

# ABA Helpdesk

Admin Building Asset

Beta version

คู่มือการใช้งาน

## สารบัญ

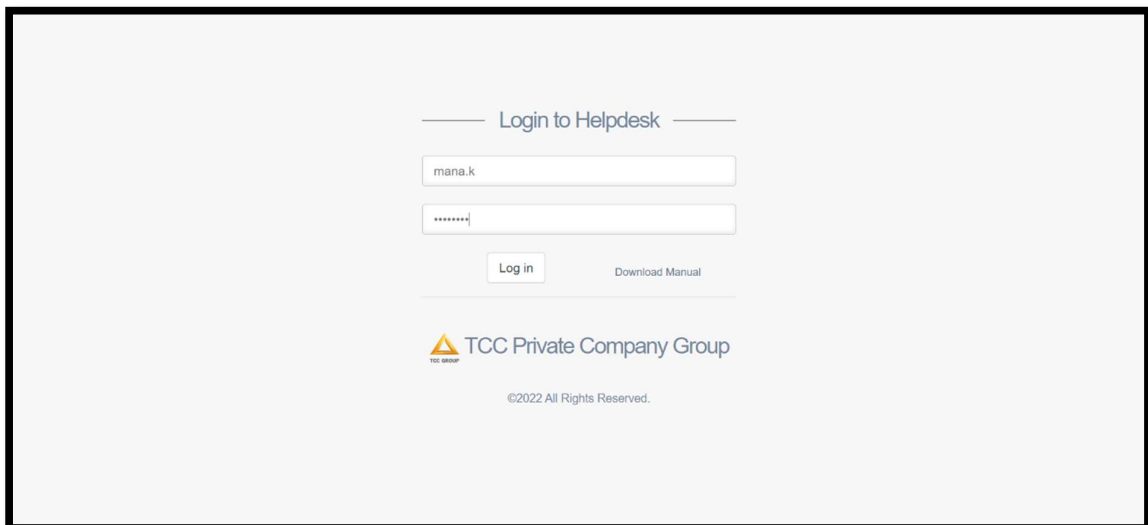
1. การเข้าใช้ระบบ	3
2. การเปิดทึคเก็ต	5
3. การปิดทึคเก็ต	8

## การเข้าใช้งานระบบ

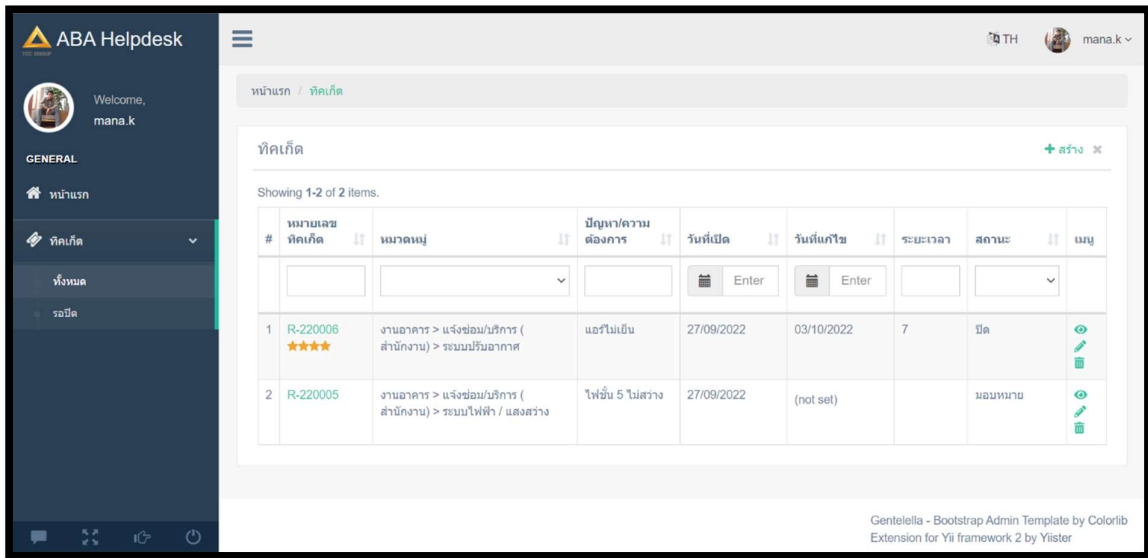
จากหน้าเว็บ TCCPC Commu (Intranet) สามารถเข้าได้จากเมนู **CM HUB -> ABA HELPDESK** ทางด้านบนของเว็บไซต์



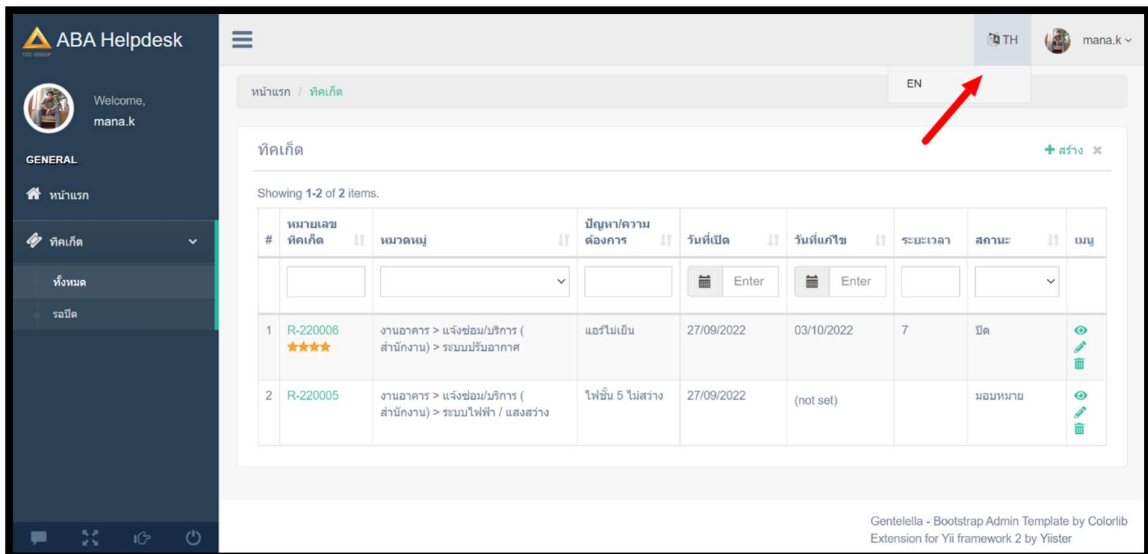
หลังจากคลิกที่เมนู จะทำการเปิดเว็บไซต์ **ABA Helpdesk** หรือจะเข้าผ่าน URL ของเว็บไซต์โดยตรงได้ที่ <http://aba.tcc-private.net/> ซึ่งโดยการเข้าใช้งานครั้งแรกจะต้องทำการล็อกอินเข้าระบบก่อน โดยใช้ User และ Password เดียวกันที่ใช้ล็อกอินเข้าเครื่อง



เมื่อล็อกอินสำเร็จจะเข้าสู่หน้าจอแสดงรายการทิกเก็ตทั้งหมดที่เปิดไว้ทั้งหมด



สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เมนูภาษาอังกฤษสามารถทำการเปลี่ยนภาษาได้ที่ ปุ่ม TH มุมบนซ้าย ๆ ซึ่ล็อกอิน



ในส่วนของการออกจากระบบสามารถทำได้โดยการกดที่ชื่อมุมบนขวา ระบบจะแสดงเมนูออกมา แล้วเลือก “ออกจากระบบ”

## การเปิดทิกเก็ต

การเปิดทิกเก็ตใหม่ ทำโดยการกดปุ่ม “+ สร้าง” มุมบนขวาของตาราง ระบบจะแสดงหน้าจอแบบฟอร์มการเปิดทิกเก็ต

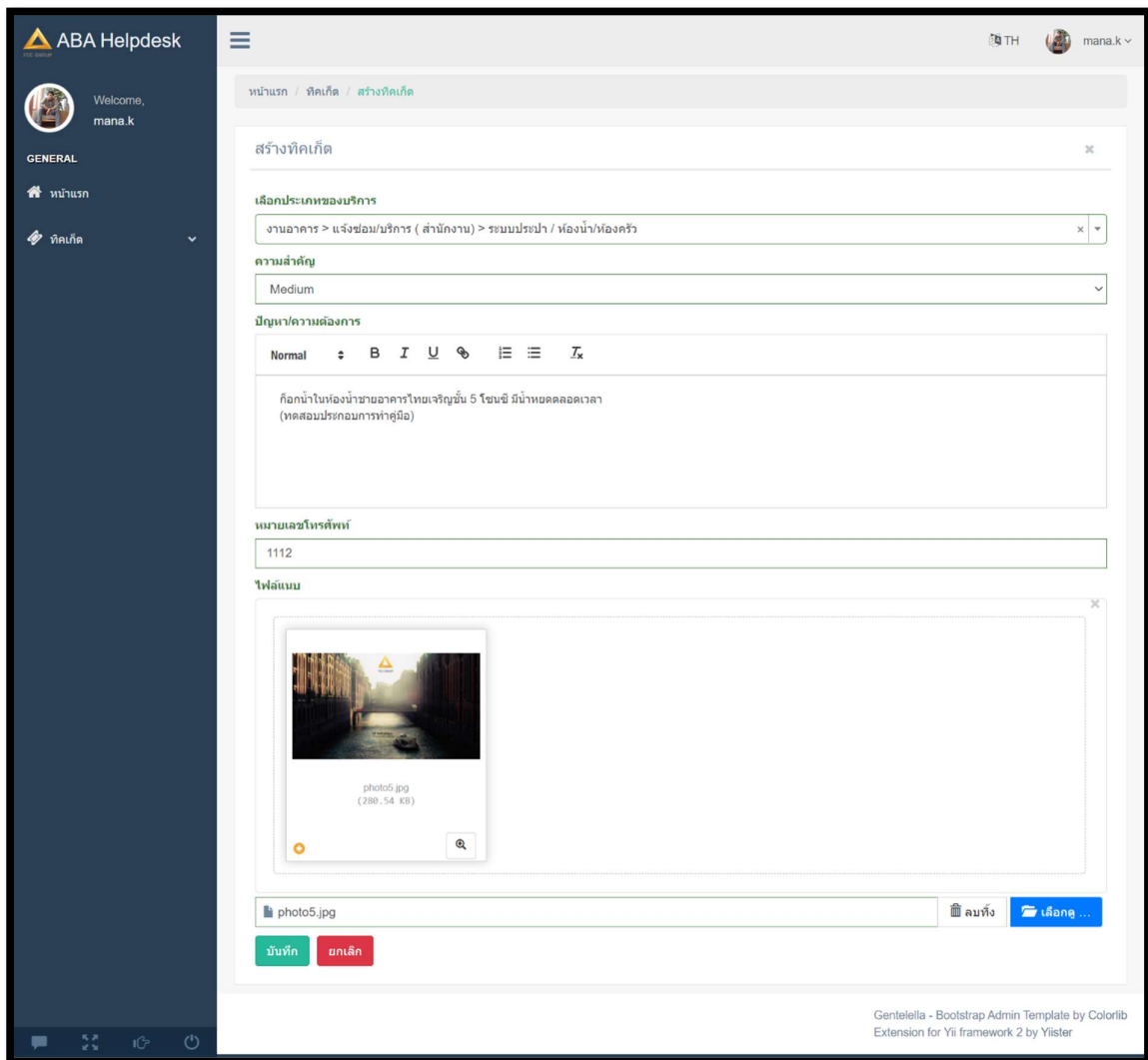
The screenshot shows the 'สร้างทิกเก็ต' (Create Ticket) form in the ABA Helpdesk system. The form is titled 'สร้างทิกเก็ต' and includes the following fields and options:

- เลือกประเภทของบริการ** (Select service category): A dropdown menu with the option 'เลือกประเภทของบริการ' (Select service category).
- ความสำคัญ** (Priority): A dropdown menu with the option 'Critical'.
- ปัญหาความต้องการ** (Problem description): A rich text editor with a toolbar containing options like 'Normal', 'B', 'I', 'U', 'Link', 'List', and 'Image'.
- หมายเลขโทรศัพท์** (Phone number): A text input field with the value '1360'.
- ไฟล์แนบ** (Attachments): A section with a 'Drag & drop ไฟล์ตรงนี้ ...' (Drag & drop files here ...) area and a 'Select ไฟล์ ...' (Select files ...) button.
- Buttons:** 'บันทึก' (Save) and 'ยกเลิก' (Cancel) buttons at the bottom.

โดยแต่ละช่องที่ต้องการกรอกมีดังต่อไปนี้

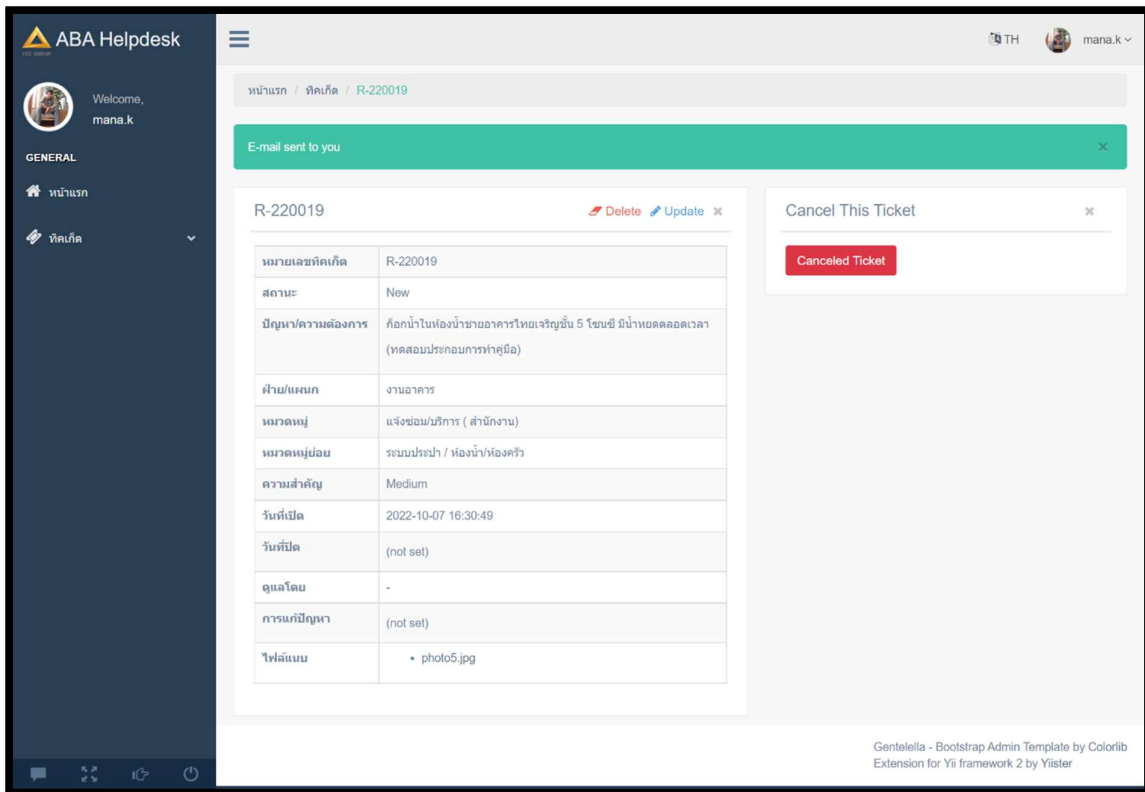
- **เลือกประเภทของบริการ**  
ทำการคลิกเพื่อเลือกประเภทของบริการจากรายการ โดยในรายการที่แสดงประกอบไปด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายธุรการอาคารและประเภทของบริการที่ให้บริการ

- **ความสำคัญ**  
เลือกลำดับกระทบบของปัญหา เช่น ปัญหาจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วนให้เลือก Critical หรือในกรณีที่ปัญหาไม่จำเป็นต้องรีบแก้ไข มีผลกระทบน้อย ให้เลือกความสำคัญเป็น Low
- **ปัญหา/ความต้องการ**  
อธิบายรายละเอียดของปัญหาที่ต้องการการแก้ไข หรืออธิบายความต้องการในกรณีที่เป็นการขอใช้บริการ
- **หมายเลขโทรศัพท์**  
ระบุหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ เนื่องจากในฐานข้อมูลบุคคลอาจจะไม่มีข้อมูลดังกล่าว
- **ไฟล์แนบ**  
การแนบไฟล์ประกอบที่คิดเกิดสามารถแนบไฟล์ได้หลายไฟล์ต่อที่คิดเกิด โดยไฟล์แนบสามารถเป็นไฟล์รูปภาพ ไฟล์เอกสารจาก MS Office หรือไฟล์ PDF



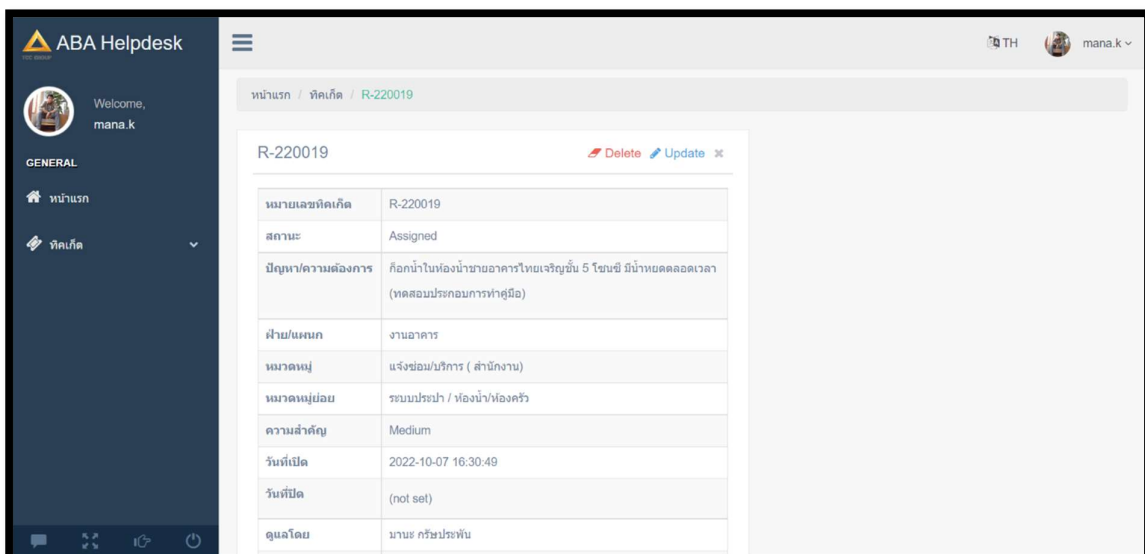
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่อเปิดที่คิดเกิด

หลังจากทำการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้กดปุ่มบันทึก ระบบจะทำการส่งข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบตามหมวดหมู่ของปัญหาที่ได้เลือกได้เลือกไว้ หลังจากบันทึกแล้วระบบจะแสดงหน้าข้อมูลของ ticket นั้น



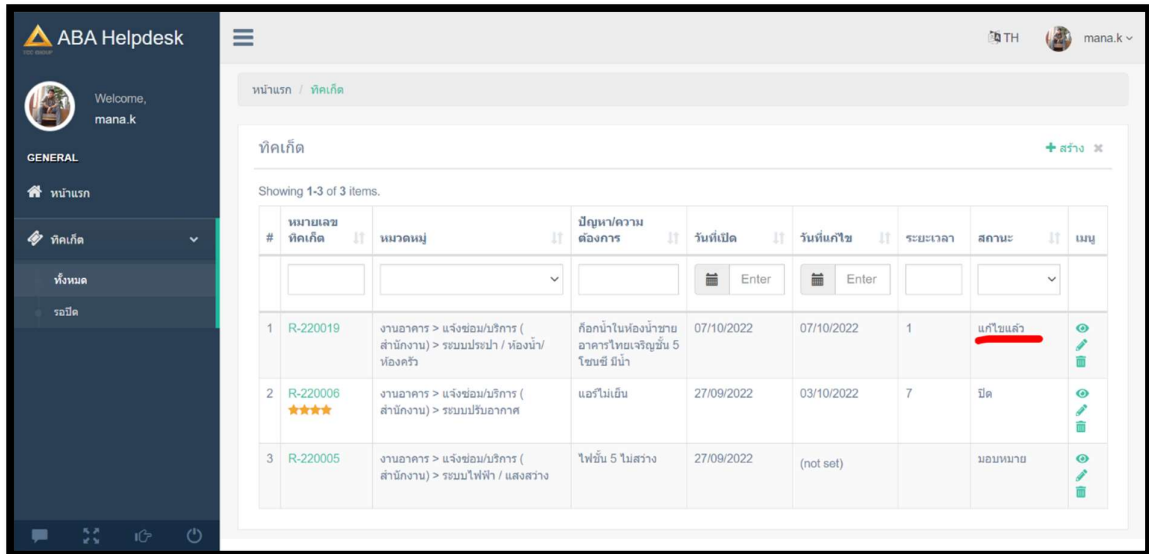
ในหน้าจอทางซ้ายเป็นส่วนแสดงรายละเอียด ticket ที่เปิดไป และในส่วนของทางขวานั้นจะเป็นส่วนของคำสั่งที่สามารถใช้กับ ticket นั้นได้ โดยใน ticket ที่เปิดใหม่นั้น จะทำได้แค่การยกเลิก ticket

และเมื่อมีการรับ ticket นั้นแล้วจะไม่สามารถยกเลิกได้ และมีการแสดงรายชื่อผู้ดูแล ticket นั้น









## การปิดทิกเก็ต

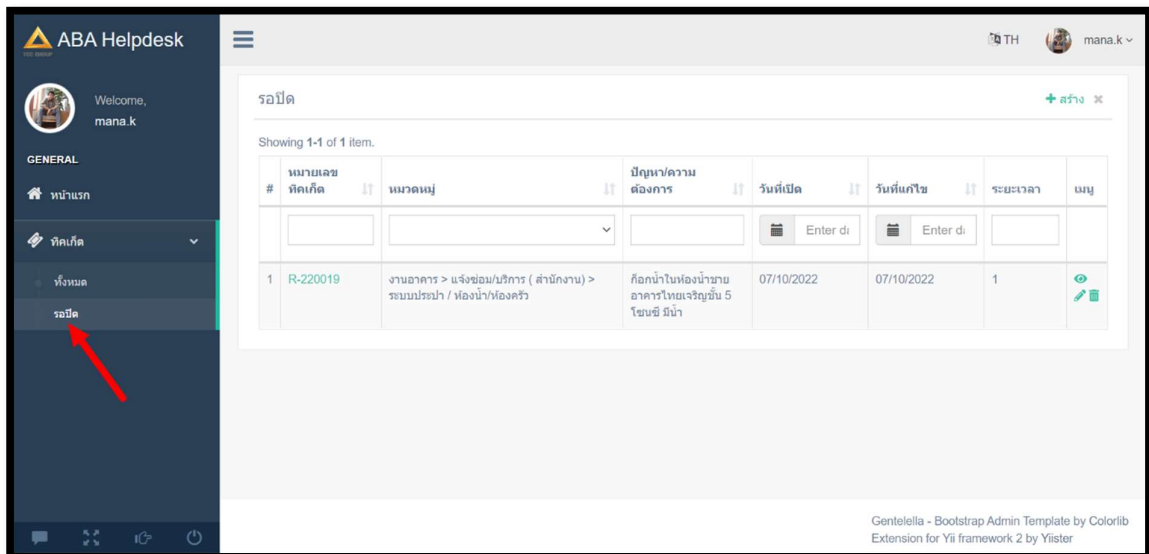
หลังจากทีมที่ดูแลได้ทำการแก้ไขหรือปฏิบัติตามคำร้องขอของทิกเก็ตที่เปิดไปแล้ว ทางผู้เปิดจะได้รับเมลแจ้งจากระบบพร้อมกับลิงค์เพื่อเข้ามาปิดทิกเก็ตในระบบ หรือในกรณีที่ดูจากหน้ารายการทิกเก็ตทั้งหมดจะเห็นสถานะเป็น “แก้ไขแล้ว”





The screenshot shows the ABA Helpdesk interface. The left sidebar contains navigation options: 'หน้าแรก', 'ทิกเก็ต', 'ทั้งหมด', and 'รอปิด'. The main content area displays a table of tickets. The first ticket (R-220019) has a status of 'แก้ไขแล้ว' (Fixed), which is highlighted in red. The table columns include: #, หมายเลขทิกเก็ต, หมวดหมู่, ปัญหา/ความต้องการ, วันที่เปิด, วันที่แก้ไข, ระยะเวลา, สถานะ, and เมนู.

#	หมายเลขทิกเก็ต	หมวดหมู่	ปัญหา/ความต้องการ	วันที่เปิด	วันที่แก้ไข	ระยะเวลา	สถานะ	เมนู
1	R-220019	งานอาคาร > แจ้งซ่อม/บริการ (สำนักงาน) > ระบบประปา / ห้องน้ำ/ห้องครัว	ก๊อกน้ำในห้องน้ำชายอาคารใหม่เจริญชั้น 5 โชนซี มีน้ำ	07/10/2022	07/10/2022	1	แก้ไขแล้ว	 
2	R-220006	งานอาคาร > แจ้งซ่อม/บริการ (สำนักงาน) > ระบบปรับอากาศ	แอร์ไม่เย็น	27/09/2022	03/10/2022	7	ปิด	 
3	R-220005	งานอาคาร > แจ้งซ่อม/บริการ (สำนักงาน) > ระบบไฟฟ้า / แสงสว่าง	ไฟชั้น 5 ไม่สว่าง	27/09/2022	(not set)		มอบหมาย	 

หรือจะเข้าจากเมนู ทิกเก็ต > รอปิด ทางด้านซ้ายมือ เพื่อเลือกแสดงเฉพาะทิกเก็ตที่ได้รับการแก้ไขแล้วก็ได้



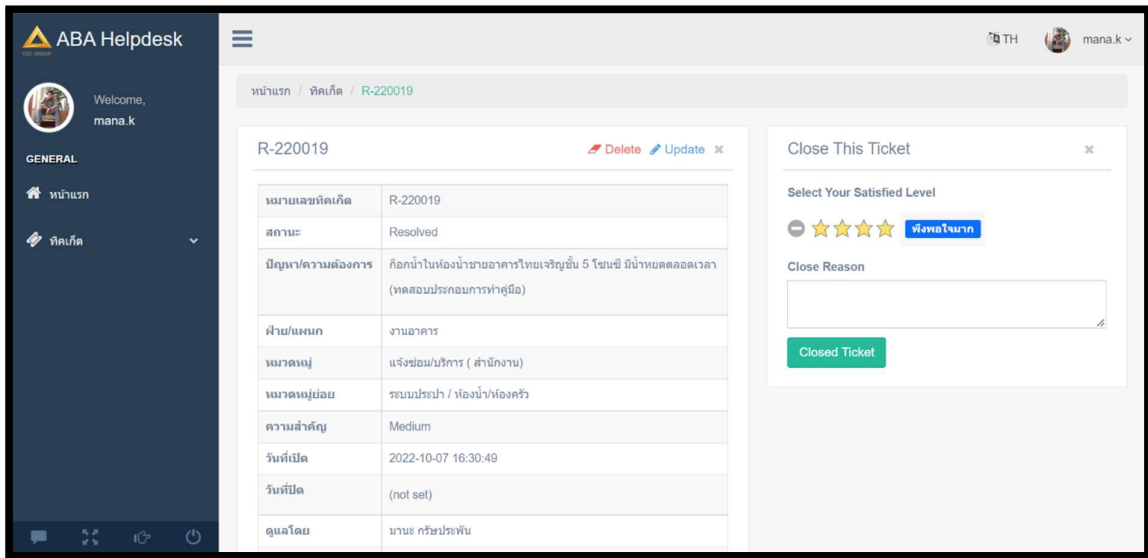
The screenshot shows the ABA Helpdesk interface with the 'รอปิด' (Waiting to be closed) filter selected in the left sidebar. A red arrow points to this option. The main content area displays a table with one ticket (R-220019) that matches the filter. The table columns are the same as in the previous screenshot.

#	หมายเลขทิกเก็ต	หมวดหมู่	ปัญหา/ความต้องการ	วันที่เปิด	วันที่แก้ไข	ระยะเวลา	เมนู
1	R-220019	งานอาคาร > แจ้งซ่อม/บริการ (สำนักงาน) > ระบบประปา / ห้องน้ำ/ห้องครัว	ก๊อกน้ำในห้องน้ำชายอาคารใหม่เจริญชั้น 5 โชนซี มีน้ำ	07/10/2022	07/10/2022	1	 

ทำการกดที่หมายเลขทิกเก็ต หรือไอคอนรูปดวงตาด้านหลัง เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดทิกเก็ต



ทางด้านขวาของหน้ารายละเอียดticketเกิดจะมีลิ้งค์สำหรับประเมินให้คะแนน และปิดticket



ทำการกดให้ดาวเพื่อประเมินความพึงพอใจ ใ้เหตุผลที่ประเมิน จากนั้นทำการกด Close Ticket เพื่อเป็นการจบขั้นตอนการขอรับบริการผ่านระบบ ABA Helpdesk

