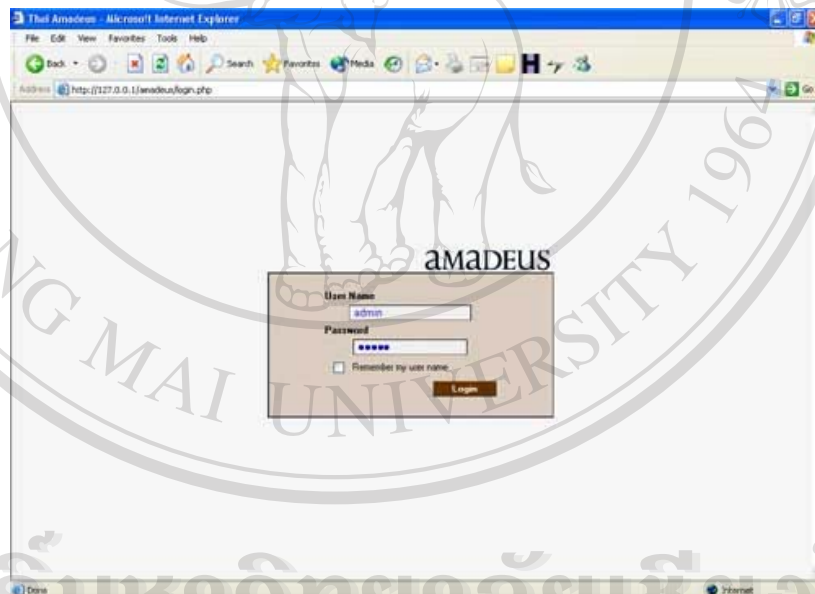


## ภาคผนวก ก

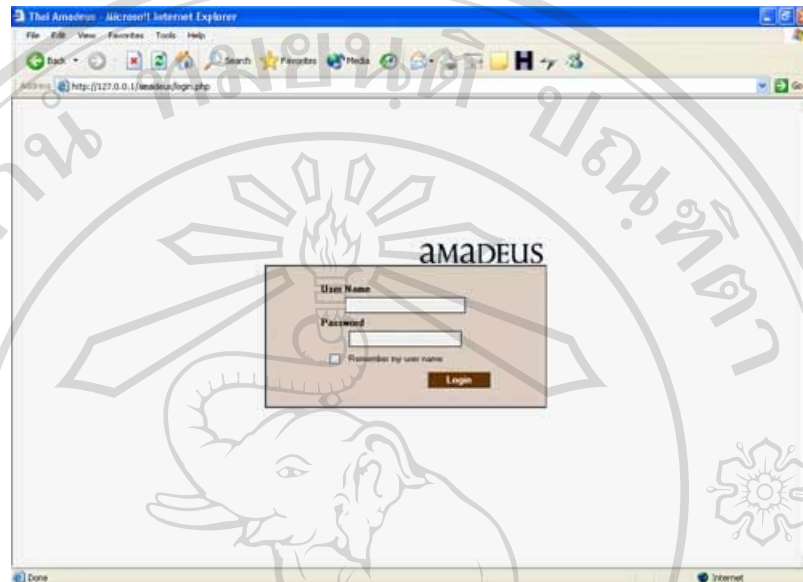
### คู่มือใช้งาน

#### เริ่มการใช้งาน

ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ของบริษัท ไทย-อะมาเดอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เฉพาะภายในองค์กร โดยมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงานของแผนกบริการลูกค้า ผู้ดูแลระบบและผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า โดยแต่ละบุคคลจะมีการใช้งานที่แตกต่างกันไป ดังนั้น จึงมีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในแต่ละส่วนของระบบ โดยผู้ใช้งานจะมี Username และ Password ที่ระบบกำหนดให้ก่อน เพื่อดำเนินการในการใช้โปรแกรม ซึ่งขึ้นอยู่กับการใช้งานระบบสารสนเทศนี้ ของบุคคลในแต่ละแบบ เช่น โดย Admin จะสามารถเพิ่มลบ User เป็นต้น



โดยหน้าจอของ Admin User และ Manager จะเป็นหน้าจอ login เดียวกันแต่การใช้งานหน้าต่อไปของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน

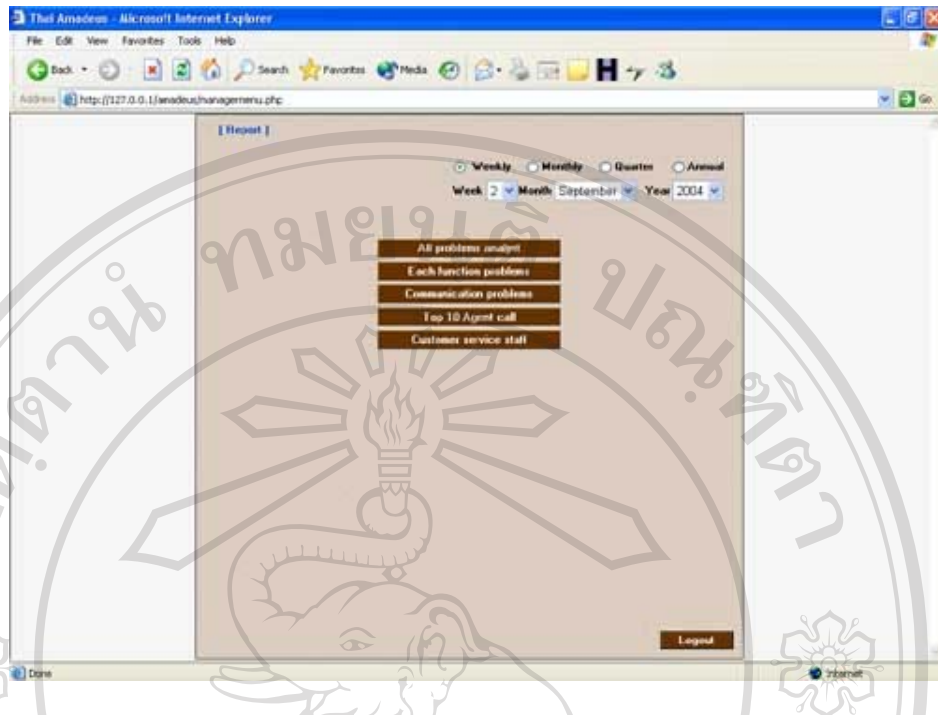


รูปที่ ก.2 หน้าแรกของการใช้งาน

หน้าจอต่อไปของ Manager ก็จะเป็นหน้าที่แสดงรายงานประเภทต่างๆ ดังนี้

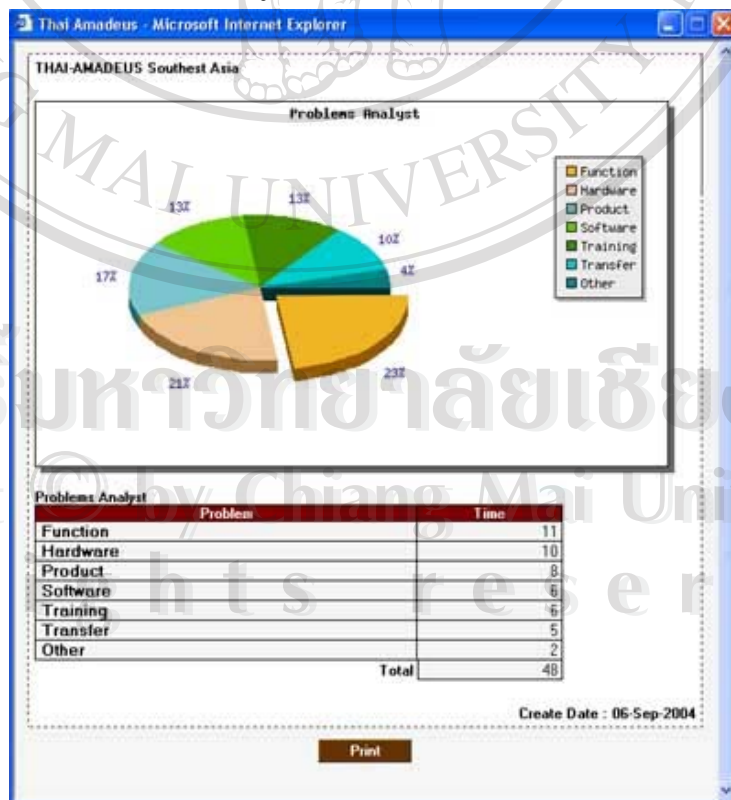
- All problem analyst
- Each Function problems
- Communication problems
- Top Agent Call
- Customer Service Staff

โดยมีเงื่อนไขในการเลือกดูข้อมูลด้านบน ในการดูข้อมูลในแบบต่างๆ ที่กำหนดให้ เช่น Weekly, Monthly, Quarter, Annual แล้วมาเลือก สัปดาห์ เดือน ปีอีกทีในการดูข้อมูลในรูปแบบรายงานต่างๆ

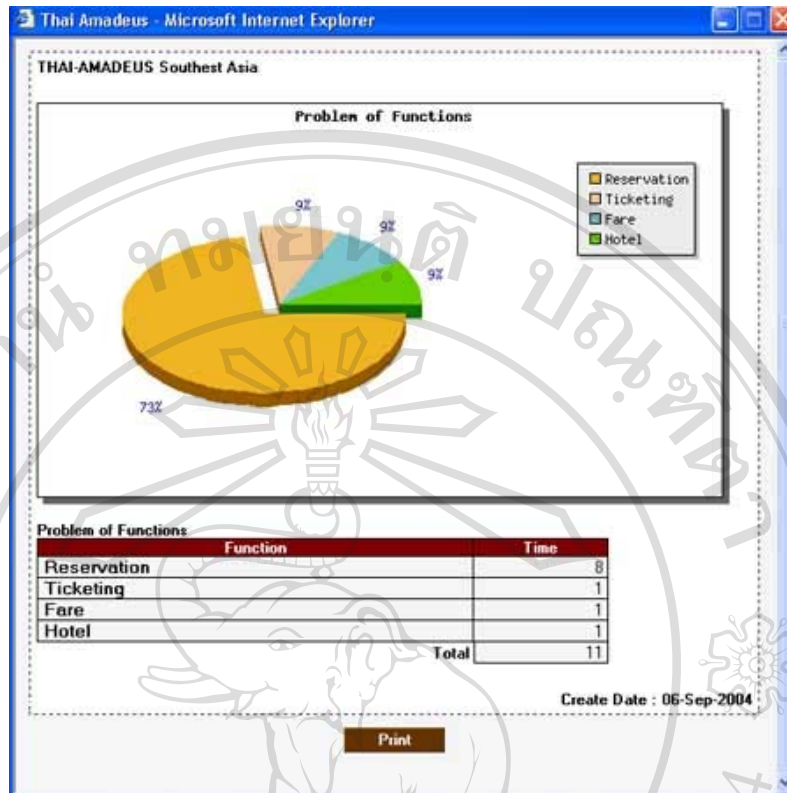


รูปที่ ก.3 หน้าของ Manager แสดงรายงานประเภทต่างๆ

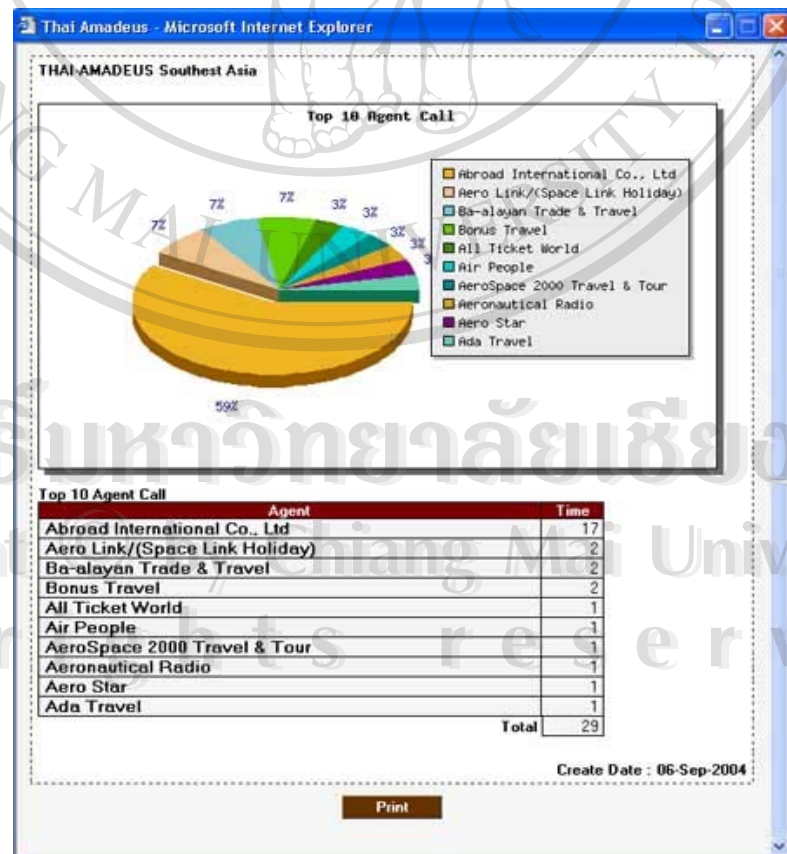
หลังจากเลือกแล้วก็จะแสดงรายงานในรูปแบบต่างๆ ดังนี้



