ่มผู้ดูแลระบบ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงาน มีเมนูการใช้งานที่แตกต่างกันออกไปตามสิทธิและหน้าที่



รูป ข.4 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้ดูแลระบบ



รูป ข.5 หน้าจอเมนูการทำงานของลูกค้า



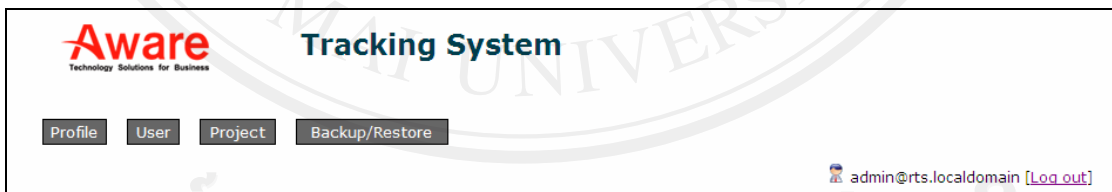
รูป ข.6 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้รับเรื่อง



รูป ข.7 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้บริหาร

## ข.2 ผู้ดูแลระบบ

เมนูผู้ดูแลระบบนี้ กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลระบบแตกต่างจากผู้ใช้กลุ่มผู้บริหาร ผู้รับเรื่อง และลูกค้า โดยความสามารถจัดการด้านผู้ใช้ของระบบ ซึ่งไม่สามารถดูรหัสผ่านได้จากฐานข้อมูลโดยตรง หลังจากนำฐานข้อมูล RTS เข้าไปผู้ดูแลระบบจะใช้ชื่อว่า admin@rts.localdomain รหัสผ่านเป็น admin สามารถไปแก้ไขรหัสผ่านให้กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ กรณีที่ลืม



รูป ข.8 หน้าจอเมนูการใช้งานของผู้ดูแลระบบ

### ข.2.1 ข้อมูลส่วนตัว

Please enter your existing password to confirm account changes.

Password :

New password :

Re-enter password :

Your real name :

รูป ข.9 หน้าจอข้อมูลส่วนตัว

จากรูป ข.9 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงาน ได้ดังนี้

1. ช่องรหัสผ่าน (Password) ให้กรอกรหัสผ่านเดิม
2. ช่องรหัสผ่านใหม่ (New password) ให้กรอกรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการ
3. ช่องยืนยันรหัสผ่านใหม่ (Re-enter password) ให้กรอกยืนยันรหัสผ่านใหม่อีกครั้งหนึ่ง
4. ช่องชื่อ-สกุล (Your real name) ให้กรอกชื่อ-สกุล
5. หลังจากกรอกข้อมูลครบแล้วสามารถบันทึกข้อมูลได้โดยการคลิกปุ่ม ยืนยันการแก้ไขข้อมูล (Submit Changes)

### ข.2.2 ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

E-Mail	Real Name	Active	Phone
a@a.com :	Assoc. Prof. Wilaiporn Sirimungkararat	Active	0801206519
admin@rts.localdomain :	Mr. Admin Aware	Active	0871825237
b@b.com :	Assoc.Prof.Ekkarat Boonchieng	Active	0818811083
c@c.com :	Asst. Prof. Prapa Vattanakeeree	Active	0811806182
customer1@rts.localdomain :	Mr. Customer 1	Active	0869899552
customer2@rts.localdomain :	Mr. Customer 2	Active	2222222222
manager@rts.localdomain :	Manager Aware	Active	0866703624
support1@rts.localdomain :	Mr. Support 1	Active	0891602770
support2@rts.localdomain :	Mr. Support 2	Active	4444444444
support3@rts.localdomain :	Mr. Support 3	Active	0866703624

รูป ข.10 หน้าจอข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

จากรูป ข.10 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงาน ได้ดังนี้

1. ระบุเงื่อนไขในการค้นหาผู้ใช้งานระบบ โดยการกรอกอีเมล หรือ ชื่อ-สกุล ของผู้ใช้งานที่ต้องการค้นหาข้อมูล
2. หลังจากกรอกเงื่อนไขในการค้นหาแล้ว คลิกปุ่มค้นหา (Search)
3. เมื่อต้องการเพิ่มข้อมูลใหม่ คลิกปุ่มเพิ่มใหม่ (Add New)
4. เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล สามารถคลิกได้จากอีเมลล์ของผู้ใช้งานที่แสดงอยู่ในรายการ

E-Mail :  \*

Password :  \*

Re-type password :  \*

Real Name :  \*

Phone :  \*

Active

Customer

R W

|  Project1

|  Project2

|  Project3

รูป ข.11 หน้าจอเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

จากรูป ข.11 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. กรอกข้อมูลอีเมล ที่ต้องการ
2. กรอกข้อมูลรหัสผ่าน
3. กรอกข้อมูลยืนยันรหัสผ่าน
4. กรอกชื่อ-สกุล
5. กรอกเบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้งาน
6. เลือกสถานะของผู้ใช้งานให้เป็น ทำงาน(Active)
7. เลือกสิทธิการใช้งานของผู้ใช้งานนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย
  - ลูกค้า(Customer)
  - ผู้รับเรื่อง (Supporter)
  - ผู้บริหาร (Manager)
8. เลือกสิทธิการใช้งานแต่ละ โพรเจกต์ให้กับลูกค้า ซึ่งสิทธิการใช้งานสามารถอธิบายได้ดังนี้
  - R คือ ให้สามารถเข้าไปอ่านโพรเจกต์นี้ได้
  - W คือ ให้สามารถเขียนโพรเจกต์นี้ได้
9. หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว คลิกบันทึกข้อมูล (Save)



E-Mail : admin@rts.localdomain \*

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

Re-type password : \*\*\*\*\* \*

Real Name : Mr. Admin Aware \*

Phone : 0871825237 \*

Admin ▾

R W

|  Project1

|  Project2

|  Project3

Update Cancel

รูป ข.12 หน้าจอแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

จากรูป ข.12 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. กรอกข้อมูลอีเมล ที่ต้องการแก้ไข
2. กรอกข้อมูลรหัสผ่าน ที่ต้องการแก้ไข
3. กรอกข้อมูลยืนยันรหัสผ่าน
4. กรอกชื่อ-สกุล ที่ต้องการแก้ไข
5. กรอกเบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้งาน ที่ต้องการแก้ไข
6. เลือกสถานะของผู้ใช้งานให้เป็น ทำงาน (Active)
7. เลือกสิทธิการใช้งานของผู้ใช้งานนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย

ลูกค้า(Customer)

ผู้รับเรื่อง (Supporter)

ผู้บริหาร (Manager)

8. เลือกสิทธิการใช้งานแต่ละโปรเจกต์ให้กับลูกค้า ซึ่งสิทธิการใช้งานสามารถอธิบายได้ดังนี้

R คือ ให้สามารถเข้าไปอ่านโปรเจกต์นี้ได้

W คือ ให้สามารถเขียนโปรเจกต์นี้ได้

9. หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว คลิกบันทึกแก้ไขข้อมูล (Save)

### ข.2.3 ข้อมูลโปรเจก

Project Name :	<input type="text"/>	Project Description :	<input type="text"/>	Search	Add New
Project Name	Project Description	Project Owner	Active		
Chaisatien :	ชัยเสถียร ประกอบด้วย 3 ส่วน 1. Back Office 2. Front Office 3. PowerPos	Mr. Perawat	Active		
RTS :	Request Tracking System	Mr. Thitiphon	Active		
Sriyont :	เชียงใหม่ ศรียนต์ ประกอบด้วย 3 ส่วน Back Office, Front Office, PowerPos	Mr. Thitiphon	Active		
TNT_TRAN_W :	ระบบขนส่งและรถรวมธาราร (Warantee)	Mr. Perawat	Active		

รูป ข.13 หน้าจอข้อมูลโปรเจก

จากรูป ข.13 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. ระบุเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลโปรเจก โดยการกรอกชื่อโปรเจก หรือรายละเอียดของโปรเจกที่ต้องการค้นหาข้อมูล
2. หลังจากกรอกเงื่อนไขในการค้นหาแล้ว คลิกปุ่มค้นหา (Search)
3. เมื่อต้องการเพิ่มข้อมูลใหม่ คลิกปุ่มเพิ่มใหม่ (Add New)
4. เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล สามารถคลิกได้จากชื่อของโปรเจกที่แสดงอยู่ในรายการ

Project Name :	<input type="text"/>	*
Description :	<input type="text"/>	*
Customer :	<input type="text"/>	
Owner :	Mr. Customer 1 <input type="button" value="v"/>	*
<input type="button" value="Submit"/> <input type="button" value="Cancel"/>		

รูป ข.14 หน้าจอเพิ่มข้อมูลโปรเจก

จากรูป ข.14 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. กรอกข้อมูลชื่อโปรเจก (Project Name)
2. กรอกข้อมูลรายละเอียดโปรเจก (Description)
3. กรอกข้อมูลชื่อ-สกุล (Customer) ของลูกค้า
4. เลือกเจ้าของโปรเจก (Owner)

5. หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว คลิกบันทึกข้อมูล (Save)

**Project Name :**

**Project Description :**

ชัยเสถียร ประกอบด้วย 3 ส่วน  
 1. Back Office  
 2. Front Office  
 3. PowerPos

**Customer Name :**  **Project Owner :**

Active

**Sub Module** Add New Module

No.	Module Name	Module Owner	
1	BackOffice	Chaisatien	Edit   Delete
2	FrontOffice	Chaisatien	Edit   Delete
3	PowerPos	Chaisatien	Edit   Delete

**User in Project**

No.	Full Name	Email
1	Chaisatien	chaisatien@chaisatien.com
2	Manewan	Manewan.s@aware.co.th
3	Mr. Perawat	perawat.r@aware.co.th
4	Mr. Thitiphan	thitiphan.k@aware.co.th
5	Prathompong	prathompong.p@aware.co.th
6	varaporn	varaporn.p@aware.co.th

รูป ข.15 หน้าจอแก้ไขข้อมูลโปรเจก

จากรูป ข.15 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. กรอกข้อมูลชื่อโปรเจก (Project Name) ที่ต้องการแก้ไข
2. กรอกข้อมูลรายละเอียดโปรเจก (Project Description) ที่ต้องการแก้ไข
3. กรอกข้อมูลชื่อ-สกุล (Customer name) ของลูกค้า ที่ต้องการแก้ไข
4. เลือกเจ้าของโปรเจก (Project Owner) ที่ต้องการแก้ไข
5. เลือกสถานะของโปรเจก (Active) ว่าต้องการให้ทำงานหรือไม่ทำงาน
6. สำหรับในหน้าจอในส่วนที่เพิ่มขึ้นมาก็คือ โปรเจกย่อย (Sub module) ดังรูป ข.15 และรายชื่อผู้ที่สามารถใช้งานโปรเจกนี้ได้ (User in Project) ดังรูป ข.16
7. หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว คลิกแก้ไขข้อมูล (Save)
8. กรณีที่ต้องการยกเลิกโปรเจกนี้สามารถ คลิกลบโปรเจก (Delete Project)

Sub Module			Add New Module
No.	Module Name	Module Owner	
1	BackOffice	Chaisatien	Edit   Delete
2	FrontOffice	Chaisatien	Edit   Delete
3	PowerPos	Chaisatien	Edit   Delete

