



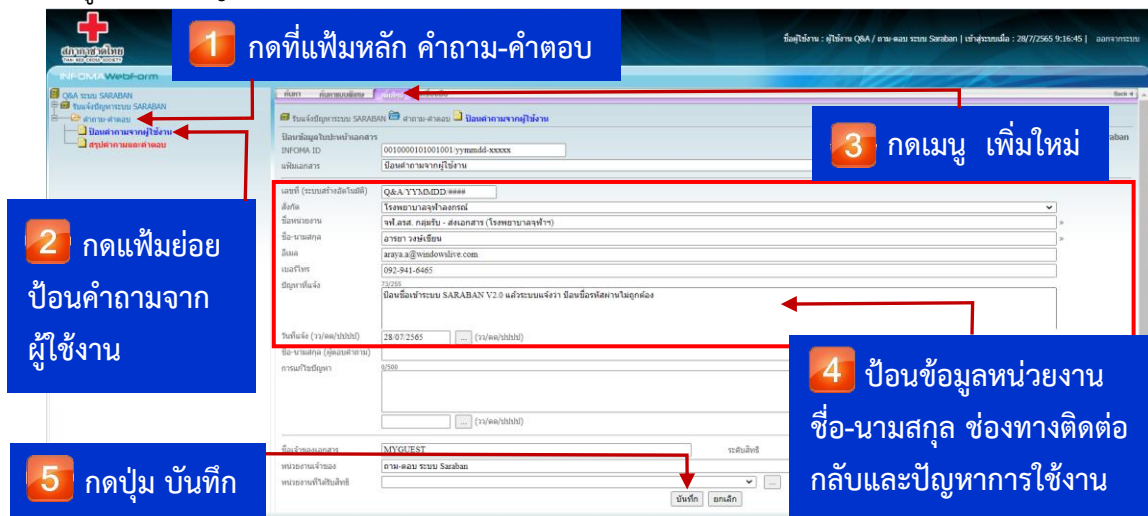
# คู่มือการรับแจ้งปัญหา ถาม-ตอบ ระบบ SARABAN V2.0

## 1 การรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ SARABAN V2.0

1.1 หน้าจอการใช้งาน ระบบ SARABAN V2.0 วันที่ 1 สิงหาคม 2565 จะแสดงหน้าจอ Main Menu ใหม่



1.2 การรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้ระบบให้ **กดที่นี่** ตามตามรูปภาพด้านบน ระบบจะเข้าสู่หน้าจอการป้อนข้อมูลรับแจ้งปัญหา ในระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์



- (1) เมนูด้านซ้ายมือ กดที่ปุ่มหลัก **คำถาม-คำตอบ**
- (2) เมนูด้านซ้ายมือ กดที่ปุ่มย่อ **ป้อนคำถามจากผู้ใช้งาน**
- (3) เมนูด้านขวามือ กดที่เมนู **“เพิ่มใหม่”**
- (4) ป้อนข้อมูลผู้แจ้งปัญหา และปัญหาที่พบระหว่างใช้ระบบ SARABAN 2.0 (กรุณาป้อนข้อมูลให้ครบทุกช่อง) เช่น **สังกัด, ชื่อหน่วยงาน, ชื่อ-นามสกุล, อีเมล, เบอร์โทร, ปัญหาที่แจ้ง และ วันที่**
- (5) กดปุ่ม **“บันทึก”**

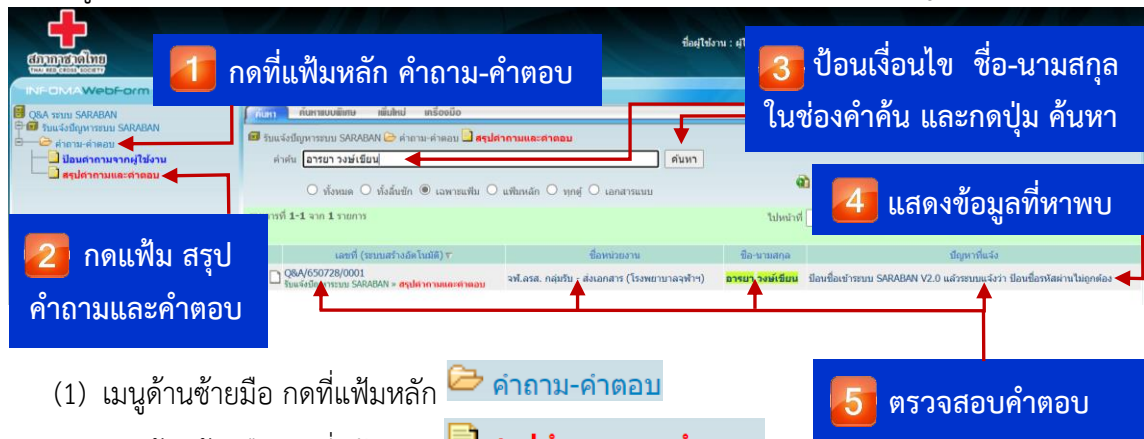
หลังจากกดบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะแจ้งเลขที่ **Q&A/650728/0001** ให้กดปุ่ม **OK** เสร็จขั้นตอนรับแจ้งปัญหา จากนั้นผู้ดูแลระบบจะตรวจสอบปัญหาจากช่อง **“รับแจ้งปัญหา”** โดยป้อนคำตอบใส่ลงในช่อง **“การแก้ไขปัญหา”** และแจ้งกลับผู้ใช้งานผ่านช่องทาง **อีเมล** หรือ **เบอร์โทร** ตามที่ผู้ใช้งานได้แจ้งมา

## 2 การตรวจสอบผลการรับแจ้งปัญหาจากระบบ ถาม-ตอบ SARABAN V2.0

2.1 หน้าจอการใช้งาน ระบบ SARABAN V2.0 วันที่ 1 สิงหาคม 2565 จะแสดงหน้าจอ Main Menu ใหม่



2.2 การตรวจสอบผลจากการแจ้งปัญหาจากผู้ใช้ระบบให้ **กตที่นี้** ตามตามรูปภาพด้านบน ระบบจะเข้าสู่หน้าจอระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบคำตอบจากปัญหาที่ได้รับแจ้ง ดังนี้



- (1) เมนูด้านซ้ายมือ กตที่เพิ่มหลัก **คำถาม-คำตอบ**
- (2) เมนูด้านซ้ายมือ กตที่เพิ่มย่อย **สรุปคำถามและคำตอบ**
- (3) เมนูด้านขวามือ กตที่เมนู **“ค้นหา”** ป้อนเงื่อนไขค้นหา เช่น เลขที่เอกสาร หรือ ชื่อ-นามสกุล หรือ ปัญหาที่แจ้ง ในช่อง **“คำค้น”** และ กดปุ่ม **“ค้นหา”** ตามภาพด้านบน
- (4) ระบบจะแสดงข้อมูลการรับแจ้งปัญหา ถาม-ตอบ ตามเงื่อนไขที่ป้อน โดยจะแสดงรายการที่ค้นหา ข้อมูลพบตามภาพด้านบน (จากภาพตัวอย่าง เป็นการค้นหาจาก ชื่อ-นามสกุล ผู้แจ้งปัญหา)
- (5) การตรวจสอบ**คำตอบ** จากปัญหาที่แจ้งในระบบ หลังจากค้นหาพบ รายการปัญหาที่ได้รับแจ้งแล้ว ให้กดที่ **เลขที่** หรือ **ชื่อหน่วยงาน** หรือ **ชื่อ-นามสกุล** หรือ **ปัญหาที่แจ้ง** ของรายการที่ค้นพบ
- (6) ระบบจะแสดงรายละเอียดรายการรับแจ้งปัญหา ตรวจสอบ **คำตอบ** ได้จากช่อง **การแก้ไขปัญหา** และ **วันที่ตอบปัญหา** จากทางผู้ดูแลระบบ

