



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			

User Document Manual for Agent version 1.0



1. บทนำ

ระบบบริหารการจัดการการร้องเรียนปัญหาเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบ Web Application สามารถเรียกใช้งานได้โดยผ่าน Web Browser ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Chrome, Firefox, Microsoft Edge โดยมีการแสดงผลการทำงานแบบกราฟิกใช้งานง่าย เน้นการสื่อสารผ่านการทำงานผ่าน UI (User Interface) เป็นหลัก โดยซ่องกรอกข้อมูลหรือปุ่มต่าง ๆ อาจจะปรับเปลี่ยนไปตามเว็บไซต์ที่ใช้งาน สำหรับผู้ที่จะศึกษาคู่มือนี้ จะต้องใช้เมาส์ได้เป็นอย่างดี และมีความคุ้นเคยกับปุ่มเมนูหรือเมนูย่อยต่าง ๆ รวมถึงใช้แป้นพิมพ์ได้ดีเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน การใช้คำศัพท์ในคู่มือเล่มนี้จะใช้ภาษาไทยเป็นหลัก เน้นที่ความง่ายและความราบรื่นในการอ่านการเรียกว่าจะใช้คำแปลภาษาไทยในส่วนของทรัพย์เทคนิค ภาษาอังกฤษ หรือใช้การทับศัพท์ภาษาอังกฤษนั้น ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการอ่านเพื่อสื่อความหมายที่ ชัดเจนกับผู้ใช้

User Document Manual for Agent version 1.0





2. การเข้าสู่ระบบ



- 1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าลิงค์ <u>https://nswhelpdesk.thainsw.net/login</u> เพื่อเริ่มใช้งานระบบ
- 2. กรอกข้อมูลรหัสผู้ใช้งาน และ รหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบ
- จากนั้นกดปุ่ม ^{เขาสระบบ} เพื่อเข้าสู่ระบบและเริ่มต้นใช้งาน
- 4. เมื่อเข้าสู่ระบบได้แล้วระบบจะแสดงหน้าแดชบอร์ดดังภาพ



User Document Manual for Agent version 1.0



โดยเมนูด้านบนของหน้าที่แสดงจะประกอบไปด้วย

- 1. โลโก้ NT อยู่ทางด้านซ้าย
- 2. ด้านขวาจะแสดงผลดังนี้
 - 2.1. วันเดือนปี
 - 2.2. เวลาที่เข้าสู่ระบบล่าสุด
 - 2.3. ชื่อ-นามสกุลของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน
 - 2.4. กระดิ่งเตือนกรณีมีผู้ใช้งานสอบถามปัญหาเข้ามา
 - 2.5. ปุ่มออกจากระบบ
- 3. เมนูต่างๆได้แก่
 - 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. หน้าจอรับแจ้งปัญหา

เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าเมนูหน้าจอรับแจ้งแป้ญหา จะมีเมนูย่อย 2 เมนู คือ

- A หน้าจอรับแจ้งปัญหาสำหรับ Agent
- B บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา

3.1 A เมนูหน้าจอรับแจ้งปํญหาสำหรับ Agent

" ^h 'nt	Help Desk and Call Center							
1 หน้าจอ	วรับแจ้งปัญหา	2 ปัญหาที่แจ้งมาทาง o	nline 🧿	3 ติดตามปัญหาที่แจ้ง	4 รายงาน	5 ข้อมูลระบบ		
A หน้าจล	อรับแจ้งปัญหาสำห	šu Agent						
B บันทีก	ข้อมูลและสอบถามเ	ปญหา						

เมนูนี้ใช้สำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่ทำการแจ้งปัญหาด้วยตัวเอง โดยจะมีข้อมูลที่จะต้องกรอก 2 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่เป็น รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา โดยระบบจะดึงข้อมูลมาอัตโนมัติ ซึ่งจะทำการดึงข้อมูลมา ตั้งแต่ตอนล็อคอินเข้าสู่ระบบ โดยข้อมูลที่ดึงใช้มาใช้ได้แก่
 - 1.1. รหัสประจำตัว
 - 1.2. ชื่อ
 - 1.3. นามสกุล
 - 1.4. ประเภทผู้แจ้ง
 - 1.5. หน่วยงาน / บริษัท



รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา			
รหัสประจำตัว	ชื่อ		นามสกุล
adminwebcall	adminname		adminsurname
ประเภทผู้แจ้ง	หน่วยงาน / บริษัท		
admin	HDNT : Helpdesk-NT		
รายสะเอยตของบญหา			
ประเภทของปัญหา *			
เลือกประเภทของปัญหา			
ปัญหาย่อย *			
เลือกปัญหา			
รายละเอียดของปัญหา *			
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง •			
เลือกหน่วยงานที่เที่ยวข้อง			
เอกสารแบบ			
* รองรับ file ขนาดไม่เทิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf , jpg, และ png เท่านั้น			
วันที่แจ้ง		เวลาที่แจ้ง	
26/07/2565		12:21:15	

- 2. ส่วนของรายละเอียดของปัญหา เป็นส่วนที่ต้องระบุรายละเอียดปัญหา ได้แก่
 - 2.1. **ประเภทของปัญหา** ให้ระบุประเภทปัญหา โดยจะเป็นแสดงรายการมาให้อัตโนมัติ ซึ่งรายการปัญหาที่แสดงนั้น จะเชื่อมมาจากกับการตั้งค่าจากระบบ
 - 2.2. **ปัญหาย่อย** ให้ระบุปัญหาย่อย โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติและรายการ ปัญหาย่อยนั้น จะสัมพันธ์กันกับประเภทของปัญหาตามข้อ 2.1
 - 2.3. **รายละเอียดของปัญหา** ให้พิมพ์รายละเอียดปัญหาเพิ่มเติม
 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นๆ โดยจะเป็นรายการ
 ขึ้นมาให้อัตโนมัติ
 - 2.5. อัพโหลดไฟล์หรือรูปภาพ หากมีรูปภาพ หรือ ไฟล์ สามารถอัพโหลดได้ โดยระบบจะรองรับไฟล์ประเภท .jpg ,png และ pdf ขนาดไม่เกิน 2 เมกะบิต โดยกดที่ปุ่ม
 - ระบุวันเวลาที่รับแจ้ง โดยระบบจะดึงเวลาปัจจุบันของเครื่องมาให้ หากต้องการเปลี่ยนก็สามารถทำได้โดยกดที่ช่องเวลาหรือวันที่ จะปรากฏช่องขึ้นมาให้เลือก
- จากนั้นกด บับกิด เพื่อยืนยันข้อมูล



รหัสประจำตัว	ชื่อ		นามสกุล	
adminwebcall	adminname		adminsurname	
ประเภทผู้แจ้ง	หน่วยงาน / บริษัท			
admin	HDNT : Helpdesk-NT			
รายละเอียดของปัญหา				
ประเภทของปัญหา *				
เลือกประเภทของปัญหา				
ปัณหาย่อย •				
เลือกปัญหา				
รายละเอียดของปัญหา *				
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *				
เลือกหน่วยงานที่เที่ยวข้อง				
เอกสารแบบ				
แบบไฟล์				
* รองรับ hie ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf , jpg, และ png เท่านั้น				
ວັນກໍ່ແຈ້ຈ		เวลาที่แจ้ง		
26/07/2565		12:21:15		

3.2 B บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา

"I'ht Help Des						1 agentname agentsurname	🏦 🕛 ออกจากระบบ
1 หน้าจอรับแจ้งปัญหา	2 ปัญหาที่แจ้งมาทาง online 🛛	3 ติดตามปัญหาที่แจ้ง	4 รายงาน	7 แดชบอร์ด	😮 ช่วยเหลือ		Call No. Q
A หน้าจอรับแจ้งปัญหาสำห	šu Agent						
B บันทึกข้อมูลและสอบถามใ	ปญหา						

เมนูนี้จะรองรับการทำงานกรณีที่ผู้ใช้งาน โทรมาแจ้งเจ้าหน้าที่หรือส่งข้อมูลมาทางอิเมล

โดยจะแบ่งเป็น 2 ช่องการทำงาน ได้แก่

1. **ผู้ลงทะเบียน** หมายถึงผู้ที่ลงทะเบียนและเชื่อมระบบมาจากเว็บไซต์ ThaiNSW.net

บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา					
🗘 หน้าหลัก / หน้าจอรับแจ้งปัญหา / บันทึกข้อมูลและสอบทามปัญหา					
หมารับปัญหา					
j ลงทะเบียน	(มีลงทะเบียน				
รศัลดุ์ใช้	ช่อ				
ก่อนไท	Inuana				
หมายเลขประจำตัวประชาชน / passport	หน่วยงาน				
โกรศัพท์	โกรศัพท์				
ยกเล็ก คัมหา	unián Aun				
doğit HunulauUs-s ¹ rtDUs-aneu / passport Insr/wri umiān Aury	นามสกุล หน่วยงาน โกรศัพท์ ยาแล้ก สมกา				

User Document Manual for Agent version 1.0

บริษัท โกรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) National Telecom Public Company Limited



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

แต่สามารถแจ้งปัญหาได้จากทางโทรศัพท์และทางอิเมล

บันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา					
🗘 หน้าหลัก / หน้าจอรับแจ้งปัญหา / มันทึกข้อมูลและสอบถามปัญหา					
หน้ารับปัญหา					
ผู้ลงทะเบียน	ผู้ไม่ลงทะเบียน				
รหลดใช้	ಕಂ				
ઇન્લ્યૂરિ	տազդգ				
หมายเลขประจำตัวประชาชน / passport	หม่วยงาน				
ไกรศัพท์	โกรศัพท์				
ยาเล็ก ดิเมา	ยกเล็ก คันเก				

การบันทึกข้อมูล

- 1. กรอกข้อมูลเพื่อค้นหาผู้ใช้ โดยกรอกช่องใดก็ได้ ได้แก่
 - 1.1 รหัสผู้ใช้
 - 1.2 ชื่อผู้ใช้
 - 1.3 หมายเลขประจำตัวประชาชน / Passport
 - 1.4 โทรศัพท์

เมื่อระบบพบข้อมูลที่กรอกเข้าไป จะแสดงรายชื่อที่พบขึ้นมาดังภาพ (ในตัวอย่างเป็น user)

ชื่อผู้ใช้งา	านแบบลงทะเบียน				
				แสดง	25 💠 ແຄວ
ѕна	ชอ - นามสกุล	หนวยงาน / บรษท	เกรศพท	อเมล	
user	username usersurname		00000000	user@gmail.com	
แสดง 1 ถึง 1 จ	วาก 1 แถว			ม้าแรก ก่อนหน้า 1 ถัดไป	

User Document Manual for Agent version 1.0



 จากนั้น กดที่ชื่อที่ต้องการทำรายการ ระบบจะแสดงรายละเอียดขึ้นมา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รายละเอียดและความถูกต้อง (ดังภาพ) หากข้อมูลตรงกับที่ผู้ใช้งานแจ้งมาให้กดดำเนินการต่อ

ม ทิน ทิสท 7 กัน กอรจนเงจนารทา 7 มนาทางอยู่ลและสอบนทางหรูหา 7 หูสุขาหน่งอน	
ชื่อผู้ใช้งานแบบลงทะเบียน	
รหัสผู้ใช้	หมายเลขประจำตัวประชาชน
user	00000000000
ชื่อ - นามสกุล	ต่านหน่ง
username usersurname	user webcall
หน่วยงาน / บริษัท	
โกรศัพท์	อีเมล
00000000	user@gmail.com
ที่อยู่	
address	
	<i>h</i>
ย้อนกลับ	ดำเนินการต่อ อ

3. ลำดับถัดมา ให้เลือกเมนูที่ต้องการทำรายการ โดยจะแสดงเมนูมาให้เลือก 3 เมนูดังภาพ

กรุณาเลือกรายการ	
	หน้าจอแจ้งปัญหาใหม่ หน้าจอดีดตามปัญหาเท่า
	ยกเลิก

3.1 หน้าจอแจ้งปัญาใหม่ มีไว้สำหรับการแจ้งปัญหาใหม่ของผู้ใช้ โดยเมื่อคลิกที่เมนูนี้ จะเข้าสู่หน้าแจ้งปัญหา โดยจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1.1 **รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา**

ระบบจะดึงข้อมูลมาอัตโนมัติโดยดึงข้อมูลมาจากฐานข้อมูลมาจากตอนที่กดชื่อผู้ใช้ ซึ่งข้อมูล ที่ดึงมาแสดงได้แก่

- 1. รหัสประจำตัว
- 2. ชื่อ
- 3. นามสกุล





- 4. ประเภทผู้แจ้ง
- 5. หน่วยงาน / บริษัท

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา			
รหัสประจำตัว	ชื่อ		นามสกุล
user	username		usersumame
ประเภทผู้แจ้ง	หน่วยงาน / บริษัท		
user			
รายละเอียดของปัญหา			
วิธีการแจ้งปัญหา			
O Tel. ○ E-Mail			
ประเภทของปัณหา *			
เลือกประเภทของปัญหา			
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *			
เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
รายละเอียดของปัญหา *			
			h
เอกสารแบบ			
แบบไฟล์			
* รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf , jpg, และ png เท่านั้น			
		4	
วนกรมแจ้ง		เวลาทีรบแจง	
30/06/2565		1/:553	

- 3.1.2 รายละเอียดของปัญหา ให้ระบุรายละเอียดปัญหาของรายการนั้นๆ ได้แก่
 - วิธีการแจ้งปัญหา ให้ระบุช่องทางที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามา ทั้งทางโทรศัพท์ (Telephone) หรือ อีเมล (e-mail)
 - ประเภทของปัญหา ให้ระบุประเภทปัญหา

โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติ ซึ่งรายการปัญหาที่แสดงนั้น จะเชื่อมมาจากกับการตั้งค่าจากระบบ ที่เมนู *5 E เจ้าหน้าที่สำหรับหน่วยงาน*

- ปัญหาย่อย ให้ระบุปัญหาย่อย
 โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติและรายการปัญหาย่อยนั้นจะสัมพันธ์กันกั บประเภทของปัญหาตามข้อ 2
- 4. **รายละเอียดของปัญหา** ให้พิมพ์รายละเอียปัญหาเพิ่มเติม
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นๆ
 โดยจะเป็นลิสรายการมาให้อัตโนมัติ
- อัพโหลดไฟล์หรือรูปภาพ หากมีรูปภาพ หรือ ไฟล์ สามารถอัพโหลดได้
 โดยจะรองรับไฟล์ประเภท .jpg, png และ pdf ขนาดไม่เกิน 2 เมกะบิต
 โดยกดที่ปุ่ม

User Document Manual for Agent version 1.0





 ระบุวันเวลาที่รับแจ้ง โดยระบบจะดึงเวลาปัจจุบันจากเครื่องมาให้ หากต้องการเปลี่ยนก็สามารถทำได้โดยกดที่ช่องเวลาหรือวันที่ จะปรากฎช่องขึ้นมาให้เลือก



เพื่อยืนยันข้อมูล

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา			
รหัสประจำตัว	ชื่อ		นามสกุล
user	username		usersumame
ประเภทผู้แจ้ง	หน่วยงาน / บริษัก		
user			
รายละเอียดของปัญหา			
วิธีการแจ้งปัญหา			
💿 Tel. 💿 E-Mail			
ประเภทของปัญหา *			
เลือกประเภทของปัญหา			
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *			
เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
รายละเอียดของปัญหา *			
เอกสารแบบ			
แบบไฟล์			
souso ne ou nataria z m. na sousonwa par , jog, na prig a na			
วันที่รับแจ้ง		เวลาที่รับแจ้ง	
30/06/2565		17:15:53	



3.2 หน้าจอติดตามปัญหา มีไว้สำหรับการณีที่ผู้ใช้ที่เคยแจ้งปัญหามาแล้ว ต้องการติดตามปัญหาว่า ถึงขั้นตอนไหนแล้วและเมื่อคลิกเข้าไปจะแสดงหน้าจอ หากมีหลายรายการที่ผู้ใช้คนนั้นๆ แจ้งไว้ ก็จะแสดงรายการขึ้นมา จากนั้นกดเลือกรายการที่ต้องการดูข้อมูลดังภาพ



วันที่	່ເຮັ່ມຕັນ							วันที่สิ้นสุด			
6	5							=			
ни	ขยงานที่เที่ยวข้อง							ค้นหา			
ເຊື	ลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้	20						ระบุคำค้นหา			
								ຮັເອັດ			
ຈຳນ	เวนรายการทั้งสิ้น 2 รา	มการ									แสดง ₂₅ แกว
สำดับ	ม ปัญหาเร่งด่วน	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เที่ยวข้อง	Sch. (ฮม.)	ຍື່ລຜູ້ແຈ້ນ	เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	ชื่อผู้รับแจ้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	Ν	28	25/07/2565	14:36:11	14:39:23	12:22:45	username usersurname	00000000	adminname adminsurname	NT : บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด	ระหว่างดำเนินการ
2	N	1 🖵	25/07/2565	13:27:13	14:15:02	13:31:43	username usersurname	00000000	adminname adminsurname	ASWBrunei : Brunei	ระหว่างดำเนินการ
uao	າວ 1 ຄິ່ວ 2 ຈາກ 2 ແຄວ										1 กัดไป หน้าสุดก้าย

จากนั้นระบบจะแสดงข้อมูลที่เจ้าหน้าที่เลือกขึ้นมาแสดง

" ^h 'nt	Help Des	sk and Call Center				8	พุธ 27 กรกฎาคม 2565 🥫 เช้	ີກສູ່ ຣະບບຄຳ ສຸດ : 27/07/2565, 14:30	1 agentname agentsurname	🏨 🕛 🙂 🏛
1 หน้าจอร่	รับแจ้งปัญหา	2 ปัญหาที่แจ้งมาทาง online 🙎	3 ติดตามปัญหาที่แจ้ง	4 รายงาน	7 แดชมอร์ด	🕜 ຮ່ວຍແ	เลือ			Call No. Q
					ปัญห	าที่แจ้ง	ມາກາง online			
		รายละเอียด Ca	Ill No. 4							
		รายละเอียดขอ	งผู้แจ้งปัญหา							
		รหัสผู้แจ้ง		ธี	อ - นามสกุล			ประเภทผู้แจ้ง		
		user			username usersu	rname		user		
		เมอร์ไทรศัพท์ผู้แจ้ง					วีเมล			
		000000000					kuln.k@360innovative.com			
		หน่วยงาน								
		360								

กรุณาเลือกรายการ	
	หน้าจอแจ้งปัญหาใหม่
	หน้าจอดีดตามปัญหาเก่า
	ยกเลิก

3.3 **ยกเลิก** สำหรับกดออกหน้าจอ กรณีที่ไม่ต้องการดูรายการใดๆ ต่อไปแล้ว



4. ปัญหาที่แจ้งมาทางเว็บไซต์ ThaiNSW.net

การแจ้งปัญหาที่มาทางเว็บไซต์ จะเชื่อมมาจากเว็บ ThaiNSW.net โดยผู้ใช้งานเข้าไปที่เว็บไซต์และ กรอกข้อมูลเพื่อเข้าสู่ระบบตามปกติ เว็บไซต์จะแสดงเมนู เพื่อให้ผู้ใช้กดเข้ามาแจ้งปัญหา ยังระบบได้ ดังภาพ



เมื่อผู้ใช้กดเข้ามาจะแสดงหน้าระบบเพื่อทำการแจ้งปัญหาได้ทันที ดังภาพ

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา			
รหัสประจำตัว	ชื่อ		นามสกุล
inui	กัลญ์		กรรณลาวณิชย์
โกรศัพท์	อีเมล		ประเภทเจ้าหน้าที่
•	kuln.k@360innovative.com		user
หน่วยงาน / บริษัท			
•			
รายละเอียดของปัญหา			
รายละเอียดของปัญหา *			
			ĥ
เอกสารแบบ			
uuulwá			
* รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf , jpg, และ png เท่านั้น			
วันที่รับแจ้ง 26/07/2565		เวลาทีรีบแจ้ง	
		PRESERV	
	บันทึก	ยกเล็ก	





เจ้าหน้าที่สามารถดูรายการที่ผู้ใช้งานแจ้งเรื่องเข้ามา สามารถกดที่เมนู ดังภาพ

"ht	Help De	sk and Call Center	-) 🔔 agentname agentsurname	🌋 🕛 ออกจากระบบ
1 หน้าจอ	รับแจ้งปัญหา	2 ปัญหาที่แจ้งมาทาง online 🙋	3 ຕົດຕາມປັຄງເ	หาที่แจ้ง 4 รายงาน	7 แดชบอร์ด	🥹 ช่วยเหลือ			Call No. Q
					ปัญ	หาที่แจ้งมาทาง online			
วันที่เริ่มต	ຕັບ			วันที่สิ้นสุด			ค้นหา		
							ระบุศำคันหา		
						กันก รีเช็ด			
จำนวนรา	ายการทั้งสิ้น 2 รา	ยการ							ແສດຈ ີ 25 💠 ແຄວ
สำดับ	Call No	วันที่แจ้ง เวง	ททีแจ้ง ซึ	อผู้แจ้ง			ŭ	เรศัพท์	
1	4	26/07/2565 14	:37:38 u	sername usersurname			0	0000000	
2	3	26/07/2565 14	:35:04 u	sername usersurname			0	0000000	
uano l é	ถึง 2 จาก 2 แถว							หน้าแรก ก่อนหน้	า 1 ถัดไป หน้าสุดก้าย

ถ้าในระบบพบว่า ยังมีรายการที่เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้รับเรื่อง

ระบบจะแสดงตัวเลขด้านบนบอกจำนวนรายการที่ยังไม่ได้รับเรื่อง ดังภาพ



เมื่อเจ้าหน้าที่กดไปยังรายการนั้นๆ เพื่อดูรายละเอียดและยืนยันรายการจะแสดงข้อมูลขึ้นมา โดยระบบจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา

ระบบจะดึงข้อมูลผู้แจ้งปัญหามาแสดงอัตโนมัติโดยไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในส่วนนี้ได้

รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา			
รหัสผู้แจ้ง	ชื่อ – นามสกุล		ประเภทผู้แจ้ง
user	username usersurname		user
เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง		อีเมล	
00000000		kuln.k@360innovative.com	
หน่วยงาน			
360			



รายละเอียดของปัญหา จะแสดงช่องสำหรับให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลดังภาพ

รายละเอียดของปัญหา	
ประเภทของปัญหา *	
เลือกประเภทของปัญหา	
ปัญหาย่อย *	
เลือกปัญหา	
รายละเอียดของปัญหา *	
ระบบลงทะเบียนมีปัญหา ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้	
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *	
เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

โดยเจ้าหน้าที่จะต้องกรอกข้อมูลดังนี้

- 2.1. **ประเภทของปัญหา** ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้เลือกอัตโนมัติ
- 2.2. ปัญหาย่อย เจ้าหน้าที่ต้องระบุปัญหาย่อย โดยระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้เลือกอัตโนมัติ หากไม่มีปัญหาย่อยให้เลือกเป็น "อื่นๆ"
- รายละเอียดของปัญหา ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นส่วนที่ผู้ใช้งานกรอกเข้ามา โดยเจ้าหน้าที่ สามารถพิมพ์ข้อความหรือแก้ไขข้อมูลเข้าไปในส่วนนี้เพิ่มเติมเข้าไปได้
- 2.4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้เลือกอัตโนมัติ
- รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข (finding) ในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่ ใช้สื่อสารกับผู้ใช้ โดยสามารถระบุวันและเวลาในการพิมพ์ข้อความแต่ละครั้งได้

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข

S/F วัน / เวลา รายละเอียด		ชื่อ
	ไม่พบข้อมูล	
รายละเอียด		
รับเรื่องแล้วทำลังด่าเนินการ		
E 26/07/2565	14:44:42	
	anav ยกเล็ก	

 เอกสารแนบ เจ้าหน้าที่สามารถดูได้ว่า ผู้ใช้งานแนบไฟล์เอกสารอะไรมาเพื่อประกอบการทำงาน โดยหากเจ้าหน้าที่มีไฟล์เพิ่มเติม สามารถอัพโหลดไฟล์เพิ่มได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งจุดนี้เจ้าหน้าที่ สามารถระบุวันและเวลาที่รับแจ้งได้ แต่จะไม่สามารถแก้ไขวันและเวลาที่แจ้งได้

User Document Manual for Agent version 1.0





จากนั้นกดปุ่ม บบทีก เพื่อเป็นการรับแจ้งรายการ

และระบบจะส่งรายการนี้ไปยังเมนูถัดไปอัตโนมัติ

เอกสารแบบ แนนไฟล์ * รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์	pdf , Jpg, ແລະ png เท่านั้น			
Screen Shot 2565-07	7-26 at 14.50.10.png		19.36KB	au
วันที่แจ้ง	เวลาที่แจ้ง	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	
26/07/2565	14:50:41	26/07/2565	14:50:56	

User Document Manual for Agent version 1.0



5. ติดตามปัญหาที่แจ้ง

รายการติดตามปัญหาที่แจ้งจะแบ่งได้เป็น 3 สถานะของการติดตามได้แก่

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

5.1 A ติดตามปัญหาที่ยังไม่แล้วเสร็จ (ตรวจสอบสถานะ)

เมนูนี้เป็นเมนูที่เจ้าหน้าที่เอาไว้สำหรับอัพเดทขั้นตอนต่างๆ ของรายการที่เข้ามาจนถึง กระบวนการทดสอบและยืนยันการแก้ไข โดยเมื่อเข้ามาแล้วระบบจะแสดงเมนูดังภาพ

					ติดต	ามปัญหาที่เ	ยังไม่แล้วเสร็จ	(ตรวจสอบสถา	າuະ)			
วันที่เริ่มต้	lu				_		วันที่สิ้นสุด	_				
	29/06/2565						₩ 30/	06/2565				ι.
หน่วยงาน	เที่เกี่ยวข้อง						ค้นหา					ι.
เลือกห	น่วยงานที่เที่ยวข้อ)					ระบุคำคันหา					
								_				L.
							กับหา รีเฮิด					L
จำนวนรา	ยการทั้งสิ้น 27 ราเ	ins									แสดง 25 แกว	Ť
สำดับ	ปัญหาเร่งด่วน	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	Sch. (ชม.)	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์ไกรศัพท์ผู้แจ้ง	ຮົ່ວຜູ້ຮັບແຈ້ຈ	หน่วยงานที่เที่ยวข้อง	สถานะ	
1	N	30544	30/06/2565	17:36:24	17:39:41	00:23:16	username usersurname	000000000	Admin istrator	THACFS : สำนักมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	ระหว่างดำเนินการ	L
2	N	30510	30/06/2565	11:45:50	12:05:48	A 06:13:50	บวร เรื่องแรงสกุล	-	สมัคร เหมือนพันธ์	THDOA : กรมวิชาการเกษตร	ระหว่างดำเนินการ	1.
3	N	30533	30/06/2565	15:49:43	15:50:27	A 02:09:57	สมัคร เหมือนพันธ์	0910148355	สมัคร เหมือนพันธ์	THTCD : กรมศุลกากร	ระหว่างดำเนินการ	1.
แสดง 1 ถึ	ง 3 จาก 3 แถว (กะ	องข้อมูล 27 ทุกแถว)								หน้าแรก ก่อนหน้า	1 ถัดไป หน้าสุดก้าย	

เมื่อเจ้าหน้าที่เลือกรายการที่ต้องการ ระบบจะแสดงข้อมูล เป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา ระบบจะดึงข้อมูลของผู้แจ้งมาแสดงอัตโนมัติ

โดยส่วนนี้จะไม่สามารถแก้ไขได้

รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา		
รหัสผู้แจ้ง	ชื่อ – นามสกุล	ประเภทผู้แจ้ง
user	username usersurname	user
เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	อีเมล	
00000000	kuln	1.k@360innovative.com
หน่วยงาน		
360		

User Document Manual for Agent version 1.0

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข



2. **รายละเอียดปัญหา** ในส่วนนี้จะแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหาต่างๆ ได้แก่

- 2.1 วันและเวลาที่แจ้ง ระบบจะดึงมาอัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้
- 2.2 วันและเวลาที่รับแจ้ง ระบบจะดึงมาอัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้

2.3 วันและเวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ระบบจะดึงมาอัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้

โดยส่วนนี้ระบบจะไปดึงมาจากช่อง *รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข* โดยจะมีช่องให้เลือก หากเจ้าหน้าที่เลือกเป็นแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ระบบจะดึงเวลามากรอกตรงช่องนี้อัตโนมัติ

S/F วัน / เวลา	รายละเอียด		ชื่อ	การจัดการ
F 26/07/2565 17:09:17	รับทราบแล้วทำลังดำเนินการ		adminname adminsurname	แก้ไข ล
ยละเอียด				
แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง				
		T7:17:03		

2.4 **ปัญหาเร่งด่วน** หากกรณีที่เป็นปัญหาเร่งด่วนเจ้าหน้าที่สามารถเลือกตรงจุดนี้เพื่อไปแสดง ยังรายงานได้

2.5 ผู้รับแจ้ง ระบบจะดึงข้อมูลส่วนนี้มาอัตโนมัติ

2.6 **ประเภทของปัญหา** ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยน ข้อมูลตรงส่วนนี้ได้

2.7 **ปัญหาย่อย** ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยข้อมูลตรงส่วนนี้ได้

2.8 รายละเอียดของปัญหา ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์ข้อความ
 หรือแก้ไขข้อมูลเข้าไปในส่วนนี้เพิ่มเติมเข้าไปได้

2.9 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบจะดึงข้อมูลขึ้นมาให้อัตโนมัติ

เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยข้อมูลตรงส่วนนี้ได้



- L.



รายสะเอ	DECIOEGHI						
วันที่แจ้ง		เวลาที่แจ่	ίο	วันที่รับแ	ຈັ້	เวลาที่รับ	ມແຈ້ວ
E 26	5/07/2565	6	1450:41		26/07/2565	6	17:09:23
วันที่แจ้งผู้ที่เช่	กี่ยวข้อง	เวลาที่แจ่	จึงผู้ที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวล	เตั้งแต่รับแจ้งไปยังแจ้งผู้แกี่ยวข้อง		
— -		6	00.00.00	00:00	0:00		
ปัญหาเ ผู้รับแจ้ง adminnan	ร่งด่วน me adminsurname			0.00	ı Sandra 🕠 İlifili Sandra		
ประเภทของไ	ปัญหา *						
การลงทะเ	มียน						
ปัญหาย่อย *							
สอบถามข้	iอมูลทะเบียน						
รายละเอียดข	ของปัญหา *						
ไม่สามารถใ	ใช้งานระบบลงทะเบียนได้						
หน่วยงานที่เก	กี่ยวข้อง *						
THACFS :	สำนักมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ						

3. **รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข** ส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่

พิมพ์อัพเดทขั้นตอนการแก้ปัญหาทั้งหมดว่ามีกระบวนการอะไรบ้างซึ่งส่วนนี้ทางผู้ใช้งานที่แจ้งปัญหาเข้าม าก็สามารถสอบถามรายการของตัวเองผ่านทางช่องทางนี้ได้เช่นกัน ดังภาพ

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข

S/F	วัน / เวลา	รายละเอียด				ชื่อ		การจัดการ
F	26/07/2565 17:09:17	รับทราบแล้วกำลังดำเนินการ				adminname adminsurname	l	ແກ້ໄປ ລບ
s	26/07/2565 17:24:22	ตามเรื่องครับ				username usersurname	l	แก้ไข ลบ
ายละเอีย	ØQ							
								1.
ແຈ້ເ	มผู้ที่เกี่ยวข้อง							
	26/07/2565			6	17:26:06			
			ตกลง	٤ı	แลิก			

จากภาพจะเห็นว่า รายการที่แสดงจะแบ่งสองส่วนทำงานร่วมกัน คือ

- F จะหมายถึงข้อมความที่เจ้าหน้าที่อัพเดทรายการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ในระดับ Administrator สามารถลบหรือแก้ไขได้

- S หมายถึง ข้อความที่ผู้ใช้ส่งเข้ามา ซึ่งเจ้าหน้าที่ในระดับ Administrator สามารถลบหรือแก้ไขได้
 เมื่อผู้ใช้กดส่งข้อความเพื่อติดตามปัญหาเข้ามายังรายการนี้ ระบบจะแจ้งเตือน มาด้านขวาบน
 Idaministration เป็นสาย เป็นหน้าที่จะอยู่ในหน้าใดก็ตามจะเห็นการแจ้งเตือนนี้และเมื่อกดจะที่การแจ้งเตือน
 ระบบจะเปิดหน้าไปยังรายการนั้นๆ ทันทีเพื่อความสะดวกในการตอบกลับ

1 Admin istrator

User Document Manual for Agent version 1.0



^{ur} ht	Help De	sk and C	all Cen	ter				8	พุธ 27 กรกฎา	าคม 2565 🥫 เช่	ข้าสู่ระบบล่าสุด : 27/	/07/2565, 14:30	💄 agentname a	igentsurname	*0	🕛 ออกจาก	กระบบ
1 หน้าจอ:	รับแจ้งปัญหา	2 ปัญหาที่	แอ้งมาทาง ด	nline 🗿 3 āc	ตามปัญหาที่แจ้ง	4 รายงาน	7 แดชมอร์ด	😢 ຮ່ວຍແ	เลือ						Call	No.	٩
		รา	ยละเอีย	n Call No. 5								at	าานะ : ระหว่างดำเเ	วินการ			
			THAC	-5 : สำนักมาตรฐานสินค่	า้าเกษตรและอาหารแ	ห่งชาติ											
			รายละ	เอียดการติดตา	ามปัญหาหรือ	การแก้ไข											
			5 10 11	boeiniscielei	borginnisc	in istanto								-1			
			S/F	วัน / เวลา	รายละเอียด							ชื่อ		- 8			
			F	26/07/2565 17:09:17	รับกราบแล้วกำล	จึงตำเนินการ						adminn	ame adminsurname	- 1			
			s	26/07/2565 17:24:22	ตามเรื่องครับก							usernar	ne usersurname				
			รายละเอีย	in													
			ແຈ້ດ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง													
				27/07/2565					ී 15:31	:11				- 1			
								000	เตลิด								
									onitain								1

 ส่วนของการอัพเดทสถานะ เมื่อเจ้าหน้าที่มีการปรับเปลี่ยนหรือต้องการอัพเดทสถานะ สามารถกดสถานะการที่อัพเดทนั้นๆ ได้ โดยมีสถานะได้ 4 สถานะได้แก่

- ระหว่างดำเนินการ ระบบจะขึ้นที่เมนูนี้อัตโนมัติ สำหรับรายการที่ยังไม่แล้วเสร็จเป็นการอัพเดทกระบวนการในการทำงานเท่านั้น
- รอการรับรอง เมื่อเลือกเมนูนี้ ระบบส่งรายการนี้ไปยังผู้ใช้ที่ทำ รายการนั้นๆ เข้ามา เพื่อให้ตรวจสอบและยืนยันรายการที่แจ้ง โดยรายการนี้จะไปอยู่ที่เมนู 3 B ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน
- ดำเนินการเรียบร้อย เมื่อเลือกเมนูนี้ระบบจะเป็นการปิดรายการ โดยไม่ต้องรอผู้ใช้รับรองผล และรายการจะย้ายไปอยู่ในเมนู 3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

สถานะ	
ระหว่างดำเนินการ	
ระหว่างดำเนินการ	
รอการรับรอง	
ดำเนินการเรียบร้อย	

User Document Manual for Agent version 1.0





5.2 B ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน

จากขั้นตอนก่อนหน้านี้ หากเจ้าหน้าที่กดที่ รอการรับรอง รายการทั้งหมดจะมาแสดงที่เมนูนี้

	สถานะ	
	รอการรับรอง	
		ł
-	ระหว่างดำเนินการ	
	รอการรับรอง	
-	<u>ต่าเนินการเรียบร้อย</u>	

เมื่อกดเข้ามายังเมนู จะแสดงข้อมูลที่รอการรับรองทั้งหมดดังภาพ

ਹ ਅਹੋਮ	ล์ก / ติดตามปัญหาที่จ	เจ้อ / ปัญหาที่รอการรับ	รองพลการดำเนินงาน						
ที่เริ่มต้น					วันที่สิ้นสุด				
29/06/2565					a 30/06/2565				1
น่วยงานที่เกี่ยวข้อง					ศัมหา				
เลือกหน่วยงานที่เที่ยวข้อง					ระบุกำกันกา				
					n Silin				
านวนรายการทั้งสิ้น 10 รายการ									11800 25 III)
		เวลาที่รับแจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เที่ยวข้อง		ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์ไทรศัพท์ผู้แจ้ง	ชื่อผู้รับแจ้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
ธีบ ปีกรุษกเร่งต่อน Call No	Junsuuoo								
Su Dhumiskodou Call.No 1 N 30544 📮	30/06/2565	1736-24	173941	00:03:17	username usersurname	000000000	Admin istrator	THACPS : ส่านักมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	รอการรับรอง

และเมือกดเข้าไปในรายการนั้นๆ จะเห็นรายละเอียดทั้งหมดที่ทำรายการมา ซึ่งในขั้นตอนนี้

เจ้าหน้าที่ระดับ Administrator สามารถรับรองหรือยืนยันรายการนั้นๆ ได้เลย

โดยการกรอกรายละเอียดด้านล่างดังภาพ

ตรวจสอบการใช้งาน	
สามารถใช้งานได้ตามปกติ 🥚 ยังไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ	
รายละเอียด	
การวัดผลระดับความพึงพอใจ	
ระดับความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งปัญหา	ິ ດິມາກ 🦳 ຕິ 💭 ປລາມກລາຈ 💭 ພວໃຫ້ 💭 ປຣິບປຣູຈ
ระดับความพึงพอใจต่อระบบการแท้ไขปัญหา	ັ ຕົມາກ 🔿 ຕິ 🔵 ປລາມກລາວ 🔵 ພວໃຫ້ 💭 ປຣັມປຣູວ
	unăn unăn
	doundu

User Document Manual for Agent version 1.0





จากนั้นเมื่อกด บันทึก โดยอัตโนมัติ รายการนี้ก็จะย้ายไปอยู่ที่เมนู 3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

5.3 C ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

เมนูนี้จะเป็นรายการที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วทั้งหมด และแสดงขึ้นมาเป็นรายการดังภาพ

1	ວດັບແຕ້ວໄດແດ	2 ປັດແດດັ່ນດີ	autora a colina	2 8000	ແປດແດກີ່ແລ້ວ 44	7.000	nčo O visemu						Call No	
Thurst	DSULLOOUUNT	2 otga inteo	ob intio ontine	5 000		518010 7 11001	osti 😈 obothi	au					Call NO.	
			วิษน้าหลัก / ตี											
วันที่เริ่ม	ມຕັນ						ĵ	ันที่สิ้นสุด						
	26/07/2565							27/07/2565						
нцэво	านที่เที่ยวข้อง						ñ	โนหา						
เลือก	าหน่วยงานที่เที่ยวข้อ	0						ระบุศำคันหา						
							Àum	รีเอ็ต						
														_
													1000 25	
สำดับ	ปัญหาเร่งด่วน	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	เวลาที่แจ้งผู้เที่ยวข้อง	วันที่แก้ปัญหาเสร็จ	เวลาที่แก้ปัญหาเสร็จ	ა Sch. (თ)	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	ຍື່ອສູ້ຮັບແຈ້ຈ	ชื่อผู้ปิด Call	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	5 📮	26/07/2565	17:09:23	00.00.00	27/07/2565	15:35:00	A 22:25:37	username usersurname	000000000	adminname adminsurname	adminname adminsurname	THACFS : สำนัก มาตรฐานสินค้า เกษตรและอาหารแห่ง ชาติ	ดำเนิน การ เรียบร้อย
แสดง 1	ถึง 1 จาก 1 แถว												มหน้า 1 ถัดไป ห	

หากการแสดงผลรายการมากจนเกินไปเจ้าหน้าที่สามารถเลือกดูข้อมูลจำเพาะรายการที่เจ้าหน้าที่ ต้องการดูได้ เช่น วันที่ หน่วยงาน หรือเป็นคำค้นหาก็ได้ ดังภาพ

ริมที่เริ่มต้น	วันที่สันสุด
29/06/2565	30/06/2565
งอยังสหาหมายอยู่ห	âun .
เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระบุที่สันก
	8.6c





5.3 D ปัญหาที่ยืนยันแล้ว

เมนูนี้จะเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ระดับ Administrator ต้องทำการตรวจสอบและยืนยันรายการ ที่เรียบร้อยแล้วทั้งหมด โดยแสดงขึ้นมาเป็นรายการดังภาพ

Help Desk and Call Center			10 💄 agentname agentsurname 🌘	ปี ออกจากระบบ
1หน้าจอรับแจ้งปัญหา 2 ปัญหาที่แจ้งมาทาง online (2) 3 ติดตามปัญหาที่	้แจ้ง 4 รายงาน 7 แดชบอร์ด 🕜 ช่วย	เหลือ	(Call No. Q
วันที่เริ่มต้น เป็ 26/07/2565		วันที่สืบสุด โป๊ 27/07/2565		
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		ค้มหา		
เลอกคนรองวามาแกรรอง		รปุกามหา		
จำนวนรายการทั้งสิ้น 1 รายการ				ແສດຈ 25 ແຄວ
ลำดับ ปัญหาเร่งด่วน Call No วันที่รับแจ้ง เวลาที่รับแจ้ง เวลาที่เ	จังผู้เกี่ยวข้อง วันที่แก้ปัญหาเสร็จ เวลาที่แก้ปัญหาแ	เร็จ Sch. (ชน.) ชื่อหู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	ชื่อผู้รับแจ้ง ชื่อผู้ปิด Call หน่วยงา	นทีเกียวข้อง สถานะ
1 N 5 🖵 26/07/2565 17.0923 OC	0.00.00 27/07/2565 1535:00	22-25-37 username 000000000 usersurname	THACFS adminname adminname มาตรฐา adminsurname adminsurname เกษตรม ชาติ	วะสำนัก ดำเนิน มสินค้า การ ละอาหารแห่ง เรียบร้อย
แสดง 1 ถึง 1 จาก 1 แถว			หน้าแรก ก่อนหน้า 1	ถัดไป หน้าสุดท้าย





6. หน้ารายงาน

หน้ารายงานจะแยกย่อยประเภทของรายงานออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

- A รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามประเภทงาน
- B รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามสถานะ
- C รายงานสรุปปัญหา

6.1 A รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามประเภทงาน

เป็นการแสดงรายการสรุปยอดตัวเลขของรายการทั้งหมดที่อยู่ในระบบโดยแบ่งตามประเภทงาน เมื่อเลือกเมนูนี้ ระบบจะแสดงข้อมูลดังภาพ

Help Desk and							i65, 14:30 👤		ne 🏨 🕛 🙂 aann	ากระบบ
1 หน้าจอรับแจ้งปัญหา 2 ปัญ	หาที่แจ้งมาทาง online 🗿	3 ติดตามปัญหาที่แจ้ง	4 รายงาน	7 ແດชນອຣ໌ດ	🕜 ช่วยเหลือ				Call No.	٩
			s	ายงานสรุปจ่	ำนวนปัญหาตามประเภทงาน					
				ประจำวันที่มี	27/07/2565 - 27/07/2565					
	สรุปรายงานปัญห	าการใช้ระบบงาน โดยแย	มกสรุปเป็นประเ	ภทปัญหา ดังนี้						
	ปัญหา การลงทะเบ	วียน				จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา ระบบปรับอ	ากาศ/ไฟฟ้าขัดข้อง				จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา ปิดระบบ					จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา Network					จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา Hardware					จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา Software/	Application				จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา ระบบคืนอา	กรเพื่อการส่งออกตามเ	มาตรา 29 (e-F	orm)		จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา ระบบคืนอา	กรเพื่อการส่งออกตามเ	มาตรา 29			จำนวน	0	รายการ		
	ปัญหา National ร	Standard Data Set				ຈຳນວນ	ο	รายการ		1

โดยเจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองเพื่อเลือกดูข้อมูลได้ตามต้องการ ซึ่งตัวเลือกการคัดกรองมีดังนี้

- วันเริ่มต้น วันสิ้นสุด

วันที่เริ่ม	ău	วันที่สิ้นส	สุด
	05/07/2565		05/07/2565
			รี่เช็ด

User Document Manual for Agent version 1.0





และเมื่อเจ้าหน้าที่กดที่รายการเพื่อดูรายการที่ต้องการแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ pdf หรือ excel เพื่อไปทำรายการอื่นต่อได้



6.2 B รายงานสรุปจำนวนปัญหาตามสถานะ

เป็นการแสดงรายการสรุปยอดตัวเลขของรายการทั้งหมดที่อยู่ในระบบ โดยแบ่งตามสถานะ ที่อยู่ในระบบตอนนี้ เมื่อเลือกเมนูนี้ ระบบจะแสดงข้อมูลดังภาพ

"Int Help									2565, 14:30 👤 ag		🗶 U əənə	
1 หน้าจอรับแจ้งปัย	ไญหา 2 ปัญหาที่เ	ແຈ້ວມາກາວ online 🙎	3 ຕົດຕາມປັຄງหาที่ແຈ້ง	4 รายงาน	7 ແດນນອຣ໌ດ	😢 ช่วยเหลือ					Call No.	٩
								_	_			
									Export PDF	Export Excel		
					รายงานสรุเ	ปจำนวนปัญหาตาม	สถานะ					
					ประจำวันที่ 2	27/07/2565 - 27/07	/2565					
		สรปรายงานปัญหา	เการใช้ระบบงาน โดยแย	กสรปเป็นสถา	นะ ดังนี้							
		สถานะ รอผลการรั	มเรื่อง					จำนวน	0	รายการ		
		สถานะ ระหว่างดำเ	นินการ					จำนวน	o	รายการ		
		สถานะ รอการรับระ	00					จำนวน	o	รายการ		
		สถานะ ดำเนินการเ	รียบร้อย					จำนวน	0	รายการ		
		สถานะ รายการที่ยืเ	มยันแล้ว					จำนวน	0	รายการ		
						รวมปั	ญหาทั้งสิ้น		o	รายการ		

โดยเจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองเพื่อเลือกดูข้อมูลได้ตามต้องการ ซึ่งตัวเลือกการคัดกรองมีดังนี้ - วันเริ่มต้น วันสิ้นสุด

วันที่เริ่ม	ău	วันที่สิ้นสุด
	05/07/2565	05/07/2565
		รีเช็ต

และเมื่อเจ้าหน้าที่กดที่รายการเพื่อดูรายการที่ต้องการแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ pdf หรือ excel เพื่อไปทำรายการอื่นต่อได้





Export PDF Export Excel			
	Export PDF	Export Excel	

6.3 C รายงานสรุปปัญหา

เป็นการแสดงรายการปัญหาทั้งหมดที่อยู่ในระบบขึ้นมาเป็นรายการดังภาพ

วันที่เริ่มต้	łu							sun	ล้นสุด				
۵	30/06/2565								30/06/2565				
วิธีการแจ้	งปัญหา							USa	กกปัญหา				
หน่วยงาม	ะที่เที่ยวข้อง							สถาย	JL .				
จำนวนราย	มการทั้งสืบ 2178 ร	ายการ						Âun 🖉	ຣີເອັດ			ແລດຈີ 25 ແກວ Expert PDF	Export Excel
จำนวนราย	ยการทั้งสิ้น 2178 ร ปัตะศาร์งต่าม	ายการ Call No	శుణిలియిను	าาาร์รับแจ้ง	รับที่แก้ปัญญาสร็อ	เวลาที่หลับัทษณะสร็ด	Sch (mi)	สังหา	ຮັບອັດ	ส์อนิชิพอัง	Ásáilte Cult	Baloo 25 Broot PDF	Export Excel
จำนวนราค ลำดับ 1	ยการทั้งสัน 2178 ร ปัณหาเร่งด่วย N	Call No	วันที่รับแจ้ง 30/06/2565	เวลาที่รับแจ้ง 1152:00	วันที่แก้ปัณหาแสร็จ -	เวลาที่เท่ปัญหาเสร็จ _	Sch. (tru.)	คัมก ชื่อผู้แจ้ง สปกร เหนือมพันธ์	ร์เช็ด เมอร์โกรศัพท์ผู้แจ้ง 091048355	ชื่อผู้รับแอ้ง สนิคร เหน่วนพันธ์	ซื่อผู้ปิด Call Admin istrator	ารัตร กระสุด ระสุดภาพระสุด ระสุดภาพระสุด เกมาราช	Export Excel amu: somsSusaa
จำนวนราย สำเดิบ 1 2	ยการทั้งสืบ 2178 ร ปัณหาแร่งต่อน N	Call No 30513 💂 30544 💂	วันที่รับแจ้ง 30/06/2565 30/06/2565	เวลาที่รับแจ้ง 115200 173624	วันที่แก้ปัญหาแสร็จ -	เวลาที่แก้ปัญหาเสร็จ -	Sch. (eu.)	ศิลท ชื่อสุ่นเร็ง สปกร เหนือบเกินรี บระกามกาษ	ระอิต เนอร์ไทรศัพท์ผู้หอ้อ 0910148355 000000000	ชื่อผู้รับแอ้อ สนัคร เหนือมพันธ์ Admin istrator	ซົລຟູປິດ Call Admin Istrator -	109 11040 CTL 25 COB4 editableurustan editableurustan bubber museurusta	Export Excel ama: somsSusoo somsSusoo
จำนวนราย ลำดับ 1 2 3	ยการทั้งสืบ 2178 ร ปัญหาเร่งต่วน N N	Catt No 30513 🔔 30544 💂 30545 💂	วันที่ชัมแอ้อ 30/06/2565 30/06/2565 30/06/2565	เวลาที่อับแจ้ง 115200 173624 1753.49	วันที่ยาปัญหาหลรัง - -	เวลาที่แก้ปัญหาเสร็จ - -	Sch (eu) C 00.03.48 C 00.03.77 C 00.33.46	ศัยท ธ์อรู้แล้ง สมักร เหนือมสัมธ์ มระกาลme มระกรมกาลme มระกาลme นระกรมกาลme	รีเอ็ก เมอร์ไทรศิษาร์ษูแจ้ง 0910148355 000000000 000000000	ຮົ່ວສູ່ກັນແຈ້ວ ສເປັກຣ ເກເດີອນເຫັນຮົ Admin istrator -	ອົລຜູ້ປັດ Cult Admin Istrator -	มลอง 25 มาว ประเทศ เปลยงานที่เกิดประเทศ เปลยงานคลางเลยงากระห่องกั -	Export Excel amo: soms\$vsao soms\$vsao soms\$vsao souns\$vsao
จำนวนราศ สำตับ 1 2 3 4	ยการทั้งสืบ 2178 ร ปัณษาหรังต่วย N N N	Call No 30513 🛄 30545 📮 30543 😭	วันที่รับแอ้อ 30/06/2565 30/06/2565 30/06/2565 30/06/2565	сзачібливо 115200 173624 1753.49 1646.39	รับที่แก้ปัญหาแล่ร้อ - - - 30/06/2565	เวลาที่เกี่ปัญหาแล้ว - - - 165100	Sch. (mu) Image: Colored and Co	อ้อง อังจุ้ยร้อ อนิกร เหลือบเส็บรี มระกาลสาด บระกรมกาลสาด มระกาลสาด บระกรมกาลสาด มุชอร์ย์ บูรณการณ์	5.60 	ต้ออูริเมเอ้ง สมัทร เหนือมพันธ์ Admin istrator - ธมสวรรณ บว้านเนื่อง	ซึ่อผู้มีด Call Admin Istrator - - ธมอรรณ เช่างเมือง	มอง 25 ยาว โรยุงารไฟน์ มอง 25 ยาว โรยุงารไฟน์ มองอาการสะดาสารเสลา มองอาการสะดาสารเสลา - โทโตวารสารสารสารสารสารสารสารสารสารสารสารสารสา	Export Excel amu: somsSuso somsSuso soussUso soussUso dhüumsSutSov
จำนวนราศ สำเดิบ 1 2 3 4 5	ยการกับสัน 2178 s ปัญหายรังต่อน N N N N	Call No 30513 _ 30544 _ 30545 _ 30543 _ 30543 _	วันที่อื่มแอ้ง 30/06/2565 30/06/2565 30/06/2565 30/06/2565 30/06/2565	Danfibue30 115200 173624 175349 164639 162413	วันที่แก้ปัญหาเสร็จ - - 30/06/2565 30/06/2565	เวสาที่เคปัญหาแล้ง - - 185100 182900	Sch. (eu.) Image: Constant of the second	dan daguso aslins undounikus usemanne usenumanne usemanne usenumanne uposki yanunani sinen ücesuluri	8.80 2005/19:04/07/24.50 00000000 000000000 000000000 00000000	ร้อยู่รับแร้ง ลบัตร เหมืออฟันร์ Admin istrator - รมงอรรณ บรัณเมือง อาร์ตา ชั้นองหา	disigito Cuit Administrator - - successou scientifica antien ducarn	เมือง 25 เกม ชายาง (1997) เป็นของการที่เกิดประเทศ เป็นของการและการแสดงการ	Export Excel atmu: somsSuso somsSuso somsSuso soussuso dhuQumstSusSo dhuQumstSusSo

โดยเจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองเพื่อเลือกดูข้อมูลได้ตามต้องการ ซึ่งข้อมูลที่คัดกรองได้มีดังนี้

								รายงานสรุเ	ปปัญหา				
วันที่เรี	uđu							Suña	ลีมสุด				
	30/06/2565							-	30/06/2565				
วิธีการ	แข้งปัญหา							Uset	กกปัญหา				
an lara	ารเพิ่มที่แรงมีกา							2021	-				
Hubb	210110103000							ativ	r.				
_													
								AGHI	SUDO				
													_
- Succe	สวนควรร้าสัม 2179 (escose.										1700 X 100	Female Ford
สำดับ	ปัญหาเร่งต่วน	Call No	วันที่รับแจ้ง	เวลาที่รับแจ้ง	วันที่แก้ปัญหาเสร็จ	เวลาที่แก้ปัญหาเสร็จ	Sch. (ou.)	ชื่อผู้แจ้ง	ເບວຣ໌ໂກຣศัพท์ผู้ແຈ້ຈ	ສົ່ວທູ້ຮັບແຈ້ຈ	ຮົ່ວຜູ້ປັດ Call	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	30513 🗖	30/06/2565	1152:00			00.03.48	สมัคร เหมือบพันธ์	O910148355	สมัคร เหมือนพันธ์	Admin istrator	THDOF : nsuUs:uv	รอการรับรอง
2	N	30544 🗖	30/06/2565	17:36:24			00.0317	username usersurname	000000000	Admin istrator		THACFS : สำนักมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	รอการรับรอง
3	N	30545	30/06/2565	1753.49			00:33.46	username usersurname	000000000				รอผลการรับเรื่อง
		20542 9	30/05/25/5	10.46.30	20105/2565	¥6100	00043		038058043	europe en unite urite a	eurosee unte u/las	TUTO, acustos	du Cumantes dans
		-	30/06/2505	10.46.59	3070672565	100100	000421	นุขจรม บูรณ์เกรณ	038958942	BURUSSIN (05001080	60405510 0010000	THILD : Insugeriers	01000130500500
4		-					-						
4	N	30540 🖀	30/06/2565	16:24:13	30/06/2565	16:29:00	00:04:47	วิทยา มิตรานันท์	0999571917	อารียา อันวงษา	อารียา อันวงษา	THFDA : สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	ดำเนินการเรียบร้อย

- วันเริ่มต้น วันสิ้นสุด

- วิธีการแจ้งปัญหา (Online , E-mail , phone)





- ประเภทปัญหา
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- สถานะ

และเมื่อเจ้าหน้าที่กดที่รายการเพื่อดูรายการที่ต้องการแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดเป็นไฟล์ pdf หรือ excel เพื่อไปทำรายอย่างอื่นต่อได้

แสดง	25	ແຄວ	Export PDF	Export Excel	
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-	-		สถานะ	





7. แดชบอร์ด

หน้าแดชบอร์ดจะแสดงรายการสรุปตัวเลขที่มาของการแจ้งปัญหาว่ามาจากช่องทางไหนจำนวนเท่าไหร่ สรุปเป็นภาพรวมออกมาดังภาพ

รายการทั้งหมด : 2178 รายการ		
8		
	ระแบว็บไซต์	ระบบอีบเอ
S:UU Call center	5-00 13010(1	3-00 5056
2103	53	22
2103 signis	53 STBITS	22 รายการ
SEUD Call center 2103 STEPTS	53 siums	22 sienis



8. ช่วยเหลือ

จะแบ่งออกเป็น 2 เมนู ได้แก่

- A คำถามที่ถูกถามบ่อย
- B คู่มือการใช้งาน

10.1 A คำถามที่ถูกถามบ่อย หน้าช่วยเหลือจะแสดงข้อมูลคำถามคำตอบ โดยดึงข้อมูลมาจากเมนู 5 G คำถามที่พบบ่อย โดยแสดงหน้าจอดังถาพ



10.2 B คู่มือการใช้งาน หน้านี้เป็นการดาวน์โหลด คู่มือการใช้งาน โดยเจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลด ในลักษณะไฟล์ PDF ไปใช้งานได้

User Document Manual for Agent version 1.0