

บรรณานุกรม

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และ พนิดา พานิชกุล. 2550. *วิศวกรรมซอฟต์แวร์: Software Engineering*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และ พนิดา พานิชกุล. 2551. *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ: Systems Analysis and Design*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.

ชัชวาลย์ ป่านภูมิ. 2551. *การพัฒนากระบวนการจัดการในด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์โดยใช้วิธีพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเร็วสำหรับมหาวิทยาลัยพายัพ. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

ดาวรุ่ง มีหล้า. 2549. *ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์สำหรับธุรกิจการเงินของห้างหุ้นส่วนสามัญนุสรอด ลิสซิ่ง. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

ภาณุ ลิ้มมานนท์. 2550. *กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทธารินาส จำกัด.

รังสิต ศิริรังษี. 2551. *การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุด้วยUML*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วรา วราวิทย์. 2553. “การออกแบบสถาปัตยกรรมที่ผลักดันโดยแบบซอฟต์แวร์”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://hpc.ee.kmutnb.ac.th/~vara/sepractice/node86.html> (23 มิถุนายน 2553)

วัชรินทร์ สาระไชย. 2552. *การพัฒนาแบบที่เป็นโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยใช้สถาปัตยกรรมการขับเคลื่อนด้วยโมเดล. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2550. “แนวโน้มน้ำอาหารเสริมสุขภาพปี51.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://research.kasikornresearch.com/portal/site/KResearch/rsh_d/?cid=5&id=10100 (30 มิถุนายน 2553).

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2546. “อย.กับการดูแลการขายตรงผลิตภัณฑ์สุขภาพ.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://webnotes.fda.moph.go.th/consumer/csmb/csmb2546.nsf/723dc9fee41b850847256e5c00332fb4/304d2e736e899154c7256d1800091e30?OpenDocument> (30 มิถุนายน 2553).

Craig Van Slyke, France Beranger. 2003. “E-BUSINESS TECHNOLOGIES.” John Wiley & Sons Inc., Newyork, pp.275-283.

Colleen Cunningham, Il-Yeol Song. 2007. " A Taxonomy of Customer Relationship Management Analyses for Data Warehousing." College of Information Science & Technology Drexel University.

Jo~ao de Sousa Saraiva, Alberto Rodrigues da Silva. 2009. “CMS-based Web-Application Development Using Model-Driven Languages”. *IEEE Computing & Engineering*. 2009.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของน้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติ

ชนิดบีบเย็น ตรา นิวซีไรซ์

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของน้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติชนิดบีบเย็น ตรา นิวซีไรซ์

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงข้อมูลทั่วไปของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก.1 ข้อมูลทั่วไปของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์บริษัทลาว-ไทย อะโกร อินดัสตรี จำกัด

บริษัท ลาว-ไทย อะโกร อินดัสตรี จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจตามแนวทางของเอสเอ็มอี ในลักษณะของธุรกิจขายตรง ตั้งอยู่ที่ 117 หมู่ 1 ถนนอรุณประเสริฐ ตำบลห้วยไร่ อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ 37000 ดำเนินการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติชนิดบีบเย็น ตรา นิวซีไรซ์ โดยกลุ่มแม่บ้านกลุ่มเล็กๆ ภายในชุมชน ซึ่งผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสุขภาพอนามัย มีวัตถุดิบจากรำข้าวหอมมะลิที่ดีที่สุด 100 % ในปัจจุบันธุรกิจได้มีการวางแผนการตลาดเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านทางบอกระหว่างลูกค้า และมีเว็บไซต์สำหรับประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแล้วที่ชื่อว่า “www.newzrice.com” เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และข้อมูลโดยสังเขปเกี่ยวกับบริษัท โดยข้อมูลที่แสดงบนเว็บไซต์ เช่น

ก.1.1 ขบวนการผลิต

บริษัทฯ มีวิธีการผลิตที่ง่าย สะอาด ทันสมัย และไม่สูญเสียสารอาหารและวิตามิน ซึ่งจะไม่เหมือนกรรมวิธีการผลิตแบบโรงงานสกัดน้ำมันพืชทั่วไปที่ใช้สารเฮกเซน (Hexane) เป็นตัวทำละลายน้ำมันที่ปนเปื้อนติดกับรำข้าวออกมา และใช้ความร้อนนับ 100 °C เพื่อระเหยสารดังกล่าวทิ้งออกไป ที่เหลือ และนำน้ำมันนี้ไปล้างฟอกสีและกำจัดกลิ่นหืนด้วยสารเคมีและจึงนำไปกรอง น้ำมันที่ได้จึงมีสารอาหารที่มีคุณค่าต่อร่างกายเหลือเพียงเล็กน้อย เพราะได้ถูกทำลายไประหว่างกระบวนการผลิต ดังนั้น น้ำมันที่ได้จากกระบวนการผลิตแบบนี้จึงเหมาะที่จะนำไปผัด ทอดอาหารทั่วไป จึงไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ประกอบอาหารและใช้รับประทานโดยตรง

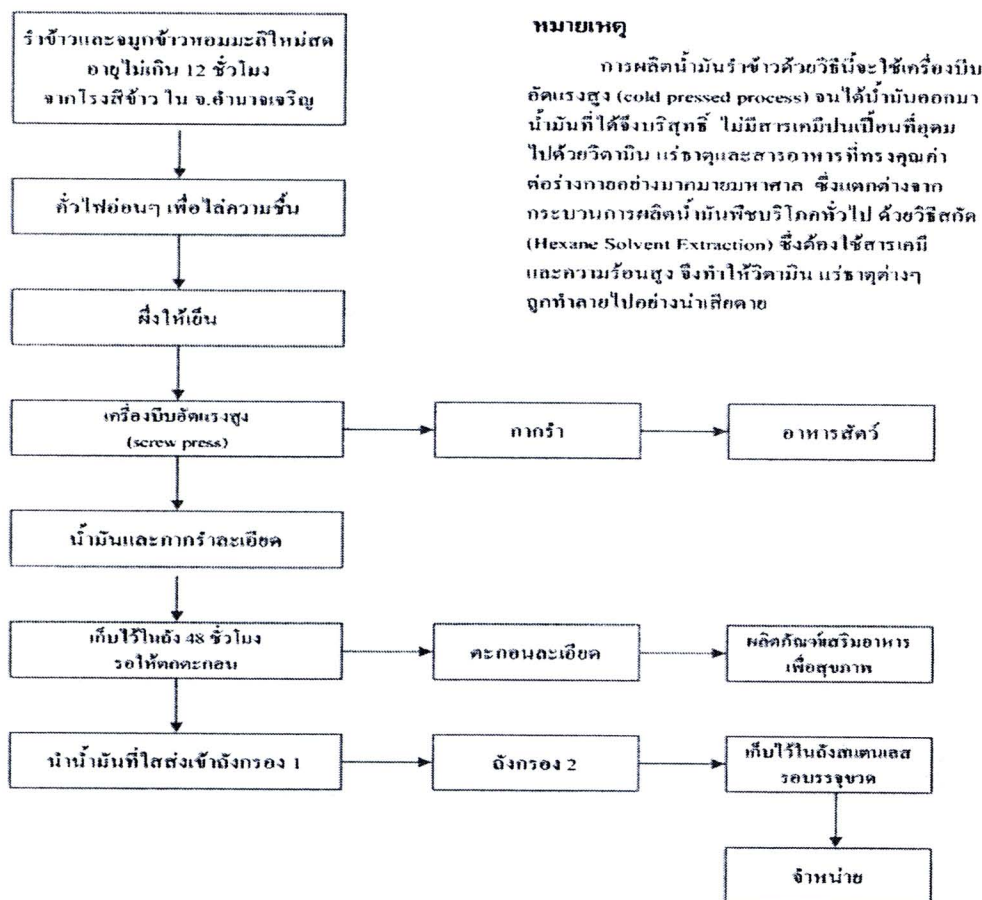
ด้วยกรรมวิธีการผลิตของบริษัทฯ ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนนี้จึงมีขั้นตอนการผลิตง่ายๆ ดังนี้ คือ นำรำข้าวหอมมะลิสดจากการสีข้าวไม่เกิน 12 ชั่วโมง ซึ่งเป็นโรงสีข้าวที่บริษัทได้คัดเลือกไว้เพื่อผลิตโดยเฉพาะแล้วนำมาบีบอัดด้วยเครื่องอัดแบบเกลียว (Screw press) เพียงครั้งเดียว รำที่ถูกอัดด้วยแรงมากๆ นี้ จะทำให้น้ำมันที่อยู่ในรำไหลเอี่ยมออกมาที่ละหยด และเพื่อให้ใสสะอาด ปราศจากฝุ่นละออง จึงนำกรองด้วยกระดาษกรอง ความละเอียดสูงจนได้น้ำมันที่มีสีใส สะอาดตา แล้วรวบรวมไปเก็บไว้ในถังสแตนเลส เพื่อรอบรรจุขวดจำหน่ายต่อไป จุดเด่นที่สำคัญของน้ำมันข้าวนี้ บริษัทฯ จะไม่เจือสี ไม่แต่งกลิ่น ไม่ใส่สารกันบูดและไม่นำน้ำมันอื่นมาผสมให้ได้



ปริมาณมากเพิ่มขึ้นเป็นอันตราย เพราะบริษัทฯ มีนโยบายที่จะผลิตน้ำมัน ที่บริสุทธิ์ สำหรับผู้รักสุขภาพ ได้บริโภคสารอาหาร วิตามิน และแร่ธาตุต่าง ๆ ของข้าวหอมมะลิชั้นเลิศของจังหวัดอำนาจเจริญ อย่างเต็มที่ นี่คือการความหมายของคำว่า Exter Virgin Thai Hommali Rice Oil ภายใต้เครื่องหมายการค้าจดทะเบียน อันภูมิภาค และนี่คือน้ำมันพิเศษ จากแม่โพสพที่ได้มอบให้แผ่นดินไทย โดยขบวนการผลิตน้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติชนิดบีบเย็น ตรา นิวซีไรซ์ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ ก. 1

ขั้นตอนกระบวนการผลิตน้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติ

ชนิดบีบเย็น ตรา  นิวซีไรซ์



รูปที่ ก. 1 ขบวนการผลิตน้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติชนิดบีบเย็น ตรา นิวซีไรซ์

ก.1.2 สารอาหารที่สำคัญน้ำมันข้าว

จากการรายงานผลทดลองของบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด www.centallabthai.com เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2551 พบว่า น้ำมันข้าวตรา NewZrice มี

สารสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย ดังต่อไปนี้

1. กรดไขมันอิ่มตัว (Oleic acid และ Linolric acid) ร้อยละ 75.43
2. สารแกมมา โอไรซานอล (Gamma Orzanol) ร้อยละ 1.38
3. โปรแตสเซียม จำนวน 1,583.3 mg/kg
4. แคลเซียม จำนวน 1,447.5 mg/kg
5. เหล็ก จำนวน 382.96 mg/kg
6. โปรตีน จำนวน 0.06g/100g
7. วิตามิน E จำนวน 0.44 mg/110g
8. วิตามิน B1 จำนวน 0.013 mg/110g
9. วิตามิน B6 จำนวน 4.00 mg/110g

นอกจากนี้ยังพบว่า มีวิตามิน และแร่ธาตุที่จำเป็นต่อร่างกายจำนวนมากอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อสุขภาพที่ดีควรออกกำลังกายสม่ำเสมอ และรับประทานอาหาร ผัก ผลไม้ ให้ครบ 5 หมู่

ก.1.2 วิธีใช้

น้ำมันข้าวนี้บรรจุขนาด 200 มิลลิลิตร (มล.) ใช้สำหรับประกอบอาหาร เช่น ทำน้ำสลัดผัก หรือรับประทานโดยตรง ก่อนอาหารวันละ 3 มล. ติดต่อกันทุกวันจนกว่าจะหมดขวด ข้อควรระวัง ห้ามถูกความร้อน แสงแดด และไม่ควรเก็บในตู้เย็น สำหรับกรณีผู้ป่วย ควรรับประทาน วันละ 2 ครั้งละ 3 เวลา เช้าและเย็นก่อนอาหาร

ก.1.3 คุณค่าสารอาหารในน้ำมันข้าว

คุณค่าสารอาหารในน้ำมันข้าวและจมูกข้าวในน้ำมันนี้จะมีสารอาหาร และแร่ธาตุต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย เช่น สารกลุ่มไฟโตสเตอรอล (Phytosterols) กลุ่มพอลิฟีนอล (Polyphenols) และวิตามินอี ทั้งชนิด โทโคเฟอรอล (Tocopherols) และ โทโคไตรโนล (Tocotrienol) สารเหล่านี้เป็นไขมันที่เป็นสาเหตุโรคเรื้อรัง และโรคร้ายแรงหลายชนิด เช่น โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน โรคหลอดเลือดอุดตัน โรคความดันโลหิต โรคหัวใจ โรคไต โรคตับ ฯลฯ

นอกจากนี้ ยังมีสารสำคัญอีกชนิดหนึ่ง คือ สารแกมมาโอไรซานอล (Oryzanols) มีสูตรโมเลกุล $C_{40}H_{58}O_4$ มวลโมเลกุล 602.9 มีคุณสมบัติละลายได้ในน้ำมัน ไม่ละลายน้ำ ซึ่งเป็นสารที่พบในข้าวเท่านั้น และมีมากกว่าสารอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งเป็นสารต้านอนุมูลอิสระ (Anti-Oxidant) หลักและมีฤทธิ์ลดระดับโคเลสเตอรอล และไตรกลีเซอไรด์ ทั้งในเลือดและอวัยวะต่าง ๆ และยังมีสารสำคัญอื่นๆ อีก คือ สารกลุ่มไขมันที่ประโยชน์ต่อสุขภาพ คือ มีกรดไขมันไม่อิ่มตัว ถึงร้อยละ 75 และมีกรดไขมันจำเป็นที่ร่างกายไม่สามารถสังเคราะห์ได้ คือ กรดลิโนเลอิก (Linoleic acid) มีถึงร้อยละ

ละ 30.84 ที่ร่างกายจำเป็นต้องได้รับจากสารอาหารโดยตรง ซึ่งช่วยบำรุงเซลล์ผิว บำรุงเซลล์ ระบบอวัยวะสืบพันธุ์ให้ทำงานปกติ บำรุงเซลล์ระบบประสาท สมอง และความจำเป็นได้ดี นอกจากนี้ ในน้ำมันรำข้าวยังมีแคลเซียม โปแตสเซียม เหล็ก โปรตีนวิตามินเอ วิตามินบีรวม และสารอาหารอื่น

ก.1.3 สรรพคุณที่มหัศจรรย์

1. สารธรรมชาติในน้ำมันข้าว และจมูกข้าวมีหลายชนิด ได้แก่ แกมมา-โอไรซานอลสูงในกลุ่มไฟโตสเตอรอล (Phytosterols) กลุ่มพอลิฟีนอล (Polyphenols) และวิตามินอีทั้งชนิด โทโคเฟอรอล (Tocopherols) และโทโคไตรอีนอล (Tocotrienol) สารเหล่านี้ เป็นไขมันที่มีคุณค่าต่อสุขภาพจากการมีฤทธิ์ต้านอนุมูลอิสระ (Anti-oxidant) ในร่างกายได้ จึงช่วยลดภาวะเครียดออกซิเดชัน (Oxidative stress) อันเป็นสาเหตุโรคร้ายเรื้อรังหลายชนิด เช่น โรคหลอดเลือด โรคเมเร็ง โรคเบาหวาน ฯลฯ นอกจากนั้น แกมมาโอไรซานอล ยังคงระดับหรือเพิ่มโคเลสเตอรอล ชนิดดี (HDL) ในร่างกายอีกด้วย และยังช่วยให้ตับ ไตหัวใจ สมอง ตับอ่อน ตลอดจนอวัยวะอื่น ๆ มีเลือดไปหล่อเลี้ยงมากขึ้น และที่เสื่อมสภาพก็จะกลับฟื้นคืนมาอีก

2. สารแกมมาโอไรซานอล (Oryzanols) ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะในน้ำมันรำข้าว และมีฤทธิ์ในการลดโคเลสเตอรอล ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญ ของการเกิดหลอดเลือดแข็งตัวและตีบตัน การลดโคเลสเตอรอล ซึ่งช่วยป้องกันโรคที่เกี่ยวกับหลอดเลือดได้ เช่น โรคหัวใจขาดเลือด หัวใจวาย โรคหลอดเลือดตีบ อัมพฤกษ์ อัมพาต เป็นต้น

3. รักษาความสมดุลของระบบประสาท และบำรุงสมอง วิตามินบี คอมเพลกซ์ ในน้ำมันข้าว และจมูกข้าว มีคุณสมบัติ ช่วยในการทำงานของระบบประสาทดีขึ้น และช่วยป้องกันโรคสมองเสื่อม โรคอัลไซเมอร์

4. ปรับสมดุลของระบบฮอร์โมนในวัยทอง คุณค่าของแกมมาโอไรซานอล จะช่วยปรับสมดุลของระบบฮอร์โมนสตรีและบุรุษวัยทองและช่วยลดอาการร้อนวูบวาบ (Hot Flashes) ได้

5. บำรุงผิวพรรณ น้ำมันข้าวมีสารอาหารที่ช่วยบำรุงผิวพรรณหลายชนิด เช่น วิตามินอี และสารต้านอนุมูลอิสระ ซึ่งช่วยให้ความชุ่มชื้นยืดหยุ่นแก่ผิวหนัง ลบเลือนริ้วรอย ด้านทานรังสี UV ช่วยป้องกันการเกิดกระ ฝ้า จุดด่างดำ ทำให้ผิวพรรณเปล่งปลั่ง สดใส

6. อุดมคุณค่าสารอาหารนานาชนิดที่ช่วยบำรุงร่างกาย น้ำมันข้าวและจมูกข้าวอุดมด้วยสารอาหารนานาชนิด เช่น กรดอะมิโน สารต้านอนุมูลอิสระ วิตามินและแร่ธาตุต่างๆ ซึ่งล้วนมีประโยชน์ต่อสุขภาพและช่วยบำรุงร่างกาย ช่วยป้องกันโรคเหน็บชา โรคกระดูกพรุน ช่วยบำรุงประสาทและความจำ ช่วยบำรุงเซลล์ให้แข็งแรงและด้านการเสื่อมของเซลล์ ช่วยให้เป็นสาวยาวนานขึ้น ช่วยสร้างเม็ดโลหิต ช่วยให้นอนหลับลึก ช่วยขับสารพิษออกจากร่างกาย (Detox) แก่ท้องผูกและทำให้ระบบสืบพันธุ์ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. อรุณศรี ปรีเปรมและคณะ 2548, ข้าวที่มีคุณภาพ: ต่อสุขภาพ,วารสารศูนย์วิชาการ
วิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2548
(<http://www.home.kku.ac.th/uac>)
2. ศูนย์วิจัยข้าวอุบลราชธานี ข้าวและประโยชน์จากเมล็ดข้าว ,พูนศักดิ์ เมฆวัฒนากาญจน์ และ
คณะ วันที่ค้นข้อมูล: 2 กรกฎาคม 2551.
(<http://www.ubn.ricethailand.go.th/document/poonsak/brown/brown.htm>)

ภาคผนวก ข
เอกสารประกอบระบบ

ภาคผนวก ข

เอกสารประกอบระบบ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดของยูสเคส ซึ่งได้นำเสนอในบทที่ 4 หัวข้อ 4.2.2 และซีเวนซ์ไดอาแกรม ในหัวข้อ 4.2.3 ซึ่งมีรายละเอียดดังกล่าวต่อไปนี้

ข.1 การกำหนดรายละเอียดของยูสเคส

การกำหนดรายละเอียดของยูสเคส ในบทที่ 4 จะสามารถใช้อธิบายรายละเอียดของยูสเคสนั้นๆ มีกิจกรรมอะไรบ้าง ซึ่งจะอธิบายขั้นตอนของกิจกรรม ได้ดังต่อไปนี้