รูปที่ ก.4 หน้าจอแสดงรายงาน problem analyst

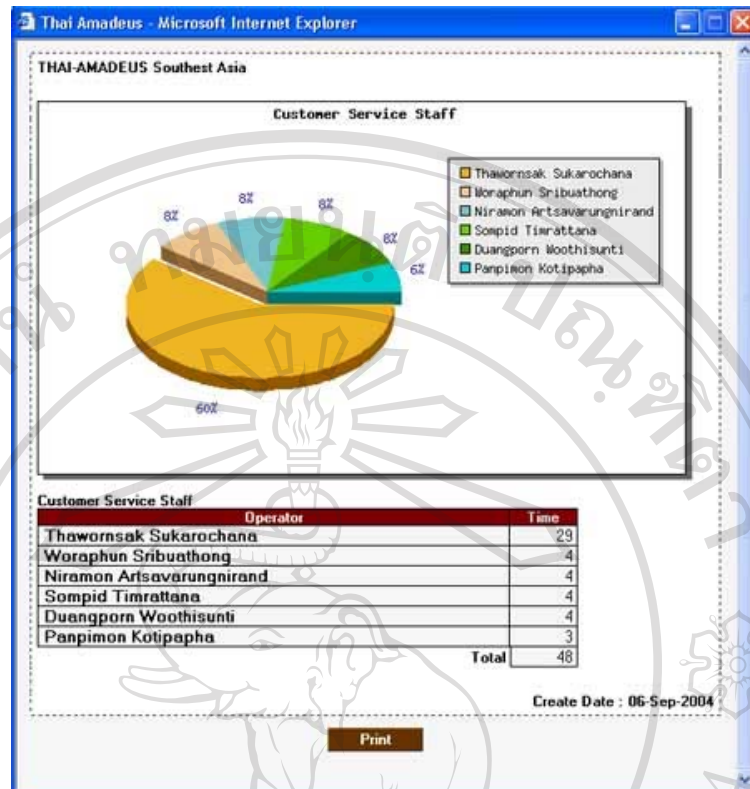


รูปที่ ก.5 หน้าจอแสดงรายงาน problems of Function



รูปที่ ก.6 หน้าจอแสดงรายงาน Top 10 Agent Call

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © Chiang Mai University  
 All rights reserved



รูปที่ ก.7 หน้าจอแสดงรายงาน Customer Service Staff

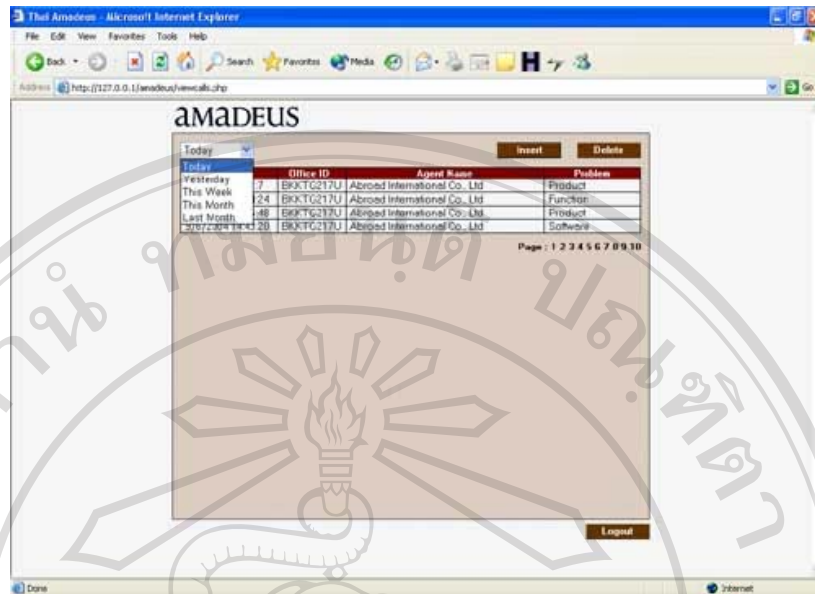
ในส่วนของ พนักงานแผนกบริการลูกค้าก็จะมีหน้าจอในการใช้งานหลังจาก Login เข้าสู่ระบบแล้วที่ต่างออกไปเนื่องจากเป็นพนักงานที่ต้องคอยรับแจ้งปัญหาในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่จะแจ้งเข้ามาในแผนก โดยแต่ละคนจะมี User Name และ Password สามารถเข้าใช้งานในระบบได้ โดยจะมีหน้าจอใช้งานดังนี้

Time	Dtluss ID	Agent Name	Problem
3/6/2004 20:25:46	BKK*G217U	Abroad International Co. Ltd	Product
3/6/2004 20:25:36	BKK*G217U	Abroad International Co. Ltd	Function
3/6/2004 20:25:18	BKK*G216L	Bonus Travel	Software
3/6/2004 20:24:47	BKK*G217P	Century Tour	Hardware
3/6/2004 20:24:31	BKK*G21P2	B.T.P. Steam Air Travel	Product
3/6/2004 20:24:10	BKK*G213P	Bridge Travel	Transfer
3/6/2004 20:20:39	BKK*G215S	Boolewy Corporation	Function
3/6/2004 20:20:19	BKK*G218Z	Bonus Travel	Training
3/6/2004 20:20:11	BKK*G21JC	Beverly's Trade & Travel	Product
3/6/2004 20:19:50	BKK*G21JC	Beverly's Trade & Travel	Software
3/6/2004 20:17:33	BKK*G212K	Alpha Tours and Travel	Hardware
3/6/2004 20:17:19	BKK*G219F	Art People	Function
3/6/2004 20:15:54	BKK*G21CA	Aeronautical Radio	Function
3/6/2004 20:15:47	BKK*G219V	American Express S/P	Other
3/6/2004 20:15:31	BKK*G21EL	Aero Link/(Specia Link Holiday)	Hardware
3/6/2004 20:14:42	BKK*G219J	ACME Holiday	Other
3/6/2004 20:14:25	BKK*G21M	World Trip and Travel	Product
3/6/2004 20:13:53	BKK*G21N7	G.M.Tour /Sathulung	Software
3/6/2004 20:13:15	BKK*G21CG	G.M.Tour/Japanon	Software
3/6/2004 20:12:49	BKK*G2131	N.C.Travel	Transfer
3/6/2004 20:12:29	BKK*G21HJ	NCC Travel	Hardware
3/6/2004 20:12:8	BKK*G217U	Abroad International Co. Ltd	Product
3/6/2004 20:10:46	BKK*G212D	United Tour	Hardware
3/6/2004 20:10:15	BKK*G218B	Universal Travel Link	Training
3/6/2004 14:18:1	BKK*G21EL	Aero Link/(Specia Link Holiday)	Transfer
3/6/2004 14:15:50	BKK*G21N5	ANT Office Express Co. Ltd	Function
3/6/2004 14:15:31	BKK*G217U	Abroad International Co. Ltd	Hardware
3/6/2004 14:15:22	BKK*G217U	Abroad International Co. Ltd	Training

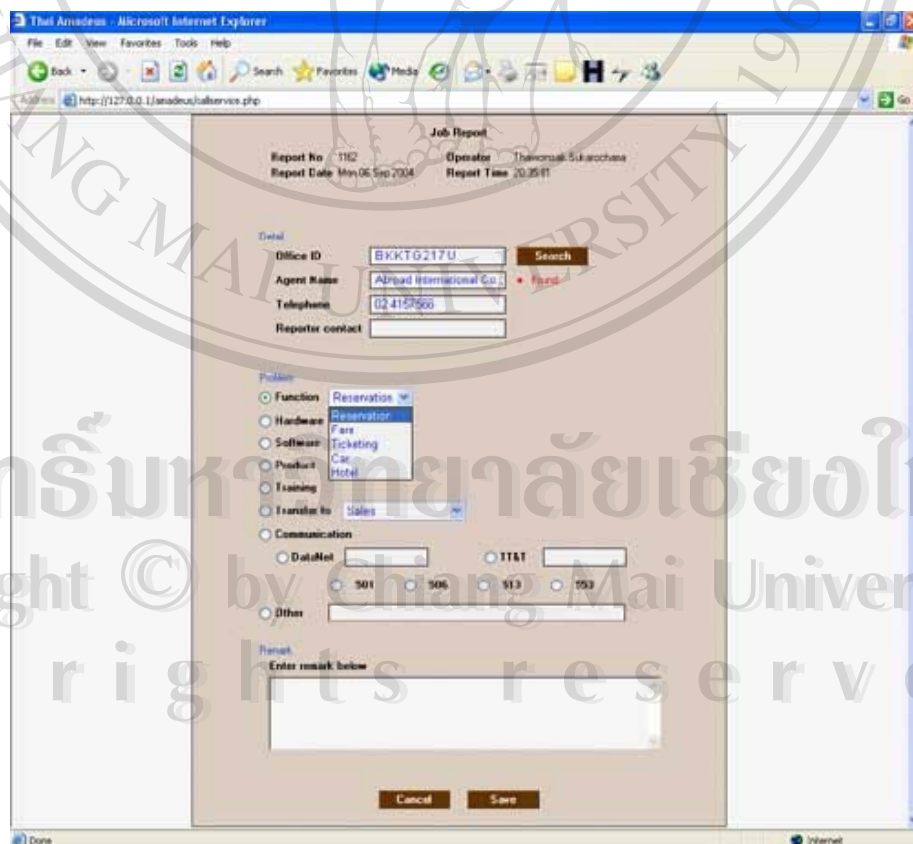
Page: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Legend

รูปที่ ก.8 หน้าจอแสดงรายการปัญหาต่างๆ ที่แจ้งเข้ามา



รูปที่ ก.9 หน้าจอแสดงรายการปัญหาต่างๆ ที่แจ้งเข้ามาโดยสามารถเลือกดูตาม menu ด้านบนได้  
ในการใช้งานของพนักงานจะมีหน้าจอที่ใช้ในการรับแจ้งปัญหาของลูกค้า

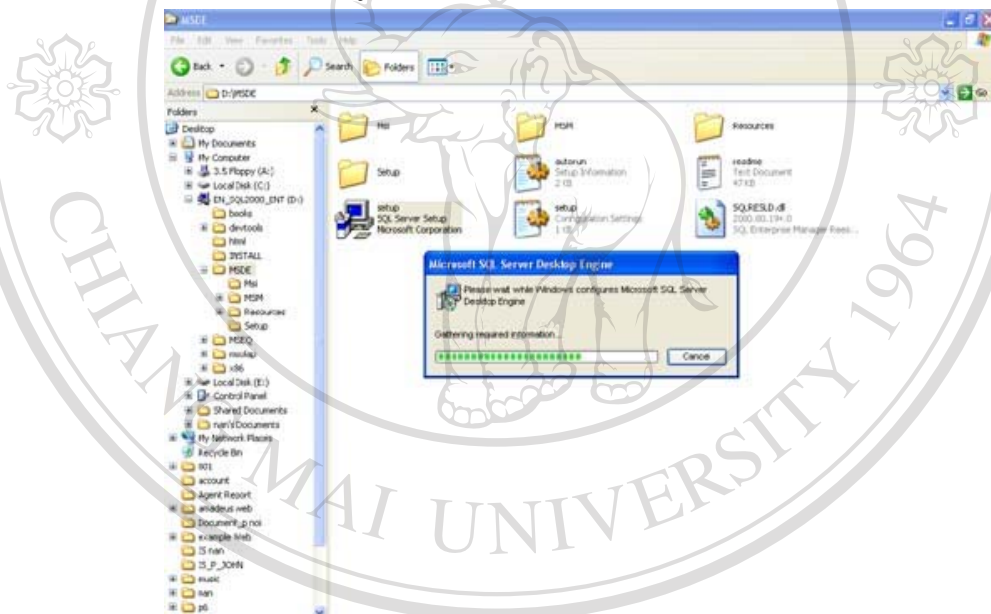


รูปที่ ก.10 หน้าจอแสดงที่ใช้ในการรับแจ้งปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าแจ้งเข้ามา

ภาคผนวก ข  
การติดตั้งระบบ

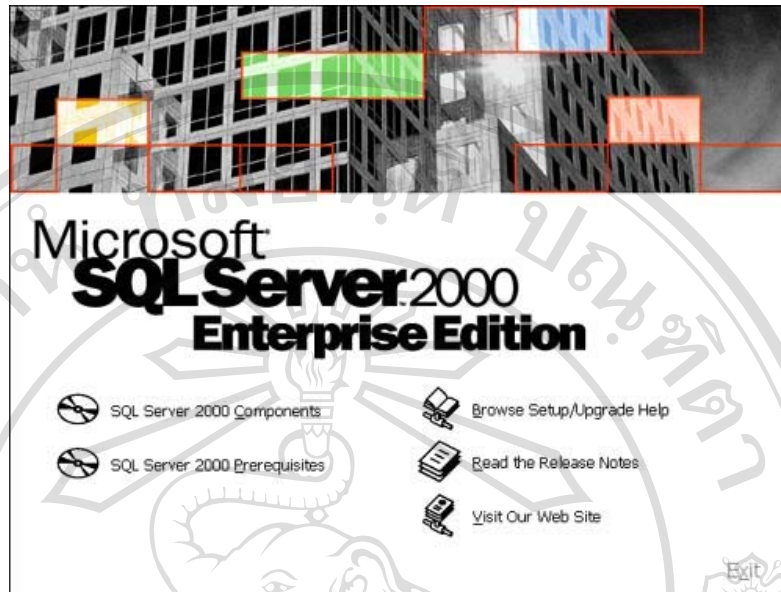
ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นการพัฒนาระบบ โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอสคิว แอวรัน 8.0 (Microsoft SQL 8.0 Server) ในการจัดการด้านฐานข้อมูล เนื่องจากระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่ดี ในการใช้งานด้านฐานข้อมูล

