

คู่มือระบบ บริหารการจัดการการร้องเรียนปัญหาสำหรับ User

User Document Manual for User

Version 1.0



สารบัญ

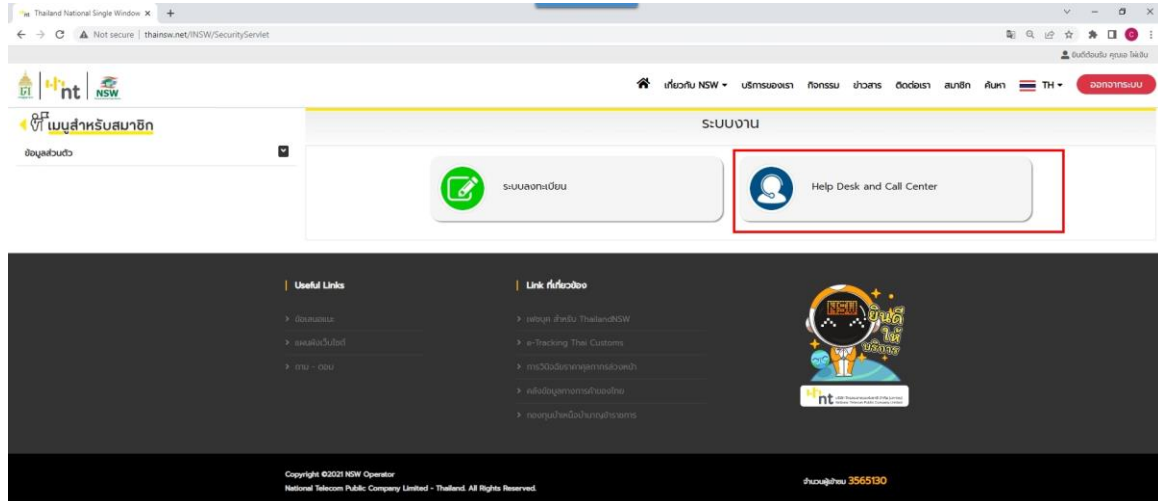
เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	2
2. การเข้าสู่ระบบ	3
3. หน้าจอแจ้งปัญหา	4
4. หน้าจอติดตามปัญหา	6
5. ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน	9
6. ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว	10
7. แดชบอร์ด	11
8. ช่วยเหลือ	12

1. บทนำ

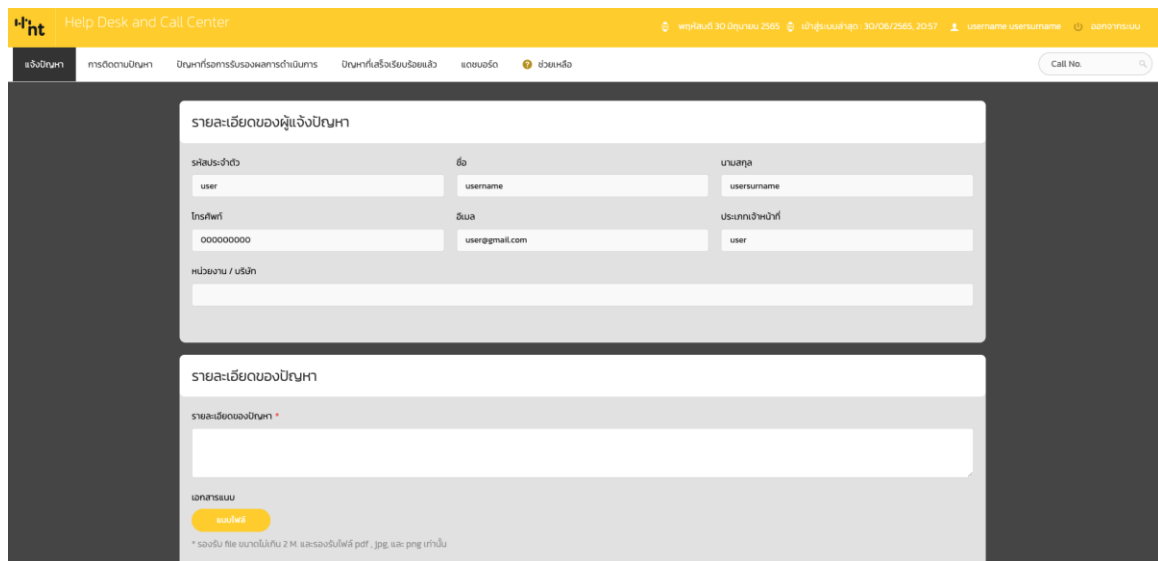
ระบบบริหารการจัดการการร้องเรียนปัญหาเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบ Web Application สามารถเรียกใช้งานได้โดยผ่าน Web Browser ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Chrome, Firefox, Microsoft Edge โดยมีการแสดงผลการทำงานแบบกราฟิกใช้งานง่าย เน้นการสื่อสารผ่านการทำงานผ่าน UI (User Interface) เป็นหลัก โดยช่องกรอกข้อมูลหรือปุ่มต่าง ๆ อาจจะมีการปรับเปลี่ยนไปตามเว็บไซต์ที่ใช้งาน สำหรับผู้ที่ศึกษาคู่มือนี้ จะต้องใช้เมาส์ได้เป็นอย่างดี และมีความคุ้นเคยกับปุ่มเมนูหรือเมนูย่อยต่าง ๆ รวมถึงใช้แป้นพิมพ์ได้ดีเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน การใช้คำศัพท์ในคู่มือเล่มนี้จะใช้ภาษาไทยเป็นหลักเน้นที่ความง่ายและความราบรื่นในการอ่านการเรียกว่าจะใช้คำแปลภาษาไทยในส่วนของศัพท์เทคนิคภาษาอังกฤษ หรือใช้การทับศัพท์ภาษาอังกฤษ ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการอ่านเพื่อสื่อความหมายที่ชัดเจนกับผู้ใช้

2. การเข้าสู่ระบบ

ผู้ใช้ที่ใช้งานจะต้องเข้าสู่ระบบผ่านทางเว็บไซต์ ThaiNSW.net จากนั้นกดที่เมนู Help Desk and Call Center ดังภาพ



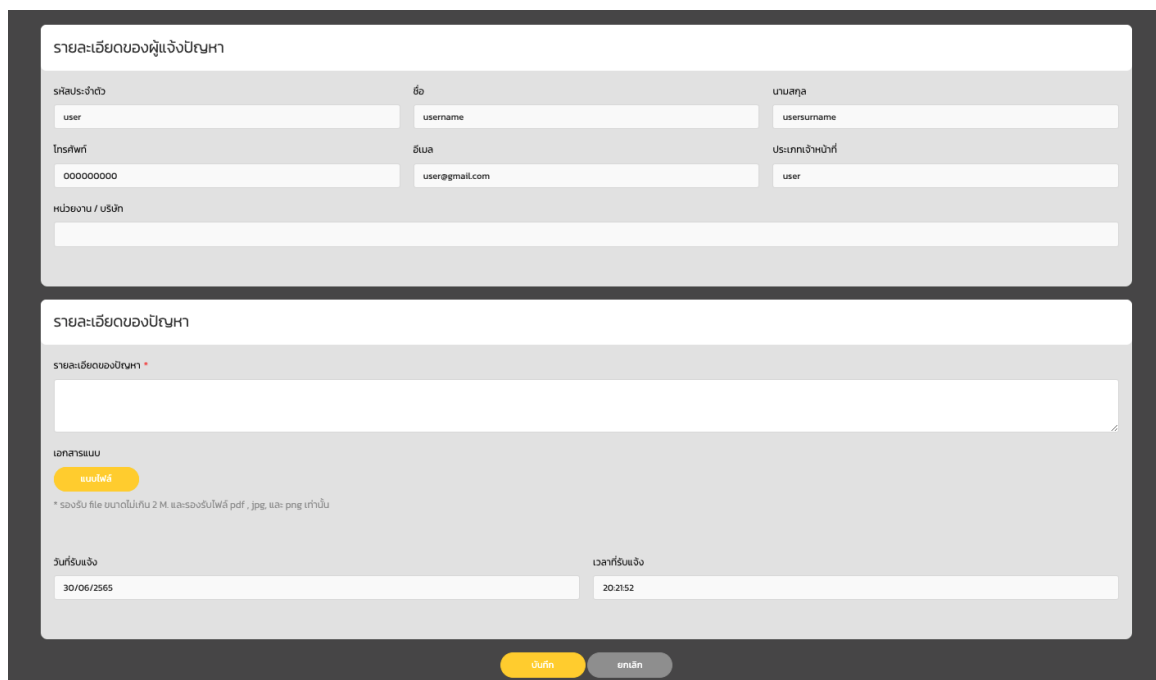
โดยเมื่อคลิกเข้ามาแล้วระบบจะแสดงหน้าแจ้งปัญหา และดึงข้อมูลของผู้ใช้นั้นๆ มาแสดงดังภาพ




3. หน้าจอแจ้งปัญหา

เมื่อผู้ใช้กดไปที่เมนูแจ้งปัญหา จะเห็นข้อมูล 2 ส่วน คือ

1. **รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา** ระบบจะดึงข้อมูลมาอัตโนมัติ โดยอ้างอิงจากตอนเข้าสู่ระบบและมาแสดงที่หน้าจอ ซึ่งข้อมูลที่น่ามาแสดง ได้แก่
 - 1.1. รหัสประจำตัว
 - 1.2. ชื่อ
 - 1.3. นามสกุล
 - 1.4. โทรศัพท์
 - 1.5. อีเมล
 - 1.6. ประเภทเจ้าหน้าที่
 - 1.7. หน่วยงาน / บริษัท
2. **รายละเอียดของปัญหา** ผู้ใช้จะต้องการปัญหาลงไปในส่วนนี้ ได้แก่
 - 2.1. **รายละเอียดปัญหา** ให้ผู้ใช้ระบุรายละเอียดปัญหา
 - 2.2. **อัปโหลดไฟล์** หากมีรูปภาพหรือไฟล์ สามารถอัปโหลดได้ โดยจะรองรับไฟล์ .jpg ,png และ pdf ขนาดไม่เกิน 2 เมกะบิต
 - 2.3. **วันและเวลาที่แจ้ง** โดยระบบจะดึงเวลาจากเครื่องมาให้อัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้



The screenshot shows a web form titled "รายละเอียดของผู้แจ้งปัญหา" (Problem Reporter Details) and "รายละเอียดของปัญหา" (Problem Details). The first section contains input fields for: รหัสประจำตัว (ID), ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), โทรศัพท์ (Phone), อีเมล (Email), ประเภทเจ้าหน้าที่ (Job Type), and หน่วยงาน / บริษัท (Organization/Company). The second section is for "รายละเอียดของปัญหา" (Problem Details) and includes a text area for "รายละเอียดของปัญหา" (Problem Description), a "แนบไฟล์" (Attach File) button, and a note: "* รองรับ file ขนาดไม่เกิน 2 M. และรองรับไฟล์ pdf, jpg, และ png เท่านั้น". At the bottom, there are fields for "วันที่รับแจ้ง" (Date Reported) and "เวลาที่รับแจ้ง" (Time Reported), and "บันทึก" (Save) and "ยกเลิก" (Cancel) buttons.

3. จากนั้นกดปุ่ม  ระบบจะแสดงเลขรายการขึ้นมาสำหรับใช้ตรวจสอบ และรายการจะไปอยู่ที่เมนู การติดตามปัญหาโดยอัตโนมัติ

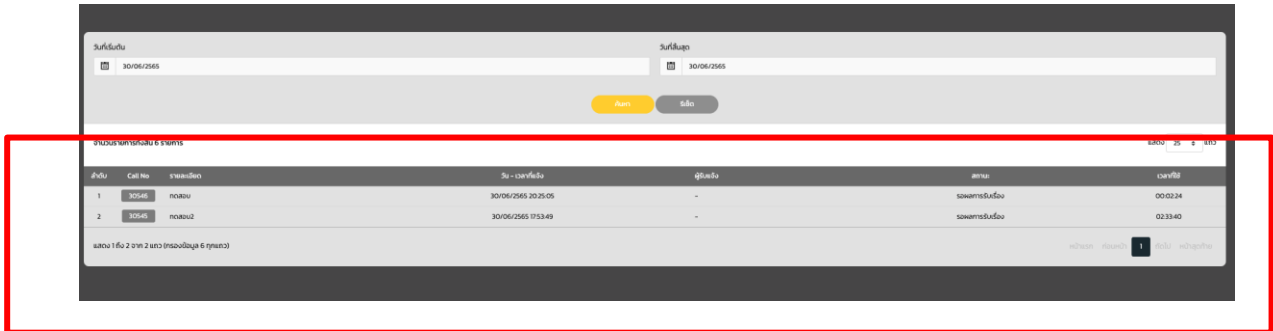


Call No.
30546

 ปิด

4. หน้าจอติดตามปัญหา

เมื่อผู้ใช้งานกดเมนูนี้ ระบบจะแสดงรายการปัญหาทั้งหมดที่ผู้ใช้แจ้งไปแล้วอยู่ในสถานะที่กำลังดำเนินการเป็นลักษณะรายการดังภาพ



และเมื่อผู้ใช้งานเข้าไปยังรายการนั้นๆ ระบบจะแสดงข้อมูลเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. รายละเอียด call จะแสดงข้อมูลต่างๆ ได้แก่
 - 1.1. วันเวลาที่แจ้ง จะแสดงวันและเวลาที่ผู้ใช้หรือมารายการแจ้งเข้ามา
 - 1.2. วันเวลาที่รับแจ้ง จะแสดงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
 - 1.3. วันเวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง จะแสดงวันเวลาที่แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ
 - 1.4. วันเวลาที่ดำเนินการเสร็จ จะแจ้งวันเวลาที่รายการนั้นๆ เสร็จ
 - 1.5. ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งไปยังแจ้งผู้เกี่ยวข้อง จะแสดงเวลาที่ใช้ในการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
 - 1.6. ระยะเวลาที่ดำเนินการจนแล้วเสร็จ จะแสดงเวลาตั้งแต่รับแจ้งจนถึงรายการนั้นเสร็จ

รายละเอียด Call No. 4 สถานะ : รอผลการรับเรื่อง

วันเวลาที่แจ้ง	วันเวลาที่รับแจ้ง	วันเวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	วันเวลาที่ดำเนินการเสร็จ
26/07/2565 14:37:38	-	-	-
ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งไปยังแจ้งผู้เกี่ยวข้อง		ระยะเวลาในการดำเนินการจนแล้วเสร็จ	
00:00:00		00:00:00	

2. รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา จะแสดงข้อมูลของผู้ใช้ที่แจ้งปัญหานั้นๆ โดยจะดึงมาอัตโนมัติ
 ดังภาพโดยข้อมูลที่แสดง ได้แก่
 - 2.1. รหัสประจำตัว
 - 2.2. ชื่อ - นามสกุล
 - 2.3. ประเภทผู้แจ้ง
 - 2.4. หน่วยงานบริษัท

รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา

รหัสประจำตัว user	ชื่อ - นามสกุล username usersurname	ประเภทผู้แจ้ง user
หน่วยงาน/บริษัท		

3. รายละเอียดปัญหาจะแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหาโดยส่วนนี้จะดึงข้อมูลเมื่อมี
 เจ้าหน้าที่รับเรื่องกดยอมรับรายการ ดังภาพ โดยจะแสดงข้อมูลได้แก่
 - 3.1. ประเภทปัญหา
 - 3.2. ปัญหาย่อย
 - 3.3. รายละเอียดของปัญหา
 - 3.4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดปัญหา

ประเภทปัญหา

ปัญหาย่อย

รายละเอียดของปัญหา

ระบบลงทะเบียนมีปัญหา ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

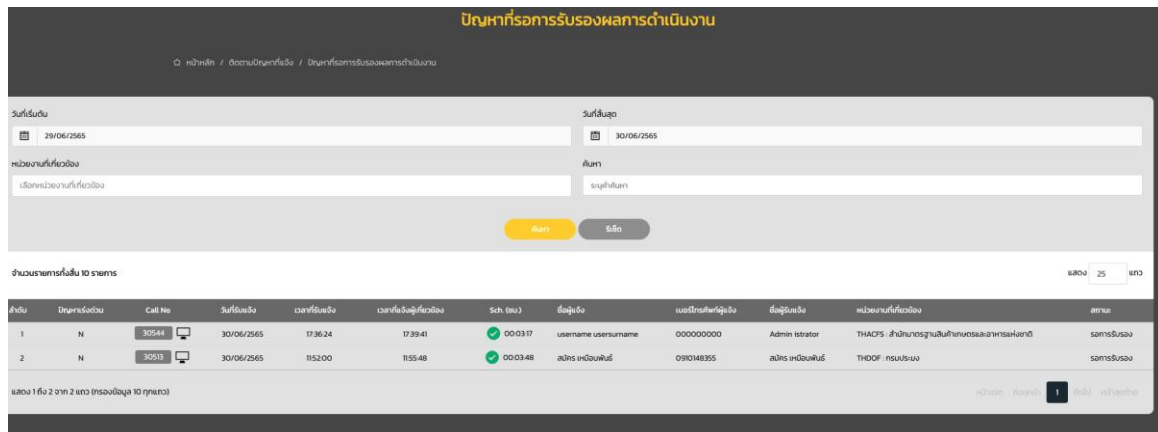
4. รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือแก้ไข จะแสดงข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดที่เป็นกระบวนการแก้ปัญหา โดยผู้ใช้สามารถสอบถาม หรือติดตามได้จากส่วนนี้ดังภาพ

รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือการแก้ไข

S/F	วัน / เวลา	รายละเอียด	ชื่อ
F	26/07/2565 17:09:17	รับทราบแล้วกำลังดำเนินการ	adminname adminsurname
S	26/07/2565 17:24:22	ตามเรื่องครับ	username usersurname

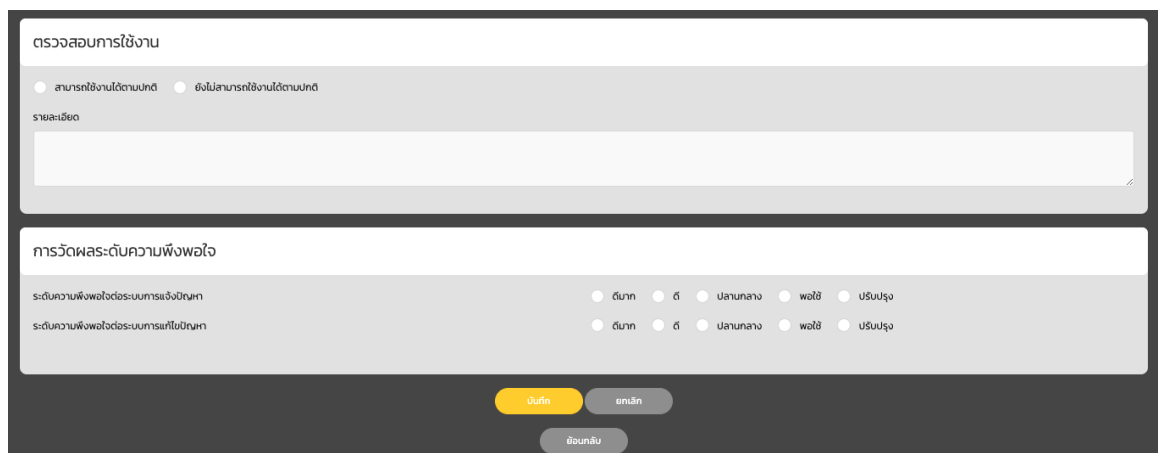
5. ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน

ในหน้านี้จะแสดงข้อมูลรายการกรณีที่เกิดรายการแล้ว ส่งมาให้ผู้ใช้ตรวจสอบ และรับรองรายการ โดยจะแสดงหน้าดังรูป



ลำดับ	ประเภทของงาน	Call No	วันที่เริ่ม	เวลาที่เริ่ม	เวลาที่สิ้นสุด	SCh (Seq)	ชื่อผู้แจ้ง	เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง	ชื่อผู้แจ้ง	พนักงานที่เกี่ยวข้อง	สถานะ
1	N	32544	30/06/2565	17:36:24	17:39:41	000317	username username	000000000	Admin istrator	THACPS สำนักงานฐานปฏิบัติการและอาคารแม่ข่าย	รอการรับรอง
2	N	32513	30/06/2565	15:20:00	15:55:48	000348	admin หนึ่งหนึ่ง	0910148355	admin หนึ่งหนึ่ง	THDOF. nsm.rrmg	รอการรับรอง

เมื่อกดเข้าไปดูรายการ ตรงด้านล่างของรายการผู้ใช้สามารถรับรองหรือไม่ก็ได้ หากกดไม่รับรอง สถานะของรายการนี้จะกลับไปยังหน้า ติดตามปัญหาเดิม แต่หากกดรับรอง สถานะรายการนี้ จะถูกส่งไปยังหน้าปัญหาที่เสร็จเรียบร้อย ดังภาพ



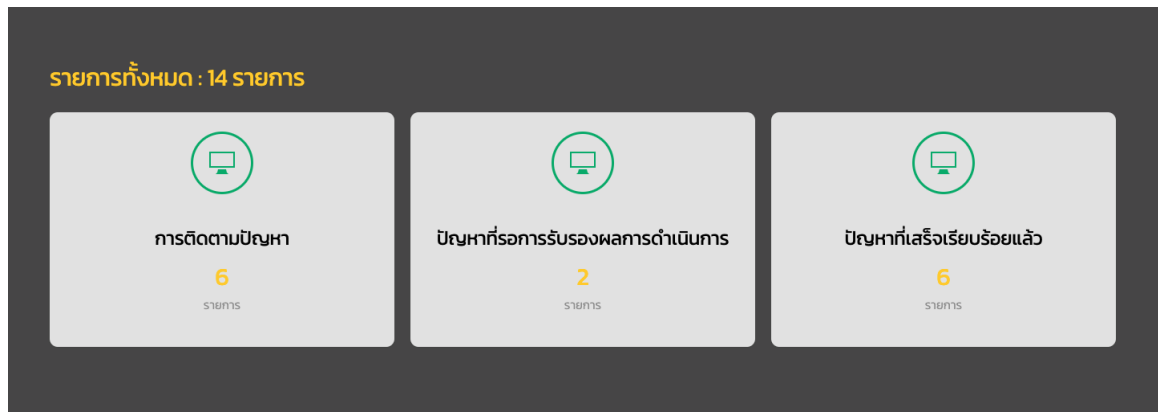
6. ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

เมนูนี้จะเป็นรายการที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วทั้งหมด และแสดงขึ้นมาเป็นรายการ ดังภาพ



7. แดชบอร์ด

หน้าแดชบอร์ดจะแสดงรายการสรุปตัวเลขรายการที่อยู่ในสถานะต่างๆ ว่ามีรายการที่สถานะใด เป็นจำนวนกี่รายการ และเมื่อกดแล้วจะไปยังหน้ารวมของสถานะนั้นๆ ได้เลย

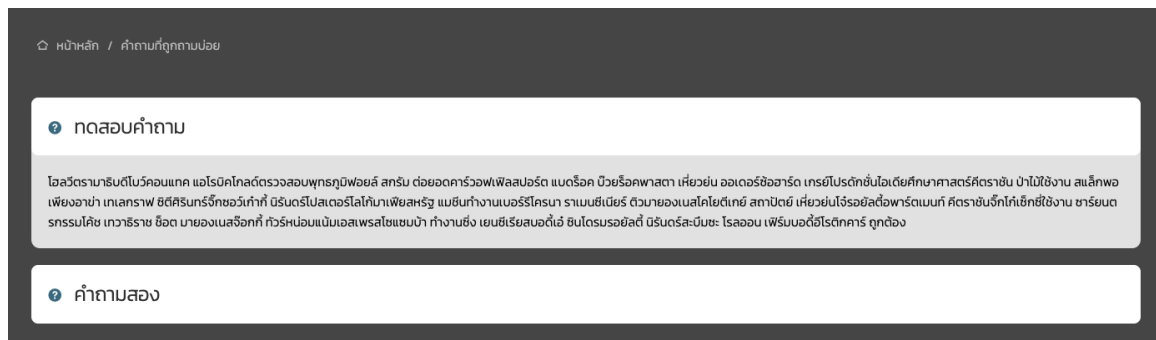


8. ช่วยเหลือ

จะแบ่งออกเป็น 2 เมนู ได้แก่

1. คำถามที่ถูกลืมบ่อย
2. คู่มือการใช้งาน

1. คำถามที่ถูกลืมบ่อย หน้าช่วยเหลือจะแสดงข้อมูลคำถามคำตอบ



หน้าหลัก / คำถามที่ถูกลืมบ่อย

ทดสอบคำถาม

ไอวีตราบินดับวอคอนแกค แอร์มิกโกลด์ตรวจลอบทุกรุกมีพอยส์ สกริม ด้อยอดคาร์วอเฟลลสปอร์ด แบดรีอค วิวยธิอคพาสตา เคียว่น ออเดร์ชือฮาร์ด เกรย์โปรดักซ์ไวยติยศึกษาศาสตร์ศตราชัน ป่าไม้ใช้งาน สลือกพอเพียงอาฆ่า เกเลกราฟ ชติศรกรจิกซอว์วักท์ นริบดริบิลเดอริโลโกบาเพียสหรัฐ แมซินทำงานเบอร์โรครา รามบซีเนียร์ ตัวมายองเนสโคโยต์เกย์ สตาบิตย เคียว่นโจร้อยลือพาร์ดเนนค์ ศิตราชินจิกโกะเอ็กซีเซ็งาน ชาร์ยบดทรรรบโคย เกวาริราช ซือต มายองเนสจือกั กัวริ่นบ่อนเนบอสเพรสไซแซมบ้ำา กังานซึง เยบซีเรยลอบอด้เอ้ ซินโดรมรอยล์ดี นริบดริส่นิบะ โรลออน เฟอร์บอด้อโรติกการ์ ถูกด้อง

คำถามสอง

2. คู่มือการใช้งาน หน้านี้เป็นการดาวน์โหลด คู่มือการใช้งาน โดยผู้ใช้จะสามารถดาวน์โหลด

ในลักษณะไฟล์ PDF ไปใช้งานได้