



รายงานวิจัยสหกิจศึกษา  
เรื่อง ระบบแจ้งซ่อมแชทบอทผ่าน Line oa  
ปฏิบัติงาน ณ บริษัท ทีทีวี ซัพพลายเชน จำกัด

นางสาวโสลยา เสนพิมาย รหัสประจำตัว 6340208104

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาสหกิจศึกษา  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
เรื่อง Incident Problem Management

นางสาวโสธยา เสนพิมาย รหัสประจำตัว 6340208104

ปฏิบัติงาน ณ บริษัท ทีทีวี ซัพพลายเชน จำกัด  
โทรศัพท์ 033-135-202 โทรสาร 033-135-202  
บริษัท ทีทีวีซัพพลายเชน จำกัด เลขที่336/11 หมู่7  
ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี  
รหัสไปรษณีย์ 20230

## กิตติกรรมประกาศ

ตามที่ข้าพเจ้านางสาวโสลยา เสนพิมาย ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ทีทีวี ซีพ ปลายเสน จำกัด ในตำแหน่ง IT Support ระหว่างวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2567 ในระหว่างการทำงานข้าพเจ้าได้รับความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ในการทำงานจริงอันหามิได้ จากมหาวิทยาลัย ทั้งการทำงานและการจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ จากบุคลากรหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณภิญโญ จักรพันธุ์ ตำแหน่ง Manager it supports
2. คุณทชากร จักรพันธุ์ ตำแหน่ง Supervisor it supports

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งได้อบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานและการจัดทำรายงานฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงและหากเนื้อหารายงานฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้ากราบขออภัย มา ณ โอกาสนี้

นางสาวโสลยา เสนพิมาย

ผู้จัดทำรายงาน

วันที่ 29 มีนาคม 2567

ชื่อรายงาน           ระบบแจ้งซ่อมแชทบอทผ่าน Line oa  
ชื่อนักศึกษา           นางสาวโสลยา เสนพิมาย  
รหัสนักศึกษา        6340208104  
สาขาวิชา             เทคโนโลยีสารสนเทศ  
อาจารย์ที่ปรึกษา     ผศ.อุษานาฏ เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์  
ปีการศึกษา            2567

### บทคัดย่อ

ทีทีวี ซีพีพลายเซน จำกัด ประกอบธุรกิจประเภท การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า โดยให้บริการด้าน การขนส่งและขนถ่ายสินค้า บริษัท ทีทีวีซีพีพลายเซน ได้เริ่มดำเนินธุรกิจในปี พ.ศ. 2553 และได้เปิดสำนักงานใหญ่ที่ชลบุรีเมื่อปี พ.ศ. 2553

จากการที่ได้เข้าปฏิบัติงานของโครงการสหกิจศึกษาในบริษัท ทีทีวี ซีพีพลายเซน จำกัด ในตำแหน่ง IT Support ได้รับมอบหมายให้ดูแลการบริหารระบบการใช้งานของ User ของบริษัท เรียนรู้การทำงานโปรแกรมของ User, Process การทำงาน ติดตั้ง ซ่อมบำรุง (Maintain) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Computer PC, Notebook),ระบบ (Networking),อินเทอร์เน็ต (Internet),ไวร์เลส (Wireless) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทางด้าน IT ภายในบริษัท การจัดการไฟล์ การใช้ไฟล์ร่วมกันผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การควบคุมดิสก์ การสำรองข้อมูล การกู้คืนข้อมูล การจัดระบบการพิมพ์ การควบคุมการพิมพ์ระยะไกล การจัดระบบการทำงาน การประมวลผล การใช้เครื่องมือในการบริหาร ตลอดจนการดูแลและแก้ปัญหาาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในบริษัท

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	3
บทที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน	5
บทที่ 4 สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ	13
บรรณานุกรม	18
ประวัติของผู้จัดทำรายงาน	20



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1	7
ภาพที่ 2	8
ภาพที่ 3	9
ภาพที่ 4	9
ภาพที่ 5	10
ภาพที่ 6	10
ภาพที่ 7	11
ภาพที่ 8	11
ภาพที่ 9	12
ภาพที่ 10	12

# บทที่ 1

## บทนำ

บริษัท ทีทีวีซีพพลายเซน จำกัด ก่อตั้งในปี 2553 คุณพีระ ทวีชาติ กรรมการ บริษัท ทีทีวีซีพพลายเซน จำกัด อดีตผู้บริหารธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ Big Four ของโลก (DHL) ที่เห็นศักยภาพและโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้บริการด้านโลจิสติกส์และซีพพลายเซน โดยก่อตั้งธุรกิจบริษัท ทีทีวี ซีพพลายเซน จำกัด ขึ้น จุดแข็งและศักยภาพของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์คนไทยที่เน้นตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย และมีประสิทธิภาพสูง โดยมีกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตยานยนต์เป็นลูกค้าหลัก ด้านการให้บริการของ ‘ทีทีวี ซีพพลายเซน’ เป็นรูปแบบ 3PL (Third Party Logistics) โดยทั่วไปหมายถึงการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ครบวงจร เช่น ขนส่ง คลังสินค้าเพื่อจัดเก็บ กระจายสินค้า บริหารจัดการสินค้าคงคลัง และการบรรจุหีบห่อ โดยเราพยายามไปให้ถึงการให้บริการลักษณะ 4PL (Fourth-Party Logistics) ที่บริษัทเป็นคนกลางในการเชื่อมต่อประสานงานและบริหารจัดการทุกห่วงโซ่อุปทานก่อนสินค้าถึงมือลูกค้า พร้อมใช้ทรัพยากรของพาร์ทเนอร์ตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อนของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อศึกษาการทำงานภายในบริษัท
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบ

### ประวัติและรายละเอียดของหน่วยงาน

#### 1. ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

บริษัท ทีทีวี ซีพพลายเซน จำกัด เลขที่ 336/11 หมู่ 7 ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20230 โทรศัพท์ 033-135-202 โทรสาร 033-135-202

#### 2. ประวัติความเป็นมาของสถานประกอบการ

บริษัท ทีทีวีซีพพลายเซน จำกัด ก่อตั้งในปี 2553 คุณพีระ ทวีชาติ กรรมการ บริษัท ทีทีวี ซีพพลายเซน จำกัด อดีตผู้บริหารธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ Big Four ของโลก (DHL) ที่เห็นศักยภาพและโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้บริการด้านโลจิสติกส์และซีพพลายเซน โดยก่อตั้งธุรกิจบริษัท ทีทีวี ซีพพลายเซน จำกัด ขึ้น จุดแข็งและศักยภาพของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์คนไทยที่เน้นตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย และมีประสิทธิภาพสูง โดยมีกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตยานยนต์เป็นลูกค้าหลัก ปัจจุบัน ‘ทีทีวี ซีพพลายเซน’ มีพาร์ทเนอร์เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุกขนาดต่าง ๆ ให้บริการประมาณ 400 คัน จุดเด่น คือ สามารถบริหารจัดการเที่ยวรถให้คุ้มค่า มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถวิ่งรับส่งสินค้าได้ประมาณคันละ 5 เที่ยวต่อวัน

#### 3. ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์/บริการ ของสถานประกอบการ

อินแลนด์ ทรานส์สปอร์ต บริการด้านโลจิสติกส์ตั้งแต่สินค้าอยู่บนเรือจนถึงท่าเรือ



หรือสินค้าที่เข้าประเทศผ่านการขนส่งทางเรือ ตั้งแต่บริการลากตู้คอนเทนเนอร์ ตลอดจนการขนส่งที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น บริหารจัดการคลังสินค้า ทั้งรูปแบบคลังสินค้าทั่วไป และคลังสินค้าในเขตปลอดอากร (Free Zone) Value-Added Services (VAS) บริการสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการมากกว่าทั่วไป เช่น บริการด้านบรรจุภัณฑ์ การบรรจุสินค้าเพื่อส่งออก มีบริการออกแบบ และบรรจุภัณฑ์ของบริษัทจำหน่ายด้วย อินเทอร์เน็ตโลจิสติกส์ บริการวางแผนและจัดการด้านโลจิสติกส์ เน้นการจัดการ 3 วัตถุประสงค์ และระบบจัดการหลังบ้าน คลังสินค้าต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าแบบครบวงจร เช่น Inbound 2 Manufacturing (I2M) บริหารจัดการวัตถุประสงค์ ชิ้นส่วน อะไหล่ ให้แก่โรงงานผลิตรถยนต์

**รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน**

บริษัท ทีทีวี ซัพพลายเชน มีรูปแบบขององค์กร ที่ดูแลเรื่องโลจิสติกส์ และซัพพลาย เชนต่าง ๆ เพื่อลูกค้าจะได้ทำในสิ่งที่ถนัด นั่นคือการผลิต ขณะที่เราเป็นผู้ซัพพลายชิ้นส่วน และ วัตถุประสงค์เพื่อประกอบเป็นรถยนต์ทั้งหมด จากผู้ผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ และส่วนประกอบ ให้บริษัทผู้ผลิต รถยนต์ โดยตรง

#### 4. ตำแหน่งและลักษณะงานที่สถานประกอบการมอบหมาย

ตำแหน่ง IT Support

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายได้แก่ ให้ดูแลการบริหารระบบการใช้งานของ User ของบริษัท เรียนรู้การทำงานโปรแกรมของ User, Process การทำงาน ติดตั้ง ซ่อมบำรุง (Maintain) อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ( Computer PC, Notebook), ระบบ (Networking), อินเทอร์เน็ต (Internet), ไร้เลส (Wireless) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทางด้าน IT ภายในบริษัท การจัดการไฟล์ การใช้ไฟล์ร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ การควบคุมติสก์ การสำรองข้อมูล การกู้คืนข้อมูล การ 4 จัดระบบการพิมพ์ การควบคุมการพิมพ์ระยะไกล การจัดระบบการทำงาน การประมวผล การใช้ เครื่องมือ ในการบริหาร ตลอดจนการดูแลและแก้ปัญหาาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในบริษัท

**ชื่อ-ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา**

นายทชากร จักรพันธ์

ตำแหน่ง Supervisor IT Support

#### 5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

##### 5.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2567

##### 5.2 วันในการปฏิบัติงาน

จันทร์ - ศุกร์

##### 5.3 เวลาในการปฏิบัติงาน

08:00 – 17:00 น.

## บทที่ 2

### รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

จากที่นักศึกษาได้เรียนรู้ทฤษฎี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จนกระทั่งได้มีโอกาสออกมาฝึกประสบการณ์กับ บริษัท ทีทีวีซ์พพลายเซน จำกัด จำกัด ก็ได้นำทฤษฎีที่เรียนมาใช้ในการทำงานในหลายเรื่อง และได้ศึกษาเรื่องใหม่ควบคู่กับการทำงานไปด้วย เอกสารที่ใช้ ได้แก่

1. การSupport Hardware Soft ware

#### รายละเอียดของงานที่ปฏิบัติ

พัฒนาระบบแจ้งซ่อมเพื่อรองรับความต้องการของ user เพื่อให้การทำงานของทีม support ทำงานได้ง่ายขึ้น ลดเวลาการทำงาน และเพิ่มเวลาการทำงานในส่วนของทีม support

#### ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

1. การวิเคราะห์

เป็นขั้นตอนในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบเดิม ซึ่งการที่จะสามารถดำเนินการในขั้นตอนนี้ ได้จะต้องผ่านการอนุมัติในขั้นตอนที่ 2 ใน การนำเสนอโครงการหลังจากนั้นจะรวบรวมความต้องการในระบบใหม่ จากผู้ใช้ระบบแล้วนำมาศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการเหล่านั้นด้วย

2. การออกแบบ (Design)

- 2.1 เชิงตรรกะ (Logical Design)

เป็นขั้นตอนในการออกแบบลักษณะการทำงาน ของระบบตามทางเลือกที่ได้จากเลือกไว้จากขั้นตอน การวิเคราะห์ระบบโดยการออกแบบในเชิงตรรกะนี้ยังไม่ได้มีการระบุถึงคุณลักษณะ ของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ เพียงแต่กำหนดถึงลักษณะของรูปแบบรายงานที่เกิดจากการทำงานของระบบ ลักษณะของการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ซึ่งจะเลือกใช้การนำเสนอรูปแบบของรายงาน และลักษณะของจอภาพของระบบจะทำให้สามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน ของระบบได้ ชัดเจนขึ้น

- 2.2 การออกแบบเชิงกายภาพ (Physical Design)

เป็นขั้นตอนที่ระบุถึงลักษณะการทำงาน ของระบบทางกายภาพหรือทางเทคนิค โดยระบุถึงคุณลักษณะของ อุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ เทคโนโลยีโปรแกรมภาษาที่จะนำมาทำการเขียนโปรแกรม ฐานข้อมูลของการออกแบบเครือข่ายที่เหมาะสมกับระบบ สิ่งที่ได้จากขั้นตอนการออกแบบทางกายภาพนี้เป็นข้อมูลของการออกแบบ เพื่อส่งมอบให้กับโปรแกรมเมอร์เพื่อ ใช้เขียนโปรแกรมตามลักษณะการทำงาน ของระบบที่ได้ออกแบบและกำหนดไว้

3. การพัฒนาและติดตั้งระบบ (System Implementation)

เป็นขั้นตอนในการนำข้อมูลเฉพาะ ของการออกแบบมาทำการเขียนโปรแกรมเพื่อให้เป็นไปตามคุณลักษณะและรูปแบบ ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ หลังจากเขียนโปรแกรมเรียบร้อยแล้ว

จะต้องทำการทดสอบโปรแกรม ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมา และสุดท้ายคือ การติดตั้งระบบ โดยทำการติดตั้งตัวโปรแกรม ติดตั้งอุปกรณ์ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือและจัดเตรียม หลักสูตรฝึกอบรมผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบใหม่สามารถใช้งานได้

### **โครงการพิเศษที่ได้รับมอบหมาย**

ระบบแจ้งซ่อมแชทบอทผ่าน line oa

## บทที่ 3

### ผลการปฏิบัติงาน

รายงานวิจัยสหกิจศึกษา ณ บริษัท ทีทีวี ซัพพลายเซน จำกัดระหว่างวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2568 มีรายละเอียด ดังนี้

#### บทนำ

โครงการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์พัฒนาแอปแจ้งเตือนแชทบอทผ่าน line oa โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ในการสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยแจ้งปัญหาเข้ามาที่แพลตฟอร์มที่สร้างขึ้น ซึ่งสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ผ่านทางอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

ผลการพัฒนาพบว่าระบบแจ้งเตือนแชทบอทผ่าน line oa ที่พัฒนาขึ้นมาทำงานได้ตรงตามการทดสอบฟังก์ชันที่ได้กำหนด

#### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

##### 1. ระบบปฏิบัติการ Android

ในโลกของการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันได้มีการพัฒนาที่ก้าวหน้าเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการสื่อสารแบบไร้สาย ที่ได้มีการพัฒนาความเร็วในการรับส่งข้อมูลที่สูงขึ้น จากเดิมที่มีการส่งได้เพียงข้อความสั้น (SMS :Short Message Service) และ MMS(Multimedia Messaging Service) ปัจจุบันสามารถทำการโทรศัพท์แบบเห็นหน้าคู่สนทนากันได้ (Video Call) แต่ต้องผ่านทางระบบของวายฟาย Wi-Fi (wireless fidelity) หรือ ระบบ 3G (Third Generation of Mobile Telephone) ซึ่งสำหรับประเทศไทยแล้ว อุปกรณ์มือถือ และอุปกรณ์พกพา ส่วนมากในตลาดจะรองรับระบบการรับส่งข้อมูลความเร็วสูงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และได้รับความนิยมจากผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก โดยอุปกรณ์ส่วนใหญ่ที่มีอยู่ในท้องตลาด จะมีระบบปฏิบัติการเป็นของตัวเอง ที่ไม่เหมือนกับระบบปฏิบัติการที่อยู่บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC : Personal Computer) ส่งผลให้แนวทางในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อนำไปใช้งานบนอุปกรณ์เหล่านั้นยุ่งยาก และหลากหลายขึ้น

ระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์ดังกล่าว มีอยู่หลายตัวกันเช่น Android, iOS, Windows Phone, BlackBerry, Symbian, webOS, MeeGo และ QNX เป็นต้น โดยลักษณะของระบบปฏิบัติการข้างต้น ส่วนมากจะเป็นประเภทไม่เปิดเผยซอร์ฟแวร์ต้นฉบับ (Closed Source) ซึ่งหมายความว่า ระบบปฏิบัติการดังกล่าว ไม่สามารถนำมาศึกษา ดัดแปลงการทำงานของระบบปฏิบัติการเพื่อนำไปใช้งานตามที่ต้องการได้ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการพัฒนา และการพัฒนาจะถูกกำหนดทิศทางโดยบริษัทเจ้าของลิขสิทธิ์

##### 1.1 Android คืออะไร

แอนดรอยด์ (Android) คือระบบปฏิบัติการแบบเปิดเผยซอร์ฟแวร์ต้นฉบับ (Open Source) โดยบริษัท กูเกิล (Google Inc.) ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ มีจำนวนมาก อุปกรณ์มีหลากหลายระดับ หลายราคา รวมทั้งสามารถ

ทำงานบนอุปกรณ์ที่มีขนาดหน้าจอ และความละเอียดแตกต่างกันได้ ทำให้ผู้บริโภครสามารถเลือกได้ตามต้องการและหากมองในทิศทางสำหรับนักพัฒนาโปรแกรม (Programmer) แล้วนั้น การพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้งานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ไม่ใช่เรื่องที่ยาก เพราะมีข้อมูลในการพัฒนารวมทั้ง Android SDK (Software Development Kit) เตรียมไว้ให้นักพัฒนาได้เรียนรู้ และเมื่อนักพัฒนาต้องการจะเผยแพร่หรือจำหน่ายโปรแกรมที่พัฒนาแล้วเสร็จ แอนดรอยด์ก็ยังมีตลาดในการเผยแพร่โปรแกรม ผ่าน Android Market แต่หากจะกล่าวถึงโครงสร้างภาษาที่ใช้ในการพัฒนานั้น สำหรับ Android SDK จะยึดโครงสร้างของภาษาจาวา (Java language) ในการเขียนโปรแกรม เพราะโปรแกรมที่พัฒนามาได้จะต้องทำงานอยู่ภายใต้ Dalvik Virtual Machine เช่นเดียวกับโปรแกรมจาวา ที่ต้องทำงานอยู่ภายใต้ Java Virtual Machine (Virtual Machine เปรียบได้กับสภาพแวดล้อมที่โปรแกรมทำงานอยู่)

นอกจากนั้นแล้ว แอนดรอยด์ ยังมีโปรแกรมแกรนที่เปิดเผยซอร์ฟแวร์ต้นฉบับ (Open Source) เป็นจำนวนมาก ทำให้นักพัฒนาที่สนใจ สามารถนำซอร์ฟแวร์ต้นฉบับ มาศึกษาได้อย่างไม่ยาก ประกอบกับความนิยมของแอนดรอยด์ได้เพิ่มขึ้นอย่างมากใน โดยดูได้จากส่วนแบ่งการตลาด

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. การวิเคราะห์ (System Analysis)

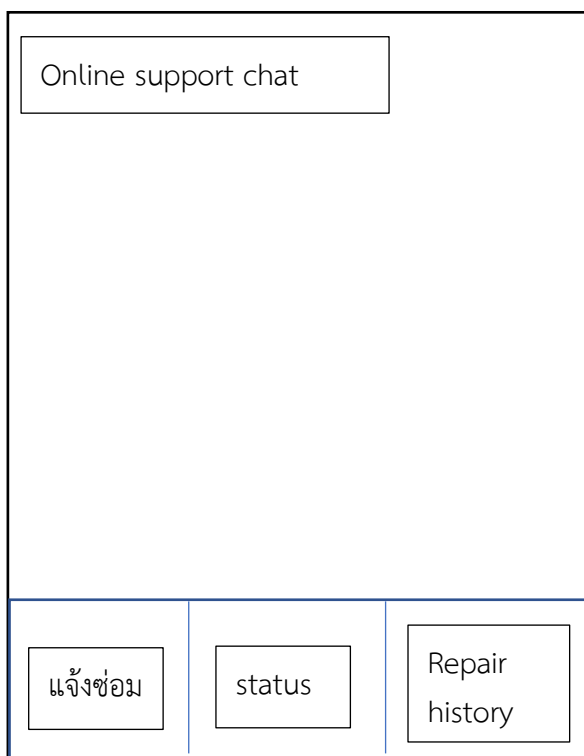
สรุปกิจกรรมในขั้นตอนที่ 3 ได้ดังนี้

1. ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบเดิม
2. รวบรวมความต้องการในระบบใหม่จากผู้ใช้ระบบ
3. จำลองแบบความต้องการที่รวบรวมได้

### 2. การออกแบบ

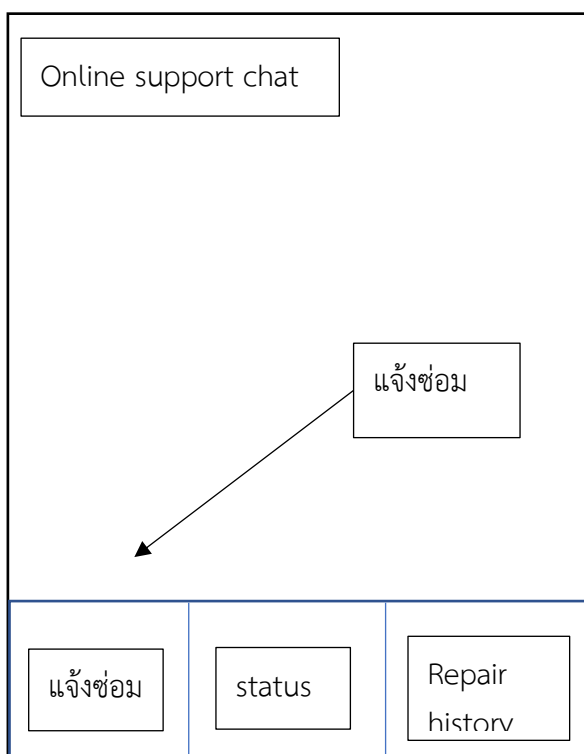
สรุปกิจกรรมในขั้นตอนนี้ได้ดังนี้

#### 2.1 ออกแบบการทำงาน



ภาพที่ 2 หน้า แจ้งซ่อม

2.1.1 หน้าแจ้งซ่อม



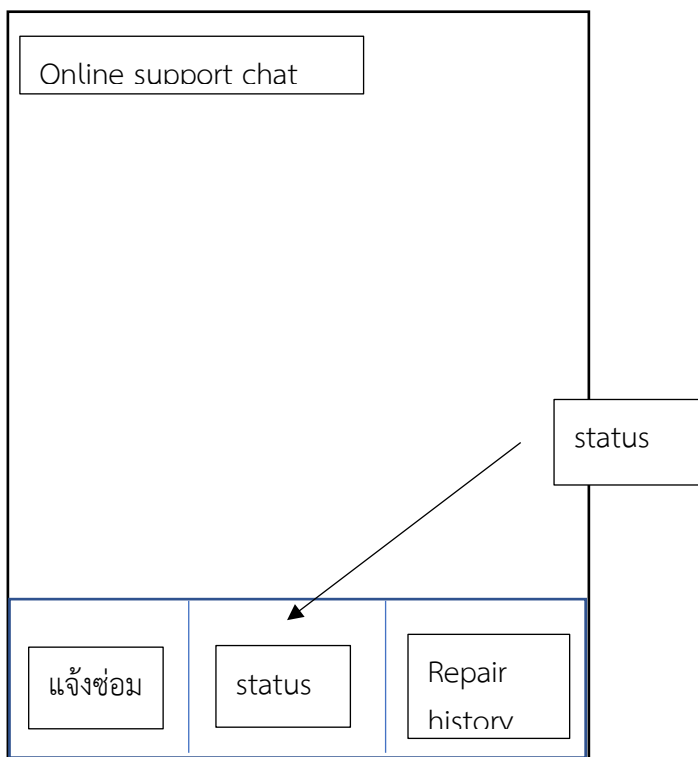
ภาพที่ 3 หน้าการแจ้งซ่อม

Online support chat

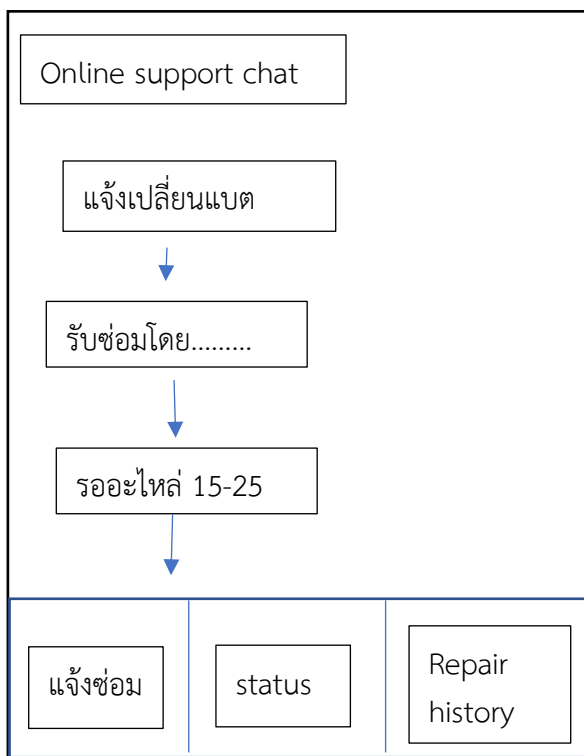
เรื่องที่แจ้ง

ผู้แจ้ง

ภาพที่ 4 หน้าstatus



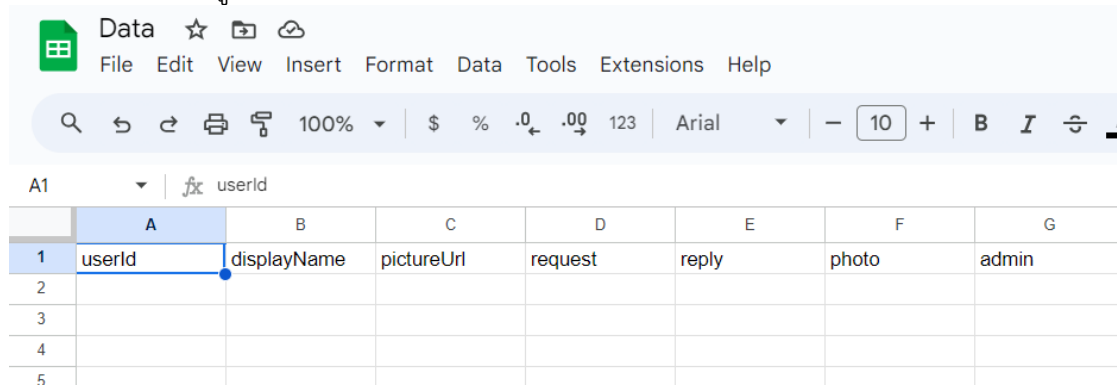
ภาพที่ 5 หน้าstatus





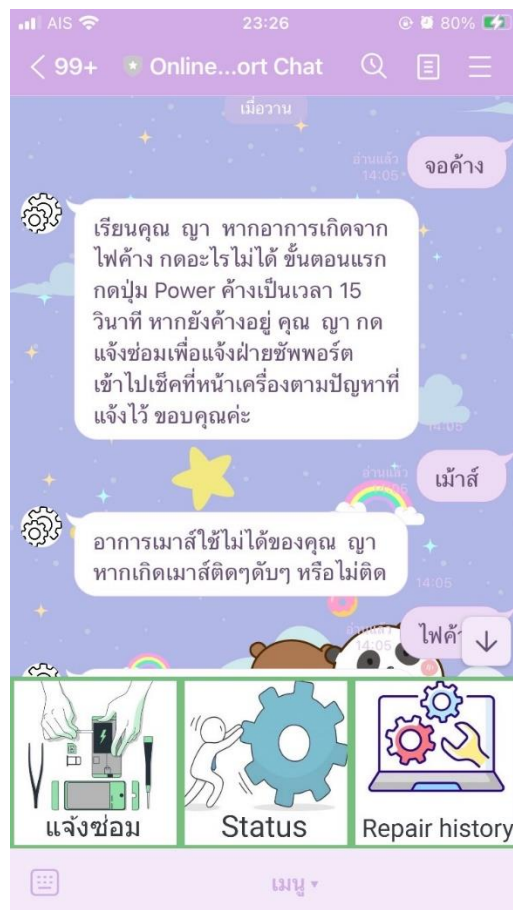
## 2.2 การออกแบบฐานข้อมูล

ตารางที่ 1 เก็บข้อมูลการแจ้งซ่อม

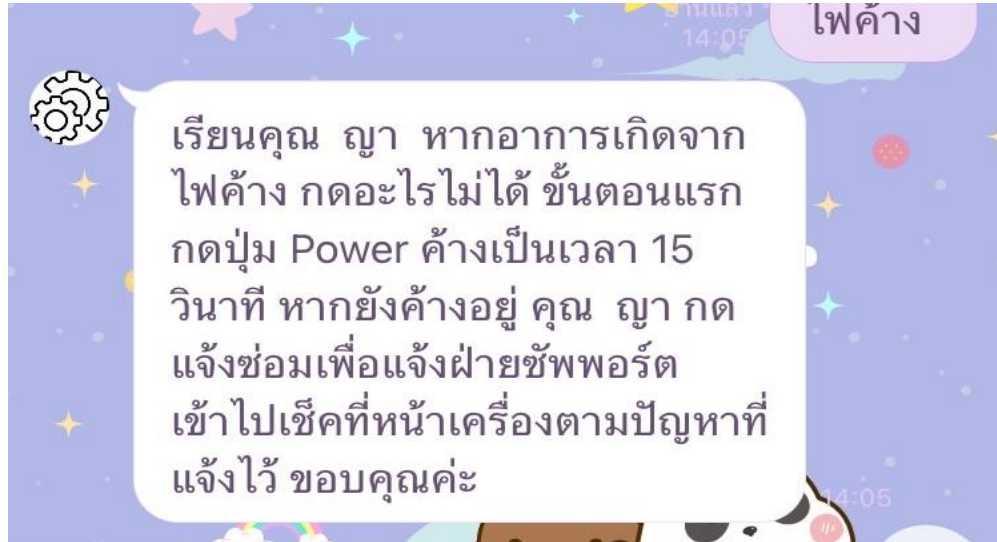


	A	B	C	D	E	F	G
1	userId	displayName	pictureUrl	request	reply	photo	admin
2							
3							
4							
5							

### ผลการพัฒนาระบบ



ภาพที่ 8 การตอบคำถามเซทบอทแบบอัตโนมัติ



ภาพที่ 9 หน้าแจ้งซ่อม

📶 AIS
23:26
🔋 80%

**ระบบแจ้งซ่อม Online**
✕

cwzgczqt7mnljmzyuyehw.on.driv.tw

**เรื่องที่แจ้ง**

ข้อความ....

**ผู้แจ้ง**

ญา

**ส่งข้อความ**

## ภาพที่ 10 หน้าเก็บข้อมูล

The screenshot shows a spreadsheet application window titled 'Data' with a menu bar (File, Edit, View, Insert, Format, Data, Tools, Extensions, Help) and a toolbar. The spreadsheet grid has columns labeled A through I and rows 1 through 9. The data in row 1 is as follows:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	(	displayName	pictureUrl	request	reply	photo	admin		
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

## สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### 1. สรุปผล

จากการทำโครงการครั้งนี้แอปพลิเคชัน สามารถทำงานได้ตามฟังก์ชันที่ได้กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการข้อมูล การแสดงผล หรือ การคำนวณ แต่ยังคงมีการแสดงผลบางส่วนที่ยังทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ เช่น การแสดงผลของ report history

### 2. ข้อเสนอแนะ

- 2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนากระบวนการมากยิ่งขึ้น
- 2.2 ควรศึกษาวิธีการทำแอปพลิเคชันให้มีความปลอดภัย

## บทที่ 4

### สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานในบริษัท ทีทีวี ซัพพลายเซน จำกัด ได้รับความรู้ต่างๆ ที่เป็นประสบการณ์ต่อไปในอนาคต ได้เรียนรู้การวิเคราะห์การทำงานในไซด์งาน การได้ซัพพอร์ตกับ user

#### 1. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

1.1 มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และไม่คดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น จึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

1.2 มีความเสียสละ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อุทิศตนเพื่อการทำงาน จึงจะได้รับความรักและศรัทธาจากผู้ร่วมงาน

1.3 มีความยุติธรรมในการทำงานต้องไม่ลำเอียงหรือยึดถือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความเป็นกลาง ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ไม่มีอคติกับเรื่องต่างๆ ที่ได้ยินหรือได้รับฟังจึงจะเป็นที่น่านับถือของผู้ร่วมงาน

1.4 มีความประหยัดในการทำงาน เรียนรู้จักถ่อมตน ไม่ฟุ้งเฟ้อ ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยการนำสิ่งที่เหลือใช้หรือสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นแล้วมาดัดแปลง ซ่อมแซม หรือแก้ไข เพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นการทำงาน ซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่มีคุณค่ามากขึ้น

1.5 มีความขยันและอดทนในการทำงานเราจะต้องมีความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้นำปัญหาหรืออุปสรรคนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นจะเป็นบทเรียนที่ทำให้เราแข็งแกร่งและพร้อมที่จะก้าวสู่งานต่อไปได้อย่างมั่นคง

1.6 มีความรับผิดชอบในการทำงานต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจากผู้ร่วมงาน ลูกค้า และสิ่งแวดล้อม โดยใช้เวลาอดทนที่มีคุณภาพมาผลิตสินค้า รวมทั้งไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วย

1.7 มีความตรงต่อเวลาเป็นวินัยพื้นฐานในการทำงาน มีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสายและต้องส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด เพราะถ้าเราไม่ส่งงานตามกำหนดจะทำให้ผู้ที่ทำงานต่อจากเราได้รับผลกระทบ และจะทำให้งานนั้นไม่เสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสร้างความเสียหายต่อองค์กร

#### 2. ด้านการเรียนรู้การทำงานในสถานประกอบการ

2.1 การบริหารจัดการในเรื่องส่วนตัวต่างๆ ให้แล้วเสร็จเพื่อให้ตนเองไปฝึกงานได้ทัน ตามเวลาที่สถานประกอบการกำหนด

2.2 ระบบและขั้นตอนการทำงานของสถานประกอบการว่า มีขั้นตอนและระบบอย่างไร / การติดต่อและสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานภายในสถานประกอบการ / ระบบตรวจสอบและป้องกันความผิดพลาดรวมถึงระบบประกันความสำเร็จ ในการทำงาน

- 2.3 ได้เพิ่มพูนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรม Microsoft Word , Microsoft Excel , Microsoft PowerPoint และ Photoshop รวมถึงการจัดทำ Website
- 2.4 ระเบียบงานหนังสือของทางราชการในเรื่อง ขนาดตัวอักษร ระยะขอบ และการเขียนหนังสือราชการ
- 2.5 มารยาททางสังคมในการทำงานในสถานประกอบการรวมถึงมารยาทในการรับโทรศัพท์ติดต่อกัน
- 2.6 แนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน
- 2.7 การทำงานร่วมกับบุคคลต่างๆ ในสถานประกอบการซึ่งมีอายุแตกต่างกัน
- 2.8 การตรงต่อเวลามากขึ้น เพราะค่าอาหารมีความเป็นระเบียบ
- 2.9 ทำให้เราได้รับความรู้ใหม่ๆ ที่นอกเหนือจากในบทเรียน สิ่งเหล่านี้เป็นประสบการณ์ที่มีค่าและสามารถนำไปใช้เมื่อเข้าทำงานจริงได้
- 2.10 ได้เรียนรู้ถึงสภาพการทำงาน สังคม และวัฒนธรรมจากสถานที่ประกอบการจริง
- 2.11 ทำให้เราเป็นคนตรงต่อเวลา เพราะถ้าเรามาไม่ตรงเวลาจะทำให้ถูกตำหนิและอาจทำงานไม่เสร็จได้
- 2.12 ได้เรียนรู้ถึงกระบวนการทำงานต่างๆ ของการทำงานหลังจากการที่ได้เข้ารับการศึกษาในหน่วยงานที่ได้รับทราบถึงกระบวนการในการทำงานของฝ่ายอื่นๆ อีกด้วย และได้ทราบถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการทำงาน
- 2.13 ได้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานเพิ่มมากขึ้น เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่อง Fax, เครื่องเจาะเอกสารเข้าเล่ม หรือ การจัดข้อมูลที่สำคัญเข้าแฟ้มแต่ละชื่อย่อของฝ่าย
- 2.14 ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น และเพิ่มทักษะการเรียนรู้ระบบการทำงานในองค์กรรวมถึงการฝึกฝนให้เป็นคนช่างสังเกตและรู้จักปรับปรุงการพัฒนาการทำงานของตน
- 2.15 ได้เรียนรู้โปรแกรมต่างๆ ที่หน่วยงานนำมาใช้ในการทำงาน
- 3. ด้านการใช้สติปัญญาแก้ปัญหาในการทำงาน**
- 3.1 ได้เรียนรู้และปฏิบัติงานจริงและราบถึงขั้นตอนการทำงานขององค์กร
- 3.2 ได้รับรู้และเข้าใจถึงลักษณะของการทำงานที่แท้จริงในการทำงานจริงอย่างเต็มรูปแบบ
- 4. ด้านการทำงานร่วมกันในองค์กร**
- 4.1 ได้ทำความรู้จักกับพนักงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานและต่างหน่วยงานมากขึ้น
- 4.2 ได้มีสัมพันธ์ไมตรีร่วมกับบุคคลอื่นๆ พบเจอบุคคลที่หลายหลายที่มาร่วมกิจกรรมขององค์กร ทั้งผู้ปฏิบัติงานร่วมกันและผู้เข้าร่วมในงาน
- 4.3 ได้เรียนรู้ถึงระบบการวางแผนการทำงาน การอยู่ในสังคมการทำงาน
- 5. ด้านการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ และสารสนเทศในการทำงาน**

1. Application ที่สร้างขึ้น เพื่อ Maintenance software, Hardware เพื่อให้การทำงานง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น
2. การอุปกรณ์ในการแกะอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อตรวจเช็ค และนำออกไป ซ่อมแซม

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

### 1. ประโยชน์ต่อตนเอง

- 1.1 ประสบการณ์วิชาชีพตามสาขาวิชาที่เรียนเพิ่มเติมจากห้องเรียน
- 1.2 เรียนรู้และพัฒนาตนเอง ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น รับผิดชอบ และมั่นใจในตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ
- 1.2 เรียนรู้และมีทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
- 1.3 เกิดทักษะการสื่อสารข้อมูล (Communication Skill)
- 1.4 ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน (ตามความเหมาะสมและตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด)
- 1.5 สามารถเลือกสายอาชีพได้ถูกต้องตรงตามความถนัดของตนเอง
- 1.6 เป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้นและมีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา

### 2. ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

- 2.1 เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีโดยการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility : CSR)
- 2.2 เป็นวิธีการหนึ่งในการสรรหาพนักงานประจำที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานโดยอาจลดเวลาในการสอนงานและการทดลองงานลงได้
- 2.3 ลดการจ้างงาน โดยสามารถให้นักศึกษาสหกิจศึกษาซึ่งเป็นนักศึกษาที่มีความรู้ทางวิชาการเพียงพอระดับหนึ่งเข้าปฏิบัติงานทดแทนพนักงานที่ขาดไปหรือเป็นผู้ช่วยพนักงาน และให้ค่าตอบแทนที่พอเหมาะกับลักษณะงาน โดยเป็นไปตามนโยบายของสถานประกอบการนั้นๆ
- 2.4 มีนักศึกษาที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมทางวิชาการช่วยปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา
- 2.5 พนักงานประจำมีเวลามากขึ้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นที่มีความยากและสำคัญมากกว่า
- 2.6 คณาจารย์กับนักศึกษาได้มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาให้กับสถานประกอบการซึ่งเป็นการลดภาระงานภายในขององค์กร
- 2.7 เกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการกับคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง
- 2.8 เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือทางวิชาการกับสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในด้านของการส่งเสริมสนับสนุนทางการศึกษา
- 2.9 สถานประกอบการที่รับนักศึกษาสหกิจศึกษาจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีโดยตรง (หักค่าใช้จ่าย 2 เท่า) ภายใต้กฎหมายได้แก่

มาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545  
 มาตรา 5 แห่งพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 437) พ.ศ. 2548 (ซึ่งออกเพื่อรองรับมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545) ซึ่งได้แก่ค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้

- 1) ค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ
- 2) ค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่นักศึกษาสหกิจศึกษาตามที่กำหนดไว้ในสัญญา แต่ไม่ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของอัตราค่าจ้างขั้นต่ำสูงสุด
- 3) ค่าสวัสดิการ เช่น เงินรางวัล ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่าเดินทางระหว่างจังหวัดค่าเครื่องแบบ เป็นต้น ทั้งต้องระบุรายการเหล่านี้ไว้ในแบบเสนองานสหกิจศึกษา (สก.ค 01)
- 4) ค่าวัสดุอุปกรณ์เฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและไม่รวมกับที่ใช้ในการประกอบกิจการปกติของสถานประกอบการโดยจะต้องระบุรายการ จำนวนและราคาของวัสดุอุปกรณ์นั้นให้ชัดเจน
- 5) ค่าวิทยากรภายนอกที่จ้างมาเฉพาะเพื่อฝึกอบรมนักศึกษาสหกิจศึกษา และนอกจากนั้นสถานประกอบการจะได้รับสิทธิประโยชน์จากทางภาษี (หักค่าใช้จ่าย 2 เท่า) ด้วยการบริจาคเงินหรือทรัพย์สินให้แก่สถานประกอบการของรัฐภายใต้กฎหมาย 2 ฉบับ ได้แก่

- พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 420) พ.ศ. 2547

- พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 476) พ.ศ. 2551

### 3. ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

- 3.1 คณาจารย์และผู้บริหารของคณะสามารถกำหนด หรือพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยและสอดคล้องตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน
- 3.2 เป็นการเพิ่มศักยภาพของอาจารย์และเพิ่มประสบการณ์ในภาคปฏิบัติและสามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาประยุกต์ พัฒนา กับการเรียนการสอนภายในห้องเรียนได้
- 3.3 อาจารย์สามารถนำความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับมาบูรณาการกับการทำงานวิจัยได้

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานในภาคการศึกษาต่อไป  
 ควรศึกษาหน่วยงานหรือสถานประกอบการที่ต้องการจะออกปฏิบัติงานให้ดีก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมของตนเองในการปฏิบัติงาน
2. ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการ  
 (ไม่มี)
3. ข้อเสนอแนะต่ออาจารย์นิเทศ  
 (ไม่มี)
4. ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

4.1 การติดต่อประสานงานมีความล่าช้ากว่ามหาวิทยาลัยอื่น ทำให้เสียโอกาสในการติดต่อกับสถานประกอบการ

4.2 ประกันภัยควบคุมครองนักศึกษาในเรื่องของประกันครอบคลุมมากกว่านี้

#### 5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

5.1 การปฏิบัติงานจริงครั้งแรก ทำงานไม่คล่อง และมีข้อบกพร่อง เนื่องจากยังขาดประสบการณ์การทำงาน ทำให้ช่วยงานไม่ได้เต็มที่นัก

5.2 ในการปฏิบัติมีบางเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ไม่เคยใช้อยู่เป็นจำนวนมากจึงต้องเสียเวลาในการศึกษาจากคู่มือก่อนการใช้งาน



## บรรณานุกรม

tutorialspoint simpleeasylearning. (2019). **Android – Studio**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :  
[https://www.tutorialspoint.com/android/android\\_studio.htm](https://www.tutorialspoint.com/android/android_studio.htm).



## ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล นางสาวโสลยา เสนพิมาย  
สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ  
คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
ประวัติการศึกษา ระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดหนองพลวง  
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจักราชวิทยา  
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักราชวิทยา  
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
สถานที่ติดต่อ บ้านเลขที่ 51 หมู่ 2 บ.หนองพลวง ต.หนองพลวง อ.จักราช จ.นครราชสีมา  
โทรศัพท์ 0925529378  
อีเมล 6340208104@nrru.ac.th