การติดตั้งฐานข้อมูล Microsoft SQL 8.0 Server เพื่อใช้งานในระบบสารสนเทศ ให้ใส่แผ่นแล้ว ลง MSDE ดังรูปโดยคลิกที่ Setup



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
รูปที่ ข.1 แสดงการลง MSDE  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ทำการติดตั้งโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server คลิกที่ SQL Server 2000 Components ดังรูป



รูปที่ ข.2 แสดงหน้าจอสำหรับการเริ่มติดตั้งโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server

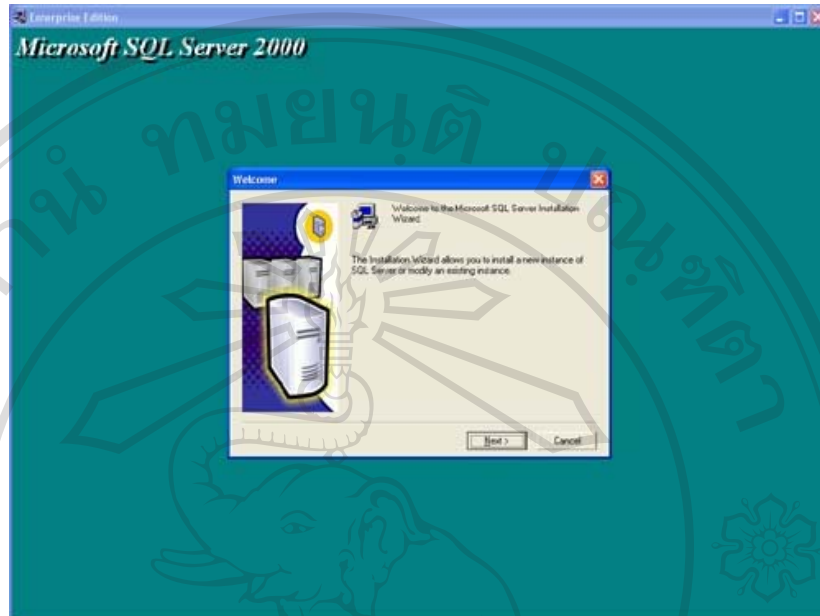
จากนั้นคลิก Install Database Server



รูปที่ ข.3 แสดงหน้าจอ Install Database Server



เมื่อปรากฏหน้าต่างต้อนรับ Install แล้วจากนั้นคลิก Next



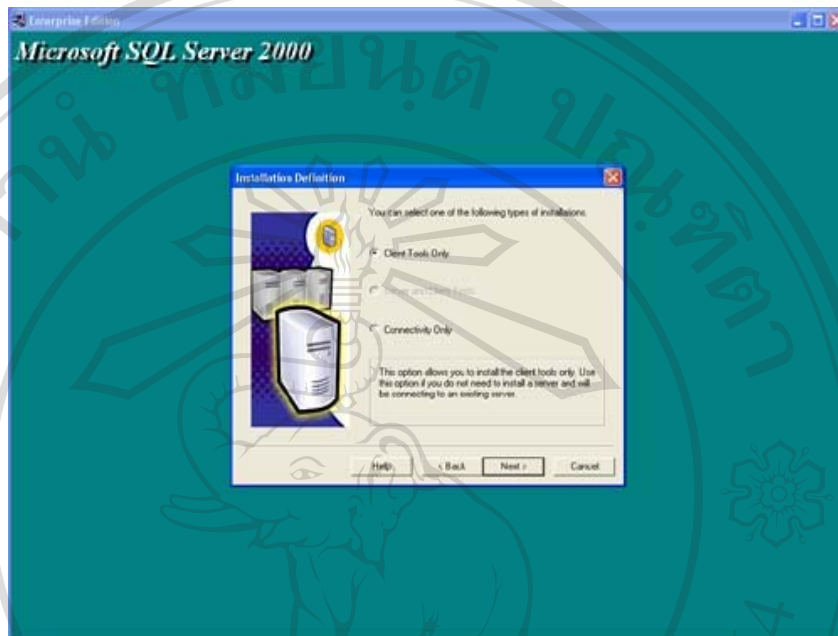
รูปที่ ข.4 แสดงหน้าจอต้อนรับ install

เมื่อปรากฏหน้าต่าง ต่อไปให้ที่หัวเป็น Computer Name Installation Selection ให้คลิก Next จนกระทั่งถึง User Information ใส่ข้อมูลผู้ใช้งานไปแล้วคลิก Next



รูปที่ ข.5 แสดงหน้าจอ User Information ใส่ข้อมูลผู้ใช้งานไป

หลังจากนั้นจะขึ้นหน้าจอ Software License Agreement ให้คลิก Yes แล้วจะปรากฏหน้า Installation Definition ให้คลิก Next



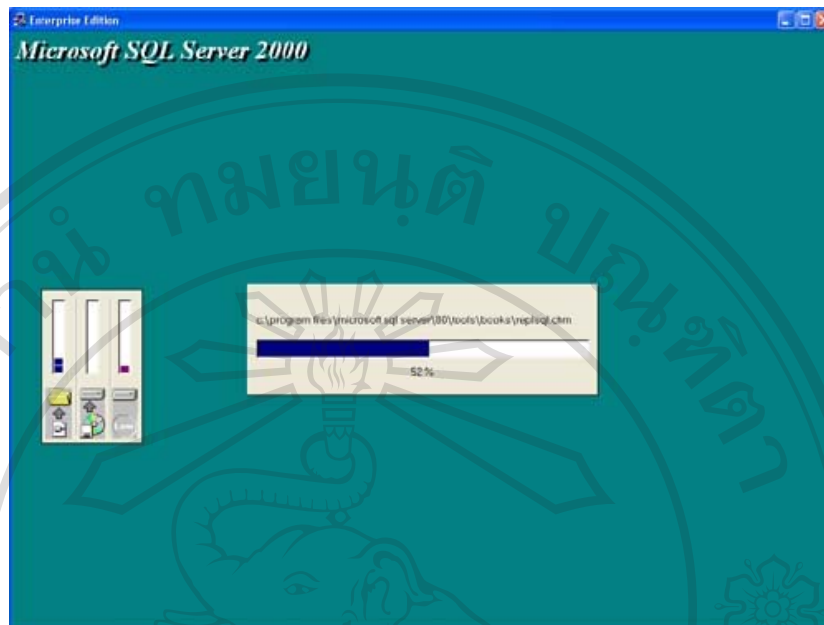
รูปที่ ข.6 แสดงหน้าจอ หน้า Installation Definition

หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอ Select Component ให้คลิก Next ต่อไป



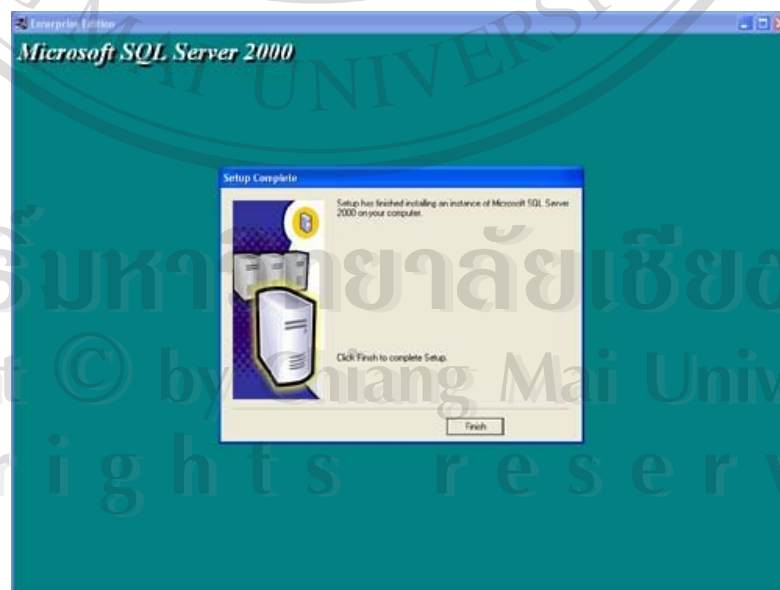
รูปที่ ข.7 แสดงหน้าจอ Select Component

หลังจากนั้นปรากฏหน้าจอ Start Copy File ให้คลิก Next แล้วจะปรากฏหน้าจอ Copy Files



รูปที่ ข.8 แสดงหน้าจอ Start Copy File

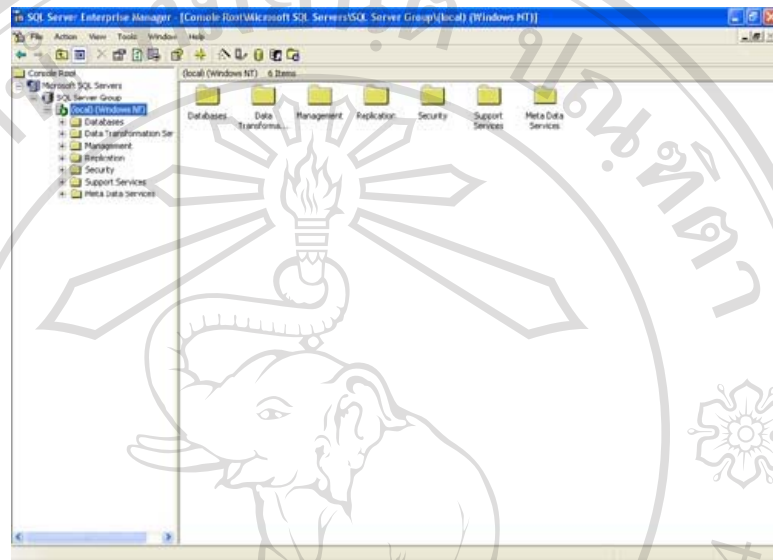
จากนั้นก็จะเสร็จสิ้นการลงโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server ให้คลิก Finish ก็จะเสร็จสิ้นการลงโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server



รูปที่ ข.9 แสดงหน้าจอ เสร็จสิ้นการลงโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server

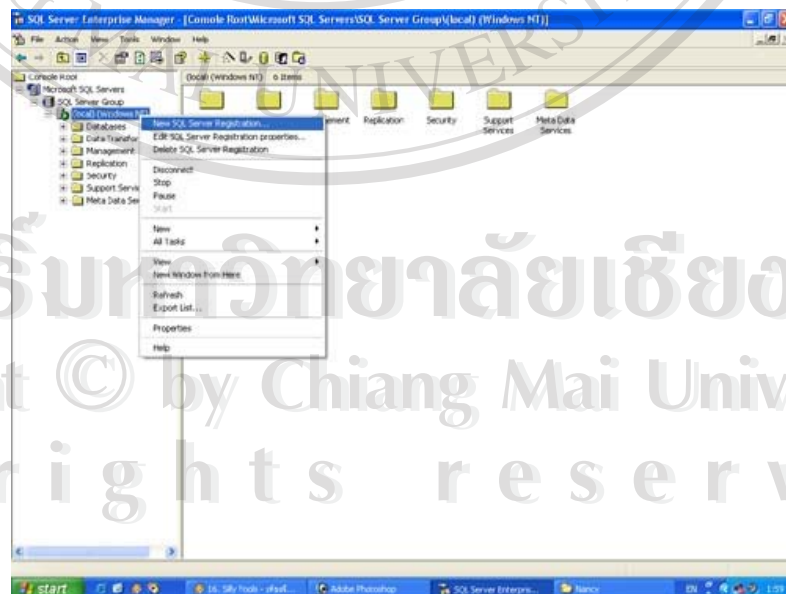
## การสร้าง MSSQL SERVER

เมื่อทำการติดตั้ง Microsoft SQL 8.0 Server เรียบร้อยแล้ว ให้เข้าไปที่ Program > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager เพื่อสร้าง Add Server



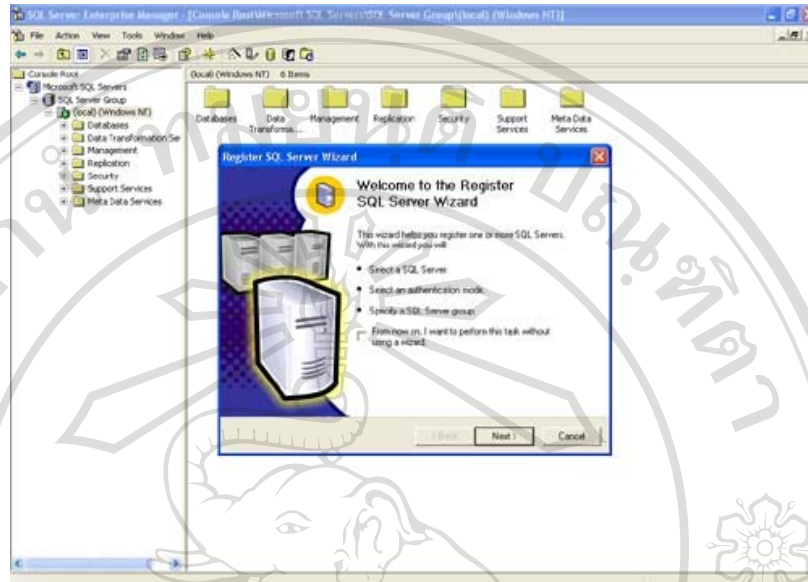
รูปที่ ข.10 แสดงหน้าจอโปรแกรม Microsoft SQL 8.0 Server

