

การใช้งานระบบแจ้งปัญหาฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ

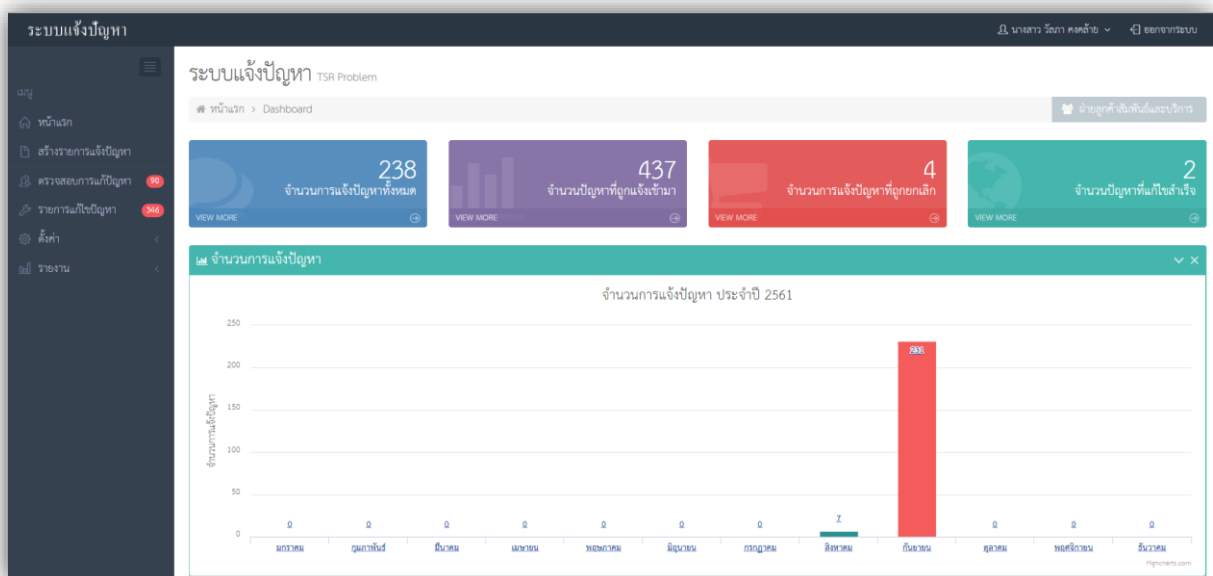
1 การเข้าสู่ระบบ

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



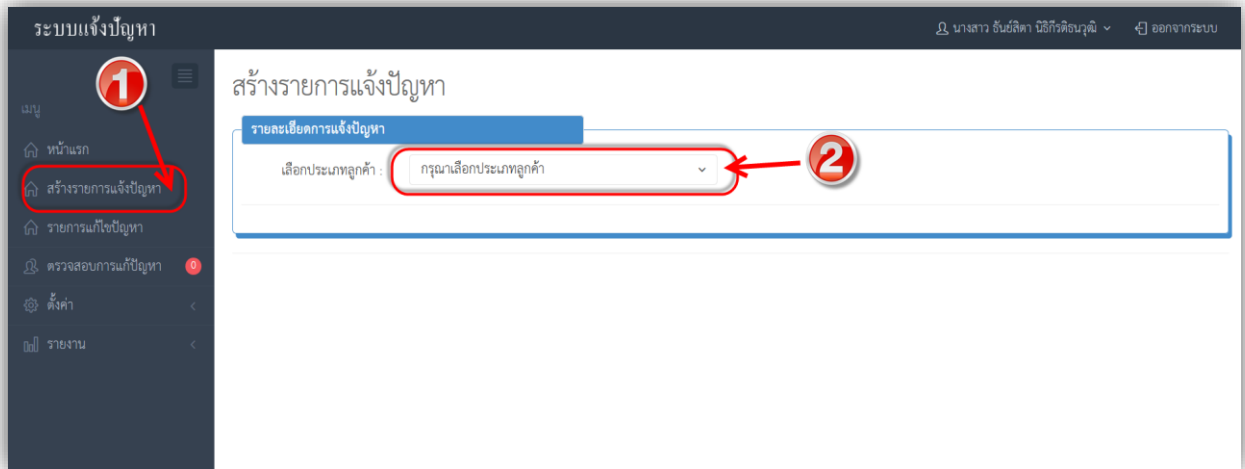
หมายเลข 1 คือ ช่องให้ใส่ UserName ชื่อภาษาอังกฤษ . นามสกุลตัวแรก เช่น somchai.t
หมายเลข 2 คือ ช่องให้ใส่ Password (Password เดียวกับ Login เข้าใช้งานคอมพิวเตอร์)
หมายเลข 3 คือ ปุ่มเข้าสู่ระบบ

