

คู่มือระบบ บริหารการจัดการการร้องเรียนปัญหาสำหรับ Agent

User Document Manual for Agent

Version 1.0



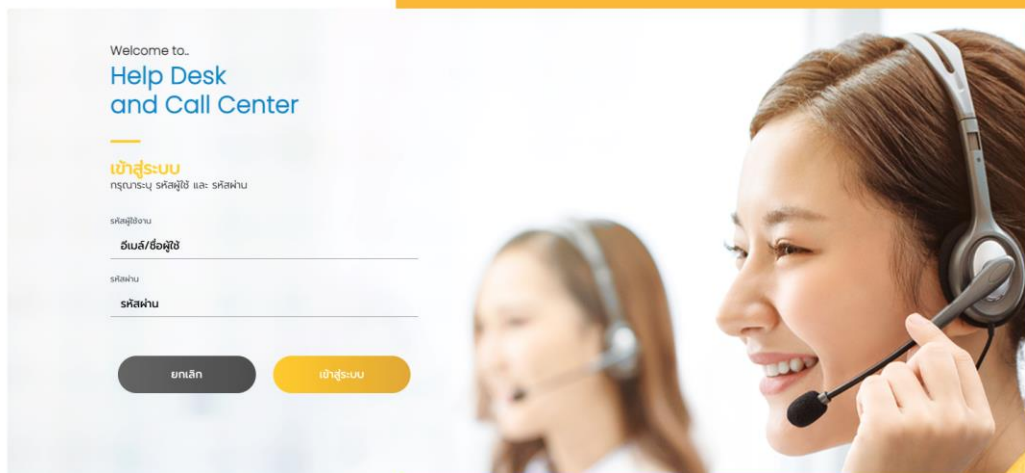
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	2
2. การเข้าสู่ระบบ	3
3. หน้าจอรับแจ้งปัญหา	5
3.1. A หน้าจอรับแจ้งปัญหาสำหรับ Agent	5
3.2. B บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา	7
4. ปัญหาที่แจ้งมาทางเว็บไซต์ ThaiNSW.net	13
5. ติดตามปัญหาที่แจ้ง	17
5.1 A ติดตามปัญหาที่ยังไม่แล้วเสร็จ (ตรวจสอบสถานะ)	17
5.2 B ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน	21
5.3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว	22
5.4 D ปัญหาที่ยืนยันแล้ว	23
6. รายงาน	24
6.1 A รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามประเภทงาน	24
6.2 B รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามสถานะ	25
6.3 C รายงานสรุปปัญหา	26
7. แดชบอร์ด	28
8. ช่วยเหลือ	29
8.1 A คำถามที่ถูกถามบ่อย	29
8.2 B คู่มือการใช้งาน	29

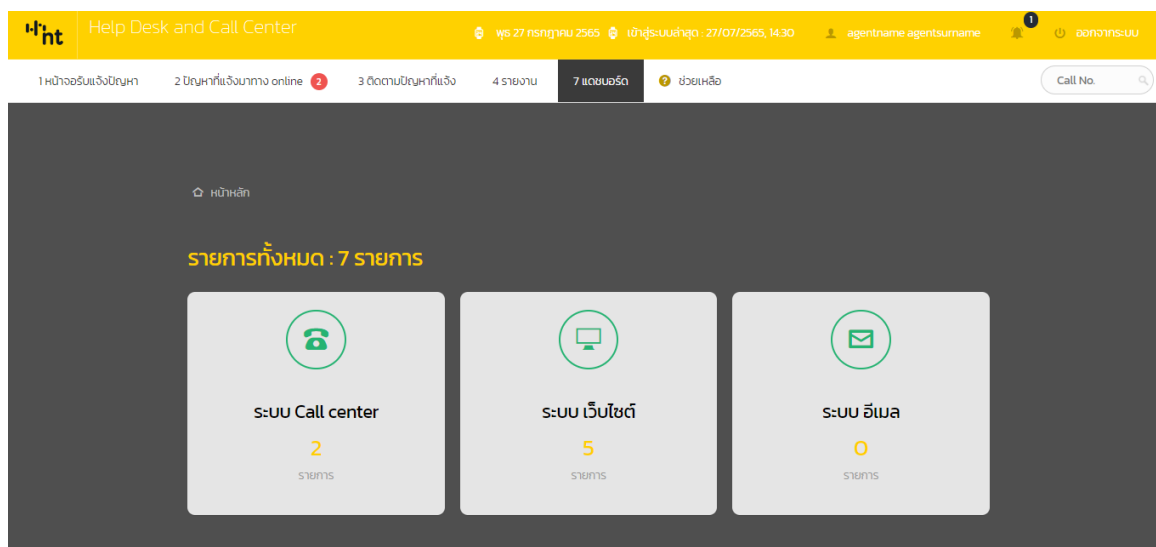
1. บทนำ

ระบบบริหารการจัดการการร้องเรียนปัญหาเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบ Web Application สามารถเรียกใช้งานได้โดยผ่าน Web Browser ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Chrome, Firefox, Microsoft Edge โดยมีการแสดงผลการทำงานแบบกราฟิกใช้งานง่าย เน้นการสื่อสารผ่านการทำงานผ่าน UI (User Interface) เป็นหลัก โดยช่องกรอกข้อมูลหรือปุ่มต่าง ๆ อาจจะปรับเปลี่ยนไปตามเว็บไซต์ที่ใช้งาน สำหรับผู้ที่ศึกษาคู่มือนี้ จะต้องใช้เมาส์ได้เป็นอย่างดี และมีความคุ้นเคยกับปุ่มเมนูหรือเมนูย่อยต่าง ๆ รวมถึงใช้แป้นพิมพ์ได้ดีเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน การใช้คำศัพท์ในคู่มือเล่มนี้จะใช้ภาษาไทยเป็นหลัก เน้นที่ความง่ายและความราบรื่นในการอ่านการเรียกว่าจะใช้คำแปลภาษาไทยในส่วนของศัพท์เทคนิค ภาษาอังกฤษ หรือใช้การทับศัพท์ภาษาอังกฤษนั้น ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการอ่านเพื่อสื่อความหมายที่ชัดเจนกับผู้ใช

2. การเข้าสู่ระบบ



1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงลิ้งค์ <https://nswhelpdesk.thainsw.net/login> เพื่อเริ่มใช้งานระบบ
2. กรอกข้อมูลรหัสผู้ใช้งาน และ รหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบ
3. จากนั้นกดปุ่ม  เพื่อเข้าสู่ระบบและเริ่มต้นใช้งาน
4. เมื่อเข้าสู่ระบบได้แล้วระบบจะแสดงหน้าแดชบอร์ดดังภาพ