คลิกขวาเลือก New SQL Server Registration



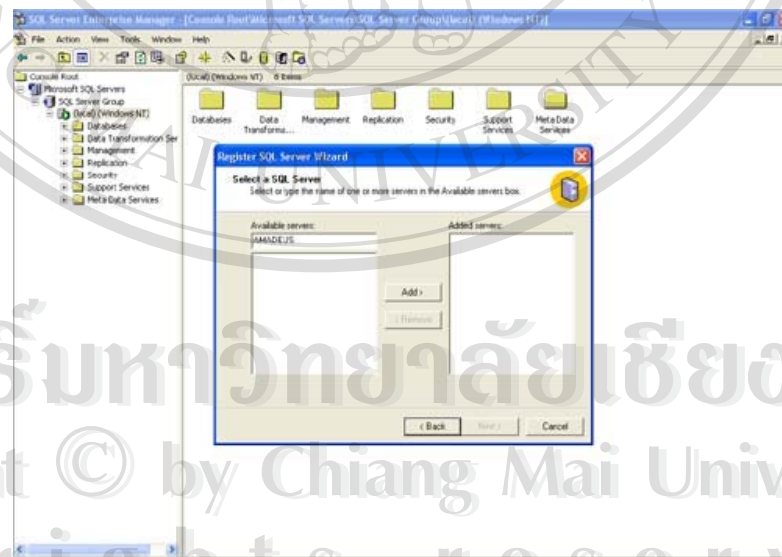
รูปที่ ข.11 แสดง New SQL Server Registration

จะปรากฏหน้าจอ Register SQL Server Wizard ให้คลิก Next ต่อไป



รูปที่ ข.12 แสดง Register SQL Server Wizard

จากนั้นจะปรากฏหน้าจอให้ใส่ Server ให้ใส่ Computer Name ลงไปแล้ว Add แล้วคลิก Next



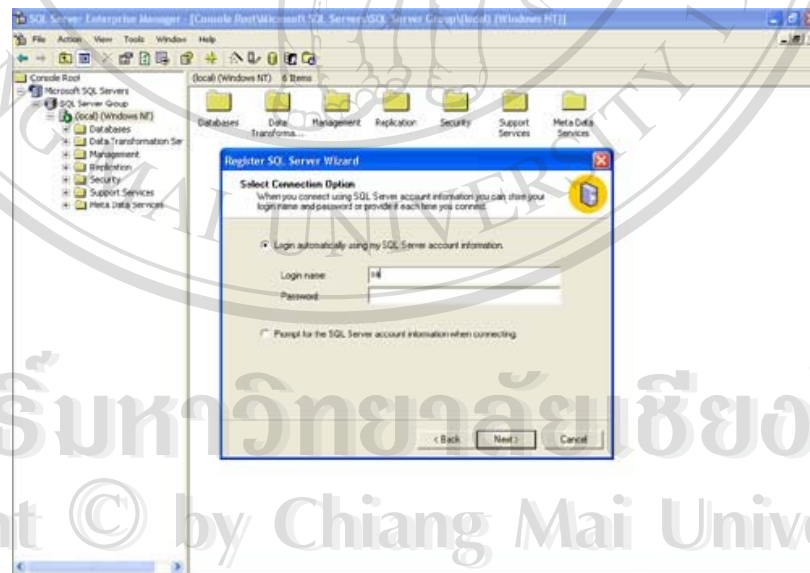
รูปที่ ข.13 แสดง ให้ Add ชื่อ Server

หลังจากนั้นก็จะปรากฏหน้าจอให้เลือก ให้เลือกที่ SQL Server login that was assigned to me by the system administrator (SQL Server Altercation)



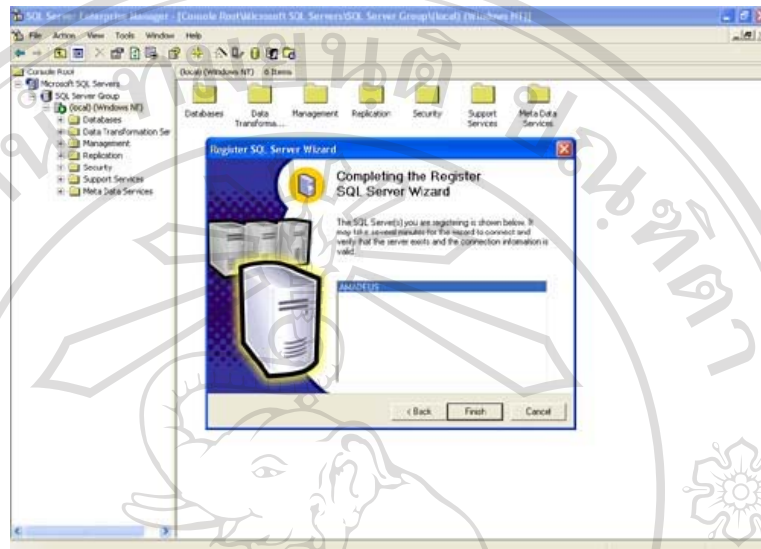
รูปที่ ข.14 แสดงหน้าจอเพื่อกำหนดรายละเอียดของตาราง

จากนั้นจะปรากฏหน้าจอให้ใส่ Login Name และ Password



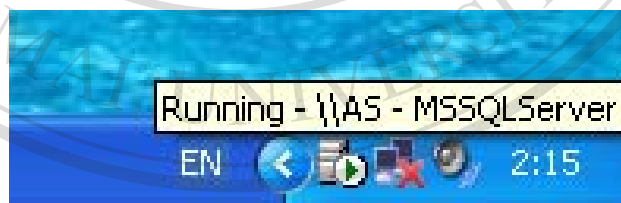
รูปที่ ข.15 แสดงหน้าจอเพื่อใส่ Login Name และ Password

จากนั้นจะปรากฏหน้าจอต่อไปให้คลิก Next แล้วจะมีหน้าจอ complete ให้กด Finish แล้วให้ Restart คอมพิวเตอร์ก่อน



รูปที่ ข.16 แสดงหน้าจอเสร็จสิ้นการทำ MSSQL SERVER

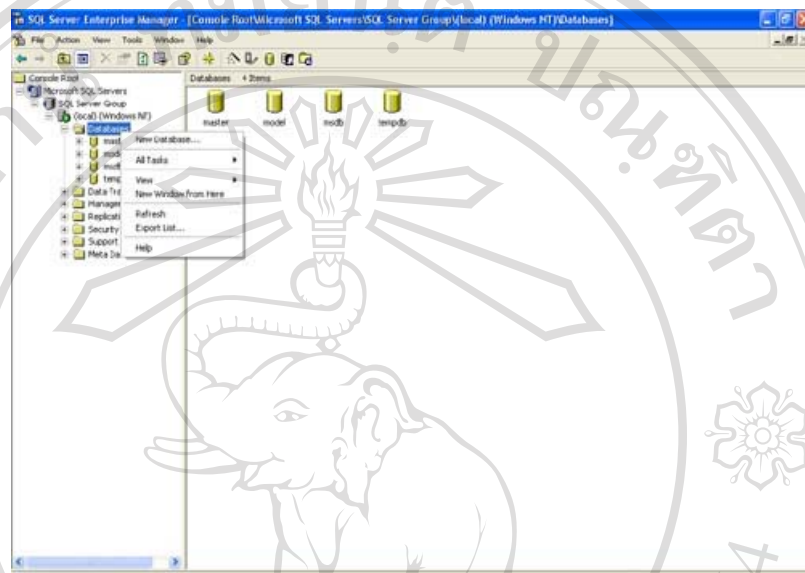
หลังจาก Restart คอมพิวเตอร์แล้วจะปรากฏรูป MSSQL SERVER ที่ Taskbar ดังรูป



รูปที่ ข.17 แสดงหน้าจอแสดง MSSQL SERVER ที่ Taskbar

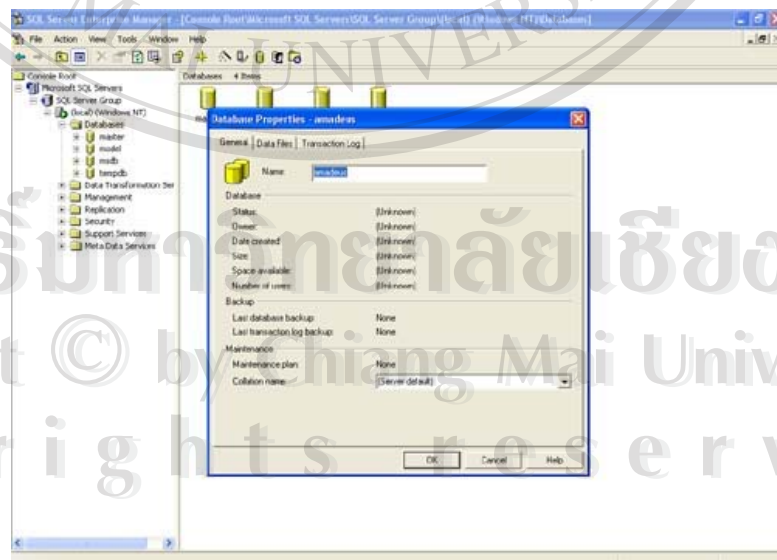
### การสร้างฐานข้อมูล

เมื่อทำการติดตั้ง MSSQL SERVER เรียบร้อยแล้ว ก็ทำการสร้างฐานข้อมูล โดยจะเลือกสร้างฐานข้อมูลจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์โดยใช้ MSSQL SERVER โดยคลิกขวาที่ Database ดังรูปแล้วคลิกที่ New Database



รูปที่ ข.18 แสดงหน้าจอแสดง ทำการสร้างฐานข้อมูล

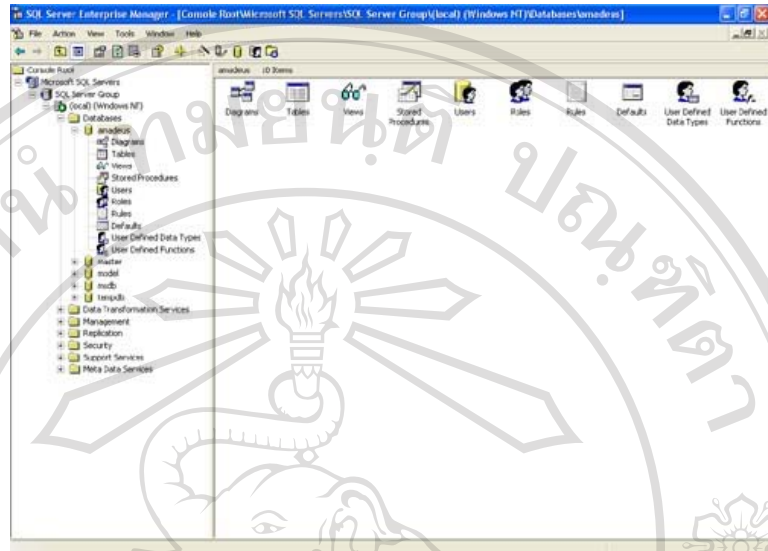
ใส่ชื่อ Database ที่ต้องการ ใส่ลงไปในช่องดังรูป แล้วกด OK



รูปที่ ข.19 แสดงหน้าจอแสดง ใส่ชื่อ Database



ก็จะเสร็จสิ้นการสร้างฐานข้อมูล ก็จะปรากฏฐานข้อมูลที่สร้างดังรูป



รูปที่ ข.20 แสดงหน้าจอแสดงฐานข้อมูลที่สร้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถาม

ประเมินการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร  
แผนกบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบผลการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพในโอกาสต่อไป
2. ความคิดเห็นที่ท่านตอบนี้จะมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง และคำตอบนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

#### แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

#### ตอนที่ 1 ด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้					
2. ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน โปรแกรมที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ					
3. ลดระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง					
4. การจัดวางเครื่องมือการใช้งาน โปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม					
5. หน้าต่างการใช้งาน โปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย					
6. ความถูกต้องของการประมวลผลของระบบ					
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน					
8. ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุ					

9. สามารถใช้เป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่นๆ					
10. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการบุคคล และการจัดอัตรากำลัง					

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

\_\_\_\_\_

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นาย อัครเศ สวานฤทธิ  
วัน เดือน ปี เกิด 7 มีนาคม 2522  
ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคน่าน  
จังหวัดน่าน

สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบัน  
เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขา  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
ธนบุรี

ประสบการณ์ ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง Technical Support and Sale  
Coordinator ของบริษัท ไทย-อะมาคิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved