# บทที่ 1

# บทนำ

## 1.1 ที่มาและความสำคัญ

การแจ้งซ่อมหรือการดูแลอุปกรณ์หลังการขายเป็นส่วนสำคัญในการดูแลลูกค้าอีกอย่าง ซึ่งทำให้ลูกค้า

ได้ความสบายใจ และความเชื่อมั่นในการใช้อุปกรณ์ของบริษัท ทางบริษัท เนครีเอชั่น ยังไม่มีระบบที่จะจัดเก็บ

ข้อมูลไว้เพื่อตรวจสอบ หรือดูแลหลังการขาย หากการซ่อมแซมใช้เวลานานทางบริษัทจะจัดส่งเครื่องสำรองไป

ให้ลูกค้าใช้งานก่อน เพื่อที่ลูกค้าจะได้ทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ลูกค้าจะได้เครื่องสำรองไปใช้งานก่อน

เนื่องจากลูกค้ามีจำนวนมาก ทำให้การซ่อมแซมค่อนข้างใช้เวลาพอสมควรหากไม่มีระบบที่จะช่วยในการบันทึก

ข้อมูล เพราะการซ่อมแซม และการส่งเครื่องสำรอง ให้ลูกค้าแต่ละคน จะมีข้อมูลที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องใช้เวลา

นานในการ ตรวจสอบเครื่องที่ลูกค้าส่งมาซ่อม หรือการส่งให้ลูกค้านั้นหากข้อมูลมีจำนวนมากจะทำให้ยากต่อการ

จัดการข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบ

ทางบริษัทจึงจำเป็นต้องมีระบบที่จะจัดเก็บข้อมูลในส่วนของการซ่อมแซมและสำรองเครื่องนี้ไว้ เพื่อ

เป็นข้อมูลพื้นฐาน โดยระบุวันเวลาที่ลูกค้า ได้รับเครื่องและลูกค้าที่ส่งเครื่องกลับมาและเก็บข้อมูลของเครื่องที่

มีปัญหา

จากปัญหาดังกล่าว บริษัท เน็กซ์ ครีเอชัน ต้องการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ของลูกค้า โดยจัดทำ

ในรูปแบบของวินโดว์ฟอร์มแอปพลิเคชัน (Window From Application) สามารถเก็บข้อมูลของอุปกรณ์ หรือ

ข้อมูลการแจ้งซ่อมของลูกค้า การส่งเครื่องสำรองให้ลูกค้า ระบบสามารถจัดเก็บ และตรวจสอบข้อมูลในคลัง

อุปกรณ์ได้ทำให้ผู้ที่ใช้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพลดเวลาในการค้นหาข้อมูลและง่ายต่อการ

ตรวจสอบข้อมูลมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อเก็บข้อมูลการแจ้งซ่อม และการส่ง-รับครื่องสำรองของลูกค้า

1.2.2 ลดเวลาในการค้นหาข้อมูลในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก

1.2.3 เพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบปัญหาของลูกค้าที่ส่งเครื่องมาซ่อม

## 1.3 ขอบเขตรายงาน

1.3.1 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลการแจ้งซ่อม และข้อมูลการสำรองเครื่องให้ลูกค้าได้

1.3.2 ระบบสามารถเช็ควันที่ส่งเครื่องสำรองให้ลูกค้า และเช็ควันที่ลูกค้าส่งเครื่องสำรองกลับได้

1.3.3 ระบบสามารถแสดงข้อมูลของอุปกรณ์ที่ลูกค้าแจ้งซ่อมได้

1.3.4 ระบบสามารถแสดงจำนวนคงเหลือของอุปกรณ์ได้

1.3.5 ระบบสามารถ เพิ่ม ลบ แก้ไข และค้นหา ข้อมูลเครื่องสำรองได้

1.3.6 ระบบสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข และค้นหา ข้อมูลลูกค้าได้

1.3.7 ระบบสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข และค้นหา ข้อมูลการแจ้งซ่อมได้

1.3.8 ระบบสามารถตรวจสอบสถานะอุปกรณ์ได้

1.3.9 ระบบสามารถตรวจสอบรายการนำอุปกรณ์เข้าได้

## 1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.4.1 ศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูล

1.4.2 ศึกษาโครงสร้างของภาษาและเครื่องมือที่ใช้พัฒนา แอปพลิเคชัน

1.4.3 ออกแบบฐานข้อมูลของระบบแจ้งซ่อมและสำรองเครื่อง

1.4.4 สร้างและพัฒนาโปรแกรมระบบแจ้งซ่อมและสำรองเครื่อง

1.4.5 ทดสอบและแก้ไขปรับปรุงระบบแจ้งซ่อมและสำรองเครื่อง

1.4.6 สรุปผลการทำงานของระบบแจ้งซ่อมและสำรองเครื่อง

1.4.7 จัดพิมพ์โครงงาน และจัดทำคู่มือเอกสาร

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ระบบแจ้งซ่อมและสำรองเครื่องให้ลูกค้า

1.5.2 ช่วยเพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล

1.5.3 ช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบปัญหาของอุปกรณ์ที่ลูกค้าส่งซ่อม

## 1.6 แผนการดำเนินงาน

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การดำเนินงาน | ก.ค 63 | | | | ส.ค 63 | | | | ก.ย 63 | | | | ต.ค 63 | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูล |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ศึกษาโครงสร้างของภาษาและเครื่องมือที่ใช้พัฒนา แอปพลิเคชัน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ออกแบบฐานข้อมูลของระบบ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| สร้างและพัฒนาโปรแกรม |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ทดสอบและแก้ไขปรับปรุงระบบ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| สรุปผลการทำงานของระบบและจัดทำคู่มือเอกสาร |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| จัดพิมพ์โครงงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

ตารางที่ 1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน