เอกสารแสดงความต้องการของระบบ

(SOFTWARE REQUIREMENT SPECIFICATION)

การบริหารจัดการด้านการบริการ (Service Management)

โครงการจัดจ้างทำระบบบริการลูกค้า (CRM) งวดงานที่ 3

นำเสนอ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เสนอโดย

ONE TO ONE CONTACTS
A SAMART COMPANY

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด

Project:	จัดจ้างทำระบบบริการลูกค้า (CRM)
Document Version:	1.1
Project TeamTOT:	
Project Team OTO:	
Document Prepared By:	จิรพงศ์ หัตถา
Reviewed By:	ธวัฒชัย รามคงเมือง

Version	Revision Description
1.0	จัดทำครั้งที่ 1
1.1	แก้ไขหัวข้อ Functional Requirement ส่วนรายงาน

Approved by:	
One To One Contacts Co., Ltd.	TOT Public Company limited
By : _____ Name : ( ) Title : _____ Date : _____/_____/_____	By : _____ Name : ( ) Title : _____ Date : _____/_____/_____

สารบัญ

1. บทนำ 6
2. วัตถุประสงค์ 6
3. ขอบเขตของงาน 6
4. เอกสารอ้างอิง 7
4.1 Minute of Meeting 7
5. TOR Requirement Mapping 8
6. ภาพรวมของระบบ (System Overview) 11
7. ภาพรวมกระบวนการบริหารจัดการด้านการบริการในปัจจุบัน (As-Is Process) 12
8. ภาพรวมกระบวนการบริหารจัดการด้านการบริการในอนาคต (To-Be Process) 12
8.1 กระบวนการที่ 05.00 ภาพรวมการทำแบบสำรจความพึงพอใจลูกค้า 12
8.2 กระบวนการที่ 05.01 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ 14
8.3 กระบวนการที่ 05.02 การจัดการหรือการแก้ไขแบบสำรวจ 15
8.4 กระบวนการที่ 05.03 การส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ 17
8.5 กระบวนการที่ 05.03.01 การสำรวจความพึงพอใจแบบ Face to Face 18
8.6 กระบวนการที่ 05.03.02 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทางโทรศัพท์ 20
8.7 กระบวนการที่ 05.03.03 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต 21
8.8 กระบวนการที่ 05.03.04 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทาง Stand Alone (KIOSK) 22
8.9 กระบวนการที่ 05.03.05 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทางเอกสาร 22
8.10 กระบวนการที่ 05.04 การสร้างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 23
8.11 กระบวนการที่ 05.05 การ Export รายงานผลการทำแบบสำรวจ 24
9. ความต้องการของระบบ (System Requirements) 26
10. Non-Functional Requirements 27
10.1 SVNF01 ความต้องการในด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Security Requirement) 27
10.2 System Performance 29
10.3 Disaster/Recovery Impact 29
10.4 Other 29
11. Functional Requirement 29
11.1 Use Case Diagram 29
11.2 Use Case Description 30

11.2.1 SV0001 สร้างแบบสำรวจ 30

11.2.2 SV0002 แก้ไขแบบสำรวจ 34

11.2.3 SV0003 ลบแบบสำรวจ 38

11.2.4 SV0004 ดูแบบสำรวจ 41

11.2.5 SV0005 สร้างบทสนทนา 45

11.2.6 SV0006 แก้ไขบทสนทนา 64

11.2.7 SV0007 ลบบทสนทนา 71

11.2.8 SV0008 บันทึกแบบสำรวจ 74

11.2.9 SV0009 ดูผลแบบสำรวจ 80

12. รายชื่อรายงานเรื่องร้องเรียน 83

1. บทนำ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความประสงค์ที่จะจัดทำระบบบริการลูกค้า เพื่อทดแทนระบบบริการลูกค้าที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจบริการของ บมจ. ทีโอที ในอนาคต โดยคำจำกัดความของ “ระบบบริการลูกค้า” หรือ “ระบบบริการลูกค้าใหม่” ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ระบบการสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ดีเลิศ (Total Customer Experience) ที่สนับสนุนให้ บมจ.ทีโอที สามารถบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าแบบ Single View และสามารถบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Related Process) ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการทำงานของ Front Office (Multiple Touch Points and Channels) และ Back Office ในการขาย การตลาด และการให้บริการสินค้าและบริการของ บมจ. ทีโอที ได้แก่ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน, บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3, บริการสื่อสารข้อมูล และอื่นๆ

2. วัตถุประสงค์

การจัดทำเอกสารแสดงความต้องการของระบบ (System Requirement Specification) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อยืนยันความต้องการของระบบ (System Requirement Specification) ของผู้ใช้งาน
- เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบ (System Design Specification) และพัฒนาระบบต่อไป
- เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจรับระบบ (User Acceptant Test: UAT) ต่อไป

3. ขอบเขตของงาน

เอกสารแสดงความต้องการของระบบ (System Requirement Specification: SRS) นี้จะเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) ในส่วนของการบริหารจัดการด้านการบริการ (Service Management) ในงวดงานที่ 3 ซึ่งเพิ่มเติมขอบเขตงานจากส่วนของการบริหารจัดการด้านการบริการ (Service Management) ในงวดงานที่ 2 ทั้งนี้การบริหารจัดการด้านการบริการ (Service Management) เป็นการบริหารจัดการการให้บริการลูกค้า ซึ่งขอบเขตงานของงวดงานที่ 2 ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Ticket Management), การส่งต่อเรื่องร้องเรียน (Escalation) และการแจ้งเตือนในการให้บริการลูกค้า (Customer Support Alert) และขอบเขตงานของงวดงานที่ 3 ซึ่งเป็นรายงานฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะการบริหารจัดการแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Survey) และการวิเคราะห์และรายงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า (Customer Support Analytic and Report)

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 Minute of Meeting

ครั้งที่	เรื่อง	หน่วยงานที่เข้าร่วม	วันและเวลา
15	การทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Survey)	บ., ล., ธ.1, น., ภ.	พฤ. 28/07/54 13:30 - 16:00 น.
16	การวิเคราะห์ และรายงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า (Customer Support Analytic and Report)	บ., ล., ธ.1, น., ภ., สรร.	จ. 01/08/54 13:30 - 16:00 น.
17	การวิเคราะห์ และรายงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า (Customer Support Analytic and Report)	บ., ล., ธ.1, น., ภ., สรร.	อ. 02/08/54 13:30 - 16:00 น.

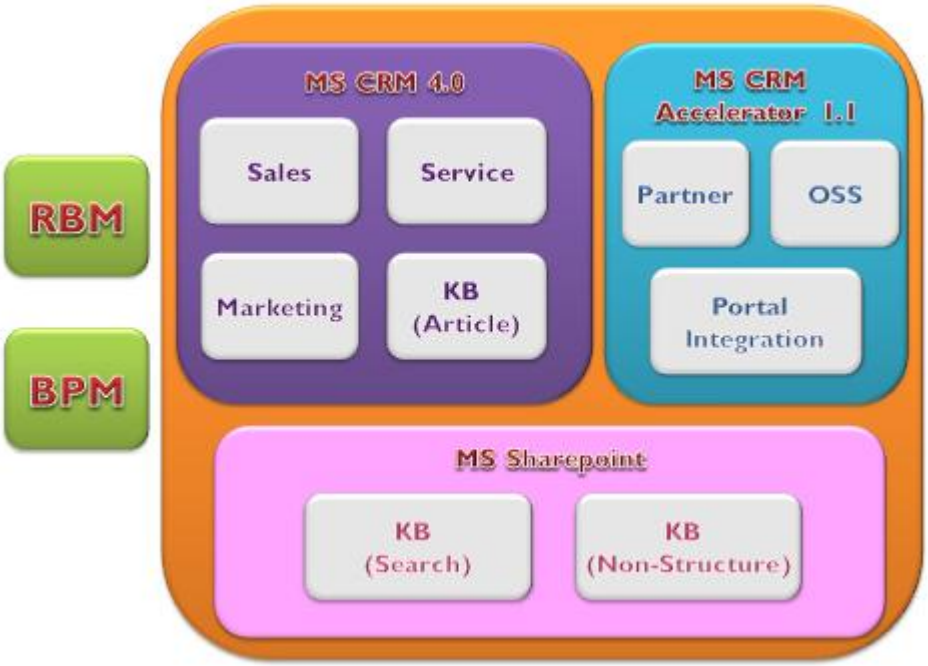
5. TOR Requirement Mapping

TOR ID	TOR Description	TOR Reference	System Requirement
5	การบริหารจัดการด้านการบริการ (Service Management)	เล่ม 2 หน้า 62	หัวข้อ
	ข้อกำหนดความต้องการการบริหารจัดการการขอใช้บริการ ของระบบบริการลูกค้าระบบใหม่ ต้องมีความสามารถและมีคุณลักษณะที่ทำงานได้อย่างน้อยหรือดีกว่า ดังต่อไปนี้		หัวข้อ
5.5	การทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Survey)	เล่ม 2 หน้า 62	หัวข้อ
5.5.1	ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถบันทึกความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Survey) หลังจากจบการสนทนากับลูกค้า หรือผ่านทาง อินเทอร์เน็ต และสามารถส่งข้อมูลต่อเพื่อไปทำการวิเคราะห์	เล่ม 2 หน้า 68	SV0008 บันทึกแบบสำรวจ SRS ในส่วน Online Self Service OS0022 ทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า SV0009 ดูผลแบบสำรวจ
5.5.2	ระบบที่เสนอต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการสร้าง Survey Template ได้ เพื่อตัดการ Coding Program	เล่ม 2 หน้า 68	SV0001 สร้างแบบสำรวจ
5.5.3	ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถสร้างบทสนทนา (Script) เพื่อช่วยแนะนำ (Guide) เจ้าหน้าที่เมื่อทำแบบสำรวจได้ (Survey)	เล่ม 2 หน้า 68	SV0005 สร้างบทสนทนา
5.5.4	ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกดูรายงานการทำแบบสำรวจ (Survey) เพื่อแสดงผลการทำแบบสำรวจได้ (Survey)เช่น จำนวนผู้ได้รับการ Survey ภาพรวมความพึงพอใจที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาเทียบผลการทำแบบสำรวจเทียบกับที่ผ่านมาเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี เป็นต้น	เล่ม 2 หน้า 68	SV0009 ดูผลแบบสำรวจ
5.6	การวิเคราะห์ และรายงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า (Customer Support Analytic and Report)	เล่ม 2 หน้า 68	หัวข้อ
5.6.1	ระบบที่เสนอต้องสามารถวิเคราะห์และแสดงรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	เล่ม 2 หน้า 68	หัวข้อ

TOR ID	TOR Description	TOR Reference	System Requirement
	แบบ Online ในรูปแบบ Graphic Chart เพื่อช่วยวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าได้ ตั้งแต่เริ่มต้นรับเรื่องจนกระทั่งปิดเรื่องร้องเรียน โดยสามารถจัดทำรายงานได้อย่างน้อยดังนี้		
5.6.1.1	รายงานแสดงการสอบถาม/ ร้องเรียน	เล่ม 2 หน้า 68	รายงานจำนวนเรื่องสำรวจ รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน
5.6.1.2	รายงานประวัติของ Activities ทั้งหมดที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา ทั้งที่ยังมีสถานะ Pending และ Completed ได้	เล่ม 2 หน้า 68	รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน
5.6.1.3	รายงานสรุปจำนวน Activities	เล่ม 2 หน้า 68	รายงานความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียน
5.6.1.4	รายงานข้อมูลของจำนวนการสอบถาม/ ร้องเรียนของลูกค้า แยกตามประเภทสินค้าและบริการ	เล่ม 2 หน้า 68	รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามสินค้าและบริการ (รายงานหัวข้อ 3))
5.6.2	ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถตรวจสอบ Service Level Agreement (SLA) สำหรับแต่ละเรื่องร้องเรียน จากระบบได้	เล่ม 2 หน้า 68	รายงานสถานะเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน (รายงานหัวข้อ 14))
5.6.3	ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกดูรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า เพื่อนำเสนอให้ผู้บริหาร และหน่วยงานให้บริการลูกค้าใช้ในการตัดสินใจในการออกแบบแนวทางเพื่อป้องกันปัญหา และปรับปรุงคุณภาพบริการ เป็นอย่างน้อยดังนี้	เล่ม 2 หน้า 68	หัวข้อ
5.6.3.1	ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา	เล่ม 2 หน้า 68	รายงานความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแยกตามหน่วยงาน (รายงานหัวข้อ 18))
5.6.3.2	วิเคราะห์ชนิดของการร้องเรียน	เล่ม 2 หน้า 69	รายงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน (รายงานหัวข้อ 10))
5.6.3.3	อัตราการแก้ไขปัญหา และแนวโน้ม	เล่ม 2 หน้า 69	รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามหน่วยงานให้บริการ

TOR ID	TOR Description	TOR Reference	System Requirement
			(รายงานหัวข้อ 8)) รายงานแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามหน่วยงานให้บริการ(รายงานหัวข้อ 2))
5.6.3.4	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการปิดเรื่องร้องเรียน	เล่ม 2 หน้า 69	รายงานระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดการเรื่องร้องเรียน (รายงานหัวข้อ 10) - 13))
5.6.3.5	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ E-mail ซึ่งรวมถึงจำนวน E-mail ที่ส่งไปยัง หรือได้รับมาจากลูกค้า	เล่ม 2 หน้า 69	รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการร้องเรียน (รายงานหัวข้อ 5))
5.6.3.6	การวิเคราะห์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการลูกค้า	เล่ม 2 หน้า 69	รายงานจำนวนการขอยกเลิกบริการเนื่องจากลูกค้าต้องร้องเรียนซ้ำ(รายงานหัวข้อ 20))
5.6.3.7	ปริมาณงานของการให้บริการ (Service Workloads)	เล่ม 2 หน้า 69	รายงานการใช้บุคลากรในการให้บริการ (รายงานหัวข้อ 21))
5.6.3.8	การใช้บุคลากรในการให้บริการ (Resource Utilization)	เล่ม 2 หน้า 69	รายงานการใช้บุคลากรในการให้บริการ (รายงานหัวข้อ 21))
5.6.4	ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถนำออก (Export) ข้อมูลประวัติการติดต่อร้องเรียน และรายงานต่างๆ เป็นรูปแบบ เอกสารต่างๆ เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF ได้ จากการกำหนดเงื่อนไขแบบต่างๆ พร้อมกันมากกว่า 1 ฟิลด์ในหน้าจอนั้น โดยไม่ส่งผลกระทบกับการทำงานโดยรวมของระบบ	เล่ม 2 หน้า 69	SVNF02

6. ภาพรวมของระบบ (System Overview)



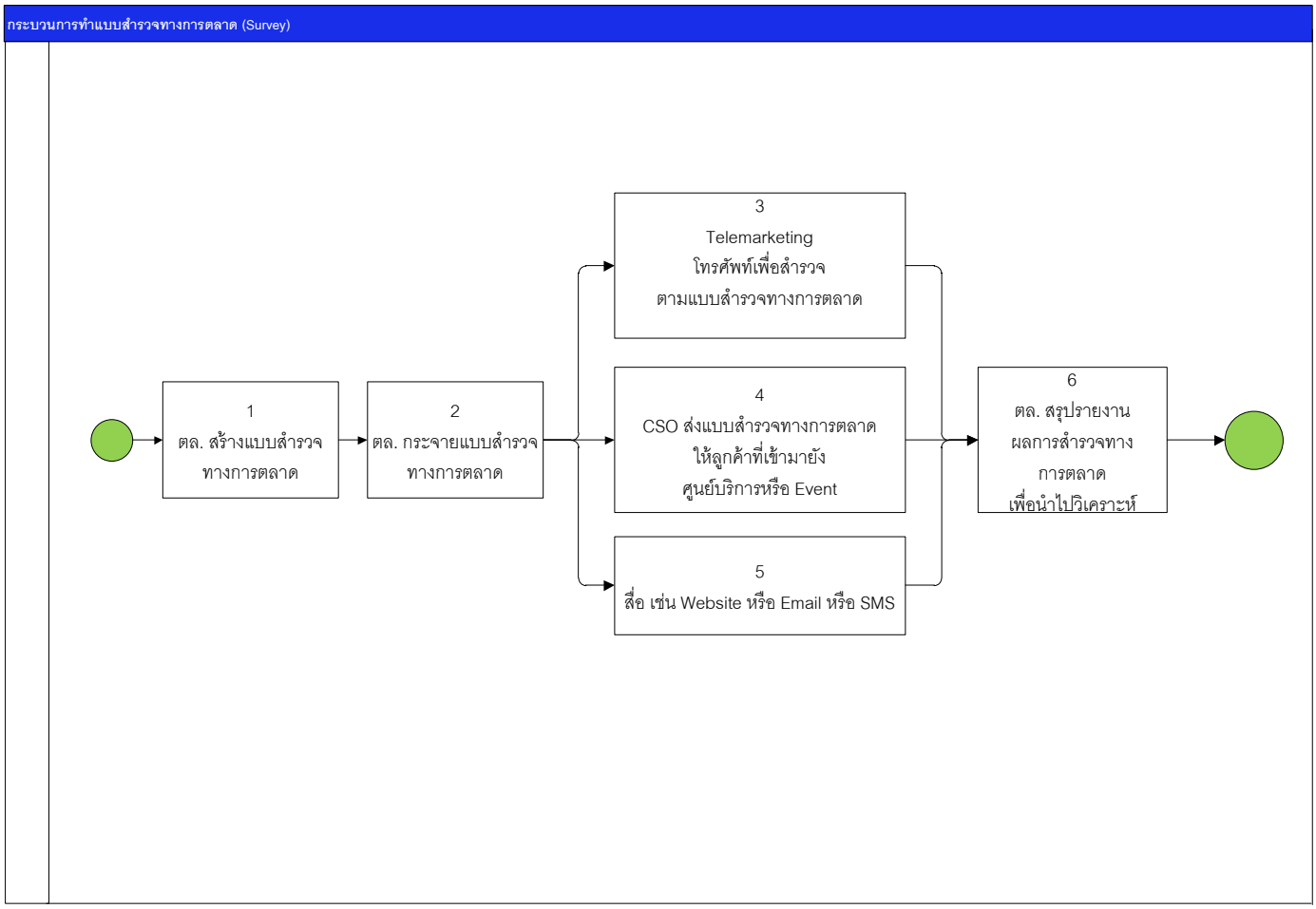
แผนภาพแสดงภาพรวมของระบบ CRM

จากแผนภาพด้านบน แสดงให้เห็นภาพรวมการทำงานของระบบ CRM :ซึ่งสามารถแบ่ง Solution ที่สนับสนุนการทำงานของระบบเป็น 3 ส่วน คือ

1) Microsoft CRM 4.0 เป็นส่วนประกอบหลักในการทำงานของระบบ CRM สนับสนุน การบริหารจัดการการขาย (Sales Management) การบริหารจัดการการตลาด (Marketing Management) การบริหารจัดการการบริการ (Service Management) และการบริหารจัดการข้อมูลองค์ความรู้ (Knowledge Base Management) ในส่วนของบทความ (Article)
2) Microsoft CRM Accelerator I.I สนับสนุนการบริการลูกค้าแบบออนไลน์ (Online Self Service) การบริหารจัดการ คู่ค้า (Partner Management) และ Portal Integration
3) Microsoft Sharepoint สนับสนุนการบริการการจัดการข้อมูลองค์ความรู้ในส่วนของการค้นหาข้อมูล (Search) และ Non-Structure

นอกจากนั้นระบบ CRM ยังทำงานเชื่อมต่อกับระบบ Billing (RBM) และระบบ Business Process Management (BPM)

7. ภาพรวมกระบวนการบริหารจัดการด้านการบริการในปัจจุบัน (As-Is Process)



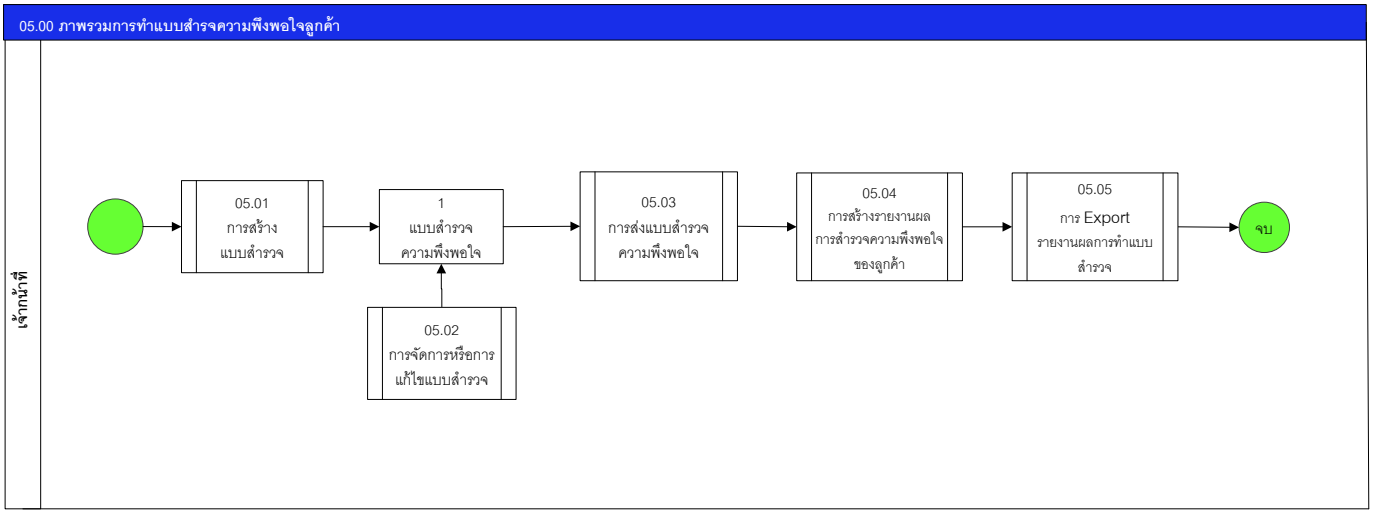
กระบวนการทำแบบสำรวจทางการตลาดจะเริ่มต้นจาก ตล. สร้างแบบสำรวจทางการตลาดตามแผนการตลาด จากนั้นจึงกระจายแบบสำรวจทางการตลาดผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ Telemarketing โทรศัพท์เพื่อสำรวจตามแบบสำรวจทางการตลาด, CSO ส่งแบบสำรวจทางการตลาดให้กับลูกค้าที่เข้ามายังศูนย์บริการหรือ Event นอกจากนั้นยังใช้สื่อในการกระจายแบบสำรวจทางการตลาด เช่น Website ของ TOT, eMail หรือ SMS ไปหาลูกค้า เป็นต้น จากนั้น ตล. ก็จะนำผลสำรวจทางการตลาดมาสรุปเป็นรายงานและนำมาวิเคราะห์การตลาดต่อไป

8. ภาพรวมกระบวนการบริหารจัดการด้านการบริการในอนาคต (To-Be Process)

8.1 กระบวนการที่ 05.00 ภาพรวมการทำแบบสำรจความพึงพอใจลูกค้า

การทำแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้า คือการดำเนินการสร้างแบบสำรวจ หรือแบบสอบถาม เพื่อให้รับรู้ถึงความคิดเห็นของลูกค้า โดยกระบวนการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ประกอบด้วย การสร้างแบบสำรวจที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างได้บนระบบ โดยไม่จำเป็นต้องทำการ Coding การกระจาย (Distribute) แบบสำรวจดังกล่าวให้กับลูกค้าเพื่อกรอกข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทางเอกสาร เป็นต้น และการนำผลการกรอกแบบสำรวจมาจัดทำเป็นรายงานผลได้อย่างสะดวก

สามารถอธิบายภาพรวมการทำแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้



กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

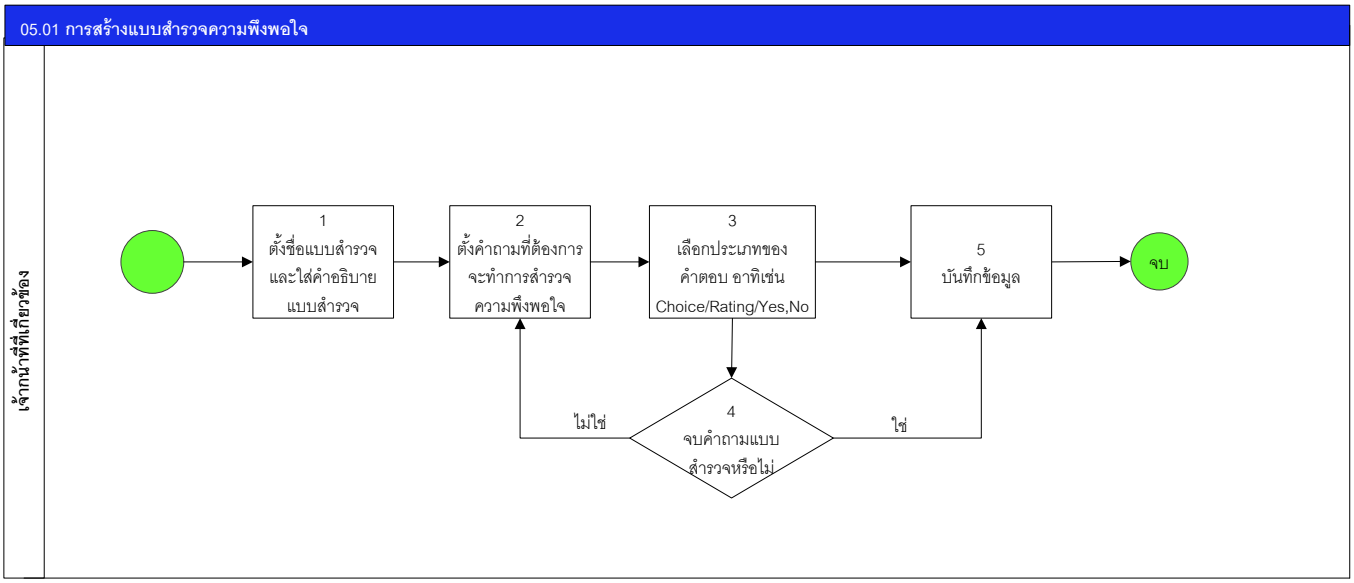
ชื่อกระบวนการ	คำอธิบาย
กระบวนการที่ 05.01 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ	กระบวนการของการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ เป็นกระบวนการสร้างและบันทึกรายละเอียดของแบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งต้องมีการกำหนดรูปแบบและประเภทของแบบสำรวจ เช่น ประเภทคำตอบแบบตัวเลือก (Choices) ประเภทให้ลำดับคะแนน (Rating Scale) ประเภทใช่/ไม่ใช่ (Yes/No) เป็นต้น
กระบวนการที่ 05.02 การจัดการ หรือแก้ไขแบบสำรวจ	กระบวนการของการจัดการ หรือแก้ไขแบบสำรวจ เป็นการเรียกดูแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้สร้างไว้ในระบบ เพื่อนำมาแก้ไขข้อมูล หรือลบข้อมูลแบบสำรวจที่ได้จัดเก็บไว้แล้วในระบบ
กระบวนการที่ 05.03 การส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ	กระบวนการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจกับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ช่องทางการใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจแบบ Face to Face, ทางโทรศัพท์ , ทางอินเทอร์เน็ต ทาง Stand Alone (Kiosk) และทางเอกสาร
กระบวนการที่ 05.04 การสร้างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	กระบวนการสร้างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นกระบวนการการจัดทำรายงานจากข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลลูกค้า โดยสามารถเลือกประเภทการแสดงรูปแบบรายงาน ทั้งรูปแบบตารางและกราฟ
กระบวนการที่ 05.05 การ Export รายงานผลการ	กระบวนการ Export รายงานผลการทำแบบสำรวจ เป็นกระบวนการที่ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าออกจากระบบ ในรูปแบบ Excel, Word และ PDF เพื่อนำไปใช้งาน

ชื่อกระบวนการ	คำอธิบาย
ทำแบบสำรวจ	ในลำดับต่อไป

8.2 กระบวนการที่ 05.01 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ

การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ เป็นกระบวนการสร้างและบันทึกรายละเอียดของแบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งต้องมีการกำหนดรูปแบบและประเภทของแบบสำรวจ เช่น ประเภทคำตอบแบบตัวเลือก (Choices) ประเภทให้ลำดับคะแนน (Rating Scale) ประเภทใช่/ไม่ใช่ (Yes/No) เป็นต้น

สามารถอธิบายกระบวนการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้



กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตั้งชื่อและใส่คำอธิบายแบบสำรวจความพึงพอใจ
2	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตั้งคำถามสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

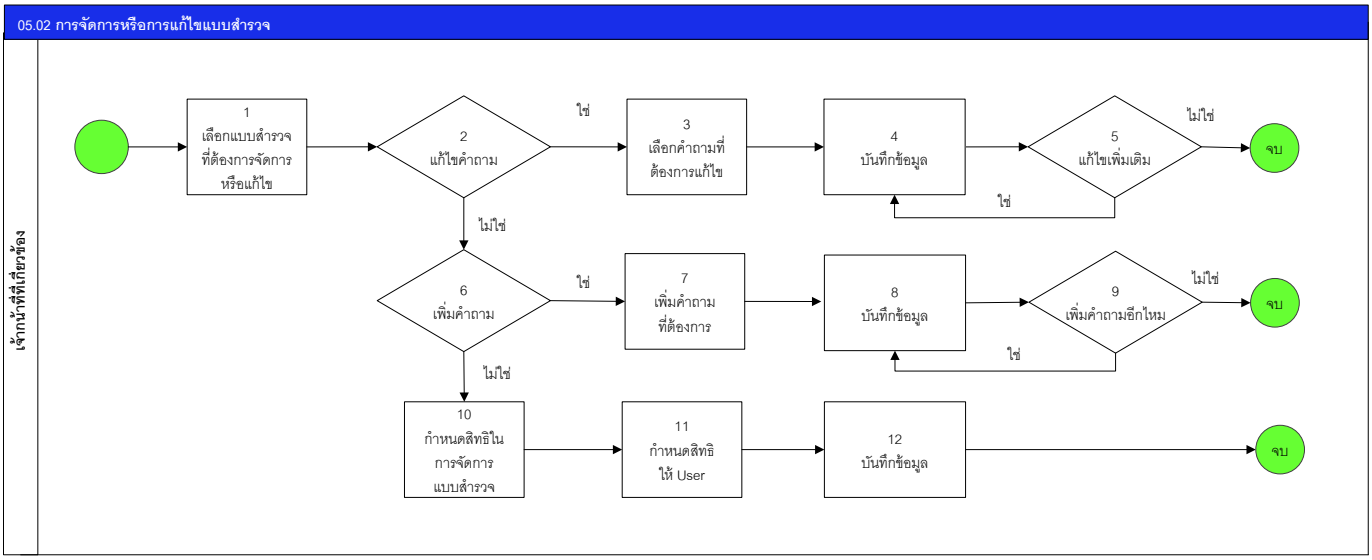
3	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือกประเภทของคำตอบ ตัวอย่างเช่น
	• ประเภทคำตอบแบบตัวเลือก (Choice) ได้แก่
	  ○ Drop down Menu เป็นรายการให้เลือกจาก List
	  ○ Radio Button เป็นแบบรายการให้เลือกเพียงคำตอบเดียว
	  ○ Checkboxes เป็นแบบรายการให้เลือกได้หลายคำตอบ
	• ประเภทลำดับคะแนน (Rating Scale) ได้แก่ 5 = ดีมาก, 4 = ดี, 3 = ปานกลาง, 2 = พอใช้, 1 = ต้องปรับปรุง

4	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณาคำถามของแบบสำรวจความพึงพอใจว่าจบคำถามที่จะบรรจุในแบบสำรวจแล้วหรือไม่ • กรณีคำถามยังไม่จบ ให้ย้อนไปดำเนินการตามข้อ 2 • กรณีจบคำถามแล้ว จึงดำเนินการตามข้อ 5
5	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM จบกระบวนการ

8.3 กระบวนการที่ 05.02 การจัดการหรือการแก้ไขแบบสำรวจ

กระบวนการของการจัดการ หรือแก้ไขแบบสำรวจ เป็นการเรียกดูแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้สร้างไว้ในระบบ เพื่อนำมาแก้ไขข้อมูล หรือลบข้อมูลแบบสำรวจที่ได้จัดเก็บไว้แล้วในระบบ

สามารถอธิบายกระบวนการการจัดการหรือการแก้ไขแบบสำรวจ ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้



กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

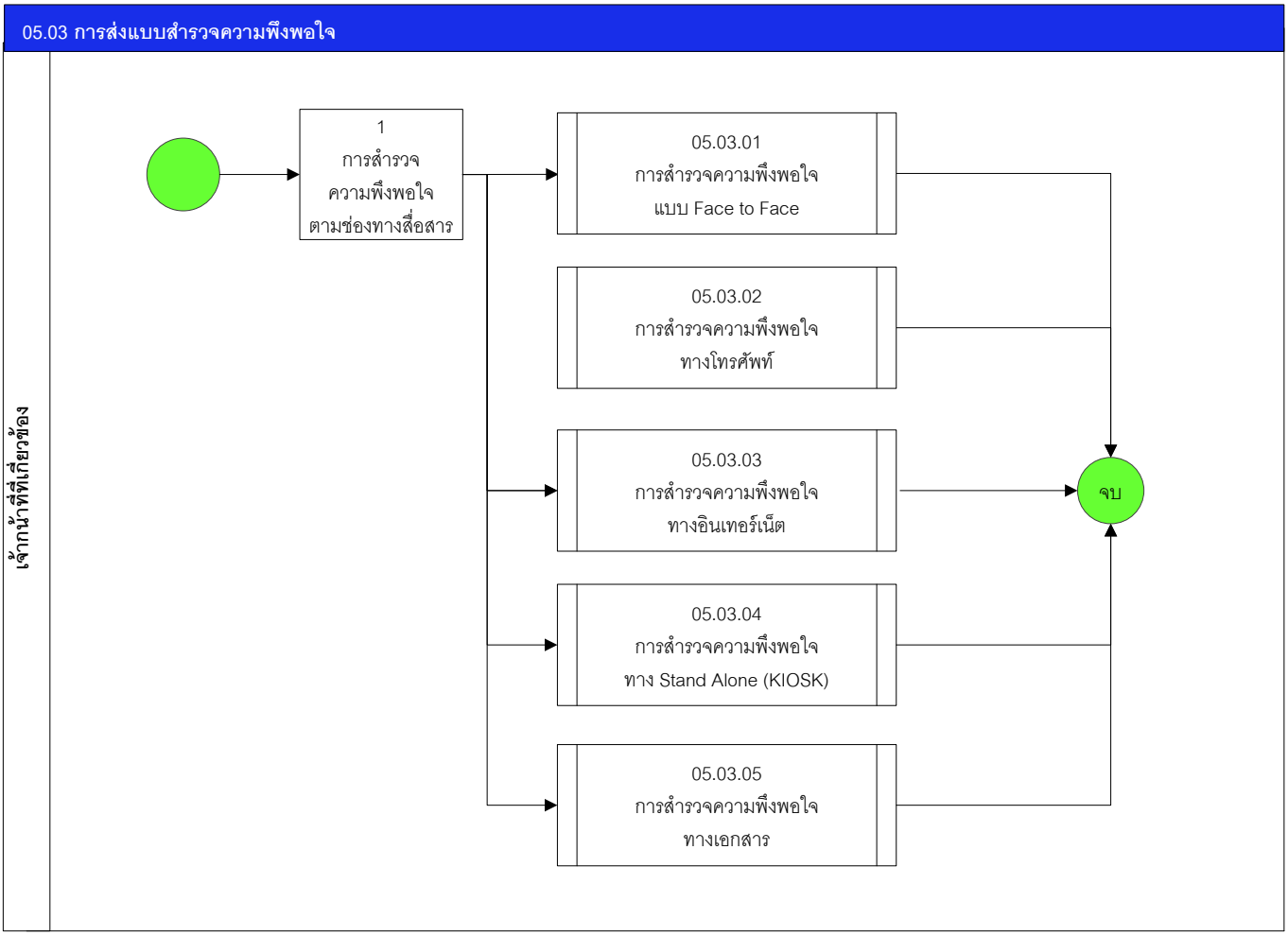
งานที่	คำอธิบาย
1	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือกแบบสำรวจความพึงพอใจที่ต้องการจัดการหรือแก้ไขข้อมูล
2	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณาว่าต้องแก้ไขคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจหรือไม่ • กรณีต้องการแก้ไข ให้ดำเนินการตามข้อ 3 • กรณีไม่ต้องการแก้ไข ให้ดำเนินการตามข้อ 6
3	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือกคำถามแบบสำรวจความพึงพอใจที่ต้องการแก้ไขจากในระบบ แล้วดำเนินการแก้ไข
4	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM
5	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณาว่าต้องการแก้ไขคำถามเพิ่มเติมในแบบสำรวจความพึงพอใจหรือไม่ • กรณีต้องการแก้ไขเพิ่มเติม ให้ดำเนินการตามข้อ 4 • กรณีไม่ต้องการแก้ไข จบกระบวนการ
6	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณาว่าต้องการเพิ่มคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจหรือไม่ • กรณีต้องการเพิ่มคำถาม ให้ดำเนินการตามข้อ 7 • กรณีไม่ต้องการเพิ่มคำถาม ให้ดำเนินการ 10
7	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มคำถามที่ต้องการในแบบสำรวจความพึงพอใจ
8	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM

9	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณาว่าต้องการเพิ่มคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจอีกหรือไม่ • กรณีต้องการเพิ่มคำถาม ให้ดำเนินการตามข้อ 8 • กรณีไม่ต้องการเพิ่มคำถาม จบกระบวนการ
10	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนดสิทธิ์ในการจัดการแบบสำรวจความพึงพอใจ
11	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานให้กับผู้ใช้ (User)
12	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM จบกระบวนการ

8.4 กระบวนการที่ 05.03 การส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ

กระบวนการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจกับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ช่องทางการใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจ แบบ Face to Face, ทางโทรศัพท์, ทางอินเทอร์เน็ต ทาง Stand Alone (Kiosk) และทางเอกสาร

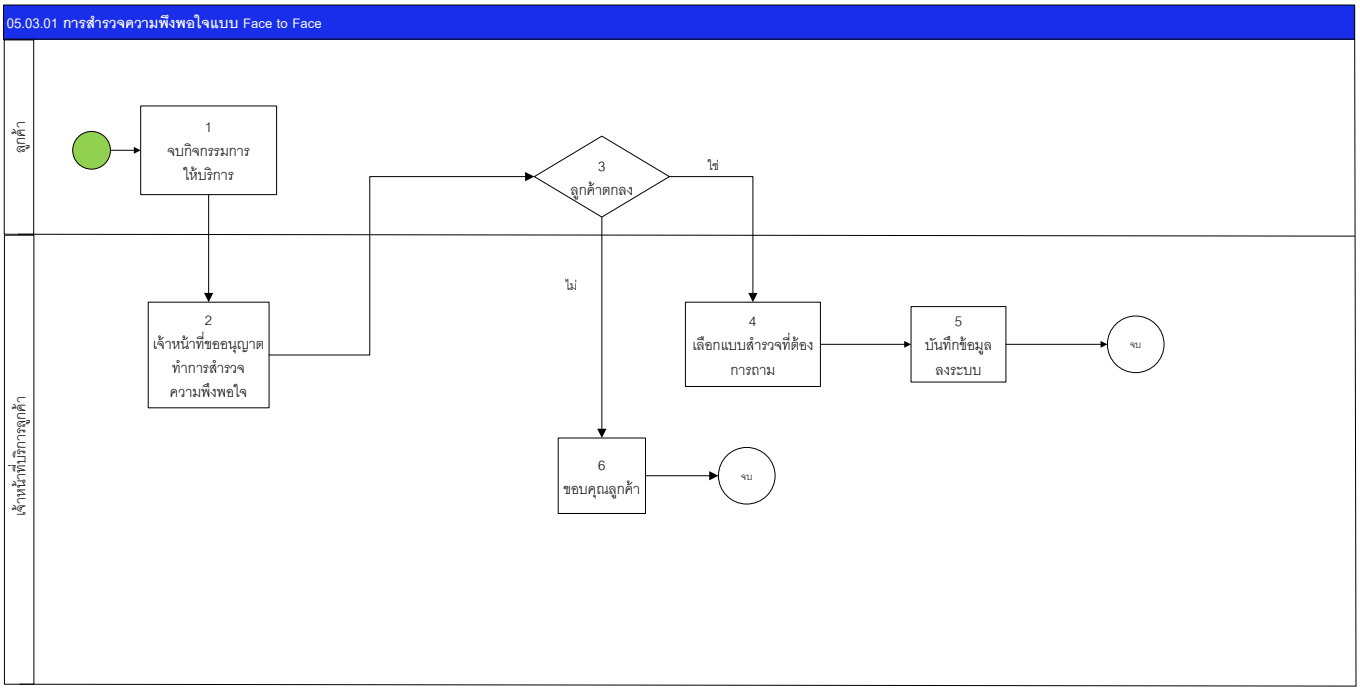
สามารถอธิบายกระบวนการการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้



การส่งแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นช่องทางในการเก็บข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ช่องทางแบบ Face to Face, โทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต, Stand Alone (Kiosk) และทางเอกสาร ตามที่ผู้ใช้บริการใช้งานใน แต่ละช่องทางมีกระบวนการดำเนินงานดังนี้

- การสำรวจความพึงพอใจ แบบ Face to Face ดำเนินการตามกระบวนการที่ 05.03.01
- การสำรวจความพึงพอใจ ทางโทรศัพท์ ดำเนินการตามกระบวนการที่ 05.03.02
- การสำรวจความพึงพอใจ ทางอินเทอร์เน็ต ดำเนินการตามกระบวนการที่ 05.03.03
- การสำรวจความพึงพอใจ ทาง Stand Alone (Kiosk) ดำเนินการตามกระบวนการที่ 05.03.04
- การสำรวจความพึงพอใจ ทางเอกสาร ดำเนินการตามกระบวนการที่ 05.03.05

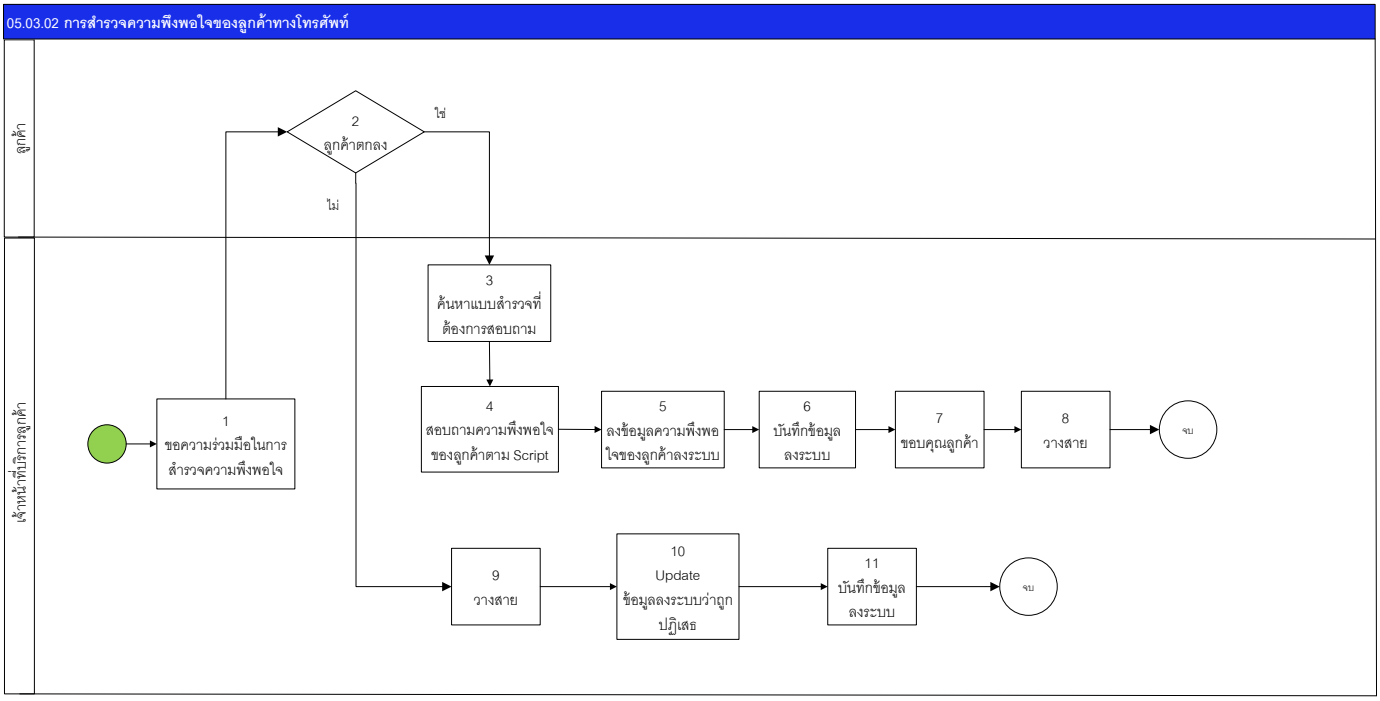
8.5 กระบวนการที่ 05.03.01 การสำรวจความพึงพอใจแบบ Face to Face



กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	ลูกค้าติดต่อเข้าใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที หรือในงานกิจกรรมต่างๆ ของ บมจ.ทีโอที
2	ภายหลังจากจบกิจกรรมการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่บริการลูกค้าขออนุญาตทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
3	ลูกค้าตกลงอนุญาตให้ทำความสำรวจความพึงพอใจหรือไม่ • กรณีลูกค้าอนุญาต ให้ดำเนินการตามข้อ 4 • กรณีลูกค้าไม่อนุญาต ให้ดำเนินการตามข้อ 6
4	ลูกค้าเลือกแบบสำรวจความพึงพอใจที่ต้องการสอบถามข้อมูล
5	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบันทึกข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าลงในระบบ CRM จบกระบวนการ
6	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขอบคุณลูกค้า จบกระบวนการ

8.6 กระบวนการที่ 05.03.02 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทางโทรศัพท์

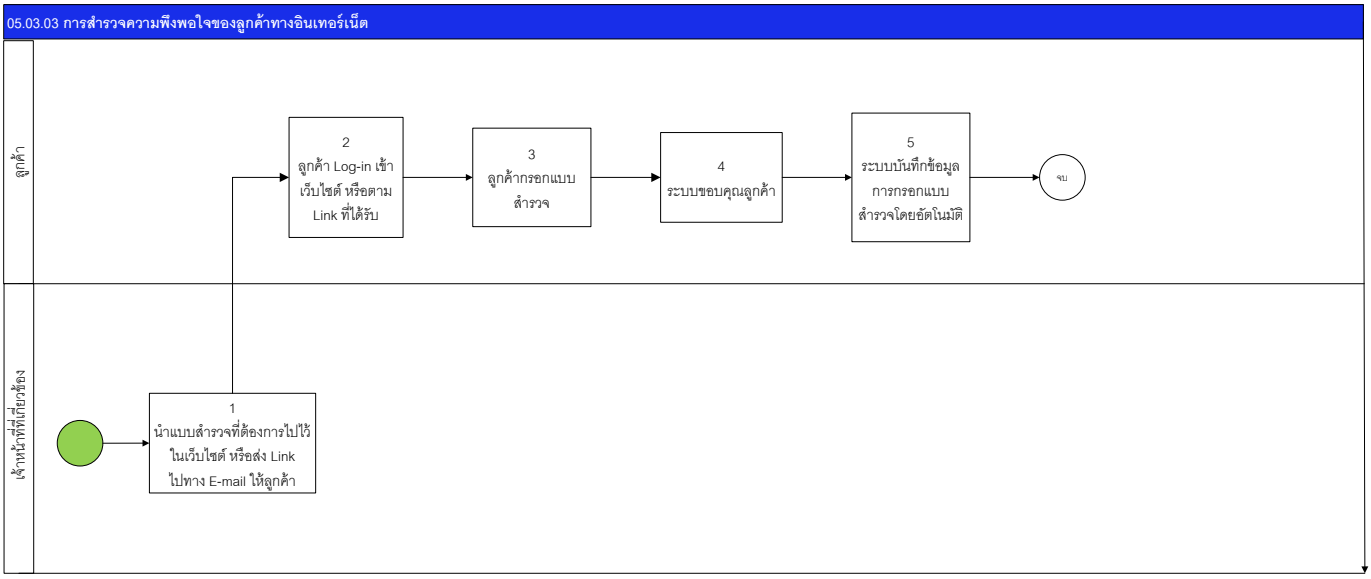


กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าติดต่อไปยังลูกค้าเพื่อขอความร่วมมือในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
2	ลูกค้าตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจหรือไม่ • กรณีที่ลูกค้าตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้ดำเนินการตามข้อ 3 • กรณีที่ลูกค้าไม่ตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้ดำเนินการตามข้อ 9
3	ในกรณีที่ลูกค้าตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าค้นหาแบบสำรวจที่ต้อง การใช้เพื่อสอบถามลูกค้า
4	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าตามต้นแบบบทสนทนา (Script) ที่ช่วยแนะนำ (Guide) เจ้าหน้าที่เมื่อทำแบบสำรวจ
5	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ากรอกข้อมูลความพึงพอใจจากลูกค้าลงในระบบ CRM
6	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM

งานที่	คำอธิบาย
7	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ากล่าวขอบคุณลูกค้า
8	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจบการสนทนา แล้ววางสาย จบกระบวนการ
9	ในกรณีที่ลูกค้าไม่ตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจบการสนทนา แล้ววางสาย
10	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ากรอกข้อมูลลในระบบว่าลูกค้าปฏิเสธการทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
11	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบันทึกข้อมูลลงในระบบ จบกระบวนการ

8.7 กระบวนการที่ 05.03.03 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต

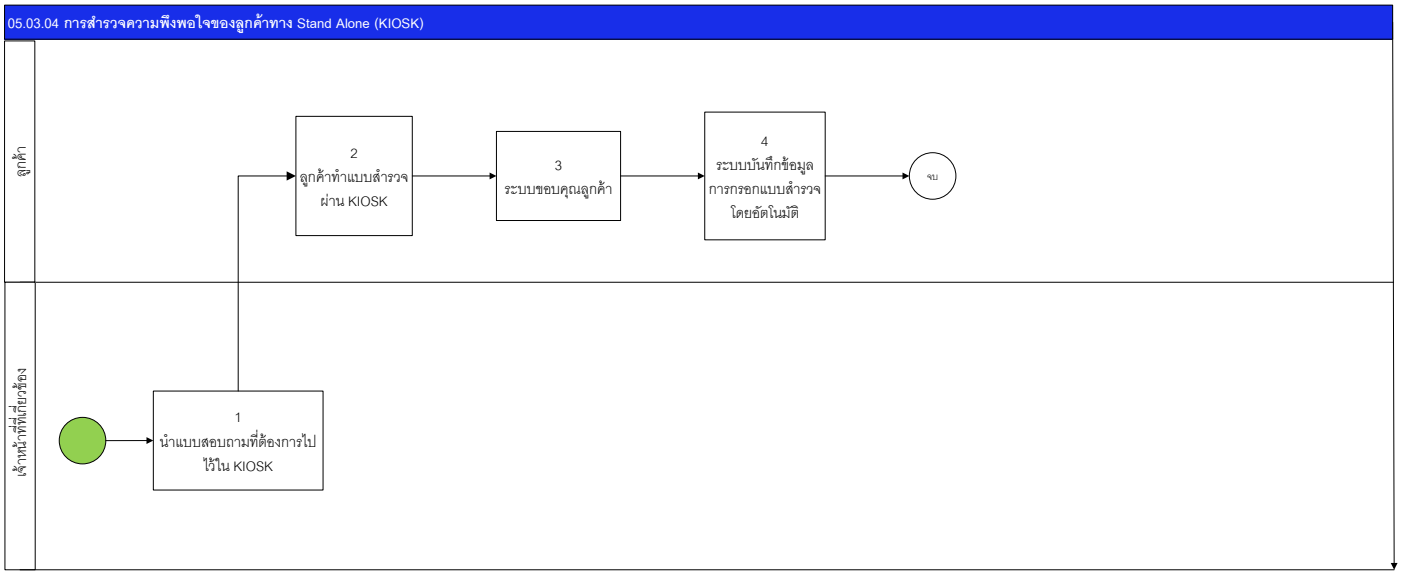


กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนำแบบสำรวจที่ต้องการไว้บนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง หรือส่ง Link ไปให้ลูกค้าที่ต้องการให้ทำแบบสำรวจทาง E-mail
2	เมื่อลูกค้าได้รับ E-mail หรือเข้ามาที่หน้าเว็บไซต์เพื่อเริ่มกรอกแบบสำรวจ ลูกค้า Log-in เข้าเว็บไซต์
3	ลูกค้ากรอกข้อมูลในแบบสำรวจ

งานที่	คำอธิบาย
4	เมื่อลูกค้ากรอกข้อมูลในแบบสำรวจเสร็จแล้ว ระบบขึ้นข้อความเพื่อขอบคุณลูกค้าที่ให้ความร่วมมือกรอกแบบสำรวจ
5	ระบบบันทึกข้อมูลการกรอกแบบสำรวจโดยอัตโนมัติ จบกระบวนการ

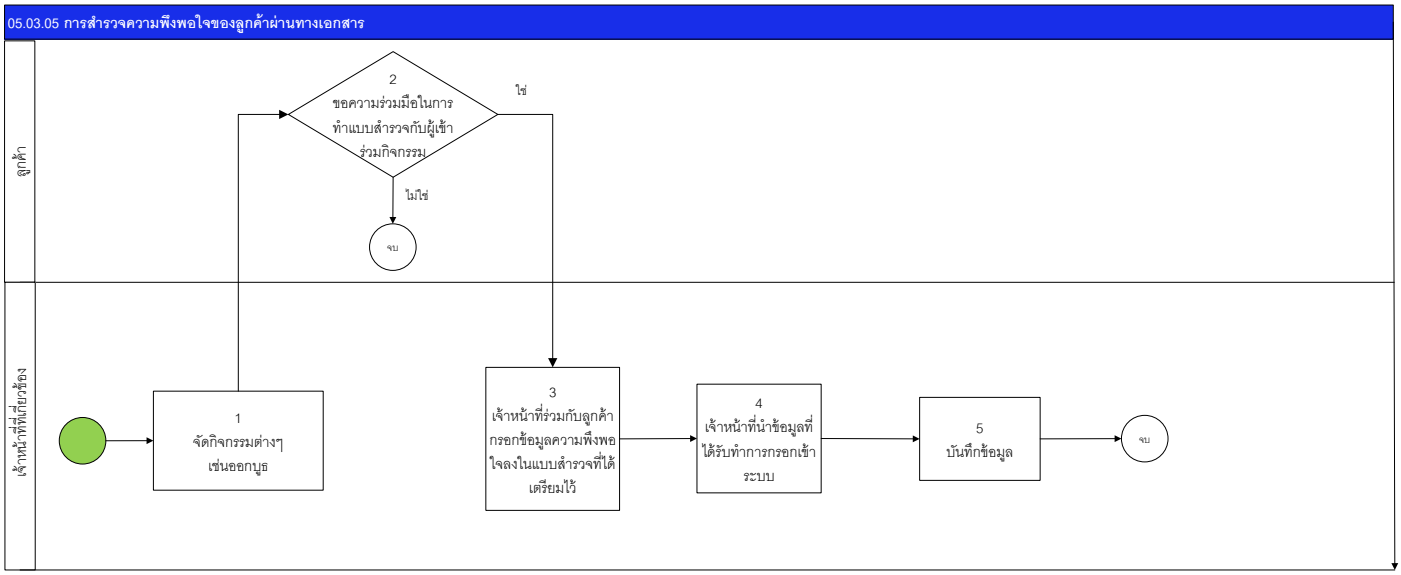
8.8 กระบวนการที่ 05.03.04 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทาง Stand Alone (KIOSK)



กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนำแบบสำรวจที่ต้องการไว้บน KIOSK
2	ลูกค้าเมื่อมาที่ KIOSK แล้วกรอกข้อมูลในแบบสำรวจ
3	เมื่อลูกค้ากรอกข้อมูลในแบบสำรวจเสร็จแล้ว ระบบขึ้นข้อความเพื่อขอบคุณลูกค้าที่ให้ความร่วมมือกรอกแบบสำรวจ
4	ระบบบันทึกข้อมูลการกรอกแบบสำรวจโดยอัตโนมัติ จบกระบวนการ

8.9 กระบวนการที่ 05.03.05 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทางเอกสาร



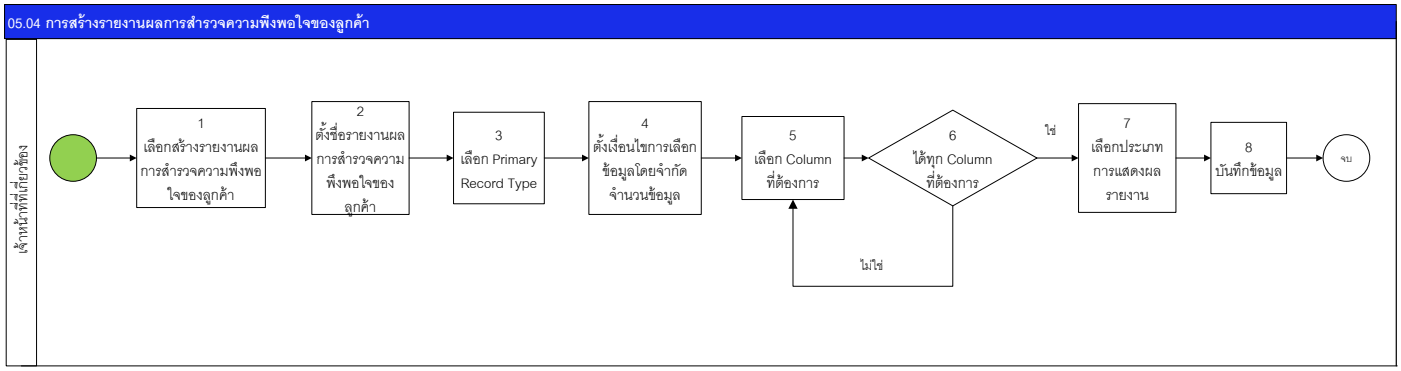
กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	ในช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการจัดกิจกรรมต่างๆ กับลูกค้า เช่นการบูธตามงานต่างๆ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเตรียมเอกสารเพื่อให้ลูกค้ากรอกข้อมูลสำรวจความพึงพอใจ
2	ลูกค้าตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจหรือไม่ • กรณีที่ลูกค้าตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้ดำเนินการตามข้อ 3 • กรณีที่ลูกค้าไม่ตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จบกระบวนการ
3	ในกรณีที่ลูกค้าตกลงที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องส่งเอกสารแบบสำรวจที่เตรียมมาเพื่อให้ลูกค้ากรอก โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าคอยอำนวยความสะดวกในการกรอกแบบสำรวจ
4	เมื่อลูกค้ากรอกข้อมูลในแบบสำรวจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ากรอกข้อมูลในแบบสำรวจเข้าสู่ระบบ CRM
5	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM จบกระบวนการ

8.10 กระบวนการที่ 05.04 การสร้างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

กระบวนการการสร้างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นกระบวนการการจัดทำรายงานจากข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลลูกค้า โดยสามารถเลือกประเภทการแสดงรูปแบบรายงาน ทั้งรูปแบบตารางและกราฟ

สามารถอธิบายกระบวนการสร้างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้



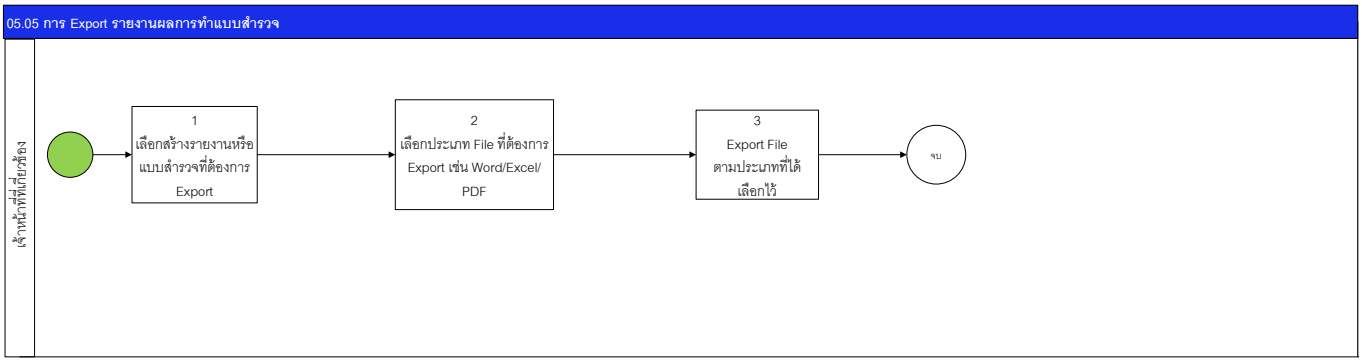
กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือกที่จะสร้างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จากฐานข้อมูลผลการสำรวจที่มีการจัดเก็บในฐานข้อมูลอยู่แล้ว
2	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตั้งชื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่ต้องการสร้าง
3	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือก Primary Record Type ที่ใช้ในการสร้างรายงาน
4	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตั้งเงื่อนไขการเลือกข้อมูล เพื่อเป็นการจำกัดจำนวนข้อมูลที่อยู่ในรายงาน
5	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือก Column ที่จะแสดงในรายงาน
6	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพบ Column ที่ต้องการหรือไม่ • กรณีที่พบ Column ทั้งหมดแล้ว ให้ดำเนินการตามข้อ 7 • กรณีที่ไม่พบ Column ให้ดำเนินการตามข้อ 5
7	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เลือกประเภทการแสดงผลรายงาน อันประกอบด้วย ประเภทตาราง หรือในรูปกราฟ
8	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบันทึกข้อมูลลงในระบบ จบกระบวนการ

8.11 กระบวนการที่ 05.05 การ Export รายงานผลการทำแบบสำรวจ

กระบวนการ Export รายงานผลการทำแบบสำรวจ เป็นกระบวนการที่ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าออกจากระบบ ในรูปแบบ Excel, Word และ PDF เพื่อนำไปใช้งานในลำดับต่อไป

สามารถอธิบายกระบวนการการ Export รายงานผลการทำแบบสำรวจ ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้



กระบวนการข้างต้น มีคำอธิบายกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

งานที่	คำอธิบาย
1	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือกรายงาน หรือแบบสำรวจที่ต้องการ Export
2	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลือกประเภทของไฟล์ที่ต้องการ Export โดยประเภทของไฟล์ที่สามารถ Export รายงานได้ คือ XML, CSV, Acrobat (PDF), MHTML (Web Archive), MS Excel, TIFF File และ MS Word
3	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง Export ไฟล์ตามประเภทที่ได้เลือกไว้ จบกระบวนการ

9. ความต้องการของระบบ (System Requirements)

ความต้องการของระบบ (System Requirement) เป็นการอธิบายถึงความต้องการด้านการทำงานของระบบที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ (User Requirements) โดยความต้องการของระบบประกอบด้วย Use Case ในภาพรวมของระบบ ในส่วนนี้อธิบายถึงความต้องการด้านการทำงาน (Functional Requirements) โดยสามารถจัดแบ่งองค์ประกอบของระบบเป็นโมดูลต่างๆ ดังนี้

รหัสโมดูล (Module Code)	รายละเอียดโมดูล (Module Description)
CT	การบริหารจัดการลูกค้า (Customer Management)
PN	การบริหารจัดการคู่ค้า (Partner Management)
SL	การบริหารจัดการการขาย (Sales Management)
MK	การบริหารจัดการการตลาด (Marketing Management)
SV	การบริหารจัดการด้านการบริการ (Service Management)
OS	การให้บริการลูกค้าแบบออนไลน์ (Online Customer Self Service)
KB	การบริหารจัดการข้อมูลองค์ความรู้ (Knowledge Base and Reference Tool)

รหัสโมดูล (Module Code)	หมายเลขความต้องการของระบบ (System Requirement ID)	รายละเอียดความต้องการของระบบ (Desc of System Requirement)
1. Customer Satisfaction Survey		
SV	SV0001	สร้างแบบสำรวจ
SV	SV0002	แก้ไขแบบสำรวจ
SV	SV0003	ลบแบบสำรวจ
SV	SV0004	ดูแบบสำรวจ
SV	SV0005	สร้างบทสนทนา
SV	SV0006	แก้ไขบทสนทนา
SV	SV0007	ลบบทสนทนา
SV	SV0008	บันทึกแบบสำรวจ
SV	SV0009	ดูผลแบบสำรวจ

10. Non-Functional Requirements

10.1 SVNF01 ความต้องการในด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Security Requirement)

การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้

1. None – ไม่สามารถมองเห็นหรือการทำการใดๆ กับข้อมูล
2. User – สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นของผู้ใช้เอง (Owner) ข้อมูลที่ผู้ใช้ท่านอื่นแชร์ให้ และข้อมูลที่ถูกแชร์ให้กับทีมที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก (Team Member)
3. Business Unit – สามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดภายใน Business Unit ที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก
4. Parent: Child Business Unit – สามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดภายใน Business Unit ที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก รวมถึงข้อมูลใน Child Business Unit
5. Organization – สามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดภายในองค์กร

แต่ละหน่วยงานจะได้รับการกำหนดสิทธิ์ที่แตกต่างกัน เช่น หน่วยงานสน. จะสามารถมองเห็นองค์กร ผู้ติดต่อ ลูกค้ามุ่งหวังทั้งหมดในองค์กร แต่สามารถมองเห็นโอกาสทางการขายซึ่งเป็นของหน่วยงานสน. เท่านั้น

TOT - สน. Sales Representative

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT - สน. Sales Manager

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT - บ. Sales Representative

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT - บ. Sales Manager

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT - น. Sales Representative

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT – น. Sales Manager

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT – ภ. Sales Representative

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT – ภ. Sales Manager

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT – ล. Marketing Officer

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

TOT – ล. Marketing Manager

		Create	Read	Write	Delete	Append	Append To	Assign	Share
Core Record	Account	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization
	Contact	User	Organization	Organization	User	Organization	Organization	User	Organization

10.2 System Performance

ไม่ได้ระบุ

10.3 Disaster/Recovery Impact

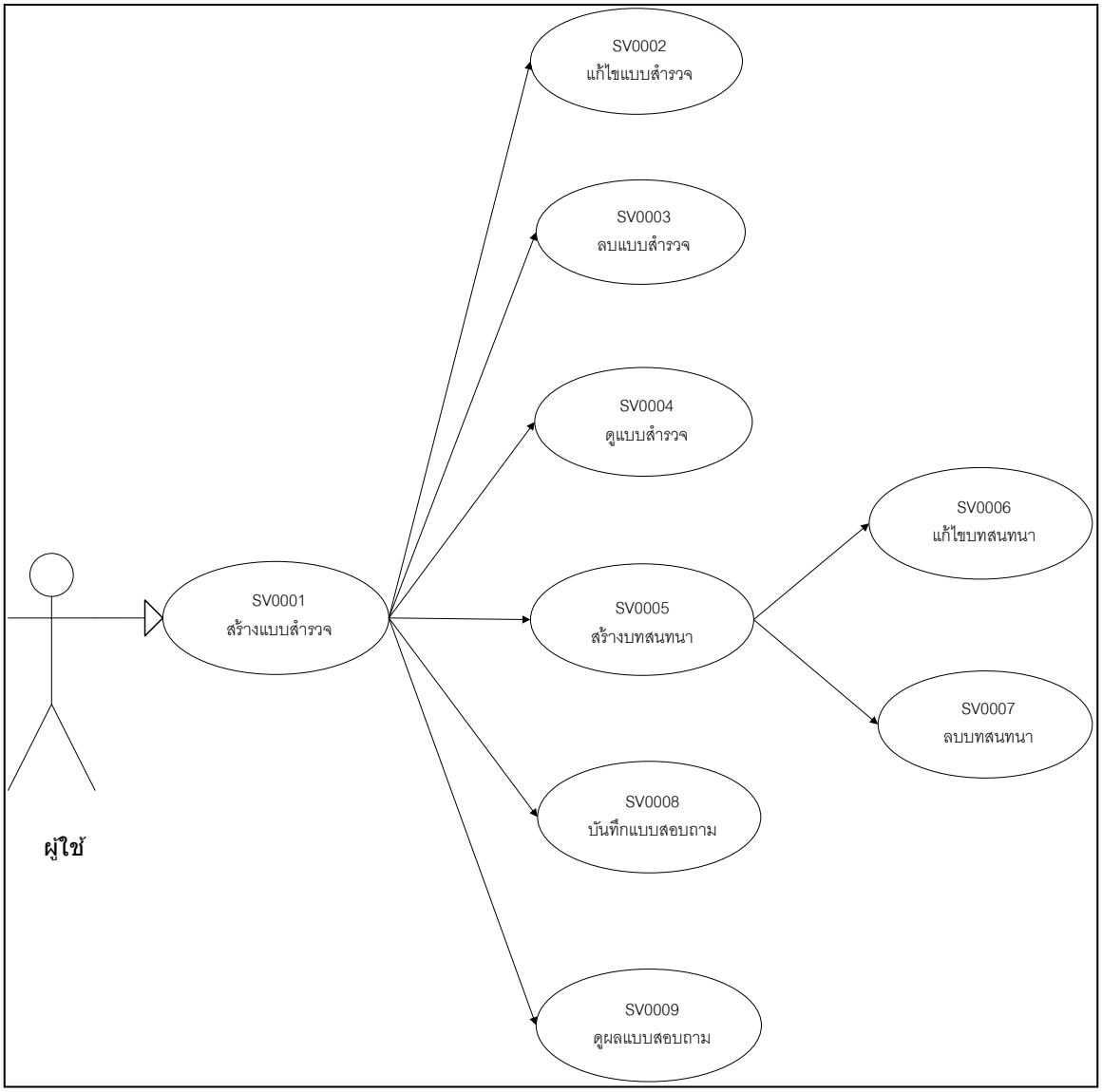
ไม่ได้ระบุ

10.4 Other

SVNF02 ระบบต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถนำออก (Export) ข้อมูลประวัติการติดต่อร้องเรียน และรายงานต่างๆ เป็นรูปแบบเอกสารต่างๆ เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF ได้ จากการกำหนดเงื่อนไขแบบต่างๆ พร้อมกันมากกว่า 1 ฟิลด์ในหน้าจอนั้น โดยไม่ส่งผลกระทบกับการทำงานโดยรวมของระบบ

11. Functional Requirement

11.1 Use Case Diagram

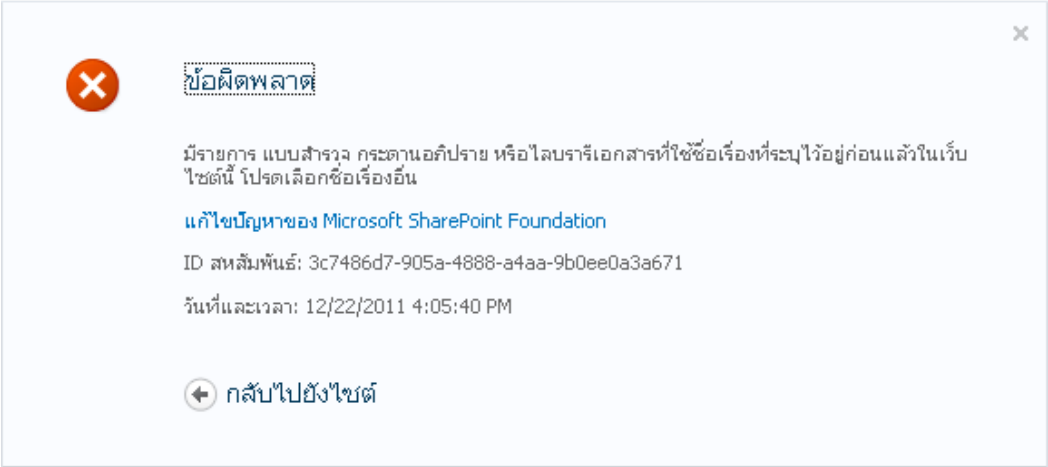


Customer Satisfaction Survey Use Case Diagram

11.2 Use Case Description

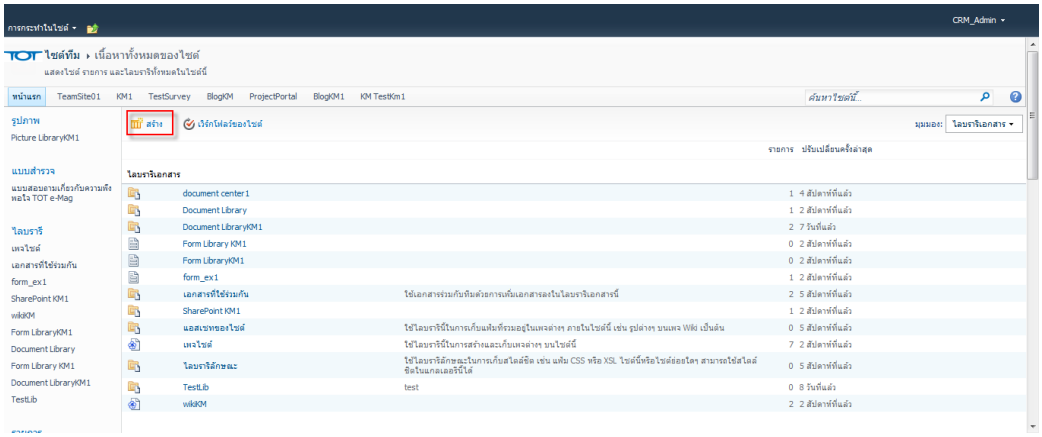
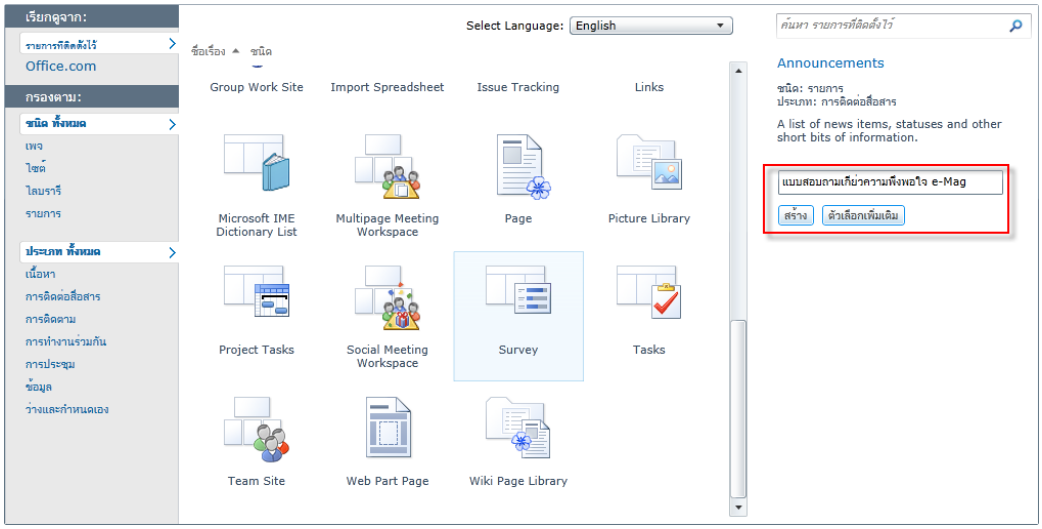
11.2.1 SV0001 สร้างแบบสำรวจ

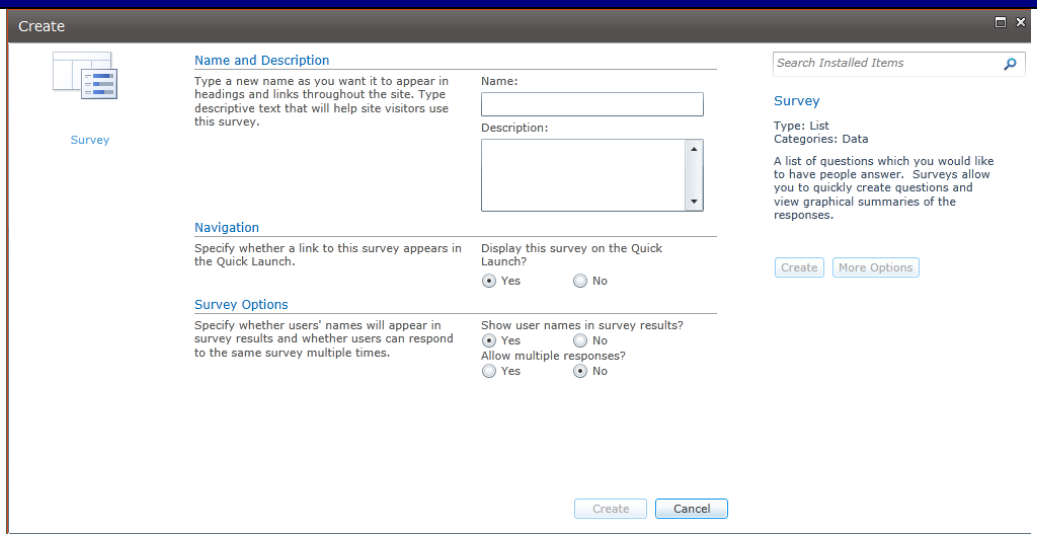
หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	เพื่อสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Survey) เป็นรูปแบบของแบบสำรวจให้รับรู้ถึงความคิดเห็นของลูกค้า
Actor	ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

หัวข้อ	รายละเอียด
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ คลิกที่ปุ่ม More Option เพื่อให้ระบบแสดง Action
Primary Scenario	▪ กดปุ่ม สร้าง ▪ เลือกแบบสำรวจ ▪ คลิกที่ปุ่ม More Option ระบบจะแสดง Survey Section ให้ใส่ชื่อ Survey คำอธิบาย และรายละเอียดของ Survey ▪ จากนั้นกดปุ่มสร้าง ▪ ระบบจะสร้าง Survey และแสดงหน้าจอให้ผู้ใช้ใส่รายละเอียดคำถาม (Question) สำหรับ Survey ต่อไป
Business Rules	สามารถเพิ่มรายละเอียดของ Survey ในส่วนต่างๆ ดังนี้ ○ Navigation: Specify whether a link to this list appears in the Quick Launch แสดงแบบสำรวจนี้บน 'Quick Launch' หรือไม่ ในส่วนนี้จะเป็นการเลือกว่าจะแสดง Survey บนแถบเมนูด้านซ้ายมือหรือไม่ ○ แสดงชื่อผู้ใช้ในผลลัพธ์แบบสำรวจ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าจะแสดงชื่อผู้ที่สร้าง Survey และผู้ทำ Survey ในผลสรุปของ Survey หรือไม่ ○ อนุญาตให้มีการตอบรับหลายรายการหรือไม่ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าผู้ใช้คนเดียวกันสามารถทำ Survey ได้มากกว่า 1 ครั้งหรือไม่
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการ Create Survey ได้ตลอดเวลาโดยการกดปุ่ม ยกเลิก
Exception	ผู้ใช้ไม่สามารถสร้าง Survey โดยใช้ชื่อซ้ำกันได้ หากผู้ใช้พิมพ์ชื่อ Survey ซ้ำและกดสร้าง ระบบจะขึ้นข้อความเตือน 
Post Condition	Survey จะเข้าไปอยู่ใน Action menu ในระบบ

11.2.1.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

1) Screen and Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
Screen Shot	 สร้างแบบสำรวจ  สร้างแบบสำรวจ

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	 สร้างแบบสำรวจ
Business Rule	สามารถเพิ่มรายละเอียดของ Survey ในส่วนต่างๆ ดังนี้ ○ Navigation: Specify whether a link to this list appears in the Quick Launch แสดงแบบสำรวจนี้บน 'Quick Launch' หรือไม่ ในส่วนนี้จะเป็นการเลือกว่าจะแสดง Survey บนแถบเมนูด้านซ้ายมือหรือไม่ ○ แสดงชื่อผู้ใช้ในผลลัพธ์แบบสำรวจ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าจะแสดงชื่อผู้ที่สร้าง Survey และผู้ทำ Survey ในผลสรุปของ Survey หรือไม่ ○ อนุญาตให้มีการตอบรับหลายรายการหรือไม่ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าผู้ใช้คนเดียวกันสามารถทำ Survey ได้มากกว่า 1 ครั้งหรือไม่
Work Flow Control	ไม่มี

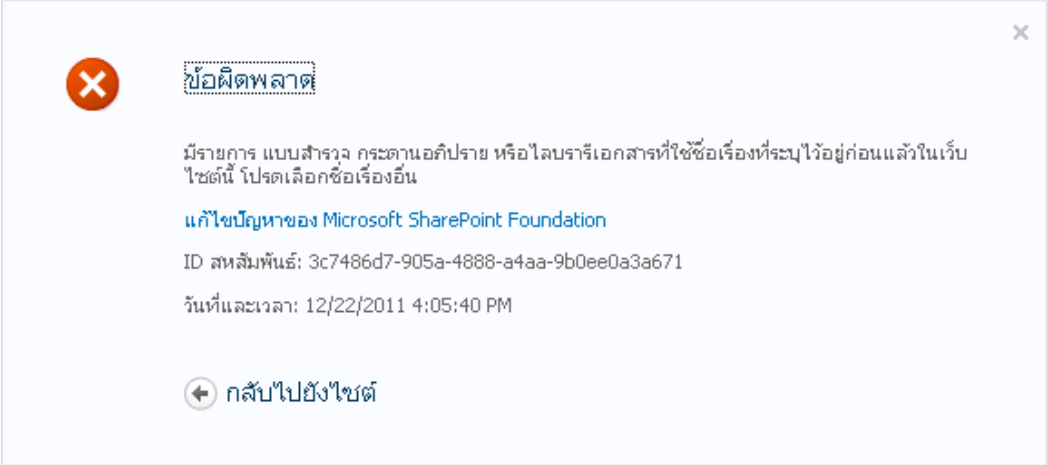
2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด/ Rule
1.	Name	ชื่อของ Survey <u>Rules</u> ▪ TextField
2.	Description	คำอธิบายรายละเอียดของ Survey <u>Rules</u> ▪ TextArea

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด/ Rule
3.	Display this list on the Quick Launch?	Radio Button ให้เลือกว่าจะแสดง Survey บนแถบเมนูด้านซ้ายมือหรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ Yes ▪ No
4.	Show user names in Survey result?	Radio Button ให้เลือกว่าจะแสดงชื่อผู้ที่สร้าง Survey และผู้ทำ Survey ในผลสรุปของ Survey หรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ Yes ▪ No
5.	Allow multiple responses?	Radio Button ให้เลือกว่าผู้ใช้คนเดียวกันสามารถทำ Survey ได้มากกว่า 1 ครั้งหรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ Yes ▪ No
6.	สร้าง	ปุ่มสำหรับบันทึกการสร้าง Survey Rules ▪ Button
7.	ยกเลิก	ปุ่มสำหรับยกเลิกการสร้าง Survey Rules ▪ Button

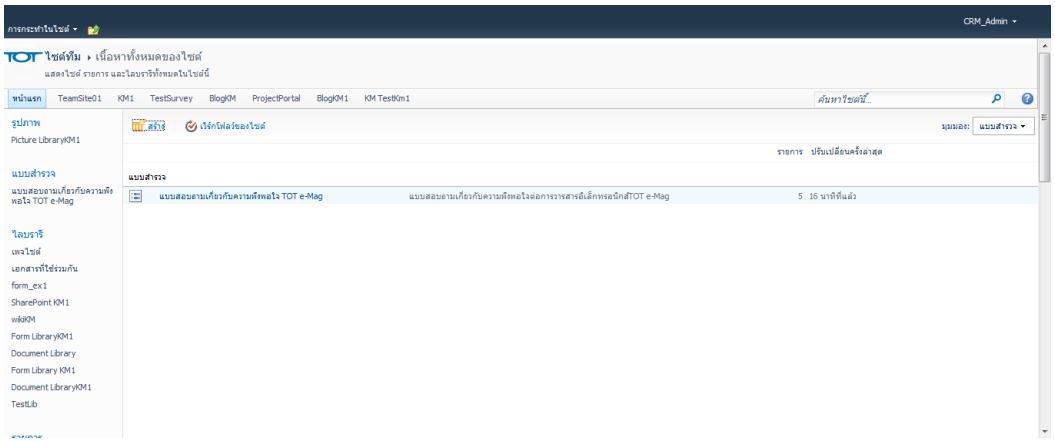
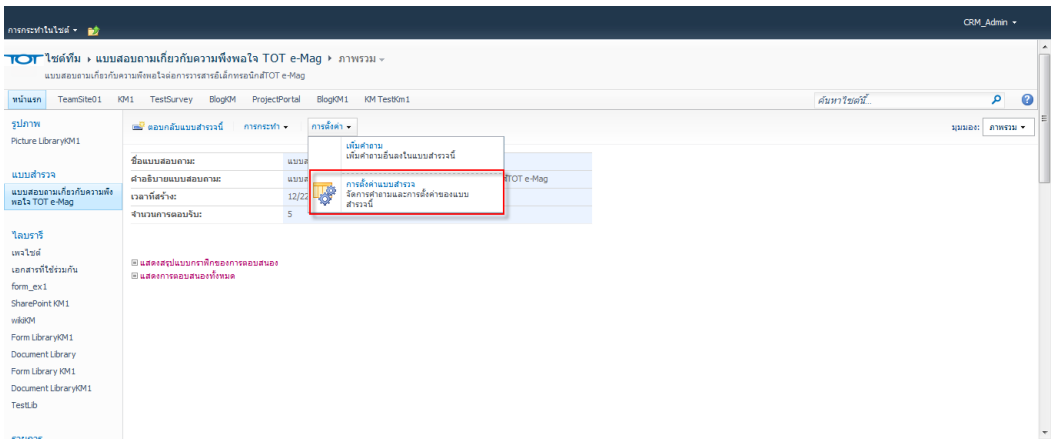
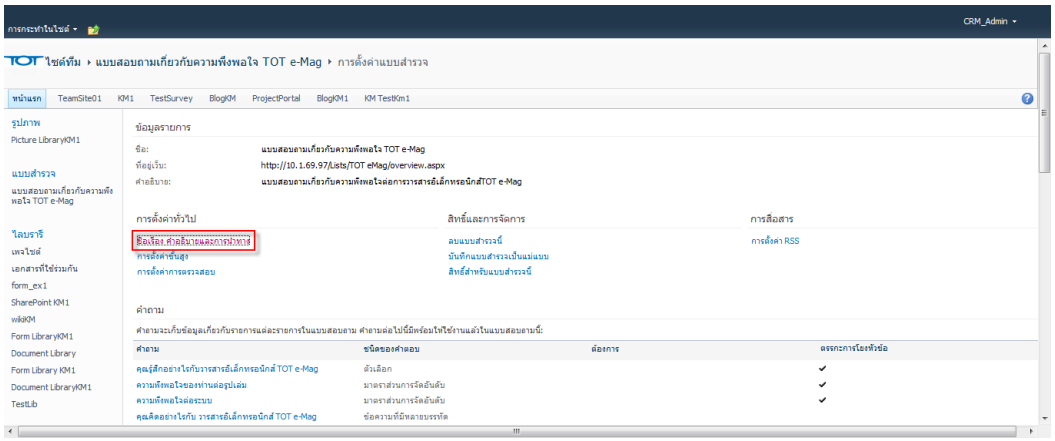
11.2.2 SV0002 แก้ไขแบบสำรวจ

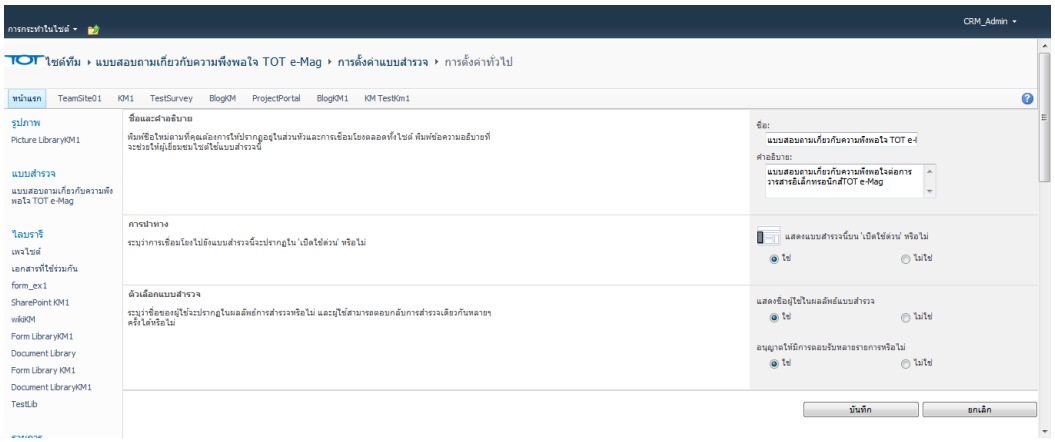
หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	เพื่อให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขแบบสำรวจ (Survey) ได้
Actor	ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการแก้ไขแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ ผู้ใช้สร้าง แบบสำรวจ

หัวข้อ	รายละเอียด
	▪ ผู้ใช้กดที่เมนูแบบสำรวจ ทางด้านซ้าย ▪ ระบบจะแสดงรายการแบบสำรวจทั้งหมดที่ผู้ใช้สร้างขึ้น
Primary Scenario	▪ เลือกแบบสำรวจ ที่ต้องการแก้ไข ▪ กดปุ่มการตั้งค่า เลือกที่ การตั้งค่าแบบสำรวจ ▪ ระบบจะแสดงรายละเอียดทั้งหมดของแบบสำรวจ ▪ ที่แถบการตั้งค่าทั่วไป กด ชื่อเรื่อง คำอธิบายและการนำทาง ▪ ระบบจะแสดงหน้าจอข้อมูลทั่วไปของแบบสำรวจ ให้ผู้ใช้แก้ไขได้ ▪ เมื่อผู้ใช้แก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้วกดปุ่มบันทึก
Business Rules	สามารถเพิ่มรายละเอียดของแบบสำรวจในส่วนต่างๆดังนี้ ▪ แสดงแบบสำรวจนี้บน 'เปิดใช้ด่วน' หรือไม่ ในส่วนนี้จะเป็นการเลือกว่าจะแสดงแบบสำรวจบนแถบเมนูด้านซ้ายมือหรือไม่ ▪ แสดงชื่อผู้ใช้ในผลลัพธ์แบบสำรวจ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าจะแสดงชื่อผู้ที่สร้างแบบสำรวจ และผู้ทำแบบสำรวจ ในผลสรุปของแบบสำรวจ หรือไม่ ▪ อนุญาตให้มีการตอบรับหลายรายการหรือไม่ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าผู้ใช้คนเดียวกันสามารถทำแบบสำรวจได้มากกว่า 1 ครั้งหรือไม่
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการแก้ไขแบบสำรวจได้ตลอดเวลาโดยการกดปุ่ม ยกเลิก
Exception	ผู้ใช้ไม่สามารถสร้างแบบสำรวจ โดยใช้ชื่อซ้ำกันได้ หากผู้ใช้พิมพ์ชื่อแบบสำรวจซ้ำและกด บันทึก ระบบจะขึ้นข้อความเตือน 
Post Condition	ระบบจะแก้ไขข้อมูลของแบบสำรวจ ตามผู้ใช้ต้องการ

11.2.2.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

1) Screen and Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
Screen Shot	 แก้ไขแบบสำรวจ  แก้ไขแบบสำรวจ 

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	แก้ไขแบบสำรวจ  แก้ไขแบบสำรวจ
Business Rule	สามารถเพิ่มรายละเอียดของแบบสำรวจในส่วนต่างๆดังนี้ ▪ แสดงแบบสำรวจนี้บน 'เปิดใช้ด่วน' หรือไม่ ในส่วนนี้จะเป็นการเลือกว่าจะแสดงแบบสำรวจบนแถบเมนูด้านซ้ายมือหรือไม่ ▪ แสดงชื่อผู้ใช้ในผลลัพธ์แบบสำรวจ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าจะแสดงชื่อผู้ที่สร้างแบบสำรวจ และผู้ทำแบบสำรวจ ในผลสรุปของแบบสำรวจ หรือไม่ ▪ อนุญาตให้มีการตอบรับหลายรายการหรือไม่ ในส่วนนี้ให้เลือกว่าผู้ใช้คนเดียวกันสามารถทำแบบสำรวจได้มากกว่า 1 ครั้งหรือไม่
Work Flow Control	ไม่มี

2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
1.	ชื่อเรื่อง คำอธิบายและการนำทาง	Hyperlink เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขข้อมูลทั่วไปของแบบสำรวจ <u>Rules</u> ▪ Hyperlink
2.	ชื่อ	ชื่อของแบบสำรวจ <u>Rules</u> ▪ TextField
3.	คำอธิบาย	คำอธิบายรายละเอียดของแบบสำรวจ <u>Rules</u>

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		▪ TextArea
4.	แสดงแบบสำรวจขึ้นบน “เปิดใช้ด่วน” หรือไม่	Radio Button ให้เลือกว่าจะแสดงแบบสำรวจบนแถบเมนูด้านซ้ายมือหรือไม่ <u>Rules</u> ▪ Radio Buttons <u>Values</u> ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
5.	แสดงชื่อผู้ใช้ในผลลัพธ์แบบสำรวจ	Radio Button ให้เลือกว่าจะแสดงชื่อผู้ที่สร้างแบบสำรวจ และผู้ทำแบบสำรวจ ในผลสรุปของแบบสำรวจ หรือไม่ <u>Rules</u> ▪ Radio Buttons <u>Values</u> ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
6.	อนุญาตให้มีการตอบรับหลายรายการหรือไม่	Radio Button ให้เลือกว่าผู้ใช้คนเดียวกันสามารถทำแบบสำรวจ ได้มากกว่า 1 ครั้งหรือไม่ <u>Rules</u> ▪ Radio Buttons <u>Values</u> ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
7.	บันทึก	ปุ่มสำหรับบันทึกการแก้ไขของแบบสำรวจ <u>Rules</u> ▪ Button
8.	ยกเลิก	ปุ่มสำหรับยกเลิกการแก้ไขแบบสำรวจ <u>Rules</u> ▪ Button

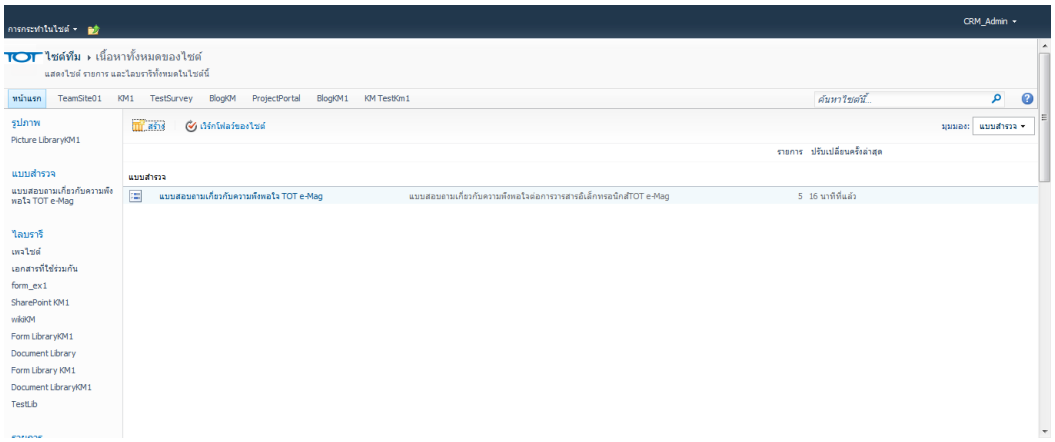
11.2.3 SV0003 ลบแบบสำรวจ

หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	เพื่อให้ผู้ใช้สามารถลบแบบสำรวจ ได้

หัวข้อ	รายละเอียด
Actor	ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการแก้ไขแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ ผู้ใช้สร้างแบบสำรวจ ▪ ผู้ใช้กดที่เมนู แบบสำรวจ ทางด้านซ้าย ▪ ระบบจะแสดงรายการแบบสำรวจทั้งหมดที่ผู้ใช้สร้างขึ้น
Primary Scenario	▪ เลือก แบบสำรวจ ที่ต้องการลบ ▪ กดปุ่ม ตั้งค่า เลือกที่ การตั้งค่าแบบสำรวจ ▪ ระบบจะแสดงรายละเอียดทั้งหมดของ แบบสำรวจ ▪ ที่แถบ การตั้งค่าทั่วไป กด ลบแบบสำรวจนี้ ▪ ระบบแสดงข้อความยืนยันการลบแบบสำรวจ ▪ เมื่อผู้ใช้ยืนยันระบบจะลบข้อมูลทั้งหมดของ แบบสำรวจ ออกจากระบบ
Business Rules	หากผู้ใช้ต้องการใช้งาน แบบสำรวจ ที่ลบไปแล้ว สามารถคืนค่าส่วนที่เลือก ได้จาก ถังรีไซเคิล
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการลบแบบสำรวจได้โดยการกดปุ่ม Cancel ในหน้าต่างแสดงข้อความยืนยันการลบแบบสำรวจ
Exception	ไม่มี
Post Condition	ระบบจะนำข้อมูลของแบบสำรวจ ทั้งหมดไปใส่ในถังรีไซเคิลของไซต์ และลบข้อมูลแบบสำรวจในส่วนนี้ออกไป

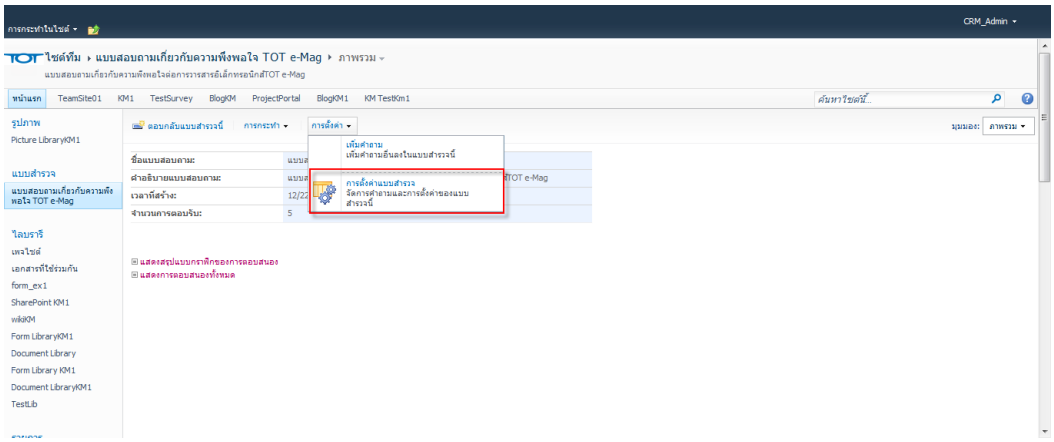
11.2.3.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

1) Screen and Business Rules

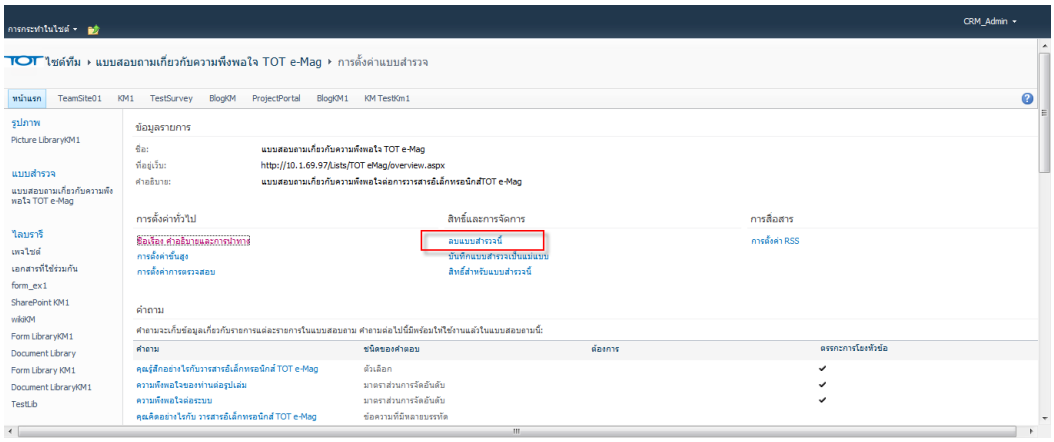
รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
Screen Shot	

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

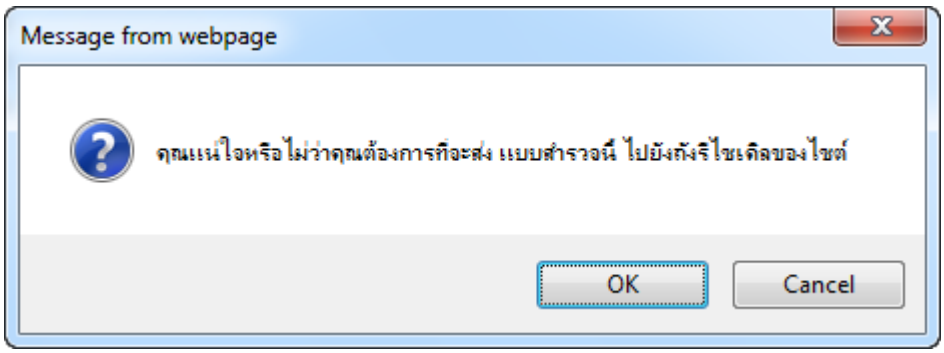
ลบแบบสำรวจ



ลบแบบสำรวจ



ลบแบบสำรวจ



ยืนยันการลบแบบสำรวจ

Business Rule	หากผู้ใช้ต้องการใช้งาน แบบสำรวจ ที่ลบไปแล้วสามารถ คืนค่าส่วนที่เลือก ได้จาก ถังรีไซเคิล
Work Flow Control	ไม่มี

2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
1.	ลบแบบสำรวจนี้	Hyperlink เพื่อลบ แบบสำรวจ Rules ▪ Hyperlink
2.	OK	ปุ่มสำหรับยืนยันการลบแบบสำรวจ Rules ▪ Button
3.	Cancel	ปุ่มสำหรับยกเลิกการลบแบบสำรวจ Rules ▪ Button

11.2.4 SV0004 ดูแบบสำรวจ

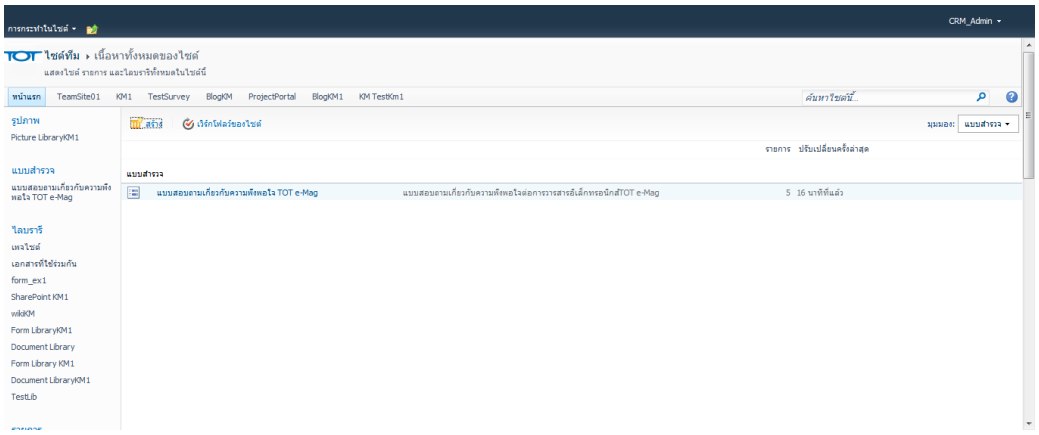
หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	ผู้ใช้สามารถดูข้อมูลทั่วไปของแบบสำรวจ ได้
Actor	ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการดูข้อมูลของแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ ผู้ใช้สร้างแบบสำรวจ ▪ ผู้ใช้กดที่เมนู แบบสำรวจ ทางด้านซ้าย ▪ ระบบจะแสดงรายการแบบสำรวจทั้งหมดที่ผู้ใช้สร้างขึ้น
Primary Scenario	▪ เลือกแบบสำรวจที่ต้องการดูข้อมูล ▪ ระบบจะแสดงข้อมูลทั่วไปของ แบบสำรวจ
Business Rules	ไม่มี
Alternative Scenario	ไม่มี
Exception	ไม่มี
Post Condition	ไม่มี

11.2.4.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

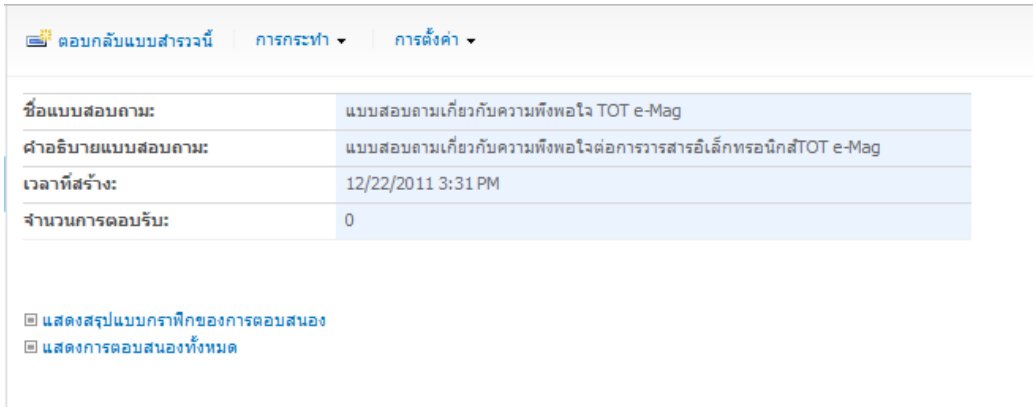
1) Screen and Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

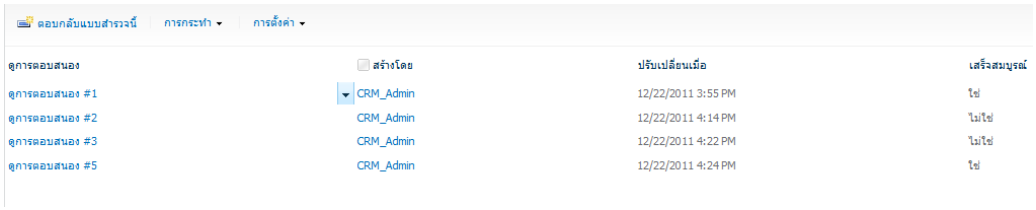
Screen Shot



ดูแบบสำรวจ



ดูแบบสำรวจ



ดูแบบสำรวจ

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

1. คุณรู้สึกอย่างไรกับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ TOT e-Mag

ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างมาก

1 (100%)

ควรปรับปรุงเนื้อหาให้ดีกว่านี้

0 (0%)

ไม่ได้รับประโยชน์จากเนื้อหาเลย

0 (0%)

ผลรวม: 1

2. ความพึงพอใจของท่านต่อรูปเล่ม

	ต่ำ		ปานกลาง		สูง	
	1	2	3	4	5	N/A
การวางรูปแบบทันสมัย (%)	0	0	0	0	100	0
ภาพประกอบต่าง ๆ ตรงกับเนื้อหาที่นำเสนอ (%)	0	0	0	100	0	0
ภาพกราฟฟิคทันสมัย (%)	0	0	0	100	0	0
การใช้สีโดยรวมมีความเหมาะสมหรือไม่ (%)	0	0	100	0	0	0
ดีไซน์ของแต่ละฉบับน่าสนใจและชวนให้อ่าน (%)	0	0	0	100	0	0
การเปลี่ยนรูปแบบของหน้าสารบัญทุกฉบับทำให้น่าติดตาม (%)	0	0	0	0	100	0

ผลรวม: 1

3. ความพึงพอใจต่อระบบ

	ต่ำ		ค่าเฉลี่ย		สูง	
	1	2	3	4	5	N/A
ระบบ Land line และ Wireless แต่ละระบบการดาวน์โหลดเป็นอย่างไร (%)	0	0	0	0	100	0
คอนเทนต์เหมาะสมกับพื้นที่ (%)	0	0	0	0	0	0

ผลรวม: 1

4. คุณคิดอย่างไรกับ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ TOT e-Mag

เป็นประโยชน์มากครับ

1 (100%)

ผลรวม: 1

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	ดูแบบสำรวจ
Business Rule	ไม่มี
Work Flow Control	ไม่มี

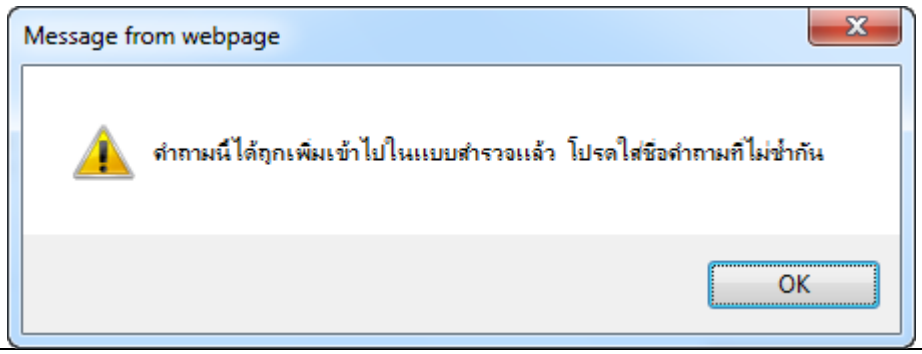
2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
1.	ตอบกลับแบบสำรวจนี้	ปุ่มเพื่อตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Button
2.	การกระทำ	ปุ่ม การกระทำ ของ แบบสำรวจ Rules ▪ Menu
3.	การตั้งค่า	ปุ่มสำหรับเปลี่ยนแปลงค่าต่างๆ และเพิ่มคำถามในแบบสำรวจ Rules ▪ Menu
4.	ชื่อแบบสอบถาม	ชื่อของ แบบสอบถาม Rules ▪ Label
5.	คำอธิบายแบบสอบถาม	คำอธิบายของ แบบสอบถาม Rules ▪ Label
6.	เวลาที่สร้าง	เวลาสร้างแบบสำรวจ โดยแสดงเป็นวันที่ และเวลา ตัวอย่างเช่น 12/22/2011 3:31 PM Rules ▪ Label
7.	จำนวนการตอบรับ	จำนวนผู้ทำแบบสำรวจ Rules ▪ Label
8.	แสดงสรุปแบบกราฟิก ของการตอบสนอง	Hyperlink เพื่อดูผลการตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Hyperlink
9.	แสดงการตอบสนอง	Hyperlink เพื่อดูผู้ที่ทำแบบสำรวจและคำตอบของแบบสำรวจ

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
	ทั้งหมด	<u>Rules</u> ▪ Hyperlink

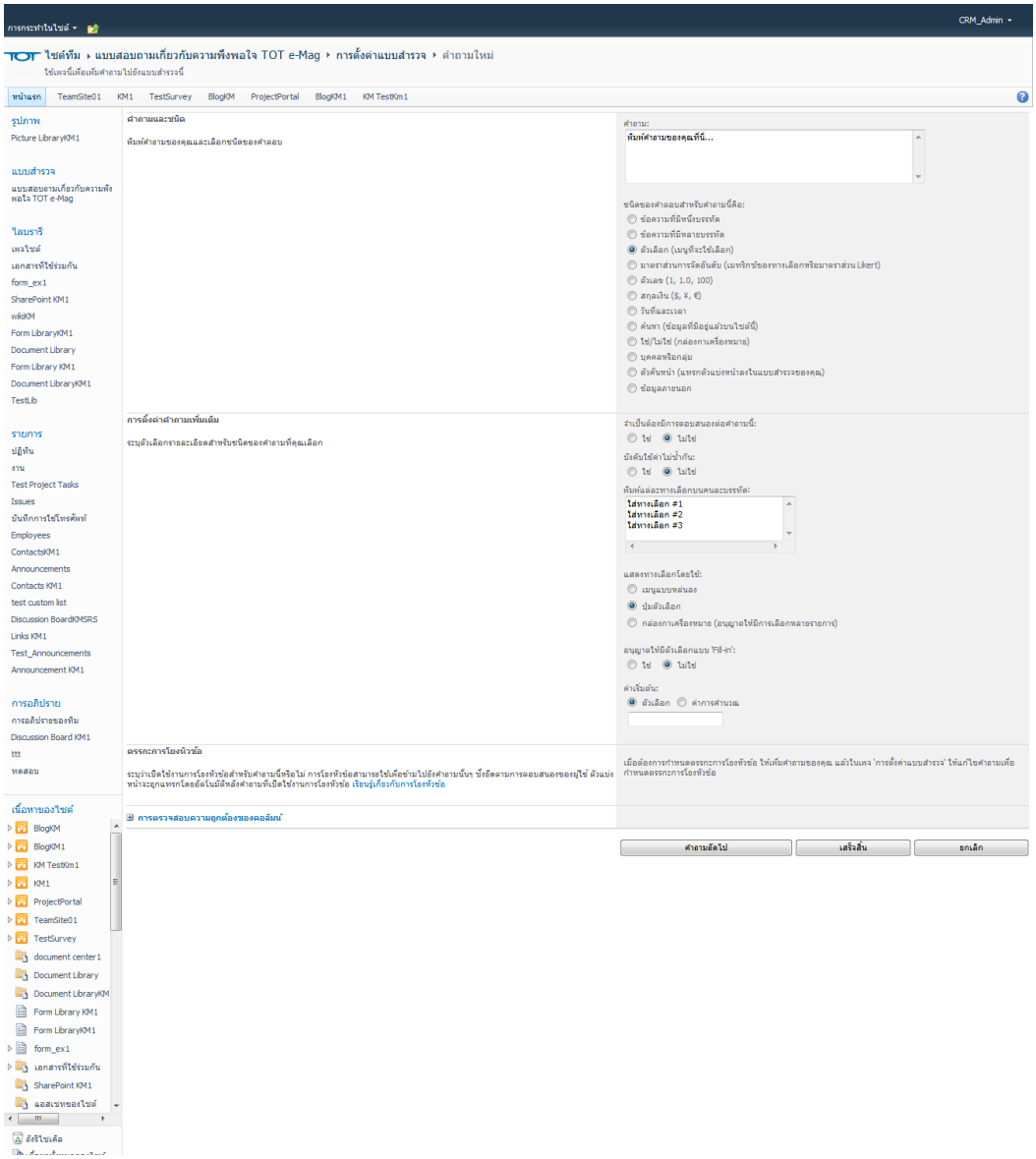
11.2.5 SV0005 สร้างบทสนทนา

หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	เพื่อสร้างบทสนทนา หรือคำถาม (Question Script) สำหรับ แบบสำรวจ เพื่อเก็บความคิดเห็นของลูกค้า
Actor	ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการสร้างแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ สร้างแบบสำรวจ
Primary Scenario	▪ ระบบจะแสดงหน้าต่างให้ใส่คำถามใหม่ (New Question Screen) เพื่อให้ใส่คำถามลงในแบบสำรวจ ▪ เมื่อใส่ข้อมูลครบแล้ว หากต้องการสร้างคำถามเพิ่มเติมใน แบบสำรวจ นี้ให้กดปุ่ม คำถามถัดไป แต่หากไม่มีคำถามเพิ่มเติม ต้องการจบการทำงานให้กดปุ่ม เสร็จสิ้น
Business Rules	การสร้างแบบสำรวจจะแบ่ง ส่วน สำคัญๆ ให้ใส่ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ย่อย คือ ▪ คำถามและชนิด เป็น ส่วน สำหรับใส่คำถามและประเภทของคำตอบของแบบสำรวจ ▪ การตั้งค่าคำถามเพิ่มเติม เป็นส่วนสำหรับใส่รายละเอียดของคำถามแยกตามประเภทต่างๆ ▪ ตรรกะการโยงหัวข้อ เป็นส่วนสำหรับใส่ลำดับคำถามหลังจากการตอบคำถามก่อนหน้า คำถามที่จะแสดงหลังจากการตอบคำถามแรกขึ้นอยู่กับคำตอบของคำถามก่อนหน้า การทำ ตรรกะการโยงหัวข้อไม่สามารถทำตอนสร้างแบบสำรวจได้ แต่จะต้องสร้างแบบสำรวจให้เสร็จเรียบร้อยก่อนแล้วค่อยมาทำการ แก้ไข ตรรกะการโยงหัวข้อคำถามในภายหลัง ชนิดของคำตอบสำหรับแต่ละคำถาม ▪ ข้อความที่มีหนึ่งบรรทัด เป็น Text Field แถวเดียวสำหรับใส่ข้อความสั้นๆ โดยสามารถปรับจำนวนตัวอักษรได้ ▪ ข้อความที่มีหลายบรรทัด เป็น Text Area สำหรับใส่ข้อความหลายบรรทัด โดยสามารถปรับจำนวนบรรทัดได้ตามต้องการ ▪ ตัวเลือก (เมนูที่จะใช้เลือก) ตัวเลือกสามารถแบ่งประเภทแยกย่อยได้อีก เป็น ○ เมนูแบบหล่นลง ○ ปุ่มตัวเลือก ○ กล่องกาเครื่องหมาย (อนุญาตให้มีการเลือกหลายรายการ)

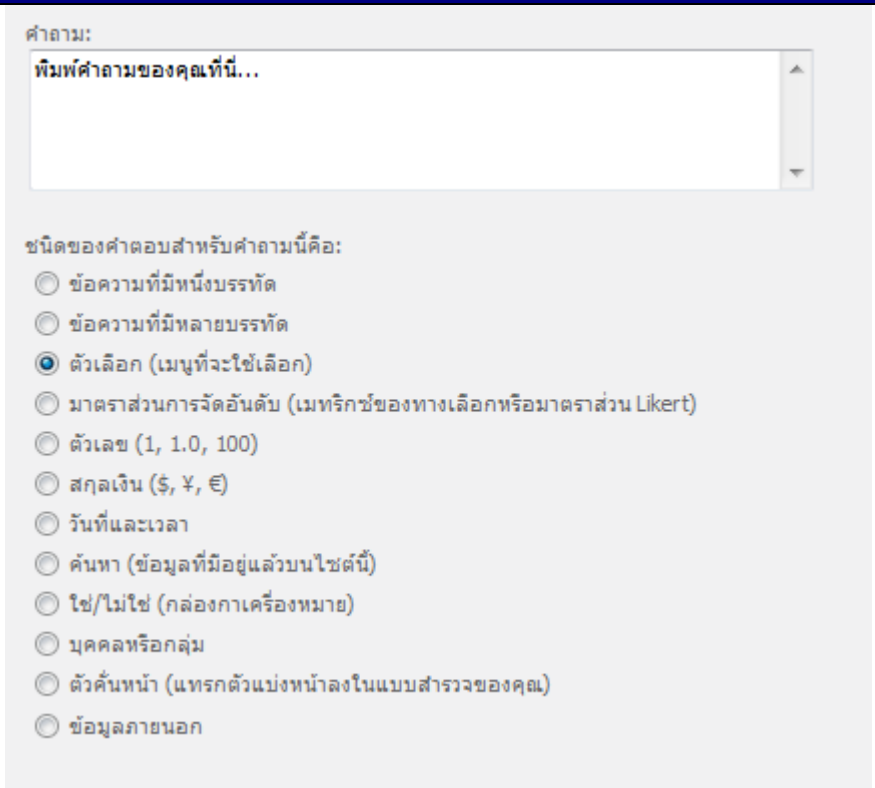
หัวข้อ	รายละเอียด
	▪ มาตราส่วนการจัดอันดับ (เมทริกซ์ของทางเลือกหรือมาตราส่วน Likert) เป็นการกำหนดช่วงค่าคะแนนในแต่ละตัวเลือก สามารถให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกค่าคะแนนในแต่ละแถวได้ ▪ ตัวเลข (1, 1.0, 100) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลตัวเลข ▪ สกุลเงิน ($, ¥, €) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลที่เป็นสกุลเงิน ▪ วันที่และเวลา เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลที่เป็นวันที่ และเวลา ▪ ค้นหา (ข้อมูลที่มีอยู่แล้วบนไซต์นี้) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลการค้นหาที่มีอยู่แล้วบนเว็บไซต์นี้ ▪ ใช่/ไม่ใช่ (กล่องกาเครื่องหมาย) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลตัวเลือกระหว่าง ใช่ และไม่ใช่ โดยขึ้นเป็นกล่องให้กาเครื่องหมายเพื่อเลือก ▪ บุคคลหรือกลุ่ม เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลที่เป็นบุคคลหรือกลุ่ม ▪ ตัวคั่นหน้า (แทรกตัวแบ่งหน้าลงในแบบสำรวจของคุณ) เลือกเพื่อสร้างตัวคั่นหน้าที่แทรกตัวเพื่อแบ่งหน้าของแบบสำรวจ ▪ ข้อมูลภายนอก เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลภายนอก
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการ สร้างคำถามใหม่ ได้ตลอดเวลาโดยกดปุ่ม ยกเลิก
Exception	ผู้ใช้ไม่สามารถสร้าง คำถาม โดยใช้ชื่อซ้ำกันได้ หากผู้ใช้พิมพ์ชื่อ คำถาม ซ้ำและกดปุ่ม เสร็จสิ้นหรือคำถามถัดไป ระบบจะขึ้นข้อความเตือน 
Post Condition	คำถามจะเข้าไปอยู่ใน แบบสำรวจ เรียงตามลำดับการสร้างก่อนหลัง

11.2.5.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

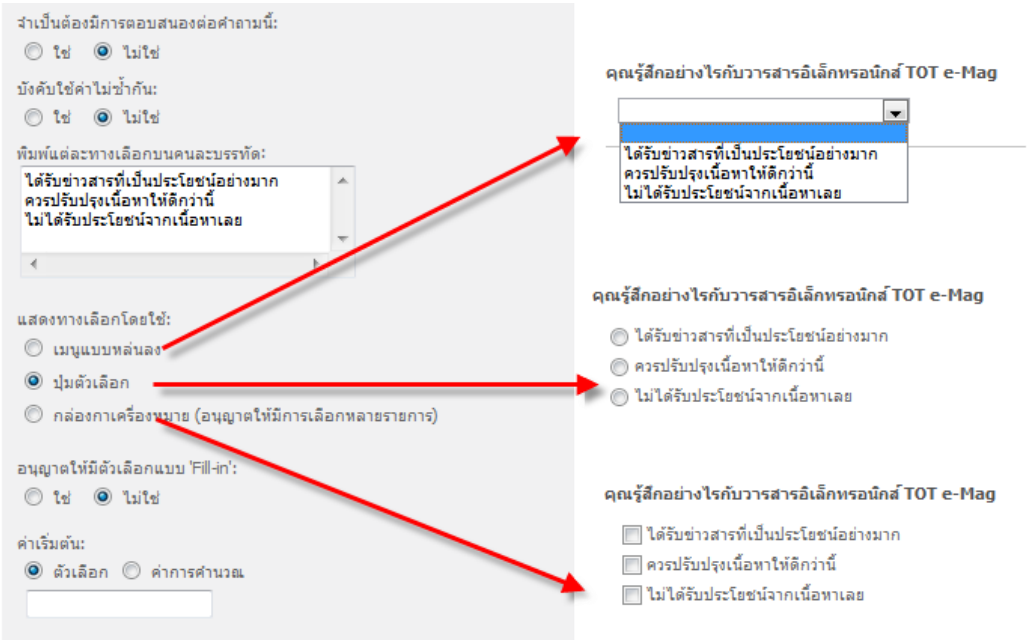
1) Screen and Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
Screen Shot	 สร้างบทสนทนา

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

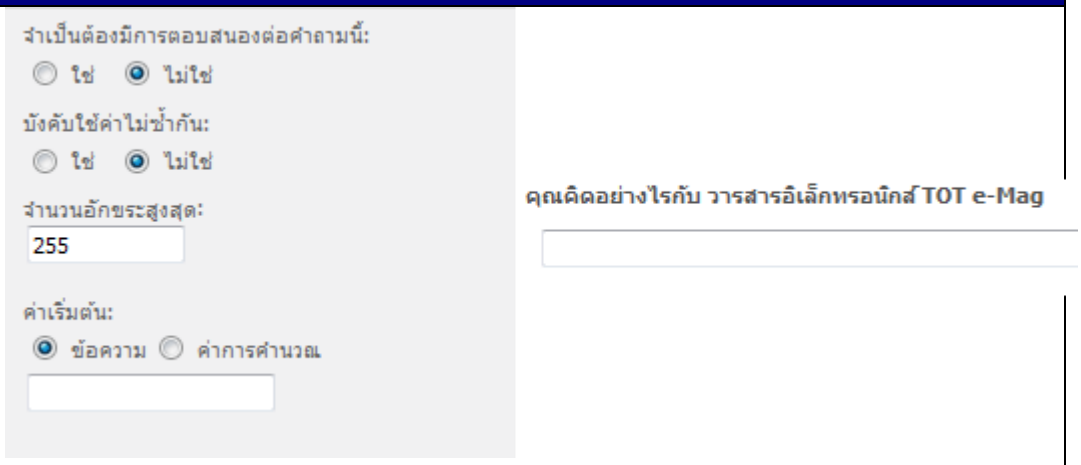


สร้างบทสนทนา

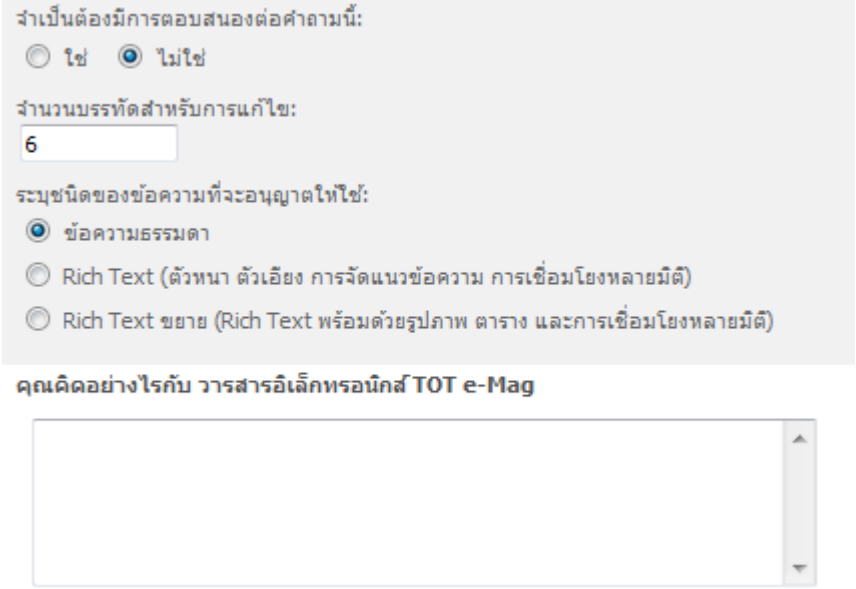


สร้างบทสนทนา

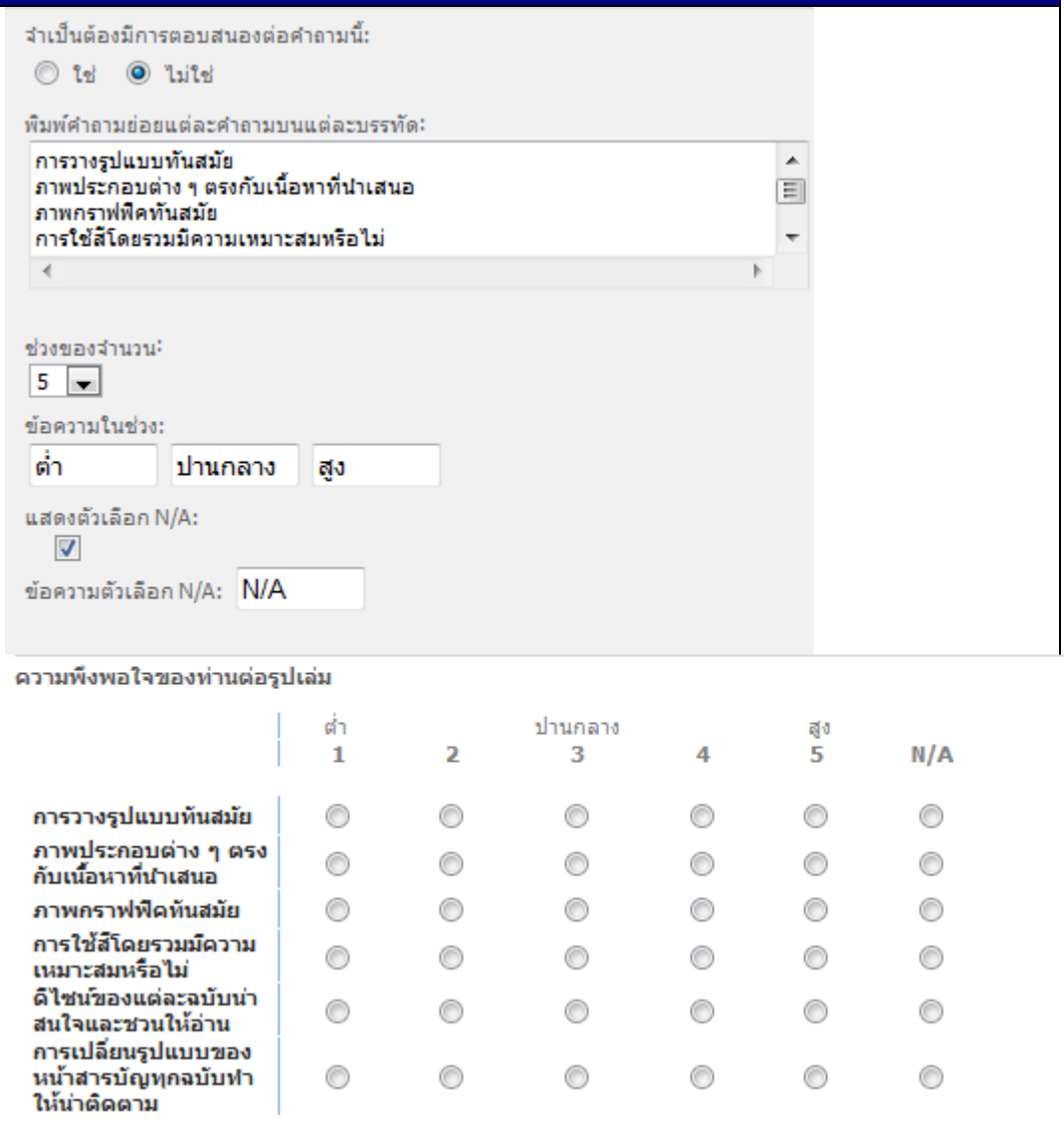
รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules



สร้างบทสนทนา



สร้างบทสนทนา

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	 สร้างบทสนทนา
Business Rule	การสร้างแบบสำรวจจะแบ่ง ส่วน สำคัญๆ ให้ใส่ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ย่อย คือ ▪ คำถามและชนิด เป็น ส่วน สำหรับใส่คำถามและประเภทของคำตอบของแบบสำรวจ ▪ การตั้งค่าคำถามเพิ่มเติม เป็นส่วนสำหรับใส่รายละเอียดของคำถามแยกตามประเภทต่างๆ ▪ ตรรกะการโยงหัวข้อ เป็นส่วนสำหรับใส่ลำดับคำถามหลังจากการตอบคำถามก่อนหน้า คำถามที่จะแสดงหลังจากการตอบคำถามแรกขึ้นอยู่กับคำตอบของคำถามก่อนหน้า การทำ ตรรกะการโยงหัวข้อไม่สามารถทำตอนสร้างแบบสำรวจได้ แต่จะต้องสร้างแบบสำรวจให้เสร็จเรียบร้อยก่อนแล้วค่อยมาทำการ แก้ไข ตรรกะการโยงหัวข้อคำถามในภายหลัง

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	ชนิดของคำตอบสำหรับแต่ละคำถาม ▪ ข้อความที่มีหนึ่งบรรทัด เป็น Text Field แถวเดียวสำหรับใส่ข้อความสั้นๆ โดยสามารถปรับจำนวนตัวอักษรได้ ▪ ข้อความที่มีหลายบรรทัด เป็น Text Area สำหรับใส่ข้อความหลายบรรทัด โดยสามารถปรับจำนวนบรรทัดได้ตามต้องการ ▪ ตัวเลือก (เมนูที่จะใช้เลือก) ตัวเลือกสามารถแบ่งประเภทแยกย่อยได้อีก เป็น ○ เมนูแบบหล่นลง ○ ปุ่มตัวเลือก ○ กล่องกาเครื่องหมาย (อนุญาตให้มีการเลือกหลายรายการ) ▪ มาตราส่วนการจัดอันดับ (เมทริกซ์ของทางเลือกหรือมาตราส่วน Likert) เป็นการกำหนดช่วงค่าคะแนนในแต่ละตัวเลือก สามารถให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกค่าคะแนนในแต่ละแถวได้ ▪ ตัวเลข (1, 1.0, 100) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลตัวเลข ▪ สกุลเงิน ($, ¥, €) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลที่เป็นสกุลเงิน ▪ วันที่และเวลา เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลที่เป็นวันที่ และเวลา ▪ ค้นหา (ข้อมูลที่มีอยู่แล้วบนไซต์นี้) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลการค้นหาที่มีอยู่แล้วบนเว็บไซต์นี้ ▪ ใช่/ไม่ใช่ (กล่องกาเครื่องหมาย) เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลตัวเลือกระหว่าง ใช่ และไม่ใช่ โดยขึ้นเป็นกล่องให้กาเครื่องหมายเพื่อเลือก ▪ บุคคลหรือกลุ่ม เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลที่เป็นบุคคลหรือกลุ่ม ▪ ตัวคั่นหน้า (แทรกตัวแบ่งหน้าลงในแบบสำรวจของคุณ) เลือกเพื่อสร้างตัวคั่นหน้าที่แทรกตัวเพื่อแบ่งหน้าของแบบสำรวจ ▪ ข้อมูลภายนอก เป็น Area สำหรับใส่ข้อมูลภายนอก
Work Flow Control	ไม่มี

2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
1.	คำถามและชนิด	Section ย่อยให้ใส่พิมพ์คำถามที่ต้องการใส่ในแบบสำรวจ และเลือกชนิดของคำตอบที่ต้องการ Rules ▪ Section
1.1	คำถาม	เป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้งานกรอกคำถาม Rules ▪ TextArea
1.2	ชนิดของคำตอบสำหรับคำถามนี้คือ	ส่วนที่ให้เลือกชนิดคำตอบของคำถามนี้ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ข้อความที่มีหนึ่งบรรทัด ▪ ข้อความที่มีหลายบรรทัด ▪ ตัวเลือก (เมนูที่จะใช้เลือก) ▪ มาตราส่วนการจัดอันดับ (เมทริกซ์ของทางเลือกหรือมาตราส่วน Likert) ▪ ตัวเลข (1, 1.0, 100) ▪ สกุลเงิน ($, ¥, €) ▪ วันที่และเวลา ▪ ค้นหา (ข้อมูลที่มีอยู่แล้วบนไซต์นี้) ▪ ใช่/ไม่ใช่ (กล่องกาเครื่องหมาย) ▪ บุคคลหรือกลุ่ม ▪ ตัวคั่นหน้า (แทรกตัวแบ่งหน้าลงในแบบสำรวจของคุณ) ▪ ข้อมูลภายนอก
2.	การตั้งค่าคำถามเพิ่มเติม	ส่วนระบุรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบของคำถาม โดยรายละเอียดจะขึ้นอยู่กับประเภทของคำตอบที่ผู้ใช้เลือก Rules ▪ Section
2.1	ข้อความที่มีหนึ่งบรรทัด	ประเภทคำตอบของแบบสำรวจจะเป็น TextField แถวเดียวสำหรับใส่ข้อความสั้นๆ โดยสามารถปรับจำนวนตัวอักษรได้ Rules ▪ Type of answer

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
2.1.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบคำถามนี้ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.1.2	บังคับใช้ค่าไม่ซ้ำกัน	ระบุว่าสามารถใส่ข้อมูลซ้ำกันในคำถามได้หรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.1.3	จำนวนตัวอักษรมากที่สุด	ใส่จำนวนตัวอักษรที่สามารถพิมพ์คำตอบลงในแบบสำรวจได้ Rules ▪ TextField ▪ ค่าที่ใส่ต้องเป็นตัวเลขอยู่ในช่วง 1-255 เท่านั้น
2.1.4	ค่าเริ่มต้น	ค่าตั้งต้นที่จะแสดงให้ผู้ใช้ตอนใส่ข้อมูล Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ตัวเลือก ▪ ค่าการคำนวณ
2.2	ข้อความที่มีหลายบรรทัด	ประเภทของคำตอบจะเป็น TextArea สำหรับใส่ข้อความหลายบรรทัด โดยสามารถปรับจำนวนบรรทัดได้ตามต้องการ Rules ▪ Type of answer
2.2.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		▪ ไม่ใช่
2.2.2	จำนวนบรรทัดที่ต้องการแสดง	จำนวนบรรทัดของ TextArea คำตอบที่ต้องการแสดง Rules ▪ TextField ▪ ค่าที่ใส่ต้องเป็นตัวเลขอยู่ในช่วง 1-1,000 เท่านั้น
2.2.3	ระบุประเภทของข้อความ	ลักษณะของ TextArea ที่ต้องการแสดง Rules ▪ ข้อความธรรมดา Text ธรรมดา ▪ Rich text (ตัวหนา ตัวเอียง การจัดแนวข้อความ การเชื่อมโยงหลายมิติ)) Text ที่สามารถปรับแต่งรูปแบบตัวอักษรและใส่ Hyperlink ได้ ▪ Rich Text ขยาย (Rich text พร้อมด้วยรูปภาพ ตาราง และการเชื่อมโยงหลายมิติ) Text ที่สามารถปรับแต่งรูปแบบตัวอักษรและใส่ Hyperlink,รูปภาพและทำตาราง ได้
2.3	ตัวเลือก (เมนูที่จะใช้เลือก)	ประเภทของคำตอบจะเป็นตัวเลือกโดยสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบของตัวเลือกได้ Rules ▪ Type of answer
2.3.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.3.2	บังคับใช้ค่าไม่ซ้ำกัน	ระบุว่าสามารถใส่ข้อมูลซ้ำกันในแบบสำรวจได้หรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.3.3	พิมพ์แต่ละทางเลือกบนคนละบรรทัด	ใส่คำตอบ สามารถใส่คำตอบได้หลายคำตอบโดยการขึ้นบรรทัดใหม่ Rules ▪ TextArea
2.3.4	แสดงทางเลือกโดยใช้	เลือกรูปแบบของตัวเลือก

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ เมนูแบบหล่นลง ▪ ปุ่มตัวเลือก ▪ กล่องกาเครื่องหมาย (อนุญาตให้มีการเลือกหลายรายการ)
2.3.5	อนุญาตให้มีตัวเลือกแบบ “Fill-in”	ต้องการให้ผู้ใช้เพิ่มตัวเลือกเองได้หรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.3.6	ค่าเริ่มต้น	ค่าตั้งต้นที่จะแสดงให้ผู้ใช้ตอนใส่ข้อมูล Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ตัวเลือก ▪ ค่าการคำนวณ
2.4	มาตราส่วนการจัดอันดับ (เมทริกซ์ของทางเลือกหรือมาตราส่วน Likert)	ประเภทของคำตอบจะเป็นการกำหนดช่วงค่าคะแนนในแต่ละตัวเลือก สามารถให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกค่าคะแนนในแต่ละแถวได้ Rules ▪ Type of answer
2.4.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.4.2	พิมพ์คำถามย่อยแต่ละคำถามบนแต่ละบรรทัด	Text Area เพื่อให้สามารถใส่คำถามย่อยได้หลายคำถามโดยการแบ่งแยกแต่ละคำถามย่อยด้วยการขึ้นบรรทัดใหม่ Rules ▪ TextArea

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
2.4.3	ช่วงของจำนวน	ช่วงค่าคะแนนของคำถามย่อยแต่ละข้อ Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ 3-20
2.4.4	ข้อความในช่วง	คำอธิบายช่วงค่าคะแนน โดยจะแบ่งเป็น 3 ช่วง Rules ▪ TextField ▪ ค่าตั้งต้นของ 3 ช่วงคือ ○ ต่ำ ○ ปานกลาง ○ สูง
2.4.5	แสดงตัวเลือก N/A	เพิ่มช่องให้ผู้ใช้สามารถไม่ลงคะแนนได้ Rules ▪ Checkbox
2.4.6	ข้อความตัวเลือก N/A	ช่องใส่ข้อความ เช่น N/A หรืออักษรอื่น เพื่อเป็นทางเลือกกับผู้ใช้ที่ไม่อยากใส่คะแนน Rules ▪ TextField
2.5	ตัวเลข (1,1.0,100)	ประเภทของคำตอบจะเป็นตัวเลขหรือตัวเลขทศนิยม Rules ▪ Type of answer
2.5.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.5.2	บังคับใช้ค่าไม่ซ้ำกัน	ระบุว่าสามารถใส่ข้อมูลซ้ำกันในแบบสำรวจได้หรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		▪ ไม่ใช่
2.5.3	ระบุค่าต่ำสุด	ระบุค่าของคำตอบที่น้อยที่สุด สามารถใส่เป็นตัวเลขได้เท่านั้น Rules ▪ TextField ▪ ค่าที่ใส่ต้องเป็นตัวเลขเท่านั้น
2.5.4	ระบุค่าสูงสุด	ระบุค่าของคำตอบที่มากที่สุด สามารถใส่เป็นตัวเลขได้เท่านั้น Rules ▪ TextField ▪ ค่าที่ใส่ต้องเป็นตัวเลขเท่านั้น
2.5.5	จำนวนตำแหน่งของทศนิยม	จำนวนตำแหน่งของทศนิยม Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ Automatic ▪ 0 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 3 ▪ 4 ▪ 5
2.5.6	ค่าเริ่มต้น	ค่าตั้งต้นที่จะแสดงให้ผู้ใช้ตอนใส่ข้อมูล Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ตัวเลือก ▪ ค่าการคำนวณ
2.5.7	ค่าเริ่มต้นของข้อมูล	ใส่ค่าเริ่มต้นของข้อมูล Rules ▪ TextField
2.5.8	แสดงเป็นเปอร์เซ็นต์	แสดงข้อมูลที่ใส่เป็นเปอร์เซ็นต์ Rules ▪ Checkbox

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
2.6	สกุลเงิน ($, ¥, €)	ระบุคำตอบเป็นสกุลเงิน โดยประเภทของคำตอบจะเป็นจำนวนเงิน Rules ▪ Type of answer
2.6.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.6.2	บังคับใช้ค่าไม่ซ้ำกัน	ระบุว่าสามารถใส่ข้อมูลซ้ำกันในแบบสำรวจได้หรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.6.3	ระบุค่าต่ำสุด	ระบุค่าของคำตอบที่น้อยที่สุด สามารถใส่เป็นตัวเลขได้เท่านั้น Rules ▪ TextField ▪ ค่าที่ใส่ต้องเป็นตัวเลขเท่านั้น
2.6.4	ระบุค่าสูงสุด	ระบุค่าของคำตอบที่มากที่สุด สามารถใส่เป็นตัวเลขได้เท่านั้น Rules ▪ TextField ▪ ค่าที่ใส่ต้องเป็นตัวเลขเท่านั้น
2.6.5	จำนวนตำแหน่งของทศนิยม	จำนวนตำแหน่งของทศนิยม Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ Automatic ▪ 0 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 3

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		▪ 4 ▪ 5
2.6.6	ค่าเริ่มต้น	ค่าตั้งต้นที่จะแสดงให้ผู้ใช้ตอนใส่ข้อมูล <u>Rules</u> ▪ Radio Buttons <u>Values</u> ▪ Text ▪ Caculated Value
2.6.7	ค่าเริ่มต้นของข้อมูล	ใส่ค่าเริ่มต้นของข้อมูล <u>Rules</u> ▪ TextField
2.6.8	รูปแบบสกุลเงิน	รูปแบบสกุลเงินที่ต้องการในคำตอบ <u>Rules</u> ▪ Drop-Down List <u>Values</u> ▪ รายการสกุลเงิน
2.7	วันที่และเวลา	ประเภทของคำตอบจะเป็นวันและเวลา <u>Rules</u> ▪ Type of answer
2.7.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ <u>Rules</u> ▪ Radio Buttons <u>Values</u> ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.7.2	บังคับใช้ค่าไม่ซ้ำกัน	ระบุว่าสามารถใส่ข้อมูลซ้ำกันในแบบสำรวจได้หรือไม่ <u>Rules</u> ▪ Radio Buttons <u>Values</u> ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.7.3	รูปแบบวันที่และเวลา	ระบุว่าคำตอบจะเป็นวันอย่างเดียว หรือ เป็นวันกับเวลา

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ วันที่เท่านั้น ▪ วันที่และเวลา
2.7.4	ค่าเริ่มต้น	ค่าตั้งต้นที่จะแสดงให้ผู้ใช้ตอนใส่ข้อมูล Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ (None) ▪ Today's Date ▪ ผู้ใช้กำหนดวันและเวลาเองโดยต้องกำหนดรูปแบบที่ใส่ใน TextField เป็น M/D/YYYY ▪ Calculated Value
2.8	ค้นหา (ข้อมูลที่มีอยู่แล้วบนไซต์นี้	ประเภทของคำตอบจะเป็น Lookup Rules ▪ Type of answer
2.8.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.8.2	บังคับใช้ค่าไม่ซ้ำกัน	ระบุว่าสามารถใส่ข้อมูลซ้ำกันในแบบสำรวจได้หรือไม่ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.8.3	นำข้อมูลมาจาก	ระบุว่านำข้อมูลคำตอบมาจากไหน Rules ▪ Drop-Down List

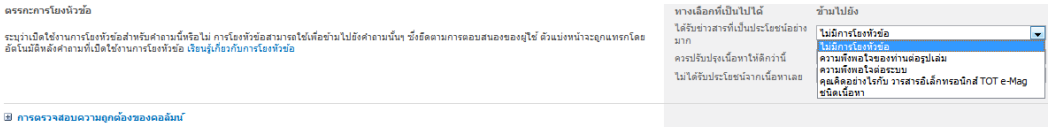
ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		Values ▪ รายการข้อมูลบนเว็บไซต์
2.8.4	ใส่ในคอลัมน์นี้	ระบุว่านำ column ใดจากข้อมูลที่เลือกมาเป็นคำตอบ Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ List of columns
2.8.5	Allow multiple value	สามารถเลือกหลาย column ได้ Rules ▪ Checkbox
2.8.6	Add a column to show each of these additional fields	เพิ่ม column Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ List of columns
2.9	ใช่/ไม่ใช่ (กล่องกาเครื่องเหมาย))	ประเภทของคำตอบจะเป็น Yes/No Rules ▪ Type of answer
2.9.1	ค่าเริ่มต้น	ค่าตั้งต้นที่จะแสดงให้ผู้ใช้ตอนใส่ข้อมูล Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.10	บุคคลหรือกลุ่ม	ประเภทของคำตอบจะเป็น บุคคลหรือกลุ่มคน Rules ▪ Type of answer
2.10.1	จำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อคำถามนี้	ระบุว่าไม่สามารถเว้นว่างไม่ตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่

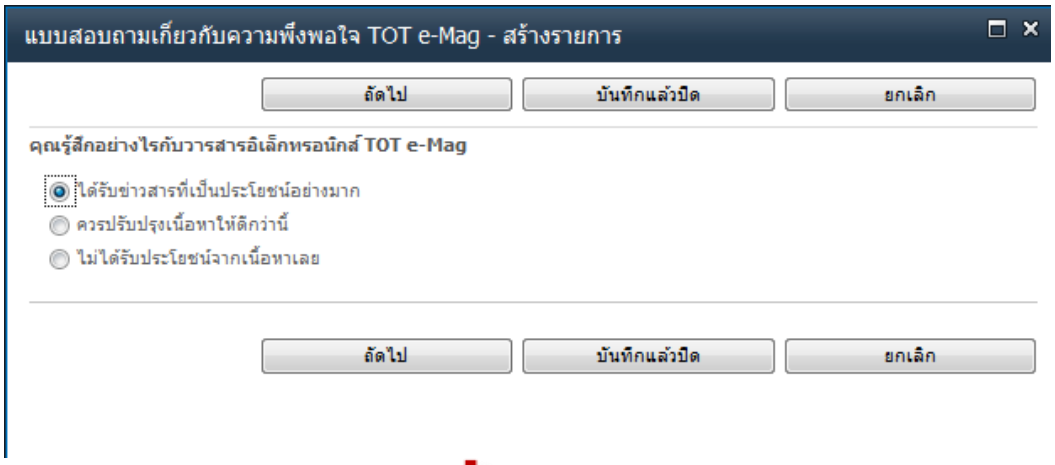
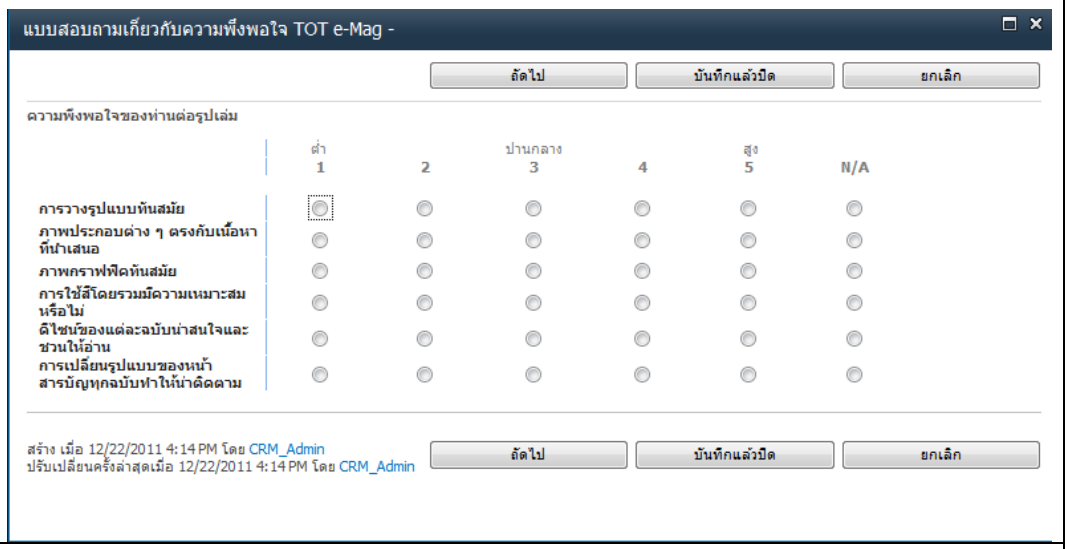
ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
2.10.2	Allow multiple selections	สามารถเลือกได้หลายคำตอบ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ใช่ ▪ ไม่ใช่
2.10.3	Allow selection of	ระบุว่าสามารถเลือกคำตอบเป็นตัวบุคคลได้เท่านั้นหรือสามารถเลือกคำตอบเป็นทั้งตัวบุคคลและกลุ่มได้ Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ บุคคลเท่านั้น ▪ บุคคลและกลุ่ม
2.10.4	โปรดเลือก	ระบุว่าคำตอบที่แสดงมาจาก Rules ▪ Radio Buttons Values ▪ ผู้ใช้ทุกคน ▪ ผู้ใช้กลุ่ม Sharepoint
2.10.5	รายการกลุ่ม Sharepoint	กลุ่มต่างๆใน Sharepoint Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ List of Sharepoint Group
2.10.6	Show field	ระบุรายการของคำตอบที่แสดงมาจาก Field ใด Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ List of Field
2.11	ตัวคั่นหน้า (แทรกตัวแบ่งหน้าลงในแบบสำรวจของคุณ)	ตัวแบ่งหน้ากระดาษ เมื่อ Add Question หลังใส่ตัวแบ่งหน้ากระดาษแล้ว แบบสำรวจจะขึ้นหน้าใหม่ Rules

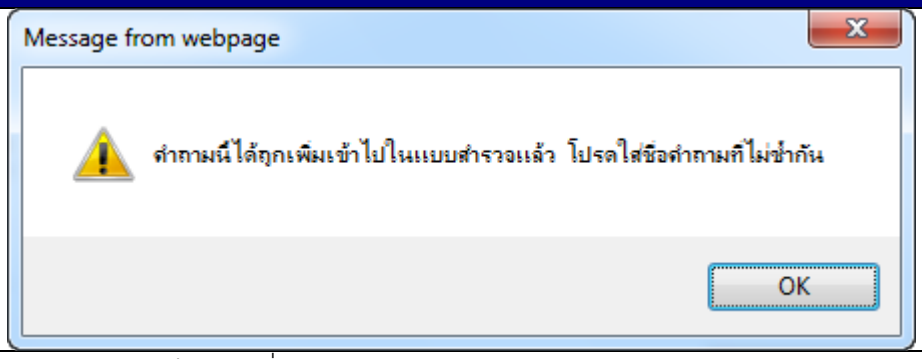
ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
		▪ Type of answer
2.12	ข้อมูลภายนอก	เอกสารแบบสำรวจจากภายนอก Rules ▪ Type of answer
2.12.1	ชนิดเนื้อหาภายนอก	แสดงชนิดของเนื้อหาจากภายนอก Rules ▪ TextField
2.12.2		ปุ่มเพื่อตรวจสอบว่ามีชนิดเนื้อหาจากภายนอกที่เลือกอยู่ในระบบหรือไม่ Rules ▪ Button
2.12.3		ปุ่มเลือกชนิดเนื้อหาภายนอก Rules ▪ Button
2.12.4	เลือกเขตข้อมูลที่จะแสดงบนคอลัมน์นี้	เลือกเขตข้อมูลที่จะแสดงบนคอลัมน์นี้ Rules ▪ Drop-Down List
2.12.5	แสดงเมนูการกระทำ	แสดงเมนูการกระทำ Rules ▪ Checkbox
2.12.6	เชื่อมโยงคอลัมน์นี้ไปยังการกระทำเริ่มต้นของชนิดเนื้อหาภายนอก	เชื่อมโยงคอลัมน์นี้ไปยังการกระทำเริ่มต้นของชนิดเนื้อหาภายนอก Rules ▪ Checkbox
3.	ตรรกะการโยงหัวข้อ	เป็นส่วนสำหรับใส่ลำดับคำถามหลังจากการตอบคำถามก่อนหน้า คำถามที่จะแสดงหลังจากการตอบคำถามแรกขึ้นอยู่กับคำตอบของคำถามก่อนหน้า การทำ ตรรกะการโยงหัวข้อ ไม่สามารถทำตอนสร้างแบบสำรวจได้ แต่จะต้องสร้างแบบสำรวจให้เสร็จเรียบร้อยก่อนแล้วค่อยมาทำการ แก้ไข ตรรกะการโยงหัวข้อคำถามในภายหลัง Rules ▪ Section
4.	คำถามถัดไป	กดปุ่ม คำถามถัดไป เมื่อต้องการสร้างคำถามนี้และต้องการสร้างคำถามใหม่ต่อจากแบบสำรวจนี้ Rules ▪ Button

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด / Rule
5.	เสร็จสิ้น	กดปุ่ม เสร็จสิ้น เมื่อต้องการสร้างคำถามใน แบบสำรวจ Rules ▪ Button
6.	ยกเลิก	กดปุ่ม ยกเลิก เมื่อต้องการยกเลิกการสร้างแบบสำรวจ Rules ▪ Button

11.2.6 SV0006 แก้ไขบทสนทนา

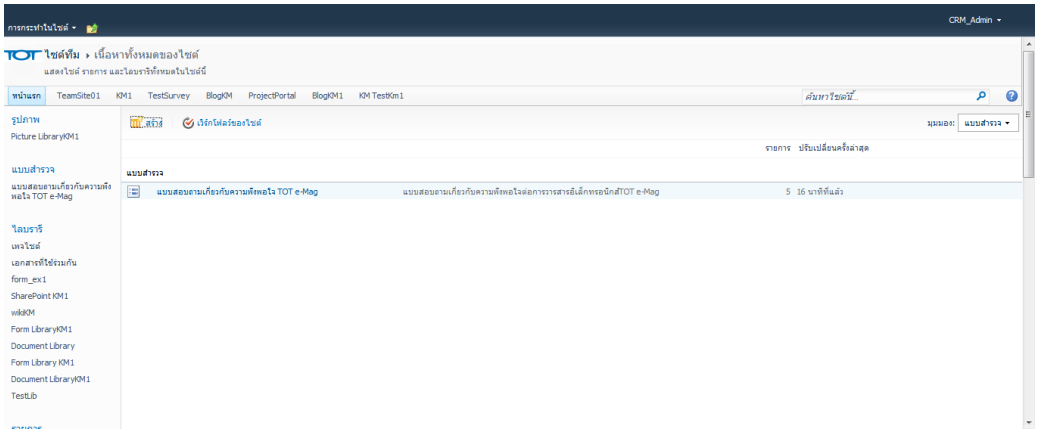
หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	เพื่อให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขบทสนทนา หรือคำถาม (Question Script) ได้
Actor	ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการสร้างแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ สร้าง แบบสำรวจ ▪ สร้างบทสนทนา ▪ ผู้ใช้กดที่เมนู แบบสำรวจ ทางด้านซ้าย ▪ ระบบจะแสดงรายการ แบบสำรวจ ทั้งหมดที่ผู้ใช้สร้างขึ้น ▪ เลือก แบบสำรวจ ที่ต้องการแก้ไขคำถาม ▪ กดปุ่ม การตั้งค่า เลือกที่ การตั้งค่าแบบสำรวจ ▪ ระบบจะแสดงรายละเอียดทั้งหมดของคำถาม
Primary Scenario	▪ ที่ช่อง คำถาม เลือกคำถามที่ต้องการแก้ไข ▪ ระบบจะแสดงหน้าต่างให้แก้ไขข้อมูลคำถาม ▪ เมื่อแก้ไขข้อมูลครบแล้วกดปุ่ม ตกลง เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง
Business Rules	การแก้ไข คำถามจะมี ส่วน ที่เปิดให้ใช้งานเพิ่มจากการ สร้างคำถามคือ ส่วน ตรรกะการโยงหัวข้อ เป็นส่วนสำหรับตั้งค่าลำดับแบบสำรวจหลังจากการตอบคำถามก่อนหน้า โดยคำถามที่จะแสดงหลังจากการตอบคำถามแรกขึ้นอยู่กับคำตอบของคำถาม ตัวอย่างเช่น 

หัวข้อ	รายละเอียด
	▪ ในที่นี้ตั้งค่า ตรรกะการโยงหัวข้อ ของคำตอบ “ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างมาก” เข้ากับคำถาม “ความพึงพอใจของท่านต่อรูปเล่ม” โดยเมื่อผู้กรอกข้อมูลแบบสำรวจเลือกคำตอบของคำถามแรกเป็น “ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างมาก” ระบบจะข้ามคำถามข้ออื่นไปยังคำถาม “ความพึงพอใจของท่านต่อรูปเล่ม”  
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการ แก้ไขคำถาม ได้ตลอดเวลาโดยกดปุ่ม ยกเลิก
Exception	ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขคำถาม โดยใช้ชื่อซ้ำกันได้ หากผู้ใช้พิมพ์ชื่อคำถามซ้ำและกดปุ่ม ตกลง ระบบจะขึ้นข้อความเตือน

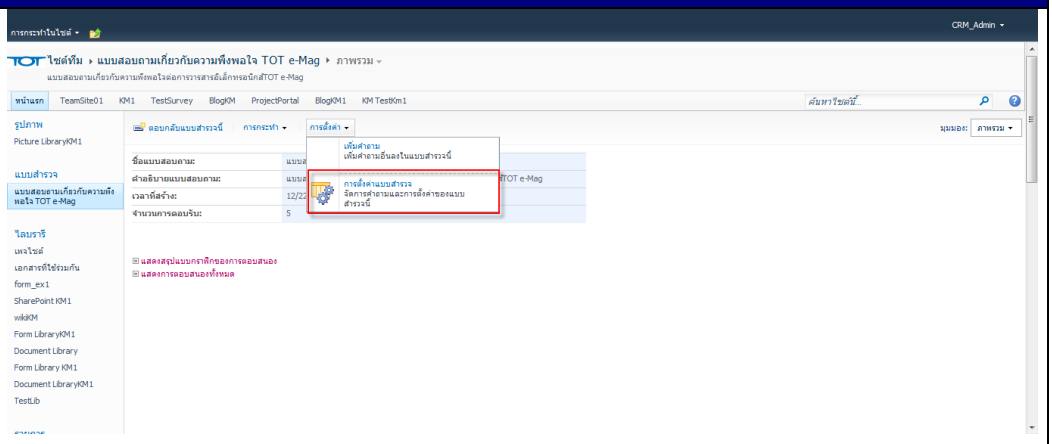
หัวข้อ	รายละเอียด
	
Post Condition	คำถามจะถูกบันทึกการเปลี่ยนแปลง

11.2.6.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

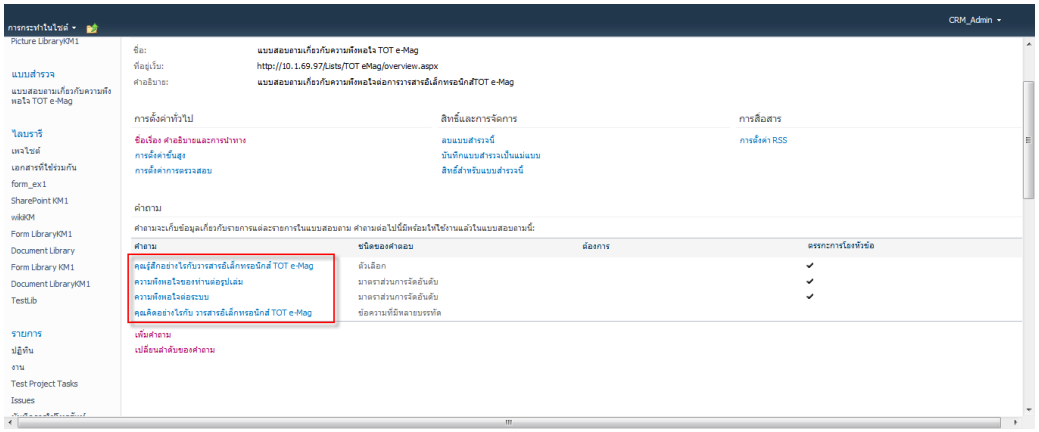
1) Screen and Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
Screen Shot	 แก้ไขบทสนทนา

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

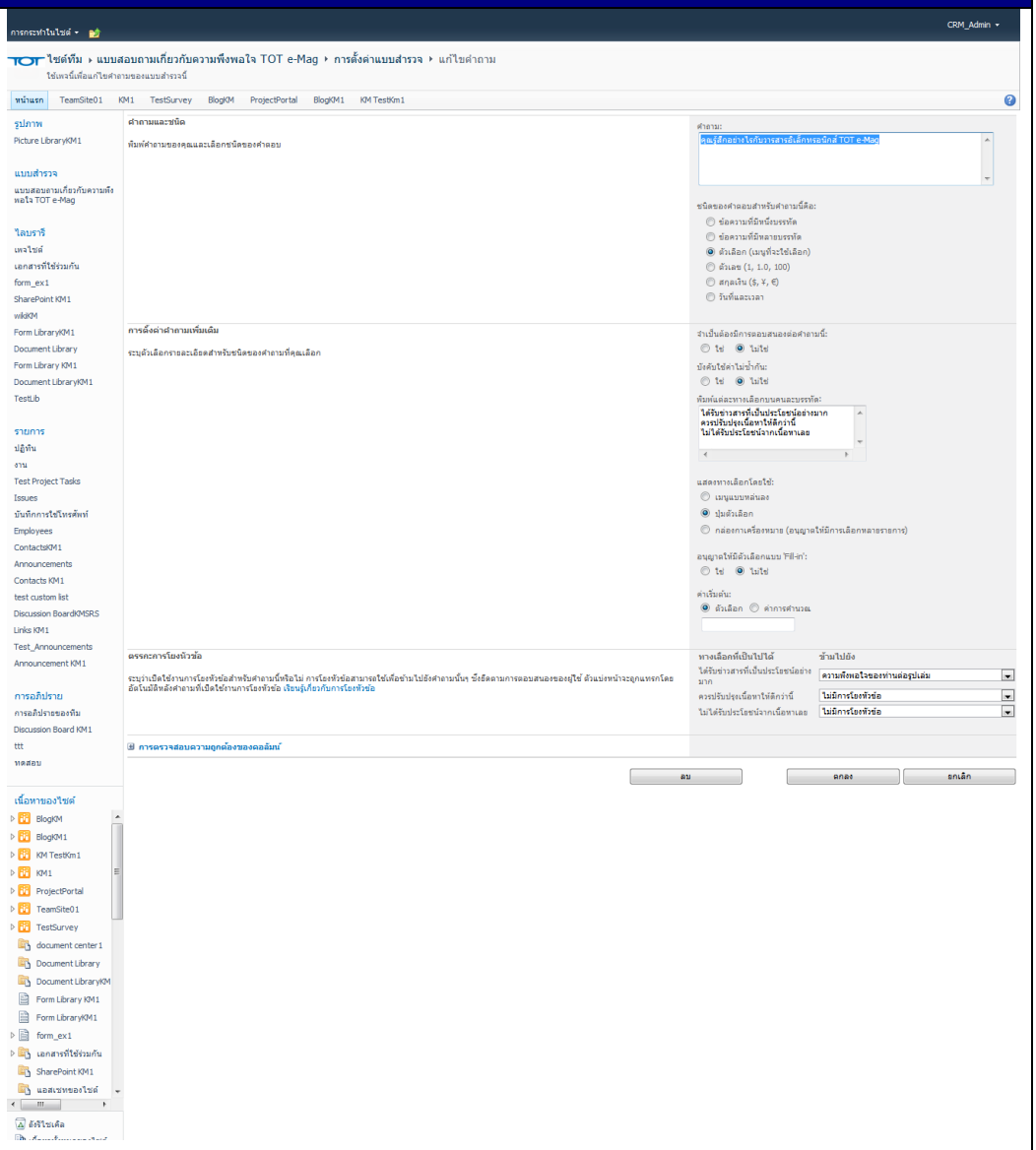


แก้ไขบทสนทนา



แก้ไขบทสนทนา

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

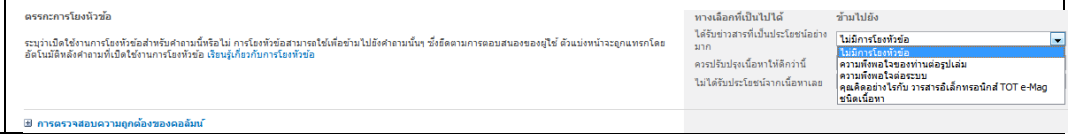


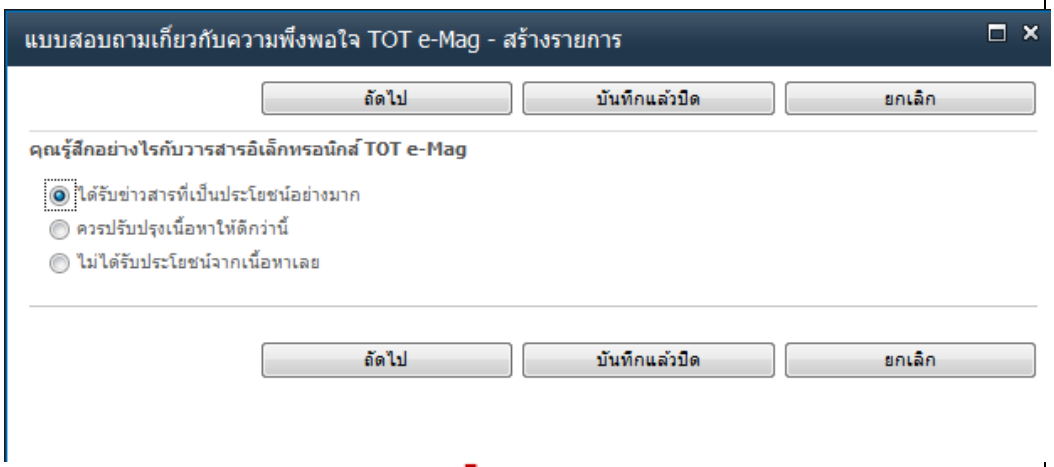
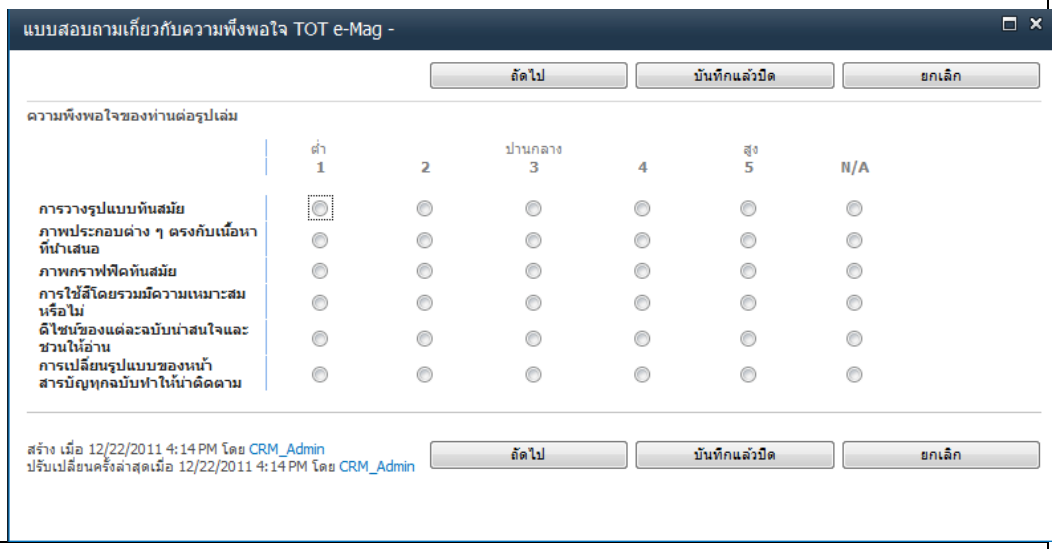
แก้ไขบทสนทนา

Business Rule

การแก้ไข คำถามจะมี ส่วน ที่เปิดให้ใช้งานเพิ่มจากการสร้างคำถามคือ ส่วนตรรกะการโยงหัวข้อ เป็นส่วนสำหรับตั้งค่าลำดับแบบสำรวจหลังจากการตอบคำถามก่อนหน้า โดยคำถามที่จะแสดงหลังจากการตอบคำถามแรกขึ้นอยู่กับคำตอบของคำถาม

ตัวอย่างเช่น



รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	▪ ในที่นี้ตั้งค่า ตรรกะการโยงหัวข้อ ของคำตอบ “ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างมาก” เข้ากับคำถาม “ความพึงพอใจของท่านต่อรูปเล่ม” โดยเมื่อผู้กรอกข้อมูลแบบสำรวจเลือกคำตอบของคำถามแรกเป็น “ได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างมาก” ระบบจะข้ามคำถามข้ออื่นไปยังคำถาม “ความพึงพอใจของท่านต่อรูปเล่ม”  
Work Flow Control	ไม่มี

2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด/ Rule
1.	คำถามและชนิด	Section ย่อยให้ใส่คำถามและประเภทของคำตอบ Rules ▪ Section
2.	การตั้งค่าคำถามเพิ่มเติม	ส่วนระบุรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบของคำถาม โดยรายละเอียดจะขึ้นอยู่กับประเภทของคำตอบที่ผู้ใช้เลือก Rules ▪ Section
3.	ตรรกะการโยงหัวข้อ	Section ย่อยสำหรับใส่ลำดับคำถามหลังจากการตอบคำถามก่อนหน้า โดยคำถามที่จะแสดงหลังจากการตอบคำถามแรกขึ้นอยู่กับคำตอบของคำถาม Rules ▪ Section
3.1	ทางเลือกที่เป็นไปได้	รายการตัวเลือกของคำตอบที่มีทั้งหมด Rules ▪ Label Values ▪ รายการคำตอบที่เป็นไปได้สำหรับคำถาม
3.2	ข้ามไปยัง	รายการตัวเลือกของคำถาม เพื่อให้ผู้ใช้สามารถกำหนดได้ว่าตอบคำตอบไหนแล้วจะแสดงคำถามใดเป็นลำดับถัดไป Rules ▪ Drop-Down List Values ▪ รายการของคำถาม
4.	ลบ	กดปุ่มเพื่อลบคำถาม Rules ▪ Button
5.	ตกลง	กดปุ่มเพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงคำถาม Rules ▪ Button
6.	ยกเลิก	กดปุ่ม ยกเลิก เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขคำถาม Rules ▪ Button

11.2.7 SV0007 ลบบทสนทนา

หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	เพื่อให้ผู้ใช้สามารถลบ บทสนทนา หรือคำถาม (Question Script) ได้
Actor	ผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ในการสร้างแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ สร้างแบบสำรวจ ▪ สร้างบทสนทนา ▪ ผู้ใช้กดที่เมนู แบบสำรวจ ทางด้านซ้าย ▪ ระบบจะแสดงรายการ แบบสำรวจ ทั้งหมดที่ผู้ใช้สร้างขึ้น ▪ เลือก แบบสำรวจ ที่ต้องการแก้ไขคำถาม ▪ กดปุ่ม การตั้งค่า เลือกที่ การตั้งค่าแบบสำรวจ ▪ ระบบจะแสดงรายละเอียดทั้งหมดของคำถาม
Primary Scenario	▪ ที่แถบคำถาม เลือกคำถามที่ต้องการลบ ▪ ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขคำถาม ▪ กดปุ่ม ลบ ▪ ระบบจะแสดงข้อความยืนยันการลบคำถาม ▪ เมื่อผู้ใช้ยืนยันระบบจะลบข้อมูลทั้งหมดของ คำถาม รวมทั้ง คำตอบของ คำถาม ออกจากระบบ
Business Rules	ไม่มี
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการ ลบคำถาม ได้ตลอดเวลาโดยกดปุ่ม Cancel
Exception	ไม่มี
Post Condition	ข้อมูลทั้งหมดของ คำถาม รวมทั้ง คำตอบ ของ คำถามจะถูกลบออกจากระบบ

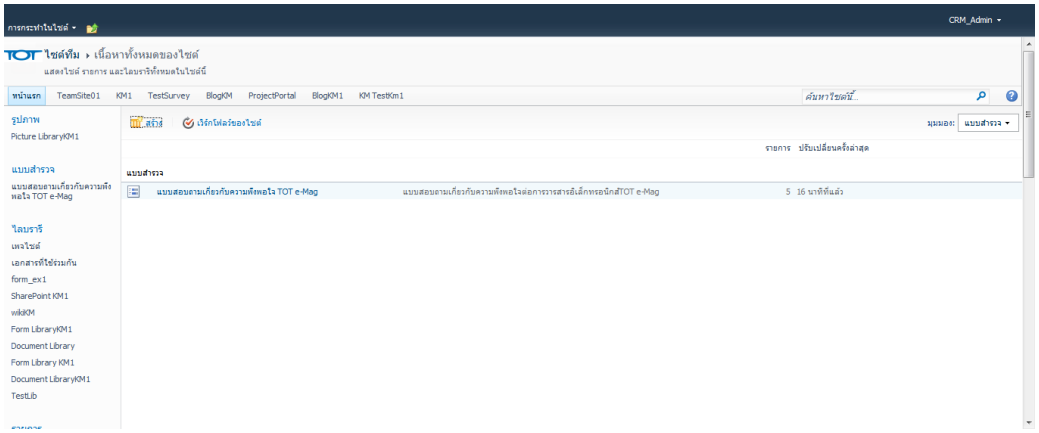
11.2.7.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

1) Screen and Business Rules

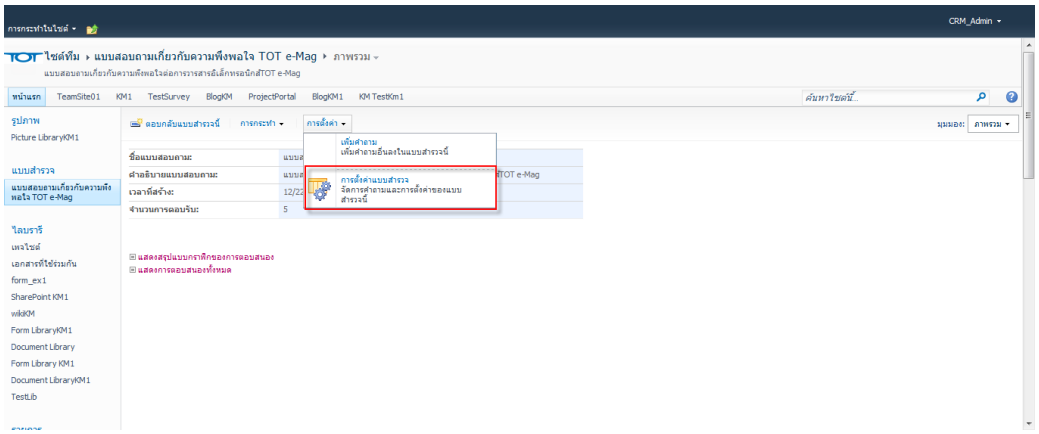
รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

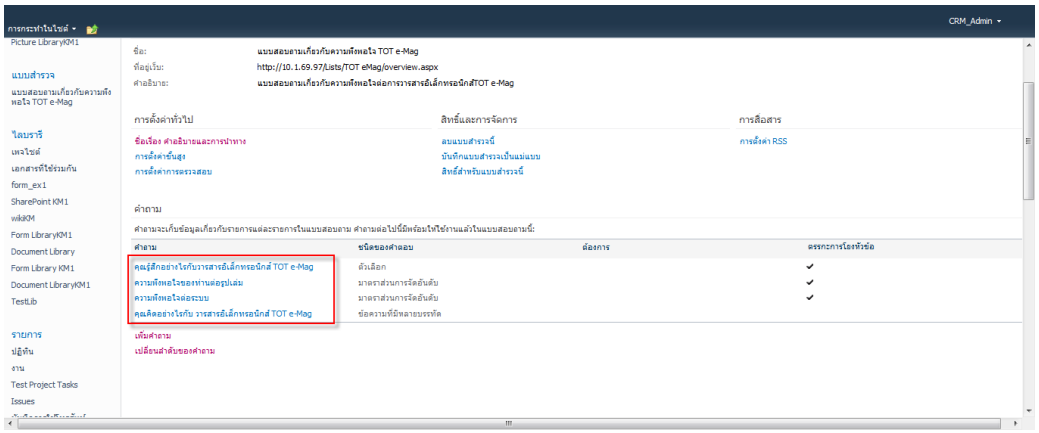
Screen Shot



ลบบทสนทนา

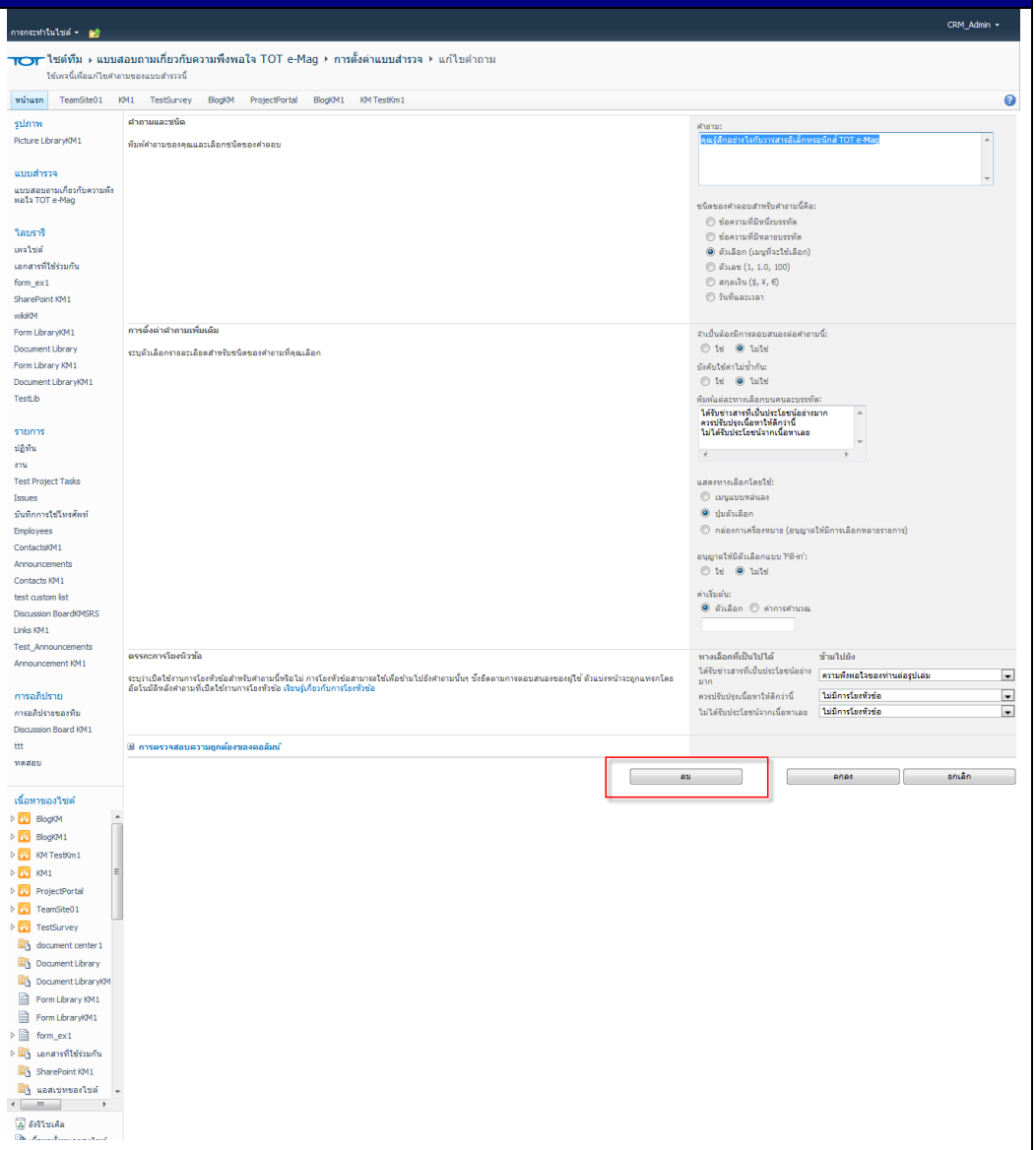


ลบบทสนทนา

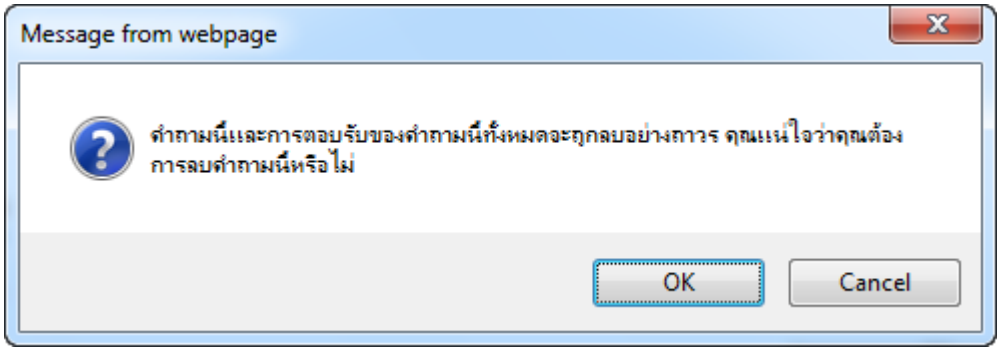


ลบบทสนทนา

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules



ลบบทสนทนา



ลบบทสนทนา

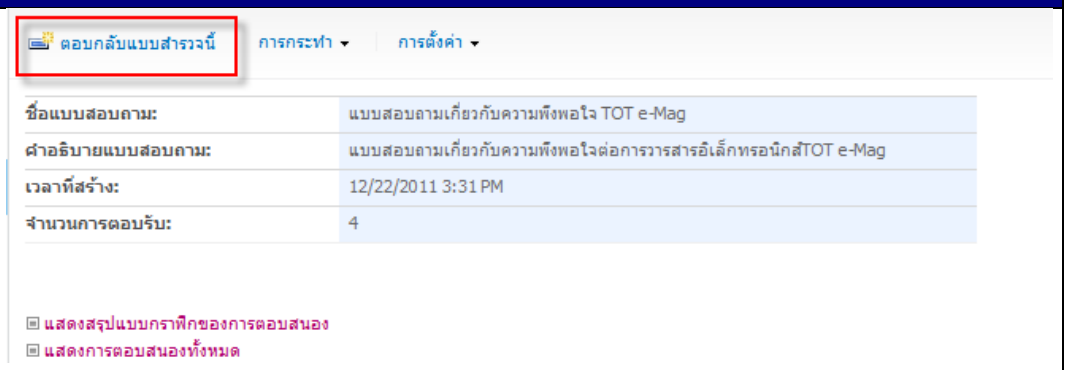
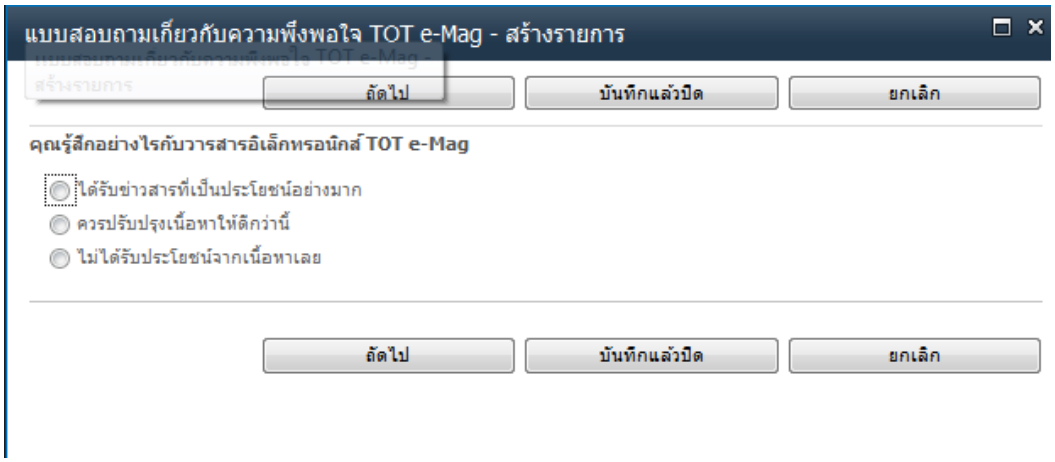
รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
Business Rule	ไม่มี
Work Flow Control	ไม่มี

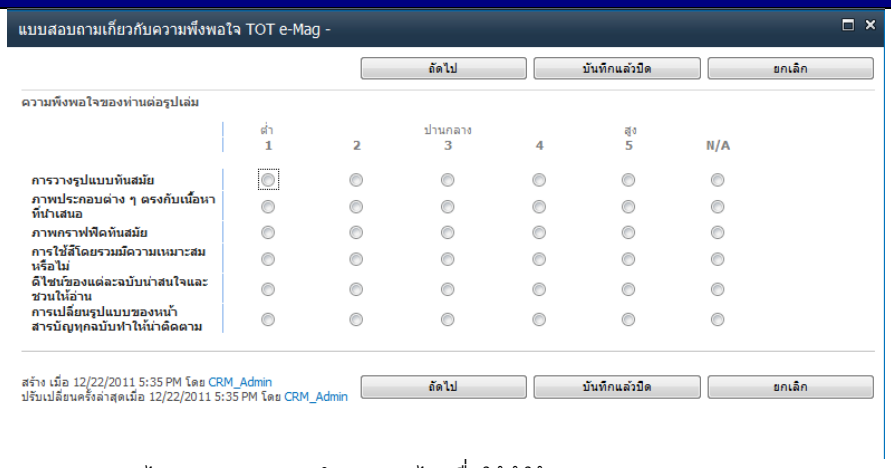
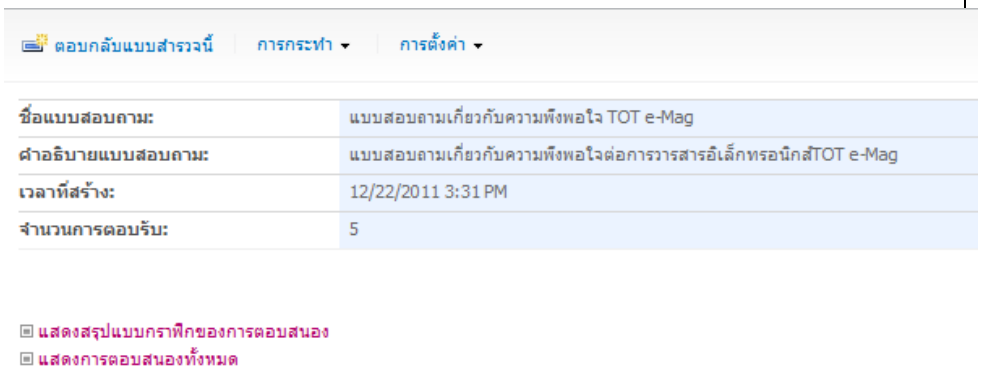
2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด/ Rule
1.	ลบ	กดปุ่มเพื่อลบคำถาม <u>Rules</u> ▪ Button
2.	ตกลง	กดปุ่มเพื่อยืนยันการลบคำถาม <u>Rules</u> ▪ Button
3.	ยกเลิก	กดปุ่ม ยกเลิก เมื่อต้องการยกเลิกการลบคำถาม <u>Rules</u> ▪ Button

11.2.8 SV0008 บันทึกแบบสำรวจ

หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	ผู้ใช้สามารถตอบคำถามของ แบบสำรวจ
Actor	ผู้ใช้งานที่ได้มีการกำหนดสิทธิ์ให้ตอบคำถามของแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ สร้าง แบบสำรวจ ▪ สร้างบทสนทนา ▪ ผู้ใช้กดที่เมนู แบบสำรวจ ทางด้านซ้าย ▪ ระบบจะแสดงรายการ แบบสำรวจ ทั้งหมดที่ผู้ใช้สร้างขึ้น
Primary Scenario	▪ เลือก แบบสำรวจ ที่ต้องการ ▪ กดปุ่ม ตอบกลับแบบสำรวจนี้ ▪ ระบบจะแสดง คำถาม ให้ผู้ใช้ตอบ ▪ เมื่อผู้ใช้ตอบเสร็จแล้ว คำตอบจะถูกเก็บไว้ในการดูผลแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด
Business Rules	 ▪ กดปุ่ม ตอบกลับแบบสำรวจนี้  ▪ ระบบจะแสดงคำถามให้ผู้ใช้ตอบ ▪ กดปุ่มถัดไป ถ้าผู้ใช้ต้องการตอบคำถามต่อไป ▪ กดปุ่มบันทึกแล้วปิด เมื่อต้องการตอบแค่คำถามปัจจุบันคำถามเดียว ▪ กดปุ่มยกเลิก เพื่อยกเลิกการตอบแบบสำรวจนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
	 ▪ กดปุ่มถัดไประบบจะแสดงคำถามถัดไปเพื่อให้ผู้ใช้ตอบ  ▪ เมื่อผู้ใช้ตอบคำถามหมดทุกข้อแล้วระบบจะกลับมายังหน้าจอข้อมูลทั่วไปของแบบสำรวจ
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการตอบกลับแบบสำรวจได้ตลอดเวลาโดยกดปุ่ม ยกเลิก
Exception	ไม่มี
Post Condition	ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในการดูผลแบบสอบถาม

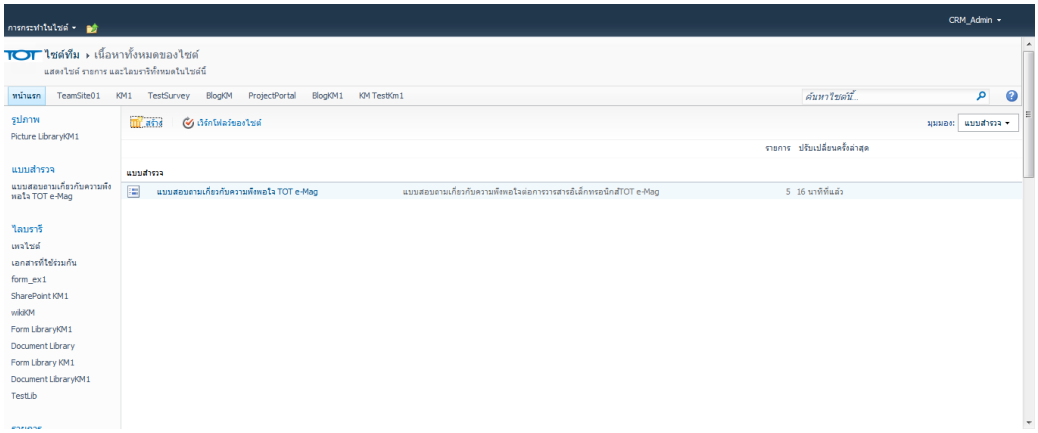
11.2.8.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

1) Screen and Business Rules

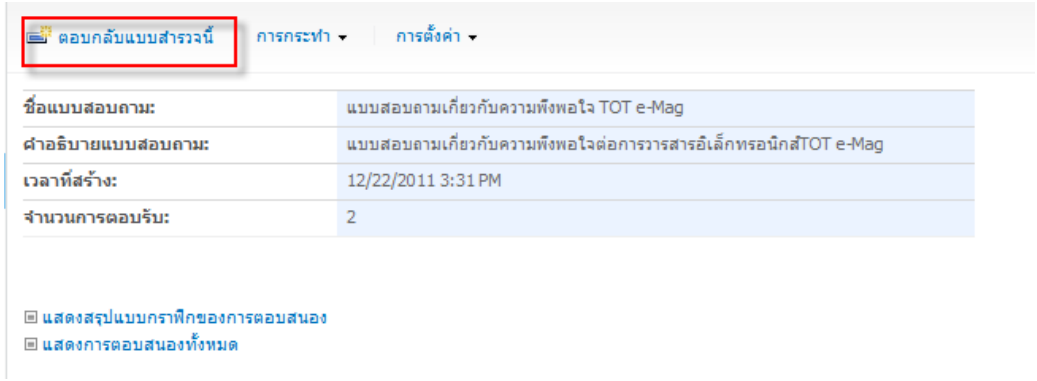
รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

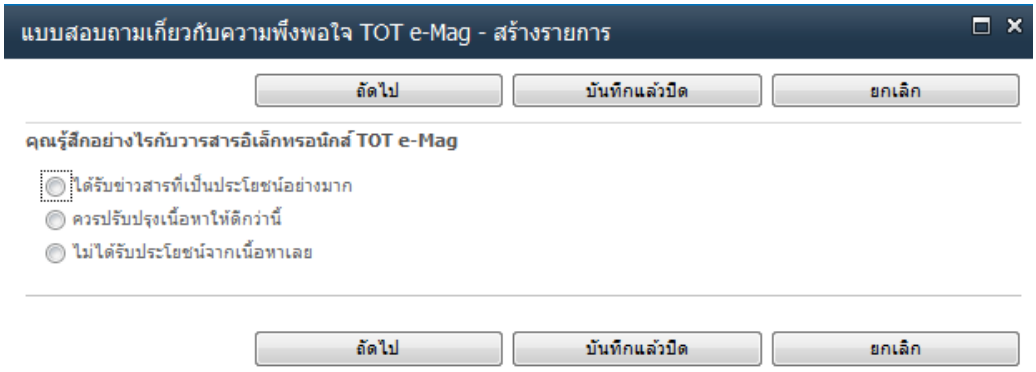
Screen Shot



บันทึกแบบสำรวจ



บันทึกแบบสำรวจ

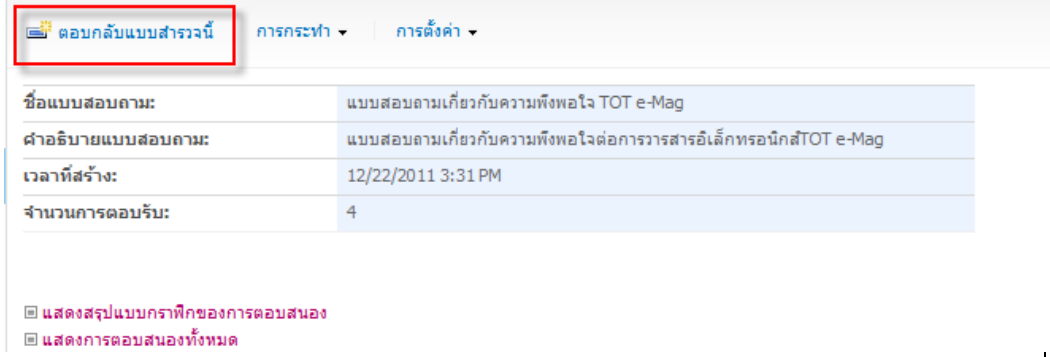


บันทึกแบบสำรวจ

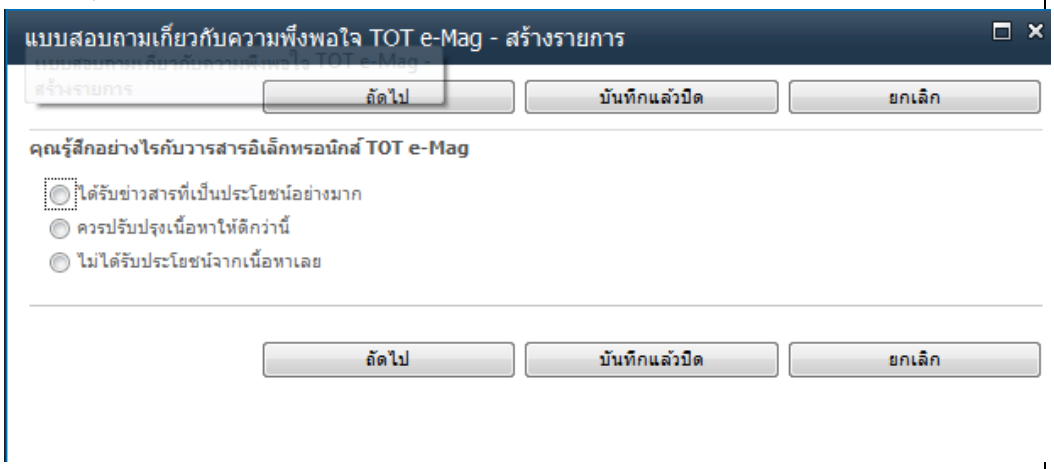
รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

บันทึกแบบสำรวจ

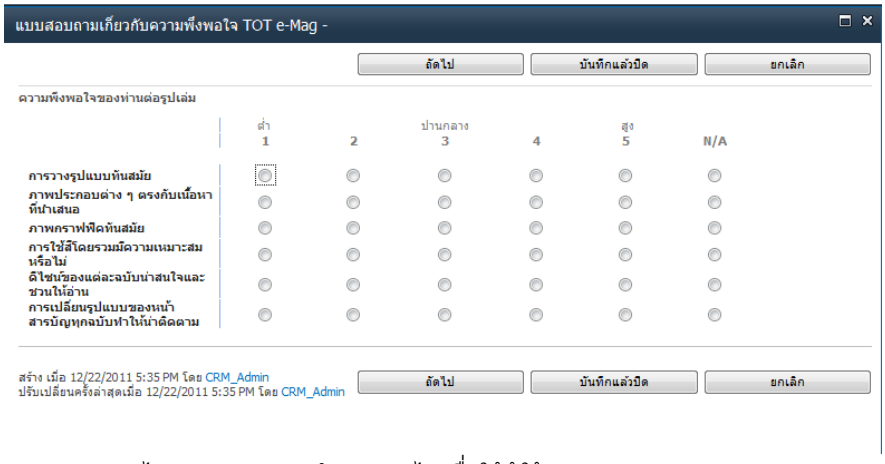
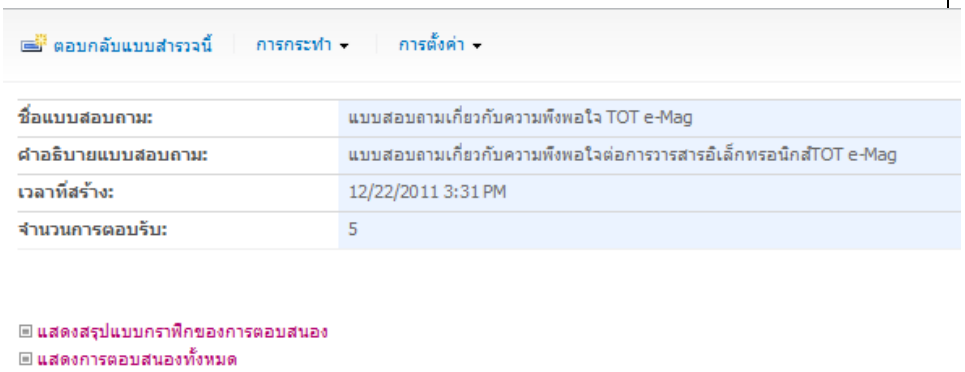
Business Rule



- กดปุ่ม ตอบกลับแบบสำรวจนี้



- ระบบจะแสดงคำถามให้ผู้ใช้ตอบ
- กดปุ่มถัดไป ถ้าผู้ใช้ต้องการตอบคำถามต่อไป
- กดปุ่มบันทึกแล้วปิด เมื่อต้องการตอบแค่คำถามปัจจุบันคำถามเดียว
- กดปุ่มยกเลิก เพื่อยกเลิกการตอบแบบสำรวจนี้

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	 ▪ กดปุ่มถัดไประบบจะแสดงคำถามถัดไปเพื่อให้ผู้ใช้ตอบ  ▪ เมื่อผู้ใช้ตอบคำถามหมดทุกข้อแล้วระบบจะกลับมายังหน้าจอข้อมูลทั่วไปของแบบสำรวจ
Work Flow Control	ไม่มี

2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด/ Rule
1.	ตอบกลับแบบสำรวจนี้	กดปุ่มเพื่อตอบแบบสำรวจ <u>Rules</u> ▪ Button
2.	คำถาม	ข้อมูลคำถามในแบบสำรวจ <u>Rules</u> ▪ ข้อมูลคำถามขึ้นอยู่กับผู้สร้างแบบสำรวจ

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด/ Rule
3.	ถัดไป	กดปุ่มเพื่อไปยังคำถามถัดไป Rules ▪ Button
4.	บันทึกแล้วปิด	กดปุ่มเพื่อบันทึกการตอบแบบสำรวจและจบการตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Button ▪ ระบบจะไม่แสดงคำถามที่เหลือให้ผู้ใช้
5.	Finish	กดปุ่มเพื่อจบการตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Button
6.	ยกเลิก	กดปุ่มเพื่อยกเลิกการตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Button

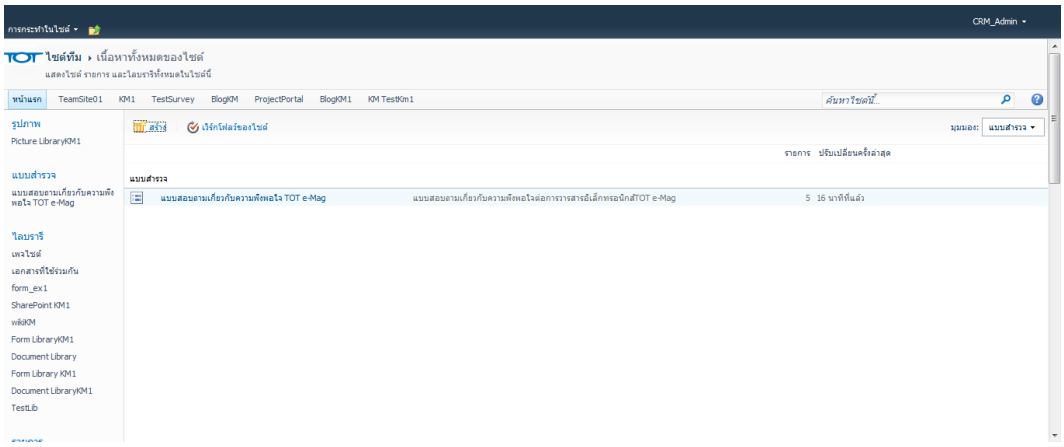
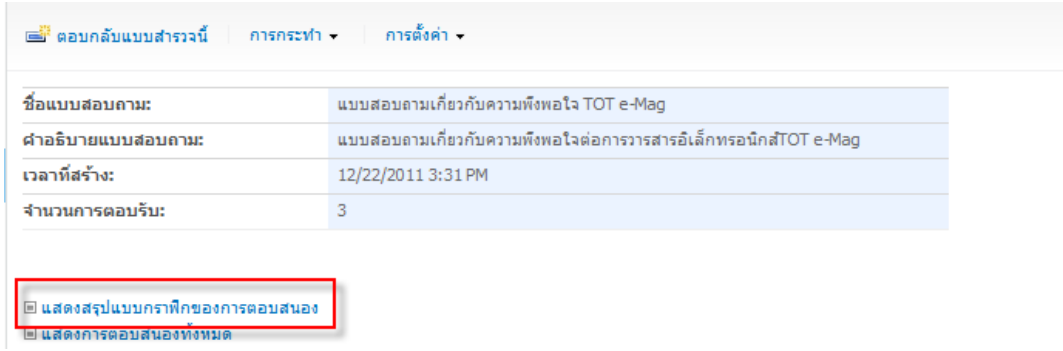
11.2.9 SV0009 ดูผลแบบสำรวจ

หัวข้อ	รายละเอียด
Objectives	ผู้ใช้สามารถดูผลของการตอบแบบสำรวจได้
Actor	ผู้ใช้งานที่ได้มีการกำหนดสิทธิ์ให้ดูผลการตอบแบบสำรวจ
Key Assumption and Pre-Conditions	▪ ผู้ใช้ Log In เข้าระบบ MS SharePoint ▪ สร้าง แบบสำรวจ ▪ สร้างบทสนทนา ▪ มีลูกค้าเข้ามาตอบแบบสำรวจ ▪ ผู้ใช้กดที่เมนู แบบสำรวจ ทางด้านซ้าย ▪ ระบบจะแสดงรายการ แบบสำรวจ ทั้งหมดที่ผู้ใช้สร้างขึ้น
Primary Scenario	▪ เลือก แบบสำรวจ ที่ต้องการดูผล ▪ กดปุ่ม แสดงสรุปแบบกราฟิกของการตอบสนอง ▪ ระบบจะแสดงผลของการทำแบบสำรวจในรูปกราฟ
Business Rules	ไม่มี
Alternative Scenario	ผู้ใช้สามารถยกเลิกการดูผลของ แบบสำรวจ ได้ตลอดเวลาโดยออกจากหน้า แสดงสรุปแบบกราฟิกของการตอบสนอง

หัวข้อ	รายละเอียด
Exception	ไม่มี
Post Condition	ไม่มี

11.2.9.1 รายละเอียดหน้าจอและฟิลด์

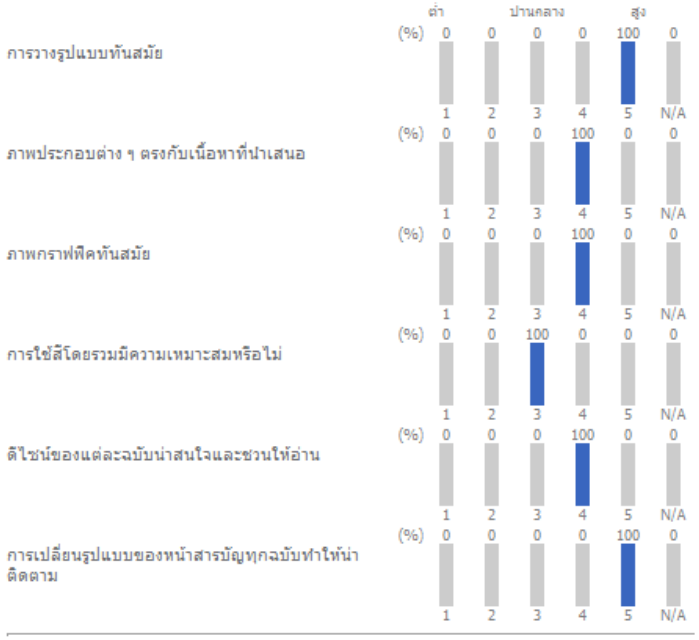
1) Screen and Business Rules

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
Screen Shot	 ดูผลแบบสำรวจ  ดูผลแบบสำรวจ

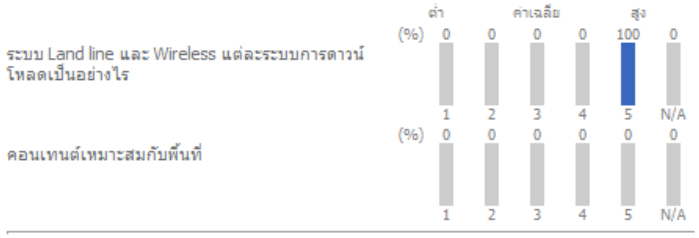
รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules

1. คุณรู้สึกอย่างไรกับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ TOT e-Mag

2. ความพึงพอใจของท่านต่อรูปเล่ม



3. ความพึงพอใจต่อระบบ



4. คุณคิดอย่างไรกับ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ TOT e-Mag

รายละเอียดหน้าจอและ Business Rules	
	ดูผลแบบสำรวจ
Business Rule	ไม่มี
Work Flow Control	ไม่มี

2) Screen Field List

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	รายละเอียด/ Rule
1.	แสดงสรุปแบบกราฟิกของการตอบสนอง	Hyperlink เพื่อดูผลการตอบแบบสำรวจ Rules ▪ Hyperlink
2.	คำถาม	ชื่อและข้อมูลคำถาม Rules ▪ ข้อมูลคำถามขึ้นอยู่กับผู้สร้างแบบสำรวจ
3.	ผลในรูปกราฟ	ผลของการตอบแบบสำรวจ แสดงเป็นกราฟและขึ้นอยู่กับประเภทของคำตอบ Rules ▪ Graph
4.	ผลรวม	ผลรวมของจำนวนผู้ที่ทำแบบสำรวจ Rules ▪ Text

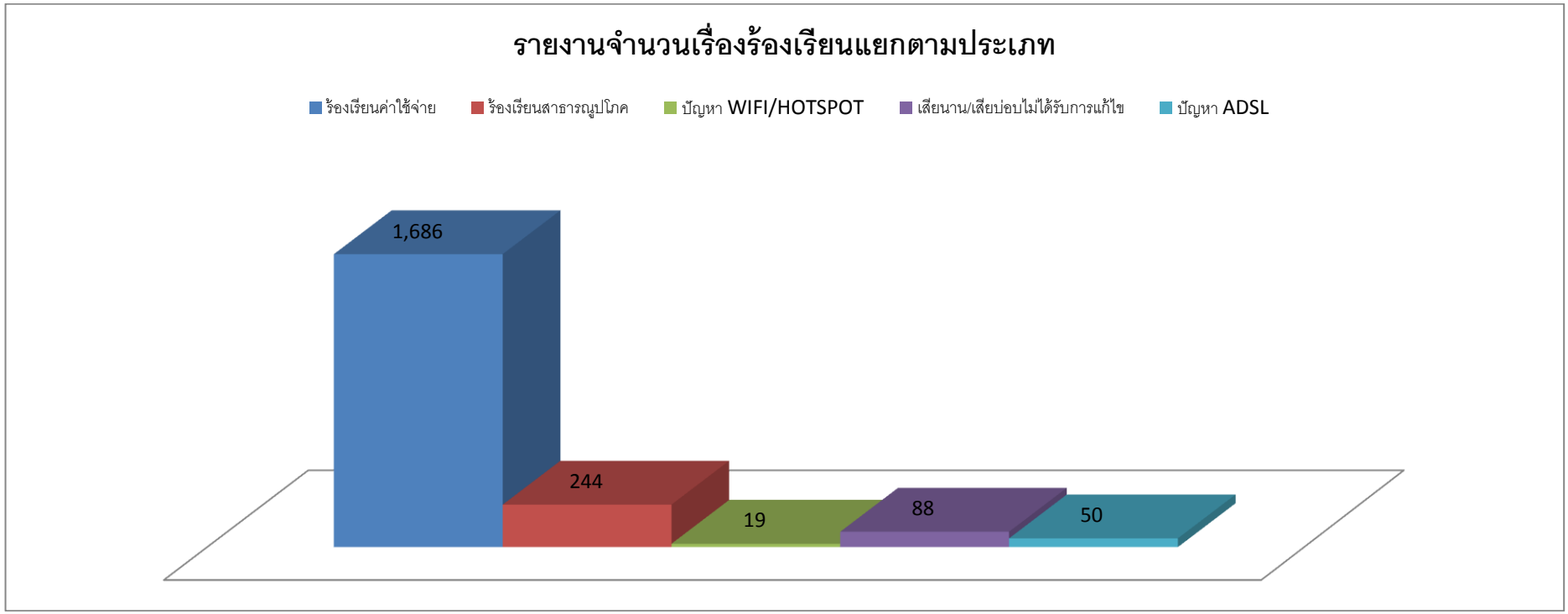
12. รายชื่อรายงานเรื่องร้องเรียน

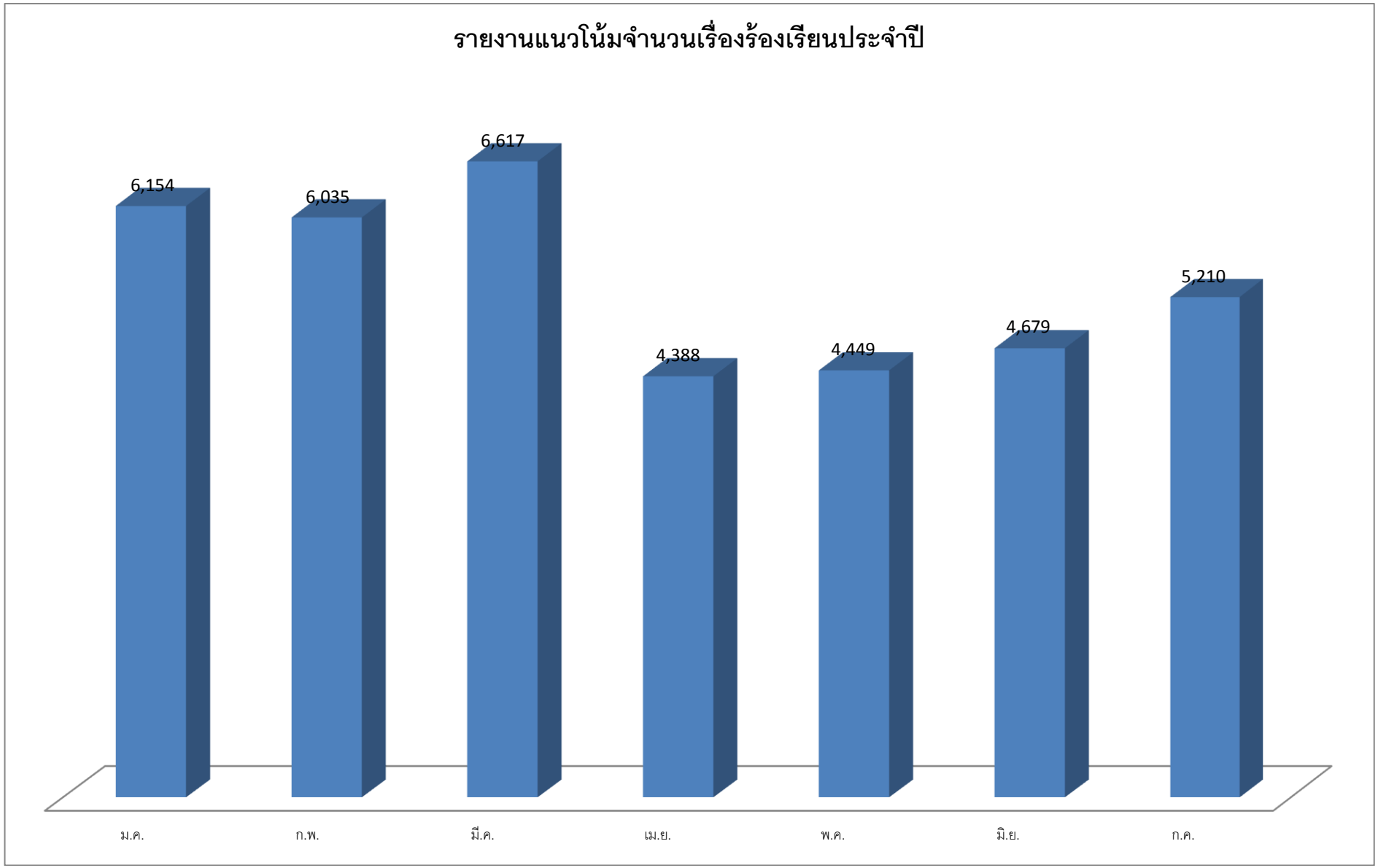
ชื่อ	คำอธิบาย	รูปแบบ
1. รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน		
1) รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	รายงานแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	- ตาราง - กราฟวงกลม
2) รายงานแนวโน้มเรื่องร้องเรียนประจำปี	รายงานแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	- ตาราง - กราฟวงกลม
3) รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตาม	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยก	- ตาราง

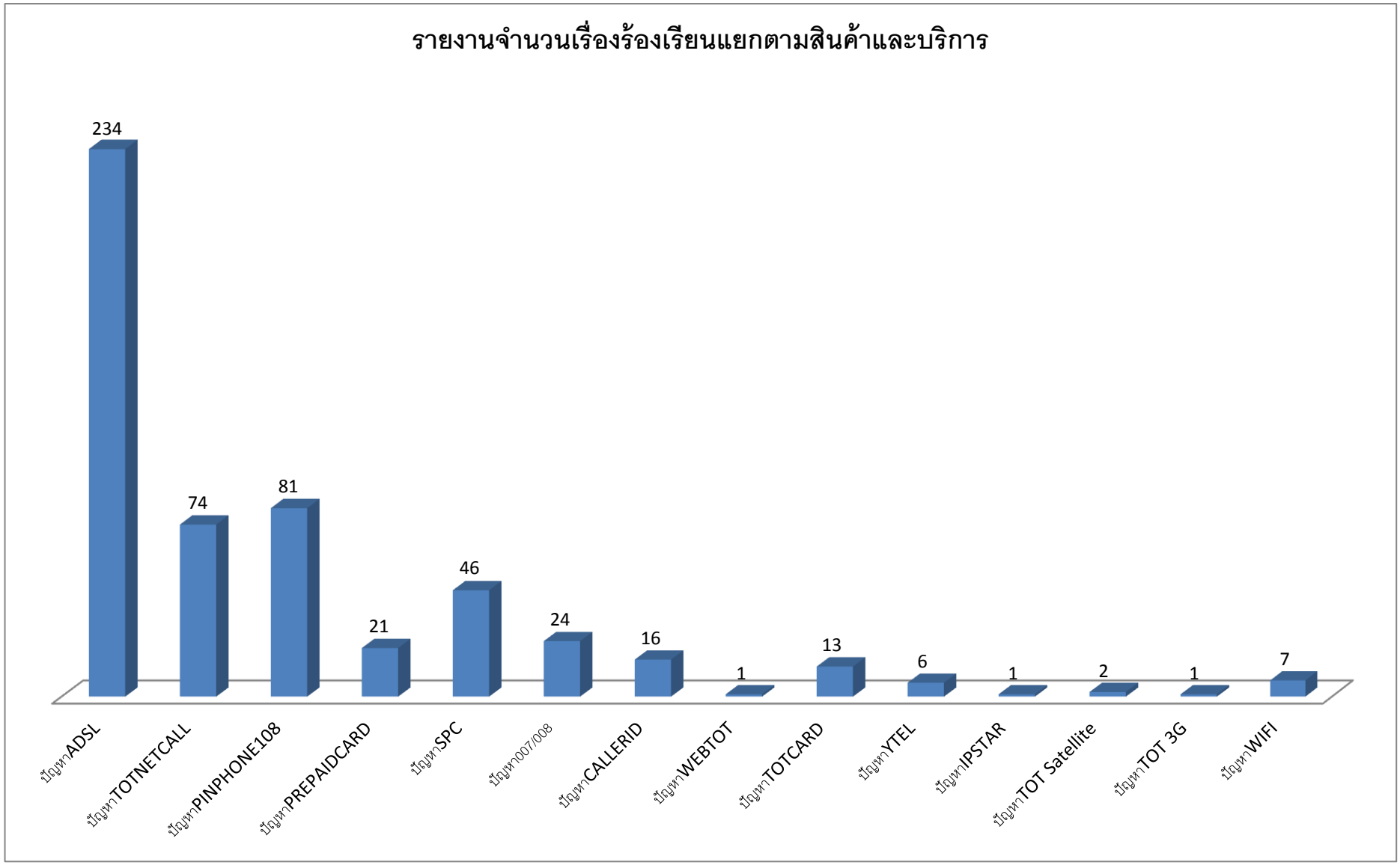
ชื่อ	คำอธิบาย	รูปแบบ
สินค้าและบริการ	ตามสินค้าและบริการที่ร้องเรียน	- กราฟวงกลม
4) รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามพื้นที่ให้บริการ	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามพื้นที่ให้บริการ (หน่วยงานและศูนย์บริการ)	- ตาราง - กราฟวงกลม
5) รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการร้องเรียน	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามประเภทลูกค้า	- ตาราง - กราฟวงกลม
2. รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียน		
6) รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนโดยเรียงลำดับตามจำนวนมากไปน้อย	- ตาราง - กราฟวงกลม
7) รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามสินค้าและบริการ	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามสินค้าและบริการที่ร้องเรียน	- ตาราง - กราฟวงกลม
8) รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามพื้นที่ให้บริการ	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามพื้นที่ให้บริการ (หน่วยงานและศูนย์บริการ)	- ตาราง - กราฟวงกลม
9) รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการร้องเรียน	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามประเภทลูกค้า	- ตาราง - กราฟวงกลม
3. รายงานระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดการเรื่องร้องเรียน		
10) รายงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	- ตาราง - กราฟวงกลม
11) รายงานแยกตามสินค้าและบริการ	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามสินค้าและบริการที่ร้องเรียน	- ตาราง - กราฟวงกลม
12) รายงานแยกตามพื้นที่ให้บริการ	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามพื้นที่ให้บริการ (หน่วยงานและศูนย์บริการ)	- ตาราง - กราฟวงกลม
13) รายงานแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการร้องเรียน	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามประเภทลูกค้า	- ตาราง - กราฟวงกลม
4. รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน		
14) รายงานแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	- ตาราง - กราฟวงกลม
15) รายงานแยกตามสินค้าและบริการ	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามสินค้าและบริการที่ร้องเรียน	- ตาราง - กราฟวงกลม
16) รายงานแยกตามพื้นที่ให้บริการ	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามพื้นที่ให้บริการ (หน่วยงานและศูนย์บริการ)	- ตาราง - กราฟวงกลม

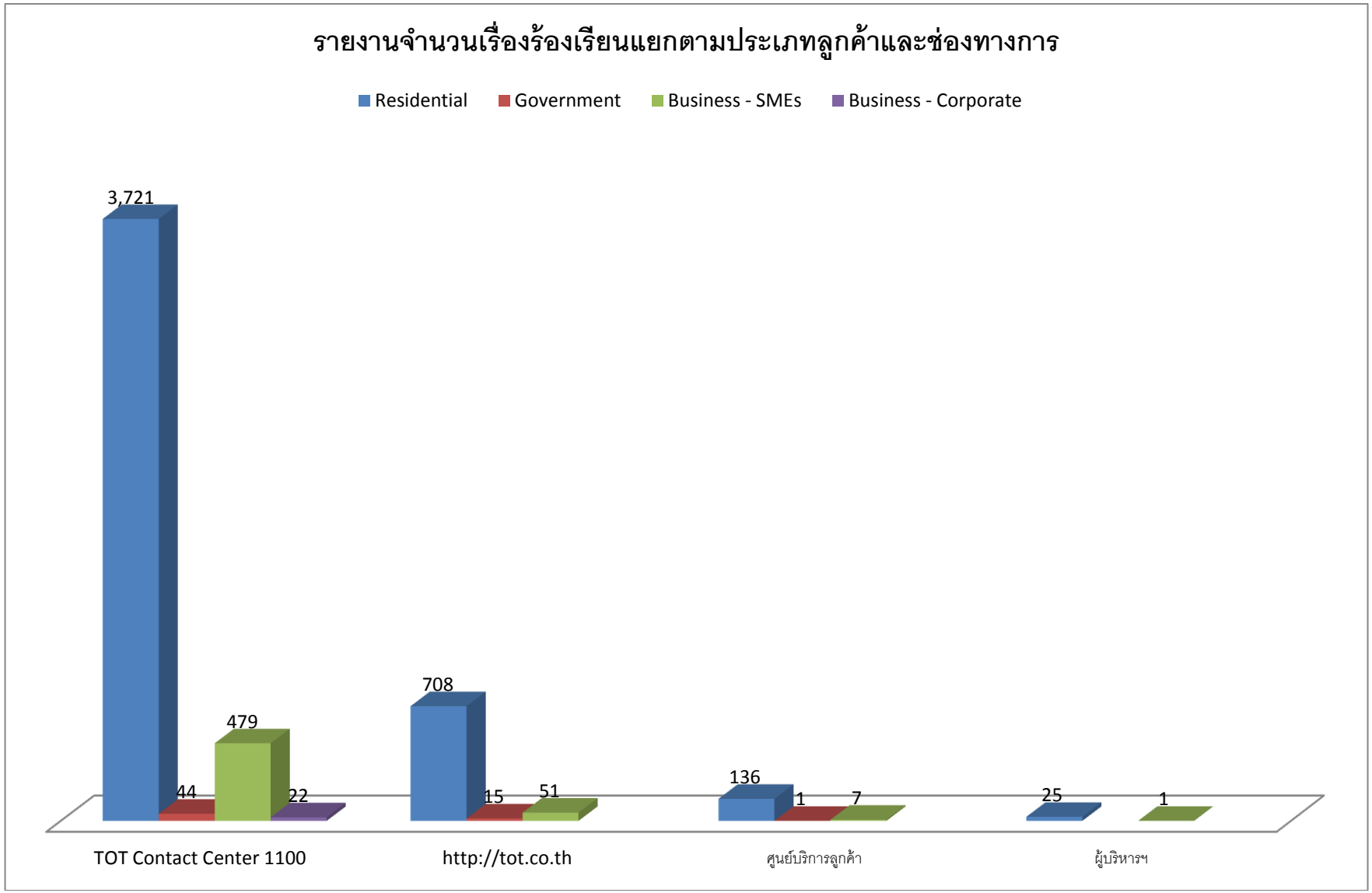
ชื่อ	คำอธิบาย	รูปแบบ
17) รายงานแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการร้องเรียน	แสดงภาพรวมเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามประเภทลูกค้า	- ตาราง - กราฟวงกลม
5. รายงานความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียน		
18) รายงานความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแยกตามหน่วยงาน	แสดงสถานะของเรื่องและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและแยกตามแยกตามหน่วยงาน	- ตาราง
19) รายงานเรื่องที่ต้องมีการร้องเรียนซ้ำภายในระยะเวลาที่กำหนด	แสดงประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาว่าสามารถดำเนินการทันกำหนดและไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก	- ตาราง - กราฟแท่ง
20) รายงานจำนวนการขอยกเลิกบริการเนื่องจากลูกค้าต้องร้องเรียนซ้ำ - ภาพรวม - แยกตามพื้นที่ - แยกตามสินค้าและบริการ	แสดงความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนที่ไม่ได้การรับแก้ไขหรือเกิดปัญหาซ้ำอีก	- ตาราง
6. รายงานการใช้บุคลากรในการให้บริการ		
21) รายงานการใช้บุคลากรในการให้บริการ (Resource Utilization) - ภาพรวม - แยกตามพื้นที่ - แยกตามโครงสร้างองค์กร - แยกตามสินค้าและบริการ	แสดงถึงระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าจริงเปรียบเทียบกับระยะเวลาในการทำงานทั้งหมด	- ตาราง - กราฟแท่ง

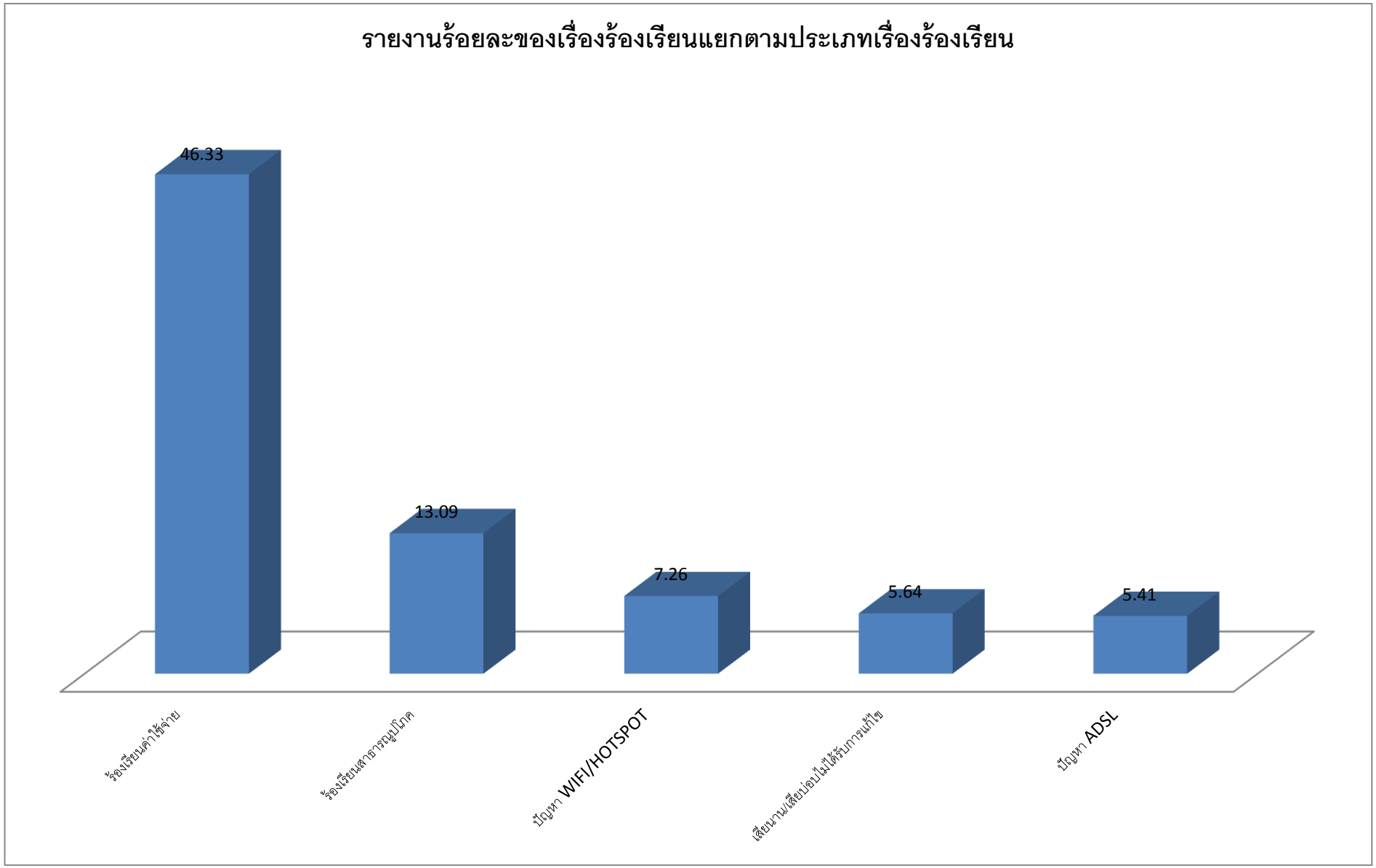
ตัวอย่างรายงาน แสดงได้ดังนี้

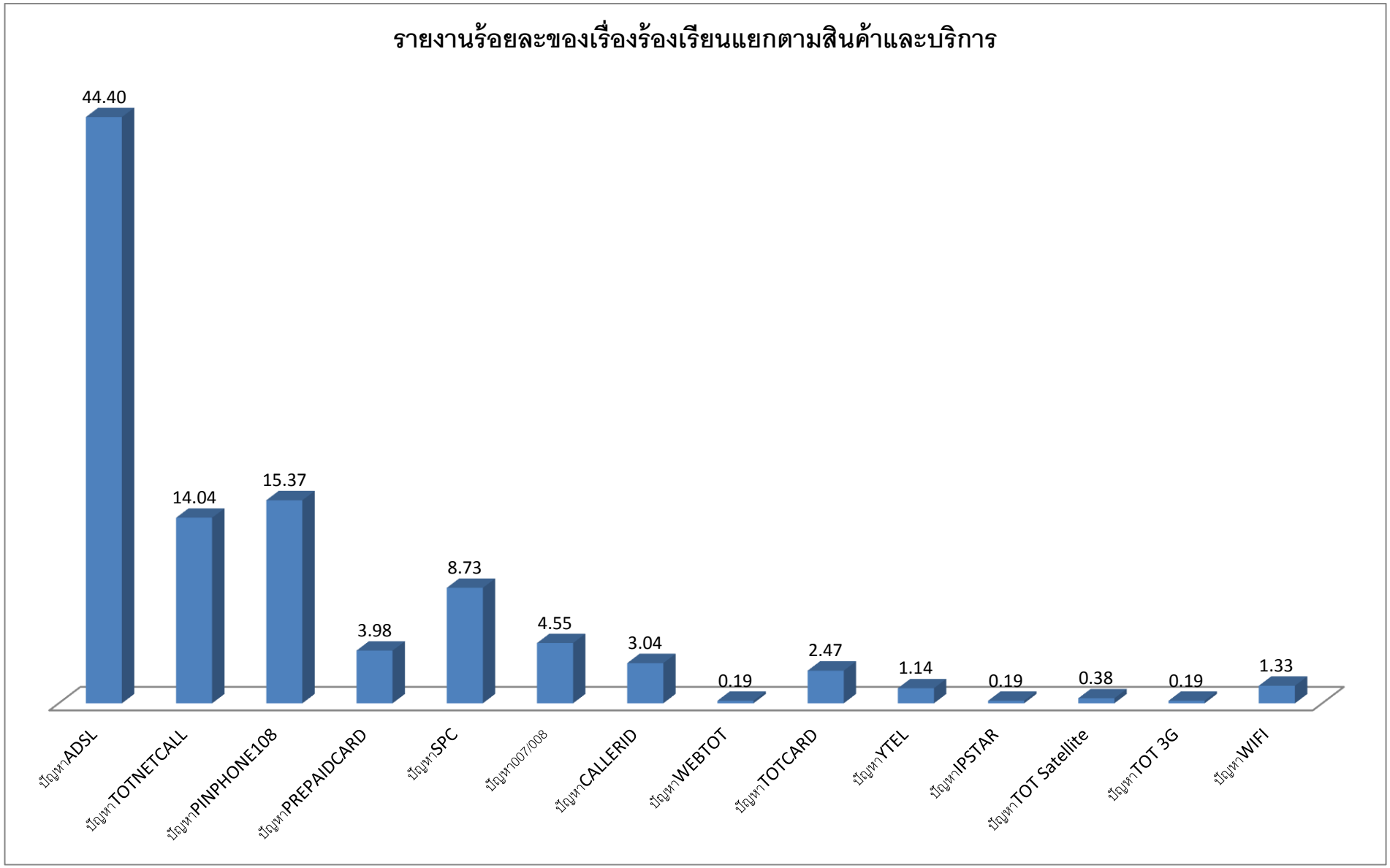

รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท
ร้องเรียนค่าใช้จ่าย
ร้องเรียนสาธารณูปโภค
ปัญหา WIFI/HOTSPOT
เสียนาน/เสียบ่อยไม่ได้รับการแก้ไข
ปัญหา ADSL
1,686
244
19
88
50


รายงานแนวโน้มจำนวนเรื่องร้องเรียนประจำปี
6,154
6,035
6,617
4,388
4,449
4,679
5,210
ม.ค.
ก.พ.
มี.ค.
เม.ย.
พ.ค.
มิ.ย.
ก.ค.

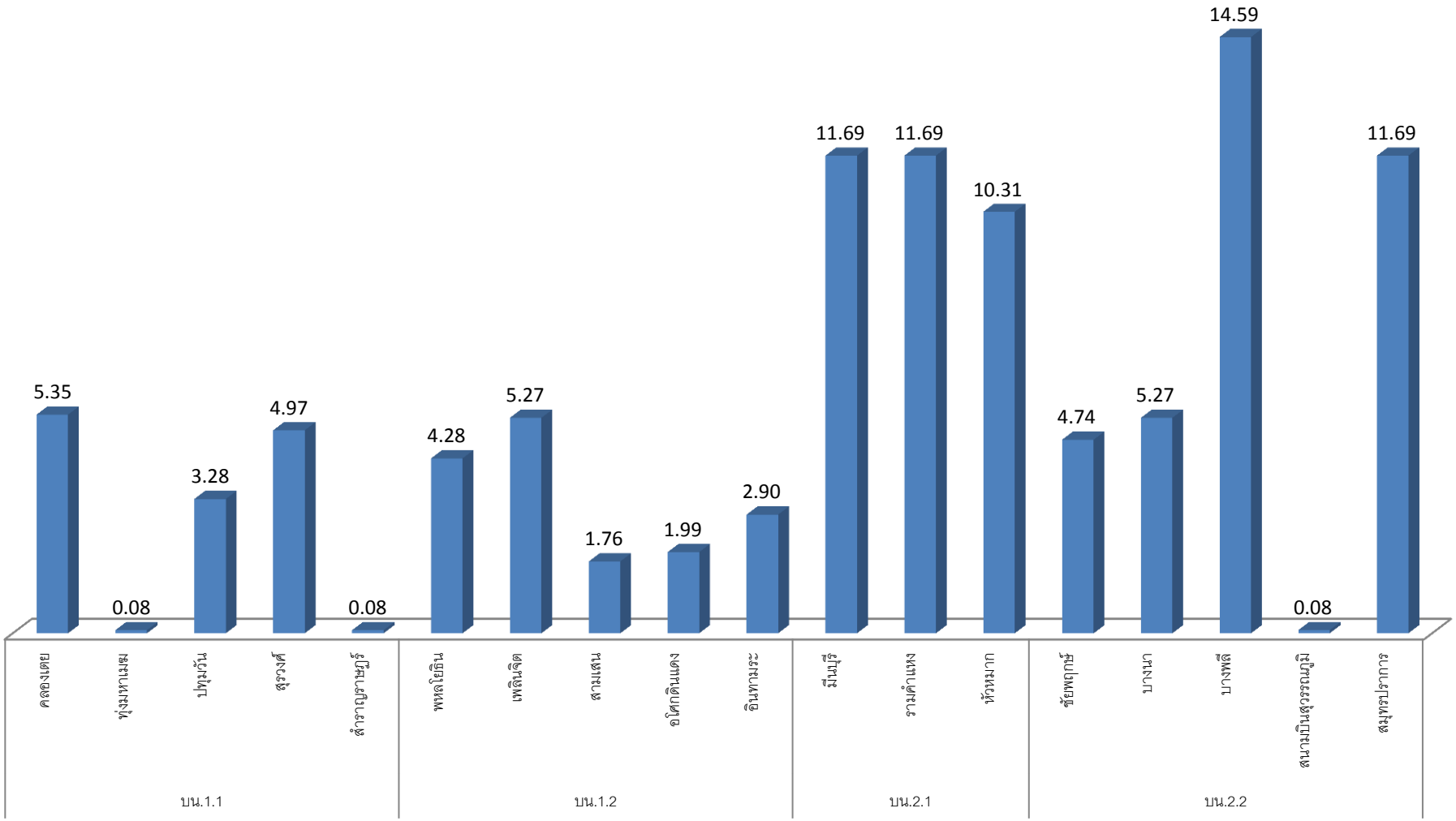

รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามสินค้าและบริการ
234
74
81
21
46
24
16
1
13
6
1
2
1
7
ปัญหาADSL
ปัญหาTOTNETCALL
ปัญหาPINPHONE108
ปัญหาPREPAIDCARD
ปัญหาSPC
ปัญหา007/008
ปัญหาCALLERID
ปัญหาWEBTOT
ปัญหาTOTCARD
ปัญหาYTEL
ปัญหาIPSTAR
ปัญหาTOT Satellite
ปัญหาTOT 3G
ปัญหาWIFI

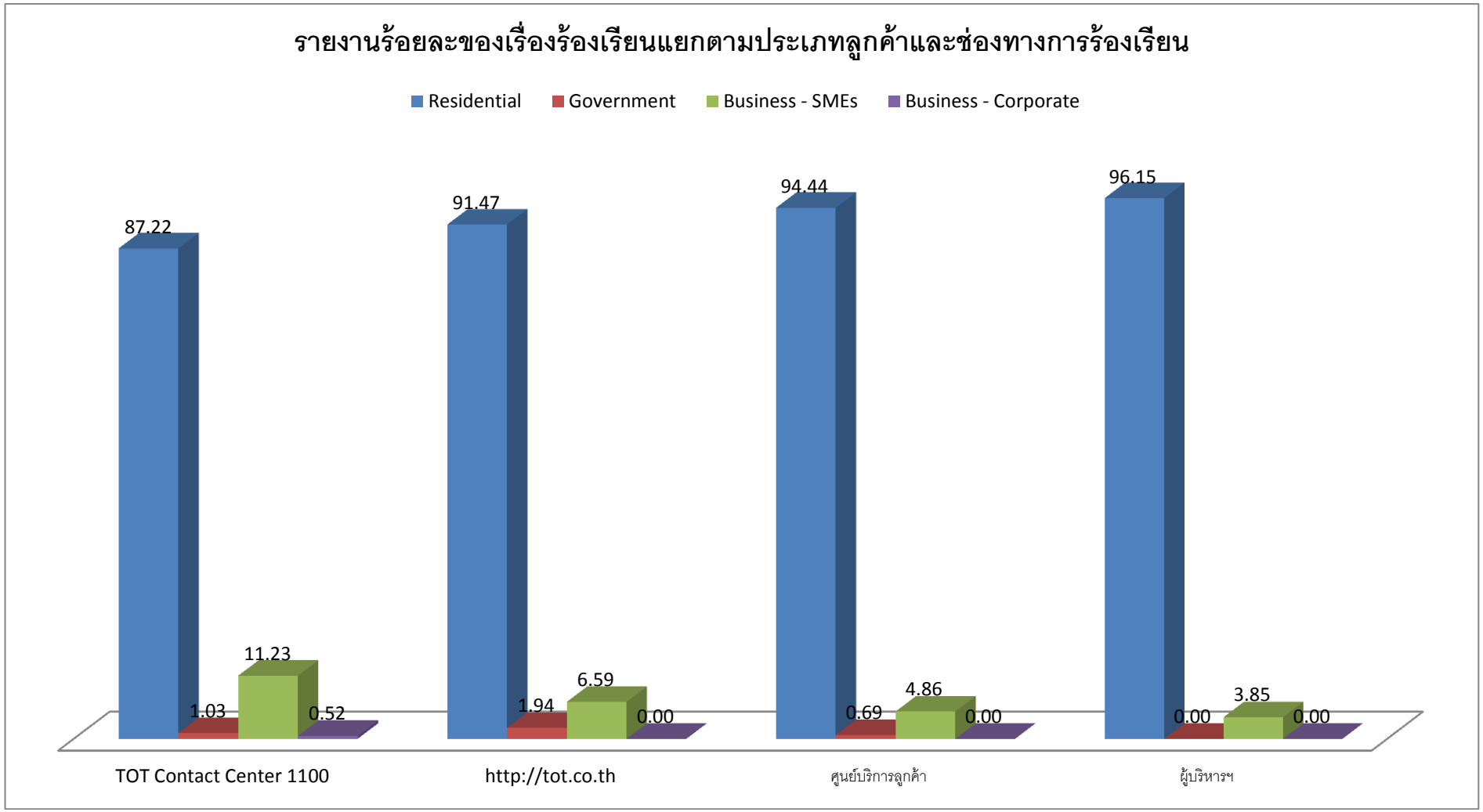

รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการ
Residential
Government
Business - SMEs
Business - Corporate
3,721
44
479
22
708
15
51
136
1
7
25
1
TOT Contact Center 1100
http://tot.co.th
ศูนย์บริการลูกค้า
ผู้บริหารฯ


รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน
46.33
13.09
7.26
5.64
5.41
ร้องเรียนค่าใช้จ่าย
ร้องเรียนสาธารณูปโภค
ปัญหา WIFI/HOTSPOT
เสียงเงาน/เสียงบ่อยไม่ได้รับการแก้ไข
ปัญหา ADSL


รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามสินค้าและบริการ
44.40
14.04
15.37
3.98
8.73
4.55
3.04
0.19
2.47
1.14
0.19
0.38
0.19
1.33
ปัญหาADSL
ปัญหาTOTNETCALL
ปัญหาPINPHONE108
ปัญหาPREPAIDCARD
ปัญหาSPC
ปัญหา007/008
ปัญหาCALLERID
ปัญหาWEBTOT
ปัญหาTOTCARD
ปัญหาYTEL
ปัญหาIPSTAR
ปัญหาTOT Satellite
ปัญหาTOT 3G
ปัญหาWIFI

รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามพื้นที่ให้บริการ




รายงานร้อยละของเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการร้องเรียน
Residential
Government
Business - SMEs
Business - Corporate
87.22
1.03
11.23
0.52
91.47
1.94
6.59
0.00
94.44
0.69
4.86
0.00
96.15
0.00
3.85
0.00
TOT Contact Center 1100
http://tot.co.th
ศูนย์บริการลูกค้า
ผู้บริหารฯ

รายงานระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดการเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

	ระยะเวลา	ร้องเรียนค่าใช้จ่าย	ร้องเรียนสาธารณูปโภค	ปัญหา WIFI/HOTSPOT	เสียนาน/เสียบ่อยไม่ได้รับการแก้ไข	ปัญหา ADSL
ดำเนินการแล้วเสร็จ (วัน)	1-10	985	57	7	50	23
	11-20	255	3	4	7	11
	>20	56	1	2	4	5
ระหว่างดำเนินการ (วัน)	1-10	123	33	2	16	11
	11-20	56	12	0	2	1
	>20	22	0	0	4	0

รายงานระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดการเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทสินค้าและบริการ

	ระยะเวลา	ADSL	TOTNET CALL	PINPHONE 108	PREPAID CARD	SPC	007/008	CALLERID	WEBTOT	TOT CARD	YTEL	IPSTAR	TOT Satellite	TOT 3G	WIFI
ดำเนินการแล้วเสร็จ (วัน)	1-10	45	2	23	2	14	12	13	2	0	1	0	0	0	2
	11-20	24	2	4	1	3	5	6	0	0	1	0	2	0	1
	>20	8	1	2	0	1	1	2	0	0	0	0	1	0	1
ระหว่างดำเนินการ (วัน)	1-10	46	3	24	5	7	12	2	0	0	0	0	3	0	0
	11-20	7	5	13	2	2	5	0	0	0	1	0	1	0	3
	>20	2	2	4	2	1	2	0	0	0	1	0	1	0	1

รายงานระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดการเรื่องร้องเรียนแยกตามพื้นที่ให้บริการ

		บน.1.1					บน.1.2					บน.2.1			บน.2.2				
	ระยะเวลา	คลองเตย	ทุ่งมหาเมฆ	ปทุมวัน	สุรวงศ์	สำราญราษฎร์	พหลโยธิน	เพลินจิต	สามเสน	อโศกดินแดง	อินทามระ	มีนบุรี	รามคำแหง	หัวหมาก	ชัยพฤกษ์	บางนา	บางพลี	สนามบินสุวรรณภูมิ	สมุทรปราการ
ดำเนินการแล้วเสร็จ (วัน)	1-10	22	4	23	54	10	43	13	24	34	29	31	55	64	32	23	68	2	55
	11-20	14	1	4	2	2	23	6	12	22	3	24	32	22	8	13	33	3	33
	>20	8	0	2	0	0	1	2	7	1	6	12	4	11	1	8	22	0	21
ระหว่างดำเนินการ (วัน)	1-10	32	2	24	45	8	23	12	12	26	17	24	25	14	24	22	54	5	34
	11-20	7	1	13	23	2	5	2	11	21	2	3	11	2	3	8	14	0	4
	>20	2	0	4	8	1	2	2	6	12	1	1	3	0	1	4	6	0	6

รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทลูกค้าและช่องทางการร้องเรียน

		TOT Contact Center 1100				http://tot.co.th			
	ระยะเวลา	Residential	Government	Business - SMEs	Business - Corporate	Residential	Government	Business - SMEs	Business - Corporate
ดำเนินการแล้วเสร็จ (วัน)	1-10	1512	22	23	12	321	7	16	2
	11-20	712	12	4	4	134	3	6	0
	>20	296	5	2	1	43	1	2	0
ระหว่างดำเนินการ (วัน)	1-10	1322	12	24	11	244	9	13	0
	11-20	432	6	13	5	65	5	4	0
	>20	155	2	4	2	21	2	1	0

		ศูนย์บริการลูกค้า				ผู้บริหารฯ			
	ระยะเวลา	Residential	Government	Business - SMEs	Business - Corporate	Residential	Government	Business - SMEs	Business - Corporate
ดำเนินการแล้วเสร็จ (วัน)	1-10	32	1	1	0	9	0	0	0
	11-20	21	1	0	0	4	0	0	0
	>20	5	0	0	0	2	0	0	0
ระหว่างดำเนินการ (วัน)	1-10	54	1	1	0	11	0	0	0
	11-20	21	0	0	0	4	0	0	0
	>20	3	0	0	0	1	0	0	0