

# การสนับสนุนและจัดการด้านไอที กรณีศึกษาบริษัท ชุนบ็อก จำกัด IT SUPPORT AND MANAGEMENT IN THE CASE STUDY OF CHUNBOK COMPANY LIMITED

นาย ภูเบศ พงษ์เฉลิม

10

โครงงานส<mark>หกิจ</mark>ศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการ<mark>ศึกษ</mark>าตามหลักสูตร ปริญญาวิทยาศาตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น พ.ศ. 2560 การสนับสนุนและจัดการด้านไอทีกรณีศึกษาบริษัท ชุนบ็อก จำกัด IT SUPPORT AND MANAGEMENT IN THE CASE STUDY OF CHUNBOK COMPANY LIMITED

นาย ภูเบศ พงษ์เฉลิม

โครงงานสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ

(ดร. ปราณิสา อิศรเสนา)

.....กรรมการสอบ

(อาจ<mark>ารย์ ส<mark>ลิลา</mark> ชีวกิ<mark>ดาการ)</mark></mark>

.....อาจาร<mark>ย์ที่ป</mark>รึกษา

(ผู้ช่วยศาส<mark>ตรา</mark>จารย์ ตรีรัต<mark>น</mark> เมตต์กา<mark>รุณ์จิ</mark>ต)

ประชานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์ อมรพันธ์ ชมกลิ่น)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

#### สื่อโดรงงาน การสนับสนุนและจัดการด้านไอทีกรณีศึกษาบริษัท ชุนบ็อก จำกัด IT SUPPORT AND MANAGEMENT IN THEA CASE STUDY OF CHUNBOK COMPANY LIMITED ผู้เขียน นาย ภเบศ พงษ์เฉลิม คณะวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ตรีรัตน เมตต์การุณ์จิต พนักงานที่ปรึกษา นายชาญชัย แก้วกับเพชร ชื่อบริษัท บริษัท ชุนบ็อก จำกัด ประเภทธุรกิจ/สินค้า บริการคำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการในด้านไอที

#### บทสรุป

จากการที่ได้ สหกิจศึกษา ณ ที่บริษัท ชุนบ็อก จำกัดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็น เฮลป์เดสก์โดยหน้าที่แรกที่ได้รับคือให้ติดต่อกับลูกก้าผ่านทางแอพลิเกชั่นไลน์ (line) และผสาน งานต่อให้กับฝ่ายต่างๆ หรือหากสามารถแก้ไขได้เองให้สามารถใช้โปรแกรมรีโมท (remote) อธิ เช่น ทีมวิวเวอร์ เพื่อทำการช่วยเหลือลูกก้าได้และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอันดับที่สองคือการ จัดเก็บข้อมูลจราจรทางกอมพิวเตอร์จากทางลูกก้า (log)ในรูปแบบของไฟล์เอ็กเซล(excel)เพื่อเป็น ข้อมูลสำหรับการจัดทำสื่อการนำเสนอไปนำเสนอทางลูกก้าของทางบริษัทผลจากการคำเนินการ ส่งผลให้บริษัทสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความถี่ที่เกิดขึ้นจากระบบของทางลูกก้า ที่ทางเราดูแลอยู่ในรูปแบบของไฟล์เอกสาร ได้แก่ ไฟล์เอ็กเซล (excel) ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งมีจำนวนประมาณ 250 กรณีตลอด 4 เดือนที่ข้าพเจ้าทำการดูแลในงานส่วนนี้ โดย จะแบ่งเป็น 4 ประเภทใหญ่ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ระบบ แอพลิเกชั่น และเครือข่ายมาทำสื่อนำเสนอที่ สามารถไปนำเสนอให้กับลูกก้าของทางบริษัทได้

## รูปถ่ายผลงานสหกิจศึกษาที่ได้ดำเนินการ

T

(Stee	isose ella ) Isosia at	910 203	a and a state	Kito V. Milo V. Milo V. Cipit	HOME INSERT PAGE LAVO	от А -	FORMULAS = = = = = = = = = = = Alignment	DATA General 3 5 4 5 4 7 Numb	REVIEW VIE I - RE Conc % * Reference Cell : er 12	N ADD-II litional Forma at as Table * Xyles * Styles	NS TEAM	Σ - ½τ - 
ORM	ULAS DAT	A REVIEW General Control Pieza General Control Pieza General Control Pieza Control Pieza	H (April - August) - Mile MEW ADD-INS 	TEAM TEAM Itional Format as Ce atting * Table * Style Styles	Eminaet - ∑ · Arr # 2 Delete - ⊕ · Zr # Sert & Find & Celli Edition	Sign ii	C 12560 11 W. 12560	D 44 นาที	E 16/8/2560 15:05 %. 16/9/2560	F 16/8/2560	G	H เรามันงานา
	D	E	F	G		*	10 W. 12560 42 W.	50 นาที 4 นาที	21.10 H. 17/8/2560 17.46 H.	23.03 M.	เช่วไมง 55 นาที	ม: ขวัตรับ ม: ขาพิคย์
560 SL	21/4/2560 20.00 H.	21/4/2560 23.00 W.	ร ชั่วไมง	มารัญสักษณ์	Can not Print Printer Lable & Printer Slip		2560	a unit	18/8/2560 10:09 14. 18/8/2560	13/8/2560 13/8/2560	ي الم	ร.สุรม
560 11.	22/4/2560 17:00 %	22.4/2560 19.10 %	2 สั่วโมง 10 นาที	K. ANY	Can Not Internet PC Manager Can Not Google Map		2560 17 %. August	() ()	18/8/2560	18/8/2560		K-0101
560 SL	23/4/2560 23.50 N.	23.4/2360 00.40 %	รอ นาพี	มะ ปรโดตา	Can Not laternet PC Manager		F		Paraton anda	dou (141) Mouso	-	E X Log Serioce Shop Dom. E Result Repo
960 N.	29-4-2560 13.00 %	29:4:2560 14:30 N.	ะ ชั่วไมง 20 นาที	ระ นันสนา	จอกาท Carry Ove - ขึ้นไม่มีสัญญาณเรื่อมค	io		2.	()) 1157 ( 219155 01209	<b>78)</b> สับ คมสัด 111 ก่างเมิเปิดหรือเร	່ 102eh/ ເພາະຈັນແລະີ1	day to day
Aug	ust   🛞	ator T Instruct	on	4	図 <b>町 +</b> 10			©	Мсоо Казак визуна а.оййг	ald's ไรที่แร่หมู สู่ผู้ สอบแสร์ได้ได้ Go to เค็ที่ปรึกษา (S	ts search and own settings to active (2) 5.	ou S ITE Wardows

เนื้อหาของการจัดทำเอกสารในรูปแบบเอ็กเซล (excel)



เนื้อหาของการรี โมต (remote) เพื่อทำการช่วยเหลือ

WSTITUTE OF 1

Project's name	IT Support and Management in the case study of Chunbok
	Company Limited
Writer	Mr. Phubhed Pongchaloem
Faculty	Faculty of Information Technology, Information Technology
	Program
Faculty Advisor	Mr. Trirat Metkarunchit
Job Supervisor	Mr. Chanchai Keawkebphet
Company's name	Chunbok CO, LTD.
Business Type / Product	Chunbok provides the hightest Client Service and On-site
	support for customer

#### Summary

From I have worked at Chunbok Company Limited, I was assign to be a help desk with my first job is to communicate with customer via Line application and pass them along to another department or if I have enough experience, I can use remote application such as Team viewer to assist them myself and my other job is to create and manage Log files about customer in form of excel for create multimedia or presentation to present customer when to time come. It can also check on how much time the case appeared in form of excel as well. From my experience with Chunbok Company Limited during four months I have assist and manage customer over 250 cases and can catalogue them into 4 type : Hardware, System, Application and Network.

0

#### กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ บริษัท ชุนบ็อก จากัด ตั้งแต่วันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2560 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และ ประสบการณ์ต่างๆที่มีคุณค่ามากมายทั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนและดูแลจากนาย ชาญชัย แก้ว กับเพชร ซึ่งเป็นพนักงานที่ปรึกษาของข้าพเจ้าซึ่งทาให้รายงานฉบับนี้สามารถประสบความสาเร็จ ได้ด้วยดี

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและ คำปรึกษาในการทารายงานฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ รวมไปถึงการดูแลและความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิต การทางานจริงหลังจากข้าพเจ้าได้สาเร็จการศึกษา ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

10

ภูเบศ พงษ์เฉลิม ผู้จัดทำ

STITUTE O



จ

หน้า

บทสรุป			ก
Summary			ค
กิตติกรรมประกาศ			1
สารบัญ			จ
สารบัญตาราง			ୟ
สารบัญรูปภาพ	ula	87 Y	ณ

# บทที่

บทที่ 1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
<ol> <li>1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร</li> </ol>	2
1.2.1 ความเป็นมาของบริษัทและบริการของบริษัท	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	2
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	3
1.5 พนักงานที่ปรึกษา และ ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	3
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	3
<ol> <li>วัตถุประสงค์หรืองุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานหรือโครงงานที่ได้</li> </ol>	3
รับมอบหมายให้ <mark>ปฏิบ</mark> ัติงาน <mark>ส</mark> หกิ <mark>งศึกษา</mark>	
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้ <mark>รับจา</mark> กการปฏิบั <mark>ติ</mark> งาน <mark>หรือโครง</mark> งานที่ไ <mark>ด้รับ</mark> มอบหมาย	604
1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	5
2.1 ไลน์ (line)	5
2.2 ทีมวิวเวอร์ (team viewer)	6
2.3 ระบบปฏิบัติการวินโดว์สิบ (microsoft window 10)	7
2.4 ไทด์วีเอ็นซี (tight vnc)	8

# สารบัญ(ต่อ)

2.5 ไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (microsoft excel)	9
งเหลี่ 2 อารงไองเติอารสงับสวนงและอัดอารด้างปัจทีและแยงเอารงไองเติงางเ	10
บทัก 5. การบรูบที่การแหม่อมหู้หแต่องที่การทางเขาแต่อแพหการบรูบทุงาห	10
3.1 แผนการปฏบตงาน	10
3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในงานสหกิจศึกษา หรือรายละเอียด	10
โครงงานที่ได้รับมอบหมาย	
3.2.1 การติดต่อผสานงานกับลูกค้าผ่านทางไลน์	10
3.2.2 การทำรี โมต (remote) เพื่อช่วยเหลือลูกค้า	10
3.2.3 จัดเก็บเอกสารในรูปแบบของเอ็กเซล (excel)	10
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงงาน	11
3.3.1 การติดต่อผสานงานกับถูกก้ำผ่านทางไถน์	11
3.3.2 การทำรีโมทช่วยเหลือลูกก้ำ	14
3.3.3 จัดเก็บเอกสารในรูปแบบของเอ็กเซล (excel)	26
บทที่ 4. ผลการปฏิบัติงานการช่วยเหลือสนับสนุนด้านไอที	30
4.1 ผลของการติดต่อผสานงานกับลูกค้า	30
4.1.1 ส่วนของติดต่อประสานงานกับลูกค้าผ่านทางไลน์ (line)	30
4.1.2 ส่ว <mark>นของการรี โมตไปเพื่อช่วยเห</mark> ลือลูกค้า	31
4.1.3 ส่วนของก <mark>ารจัดเ</mark> กีบเอกสารในรูปแบบเอ็ก <mark>เ</mark> ซล (ex <mark>cel)</mark>	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ <mark>ข้อมู</mark> ล	32
4.2.1 ผลการวิเค <mark>ราะห์</mark> การแจ้งเค <mark>ส</mark> และปริม <mark>าณขอ</mark> งเคสใ <mark>นแต่</mark> ละกรณี	32
4.2.2 ผลจากการ <mark>วิเคร</mark> าะห์การจัด <mark>เก็บ</mark> ข้อมูลจร <mark>าจร</mark> ทางค <mark>อมพิ</mark> วเตอร์ (log)	32
4.3 วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และ	33
จุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ	

# สารบัญ(ต่อ)

บทที่ 5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	33
5.1 สรุปผลการคำเนินงาน	33
5.2 ปัญหาที่พบและแนวทางแก้ไข	33
5.2.1 ปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน	33
5.2.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	34
5.3 ข้อเสนอแนะจากการคำเนินงาน	34
เอกสารอ้างอิง ภาคผนวก แบบฟอร์มรายงานปฏิบัติงานประจำสัปดาห์	36 37
ประวัติผู้จัดทำโครงงาน	38

STITUTE O

# สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1 แผนการปฏิบัติงาน		10
4.4 ตารางเปรียบเทียบจุดประส	สงค์และผลที่ได้รับของการสนั	ับสนุน 33
และจัดการด้านไอที		
	ſuľaε	

๚

# สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
1.1 แผนที่บริษัท ชุนบ็อก จำกัด	1
1.2 แผนผังการบริหารของบริษัท	2
2.1 ไอกอนแอพพลิเกชั่นไลน์	5
2.2 อินเตอร์เฟสเข้าสุ่ระบบของแอพพลิเคชั่นไลน์	5
2.3 ไอกอนแอพพลิเกชั่นทีมวิวเวอร์	6
2.4 อินเตอร์เฟสของทีมวิวเวอร์	6
2.5 โลโก้ ระบบปฏิบัติการ วินโดว์ 10	7
2.6 อินเตอร์เฟส ระบบปฏิบัติการ วินโดว์ 10	7
2.7 ไอคอนแอพพลิเคชั่นไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์	8
2.8 อินเตอร์เฟสของไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์	8
2.9 ใอคอนของไมโครซอฟต์ เอ็กเซล	9
2.10 อินเตอร์เฟสของไมโครซอฟต์ เอ็กเซล	9
3.1 การติดต่อประสานงานลูกล้าขั้นตอนที่ 1	11
3.2 การติดต่อประสานงานลูกล้าขั้นตอนที่ 2	12
3.3 การติดต่อประสานงานลูกก้าขั้นตอนที่ 3	12
3.4 การติดต่อประสานงานถูกค้าขั้นตอนที่ 4	13
3.5 การติดต่อประสานงา <mark>นลูก</mark> ค้าขั้นตอน <mark>ที่ 5</mark>	-14
3.6 การรีโมตด้วยทีมวิว <mark>เวอร์</mark> ขั้นตอนที่ 1	15
3.7 การรีโมตด้วยทีมวิว <mark>เวอร์</mark> ขั้นตอนที <mark>่ 2</mark>	15
3.8 การรีโมตด้วยทีมวิว <mark>เวอร์</mark> ขั้นตอนที่ <mark>3</mark>	16
3.9 การรี โมตด้วยไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 1	16
3.10 การรีโมตด้วยไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 2	17
3.11 การรีโมตด้วยไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 3	17
3.12 การสร้างการเชื่อมต่อใคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 1	18

# สารบัญรูปภาพ(ต่อ)

## รูปภาพ

3.13	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 2	19
3.14	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 3	20
3.15	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 3	20
3.16	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 4	21
3.17	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 5	21
3.18	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 6	22
3.19	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 7	22
3.20	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 8	23
3.21	การสร้างการเชื่อมต่อไดร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และกอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 9	23
3.22	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 10	24
3.23	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 11	24
3.24	การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 12	25
3.25	การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 1	26
3.26	การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 2	27
3.27	การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 3	28
3.28	การจัดเก็บเอ <mark>กสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นต</mark> อนที่ 4	28
3.29	การจัดเก็บเอ <mark>กสารใ<mark>นรูป</mark>แบบเอ็กเซ<mark>ลขั้นตอน</mark>ที่ 5</mark>	29
4.1	ข้อมูลเคสที่ถูกแจ้งไ <mark>ว้ผ่า</mark> นทางกลุ่มไ <mark>ล</mark> น์ขอ <mark>งทาง</mark> บริ <mark>ษัท</mark>	30
4.2	อินเตอร์เฟสของโป <mark>รแก</mark> รม Pulse	31
4.3	รูปกราฟและตาราง <mark>แสดง</mark> จำนวนเค <mark>สใน</mark> ช่วงสหกิ <mark>จ 4</mark> เดือน	32

# STITUTE OF

หน้า

# บทที่ 1 บทนำ

# 1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

T

ชื่อภาษาไทย : บริษัท ชุนบ็อก จำกัด ชื่อภาษาอังกฤษ : Chunbok Company Limited สถานประกอบการนั้นอยุ่ภายในของซอย หัวหมาก 7 ดังรูปที่ 1.1



**รูปที่ 1.1** แผนที่บริษัท ชุนบ็อก จำกัด

#### 1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

#### 1.2.1 ความเป็นมาของบริษัทและบริการของบริษัท

บริษัท ชุนบ็อก จำกัด คือกลุ่มฟี่รวมผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงในด้านการให้บริการกับ ทางผู้รับ บริการทางด้านไอทีโดยประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ทำการแก้ปัญหาให้กับ ทางผู้รับริการจากทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดตามเวลาที่กำหนดโดย แยกประเภทของการให้บริการดังนี้

 บริการทางโทรศัพท์ การให้คาแนะนำปรึกษาและวิธีแก้ไขปัญหาด้านไอที่ให้กับ ผู้รับบริการ

 บริการการรี โมท ทางบริษัทจะทำการขออนุญาติผู้รับบริการในการรี โมตแก้ปัญหาด้าน ใอทีเบื้องต้นเพื่อแก้ปัญหาหรือตรวจเช็กปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

 บริการ ณ ยังสถานประกอบการ การเดินทางไปแก้ปัญหาด้านไอทีให้กับผู้รับบริการด้าน ไอทีที่มีปัญหาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานและติดตามความคืบหน้าตามข้อตกลงสัญญาที่ทำไว้ กับทางบริษัท



#### 1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

รูปที่ 1.2 แผนผังการบริหารของบริษัท

# 1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

- ตำแหน่ง : IT support / Help desk
- หน้าที่ : รับผิดชอบช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเบื้องต้นผ่านทาง โซเชียลมีเดียหรือการรีโมทไปยังหน้าไซต์งาน

# 1.5 พนักงานที่ปรึกษา และ ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา		นาย ชาญชัย แก้วกับเพชร
ตำแหน่ง	-	IT Support

# 1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงาน	:	29 พฤษภาคม พ.ศ. 2560
สิ้นสุดการปฏิบัติงาน	:	29 กันยายน พ.ศ. 2560
รวมระยะเวลาทั้งสิ้น	:	4 เดือน

## 1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานหรือโครงงานที่ได้รับมอบหมายให้

#### ปฏิบัติงานสหกิจ

- 1) เพื่อการเรียนรู้ประสบการณ์จริงในด้านการดูแลและบริการทางไอทีให้กับลูกค้า
- 2) เพื่อการฝึกฝนและพัฒนาทักษะด้านการแก้ไขปัญหาทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์
- เพื่อทำงานเกี่ยวกับระบบบริการลูกค้าของทางบริษัท
- 4) เพื่อฝึกฝนทั<mark>กษะการเข้</mark>าสังค<mark>ม</mark>ในชี<mark>วิตจริ</mark>งของกา<mark>รท</mark>ำงาน

# STITUTE O

## 1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานหรือโครงงานที่ได้รับมอบหมาย

1) ใด้รับความรู้ในการเกี่บและจัดการข้อมูล

2) ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการช่วยเหลือและบริการลูกค้า

3) ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาที่จำกัด

 4) ได้รับประสบการณ์ในการทำงาน และเรียนรู้การเข้าสังคมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ ต่อการทำงานในอนากต

#### 1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

10

Log = ข้อมูลที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าโดยจะบันทึกวัน เวลา และ รายการ ปัญหาในแต่ละกรณีที่ทางลูกค้าได้แจ้งมายังบริษัท 4

# บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## 2.1 <sup>ไ</sup>ลน์ (line)

10

แอพพลิเคชั่น ไลน์ คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้คโดยผ่านทางเครือข่าย อินเตอร์เน็ต (internet) และใช้ในการติดต่อช่วยเหลือสอบถามข้อมูลของถูกค้าโดยจะมีไอคอน (icon) ของแอพพลิเคชั่นดังรูปที่ 2.1 และมีอินเตอร์เฟสเข้าสู่ระบบดังรูปที่ 2.2



# รูปที่ 2.1 ไอคอนแอพพลิเคชั่นไลน์



รูปที่ 2.2 อินเตอร์เฟสเข้าสุ่ระบบของแอพพลิเคชั่นไลน์

#### 2.2 ทีมวิวเวอร์ (teamviewer)

ทีมวิวเวอร์ คือ โปรแกรมที่ใช้สำหรับการรีโมท(remote) ไปยังคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายเพื่อ ช่วยเหลือหรือติดต่อสื่อสารกับฝั่งลูกค้าโดยไม่ต้องเสียค่าเดินทางเพื่อทำการช่วยเหลือ ณ สถาน ประกอบการซึ่งเป็นลูกค้าของทางบริษัท โดยจะมีไอคอนตามรูปที่ 2.3 และมีหน้าต่างอินเตอร์เฟส (interface) ตามรูปที่ 2.4



## รูปที่ 2.3 ใอคอนแอพพลิเคชั่นทีมวิวเวอร์



รูปที่ 2.4 อินเตอร์เฟสของทีมวิวเวอร์

#### 2.3 ระบบปฏิบัติการวินโดว์สิบ (microsoft window 10)

10

วินโคว์สิบ คือ ระบบปฏิบัติการล่าสุดของทางไมโครซอฟท์โดยมีการวางจำหน่ายในวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 มีโลโก้ดังรูปที่ 2.5 ซึ่งมีการออกแบบโดยได้รับอิทธิพลจากวินโคว์แปด ใน เรื่องของการมีอินเตอร์เฟสแบบจอสัมผัสและมีแอบพลิเคชั่นจากวินโคว์สโตร์ (window store)



รูปที่ 2.5 โลโก้ระบบปฏิบัติการวินโคว์สิบ



**รูปที่ 2.6** อินเ<mark>ตอร์เฟส</mark>ระบบ<mark>ป</mark>ฏิบัติก<mark>ารวิน</mark> โคว์สิบ

### 2.4 ใทด์วีเอ็นซี วิวเวอร์ (Tight VNC Viewer)

TC

ใทค์วีเอ็นซี วิวเวอร์(tight VNC viewer) คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายส่วนตัว เสมือน (virtual private network) ในการรี โมต (remote) ไปยังเครื่องที่มีอยู่ในระบบเครือข่ายเพื่อทำ การช่วยเหลือและแก้ไขให้กับลูกค้ำเช่นเดียวกับทีมวิวเวอร์ โดยจะมีไอคอนตามรูปที่ 2.7 และมี อินเตอร์เฟส(interface) ตามรูปที่ 2.8



## ร**ูปที่ 2.7** ไอคอนไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์

V	a New Lightvive Connection	- u x
	Connection Remote Host:	Connett
	Enter a name or an IP address. To specify a port number, append it after two colons (for example , mypc:: 9902).	Options
	Reverse Connections Listening mode allows people to attach your viewer to their desktops. Viewer will wait for incoming connections.	Listening mode
	TightWIC Viewer TightWIC is cross-plotform remote control s His source code is available to everyone, ei	oftware. ther freely

รูปที่ 2.8 อินเตอร์เฟสของไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์

## 2.4 ใมโครซอฟต์ เอ็กเซล (microsoft excel)

TC

ไมโครซอฟต์ เอ็กเซล คือ หนึ่งในซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟต์ออฟฟิศซึ่งเป็นโปรแกรมที่ ใช้งานในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารและตารางเป็นซอฟต์แวร์หลักในการจัดเก็บข้อมูล (log) ในแต่ ละกรณีที่ลูกก้าได้แจ้งมาผ่าน ทางแอพพลิเคชั่นไลน์ (line) โดยจะมีไอคอนตามรูปที่ 2.9 และมี อินเตอร์เฟสตามรูปที่ 2.10



## รูปที่ 2.9 ใอคอนของใมโครซอฟต์ เอ็กเซล



**รูปที่ 2.10** อินเตอร์เฟสไมโครซอฟต์ เอ็กเซล

## บทที่ 3

## การปฏิบัติการสนับสนุนและจัดการด้านใอทีและแผนการปฏิบัติงาน

#### 3.1 แผนงานการฝึกงาน

ตารางที่ 3.1 แผนการปฏิบัติงาน

คาแอชเอี้แอกกุศ ได้เชิงกุม	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน						
	มิ.ย. 60	ก.ศ.60	ส.ค.60	ก.ย. 60			
เรียนรู้วิธีการใช้งาน Team Viewer และ Tight VNC Viewer	- C	8/ 7					
เรียนรู้วิธีการติดต่อลูกค้า							
เรียนรู้วิธีการกำหนดค่า IP และ Remote							
ทำการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบ Excel							
ทำการRemoteและช่วยเหลือลูกค้า							

3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในงานสหกิจศึกษา หรือรายละเอียดโครงงานที่ ได้รับมอบหมาย

#### 3.2.1 ติดต่อผสานงานกับลูกค้าผ่านทางใลน์

การติดต่อผสานงานกับลูกค้าเพื่อรับแจ้งเรื่องในแต่ละกรณีกับลูกค้าในสาขา ต่างๆเพื่อทำการ ช่วยเหลือหรือผสานงานกับฝ่ายต่างๆภายในบริษัทเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป

#### 3.2.2 ทำการรีโมตเพื่อช่วย<mark>เหลื</mark>อลูกค้า

ในกรณีที่เราสามารถ<mark>ทำก</mark>ารช่วยเหลื<mark>อ</mark>ได้ในบางกรณีอธิเช่น ปริ้นเตอร์ (printer) ไม่สามารถสั่ง พิมพ์ได้เนื่องจากเลขที่อยู่<mark>ไอพี (</mark>ip address) ไม่ตรงกันในระบบ เราจึงสามารถทำการช่วยเหลือลูกค้า ได้ผ่านทางการรี โมตไปยังคอมพิวเตอร์ของสาขาได้

#### 3.2.3 จัดเก็บเอกสารในรูปแบบของ Excel

หลังจากการติดต่อผสานงานหรือช่วยเหลือลูกค้าผ่านการรีโมตแล้วนั้นจะต้องทำการเก็บ ข้อมูลในรูปแบบของเอกสารเอ็กเซลเพื่อทางฝ่ายบริการลูกค้าสามารถนำข้อมูล เหล่านี้มาจัดทำในรูปแบบสื่อมีเดียรายงานลูกก้ำถึงความกืบหน้าและปริมาณของปัญหาที่ได้แจ้งเข้า มาผ่านทางแอพพลิเกชั่นไลน์

# 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงงาน

#### 3.3.1 การติดต่อผสานงานกับถูกค้าผ่านทาง LINE

1) ทำการติดตั้งโปรแกรมไลน์บนคอมพิวเตอร์

10

เมื่อติดตั้งเสร็จแล้วให้ทำการเข้าสู่ระบบด้วยไอดีไลน์แล้วทำตามขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

• ทำการเข้าสู่ระบบ LINE บน Desktop ตามรูปที่ 3.1



**รูปที่ 3.1** การติ<mark>ด</mark>ต่อผสา<mark>นงานถู</mark>กก้าขั้<mark>นตอน</mark>ที่ 1

• จากนั้นทำการเข้าไปคูในกลุ่มแจ้งเคส IT ตามรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 การติดต่อผสานงานถูกค้าขั้นตอนที่ 2

หลังจากนั้นให้เฝ้ารอเคสที่จะเข้ามาในแต่ละวันในรูปแบบขอโน็ตบนไลน์ดังรูป 3.3

T



ร**ูปที่ 3.3** การติดต่อผสานงานถูกค้าขั้นตอนที่ 3

 หลังจากนั้นทำการตรวจสอบข้อมูลเกสในแต่ละเกสเพื่อผสานงานหรือรีโมตเพื่อช่วยเหลือ ลูกก้ำตามแต่ละเกสตามรูปที่ 3.4

ร**ูปที่ 3.4** การติดต่อผสานงานถูกค้าขั้นตอนที่ 4

TC

Vertu

จากนั้นทำการติดต่อพูดคุยกับลูกค้าผ่านทางโน็ตในไลน์ ถ้าเคสใดสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้เองก็
 ให้ทำการรีโมทไปยังสถานประกอบการนั้นและทำการแก้ไขได้ทันทีหรือผสานงานต่อ ให้กับพื้น
 ในบริษัทเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไปในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเองดังรูปที่ 3.5



## ร**ูปที่ 3.5** การติดต่อผสานงานลูกค้าขั้นตอนที่ 5

## 3.3.2 ทำการรีโมต (remote) พื่อช่วยเหลือลูกค้า

1) ทำการติดตั้งทีมวิวเวอร์

(

 เมื่อติดตั้งเสร็จแล้วให้ทำการแจ้งทางลูกก้าเพื่อขอไอดีและพาสเวิร์ดของเกรื่องฝั่งลูกก้าเพื่อ เชื่อมต่อไปยังกอมพิวเตอร์ของสาขาแล้วให้ทำตามขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

ทำการกรอกข้อมูลทีมวิว<mark>เวอร์</mark>ของทางลูก<mark>ค้าดังรูป</mark>ที่ 3.6

STITUTE O



รูปที่ 3.6 การรีโมตด้วยทีมวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 1

• จากนั้นให้กดกลิกที่ปุ่ม Connect to partner เพื่อทำการเชื่อมต่อไปยังลูกก้ำตามรูปที่ 3.7 แล้ว หลังจากนั้นจะมีหน้าต่างให้ไส่รหัสผ่านที่ได้รับจากทางลูกก้าแล้วกดปุ่ม OK ตามรูปที่ 3.8

-

10



ร**ูปที่ 3.7** การรีโมตด้วยทีมวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 2



**รูปที่ 3.8** การรีโมตด้วยทีมวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 3

• หรืออีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำการรีโมตหากทางเรารู้ที่อยู่ไอพี (ip address) ของทางสาขาด้วย ไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์

ทำการติดตั้งไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์

 เมื่อติดตั้งเสร็จแล้วให้ทำการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าว่าทางเราจะทำการรีโมตไปเพื่อช่วยเหลือลูกค้าโดยให้ ทางฝ่ายลูกค้าได้ทำการบันทึกงานและเอกสารที่สำคัญก่อนที่ทางเราจะรีโมตไป หลังจากนั้นแล้วให้ทำตาม ขั้นตอนดังต่อไปนี้

• ให้ทำการเปิดโปรแกรมไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์ ขึ้นมาตามรูปที่ 3.9



**รูปที่ 3.9** การรีโมตด้วยไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 1

 จากนั้นให้ทำการกรอกที่อยู่ไอพี (ip address) ของทางลูกค้าเพื่อที่จะทำการรีโมตต่อไปตาม รูปที่ 3.10



รูปที่ 3.10 การรีโมตด้วยไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 2

• หลังจากนั้นให้ทำการคลิกปุ่ม Connect เพื่อเชื่อมต่อไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกค้าตามรูปที่ 3.11

TC



**รูปที่ 3.11** การรีโมตด้วยไทด์วีเอ็นซีวิวเวอร์ขั้นตอนที่ 3

 หลังจากนั้นให้ทำการวิเคราะห์และคำเนินการแก้ไขปัญหาที่ทางลูกค้าพบเจอตามแต่ละเคสใน ณ ที่นี้ ผมขอยกกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถบันทึกไฟล์ไปยังเซิฟเวอร์ (server) ได้โดยมีสาเหตุมาจากไม่ สามารถเข้าถึง Drive ที่เชื่อมต่อมายังเซิฟเวอร์ได้

 ทำการรีโมตไปยังเครื่องกอมพิวเตอร์ของทางลูกก้ำผ่านทางทีมวิวเวอร์หรือไทค์วีเอ็นซีวิวเวอร์
 จากนั้นเราจะมาอยู่หน้าจอเคสก์ทอป(desktop) ของทางลูกก้าแล้วจึงทำการกคปุ่ม Startแล้วพิมพ์ กำสั่ง Run จากนั้นในหน้าต่างของ Run จะแสดงขึ้นมาให้พิมพ์ "mstsc /admin" เพื่อทำการเข้าสู่
 ระบบ Pulse ซึ่งเป็นโปรแกรมเฉพาะของสาขาดังรูปที่ 3.12 จากนั้นให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.12 การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 1

10

• หลังจากนั้นจะมีหน้าต่างแสดงขึ้นมาพร้อมกับที่อยู่ไอพีของทางสาขาจากนั้นให้คลิกปุ่ม Connect ตามรูปที่ 3.13



ร**ูปที่ 3.13** การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 2



 หลังจากนั้นจะมีหน้าต่างขึ้นมาเพื่อให้ใส่ชื่อผู้ใช้ (username)และรหัสผ่านสำหรับแอคมิน (administrator) ตามรูปที่ 3.14 ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเป็นความลับของทางบริษัท



รูปที่ 3.14 การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเชิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 3

• หลังจากทำการเข้าสู่ระบบแล้วหน้าต่างเซิฟเวอร์ Pulse จะแสดงขึ้นมาให้เลือกปุ่ม Utilities แล้ว เลือกปุ่ม Window เพื่อทำการเข้าสู่หน้าเดสก์ทอป ของ Server ดังรูปที่ 3.15

10



รูปที่ 3.15 การสร้างการเชื่อมต่อใคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 4

จากนั้นจะเข้าสู่หน้าเคสก์ทอปดังรูปที่ 3.16



รูปที่ 3.16 การสร้างการเชื่อมต่อ ไคร์ ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ ขั้นตอนที่ 5

• จากนั้นไปยัง My Network Place แล้วเข้า Entire Network ดังรูปที่ 3.17

TC



รูปที่ 3.17 การสร้างการเชื่อมต่อไดร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 6

• จากนั้นให้เข้า Microsoft Window Network ดังรูปที่ 3.18

Domino's Puls	e Management - [Consolidated So	mmary] +	PAR PAR	PULSE	80592055
Save in	Entire Network		<b>-</b>		
My Record Documents	C Microsoft Windows Network			1 · 1 · 12 · 1	-13 - 4 - 14 - 1 - 15 - 4 - 16 - 4 -
Desktop My Documents				onsolid	ated Summary
My Computer				0% 0% 0%	Food Sold Lower Till Oredit Card Sales Refund Trade Rec Sales Refund
Hy Network Places	File name 20151217 - Conso Save as type: Microsoft Excel (	AdatedSummary	Cercel	0% 0% 0% 0%	Gift Card Redempton Refund Gift Card - Add Value Other MROTS Total
1.411	<u></u>	California	9/	_	Food Boucht Raise Till Mieage Contract Labor
	Actual Food % Ideal Food % Actual vs Ideal Food % Variable Labor %	Current Year 43.27% 40.17% 3.10% 0.00%	ear Variance 0.00% 0.0 0.00% 0.0 0.00% 0.0 0.00% 0.0	0% 0% 0%	Oreckt Card Sales Trade Rec Sales GR Card - Redemption Oreckt Card - Add Value to GC Other Money Paid Out Total

รูปที่ 3.18 การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 7

• จากนั้นให้เข้า Workgroup คังรูปที่ 3.19

1C



รูปที่ 3.19 การสร้างการเชื่อมต่อใคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 8

• จากนั้นให้เข้า VMxxxxhost2 ดังรูปที่ 3.20



ร**ูปที่ 3.20** การสร้างการเชื่อมต่อไดร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 9

 หลังจากนั้นให้ทำการ Disconnect Map Drive แล้วกด Start > Run แล้วใส่ IP Branch Manager ดัง รูปที่ 3.21

10

Pr Carecter				
	Sie Sill Ven Fyrritan Inde	96		
	Office - O - J Seath	🖸 Foldere 🛛 😂 🗶 🗐 📅 -		
Retariset	Address 20,012 244, 10, 101		E 🖬 🕬	
	Nate - Co	ements .	The second s	
1 State 1 Stat	Protect On Server	own metalled printees and fas:		
Negate .	Scheduled Tasks Sci	hedule computer taola to run		
				1
(m)				
IF m				
	10			
Type the name of a program, fulder, document, or internet resource, and Windows will open it for your				
Come Turks Sold 10, 101				
OK Caread Broom				
sectional sections and	2 objects			استقلاب ا

รูปที่ 3.21 การสร้างการเชื่อมต่อไดร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 10





รูปที่ 3.22 การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 11



• จากนั้นให้เลือกตัวอักษรแทนไคร์ฟที่ต้องการแล้วกค Finish คังรูปที่ 3.23

TC

ร**ูปที่ 3.23** การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 1

หลังจากนั้นเราจะสามารถบันทึกไฟล์ผ่านทางใคร์ฟที่เราได้ทำการเชื่อมต่อเสร็จแล้วดังรูปที่ 3.24



รูปที่ 3.24 การสร้างการเชื่อมต่อไคร์ฟระหว่างเซิฟเวอร์และคอมพิวเตอร์ขั้นตอนที่ 1

TC

#### 3.3.3 การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบของเอ็กเซล

ทำการติดตั้งไมโครซอฟต์เอ็กเซล

10

2) เมื่อติดตั้งเสร็จแล้วให้ทำการเข้าสู่ระบบของ LINE เพื่อทำการค้นหาข้อมูลในส่วนของ ข้อมูลลูกค้าจากนั้นให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

 ในโปรแกรมไลน์ไปยังในส่วนของโน็ตของกลุ่มเพื่อทำการค้นหาข้อมูลมาจัคทำเป็นเอกสารคัง รูปที่ 3.25



<mark>รูปที่ 3.25</mark> การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 1

 หลังจากได้เข้าในส่วนของโน็ตแล้วให้ทำการค้นหาโน็ตที่ทางลูกค้าได้ทำการแจ้งเรื่องเข้ามาทาง บริษัทภายในวันตามรูปที่ 3.26



รูปที่ 3.26 การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 2

• จากนั้นให้ทำการตรวจสอบในส่วนของ Comment ใต้โน็ตของในแต่ละเคสว่าทางสาขาสามารถ แก้ไขปัญหาได้แล้วหรือ ไม่ตามรูปที่ 3.27

STITUTE O



รูปที่ 3.27 การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 3

• จากนั้นให้นำข้อมูลจากในโน็ตของกลุ่มมาจัดทำเป็นเอกสารเอ็กเซล ดังรูปที่ 3.28

TC



**รูปที่ 3.28** การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 4

 โดยภายในเอกสารจะแบ่งเป็นจำนวนของเกสที่ถูกค้าแจ้งเข้ามาในแต่ละเดือน วัน เวลาที่แจ้งในไลน์ และ ข้อมูลเกี่ยวกับเกสที่แจ้งรวมไปถึงผู้รับผิดชอบในเกสนั้นและสถานะของเกสนั้นว่าขณะนี้ทางสาขาใช้ได้ ปกติหรือไม่ตามรูปที่ 3.29

BB -	Angsana New • 14 • A B I U • 🖾 • 💩 • J Font		<ul> <li>♥→</li> <li>♥W</li> <li>FE E</li> <li>M</li> <li>Alignment</li> </ul>	Irap Text Ierge & Center	General	* *.8 *.8 Cons * *.8 *.8 Form	ditional Format as Cell atting * Table * Styles * Styles	Risert Delete Format Cells Clear → Editing	
9	$\overline{}$ : $\times \checkmark f_x$	Complete	P			-			
Report	Services Case Shop Domine	Pizza Augu	st2017	E	r	G	н	1	
No	Branch	Case /Time	Total time Respone	Date/Time Start	Service End	Total time Service	Customer	Services Case (Problem)	
1	Semfest	1/8/2560	2 นที	1/8/2360 10.27 W.	1/8/2560 10.29	2 นาที	K' 11191	ไม่สามารถเข้าสู่ระบบ Pulse	
2	Suthiisan	1/8/2560 19.49 W.	ธนฑ์	1/8/2560 19.57 W.		-	<u>ระ</u> สุทรรณิการ์	ไม่สามารถเลือกโปรไมชั่นที่ต้องการได้	
3	Samyan	2/8/2560 11.04 %	เนพี	2/8/2360 11.05 W.	2/8/2360 11.10 W.	รมพื	หาอัครทอ	Ricob primer ไม่สามารถปรึนได้	
5	Pattayo Na Klea	2/8/2560 22.47 W.	3 นาที	2/8/2560 22.50 W.	2/8/2560 23.50 N.	60 นาที	र: त्मिश्रधा	Ricob peaser ไม่สามารถปริ้ม ได้	
6	Pattaya Na Klea	3/8/2560 1.00 W.					ระ สุทิชญา	ไม่สามารถดู Customer Report ได้	
7	Pattaya Na Klea	3/8/2560 8.00 W.	จนพื	3/8/2560 8.09 14.	3/8/2560 14.58 %.	6 ชั่วไมง 49 นาที	ระ อมรรัดน์	ไม่สามารถเข้าสู่ระบบ Polse (ขึ้น Unbanded exception )	
8	Amorini	3/8/2560 11.58 W.					ม' เอกรัย	ไม่สามารถเชื่อมค่อไปอัง internet ได้	
9	Samyan	3/8/2560 13.00 N.	13 um	3/8/2560 13.13 W.	3/8/2560 13.20 W.	7 นาที	ระอธิตา	Ricob primer ไม่สามารถปริ้ม ได้	
10	Samyan	4/8/2560 12.08 %.	6 นาที	4/8/2560 12.14 W.	3/8/2560 12.38 W.	24 นาที	<u>ห' อัครทล</u>	Ricob primer ไม่สามารถปริ้ม ได้	
11	Victoria Garden	4/8/2560 12.15 %					ระ วุฒิรัย	ไม่สามรถใช้ไปรแกรม Poice ได้	
12	Pateo	4/8/2560 13.26 W.		4/8/2560			ห: รูชาคิ	00 Cany-out เปิดไม่คิด ไม่สามารถแสดงเวลาถูกค้าได้ Activate Windows Gouto Settions In activate Window	

รูปที่ 3.29 การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซลขั้นตอนที่ 5

10

 และทุกสิ้นเดือนทางฝ่ายบริการลูกค้าจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปทำการสรุปออกมาในรูปแบบของสื่อมีเดียเพื่อ นำไปเสนอความคืบหน้าให้กับลูกค้าว่าภายในแต่ล<mark>ะเดือน</mark>มีจำนวนเคสมากน้อยแค่ไหน

STITUTE OF

# บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานการช่วยเหลือสนับสนุนด้านไอที

#### 4.1 ผลของการติดต่อผสานงานกับลูกค้า

10

4.1.1 ส่วนของติดต่อประสานงานกับลูกค้าผ่านทางไลน์

 หลังจากติดต่อกับทางถูกค้าผ่านทางโน็ตในไลน์ซึ่งทำให้สามารถติดตามจำนวนเกส แต่ละประเภทและสามารถติดต่อกับถูกค้าได้ในภายหลังหากเกสเหล่านั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขดัง รูปที่ 4.1

ร**ูปที่ 4.1 ข้อมูลเคสที่ถูกแจ้งไว้**ผ่านทางกลุ่มไลน์ของทางบริษัท

#### 4.1.2 ส่วนของการรีโมตไปเพื่อช่วยเหลือลูกค้า

 หลังจากได้ทำการรีโมตไปยังสถานประกอบการที่เป็นสาขาของทางลุกค้า (Domino Pizza)จึงได้พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นประมาณ 40 เปอเซ็นต์ที่ได้พบเจอนั้นเกิดจากโปรแกรม Pulseซึ่งเป็นโปรแกรมสร้างขึ้นสำหรับการใช้งานเฉพาะสถานประกอบการณ์เท่านั้นและจึงทำให้ ทางบริษัทไม่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้หากปัญหาเกิดจากโปรแกรมนี้ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 อินเตอร์เฟสของโปรแกรม Pulse

#### 4.1.3 ส่วนของการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเอ็กเซล

10

 เนื่องจากข้อมูลจำนวนเคสของทางลูกค้านั้นเป็นความลับของทางบริษัทจึงไม่สามารถ ระบุเป็นจำนวนที่แน่นอนได้ ดังนั้นจากประสบการณ์ที่ข้าพเจ้าได้มาสหกิจเป็นเวลา 4 เดือนได้ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทด้วยกันคือ ฮาร์ดแวร์ (hardware) แอพพลิเคชั่น (application) ระบบเครือข่าย (network) และ ระบบภายใน (system) ซึ่งสามารถคาดการณ์ปริมาณเคสที่ได้รับแจ้ง เข้ามาดังรูปที่ 4.3



www.chunbk.com

รูปที่ 4.3 รูปกราฟและตารางแสดงจำนวนเคสในช่วงสหกิจ 4 เดือน

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์การแจ้งเคสและปริมาณของเคสในแต่ละประเภท

จากจำนวนปริมาณเกสที่ได้รับแจ้งในช่วงเลาที่ได้สหกิจพบว่าปัญหาที่พบเจอส่วนใหญ่ มาจากแอพพลิเกชั่นที่ทางโปรแกรมเมอร์ของทางลูกก้าได้เขียนขึ้นมา ซึ่งทำให้ทางบริษัทไม่ สามารถช่วยเหลือลูกก้าได้มากเท่าที่กวรเนื่องจากทางบริษัทไม่มีกู่มือและประสบการณ์ที่เพียงพอ กับโปรแกรมนี้ที่จะสามารถช่วยเหลือลูกก้าได้

#### 4.2.2 ผลจากการวิเคร<mark>าะห์ก</mark>ารจัดเก็บข้<mark>อ</mark>มูลเอกสารเ<mark>อ็ก</mark>เซล

จากสิ่งที่ได้พบเจอในช่วงระหว่างการจัดทำเอกสารพบว่าทางบริษัทมีการรับแจ้งเคสที่มี กวามรวดเร็วเป็นอย่างมากจึงทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในการให้บริการของทางบริษัทซึ่งมีการ ตอบรับเคสใช้เวลาเพียง 5 - 10 นาทีเท่านั้น 4.3 วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายใน การปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ

ตารางที่ 4.1 ตารางเปรียบเทียบจุดประสงค์ และ ผลที่ได้รับของการสนับสนุนและจัดการด้านไอที กรณีศึกษาบริษัท ชุนบ็อก จำกัด

วัตถุประสงค์	ผลที่ได้
1) เพื่อการเรียนรู้และประสบการณ์จริงในการ	สามารถติดต่อกับลูกค้าเพื่อดำเนินการ ช่วยเหลือ
ดูแลและบริการทางด้านไอที่ให้กับลูกค้า	และแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณี ผ่านทางไลน์
	และ รีโมท
2) เพื่อการฝึกฝนและพัฒนาทักษะทั้งด้าน	สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องค้นอธิเช่นการเพิ่มป
ฮาร์คแวร์และซอฟต์แวร์	ริ้นเตอร์ในวินโคว์ 10 และสามารถทำการรีโมต
	เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้
3) เพื่อทำงานเกี่ยวกับระบบบริการลูกค้า ของ	ได้รับประสบการณ์มากมายจากการบริการ
ทางบริษัท	ลูกก้าและวิชีการดำเนินการช่วยเหลือตาม ระบบ
	บริการของทางบริษัทที่ได้วางเอาไว้
4) เพื่อฝึกฝนทักษะการเข้าสังคมในชีวิตของการ	สามารถทำความกุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน และพื่
ทำงานจริง	ซึ่งเป็นพนักงานภายในบริษัทและสามารถ
	ปรับตัวให้เข้ากับทุกคนได้ง่ายขึ้น

10

33

# บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากที่ได้ ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นระยะเวลา 4 เดือน ณ ที่บริษัท ชุนบ็อกจำกัด ข้าพเจ้ารู้สึก ประทับใจในเรื่องของความรู้ใหม่ที่มากมายเพื่อที่ข้าพเจ้าสามารถปรับปรุงและพัฒนาความรู้ ความสามารถของตัวข้าพเจ้าเอง ข้าพเจ้านั้นได้รับมอบหมายให้หน้าที่ให้เป็นผู้สนับสนุนและ จัดการด้านไอทีของทางบริษัทรับผิดชอบในส่วนของลูกค้าซึ่งคือบริษัท ฟู้ด แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสถานประกอบการในบริษัทมากมายอธิเช่น โดมิโน่พิซซ่า ซึ่งเป็นผู้ผลิตและจัด จำหน่ายพิซซ่า และเกียวชอนผู้ผลิตและจัดจำหน่ายไก่ทอดเกาหลี เป็นต้น ข้าพเจ้ามีหน้าที่กอยรับ แจ้งเคสในแต่ละกรณีและทำการช่วยเหลือด้วยการรีโมต (remote) ไปยังสถานประกอบการของ

ลูกค้าโดยไม่จำเป็นที่จะต้องไปยังสถานประกอบการเช่น การใช้โปรแกรมทีมวิวเวอร์ (team viewer) หรือประสานงานต่อให้พนักงานภายในบริษัทแผนกเดียวกันดำเนินการต่อไปทั้งนี้ยัง รวมไปถึงการจัดทำรายงานในรูปแบบของไฟล์เอกสารเอ็กเซล (excel) ซึ่งมีข้อมูลได้แก่ วัน เวลา เวลาการตอบรับ เวลาการดำเนินการ ผู้แจ้งเคส ผู้รับเคส รายละเอียดของเคสนั้น และสถานะของ เคสนั้นว่าได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วหรือไม่

หลังจากเสร็จสิ้นการมาสหกิจ ณ บริษัทแห่งนี้ ข้าพเจ้าได้รับประสบการณ์มากมายไม่ว่าจะเป็น ในเรื่องของวิธีการติดต่อลูกก้า การเข้าสังคมทำงาน ความเป็นระบบของบริษัทและความรู้ในด้าน ของการให้บริการและคอมพิวเตอร์ซึ่งทำให้ข้าพเจ้าคิดว่าการมาสหกิจในครั้งนี้เป็นสิ่งที่กุ้มค่าจึง หวังว่านักศึกษาใน<mark>รุ่นต่อไปจะ</mark>ได้ม<mark>ีโอ</mark>กา<mark>สได้ไ</mark>ปสหกิจดั<mark>งเ</mark>ช่นข้า<mark>พเจ้า</mark>ด้วย

## 5.2 ปัญหาที่พบและแนว<mark>ทางก</mark>ารแก้ไขปัญหา 5.2.1 ปัญหาที่พบในร<mark>ะหว่</mark>างการปฏิบั<mark>ติ</mark>งาน

1) ข้าพเจ้าขาคปร<mark>ะสบ</mark>การณ์ในกา<mark>รทำ</mark>งานในด้านการให้<mark>บริกา</mark>รและระบบเครือข่ายส่งผล ให้การทำงานเป็นไปด้วยความล่าช้า

 2) ข้าพเจ้าปรับตัวช้าในบรรยากาศที่ทำงานและเพื่อนร่วมงานส่งผลให้ปรับตัวเข้าหาเพื่อน และพี่พนักงานบริษัทได้ช้าเป็นอย่างมาก

3) ในบางครั้งข้าพเจ้าไม่เข้าใจคำสั่งที่ได้รับจากพี่พนักงานบริษัทส่งผลให้การทำงาน ผิดพลาดบ่อยครั้งในช่วงแรกที่มาสหกิจ  4) ข้าพเจ้าไม่มีประสบการณ์ในการจัดทำเอกสารอย่างถูกต้องส่งผลให้ต้องดำเนินการแก้ไข บ่อยครั้ง

#### 5.2.1 แนวทางการแก้ไขปัญหา

1) ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อธิเช่น หนังสือ และเว็บไซต์

2) จุดกำสั่งที่ได้รับในสมุดโน็ตเพื่อป้องกันการจำไม่ได้

 สอบถามและพูดกุยกับพี่พนักงานภายในบริษัทเพื่อลดความกดดันรอบข้างและ เพิ่มความรวดเร็วในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบข้าง

uıa

#### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

 ต้องเป็นคนตรงต่อเวลาและควรฝึกตัวเองให้มาก่อนเวลาเข้างานอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงเพื่อ เตรียมตัวสำหรับการทำงาน

ตั้งใจและอดทนต่อสภาพแวดล้อมและงานที่ได้รับมอบหมายจากพี่พนักงานบริษัท

- มีความเคารพและให้เกียรติเพื่อนและพี่พนักงานบริษัทในขณะทำงาน
- 4) มีความกล้าที่จะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือคำสั่งที่ได้รับเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะ

เกิดขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

เทกเรคาร์,2017,วิ<mark>ธีการรีโมทด้วยทีมวิวเวอร์</mark> [ออนไลน์], เข้าถึงได้ จาก:

10

http://www.techradar.com/news/internet/how-to-connect-to-your-pc-remotely-with-teamviewer-1152206 [5 สิงหาคม 2560]

ไทด์วีเอ็นซี,2017,**การใช้งานไทด์วีเอ็นซี** [ออนไลน์], เข้ าถึงได้ จาก: http://www.tightvnc.com/winst.php [6 สิงหาคม 2560]

VSTITUTE OF

Ċ

ภาคผนวก แบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานรายสัปดาห์

WSTITUTE OF TECH

ุ ก ค โ น โ ล ฮั ว ก ะ

37

S

## ประวัติผู้จัดทำโครงงาน



ทุนการศึกษา

- ไม่มี -

ประวัติการฝึกอบรม -

- ไม่มี -

ผลงานที่ได้รับการ<mark>ต</mark>ีพิมพ์ - ไม่มี -

STITUTE O'