# การใช้งานระบบแจ้งปัญหาฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ

## 1 การเข้าสู่ระบบ

้ไปที่เว็บไซต์ <u>http://toss.thiensurat.co.th/Ticket</u>



หมายเลข 1 คือ ช่องให้ใส่ UserName ชื่อภาษาอังกฤษ . นามสกุลตัวแรก เช่น somchai.t หมายเลข 2 คือ ช่องให้ใส่ Password (Password เดียวกับ Login เข้าใช้งานคอมพิวเตอร์) หมายเลข 3 คือ ปุ่มเข้าสู่ระบบ

ระบบแจ้งปัญหา											ฏ นาง	ราว วัสภา คงคล้าย 🗸	🕣 ออกงากระ
ณามู (c) หน้าแรก (c) สร้างรายการแจ้งปัญหา (c) สร้างรายการแก้ปัญหา (c) รายการแก้ไขปัญหา (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c)	ระบบเ ⊯ หน้าแรง vew моге	เจ้งปัญหา т n > Dashboard จำนวนก	SR Problem 238 ารแจ้งปัญหาทั้งหม	В и ⊕ vew моя	จำ	4 เนวนปัญหาที่ถูกแจ้ง	-37 เข้ามา ⊛	VEW MORE	จำนวนการแจ้งปัต	4 ยูหาที่ถูกยกเลิก 	VEW MORE	🖶 ผ้ายสูกค้ จำนวนปั	าสัมพันธ์และบริก ญหาที่แก้ไซสำเ
	ษ จำนว	นการแจ้งปัญหา				จำนวนก	ารแจ้งปัญหา	ประจำปี 256	1				~
	250 200 150 150 100									288			
	50	<u>р</u> илестом	2 กุมภาพันธ์	Q มีนาคม	מורגומי ס	Q MRCOM3K	2 มิถุนายน	Q nangnew	Z Macros	กันยายน	Q Aban	2 มณฑริกวนม	<u>្ថ</u> <u>ដំរោះការរ</u> Highonartau

เมื่อเข้าสู่ระบบจะแสดงหน้าต่างข้อมูลการแจ้งปัญหาเบื่องต้นของฝ่ายตนเอง ดังรูป

#### 2.การแจ้งปัญหา

เมื่อพนักงาน เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่เมนู "สร้างรายการแจ้งปัญหา" (หมายเลข 1) ดังรูป

2.1 ทำการเลือกประเภทลูกค้าที่ช่องหมายเลข 2 ประเภทลูกค้ามีอยู่ 2 ประเภทได้แก่

2.1.1 ลูกค้าในระบบ ให้ผู้ใช้ทำการค้นหาลูกค้าจาก เลขที่สัญญา,ชื่อนามสกุล,เลขบัรประชาชน,หมายเลข เครื่อง แล้วทำการกปุ่มค้นหาดังรูปด้านล่าง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา									
เลือกประ	ะเภทลูกค้า :	ข้อมูลลูกค้าในระบบ	~	เลือกประเภทการค้นหาข้อมส					
	ค้นหาจาก :	เลขที่สัญญา	~						
<b>คำคัมหา</b> : กรุณกระดาชัยมูลการคืมหา				Q. กันหา คลิกเพื่อกันหาข้อมูลลูกก้า					
ข้อมูลลูกค้า ประวัติการ	แจ้งปัญหา 📵								
เลขที่อ้างอิง :	590151020			เลขที่สัญญา :	70065242				
ชื่อลูกค้า :	น.ส. เฉลิม ช	น.ส. เฉลิม ขากูคำ		เลขบัตรประจำตัวประชาชน :	3471400168059				
ประเภทสินค้า :	เครื่องกรองนี้	เครื่องกรองน้ำ		ชื่อสินค้า :	UT012 เครื่องกรองน้ำเซฟ รุ่นUV ALKALINE				
ราคาสินค้า (บาท) :	19000			หมายเลขเครื่อง :	UA12592722				
ราคาส่วนลดสินค้า (บาท) :	1000			ประเภทการขำระเงิน :	ผ่อน (12 งวด งวดละ 1500 บาท)				
ยอดคงเหลือ (บาท) :	4500			งวดคงเหลือ (งวด) :	0				
พนักงานขาย :	DAAF016 2	ที่นี่ สอนตาง		วันที่ทำสัญญา :	24 ชั้นวาคม 2559				
ที่อยู่ลูกค้า :	444/16 ม.7	ม.นพพรเขาส์ ช.วัดด่าน ถ.สุขุมวิท ด.สำโรงเหนือ อ.เมือง กรุงเทพมหานคร 102	:60	ทีมขาย :	DAAF-2				
				เบอร์โทรศัพท์ :	089-0350047				
		S							
		เบอรเทรศพท : เบอริเทรศพท							

2.1.2 ลูกค้าที่ไม่มีข้อมูลในระบบ (ข้อมูลลูกค้านอกระบบ) ให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลลูกค้า เบอร์โทรศัพท์

และที่อยู่ลูกค้า

เลือกประเภทลูกค้า :	ข้อมูลลูกค้านอกระบบ	~		
ชื่อผู้แจ้งปัญหา :	ชื่อผู้แจ้งปัญหา		เบอร์โทรศัพท์ :	เบอร์โทรศัพท์
ที่อยู่ :	ที่อยู่ผู้แจ้งปัญหา			

#### 2.2 ทำการเลือกปัญหาที่ต้องการแจ้ง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา				
เลือกหัวข้อหลัก:	แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ	(กทม.และปริมณฑล)	~	เลือกปัญหาที่ต้อง
เลือกหัวข้อรอง:	เครื่องกรองนำ		~	การแจ้ง
เลือกหัวข้อย่อย :	เครืองตัน / นำไม่ไหล		~	
	รายละเอียดปัญหา			
	ชื่อปัญหา	แจ้งช่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) เครื่องกรองน้ำ เครื่องตัน / น้ำไม่ไหล		ข้อมูลปัญหาที่ทำ
	ฝ่ายที่รับผิดชอบ	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ		การเลือก
	SLA			
	คำอธิบายปัญหา	-		
รายละเอียดปัญหา :	ลูกค้าแจ้งมาว่า น้ำไม่ไห	ลออกจากเครื่องกรองน้ำ		ช่องกรอกรายละเอียด ปัญหาที่ลูกค้าแจ้งมา

ไฟล์บ	NUU :	Drag & drop files here	× โต่เพิ่มไฟล์	เพิ่มไฟล์เอกสาร การแจ้งปัญหา (หากมี)
ต้องก	ารแจ้ง	รายการแก้งปัญหา		
รหัสปัญหา	ชื่อปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ไฟล์แนบ	ลบ
		ไม่มีข้อมูล!		
		🖺 แจ้งปัญหา 🧲	2	

ผู้ใช้งานต้องเลือกปัญหาที่ต้องการแจ้ง กรอกรายละเอียด และแนบเอกสาร(ถ้ามี) จากนั้นกดปุ่มเพิ่ม รายการปัญหาที่ หมายเลข 1 ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มการแจ้งปัญหาได้มากกว่า 1 รายการ เมื่อทำการเพิ่มรายการปัญหาที่ ต้องการแจ้งเสร็จให้ผู้ใช้ทำการกดปุ่มแจ้งปัญหาที่ หมายเลข 2 ระบบจะทำการส่งปัญหาไปหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป (จากรูปปัญหา แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) เครื่องกรองน้ำ เครื่องตัน / น้ำ ไม่ไหล ฝ่ายที่รับผิดชอบเป็นฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ) หากผู้พนักงานฝ่ายที่รับผิดชอบปัญหาได้ login อยู่ในระบบ จะมี การแจ้งเตือนขึ้นดังรูปด้านล่าง

> แจ้งเตือนการแจ้งปัญหา 1 ต่อไป× รหัสการแจ้งปัญหา : 6107000003

## 3.การแก้ไขปัญหา

ระบบแจ้งปัญหา						ይ	, นางสาว ศศิธร	สุขสวัสดิ์ -> +	] ออกจากร
🔳 <sub>ຊີງ</sub>	ยการแก้ไขปัย	บูหา							
🛆 หน้าแรก	เลือกหัวข้อปัญหาง	ลัก: ทั้งหมด			Ý				
🛆 สร้างรายการแจ้งปัญหา	เลือกหัวข้อปัญหา	รอง: ทั้งหมด			~				
🛆 รายการแก้ไขปัญหา	เลือกหัวข้อปัญหาย่	อย : ทั้งหมด			~	ตัวช่วยกรองข้	212		
🔉 ตรวจสอบการแก้ปัญหา 😐	เลือกช่วงวันที่แจ้งปัญ	พา: 19/07/2561	ถึง	19/07/2561		บัญหา	าราช		
ญัติศาย [d] รายงาน <	สถานะปัญ	หา: ทั้งหมด	~	🔻 กรองข้อมูล					
แสด	ง 10 🔹 แถว						ค้นหา:		
รหั	ู่ปุ∓ วันเวลาที่ สปัญหา ปัญหา	เจ้ง ⊥† ประเภทปัญหา	.l1 ผู้แจ้งปัญหา	↓î	ู่ ชื่อลูกค้า	่่⊥ำ หน่วยงาน	เลขที่ 🕼 สัญญา	สถานะการ ↓↑ แก้ปัญหา	แก้ไข
610	07000003 19 กรกฎา 2561 15:0	าม แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) 4 น. น้ำ เครื่องตัน / น้ำไม่ไหล	เครื่องกรอง A30456 นางสาว อ้ (ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เ	ันย์สิตา นิธิกีรติธนวุฒิ เละบริการ)	นาย ดำรงค์ภูมิ เดชกิดติกร	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และบริการ	V0312281	อยู่ระหว่างการ แก้ปัญหา	🛛 ແກ້
610	07000001 19 กรกฎา 2561 13:3	าม แจ้งช่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) 9 น. กับน้ำ น้ำมีกลิ่น/กลิ่นคลอรีน	ปัญหาเกี่ยว A30190 นาย ธนา สัมพันธ์และบริการ	กร มุสิกวงศ์ (ฝ่ายลูกค้า )	น.ส. สุธิพร โคตรเจริญ	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และบริการ	າປ0250827	อยู่ระหว่างการ แก้ปัญหา	🛛 ແກ້
	เริ่มจาก 1 ถึง 2 จากทั้งหม	e 2 ແຄວ						กลับ	1 6

เมื่อพนักงาน เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่เมนู "รายการแก้ไขปัญหา" (หมายเลข 1) ดังรูป

รายการแก้ไขปัญหาจะแสดงข้อมูลตามฝ่ายของผู้ใช้งาน (เช่น ปัญหาของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ หากผู้ใช้งาน ของฝ่ายขายเข้าสู่ระบบก็จะไม่เห็นปัญหาของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ)

3.1 ให้ผู้ใช้ทำการคลิกที่ปุ่มแก้ไข(หมายเลข 2) ของแถวปัญหาที่ต้องการแก้ไข แล้วระบบจะแสดงข้อมูลการแจ้ง ปัญหาดังรูปด้านล่าง

ระบบแจ้งปัญหา					<u>ม</u> นางสาว ศศีธร สุขสวัสดิ์ 🗸 🖞 ออกจากร	
uų	ดำเนินการแก้ไขปัญหา					
ฏ หน้าแรก	ช้อมูลการแจ้งปัญหา					
🗇 สร้างรายการแจ้งปัญหา	รหัสปัญหา :	610700003		วันเวลาที่แจ้งปัญหา :	19 กรกฎาคม <mark>2</mark> 561 15:04 น.	
🔿 รายการแก้ไขปัญหา	พนักงานผู้แจ้งปัญหา :	นางสาว ธันย์สิตา นิธิกีรติธเ	นวุฒิ	ชื่อลูกค้า:	นาย ดำรงค์ภูมิ เดชกิตติกร	
🔅 ตรวจสอบการแก้ปัญหา 🔘	หน่วยงานผู้แจ้งปัญหา:	ฝ่ายลูกค้ำสัมพันธ์และบริการ		เลขที่สัญญา:	V0312281	
💱 ตั้งค่า <	หน่วยงานผู้รับผิดชอบปัญหา:	ฝ่ายลูกค้ำสัมพันธ์และบริกา	13	สถานะการแก้ปัญหา :	อยู่ระหว่างการแก้ปัญหา	
เป]รายงาน <	รูปภาพปัญหา	ราย	ยละเอียดปัญหา			
	KPI		ชื่อปัญหา:	(CS0102001) แจ้ง ตัน / น้ำไม่ไหล	ข่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) เครื่องกรองน้ำ เครื่อง	
			หัวข้อปัญหา (กรณีเป็นปัญหาอื่า	ով)։ -		
			รายละเอียดปัญหา:	ลูกค้าแจ้งมาว่าน้ำไม	ม่ใหลออกจากเครื่องกรองน้ำ	

ดำเนินการแก้ไขปัญหา	
หมายเหตุการแก้ไขปัญหา:	กรุณากรอกเหตุผลการตรวจสอบ
ไฟล์แนบเอกสารการแก้ไซปัญหา :	×
	Drag & drop files here
	<u> </u>
	👝 เพิ่มไฟล์
	อ้าง เป็นพีก กลับ

3.2 ให้ผู้แก้ไขทำการเลื่อนหน้าจอลงมาด้านล่างจะพบกล่องให้กรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา ดังรูปด้านล่าง

หมายเลข 1 คือ ช่องกรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา หมายเลข 2 คือ ช่องเพิ่มไฟล์เอกสารหลักฐานการแก้ไขปัญหา หมายเลข 3 คือ ปุ่มบันทึกการแก้ไขปัญหา

เมื่อผู้แก้ไขปัญหาท่ำการบันทึกการแก้ไขปัญหาแล้ว ระบบจะแจ้งส่งปัญหาที่ทำการแก้ไขแล้วไปให้ผู้แจ้ง ปัญหาดำเนินการตรวจสอบ (หากผู้พนักงานฝ่ายที่แจ้งปัญหาได้ login อยู่ในระบบ จะมี การแจ้งเตือนขึ้นดังรูปด้านล่าง)

> แจ้งเตือนการแก้ไขปัญหา รหัสการแจ้งปัญหา : 6107000001

#### 4.การตรวจสอบแก้ไขปัญหา

เมื่อพนักงาน เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่เมนู "ตรวจสอบการแก้ไขปัญหา" (หมายเลข 1) ดังรูป

	ตรวจสอ	บการแก้ไขเ้	ไญหา								
หน้าแรก	ſ	สถานะปัญหา: ท่	กังหมด		~			ตัว	ช่วยกรองข้อ	มูล	
สร้างรายการแจ้งปัญหา		ค้นหาจาก: ชื่อลูกค้า		<ul> <li>ช้อความที่ค้นหา</li> </ul>				ปัญหา			
รายการแก้ไขปัญหา	<b>)</b> [,	ลือกช่วงวันที่:			ถึง		🔻 กร	องข้อมูล			
รั้งค่า <	แสดง 10	~ แถว						(	2	(	
รายงาน <	เลขที่แจ้ง	ประเภทปัญหา	↓ <del>,</del>	วันที่แจ้ง 11 ปัญหา	่ม่ ผู้แจ้งปัญหา	่ง เชื่อลูกค้า	หน่วยงานที่ 11 รับผิ <mark>ดชอบ</mark>	่่. สถานะ	มี มี	ราย ละเอียด	
		20 1 1 1 1 1 V					h				
	6107000003	แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ ปริมณฑล) เครื่องกรอง น้ำไม่ไหล	า (กทม.และ งน้ำ เครื่องตัน /	19 กรกฎาคม 2561 15:04 น.	A30456 นางสาว อันย์สิตา นิธิ กีรติธนวุฒิ (ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และ บริการ)	นาย ดารงคภูม เดชกิดติกร	มายลูกคา สัมพันธ์และ บริการ	อยูระหวางการ ตรวจสอบการแก้ไข	ตรวจสอบ	٩	

4.1 ให้ผู้ใช้ทำการคลิกที่ปุ่มตรวจสอบ(หมายเลข 2) ของแถวปัญหาที่ต้องการตรวจสอบการแก้ไข แล้วระบบจะแสดง ข้อมูลการแจ้งปัญหา และข้อมูลการแก้ไขปัญหา ดังรูปด้านล่าง

ข้อมูลก่อนแก้ปัญหา							
งหัสปัญหา :	6107000003		วันเวลาที่แจ้งปัญหา :	19 กรกฎาคม 2561 15:04 น.			
พนักงานผู้แจ้งปัญหา :	นางสาว ธันย์สิตา นิธิกีรติธน	วุฒิ	พนักงานผู้ตรวจสอบ(รับปัญหา): -				
หน่วยงานผู้แจ้งปัญหา:	ฝ่ายลูกค้ำสัมพันธ์และบริการ	ฝ่ายลูกค้ำสัมพันธ์และบริการ		V0312281			
หน่วยงานผู้รับผิดชอบปัญหา:	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ		สถานะการแก้ปัญหา :	อยู่ระหว่างการตรวจสอบการแก้ไข			
รูปภาพปัญหา	ราย	ละเอียดปัญหา					
KP		ชื่อปัญหา:	(CS0102001) แจ้งช่อ ตัน / น้ำไม่ไหล	มเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) เครื่องกรองน้ำ เครื่อง			
		หัวข้อปัญหา (กรณีเป็นปัญ	บูหาอื่นๆ): -				
		รายละเอียดปัญหา:	ลูกค้าแจ้งมาว่าน้ำไม่ไ	หลออกจากเครื่องกรองน้ำ			
			(ຍັຮັບຢັດທາງ).				

ข้อมูลหลังแก้ปัญหา					
ดง 10 🗡 แถว					ค้นหา:
ลำดับการแก้ไขปัญหา(ครั้งที่)	วันที่แก้ไขปัญหา	ผู้แก้ปัญหา	IP	ComputerName	คลิกเพื่อดูรายละเอียด
1	19 กรกฎาคม 2561 15:37	น. นางสาว ศศิธร สุขส	วัสดิ์ 192.168.142.95	ts60lnb022.thiensurat.co.th	0
		รายละเอี	วียด		
		พนักงาน	ผู้แก้ไขปัญหา :	A35134 นางสาว ศศิธร สุขสวัสดิ์	ประวัติการแก้ไข
		เวลาที่แก้	ใขปัญหา :	19 กรกฎาคม 2561 15:37 น.	ปัญหา
		หมายเหตุ	1:	แก้ไขปัญหาแล้ววว	
วจสอบ					
۵ ا	ลตรวจสอบ: 0 ผ่าน 0 ไม	isinu 🔶 🚺			
n	ารระงับยอด: 📃 ระงับ				
	<b>หมายเหตุ</b> : กรุณากรอกเห	ตุผลการตรวจสอบ			
		<mark>⊗</mark> →	หทึก กลับ		

หมายเลข 1 คือ ช่องเลือกผลการตรวจสอบ

หมายเลข 2 คือ ช่องกรอกเหตุผลการตรวจสอบ

หมายเลข 3 คือ ปุ่มบันทึกการตรวจสอบ

เมื่อผู้ตรวจสอบดู<sup>ข้</sup>อมูลการแก้ไขปัญหาแล้ว ดำเนินการเลือกผลการตรวจสอบ พร้อมกรอกเหตุผลการ ตรวจสอบ แล้วจึงกดบันทึกเพื่อบันทึกผลการตรวจสอบ

- หากผลการตรวจสอบ ผ่าน ระบบจะทำการปิดการแจ้งปัญหารายการนี้
- หากผลการตรวจสอบ ไม่ผ่าน ระบบจะทำการแจ้งเตือนให้ไปหาฝ่ายผู้รับผิดชอบปัญหาทำ การแก้ไขมาใหม่อีกที

# 5. ตั้งค่า

การตั้งค่าจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ตั้งค่าปัญหา และ กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน



## 5.1 ตั้งค่าปัญหา

ระบบแจ้งปัญหา				<u>Ω</u> นาย หองขร จรลี ~ ქ ออกจากระบบ
	ตั้งค่าปัญหา			
🖧 หน้าแรก	+ เพิ่มฝ่าย 🔶 🕗			
ก สร้างรายการแจ้งปัญหา		ตารางแสดงปัญหาของ	ฝ่าย	
<ol> <li>รายการแกเซบญหา</li> <li></li></ol>	แสดง 10 🔹 แถว	Rodow .	ด้านเวลาเปิดเหล	ค้นหา:
🐵 ตั้งค่า 🗸	70	ขยศาย ม ผ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ	949	<b>ม</b> ังหา 1 <b>©</b> ตั้งก่า
ตั้งค่าปัญหา กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน	AL	เครดิต	117	🗢 ตั้งก่า
ง<	แสดงเริ่มจาก 1 ถึง 2 จากทั้งหมด 2 แถว		G	กลับ 1 ต่อไป
				9

หมายเลข 1 คือ เมนูการเข้าใช้งานตั้งค่าปัญหา หมายเลข 2 คือ ปุ่มเพิ่มฝ่าย (เพิ่มข้อมูลปัญหาของฝ่ายใหม่ ที่ยังไม่มีข้อมูลในระบบ) หมายเลข 3 คือ ปุ่มแก้ไข ข้อมูลปัญหาของฝ่ายนั้น

#### 5.1.1 เพิ่มฝ่าย

ให้ผู้ใช้งานทำการเลือกฝ่ายที่ต้องการเพิ่มเข้ามาใช้งานในระบบ เพื่อกทำการตั้งค่าปัญหาต่อไป

เพิ่มปัญหาฝ่าย	
เลือกฝ่าย:	กรุณาเลือกฝ่าย 🗸
	กรุณาเลือกฝ่าย มายหน้าวิสระ
	กฎหมาย
	บริหาร
	การตลาด
	ขาย
	ควบคุมการผลิต
	ทรัพยากรบุคคลและองค์กร

## เมื่อทำการเลือกฝ่ายแล้ว ให้ผู้ใช้งานทำการเพิ่มข้อมูลประเภทปัญหา โดยการเลือกจากปุ่มตั้งค่า ประเภทปัญหา มีอยู่ 3 รายการ ได้แก่ หมวดหมู่ปัญหา,ปัญหาหลัก,ปัญหาย่อย

เลือกฝ่าย:	บริการซ่อมเครื่องกรองน้ำ	~
ตั้งค่าประเภทปัญหา:	กรุณาเลือกประเภทปัญหาที่ต้องการตั้งค่า	~
	กรุณาเลือกประเภทปัญหาที่ต้องการตั้งค่า	
	หมวดหมู่ปัญหา	
	ปัญหาหลัก	
	ปัญหาย่อย	

## การตั้งค่าปัญหาจะมีโครงสร้างอยู่ 3 ชั้น - หมวดหมู่ปัญหา คือ โครงสร้างชั้นแรกสุดของปัญหา

เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา		×
ชื่อหมวดหมู่ปัญหา:	ชื่อหมวดหมู่ปัญหา	
คำอธิบาย:	คำอธิบาย	
	บันทึก ปิด	

ปัญหาหลัก คือ โครงสร้างชั้นที่สอง มีความสัมพันธ์ต่อจากโครงสร้างชั้นที่หนึ่ง

เพิ่มปัญหาหลัก		×
ชื่อหมวดหมู่ปัญหา:	แจ้งช่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล)	
ชื่อปัญหาหลัก:	ซื่อปัญหาหลัก	
คำอธิบาย:	คำอธิบาย	
	บันทึก ปิด	

 ปัญหาย่อย คือ โครงสร้างชั้นที่สาม มีความสัมพันธ์ต่อจากโครงสร้างชั้นที่สอง สามารถ กำหนดฝ่ายที่รับผิดชอบปัญหา รหัสปัญหา ข้อมูลSLA ได้ที่ชั้นนี้

เพิ่มปัญหาย่อย	×
ชื่อหมวดหมู่ปัญหา:	แจ้งช่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า
ชื่อปัญหาหลัก:	TV LG - Service
รหัสปัญหา:	รหัสปัญหา
ชื่อปัญหาย่อย:	ซื่อปัญหาย่อย
คำอธิบาย:	คำอธิบาย
	A
ฝ่ายที่รับผิดชอบแก้ปัญหา:	ปฏิบัติการ, สำนักกรรมการผู้จัดการ 🗸 🗸
การระงับยอด:	🗌 ระงับ
	บันทึก ปิด

เมื่อทำการตั้งค่าปัญหาเสร็จแล้ว ข้อมูลปัญหาจะแสดงอยู่ในหน้า "สร้างรายการแจ้งปัญหา" ตามชั้นโครงสร้างที่ทำ การตั้งค่าไว้ ดังรูปด้านล่าง

แจ้งซ่อมเครื่องกรองนำ	(กทม.และบริมณฑล)	ัหมวดหมู่ บัญหา
WACO ระบบUF		<ul> <li>ปัญหาหลัก</li> </ul>
ตรวจเช็คเครื่อง		ั ปัญหาย่อย
รายละเอียดปัญหา	1	
ชื่อปัญหา	แจ้งช่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) WACO ระบบUF ตรวจเข็คเครื่อง	
ฝ่ายที่รับผิดชอบ	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ	
SLA	1	รายละเอียดปัญหา
คำอธิบายปัญหา	-	
	แจ้งซ่อมเครืองกรองนำ WACO ระบบUF <b>ตรวจเซ็กเครือง</b> รายละเอียดปัญหา ซื่อปัญหา ล่ายที่รับสิดขอบ SLA ศาอธิบายปัญหา	แจ้งซ่อมเครืองกรองนำ (กาม.และปริมณฑล) WACO ระบบUF <mark>ตรวจเช็คเครือง</mark> <mark>ร้ายละเอียดปัญหา ชื่อปัญหา แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กาม.และปริมณฑล) WACO ระบบUF ตรวจเช็คเครื่อง ล่ายที่รับผิดขอบ ฝ่ายถูกค้าสัมพันธ์และบริการ SLA 1 คำอธิบายปัญหา -</mark>

## 5.2 กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน

ระบบแจ้งปัญหา					<u>ณ</u> นาย ทองชร จรลี ~	<del>(</del> ] ออกจากระบบ
	กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้ง	าน				
เมนู ฏ หน้าแรก	+ ເທີ່ມຜູ້ໄດ້ຈານ	2				
<ul> <li>สร้างรายการแจ้งปัญหา</li> <li>รายการแก้ไขปัญหา</li> </ul>	10 T 100		ตารางแสดงข้อมูลผู้มีสิทธิ์ใช้	้งานระบบ	ค้บหา:	
	แก่หง 10 แก่ง รหัสพนักงาน ปุ≟	ชื่อ-นามสกุล ม1	ตำแหน่ง 🎼	ฝ่าย	จัดการสิทธิ์	ลบ
ชีวิตั้งค่า	A00002	นาง ศิริพร บุญญธรรม	ผู้อำนวยการกลุ่มปฏิบัติการ	บริหาร	🔶 🖸 nân	🗙 คลิก
ตั้งค่าปัญหา กำเน เคริมส์ปัสธรร	A00074	นาย พรชัย สิทธิศักดิ์	ผู้อำนวยการกลุ่มเครดิต	ปริหาร	🕑 คลิก	🗙 คลิก
	A26827	นางสาว ณฤดี โปรดปราน	เลขานุการกรรมการผู้จัดการ	สำนักกรรมการผู้จัดการ	🕑 คลิก	🗙 คลิก
	A30371	นาย ซัยณรงศ์ เหมือนรุ่ง	รองผู้จัดการฝ่าย	เทคโนโลยีสารสนเทศ	🕑 គតិព	🗙 คลิก
	A32315	นางสาว มนฑิรา ยอดแสง	Systems Analyst	เทคโนโลยีสารสนเทศ	🕑 คลิก	🗙 คลิก
Ŭ	A40767	นาย ภาสกร ปาลวัฒน์	Systems Analyst	เทคโนโลยีสารสนเทศ	🕑 คลิก	🗙 คลิก
	A40905	นาย พิธิวัด ถาวรกุลซัย	โปรแกรมเมอร์	เทคโนโลยีสารสนเทศ	🕑 คลิก	🗙 คลิก
	A41133	นาย อัสนี แหวนหล่อ	โปรแกรมเมอร์	เทคโนโลยีสารสนเทศ	<b>6</b> คลิก	🗙 คลิก
	แสดงเริ่มจาก 1 ถึง 8 จากทั้งหมด	8 ແຄວ			ſ	าลับ 1 ต่อไป

- หมายเลข 1 คือ เมนูการเข้าใช้งานกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ หมายเลข 2 คือ ปุ่มเพิ่มผู้ใช้งานระบบ หมายเลข 3 คือ ปุ่มแก้ไขสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ หมายเลข 4 คือ ปุ่มลบผู้ใช้งานระบบ

# 5.2.1 เพิ่มผู้ใช้งานระบบ

ให้ทำการกรอกชื่อ หรือ รหัสพนักงานที่ต้องการเพิ่มสิทธิ์ ในช่องชื่อพนักงาน แล้วทำการเลือก เมนูที่ต้องการใช้ผู้ใช้งานคนนั้นมีสิทธิ์ใช้ แล้วกดปุ่มบันทึก พนักงานคนที่ถูกเพิ่มสิทธิ์ก็จะสามารถเข้าใช้งานระบบได้ และจะ เห็นข้อมูลปัญหาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายตัวเองเท่านั้น

พิ่มสิทธิผู้ใช้งาน			กรอ	เกชื่อพนักง	านที่ต้องก	ารเพิ่ม
ชื่อพนักงาเ	<ol> <li>นาย อิทธิพัทธ์ แช่เหลี่ยว</li> </ol>					
รหัสพนักงาน: A40447 ฝ่าย: เครดิต			ตำแหน่ง:	พนักงานเกีบเงิน เก็บเงิน		
			แผนก:			
สดง 10 🔻	ແຄວ			ค้นหา:		
MenulD 📲	MenuName	1 จัดการสิทธิ์	เพิ่ม	<mark>แก้ไข</mark>	ลบ	พิมพ์
T0001	รับแจ้งปัญหา	🗌 ใช้งาน				
T0002	มอบหมายผู้แก้ใขปัญหา	] ใช้งาน				
T0003	ปิดการแจ้งปัญหา	🦳 ใช้งาน				
Т0004	ปิดการแจ้งปัญหาแบบพิเศษ	🗌 ใช้งาน				
T0005	รับทราบปัญหา(ผู้บริหาร)	🗌 ใช้งาน				
T0006	รับทราบปัญหา(ปฏิบัติการ)	🗌 ใช้งาน				
T0007	ปัญหาที่รอการอนุมัติ	🗌 ใช้งาน				
T0008	ตั้งค่าปัญหา	🗌 ใช้งาน				
Т0009	ตั้งค่าผู้อนุมัติการปิดปัญหา	🗌 ใช้งาน				
T0010	รายงานผู้ดูแลระบบ	🗌 ใช้งาน				