

## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

# ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

**Computer Problems Recording System** 

โดย

นายณัฐนันท์ ทรงชุ่มสาย รหัสนักศึกษา 5905000017

# รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

# สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อ โครงงาน	ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน		
	Computer Prol	blem Recording	g System
รายชื่อผู้จัดทำ	นายณัฐนันท์	ทรงชุ่มสาย	5905000017
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์อรรณพ	กางกั้น	

อนุมัติให้โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธูรกิจ ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561



(ผศ.คร.มารุจ ลิมปะวัฒนะ)

#### จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

เรื่องขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียนอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

อาจารย์อรรณพ กางกั้น

ตามที่นักศึกษา นาขณัฐนันท์ ทรงชุ่มสาข นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยามได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ในตำแหน่ง IT Support Service ณ บริษัท อาร์ ไอ เอส จำกัด และได้ มอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง "ระบบบันทึกปัญหาการใช้งาน คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน"

บัคนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรคพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ นายณัฐนันท์ ทรงชุ่มสาย นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ชื่อโครงงาน	: ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน
หน่วยกิตของภาคนิพนธ์	: 5 หน่วยกิต
ชื่อนักศึกษา	: นายณัฐนันท์ ทรงชุ่มสาย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์อรรณพ กางกั้น
ระดับการศึกษา	: Bachelor of Business Administration
สาขาวิชา	: คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
กณะ	: เทคโนโลยีสารสนเทศ
ภากการศึกษา/ปีการศึกษา	: 3/2561

#### บทคัดย่อ

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้ปฏิบัติงานที่ บริษัท อาร์ ไอ เอส จำกัด สาขา เซ็นทรัลเวิลด์ ได้รับหน้าที่ในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้งานโดยการจดบันทึก ทำให้เกิดกวามล่าช้าในการส่งต่อข้อมูล ให้กับพนักงานแก้ไขปัญหา นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้ออกแบบระบบบันทึกปัญหาการใช้งาน กอมพิวเตอร์ในหน่วยงานขึ้น โดยโปรแกรมที่นำมาใช้พัฒนาระบบ กือ Microsoft Visual Studio 2015 ใช้สำหรับเขียนโปรแกรมโดยใช้ภาษา C# และ Html ใช้โปรแกรม Microsoft SQL Server 2008 r2 สำหรับการจัดการฐานข้อมูล ประโยชน์ของระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน กือ พนักงานแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์สามารถดูรายละเอียดข้อมูลปัญหากอมพิวเตอร์ได้สะดวกมาก ยิ่งขึ้น และสามารถทำการตรวจสอบปัญหาได้ทันทีผู้ตรวจ

ความสำคัญ : ระบบบันทึกปัญหา / การใช้งานคอมพิวเตอร์ / ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์

ผู้ตรวจ

Project Title	: Computer Problems Recording System
Credits	: 5 Credits
Ву	: Mr. Nattanun Songchumsai
Advisor	: Mr. Unnop KangKan
Degree	: Bachelor of Business Administration
Major	: Computer Business
Faculty	: Information Technology
Semester / Academic Year	: 3/2018

#### Abstract

The Cooperative student worked at RIS Company Limited and was responsible for receiving user's problems by taking notes which made forwarding information to those who solve the problem delayed. The cooperative student designed a system for recording the computer problems. The program used for developing the system was Microsoft Visual Studio 2015, using C# and HTML. Microsoft SQL Server 2008 r2 was used for recording information. Benefits of using this system was that all staff could see all of details about the problem and could solve the problem immediately.

Keywords : recording problem system / RIS Company / Visual Studio 2015

Approve	

#### กิตติกรรมประกาศ

#### (Acknowledgement)

นักศึกษาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท อาร์ ไอ เอส จำกัด สาขา เซ็นทรัลเวิลด์ ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้ และ ประสบการณ์ รายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และสนับสนุนจากหลาย ฝ่ายดังนี้

1.	คุณชยพล	เกิดแก้ว	ตำแหน่ง Technical Assist Devicetion Manager
2.	คุณสุกฤษ	โรจน์นอก	ตำแหน่ง Senior Department Manager
3.	คุณณัฐพงษ์	ปามา 2	ตำแหน่ง Engineer Technical Support
4.	คุณจิรวัฒน์	ศรีประพันธ์	ตำแหน่ง Engineer Technical Support
5.	คุณณัฐพล	ศรีอาวุช	ตำแหน่ง Engineer Technical Support

และบุกคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้กำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และเป็นที่ ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแล และให้ความเข้าใจกับชีวิตของ การทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นายณัฐนันท์ ทรงชุ่มสาย 5905000017

31 สิงหาคม พ.ศ. 2562

		ν ν
สา	เรา	Jຄູ

จคหมายนำส่งรายงาน	f
กิตติกรรมประกาศ	۹
บทคัดย่อ	f
Abstract	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน	
1.3 ขอบเขตของโครงงาน	
1.4 ประโยชน์ที่คาคว่าจะใด้รับ	
บทที่ 2 แนวคิคทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความกิด	
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	
2.3 เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง	
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	1
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	1′
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1′
3.2 ลักษณะประกอบการ การให้บริการหลักขององค์กร	18
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร	
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	
3.7 ขั้นตอนและวิธีการคำเนินงาน	
3.8 แสดงระยะเวลาในการคำเนินงานของโครงงาน	
3.9 อปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	

หน้า

# สารบัญ (ต่อ)

	¥	
ห	J.	1

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงงาน
4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน35
4.2 ขั้นตอนทดสอบโปรแกรม54
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ
5.1 สรุปผลโครงงาน
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
บรรณาณุกรม
ภาคผนวก
ภาคผนวก ก การออกแบบระบบงาน
ภาคผนวก ข การติดตั้งโปรแกรม73
ภาคผนวก ค รูปขณะปฏิบัติงานสหกิงศึกษา90
ประวัติผู้จัดทำ
States States
UNIVER

### สารบัญตาราง

หน้า



# สารบัญรูปภาพ

หน้า
ภาพที่ 2.1 ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน4
ภาพที่ 2.2 https://www.w3schools.com/
ภาพที่ 2.3 https://www.tutorialspoint.com/index.htm7
ภาพที่ 2.4 https://www.studytonight.com/
ภาพที่ 2.5 https://www.javatpoint.com9
ภาพที่ 2.6 https://stackoverflow.com/10
ภาพที่ 2.7 ระบบบันทึกข้อมูลระกระจายสินก้า
ภาพที่ 2.8 ระบบจัดการข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
ภาพที่ 2.9 ระบบจัดการสินค้าออนไลน์
ภาพที่ 2.10 ระบบการจัดการข้อมูลภาพยนตร์14
ภาพที่ 2.11 ระบบการจัดการข้อมูลภายใน บริษัท จับจ่าย คอปอเรชั่น จำกัด
ภาพที่ 3.1 แผนที่บริษัท เซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด17
ภาพที่ 3.2 แผนผังองค์กร (Organization Chart)
ภาพที่ 3.3 หน้าจอเข้าสู่ระบบ
ภาพที่ 3.4 หน้าจอสมัครสมาชิก
ภาพที่ 3.5 หน้าจอรายละเอียดข้อมูลปัญหา
ภาพที่ 3.6 หน้าจอกรอกข้อมูลปัญหา
ภาพที่ 3.7 หน้าจอแก้ไขข้อมูลปัญหา
ภาพที่ 3.8 หน้าจอแสดงข้อมูลปัญหา
ภาพที่ 3.9 หน้าจอแสดงข้อมูลประเภทของปัญหา26
ภาพที่ 3.10 หน้าจอแสดงข้อมูลแผนก
ภาพที่ 3.11 หน้าจอกรอกข้อมูลแผนก
ภาพที่ 3.12 หน้าจอแก้ไขข้อมูลของแผนก
ภาพที่ 3.13 หน้าจอแสดงข้อมูลแผนก
ภาพที่ 3.14 หน้าจอการออกรายงาน
ภาพที่ 4.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบ

# สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

r	าน้ำ
ภาพที่ 4.2 หน้าจอสมัครสมาชิก	36
ภาพที่ 4.3 หน้าจอระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน	37
ภาพที่ 4.4 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลปัญหา	38
ภาพที่ 4.5 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลประเภทปัญหางาน	. 39
ภาพที่ 4.6 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลแผนก	40
ภาพที่ 4.7 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลรายงาน	. 41
ภาพที่ 4.8 หน้าจอรายละเอียดข้อมูลปัญหา	42
ภาพที่ 4.9 หน้าจอกรอกข้อมูลปัญหา	. 43
ภาพที่ 4.10 หน้าจอแก้ไขข้อมูลปัญหา	. 44
ภาพที่ 4.11 หน้าจอรายละเอียดปัญหา	45
ภาพที่ 4.12 หน้าจอแสดงรายละเอียดประเภทปัญหา	. 46
ภาพที่ 4.13 หน้าจอรายละเอียดประเภทปัญหา	. 47
ภาพที่ 4.14 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลแผนก	. 48
ภาพที่ 4.15 หน้าจอกรอกข้อมูลแผนก	49
ภาพที่ 4.16 หน้าจอแก้ไขข้อมูลแผนก	50
ภาพที่ 4.17 หน้าจอแสดงข้อมูลรายละเอียดแผนก	. 51
ภาพที่ 4.18 หน้าจอแสดงประเภทปัญหาทั้งหมด	. 52
ภาพที่ 4.19 หน้าจอแสดงประเภทปัญหาแบบระบุประเภท	53
ภาพที่ 4.20 หน้าจอเข้าสู่ระบบ	. 54
ภาพที่ 4.21 หน้าจอยืนยันการเข้าสู่ระบบเรียบร้อย	54
ภาพที่ 4.22 หน้าจอกรอกข้อมูลปัญหา	. 55
ภาพที่ 4.23 หน้าจอยืนยันการบันทึกข้อมูลปัญหา	55
ภาพที่ 4.24 หน้าจอแก้ไขข้อมูล	56
ภาพที่ 4.25 หน้าจอยืนยันการแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	.56
ภาพที่ 4.26 หน้าจอออกจากระบบ	.57

# สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า
ภาพที่ 4.27 หน้าจอยืนยันการออกจากระบบ57
ภาพที่ ก.1 Program Map62
ภาพที่ ก.2 E-R Diagram ภาษาไทย
ภาพที่ ก.3 E-R Diagram ภาษาอังกฤษ
ภาพที่ ก.4 Context Diagram ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน
ภาพที่ ก.5 Data Flow Diagram Level 0 ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน 68
ภาพที่ ก.6 Data Flow Diagram Level 1 การจัดการข้อมูลพื้นฐาน
ภาพที่ ก.7 Data Flow Diagram Level 1 การจัดการข้อมูลปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์
ภาพที่ ก.8 Data Flow Diagram Level 1 ออกรายงาน71
ภาพที่ ข.1 หน้าจอการติดต่อกับ SQL Server 2008 R2
ภาพที่ ข.2 หน้าจอ Object Explorer
ภาพที่ ข.3 หน้าจอ Restore Database75
ภาพที่ ข.4 หน้าจอ Specify Backup 76
ภาพที่ ข.5 หน้าจอ Locate Backup File77
ภาพที่ ข.6 หน้าจอ Specify Backup หลังจากเลือกไฟล์แล้ว
ภาพที่ ข.7 หน้าจอ Restore Database หลังจากเลือกไฟล์แล้ว
ภาพที่ ข.8 หน้าจอ Restore Database Overwrite
ภาพที่ ข.9 หน้าจอ Microsoft SQL Server Management Studio เสร็จสมบูรณ์
ภาพที่ ข.10 หน้าจอ My Computer
ภาพที่ ข.11 หน้าจอโฟล์เคอร์ Problem Rec
ภาพที่ ข.12 หน้าจอโฟล์เคอร์ www.root
ภาพที่ ข.13 หน้าจอค้นหา Internet Information Services (IIS)85
ภาพที่ ข.14 หน้าจอโปรแกรม Interent Information Services (IIS) Manager
ภาพที่ ข.15 หน้าจอ Add Application

# สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า
------

ภาพที่ ข.16 ขั้นตอนเปิดโปรแกรม ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน	88
ภาพที่ ข.17 หน้าจอระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน	. 89
ภาพที่ ค.1 รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์จากผู้ใช้งาน	90
ภาพที่ ค.2 ตรวจสอบสภาพเครื่องเซิฟเวอร์	91
ภาพที่ ค.3 ทำการแคมป์สายแลน	. 91
ภาพที่ ค.4 ทำการตรวจเช็คสภาพแรมในเครื่องคอมพิวเตอร์	. 92
ภาพที่ ค.5 ทำการถงวิน โคว์เครื่อง โน๊ตบุ๊ค	. 93
ภาพที่ ค.6 ทำการติดตั้งโปรแกรมจำเป็นสำหรับเครื่องโน๊ตบุ๊ค	. 93
ภาพที่ ค.7 ตรวจเช็คสภาพสายแลนที่ต่อเข้ากับเครื่องเซิฟเวอร์	94



บทที่ 1

บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองก์กรขนาดใหญ่ได้สร้างสรรค์ธุรกิจของตนเองให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น พร้อมกับการบริหารการทำงานองก์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องก์กรสามารถดำเนินงานได้อย่าง ถูกต้องตามเป้าหมาย เช่น บริษัท เซ็นทร้ลเวิลด์ จำกัด เป็นธุรกิจห้างสรรพสินก้าที่ใหญ่ที่สุดใน ประเทศไทยและเป็นห้างสรรพสินก้าที่ใหญ่ที่สุดในโลกเป็นอันดับสาม มีเนื้อที่ทั้งหมด 4.62 ล้าน ตารางฟุต เนื่องจากเซ็นทร้ลเวิลด์เป็นห้างขนาดใหญ่จึงมีการบริหารการจัดการข้อมูลหลากหลาย รูปแบบอยู่เป็นจำนวนมาก เพราะต้องรองรับการจัดเก็บข้อมูลที่เพิ่มขึ้นในแต่ละวัน ทำให้มีการนำ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นระเบียบและปลอดภัย ยิ่งขึ้น ดังนั้นปัจจุบันมีการกิดวิธีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้แต่ละ องก์กรหันมาใช้โปรแกรมจัดเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้น แต่เดิมโปรแกรมจัดเก็บข้อมูลมีพื้นที่ในการจัดเก็บ ข้อมูลที่จำกัด จึงมีผลทำให้การเก็บข้อมูลขององค์กรที่มีข้อมูลเป็นจำนวนมากเก็บข้อมูลได้ไม่ดีพอ ทำให้แต่ละองก์กรต้องมีการพัฒนาโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลขึ้นใหม่ และสามารถเรียกดูข้อมูล ย้อนหลังได้ การที่ต้องพัฒนาระบบให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ขององก์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้รับมอบหมายให้ ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลปัญหาการใช้ งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่มีผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาจากแต่ละแผนก และทำการส่งข้อมูลที่ได้รับให้กับ พนักงานแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ของบริษัท เซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด พบว่าการจัดเก็บข้อมูลปัญหาการใช้ งานที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามามีเป็นจำนวนมาก ทำให้การจดบันทึกลงสมุดนั้นไม่มีความเป็นระเบียบ ยาก ต่อการค้นหา และการส่งข้อมูลปัญหาของผู้ใช้งานให้กับพนักงานแก้ไขปัญหานั้นเป็นเรื่องยาก เพราะในแต่ละวันมีการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาจากหลายพื้นที่ ทำให้พนักงานแก้ไข ปัญหาคอมพิวเตอร์ต้องไปดำเนินงานในพื้นที่ที่มีปัญหา แล้วในแต่ละพื้นที่จะมีปัญหาต่างกัน ออกไป ดังนั้นพนักงานจัดเกีบข้อมูลปัญหาของผู้ใช้งานต้องมีการบันทึกข้อมูลต่างๆไว้อย่างละเอียด เช่น ข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน ข้อมูลแผนก ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้ ข้อมูลเบอร์ โทรติดต่อกลับ เป็นต้น เพื่อ แจ้งข้อมูลให้กับพนักงานแก้ไขปัญหาทราบและแก้ได้อย่างถูกวิธี นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจึงได้เห็นความสำคัญของปัญหาหากทำให้โปรแกรมการ จัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้งานง่ายขึ้น ลดความซับซ้อนในการใช้งานของ โปรแกรม เช่น การเข้าใช้งานของโปรแกรม การจัดการกับฐานข้อมูลให้เป็นระเบียบ เป็นต้น จาก ปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้พัฒนาระบบขึ้นใหม่ให้ใช้งานได้ง่ายและมี ความสะควกมากยิ่งขึ้น โปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาระบบ คือ Microsoft Visual Studio 2015 โดย ใช้ภาษา C# และจัดเก็บข้อมูลด้วยฐานข้อมูล Microsoft SQL Server 2008 R2

#### 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน

1.2.1 สามารถเรียกดูปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาได้ทันที

1.2.2 สนับสนุนการทำงานของพนักงานแก้ไขปัญหากอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้รวคเร็วขึ้น

1.2.3 สามารถจัดเก็บข้อมูลปัญหาคอมพิวเตอร์ได้อย่างเป็นระเบียบ

#### 1.3 ขอบเขตของโครงงาน

1. คุณสมบัติของระบบ

1.1 การจัดการฐานข้อมูลพื้นฐานสามารถเพิ่ม และแก้ไขข้อมูลได้ดังนี้

1.1.1 ข้อมูลพนักงาน

1.1.2 ข้อมูลแผนก

1.1.3 ข้อมูลประเภทปัญหา

1.2 การจัดการข้อมูลปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์

1.2.1 ทำการเพิ่มข้อมูลปัญหาการใช้

1.2.2 ทำการค้นหาปัญหา ตามประเภทปัญหา

1.3 ออกรายงาน

1.3.1 แสดงข้อมูลรายละเอียดปัญหา

1.3.2 แสดงข้อมูลประเภทปัญหา

- 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
  - 1.4.1 พนักงานแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์สามารถเรียกดูรายละเอียดข้อมูลปัญหา คอมพิวเตอร์ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
  - 1.4.2 พนักงานสามารถทำการตรวจสอบปัญหาได้ทันที



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 2.1 ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

การทำงานของระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานมีรูปแบบการ ทำงานหลัก คือ ผู้ใช้งานสามารถโทรแจ้งปัญหาเข้ามาที่โต๊ะของพนักงานรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ เพื่อบอกรายละเอียดของปัญหา จากนั้นพนักงานรับแจ้งปัญหาจะทำการบันทึกข้อมูลของผู้ใช้งาน ผ่านบราวเซอร์ เบราว์เซอร์จะส่งข้อมูลให้กับระบบบันทึกปัญหา ระบบบันทึกปัญหาจะทำการส่ง ข้อมูลที่พนักงานแจ้งเข้ามาบันทึกในฐานข้อมูล SQL Server 2008 R2 หลังจากที่มีการบันทึกข้อมูล เรียบร้อยแล้ว พนักงานแก้ไขปัญหาสามารถดูรายละเอียดปัญหาต่างๆ ได้โดยเรียกดูข้อมูลผ่าน บราวเซอร์ โดยดึงข้อมูลจากระบบ แสดงรายละเอียดปัญหาให้กับพนักงานแก้ไขปัญหา เพื่อ ให้บริการผู้ใช้งานในหน่วยงาน

### 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำงานกับหน่วยงานที่มีการบริการเป็นหลัก เพราะการบริการที่ดีย่อมส่งผลการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด ใม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐที่ต้องการให้ประชาชนทุกคนเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ดีที่สุด หรือธุรกิจที่มีการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผลประกอบการของธุรกิจนั้นดีตามไปด้วย ดังนั้น การ บริการจึงมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

"การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการคำเนินการเพื่อประโยชน์ของ ผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอัน เป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือ สนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร ก็จะดีไปด้วย" (ราชัน นาสมพงษ์, 2555)

"การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมี ถักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ถักษณะที่ผู้ให้บริการมี ความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า" (วัลดา บินซาเว็น, 2543)

"พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมี เป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น" (วีร พงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542)

สรุปการบริการ คือ การทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในการบริการขององค์กรมาก ที่สุด เพื่อเป็นผลดีต่อผู้บริการและองค์กรโดยยึดหลัก เอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้ สำเร็จและจะทำให้เกิดผลรับที่ดีกลับมาต่อองค์กร

### 2.3 เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

นักศึกษาสหกิจศึกษาได้ค้นหาเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางใน การพัฒนาระบบงาน ดังนี้



ภาพที่ 2.2 https://www.w3schools.com/

เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมเกี่ยวกับข้อมูลภาษา C# และภาษา Html ไว้ให้กับผู้ที่สนใจศึกษา และสามารถทำการพัฒนาหรือออกแบบหน้า Html ได้ทันที



ภาพที่ 2.3 https://www.tutorialspoint.com/index.htm

เป็นเว็บไซต์สำหรับให้ความรู้ออนไลน์สำหรับคนที่ชอบเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะ ที่มีทั้งเนื้อหาการเรียนสำหรับภาษาโปรแกรมหลายชนิด เหมาะสำหรับคนที่เริ่มต้นใน ด้านการเขียนโปรแกรม นอกจากนี้ยังมีอินเทอร์เฟซพิเศษสำหรับให้ฝึกเขียนโก้ด และทดสอบการ ทำงานได้ด้วย เช่น HTML Python PHP Java C C# เป็นต้น





ภาพที่ 2.4 https://www.studytonight.com/

เป็นเว็บไซต์สำหรับการเรียนรู้ออนไลน์ที่แนะนำเนื้อหา และเทคนิคหลากหลายประเภท รวมไปถึงภาษาเขียนโปรแกรมต่างๆ เช่น C C# Mongo CAO เป็นต้น





ภาพที่ 2.5 https://www.javatpoint.com

เป็นเว็บไซต์ที่มีความหลากหลายเกี่ยวกับโปรแกรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยมี หลักสูตรอบรมค้านโปรแกรมทุกภาษา แม้แต่ภาษาใหม่อย่าง Kotlin นอกจากนี้ยังมีสอนเกี่ยวกับ Blockchain และ AI ด้วย





ภาพที่ 2.6 https://stackoverflow.com/

เป็นเว็บไซต์สำหรับนักพัฒนาโปรแกรมที่ใหญ่ที่สุด แนะนำการเขียนกำสั่งสำหรับผู้เริ่มต้น ที่ต้องการใช้กำสั่งต่างๆ ในการพัฒนาโปรแกรม และยังอธิบายวิธีการเขียนโปรแกรมที่ถูกต้อง เพื่อ แบ่งปันแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ



## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากที่นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเป็นประโยชน์ต่อ การดำเนินโครงงาน ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานของบริษัท อาร์ ไอ เอส จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินโครงงานนี้ต่อไป

ข้อมูลพนั ข้อมูลพนั	กงาน					รพัสพนักงาน :		Seach
รหัสพนักงาม	tia	นามสกุล	ส่วนหม่ง	รพัสVan	ที่อยู่	เลขบัตรประจำดัวประชาชน	รหัสดุนย์	
100E001	MICT	MICT	1	-		-	100	Edit   Details   Delete
101E000	Admin		5				101	Edit   Details   Delete
101E001	สัมริพาร		1				101	Edit   Details   Delete
101E002	Cashier		2				101	Edit   Details   Delete
101E003	Stock		3				101	Edit   Details   Delete
101E004	Van1 ชนิดา		7				101	Edit   Details   Delete
101E005	Von2 Setuet		7				101	Edit   Details   Defete
101E006	Van3 พงษ์ศักดิ์		7				101	Edit   Details   Delete
101E007	Van4 sha		7				101	Edit   Details   Delete
101E008	Van5 ริทธา		7				101	Edit   Details   Delete
101E009	Van6 upuki		7				101	Edit   Details   Delete
101E010	Van7 aşıfl		7				101	Edit   Details   Delete
1015011	VanB		7				101	Edit i Detaits i Delete

ภาพที่ 2.7 ระบบบันทึกข้อมูลรถกระจายสินค้า

ธิติวุฒ สีม่วง อนุสรณ์ ขาวดี นิธิศ การุณรัตนกุล และคมน์พิสิฐ จันทร์โสภีกุล (2560) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ระบบบันทึกข้อมูล รถกระจายสินค้า สำหรับการตรวจดูการทำงานของรถกระจายสินค้า โดยใช้โปรแกรม Visual Studio 2017 ในการพัฒนา ใช้โปรแกรม SQL Server ในการจัดการกับฐานข้อมูล

			รพลพนกอาน : 1	มือพนักงาน :	: ปฏิภาพ อุนเรือน	Logout
		<u>เพิ่มข้อมูลพนักงาน</u>				
	สื่อพนักงาน :	นื้อพนักงาน				
	ต่าแหน่ง :	¥วหม้าแผนก ▼				
	เมอร์ไทร :	ເມລະໂານາ				
	อีเมล :	ជីមេធ				
	สถานะ :	• User • Admin			17. 19618	

## ภาพที่ 2.8 ระบบจัดการข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ศรีวรรณ บุญประจำ และปฏิภาน อุ่นเรือน (2560) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ระบบจัดการข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สำหรับการ บันทึกข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Sublime Text ในการพัฒนา ใช้โปรแกรม My SQL Server ในการจัดการฐานข้อมูล





ภาพที่ 2.9 ระบบจัดการสินค้าออนไลน์

กิจอนันท์ ไชยลังการ ทัศน์พล พัฒนโก และธัญญะ เนียมศิริมงคล (2556) สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ระบบจัคการสินค้าออนไลน์ ใช้สำหรับการระบุรายละเอียดของคลังเก็บสินค้า โดยใช้โปรแกรม Microsoft Visual Studio 2010 ในการพัฒนาระบบ และใช้ Microsoft SQL Server 2008 R2 สำหรับจัดการฐานข้อมูล



🦗 Main Menu 📮 ผู้สร้าง	ć	เพิ่ม
< ด้นหาผู้สร้าง	ผู้สร้าง:	ดับเบิลขูดับเบิลขูลี สดูดิโลส์
🛹 เพิ่มผู้สร้าง		
<ul> <li>ประเภทของภาพยนตร์</li> <li><i><i></i></i></li> <li><i></i></li> <li><i></i></li> <li></li> <li>&lt;</li></ul>	ผู้สรรง(ดาษาองกฤษ) :	wwe Studios WWE Studios เป็นบริษัทในเครือของ WWE ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. 2002 ในข้อ WWE Films ท่าหน้าซึ่งผลิต
<< เพิ่มประเภทภาพยนตร์	ข้อมูล/รายละเอียก :	ภาพยนตร์ ต่อมาในปี ค.ศ. 2006 ใต้เปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็น WWE Studios จนถึงปัจจุบัน
🗭 ภาพยนตร์ < ดันหาภาพยนตร์	11/(Ing Jung Gif)	www.studios.ing
< เพิ่มภาพยนตร์	anophi oben out.	wang with outdoorpg
รายงานระบบ « ออกรายงาน		เพิ่มรายการ

ภาพที่ 2.10 ระบบการจัดการข้อมูลภาพยนตร์

ณัฐพงก์ เขียวหวาน สุพิชชา ไตรรัตนาวิไล สุทธิดา สะมะอนันต์ และกิ่งไทร ชาวปลายนา (2557) สาขาวิชาเทกโนโลยีสารสนเทศ กณะเทกโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ระบบการ จัดการข้อมูลภาพยนตร์ เป็นระบบสำหรับแสดงรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับภาพยนตร์ต่างๆ โดยใช้ โปรแกรม Adobe Dreamweaver CS5 ในการพัฒนา และใช้โปรแกรม MySQL ในการจัดการ ฐานข้อมูล



โปรไฟด์	a tratana						
<u>)</u> คลังข่อมูล	พลงมธรรด						
<ul> <li>ระกลจังเกล</li> </ul>	เพิ่มน้อนูด						
(3)	Display 10 + record	5				สับหา:	
	rêna	รายอะเอียด 🕈	วันที่เพื่ม-แก้ไข 🕈	ะ[ัเนียน⊅	พัฒนุดแผนก≑	ไฟล์อัทโนลอ‡	
	ข่อมูลโรงเรียนสันคัดรุณ	มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ชื่อรายวิชา ดารางสอน รายชื่อนักเรียน และบ่อมูลโรงเรียน	18/8/2560 17:18:24	ซัชวาลย์	ช้พทอร์ท	4 ไฟล์	แก้ไข  เพิ่มเติม
	ข้อมูลที่บฐานโรงเรียน	แบบพ่อรับข้อมูลพื้นฐานที่โรงเรียนต่องเครียบไท้ทางบริษัท	21/8/2560 11:38:05	ขัชวาดป	ข้างกลร์ท	1 "(vid	แหรีเข (เพิ่มแล้ม (เ
	เอกสารจำหน้าของจุดหมาย	ไฟด์ข้อมูลโรงเรียนทั้งหมดที่มีที่อยู่	22/8/2560 14:57:59	ชีชวาดป	มาร์เกิดติ้ง	2 %vid	นกรีย (พิมเติม ()
	นสตง 1 ซึ่ง 3 จาก 3 ข้อมูล	ทั้งหมด				Previou	is 1 Next

ภาพที่ 2.11 ระบบการจัดการข้อมูลภายใน บริษัท จับจ่าย คอปอเรชั่น จำกัด

ชัชวาล พรเกษม และณัฐศาสตร์ น้อยโสภา (2559) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ระบบการจัดการข้อมูลภายใน บริษัท จับจ่าย คอปอเรชั่น จำกัด เป็นโปรแกรมสำหรับการบันทึกข้อมูลลงในเว็บแอปพลิเคชั่น โดยใช้โปรแกรม Visual Studio Ultimate 2017 ในการพัฒนา ใช้โปรแกรม SQL Server 2016 ในการจัดการฐานข้อมูล



# บทที่ 3

## รายละเอียดการปฏิบัติงาน

# 3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ



ภาพที่ 3.1 แผนที่บริษัท เซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด

### 3.2 ลักษณะการประกอบการ การให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท อาร์ไอเอส จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2536 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 306 ชั้น 3 ห้องเลขที่ 301-302 แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 เป็นบริษัทที่ให้บริการ การสื่อสารผ่านทางเครื่องปลายทางคอมพิวเตอร์ในเครือ เซ็นทรัลเวิลด์ กรุ๊ป อันได้แก่ 8 กลุ่มธุรกิจ ดังนี้

1. กลุ่มธุรกิจห้างสรรพสินค้า	Department Store Group (DSG)
2. กลุ่มธุรกิจสินค้าอุปโภค บริโภค	FastMoving Consumer Group (FMCG)
3. กลุ่มธุรกิจวัสดุก่อสร้าง สินค้ำตกแต่งบ้าน	Hardlines Group (HDLG)
4. กลุ่มธุรกิจอุปกรณ์เครื่องเขียน หนังสือ	OfficeMate Group (OFMG)
<ol> <li>กลุ่มธุรกิจสูนย์การค้าและอสังหาริมทรัพย์</li> </ol>	Central Pattana Group (CPN)
6. กลุ่มธุรกิจบริหารและจัคการสินค้านำเข้า	Central Marketing Group (CMG)
7. กลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท	Centara Hotels and Resorts Group (CHR)
8. กลุ่มธุรกิจร้ำนอาหาร	Central Restaurants Group (CRG)

และกลุ่ม Support ได้แก่ Supporting Unit ได้แก่ HR, Fast, BD เป็นต้น



### 3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร

ภาพที่ 3.2 แผนผังองค์กร (Organization Chart)

## 3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

นายณัฐนันท์ ทรงชุ่มสาย

ตำแหน่ง

ลักษณะการทำงาน

: IT Service Support : รับข้อมูลปัญหาจากผู้ใช้งานและทำการ แจกจ่ายงานให้กับพนักงานแก้ไขปัญหา คอมพิวเตอร์

## 3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา	: นายสุกฤษ โรจน์นอก
ตำแหน่ง	: Senior Department manager
สถานที่ทำงาน	: Central Marketing Group

### 3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม 2562 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2562

### 3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- 3.7.1 ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูล โดยสอบถามความต้องการกับพนักงานที่
   ปรึกษาเกี่ยวกับระบบการบันทึกข้อมูลปัญหาของคอมพิวเตอร์
- 3.7.2 รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน และความต้องการของระบบในด้านต่างๆ เช่น ประเภทปัญหา แผนก ชื่อผู้ใช้งาน เป็นต้น
- 3.7.3 วิเคราะห์ความต้องการในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการสร้างระบบบันทึก ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน แบ่งแยกประเภทของข้อมูลต่างๆออก จากกัน และกำหนดขอบเขตของระบบงาน

610

3.7.4 ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม

การออกแบบหน้าจอระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

	Login	
ชื่อผู้ใช้งาน		
รหัสผ่าน		
	สมัครสมาชิก	
	เข้าสู่ระบบ	

ภาพที่ 3.3 หน้าจอเข้าสู่ระบบ

หน้าจอเข้าสู่ระบบมีส่วนประกอบคังนี้ ช่องสำหรับกรอกชื่อผู้ใช้งาน ช่องกรอกรหัสผ่าน เมนูสมัครสมาชิก และปุ่มเข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้ใช้งาน			
รหัสผ่าน			
ใส่รหัสผ่านอีกครั้ง			
ชื่อ ของสออ			
อย - แบหมู่เด			
รหัสพนักงาน			
ที่อยู่			
			1
เบอร์โทรศัพท์พนักงาน			
	ย้อนกล้	จับ ดกลง	

ภาพที่ 3.4 หน้าจอสมัครสมาชิก

หน้าจอสมัครสมาชิกมีส่วนประกอบดังนี้ มีช่องสำหรับกรอกชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่านเข้าสู่ ระบบ ใส่รหัสผ่านอีกครั้ง ชื่อ - นามสกุล รหัสพนักงาน ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์พนักงาน มีปุ่ม ตก ลง สำหรับบันทึกข้อมูลการสมัครสมาชิก และปุ่มย้อนกลับ

ชื่อ	รายละเอียดงาน	ดิดต่อ	แผนก	ชื่อ พนักงาน	ประเภท	วันที่	สถานะ	
ເຄເດີວ	ไม่สามารถแชร์ไฟล์ได้	9165	E-Business	ຄັ້ฐพงษ์	Software มี ปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข   ราย ละเอียด
ณนัท	ไม่สามารถเชื่อมต่อ Outlook ได้	7895	ΙΤ	ณัฐนันท์	Software มี ปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข   ราย ละเอียด
ງຄເນວສ	หบ้าจอไม่ดีด	7415	Casio	ณัฐนันท์	Hardware มีปัญหา	23-09- 2019	No	ແກ້ໄข   ราย ລະເอียด
าุณธนา	คอมปิดเปิดเอง	9648	Denim	ณัฐนันท์	Hardware มีปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข   ราย ละเอียด

# ภาพที่ 3.5 หน้าจอรายละเอียดข้อมูลปัญหา

หน้าจอรายละเอียดข้อมูลปัญหามีส่วนประกอบดังนี้ แสดงข้อมูล ชื่อ รายละเอียดงาน ติดต่อ แผนก ชื่อพนักงาน ประเภท วันที่ และสถานะ มีเมนูการแก้ไขสำหรับการเชื่อมไปยังหน้า แก้ไขข้อมูลปัญหา และเมนูรายละเอียดสำหรับการเชื่อมไปยังหน้าแสดงรายละเอียดของปัญหา



ารอกข้อมูลปัญหา	
ชื่อผู้ใช้งาน	
Denim	×
รายละเอียดปัญหา	
เบอร์ติดต่อกลับ	
ประเภทของปัญหา	
Software มีปัญหา	y
ชื่อพนักงาน	
ณัฐนันท์	×
บัน	ทึก

# ภาพที่ 3.6 หน้าจอกรอกข้อมูลปัญหา

1

66

หน้าจอกรอกข้อมูลปัญหามีส่วนประกอบคังนี้ มีช่องสำหรับกรอกข้อมูล ชื่อผู้ใช้งาน ตัวเลือกแผนก รายละเอียดปัญหา เบอร์ติดต่อกลับ ตัวเลือกประเภทของปัญหา ตัวเลือกชื่อพนักงาน และมีปุ่ม บันทึก สำหรับการบันทึกข้อมูล

กไขข้อมูลปัญหา	
ชื่อ	
คุณโอม	
แผนก	
Clarins	
รายละเอียด	
คอมค้าง	
ติดต่อ	
4254	
ประเภท	
Hardware มีปัญหา	•
ชื่อพนักงานที่เข้า แก้ไขปัญหา	
ณัฐบันท์	

ภาพที่ 3.7 หน้าจอแก้ไขข้อมูลปัญหา

หน้าจอแก้ไขข้อมูลปัญหามีส่วนประกอบดังนี้ ชื่อ ตัวเลือกแผนก รายละเอียค ติคต่อ ตัวเลือก ประเภท ตัวเลือกชื่อพนักงานที่เข้าแก้ไขปัญหา และตัวเลือกสถานะการทำงานประกอบด้วย กำลัง ดำเนินการ และดำเนินการเรียบร้อยแล้ว มีปุ่ม บันทึก สำหรับบันทึกข้อมูล
#### รายละเอียดปัญหา

ชื่อผู้ใช้งาน คุณบุ้ย รายละเอียดของปัญหา Internet มีปัญหา เมอร์ดิดต่อผู้ใช้งาน 6987 แผนก Wrangler ชื่อพนักงานแก้ไขปัญหา สุกฤษ ประเภทปัญหา Network มีปัญหา

แก้ไขข้อมูล | กลับหน้าแรก

ภาพที่ 3.8 หน้าจอรายละเอียดปัญหา

หน้าจอแสดงข้อมูลปัญหามีส่วนประกอบดังนี้ แสดงข้อมูล ชื่อผู้ใช้งาน รายละเอียดของ ปัญหา เบอร์ติดต่อผู้ใช้งาน แผนก ชื่อพนักงานแก้ไขปัญหา ประเภทบัญหา มีเมนูแก้ไขข้อมูล สำหรับกลับไปยังหน้าแก้ไขข้อมูลปัญหา และเมนูกลับหน้าแรกสำหรับกลับไปหน้าแสดง รายละเอียดข้อมูลปัญหา

ายละเอียดประเภทปัย	ญหา
ชื่อประเภทปัญหา	
Software มีปัญหา	รายละเอียดข้อมูล
Hardware มีปัญหา	รายละเอียดข้อมูล
Network มีปัญหา	รายละเอียดข้อมูล
อื่นๆ	รายละเอียดข้อมูล

# ภาพที่ 3.9 หน้าจอรายละเอียดประเภทปัญหา

หน้าจอสำหรับแสดงข้อมูลรายละเอียดประเภทปัญหา มีส่วนประกอบดังนี้ ชื่อประเภท

ปัญหา และเมนูรายละเอียดข้อมูล



5 g.		
ขื่อแผนก	ขั้นของแผน∩	
Denim	11	แก้ไขข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
Casio	11	แก้ไขข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
Lee	11	แก้ไขข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
Wrangler	11	แก้ไขข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
G2000	11	แก้ไขข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
S'Fare	11	แก้ไขข้อมูล รายละเอียดข้อมูล

### ภาพที่ 3.10 หน้าจอรายละเอียดข้อมูลแผนก

หน้าจอแสดงข้อมูลแผนกมีส่วนประกอบดังนี้ มีแสดงข้อมูลของแผนก ชื่อแผนก และชั้น ของแผนก มีเมนูแก้ไขข้อมูลสำหรับเชื่อมไปหน้าแก้ไขข้อมูลแผนก และเมนูรายละเอียดข้อมูล สำหรับเชื่อมไปยังหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลแผนก



ารอกข้อ	มูลแผนก		
ชื่อแผ <mark>น</mark> ก			
ขั้นของแผนก			
		บันทึก	

ภาพที่ 3.11 หน้าจอกรอกข้อมูลแผนก

หน้าจอกรอกข้อมูลแผนกมีส่วนประกอบดังนี้ ช่องสำหรับกรอกข้อมูลชื่อแผนก ช่อง สำหรับกรอกข้อมูลชั้นของแผนก ปุ่มสำหรับการบันทึกข้อมูล



ขื่อ <mark>แผนก</mark>			
G2000			
ชั้นของแผนก	G.		
11			

ภาพที่ 3.12 หน้าจอแก้ไขข้อมูลแผนก

หน้าจอแก้ไขข้อมูลแผนกมีส่วนประกอบคังนี้ ช่องสาหรับแก้ไขข้อมูลชื่อแผนก ช่อง สำหรับแก้ไขข้อมูลชั้นของแผนก ปุ่มบันทึกสำหรับการบันทึกข้อมูล และเมนูกลับสำหรับเชื่อมไป ยังหน้าแสดงรายละเอียดของข้อมูลแผนก



## รายละเอียดแผนก

ชื่อแผนก Denim ชั้นของแผนก

11

แก้ไขข้อมูล | กลับ

## ภาพที่ 3.13 หน้าจอรายละเอียดแผนก

หน้าจอแสดงข้อมูลแผนกมีส่วนประกอบดังนี้ เป็นหน้าจอแสดงข้อมูลของแผนก ชื่อแผนก และชั้นของแผนก มีเมนูสาหรับการแก้ไขข้อมูลที่เชื่อมไปยังหน้าแก้ไข และเมนูกลับที่เชื่อมไปยัง หน้าแสดงรายละเอียดของข้อมูลแผนก



ระเภทปัญหา :	<ul> <li>ทั้งหมด</li> <li>ระบุประเภท</li> </ul>				
	Software มีปัญหา	٠			
ชื่อผู้ใช้งาน	รายละเอียดปัญหา	ด็ดต่อ	แผนก	ชื่อพนักงาน	ประเภท
คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	สุพรรณี	Hardware มีปัญหา
กุณมอญ	สแกน ไม่เข้า	3674	Banila	สุกฤษ	อื่นๆ
คุณโอปอ	เปิดเครื่องคอมไม่ดิด	1147	Calvin Klein	ณัฐพงษ์	Hardware มีปัญหา
คุณฟาง	Login เข้าเครื่องไม่ได้	7489	Denim	ณัฐพงษ์	อื่นา

ภาพที่ 3.14 หน้าจอการออกรายงาน

หน้าจอการออกรายงานมีส่วนประกอบดังนี้ มีเมนูสำหรับเลือกประเภทของปัญหาทั้งหมด เพื่อแสดงข้อมูลปัญหาทั้งหมด ได้แก่ ชื่อผู้ใช้งาน รายละเอียดปัญหา ติดต่อ แผนก ชื่อพนักงาน และ ประเภทของปัญหา มีเมนูสำหรับระบุประเภทของปัญหา มีช่องสำหรับเลือกประเภทของปัญหาเพื่อ แสดงข้อมูลประเภทปัญหาที่เลือก มีปุ่มสำหรับกดยืนยัน



- 3.7.5 นำโปรแกรมที่ได้ออกแบบส่งให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา ตรวจสอบเป็นระยะ
- 3.7.6 ปรับปรุงโปรแกรมตามที่อาจารย์ปรึกษาและพี่เลี้ยงได้ตรวจสอบและให้คำแนะนำ เพื่อให้ได้โปรแกรมที่ตรงตามความต้องการของบริษัทมากที่สุด
- 3.7.7 นำเสนอโปรแกรม อธิบายแนวความคิดในการออกแบบระบบบันทึกปัญหาการใช้ งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน และวิธีการพัฒนาฐานข้อมูลในระบบ

#### 3.8 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงงาน

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงงาน

ขั้นตอนการคำเนินงาน	พ.ค. 62	ີ <sup>1</sup> ມ.ຍ. 62	በ.위. 62	ส.ค. 62
1. ศึกษาแนวคิด		2		
2. รวบรวมข้อมูล	June 1		$\rightarrow$	
3. วิเคราะห์ข้อมูล		₹- Y		
4. ออกแบบและพัฒนาระบบ			9	
5. นำโปรแกรมที่ออกแบบให้ที่ปรึกษา		<i>Y</i>		
ตรวจสอบ			11 ×	
6. ปรับปรุงโปรแกรม			$\mathbf{k}$	-
7. นำเสนอโปรแกรม		ちん	*///\`←	

#### 3.9 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

คุณสมบัติของฮาร์คแวร์

3.9.1 ฮาร์ดแวร์สำหรับผู้พัฒนาระบบ

3.9.1.1 CPU Intel Core i7-6700HQ 2.60 GHz

3.9.1.2 RAM 12.0 GB

3.9.1.3 Solid State Drivers 128 GB

3.9.1.4 Graphic Nvidia Geforce GTX 960M

3.9.1.5 Hard Disk 1TB

3.9.2 ฮาร์ดแวร์สำหรับผู้ใช้งานระบบ

3.9.2.1 CPU Intel Core i7-6700HW 2.60 GHz

3.9.2.2 RAM 12 GB

3.9.2.3 Graphic Nvidia Geforce GTX 860M

3.9.2.4 Hard Disk 500GB

3.9.3 ฮาร์ดแวร์สำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์

3.9.3.1 CPU Intel Xeon Processor E3-1225 v6 8M Cache, 3.30 GHz

3.9.3.2 RAM 1x 8GB 2RX8 PC4-2133-E CL15 DDR4-2133 ECC-UDIMM

3.9.3.3 HDD 1x1TB SATA 6Gb/s 3.5" None Hot Swap

คุณสมบัติของซอฟต์แวร์

3.9.4 ซอฟต์แวร์สำหรับผู้พัฒนาระบบ

3.9.4.1 Microsoft Windows 10 Pro

3.9.4.2 Microsoft Visual Studio 2015

3.9.4.3 Microsoft SQL Server Management 2008 R2

3.9.4.4 Browser Chrome

3.9.5 ซอฟต์แวร์สำหรับผู้ใช้ระบบ

3.9.5.1 Microsoft Windows 10 Pro

3.9.5.2 Browser Chrome

3.9.5.3 Microsoft Visual Studio 2015

3.9.5.4 Microsoft SQL Server Management 2008 R2

3.9.6 ซอฟต์แวร์สำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์

3.9.6.1 Window Server 2016 Essential

3.9.6.2 Microsoft SQL Server 2016

3.9.6.3 ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน



บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงงาน

## 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานมีขั้นตอนการทำงานดังนี้

- กรอกข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน เช่น Sukrit
- 2. กรอกข้อมูลรหัสผ่าน
- เมนู สมัครสมาชิก เพื่อต้องการเข้าสู่ระบบ (ดังภาพที่ 4.2)
- 4. คลิกปุ่ม เข้าสู่ระบบ จะเริ่มใช้งานทันที



ภาพที่ 4.2 หน้าจอสมัครสมาชิก

- 1. กรอก ชื่อผู้ใช้งาน สำหรับเข้าสู่ระบบ เช่น Ohmmy เป็นต้น
- 2. กรอก รหัสผ่านผู้ใช้งาน สำหรับเข้าสู่ระบบ
- 3. กรอก ใส่รหัสผ่านอีกครั้ง เพื่อทำการยืนยันรหัสผ่านผู้ใช้งาน
- 4. กรอก ชื่องริงผู้ใช้งาน เช่น ณัฐนันท์ เป็นต้น
- 5. กรอก รหัสพนักงาน เช่น 14295 เป็นต้น
- กรอก ที่อยู่พนักงาน เช่น หมู่บ้านสุขสันต์ เป็นต้น
- 7. กรอก เบอร์ โทรศัพท์พนักงาน เช่น 4745 เป็นต้น
- 8. คลิกปุ่ม ตกลง เพื่อทำการยืนยันการสมัครสมาชิก
- 9. คลิกปุ่ม ย้อนกลับ เพื่อทำการย้อนกลับ ไปยังหน้าเข้าสู่ระบบ (คังภาพที่ 4.1)

ระบเ	มบันทึกข้อมูล						
Q00	สวัสดีคุณ Sukrit	รายละเ	เอียดข้อมูลปั๊ญห <sup>.</sup>	ı		5	
ຈັດກາ	รข้อมูลส่วนต่างๆ	ชื่อ	รายละเอียดงาน	ติดต่อ	แผนก	ขื่อพนักงาน	ประเภท
00	ข้อมูล ปัญหา	2 คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	สุพรรณ์	Hardware มีปัญหา
m	ข้อมูล ประเภทปัญหางาน	2 คุณมอญ	สแกน ไม่เข้า	3674	Banila	สุกฤษ	อื่นๆ
ш	ข้อมูล แผนก	คุณโอปอ	เปิดเครื่องคอมไม่ติด	1147	Calvin Klein	ณัฐพงษ์	Hardware มีปัญหา
III	รายงาน 3	คุณฟาง	Login เข้าเครื่องไม่ได้	7489	Denim	ณัฐพงษ์	อื่นๆ
		คุณนัย	Internet มีปัญหา	6987	Wrangler	สุกฤษ	Network มีปัญหา
	4	คุณปียวัด	เข้า Outlook แล้วแด้งออก	4896	Three	ณัฐนันท์	Software <mark>มีปัญหา</mark>
		คุณแพท	เครื่องค้าง	5877	Denim	สุกฤษ	Hardware มีปัญหา
		คุณพลอย	ปริ้นเอกสารไม่ออก	7441	Marketing	สุกฤษ	Software <mark>มี</mark> ปัญหา
		คุณพร	้เครื่องปริ้นที่สแ <mark>ก</mark> นไม่ได้	7774	Illamasqua	สุกฤษ	อื่นๆ

ภาพที่ 4.3 หน้าจอระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

- เลือกเมนู ข้อมูลปัญหา เพื่อไปยังหน้า รายละเอียดข้อมูลปัญหา หรือ เพิ่มข้อมูลของปัญหา (ดังภาพที่ 4.4)
- เลือกเมนู ข้อมูลประเภทปัญหางาน เพื่อไปยังหน้า รายละเอียดประเภทปัญหางาน (ดังภาพ ที่ 4.5)
- เลือกเมนู ข้อมูลแผนก เพื่อไปยังหน้า รายละเอียดข้อมูลแผนก หรือ เพิ่มข้อมูลของแผนก (ดังภาพที่ 4.6)
- 4. เลือกเมนู รายงาน เพื่อไปยังหน้ารายงานทั้งหมดของปัญหา (ดังภาพที่ 4.7)
- 5. ตารางแสดงรายละเอียดข้อมูลปัญหา

ระบเ	มบันทึกข้อมูล	=					
00	สวัสดีคุณ Sukrit	รายละเ	อียดข้อมูลปัญห <sup>.</sup>	ו		3	
จัดกาะ	รข้อมูลส่วนต่างๆ	1 ขือ	รายละเอียดงาน	ติดต่อ	แผนก	ขื่อพนักงาน	ประเภท
D <sup>0</sup>	ข้อมูล ปีญหา	~ คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	สพรรณี	Hardware มีปัญหา
	<ul> <li>ตารางข้อมูล ปัญหา</li> <li>เพิ่มข้อมูล ปิญหา</li> </ul>	คุณมอญ	สแกน ไม่เข้า	3674	Banila	สุกฤษ	อื่นๆ
B	ข้อมูล ประเภทปัญหางาน	ุค <mark>ณ</mark> โอปอ	เปิดเครื่องคอมไม่ติด	1147	Calvin Klein	ณัฐพงษ์	Hardware <mark>มีปญห</mark> า
2 #	ນັວນລ ແຜນກ	คุณฟาง	Login เข้าเครื่องใม่ได้	7489	Denim	ณัฐพงษ์	อื่นๆ
		คุณนุ้ย	Internet มีปัญหา	6987	Wrangler	តុកពរម	Network มีปัญหา
	STEGTL	> คุณปัยวัด	เข้า Outlook แล้วแด้งออก	4896	Three	ณัฐนันท์	Software มีปัญหา
		2 คุณแพท	เครื่องค้าง	5877	Denim 🔹	สุกฤษ	Hardware มีปัญห
		คุณพลอย	ปริ้นเอกส <mark>า</mark> รไม่ออก	7441	Marketing	สุกฤษ	Software มีปัญหา
		คณพร	เครื่องปริ้นที่สแกนไม่ได้	7774	Illamasqua	สุกฤษ	อื่นๆ

ภาพที่ 4.4 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลปัญหา

- เลือกเมนู ตารางข้อมูลปัญหา เพื่อไปยังหน้ารายละเอียดข้อมูลปัญหา (ดังภาพที่ 4.8)
- เลือกเมนู เพิ่มข้อมูลปัญหา เพื่อยังหน้ากรอกข้อมูลปัญหา (ดังภาพที่ 4.9)
- 3. ตารางรายละเอียดข้อมูลปัญหาทั้งหมด



ระบบ	มบันทึกข้อมูล	Ξ					*	2	
O <sub>2</sub> <sup>e</sup>	สวัสดีคุณ Sukrit	>	รายละเ	.อียดข้อมูลปัญห <sup>.</sup>	ı				
จัดการ	รข้อมูลส่วนต่างๆ		ข้อ	รายละเอียดงาน	คืดต่อ	แผนก	ชื่อพนัก <mark>ง</mark> าน	ประเภท	
¢°	ข้อมูล ปัญหา	1	คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	สพรรณ์	Hardware มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอียด
	ข้อมูล ประเภทปัญหางาน	Ζ.	<mark>คุณ</mark> มอญ	สแกน ไม่เข้า	3674	Banila	สุกฤษ	อื่นๆ	แก้ไข   รายคะเอียด
	แทรางป้อมูลประเภท		คุณโอปอ	เปิดเครื่องคอมไม่ติด	1147	Calvin Klein	ณัฐพงษ์	Hardware มีบัญหา	แก้ไข   รายสะเอียด
11	ข้อมูล แผนก	>	คุณฟาง	Login เข้าเครื่องไม่ได้	7489	Denim	กโฐพงษ์	อื่นๆ	แก้ไข   รายละเอียด
=	รายงาน	Σ	คุณปุ่ย	Internet มีปัญหา	6987	Wrangler	สุกฤษ	Network มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอียล
			คุณเป็ยวัด	เข้า Outlook แล้วแด้งออก	4896	Three	ณัฐนันท์	Software มีขึญหา	แก้ไข   รายละเอียด
			คุณแพท	เครื่องค้าง	5877	Denim	สุทฤษ	Hardware มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอียด
			คุณพลอย	ปรั้นเอกสารไม่ออก	7441	Marketing	สุกฤษ	Software มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอียด
			คุณพร	เครื่องปรั้นที่สแกนไม่ได้	7774	Illamasqua	สุกฤษ	อื่นๆ	แก้ไข   รายละเอียด

ภาพที่ 4.5 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลประเภทปัญหางาน

- เลือกเมนู ตารางข้อมูลประเภท เพื่อไปยังหน้าข้อมูลประเภทปัญหา (ดังภาพที่ 4.12)
- ตารางรายละเอียดข้อมูลปัญหาทั้งหมด



ระบ	นบันทึกข้อมูล 1					<b></b>	3	
¢,	สวัสดีคุณ Sukrit >	รายละเ	อียดข้อมูลปัญห	n				
ວັດກາ	รข้อมูลส่วนต่างๆ	ปือ	รายละเอียดงาน	ติดต่อ	แผนก	ชื่อพนักงาน	ประเภท	
0,0	ข้อมูล ปญหา 🕓	คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	สุพรรณี	Hardware มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอียร
Ħ	ข้อมูล ประเภทปัญหาง	ຊຸຄມນອດງ	สแกบ ไม่เข้า	3674	Banila	สุกฤษ	อื่นๆ	แก่ไข   รายละเอียร
	น้อมูล แผนก 🗸 🗸	คุณโอปอ	เปิดเครื่องคอมไม่ดัด	1147	Calvin Klein	ณัฐพงษ์	Hardware มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอีย
	🎟 ตารางข้อมูล แผนก	คณฟาง	Login เข่าเครื่องไม่ได้	7489	Denim	ณัฐพงษ์	อื่นๆ	แก้ไข   รายละเอีย
	🖽 เพิ่มขอมูล แผนก	คุณนุ่ย	internet มีปัญหา	6987	Wrangler	สุกฤษ	Network มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอีย
	Siedin	คุณปียวัด	เข้า Outlook แล้วแต่งออก	4896	Three	ณัฐนันท่	Software มีปัญหา	แก่ไข   รายละเอีย
	2	ศุณแพท	เครื่องต้าง	5877	Denim	สุกฤษ	Hardware มี <mark>ปัญ</mark> หา	แก้ไข   รายละเอีย
		คุณพลอม	ปรั้นเอกสารไม่ออก	7441	Marketing	สุกฤษ	Software มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอีย
		คุณพร	เครื่องปริ้นที่สแกนไม่ได้	7774	Illamasqua	สุกฤษ	อื่นา	แก้ไข   รายละเอีย

ภาพที่ 4.6 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลแผนก

- เลือกเมนู ตารางข้อมูลแผนก เพื่อไปยังหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลของแผนก (ดังภาพที่ 4.14)
- เลือกเมนู เพิ่มข้อมูลแผนก เพื่อไปยังหน้าเพิ่มข้อมูลแผนก (ดังภาพที่ 4.15)
- ตารางรายละเอียดข้อมูลปัญหาทั้งหมด



ระบเ	มบันทึกข้อมูล	Ξ	_					2	
¢,	สวัสดีคุณ Sukrit	2	รายละเ	อียดข้อมูลปัญห	ו				
ຈັດກາ	รข้อมูลส่วนต่างๆ		ข่อ	รายละเอียดงาน	ติดต่อ	แผนก	ชื่อพนักงาน	ประเภท	
00	ข้อมูล ปีณหา	3	คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	ัสพรรณี	Hardware มีปัญหา	แก่ไข   รายละเอียด
m	ข้อมูล ประเภทปัญหางาน	2	คุณมอญ	สแกน ไม่เข้า	3674	Banila	สับปก	อื่นๆ	แก้ไข   รายละเอียด
ш	ข้อมูล แผนก	5	คุณโอปอ	เปิดเครื่องคอมไม่ดิด	1147	Calvin Klein	ณัฐพงษ่	Hardware <mark>มีปัญ</mark> หา	แก้ไข   รายละเลียด
	รายงาน	÷.	คุณฟาง	Login เข้าเครื่องไม่ได้	7489	Denim	ณัฐพงษ่	อื่นๆ	แก้ไข   รายละเอียด
	💷 รายงานปัญหา		คุณนุ้ย	Internet มีปัญหา	6987	Wrangler	สุกฤษ	Network มีปัญหา	แก่ไข   รายละเอียด
		1	คุณปีบวัด	เข้า Outlook แล้วแด้งออก	4896	Three	ณัฐนันท์	Software มีปัญหา	แก้ไข   รายละเอียด
	1		คุณแทท	เครื่องคำง	5877	Denim	สุกฤษ	Hardware <mark>มีปัญ</mark> หา	แก่ไข   รายละเอียด
		-	คุณพลอย	ปรั้นเอกสารไม่ออก	7441	Marketing	สุกฤษ	Software มีปัญหา	แก่ไข   รายละเอียด
			คณพร	เครื่องปริ้นที่สแกนไม่ได้	7774	Illamasqua	สุกฤษ	อื่นๆ	แก่ไข   รายละเอียด

ภาพที่ 4.7 หน้าจอระบบบันทึกข้อมูลรายงาน

- เลือกเมนู รายงานปัญหา เพื่อไปยังหน้าแสดงรายงานทั้งหมดของปัญหา (ดังภาพที่ 4.18)
- 2. ตารางแสดงรายละเอียดข้อมูลปัญหาทั้งหมด



ชื่อ	รายละเอียดงาน	ดิดต่อ	แผนก	ีขื่อ พนักงาน	ประเภท	วันที่	สถานะ	
คุณดิว	ไม่สามารถแชร์ไฟล์ได้	9165	E-Business	ณัฐพงษ์	Software มี ปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข ราย ละเอียด
จุณนัท	ไม่สามารถเชื่อมต่อ Outlook ได้	7895	IT	ณัฐนันท์	Software มี ปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข   ราย ละเอียด
ๆณมอส	หน้าจอไ <i>ม่ด</i> ิด	7415	Casio	ณัฐนันท์	Hardware มีปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข   ราย ละเอียด
จุณธนา	คอมปิดเปิดเอง	9648	Denim	ณัฐนันท์	Hard <mark>w</mark> are มีปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข   ราย ละเอียด
คุณณ เดช	เข้าอินเทอร์เน็ดไม่ได้	7456	Three	สุกฤษ	Software มี ปัญหา	23-09- 2019	No	แก้ไข   ราย ละเอียด

ภาพที่ 4.8 หน้าจอรายละเอียดข้อมูลปัญหา

- 1. คลิกเมนู แก้ไข เพื่อไปยังหน้าแก้ไขรายละเอียดข้อมูลปัญหา (ดังภาพที่ 4.10)
- 2. กลิกเมนู รายละเอียด เพื่อไปยังหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลปัญหา (ดังภาพที่ 4.11)



	▼ 1
ชื่อผู้ใช้งาน	
คุณโอม	/
แผนก	2
ІТ	•
รายละเอียดปัญหา ไม่สามารถเข้าเว็บบราวเซอร์ ได้	4
8447	
ประเภทของปัญหา	5
Network มีปัญหา	
d	
ขอพนกงาน 6	

ภาพที่ 4.9 หน้าจอกรอกข้อมูลปัญหา

- กรอกข้อมูล ชื่อผู้ใช้งาน เช่น คุณ โอม เป็นต้น
- 2. ข้อมูลแผนก สามารถคลิกเลือกแผนกได้ทันที เช่น แผนก IT เป็นต้น
- กรอกข้อมูล รายละเอียดปัญหา เช่น ไม่สามารถเข้าเว็บบราวเซอร์ได้ เป็นต้น
- 4. กรอกข้อมูล เบอร์ติคต่อผู้ใช้งาน เช่น 8447 เป็นต้น
- 5. ข้อมูลประเภทปัญหา สามารถคลิกเลือกปัญหาใค้ทันที เช่น Network มีปัญหา เป็นต้น
- ข้อมูลชื่อพนักงาน สามารถคลิกเลือกชื่อของพนักงานแก้ไขปัญหาได้ทัน เช่น สุกฤษ เป็นต้น
- 7. คลิกปุ่มบันทึกข้อมูล เพื่อทำการยืนยันข้อมูลที่ทำการกรอก

เก้ไขข้อมูลปัญหา	
ข้อ 📕 1	
คุณโอมมี	
หน่วยงาน	
Diary Queen	×
รายละเอียด	
ไม่สามารถเข้าเว็บบราวเชอร์ได้	
ติดต่อ	A
8447	
ประเภท	
Software มีปัญหา	•
ชื่อพนักงานที่เข้า แก้ไขปัญหา –6	
ณัฐนันท์	•
สถานะ 🤍 กำลังดำเนินการ 🖲 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว 🔹 🛛 🖉	

ภาพที่ 4.10 หน้าจอแก้ไขข้อมูลปัญหา

- กรอกข้อมูล ชื่อผู้ใช้งานที่ต้องการแก้ไข เช่น คุณ โอมมี่ เป็นต้น
- 2. ข้อมูลแผนก คลิกลูกศรลงและเลือกแผนกที่ต้องการแก้ไข เช่น Body Shop เป็นต้น
- 3. กรอกข้อมูล รายละเอียดปัญหาที่ต้องการแก้ไข
- 4. กรอกข้อมูล เบอร์ติดต่อผู้ใช้งานที่ต้องการแก้ไข
- ข้อมูลประเภทปัญหา สามารถคลิกลูกศรลงและเลือกปัญหาที่ต้องการแก้ไขได้ทันที เช่น Software มีปัญหา เป็นต้น
- ข้อมูลชื่อพนักงาน สามารถคลิกลูกศรลง และเลือกชื่อของพนักงานแก้ไขปัญหาที่ ต้องการเปลี่ยนได้ทัน เช่น สุกฤษ เป็นต้น
- เลือกเมนู กำลังคำเนินการ สำหรับงานที่ยังคำเนินการ ไม่เสร็จ และเลือกเมนู คำเนินการ เรียบร้อยแล้ว สำหรับงานที่คำเนินการเรียบร้อยแล้ว
- 8. คลิกปุ่มบันทึกข้อมูล เพื่อทำการยืนยันข้อมูลที่ทำการแก้ไข



ภาพที่ 4.11 หน้าจอรายละเอียดปัญหา

- 1. แสดงรายละเอียดปัญหา
- คลิกเมนู แก้ไขข้อมูล เพื่อไปยังหน้าแก้ไขข้อมูลปัญหา (ดังภาพที่ 4.10)
- กลิกเมนู กลับหน้าแรก เพื่อไปยังหน้าแสดงข้อมูลปัญหา (ดังภาพที่ 4.8)



ายละเอียดประเภทปัญห	
ชื่อประเภทปัญหา	
Software มีปัญหา	รายละเอียดบัญหา
Hardware มีปัญหา	รายละเอียดบัญหา
Network มีปัญหา	รายละเอียดปัญหา
อื่นๆ	รายละเอียดมีญหา

ภาพที่ 4.12 หน้าจอแสดงรายละเอียดประเภทปัญหา

- 1. แสดงรายละเอียดชื่อประเภทของปัญหา
- 2. คลิกเมนู รายละเอียดปัญหา เพื่อไปยังหน้าแสดงรายละเอียดของประเภทปัญหา (ดังภาพที่
  - 4.13)





ภาพที่ 4.13 หน้าจอรายละเอียดประเภทปัญหา

- แสดงรายละเอียดประเภทปัญหา
- คลิก กลับ เพื่อกลับไปยังหน้าประเภทปัญหา (ดังภาพที่ 4.12)



ชื่อแผนก	ชั้นของแผนก	
Denim	11	แก้ใชข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
Casio	11	แก้ใชข้อมูล ∣ รายละเอียดข้อมูล
Lee	11	แก้ไซข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
Wrangler	11	แก้ใชข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
G2000	11	แก้ใชข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
S'Fare	11	แก้ใชข์อมูล   รายละเอียดข้อมูล
Calvin Klein	11	แก้ใชข้อมูล   รายละเอียดข้อมูล
Guess App	11	แก้ไขข้อมล   รายละเอียดข้อมล

### ภาพที่ 4.14 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลแผนก

- 1. แสดงข้อมูลรายละเอียดข้อมูลแผนก
- 2. คลิกเมนู แก้ไขข้อมูล เพื่อไปยังหน้าแก้ไขข้อมูลแผนก (ดังภาพที่ 4.16)
- กลิกเมนู รายละเอียดข้อมูล เพื่อไปยังหน้าแสดงรายละเอียดแผนก (ดังภาพที่ 4.17)



กรอกข้อมูลแผนก	
ชื่อแผนก	
Diary Queen	
ชั้นของแผนก	
12	
	บันทึก3

# ภาพที่ 4.15 หน้าจอกรอกข้อมูลแผนก

- 1. กรอกข้อมูล ชื่อแผนก เช่น Diary Queen เป็นต้น
- 2. กรอกข้อมูล ชั้นของแผนก เช่น ชั้น 12 เป็นต้น
- กลิกปุ่ม บันทึก เพื่อทำการบันทึกข้อมูล



ชื่อแผนก			
Diary Queen	/		
ขั้นของแผนก			<b>X</b> 2
12		-	, 2
บันทึก			

ภาพที่ 4.16 หน้าจอแก้ไขข้อมูลแผนก

- 1. แก้ไขข้อมูล ชื่อแผนก ที่ต้องการแก้ไข เช่น Diary Queen เป็นต้น
- 2. แก้ไขข้อมูล ชั้นของแผนก ที่ต้องการแก้ไข เช่น ชั้น 12 เป็นต้น
- คลิกปุ่ม บันทึก เพื่อทำการบันทึกข้อมูลที่แก้ไข
- 4. คลิกเมนู กลับ เพื่อกลับไปยังหน้ารายละเอียดประเภท (คังภาพที่ 4.14)





ภาพที่ 4.17 หน้าจอแสดงข้อมูลรายละเอียดแผนก

- 1. แสดงรายละเอียดของแผนก
- 2. คลิกเมนู แก้ไขข้อมูล เพื่อไปยังหน้าแก้ไขข้อมูลแผนก (ดังภาพที่ 4.16)
- กลิกเมนู กลับ เพื่อไปยังหน้าแสดงข้อมูลแผนก (ดังภาพที่ 4.14)



	🔿 ระบุประเภท		ยืนยัน		
1	Software มีปัญหา	×		2	
ชื่อผู้ใช้งาน	รายละเอียดปัญหา	ดิดต่อ	หน่วยงาน	ชื่อพนักงาน	ประเภท
คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	สุพรรณี	Hardware มีปัญหา
					2000.00
คุ <mark>ณ</mark> มอญ	สแกน ไม่เข้า	3674	Banila	สุกฤษ	อื่นๆ
คุณมอญ คุณโอปอ	สแกน ไม่เข้า เปิดเครื่องคอมไม่ดิด	3674	Banila Calvin Klein	สุกฤษ ณัฐพงษ์	อื่นๆ Hardware มีปัญหา
คุณมอญ คุณโอปอ คุณฟาง	สแกน ไม่เข้า เปิดเครื่องคอมไม่ดิด Login เข้าเครื่องไม่ได้	3674 1147 7489	Banila Calvin Klein Denim	สุกฤษ ณัฐพงษ์ ณัฐพงษ์	อันๆ Hardware มีปัญหา อื่นๆ

ภาพที่ 4.18 หน้าจอแสคงประเภทปัญหาทั้งหมด

- กลิกเลือกเมนู ทั้งหมด แล้วกดปุ่มยืนยัน เพื่อแสดงรายละเอียดประเภทปัญหาทั้งหมด
- 2. ตารางแสดงรายละเอียดประเภทปัญหาทั้งหมด





ภาพที่ 4.19 หน้าจอแสดงประเภทปัญหาแบบระบุประเภท

- 1. คลิกเลือกเมนู ระบุประเภท เพื่อระบุประเภทของปัญหาคอมพิวเตอร์
- 2. เลือกประเภทปัญหาที่ต้องการ เช่น Software มีปัญหา เป็นต้น
- กลิกปุ่ม ยืนยัน เพื่อทำการเลือกเมนูดังกล่าว
- 4. ตารางแสดงรายละเอียดข้อมูลแบบระบุประเภท



### 4.2 ขั้นตอนการทดสอบโปรแกรม

ขอผูเขงาน Sukrit		
รหัสผ่าน		
•••••		
	สมัครสมาชิก	
	เข้าส่ระบบ	
	6.0.169.000	

ในกรณีที่กดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เรียบร้อยแล้วจะขึ้นข้อความว่า "เข้าสู่ระบบเรียบร้อย" (ดังภาพ

ที่ 4.21)

localnost:50320 says	
เข้าสู่ระบบเรียบร้อย	
	OK

ภาพที่ 4.21 หน้าจอยืนยันการเข้าสู่ระบบเรียบร้อย

กคปุ่ม OK เพื่อทำการเข้าสู่หน้าหลักของระบบ

กรอกข้อมูลปัญหา	
ขื่อผู้ใช้งาน	
คุณทอบ	
แผนก	
G2000	2 <b>x</b>
รายละเอียดปัญหา	
เครื่องคอมพิวเตอร์ข้า	
เบอร์ดิดต่อกลับ	<i>n</i> )
2794	
ประเภทของปัญหา	
Software มีปัญหา	×
ชื่อพนักงาน	
តុកពរម	×
บันทึก	

ภาพที่ 4.22 หน้าจอกรอกข้อมูลปัญหา

ในกรณีที่กดปุ่ม บันทึก ในเมนูการเพิ่มข้อมูลของ เพิ่มข้อมูลปัญหา และเพิ่มข้อมูลแผนก เพื่อ ทำการบันทึกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะขึ้นข้อความว่า "เพิ่มข้อมูลเรียบร้อย" (ดังภาพที่ 4.23)



ภาพที่ 4.23 หน้าจอยืนยันการบันทึกข้อมูลปัญหา

กคปุ่ม OK เพื่อทำการบันทึกข้อมูลปัญหาสำเร็จ

คุณมุก	
แผนก	
Three	;
รายละเอียด	
เครื่องมีเสียงร้อง	
ดิดต่อ	
6566	
ประเภท	
Hardware มีปัญหา	,
ชื่อพนักงาน	
สุพรรณี	

ภาพที่ 4.24 หน้าจอแก้ไขข้อมูล

ในกรณีที่กคปุ่ม บันทึก ในเมนูแก้ไขข้อมูลของเมนู แก้ไขข้อมูลปัญหา และแก้ไขข้อมูล แผนก เรียบร้อยแล้วจะขึ้นข้อความแจ้งเตือนว่า "เพิ่มข้อมูลเรียบร้อย" (ดังภาพที่ 4.25)



ภาพที่ 4.25 หน้าจอยืนยันการแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม OK เพื่อยืนยันการเพิ่มข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

0\$	สวัสดีคุณ naranut	v	รายละเ	อียดข้อมูลปัญหา						
อัดการ	ออกจากระบบ รข้อมูลส่วนต่างๆ		ป่อ	รายละเอียดงาน	ติดต่อ	แผนก	ปื่อ พนักงาน	ประเภท	สถานะ	
00	ข้อมูล มณะหา	2	คุณมุก	เครื่องมีเสียงร้อง	6566	Three	สพรรณี	Hardware มี ปัญหา	Yes	แก้ไข   ราย ละเอียด
	ข้อมูล ประเภทปัญหางาน ข้อมูล ขอมภ	2	คุณมอญ	สแกน ไม่เข้า	3674	Banila	สุกฤษ	ธีนา	No	นก์ไข   ราย ละเอียด
m	รายงาน	2	คุณโอปอ	เปิดเครื่องคอมไม่ดิด	1147	Calvin Klein	ดไฐพงษ์	Hardware มี ปัญหา	Yes	นก้ใบ   ราย ละเอียด
			คุณฟาง	Login เข่าเครื่องไม่ได้	7489	Denim	ณัฐพงษ์	อื่นๆ	No	แก้ไข   ราย ดะเอียด
			คุณนุ่ย	Internet มีปัญหา	6987	Wrangler	ផុកពុរម	Network ปี ปัญหา	Yes	แก้ไข   ราย ดะเอียด
			คุณปัยวัด	เข้า Outlook แล้วแต่งออก	4896	Three	ณัฐนันท่	Software มี ปัญหา	Yes	แก้ไข   ราย ละเอียด

ภาพที่ 4.26 หน้าจอออกจากระบบ

ในกรณีที่เลือกเมนู ออกจากระบบ จะขึ้นข้อความแจ้งว่า "ออกจากระบบเรียบร้อย" (คัง

ภาพที่ 4.27)

ocalhost:50320 says	
อกจากระบบเรียบร้อย	
	ок

ภาพที่ 4.27 หน้าจอยืนยันการออกจากระบบ

กคปุ่ม OK เพื่อทำการยืนยันการออกจากระบบเรียบร้อยแล้ว

### บทที่ 5

#### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงงาน

5.1.1 สรุปผลโครงงาน

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้พัฒนาระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ใน หน่วยงานของ บริษัท เซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด เพื่อนำมาบันทึกข้อมูลปัญหาของคอมพิวเตอร์ในรูปแบบ ต่างๆ ที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามา สามารถลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล เพิ่มความสะควกในการใช้งาน มีความเป็นระเบียบและความถูกต้องมากยิ่งขึ้น ให้กับผู้ที่มีหน้าที่ในการเก็บบันทึกรายละเอียด ข้อมูลของผู้ใช้งานและทำการแจ้งข้อมูลปัญหาของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน เพื่อทำการส่งให้กับ พนักงานแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงงานจากการที่นักศึกษาสหกิจศึกษาได้เริ่มจัดทำ โครงงาน ซึ่งได้พบปัญหาดังนี้

5.1.2.1 การบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลไม่ได้

5.1.2.2 ทำการบันทึกข้อมูล แต่ไม่มีข้อความการบันทึกเรียบร้อยแล้วแจ้งขึ้น

- 5.1.2.3 เขียนโค้ดเรียบร้อยแล้วแต่ไม่สามารถรันบนหน้าเว็บของบราวเซอร์ได้
- 5.1.3 ข้อเสนอแนะ

5.1.3.1 ควรพัฒนาให้สามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ IOS และ Android ได้
5.1.3.2 ระบบควรมีระบบการแจ้งเตือนปัญหาที่เข้ามาใหม่บนเว็บไซต์ได้
5.1.3.3 ระบบควรตรวจสอบพนักงานเข้าแก้ปัญหาที่รับงานแล้วจะได้ไม่สั่งงานซ้ำ
5.1.3.4 ให้ตรวจสอบความถูกต้องของเบอร์โทรได้

5.1.3.5 กำหนดช่วงเวลาในการออกรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น

#### 5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

#### 5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1.1 ทำให้เข้าใจวิธีการทำงานหรือการปฏิบัติงานในชีวิตจริง

5.2.1.2 เข้าใจการทำงานในรูปแบบขององค์กร

5.2.1.3 ฝึกความอคทนอคกลั้นเมื่อเจอกับผู้ใช้งานในรูปแบบต่างๆ

5.2.1.4 ทำให้เข้าใจถึงสถานการณ์ และสามารถปรับตัวเข้ากับผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

5.2.1.5 ใด้รับความรู้เกี่ยวกับการแก้ใขปัญหาของคอมพิวเตอร์

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.2.1 ขาดประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์

5.2.2.2 ขาดประสบการณ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้งาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.3.1 ควรฝึกพูดคุยกับผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

5.2.3.2 ควรศึกษาเรียนรู้ปัญหาของคอมพิวเตอร์และวิธีแก้ไขให้ถูกต้อง

#### บรรณานุกรม

กิจอนันท์ ไชยลังการ ทัศน์พล พัฒนโก และธัญญะ เนียมศิริมงคล. (2556). *ระบบจัดการสินค้า* ออนไลน์. สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม

การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์. (2562). เข้าถึงได้จาก https://stackoverflow.com/

การบริการ (Service). (2555). เข้าถึงได้จาก https://www.gotoknow.org/posts/355352

- ชัชวาล พรเกษม และณัฐศาสตร์ น้อยโสภา. (2559). *ระบบการจัดการข้อมูลภายใน บริษัท จับจ่าย คอปอเรชั่น จากัด*. สาขา เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สยาม
- ณัฐพงก์ เขียวหวาน สุพิชชา ไตรรัตนาวิไล สุทธิดา สะมะอนันต์ และกิ่งไทร ชาวปลายนา. (2557). ระบบการจัดการข้อมูลภาพยนตร์. สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม
- ธิติวุฒ สีม่วง อนุสรณ์ ขาวดี นิธิศ การุณรัตนกุล และคมน์พิสิฐ จันทร์โสภีกุล. (2560). *ระบบบันทึก ข้อมูลรถกระจายสินค้า*. สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาษา HTML และรูปแบบคำสั่ง. (2562). เข้าถึงได้จาก https://www.w3schools.com/

เรียนรู้เทคนิคการเขียนโปรแกรมออนไลน์ (2560). เข้าถึงได้จาก https://www.studytonight.com/

ศิริวรรณ บุญประจา และปฏิภาน อุ่นเรือน. (2560). ระบบจัดการข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์. สาขา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม

สอนภาษา C# ออนไลน์ และสร้างอินเทอร์เฟซพิเศษสำหรับให้ฝึกเขียนโค้ค. (2561). เข้าถึงได้จาก https://www.tutorialspoint.com/index.htm

หลักสูตรอบรมด้านโปรแกรมทุกภาษา. (2561). เข้าถึงได้จาก https://www.javatpoint.com


#### ภาคผนวก ก

#### การออกแบบระบบงาน







ภาพที่ ก.3 E-R Diagram ภาษาอังกฤษ

## ตารางที่ ก.1 รายการตารางข้อมูล

ชื่อตาราง	คำอธิบาย		
Employee	ข้อมูลพนักงาน		
Department	ข้อมูลแผนก		
Туре	ข้อมูลประเภทปัญหา		
Issue	ข้อมูลปัญหา		

ตารางที่ ก.2 ข้อมูลพนักงาน (Employee)

Name	Туре	Р	М	Refer To	Description
Emp_Id	Int	Yes	Yes		รหัสพนักงาน
Emp_Name	Nvarchar(50)	No	Yes		ชื่อพนักงาน
Emp_Idcard	Int	No	Yes	a.	รหัสประจำตัวพนักงาน
Emp_Tel	Nvarchar(50)	No	Yes	2. D.	เบอร์ติดต่อพนักงาน
Emp_Address	Nvarchar(50)	No	No		ที่อยู่พนักงาน
Username	Nvarchar(50)	No	No		ผู้ใช้งาน
Password	Nvarchar(50)	No	No		รหัสผู้ใช้งาน
ตารางที่ ก.3 ข้อมูลเ	เผนก (Departme	nt)	Sel Sel		* 1

Name	Туре	Р	М	Refer To	Description
Dep_Id	Int	Yes	Yes		รหัสแผนก
Dep_Name	Nvarchar(50)	No	Yes	TERO	ชื่อแผนก
Dep_Floor	Int	No	Yes		ชั้นของแผนก

ตารางที่ ก.4 ข้อมูลประเภทการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Type)

Name	Туре	Р	М	Refer To	Description
Type_Id	Int	Yes	Yes		รหัสประเภท
Type_Name	Nvarchar(50)	Yes	Yes		ชื่อประเภท

## ตารางที่ ก.5 ข้อมูลปัญหา (Issue)

Name	Туре	Р	М	Refer To	Description
Issue_Id	Int	Yes	Yes		รหัสปัญหา
Emp_Id	Nvarchar(50)	No	Yes	Employee.Emp_Id	ชื่อผู้ให้บริการ
Type_Id	Nvarchar(50)	No	Yes	Type.Type_Id	รหัสประเภท
Dep_Id	Int	No	Yes	Department.Dep_Id	รหัสแผนก
Issue_Name	Nvarchar(50)	No	Yes		ชื่อผู้รับบริการ
Issue_Detail	Int	No	Yes		รายละเอียดของปัญหา
Issue_Tel	Int	No	Yes		เบอร์ติดต่อกลับ
Status	varchar(50)	No	Yes		สถานะ
Date	date	No	Yes		วันที่

หมายเหตุ

P = Primary Key





ภาพที่ ก.4 Context Diagram ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน





ภาพที่ ก.5 Data Flow Diagram Level 0 ระบบบันทึกการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน



ภาพที่ ก.6 Data Flow Diagram Level 1 การจัดการข้อมูลพื้นฐาน



ภาพที่ ก.7 Data Flow Diagram Level 1 การบันทึกข้อมูลปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์



ภาพที่ ก.8 Data Flow Diagram Level 1 การจัดการแก้ไขปัญหากอมพิวเตอร์



ภาพที่ ก.9 Data Flow Diagram Level 1 ออกรายงาน

#### ภาคผนวก ข

### คู่มือการติดตั้งโปรแกรม

SQL	Server'2008 R2	
Server type:	Database Engine	~
Server name:	DESKTOP-VO3KFNT\SQLEXPRESS	~
Authentication:	SQL Server Authentication	~
Login:	sa	~
Password:	*****	
	Remember password	

ภาพที่ ข.1 หน้าจอการติดต่อกับ SQL Server 2008 R2

ระบบจะแสดงหน้าต่าง Connect to Server ขึ้นมา เมื่อผู้ใช้ระบุรหัสผ่านเรียบร้อยแล้วให้

คลิกปุ่ม Connect เพื่อเข้าสู่ระบ

Object Explorer			<b>→</b> ‡ X
Connect 🕶 📑 📑 🛛	▼ 🛃 🔏		
😑 🐻 NATTAPONG-PC\	SQLEXPRESS (SQL Server 10.	50.1600 - NATTAPONG-PC\nattapong)	
🖃 🚞 Databases			
🕀 🧰 System Dat	abases		
	New Database		
⊞ 间 db_V11	New Query		
🕀 🚞 Security	Script Database as		
🕀 📄 Server Obj	Tacks 🕨	Detach	
Replication	10383	Detach	
🕀 🛄 Manageme	Policies •	Take Offline	
	Facets	Bring Online	
	Start PowerShell	Shrink +	
	Reports •	Back Up	
	Rename	Restore •	Database
	Delete	Generate Scripts	Files and Filegroups
	Refresh	Extract Data-tier Application	Transaction Log
	Properties	Register as Data-tier Application	
		Import Data	
		Export Data	

ภาพที่ ข.2 หน้าจอ Object Explorer

เลือก Database ที่ต้องการ Backup จากนั้นให้ผู้ใช้งานคลิกขวาเลือก Task > Restore >

Database....

🔋 Restore Database - db_ibiz		
Select a page	Script 🔻 🖪 Help	
General Options	Destination for restore	ew or existing database for your restore operation.
	To database:	db_ibiz 👻
	To a point in time:	Most recent possible
	Source for restore	
	Specify the source and location	n of backup sets to restore.
	From database:	db_ibiz 👻
	From device:	
	Select the backup sets to resto	re:
	Restore Name	Component Type Server
Connection		
Server: NATTAPONG-PC\SQLEXPRESS		
Connection: NATTAPONG-PC\nattapong		
View connection properties		
Progress		
Ready	*	F
		OK Cancel

ภาพที่ ข.3 หน้าจอ Restore Database

ระบบจะแสดงหน้าต่าง Restore Database ขึ้นมา ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่มในช่อง From

device

Backup media:	File	•
Backup location:		
		Add
		Remove
		Contents

ภาพที่ ข.4 หน้าจอ Specify Backup

ระบบจะแสดงหน้าต่าง Specify Backup ขึ้นมา ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม Add



Select the file:		
C: C: SRECYCLE.BI	N ibiz : Information 109052560 1.0.11.bak 1.0.13.bak 1.0.14.bak	
Selected path:	D:\	
Files of type:	All Files(*)	-
File name:	db_ibiz-backup09052560	Cancel

ภาพที่ ข.5 หน้าจอ Locate Backup File

ระบบจะแสดงหน้าต่าง Locate Backup File ขึ้นมา ให้ผู้ใช้เลือกไคร์ หรือสถานที่จัดเก็บ ไฟล์ที่ Backup เดิม เมื่อเลือกเรียบร้อยแล้วให้ผู้ใช้กลิกปุ่ม OK

Specify the backup media	and its location for your restore operati	on.
Backup media:	File	<b>~</b> ]
Backup location:		
D:\db_ibiz-backup090525	50	Add
		Remove
		Contents

ภาพที่ ข.6 หน้าจอ Specify Backup หลังจากลือกไฟล์แล้ว

ระบบจะแสคงชื่อไฟล์ Backup ที่ผู้ใช้ได้มีการเลือกเมื่อสักครู่อีกครั้ง จากนั้น คลิกปุ่ม OK



🔋 Restore Database - db_ibiz							
Select a page	🕄 Script 👻	A Help					
General Options	Destination for	restore					
	Select or ty To databas	pe the name of a new or ex se:	db_ib	latabase for yo	our resto	re operation.	
	To a point i	in time:	Most	recent possible	в		
	Source for rest	ore					
	Specify the	source and location of bad	:kup <mark>s</mark> e	ts to restore.			
	From database: dł			db_ibiz *			
	From device: D:\db_ibiz-backup09052560						
	Select the	backup sets to restore:					
	Restore	Name		Component	Туре	Server	
Connection	V	db_ibiz-Full Database Bac	кир	Database	Full	NATTAPUNG-PC\SQLEXPR	
Server: NATTAPONG-PC\SQLEXPRESS Connection: NATTAPONG-PC\nattapong							
-							
Progress Ready		m				4	
					C	OK Cancel	

ภาพที่ ข.7 หน้าจอ Restore Database หลังจากเลือกไฟล์แล้ว

เลือก Database ที่ต้องการ Restore อีกครั้ง

Select a page	🛒 Script 🔻 📑 Help				
General Options	Restore options          Preserve the replication settings (WITH REPLACE)         Preserve the replication settings (WITH KEEP_REPLICATION)         Prompt before restoring each backup         Restrict access to the restored database (WITH RESTRICTED_USER)         Restore the database files as:         Original File Name       File Type         Restore As         db_biz_for_dev       Rows Data         C:\Program Files\Microsoft SQL				
	Recovery state     Evaluation and the exact of the e				
Connection	Leave the database ready transaction logs cannot be Leave the database non- transaction logs can be as a set of the se	to use by rolling back u restored.(RESTORE W operational, and do not n	Incommitted transactions. Additional /ITH RECOVERY) oll back uncommitted transactions. Additional		
Connection Server: NATTAPONG-PC\SQLEXPRESS Connection: NATTAPONG-PC\nattapong Wiew connection properties	<ul> <li>Leave the database ready transaction logs cannot be be be been been been been been been</li></ul>	to use by rolling back u restored.(RESTORE W stored.(RESTORE WITH stored.(RESTORE WITH id-only mode. Undo unc that recovery effects ca	Incommitted transactions. Additional /ITH RECOVERY) oll back uncommitted transactions. Additional H NORECOVERY) ommitted transactions, but save the undo an be reversed.(RESTORE WITH		
Connection Server: NATTAPONG-PC\SQLEXPRESS Connection: NATTAPONG-PC\nattapong I View connection properties Progress	<ul> <li>Leave the database ready transaction logs cannot be be transaction logs cannot be transaction logs can be ready transaction logs can be ready transaction logs can be ready actions in a standby file so STANDBY)</li> <li>Standby file:</li> </ul>	to use by rolling back u e restored.(RESTORE W sperational, and do not r stored.(RESTORE WITH d-only mode. Undo unc that recovery effects ca	Incommitted transactions. Additional /ITH RECOVERY) oll back uncommitted transactions. Additional H NORECOVERY) ommitted transactions, but save the undo an be reversed.(RESTORE WITH		

ภาพที่ ข.8 หน้าจอ Restore Database Overwrite

จากนั้นให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่มเลือก Options > Overwrite the existing database (WITH



ภาพที่ ข.26 หน้าจอ Progress

จากนั้นระบบจะทำการขึ้น Progress แสดงผล 100 เปอร์เซ็นต์



ภาพที่ ข.9 หน้าจอ Microsoft SQL Server Management Studio เสร็จสมบูรณ์

ระบบจะแสดงหน้าต่าง Microsoft SQL Server Management Studio ขึ้นมา เพื่อยืนยัน การ Restore ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นคลิกปุ่ม OK





ภาพที่ ข.10 หน้าจอ My Computer

คลิกโฟล์เดอร์แผ่นซีดี Problem Rec ( ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ใน







ภาพที่ ข.11 หน้าจอโฟล์เคอร์ Problem Rec

หลังจากที่เข้ามาในโฟล์เคอร์ ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานกอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

เรียบร้อย ทำการคัคลอก โฟล์เคอร์ ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน





ภาพที่ ข.12 หน้าจอโฟลเดอร์ www.root

หลังจากคัดลอกโฟล์เดอร์เรียบร้อยแล้ว นำมาวางไว้ใน My Com > Local Disk C >





ภาพที่ ข.13 หน้าจอค้นหา Internet Information Services (IIS)

ทำการค้นหาชื่อ iis หรือ Internet Information Services ที่ช่องค้นหาข้อมูล คลิกเลือก





ภาพที่ ข.14 หน้าจอโปรแกรม Internet Information Services (IIS) Manager

หลังจากเข้าหน้าโปรแกรมเรียบร้อยแล้วจะแสดงหน้าโปรแกรมนี้ขึ้น ให้ผู้ใช้งานทำการ คลิกขวาที่เมนู Default > Add Application...



Site name: Default We	b Site	
Path: /		
Alias:	Application pool:	
problemrec	DefaultAppPool	Select
example: sales		
Physical path:		
Physical path: C:\inetpub\wwwroot\ระบะ	บบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	
Physical path: C:\inetpub\wwwroot\ระบบ Pass-through authenticati	บบ้นทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	
Physical path: C:\inetpub\wwwroot\seu Pass-through authenticati Connect as Test	บบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ion Settings	
Physical path: C:\inetpub\wwwroot\seu Pass-through authenticati Connect as Test ] Enable Preload	บบันทึกปัญหาการ์ใช้งานคอมพิวเตอร์ ion Settings	

ภาพที่ ข.15 หน้าจอ Add Application

ในส่วนของช่อง Alias: ผู้ใช้งานสามารถตั้งชื่อได้ตามต้องการ และช่อง Physical path ให้ ผู้ใช้งานเลือก ที่ที่ใส่โฟล์เดอร์ของระบบไว้ คือ C > inetpub > wwwroot > ระบบบันทึกปัญหา การใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน และกคปุ่ม OK





ภาพที่ ข.16 ขั้นตอนเปิดโปรแกรม ระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

หลังจากทำการเพิ่มระบบเข้ามาใน Internet Information Services เรียบร้อยแล้ว ให้ ผู้ใช้งาน คลิกขวาที่ problemrec > Manage Application > Browse เพื่อทำการเปิดเว็บไซต์ของ ระบบ



Login	
ชื่อผู้ไปงาน	
าพัสต่าน	
สมัครสมาชิก	
เข้าสู่ระบบ	

ภาพที่ ข.17 หน้าจอระบบบันทึกปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน



### ภาคผนวก ค

### ภาพระหว่างปฏิบัติงาน



ภาพที่ ค.1 รับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์จากผู้ใช้งาน



ภาพที่ ค.3 ทำการแคมป์สายแลน



ภาพที่ ค.4 ทำการตรวจเช็กสภาพแรมในเครื่องคอมพิวเตอร์





ภาพที่ ค.5 ทำการถงวินโดว์เครื่องโน๊ตบุ๊ค



ภาพที่ ค.6 ทำการติดตั้งโปรแกรมจำเป็นสำหรับเครื่องโน๊ตบุ๊ค



ภาพที่ ค.7 ตรวจเช็กสภาพสายแลนที่ต่อเข้ากับเครื่องเซิฟเวอร์



# ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา	:	5905000017
ชื่อ-นามสกุล	:	ณัฐนันท์ ทรงชุ่มสาย
คณะ	:	เทคโนโลยีสารสนเทศ
ภาควิชา	:	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ที่อยู่	:	143/1 ซ.3 หมู่บ้านเศรษฐกิจ
	เพชรเ	กษม บางแคเหบือ บางแค

กรุงเทพมหานคร 10160

