

## บทที่ 5

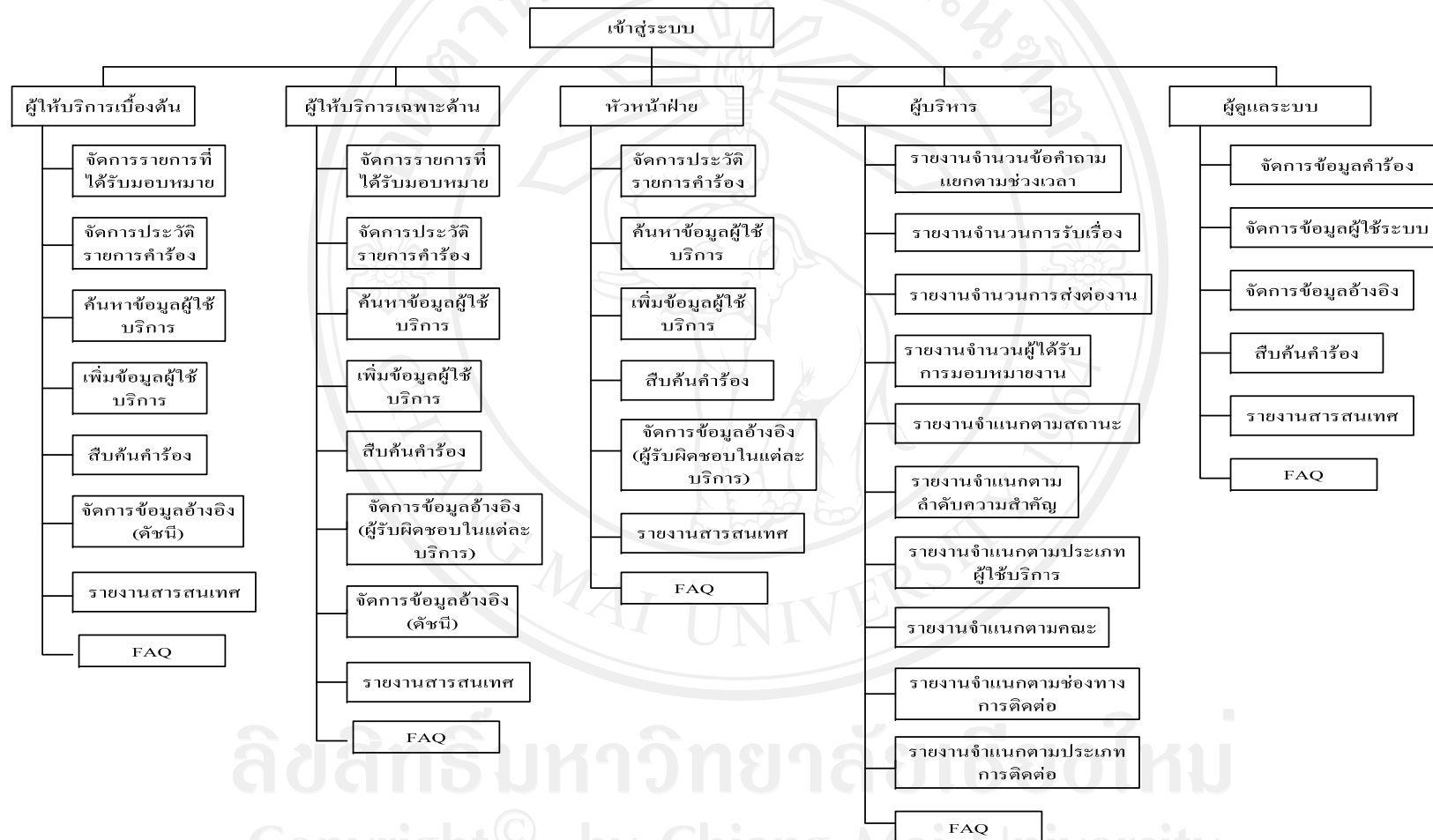
### การออกแบบการแสดงผล

ในการออกแบบการแสดงผล ผู้ศึกษาได้กำหนดรูปแบบไว้ ดังนี้

1. ส่วนนำเข้าสู่ข้อมูล ที่อ้างอิงจากความต้องการของระบบที่ได้ออกแบบไว้ แล้วกำหนดให้มีการเลือกข้อมูลในการบันทึกมากกว่าที่จะให้ผู้ใช้งานของระบบบันทึกเองให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อความถูกต้องแม่นยำในการบันทึกข้อมูล
2. ส่วนแสดงผล ได้ออกแบบให้หน้าจอดูได้ง่าย และให้เมนูทุกเมนูหรือหน้าจอทุกหน้า มีความใกล้เคียงกัน ใช้สีสັນในโปรแกรมในแนวทางเดียวกัน
3. ภาษาที่ใช้ในการแสดงผล เนื่องจากผู้ใช้ระบบนี้คือผู้ที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นภาษาที่ใช้ในการแสดงผลมาจากความต้องการของผู้ใช้ระบบซึ่งเป็นภาษาที่ใช้ในการให้บริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ออกแบบข้อความในการแสดงผล เป็นภาษาไทย และเป็นภาษาที่สื่อถึงการให้บริการ

การออกแบบส่วนประสานงานผู้ใช้งาน เป็นการออกแบบหน้าจอรระบบเพื่อนำข้อมูลเข้า และแสดงผลข้อมูล ซึ่งส่วนการแสดงผลข้อมูลนี้ มีทั้งรูปแบบการแสดงผลข้อมูลธรรมดาบนจอภาพ และรูปแบบรายงาน ซึ่งการออกแบบโดยทั่วไปจะออกแบบไปในรูปแบบในลักษณะที่เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อประโยชน์กับผู้ใช้งานที่สามารถเข้าใจการทำงานได้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน การออกแบบเมนูการใช้งานจะยึดตามลำดับกระบวนการทำงานของระบบ โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

## 5.1 โครงสร้างเว็บไซต์

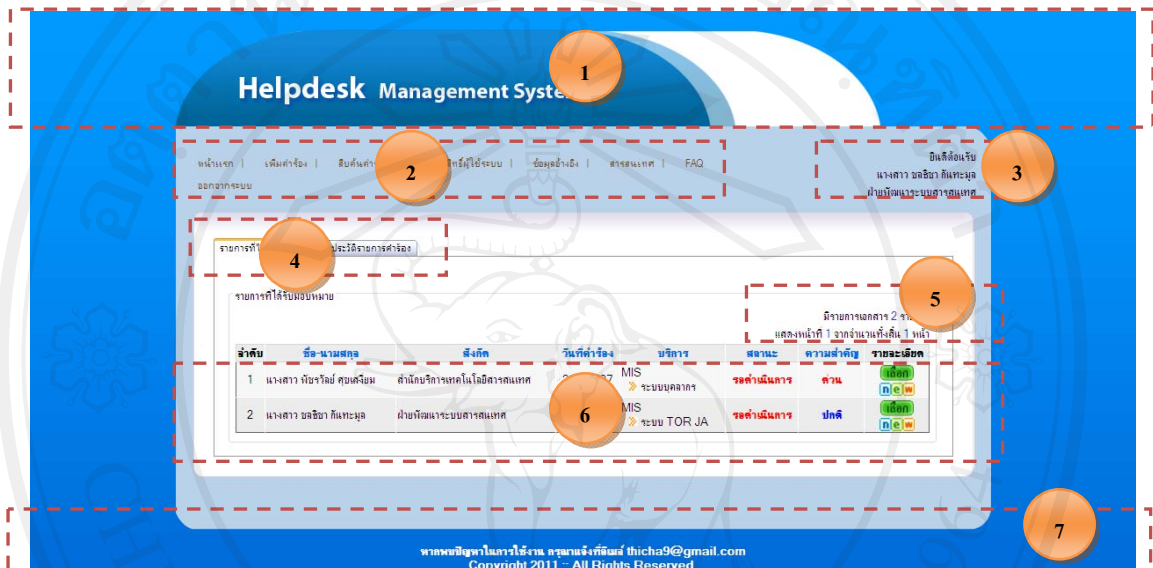


รูป 5.1 โครงสร้างของการจัดการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ



## 2. การออกแบบหน้าจอใช้งานหลักของระบบ

เมื่อผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบจะเข้าสู่หน้าจอใช้งานหลักของระบบสำหรับการใช้งาน โดยโครงสร้างทั้งหมดจะเหมือนกันทุกกลุ่มผู้ใช้งาน แต่จะสามารถใช้งานได้ไม่เหมือนกันเนื่องจากการตรวจสอบเรื่องสิทธิการใช้งาน



รูป 5.3 การออกแบบหน้าจอใช้งานหลักของระบบ

จากรูป 5.3 ส่วนประกอบของจอภาพหน้าหลักสำหรับผู้ใช้งานระบบ มีดังนี้  
ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่างๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

1) รายการที่ได้รับมอบหมาย

2) ประวัติรายการคำร้อง

ส่วนที่ 5 แสดงผลจำนวนรายการเอกสาร

ส่วนที่ 6 แสดงรายการข้อมูลตามเมนูที่เลือก

ส่วนที่ 7 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

### 3. การออกแบบหน้าจอใช้งานรายการที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อผู้ใช้งานทำการเลือกแถบรายการที่ได้รับมอบหมายจะปรากฏจำนวนรายการที่ได้รับมอบหมายทั้งหมดประกอบด้วยรายละเอียด ชื่อ-สกุล สังกัด วันที่คำร้อง บริการ สถานะ ความสำคัญ และรายละเอียด

The screenshot displays the 'Helpdesk Management System' interface. It features a navigation menu at the top with items like 'หน้าแรก', 'อีเมลคำร้อง', 'สินค้า', 'พื้นที่ใช้ระบบ', 'ข้อมูลอ้างอิง', 'รายงานผล', and 'FAQ'. A search bar is located on the right. The main content area shows a list of tasks with the following details:

**รายละเอียดข้อมูลบุคลากร**  
 หมายเลขประจำตัวประชาชน : 3649900096605  
 ชื่อ - สกุล (ไทย) : นางสาว พิชชาวิทย์ สุขสงี่ยม  
 ชื่อ - สกุล (Eng) : ไม่ระบุ  
 E-mail CMU : phicharawan.s@cmu.ac.th  
 สังกัด : สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 ประเภทบุคลากร : ไม่ระบุ  
 สถานะการทำงาน : ลาออก  
 เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ : 111  
 อีเมลที่บุคลากรติดต่อได้ : 111

**รายละเอียดข้อมูลคำร้อง**  
 รหัสสาร : MIS ระบบ TOR JA  
 รายละเอียดคำร้อง : ทดสอบของ TOR  
 วันที่คำร้อง : 21/8/3097  
 ช่องทางการติดต่อ : สัตตลโฆตตรง  
 ประเภทการติดต่อ : สัตตลโฆตตาม  
 สถานะ : รอคำดำเนินการ  
 ลำดับความสำคัญ : ต่ำ  
 จำนวนคำร้อง (รายการ) : 1  
 วันที่ปัญหา/บริการ (รายการ) : 2

สถานะ :  รอดำเนินการ  ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว  ไม่สามารถดำเนินการได้

มอบหมายคำร้องให้โดยเจ้าหน้าที่

ชื่อ - สกุล	ฝ่าย	หมายเลขติดต่อ
<input type="checkbox"/> นาย วรจักร อึ้งแก้ว	ฝ่าย...	0533943832
<input type="checkbox"/> นางสาว วชิระวิทย์ วิริยะนราชัย	ฝ่าย...	53943832
<input type="checkbox"/> นางสาว จิณณ์ห์ อิศรา	ฝ่าย...	
<input type="checkbox"/> นางสาว ธัญญา ชิมิระจรัส	ฝ่าย...	
<input type="checkbox"/> นางสาว เกิง-ใจ ชัยอมฤ	ฝ่าย...	053943832
<input checked="" type="checkbox"/> นางสาว พิชชาวิทย์ สุขสงี่ยม	ฝ่าย...	

หมายเลขงานจะเมื่อ  
 วันที่ปัญหา/บริการ

ปุ่ม: บันทึก, ยกเลิก

Footer: หมายเหตุปัญหาในการใช้งาน กรุณาแจ้งชื่อผู้ใช้งาน thicha9@gmail.com Copyright 2011 - All Rights Reserved

รูป 5.4 การออกแบบหน้าจอรายการที่ได้รับมอบหมาย

จากรูป 5.4 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

- 1) รายการที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ประวัติรายการคำร้อง

ส่วนที่ 5 ส่วนแสดงรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 6 ส่วนของแถบแสดงรายละเอียดคำร้อง มีดังนี้

- 1) ข้อมูลคำร้อง
- 2) วิธีแก้ไขปัญหา/บริการ
- 3) คำร้องที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 7 แสดงรายการข้อมูลตามเมนูที่เลือก

ส่วนที่ 8 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

#### 4. การออกแบบหน้าจอใช้งานประวัติรายการคำร้อง

เมื่อผู้ใช้งานทำการเลือกแถบรายการประวัติรายการคำร้องจะปรากฏจำนวนรายการคำร้อง ซึ่งจะสามารถแสดงผลตามสถานะคำร้อง แสดงตามความสำคัญ และแสดงทั้งหมด

**Helpdesk Management System**

หน้าแรก | เพิ่มคำร้อง | สืบค้น | ประวัติรายการคำร้อง | ข้อมูลอ้างอิง | สารสนเทศ | FAQ

ยินดีต้อนรับ  
นางสาว ช่อชญา ทิระบุญ  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองคอมพิวเตอร์

รายการคำร้อง

ประวัติรายการคำร้อง

มีรายการเอกสาร 0 รายการ  
แสดงหน้าที่ 1 จากจำนวนทั้งสิ้น 1 หน้า

ลำดับ	บริการ	ขอคำแนะนำ (รายการ)	ปิด (รายการ)	ไม่สามารถดำเนินการได้ (รายการ)
1	MIS ➤ ระบบบุคลากร	2	11	1
2	MIS ➤ ระบบโดเมน	0	1	0
3	MIS ➤ ระบบกิจการ	0	1	0
4	MIS ➤ ระบบหอพัก	0	0	2
5	MIS ➤ ระบบ TOR JA	1	12	4
6	MIS ➤ ระบบภาวะการดำเนินงาน	0	4	1
7	MIS ➤ ระบบจองอุปกรณ์	0	12	1
8	Network ➤ wireless	0	4	0

ภาพหน้าจอในกรณีใช้งาน: อรุณรุ่งโรจน์ thicha9@gmail.com  
Copyright 2011 - All Rights Reserved.

รูป 5.5 การออกแบบหน้าจอประวัติรายการคำร้อง

จากรูป 5.5 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้  
 ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ  
 ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน  
 ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน  
 ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

1) รายการที่ได้รับมอบหมาย

2) ประวัติรายการคำร้อง

ส่วนที่ 5 แถบแสดงหัวข้อการแสดงผลคำร้อง มีหัวข้อดังนี้

1) แสดงผลแบ่งตามสถานะ

2) แสดงผลแบ่งตามความสำคัญ

3) แสดงผลทั้งหมด

ส่วนที่ 6 แสดงผลจำนวนรายการเอกสาร

ส่วนที่ 7 แสดงรายการข้อมูลตามเมนูที่เลือก

ส่วนที่ 8 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

#### 5. การออกแบบหน้าจอใช้งานการเพิ่มคำร้อง

เมื่อผู้ใช้งานได้รับเรื่องการแจ้งขอใช้บริการจากผู้ร้องขอ ทางผู้ใช้งานต้องทำการเพิ่มคำร้องเพื่อเป็นการเพิ่มคำร้องลงในระบบโดยสามารถเพิ่มคำร้องได้จากการค้นหาผู้ใช้บริการหรือจากการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้บริการใหม่

The screenshot shows the 'Helpdesk Management System' interface. At the top, there is a header with the title 'Helpdesk Management System' and a navigation menu with items like 'หน้าแรก', 'เพิ่มคำร้อง', 'สืบค้นคำร้อง', 'ประวัติผู้ใช้ระบบ', 'ข้อมูลแจ้งเรื่อง', 'รายงานเหตุ', and 'FAQ'. Below the header is a search bar with the text 'ค้นหา' and 'เพิ่มข้อมูลผู้ใช้บริการ'. The main form area contains the following fields: 'ประเภทผู้ใช้บริการ' (Requester Type) with radio buttons for 'บุคลากร' (selected), 'นักศึกษา', and 'ไม่ระบุ'; 'เลขบัตรประชาชน' (ID Number); 'ชื่อ' (Name); 'นามสกุล' (Surname); and 'คณะ/หน่วยงาน' (Faculty/Department) with a dropdown menu. A 'ค้นหา' button is located at the bottom of the form. The footer contains the text: 'หากพบปัญหาในการใช้งาน กรุณาแจ้งที่อีเมล thicha9@gmail.com Copyright 2011 :: All Rights Reserved.'

รูป 5.6 การออกแบบหน้าจอการเพิ่มคำร้อง



จากรูป 5.6 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ  
ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน  
ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน  
ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้  
1) ค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการ  
2) เพิ่มข้อมูลผู้ใช้บริการ  
ส่วนที่ 5 แสดงรายการข้อมูลตามเมนูที่เลือก  
ส่วนที่ 6 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

6. การออกแบบหน้าจอใช้งานการค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการ

เมื่อผู้ใช้งานต้องการเพิ่มคำร้องลงไปในระบบ การเพิ่มคำร้องนั้นสามารถทำได้เลยโดยการ  
ค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการ ทำการเลือกและเพิ่มเติมคำร้องของผู้ใช้บริการลงไปในระบบ



จากรูป 5.7 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

1) ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ

2) เพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 5 ส่วนของการกรอกรายละเอียดเพื่อค้นหาผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 6 ส่วนแสดงรายละเอียดผู้ให้บริการที่ถูกเลือก

ส่วนที่ 7 แถบหัวข้อการแสดงผลรายการคำร้องของผู้ให้บริการ มีดังนี้

1) รายการคำร้องของผู้ให้บริการที่ถูกเลือก

2) การค้นหาข้อมูลคำร้องของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 8 ปุ่มเพิ่มคำร้องหรือบริการ

ส่วนที่ 9 ส่วนแสดงรายการคำร้องของผู้ให้บริการที่ถูกเลือก

ส่วนที่ 10 ส่วนแสดงการจัดการข้อมูลเพิ่มคำร้อง มีดังนี้

1) ข้อมูลคำร้อง

2) วิธีแก้ไขปัญหา/บริการ

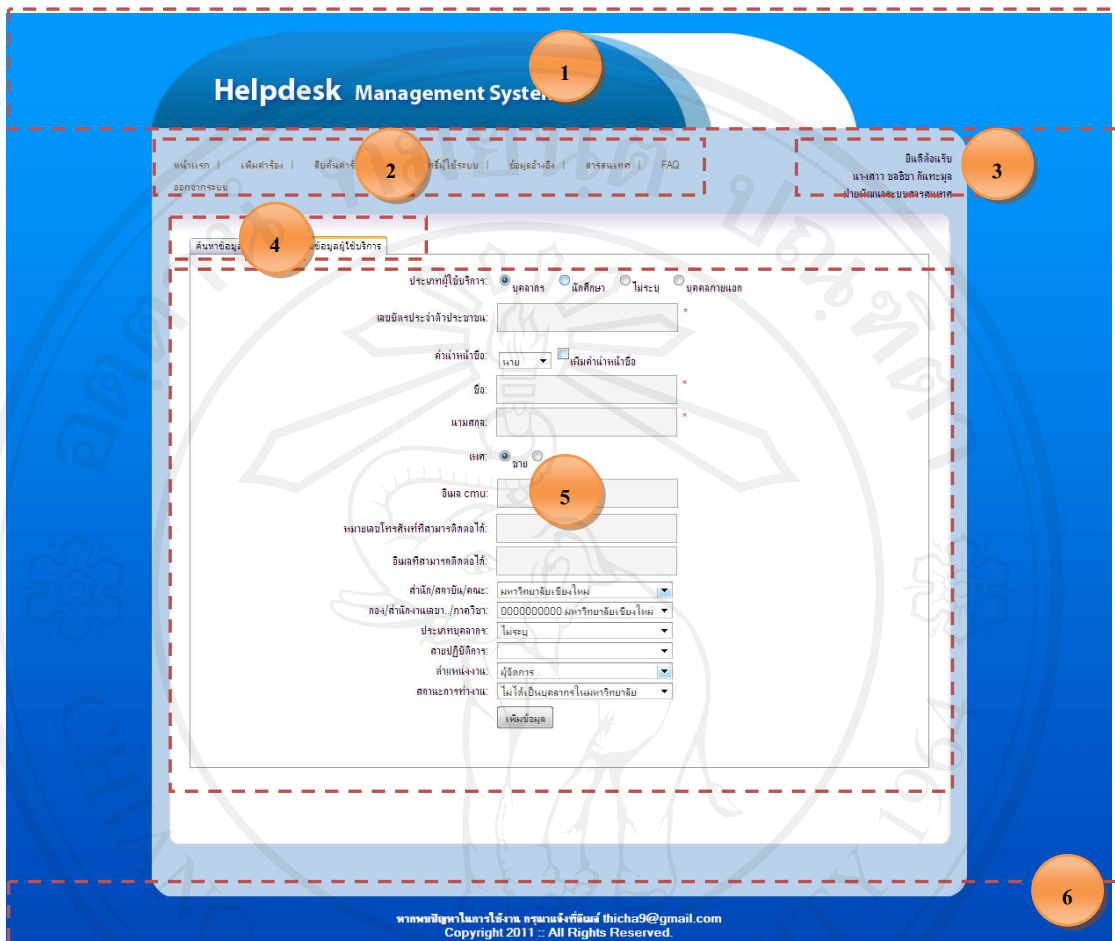
3) คำร้องที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 11 ส่วนที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลรายละเอียดคำร้องที่ถูกเลือก

ส่วนที่ 12 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

## 7. การออกแบบหน้าจอใช้งานการเพิ่มข้อมูลผู้ให้บริการ

เมื่อผู้ใช้งานต้องการเพิ่มคำร้องลงไปในระบบ การเพิ่มคำร้องนั้นหากผู้ให้บริการยังไม่มีข้อมูลในระบบ ผู้ใช้งานต้องทำการเพิ่มข้อมูลของผู้ให้บริการลงในระบบก่อน



รูป 5.8 การออกแบบหน้าจอการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้บริการ

จากรูป 5.8 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

- 1) ค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการ
- 2) เพิ่มข้อมูลผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ส่วนของการกรอกรายละเอียดเพื่อเพิ่มข้อมูลผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 6 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

8. การออกแบบหน้าจอใช้งานการสืบค้นคำร้อง

เมื่อผู้ใช้งานต้องการสืบค้นคำร้องที่อยู่ในระบบ การสืบค้นสามารถค้นหาได้จาก ช่องทางการติดต่อ ประเภทการติดต่อ หมวดหมู่การให้บริการ วันที่คำร้อง สถานะคำร้อง ลำดับความสำคัญ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการมอบหมาย ชื่อ-สกุลผู้ใช้บริการ และสังกัดคณะ/หน่วยงาน

The screenshot displays the 'Helpdesk Management System' interface. At the top, there are navigation links and a user profile section. The main area is divided into search filters (left) and a list of tickets (right). Numbered callouts indicate key features: 1. System title, 2. Navigation menu, 3. User profile, 4. Search filters, 5. Ticket list table, and 6. Footer information.

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	วันที่คำร้อง	ประเภท	รายละเอียดคำร้อง	สถานะ	ความสำคัญ	รายละเอียด
1	นางสาว ปวีณา สุขเดือน	สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	21/8/3097	MIS	หกลบยอด TOR	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
2	ไม่ระบุ ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	11/5/2554	MIS	ระบบบุคลากร	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
3	นางสาว นันทิยา ศรีสวัสดิ์	คณะมนุษยศาสตร์	11/5/2554	MIS	ระบบบุคลากร	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
4	นางสาว นันทิยา ศรีสวัสดิ์	ภาควิชาศิลปการพิมพ์	11/5/2554	MIS	ระบบบุคลากร	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
5	นาย ทวีชัย ไชยบุญ	ภาควิชาการพิมพ์ ศึกษารวมและประชาสัมพันธ์	10/5/2554	MIS	ระบบบุคลากร	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
6	นาย ทวีชัย ไชยบุญ	ภาควิชาการพิมพ์ ศึกษารวมและประชาสัมพันธ์	10/5/2554	MIS	ระบบบุคลากร	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
7	นาย ทวีชัย ไชยบุญ	ภาควิชาการพิมพ์ ศึกษารวมและประชาสัมพันธ์	10/5/2554	MIS	ระบบบุคลากร	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
8	นางสาว ชลธิชา พิทยะกุล	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	26/4/2554	MIS	ระบบการดำเนินงานที่ผิดพลาด	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
9	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	26/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
10	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	26/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
11	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	26/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
12	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
13	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
14	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
15	นางสาว ชลธิชา พิทยะกุล	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
16	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
17	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
18	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
19	นางสาว ชลธิชา พิทยะกุล	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
20	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
21	นางสาว ชลธิชา พิทยะกุล	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
22	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
23	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
24	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	25/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด
25	นาย ปวีณา ทินศิริธรรม	ภาควิชาการแปลภาษา	21/4/2554	MIS	ระบบเอกสาร MIS	รอดำเนินการ	สูง	ปิด

รูป 5.9 การออกแบบหน้าจอการสืบค้นคำร้อง

จากรูป 5.9 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ  
ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน  
ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน  
ส่วนที่ 4 ส่วนของการกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาคำร้อง  
ส่วนที่ 5 ส่วนแสดงรายการคำร้องที่ได้จากการค้นหา  
ส่วนที่ 6 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

#### 9. การออกแบบหน้าจอใช้งานการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้ระบบ

ในการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้ระบบ ผู้ที่สามารถจัดการได้มีเพียงผู้ที่เป็นผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่จะสามารถจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบได้ ในการจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบได้แบ่งเป็นการจัดการข้อมูลพนักงานและการจัดการข้อมูลฝ่าย

**Helpdesk Management System**

หน้าแรก | แจ้งค่าจ้าง | สิทธิบัตร | การศึกษาผู้ใช้ระบบ | ข้อมูลอ้างอิง | สาขาสถาบันฯ | FAQ

ค้นหาข้อมูล | ข้อมูลผู้ใช้ระบบ

ค้นหาข้อมูลจากหน่วยงาน CMU MIS

แสดงข้อมูลตามหน่วยงาน: ผู้บริการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีรายงานเอกสาร 83 รายการ  
แสดงหน้าที่ 1 จากจำนวนทั้งสิ้น 4 หน้า

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	อีเมล CMU	หมายเลขที่ติดต่อ	ฝ่าย	สิทธิ์เข้าถึงระบบ	สถานะการทำงาน	จัดการข้อมูล
1	นางสาว สุรางค์ เสงเมือง	surang.s@cmu.ac.th	053943815	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
2	นาย วรากรณ์ คึกคักแว่น	warakom.kid@cmu.ac.th	053943834	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเฉพาะด้าน	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
3	นาย ธิธี ตายู	theerats@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
4	นาย วรจักร ชัยแก้ว	worajak.c@cmu.ac.th	053943832	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเฉพาะด้าน	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
5	นาย ศราวุธ วุฒิตอง	sarawut.w@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
6	นางสาว กนกวรรณ วาฬินสิทธิ์	kanokwan.w@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเฉพาะด้าน	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
7	นาย ชวิณ อภิวัฒน์	cheewin.b@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเฉพาะด้าน	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
8	นาย ศศิธร ทองเต่า	knangkrai.k@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
9	นางสาว ฝ้ายใจ อธิษัญญ์	phiangjai.n@cmu.ac.th	053943832	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
10	นางสาว จารุณี นิ่มศิริพันธ์	jarunee.n@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
11	นางสาว จิรพันธ์ อิศหา	jeeranan.ka@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเฉพาะด้าน	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
12	นางสาว จิรา นิมจิระจิต	jariya.lim@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
13	นาง ลวงเดือน ฮงนิษฐ์	doungduen.o@cmu.ac.th		ฝ่ายสนับสนุนและอาคาร	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
14	นางสาว บุษราคัม นนทะสมบุญ	busaraphom.n@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
15	นางสาว วิวรรณ ระวีวรรณ	wirawan.r@cmu.ac.th	053943832	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
16	นาย ทวีฉัตรชัย ตะวัจ	thawichatchai.s@cmu.ac.th	53943832	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
17	นาย อนนตพงศ์ อธิษัญญ์	anekpong.d@cmu.ac.th	53943832	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
18	นาย ชนพงศ์ สุทธิพงษ์ประภา	thanapong.s@cmu.ac.th	53943832	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
19	นาย สุชนพงศ์ เทเวศ	daroonrek.w@cmu.ac.th	53943836	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
20	นาย แจนเนท อธิชา	naranont.a@cmu.ac.th	53941778	ฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
21	นางสาว พุทธิภรณ์ แก้วคำหา	phomthip.k@cmu.ac.th	3832	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
22	นาย ศราวุธ วุฒิตอง	sarawut.k@cmu.ac.th	53943827	ฝ่ายสนับสนุนและอาคาร	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
23	นางสาว ธนธิชา ทิระมูล	chonhicha.k@cmu.ac.th		ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	ผู้ดูแลระบบ	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
24	นาย ฐิตกรณ์ วัฒนา	rattakom.y@cmu.ac.th		ศูนย์บริการวิชาการวิจัย	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
25	นาย นวิน อรรถภรณ์	nawin.i@cmu.ac.th		ฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ผู้ให้บริการเบื้องต้น	คงสถานะเดิมงาน	<input checked="" type="checkbox"/>

1234

ภาพนี้ถูกใช้ในทางที่ผิด กรุณาแจ้งที่ chicha9@gmail.com  
Copyright 2011 - All Rights Reserved

รูป 5.10 การออกแบบหน้าจอการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้ระบบ

จากรูป 5.10 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

1) จัดการสิทธิ์แบ่งตามข้อมูลพนักงาน

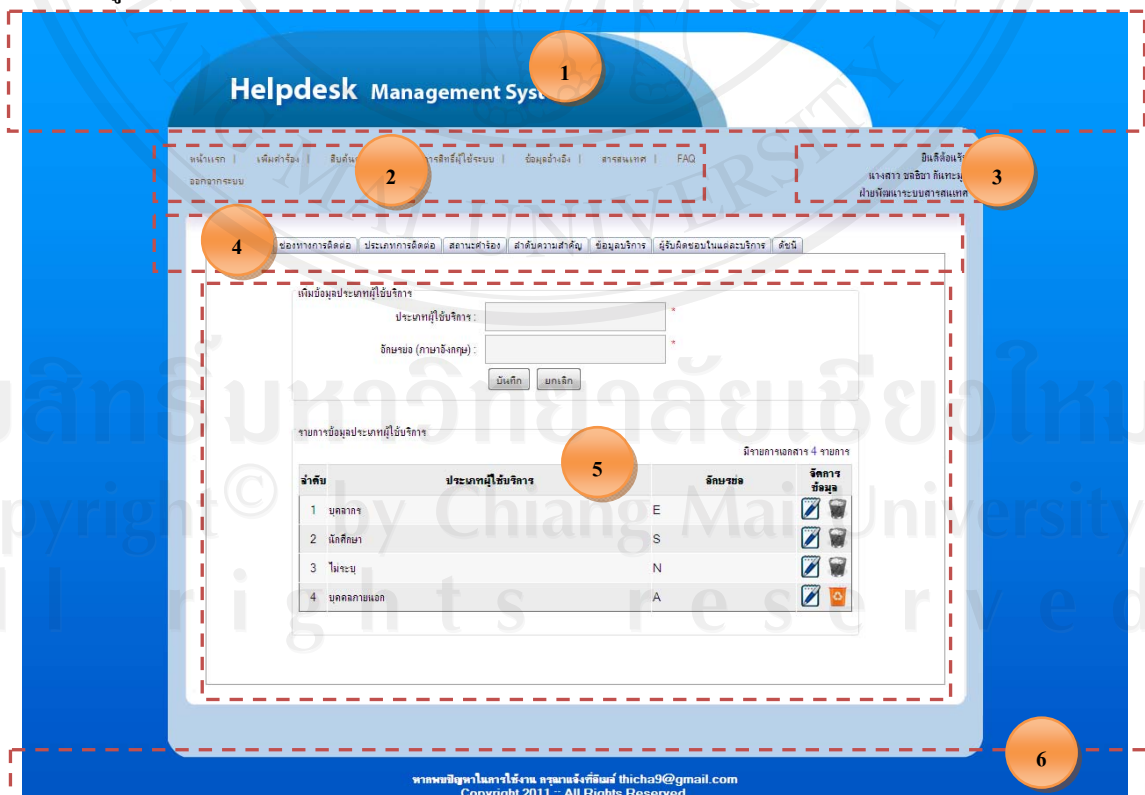
2) จัดการสิทธิ์แบ่งตามข้อมูลฝ่าย

ส่วนที่ 5 ส่วนที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลการจัดการสิทธิ์ที่ถูกเลือก

ส่วนที่ 6 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

#### 10. การออกแบบหน้าจอใช้งานการจัดการข้อมูลอ้างอิง

ในการจัดการข้อมูลอ้างอิง ผู้ใช้งานระบบ สามารถจัดการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลอ้างอิงต่างๆ คือ ประเภทลูกค้า ช่องทางการติดต่อ ประเภทการติดต่อ สถานะคำร้อง ลำดับความสำคัญ ข้อมูลบริการ ผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการ และดัชนี



รูป 5.11 การออกแบบหน้าจอการจัดการข้อมูลอ้างอิง



จากรูป 5.11 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

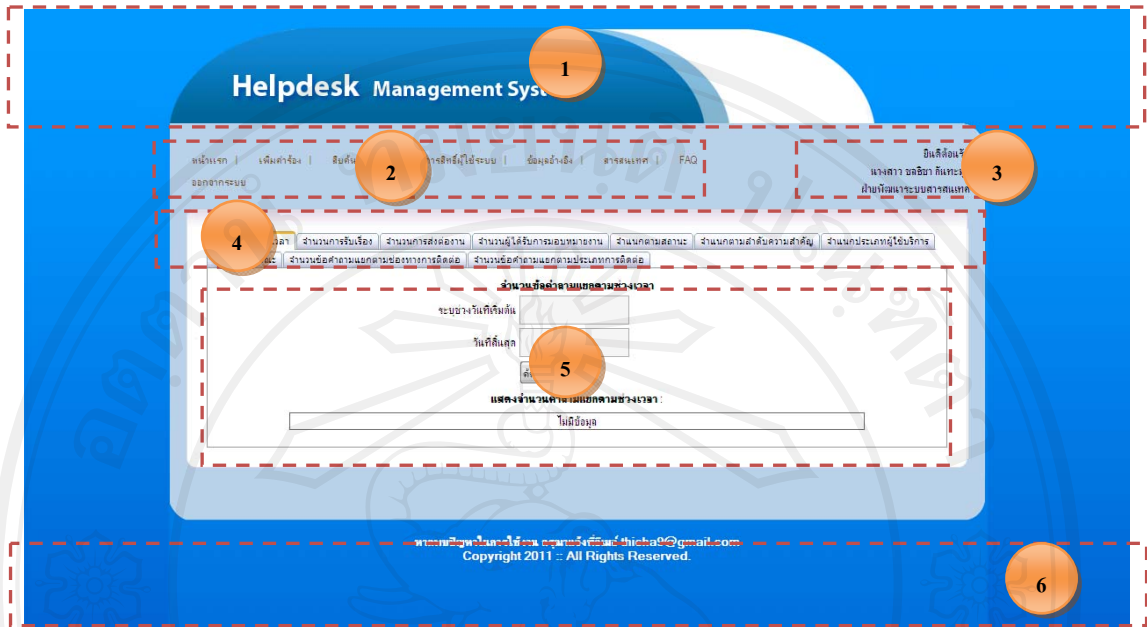
- 1) จัดการข้อมูลประเภทลูกค้า
- 2) จัดการข้อมูลช่องทางการติดต่อ
- 3) จัดการข้อมูลประเภทการติดต่อ
- 4) จัดการข้อมูลสถานะคำร้อง
- 5) จัดการข้อมูลลำดับความสำคัญ
- 6) จัดการข้อมูลบริการ
- 7) จัดการข้อมูลผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการ
- 8) จัดการข้อมูลดัชนี

ส่วนที่ 5 ส่วนที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลการจัดการสิทธิ์ที่ถูกเลือก

ส่วนที่ 6 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

#### 11. การออกแบบหน้าจอใช้งานสารสนเทศ

เมื่อผู้ใช้งานต้องการทราบถึงสารสนเทศในด้านต่างๆของระบบ ซึ่งสารสนเทศนั้นจะถูกจำแนกออกตามจำนวนตามช่วงเวลา จำนวนการรับเรื่อง จำนวนการส่งต่องาน จำนวนผู้ได้รับการมอบหมายงาน จำแนกตามสถานะ และจำแนกตามลำดับความสำคัญ



รูป 5.12 การออกแบบหน้าจอสารสนเทศ

จากรูป 5.12 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แถบหัวข้อการแสดงผล มีหัวข้อดังนี้

- 1) สารสนเทศตามจำนวนการรับเรื่อง
- 2) สารสนเทศตามจำนวนผู้ได้รับการมอบหมายงาน
- 3) สารสนเทศตามสถานะ
- 4) สารสนเทศตามลำดับความสำคัญ
- 5) สารสนเทศตามประเภทผู้ใช้บริการ
- 6) สารสนเทศตามคณะ
- 7) สารสนเทศตามจำนวนข้อคำถามแยกตามช่องทางการติดต่อ
- 8) สารสนเทศตามจำนวนคำถามแยกตามประเภทการติดต่อ

ส่วนที่ 5 ส่วนที่แสดงให้เห็นถึงสารสนเทศที่ถูกเลือก

ส่วนที่ 6 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา

## 12. การออกแบบหน้าจอใช้งาน FAQ

เมื่อผู้ใช้งานต้องการทราบถึงรายการคำถามที่พบบ่อยของระบบ เมื่อเข้ามาจะพบกับคำถามที่พบบ่อยจำนวน 10 ลำดับ โดยเรียงจากจำนวนคำร้องมากไปหาน้อย 10 ลำดับ ซึ่งรายการคำถามนั้นสามารถจัดแบ่งเพื่อแยกดูตามการให้บริการได้

The screenshot shows a web application titled "Helpdesk Management System". It features a navigation menu with items like "หน้าแรก", "เพิ่มคำร้อง", "สืบค้น", "ประวัติผู้ใช้ระบบ", "ข้อมูลแจ้งอิง", "สารสนเทศ", and "FAQ". A search bar is present with the text "แยกตามบริการ: dek-mor". Below the search bar is a table of frequently asked questions.

ลำดับ	บริการ	จำนวนคำร้อง (รายการ)	รายละเอียด
1	MIS » ระบบ TOR JA	12	เลือก
2	MIS » ระบบจองรูปรับปริญญา	7	เลือก
3	MIS » ระบบบุคลากร	6	เลือก
4	MIS » ระบบภาวะการจ้างงานนอกพื้นที่	5	เลือก
5	Network » wireless	4	เลือก
6	MIS » ระบบจองรูปรับปริญญา	3	เลือก
7	MIS » ระบบ TOR JA	2	เลือก
8	MIS » ระบบบุคลากร	1	เลือก
9	MIS » ระบบจองรูปรับปริญญา	1	เลือก
10	MIS » ระบบจองรูปรับปริญญา	1	เลือก

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "ภาพหน้าจอในการใช้งาน กรุณาแจ้งอีเมล thicha9@gmail.com Copyright 2011 :: All Rights Reserved."

รูป 5.13 การออกแบบหน้าจอ FAQ

จากรูป 5.13 สามารถอธิบายส่วนประกอบของหน้าจอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหัว (Header) แสดงตราสัญลักษณ์และชื่อระบบ

ส่วนที่ 2 เมนูต่าง ๆ ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดชื่อผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 สารสนเทศตามลำดับความสำคัญ

ส่วนที่ 5 การกำหนดรายการคำถามที่ถามบ่อยแยกตามบริการต่างๆ

ส่วนที่ 6 ส่วนท้าย (Footer) แสดงข้อมูลหน่วยงาน ชื่อผู้พัฒนา ปีที่พัฒนา