เมื่อเข้าสู่ระบบจะแสดงหน้าต่างข้อมูลการแจ้งปัญหาเบื้องต้นของฝ่ายตนเอง ดังรูป



2. การแจ้งปัญหา

เมื่อพนักงาน เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่เมนู “สร้างรายการแจ้งปัญหา” (หมายเลข 1) ดังรูป



2.1 ทำการเลือกประเภทลูกค้าที่ช่องหมายเลข 2 ประเภทลูกค้ามีอยู่ 2 ประเภทได้แก่

2.1.1 ลูกค้าในระบบ ให้ผู้ใช้ทำการค้นหาลูกค้าจาก เลขที่สัญญา,ชื่อนามสกุล,เลขบัตรประชาชน,หมายเลขเครื่อง แล้วทำการปุ่มค้นหาตั้งรูปด้านล่าง

เลขที่อ้างอิง :	590151020	เลขที่สัญญา :	70065242
ชื่อลูกค้า :	น.ส. เฉลิม ชากูคำ	เลขบัตรประชาชน :	3471400168059
ประเภทสินค้า :	เครื่องกรองน้ำ	ชื่อสินค้า :	UTO12 เครื่องกรองน้ำเซฟ ฟูจูว ALKALINE
ราคาสินค้า (บาท) :	19000	หมายเลขเครื่อง :	UA12592722
ราคาส่วนลดสินค้า (บาท) :	1000	ประเภทการชำระเงิน :	ผ่อน (12 งวด งวดละ 1500 บาท)
ยอดคงเหลือ (บาท) :	4500	งวดเหลือ (งวด) :	0
พนักงานขาย :	DAAF016 วาทีนิ ลอนทาง	วันที่ทำสัญญา :	24 ธันวาคม 2559
ที่อยู่ลูกค้า :	444/16 ม.7 ม.นพพรศาสตร์ ซ.วัดตัน ต.สุขุมวิท ๓ ลำโพงเหนือ อ.เมือง กรุงเทพมหานคร 10260	ทีมขาย :	DAAF-2
		เบอร์โทรศัพท์ :	089-0350047

เบอร์โทรศัพท์ :

2.1.2 ลูกค้าที่ไม่มีข้อมูลในระบบ (ข้อมูลลูกค้าจากระบบ) ให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ และที่อยู่ลูกค้า

เลือกประเภทลูกค้า :

ชื่อแจ้งปัญหา :

เบอร์โทรศัพท์ :

ที่อยู่ :

2.2 ทำการเลือกปัญหาที่ต้องการแจ้ง

รายละเอียดการแจ้งปัญหา

เลือกหัวข้อหลัก: แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล)

เลือกหัวข้อรอง: เครื่องกรองน้ำ

เลือกหัวข้อย่อย: เครื่องต้น / น้ำไม่ไหล

รายละเอียดปัญหา

ชื่อปัญหา	แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) เครื่องกรองน้ำ เครื่องต้น / น้ำไม่ไหล
ฝ่ายที่รับผิดชอบ	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ
SLA	-
คำอธิบายปัญหา	-

รายละเอียดปัญหา: ถูกแจ้งเข้ามาว่า น้ำไม่ไหลออกจากเครื่องกรองน้ำ

เลือกปัญหาที่ต้องการแจ้ง

ข้อมูลปัญหาที่ทำการเลือก

ช่องกรอกรายละเอียดปัญหาที่ถูกแจ้งมา

ไฟล์แนบ: Drag & drop files here ...

เพิ่มไฟล์

รายการปัญหาที่ต้องการแจ้ง

1 → + เพิ่มรายการปัญหา 🗑️ เคลียร์

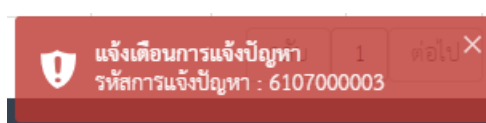
รายการแจ้งปัญหา

รหัสปัญหา	ชื่อปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ไฟล์แนบ	ลบ
ไม่มีข้อมูล!				

📤 แจ้งปัญหา ← 2

เพิ่มไฟล์เอกสารการแจ้งปัญหา (หากมี)

ผู้ใช้งานต้องเลือกปัญหาที่ต้องการแจ้ง กรอกรายละเอียด และแนบเอกสาร(ถ้ามี) จากนั้นกดปุ่มเพิ่มรายการปัญหาที่ หมายเลข 1 ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มการแจ้งปัญหาได้มากกว่า 1 รายการ เมื่อทำการเพิ่มรายการปัญหาที่ต้องการแจ้งเสร็จให้ผู้ใช้งานกดปุ่มแจ้งปัญหาที่ หมายเลข 2 ระบบจะทำการส่งปัญหาไปหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป (จากรูปปัญหา แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริมณฑล) เครื่องกรองน้ำ เครื่องต้น / น้ำไม่ไหล ฝ่ายที่รับผิดชอบเป็นฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ) หากผู้พนักงานฝ่ายที่รับผิดชอบปัญหาได้ login อยู่ในระบบ จะมีการแจ้งเตือนขึ้นดังรูปด้านล่าง



3.การแก้ไขปัญหา

เมื่อพนักงาน เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่เมนู “รายการแก้ไขปัญหา” (หมายเลข 1) ดังรูป

รายการแก้ไขปัญหาคงจะแสดงข้อมูลตามฝ่ายของผู้ใช้งาน (เช่น ปัญหาของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ หากผู้ใช้งานของฝ่ายขายเข้าสู่ระบบก็จะไม่เห็นปัญหาของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ)

3.1 ให้ผู้ใช้ทำการคลิกที่ปุ่มแก้ไข(หมายเลข 2) ของแถวปัญหาที่ต้องการแก้ไข แล้วระบบจะแสดงข้อมูลการแจ้งปัญหาดังรูปด้านล่าง

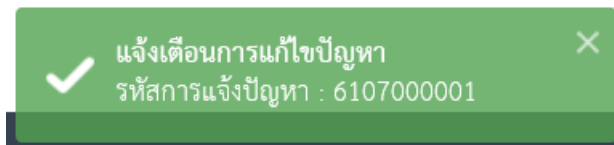
3.2 ให้ผู้แก้ไขทำการเลื่อนหน้าจอลงมาด้านล่างจะพบกล่องให้กรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา ดังรูปด้านล่าง

หมายเลข 1 คือ ช่องกรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา

หมายเลข 2 คือ ช่องเพิ่มไฟล์เอกสารหลักฐานการแก้ไขปัญหา

หมายเลข 3 คือ ปุ่มบันทึกการแก้ไขปัญหา

เมื่อผู้แก้ไขปัญหาทำการบันทึกการแก้ไขปัญหาแล้ว ระบบจะแจ้งส่งปัญหาที่ทำการแก้ไขแล้วไปให้ผู้แจ้งปัญหาคำเนิการตรวจสอบ (หากผู้พนักงานฝ่ายที่แจ้งปัญหาได้ login อยู่ในระบบ จะมี การแจ้งเตือนขึ้นดังรูปด้านล่าง)



4.การตรวจสอบแก้ไขปัญหา

เมื่อพนักงาน เข้าสู่ระบบ ให้คลิกที่เมนู “ตรวจสอบการแก้ไขปัญหา” (หมายเลข 1) ดังรูป

เลขที่แจ้ง	ประเภทปัญหา	วันที่แจ้งปัญหา	ผู้แจ้งปัญหา	ชื่อลูกค้า	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สถานะ	จัดการ	รายละเอียด
6107000003	แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (ทวมและปริมาตร) เครื่องกรองน้ำ เครื่องดื่ม / น้ำไม่ไหล	19 กรกฎาคม 2561 15:04 น.	A30456 นางสาว ธันยธิดา นิธิ กวีดิอนวุฒิ (ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ)	นาย ตาร์รงค์ภูมิ เศษจิตติกร	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ	อยู่ระหว่างการตรวจสอบการแก้ไข	ตรวจสอบ	🔍
6107000001	แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (ทวมและปริมาตร) ปัญหาเกี่ยวกับน้ำ น้ำมีกลิ่น/กลิ่นคลอรีน	19 กรกฎาคม 2561 13:39 น.	A30190 นาย ธนกร มลิกวงศ์ (ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ)	น.ส. สุธิพร โคตรเจริญ	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ	อยู่ระหว่างการตรวจสอบการแก้ไข	ตรวจสอบ	🔍


4.1 ให้ผู้ใช้ทำการคลิกที่ปุ่มตรวจสอบ(หมายเลข 2) ของแถวปัญหาที่ต้องการตรวจสอบการแก้ไข แล้วระบบจะแสดงข้อมูลการแจ้งปัญหา และข้อมูลการแก้ไขปัญหา ดังรูปด้านล่าง

ตรวจสอบการแก้ไขปัญหา

ข้อมูลก่อนแก้ไขปัญหา

รหัสปัญหา :	6107000003	วันเวลาที่แจ้งปัญหา :	19 กรกฎาคม 2561 15:04 น.
พนักงานผู้แจ้งปัญหา :	นางสาว ธันยสิดา นิธิกรติธนวุฒิ	พนักงานผู้ตรวจสอบ(รับปัญหา):	-
หน่วยงานผู้แจ้งปัญหา:	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ	เลขที่สัญญา:	V0312281
หน่วยงานผู้รับผิดชอบปัญหา:	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ	สถานะการแก้ปัญหา :	อยู่ระหว่างการตรวจสอบการแก้ไข

รูปภาพปัญหา



รายละเอียดปัญหา

ชื่อปัญหา: (CS0102001) แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทพ.และปริมเนตล) เครื่องกรองน้ำ เครื่องต้น / น้ำไม่ไหล

หัวข้อปัญหา (กรณีเป็นปัญหาอื่นๆ): -


รายละเอียดปัญหา: ลูกค้านำน้ำไม่ไหลออกจากเครื่องกรองน้ำ

หมายเหตุจากผู้ตรวจสอบ (ผู้รับปัญหา):

ข้อมูลหลังแก้ไขปัญหา

แสดง 10 แถว
ค้นหา:

ลำดับการแก้ไขปัญหา(ครั้งที่)	วันที่แก้ไขปัญหา	ผู้แก้ไขปัญหา	IP	ComputerName	คลิกเพื่อดูรายละเอียด
1	19 กรกฎาคม 2561 15:37 น.	นางสาว ศศิธร สุขสวัสดิ์	192.168.142.95	ts60lmb022.thiensurat.co.th	



รายละเอียด

พนักงานผู้แก้ไขปัญหา : A35134 นางสาว ศศิธร สุขสวัสดิ์

เวลาที่แก้ไขปัญหา : 19 กรกฎาคม 2561 15:37 น.

หมายเหตุ : แก้ไขปัญหาลแล้ว

กลับ 1 ต่อไป

ตรวจสอบ

ผลตรวจสอบ: ผ่าน ไม่ผ่าน 1

การระงับยอด: ระงับ

หมายเหตุ:

2
บันทึก
กลับ

หมายเลข 1 คือ ช่องเลือกผลการตรวจสอบ

หมายเลข 2 คือ ช่องกรอกเหตุผลผลการตรวจสอบ

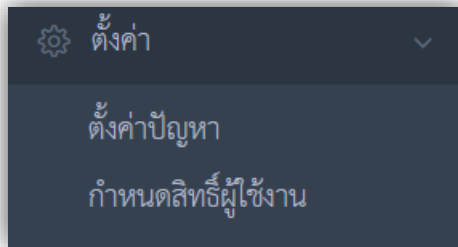
หมายเลข 3 คือ ปุ่มบันทึกการตรวจสอบ

เมื่อผู้ตรวจสอบดูข้อมูลการแก้ไขปัญหาแล้ว ดำเนินการเลือกผลการตรวจสอบ พร้อมกรอกเหตุผลการตรวจสอบ แล้วจึงกดบันทึกเพื่อบันทึกผลการตรวจสอบ

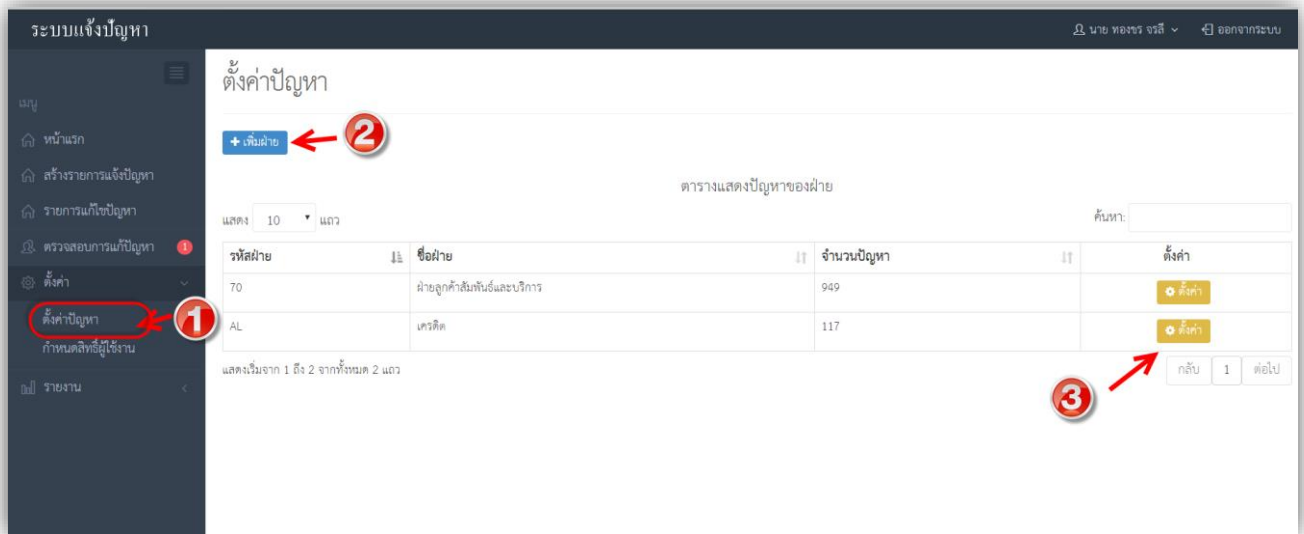
- หากผลการตรวจสอบ ผ่าน ระบบจะทำการปิดการแจ้งปัญหารายการนี้
- หากผลการตรวจสอบ ไม่ผ่าน ระบบจะทำการแจ้งเตือนให้ไปหาฝ่ายผู้รับผิดชอบปัญหาทำการแก้ไขมาใหม่อีกที

5. ตั้งค่า

การตั้งค่าจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ตั้งค่าปัญหา และ กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน



5.1 ตั้งค่าปัญหา



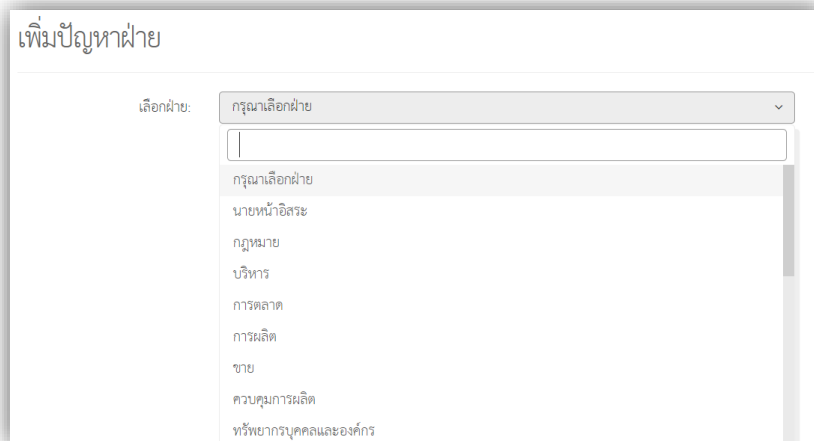
หมายเลข 1 คือ เมนูการเข้าใช้งานตั้งค่าปัญหา

หมายเลข 2 คือ ปุ่มเพิ่มฝ่าย (เพิ่มข้อมูลปัญหาของฝ่ายใหม่ ที่ยังไม่มีข้อมูลในระบบ)

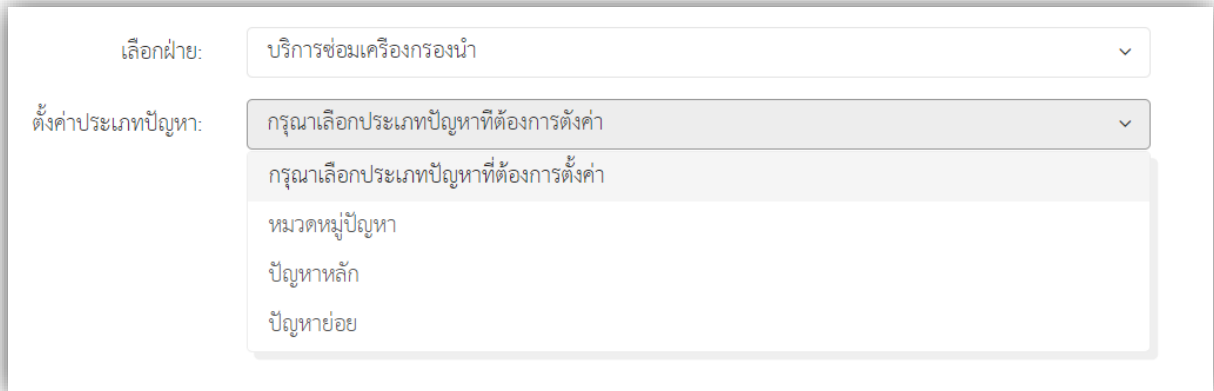
หมายเลข 3 คือ ปุ่มแก้ไข ข้อมูลปัญหาของฝ่ายนั้น

5.1.1 เพิ่มฝ่าย

ให้ผู้ใช้งานทำการเลือกฝ่ายที่ต้องการเพิ่มเข้ามาใช้งานในระบบ เพื่อทำการตั้งค่าปัญหาต่อไป



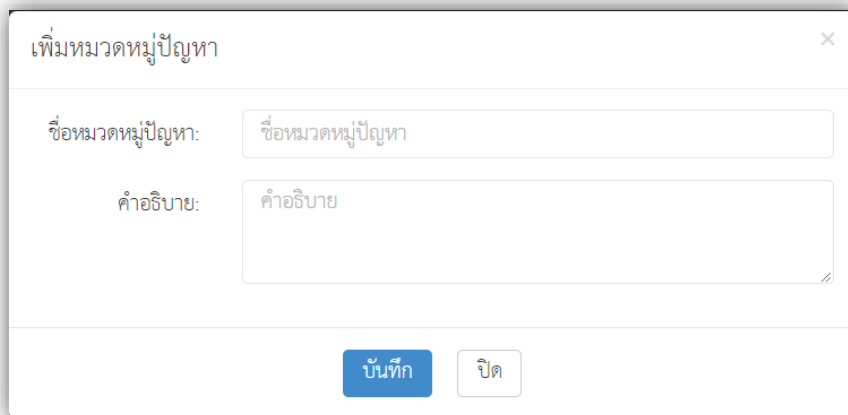
เมื่อทำการเลือกฝ่ายแล้ว ให้ผู้ใช้งานทำการเพิ่มข้อมูลประเภทปัญหา โดยการเลือกจากปุ่มตั้งค่าประเภทปัญหา มีอยู่ 3 รายการ ได้แก่ หมวดหมู่ปัญหา, ปัญหาหลัก, ปัญหาย่อย



The screenshot shows a web interface with two dropdown menus. The first menu is labeled 'เลือกฝ่าย:' and has 'บริการซ่อมเครื่องกรองน้ำ' selected. The second menu is labeled 'ตั้งค่าประเภทปัญหา:' and is open, showing a list of options: 'กรุณาเลือกประเภทปัญหาที่ต้องการตั้งค่า' (highlighted), 'กรุณาเลือกประเภทปัญหาที่ต้องการตั้งค่า', 'หมวดหมู่ปัญหา', 'ปัญหาหลัก', and 'ปัญหาย่อย'.

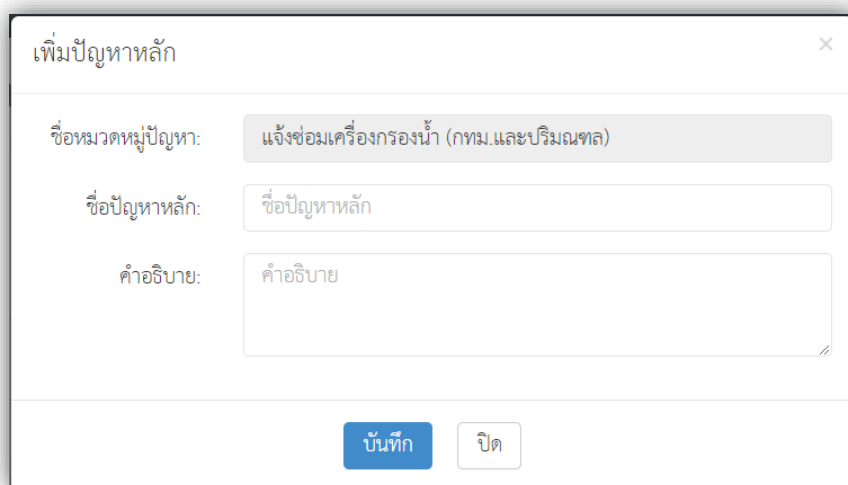
การตั้งค่าปัญหาจะมีโครงสร้างอยู่ 3 ชั้น

- หมวดหมู่ปัญหา คือ โครงสร้างชั้นแรกสุดของปัญหา



The screenshot shows a dialog box titled 'เพิ่มหมวดหมู่ปัญหา'. It contains two input fields: 'ชื่อหมวดหมู่ปัญหา:' with the placeholder text 'ชื่อหมวดหมู่ปัญหา' and 'คำอธิบาย:' with the placeholder text 'คำอธิบาย'. At the bottom, there are two buttons: 'บันทึก' (Save) and 'ปิด' (Close).

- ปัญหาหลัก คือ โครงสร้างชั้นที่สอง มีความสัมพันธ์ต่อจากโครงสร้างชั้นที่หนึ่ง



The screenshot shows a dialog box titled 'เพิ่มปัญหาหลัก'. It contains three input fields: 'ชื่อหมวดหมู่ปัญหา:' with the selected value 'แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และปริณตล)', 'ชื่อปัญหาหลัก:' with the placeholder text 'ชื่อปัญหาหลัก', and 'คำอธิบาย:' with the placeholder text 'คำอธิบาย'. At the bottom, there are two buttons: 'บันทึก' (Save) and 'ปิด' (Close).

- ปัญหาย่อย คือ โครงสร้างชั้นที่สาม มีความสัมพันธ์ต่อจากโครงสร้างชั้นที่สอง สามารถกำหนดฝ่ายที่รับผิดชอบปัญหา รหัสปัญหา ข้อมูลSLA ได้ที่ชั้นนี้

เมื่อทำการตั้งค่าปัญหาเสร็จแล้ว ข้อมูลปัญหาจะแสดงอยู่ในหน้า “สร้างรายการแจ้งปัญหา” ตามชั้นโครงสร้างที่ทำการตั้งค่าไว้ ดังรูปด้านล่าง

รายละเอียดปัญหา	
ชื่อปัญหา	แจ้งซ่อมเครื่องกรองน้ำ (กทม.และบริมนตล) WACO ระบบUF ตรวจสอบเช็คเครื่อง
ฝ่ายที่รับผิดชอบ	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และบริการ
SLA	1
คำอธิบายปัญหา	-

5.2 กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน

ระบบแจ้งปัญหา

กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน

+ เพิ่มผู้ใช้งาน

ตารางแสดงข้อมูลผู้ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ

แสดง 10 แถว

รหัสพนักงาน	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ฝ่าย	จัดการสิทธิ์	ลบ
A00002	นาง ศิริพร บุญธรรม	ผู้อำนวยการกลุ่มปฏิบัติการ	บริหาร	จัดการสิทธิ์	ลบ
A00074	นาย พรชัย สิทธิศักดิ์	ผู้อำนวยการกลุ่มเครดิต	บริหาร	จัดการสิทธิ์	ลบ
A26827	นางสาว ณุติ โปรบราน	เลขานุการกรมการผู้จัดการ	สำนักกรมการผู้จัดการ	จัดการสิทธิ์	ลบ
A30371	นาย ชัยณรงค์ เหมอินวงศ์	รองผู้จัดการฝ่าย	เทคโนโลยีสารสนเทศ	จัดการสิทธิ์	ลบ
A32315	นางสาว มนทิรา ยอดแสง	Systems Analyst	เทคโนโลยีสารสนเทศ	จัดการสิทธิ์	ลบ
A40767	นาย ภาสกร บาลวัฒน์	Systems Analyst	เทคโนโลยีสารสนเทศ	จัดการสิทธิ์	ลบ
A40905	นาย พิธีรต์ ฉาวกุลชัย	โปรแกรมเมอร์	เทคโนโลยีสารสนเทศ	จัดการสิทธิ์	ลบ
A41133	นาย อัสนี แหวนหล่อ	โปรแกรมเมอร์	เทคโนโลยีสารสนเทศ	จัดการสิทธิ์	ลบ

แสดงเริ่มจาก 1 ถึง 8 จากทั้งหมด 8 แถว

กลับ 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 แล้วทำการเลือกเมนูที่ต้องการใช้ผู้ใช้งานคนนั้นมีสิทธิ์ใช้ แล้วกดปุ่มบันทึก พนักงานคนที่ถูกเพิ่มสิทธิ์ก็จะสามารถเข้าใช้งานระบบได้ และจะเห็นข้อมูลปัญหาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายตัวเองเท่านั้น

เพิ่มสิทธิ์ผู้ใช้งาน

กรอกชื่อพนักงานที่ต้องการเพิ่ม

ชื่อพนักงาน: นาย อธิพัทธ์ แซ่เหลี้ยว

รหัสพนักงาน: A40447 ตำแหน่ง: พนักงานเก็บเงิน

ฝ่าย: เครดิต แผนก: เก็บเงิน

แสดง 10 แถว ค้นหา:

MenuID	MenuName	จัดการสิทธิ์	เพิ่ม	แก้ไข	ลบ	พิมพ์
T0001	รับแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0002	มอบหมายผู้แก้ไขปัญหา	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0003	ปิดการแจ้งปัญหา	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0004	ปิดการแจ้งปัญหาแบบพิเศษ	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0005	รับทราบปัญหา(ผู้บริหาร)	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0006	รับทราบปัญหา(ปฏิบัติการ)	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0007	ปัญหาที่รอการอนุมัติ	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0008	ตั้งค่าปัญหา	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0009	ตั้งค่าผู้อนุมัติการปิดปัญหา	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T0010	รายงานผู้ดูแลระบบ	<input type="checkbox"/> ใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

แสดงเริ่มจาก 1 ถึง 10 จากทั้งหมด 14 แถว

กลับ 1 2 ต่อไป