

ภาคผนวก ข

คู่มือการใช้งานระบบ

1. แนะนำระบบ

ระบบศูนย์โทรศัพท์อัตโนมัติสำหรับการบริการสอบถามข้อมูล ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมกับคู่สายโทรศัพท์โดยผ่านโมเด็มเสียง ทำงานบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 2000 โดยมีโปรแกรมงานประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับบริหารจัดการฐานข้อมูลเสียงของระบบ ชื่อว่า "CallCenter" ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบ ได้แก่ การทำงานรับสายโทรเข้า โดยอัตโนมัติแล้วกล่าวต้อนรับผู้ใช้ ตรวจสอบสัญญาณการกดปุ่มบนแป้นโทรศัพท์จากรายการที่ผู้ใช้ต้องการทราบ และเลือกเพิ่มข้อมูลเสียงตอบผู้ใช้ นอกจากนี้ยังให้ผู้ดูแลระบบสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลรายการเสียงใหม่ได้ โดยสามารถปิดการให้บริการไว้ชั่วคราวในขณะที่กำลังปรับปรุงข้อมูลอยู่ และเปิดให้บริการเมื่อทำการปรับปรุงข้อมูลเสร็จแล้ว

2. การติดตั้งโปรแกรม

ให้สร้างโฟลเดอร์ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับระบบสอบถามข้อมูล แล้วนำรายชื่อแฟ้มข้อมูลและโฟลเดอร์ของระบบ ดังต่อไปนี้ มาลงไว้

ชื่อ	รายละเอียด	ขนาด (KB)
CallCenter.exe	โปรแกรมงานประยุกต์	64
Message Box	โฟลเดอร์สำหรับจัดเก็บรายการกล่องข้อความเสียง	ตามข้อมูล
Phonelog.txt	แฟ้มข้อมูลที่เก็บบันทึกประวัติการใช้งานระบบ	ตามข้อมูล
Help.html	เอกสารแนะนำวิธีการใช้งานระบบ	8
Bluearrow.gif	รูปภาพ'ลูกศร' ประกอบเอกสาร Help.html	1
Blueline.gif	รูปภาพ'เส้น' ประกอบเอกสาร Help.html	1
Tel.gif	รูปภาพ'โทรศัพท์' ประกอบเอกสาร Help.html	2
Help.wav	แฟ้มข้อมูลเสียง กล่าวคำแนะนำการใช้งาน	462
Goodbye.wav	แฟ้มข้อมูลเสียง กล่าวคำขอบคุณผู้ใช้บริการ	112
Mci32.ocx	ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์สำหรับควบคุมการเล่นเสียง	194

3. การปรับตั้งระบบการเล่นเสียง

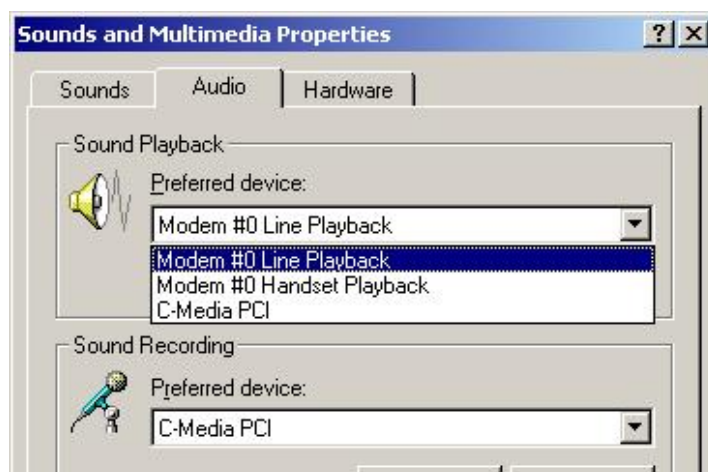
3.1 การเล่นเสียงทางโมเด็ม

การปรับตั้งระบบให้เล่นเสียงผ่านโมเด็มเพื่อส่งออกทางคู่สายโทรศัพท์ ให้คลิก (Click) ที่ปุ่ม Window Start Menu, เลือก Settings, แล้วคลิก Control Panel จะปรากฏหน้าต่างดังภาพประกอบที่ ข.1 แล้วดับเบิลคลิก (Double-click) ที่ 'Sounds and Multimedia'



ภาพประกอบที่ ข.1 'Sounds and Multimedia' ใน Control Panel

ใน 'Sounds and Multimedia Properties' คลิกเลือกแถบ (Tab) ของ Audio ในส่วนของ 'Sound Playback' ให้เลือกเป็น "Modem Line Playback" ดังภาพประกอบที่ ข.2 แล้วคลิก OK



ภาพประกอบที่ ข.2 การปรับตั้งระบบให้เล่นเสียงผ่านโมเด็ม

3.2 การเล่นเสียงทางแผ่นวงจรเสียง (Sound Card)

ในส่วนของ 'Sound Playback' ให้เลือกเป็นแผ่นวงจรเสียง (สำหรับในภาพประกอบที่ ข.2 ให้ "C-Media PCI") แล้วคลิก OK

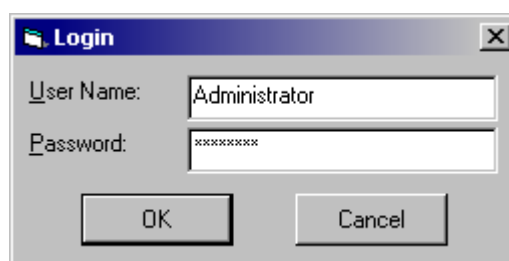
โดยการปรับตั้งการเล่นเสียงสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. ปรับตั้งที่ Audio Properties ของ Sounds and Multimedia ใน Control Panel
2. ปรับตั้งที่ Audio Properties บนเมนู Edit ของโปรแกรม Sound Recorder

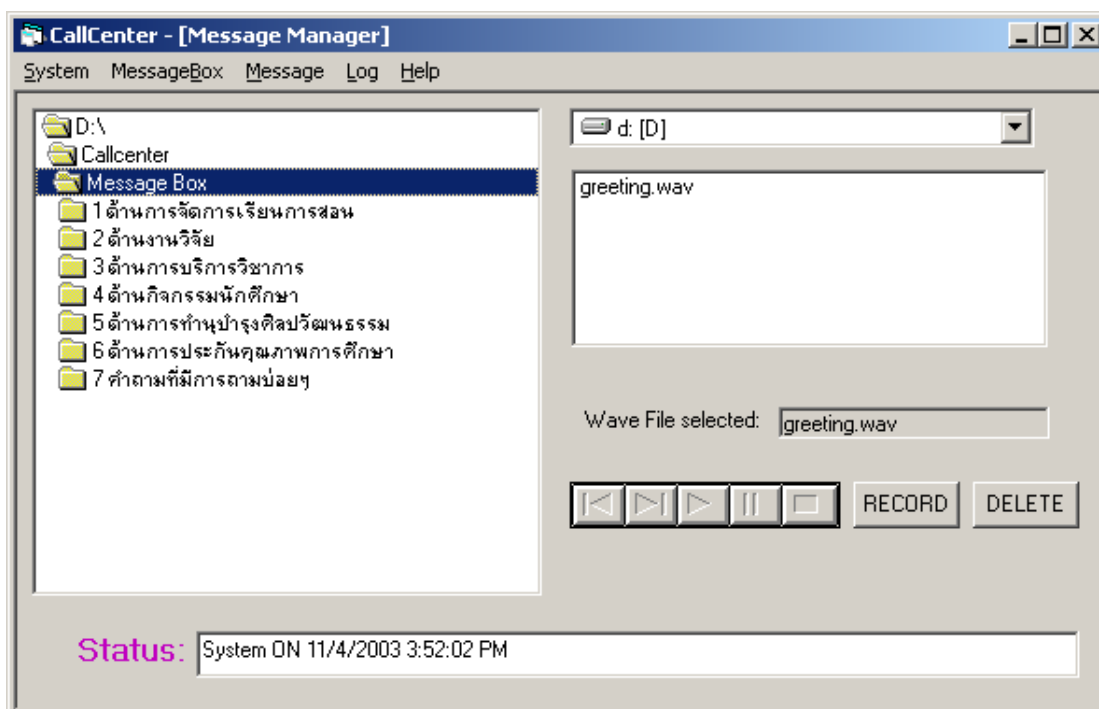
4. วิธีการใช้งาน

4.1 การเริ่มใช้งาน

เมื่อผู้ดูแลระบบเริ่มรันโปรแกรม โปรแกรมจะตรวจสอบรหัสผ่านก่อน ดังภาพประกอบที่ ข.3 หากรหัสผ่านถูกต้อง จึงจะเข้าสู่โปรแกรมและพร้อมรอรับสายโทรเข้าสำหรับการให้บริการสอบถามข้อมูล ดังภาพประกอบที่ ข.4



ภาพประกอบที่ ข.3 หน้าจอตรวจสอบรหัสผ่านของระบบ



ภาพประกอบที่ ข.4 หน้าจอของโปรแกรม CallCenter

4.2 การสร้างกล่องข้อความ (Message Box) ใหม่

การสร้างกล่องข้อความใหม่ ให้ดับเบิลคลิกเลือกโฟลเดอร์ที่ต้องการจะสร้างกล่องข้อความใหม่เอาไว้ แล้วไปที่เมนู MessageBox คลิก New แล้วใส่ชื่อกล่องข้อความใหม่ โดยระบบจะนับลำดับที่กล่องข้อความของรายการให้เรียงต่อกัน เริ่มจาก 1 จนถึง 9 ในแต่ละระดับ ตามหมายเลขปุ่มกดของโทรศัพท์ ดังนั้นเพื่อความสะดวกและความถูกต้องในการจัดข้อมูล ควรใส่ตัวเลขไว้หน้าชื่อกล่องข้อความของรายการ ดังตัวอย่างในภาพประกอบที่ ข.4

4.3 การลบกล่องข้อความ

เลือกกล่องข้อความโดยดับเบิลคลิกโฟลเดอร์ที่ต้องการลบ จากนั้นไปที่เมนู MessageBox คลิก Delete ซึ่งถ้ากล่องข้อความนั้นมีแฟ้มข้อมูลเสียงอยู่ ก็จะถูกลบออกไปด้วย แต่ถ้ามีกล่องข้อความย่อยอยู่ภายใน จะต้องลบกล่องข้อความย่อยที่อยู่ข้างในนั้นออกเสียก่อน

4.4 การบันทึกเสียง

ควรปิดการให้บริการสอบถามข้อมูลก่อน และให้ปรับตั้งการเล่นเสียงของระบบมาที่แผ่นวงจรมเสียง เพื่อให้ได้ยินเสียงออกทางลำโพง แล้วทำการบันทึกเสียง โดยไปที่เมนู Message คลิก Record หรือคลิกที่ปุ่ม RECORD โดยตรง ซึ่งจะปรากฏโปรแกรมบันทึกเสียง Sound Recorder ขึ้น ดังภาพประกอบที่ ข.5 แล้วให้อัดบันทึกเสียง และ Save เป็นนามสกุล .wav ลงไปในกล่องข้อความที่ต้องการ โดยในแต่ละกล่องข้อความ จะมีได้เพียง 1 แฟ้มข้อมูลเสียง



ภาพประกอบที่ ข.5 โปรแกรมบันทึกเสียง Sound Recorder

4.5 การลบแฟ้มข้อมูลเสียง

การลบแฟ้มข้อมูลเสียง ให้คลิกเลือกแฟ้มข้อมูลเสียงที่ต้องการจะลบ แล้วไปที่เมนู Message คลิก Delete หรือคลิกที่ปุ่ม DELETE โดยตรง

4.6 การปิดให้บริการสอบถามข้อมูล

การปิดให้บริการสอบถามข้อมูลชั่วคราวในขณะที่กำลังปรับปรุงข้อมูลใหม่นั้น ให้ไปที่เมนู System คลิก OFF ก็จะหยุดให้บริการ

4.7 การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูล

หลังจากที่บันทึกเสียงเพื่อปรับปรุงข้อมูลเสร็จแล้ว เมื่อพร้อมให้บริการ ให้ปรับตั้งการเล่นเสียงมาที่โมเด็ม แล้วเปิดการให้บริการสอบถามข้อมูล โดยไปที่เมนู System, คลิก ON

4.8 การเล่นเสียงออกทางลำโพง

ให้ปรับตั้งการเล่นเสียงออกทางแผ่นวงจรเสียงก่อน เสร็จแล้วเลือกเพิ่มข้อมูลเสียงที่ต้องการฟัง แล้วไปที่เมนู Message คลิก Play

5. เมนู (Menu) คำสั่งของโปรแกรม

System Menu

ON: เปิดการให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์

OFF: ปิดการให้บริการสอบถามข้อมูล เมื่อผู้ดูแลระบบกำลังปรับปรุงรายการข้อมูลใหม่

Exit: ออกจากโปรแกรมระบบ

Message Box Menu

New: สร้างกล่องข้อความใหม่

Delete: ลบกล่องข้อความที่มีอยู่

Message Menu

Play: เล่นเสียงจากแฟ้มข้อมูลเสียง

Stop: หยุดเล่นเสียง

Pause: หยุดเล่นเสียงชั่วคราว

Record: บันทึกเสียงลงแฟ้มข้อมูลเสียง

Delete: ลบแฟ้มข้อมูลเสียง

Log Menu

View: แสดงประวัติการใช้งานโปรแกรม ซึ่งบันทึกไว้ในแฟ้มข้อมูลชื่อ "Phonelog.txt"

Help Menu

Contents: แสดงวิธีการใช้งานโปรแกรม โดยเรียกแสดงจากแฟ้มข้อมูลชื่อ "Help.html"

About CallCenter: แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวโปรแกรม