



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support
Website development of Workflow for IT Support Department

โดย

นางสาวอัญมณี	ใบตานี	5901700004
นางสาวปาริฉัตร	อังคณาวิจิตร	5901700007

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา
ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม
ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support

Website development of Workflow for IT Support Department

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวปาริฉัตร อังคณาวิจิตร

นางสาวอัญมณี ไบคานี

ภาควิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นิตินัย ไพศาลพยัคฆ์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาคอมพิวเตอร์
ธุรกิจประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์นิตินัย ไพศาลพยัคฆ์)



.....พนักงานที่ปรึกษา

(ว่าที่ ร.ต.เมืองแมน ชันวิชัย)



.....กรรมการกลาง

(อาจารย์อรรถนพ กางกั้น)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร.มารุจ ติมปะวัฒนะ)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
อาจารย์นิติชัย ไพบาลพัคค์

ตามที่คณะผู้จัดทำ นางสาวปาริฉัตร อังคณาจิตรและนางสาวอัญมณี ไบตานี นักศึกษา
ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยามได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 ในตำแหน่ง IT Support ณ บริษัท อาร์
ไอ เอส จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ทำรายงานเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์
แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support Website development of Workflow for IT
Support Department

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว คณะผู้จัดทำขอส่งรายงานดังกล่าวมา
พร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ
นางสาวปาริฉัตร อังคณาจิตร
นางสาวอัญมณี ไบตานี
นักศึกษาสหกิจศึกษา
ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

จากการที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัทอาร์ไอเอส จำกัด ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 ได้ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ จากที่ ๆ ที่มีค่ามาก สำหรับรายงานสหกิจศึกษาลงฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากการร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

คุณ สุวัฒน์	พลอยพลากร	ตำแหน่ง : ผู้จัดการ
คุณ เมืองแมน	ชันวิชัย	ตำแหน่ง : ผู้ช่วยผู้จัดการ
คุณ เอกสิทธิ์	สี่ตบุตร	ตำแหน่ง : พนักงาน

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ด้วยที่ได้แนะนำและให้คำช่วยเหลือในการทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาว ปาริฉัตร อังคนาวิจิตร

นางสาวอัญมณี ไบตานิ

31 สิงหาคม 2561

ชื่อโครงการ : การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support

หน่วยกิต : 5 หน่วยกิต

ผู้จัดทำ : นางสาวปาริฉัตร อังคนาวิจิตร

: นางสาวอัญมณี ไบตานี

: นิตินัย ไพบาลพยัคฆ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : นิตินัย ไพบาลพยัคฆ์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะ : เทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคการศึกษา : 3/2560

บทคัดย่อ

การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department) นี้มีจุดประสงค์จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานใหม่ที่ได้เข้ามาทำงานในแผนกนี้ได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของฝ่าย Support แบบละเอียด และสามารถนำไปใช้งานได้จริง เนื่องจากงานที่เข้ามาของฝ่าย Support มีอย่างต่อเนื่อง ทำให้พี่เลี้ยงไม่มีเวลาในการอธิบายการทำงานได้อย่างละเอียดและทำให้พนักงานใหม่มีการเรียนรู้งานได้ช้า อาจจะทำให้มีข้อผิดพลาดในการดำเนินงานได้ การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support จะสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของพี่เลี้ยงในการฝึกสอนงาน และพนักงานใหม่ที่ต้องศึกษาการทำงานของฝ่าย IT Support เพื่อให้การทำงานไม่เกิดความผิดพลาด หรือเกิดความผิดพลาดได้น้อยที่สุด คณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำระบบการทำงานของฝ่าย IT Support ในรูปแบบของผังงาน (Data Flow) ขึ้นมา เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้ระบบงานและยังสามารถนำไปปฏิบัติกับการทำงานได้อย่างถูกต้อง การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department) จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ระบบการทำงานของทีมและการลดภาระของพี่เลี้ยง ด้วยรูปแบบของผังงาน (Data Flow) ที่ทำให้เข้าใจระบบการดำเนินงานได้ง่ายขึ้นและมีความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานมากขึ้น

คำสำคัญ : ขั้นตอนการทำงาน/ ปัญหา / ความผิดพลาด

Project Title : Developing a Workflow Website for the IT Support
Department (IT Support Department)

Credits : 5 Credits

By : Miss Parichat Angkanawichit
: Miss Anyamane Baitanee
: Mr. Nitinai Phaisanpayak

Advisor : Mr. Nitinai Phaisanpayak

Degree : Bachelor of Business Administration

Major : Computer Business

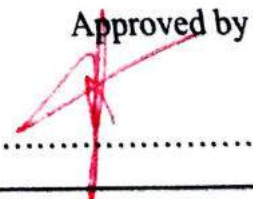
Faculty : Information Technology

Semester / Academic Year : 3/2017

Abstract

The project was to develop a website to demonstrate the IT support department's workflow in order to create a better understanding and inform new employees about the operation systems in the department. In this way, the employees can learn from the website thoroughly, and can adapt in the office more quickly. Due to the continuous work, mentors do not have enough time to explain the work in detail, and causes the trainees to learn slowly and may cause errors in operations. Developing this website will help ease the burden of mentors in job training, and the trainees will cause fewer errors. Therefore, developers made the work system of the IT Support department in flowchart form (Data Flow) in order make it easier to learn the work system and apply it to work correctly. In the end, this project helped the mentors to reduce workload a lot. New staff can understand the operation system more easily and work correctly without errors.

Keywords: Work Flow / Website / IT Support

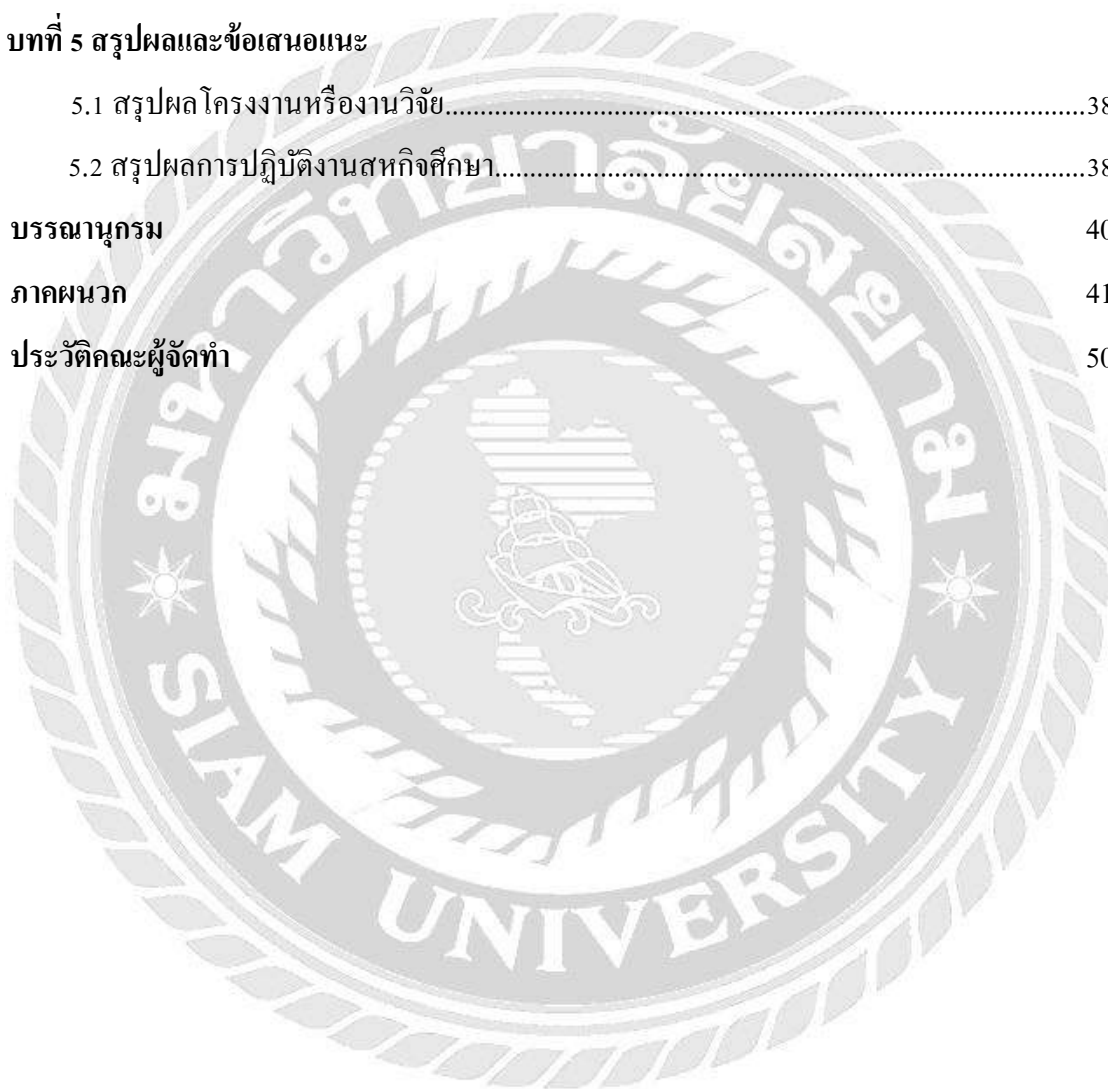
Approved by

.....

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	3
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.2 เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	17
3.2 ลักษณะการประกอบการ การให้บริการหลักขององค์กร.....	18
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร.....	19
3.4 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	20
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	20
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	20
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	20
3.8 คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์.....	21

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและทดสอบโปรแกรม	
4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	23
4.2 การทดสอบโปรแกรม.....	24
4.3 แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow).....	30
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย.....	38
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	38
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	41
ประวัติคณะผู้จัดทำ	50



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ.....	21
--	----



สารบัญรูปรภาพ

หน้า

รูปที่ 2.1 ตัวอย่างผังงานระบบ (System Flowchart).....	5
รูปที่ 2.2 ตัวอย่างผังงาน โปรแกรม (Program Flowchart).....	6
รูปที่ 2.3 สัญลักษณ์ Flowchart (ผังงาน).....	7
รูปที่ 2.4 https://startbootstrap.com/template-categories/all/	9
รูปที่ 2.5 https://www2.thaiadmin.org/board	10
รูปที่ 2.6 www.w3schools.com	10
รูปที่ 2.7 www.thaicreate.com	11
รูปที่ 2.8 www.codemp3radio.blogspot.com	11
รูปที่ 2.9 หน้าจอระบบการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์.....	12
รูปที่ 2.10 หน้าจอระบบการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์.....	13
รูปที่ 2.11 ระบบจัดการคลังสินค้าร้านจักรยาน.....	14
รูปที่ 2.12 ระบบการบริหารจัดการสินค้าคงคลังออนไลน์.....	15
รูปที่ 2.13 จอแสดงผลโปรแกรมให้กรอกรายการแจ้งซ่อม.....	16
รูปที่ 3.1 แผนที่บริษัท RIS จำกัด (RIS COMPANY LIMITED).....	17
รูปที่ 3.2 โลโก้บริษัทRIS จำกัด(RIS COMPANY LIMITED).....	18
รูปที่ 3.3 แผนผังองค์กร.....	19
รูปที่ 4.1 การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support.....	23
รูปที่ 4.2 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Home.....	24
รูปที่ 4.3 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน About Us.....	25
รูปที่ 4.4 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Operational Picture.....	26
รูปที่ 4.5 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Team.....	27
รูปที่ 4.6 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน HO Support.....	28
รูปที่ 4.7 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Contact.....	29
รูปที่ 4.8 ระบบการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา Incident(INC).....	30
รูปที่ 4.9 ระบบการดำเนินงานการจัดการ Work Order(WO).....	32
รูปที่ 4.10 ระบบการดำเนินงานการแจ้งซ่อม.....	33
รูปที่ 4.11 ระบบการดำเนินงานการสั่งซื้อ.....	35

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า

รูปที่ 4.12 ระบบการดำเนินงานการจัดส่ง.....	36
รูปที่ 4.13 ระบบการดำเนินงานการ Update IT Asset.....	37
รูปที่ ก.1 หน้าเว็บไซต์ https://www.draw.io/	41
รูปที่ ก.2 โปรแกรมวาดแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow).....	42
รูปที่ ก.3 ภาพขณะทำงาน Create พื้นที่สำหรับสร้าง Data Flow.....	43
รูปที่ ก.4 พื้นที่สำหรับวาด Data Flow.....	44
รูปที่ ข.1 ขณะอัปเดตข้อมูลลง IT Asset.....	45
รูปที่ ข.2 ขณะกำลังประกอบหน้าจคอมพิวเตอร์จำนวน 21 เครื่อง.....	45
รูปที่ ข.3 ขณะกำลังโทรศัพท์สอบถามปัญหาการใช้งานของ User.....	46
รูปที่ ข.4 ขณะทำการลงโปรแกรม MMS Upfront.....	46
รูปที่ ข.5 ขณะทำการลง Windows ใหม่ให้แก่ User.....	47
รูปที่ ข.6 ขณะกำลังประกอบหน้าจคอมพิวเตอร์จำนวน 21 เครื่อง.....	47
รูปที่ ข.7 ขณะกำลังโทรศัพท์สอบถามปัญหาการใช้งานของ User.....	48
รูปที่ ข.8 ขณะทำการลง Windows ใหม่ให้แก่ User.....	48
รูปที่ ก.9 ขณะกำลังลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาให้แก่ User.....	49
รูปที่ ก.10 ขณะกำลังลงพื้นที่เพื่อ Set Profile User.....	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจนำมาใช้งานในหลายลักษณะและเกือบทุกธุรกิจ โดยที่พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบในวงกว้างไปทุกวงการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ ระบบสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการ ช่วยในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานเนื่องจากสารสนเทศถูกรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด ช่วยในการตรวจสอบการดำเนินงานเมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่งผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลเพื่อประกอบการประเมินสารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศมีความสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กร เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันสิ่งแวดล้อมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีการแข่งขันทางธุรกิจสูงองค์กรที่มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงข้อมูลได้เร็วเท่านั้นถึงจะอยู่รอดได้ในปัจจุบันดังนั้นผู้บริหารขององค์กรนับว่าเป็นผู้ที่มิบทบาทในการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเองให้มีความทันสมัยและนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะปัจจุบันการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวงการธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ สำหรับองค์กร นอกจากนี้ยังสร้างความแข็งแกร่งทางด้านธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันก็เพื่อลดทุนการผลิตสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงานและใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ สำหรับองค์กรนอกจากนี้ยังสร้างความแข็งแกร่งทางด้านธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ต่อไปในอนาคตและปีต่อมา (Junior Sninobu, 2557) ได้กล่าวไว้ว่าเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ได้ถูกนำมาประยุกต์ให้สามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อนำไปใช้ประมวลผลข้อมูลในงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นอีกทั้งสารสนเทศหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้นั้นยังมีความถูกต้องน่าเชื่อถือสามารถแลกเปลี่ยนหรือค้นหาได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นด้วยเทคโนโลยีนำมาใช้ประมวลผลหรือจัดการกับข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการนั้นเรียกว่า “เทคโนโลยี

สารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งปัจจุบันถูกนำไปใช้งานในด้านต่าง ๆ มากมายเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระบบการจัดเก็บข้อมูลของคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารข้อมูลในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งหมดที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คือ องค์ประกอบของ “เทคโนโลยีสารสนเทศ” ซึ่งที่ช่วยให้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่ต้องการนั้น มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นอีกทั้งสารสนเทศที่ได้ก็มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ดังจะเห็นได้จากการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทต่าง ๆ ที่มีรูปแบบหลากหลายขึ้น ทั้งการบริการโดยตรงจากบริษัทเอง การบริการผ่านเครื่องทนายการอัตโนมัติ หรือบริการผ่านเว็บไซต์ล้วนแล้วแต่เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ทั้งสิ้น

ถึงแม้ว่าจะมีองค์กรที่นำเทคโนโลยีเยอะเป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังเกิดปัญหาในการอบรมพนักงานใหม่ ดังนั้นจึงได้คิดวิธีการในการลดภาระหน้าที่ในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ขึ้นมาเพื่อให้ง่ายต่อการสอนงาน และพนักงานใหม่สามารถที่จะเรียนรู้งานได้ด้วยตนเอง ปัญหาในการทำงานของระบบ HO Support (Head Office) นั้นจะต้องให้พนักงานที่เลี้ยงคอยสอนงานอย่างใกล้ชิดและอาจทำให้เสียเวลาในการดำเนินงานมากขึ้น จึงสร้างแผนภาพแสดงขึ้นมาเป็น flow Chart ขึ้นเพื่อลดความไม่เข้าใจของพนักงานที่เข้ามาใหม่เพื่อให้นำไปศึกษาและทำความเข้าใจและเรียนรู้งานเองก่อนเริ่มปฏิบัติงานเพื่อให้ลดระยะเวลาในการศึกษางานของพนักงานใหม่และเป็นการลดภาระแก่พนักงานที่เลี้ยงไปได้เป็นอย่างมาก

บริษัท อาร์ไอเอส จำกัด (RIS COMPANY LIMITED) ได้ปรึกษาและมอบหมายงานให้ทางคณะผู้จัดทำให้บริการการพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department) เพื่อสะดวกในการให้คู่มือความรู้แก่พนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ โดยไม่ต้องเป็นการเสียเวลาและลดภาระแก่พนักงานที่เลี้ยงและลดปัญหาการยุ่งยากต่อการดำเนินงานและใช้งานได้อย่างสะดวกและเข้าใจยิ่งขึ้น และอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาในรุ่นต่อไปได้ศึกษาความรู้เบื้องต้นของการดำเนินงานของฝ่าย IT Support

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและความไม่เข้าใจในระบบงานแก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่
- 1.2.2 เพื่อพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department)

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้วิธีการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง
- 1.3.2 สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหาของงานได้
- 1.3.3 สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ได้

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ช่วยลดภาระและขั้นตอนในการดำเนินงานในการสอนงานของพี่เลี้ยงลงได้
- 1.4.2 ช่วย让员工ที่เข้ามาใหม่สามารถเรียนรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง
- 1.4.3 ช่วยให้ผู้ผู้มีความเข้าใจการวิเคราะห์ระบบของงานมากขึ้น



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีในการจัดทำโครงการพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department) ประกอบไปด้วย

1. หลักในการเขียนผังงาน Flow Chart
2. โปรแกรม Bootstrap
3. เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หลักในการเขียนผังงาน Flow Chart

ผังงาน (Flowchart) เป็นแผนภาพแสดงลำดับขั้นตอนการทำงานของ Algorithm, Workflow, Process ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้การรวบรวมจัดลำดับความคิดเพื่อให้เห็นขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและใช้วางแผนการทำงานขั้นแรกโดยสัญลักษณ์ Flowchart จะแสดงถึงการทำงานลักษณะต่างๆ เชื่อมต่อกันซึ่ง Flowchart จะถูกใช้ในการออกแบบ เพื่อช่วยให้เห็นภาพสิ่งที่เกิดขึ้นและช่วยให้เข้าใจในกระบวนการทำงานและอาจช่วยหาข้อบกพร่องภายในงานอีกด้วย

ประวัติของ Flowchart

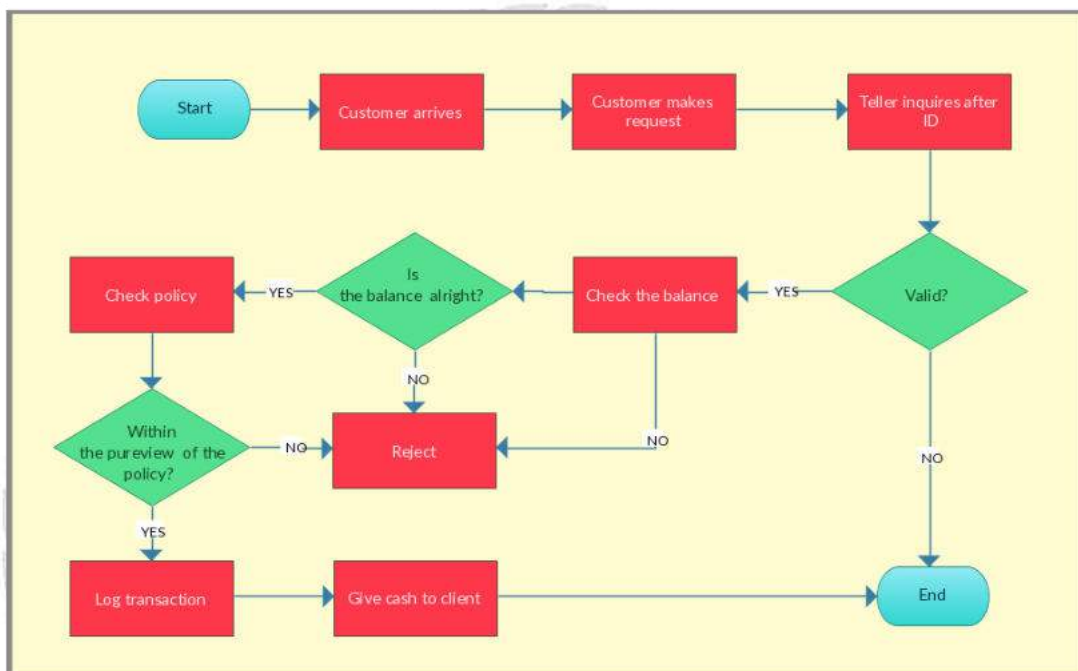
ในปี 1921 Flowchart ถูกนำเสนอโดย Frank Gilbreth สมาชิกของ American Society of Mechanical Engineers (ASME) และถูกพัฒนาในวงการอุตสาหกรรมและวิศวกรรม จนออกเป็นเวอร์ชันที่เป็นมาตรฐานในปี 1947 ที่เราใช้กันมาถึงปัจจุบัน หลังจากนั้นในปี 1949 Herman Goldstine และ John von Neumann ได้นำมาพัฒนาต่อเพื่อให้นำไปประยุกต์ใช้กับโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการเขียนโปรแกรม ซึ่งต่อมาได้ถูกรับรองโดยวิศวกรของ IBM และใช้ต่อจนถึงปัจจุบันเช่นกัน

ผังงาน (Flowchart) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. ผังงานระบบ (System Flowchart)
2. ผังงานโปรแกรม (Program Flowchart)

ผังงานระบบ (System Flowchart)

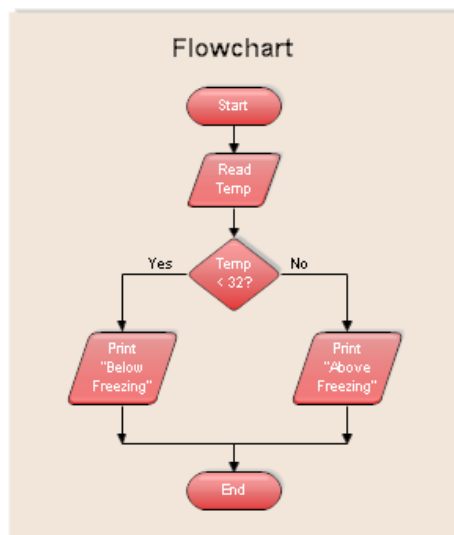
คือ ผังงานที่แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบ แสดงถึงอุปกรณ์รับและส่งข้อมูล สื่อ วิธีประมวลผล แสดงผลลัพธ์ และลำดับขั้นตอนการทำงาน



รูปที่ 2.1 ตัวอย่างผังงานระบบ (System Flowchart)

ผังงานโปรแกรม (Program Flowchart)

คือ ผังงานที่แสดงขั้นตอนของคำสั่งการทำงาน เพื่อวางแผนหรือรวบรวมความคิดการเขียนโปรแกรม โปรแกรมจะแสดงลำดับคำสั่งเป็นขั้นตอน (Step By Step) การเขียนผังงานโปรแกรมจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการเขียนโปรแกรมลงได้ ทำให้เขียนโปรแกรมง่ายขึ้นและถูกต้อง รวมถึงยังช่วยวิเคราะห์จุดบกพร่องที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ปัญหาคอขวด (Bottle Neck) ที่เกิดจากการเขียนโปรแกรม



รูปที่ 2.2 ตัวอย่างผังงาน โปรแกรม (Program Flowchart)

สัญลักษณ์ Flowchart คือ รูปภาพที่ใช้แทนความหมายการทำงานในลักษณะต่างๆ ภายในผังงาน (Flowchart) ซึ่งจะประกอบไปด้วยประกอบไปด้วย การเริ่มต้น (Start), การจบ (End), การกระทำ (Process), การนำเข้าข้อมูล (Input), การแสดงผลข้อมูล (Output), การตัดสินใจ (Decision), คำอธิบาย (Annotation), จุดเชื่อมต่อ (Connector), ทิศทางการทำงาน (Direction Flow)










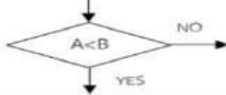





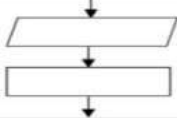



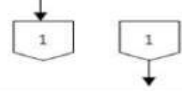
เมื่อสัญลักษณ์เหล่านี้ถูกนำมาเชื่อมต่อเข้าด้วยกันก็จะกลายเป็นผังงาน ที่แสดงลำดับขั้นตอนการทำงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดลำดับความคิดและทำให้เห็นลำดับขั้นตอนการทำงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

หลักในการเขียนผังงาน

ในการเขียนผังงานนั้นจะไม่มีวิธีการแน่ชัดว่าจะต้องใช้คำสั่งอะไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่จะทำ ซึ่งลักษณะงานจะมีอยู่ทั้งหมด 3 ขั้นตอนคือ การรับข้อมูล การประมวลผลและการแสดงผล การศึกษาลำดับขั้นตอนในการทำงานของผังงาน ให้สังเกตจากลูกศรที่แสดงทิศทางการไหลของข้อมูลในผังงานเป็นหลักในการเขียนผังงาน จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ใช้สัญลักษณ์ที่มีรูปแบบเป็นมาตรฐาน
2. ขนาดของสัญลักษณ์ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม
3. ควรเขียนทิศทางการไหลของข้อมูล เริ่มจากบนลงล่าง หรือจากซ้ายไปขวา และควรทำหัวลูกศรกำกับทิศทางด้วย
4. การเขียนคำอธิบายให้เขียนภายในสัญลักษณ์ ใช้ข้อความที่เข้าใจง่าย สั้นและชัดเจน
5. พยายามให้เกิดจุดตัดน้อยที่สุด หรืออาจใช้สัญลักษณ์ที่เรียกว่า ตัวเชื่อม (Connector) แทน เพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

6. หากเป็นไปได้ควรเขียนผังงานให้จบภายในหน้าเดียวกัน
7. ผังงานที่ดีควรเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ชัดเจน เข้าใจและติดตามขั้นตอนได้ง่าย
8. จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน ควรมีเพียงจุดเดียว

สัญลักษณ์	ความหมาย	ตัวอย่างการใช้งาน
 Terminal Interrupt	เริ่มต้นและสิ้นสุดการทำงาน	
 Input/Output	รับข้อมูลและแสดงผลข้อมูล กรณีไม่กำหนดอุปกรณ์	
 Manual Input	การรับข้อมูลผ่านทางแป้นพิมพ์	
 Process	การกำหนดค่า การคำนวณ และการประมวลผล	
 Decision	กำหนดเงื่อนไข ทางเลือก การเปรียบเทียบทาง ตรรกศาสตร์ เพื่อการตัดสินใจ	
 Display	การแสดงผลทางจอภาพ	
 Document	การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์	
 Flow line	ลูกศรแสดงทิศทาง การดำเนินงาน	
 Connector	จุดเชื่อมต่อภายในหน้าเดียวกัน	
 Off-page connector	จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า	

รูปที่ 2.3 สัญลักษณ์ Flowchart (ผังงาน)

3. Framework Bootstrap

Bootstrap คือ Front-End Web Development Framework ที่พัฒนาโดย Twitter ซึ่งคำว่า Front-End Web Development Framework หมายถึงเครื่องมือที่เอื้ออำนวยให้นักพัฒนาเว็บไซต์สามารถสร้างสรรค์เว็บไซต์ได้ภายใต้กรอบที่ระบุไว้ ทำให้การพัฒนาเว็บไซต์มีมาตรฐาน สามารถพัฒนาจากนักพัฒนาหลายคน และนำมารวมกันได้อย่างกลมกลืน Twitter Bootstrap เป็นเครื่องมือที่นักพัฒนาเว็บไซต์นิยมนำมาใช้ในการออกแบบและสร้างสรรค์เว็บไซต์ ซึ่งรูปร่างลักษณะของเว็บไซต์สมัยใหม่ ส่วนใหญ่จะออกมาในทำนองเดียวกัน จึงทำให้สามารถทำความเข้าใจ และใช้งานเว็บไซต์เหล่านี้ได้อย่างง่ายดาย

ปัจจุบัน Bootstrap ถูกพัฒนามาจนถึงเวอร์ชันที่ 4 แล้ว โดยรูปลักษณะในเวอร์ชัน 3 นี้ เน้นไปที่การออกแบบที่เรียบง่าย (Flat Design) สามารถนำไปใช้ได้กับเว็บทั่วไป และ เว็บสำหรับมือถือ (โดยใช้ Responsive utilities) ในการเรียนรู้ Bootstrap นั้นง่ายมาก เราไม่จำเป็นต้องเก่ง CSS ก็สามารถสร้างเว็บที่สวยงามได้ ไม่ว่าจะเป็นปุ่ม (Buttons) สีต่างๆ ฟอรัมคอนโทรลต่างๆ, ตาราง, ไอคอน, เมนูบาร์, Dropdown, เมนู, หน้าต่าง Popup (Modal) และ อีกหลายๆ รายการที่พร้อมให้เราเลือกใช้

สิ่งที่ Bootstrap มีมาให้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักพัฒนาเว็บไซต์ ได้แก่

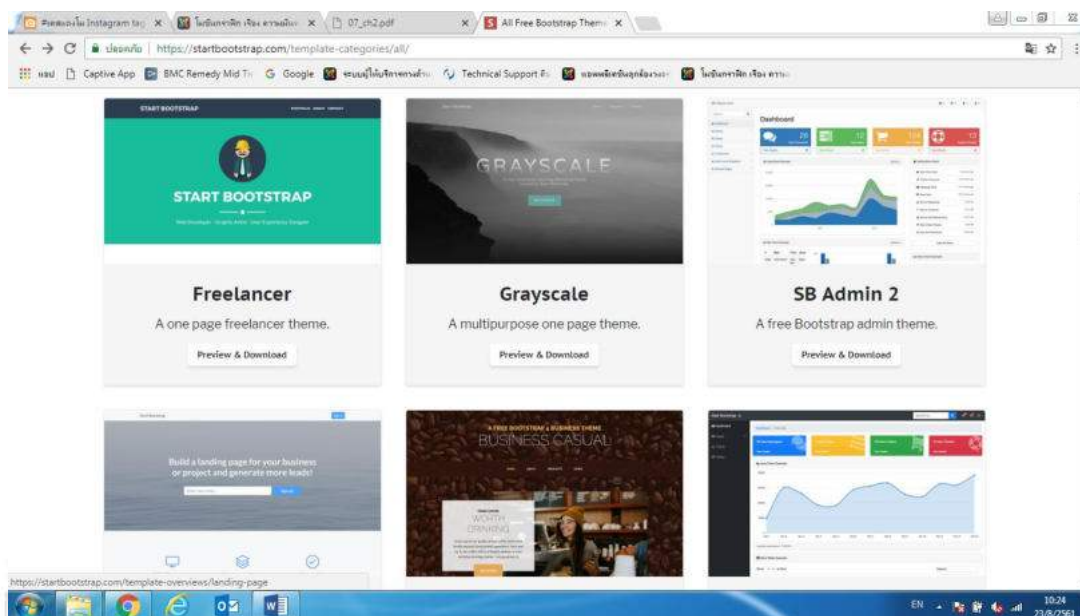
1. CSS จะทำให้หน้าตาของเว็บไซต่นั้นมีความสวยงาม เช่น Typography, Button, Table, Form
2. Component มีการจัดระเบียบเครื่องมือให้เรียกใช้ได้อย่างง่ายดาย
3. JavaScript
4. Responsive Web Design ในเวอร์ชัน 4 นี้ ทาง Bootstrap เน้นการพัฒนาแบบ Mobile First ดังนั้น เว็บไซต์จึงสามารถรองรับการแสดงผลบนอุปกรณ์หน้าจอขนาดต่าง ๆ ได้

ข้อดีของ Bootstrap

1. ใช้งานง่ายทุกคนที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ HTML และ CSS สามารถเริ่มใช้ Bootstrap ได้
2. สามารถนำไปปรับใช้กับโทรศัพท์และเดสก์ท็อปได้
3. สามารถใช้งานได้กับเบราว์เซอร์ เช่น Chrome, Firefox, Internet Explorer 10+, Edge, Safari และ Opera

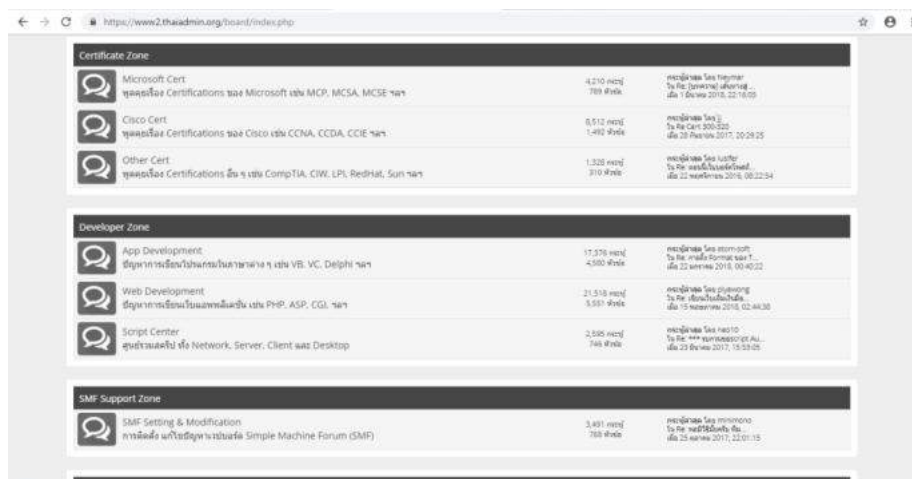
2.2 เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดทำได้ทำการค้นหาเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง Themes & Templates เนื่องจากมีประโยชน์ต่อการดำเนินการสร้างแบบซีมเว็บสำเร็จรูปและเทคนิคและแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้จากเว็บไซต์ต่างๆ มาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการ โดยการค้นหาได้จากเว็บไซต์ดังต่อไปนี้



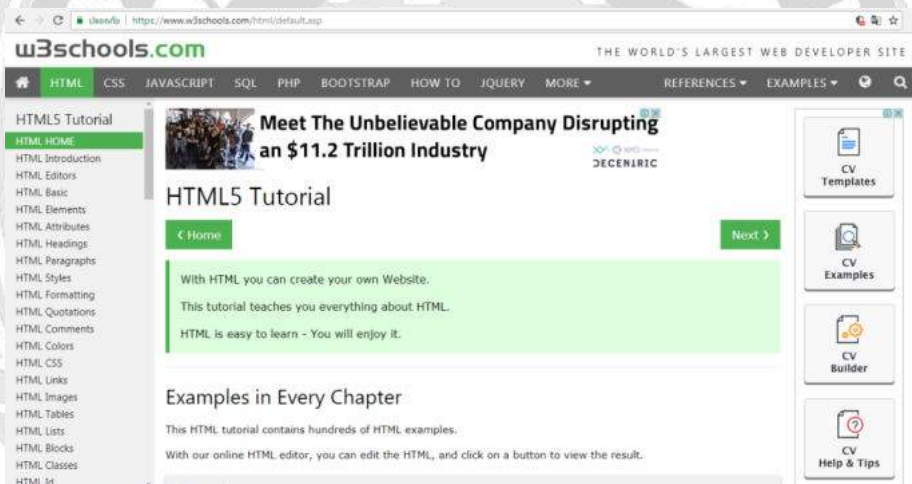
รูปที่ 2.4 <https://startbootstrap.com/template-categories/all/>

Bootstrap เป็น Front-end Framework ที่ช่วยให้เราสามารถสร้างเว็บแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว และ สวยงาม ตัว Bootstrap เองมีทั้ง CSS Component และ JavaScript Plug-in ให้เราได้เรียกใช้งานได้อย่างหลากหลาย ตัว Bootstrap ถูกออกแบบมาให้รองรับการทำงานแบบ Responsive Web ซึ่งทำให้เราเขียนเว็บแค่ครั้งเดียวสามารถนำไปรันผ่านเบราว์เซอร์ได้ทั้งบน มือถือ แท็บเล็ต และพีซีทั่วไป โดยที่ไม่ต้องเขียนใหม่



รูปที่ 2.5 <https://www2.thaiadmin.org/board>

เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมการเขียนคำสั่ง (coding) และมีการพูดคุย ระดมความคิดเห็นในการแก้ปัญหาการเขียนโปรแกรมในภาษาต่างๆสามารถใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อีกด้วย



รูปที่ 2.6 www.w3schools.com

เป็นเว็บที่รวมคำสั่งในการเขียน Coding ต่าง ๆ PHP ภาษาคอมพิวเตอร์ในลักษณะเซิร์ฟเวอร์-ไคลด์ สคริปต์ โดยลักษณะอยู่ในลักษณะโอเพนซอร์ส ภาษาพีเอชพีใช้สำหรับจัดทำเว็บไซต์ และแสดงผลออกมาในรูปแบบ HTML โดยมีรากฐานโครงสร้างคำสั่งมาจากภาษา ภาษาซี ภาษาจาวา และ ภาษาเพิร์ล ซึ่ง ภาษาพีเอชพี นั้นง่ายต่อการเรียนรู้ ซึ่งเป้าหมายหลักของภาษานี้คือให้นักพัฒนาเว็บไซต์สามารถเขียน เว็บเพจ ที่มีการตอบโต้ได้อย่างรวดเร็ว



รูปที่ 2.7 www.thaicreate.com

เป็นเว็บไซต์ที่สามารถสอบถามหรือตอบคำถามเกี่ยวกับการเขียนคำสั่ง (Coding) และรวบรวมกระทู้ที่ให้ข้อมูลในการเขียนภาษา HTML ต่างๆ ไว้มากมาย และยังมีบทความที่รวบรวมคำสั่งต่าง ๆ ตั้งแต่พื้นฐานของการเขียน Coding



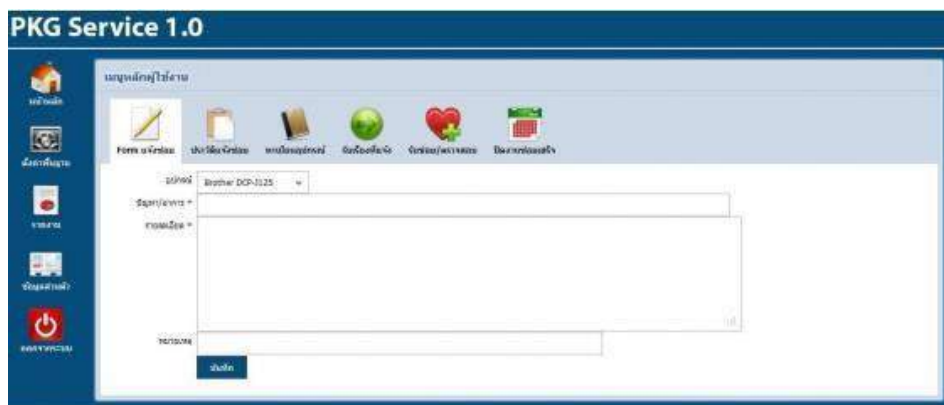
รูปที่ 2.8 www.codemp3radio.blogspot.com

เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมคำสั่งและวิธีในการเขียน Coding ต่างๆ เกี่ยวกับการใส่รูป ลิงก์ และตาราง อยู่เป็นจำนวนมาก สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้อีกด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

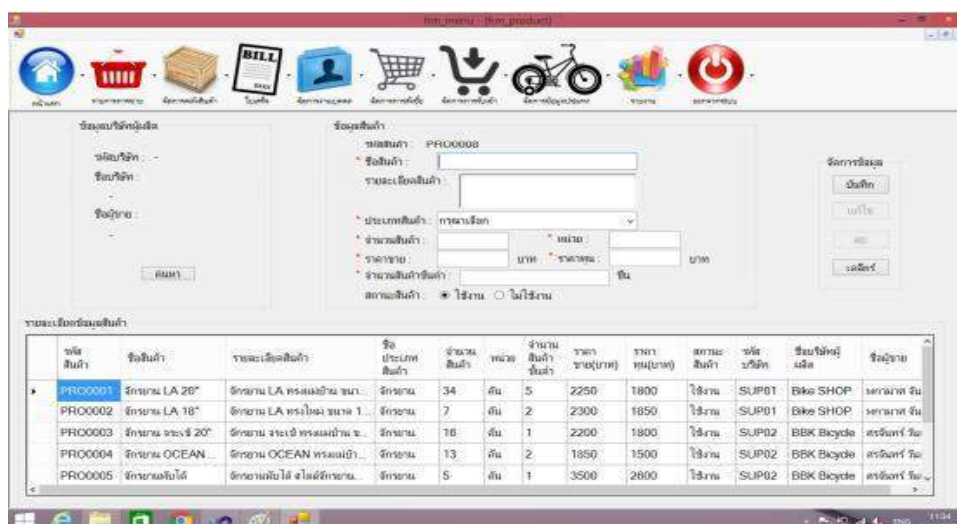
รูปที่ 2.9 หน้าจอระบบการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

ธิดาพร มงคลสวัสดิ์ชัย (2554) : สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยราชพฤกษ์งานซ่อมบำรุงเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นตลอดอายุการใช้งานของทรัพย์สินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ซึ่งการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพจะสามารถลดการเสียหายและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นได้อย่างมากวิทยาลัยราชพฤกษ์มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุงอุปกรณ์อยู่หลายหน่วยงาน อาทิหน่วยงานอาคารสถานที่ หน่วยงานยานพาหนะ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดตามการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้อุปกรณ์เหล่านั้นสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



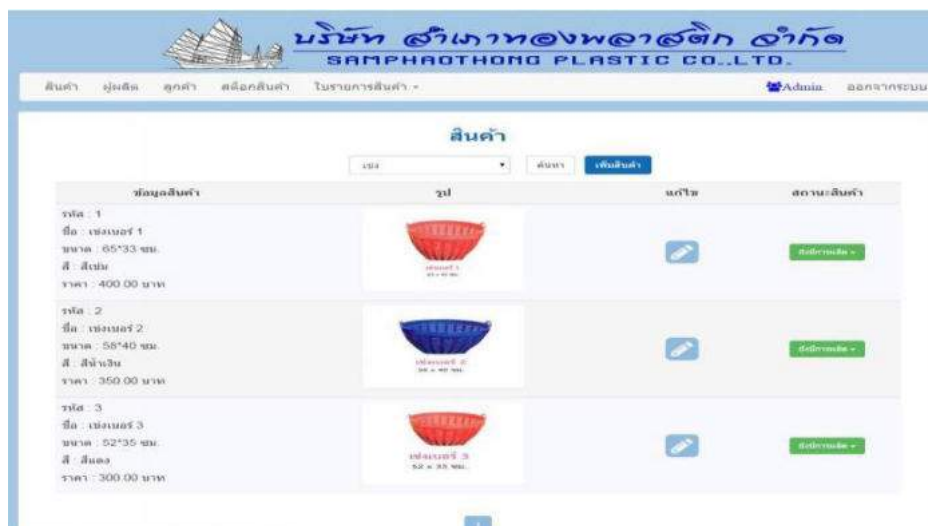
รูปที่ 2.10 หน้าจอรระบบการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์

ฤชา ชูบรรจง (2556) : สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เสนอการพัฒนา ระบบแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาบริษัทพีเคจีเจอรี่นี้ ยี่ไลน์ จำกัด ได้พัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมภาษา PHP ในการพัฒนา เว็บแอปพลิเคชัน ใช้ MySQL ในการบริหารจัดการฐานข้อมูล และใช้ Cloud Sever ที่ชื่อ Windows Azure เป็นระบบบริหารจัดการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมด ผลจากการศึกษาพบว่าระบบช่วยให้พนักงาน ในบริษัทสามารถแจ้งซ่อมผ่านระบบที่พัฒนาขึ้น ได้สะดวก ใที่ทำงานสะดวกมากขึ้น สามารถแก้ไข งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น



รูปที่ 2.11 ระบบจัดการคลังสินค้าร้านจักรยาน

ศิริวรรณ ผลตระกูลและพุทธิพันธ์ มิ่งมิตร (2558) : ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสยามระบบจัดการคลังสินค้าร้านจักรยานกรณีศึกษาร้านจักรยานชอย4 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าของร้านสามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้าข้อมูลพนักงานข้อมูลบริษัทผู้ผลิตข้อมูลสินค้าจัดการขายสินค้าจัดการสั่งซื้อสินค้าจัดการรับเข้าสินค้าและการออกรายงานในด้านของรายรับกำไรสุทธิรายการสินค้าขายดีซึ่งส่งผลให้การทำงานเกิดความสะดวกรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังลดความผิดพลาดที่เกิดในการทำงานให้น้อยลงโดยการใช้ Microsoft Visual Studio 2010 และระบบฐานข้อมูล SQL Server Management Studio 2008 ในการพัฒนา



รูปที่ 2.12 ระบบการบริหารจัดการสินค้าคงคลังออนไลน์

กฤษณะ เปี่ยมศัทธาและธรรมวัฒน์ วงศ์อัสวะเทพชัย (2558) : ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสยามระบบการจัดสต็อกสินค้าของบริษัทสำเภาทองพลาสติกจำกัดจะเป็นการจดลงสมุดบันทึกซึ่งมักจะพบปัญหาข้อมูลสต็อกสินค้าที่จดบันทึกไว้กับจำนวนสินค้าในสต็อกจริงไม่ตรงกันการค้นหาค้นหาข้อมูลทำได้ยากต้องใช้เวลาอันไม่มีการออกรายงานที่เป็นระบบชัดเจนดังนั้นจึงได้พัฒนาระบบการบริหารจัดการสินค้าคงคลังออนไลน์โดยใช้ภาษา PHP 5.5.9, HTML 5 และใช้โปรแกรม Edit plus 3 ในการเขียนพัฒนาโปรแกรมเพื่อเข้ามาช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบมากขึ้นดำเนินการได้สะดวกและง่ายขึ้นสามารถเรียกใช้ได้ทันทีที่ต้องการตลอดจนการจัดการสต็อกที่สะดวกและมีความถูกต้องมากขึ้น

แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์

วันที่แจ้งซ่อม : 7 พฤษภาคม 2559

ชื่อผู้แจ้ง : _____

หน่วยงาน/เขต : เขต 8

แผนก/ฝ่าย : บริการ

Tel : _____

E-Mail : _____

อุปกรณ์ที่ส่งซ่อม : สแกนเนอร์

สาเหตุ : _____

รายละเอียดเพิ่มเติม : _____

©พัฒนาโดย นางสาวนภัสชล แก้วมงคล

รูปที่ 2.13 จอแสดงผลโปรแกรมให้กรอกรายการแจ้งซ่อม

นภัสชล แก้วมงคล (2554) : การศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบรับแจ้งการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์กรณีศึกษาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพโดยนำมาใช้กับการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพการศึกษานี้ใช้โปรแกรมภาษา PHP, Adobe Dreamweaver CS6 และ โปรแกรม AppServ2.5.10 เมื่อระบบพัฒนาแล้วเสร็จแผนกต่างๆสามารถแจ้งซ่อมผ่านระบบได้แผนกไอทีทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดอบรมพนักงานในคราวต่อไปได้

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

สถานประกอบการ : บริษัท อาร์ไอเอส จำกัด(RIS COMPANY LIMITED)
ที่ตั้ง : ชั้น3 เซ็นทรัลสีลมทาวเวอร์ 306 ถนนสีลม สุริยวงศ์ เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร 10500
หมายเลขโทรศัพท์ : 02-100-6789 แฟกซ์ : 02-101-8211



รูปที่ 3.1 แผนที่บริษัท RIS จำกัด (RIS COMPANY LIMITED)



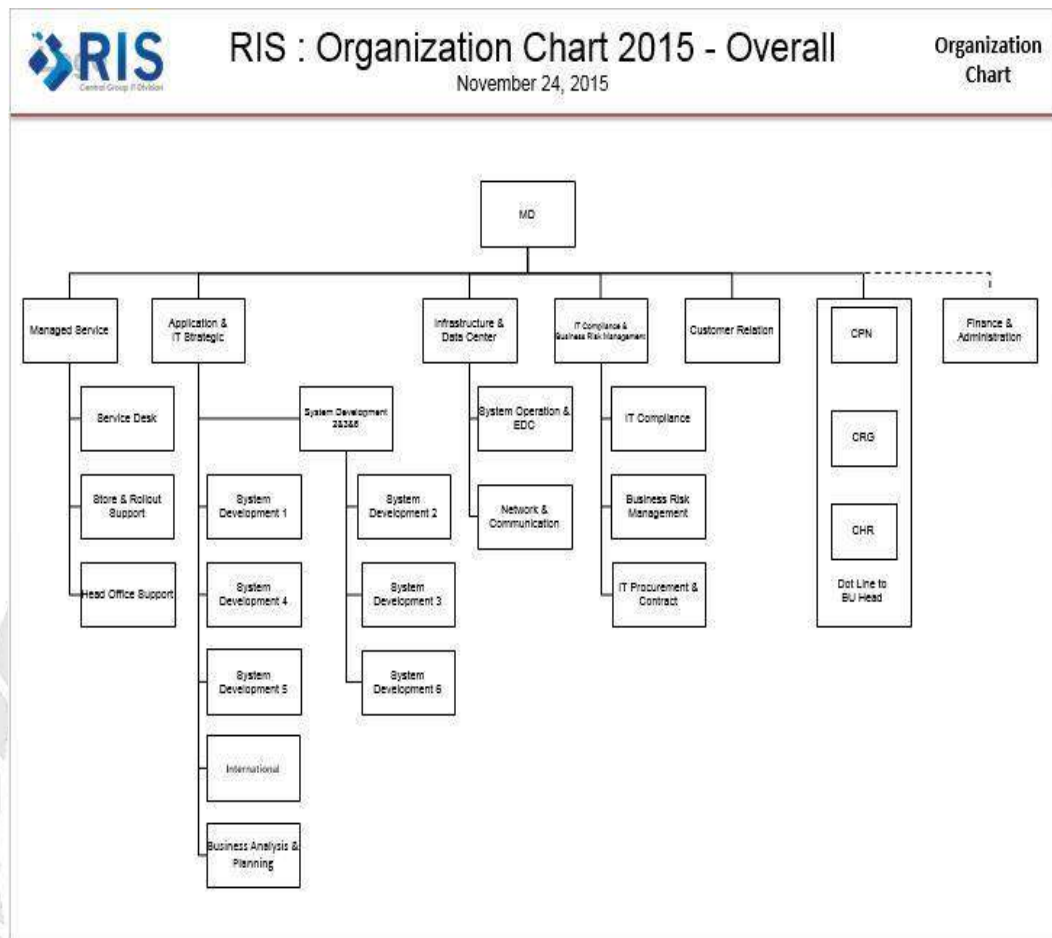
รูปที่ 3.2 โลโก้บริษัทRIS จำกัด(RIS COMPANY LIMITED)

3.2 ลักษณะการประกอบการ การให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท อาร์ไอเอส จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2536 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 306 ชั้น 3 ห้องเลขที่ 301-302 แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 เป็นบริษัทที่ให้บริการการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ในเครือ Central Group อันได้แก่ 8 กลุ่มธุรกิจ 1 กลุ่ม Support ดังนี้

- | | |
|--|--|
| 1. กลุ่มธุรกิจห้างสรรพสินค้า | Department Store Group (DSG) |
| 2. กลุ่มธุรกิจสินค้าอุปโภค บริโภค | FastMoving Consumer Group (FMCG) |
| 3. กลุ่มธุรกิจวัสดุก่อสร้าง สินค้าตกแต่งบ้าน | Hardlines Group (HDLG) |
| 4. กลุ่มธุรกิจอุปกรณ์เครื่องเขียน หนังสือ | OfficeMate Group (OFMG) |
| 5. กลุ่มธุรกิจศูนย์การค้าและอสังหาริมทรัพย์ | Central Pattana Group (CPN) |
| 6. กลุ่มธุรกิจบริหารและจัดการสินค้านำเข้า | Central Marketing Group (CMG) |
| 7. กลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท | Centara Hotels and Resorts Group (CHR) |
| 8. กลุ่มธุรกิจร้านอาหาร | Central Restaurants Group (CRG) และ |
- กลุ่ม Support ได้แก่ Supporting Unit ได้แก่ HR, Fast, BD เป็นต้น

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร



รูปที่ 3.3 แผนผังองค์กร

3.4 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานที่ได้รับจากพนักงานที่ปรึกษาคือ IT Support เป็นตำแหน่งที่ทำหน้าที่ในการดูแลปัญหาต่างๆของผู้ใช้งานและได้รับมอบหมายให้เขียน Data Flow สำหรับการดำเนินงานในแผนก IT Support

3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นายเมื่องแมน ชันวิชัยตำแหน่ง : Technical Support-Asset Division Manager (HO)

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 14 สัปดาห์ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 09.00 –18.00 น.

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 รวบรวมความต้องการและศึกษาข้อมูลในการทำโครงการ

รวบรวมความต้องการจากพนักงานที่ปรึกษาจะเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาให้เป็นอย่างไรในอนาคตและต้องการที่จะพัฒนาระบบที่ช่วยในการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานให้ง่ายขึ้นทางพนักงานที่ปรึกษาจึงแนะนำให้จัดทำ พัฒนา เว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department) ขึ้นมาซึ่งผู้ใช้งานจะสามารถเรียนรู้ระบบของการดำเนินงานของทีมได้อย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานใหม่

3.7.2 วิเคราะห์ระบบงาน

ผู้ใช้งานระบบสามารถเรียนรู้การทำงานในบริษัทได้ด้วยตนเอง สามารถเห็นกระบวนการการทำงานของทีม Support ได้ และได้เรียนรู้ระบบในการทำงานต่าง ๆ ว่ามีวิธีการดำเนินงานขั้นตอนเป็นอย่างไร

3.7.3 ออกแบบระบบงาน

ในขั้นตอนนี้จะทำการออกแบบระบบนำมาใช้งานจริง เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ระบบการทำงานของฝ่าย IT Support ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการออกแบบระบบดังนี้

- กำหนดขอบเขตของระบบ
- สอบถามข้อมูลระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support จากที่ปรึกษา
- เลือกเครื่องมือในการวาด Data Flow และสร้างเว็บไซต์

- เขียน Data Flow จากข้อมูลที่ได้มาจากการสอบถามผู้ที่ปรึกษา
- ให้ผู้ที่ปรึกษาดูความถูกต้องของ Data Flow และแก้ไข
- จัดทำเว็บไซต์

3.7.4 พัฒนาระบบ

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาระบบพัฒนาเว็บไซต์และนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department) ประกอบไปด้วย ไปให้ที่เลี้ยงในบริษัทได้ทำการใช้งานดูว่าเหมาะสมกับพนักงานใหม่หรือไม่คิดข้อตรงไหนของระบบหรือไม่

3.7.5 จัดทำเอกสาร

เป็นการจัดทำเอกสารประกอบโครงการ แนวทางในการทำงาน วิธีและขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อเสนอรายงานต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค. 61	มิ.ย.61	ก.ค.61	ต.ค. 61
รวบรวมความต้องการ	←→			
วิเคราะห์ระบบ		←→		
ออกแบบระบบงาน		←→		
พัฒนาระบบ			←→	←→
ทดสอบระบบ			←→	←→
จัดทำเอกสาร				←→

3.8 คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์

3.8.1 ผู้พัฒนาระบบ

1.1.ฮาร์ดแวร์สำหรับผู้พัฒนาระบบ

- 1.1.1 CPU Intel Core i7-6700k 4GHz.
- 1.1.2 Solid State Drives 64 GB
- 1.1.3 Hard Disk 500 GB
- 1.1.4 VGAAsus GTX980 STRIX DC2OC
- 1.1.5 RAM 8 GB
- 1.1.6 DVD-RW Drive
- 1.1.7 Printer

2.2 ฮาร์ดแวร์สำหรับผู้ใช้งานระบบ

2.2.1 CPU Intel Core i5-7200U 2.50GHz.

2.2.2 Solid State Drives 64 GB

2.2.3 Hard Disk 500 GB

2.2.4 Radeon Graphics

2.2.5 RAM 4 GB

2.2.6 Printer

3.3 คุณสมบัติของซอฟต์แวร์

3.1 ซอฟต์แวร์สำหรับผู้พัฒนาระบบ

3.1.1 Microsoft Windows 10 Pro

3.1.2 Microsoft Word 2013

3.1.3 Dreamweaver CS6

3.1.4 Apache 2.4.25

3.1.5 PHP 5.3.29

3.1.6 MySQL 10.1.23

3.1.7 Microsoft Edge 42.17134.1.0

3.1.8 phpMyAdmin Version 4.6.6

3.4 ซอฟต์แวร์สำหรับผู้ใช้งานระบบ

3.4.1 Microsoft Windows 10

3.4.2 Microsoft Edge 42.17134.1.0 or later

บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและทดสอบโปรแกรม

4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

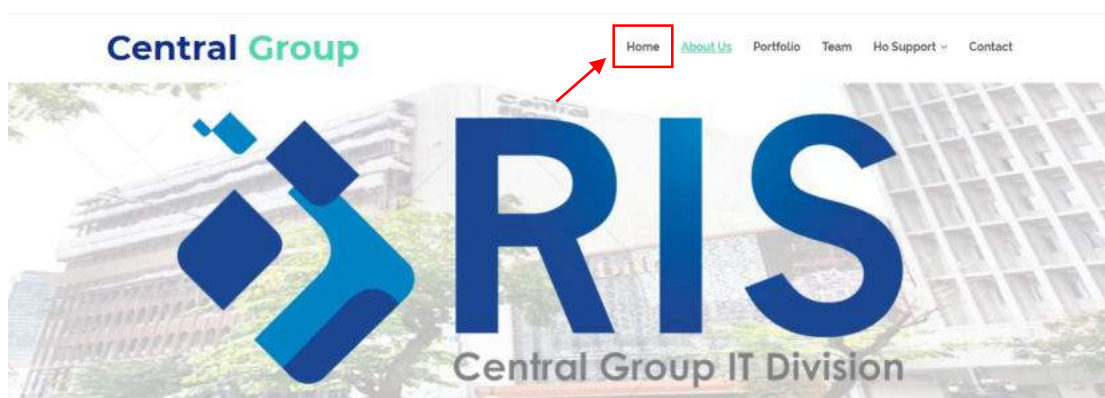


รูปที่ 4.1 การพัฒนาเว็บไซต์และนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support
(Website development of Workflow for IT Support Department)

ผู้ใช้หรือพนักงานใหม่ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา Incident(INC) ระบบการดำเนินงานการสั่งซื้อหรือระบบการดำเนินงานอื่น ๆ ของฝ่าย IT Support ที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยแสดงระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ออกมาในรูปแบบของแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow) และยังมีข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะมีความสำคัญต่อตัวพนักงานที่จำเป็นต้องรู้ เช่น บุคลากรในทีม หรือประวัติความเป็นมาของบริษัท ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย และไม่ยุ่งยาก

4.2 การทดสอบโปรแกรม

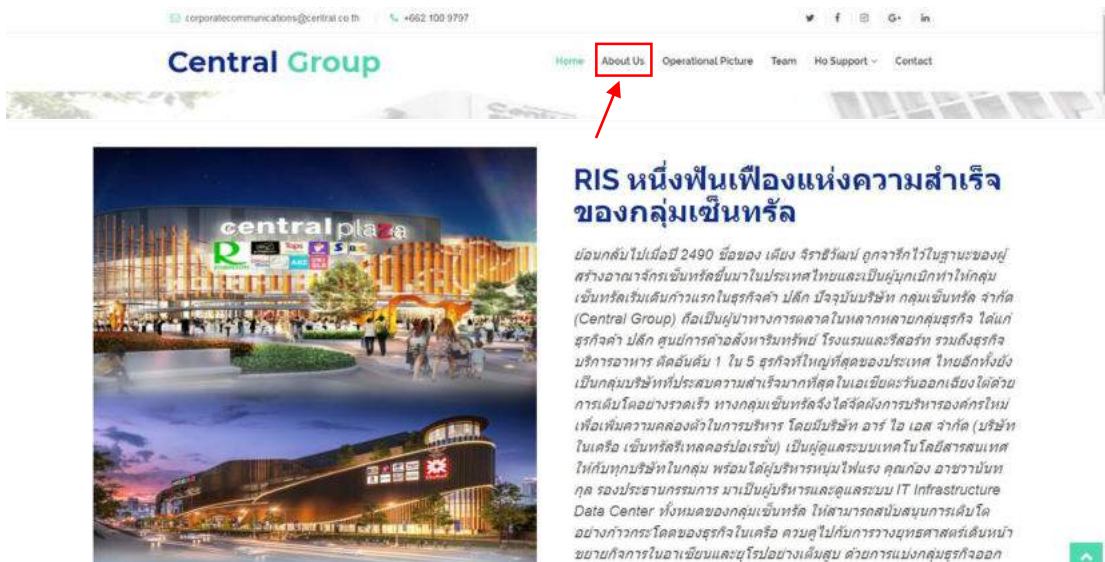
4.2.1 ส่วนของเว็บไซต์



RIS หนึ่งฟันเฟืองแห่งความสำเร็จ
ขององค์กรชั้นนำ

รูปที่ 4.2 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Home

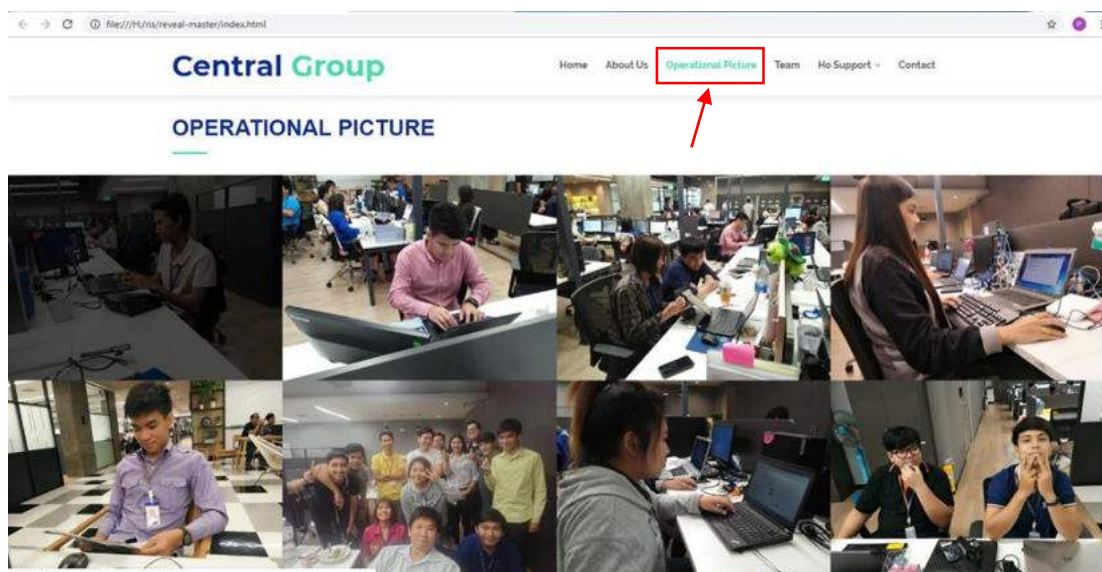
เป็นส่วนที่แสดงแถบเมนูต่าง ๆ ของเว็บไซต์ โดยจะไม่มีกรอกชื่อผู้ใช้ หรือรหัสผ่าน แต่ผู้ใช้งานไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มข้อมูลได้ ซึ่งผู้ที่สามารถแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ได้คือ Admin ที่ดูแลเว็บไซต์เท่านั้น



รูปที่ 4.3 หน้าเว็บไซต์ในส่วน About Us

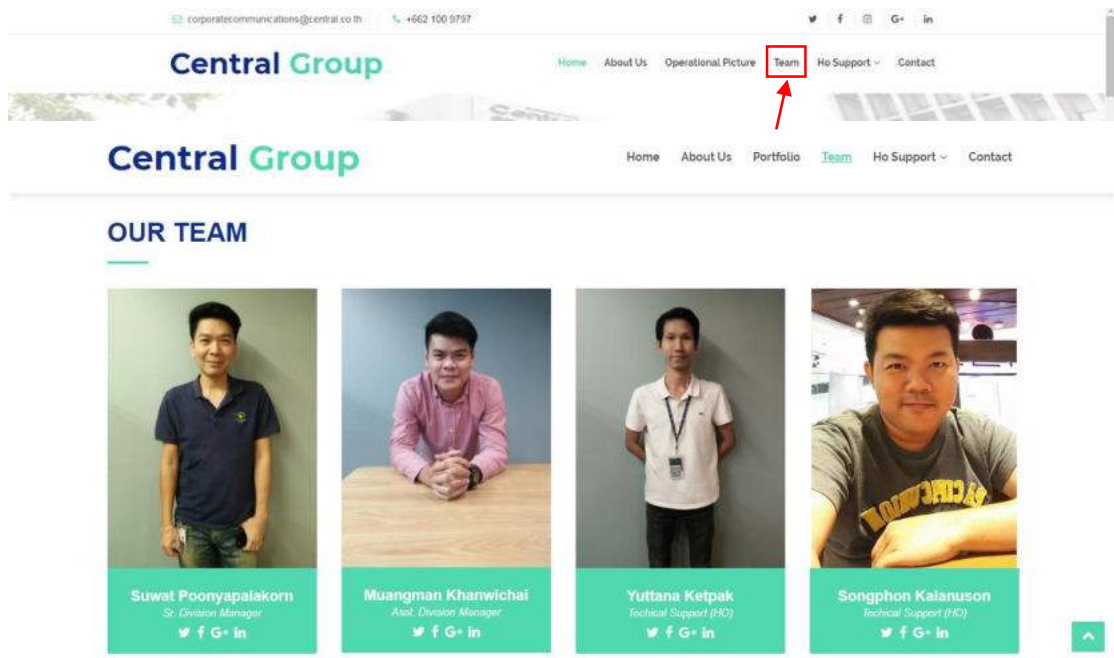
เป็นส่วนที่แสดงถึงประวัติของ Central Group ว่ามีความเป็นมาอย่างไร และบอกถึงความสำคัญของ บริษัท RIS ที่มีต่อ Central Group





รูปที่ 4.4 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Operational Picture

เป็นส่วนที่แสดงภาพบรรยากาศการทำงานของบุคลากรในทีม Support หรือภาพกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทีม Support กำลังปฏิบัติอยู่



รูปที่ 4.5 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Team

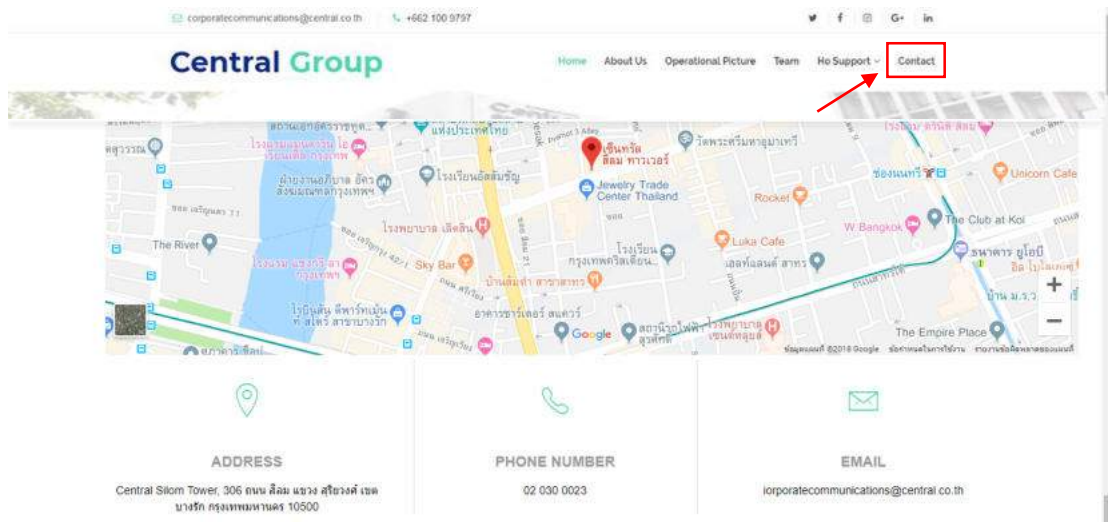
ในส่วนนี้จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในทีม Support จะบอกชื่อ ตำแหน่งและหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากร



รูปที่ 4.6 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน HO Support

เป็นส่วนที่แสดงแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow) ระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support ซึ่งจะมีทั้งหมด 6 ระบบการดำเนินงาน ได้แก่

1. ระบบการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา Incident (INC)
2. ระบบการดำเนินงานการจัดการ Work Order (WO)
3. ระบบการดำเนินงานการแจ้งซ่อม
4. ระบบการดำเนินงานการสั่งซื้อ
5. ระบบการดำเนินงานการจัดส่ง
6. ระบบการดำเนินงานการ Update IT Asset



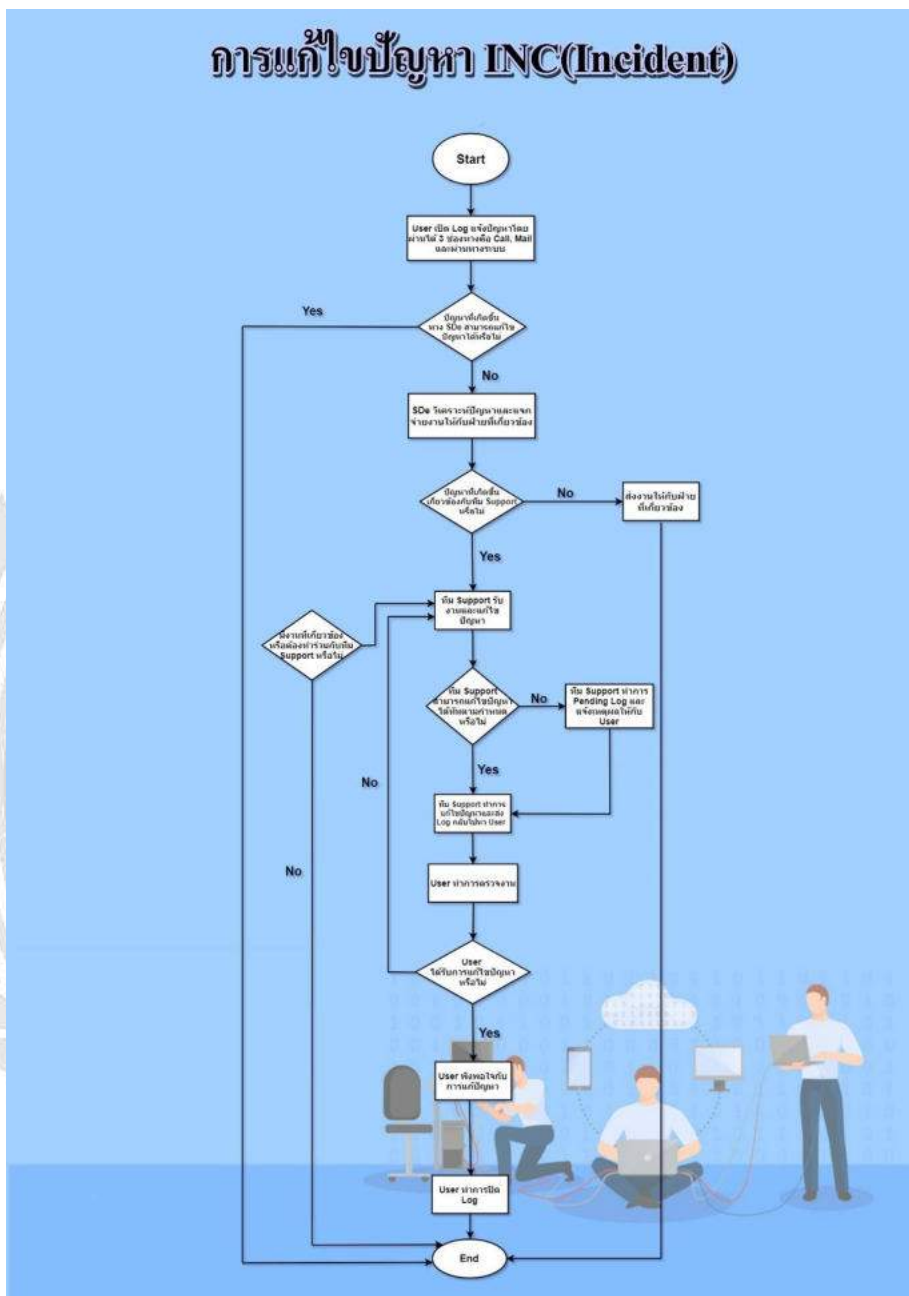
รูปที่ 4.7 หน้าจอเว็บไซต์ในส่วน Contact

เป็นส่วนที่จะแสดงเส้นทางการเดินทางไปยังบริษัท RIS รวมถึงข้อมูลการติดต่อ เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และ E-Mail



4.3 แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow) ของระบบการดำเนินงานในฝ่าย IT Support

4.3.1 ระบบการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา Incident(INC)



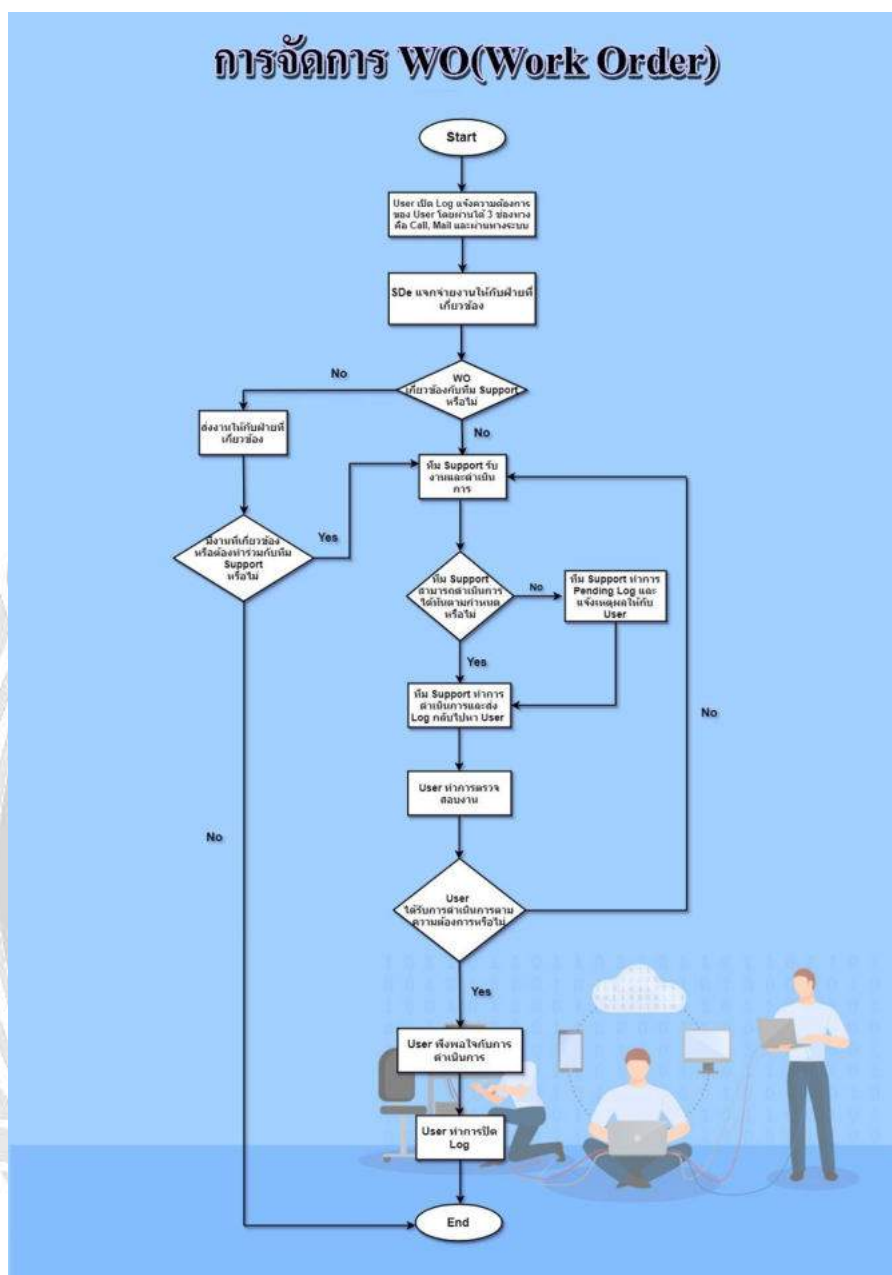
รูปที่ 4.8 ระบบการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา Incident(INC)

การแก้ไขปัญหา Incident(INC) คือ การแก้ปัญหาแบบเร่งด่วน โดยทีม Support จะต้องแก้ปัญหาที่ User แจ้งมาให้ได้ภายใน 1-2 วัน แต่ถ้าหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา ทีม Support จะต้องทำการ Pending Log ไว้ก่อน โดยจะต้องทำการระบุเหตุผลในการ Pending Log ไว้ด้วย เช่น ในวันนั้น User ไม่ได้เข้ามาทำงานหรือติดประชุม ทางทีม Support ก็ต้องแจ้งเหตุผลไว้และเข้าไปแก้ไขปัญหาในวันถัดไป

การดำเนินงานของการแก้ไขปัญหา Incident (INC)

User จะทำการเปิด Log ซึ่งสามารถทำได้ 3 ช่องทางคือ โทรติดต่อมาที่เบอร์ 063-216-4469 ต่อ 5542 หรือเบอร์ 063-216-4402 ต่อ 5508 ช่องทางที่ 2 คือแจ้งมาทาง E-Mail RIS-MS-HDS-HO-Silom หรือ RIS-MS-HDS-HO-Jewelry trade center และช่องทางที่ 3 คือ แจ้งมาทางระบบ Remedy <http://ris6789.central.co.th> เมื่อ User ทำการเปิด Log งานก็จะถูกส่งมาที่ทีม Service Desk ซึ่งถ้าหากปัญหาที่เกิดขึ้นทางทีม Service Desk สามารถแก้ไขปัญหาได้ ระบบการดำเนินงานก็จะจบทันที แต่ถ้าหากทีม Service Desk ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ก็จะนำปัญหามาวิเคราะห์และส่งงานให้กับทีมที่เกี่ยวข้อง เมื่อทีม Support รับปัญหาที่เกิดขึ้นมาแล้ว ก็จะทำการแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันตามกำหนด ก็จะทำการ Pending Log เอาไว้พร้อมทั้งระบุเหตุผล แต่ถ้าหากสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทัน ก็จะส่ง Log กลับไปหา User เพื่อให้ทำการตรวจสอบงานว่าได้รับการแก้ปัญหาคงถ้วน ถ้าหาก User ได้รับการแก้ปัญหาคงถ้วนแล้ว User ก็จะทำการปิด Log แต่ถ้ายังไม่ได้รับการแก้ปัญหาคงถ้วน User ก็จะส่ง Log กลับไปที่ทีม Support อีกครั้งเพื่อให้ทำการแก้ไขปัญหาให้

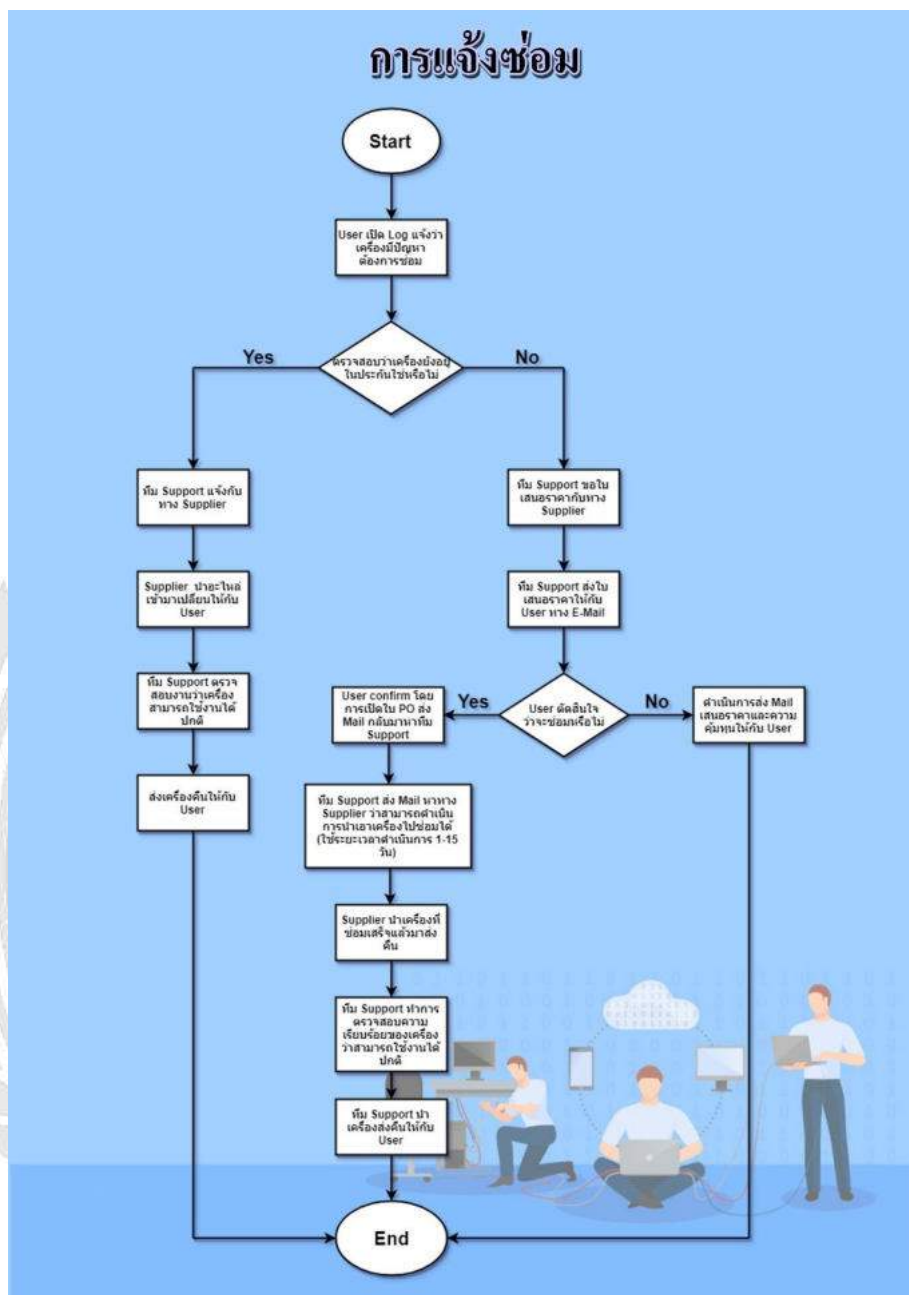
4.3.2 ระบบการดำเนินงานการจัดการ Work Order(WO)



รูปที่ 4.9 ระบบการดำเนินงานการจัดการ Work Order(WO)

ระบบการดำเนินงานการจัดการ Work Order(WO) คือ การทำตามความต้องการของ User เช่น การติดตั้ง Program, Set Profile ซึ่ง Log นี้ต้องมีการวางแผนก่อน เช่น มีพนักงานใหม่เข้ามา User ต้องการให้กรีเอท User Account ก็ต้องทำตามความต้องการของ User การจัดการ Work Order นั้นจะมีระบบการดำเนินงานที่คล้ายกับการแก้ไขปัญหา Incident แตกต่างกันตรงที่การจัดการ Work Order นั้นจะเป็นการทำตามความต้องการของ User และมีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่าคือ 2-3 วัน

4.3.3 ระบบการดำเนินงานการแจ้งซ่อม



รูปที่ 4.10 ระบบการดำเนินงานการแจ้งซ่อม

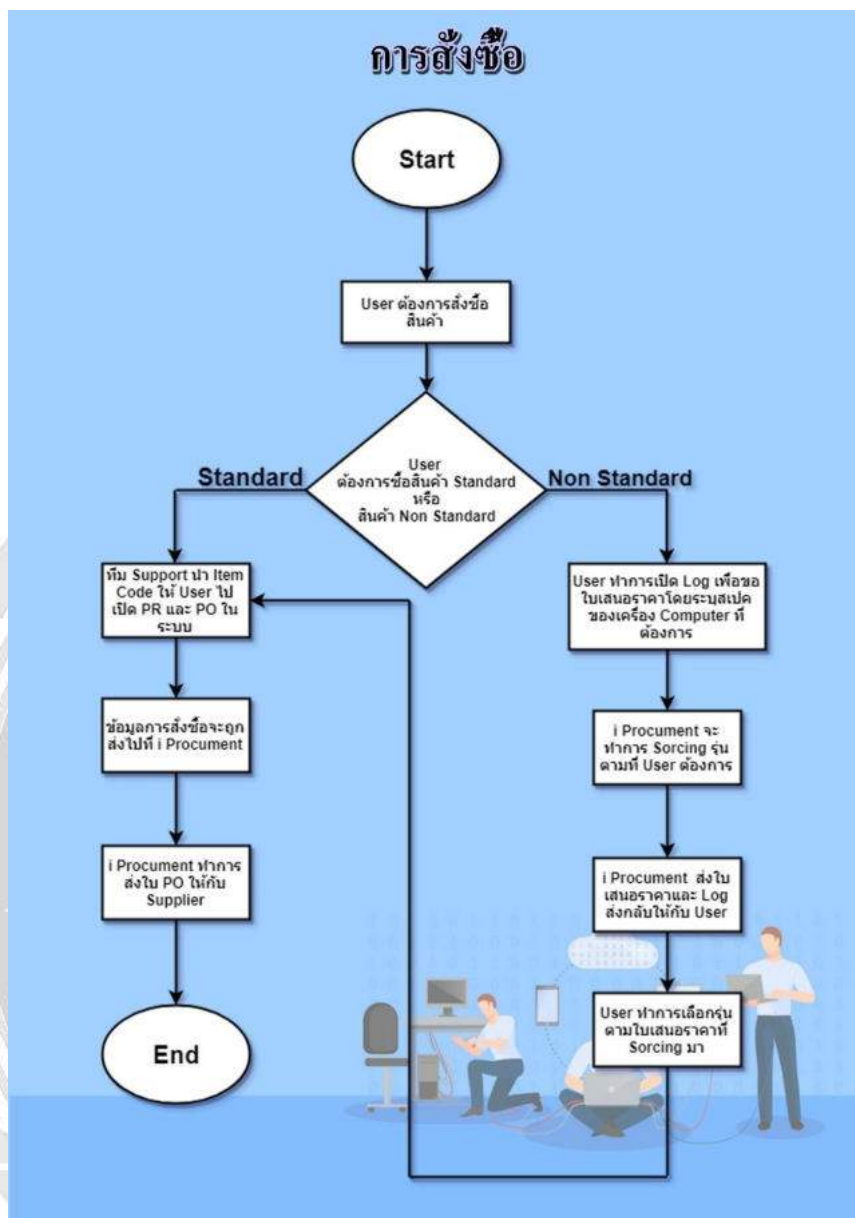
การดำเนินงานของการแจ้งซ่อม

User ทำการเปิด Log เพื่อแจ้งให้ทราบว่าต้องการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ทีม Support จะทำการตรวจสอบว่าเครื่องยังอยู่ในประกันหรือไม่ ถ้าหาเครื่องยังอยู่ในประกัน ทีม Support จะแจ้งกับทาง Supplier เพื่อให้หน้าอะไหล่เข้ามาเปลี่ยน เมื่อ Supplier เปลี่ยนอะไหล่เรียบร้อยแล้ว ทีม Support ก็จะทำการตรวจสอบว่าเครื่องสามารถใช้งานได้ตามปกติ และส่งคืนเครื่องให้กับ User แต่ถ้าเครื่องไม่ได้อยู่ในประกัน ทีม Support จะทำการขอใบเสนอราคากับ Supplier และส่งใบเสนอ

ราคาให้กับ User ทาง E-Mail หลังจากที่ส่งใบเสนอราคาให้กับ User แล้ว User จะทำการตัดสินใจว่าจะซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่ ถ้า User ตัดสินใจที่จะซ่อม User จะ confirm โดยการเปิดใบ PO และส่ง Mail กลับมาหาทีม Support ทีม Support จะทำการส่ง Mail หาทาง Supplier ว่าสามารถดำเนินการนำเอาเครื่องไปซ่อมได้ ซึ่งใช้ระยะเวลาดำเนินการ 1-15 วัน เมื่อทำการซ่อมเครื่องเสร็จ Supplier จะนำเครื่องที่ซ่อมมาส่งคืน ทีม Support จะทำการตรวจสอบว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติ หลังจากนั้นจะทำการส่งคืนให้กับ User แต่ถ้าหาก User ไม่ทำการซ่อมเครื่อง ทีม Support จะดำเนินการส่ง Mail เสนอราคาและความคุ้มค่าให้กับ User เพื่อให้เป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะซื้อเครื่องใหม่



4.3.4 ระบบการดำเนินงานการสั่งซื้อ



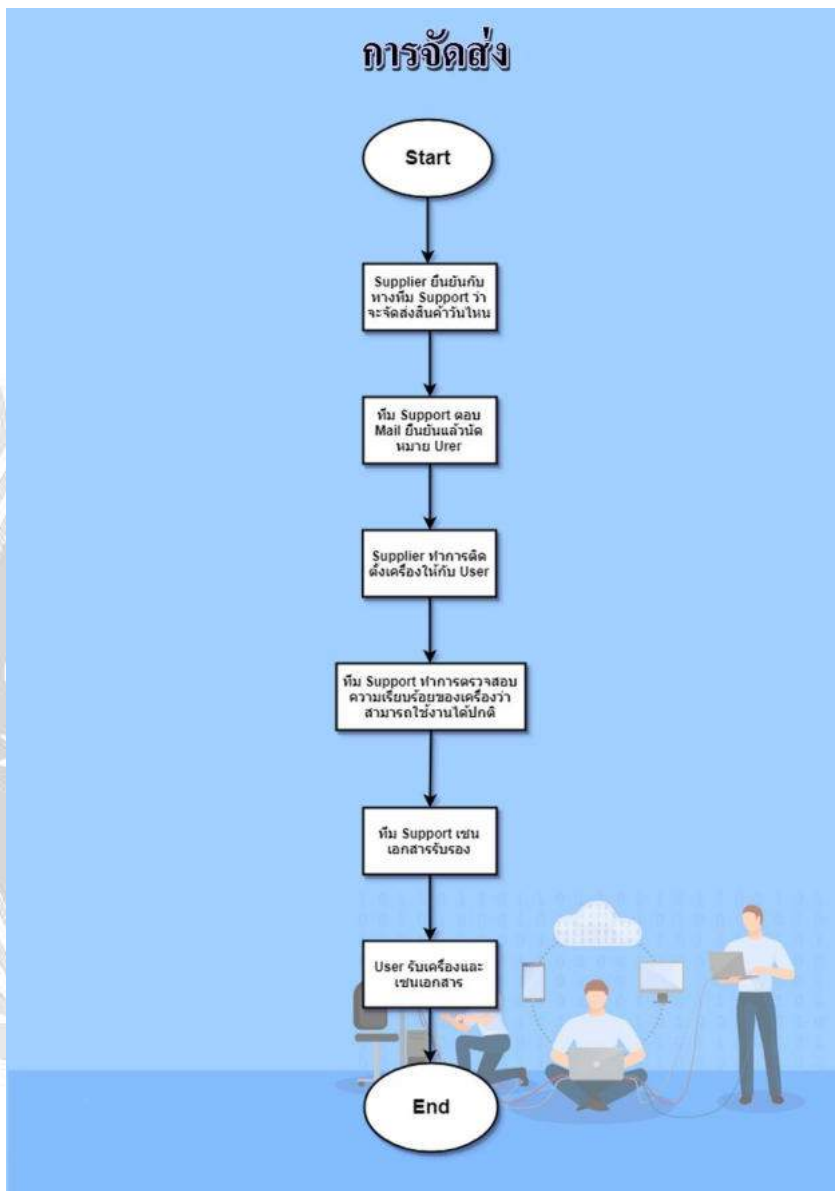
รูปที่ 4.11 ระบบการดำเนินงานการสั่งซื้อ

การดำเนินงานของการสั่งซื้อ

User จะทำการเลือกที่จะซื้อเครื่องแบบใด ซึ่งจะมีสองประเภทคือเครื่อง Standard และเครื่อง Non Standard ถ้า User ต้องการที่จะซื้อเครื่อง Standard ทีม Support จะนำ Item Code ไปให้กับ User เพื่อไปเปิดใบ PR และ ใบ PO ในระบบ หลังจากนั้นข้อมูลการสั่งซื้อจะถูกส่งไปที่ ทีม I Procument ทีม I Procument ก็จะทำการส่งใบ PO ให้กับ Supplier แต่ถ้า User ต้องการซื้อเครื่องแบบ Non Standard User จะทำการเปิด Log เพื่อขอใบเสนอราคาโดยระบบสเปคของเครื่อง Computer ที่ต้องการ ทีม I Procument จะทำการ Sourcing รุ่นตามที่ User ต้องการ และทำการส่งใบ

เสนอราคาและ Log ให้กับ User User ทำการเลือกรุ่นตามใบเสนอราคาที่ Sourcing มา หลังจากนั้นระบบการดำเนินงานจะเหมือนกับการซื้อเครื่อง Standard

4.3.5 ระบบการดำเนินงานการจัดส่ง



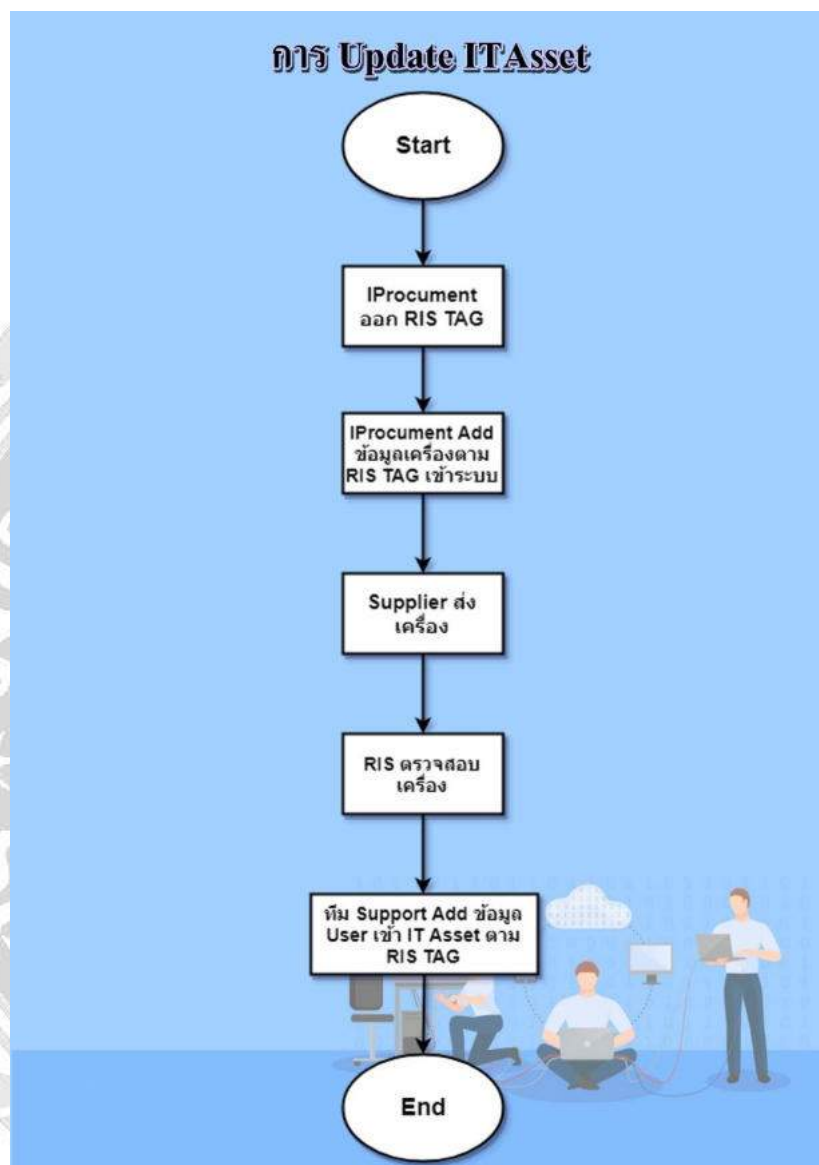
รูปที่ 4.12 ระบบการดำเนินงานการจัดส่ง

การดำเนินงานของการจัดส่ง

หลังจากที่ User ได้ทำการสั่งซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว Supplier ยืนยันกับทางทีม Support ว่า จะจัดส่งสินค้าวันใด ทีม Support จะทำการตอบ E-Mail ยืนยันแล้วนัดหมายวันกับ User Supplier จะนำเครื่องเข้ามาส่งและทำการติดตั้งเครื่องให้กับ User ทีม Support ทำการตรวจสอบ

ความเรียบร้อยของเครื่องว่าสามารถใช้งานได้ปกติ และเซ็นเอกสารรับรอง เมื่อส่งเครื่องให้ User แล้ว User จะทำการเซ็นเอกสาร

4.3.6 ระบบการดำเนินงานการ Update IT Asset



รูปที่ 4.13 ระบบการดำเนินงานการ Update IT Asset

การดำเนินงานของการ Update IT Asset

IProcurement จะทำการออก RIS TAG และ Add ข้อมูลเครื่องตาม RIS TAG เข้าระบบ เมื่อ Supplier นำเครื่องมาส่ง ทีม Support จะทำการตรวจสอบเครื่องและ Add ข้อมูล User เข้า IT Asset ตาม RIS TAG

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย

จากการที่คณะผู้จัดทำได้เห็นปัญหาในการสอนงานให้กับพนักงานที่เข้ามาใหม่ของบริษัท การสอนงานแบบเก่านั้นจะเสียเวลาค่อนข้างมาก และรายละเอียดของงานอาจไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานนั้นเรียนรู้การทำงานได้ช้า และทำให้เสียเวลาของพี่เลี้ยงในการทำงานเป็นอย่างมาก

ทางคณะผู้จัดทำจึงเริ่มทำการพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของฝ่าย IT Support (Website development of Workflow for IT Support Department) เพื่อให้พนักงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้งานได้ด้วยตนเอง ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล ในเรื่องต่าง ๆ อาทิเช่น การสั่งซื้อ และการแก้ปัญหาแบบเร่งด่วน ผลที่ได้รับเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ามาทำงานใหม่และนักศึกษาฝึกงานสหกิจในรุ่นต่อ ๆ ไป เกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นพื้นฐานในการช้พอดงานด้านไอที

5.1.1 ปัญหาที่พบของโครงการหรือวิจัย

1. ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นความลับของบริษัทไม่สามารถเปิดเผยได้
2. ระยะเวลาในการทำโครงการน้อย เนื่องจากต้องทำงานในบริษัทเป็นส่วนมาก

5.1.2 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการอธิบายคำศัพท์เพิ่มเติมเนื่องจากระบบงานที่สร้างขึ้นมีศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้งานบางคนไม่สามารถเข้าใจในระบบงานได้
2. เรียงลำดับของระบบงานให้ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน
3. แก้ไขคำผิดใน Data Flow

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

1. ได้รับความรู้จากการปฏิบัติงานและยังได้ประสบการณ์ในการทำงานที่แท้จริง ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานั้นให้ทราบถึงกระบวนการต่าง ๆ ในการทำงานที่มีความกดดันจากงานและผู้ใช้งานซึ่งประสบการณ์เหล่านี้มีค่าอย่างมากในการปฏิบัติสหกิจศึกษา
2. ได้รับความรู้ในเรื่องการใช้งาน ดูแล บำรุงรักษา และวิธีการซ่อมคอมพิวเตอร์
3. ได้ทราบถึงในกระบวนการ Process ในการทำงานของบริษัท และยังได้รู้ความรู้ในการลงโปรแกรมต่าง ๆ ของทางบริษัทที่ใช้ในการทำงาน

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

1. การแก้ปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง
2. วิธีการแก้ปัญหของอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีความรู้เกี่ยวกับการดูแล และวิธีรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. ควรศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ ว่าเหตุเกิดจากอันใด



บรรณานุกรม

การใช้งาน *Bootstrap Framework*. (2561). เข้าถึงได้จาก <https://www.softmelt.com/article.php?id=511>.

การติดตั้ง *jQuery* และ *Bootstrap*. (2561). เข้าถึงได้จาก <https://www.webbookthai.com/blog/2014/07/25/bootstrap-2>.

ประวัติของ *Flowchart*. (2561). เข้าถึงได้จาก <http://share.olanlab.com/th/it/blog/view/214>

ประวัติความเป็นมาของเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2561). เข้าถึงได้จาก <https://mhokcyzaza.wordpress.com>.

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ. (2561). เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/380033>

สัญลักษณ์ *Flowchart* ความหมายและวิธีใช้เขียนผังงาน. (2561). เข้าถึงได้จาก <http://share.olanlab.com/th/it/blog/view/211>

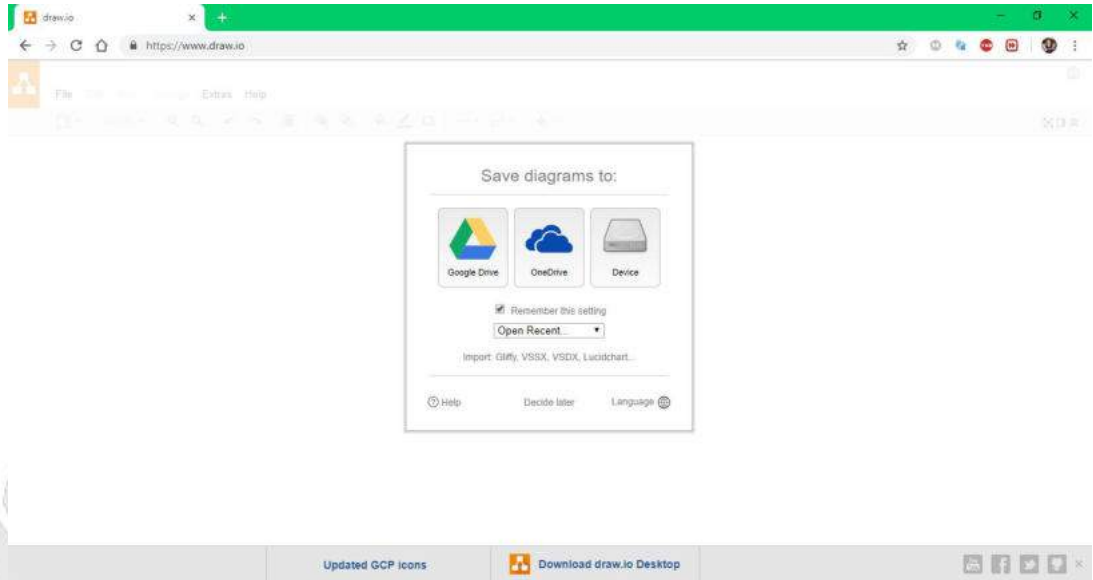
Bootstrap. (2561). เข้าถึงได้จาก <https://www.programmerthailand.com/tutorial/post/view/96/bootstrap>



ภาคผนวก ก

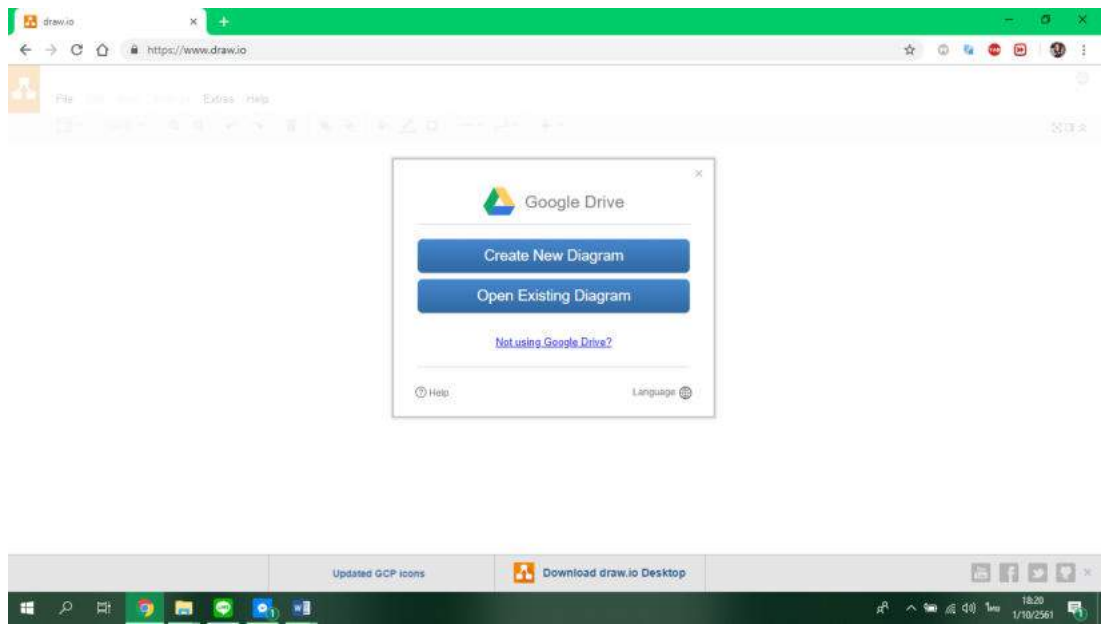
วิธีใช้โปรแกรมวาดแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow)

1. เข้าสู่เว็บไซต์ <https://www.draw.io/> และเลือกพื้นที่สำหรับจัดเก็บข้อมูล



รูปที่ ก.1 หน้าเว็บไซต์ <https://www.draw.io/>

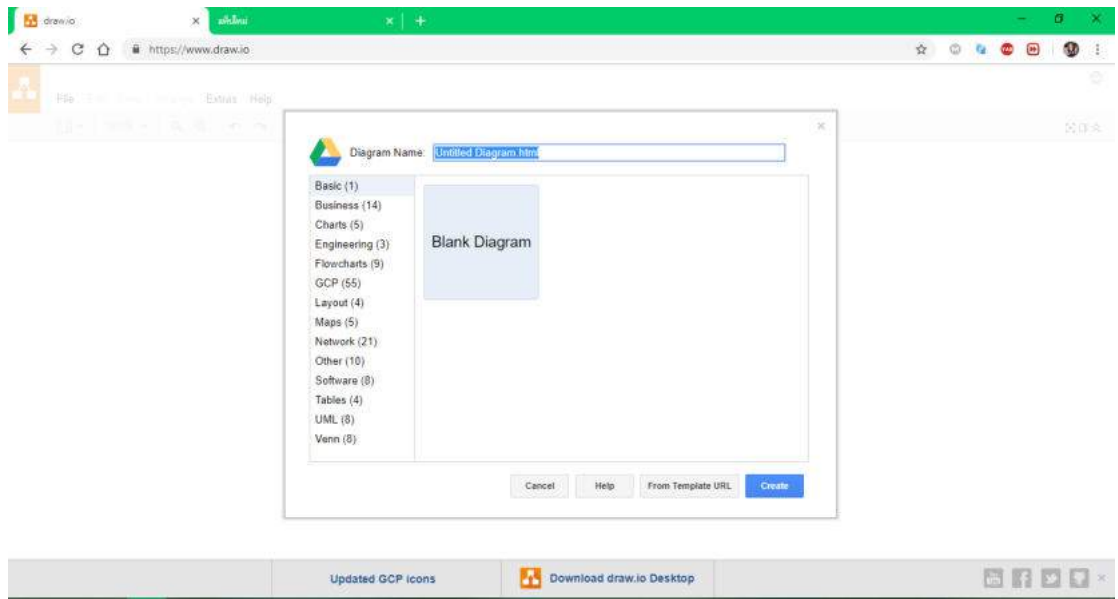
2. คลิกเลือกที่ Create New Diagram



รูปที่ ก.2 โปรแกรมวาดแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow)



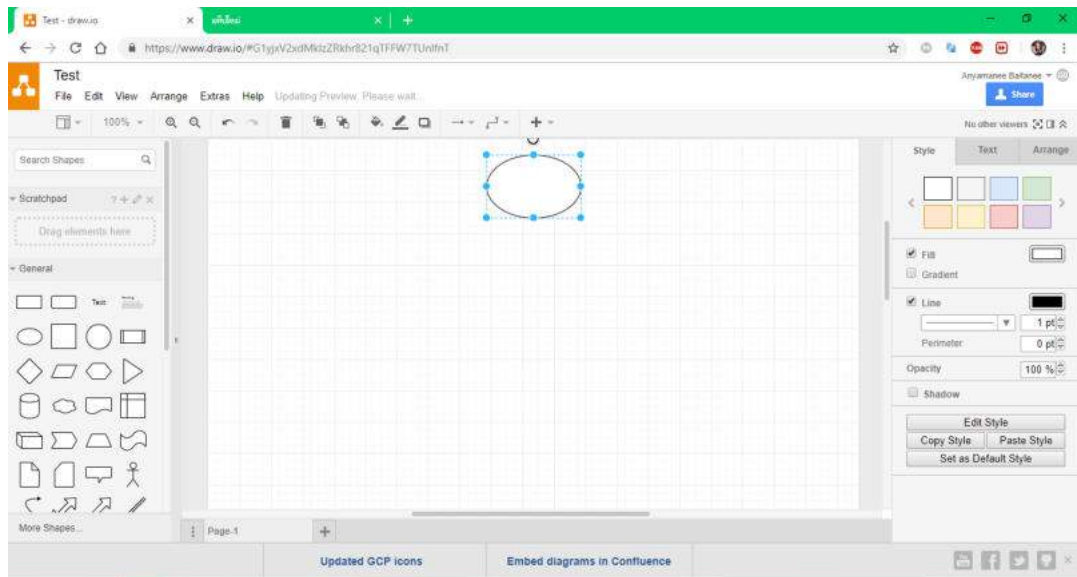
3. คลิกเลือก Blank Diagram ตั้งชื่อ และกด Create



รูปที่ ก.3 ภาพขณะทำงาน Create พื้นที่สำหรับสร้าง Data Flow



4. เมื่อเข้าสู่หน้านี้ ก็สามารถวาดภาพกระแสข้อมูลได้ตามต้องการ



รูปที่ ก.4 พื้นที่สำหรับวาด Data Flow



ภาคผนวก ข

รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



รูปที่ ข.1 ขณะอัปเดตข้อมูลลง IT Asset



รูปที่ ข.2 ขณะกำลังประกอบหน้าจอกอมพิวเตอร์จำนวน 21 เครื่อง



รูปที่ ข.3 ขณะกำลังโทรศัพท์สอบถามปัญหาการใช้งานของ User



รูปที่ ข.4 ขณะทำการลงโปรแกรม MMS Upfront



รูปที่ ข.5 ขณะทำการลง Windows ใหม่ให้แก่ User



รูปที่ ข.6 ขณะกำลังประกอบหน้าจอกอมพิวเตอร์จำนวน 21 เครื่อง



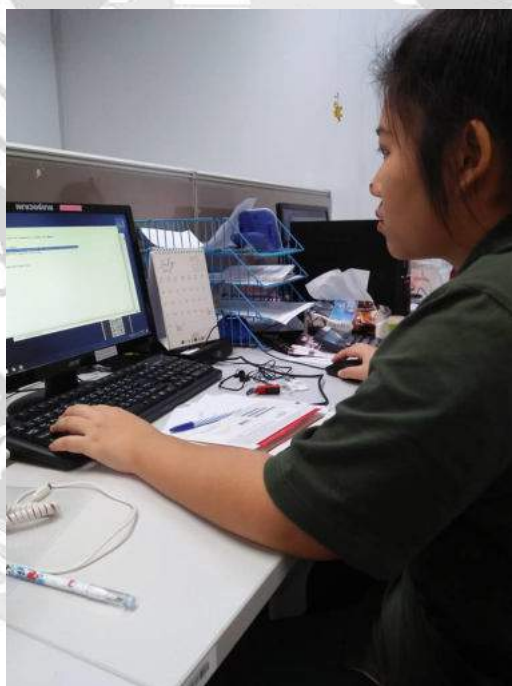
รูปที่ ข.7 ขณะกำลังโทรศัพท์สอบถามปัญหาการใช้งานของ User



รูปที่ ข.8 ขณะทำการลง Windows ใหม่ให้แก่ User



รูปที่ ก.9 ขณะกำลังลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาให้แก่ User



รูปที่ ก.10 ขณะกำลังลงพื้นที่เพื่อ Set Profile User

ประวัติคณะผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5901700007

ชื่อ-สกุล: นางสาวปาริฉัตร อังคนาวิจิตร

คณะ: เทคโนโลยีสารสนเทศ

สาขา: คอมพิวเตอร์ธุรกิจ (BC)

ที่อยู่: 575/79 ถ.เพชรเกษม55/2 หมู่บ้านเพชรเกษม2 โครงการ
5 ข.หลักสอง ข.บางแค กรุงเทพฯ 10160

ผลงาน : การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการดำเนินงานของ
ฝ่าย IT Support

Website development of Workflow for IT Support
Department



รหัสนักศึกษา : 5901700004

ชื่อ-สกุล: นางสาวอัญมณี ไบตานี

คณะ: เทคโนโลยีสารสนเทศ

สาขา: คอมพิวเตอร์ธุรกิจ (BC)

ที่อยู่: 38 ซอยพุทธบูชา 36 แยก 12 แขวงทุ่งครุ

เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

ผลงาน : การพัฒนาเว็บไซต์แนะนำระบบการ
ดำเนินงานของฝ่าย IT Support

Website development of Workflow for IT Support
Department