โดยเมนูด้านบนของหน้าที่แสดงจะประกอบไปด้วย

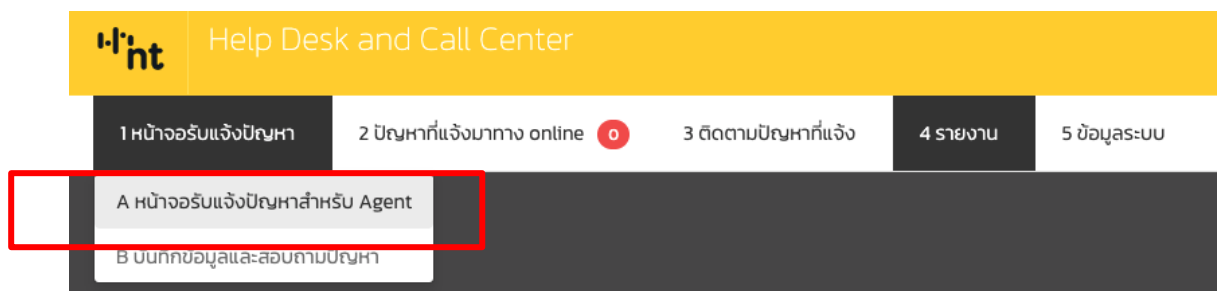
1. โลโก้ NT อยู่ทางด้านซ้าย
2. ด้านขวาจะแสดงผลดังนี้
 - 2.1. วันเดือนปี
 - 2.2. เวลาที่เข้าสู่ระบบล่าสุด
 - 2.3. ชื่อ-นามสกุลของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน
 - 2.4. กระดิ่งเตือนกรณีมีผู้ใช้งานสอบถามปัญหาเข้ามา
 - 2.5. ปุ่มออกจากกระบบ
3. เมนูต่างๆ ได้แก่
 - 3.1. หน้าจอรับแจ้งปัญหา
 - 3.1.1. A หน้าจอรับแจ้งปัญหาสำหรับ Agent
 - 3.1.2. B บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา
 - 3.2. ปัญหาที่แจ้งมาทางเว็บไซต์ ThaiNSW.net
 - 3.3. ติดตามปัญหาที่แจ้ง
 - 3.3.1. A ติดตามปัญหาที่ยังไม่แล้วเสร็จ (ตรวจสอบสถานะ)
 - 3.3.2. B ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน
 - 3.3.3. C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว
 - 3.3.4. D ปัญหาที่ยืนยันแล้ว
 - 3.4. รายงาน
 - 3.4.1. A รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามประเภทงาน
 - 3.4.2. B รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามสถานะ
 - 3.4.3. C รายงานสรุปปัญหา
 - 3.5. แดชบอร์ด
 - 3.6. ช่วยเหลือ
 - 3.6.1. A คำถามที่ถูกถามบ่อย
 - 3.6.2. B คู่มือการใช้งาน

3. หน้าจอร์รับแจ้งปัญหา

เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าเมนูหน้าจอร์รับแจ้งปัญหา จะมีเมนูย่อย 2 เมนู คือ

- A หน้าจอร์รับแจ้งปัญหาสำหรับ Agent
- B บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา

3.1 A เมนูหน้าจอร์รับแจ้งปัญหาสำหรับ Agent



เมนูนี้ใช้สำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่ทำการแจ้งปัญหาด้วยตัวเอง โดยจะมีข้อมูลที่จะต้องกรอก 2 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนที่เป็น **รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา** โดยระบบจะดึงข้อมูลมาอัตโนมัติ ซึ่งจะทำให้การดึงข้อมูลมาตั้งแต่ตอนล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดยข้อมูลที่ดึงเข้ามาใช้ได้แก่
 - 1.1. รหัสประจำตัว
 - 1.2. ชื่อ
 - 1.3. นามสกุล
 - 1.4. ประเภทผู้แจ้ง
 - 1.5. หน่วยงาน / บริษัท

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา

รหัสประจำตัว	ชื่อ	นามสกุล
adminwebcall	adminname	adminsuraname
ประเภทผู้แจ้ง	หน่วยงาน / บริษัท	
admin	HDNT - Helpdesk-NT	

รายละเอียดของปัญหา

ประเภทของปัญหา *

เลือกประเภทของปัญหา

ปัญหาย่อย *

เลือกปัญหา

รายละเอียดของปัญหา *

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *

เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารแนบ

แนบไฟล์

* รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf, jpg, และ png เท่านั้น

วันที่แจ้ง เวลาแจ้ง

26/07/2565 12:21:15

2. ส่วนของรายละเอียดของปัญหา เป็นส่วนที่ต้องระบุรายละเอียดปัญหา ได้แก่
 - 2.1. **ประเภทของปัญหา** ให้ระบุประเภทปัญหา โดยจะเป็นแสดงรายการมาให้อัตโนมัติ ซึ่งรายการปัญหาที่แสดงนั้น จะเชื่อมมาจากการตั้งค่าจากระบบ
 - 2.2. **ปัญหาย่อย** ให้ระบุปัญหาย่อย โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติและรายการปัญหาย่อยนั้น จะสัมพันธ์กันกับประเภทของปัญหาตามข้อ 2.1
 - 2.3. **รายละเอียดของปัญหา** ให้พิมพ์รายละเอียดปัญหาเพิ่มเติม
 - 2.4. **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ให้ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นๆ โดยจะเป็นรายการขึ้นมาให้อัตโนมัติ
 - 2.5. **อัปโหลดไฟล์หรือรูปภาพ** หากมีรูปภาพ หรือ ไฟล์ สามารถอัปโหลดได้ โดยระบบจะรองรับไฟล์ประเภท .jpg ,png และ pdf ขนาดไม่เกิน 2 เมกะบิต โดยกดที่ปุ่ม แนบไฟล์
 - 2.6. **ระบุวันที่เวลาที่รับแจ้ง** โดยระบบจะดึงเวลาปัจจุบันของเครื่องมาให้ หากต้องการเปลี่ยนก็สามารถทำได้โดยกดที่ช่องเวลาหรือวันที่ จะปรากฏช่องขึ้นมาให้เลือก
3. จากนั้นกด บันทึก เพื่อยืนยันข้อมูล

3.2 B บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา

เมนูนี้จะรองรับการทำงานกรณีที่ผู้ใช้งาน โทรมาแจ้งเจ้าหน้าที่หรือส่งข้อมูลมาทางอีเมล โดยจะแบ่งเป็น 2 ช่องการทำงาน ได้แก่

1. ผู้ลงทะเบียน หมายถึงผู้ที่ลงทะเบียนและเชื่อมระบบมาจากเว็บไซต์ ThaiNSW.net

2. **ผู้ไม่ลงทะเบียน** หมายถึง ผู้ใช้งานอื่นๆ ที่ไม่ได้ลงทะเบียนจาก ThaiNSW.net แต่สามารถแจ้งปัญหาได้จากทางโทรศัพท์และทางอีเมล

บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา

หน้าหลัก / หน้าจอรับแจ้งปัญหา / บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา

หน้ารับปัญหา

ผู้ลงทะเบียน

รหัสผู้ใช้

ชื่อผู้ใช้

หมายเลขประจำตัวประชาชน / passport

โทรศัพท์

ยกเลิก ค้นหา

ผู้ไม่ลงทะเบียน

ชื่อ

นามสกุล

หน่วยงาน

โทรศัพท์

ยกเลิก ค้นหา

การบันทึกข้อมูล

1. กรอกข้อมูลเพื่อค้นหาผู้ใช้ โดยกรอกช่องใดก็ได้ ได้แก่

- 1.1 รหัสผู้ใช้
- 1.2 ชื่อผู้ใช้
- 1.3 หมายเลขประจำตัวประชาชน / Passport
- 1.4 โทรศัพท์

เมื่อระบบพบข้อมูลที่กรอกเข้าไป จะแสดงรายชื่อที่พบขึ้นมามีภาพ (ในตัวอย่างเป็น user)

ชื่อผู้ใช้งานแบบลงทะเบียน

แสดง 25 แถว

รหัส	ชื่อ - นามสกุล	หน่วยงาน / บริษัท	โทรศัพท์	อีเมล
user	username usersurname		000000000	user@gmail.com

แสดง 1 ถึง 1 จาก 1 แถว

หน้าแรก ก่อนหน้า 1 ถัดไป หน้าสุดท้าย

2. จากนั้น กดที่ชื่อที่ต้องการทำรายการ ระบบจะแสดงรายละเอียดขึ้นมา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้อง (ดังภาพ) หากข้อมูลตรงกับที่ใช้งานจริงมาให้กดดำเนินการต่อ

3. ลำดับถัดมา ให้เลือกเมนูที่ต้องการทำรายการ โดยจะแสดงเมนูมาให้เลือก 3 เมนูดังภาพ

3.1 หน้าจอแจ้งปัญหาใหม่ มีไว้สำหรับการแจ้งปัญหาใหม่ของผู้ใช้ โดยเมื่อคลิกที่เมนูนี้ จะเข้าสู่หน้าแจ้งปัญหา โดยจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1.1 รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา

ระบบจะดึงข้อมูลมาอัตโนมัติโดยดึงข้อมูลมาจากฐานข้อมูลมาจากตอนที่กดชื่อผู้ใช้ ซึ่งข้อมูลที่ดึงมาแสดงได้แก่

1. รหัสประจำตัว
2. ชื่อ
3. นามสกุล

4. ประเภทผู้แจ้ง
5. หน่วยงาน / บริษัท

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา

รหัสประจำตัว

user

ชื่อ

username

นามสกุล

usersurname

ประเภทผู้แจ้ง

user

หน่วยงาน / บริษัท

รายละเอียดของปัญหา

วิธีการแจ้งปัญหา *

Tel.

E-Mail

ประเภทของปัญหา *

เลือกประเภทของปัญหา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *

เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดของปัญหา *

เอกสารแนบ

แนบไฟล์

* รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf, jpg, และ png เท่านั้น

วันรับแจ้ง

30/06/2565

เวลาที่ได้รับแจ้ง

17:15:53

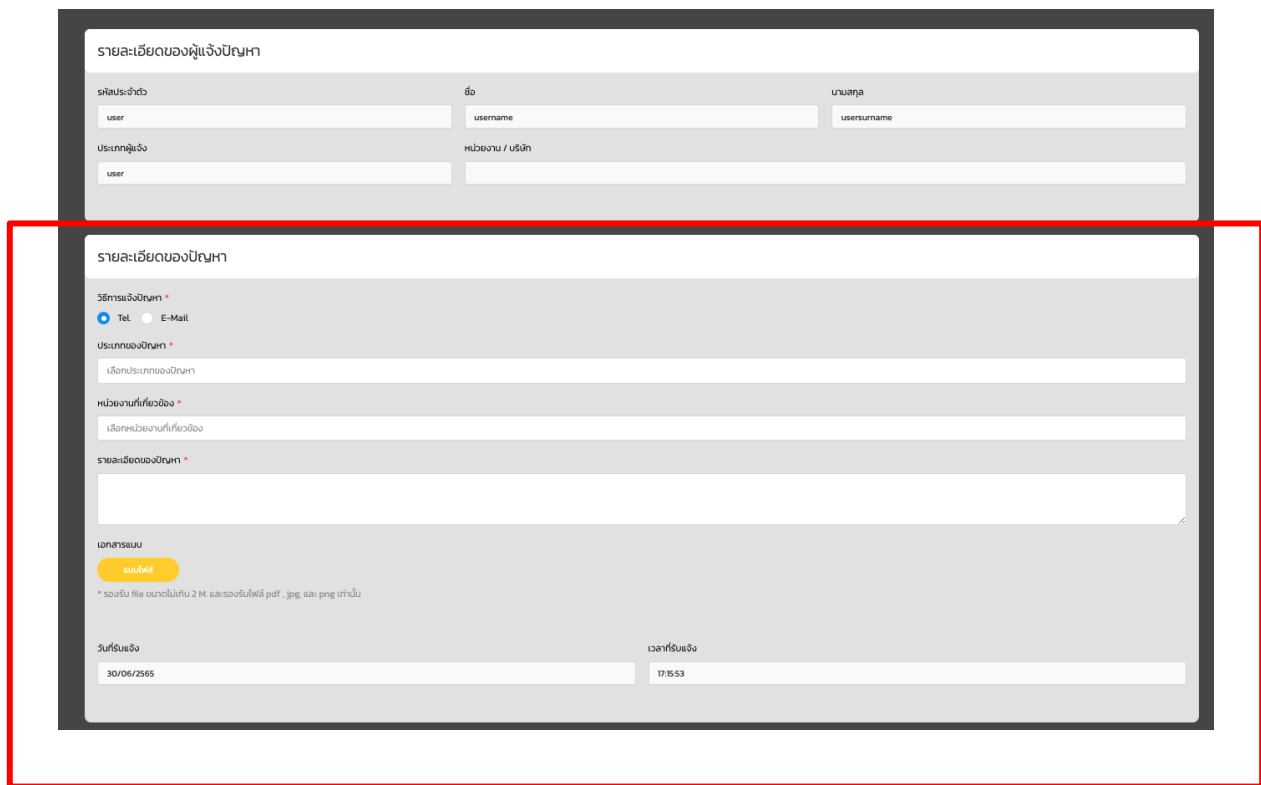
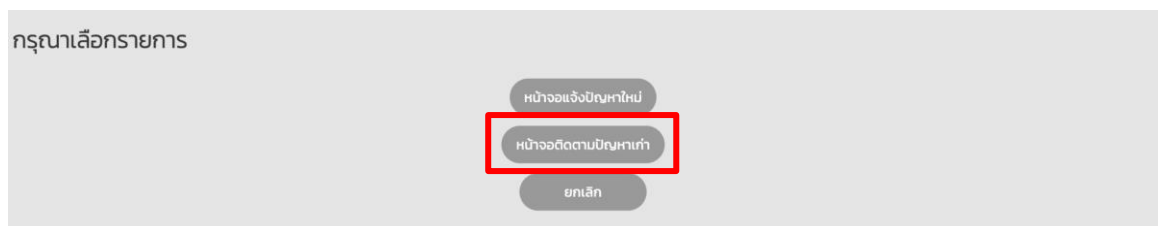
3.1.2 รายละเอียดของปัญหา ให้ระบุรายละเอียดปัญหาของรายการนั้นๆ ได้แก่

1. **วิธีการแจ้งปัญหา** ให้ระบุช่องทางที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามา ทั้งทางโทรศัพท์ (Telephone) หรือ อีเมล (e-mail)
2. **ประเภทของปัญหา** ให้ระบุประเภทปัญหา โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติ ซึ่งรายการปัญหาที่แสดงนั้น จะเชื่อมมาจากการตั้งค่าจากระบบ ที่เมนู 5 E เจ้าหน้าที่สำหรับหน่วยงาน
3. **ปัญหาย่อย** ให้ระบุปัญหาย่อย โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติและรายการปัญหาย่อยนั้นจะสัมพันธ์กันกับประเภทของปัญหาตามข้อ 2
4. **รายละเอียดของปัญหา** ให้พิมพ์รายละเอียดปัญหาเพิ่มเติม
5. **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ให้ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นๆ โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติ
6. **อัปโหลดไฟล์หรือรูปภาพ** หากมีรูปภาพ หรือ ไฟล์ สามารถอัปโหลดได้ โดยจะรองรับไฟล์ประเภท .jpg, png และ pdf ขนาดไม่เกิน 2 เมกะบิต โดยกดที่ปุ่ม

แนบไฟล์

7. ระบุวันที่เวลาที่รับแจ้ง โดยระบบจะดึงเวลาปัจจุบันจากเครื่องมาให้
หากต้องการเปลี่ยนก็สามารถทำได้โดยกดที่ช่องเวลาหรือวันที่
จะปรากฏช่องขึ้นมาให้เลือก

8. จากนั้นกด  เพื่อยืนยันข้อมูล

3.2 หน้าจอติดตามปัญหา มีไว้สำหรับการกรณีที่ผู้ใช้ที่เคยแจ้งปัญหามาแล้ว ต้องการติดตามปัญหาว่าถึงขั้นตอนไหนแล้วและเมื่อคลิกเข้าไปจะแสดงหน้าจอ หากมีหลายรายการที่ผู้ใช้คนนั้นๆ แจ้งไว้ก็จะแสดงรายการขึ้นมา จากนั้นกดเลือกรายการที่ต้องการดูข้อมูลดังภาพ

วันที่เริ่มต้น

วันที่สิ้นสุด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ค้นหา

เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระบุตำแหน่ง

ค้นหา

รีเซ็ต

จำนวนรายการทั้งหมด 2 รายการ

แสดง 25 รายการ

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	Sch. (ชม.)	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	อีเมลผู้แจ้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	2	25/07/2565	14:36:11	14:39:23	22:22:45	username username	000000000	adminname adminname	NT บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด	ระงับดำเนินการ
2	N	1	25/07/2565	13:27:13	14:15:02	23:31:43	username username	000000000	adminname adminname	ASWBrunel Brunei	ระงับดำเนินการ

แสดง 1 ถึง 2 จาก 2 รายการ

หน้าแรก

ก่อนหน้า

1

ถัดไป

หน้าสุดท้าย

จากนั้นระบบจะแสดงข้อมูลที่เจ้าหน้าที่เลือกขึ้นมาแสดง

nt | Help Desk and Call Center

พุธ 27 กรกฎาคม 2565

เข้าสู่ระบบด้วย: 27/07/2565, 14:30

agentname agentname

Logout

1 หน้าจอแจ้งปัญหา

2 ปัญหาแจ้งมาทาง online

3 ติดตามปัญหาที่แจ้ง

4 รายงาน

7 แดชบอร์ด

ช่วยเหลือ

Call No.

ปัญหาที่แจ้งมาทาง online

หน้าหลัก / ปัญหาแจ้งมาทาง online

รายละเอียด Call No. 4

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา

รหัสผู้แจ้ง

ชื่อ - นามสกุล

ประเภทผู้แจ้ง

user

username username

user

เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง

อีเมล

000000000

kuink@360innovative.com

หน่วยงาน

360

กรุณาเลือกรายการ

หน้าจอแจ้งปัญหาใหม่

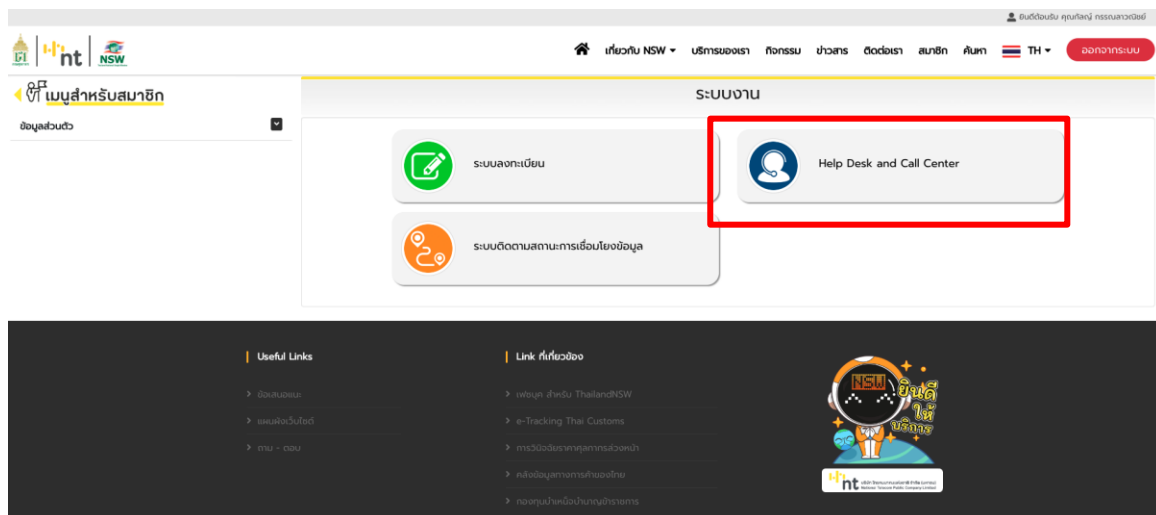
หน้าจอติดตามปัญหาเก่า

ยกเลิก

3.3 ยกเลิก สำหรับกดออกหน้าจอ กรณีที่ไม่ต้องการดูรายการใดๆ ต่อไปแล้ว

4. ปัญหาที่แจ้งมาทางเว็บไซต์ ThaiNSW.net

การแจ้งปัญหาที่มาจากเว็บไซต์ จะเชื่อมมาจากเว็บ ThaiNSW.net โดยผู้ใช้งานเข้าไปที่เว็บไซต์และกรอกข้อมูลเพื่อเข้าสู่ระบบตามปกติ เว็บไซต์จะแสดงเมนู เพื่อให้ผู้ใช้กดเข้ามาแจ้งปัญหา ยังระบบได้ดังภาพ



เมื่อผู้ใช้กดเข้ามาจะแสดงหน้าระบบเพื่อทำการแจ้งปัญหาได้ทันที ดังภาพ

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา

รหัสประจำตัว

ชื่อ

นามสกุล

โทร

อีเมล

ประเภทเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน / บริษัท

รายละเอียดของปัญหา

รายละเอียดของปัญหา *

เอกสารแนบ

แนบไฟล์

* รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf, jpg และ png เท่านั้น

วันที่รับแจ้ง

เวลาที่รับแจ้ง

บันทึก

ยกเลิก

เจ้าหน้าที่สามารถดูรายการที่ผู้ใช้งานแจ้งเรื่องเข้ามา สามารถกดที่เมนู ดังภาพ

ถ้าในระบบพบว่า ยังมีรายการที่เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้รับเรื่อง

ระบบจะแสดงตัวเลขด้านบนบอกจำนวนรายการที่ยังไม่ได้รับเรื่อง ดังภาพ

เมื่อเจ้าหน้าที่กดไปยังรายการนั้นๆ เพื่อดูรายละเอียดและยืนยันรายการจะแสดงข้อมูลขึ้นมา โดยระบบจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา

ระบบจะดึงข้อมูลผู้แจ้งปัญหามาแสดงอัตโนมัติโดยไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในส่วนนี้ได้

2. รายละเอียดของปัญหา จะแสดงช่องสำหรับให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลดังภาพ

รายละเอียดของปัญหา

ประเภทของปัญหา *

เลือกประเภทของปัญหา

ปัญหาย่อย *

เลือกปัญหาย่อย

รายละเอียดของปัญหา *

ระบบลงทะเบียนปัญหา ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *

เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยเจ้าหน้าที่จะต้องกรอกข้อมูลดังนี้

- 2.1. **ประเภทของปัญหา** ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้เลือกอัตโนมัติ
- 2.2. **ปัญหาย่อย** เจ้าหน้าที่ต้องระบุปัญหาย่อย โดยระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้เลือกอัตโนมัติ หากไม่มีปัญหาย่อยให้เลือกเป็น “อื่นๆ”
- 2.3. **รายละเอียดของปัญหา** ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นส่วนที่ผู้ใช้งานกรอกเข้ามา โดยเจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์ข้อความหรือแก้ไขข้อมูลเข้าไปในส่วนนี้เพิ่มเติมเข้าไปได้
- 2.4. **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้เลือกอัตโนมัติ
3. **รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข (finding)** ในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่ใช้สื่อสารกับผู้ใช้ โดยสามารถระบุวันและเวลาในการพิมพ์ข้อความแต่ละครั้งได้

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข

S/F	วัน / เวลา	รายละเอียด	ชื่อ
ไปพบข้อมูล			
รายละเอียด			
รับเรื่องแล้วกำลังดำเนินการ			
📅	26/07/2565	🕒	14:44:42
ตกลง		ยกเลิก	

4. **เอกสารแนบ** เจ้าหน้าที่สามารถดูได้ว่า ผู้ใช้งานแนบไฟล์เอกสารอะไรมาเพื่อประกอบการทำงาน โดยหากเจ้าหน้าที่มีไฟล์เพิ่มเติม สามารถอัปโหลดไฟล์เพิ่มได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งจุดนี้เจ้าหน้าที่สามารถระบุวันและเวลาที่รับแจ้งได้ แต่จะไม่สามารถแก้ไขวันและเวลาที่แจ้งได้

จากนั้นกดปุ่ม **บันทึก** เพื่อเป็นการรับแจ้งรายการ
และระบบจะส่งรายการนี้ไปยังเมนูถัดไปอัตโนมัติ

เอกสารแบบ

แนบไฟล์

* รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf , jpg, และ png เท่านั้น

Screen Shot 2565-07-26 at 14:50:10.png

19.36KB

ลบ

วันที่แจ้ง	เวลาที่แจ้ง	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง
 26/07/2565	 14:50:41	26/07/2565	14:50:56

5. ติดตามปัญหาที่แจ้ง

รายการติดตามปัญหาที่แจ้งจะแบ่งได้เป็น 3 สถานะของการติดตามได้แก่

- A ติดตามปัญหาที่ยังไม่แล้วเสร็จ (ตรวจสอบสถานะ)
- B ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน
- C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว
- D ปัญหาที่ยืนยันแล้ว

5.1 A ติดตามปัญหาที่ยังไม่แล้วเสร็จ (ตรวจสอบสถานะ)

เมนูนี้เป็นเมนูที่เจ้าหน้าที่เอาไว้สำหรับอัปเดตขั้นตอนต่างๆ ของรายการที่เข้ามาจนถึงกระบวนการทดสอบและยืนยันการแก้ไข โดยเมื่อเข้ามาแล้วระบบจะแสดงเมนูดังภาพ

ลำดับ	ปัญหาเร่งด่วน	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่แจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	Sch. (ชม.)	ผู้แจ้ง	เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	ชื่อผู้แจ้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	30544	30/06/2565	17:36:24	17:39:41	00:23:16	username username	000000000	Admin istrator	THACFS - สำนักบริหารงานสืบสวนและอาชญากรรมแห่งชาติ	ระหว่างดำเนินการ
2	N	30510	30/06/2565	11:45:50	12:05:48	06:13:50	บร. เรืองแสง	-	สมัคร เหมืองพันธ์	THDOA - กรมวิชาการเกษตร	ระหว่างดำเนินการ
3	N	30533	30/06/2565	15:49:43	15:50:27	02:09:57	สมัคร เหมืองพันธ์	0910148355	สมัคร เหมืองพันธ์	THITCD - กรมศุลกากร	ระหว่างดำเนินการ

เมื่อเจ้าหน้าที่เลือกรายการที่ต้องการ ระบบจะแสดงข้อมูล เป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา ระบบจะดึงข้อมูลของผู้แจ้งมาแสดงอัตโนมัติ โดยส่วนนี้จะไม่สามารถแก้ไขได้

รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา

รหัสผู้แจ้ง	ชื่อ - นามสกุล	ประเภทผู้แจ้ง
user	username username	user
เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	อีเมล	
0000000000	kuln.k@360innovative.com	
หน่วยงาน		
360		

2. รายละเอียดปัญหา ในส่วนนี้จะแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหาต่างๆ ได้แก่

2.1 วันและเวลาที่แจ้ง ระบบจะดึงมาอัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้

2.2 วันและเวลาที่รับแจ้ง ระบบจะดึงมาอัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้

2.3 วันและเวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ระบบจะดึงมาอัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้

โดยส่วนนี้ระบบจะไปดึงมาจากช่อง รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข โดยจะมีช่องให้เลือก หากเจ้าหน้าที่เลือกเป็นแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ระบบจะดึงเวลามารอกตรงช่องนี้อัตโนมัติ

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข

S/F	วัน / เวลา	รายละเอียด	ชื่อ	การจัดการ
F	26/07/2565 17:09:17	รับทราบแล้วกำลังดำเนินการ	adminname adminname	แก้ไข ลบ

รายละเอียด

☐ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

26/07/2565 17:17:03

ตกลง ยกเลิก

2.4 ปัญหาเร่งด่วน หากกรณีที่เป็นปัญหาเร่งด่วนเจ้าหน้าที่สามารถเลือกตรงจุดนี้เพื่อไปแสดงยังรายงานได้

2.5 ผู้รับแจ้ง ระบบจะดึงข้อมูลส่วนนี้มาอัตโนมัติ

2.6 ประเภทของปัญหา ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนข้อมูลตรงส่วนนี้ได้

2.7 ปัญหาย่อย ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนข้อมูลตรงส่วนนี้ได้

2.8 รายละเอียดของปัญหา ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์ข้อความหรือแก้ไขข้อมูลเข้าไปในส่วนนี้เพิ่มเติมเข้าไปได้

2.9 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ
เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนข้อมูลตรงส่วนนี้ได้

รายละเอียดปัญหา

วันที่แจ้ง	เวลาที่แจ้ง	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง
26/07/2565	14:50:41	26/07/2565	17:09:23
วันที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	เวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งไปถึงแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	
-	00:00:00	00:00:00	
☐ ปัญหาเร่งด่วน			
ผู้รับแจ้ง adminname adminusername			
☐ เป็น Service ☒ ไม่เป็น Service			
ประเภทของปัญหา * การลงคะแนน			
ปัญหาย่อย * สอบถามข้อมูลการลงคะแนน			
รายละเอียดของปัญหา * ไม่สามารถใช้งานระบบลงคะแนนได้			
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง * THACFS : สำนักงานประสานสืบค้นภัยและอาชญากรรมแห่งชาติ			

3. รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข ส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่

พิมพ์อัปเดตขั้นตอนการแก้ปัญหาทั้งหมดว่ามีกระบวนการอะไรบ้างซึ่งส่วนนี้ทางผู้ใช้งานที่แจ้งปัญหาเข้ามาจะสามารถสอบถามรายการของตัวเองผ่านทางช่องทางนี้ได้เช่นกัน ดังภาพ

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข

S/F	วัน / เวลา	รายละเอียด	ชื่อ	การจัดการ
F	26/07/2565 17:09:17	รับทราบแล้วกำลังดำเนินการ	adminname adminusername	แก้ไข ลบ
S	26/07/2565 17:24:22	ตามเรื่องครับ	username username	แก้ไข ลบ

รายละเอียด

☐ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

จากภาพจะเห็นว่า รายการที่แสดงจะแบ่งสองส่วนทำงานร่วมกัน คือ

- F จะหมายถึงข้อความที่เจ้าหน้าที่อัปเดตรายการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ในระดับ Administrator สามารถลบหรือแก้ไขได้

- S หมายถึง ข้อความที่ผู้ส่งเข้ามา ซึ่งเจ้าหน้าที่ในระดับ Administrator สามารถลบหรือแก้ไขได้

เมื่อผู้ใช้กดส่งข้อความเพื่อติดตามปัญหาเข้ามายังรายการนี้ ระบบจะแจ้งเตือน มาด้านขวาบน ไม่ว่าเจ้าหน้าที่จะอยู่ในหน้าใดก็ตามจะเห็นการแจ้งเตือนนี้และเมื่อกดจะทำการแจ้งเตือน ระบบจะเปิดหน้าไปยังรายการนั้นๆ ทันทีเพื่อความสะดวกในการตอบกลับ



Help Desk and Call Center

พุธ 27 กรกฎาคม 2565 | เข้าสู่ระบบ: 27/07/2565, 14:30 | agentname agentusername | สถานะ: ระหว่างดำเนินการ

1 หน่วยงานแจ้งปัญหา 2 ปัญหาที่แจ้งมาทาง online 3 ติดตามปัญหาที่แจ้ง 4 รายงาน 7 แดงบรอด 8 ช่วยเหลือ

Call No.

รายละเอียด Call No. 5

THACFS : สำนักการฐานสืบค้นบัตรและเอกสารแห่งชาติ

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข

S/F	วันที่ / เวลา	รายละเอียด	ชื่อ
F	26/07/2565 17:09:17	รับทราบแล้วกำลังดำเนินการ	adminname adminusername
S	26/07/2565 17:24:22	ตามเรื่องจนจบ	username username

รายละเอียด

☐ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

4. ส่วนของการอัปเดตสถานะ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีการปรับเปลี่ยนหรือต้องการอัปเดตสถานะ สามารถกดสถานะการที่อัปเดตนั้นๆ ได้ โดยมีสถานะได้ 4 สถานะได้แก่

- ระหว่างดำเนินการ** ระบบจะขึ้นที่เมนูนี้อัตโนมัติ สำหรับรายการที่ยังไม่แล้วเสร็จเป็นการอัปเดตกระบวนการในการทำงานเท่านั้น
- รอการรับรอง** เมื่อเลือกเมนูนี้ ระบบส่งรายการนี้ไปยังผู้ใช้ที่ทำ รายการนั้นๆ เข้ามา เพื่อให้ตรวจสอบและยืนยันรายการที่แจ้ง โดยรายการนี้จะไปอยู่ที่เมนู 3 B ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน
- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว** เมื่อเลือกเมนูนี้ระบบจะเป็นการปิดรายการ โดยไม่ต้องรอผู้รับรองผล และรายการจะย้ายไปอยู่ในเมนู 3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

สถานะ:

ระหว่างดำเนินการ

ระหว่างดำเนินการ

รอการรับรอง

ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

5.2 B ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน

จากขั้นตอนก่อนหน้านี้ หากเจ้าหน้าที่กดที่ รอการรับรอง รายการทั้งหมดจะมาแสดงที่เมนูนี้

สถานะ:

รอการรับรอง

ระหว่างดำเนินการ

รอการรับรอง

ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

เมื่อกดเข้ามายังเมนู จะแสดงข้อมูลที่รอการรับรองทั้งหมดดังภาพ

ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน

หน้าหลัก / สถานะปัญหา / ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน

วันที่เริ่มต้น: 29/06/2565 วันที่สิ้นสุด: 30/06/2565

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง: เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรึกษา: ระบุผู้ปรึกษา

ค้นหา: รีเฟรช

จำนวนรายการที่สืบ 10 รายการ

ลำดับ	ประเภทปัญหา	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	เวลาที่ส่งผู้เกี่ยวข้อง	Sts. (Sts.)	ผู้ส่งแจ้ง	เบอร์โทรติดต่อผู้แจ้ง	ผู้ดูแลแจ้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	30544	30/06/2565	17:36:24	17:39:41	00:03:17	username username	0000000000	Admin istrator	THACPS สำนักงานประสานงานกับทางคณะกรรมการแห่งชาติ	รอการรับรอง
2	N	30513	30/06/2565	11:52:00	11:55:48	00:03:48	สมัคร หนึ่งวัน	0910148355	สมัคร หนึ่งวัน	THACOF กองบังคับการ	รอการรับรอง

แสดง 1 ถึง 2 จาก 2 รายการ (กรองเงื่อนไข: 10 รายการ)

และเมื่อกดเข้าไปในรายการนั้นๆ จะเห็นรายละเอียดทั้งหมดที่ทำรายการมา ซึ่งในขั้นตอนนี้

เจ้าหน้าที่ระดับ Administrator สามารถรับรองหรือยืนยันรายการนั้นๆ ได้เลย

โดยการกรอกรายละเอียดด้านล่างดังภาพ

ตรวจสอบการใช้งาน

☐ สามารถใช้งานได้ตามปกติ ☐ ยังไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

รายละเอียด

การวัดผลระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งปัญหา

ระดับความพึงพอใจต่อระบบการแก้ไขปัญหา

ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ปรับปรุง

ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ปรับปรุง

บันทึก ยกเลิก

ย้อนกลับ

จากนั้นเมื่อกด บันทึก

บันทึก

รายการนี้จะย้ายไปอยู่ที่เมนู 3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว
โดยอัตโนมัติ

5.3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

เมนูนี้จะเป็นรายการที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วทั้งหมด และแสดงขึ้นมาเป็นรายการดังภาพ

The screenshot shows the '3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว' (3 C Problems Completed) menu. The table displays the following data:

ลำดับ	ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว	Call No.	วันที่เริ่มแจ้ง	เวลาที่เริ่มแจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	วันที่ปัญหาเสร็จ	เวลาที่ปัญหาเสร็จ	SD (ชม.)	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	ชื่อผู้รับแจ้ง	ชื่อผู้รับ Call	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	5	26/07/2565	17:09:23	00:00:00	27/07/2565	15:35:00	22:25:37	แอดมินระบบ	000000000	adminname	adminname	THACPS: สำนัก มาตรฐานสินค้า เกษตรและอาหารแห่ง ชาติ	ดำเนินการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

แสดง 1 ถึง 1 จาก 1 แถว

หากการแสดงผลรายการมากจนเกินไปเจ้าหน้าที่สามารถเลือกดูข้อมูลเฉพาะรายการที่เจ้าหน้าที่ต้องการดูได้ เช่น วันที่ หน่วยงาน หรือเป็นคำค้นหาก็ได้ ดังภาพ

The screenshot shows the search filters for the '3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว' menu. The filters are:

- วันที่เริ่มแจ้ง: 29/06/2565
- วันที่สิ้นสุด: 30/06/2565
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง: เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ค้นหา: ค้นหา

5.3 D ปัญหาที่ยืนยันแล้ว

เมนูนี้จะเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ระดับ Administrator ต้องทำการตรวจสอบและยืนยันรายการที่เรียบร้อยแล้วทั้งหมด โดยแสดงขึ้นมาเป็นรายการดังภาพ

The screenshot shows the 'Help Desk and Call Center' interface. The top navigation bar includes the NT logo and user information. The main content area has a search bar and a table of issue records. A red box highlights the table area, which contains the following data:

ลำดับ	ปัญหาเรื่อง	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	วันที่มีปัญหามาแล้ว	เวลาที่ปัญหามาแล้ว	Set (ชม.)	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	ชื่อผู้รับแจ้ง	ชื่อผู้รับ Call	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	5	26/07/2565	17:09:23	00:00:00	27/07/2565	15:35:00	22:25:37	username username	000000000	adminname adminname	adminname adminname	THACFS : สำนัก มาตรฐานสินค้า เกษตรและอาหารแห่ง ชาติ	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว

At the bottom of the table, it says 'แสดง 1 ถึง 1 จาก 1 แถว'.

6. หน้ารายงาน

หน้ารายงานจะแยกย่อยประเภทของรายงานออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

- A รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามประเภทงาน
- B รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามสถานะ
- C รายงานสรุปปัญหา

6.1 A รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามประเภทงาน

เป็นการแสดงรายการสรุปยอดตัวเลขของรายการทั้งหมดที่อยู่ในระบบโดยแบ่งตามประเภทงาน
เมื่อเลือกเมนูนี้ ระบบจะแสดงข้อมูลดังภาพ

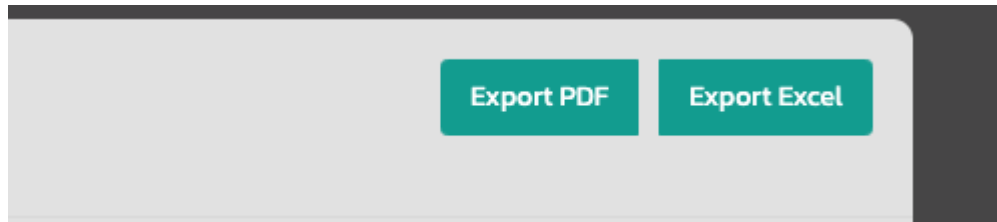
รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามประเภทงาน			
ประจําวันที่ 27/07/2565 - 27/07/2565			
สรุปรายงานปัญหาการใช้งานระบบงาน โดยแยกสรุปเป็นประเภทปัญหา ดังนี้			
ปัญหา การลงทะเบียน	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา ระบบรับอากาศ/ไฟฟ้าขัดข้อง	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา โปรแกรม	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา Network	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา Hardware	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา Software/Application	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา ระบบค้นหาเอกสารเพื่อส่งออกตามมาตรา 29 (e-Form)	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา ระบบค้นหาเอกสารเพื่อส่งออกตามมาตรา 29	จำนวน	0	รายการ
ปัญหา National Standard Data Set	จำนวน	0	รายการ

โดยเจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองเพื่อเลือกดูข้อมูลได้ตามต้องการ ซึ่งตัวเลือกการคัดกรองมีดังนี้

- วันเริ่มต้น วันสิ้นสุด

วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
 05/07/2565	 05/07/2565
ค้นหา รีเซ็ต	

และเมื่อเจ้าหน้าที่กดที่รายการเพื่อดูรายการที่ต้องการแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ pdf หรือ excel เพื่อไปทำรายการอื่นต่อไปได้



6.2 B รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามสถานะ

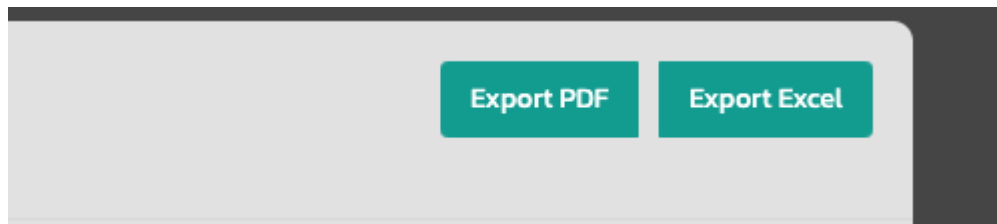
เป็นการแสดงรายการสรุปยอดตัวเลขของรายการทั้งหมดที่อยู่ในระบบ โดยแบ่งตามสถานะที่อยู่ในระบบตอนนี้ เมื่อเลือกเมนูนี้ ระบบจะแสดงข้อมูลดังภาพ

สถานะ	จำนวน	รายการ
สถานะ: รอผลการวินิจฉัย	0	รายการ
สถานะ: ระหว่างดำเนินการ	0	รายการ
สถานะ: รอการรับรอง	0	รายการ
สถานะ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	0	รายการ
สถานะ: รายการที่ยื่นแล้ว	0	รายการ
รวมปัญหาทั้งสิ้น	0	รายการ

โดยเจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองเพื่อเลือกดูข้อมูลได้ตามต้องการ ซึ่งตัวเลือกการคัดกรองมีดังนี้

- วันเริ่มต้น วันสิ้นสุด

และเมื่อเจ้าหน้าที่กดที่รายการเพื่อดูรายการที่ต้องการแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ pdf หรือ excel เพื่อไปทำรายการอื่นต่อไปได้



6.3 C รายงานสรุปปัญหา

เป็นการแสดงรายการปัญหาทั้งหมดที่อยู่ในระบบขึ้นมาเป็นรายการดังภาพ

รายงานสรุปปัญหา

หน้าหลัก / รายงาน / รายงานสรุปปัญหา

วันที่เริ่มต้น: 30/06/2565 วันที่สิ้นสุด: 30/06/2565

วิธีการแจ้งปัญหา: ประเภทปัญหา: หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง: สถานที่:

ค้นหา 5 ข้อ

จำนวนรายการทั้งหมด: 2178 รายการ

แสดง: 25 รายการ

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	วันที่ปิดปัญหา	เวลาที่ปิดปัญหา	Sts. (ชม.)	แจ้งผู้แจ้ง	เบอร์โทรที่แจ้ง	แจ้งผู้แจ้ง	แจ้งผู้รับ Call	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	30513	30/06/2565	11:52:00	-	-	00:03:48	สมัคร เหมอินทร์	0910148355	สมัคร เหมอินทร์	Admin Isrtator	THODF ทรูสปริง	รายการรับเรื่อง
2	N	30544	30/06/2565	17:36:24	-	-	00:03:17	username username	0000000000	Admin Isrtator	-	THACFS สำนักงานประสานงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายการรับเรื่อง
3	N	30545	30/06/2565	17:53:49	-	-	00:33:46	username username	0000000000	-	-	-	ผลการรับเรื่อง
4	N	30543	30/06/2565	16:46:39	30/06/2565	16:51:00	00:04:21	เชษฐา ทรัพย์ทวี	038998942	สมพรธรรม เวชมนิจ	สมพรธรรม เวชมนิจ	THTCO ทรูสตาร์ท	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
5	N	30540	30/06/2565	16:24:13	30/06/2565	16:29:00	00:04:47	วิภาดา ติรานนท์	0999577917	วิภาดา ติรานนท์	วิภาดา ติรานนท์	THFDA สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
6	N	30542	30/06/2565	16:35:06	30/06/2565	16:40:00	00:04:54	วิภาดา ติรานนท์	0999577917	วิภาดา ติรานนท์	วิภาดา ติรานนท์	THFDA สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

โดยเจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองเพื่อเลือกดูข้อมูลได้ตามต้องการ ซึ่งข้อมูลที่คัดกรองได้มีดังนี้

รายงานสรุปปัญหา

หน้าหลัก / รายงาน / รายงานสรุปปัญหา

วันที่เริ่มต้น: 30/06/2565 วันที่สิ้นสุด: 30/06/2565

วิธีการแจ้งปัญหา: ประเภทปัญหา: หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง: สถานที่:

ค้นหา 5 ข้อ

จำนวนรายการทั้งหมด: 2178 รายการ

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	วันที่ปิดปัญหา	เวลาที่ปิดปัญหา	Sts. (ชม.)	แจ้งผู้แจ้ง	เบอร์โทรที่แจ้ง	แจ้งผู้แจ้ง	แจ้งผู้รับ Call	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	30513	30/06/2565	11:52:00	-	-	00:03:48	สมัคร เหมอินทร์	0910148355	สมัคร เหมอินทร์	Admin Isrtator	THODF ทรูสปริง	รายการรับเรื่อง
2	N	30544	30/06/2565	17:36:24	-	-	00:03:17	username username	0000000000	Admin Isrtator	-	THACFS สำนักงานประสานงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายการรับเรื่อง
3	N	30545	30/06/2565	17:53:49	-	-	00:33:46	username username	0000000000	-	-	-	ผลการรับเรื่อง
4	N	30543	30/06/2565	16:46:39	30/06/2565	16:51:00	00:04:21	เชษฐา ทรัพย์ทวี	038998942	สมพรธรรม เวชมนิจ	สมพรธรรม เวชมนิจ	THTCO ทรูสตาร์ท	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
5	N	30540	30/06/2565	16:24:13	30/06/2565	16:29:00	00:04:47	วิภาดา ติรานนท์	0999577917	วิภาดา ติรานนท์	วิภาดา ติรานนท์	THFDA สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
6	N	30542	30/06/2565	16:35:06	30/06/2565	16:40:00	00:04:54	วิภาดา ติรานนท์	0999577917	วิภาดา ติรานนท์	วิภาดา ติรานนท์	THFDA สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

- วันเริ่มต้น วันสิ้นสุด
- วิธีการแจ้งปัญหา (Online , E-mail , phone)

- ประเภทปัญหา
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- สถานะ

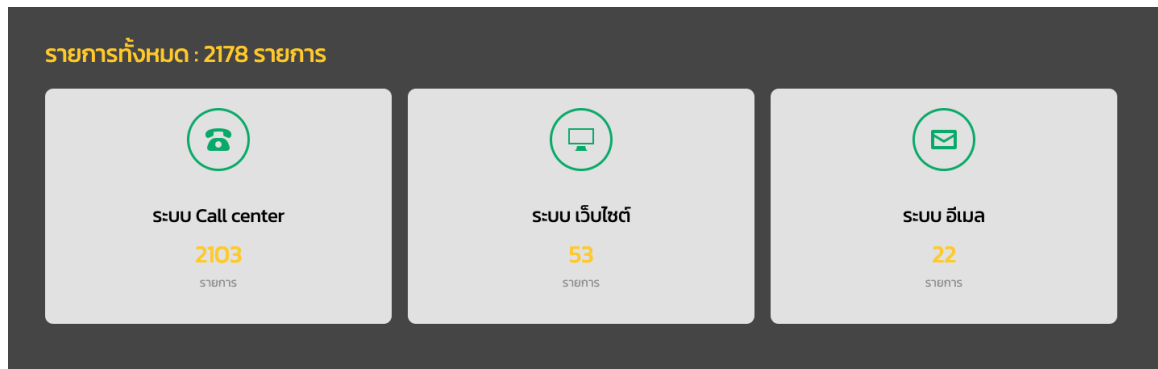
และเมื่อเจ้าหน้าที่กดที่รายการเพื่อดูรายการที่ต้องการแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดเป็นไฟล์ pdf หรือ excel เพื่อไปทำรายอย่างอื่นต่อได้

แสดง แถว [Export PDF](#) [Export Excel](#)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
-----------------------	-------

7. แดชบอร์ด

หน้าแดชบอร์ดจะแสดงรายการสรุปตัวเลขที่มาของการแจ้งปัญหาว่ามาจากช่องทางไหนจำนวนเท่าไร
สรุปเป็นภาพรวมออกมาดังภาพ



8. ช่วยเหลือ

จะแบ่งออกเป็น 2 เมนู ได้แก่

- A คำถามที่ถูกถามบ่อย
- B คู่มือการใช้งาน

10.1 A คำถามที่ถูกถามบ่อย หน้าช่วยเหลือจะแสดงข้อมูลคำถามคำตอบ โดยดึงข้อมูลมาจากเมนู 5 G
คำถามที่พบบ่อย โดยแสดงหน้าจอตัวอย่าง



10.2 B คู่มือการใช้งาน หน้านี้เป็นการดาวน์โหลด คู่มือการใช้งาน โดยเจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลด
ในลักษณะไฟล์ PDF ไปใช้งานได้