1) ยูสเคสสมัครสมาชิก

หากลูกค้าสนใจในตัวผลิตภัณฑ์ ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ รวมถึงต้องการทราบข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นใหม่ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จะต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครสมาชิกก่อนเสมอ โดยข้อมูลที่ผู้ลงทะเบียนประกอบด้วย คำนำหน้าชื่อ (prefix) ชื่อ (cus_firstname) นามสกุล (cus_lastname) เพศ (cus_sex) วัน/เดือน/ปีเกิด (cus_birth) อาชีพ (cus_occupation) ที่อยู่ (cus_address) ตำบล (cus_tambon) อำเภอ (cus_ampher) จังหวัด (cus_city) รหัสไปรษณีย์ (cus_zip) เบอร์โทรศัพท์/มือถือ (cus_tel) หมายเลขโทรสาร (cus_fax) อีเมล (cus_email) รหัสผ่าน (cus_pass) รับข่าวสารหรือโปรโมชั่นทางอีเมลหรือไม่ (cus_news_email) รับข่าวสารหรือโปรโมชั่นทางโทรศัพท์มือถือหรือไม่ (cus_new_sms) วันที่สมัครเป็นสมาชิก (cus_register) ผู้แนะนำ (cus_recommender) จากนั้นระบบจะสร้างชื่อผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.1

ตารางที่ ข.1 รายละเอียดของยูสเคสสมัครสมาชิก

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Register (สมัครสมาชิก)
แอกเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Visitor, Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด :	ลูกค้าที่สนใจในตัวผลิตภัณฑ์ ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ รวมถึงต้องการทราบข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นใหม่ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จะต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครสมาชิกก่อนเสมอ

ตารางที่ ข.1 รายละเอียดของยูสเคสสมัครสมาชิก(ต่อ)

การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “สมัครสมาชิก” 2. ผู้ใช้กรอกรายละเอียดส่วนตัว คำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล รวมทั้งรหัสผ่านและยืนยันรหัสผ่านระบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล 3. ระบบรับข้อมูลที่กรอกเข้ามาจากผู้ใช้ 4. ระบบบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล 5. ระบบแสดงข้อความ “ได้ทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว เข้าสู่ระบบ” ออกทางหน้าจอ 6. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	3.1 กรณีที่ตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้ไม่ครบระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้องตามรูปแบบของแต่ละข้อมูลที่ให้กรอก
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	-
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบได้

2) ยูสเคสเข้าสู่ระบบ

ในส่วนของการเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้ในส่วนของลูกค้าต้องป้อน อีเมล (Email) และรหัสผ่าน (cus_pass) และในส่วนของผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ต้องป้อนชื่อผู้ในการเข้าสู่ระบบ (ad_user) และรหัสผ่าน (ad_pass) พร้อมด้วยรหัสยืนยันที่เป็นชุดตัวเลข 4 หลัก เพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าสู่ระบบ ในกรณีที่ผลการตรวจสอบสิทธิ์ถูกต้อง ระบบก็จะยอมให้ผู้ใช้สามารถทำงานได้ตามสิทธิ์ที่ตนได้รับ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.2

ตารางที่ ข.2 รายละเอียดของยูสเคสเข้าสู่ระบบ

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Login (เข้าสู่ระบบ)
แอดเคอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Customer, Officer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด :	ผู้ใช้อัปโหลดอีเมล รหัสผ่าน พร้อมด้วยรหัสยืนยันที่เป็นชุดตัวเลข 4 หลัก เพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าสู่ระบบ

ตารางที่ ข.2 รายละเอียดของยูสเคสเข้าสู่ระบบ (ต่อ)

การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “เข้าสู่ระบบ” 2. ผู้ใช้กรอกอีเมล ชื่อในการเข้าสู่ระบบ รหัสผ่าน และ รหัสยืนยันที่เป็นชุดตัวเลข 4 หลัก 3. ระบบตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลจากสคริปต์ระบบรับค่าอีเมล ชื่อในการเข้าสู่ระบบ รหัสผ่าน และ รหัสยืนยันที่เป็นชุดตัวเลข 4 หลัก 4. ระบบค้นหาอีเมล ชื่อในการเข้าสู่ระบบ รหัสผ่าน 5. ระบบคืนค่าชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน 6. ระบบยอมให้ผู้ใช้เข้าสู่ระบบ 7. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบการระบุข้อมูล 3.1 ในกรณีที่ผู้ใช้กรอกชื่อผู้ใช้ อีเมลไม่ถูกต้อง ระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบ “กรุณากรอก.....ให้ถูกต้องค่ะ” 3.2 ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ใส่ชื่อผู้ใช้ อีเมลไม่ถูกต้อง ระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบ “กรุณากรอก.....ด้วยค่ะ” 3.3 ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ใส่ข้อมูลรหัสผ่าน ระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบ “กรุณากรอกรหัสผ่านด้วยค่ะ” ขั้นตอนที่ 7 ระบบยอมให้ผู้ใช้เข้าสู่ระบบ 7.1 ในกรณีที่กรอกอีเมล รหัสผ่าน และชุดตัวเลข 4 หลัก ไม่ถูกต้อง ผู้ใช้ ระบบแจ้งเตือนให้ทราบ “ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ค่ะ กรุณาตรวจสอบข้อมูล” 7.2 ในกรณีที่รหัสยืนยันไม่ถูกต้องระบบแจ้งเตือนให้ทราบ “กรุณากรอกรหัสยืนยันให้ถูกต้องด้วยค่ะ”
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานต้องผ่านการสมัครสมาชิกก่อนเสมอ
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบได้

3) ยูสเคสตรวจสอบการสมัครสมาชิกของลูกค้า

เมื่อลูกค้าสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการตรวจสอบการสมัครสมาชิกของลูกค้าโดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.3

ตารางที่ ข.3 รายละเอียดของยูสเคสตรวจสอบการสมัครสมาชิกของลูกค้า

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Approve Register (ตรวจสอบการสมัครสมาชิกของลูกค้า)
แอกเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	Register
รายละเอียด:	เมื่อลูกค้าสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการตรวจสอบการสมัครสมาชิกของลูกค้า
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “สมัครสมาชิก” 2. ระบบรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ 3. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 4. ระบบคืนค่าข้อมูล 5. ระบบแสดงข้อมูลการลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิกของลูกค้าออกทางหน้าจอ 6. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานต้องทำการลงทะเบียน
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ระบบส่งข้อมูลการลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมลล์

4) ยูสเคสแจ้งยืนยันการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมลล์

เมื่อผ่านการตรวจสอบการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการแจ้งยืนยันการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมลล์ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.4

ตารางที่ ข.4 รายละเอียดของยูสเคสแจ้งยืนยันการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมลล์

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Confirm Inform Email (แจ้งยืนยันการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมลล์)
แอกเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	Register , Approve Register

ตารางที่ ข.4 รายละเอียดของยูสเคสแจ้งเตือนการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมล (ต่อ)

รายละเอียด:	เมื่อลูกค้าทำการสมัครสมาชิก และผ่านการตรวจสอบการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการแจ้งเตือนการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมล
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “สมัครสมาชิก” 2. ระบบรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ 3. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 4. ระบบคืนค่าข้อมูล 5. ระบบแจ้งเตือนการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมล 6. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานต้องทำการสมัครสมาชิก
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้งานได้รับแจ้งเตือนการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมล

5) ยูสเคสแสดงผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด

View Discount for Recommender ใช้สำหรับแสดงรายชื่อผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากแนะนำ ซึ่งประกอบไปด้วย ชื่อ (cus_firstname) นามสกุล (cus_lastname) และ อีเมล (cus_email) โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.5

ตารางที่ ข.5 รายละเอียดของยูสเคสแสดงผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	View Discount for Recommender (แสดงผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด)
แอกเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Visitor, Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด :	ลูกค้าเลือกดูผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการแนะนำ จากนั้นรายละเอียดของผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการแนะนำทั้งหมดจะถูกนำเสนอบนหน้าจอ

ตารางที่ ข.5 รายละเอียดของยูสเคสแสดงผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด (ต่อ)

การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “แสดงผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด” 2. ระบบรับค่าจากผู้ใช้เลือก 3. ระบบค้นหาข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด จากฐานข้อมูล 4. ระบบคืนค่าข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด 5. ระบบแสดงรายละเอียดของผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดออกทางหน้าจอ 6. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานต้องผ่านการล็อกอินก่อนเสมอ
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้งานสามารถดูข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดได้

6) ยูสเคสแสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง

Support Sales ใช้สำหรับแสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง ซึ่งประกอบไปด้วย ชื่อ (cus_firstname) นามสกุล (cus_lastname) และ เบอร์โทรศัพท์/มือถือ (cus_tel) โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.6

ตารางที่ ข.6 รายละเอียดของยูสเคสแสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Support Sales (แสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง)
แอดเดสที่ที่เกี่ยวข้อง :	Officer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	เจ้าหน้าที่สามารถดูรายการข้อมูลลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์แบบต่อเนื่องได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “แสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง” 2. ระบบรับคำสั่ง 3. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 4. ระบบคืนค่าข้อมูล

ตารางที่ ข.6 รายละเอียดของยูสเคสแสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง (ต่อ)

	5. ระบบแสดงรายการออกหน้าจอ 6. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	-
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	-

7) ยูสเคสส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ

SMS Information ให้ข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นที่ทันสมัยต่างๆ สำหรับลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสาร หรือ โปรโมชั่น ทางโทรศัพท์มือถือ รวมถึงลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องก่อนใกล้ระยะการซื้อครบกำหนด ตามระยะเวลาของการสั่งซื้อ เช่น การสั่งซื้อต่อเนื่อง 6 เดือน หรือ 1 ปี จะมีการส่งข้อความแบบอัตโนมัติไปยังลูกค้าเกี่ยวกับ โปรโมชั่นและสอบถามว่าต้องการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อหรือไม่ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.7

ตารางที่ ข.7 รายละเอียดของยูสเคสส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	SMS Information (ส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	ให้ข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นที่ทันสมัยต่างๆ สำหรับลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสาร หรือ โปรโมชั่น ทางโทรศัพท์มือถือ รวมถึงลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องก่อนใกล้ระยะการซื้อครบกำหนด จะมีการส่งข้อความแบบอัตโนมัติไปยังลูกค้าเกี่ยวกับ โปรโมชั่นและสอบถามว่าต้องการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อหรือไม่ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “เลือกสมัครรับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ” 2. ระบบรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ 3. ระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นจากฐานข้อมูล

ตารางที่ ข.7 รายละเอียดของยูสเคสส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ (ต่อ)

	4. ระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่น 5. ระบบแสดงข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นออกทางหน้าจอ ระบบส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทาง โทรศัพท์มือถือ 6. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานต้องทำการสมัครเลือกรับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่น ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่น ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

8) ยูสเคสส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางอีเมล

Email Information ใช้สำหรับให้ข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นทางอีเมล สำหรับลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่น ทางอีเมล โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.8

ตารางที่ ข.8 รายละเอียดของยูสเคสส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางอีเมล

โปรเจกต์ :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Email Information (ส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางอีเมล)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	ให้ข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นทางอีเมล สำหรับลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่น ทางอีเมล
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “เลือกสมัครรับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางอีเมล” 2. ระบบรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ 3. ระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นจากฐานข้อมูล 4. ระบบค้นหาข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่น 5. ระบบแสดงข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นออกทางหน้าจอ 6. ระบบส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางอีเมล

ตารางที่ ข.8 รายละเอียดของยูสเคสส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปร โมชันต่างๆ ทางอีเมล (ต่อ)

	7. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานต้องทำการสมัครเลือกรับข้อมูลข่าวสารหรือโปร โมชัน ผ่านทางอีเมล
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลข่าวสารหรือโปร โมชัน ผ่านทางอีเมล

9) ยูสเคสเข้าใช้เว็บบอร์ด

Access Webboard หลังจากลูกค้าเข้าสู่ระบบแล้ว ลูกค้าสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านทางเว็บบอร์ดได้ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.9

ตารางที่ ข.9 รายละเอียดของยูสเคสเข้าใช้เว็บบอร์ด

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	(เข้าใช้เว็บบอร์ด)
แอคเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	หลังจากลูกค้าเข้าสู่ระบบแล้ว ลูกค้าสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านทางเว็บบอร์ดได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “เข้าใช้เว็บบอร์ด” 2. ระบบรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ 3. ระบบค้นหาข้อมูลเว็บบอร์ดจากฐานข้อมูล 4. ระบบคืนค่าข้อมูลเว็บบอร์ด 5. ระบบแสดงข้อมูลเว็บบอร์ดออกทางหน้าจอ 6. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานต้องผ่านการล็อกอินก่อนเสมอ
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานเว็บบอร์ดได้

10) ยูสเคสเข้าใช้สนทนาออนไลน์

Access Chat หลังจากลูกค้าเข้าสู่ระบบแล้ว ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ผ่านทางระบบสนทนาออนไลน์ได้ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.10

ตารางที่ ข.10 รายละเอียดของยูสเคสเข้าใช้สนทนาออนไลน์

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Access Chat (เข้าใช้สนทนาออนไลน์)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Customer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	หลังจากลูกค้าเข้าสู่ระบบแล้ว ลูกค้าสามารถสนทนาออนไลน์กับเจ้าหน้าที่ได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “เข้าใช้สนทนาออนไลน์” 2. ระบบรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ 3. ระบบค้นหาข้อมูลสนทนาออนไลน์จากฐานข้อมูล 4. ระบบคืนค่าข้อมูลสนทนาออนไลน์ 5. ระบบแสดงสถานะออนไลน์ของเจ้าหน้าที่ออกทางหน้าจอ 6. ผู้ใช้พิมพ์ข้อความที่ต้องการส่งและทำการส่ง 7. ระบบรับข้อมูลจากผู้ใช้ 8. ระบบบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล 9. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้ต้องผ่านการล็อกอินก่อนเสมอ
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้สามารถสนทนาออนไลน์กับเจ้าหน้าที่ได้

11) ยูสเคสเพิ่มข้อมูลลูกค้า

Add Customer Data ใช้สำหรับเพิ่มข้อมูลลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.

11

ตารางที่ ข.11 รายละเอียดของยูสเคสเพิ่มข้อมูลลูกค้า

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Add Customer Data (เพิ่มข้อมูลลูกค้า)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Officer



ตารางที่ ข.11 รายละเอียดของยูสเคสเพิ่มข้อมูลลูกค้า

ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	เจ้าหน้าที่ที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการเพิ่มข้อมูลลูกค้า
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “เพิ่มข้อมูลลูกค้า” 2. ผู้ใช้กรอกข้อมูล 3. ระบบตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล 4. ระบบรับข้อมูล 5. บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล 6. ระบบคืนค่าผลการเพิ่มข้อมูลออกหน้าจอ 7. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้งานเลือกเพิ่มข้อมูล
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล

12) ยูสเคสแสดงรายการข้อมูลลูกค้า

List Customer Data ใช้สำหรับการแสดงรายการข้อมูลลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.12

ตารางที่ ข.12 รายละเอียดของยูสเคสแสดงรายการข้อมูลลูกค้า

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	List Customer Data (แสดงรายการข้อมูลลูกค้า)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Officer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	เจ้าหน้าที่ที่สามารถดูรายการข้อมูลลูกค้าได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “แสดงรายการข้อมูลลูกค้า” 2. ระบบรับค่าสถานะคำสั่ง 3. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 4. ระบบแสดงรายการข้อมูลลูกค้าออกหน้าจอ 5. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน

ตารางที่ ข.12 รายละเอียดของยูสเคสแสดงรายการข้อมูลลูกค้า (ต่อ)

การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	เจ้าหน้าที่เลือกแสดงรายการข้อมูล
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	เจ้าหน้าที่ดูรายการข้อมูลได้

12) ยูสเคสรายละเอียดข้อมูลลูกค้า

View Customer Data ใช้สำหรับดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.13

ตารางที่ ข.13 รายละเอียดของยูสเคสรายละเอียดข้อมูลลูกค้า

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	View Customer Data (รายละเอียดข้อมูลลูกค้า)
แอกเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Officer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	เจ้าหน้าที่สามารถดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้าได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “รายละเอียดข้อมูลลูกค้า” 2. ระบบรับค่าสถานะคำสั่ง 3. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 4. ระบบแสดงรายชื่อข้อมูลออกหน้าจอ 5. ผู้ใช้คลิกเลือกข้อมูลที่ต้องการให้แสดง 6. ระบบรับค่าคำสั่งจากผู้ใช้ 7. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 8. ระบบแสดงข้อมูลรายละเอียดข้อมูลออกทางหน้าจอ 9. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	เจ้าหน้าที่ต้องเลือกแสดงรายการข้อมูลก่อน
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	เจ้าหน้าที่สามารถดูรายละเอียดของข้อมูลได้

13) ยูสเคสปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

Update Customer Data ใช้สำหรับปรับปรุงข้อมูลลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.14

ตารางที่ ข.14 รายละเอียดของยูสเคสปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Update Customer Data (ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า)
แอกเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Officer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	เจ้าหน้าที่สามารถปรับปรุงข้อมูลลูกค้าได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า” 2. ระบบรับค่าสถานะคำสั่ง 3. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 4. ระบบแสดงรายชื่อข้อมูลออกหน้าจอ 5. ผู้ใช้คลิกเลือกข้อมูลที่ต้องการปรับปรุง 6. ระบบรับค่าคำสั่งจากผู้ใช้ 7. ระบบค้นหารหัสข้อมูลจากฐานข้อมูล 8. ระบบคืนค่าการค้นหาจากฐานข้อมูลแล้วแสดงข้อมูล 9. ผู้ใช้กรอกข้อมูลเพื่อปรับปรุงข้อมูล 10. ระบบรับค่าคำสั่งจากผู้ใช้ 11. ระบบบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล 12. ระบบคืนค่าผลการปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่ออกจากหน้าจอ 13. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	9.1 ในกรณีที่ป้อนรูปแบบข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบ ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้ผู้ใส่กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ต้องเลือกแสดงรายการข้อมูลลูกค้าก่อน
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	บันทึกข้อมูลที่ได้ทำการปรับปรุง

14) ยูสเคสลบข้อมูลลูกค้า

Delete Customer Data ใช้สำหรับลบข้อมูลลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่

ข.15

ตารางที่ ข.15 รายละเอียดของยูสเคสลบข้อมูลลูกค้า

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Delete Customer Data (ลบข้อมูลลูกค้า)
แอดเดสที่เกี่ยวข้อง :	Officer
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	เจ้าหน้าที่สามารถลบข้อมูลลูกค้าได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “ลบข้อมูลลูกค้า” 2. เจ้าหน้าที่เลือกข้อมูลที่ต้องการลบ 3. ระบบรับข้อมูล 4. ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล 5. ระบบคืนค่าสถานะการค้นหา 6. ลบข้อมูลออกจากฐานข้อมูล 7. ระบบคืนค่าผลการลบข้อมูล 8. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	2.1 เมื่อผู้ใช้คลิกเลือกข้อมูลที่ต้องการลบ ระบบจะแสดงข้อความเตือนว่า “คุณมั่นใจในการลบห้วงข้อนี้?” หากผู้ใช้คลิกยกเลิกระบบก็จะหยุดการทำงาน
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	เจ้าหน้าที่ต้องเลือกแสดงรายการข้อมูลลูกค้าก่อน
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ลบข้อมูล

15) ยูสเคสเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่

ใช้สำหรับเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่ ได้แก่ รหัสผู้ดูแลระบบ (ad_id) คำนำหน้าชื่อ (prefix_name) ชื่อผู้ดูแลระบบ (ad_name) ชื่อในการเข้าสู่ระบบ (ad_user) รหัสผ่าน (ad_pass) เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.16

ตารางที่ ข.16 รายละเอียดของยูสเคสเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Add Officer Data (เพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบ)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Admin
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	ผู้ดูแลระบบ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลประวัติและกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบให้แก่เจ้าหน้าที่
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “เพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่” 2. ผู้ใช้กรอกข้อมูลเจ้าหน้าที่ 3. ระบบตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล 4. ระบบรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ 5. ระบบบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล 6. ระบบคืนค่าผลการเพิ่มข้อมูลออกจากหน้าจอ 7. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ใช้เลือกเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ใช้สามารถเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่ได้

16) ยูสเคสแสดงรายการเจ้าหน้าที่

List Officer Data ใช้สำหรับเมื่อผู้ดูแลระบบต้องการแสดงรายการเจ้าหน้าที่ โดยจะเป็นการแสดงผลข้อมูลเจ้าหน้าที่ในระดับรายละเอียด โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.17

ตารางที่ ข.17 รายละเอียดของยูสเคสแสดงรายการเจ้าหน้าที่

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	List Officer Data (แสดงรายการข้อมูลเจ้าหน้าที่)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Admin
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	ผู้ดูแลระบบ สามารถดูรายการเจ้าหน้าที่ได้

ตารางที่ ข.17 รายละเอียดของยูสเคสแสดงรายการเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “แสดงรายการข้อมูลเจ้าหน้าที่” 2. ระบบรับค่าสถานะคำสั่ง 3. ระบบค้นหาข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่จากฐานข้อมูล 4. ระบบแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ออกหน้าจอ 5. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ดูแลระบบ เลือกแสดงรายการเจ้าหน้าที่
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ดูแลระบบดูรายการเจ้าหน้าที่ได้

17) ยูสเคสรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่

View Officer Data ใช้สำหรับเมื่อผู้ดูแลระบบต้องการดูรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ โดยจะเป็นการแสดงผลข้อมูลเจ้าหน้าที่ในระดับรายละเอียด โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.18

ตารางที่ ข.18 รายละเอียดของยูสเคสรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	View Officer Data (ดูรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่)
แอดเดรสที่เกี่ยวข้อง :	Admin
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	ผู้ดูแลระบบ สามารถดูรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “ดูรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่” 2. ระบบรับค่าสถานะคำสั่ง 3. ระบบค้นหาข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่จากฐานข้อมูล 4. ระบบแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ออกหน้าจอ 5. ผู้ใช้คลิกเลือกรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้แสดง 6. ระบบรับค่าคำสั่งจากผู้ใช้ 7. ระบบค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่จากฐานข้อมูล

ตารางที่ ข.18 รายละเอียดของยูสเคสรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

	8. ระบบแสดงข้อมูลรายละเอียดเจ้าหน้าที่ออกทางหน้าจอ 9. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	-
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ดูแลระบบต้องเลือกแสดงรายการเจ้าหน้าที่ก่อน
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ผู้ดูแลระบบสามารถดูรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ได้

18) ยูสเคสปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่

Update Officer Data ใช้สำหรับเมื่อผู้ดูแลระบบต้องการปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.19

ตารางที่ ข.19 รายละเอียดของยูสเคสปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Update Officer Data (ปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่)
แอกเตอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Admin
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด:	ผู้ดูแลระบบ สามารถปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่ ได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “ปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่” 2. ระบบรับค่าสถานะคำสั่ง 3. ระบบค้นหาข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่จากฐานข้อมูล 4. ระบบแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่ออกหน้าจอ 5. ผู้ใช้คลิกเลือกชื่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องการปรับปรุง 6. ระบบรับค่าคำสั่งจากผู้ใช้ 7. ระบบค้นหาข้อมูลรหัสเจ้าหน้าที่จากฐานข้อมูล 8. ระบบคืนค่าการค้นหาจากฐานข้อมูลแล้วแสดงข้อมูลเจ้าหน้าที่ในแบบฟอร์ม 9. ผู้ใช้กรอกข้อมูลเพื่อปรับปรุงข้อมูลประวัติเจ้าหน้าที่ 10. ระบบรับค่าคำสั่งจากผู้ใช้ 11. ระบบบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล

ตารางที่ ข.19 รายละเอียดของยูสเคสปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

	12.ระบบคืนค่าผลการปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่ออกจากหน้าจอ 13.ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	9.1 ในกรณีที่ป้อนรูปแบบข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบ ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ดูแลระบบต้องเลือกแสดงรายการเจ้าหน้าที่ก่อน
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	บันทึกข้อมูลที่ได้ทำการปรับปรุง

19) ยูสเคสลบข้อมูลเจ้าหน้าที่

Delete Officer Data ใช้สำหรับเมื่อผู้ดูแลระบบต้องการลบข้อมูลเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ข.20

ตารางที่ ข.20 รายละเอียดของยูสเคสลบข้อมูลเจ้าหน้าที่

โปรเจก :	ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว
ชื่อยูสเคส :	Delete Officer Data (ลบข้อมูลเจ้าหน้าที่)
แอสเคอร์ที่เกี่ยวข้อง :	Admin
ยูสเคสที่เกี่ยวข้อง :	-
รายละเอียด :	ผู้ดูแลระบบ สามารถลบข้อมูลเจ้าหน้าที่ ได้
การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นปกติ :	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน “ลบข้อมูลเจ้าหน้าที่” 2. ผู้ดูแลระบบเลือกข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ต้องการลบ 3. ระบบรับข้อมูลเจ้าหน้าที่ระบบค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่จากฐานข้อมูล 4. ระบบคืนค่าสถานะการค้นหา 5. ลบข้อมูลออกจากฐานข้อมูล 6. ระบบคืนค่าผลการลบข้อมูล 7. ยูสเคสสิ้นสุดการทำงาน
การทำงานที่เป็นทางเลือก :	2.1 เมื่อผู้ใช้คลิกเลือกรายชื่อที่ต้องการลบ ระบบจะแสดงข้อความเตือนว่า “คุณมั่นใจในการลบหัวข้อนี้?” หากผู้ใช้คลิกยกเลิกระบบก็จะหยุดการทำงาน
เงื่อนไขก่อนการทำงาน :	ผู้ดูแลระบบต้องเลือกแสดงรายการเจ้าหน้าที่ก่อน

ตารางที่ ข.20 รายละเอียดของยูสเคสลับข้อมูลเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

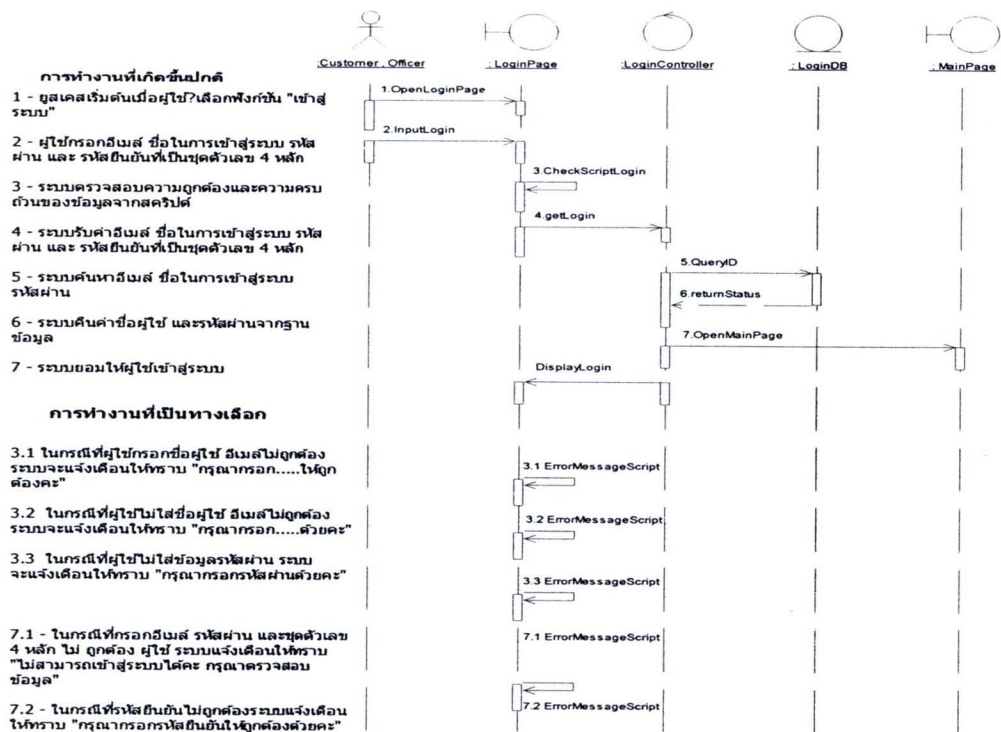
เงื่อนไขหลังการทำงาน :	ลบข้อมูลเจ้าหน้าที่
------------------------	---------------------

ข.2 ซีเควนซ์ไดอแกรม (Sequence Diagram)

ซีเควนซ์ไดอแกรม ในบทที่ 4 ใช้สำหรับนำเสนอลำดับของการกระทำที่เกิดขึ้นภายในระบบที่มีการโต้ตอบระหว่างออบเจกต์ (Object) ด้วยข้อมูลเหล่านี้ผู้ใช้สามารถมองเห็นการติดต่อกันระหว่างออบเจกต์ต่างๆ ได้ชัดเจน โดยการนำเสนอจะอยู่ในรูปของการเรียกเมธอดโดยอาศัยกลไกการรับและส่งข้อความ (Message) ระหว่างออบเจกต์ตามลำดับการทำงานที่เกิดขึ้นในระบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ซีเควนซ์ไดอแกรมของการเข้าสู่ระบบ

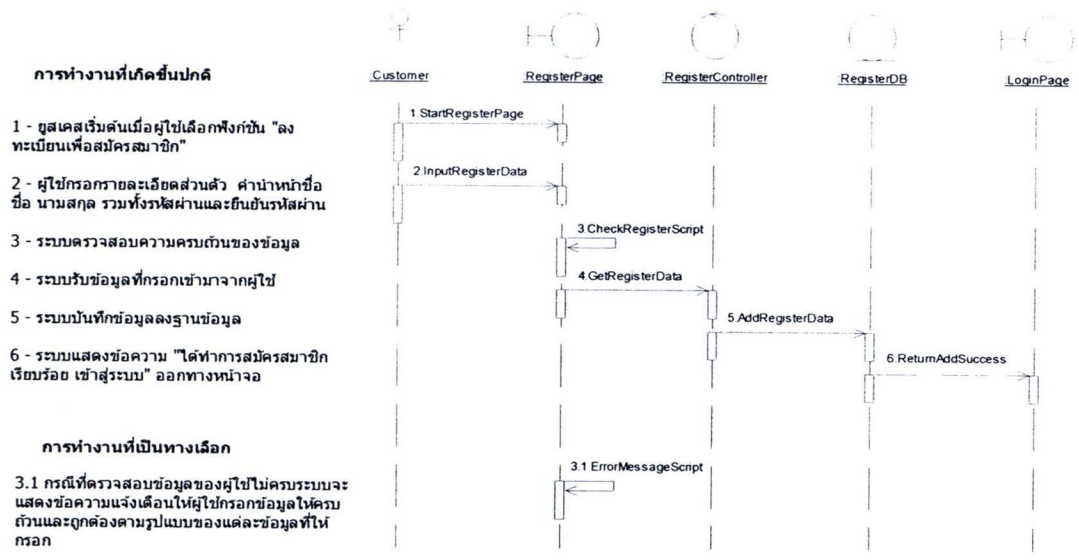
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอแกรมของการเข้าสู่ระบบจะประกอบไปด้วยเมธอดหลักสองเมธอด ได้แก่ เมธอด InputLogin() ที่ใช้สำหรับว่ามีการกรอกข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ เมธอด CheckScriptLogin() ที่ใช้สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องของค่าล็อกอินจากผู้ใช้งานแสดงดังรูปที่ ข.1



รูปที่ ข.1 ซีเควนซ์ไดอแกรมของการเข้าสู่ระบบ

2) ซีเควนซ์ไดอาแกรมของการสมัครสมาชิก

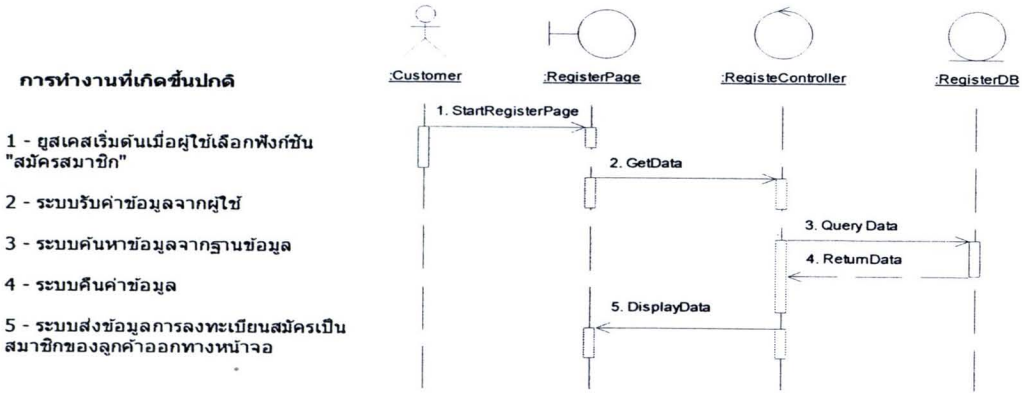
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอาแกรมของการสมัครสมาชิก จะประกอบไปด้วยคลาส Customer Prefix และ Province เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด getCustomer() ที่ใช้สำหรับรับค่าข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ แสดงดังรูปที่ ข.2



รูปที่ ข.2 ซีเควนซ์ไดอาแกรมของการสมัครสมาชิก

3) ซีเควนซ์ไดอาแกรมของการตรวจสอบการสมัครสมาชิกของลูกค้า

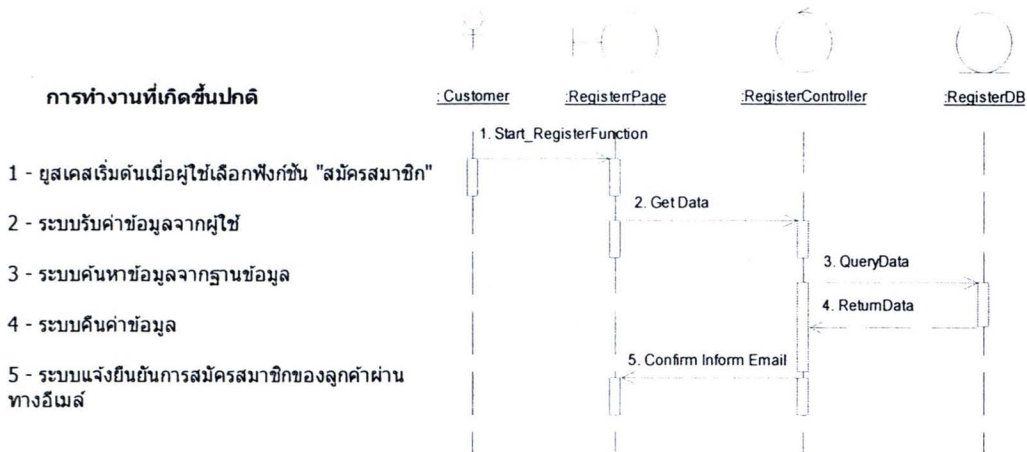
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอาแกรมของการตรวจสอบการลงทะเบียนของลูกค้า จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด GetData() ที่ใช้สำหรับรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ แสดงดังรูปที่ ข.3



รูปที่ ข.3 ซีเควนซ์ไดอาแกรมของการตรวจสอบการสมัครสมาชิกของลูกค้า

4) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการแจ้งเตือนการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมล

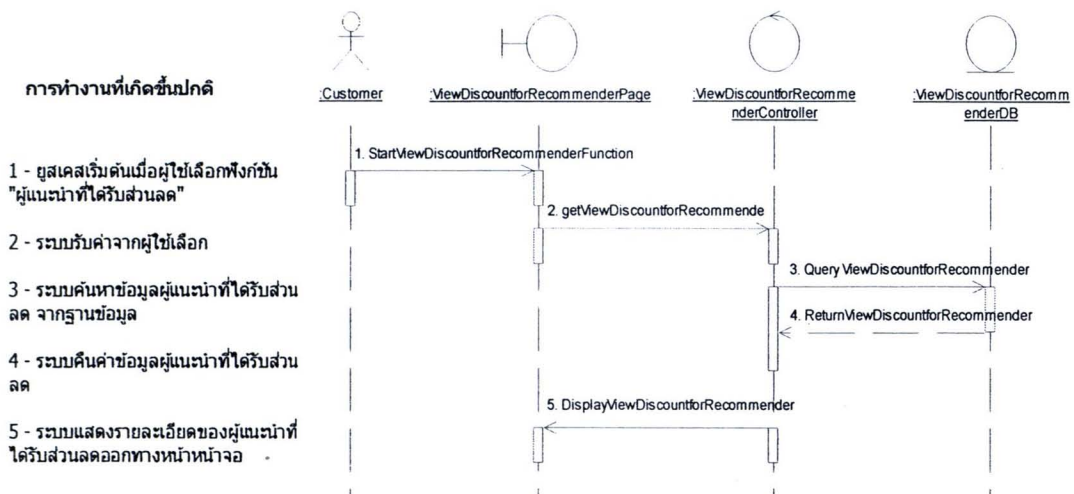
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการแจ้งเตือนการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมล จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด GetData() ที่ใช้สำหรับรับค่าข้อมูลจากผู้ใช้ แสดงดังรูปที่ ข.4



รูปที่ ข.4 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการแจ้งเตือนการสมัครสมาชิกของลูกค้าผ่านทางอีเมล

5) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของแสดงข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด

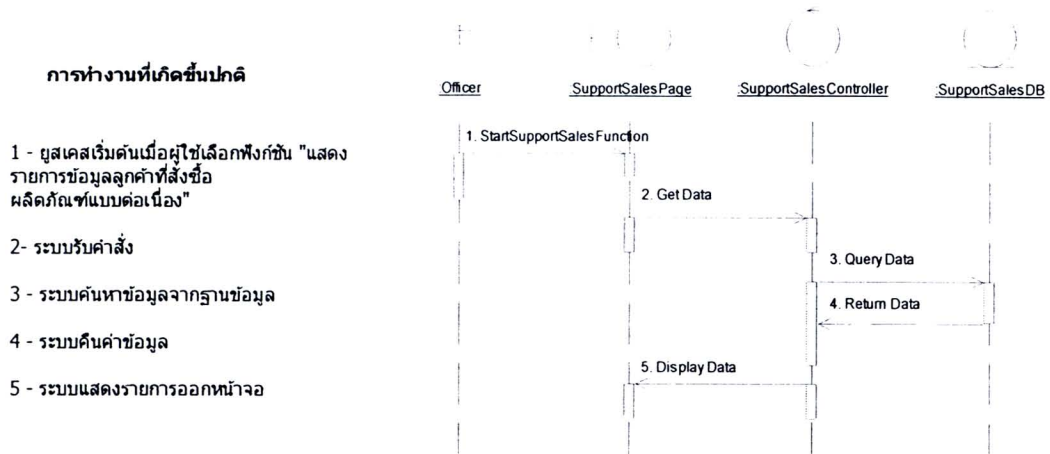
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของแสดงข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการบอกต่อ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด getDiscount for Recommender Data() ที่ใช้สำหรับดึงข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด แสดงดังรูปที่ ข.5



รูปที่ ข.5 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของแสดงข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลด

6) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของแสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง

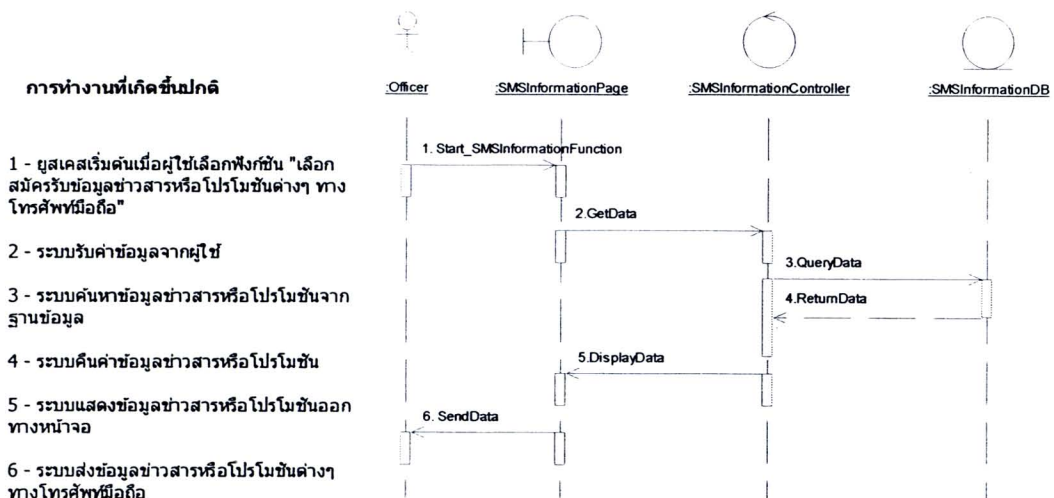
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของแสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด `getSupportSalesData()` ที่ใช้สำหรับดึงข้อมูลการขายต่อเนื่อง แสดงดังรูปที่ ข.6



รูปที่ ข.6 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของแสดงข้อมูลการขายต่อเนื่อง

7) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นทางโทรศัพท์มือถือ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด `getSMSInformationData()` ที่ใช้สำหรับดึงข้อมูลการเลือกรับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นทางโทรศัพท์มือถือ แสดงดังรูปที่ ข.7



รูปที่ ข.7 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ

8) ซีควেনซ์ไดอะแกรมของส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชันทางอีเมล

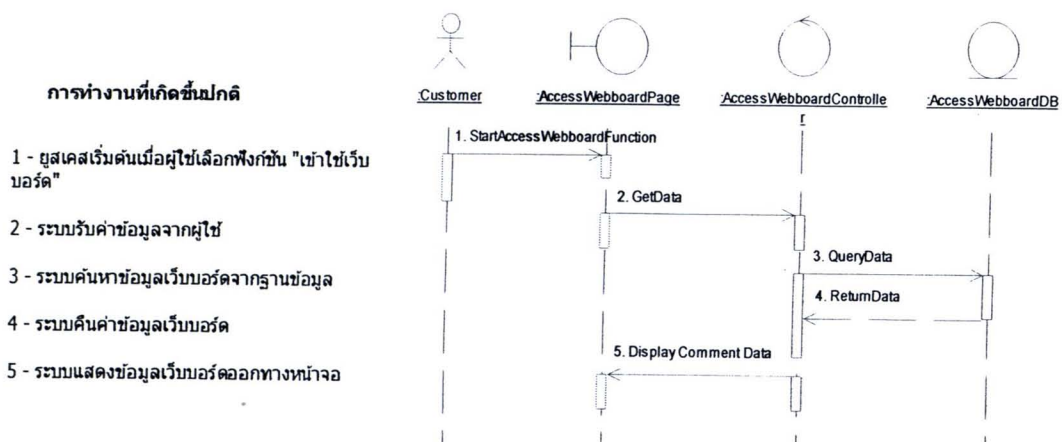
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีควেনซ์ไดอะแกรมของส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชันทางอีเมล จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด getEmailInformationData() ที่ใช้สำหรับดึงข้อมูลการเลือกรับข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชันทางอีเมล แสดงดังรูปที่ ข.8



รูปที่ ข.8 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของส่งข้อมูลข่าวสารหรือโปรโมชันทางอีเมล

9) ซีควেনซ์ไดอะแกรมของการเข้าใช้งานเว็บบอร์ด

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีควেনซ์ไดอะแกรมของการเข้าใช้งานเว็บบอร์ด จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด getAccessWebboardData() ที่ใช้สำหรับดึงข้อมูลของเว็บบอร์ด แสดงดังรูปที่ ข.9



รูปที่ ข.9 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของการเข้าใช้งานเว็บบอร์ด

10) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเข้าใช้งานระบบสนทนาออนไลน์

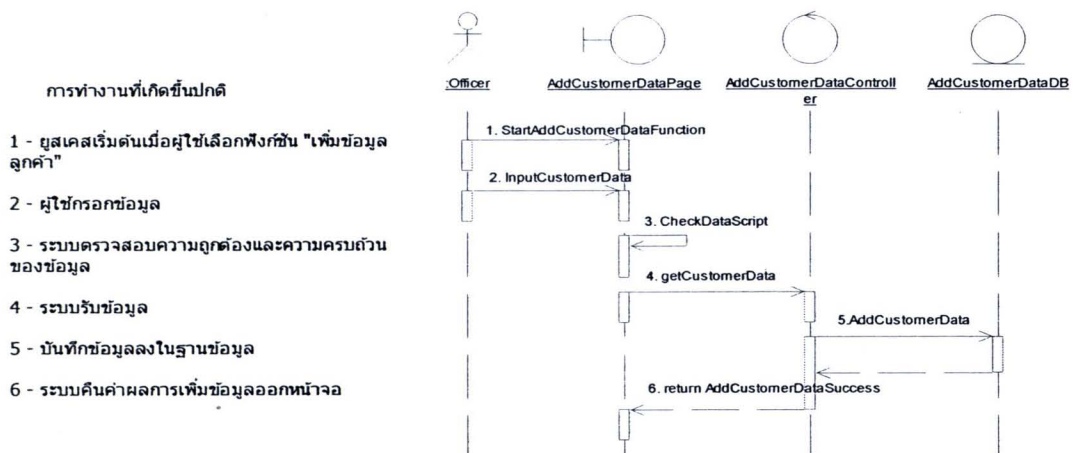
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเข้าใช้งานระบบสนทนาออนไลน์ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด `getAccessChatData()` ที่ใช้สำหรับดึงข้อมูลของการสนทนาออนไลน์ แสดงดังรูปที่ ข.10



รูปที่ ข.10 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเข้าใช้งานระบบสนทนาออนไลน์

11) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเพิ่มข้อมูลลูกค้า

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเพิ่มข้อมูลลูกค้า จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด `getData()` และ `AddData()` แสดงดังรูปที่ ข.11



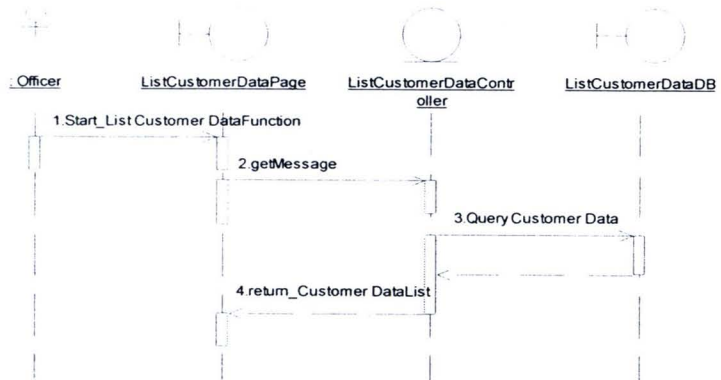
รูปที่ ข.11 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเพิ่มข้อมูลลูกค้า

12) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการแสดงรายการข้อมูลลูกค้า

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการแสดงรายการข้อมูลลูกค้าจะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด QueryCustomerData() แสดงดังรูปที่ ข.12

การทำงานที่เกิดขึ้นปกติ

- 1 - ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน "แสดงรายการข้อมูลลูกค้า"
- 2 - ระบบรับคำสั่งสถานะคำสั่ง
- 3 - ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล
- 4 - ระบบแสดงรายการออกหน้าจอ



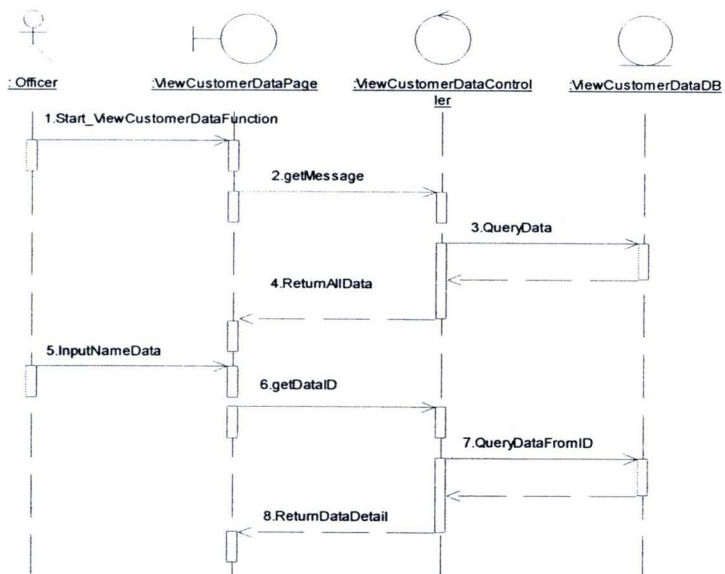
รูปที่ ข.12 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการแสดงรายการข้อมูลลูกค้า

13) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้า

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้าจะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด QueryData() และ เมธอด QuerDataFromID() แสดงดังรูปที่ ข.13

การทำงานที่เกิดขึ้นปกติ

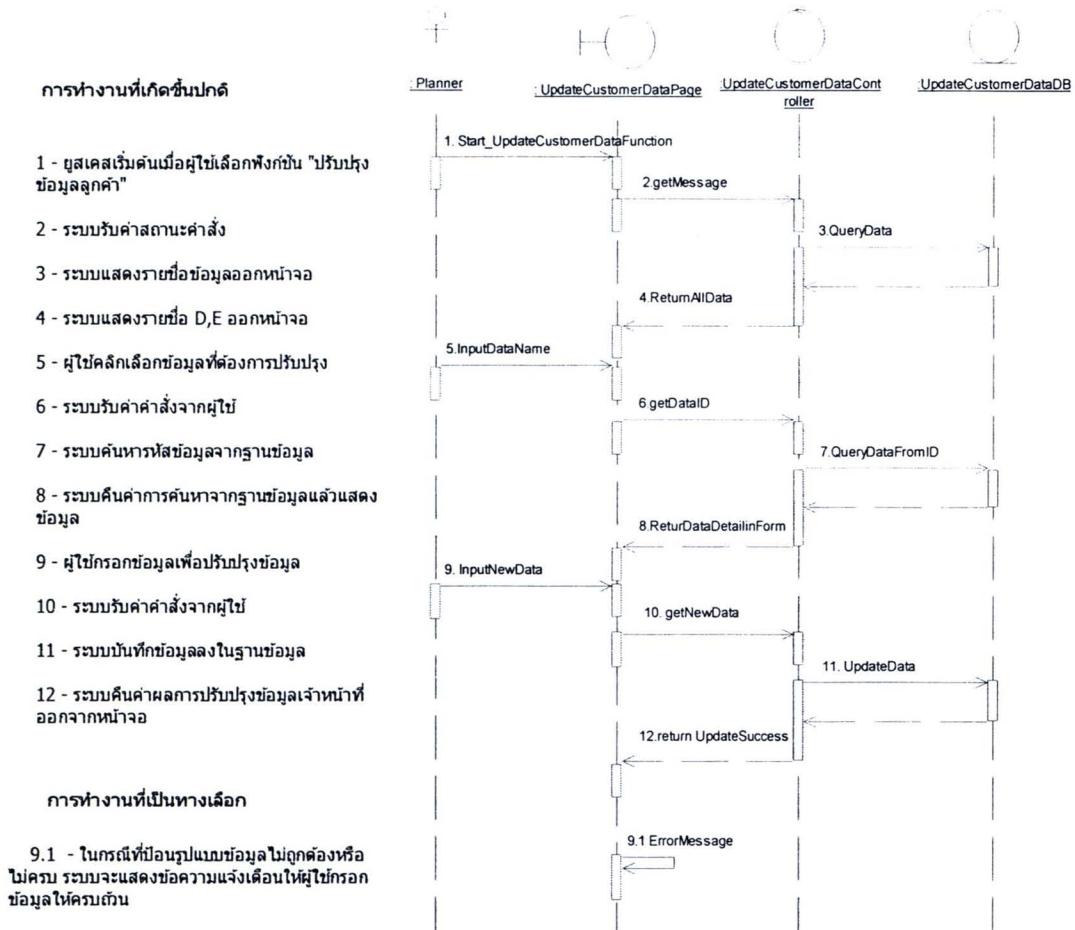
- 1 - ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน "ดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้า"
- 2 - ระบบรับคำสั่งสถานะคำสั่ง
- 3 - ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล
- 4 - ระบบแสดงรายชื่อข้อมูลออกหน้าจอ
- 5 - ผู้ใช้คลิกเลือกข้อมูลที่ต้องการให้แสดง
- 6 - ระบบรับคำสั่งจากผู้ใช้
- 7 - ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล
- 8 - ระบบแสดงข้อมูลรายละเอียดข้อมูลออกทางหน้าจอ



รูปที่ ข.13 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้า

14) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการปรับปรุงข้อมูลลูกค้า จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด QueryData(), เมธอดQueryDataFromID(), เมธอด getDataID(), เมธอดgetNewData() และเมธอด UpdateData() แสดงดังรูปที่ ข.14



รูปที่ ข.14 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

15) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการลบข้อมูลลูกค้า

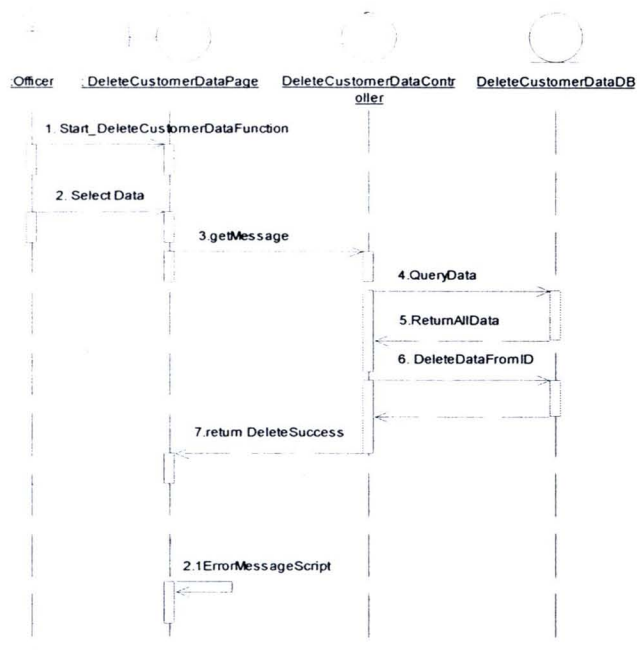
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการลบข้อมูลลูกค้า จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด QueryData(), เมธอดQueryDataFromID(), เมธอดgetDataID() และเมธอด DeleteDataFromID() แสดงดังรูปที่ ข.15

การทำงานที่เกิดขึ้นปกติ

- 1 - ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน "ลบข้อมูลลูกค้า"
- 2 - เจ้าหน้าที่เลือกข้อมูลที่ต้องการลบ
- 3 - ระบบรับข้อมูล
- 4 - ระบบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล
- 5 - ระบบคืนค่าสถานะการค้นหาค่า
- 6 - ลบข้อมูลออกจากฐานข้อมูล
- 7 - ระบบคืนค่าผลการลบข้อมูล

การทำงานที่เป็นทางเลือก

- 2.1 เมื่อผู้ใช้คลิกเลือกข้อมูลที่ต้องการลบ ระบบจะแสดงข้อความเตือนว่า "คุณกำลังลบข้อมูล .." หากผู้ใช้คลิก ยกเลิกระบบก็จะหยุดการทำงาน



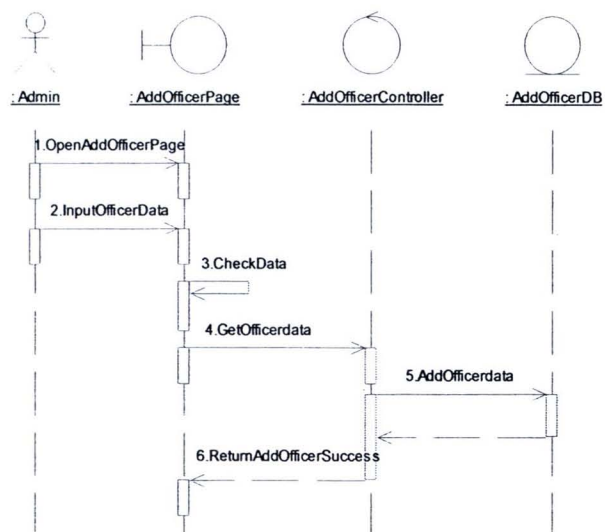
รูปที่ ข.15 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการลบข้อมูลลูกค้า

16) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด getData() และเมธอด AddData() แสดงดังรูปที่ ข.16

การทำงานที่เกิดขึ้นปกติ

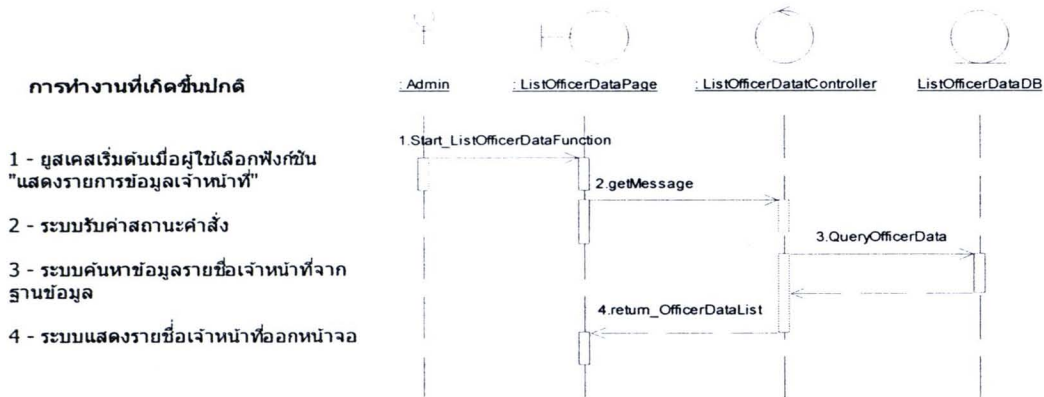
- 1 - ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้เลือกฟังก์ชัน "เพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่"
- 2 - ผู้ใช้กรอกข้อมูลเจ้าหน้าที่
- 3 - ระบบตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล
- 4 - ระบบรับข้อมูลจากผู้ใช้
- 5 - บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล
- 6 - ระบบคืนค่าผลการเพิ่มข้อมูลออกจากหน้าจอ



รูปที่ ข.16 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่

17) ซีควেনซ์ไดอแกรมของการแสดงรายการข้อมูลเจ้าหน้าที่

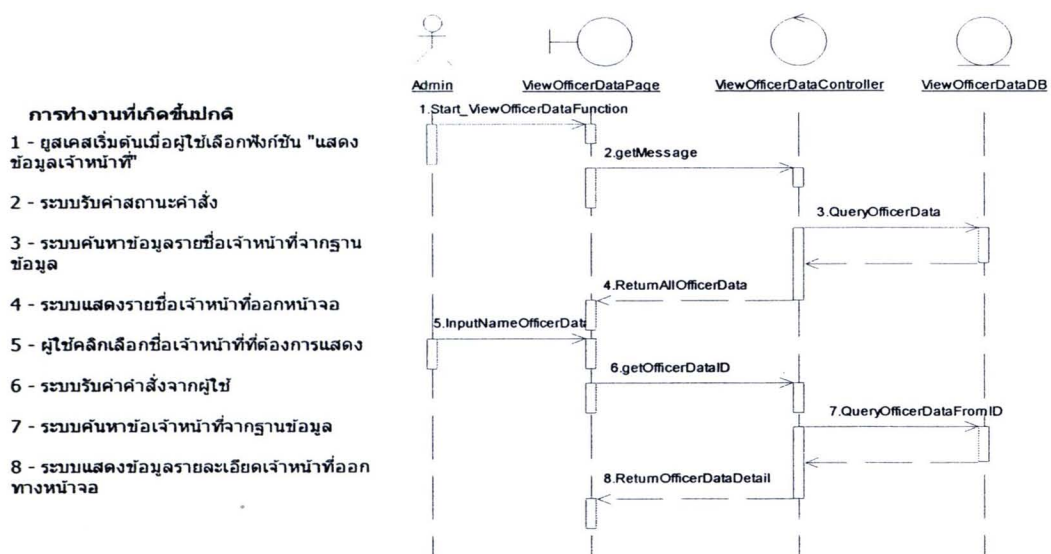
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีควেনซ์ไดอแกรมของการแสดงรายการข้อมูลเจ้าหน้าที่ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลัก ได้แก่ เมธอด QueryOfficerData() แสดงดังรูปที่ ข.17



รูปที่ ข.17 ซีควেনซ์ไดอแกรมของการแสดงรายการข้อมูลเจ้าหน้าที่

18) ซีควেনซ์ไดอแกรมของการดูรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีควেনซ์ไดอแกรมของการดูรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลักสองเมธอด ได้แก่ เมธอด QueryOfficerData และ เมธอด QueryOfficerDataFromID() แสดงดังรูปที่ ข.18

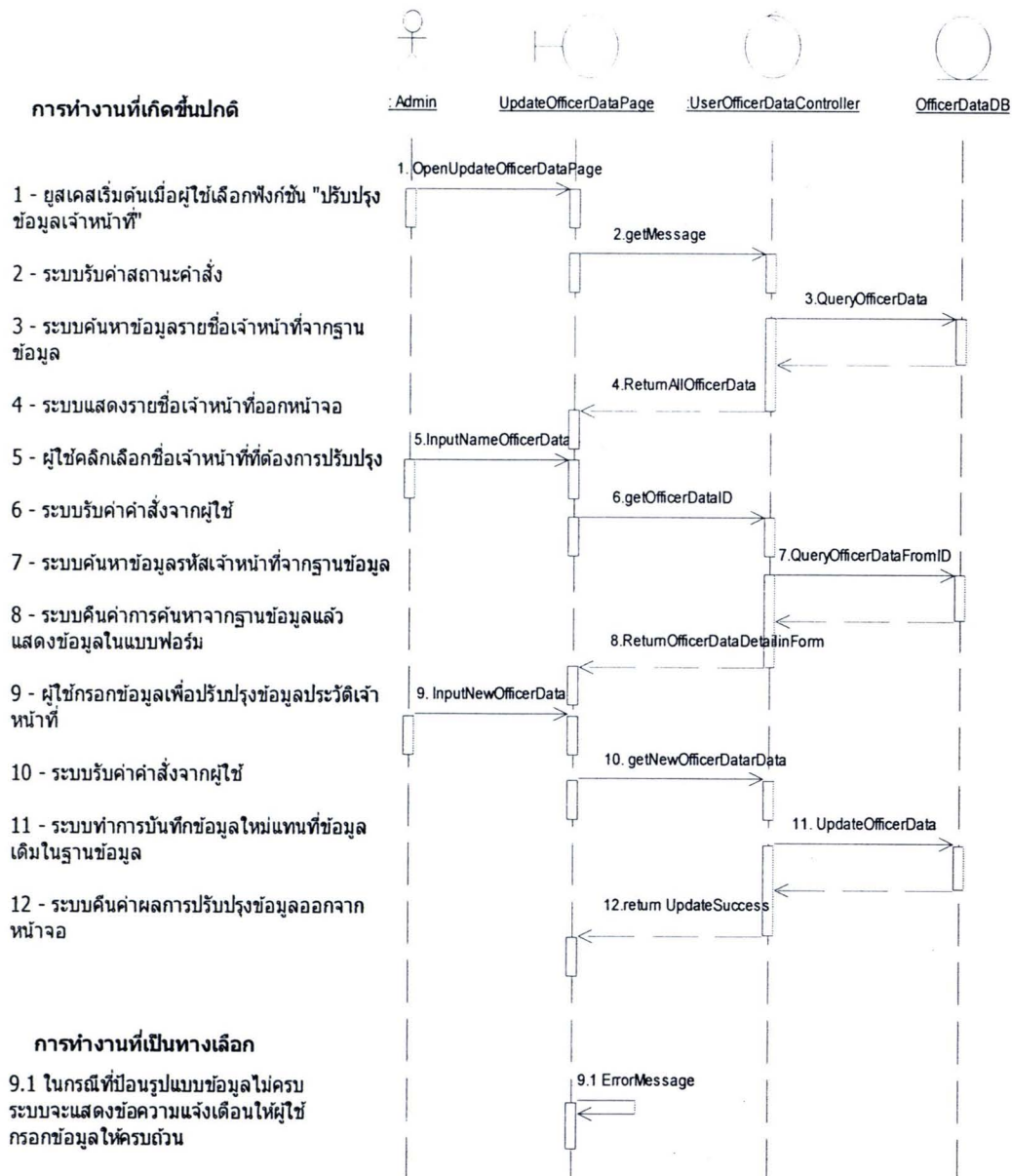


รูปที่ ข.18 ซีควেনซ์ไดอแกรมของการดูรายละเอียดข้อมูลเจ้าหน้าที่



19) ซีควেনซ์ไดอะแกรมของการปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่

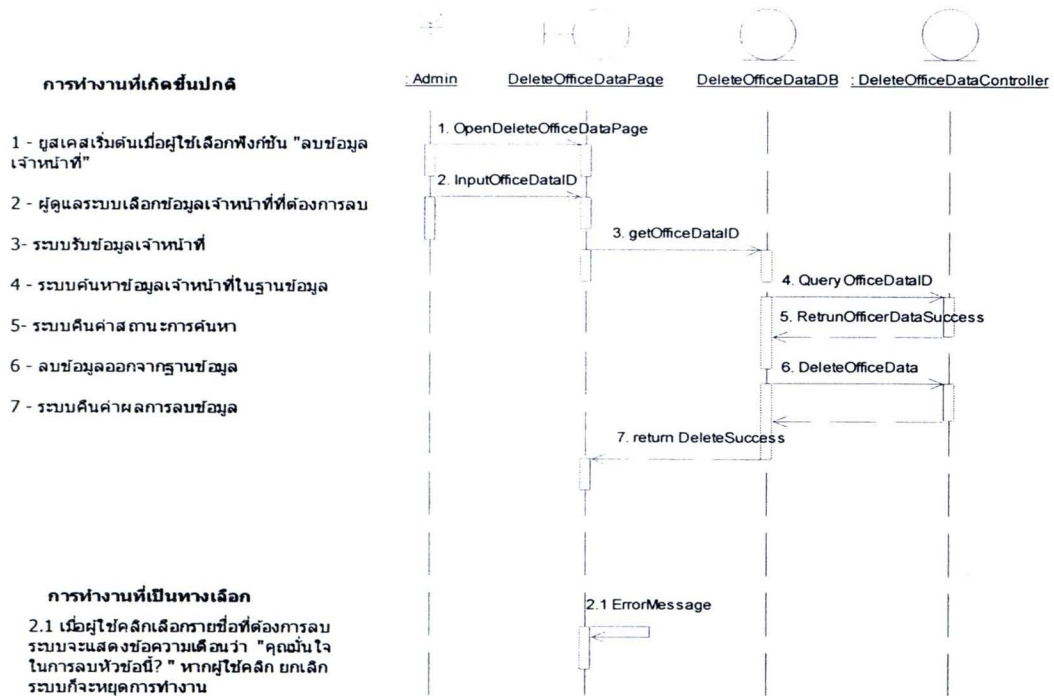
การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีควেনซ์ไดอะแกรมของการปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลักสองเมธอด ได้แก่ `getOfficerID()`, เมธอด `QueryOfficerID()`, เมธอด `getNewOfficerData()` และเมธอด `UpdateOfficerData()` แสดงดังรูปที่ ข.19



รูปที่ ข.19 ซีควেনซ์ไดอะแกรมของการปรับปรุงข้อมูลเจ้าหน้าที่

20) ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการลบข้อมูลเจ้าหน้าที่

การทำงานที่ปรากฏอยู่ในซีเควนซ์ไดอะแกรมของการลบข้อมูลเจ้าหน้าที่ จะประกอบไปด้วย เมธอดหลักสองเมธอด ได้แก่ `getOfficerDataID()` และเมธอด `DeleteOfficerData()` แสดงดังรูปที่ ข.20



รูปที่ ข.20 ซีเควนซ์ไดอะแกรมของการลบข้อมูลเจ้าหน้าที่

ภาคผนวก ค
คู่มือการติดตั้งระบบ

ภาคผนวก ก

คู่มือการติดตั้งระบบ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการเตรียมความพร้อม รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการติดตั้งระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก.1 ความต้องการของฮาร์ดแวร์สำหรับการติดตั้งระบบ

ความต้องการของฮาร์ดแวร์สำหรับการติดตั้งระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้

- 1) หน่วยประมวลผลกลางมีความเร็วไม่ต่ำกว่า 1.6 กิกะเฮิร์ต
- 2) หน่วยความจำหลัก ไม่น้อยกว่า 1 กิกะไบต์
- 3) ฮาร์ดดิสก์มีความจุไม่น้อยกว่า 250 กิกะไบต์
- 4) ไคร์พซีดีรอมหรือดีวีดีรอม ที่มีความเร็วในการอ่านอย่างน้อย 52X
- 5) ระบบคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้

ก.2 ความต้องการของซอฟต์แวร์สำหรับการติดตั้งระบบ

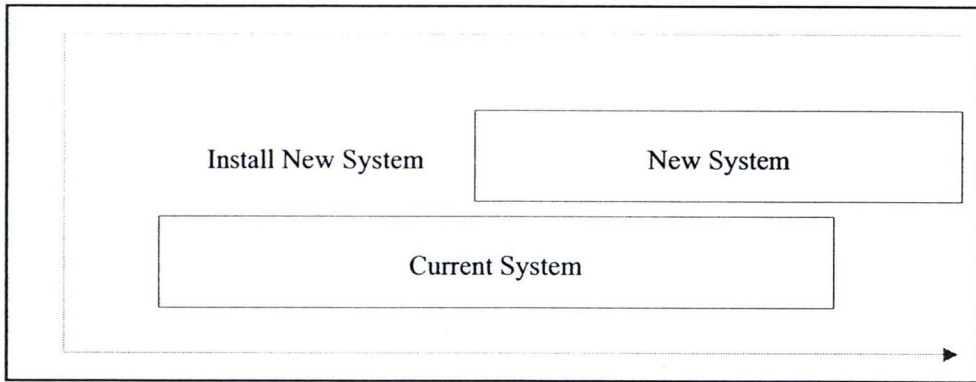
ความต้องการของซอฟต์แวร์สำหรับการติดตั้งระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้

- 1) โปรแกรมอาปาเช่ เวอร์ชัน 2 ขึ้นไป เพื่อใช้สำหรับเป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์
- 2) โปรแกรมภาษาพีเอชพี เวอร์ชัน 5 ขึ้นไป สำหรับเป็นตัวแปลภาษา
- 3) มายเอสคิวเอล เวอร์ชัน 5 ขึ้นไป เพื่อใช้สำหรับเป็นระบบจัดการฐานข้อมูล
- 4) พื้นที่ว่างในฮาร์ดดิส 10 เมกกะไบต์ สำหรับติดตั้งระบบ และควรมีพื้นที่ว่างสำหรับการทำงานอีกอย่างน้อย 100 เมกกะไบต์

ก.3 การติดตั้งระบบ

จะดำเนินการนำระบบใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้ทดแทนระบบงานเดิม โดยใช้วิธีการติดตั้งแบบคู่ขนาน เป็นวิธีการติดตั้งที่มีการปฏิบัติงานทั้งระบบเดิมกับระบบใหม่ขนานกันไป ในระหว่างที่มีการใช้งานระบบใหม่ได้มีสังเกตการณ์ และบันทึกผลการทำงาน พบว่าการทำงานของระบบเดิมผู้ใช้งานระบบมีการดำเนินงานไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในทางกลับกันระบบใหม่สามารถทำให้การดำเนินงานตรงตามเป้าหมาย คือ รักษาลูกค้าเดิมเอาไว้ ขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น และ

เสริมสร้างความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้น สร้างความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบเป็นอย่างมาก โดยการสามารถแสดงแผนภาพการติดตั้งได้ดังรูปที่ ก.1



รูปที่ ก.1 การติดตั้งแบบคู่ขนาน

ในการติดตั้งระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว มีวิธีการอัปโหลดข้อมูลที่แยกออกเป็นสองส่วน คือ

- การอัปโหลดส่วนของไฟล์เว็บเพจต่างๆ ขึ้นเซิร์ฟเวอร์
- การอัปโหลดส่วนของฐานข้อมูลขึ้นฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์

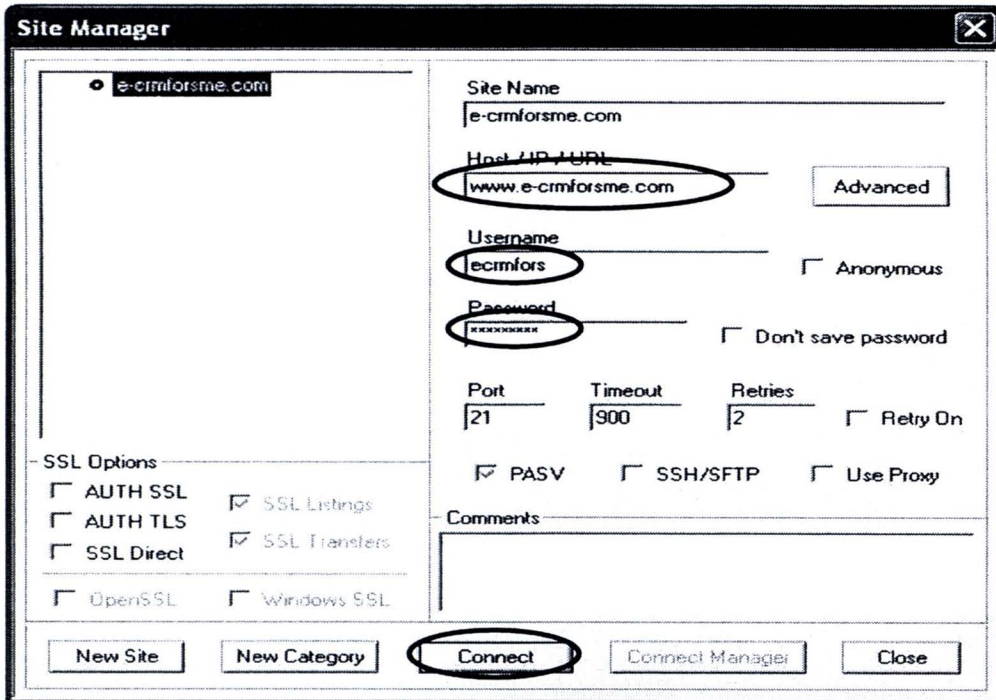
ก.3.1 การอัปโหลดส่วนของไฟล์เว็บเพจต่างๆ ขึ้นเซิร์ฟเวอร์

การอัปโหลดส่วนของไฟล์เว็บเพจต่างๆ ขึ้นเซิร์ฟเวอร์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ในการติดตั้งระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว จะติดตั้งในส่วนโปรแกรม โดยทำการอัปโหลดขึ้นเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งในการอัปโหลดไฟล์ต่างๆ ที่ใช้ในระบบ จะทำการติดตั้งโดยใช้โปรแกรม Core FTP Lite เพื่อช่วยอัปโหลดไฟล์ได้ง่ายขึ้น

2) เมื่อทำการติดตั้งโปรแกรม Core FTP Lite เสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นทำการกรอกข้อมูล Host/IP/URL, User Name และ Password แล้วคลิกปุ่ม Connect ดังรูปที่ ก.2 จะทำการติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์ จะปรากฏหน้าจอ ดังรูป ก.3

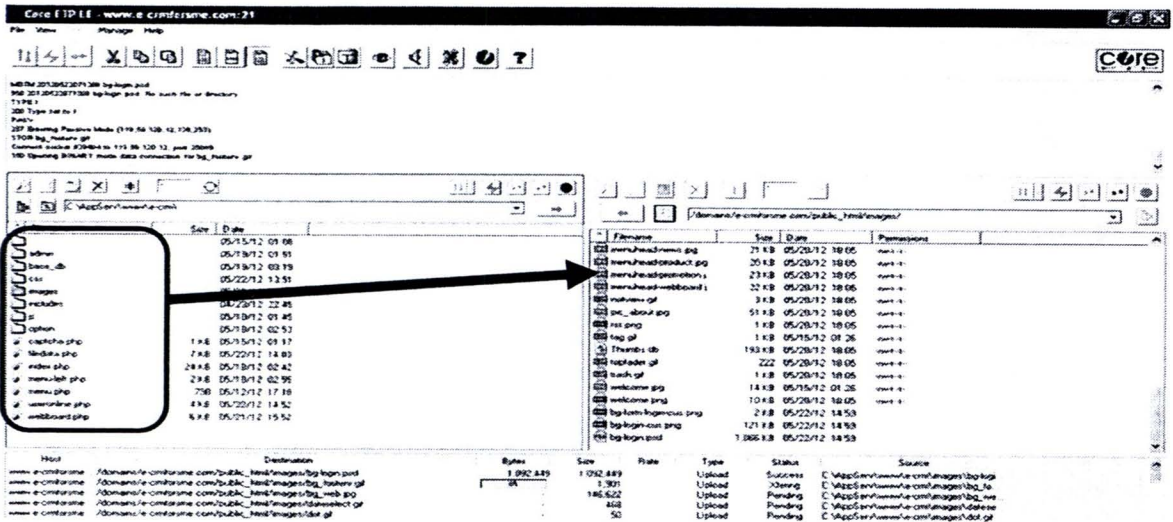
- ควรกรอกข้อมูล Host/IP/URL, User Name และ Password ให้ถูกต้อง มิฉะนั้นจะไม่สามารถติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้



รูปที่ ค.2 กรอกข้อมูลเพื่อทำการติดต่อกับเครื่องแม่ข่าย

3) ในส่วนของการอัปโหลดข้อมูล เราสามารถทำการอัปโหลดโดยทางด้านซ้ายมือของโปรแกรมเป็นส่วนของการเลือกแหล่งที่เก็บไฟล์และข้อมูลต่างๆ ที่จะอัปโหลดขึ้นเซิร์ฟเวอร์ ส่วนด้านขวาคือ แหล่งที่เราจะนำข้อมูลไปวางไว้บนเซิร์ฟเวอร์ ให้ผู้ใช้เลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลดขึ้นเซิร์ฟเวอร์ จากนั้นคลิกขวา และเลือกคำสั่งอัปโหลด ดังรูปที่ ค.2 ผู้ใช้ก็จะสามารถใช้ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว โดยพิมพ์แอดเดรสบนบราวเซอร์

- ควรเลือกคลิกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลดขึ้นเซิร์ฟเวอร์ให้ถูกต้อง เพราะถ้าเลือกไฟล์ที่ต้องการอัปโหลดขึ้นเซิร์ฟเวอร์ผิด ต้องทำการลบไฟล์ในเซิร์ฟเวอร์ที่อัปโหลดผิดออก จากนั้นทำการอัปโหลดใหม่ ส่งผลทำให้เสียเวลาในการอัปโหลดใหม่



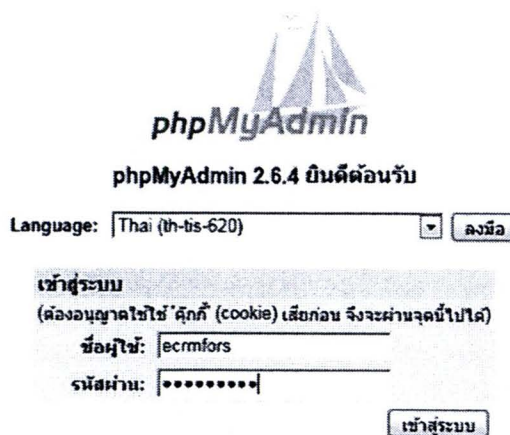
รูปที่ ค.3 การอัปโหลดขึ้นเครื่องแม่ข่าย

ค.3.2 การอัปโหลดส่วนของฐานข้อมูลขึ้นฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์

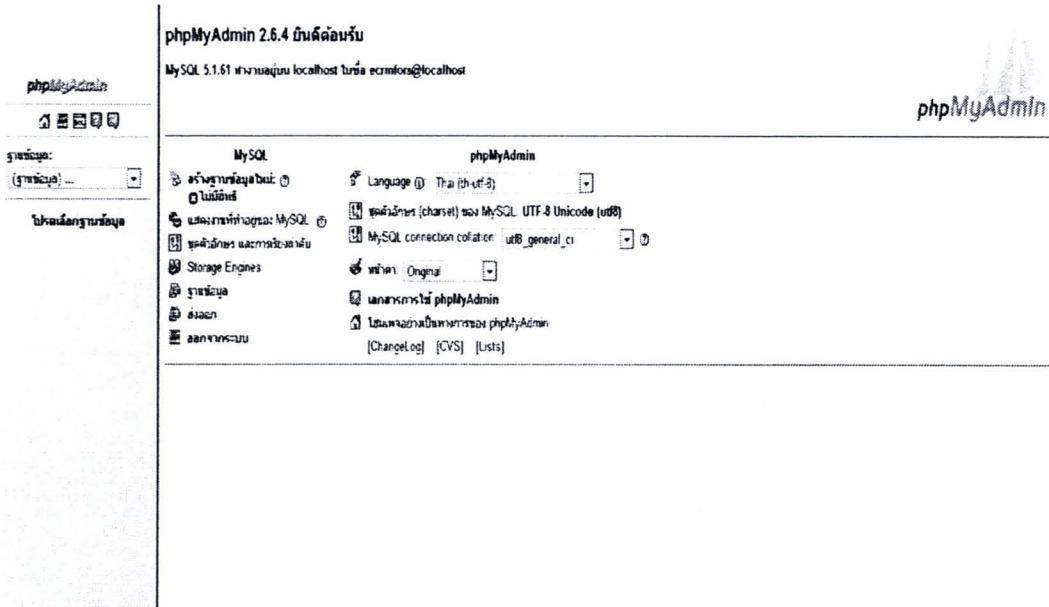
การอัปโหลดส่วนของฐานข้อมูลขึ้นฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ในส่วนของฐานข้อมูลจะทำการอัปโหลดฐานข้อมูลของระบบลงในเซิร์ฟเวอร์ จะทำการเข้าไปยังแอดเดรส <http://202.29.60.201/BaseDB/> ซึ่งเป็นเว็บเบสอินเตอร์เฟซสำหรับการจัดการฐานข้อมูล จากนั้นทำการกรอกข้อมูล Username และ Password ดังรูปที่ ค.4 เมื่อทำการกรอกข้อมูลถูกต้องแล้วจากนั้นจะปรากฏหน้าจอ ดังรูปที่ ค.5

- จากนั้นควรกรอกข้อมูล Username และ Password ให้ถูกต้องเพื่อที่จะสามารถติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้



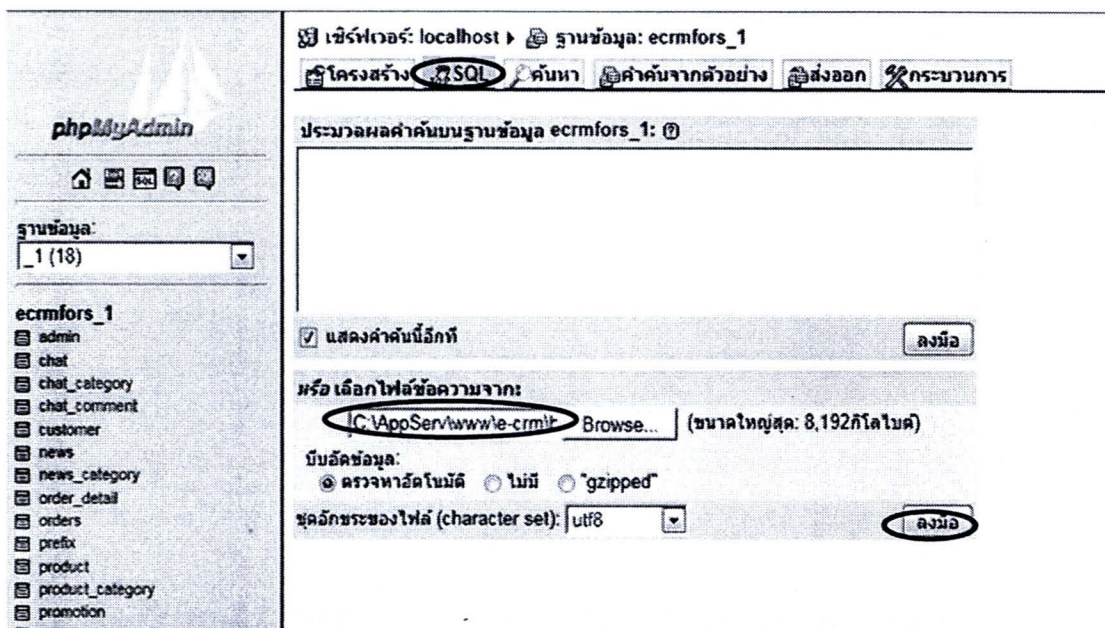
รูปที่ ค.4 การล็อกอินเพื่อทำการอัปโหลดฐานข้อมูลของระบบลงในเครื่องแม่ข่าย



รูปที่ ค.5 หน้าจอโปรแกรม phpMyAdmin

2) ทำการอัปโหลดฐานข้อมูลลงไปในเซิร์ฟเวอร์ โดยการคลิกที่ชื่อฐานข้อมูล แล้วคลิกเมนู SQL จากนั้นคลิกปุ่ม Browse เพื่อเลือกฐานข้อมูลที่เตรียมไว้ ecrmfor_1.sql และคลิกปุ่ม ลงมือ เพื่อทำการอัปโหลดฐานข้อมูล แสดงดังรูปที่ ค.6

- ในการ Browse เพื่อเลือกฐานข้อมูลที่เตรียมไว้ ควรเลือกให้ถูกต้องก่อนทำการคลิกปุ่ม ลงมือ



รูปที่ ค.6 การอัปโหลดฐานข้อมูลลงเครื่องแม่ข่าย

3) เมื่อทำการคลิกปุ่ม ลงมือ เรียบร้อยแล้ว ฐานข้อมูลของระบบทั้งหมดจะปรากฏในเซิร์ฟเวอร์ ดังรูปที่ ค.7

-ควรทำการตรวจสอบฐานข้อมูลของระบบว่าถูกต้องหรือไม่ เช่น ตรวจสอบจำนวนตาราง เป็นต้น

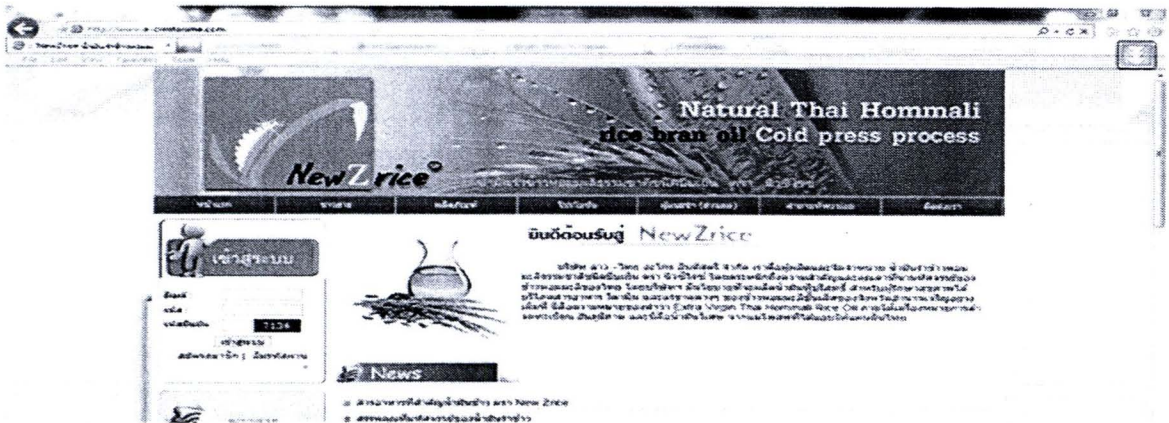
ตาราง	ประเภท	ระบบ	คอล	การเข้ารหัส	ขนาด	จำนวนข้อมูล
admin		2	MyISAM	utf8_unicode_ci	4.4 กิโลไบต์	64 ไบต์
chat		0	MyISAM	utf8_unicode_ci	1.0 กิโลไบต์	-
chat_category		0	MyISAM	utf8_unicode_ci	1.0 กิโลไบต์	-
chat_comment		0	MyISAM	utf8_unicode_ci	1.0 กิโลไบต์	-
customer		6	MyISAM	utf8_unicode_ci	5.3 กิโลไบต์	-
news		10	MyISAM	utf8_unicode_ci	7.2 กิโลไบต์	424 ไบต์
news_category		2	MyISAM	utf8_unicode_ci	2.3 กิโลไบต์	20 ไบต์
order_detail		0	MyISAM	utf8_unicode_ci	1.0 กิโลไบต์	-
orders		0	MyISAM	utf8_unicode_ci	1.0 กิโลไบต์	-
prefix		4	MyISAM	utf8_unicode_ci	2.1 กิโลไบต์	-
product		2	MyISAM	utf8_unicode_ci	3.3 กิโลไบต์	-
product_category		4	MyISAM	utf8_unicode_ci	2.4 กิโลไบต์	24 ไบต์
promotion		1	MyISAM	utf8_unicode_ci	2.1 กิโลไบต์	-
promotion_detail		1	MyISAM	utf8_unicode_ci	2.0 กิโลไบต์	-
province		77	MyISAM	utf8_unicode_ci	4.6 กิโลไบต์	-
webboard		0	MyISAM	utf8_unicode_ci	1.0 กิโลไบต์	-
webboard_category		4	MyISAM	utf8_unicode_ci	2.1 กิโลไบต์	-
webboard_comment		0	MyISAM	utf8_unicode_ci	1.0 กิโลไบต์	-
รวม		113		latin1_swedish_ci	44.9 กิโลไบต์	532 ไบต์

รูปที่ ค.7 ฐานข้อมูลของระบบลงเครื่องแม่ข่าย

ค.4 คำแนะนำในการติดตั้งระบบ

ในส่วนของการคำแนะนำในการติดตั้งระบบ มีรายละเอียดดังนี้

1) เมื่อทำการติดตั้งระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถทำการเข้าใช้งานระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว โดยพิมพ์แอดเดรส ดังนี้ www.e-crmforsme.com บนเบราว์เซอร์ จะปรากฏดังรูปที่ ค.8



รูปที่ ค.8 หน้าจอระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว

2) เมื่อทำการเข้าใช้ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพโดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว จะต้องทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบทุกครั้ง โดยทำการกรอกข้อมูล อีเมลล์ และ รหัสผ่าน เพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบ

ภาคผนวก ง
คู่มือการใช้งานระบบ

ภาคผนวก ง

คู่มือการใช้งานระบบ

คู่มือการใช้งานระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว ได้แบ่งส่วนการทำงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

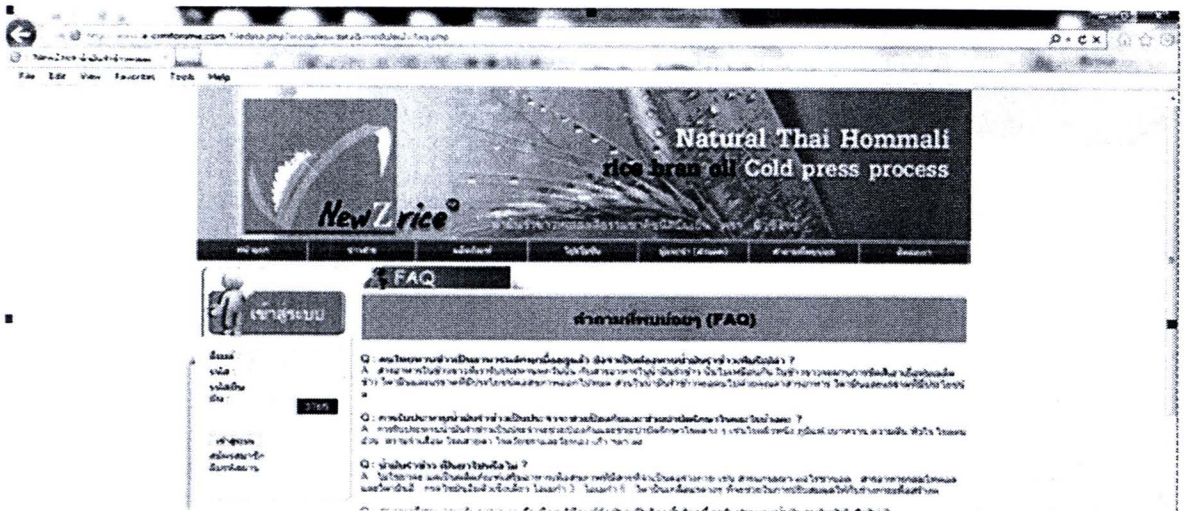
- 1) ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป ประกอบด้วยระบบงานย่อย ได้แก่
 - 1.1) ระบบคำถามที่พบบ่อย
 - 1.2) ระบบข่าวสาร
 - 1.3) ระบบโปรโมชั่น
 - 1.4) ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่
- 2) ลูกค้า ประกอบด้วยระบบงานย่อย ได้แก่
 - 2.2) ระบบสมัครสมาชิก
 - 2.3) ระบบส่วนลดสำหรับผู้แนะนำ
 - 2.4) ระบบเว็บบอร์ด
 - 2.5) ระบบสนทนาออนไลน์
- 3) เจ้าหน้าที่ และผู้ดูแลระบบ รวมถึงเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยระบบงานย่อย ได้แก่
 - 3.1) ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (ระบบจัดการหลังร้าน)

ในส่วนของผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปและลูกค้า สามารถเข้าสู่ระบบโดยพิมพ์ <http://www.e-crmforsme.com/> เพื่อเข้าสู่ระบบ ดังรูปที่ ง.1



รูปที่ ง.1 การเข้าสู่ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ

จากนั้นผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปและลูกค้า สามารถเลือกดูข้อมูลได้ตาม เมนูหลักที่แสดงไว้ข้างบน และเมนูด้านข้าง เช่น เมื่อ ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปและลูกค้า ต้องการดูคำถามที่พบบ่อยก็สามารถคลิกที่ เมนู **คำถามที่พบบ่อย** จากนั้นระบบก็จะแสดง ข้อมูลคำถามที่พบบ่อย ดังรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 การเข้าระบบคำถามที่พบบ่อย

หากผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปและลูกค้า ต้องการดูข้อมูลข่าวสารก็สามารถคลิกที่ เมนู

ข่าวสาร

จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลข่าวสาร ดังรูปที่ 3.3



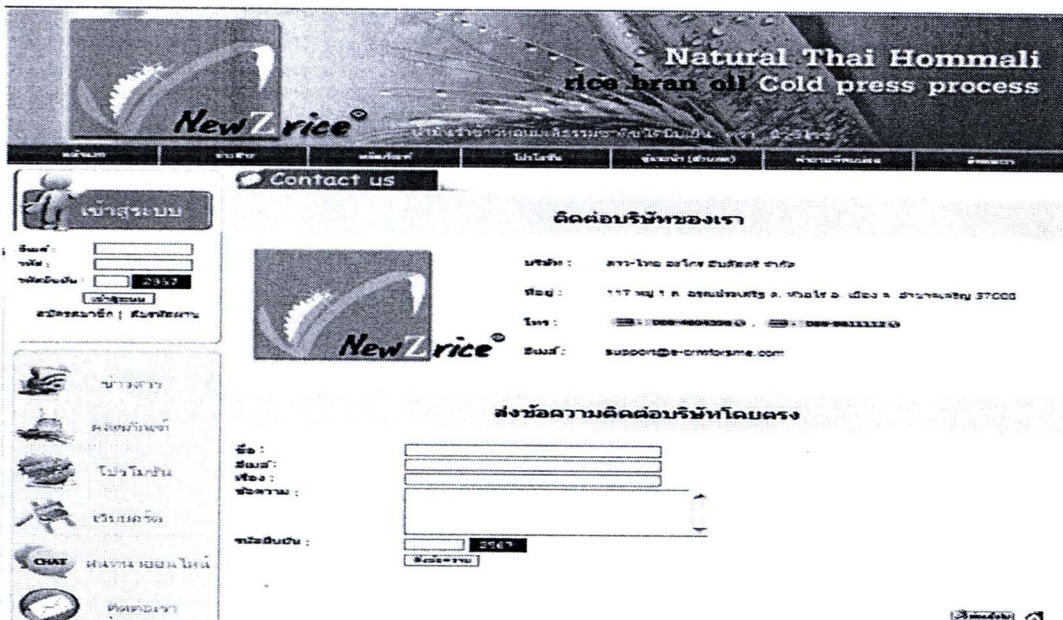
รูปที่ 3.3 การเข้าระบบข่าวสาร

หากผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปและลูกค้า ต้องการดูข้อมูลโปรโมชั่นก็สามารถคลิกที่เมนู **โปรโมชั่น** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลโปรโมชั่นดังรูปที่ ง.4



รูปที่ ง.4 การเข้าระบบโปรโมชั่น

หากผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปและลูกค้า ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ สามารถคลิกที่เมนู **ติดต่อเรา** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลบริษัท และสามารถกรอกข้อมูลเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านทางอีเมลได้ ดังรูปที่ ง.5



รูปที่ ง.5 การเข้าระบบติดต่อเรา

เมื่อผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป สนใจผลิตภัณฑ์ ต้องการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ สามารถทำการสมัครเป็นสมาชิกโดยคลิกที่ปุ่ม **สมัครสมาชิก** จากนั้นระบบก็จะแสดงแบบฟอร์มให้ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไปกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อทำการสมัครสมาชิก ดังรูปที่ ง.6

Register

~ โปรดกรอกข้อมูลให้ตรงทุกช่องเพื่อความสะดวกในการติดต่อ หากท่านประสงค์จะขอสมัครสมาชิก กรุณาคลิกที่นี่

~ กรุณาระบุข้อมูลสมาชิก โปรดระบุชื่อผู้ลงทะเบียนในช่อง "ผู้ลงทะเบียน"

☐ ขอสมัครสมาชิก และไปรับสินค้าตามนัด

☐ ขอสมัครสมาชิก และไปรับสินค้าตามนัด

Username & Password

Email (ไปเป็น username):

Password: (ต้องมีตัวอักษร 6 ตัวขึ้นไป)

Confirm Password:

ชื่อ (นามสกุล):

นามสกุล:

เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง

วันเดือนปีเกิด: / /

อาชีพ:

ที่อยู่ (เลขที่/ซอย/ถนน):

ตำบล:

อำเภอ:

จังหวัด:

รหัสไปรษณีย์:

โทรศัพท์มือถือ:

ผู้ลงทะเบียน:

หมายเลขโทรศัพท์:

รูปที่ ง.6 การเข้าระบบสมัครสมาชิก

จากนั้นหากลูกค้าต้องการเข้าสู่ระบบ สามารถทำการกรอกอีเมล รหัส และรหัสยืนยัน เพื่อเข้าสู่ระบบได้ ดังรูปที่ ง.7

เข้าสู่ระบบ

อีเมล:

รหัส:

รหัสยืนยัน: 0984

สมัครสมาชิก | ลืมรหัสผ่าน

รูปที่ ง.7 การเข้าสู่ระบบ

จากนั้นหากลูกค้าต้องการข้อมูลผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการบอกต่อ สามารถคลิกที่

เมนู

ผู้แนะนำ (ส่วนลด)

จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลรายชื่อผู้แนะนำที่รับส่วนลด ดังรูปที่

จ.8

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	อีเมล
1	วิไลดา เกตุสว่างกุล	sengnony@hotmail.com
2	สุพิศ ร่องรัง	supis_on@hotmail.com
3	ฉานนาร์ มะโนเมือง	manomung@hotmail.com
4	ธัญญาธิรณ์ โกสเส	koset.th@hotmail.com
5	จิรฉัตร เสาวกุลดา	Chiramanu_ja@hotmail.com

ทั้งหมด 5 รายการ 1

*****[ลูกค้าสามารถสอบถามรายละเอียดข้อมูลส่วนลดสำหรับผู้แนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าได้คะ]

รูปที่ จ.8 การเข้าระบบผู้แนะนำ(ส่วนลด)

จากนั้นหากลูกค้าต้องการติดต่อสอบถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สามารถคลิกที่เมนู



เว็บบอร์ด

จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลเว็บบอร์ด และลูกค้าสามารถคลิกที่ปุ่ม

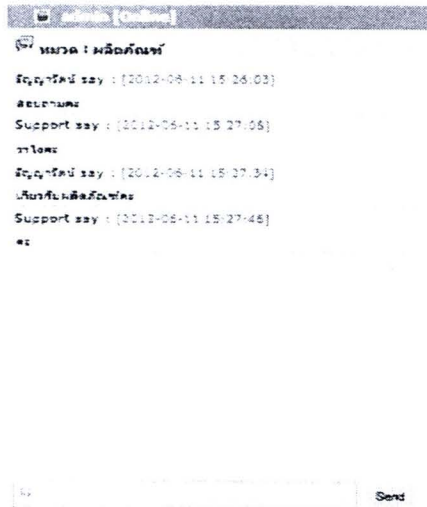
❖ ดังกระพุ่ม เพื่อทำการตั้งกระทู้ในเว็บบอร์ดได้ ดังรูปที่ จ.9

ลำดับ	หัวข้อ	ผู้เขียน	วันที่	ตอบ
000047	สนใจสมัครสมาชิก	ธัญญาธิรณ์	0 / 12	โดย ธัญญาธิรณ์ 31 พฤษภาคม 2555
000046	สอบถาม	ธัญญาธิรณ์	0 / 10	โดย ธัญญาธิรณ์ 31 พฤษภาคม 2555
000045	อยากกินได้ฟรี	เทพพร	4 / 50	โดย เทพรพร 29 พฤษภาคม 2555
000044	อยากทราบรายละเอียดไปไหนบ้าง	วิไลดา	0 / 17	โดย วิไลดา 29 พฤษภาคม 2555
000042	เมล็ดข้าวใหม่แนะนำ	admin	1 / 20	โดย 29 พฤษภาคม 2555
000001	สนใจสมัครสมาชิก	ธัญญาธิรณ์	1 / 59	โดย 27 พฤษภาคม 2555

ทั้งหมด 6 รายการ 1

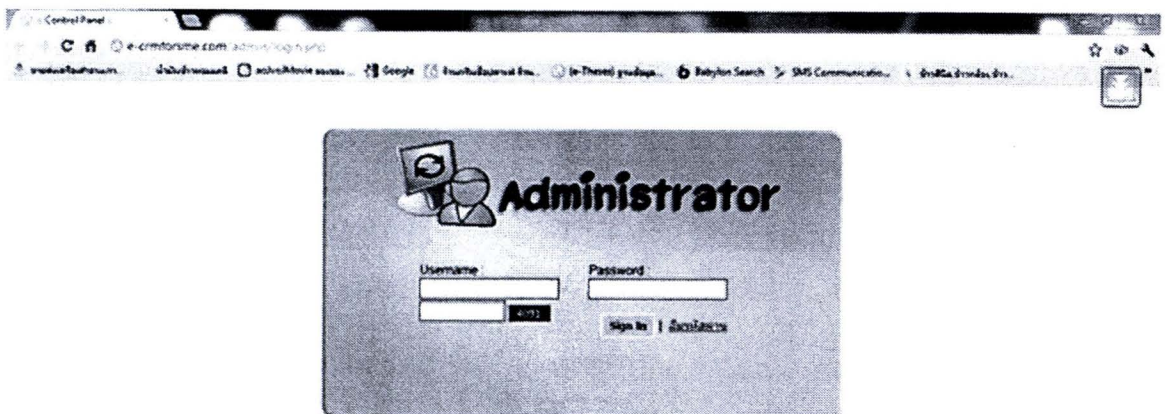
รูปที่ จ.9 การเข้าระบบเว็บบอร์ด

จากนั้นหากลูกค้าต้องการติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ผ่านทางระบบสนทนาออนไลน์ สามารถคลิกที่เมนู  **สนทนาออนไลน์** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลให้ลูกค้าเลือกความต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่หมวดหมู่ใด เมื่อลูกค้าเลือกหมวดหมู่ที่ต้องการสนทนาแล้ว ก็จะแสดงข้อมูล ดังรูปที่ ง.10

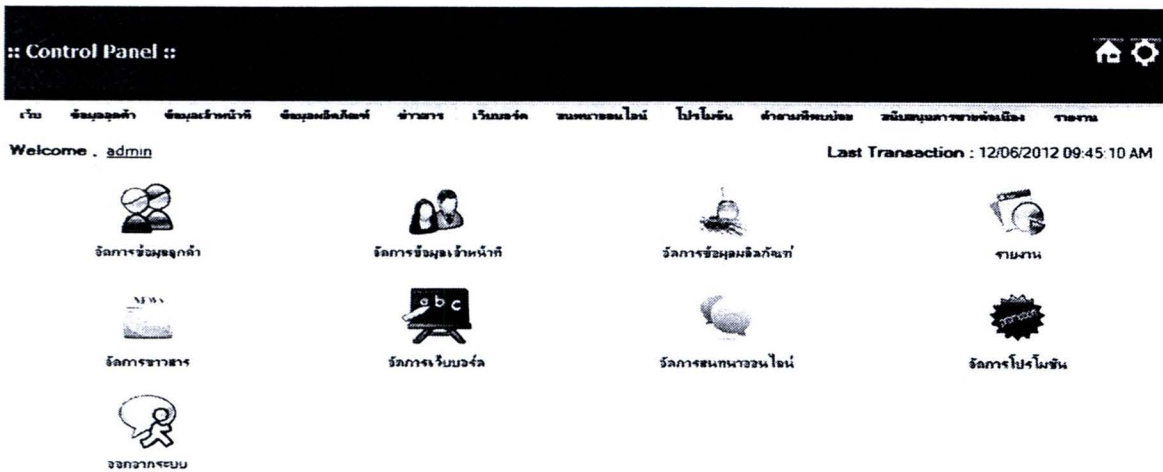


รูปที่ ง.10 การเข้าระบบสนทนาออนไลน์

ในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้ดูแลระบบ รวมถึงผู้ประกอบการสามารถเข้าสู่ระบบโดยพิมพ์ <http://www.e-crmforsme.com/> เพื่อเข้าสู่ระบบ จากนั้นทำการกรอกชื่อที่ใช้เข้าสู่ระบบ รหัสผ่าน และรหัสยืนยัน เพื่อดังรูปที่ ง.11 และเมื่อเจ้าหน้าที่และผู้ดูแลระบบกรอกชื่อที่ใช้เข้าสู่ระบบ รหัสผ่าน และรหัสยืนยัน เสร็จเรียบร้อยแล้วจะสามารถใช้งานระบบ ดังรูปที่ ง.12

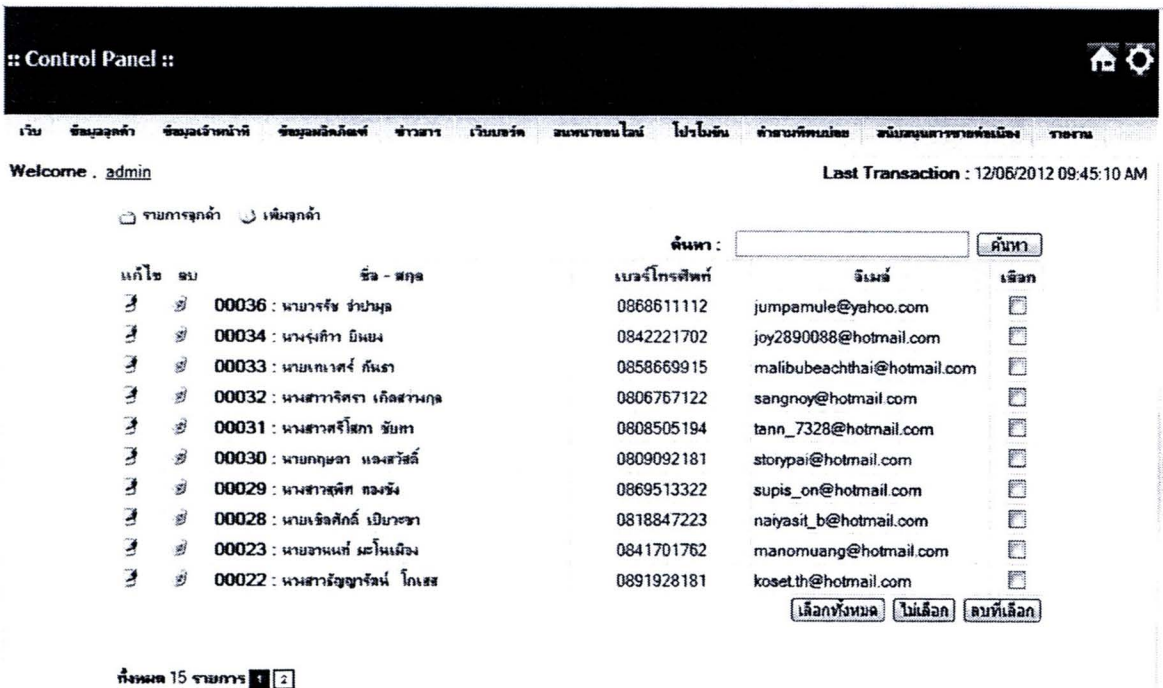


รูปที่ ง.11 การเข้าสู่ระบบการจัดการหลังร้าน



รูปที่ ง.12 การเข้าระบบการจัดการหลังร้าน

หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลลูกค้า สามารถคลิกที่เมนู **ข้อมูลลูกค้า** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลลูกค้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลลูกค้าได้ ดังรูปที่ ง.13



รูปที่ ง.13 การเข้าระบบข้อมูลลูกค้า

หากผู้ดูแลระบบต้องการจัดการข้อมูลลูกค้า สามารถคลิกที่เมนู **ข้อมูลเจ้าหน้าที่** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้ดูแลระบบเข้าจัดการข้อมูลเจ้าหน้าที่ได้ ดังรูปที่ ง.14

:: Control Panel ::

เว็บ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลเจ้าหน้าที่ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข่าวสาร เว็บบอร์ด สหภาพออนไลน์ ไปรษณีย์ คำถามที่พบบ่อย นโยบายการชำระเงิน รายงาน

Welcome , [admin](#) Last Transaction : 12/06/2012 09:45:10 AM

รายการเจ้าหน้าที่ เพิ่มเจ้าหน้าที่

แก้ไข	ลบ	ชื่อ - สกุล	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล	เลือก
		00011 :		manomuang@hotmail.com	☐
		00010 : นายกฤษดา แสงสวัสดิ์	0809092181	storypai@hotmail.com	☐
		00009 : นางสาวจุฬารัตน์ อาสาคี	0810228345	aroonrut@hotmail.com	☐
		00008 : นางสาวจิตติกา สยามกลา	0816025445	aroonrut@hotmail.com	☐
		00006 : นางสาวณัฐจารีณ์ ไกรสร	0891928181	koset.th@hotmail.com	☐

ทั้งหมด 5 รายการ **1**

ค้นหา : ค้นหา

☐ เลือกทั้งหมด ☐ ไม่เลือก ☐ ลบที่เลือก

รูปที่ ง.14 การเข้าระบบข้อมูลเจ้าหน้าที่

หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลผลิตภัณฑ์ สามารถคลิกที่เมนู **ข้อมูลผลิตภัณฑ์** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้ ดังรูปที่ ง.15

:: Control Panel ::

เว็บ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลเจ้าหน้าที่ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข่าวสาร เว็บบอร์ด สหภาพออนไลน์ ไปรษณีย์ คำถามที่พบบ่อย นโยบายการชำระเงิน รายงาน

Welcome , [admin](#) Last Transaction : 12/06/2012 10:07:40 AM

รายการผลิตภัณฑ์ เพิ่มผลิตภัณฑ์ รายการหมวดหมู่ผลิตภัณฑ์ เพิ่มหมวดหมู่ผลิตภัณฑ์

แก้ไข	ลบ	รายการผลิตภัณฑ์	วันที่เพิ่ม	เลือก
		ผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องเพื่อสุขภาพ 1 ปี	26/5/2555	☐
		ผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องเพื่อสุขภาพ 6 เดือน	26/5/2555	☐
		ชุดของขวัญเพื่อสุขภาพ	8/5/2555	☐
		น้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติชนิดนับเป็น NewZrice	8/5/2555	☐

ทั้งหมด 4 รายการ **1**

ค้นหา : ค้นหา

☐ เลือกทั้งหมด ☐ ไม่เลือก ☐ ลบที่เลือก

รูปที่ ง.15 การเข้าระบบข้อมูลผลิตภัณฑ์

หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลข่าวสาร สามารถคลิกที่เมนู **ข่าวสาร** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลข่าวสารได้ ดังรูปที่ ง.16

:: Control Panel ::

หน้า | ข้อมูลลูกค้า | ข้อมูลร้านค้า | ข้อมูลผลิตภัณฑ์ | ข่าวสาร | เว็บอร์ด | สถานะออนไลน์ | โปรโมชัน | คำถามที่พบบ่อย | สถานะการชำระเงิน | รายงาน

Welcome , admin Last Transaction : 12/06/2012 10:07:40 AM

รายการข่าวสาร | เพิ่มข่าวสาร | รายการหมวดหมู่ | เพิ่มหมวดหมู่

ค้นหา :

แก้ไข	ลบ	หัวข้อข่าว	ลงประกาศ	ค้นหา
			เลือก	
		วัดผืนดินในน้ำม่นำข้าว	29/5/2555	☐
		สารอาหารที่สำคัญน้ำม่นำข้าว ครา New Znce	9/5/2555	☐
		สรรพคุณของหัวขมของน้ำม่นำข้าว	9/5/2555	☐
		ขบวนการผลิตน้ำม่นำข้าวพรมะลิขนิบเป็น ครา นิวซีไรซ์ ของบริษัท	9/5/2555	☐
		จากเมล็ดข้าวคุณภาพ.....สู่น้ำม่นำข้าวบริสุทธิ์.....	9/5/2555	☐
		น้ำม่นำข้าว	9/5/2555	☐
		ประสบการณ์ผู้ใส่เมล็ดพันธุ์น้ำม่นำข้าว	9/5/2555	☐
		สรรพคุณของน้ำม่นำข้าว	9/5/2555	☐
		ประโยชน์น้ำม่นำข้าว	9/5/2555	☐
		น้ำม่นำข้าว... คุณค่าเพื่อสุขภาพ	9/5/2555	☐

เลือกทั้งหมด | ไม่เลือก | ลบที่เลือก

ทั้งหมด 10 รายการ 1

รูปที่ ง.16 การเข้าระบบข้อมูลข่าวสาร

หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลเว็บอร์ด สามารถคลิกที่เมนู **เว็บอร์ด** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลเว็บอร์ด เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลเว็บอร์ดได้ ดังรูปที่ ง.17

:: Control Panel ::

หน้า | ข้อมูลลูกค้า | ข้อมูลร้านค้า | ข้อมูลผลิตภัณฑ์ | ข่าวสาร | เว็บอร์ด | สถานะออนไลน์ | โปรโมชัน | คำถามที่พบบ่อย | สถานะการชำระเงิน | รายงาน

Welcome , admin Last Transaction : 12/06/2012 10:07:40 AM

เพิ่มหัวข้อเว็บอร์ด | รายการเว็บอร์ด | รายการหมวดหมู่เว็บอร์ด | เพิ่มหมวดหมู่เว็บอร์ด

ค้นหา :

ลบ	หัวข้อเว็บอร์ด	ลงประกาศ	ค้นหา
		เลือก	
	00047 : สนใจเมล็ดพันธุ์คะ	31 พ.ค. 2555	☐
	00046 : สอบถาม	31 พ.ค. 2555	☐
	00045 : ผู้ขายกินได้หรือเปล่า	29 พ.ค. 2555	☐
	00044 : อยากทราบรายละเอียดโปรโมชันพิเศษในชาวเดือนนี้คะ	29 พ.ค. 2555	☐
	00042 : ผลิตภัณฑ์แนะนำประจำเดือนพฤษภาคม	28 พ.ค. 2555	☐
	00001 : อันดีสอนรับเข้าสู่เว็บไซต์บริษัท ลาว -ไทย อะโกร อินัสศรี จำกัด ค่ะ	27 พ.ค. 2555	☐

เลือกทั้งหมด | ไม่เลือก | ลบที่เลือก

ทั้งหมด 6 รายการ 1

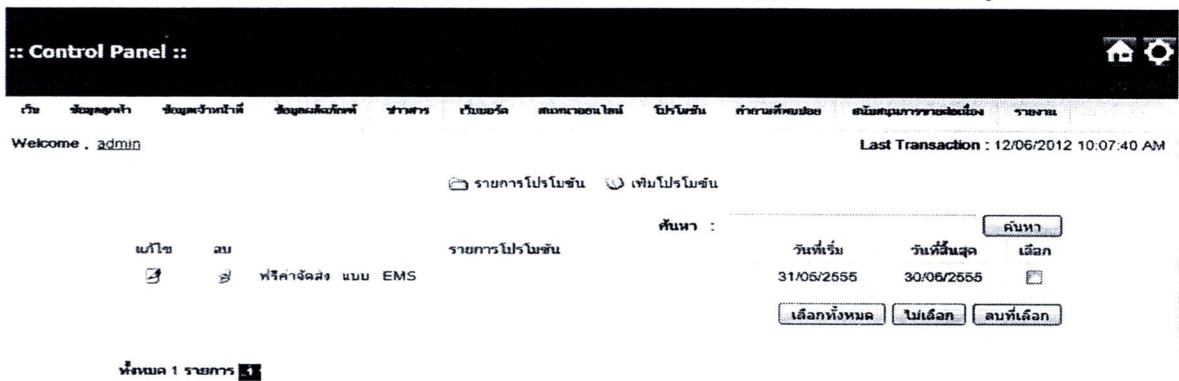
รูปที่ ง.17 การเข้าระบบข้อมูลเว็บอร์ด

หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลสนทนาออนไลน์ สามารถคลิกที่เมนู **สนทนาออนไลน์** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลสนทนาออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลสนทนาออนไลน์ได้ ดังรูปที่ ง.18



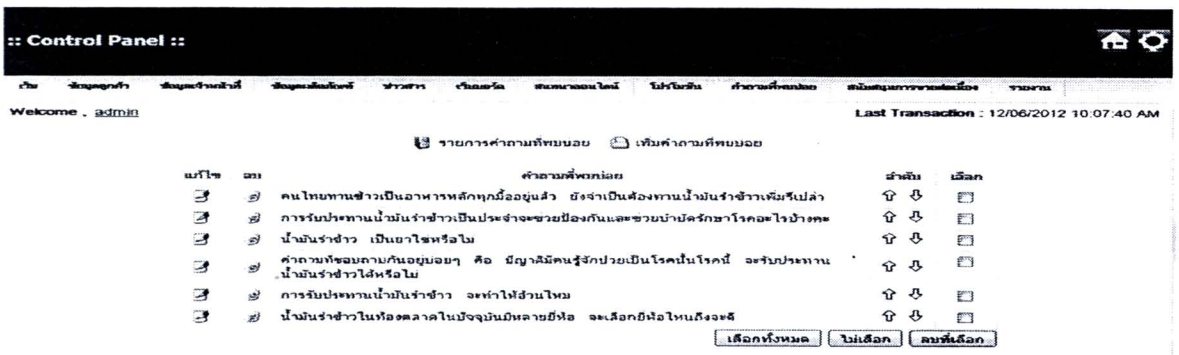
รูปที่ ง.18 การเข้าระบบข้อมูลสนทนาออนไลน์

หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลโปรโมชั่น สามารถคลิกที่เมนู **โปรโมชั่น** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลโปรโมชั่น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลโปรโมชั่นได้ ดังรูปที่ ง.19



รูปที่ ง.19 การเข้าระบบข้อมูลโปรโมชั่น

หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลคำถามที่พบบ่อย สามารถคลิกที่เมนู **คำถามที่พบบ่อย** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลคำถามที่พบบ่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลคำถามที่พบบ่อยได้ ดังรูปที่ ง.20



รูปที่ ง.20 การเข้าระบบข้อมูลคำถามที่พบบ่อย



หากเจ้าหน้าที่ต้องการจัดการข้อมูลสนับสนุนการขายต่อเนื่อง สามารถคลิกที่เมนู **สนับสนุนการขายต่อเนื่อง** จากนั้นระบบก็จะแสดงข้อมูลสนับสนุนการขายต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลสนับสนุนการขายต่อเนื่องได้ ดังรูปที่ ง.21

:: Control Panel ::

Home Settings

เริ่ม ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลเจ้าหน้าที่ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข่าวสาร เว็บบอร์ด สถานะออนไลน์ โปรโมชัน คำถามที่พบบ่อย สนับสนุนการขายต่อเนื่อง รายงาน

Welcome , admin Last Transaction : 12/06/2012 10:07:40 AM

ส่ง SMS ค้นหา ค้นหา

วันที่ส่ง SMS ข้อความ รายละเอียด

08 มิ.ย. 2012 01:48:58
08 มิ.ย. 2012 01:48:19
08 มิ.ย. 2012 01:46:00
31 พ.ค. 2012 08:13:36
31 พ.ค. 2012 04:07:56

การสั่งซื้อใกล้ครบกำหนด ส่งการสั่งซื้อขอ คัดลอกกลับเพื่อรับโปรโมชั่นใหม่
ระบบส่งข้อความแจ้งเตือนการสั่งซื้อติดต่อNewzoiceเพื่อรับข้อเสนอใหม่

รูปที่ ง.21 การเข้าระบบข้อมูลสนับสนุนการขายต่อเนื่อง

หากเจ้าหน้าที่และผู้ดูแลระบบรวมถึงผู้ประกอบการ ต้องการดูรายงาน สามารถคลิกที่เมนู **รายงาน** จากนั้นระบบก็จะแสดงหัวข้อรายงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ดูแลระบบรวมถึงผู้ประกอบการ เลือกดูข้อมูลรายงานตามหัวข้อได้ ดังรูปที่ ง.22

:: Control Panel ::

Home Settings

เริ่ม ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลเจ้าหน้าที่ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข่าวสาร เว็บบอร์ด สถานะออนไลน์ โปรโมชัน คำถามที่พบบ่อย สนับสนุนการขายต่อเนื่อง รายงาน

Welcome , admin Last Transaction : 12/06/2012 10:07:40 AM

รายงาน

- รายงานลูกค้าประจำเดือน
- รายงานผลิตภัณฑ์ขายดี
- รายงานโปรโมชั่นประจำเดือน
- รายงานลูกค้าที่ส่งผลิตภัณฑ์ประจำเดือน

เดือนปี : 6 / 2012 แสดงรายงาน
เดือนปี : 6 / 2012 แสดงรายงาน
เดือนปี : 6 / 2012 แสดงรายงาน
เดือนปี : 6 / 2012 แสดงรายงาน

รูปที่ ง.22 การเข้าระบบข้อมูลรายงาน

ภาคผนวก จ

แบบทดสอบการทำงานระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์
สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ

ภาคผนวก จ

แบบทดสอบการทำงานระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ

แผนการทดสอบการทำงานตามข้อกำหนดความต้องการในการพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว โดยมีการจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการทดสอบระบบดังนี้

จ.1 แบบทดสอบการยอมรับระบบ

ขั้นตอนการทดสอบ

- 1) ติดตั้งระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เพื่อเตรียมพร้อมการทดสอบระบบ
- 2) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานระบบ
- 3) ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้งานระบบทำการทดสอบการทำงานของระบบ

กลุ่มผู้ทดสอบ ได้แก่ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ประกอบด้วย

- 1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายตลาด
- 2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายการขาย
- 3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า
- 4) ผู้ประกอบการ
- 5) ผู้มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์

เพื่อทดสอบการใช้งานของการพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยการพัฒนางานประยุกต์แบบรวดเร็ว จากผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน ธุรกิจน้ำมันรำข้าวหอมมะลิธรรมชาติชนิดบีบเย็นตรา นิวซีไรซ์ บริษัท ลาว-ไทย อะโกร อินดัสตรี จำนวน 6 ชุด มีรูปแบบดังตารางที่ จ.1

ตารางที่ จ.1 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 1

ระบบสมาชิก					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
1	สามารถกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้ และเลือกรับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านทางอีเมลล์และโทรศัพท์มือถือได้ รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลผู้แนะนำได้		✓		
2	สามารถแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้			✓	
3	ระบบแสดงข้อความเตือนให้กับผู้ใช้ในกรณีที่ยกรอกข้อมูลผิด หรือไม่ครบถ้วน			✓	
4	แสดงรายละเอียดข้อมูลผู้สมัครเมื่อทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว			✓	
5	ได้รับอีเมลล์ตอบกลับจากระบบเมื่อสมัครสมาชิก			✓	
6	สมาชิกสามารถแก้ไขรหัสผ่านได้			✓	
ระบบข่าวสาร					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
7	ระบบสามารถแสดงข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลข่าวสารของบริษัทให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือนักชื้อทุกคนทั่วไป และลูกค้าได้		✓		
8	ระบบสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางอีเมลล์ได้			✓	
9	ระบบสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มือถือได้			✓	

ตารางที่ จ.1 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 1 (ต่อ)

ระบบโปรโมชั่น					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
10	ระบบสามารถแสดงโปรโมชั่นใหม่ๆ ให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้		✓		
11	ระบบสามารถส่งข้อมูลโปรโมชั่นไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลโปรโมชั่นทางอีเมลได้			✓	
12	ระบบสามารถส่งข้อมูลโปรโมชั่นไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลโปรโมชั่นทางโทรศัพท์มือถือได้			✓	
ระบบส่วนลดสำหรับผู้แนะนำ					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
13	ระบบสามารถแสดงรายชื่อผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการแนะนำบุคคลอื่น(เพื่อนสมาชิก) เข้ามาสมัครและซื้อผลิตภัณฑ์ (เป็นการตอบแทนบุญคุณของลูกค้าที่เป็นฝ่ายบอกต่อหรือแนะนำ)ให้แก่ลูกค้าได้			✓	
ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
14	มีระบบติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทได้			✓	

ตารางที่ จ.1 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 1 (ต่อ)

ระบบเว็บบอร์ด					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
15	มีระบบเว็บบอร์ดเพื่อรองรับการติดต่อสอบถามและให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท			✓	
ระบบสนทนาออนไลน์					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
16	มีระบบสนทนาออนไลน์เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท			✓	
ระบบค้นหาผลิตภัณฑ์					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
17	มีระบบค้นหาผลิตภัณฑ์เพื่อให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้ค้นหาผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วและมองเห็นภาพได้อย่างชัดเจน		✓		
ระบบคำถามที่พบบ่อยๆ					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
18	มีระบบคำถามที่พบบ่อยๆเพื่อรองรับให้ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้สามารถค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเองเมื่อมีข้อสงสัย		✓		

ตารางที่ จ.1 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 1 (ต่อ)

ระบบสนับสนุนการขายต่อเนื่อง					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
19	ระบบสามารถส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง โดยก่อนการสั่งซื้อจะครบกำหนด (6 เดือน หรือ 1 ปี) จะมีการส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลโปรโมชั่นใหม่ๆ และสอบถามว่าต้องการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แบบต่อเนื่องอีกหรือไม่			✓	
ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (ระบบจัดการหลังร้าน)					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
20	เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน (เพิ่ม,ลบ,แก้ไข) ระบบบริหารจัดการข้อมูลได้			✓	

สรุปผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 1 ของบริษัท ลาเว-ไทย อะโกร อินดัสตรี จำกัด

- ☐ ยอมรับว่าระบบมีการทำงานตรงกับความต้องการของลูกค้า 100 %
- ☐ ยอมรับว่าระบบมีการทำงานตรงกับความต้องการของลูกค้า 80% ขึ้นไป
- ☒ ไม่ยอมรับ (เหตุผล)

- 1.ในส่วน of ระบบสมาชิก
- สมาชิกยังไม่สามารถแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้

- ระบบยังไม่แสดงข้อความเตือนให้กับสมาชิกในกรณีที่กรอกข้อมูลผิดหรือไม่ครบถ้วน

- ยังไม่มีการแสดงข้อมูลสมาชิกเมื่อทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว

- ได้รับอีเมลล์ตอบกลับจากระบบเมื่อสมัครสมาชิก

- สมาชิกยังไม่สามารถแก้ไขรหัสผ่านได้

2.ระบบข่าวสาร

- ระบบยังไม่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางอีเมลได้
- ระบบยังไม่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มือถือได้

3.ระบบโปรโมชั่น

- ระบบยังไม่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางอีเมลได้
- ระบบยังไม่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มือถือได้

4.ระบบส่วนลดสำหรับผู้แนะนำ

- ระบบยังไม่สามารถแสดงรายชื่อผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการแนะนำ

5.ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่

- ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท

6.ระบบเว็บไซต์

- ระบบเว็บไซต์ยังไม่รองรับการติดต่อสอบถามและให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท

7.ระบบสนทนาออนไลน์

- ระบบสนทนาออนไลน์ยังไม่สามารถรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท

8.ระบบสนับสนุนการขายต่อเนื่อง

- ระบบยังไม่สามารถส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องได้

9.ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า

- เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน (เพิ่ม,ลบ,แก้ไข) ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าได้ครบถ้วน

ตารางที่ จ.2 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 2

ระบบสมาชิก					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
1	สามารถกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้ และเลือกรับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือ โปรโมชัน ต่างๆ ผ่านทางอีเมลล์และโทรศัพท์มือถือได้ รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลผู้แนะนำได้		✓		
2	สามารถแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้		✓		
3	ระบบแสดงข้อความเตือนให้กับผู้ใช้ในกรณีที่เกิดกรอกข้อมูลผิด หรือไม่ครบถ้วน		✓		
4	แสดงรายละเอียดข้อมูลผู้สมัครเมื่อทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว		✓		
5	ได้รับอีเมลล์ตอบกลับจากระบบเมื่อสมัครสมาชิก		✓		
6	สมาชิกสามารถแก้ไขรหัสผ่านได้		✓		
ระบบข่าวสาร					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
7	ระบบสามารถแสดงข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลข่าวสารของบริษัทให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้		✓		
8	ระบบสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางอีเมลล์ได้		✓		
9	ระบบสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มือถือได้			✓	

ตารางที่ จ.2 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 2 (ต่อ)

ระบบโปรโมชั่น					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
10	ระบบสามารถแสดงโปรโมชันใหม่ๆ ให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือนักชื้อทั่วไป และลูกค้าได้		✓		
11	ระบบสามารถส่งข้อมูลโปรโมชันไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลโปรโมชันทางอีเมลได้		✓		
12	ระบบสามารถส่งข้อมูลโปรโมชันไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลโปรโมชันทางโทรศัพท์มือถือได้			✓	
ระบบส่วนลดสำหรับผู้แนะนำ					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
13	ระบบสามารถแสดงรายชื่อผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการแนะนำบุคคลอื่น(เพื่อนสมาชิก) เข้ามาสมัครและซื้อผลิตภัณฑ์ (เป็นการตอบแทนบุญคุณของลูกค้าที่เป็นฝ่ายบอกต่อหรือแนะนำ)ให้แก่ลูกค้าได้		✓		
ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
14	มีระบบติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทได้		✓		

ตารางที่ จ.2 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 2 (ต่อ)

ระบบเว็บบอร์ด					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
15	มีระบบเว็บบอร์ดเพื่อรองรับการติดต่อสอบถามและให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท		✓		
ระบบสนทนาออนไลน์					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
16	มีระบบสนทนาออนไลน์เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท			✓	
ระบบค้นหาผลิตภัณฑ์					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
17	มีระบบค้นหาผลิตภัณฑ์เพื่อให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้ค้นหาผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วและมองเห็นภาพได้อย่างชัดเจน		✓		
ระบบคำถามที่พบบ่อยๆ					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
18	มีระบบคำถามที่พบบ่อยๆเพื่อรองรับให้ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้สามารถค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเองเมื่อมีข้อสงสัย		✓		

ตารางที่ จ.2 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 2 (ต่อ)

ระบบสนับสนุนการขายต่อเนื่อง					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
19	ระบบสามารถส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง โดยก่อนการสั่งซื้อจะครบกำหนด (6 เดือน หรือ 1 ปี) จะมีการส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลโปรโมชั่นใหม่ๆ และสอบถามว่าต้องการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แบบต่อเนื่องอีกหรือไม่			✓	
ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (ระบบจัดการหลังร้าน)					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
20	เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน (เพิ่ม,ลบ,แก้ไข) ระบบบริหารจัดการข้อมูลได้			✓	

สรุปผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 2 ของบริษัท ลา-ไทย อะโกร อินดัสตรี จำกัด

[] ขอมรับว่าระบบมีการทำงานตรงกับความต้องการของลูกค้า 100 %

[] ขอมรับว่าระบบมีการทำงานตรงกับความต้องการของลูกค้า 80% ขึ้นไป

[✓] ไม่ขอมรับ (เหตุผล)

1.ระบบข่าวสาร

- ระบบยังไม่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มือถือได้

2.ระบบโปรโมชั่น

- ระบบยังไม่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มือถือได้

3.ระบบสนทนาออนไลน์

- ระบบสนทนาออนไลน์ยังไม่สามารถรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท
- 4. ระบบสนับสนุนการขายต่อเนื่อง
 - ระบบยังไม่สามารถส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง
- 5.ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า
 - เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน (เพิ่ม,ลบ,แก้ไข) ระบบบริหารจัดการข้อมูลได้ครบถ้วน

ตารางที่ จ.3 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 3

ระบบสมาชิก					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
1	สามารถกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้ และเลือกรับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านทางอีเมลล์และโทรศัพท์มือถือได้ รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลผู้แนะนำได้		✓		
2	สามารถแก้ไขรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้		✓		
3	ระบบแสดงข้อความเตือนให้กับผู้ใช้ในกรณีที่กรอกข้อมูลผิด หรือไม่ครบถ้วน		✓		
4	แสดงรายละเอียดข้อมูลผู้สมัครเมื่อทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว		✓		
5	ได้รับอีเมลล์ตอบกลับจากระบบเมื่อสมัครสมาชิก		✓		
6	สมาชิกสามารถแก้ไขรหัสผ่านได้		✓		

ตารางที่ จ.3 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 3 (ต่อ)

ระบบข่าวสาร					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
7	ระบบสามารถแสดงข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลข่าวสารของบริษัทให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้		✓		
8	ระบบสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางอีเมลได้		✓		
9	ระบบสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์มือถือได้		✓		
ระบบโปรโมชั่น					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
10	ระบบสามารถแสดงโปรโมชั่นใหม่ๆ ให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้		✓		
11	ระบบสามารถส่งข้อมูลโปรโมชั่นไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลโปรโมชั่นทางอีเมลได้		✓		
12	ระบบสามารถส่งข้อมูลโปรโมชั่นไปยังลูกค้าที่เลือกรับข้อมูลโปรโมชั่นทางโทรศัพท์มือถือได้		✓		
ระบบส่วนลดสำหรับผู้แนะนำ					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
13	ระบบสามารถแสดงรายชื่อผู้แนะนำที่ได้รับส่วนลดจากการแนะนำบุคคลอื่น(เพื่อนสมาชิก) เข้ามาสมัคร		✓		

ตารางที่ จ.3 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 3 (ต่อ)

ระบบส่วนลดสำหรับผู้แนะนำ					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
	และซื้อผลิตภัณฑ์ (เป็นการตอบแทนบุญคุณของลูกค้าที่เป็นฝ่ายบอกต่อหรือแนะนำ)ให้แก่ลูกค้าได้				
ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
14	มีระบบติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท		✓		
ระบบเว็บไซต์					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
15	มีระบบเว็บไซต์เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามและให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท		✓		
ระบบสนทนาออนไลน์					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
16	มีระบบสนทนาออนไลน์เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท		✓		

ตารางที่ จ.3 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 3 (ต่อ)

ระบบค้นหาผลิตภัณฑ์					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
17	มีระบบค้นหาผลิตภัณฑ์เพื่อให้แก่ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้ค้นหาผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วและมองเห็นภาพได้อย่างชัดเจน		✓		
ระบบคำถามที่พบบ่อยๆ					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
18	มีระบบคำถามที่พบบ่อยๆเพื่อรองรับให้ผู้เยี่ยมชมหรือบุคคลทั่วไป และลูกค้าได้สามารถค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเองเมื่อมีข้อสงสัย		✓		
ระบบสนับสนุนการขายต่อเนื่อง					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
19	ระบบสามารถส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง โดยก่อนการสั่งซื้อจะครบกำหนด (6 เดือน หรือ 1 ปี) จะมีการส่งข้อความแบบอัตโนมัติยังลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลโปรโมชั่นใหม่ๆ และสอบถามว่าต้องการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์แบบต่อเนื่องอีกหรือไม่		✓		

ตารางที่ จ.3 ผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 3 (ต่อ)

ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (ระบบจัดการหลังร้าน)					
ที่	หัวข้อการทดสอบ	รายละเอียด	ผลการทดสอบ		
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
20	เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน (เพิ่ม,ลบ,แก้ไข) ระบบบริหารจัดการข้อมูลได้		✓		

สรุปผลการทดสอบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เวอร์ชันที่ 3 ของบริษัท ลา-ไทย อะโกร อินคัสตรี จำกัด

- [] ยอมรับว่าระบบมีการทำงานตรงกับความต้องการของลูกค้า 100 %
- [✓] ยอมรับว่าระบบมีการทำงานตรงกับความต้องการของลูกค้า 80% ขึ้นไป
- [] ไม่ยอมรับ (เหตุผล)

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ – นามสกุล

นางสาวชญาวรัตน์ โกเสส

วัน เดือน ปีเกิด

25 ธันวาคม พ.ศ. 2525

ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
โรงเรียนศรีธนาพาณิชยการเทคโนโลยี เชียงใหม่
ปีการศึกษา 2547
- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยพายัพเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2550

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน ธุรกิจส่วนตัว ร้านแต้วดอกไม้สด