รูป ข.16 หน้าจอแก้ไขข้อมูลโปรเจก

จากรูป ข.16 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. เมื่อต้องการเพิ่ม โพรเจกต์ย่อย คลิกเพิ่ม โพรเจกต์ย่อย (Add New Module)
2. ในกรณีที่ต้องการแก้ไข โพรเจกต์ย่อย สามารถคลิกปุ่มแก้ไข (Edit) ได้จากในรายการ
3. ในกรณีที่ต้องการลบ โพรเจกต์ย่อย สามารถคลิกปุ่มลบ โพรเจกต์ (Delete) ได้จากในรายการ

User in Project		
No.	Full Name	Email
1	Manager Aware	manager@rts.localdomain
2	Mr. Customer 1	customer1@rts.localdomain
3	Mr. Customer 2	customer2@rts.localdomain
4	Mr. Support 1	support1@rts.localdomain
5	Mr. Support 2	support2@rts.localdomain
6	Mr. Support 3	support3@rts.localdomain

รูป ข.17 หน้าจอแก้ไขข้อมูลโพรเจกต์

จากรูป ข.17 เป็นส่วนเพิ่มเติมในหน้าแก้ไขข้อมูลโพรเจกต์ สำหรับแสดงรายชื่อผู้ใช้งานที่มีสิทธิการใช้งานในโพรเจกต์นี้ ซึ่งได้ถูกกำหนดมาจากส่วนของหน้าจอผู้ใช้งาน

#### ข.2.4 สำรอง และกู้คืนข้อมูล

Backup	Date Time	
<a href="#">mysql_27032009035255.sql</a>	27-03-2009 03:52:56	Restore Remove
<a href="#">mysql_27032009035259.sql</a>	27-03-2009 03:53:00	Restore Remove
<a href="#">mysql_27032009035300.sql</a>	27-03-2009 03:53:02	Restore Remove

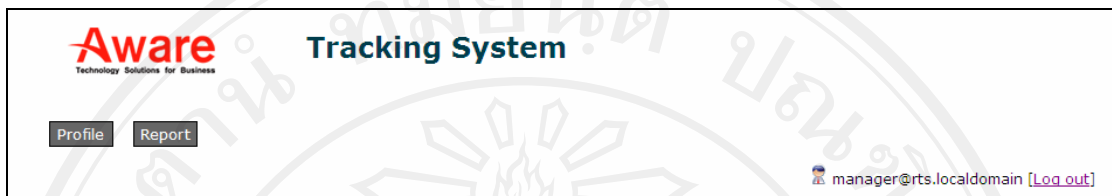
รูป ข.18 หน้าจอสำรองข้อมูล และกู้คืนข้อมูล

จากรูป ข.18 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. เมื่อต้องการสำรองข้อมูล สามารถคลิกปุ่มสำรองข้อมูล (Backup)
2. ในกรณีที่ต้องการเรียกคืนข้อมูล สามารถคลิกปุ่มกู้คืนข้อมูล (Restore) ได้จากในรายการ

3. ในกรณีที่ต้องการลบข้อมูลที่สำคัญไว้ สามารถคลิกปุ่มลบข้อมูล (Remove) ได้จากในรายการ

### ข.3 ผู้บริหาร



รูป ข.19 หน้าจอเมนูการใช้งานของผู้บริหาร

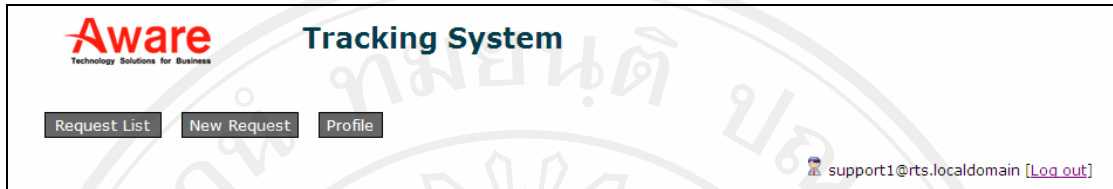
#### ข.3.1 รายงาน

รูป ข.20 หน้าจอรายงาน

จากรูป ข.20 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. ระบุเงื่อนไขในการออกรายงานสรุป
2. คลิกปุ่มออกรายงาน (Show Report)

## ข.4 ผู้รับเรื่อง



รูป ข.21 หน้าจอเมนูการทำงานของผู้รับเรื่อง

### ข.4.1 ข้อมูลภาพรวมปัญหา

ID	Severity	Status	Assign To	Project	Module	Date	Summary
<a href="#">#984</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	05, Jun 07 :16:04	พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (PSS5007)
<a href="#">#983</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	05, Jun 07 :15:55	รับชำระหนี้ (PSS5001)
<a href="#">#982</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	05, Jun 07 :15:54	รับชำระลูกหนี้ (PSS5001)
<a href="#">#969</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	01, Jun 07 :17:23	บันทึกใบคืนจากลูกค้า (ISS4024)
<a href="#">#966</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	01, Jun 07 :15:49	ประเด็นการแยกเป็นเจ้าหนี้ และลูกหนี้รายตัว
<a href="#">#963</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	01, Jun 07 :14:14	บันทึกผลการขาย (AMA8002)
<a href="#">#946</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	30, May 07 :15:32	บันทึกการคืนของของลูกค้า (ISS4024)
<a href="#">#944</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	29, May 07 :11:14	รายงานการชำระเงินลูกหนี้ (PSS5003)
<a href="#">#943</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	29, May 07 :11:11	บันทึกผลการขาย (AMA8002)
<a href="#">#942</a>	NR	FIXED	Maneewan	Chaisatien	BackOffice	29, May 07 :11:07	รายงานสรุปการรับเงินประจำ

รูป ข.22 หน้าจอข้อมูลภาพรวมปัญหา

จากรูป ข.22 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. ระบุเงื่อนไขในการค้นหาปัญหา โดยการเลือกโปรเจก (Project) รหัสปัญหา (ID) สรุป (Summary) หมายเหตุ (Comment) การแสดงผล (Display) ที่ต้องการค้นหาข้อมูล นอกจากนั้นในส่วนของการแสดงผล ยังสามารถบันทึกค่าไว้สำหรับการใช้งานครั้งต่อไปได้โดยคลิกปุ่มบันทึก (Save Setting)
2. หลังจากที่ยกเงื่อนไขในการค้นหาแล้ว คลิกปุ่มค้นหา (Search)
3. เมื่อต้องการเรียกดูรายละเอียดแต่ละปัญหา สามารถคลิกได้จากรหัสปัญหาที่แสดงอยู่ในรายการ

#### ข.4.2 รายละเอียดข้อมูลปัญหา

Request # : 984	Requester : Chaisatien
Project : Chaisatien	Module : BackOffice
Severity : <span>New Request</span>	
Request Type : Unit Test	
Assign to : Prathompong	Progress : FIXED
All User in Project : chaisatien@chaisatien.com Maneeewan.s@aware.co.th perawat.r@aware.co.th thitphan.k@aware.co.th prathompong.p@aware.co.th	CC To : chaisatien@chaisatien.com prathompong.p@aware.co.th sirithorn.r@aware.co.th perawat.r@aware.co.th
Summary : พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน(PSS5007)	
Description : - สร้างโปรแกรมและรายงาน โดยมี option พิมพ์ตามหมายเลข กับ พิมพ์ตามวันที่ --> เลื่อนแบบจากพิมพ์ใบวางบิล	
Opened : 05-06-2007 16:04	
Require Date : 05-06-2007	Finish Date : 06-06-2007
Additional Comments :	
Internal : <input type="checkbox"/>	
Attachment : [Add File]	
Activity :	
Activity By : Chaisatien	Date Activity : 08-06-2007 09:07
Job : Resolve this request and chang result to <b>FIXED</b>	
Comment :	
CC to : chaisatien@chaisatien.com,prathompong.p@aware.co.th,sirithorn.r@aware.co.th,perawat.r@aware.co.th	

รูป ข.23 หน้าจอข้อมูลรายละเอียดปัญหา

จากรูป ข.23 หลังจากที่ได้รับเรื่องได้รับเรื่องแล้วสามารถที่กระจายงานให้กับในทีม หรือทำการแก้ไขปัญหานั้นเองโดยทันที สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. เลือกระดับความสำคัญ (Severity) ของปัญหานั้น ซึ่งสามารถอธิบายระดับความสำคัญได้ดังนี้

New Request คือ แสดงให้เห็นว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาใหม่

High Priority (SMS) คือ แสดงว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาเร่งด่วนต้องแก้ไขโดยทันที ซึ่งระบบจะทำการส่ง SMS แจ้งให้กับลูกค้า และผู้ใช้งานที่มีสิทธิในโทรเจคนี่โดยทันที

Normal คือ แสดงว่าปัญหานั้น เป็นปัญหาที่ไม่เร่งด่วนมากอยู่ในระดับปกติ

Information คือ แสดงว่าปัญหานั้นต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

Change Request คือ แสดงว่าปัญหานั้นมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากเดิม

2. เลือกผู้ใช้งาน (CC To) ที่ต้องการแจ้งให้ทราบว่ามิกิจกรรมใดๆ เกิดขึ้นในปัญหานั้น

3. กรอกรายละเอียดการดำเนินงาน (Additional Comments) ใดๆ เช่น วิธีการแก้ไข คำอธิบายต่างๆ ในปัญหานั้น



4. เลือกสถานะการดำเนินการภายใน (Internal) ซึ่งในส่วนนี้ผู้รับเรื่องสามารถเลือกได้ว่าต้องการให้ลูกค้าเห็นการดำเนินงานในกิจกรรมครั้งนั้นหรือไม่
5. แทรกเอกสารเพิ่มเติม (Add file)

**Activity :**

Leave as NEW  
 REJECT this request  
 Accept request (change status to **PROCESS**)  
 Resolve request, changing result to **FIXED**  
 Resolve request, mark it as **DUPLICATE** of request # 1599  
 REASSIGN request to Maneewan Require Date :

Use Time : 0 Hour : 0 Minute Regular

Finish Date :

รูป ข.24 หน้าจอข้อมูลสถานะปัญหา

6. เลือกการดำเนินกิจกรรม (Activity) ในปัญหานั้นๆ ซึ่งสามารถอธิบายสถานะต่างๆ ได้ดังนี้
  - 6.1 Leave as New คือ แสดงว่ากิจกรรมในครั้งนั้นยังไม่มีดำเนินการใดๆ เช่น เมื่อลูกค้าต้องการเพิ่มรายละเอียดปัญหา แนบไฟล์เพิ่มเติม เป็นต้น
  - 6.2 Reject this request คือ ต้องการยกเลิกปัญหานี้ เช่น เมื่อปัญหานั้นไม่เกิดขึ้นอีก
  - 6.3 Accept request (change status to PROCESS) คือ ได้รับปัญหานั้นแล้ว และกำลังดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือหาทางแก้ปัญหานั้นอยู่
  - 6.4 Resolve request, changing result to FIXED คือ ปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้ว ซึ่งในส่วนนี้ผู้รับเรื่องหรือลูกค้าเป็นผู้เลือก
  - 6.5 Resolve request, mark it as DUPLICATE of request คือ ปัญหานั้นได้เคยแจ้งมาแล้วและมีการซ้ำของปัญหา ซึ่งสามารถเลือกได้ว่ารหัสปัญหานี้ซ้ำกับรหัสปัญหาใด
  - 6.6 REASSIGN คือ การแจ้งให้ผู้ใช้งานในทีมคนใด คนหนึ่งทราบอีกครั้งหนึ่งว่ามีการดำเนินงานใดๆ กับปัญหาในครั้งนั้นๆ

7. กรอกเวลาที่ใช้ (Use Time) ในส่วนนี้ต้องกรอกเมื่อมีการดำเนินการ การแก้ไขปัญหา นั้นเสร็จแล้ว ระบบจะทำการเพิ่มข้อมูลในการลงเวลาทำงาน (Time Sheet)ให้อัตโนมัติ ดังภาพ ข.25

Seq No.	Date	Project ID	Task ID	Description of Services Rendered	RT.	OT.	NB.
2009/013434	Fri 27-Mar-09	CRTS_DEV	System Coding and Unit Testinng	ปรับ Message	2 Hrs.		
2009/013433	Wed 25-Mar-09	General	General Work	ช่วงที่เริ่ม Convert Program	7 Hrs.30 Mins.		
2009/013432	Tue 24-Mar-09	General	General Work	ช่วงที่เริ่ม Convert Program	4 Hrs.30 Mins.		
2009/013431	Tue 24-Mar-09	General	General Work	ทำอีกรวมสัปดาห์ใน Calendar	2 Hrs.		
2009/013430	Tue 24-Mar-09	General	General Work	ทำอีกรวมทรูและเพิ่ม Column Calculate tu Training Sit	1 Hrs.		
2009/013429	Mon 23-Mar-09	CMF_Accounting_Change	System Coding and Unit Testinng	7.2.9 หน้าจอแสดง หรือ ยกเลิกอนุมัติ จากการเบิกจ่าย หรือ รับคืน สินค้าวัสดุการเกษตร: แก้ไขตาม concept แยก lot & price	7 Hrs.30 Mins.		
2009/013428	Mon 23-Mar-09	CMF_Accounting_Change	System Coding and Unit Testinng	7.2.8 หน้าจอแสดง หรือ ยกเลิกอนุมัติการรับปรุงงานสินค้าวัสดุอุปกรณ์: แก้ไขตาม concept แยก lot & price	7 Hrs.30 Mins.		
2009/013427	Mon 23-Mar-09	CMF_Accounting_Change	System Coding and Unit Testinng	7.2.7 หน้าจอแสดง หรือ ยกเลิกอนุมัติ จากการขายสินค้าที่ไม่ได้ออกใบกำกับภาษี ณ. จุดขาย: แก้ไขตาม concept แยก lot & price	7 Hrs.30 Mins.		
2009/013426	Fri 20-Mar-09	CMF_Accounting_Change	System Coding and Unit Testinng	7.2.5 หน้าจอแสดง หรือ ยกเลิก อนุมัติ จากการรับคืนสินค้าวัสดุอุปกรณ์: แก้ไขตาม concept แยก lot & price	7 Hrs.30 Mins.		
2009/013425	Fri 20-Mar-09	CMF_Accounting_Change	System Coding and Unit Testinng	7.2.3 หน้าจอแสดง หรือ ยกเลิกอนุมัติ จากการโอนสินค้าวัสดุอุปกรณ์: แก้ไขตาม concept แยก lot & price	7 Hrs.30 Mins.		
2009/013424	Fri 20-Mar-09	CMF_Accounting_Change	System Coding and Unit Testinng	7.2.4 หน้าจอแสดง หรือ ยกเลิกอนุมัติ จากการเบิกสินค้าวัสดุอุปกรณ์: แก้ไขตาม concept แยก lot & price	7 Hrs.30 Mins.		
2009/013422	Thu 19-Mar-09	CRTS_DEV	System Coding and Unit Testinng	ปรับโปรแกรม Resume DB ให้ check Rule จากโปรแกรมที่ต้น	6 Hrs.		
2009/013419	Thu 19-Mar-09	CMF_Accounting	System Coding and Unit Testing (.NET Part 1 INV)	เพิ่ม Source Code ที่ต้นหลัก Deploy	30 Mins.		
2009/013417	Wed 18-Mar-09	General	Training	Training Site Shirepoint	1 Hrs.		
2009/013415	Wed 18-Mar-09	CMF_Support	Support on site - Fix Data	ปรับรายงาน CMRD04R เปลี่ยน Label เพิ่ม Column	4 Hrs.		
2009/013413	Tue 17-Mar-09	CMF_Support	Support on site - Fix Data	ปรับรายงาน CMRD04R เปลี่ยน Label เพิ่ม Column	4 Hrs.		
2009/013412	Mon 16-Mar-09	General	General Work	ส่งเอกสารใบลา E-Leave	3 Hrs.		

รูป ข.25 หน้าจอระบบลงเวลาการทำงาน (Time Sheet)

8. เลือกวันที่ ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา (Finish Date) นั้นเสร็จสิ้น  
 9. คลิกปุ่มยืนยันการดำเนินงาน (Commit)

ข.4.3 เพิ่มข้อมูลปัญหา

Request List    New Request    Profile

TNT\_TRAN\_W : ระบบขนส่งและรวบรวมบรรจุ (Warantee)  
 Chaisation : ชัยเสถียร ประกอบด้วย 3 ส่วน 1. Back Office 2. Front Office 3. PowerPos  
 Module 1 : BackOffice  
 Module 2 : FrontOffice  
 Module 3 : PowerPos

รูป ข.26 หน้าจอเลือกโปรเจก

จากรูป ข.26 เมื่อต้องการเพิ่มข้อมูลปัญหา สามารถคลิกปุ่มเพิ่มข้อมูลปัญหา (New Request) ระบบจะแสดงโปรเจกต์ที่ผู้ใช้งานมีสิทธิในโปรเจกต์นั้นๆ

This page lets you enter a new Request

Requester : Prathompong      Severity : New Request

Project : TNT\_TRAN\_W

Request Type : Maintenance Agreement

Assign to : Mr. Perawat \* Owner of this project/module is Mr. Perawat

All Users in Project : perawat.r@aware.co.th      >> CC To :      Delete  
 prathompong.p@aware.co.th      >  
 sirithorn.r@aware.co.th      <  
 tip31013@hotmail.com      <<  
 thitiphon.k@aware.co.th      <<<

Summary :

Description :

Attachment : [Add File]

Require Date :

Enter Request      Back

รูป ข.27 หน้าจอเพิ่มข้อมูลปัญหา

จากรูป ข.27 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. เลือกระดับความสำคัญ (Severity) ของปัญหานั้น ซึ่งสามารถอธิบายระดับความสำคัญได้ดังนี้

New Request คือ แสดงให้เห็นว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาใหม่

High Priority (SMS) คือ แสดงว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาเร่งด่วนต้องแก้ไขโดยทันที ซึ่งระบบจะทำการส่ง SMS แจ้งให้กับลูกค้าและผู้ใช้งานที่มีสิทธิในโปรเจกต์นี้โดยทันที

Normal คือ แสดงว่าปัญหานั้น เป็นปัญหาที่ไม่เร่งด่วนมากอยู่ในระดับปกติ

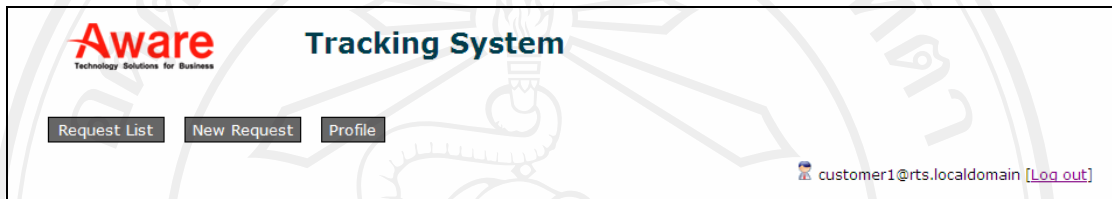
Information คือ แสดงว่าปัญหานั้น ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

Change Request คือ แสดงว่าปัญหานั้นมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากเดิม

2. เลือกประเภทของปัญหา (Request Type) ในส่วนนี้สามารถเลือกประเภทของปัญหานั้นว่า เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใด
3. เลือกผู้รับปัญหา (Assign To) ในส่วนนี้สามารถเลือกได้ว่าต้องการแจ้งปัญหาให้กับใครในโปรเจกต์
4. เลือกผู้ใช้งาน (CC To) ที่ต้องการแจ้งให้ทราบว่าปัญหาอะไรเกิดขึ้น
5. กรอกสรุปหัวข้อปัญหา (Summary)

6. กรอกรายละเอียดปัญหา (Description)
7. แนบเอกสาร (Add file) ในส่วนนี้สามารถแนบเอกสารปัญหาเพิ่มเติมได้
8. เลือกวันที่ต้องการให้แก้ปัญหาเสร็จ (Require Date)
9. คลิกปุ่มเพิ่มข้อมูลปัญหา (Enter Request)

## ข.5 ลูกค้ำ



รูป ข.28 หน้าจอเมนูการทำงานของลูกค้ำ

### ข.5.1 ข้อมูลปัญหา

ID	Severity	Status	Assign To	Project	Module	Date	Summary
<a href="#">#984</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	05, Jun 07 :16:04	พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (PSS5007)
<a href="#">#983</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	05, Jun 07 :15:55	รับชำระหนี้ (PSS5001)
<a href="#">#982</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	05, Jun 07 :15:54	รับชำระลูกหนี้ (PSS5001)
<a href="#">#969</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	01, Jun 07 :17:23	บันทึกใบคืนจากลูกค้า (ISS4024)
<a href="#">#966</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	01, Jun 07 :15:49	ประเด็นการแยกเป็นเจ้าหนี้ และลูกหนี้รายตัว
<a href="#">#963</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	01, Jun 07 :14:14	บันทึกผลการขาย (AMA8002)
<a href="#">#946</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	30, May 07 :15:32	บันทึกการคืนของของลูกค้า (ISS4024)
<a href="#">#944</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	29, May 07 :11:14	รายงานการชำระเงินลูกหนี้ (PSS5003)
<a href="#">#943</a>	NR	FIXED	Prathompong	Chaisatien	BackOffice	29, May 07 :11:11	บันทึกผลการขาย (AMA8002)
<a href="#">#942</a>	NR	FIXED	Maneewan	Chaisatien	BackOffice	29, May 07 :11:07	รายงานสรุปการเงินประจำวัน(AMA8008)
<a href="#">#941</a>	NR	FIXED	Maneewan	Chaisatien	BackOffice	29, May 07 :11:05	รายงานลูกหนี้(AMA8010)

รูป ข.29 หน้าจอข้อมูลภาพรวมปัญหา

จากรูป ข.29 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. ระบุเงื่อนไขในการค้นหาปัญหา โดยการเลือกโปรเจก (Project) รหัสปัญหา (ID) สรุป (Summary) หมายเหตุ (Comment) การแสดงผล (Display) ที่ต้องการค้นหาข้อมูล

2. หลังจากที่ยกเลิกเงื่อนไขในการค้นหาแล้ว คลิกปุ่มค้นหา (Search)
3. เมื่อต้องการเรียกดูรายละเอียดแต่ละปัญหา สามารถคลิกได้จากรหัสปัญหาที่แสดงอยู่ในรายการ

### ข.5.2 รายละเอียดข้อมูลหัวข้อปัญหา

Request # :	984	Requester :	Chaisatien
Project :	Chaisatien	Module :	BackOffice
Severity :	New Request		
Request Type :	Unit Test		
Assign to :	Prathompong	Progress :	FIXED
All User in Project :	chaisatien@chaisatien.com Maneewan.s@aware.co.th perawat.r@aware.co.th thitiphan.k@aware.co.th prathompong.p@aware.co.th	>> > < <<	CC To : chaisatien@chaisatien.com prathompong.p@aware.co.th sirithorn.r@aware.co.th perawat.r@aware.co.th <input type="text"/> <input type="button" value="Add"/> <input type="button" value="Delete"/>
Summary :	พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน(PSS5007)		
Description :	- สร้างโปรแกรมและรายงาน โดยมี option พิมพ์ตามหมายเลข กับ พิมพ์ตามวันที่ --> เลียนแบบจากพิมพ์ใบวางบิล		
Opened :	05-06-2007 16:04		
Require Date :	05-06-2007	Finish Date :	06-06-2007
Additional Comments :	<input type="text"/>		
Internal :	<input type="checkbox"/>		
Attachment :	<a href="#">Add File</a>		
Activity :	Activity By : Chaisatien      Date Activity : 08-06-2007 09:07 Job : Resolve this request and chang result to <b>FIXED</b> Comment : CC to : chaisatien@chaisatien.com,prathompong.p@aware.co.th,sirithorn.r@aware.co.th,perawat.r@aware.co.th		

รูป ข.30 หน้าจอข้อมูลรายละเอียดปัญหา

จากรูป ข.30 หลังจากที่ยกเลิกเงื่อนไขที่ได้รับเรื่องแล้วสามารถกระจายงานให้กับในทีม หรือทำการแก้ไขปัญหานั้นเองโดยทันที ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

4. เลือกระดับความสำคัญ (Severity) ของปัญหานั้น ซึ่งสามารถอธิบายระดับความสำคัญได้ดังนี้

New Request คือ แสดงให้เห็นว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาใหม่

High Priority (SMS) คือ แสดงว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาเร่งด่วนต้องแก้ไขโดยทันที ซึ่งระบบทำการส่ง SMS แจ้งให้กับลูกค้า และผู้ใช้งานที่มีสิทธิในโปรเจกต์นี้โดยทันที

Normal คือ แสดงว่าปัญหานั้น เป็นปัญหาที่ไม่เร่งด่วนมากอยู่ในระดับปกติ

Information คือ แสดงว่าปัญหานั้น ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

Change Request คือ แสดงว่าปัญหานั้นมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากเดิม

5. เลือกผู้ใช้งาน (CC To) ที่ต้องการแจ้งให้ทราบว่ามีกิจกรรมใดๆ เกิดขึ้นในปัญหานั้น
6. กรอกรายละเอียดการดำเนินงาน (Additional Comments) ใดๆ เช่น วิธีการแก้ไข คำอธิบายต่างๆ ในปัญหานั้น
7. เลือกสถานะการดำเนินการภายใน (Internal) ซึ่งในส่วนนี้ผู้รับเรื่องสามารถเลือกได้ว่า ต้องการให้ลูกค้าเห็นการดำเนินงานในกิจกรรมครั้งนั้นหรือไม่
8. แทรกเอกสารเพิ่มเติม (Add file)

รูป ข.31 หน้าจอข้อมูลปัญหา

9. เลือกการดำเนินการ(Activity) ในปัญหานั้นๆ ซึ่งสามารถอธิบายสถานะต่างๆ ได้ดังนี้

Leave as New คือ แสดงว่ากิจกรรมในครั้งนั้นยังไม่มีดำเนินการใดๆ เช่น เมื่อลูกค้าต้องการเพิ่มรายละเอียดปัญหา แนบไฟล์เพิ่มเติม เป็นต้น

Reject this request คือ ต้องการที่จะยกเลิกปัญหานี้ เช่น เมื่อปัญหานั้นไม่เกิดขึ้นอีก

Accept request (change status to PROCESS) คือ ได้รับปัญหานั้นแล้ว และกำลังดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือหาทางแก้ปัญหานั้นอยู่

Resolve request, changing result to FIXED คือ ปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้ว ซึ่งในส่วนนี้ผู้รับเรื่องหรือลูกค้าจะเป็นผู้เลือก

Resolve request, mark it as DUPLICATE of request คือ ปัญหานั้น ได้เคยแจ้งมาแล้ว  
และมีการซ้ำของปัญหา ซึ่งสามารถเลือกได้ว่ารหัสปัญหานี้ซ้ำกับรหัสปัญหาใด

REASSIGN คือ การแจ้งให้ผู้ใช้งานในทีมคนใด คนหนึ่งทราบอีกครั้งหนึ่งว่ามีการ  
ดำเนินงานใดๆ กับปัญหาในครั้งนั้นๆ

#### 10. คลิกปุ่มยืนยันการดำเนินงาน (Commit)

#### ข.5.3 เพิ่มข้อมูลปัญหา

รูป ข.32 หน้าจอเพิ่มข้อมูลปัญหา

จากรูป ข.32 เมื่อต้องการเพิ่มข้อมูลปัญหาสามารถคลิกปุ่มเพิ่มข้อมูลปัญหา (New Request)  
ระบบจะแสดงโปรเจกต์ที่ผู้ใช้งานมีสิทธิในโปรเจกต์นั้นๆ

รูป ข.33 หน้าจอเพิ่มข้อมูลปัญหา



จากรูป ข.33 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

1. เลือกระดับความสำคัญ (Severity) ของปัญหานั้น ซึ่งสามารถอธิบายระดับความสำคัญได้ดังนี้

New Request คือ แสดงให้เห็นว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาใหม่

High Priority (SMS) คือ แสดงว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาเร่งด่วนต้องแก้ไขโดยทันที ซึ่งระบบจะทำการส่ง SMS แจ้งให้กับลูกค้า และผู้ใช้งานที่มีสิทธิในโพรเจคนี้โดยทันที

Normal คือ แสดงว่าปัญหานั้น เป็นปัญหาที่ไม่เร่งด่วนมากอยู่ในระดับปกติ

Information คือ แสดงว่าปัญหานั้น ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

Change Request คือ แสดงว่าปัญหานั้นมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากเดิม

2. เลือกประเภทของปัญหา (Request Type) ในส่วนนี้สามารถเลือกประเภทของปัญหานั้นว่า เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใด

3. เลือกผู้รับปัญหา (Assign To) ในส่วนนี้สามารถเลือกได้ว่าต้องการแจ้งปัญหาให้กับใครในโพรเจค

4. เลือกผู้ใช้งาน (CC To) ที่ต้องการแจ้งให้ทราบว่าปัญหาอะไรเกิดขึ้น

5. กรอกสรุปหัวข้อปัญหา (Summary)

6. กรอกรายละเอียดปัญหา (Description)

7. แนบเอกสาร (Add file) ในส่วนนี้สามารถแนบเอกสารปัญหาเพิ่มเติมได้

8. เลือกวันที่ต้องการให้แก้ปัญหาเสร็จ (Require Date)

9. คลิกปุ่มเพิ่มข้อมูลปัญหา (Enter Request)

#### ข.6 ส่วนเพิ่มเติมของระบบ

ในส่วนนี้หมายถึงในส่วนของข้อความ (SMS) ที่ผู้ใช้งานจะตอบกลับระบบหลังจากที่ได้รับแจ้งปัญหานั้นๆ แล้ว ซึ่งสามารถอธิบายการทำงานได้ดังนี้

1. เมื่อมีการเพิ่มข้อมูลปัญหาใหม่และเลือกความสำคัญของปัญหาเป็น “High Priority (SMS)” ระบบจะส่งข้อความ (SMS) แจ้งผู้ใช้งานในโพรเจคทราบ

ตัวอย่างข้อความ

[รหัสปัญหา]หัวข้อปัญหา

“[999]ช่วยไปแก้ปัญหาที่ลูกค้าสวนส้มก่อน”

2. หลังจากที่ได้รับข้อความแล้ว ผู้ที่ได้รับข้อความ สามารถตอบกลับได้ว่าต้องการดำเนินการอย่างไรกับปัญหานั้นๆ ซึ่งสามารถอธิบาย สถานะที่ตอบกลับได้ดังนี้

P(Process) คือ ได้รับเรื่องแล้วและกำลังดำเนินการอยู่

R(Reject) คือ ต้องการยกเลิกปัญหานั้น

F(Fixed) คือ ปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้วและต้องการปิดปัญหานั้น

ตัวอย่างข้อความ

[รหัสปัญหา] สถานะ หัวข้อปัญหา

“[999]P ได้รับเรื่องแล้วและกำลังดำเนินการแก้ไขอยู่”



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถามการพัฒนาระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขาย สำหรับ ลูกค้า ผู้ดูแลระบบ และผู้รับปัญหาของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

---

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบผลการใช้งานของระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2. ความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้มีประโยชน์ในการประเมินระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การประเมินผลการใช้งานระบบ
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. กลุ่มผู้ใช้งาน  ลูกค้า  ผู้รับปัญหา  ผู้ดูแลระบบ
2. เพศ  ชาย  หญิง

## ส่วนที่ 2 การประเมินผลการใช้งานระบบ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การใช้งานโปรแกรม	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้ได้	ต้องปรับปรุง
1.	ความสะดวกในการใช้งาน					
2.	ความถูกต้องของการแก้ปัญหาแต่ละเรื่อง					
3.	ความรวดเร็วในการได้รับการติดตามปัญหา					
4.	ขั้นตอนการแก้ปัญหาแสดงชัดเจน					
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล					
6.	ความถูกต้องของการประมวลผล					
7.	ความละเอียดของคู่มือการใช้งาน					
8.	ลดขั้นตอนการทำงาน					
9.	ความครบถ้วนของระบบ					
10.	ความปลอดภัยของระบบ					

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการพัฒนาระบบติดตามการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขาย สำหรับผู้บริหารของ  
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

---

คำชี้แจง

- วัตถุประสงค์ของแบบสอบถามนี้เพื่อต้องการทราบผลการใช้งานของระบบติดตามการแก้ไข  
ปัญหาซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- ความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้มีประโยชน์ในการประเมินระบบติดตามการแก้ไขปัญหา  
ซอฟต์แวร์หลังการขายของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบ  
แบบสอบถามทั้งสิ้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การประเมินผลการใช้งานระบบ
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง
- เพศ  ชาย  หญิง

## ส่วนที่ 2 การประเมินผลการใช้งานระบบ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การใช้งานโปรแกรม	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้ได้	ต้องปรับปรุง
1.	ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน					
2.	ความถูกต้องของข้อมูล					
3.	ความรวดเร็วของการประมวลผล					
4.	ความครบถ้วนของระบบ					
5.	ความปลอดภัยของระบบ					
6.	ข้อมูลในรายงานช่วยในการตัดสินใจ					
7.	สร้างรายงานได้ครบตามความต้องการ					

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายชิตพันธ์ กังวาล

วัน เดือน ปี เกิด

20 พฤษภาคม 2518

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธาก สาขาช่างวิทยุและโทรคมนาคม ปีการศึกษา 2537

สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สาขาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ปีการศึกษา 2540

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ปีการศึกษา 2542

ประสบการณ์

ปัจจุบัน Senior Software Engineer  
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved