



คู่มือการปฏิบัติงานในระบบ E-TICKET SUPPORT

สำหรับบุคลากรกองคลัง

Version 1.0

3 กุมภาพันธ์ 2557

นายเชษฐ คุ้มพนิต

ผู้จัดทำ

เวอร์ชัน

เวอร์ชัน	คำอธิบาย	จัดทำโดย	วันที่
1.0	เอกสารใหม่	นายเชษฐ คุ้มพนิต	3 กุมภาพันธ์ 2557

รายละเอียดการแก้ไข

เวอร์ชัน	แก้ไขโดย	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่แก้ไข
1.0	นายเชษฐ คุ้มพนิต	คู่มือปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร	3 กุมภาพันธ์ 2557

การส่งมอบเอกสาร

ลำดับที่	หน่วยงาน	วันที่	หมายเหตุ
1	กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3 กุมภาพันธ์ 2557	

Contents

เวอร์ชัน.....	1
รายละเอียดการแก้ไข.....	1
การส่งมอบเอกสาร.....	1
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket Support	6
คำศัพท์เบื้องต้นเกี่ยวข้องกับทิดเกิด	6
คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร หน่วยงาน ในระบบ	8
ระบบ e-Ticket Support คืออะไร.....	17
แนวคิดในการออกแบบระบบ e-Ticket Support	18
ช่องทางการแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ.....	19
ระบบส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องใดบ้าง	20
ใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support.....	21
กระบวนการทำงานของระบบ e-Ticket Support ในภาพรวม.....	22
การทำงานของระบบในกรณีที่พบทิดเกิดที่เกินกำหนดแก้ไข	23
การร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาเป็นทีมงาน ตามแต่ละประเภทปัญหา	24
ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Ticket Support	25
เมนูทิดเกิด	25
เมนูหลักองค์ความรู้	25
เมนูภาพรวม.....	25
ทำความเข้าใจหน้าจอหลัก	26
การเข้าใช้งานระบบ e-Ticket Support	26
เมนูหลักทิดเกิด	30

ฟังก์ชันการทำงานเกี่ยวกับทิกเก็ตในหน้าสรุป	30
ฟังก์ชันการทำงานในหน้าแสดงรายละเอียดของแต่ละทิกเก็ต	42
โพสท์บันทึกภายใน	51
การแก้ไขทิกเก็ต	60
การปิดทิกเก็ต (เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้น)	62
การลบทิกเก็ต (เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้น)	68
ข้อมูลเพิ่มเติมของทิกเก็ตที่ผู้มารับบริการ กรอกข้อมูลเข้ามา ตามประเภทของปัญหา	69
การดูทิกเก็ตที่เปิดอยู่	70
การเรียกดูทิกเก็ตที่อยู่ในความรับผิดชอบของตัวเอง	72
การดูทิกเก็ตที่เกินกำหนดแก้ไข	74
การดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว	76
การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ	78
การจัดการองค์ความรู้	85
การเรียกดูและแก้ไขหมวดคำถาม	85
การสร้างหมวดคำถามใหม่	88
การค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อย	89
การเรียกดูคำถามในหมวดคำถาม	90
การแก้ไขคำถามและสร้างคำถามใหม่	95
ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป	97
การเรียกดูข้อความตอบกลับสำเร็จรูปที่สร้างเอาไว้	97
การสร้างและแก้ไขข้อความตอบกลับสำเร็จรูป	98
การนำข้อความตอบกลับสำเร็จรูปไปใช้	99
การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร	102

ภาคผนวก.....	103
หน้าจอสําหรับบุคลากรกองคลัง (เพิ่มเติม).....	103
1. หน้าแรกในการเข้าสู่ระบบ	103
2. หน้าจอการล้คคอินเข้าใช้งาน	104
3. เมนูหลักสําหรับบุคลากร.....	105
4. หน้าจอทิดเก้ตที่เป้ดอยู่	106
5. ทิดเก้ตเกินกําหนดแก้ไข	107
6. ดูทิดเก้ตทั้งหมดที่ป้ดไปแล้ว	108
7. รายละเอียดในแต่ละทิดเก้ต.....	109
8. รายละเอียดการล้คสารเพ้ือการแก้ไขทิดเก้ต	111
9. หน้าจอโพสท์ตอบกลับผู้สร้างทิดเก้ต.....	112
10. การเพ้ิมบันทึกภายใน/การล้คสารภายในทีม.....	113
11. การโอนทิดเก้ตข้ามหน่วยงานภายในกองคลัง	114
12. การโอนทิดเก้ตไปยังที่มงานหรือบุคลากรอื่ๆ รับผ้ดชอบ	115
13. หน้าจอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลากร	116
14. การเรียกดุรายชื่อบุคคลากรในกองคลัง.....	118
15. ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้	119
ตัวอย่างอีเมลล์แจ้งเตือนบุคคลากร	120
1. อีเมลล์ที่ระบบมอบหมายอัตโนมัติให้บุคคลากร/ที่มงานรับผ้ดชอบ ตามประเภททิดเก้ตที่ผู้สร้างทิดเก้ต ระบุไว้	120
2. อีเมลล์แจ้งเตือนการมอบหมายความรับผ้ดชอบมายังบุคคลากร หรือที่มงานที่อยู่ในสังกัด / การรับ โอนความรับผ้ดชอบทิดเก้ต / การได้รับมอบหมายความรับผ้ดชอบโดยอัตโนมัติจากระบบ	122

3. อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบ/การรับโอนความรับผิดชอบที่คึกเกิด ไปยังหน่วยงานอื่น 123	
4. อีเมลแจ้งเตือนมีข้อความภายใน ที่เกี่ยวข้องกับการที่คึกเกิดที่รับผิดชอบ ส่งจากสมาชิกในทีมที่รับผิดชอบที่คึกเกิด	124
หน้าจอรระบบอีเมล	125
1. หน้าล็อกอินเข้าระบบอีเมล	125
2. หน้าหลักของ mailbox	126
3. หน้ารายละเอียดของอีเมล.....	127
4. หน้าจอการตั้งค่าลายเซ็นของอีเมล.....	128
5. หน้าจอการเปลี่ยน password สำหรับอีเมล	129

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket Support

คำศัพท์เบื้องต้นเกี่ยวข้องกับทิกเก็ต

ทิกเก็ต



ทิกเก็ต (ticket) หมายถึง?



ทิกเก็ต เปรียบเสมือนตัว 1 ใบ ซึ่งมีเลขที่กำกับ แทนปัญหา 1 ปัญหา ซึ่งมีการส่งเข้ามายังกองคลัง ทำให้ผู้แจ้งปัญหาสามารถตรวจสอบความคืบหน้า จากเลขที่ของปัญหา และกองคลัง สามารถใช้เลขที่ปัญหานี้ อ้างอิงไปยังผู้แจ้งปัญหา จากส่วนงานต่างๆ ได้

ผู้มารับบริการจากคณะ/หน่วยงาน

- ใช้เลขที่ทิกเก็ตในการตรวจสอบสถานะของปัญหา
- บุคลากรกองคลัง
- ใช้อ้างอิงในการตอบปัญหา
 - แจ้งหัวหน้างานเพื่อปิดประเด็นปัญหา

ประเภทที่คิดเกิด หรือประเภทปัญหา



ลักษณะของปัญหา คืออะไร ?



ปัญหาที่มีผู้ร้องขอให้กองคลังดำเนินการแก้ไข หรือเป็นคำขอให้ช่วยหาข้อมูลให้ หรือคำขอให้ดำเนินการตามขั้นตอนระเบียบราชการ ของแต่ละงาน จัดว่าเป็น “ประเภทปัญหา” ซึ่งมีการกำหนดเอาไว้ในระบบ e-Ticket Support

จากการสอบถามข้อมูลไปยังหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ได้รับการยืนยันรายละเอียดลักษณะของปัญหา และผู้รับผิดชอบในแต่ละลักษณะของปัญหา โดยรายละเอียดจะปรากฏในหัวข้อ “ลำดับของผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา” โดยจะแยกตามงานทั้งหมด 6 งาน ของกองคลัง โดยจะประกอบไปด้วย

- ลักษณะของปัญหา (ประเภทปัญหา หรือประเภทที่คิดเกิด)
- ผู้รับผิดชอบในแต่ละลักษณะของปัญหา ภายในงานต่างๆ

คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร หน่วยงาน ในระบบ



บุคลากร



บุคลากร (Staff) คืออะไร ?



บุคลากร (Staff) คือทรัพยากรบุคคลหน่วยย่อยที่สุดที่มีการกำหนดในระบบ e-Ticket Support โดยจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากรแต่ละท่านที่สามารถใช้ระบบได้ ซึ่งคือบุคลากรภายในกองคลังเท่านั้น หากเป็นบุคลากรของคณะ/สถาบัน/สำนัก จะใช้งานระบบในฐานะ “ผู้เปิดทิกเก็ต”

บุคลากรสามารถตั้งค่าให้เป็น “บุคลากรทั่วไป” หรือ “ผู้ดูแลระบบ” ซึ่งจะมีสิทธิ์ในการตั้งค่าต่างๆ ในระบบ โดยจะต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆ ได้แก่

- เปิด/ปิดการใช้งานบุคลากร
- กำหนดลายเซ็นในอีเมลที่ส่งออกไปยังผู้รับ
- ระดับกลุ่มผู้ใช้เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน บุคลากรภายในงาน
- งานที่บุคลากรสังกัด เช่น งานการเงิน งานพัสดุ ฯลฯ
- ทีมงานที่บุคลากรสังกัด โดยสามารถเป็นสมาชิกของทีมงานได้ มากกว่า 1 ทีมงาน
- สามารถเลือกให้บุคลากรเรียกดูได้เฉพาะทิกเก็ตที่ตนเองได้รับมอบหมาย
- ระบุได้ว่าบุคลากรกำลังลาพักร้อน เพื่อไม่ให้ระบบมอบหมายความรับผิดชอบมาให้ (กำหนดได้เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้น)

ผู้ดูแลระบบ



ผู้ดูแลระบบ (Administrator) คืออะไร ?



ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย และรับการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อระบบมีปัญหาเกิดขึ้น

บทบาทของผู้ดูแลระบบมีดังนี้

- ปรับปรุงข้อมูลองค์กร บุคลากร หน่วยงาน ทีมงาน และ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคลากร
- สร้างผู้ใช้ใหม่ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้ระบบ
- ปรับปรุงข้อมูล ประเภท ticket, อีเมลตอบกลับอัตโนมัติ
- จัดการฟอร์มกรอกข้อมูลตามประเภท ticket
- จัดการตัวตอบกลับอัตโนมัติต่างๆ ในระบบ

อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบ ไม่มีสิทธิ์เข้าไปตอบ ticket แทน บุคลากร เนื่องจากไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ดูแลระบบ

ส่วนงาน



หน่วยงาน (Oranization) คืออะไร ?



หน่วยงาน (Organization) ที่มีการกำหนดในระบบ e-Ticket Support หมายถึง งานต่างๆ ภายในกองคลังทั้งหมด 6 งาน รวมถึงหน่วยงานหลัก “กองคลัง” ด้วย โดย

- สามารถระบุบุคลากรที่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งจะได้รับอีเมลแจ้งเตือนเป็นพิเศษ ในเหตุการณ์ต่างๆ ในหน่วยงาน อาทิเช่น ทิศเกิดมีการแก้ไขปัญหาล่าช้ากว่าที่กำหนด
- กำหนดค่าเริ่มต้นสำหรับระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานได้
- กำหนดให้หัวหน้างาน มีสิทธิโอนความรับผิดชอบให้หน่วยงานไหนได้บ้าง
- กำหนดชื่ออีเมลที่จะใช้ในการส่งไปยังผู้รับ ในนามของหน่วยงานได้

โดยบุคลากรที่อยู่ในระบบ จะต้องมีการระบุหน่วยงานที่สังกัดทุกครั้ง

หัวหน้าส่วนงาน



หัวหน้าส่วนงาน หมายถึง?



หัวหน้าส่วนงาน คือ หัวหน้าของงานต่างๆ ภายในกองคลัง ได้แก่

- หัวหน้างานการเงิน
- หัวหน้างานบัญชี
- หัวหน้างานพัสดุ
- หัวหน้างานเงินเดือนและสวัสดิการ
- หัวหน้างานธุรการ และ
- หัวหน้างานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

หัวหน้างานมีสิทธิ์เพิ่มเติมจากบุคลากรดังต่อไปนี้

- เข้าดูทิศเกิดของบุคลากรในส่วนงาน
- ปิดทิศเกิด เมื่อบุคลากรส่งข้อความภายใน

ทีมงาน



ทีมงานแก้ไขปัญหา (Working team) คืออะไร ?



ทีมงานแก้ไขปัญหา(Working team) ที่มีการกำหนดในระบบ e-Ticket Support หมายถึง กลุ่มของบุคลากร ที่รับผิดชอบประเภทงานลักษณะเดียวกัน และสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้

ยกตัวอย่างเช่น งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง มีทีมงาน “ระบบบัญชีการเงินจ่าย” ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 2 ท่าน ที่รับผิดชอบเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการเงินจ่าย เท่านั้น โดยสามารถระบุได้ว่าหัวหน้าทีมจะเป็นบุคลากรท่านใด **ทีมงานอาจมาจากบุคลากรจากงานอื่นๆ ได้ หากปัญหาที่แก้ไข จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างงาน**

เมื่อมีการเปิด ticket ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาระบบการเงินจ่าย ระบบ e-Ticket Support จะมอบหมายความรับผิดชอบให้กับทีมงาน โดยจะส่งอีเมลแจ้งเตือนบุคลากรทั้ง 2 ท่าน ให้ทราบและดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด

บุคลากรในทีมงาน สามารถใช้ฟังก์ชัน “ข้อความภายใน” สำหรับการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาภายใน ticket ได้ โดยที่ผู้สร้าง ticket หรือบุคลากรอื่นๆ ที่ไม่ได้รับมอบ ticket นี้ จะไม่สามารถมองเห็นข้อความได้

หัวหน้าทีมงาน



หัวหน้าทีมงาน (Team Leader) คืออะไร ?



หัวหน้าทีมงาน (Team Leader) ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีม แก้ไขปัญหาแยกตามประเภทปัญหา หรือประเภทที่คิดเกิดขึ้นๆ บทบาทของหัวหน้าทีมงานมีดังนี้

- ตอบกลับที่คิดเกิด เมื่อมีผู้แจ้งปัญหา เปิดประเด็นปัญหา ภายใต้อีเมลประเภทที่คิดเกิดที่ตนเองรับผิดชอบ
- ได้รับการแจ้งเตือนจากระบบ หากมีการโอนความรับผิดชอบมาให้ทีมงานที่ตนเองเป็นหัวหน้าทีม ทำหน้าที่แก้ไขต่อไป
- ดูแลการแก้ไขปัญหาของบุคลากรในทีมแก้ปัญหาดูแลด้วยกัน

อย่างไรก็ตาม หัวหน้าทีม ไม่มีสิทธิ์ในการปิดที่คิดเกิด เนื่องจากต้องมีการส่งให้หัวหน้าส่วนงานเป็นคนปิดเพราะต้องมีการตรวจสอบงานของส่วนงานทั้งหมด

ระดับผู้ใช้



ระดับผู้ใช้ (user's role) คืออะไร ?

ระดับผู้ใช้ (user's role) คือการกำหนดบทบาทของบุคลากรในระบบ ให้สามารถเข้าถึงฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ในระบบ e-Ticket Support ได้แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น

ระดับผู้ใช้ประเภท **“บุคลากร”** มีสิทธิในการใช้งานเช่น

- สามารถเปิดทวิตต์ในนามคณะ/สถาบัน/สำนักได้
- สามารถแก้ไขข้อมูลทวิตต์ได้
- สามารถตอบทวิตต์ได้
- สามารถเพิ่มเติมชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูปได้

ระดับผู้ใช้ประเภท **“หัวหน้างาน”** มีสิทธิเพิ่มเติมเช่น

- เข้าไปดูสถิติของบุคลากรในงานของตัวเองได้
- สามารถปิดทวิตต์ที่แก้ปัญหาแล้วได้
- โอนความรับผิดชอบระหว่างงานได้

ระดับผู้ใช้ประเภท **“ผู้บริหาร”** มีสิทธิ์เพิ่มจากหัวหน้างานเช่น

- สามารถเข้าไปดูสถิติของบุคลากรทุกงานในกองคลังได้

ระบบ e-Ticket Support คืออะไร

ระบบ e-Ticket support เป็นระบบที่ช่วยให้กองคลังสามารถบริหารวิธีการ เวลา รูปแบบ บุคลากร ในการ แก้ไขปัญหาอย่างบูรณาการและเป็นระบบ โดยมีรายงานจากระบบอย่างเหมาะสม ที่จะช่วยให้บุคลากร หัวหน้างาน ผู้บริหาร ทราบถึงภาระงานของบุคลากร รูปแบบปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาของบุคลากร และทีมงานของกองคลัง เพื่อให้สามารถปรับปรุงวิธีการแก้ไขปัญหา และวางแผนสำหรับภาระงานที่จะเข้ามาในอนาคตได้

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support มีดังนี้

บุคลากรของกองคลัง – ทราบถึงปัญหาที่มีการส่งเข้ามาในระบบ จากคณะ/สถาบัน/สำนัก ได้ จากการ แจ้งเตือนอัตโนมัติของระบบ ใช้เป็นช่องทางในการตอบคำถามผู้ใช้งาน และจัดเตรียมกลุ่มคำถาม คำตอบที่ถามเข้ามาบ่อยๆ เพื่อให้ คณะ/สถาบัน/สำนัก ดำเนินการสืบค้นได้

บุคลากรจากคณะ/สถาบัน/สำนัก – มีช่องทางในการสอบถามปัญหา ร้องเรียน สร้างคำร้อง เข้ามาในระบบ และสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของปัญหาได้จากระบบ ได้รับการแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล เมื่อมีการตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหา

หัวหน้างาน – ทราบถึงภาระงาน จำนวนปัญหา ที่ส่งเข้ามาให้บุคลากรดำเนินการแก้ไข สามารถตรวจสอบวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ได้รับการแจ้งเตือนหากปัญหาได้รับการแก้ไขล่าช้า

ผู้บริหาร – มีรายงานออกจากระบบให้ทราบถึงสถานการณ์ทำงาน การแก้ไขปัญหาของกองคลังในภาพรวม และแยกตามงานต่างๆ สามารถดูรายงานแยกตามช่วงเวลา ในขณะเดียวกัน สามารถส่งคำร้องไปยังกองคลัง เพื่อขอข้อมูลต่างๆ ได้

แนวคิดในการออกแบบระบบ e-Ticket Support

1. เน้นกระบวนการทำงาน การแก้ไขปัญหา ให้เป็นไปโดยอัตโนมัติ
2. บุคลากรกองคลัง ทีมงานแก้ไขปัญหา หัวหน้างาน ผู้บริหาร และผู้มารับบริการจากกองคลัง ได้รับการแจ้งเตือนสถานะของปัญหา โดยอัตโนมัติ ทั้งทางช่องทางเว็บไซต์ และอีเมล
3. ลดระยะเวลาในกระบวนการตอบปัญหาของบุคลากร สำหรับปัญหาแต่ละประเภท ที่มีคำตอบคล้ายๆ กัน โดยสร้างเป็นข้อความอัตโนมัติ บุคลากร เลือกตอบ แทนที่จะพิมพ์ข้อความ หรือโทรไปตอบปัญหาลักษณะที่ซ้ำๆ
4. ระบบสามารถตรวจสอบประเภทปัญหา และสามารถมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติไปยังผู้รับผิดชอบงานได้ โดยไม่ต้องพึ่งบุคลากร ในการมอบหมาย
5. ไม่มีการติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติม สำหรับผู้ใช้ระบบซึ่งเป็นบุคลากรกองคลัง และบุคลากรของคณะ/สถาบัน/สำนัก บุคลากรสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ด้วยตัวเอง ลดภาระงานของฝ่าย IT ในการดูแลระบบ
6. ฝ่าย IT มีหน้าจอในการจัดการข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ และได้รับการแจ้งเตือนเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

ช่องทางการแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ

ช่องทางการแจ้งเตือน

- แจ้งเตือนอัตโนมัติทางอีเมล
- แจ้งเตือนผ่านหน้าจอการทำงานของระบบ

ผู้รับการแจ้งเตือน

- ผู้เปิดประเด็นปัญหา
- บุคลากรกองคลัง
- หัวหน้าคณะแก้ไขปัญหา (แยกตามประเภทปัญหา)
- หัวหน้าหน่วยงาน
- ผู้อำนวยการกองคลัง
- ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ระบบส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องใดบ้าง

- เจ้าของปัญหา (บุคลากรของหน่วยงานภายในมช.)
 - ยืนยันการได้รับข้อมูลการเปิดทวิตเกิดขึ้นแล้ว (หน่วยงานเปิดทวิตเกิดขึ้นด้วยตัวเอง)
 - ยืนยันว่าได้รับปัญหาแล้ว (กองคลังเปิดทวิตเกิดขึ้นแทนคณะฯ)
 - มีการตอบคำถาม/ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรกองคลัง
 - ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว
 - เปิดประเด็นปัญหาเกินกว่าที่ระบบกำหนดไว้ โดยปัญหาเดิมยังไม่ได้รับการแก้ไข

- ผู้ดูแลระบบ
 - มีผู้พยายามเข้าระบบผิดปกติ
 - ระบบมีความผิดพลาดในการทำงาน

- ผู้รับผิดชอบทวิตเกิด (บุคลากรกองคลัง)
 - ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบให้แก้ไขปัญหา (แยกตามประเภทของปัญหา)
 - ได้รับโอนความรับผิดชอบของปัญหาระหว่างงาน
 - ได้รับข้อความ/ข้อมูลเพิ่มเติมจากคณะ/หน่วยงานที่เปิดทวิตเกิด
 - ได้รับข้อความ/ข้อมูลประสานงานภายใน จากบุคลากรกองคลัง (มองเห็นได้เฉพาะผู้รับผิดชอบ, กลุ่มคนที่ได้รับมอบหมาย)
 - เตือนทวิตเกิดที่เปิดไว้เกินกำหนดแก้ไข
 - การเปลี่ยนรหัสผ่าน

หัวหน้างาน

- เตือนทวิตเกิด
- มีการโอนความรับผิดชอบของปัญหา

ใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support



ผู้แจ้งปัญหา (บุคลากร มช.)

- เปิดประเด็นปัญหาที่สงสัย
- ติดตามสถานะของปัญหาและสอบถามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาผ่านทางหน้าจอผู้ใช้ระบบและทางอีเมล
- เรียกดูข้อมูลจากองค์ความรู้ และคำถาม-คำตอบที่รวบรวมไว้ เพื่อใช้ในการอ้างอิง ก่อนเปิด ticket ใหม่

บุคลากรกองคลัง



บุคลากร/ ทีมงานแก้ปัญหา

- เรียกดูปัญหาและแก้ไขปัญหตามความรับผิดชอบ
- โอนความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นภายในกองคลัง
- เรียกดูภาระงานของตัวเอง
- เรียกดูและปรับปรุงข้อมูลองค์ความรู้



ผู้อำนวยการกองคลัง/ หัวหน้างาน

- ติดตามสถานการณ์แก้ไขปัญหของบุคลากร
- รับทราบภาระงานของบุคลากร
- เปิด ticket เพื่อขอข้อมูลจากบุคลากร
- ดูรายงานสรุปการแก้ไขปัญหา



ผู้ดูแลระบบ

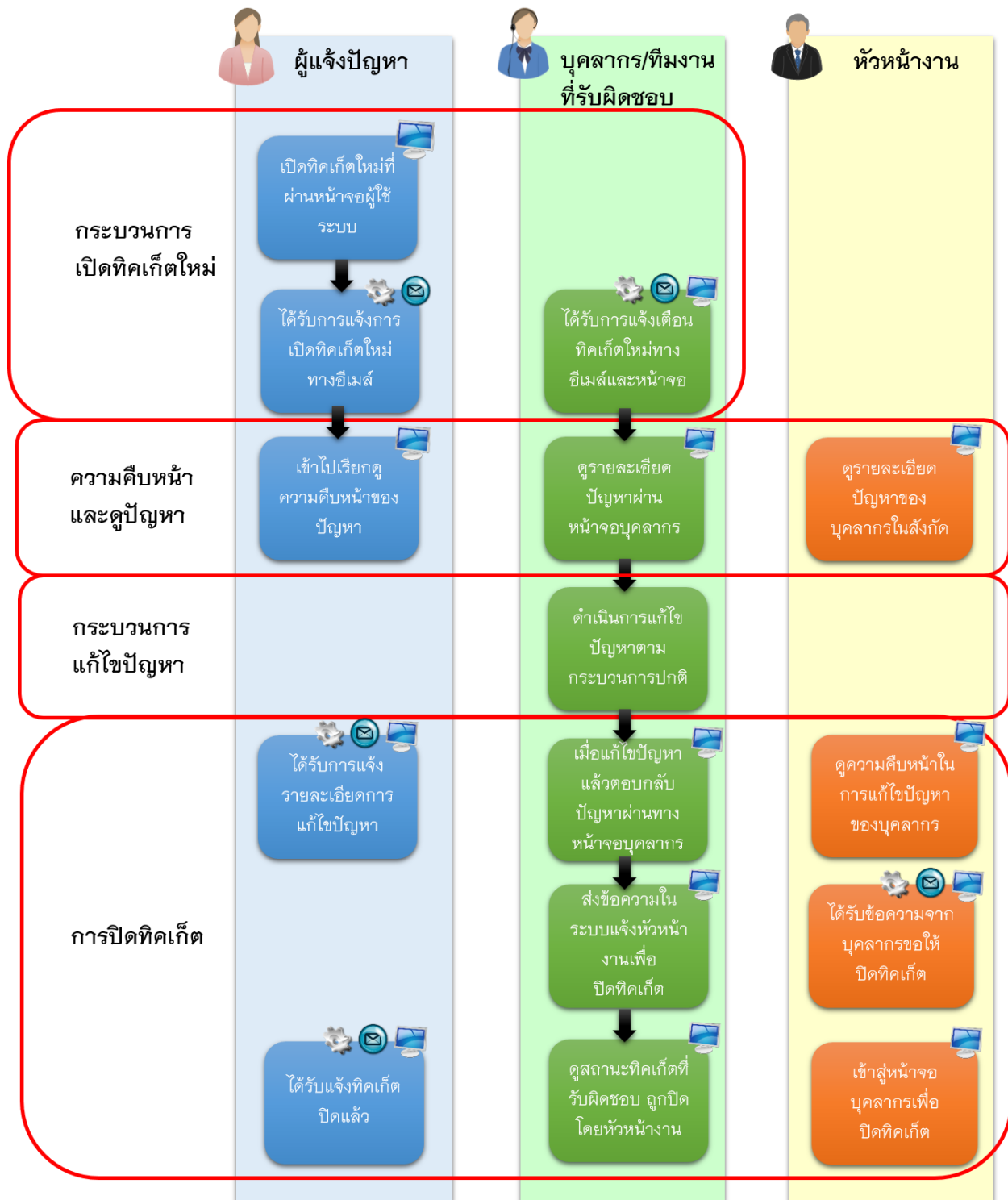
- ตั้งค่าการทำงานของระบบ
- การจัดการผู้ใช้ระบบ ระดับผู้ใช้ ทีมงาน หน่วยงาน และการรักษาความปลอดภัยระบบ
- ปรับปรุงประเภทปัญหา แบบฟอร์มข้อมูล การเก็บข้อมูลระบบ
- ดูแลกระบวนการอัตโนมัติของระบบได้แก่ การแจ้งเตือนต่างๆ
- รับข้อความแจ้งเตือนจากระบบหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน
- การจัดการระบบอื่นๆ



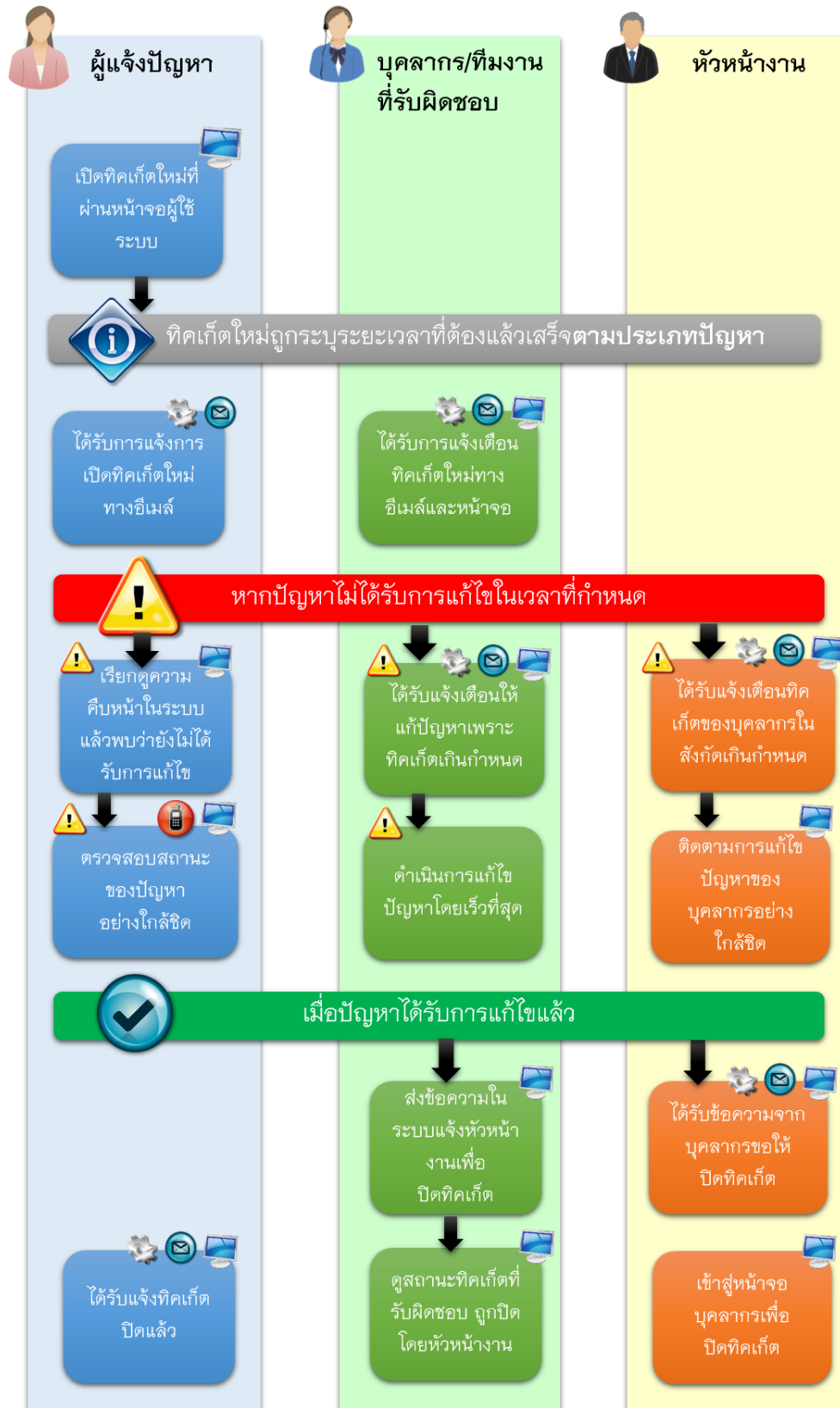
ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย

- ดูรายงานการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของกองคลัง
- ทราบสถานการณ์แก้ไขปัญหาของกองคลัง
- ทราบภาระงานของแต่ละงานของกองคลัง
- เปิด ticket เพื่อขอข้อมูลจากกองคลัง

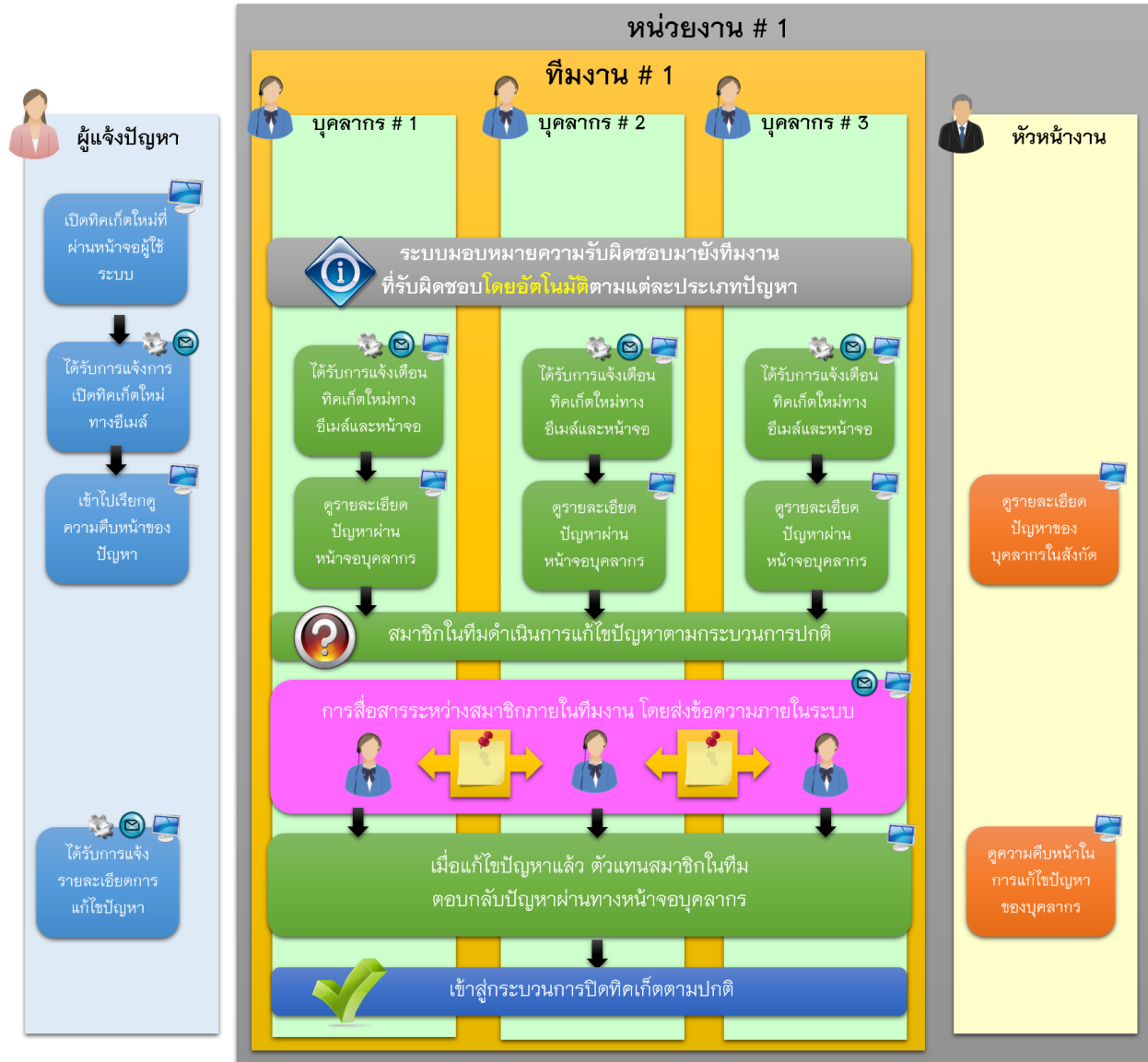
กระบวนการทำงานของระบบ e-Ticket Support ในภาพรวม



การทำงานของระบบในกรณีที่พบ ticket เกิดที่เกินกำหนดแก้ไข



การร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาเป็นทีมงาน ตามแต่ละประเภทปัญหา



ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Ticket Support

เมนูทิกเก็ต

การดูทิกเก็ตที่เปิดอยู่

การเรียกดูทิกเก็ตเกินกำหนด

การดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ

เมนูหลักองค์ความรู้

คำถามที่ถูกลบออกบ่อยๆ

หมวดคำถาม

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

เมนูภาพรวม

การดูแดชบอร์ด

การดูทะเบียนบุคลากร

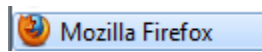
การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

ทำความเข้าใจหน้าจอหลัก

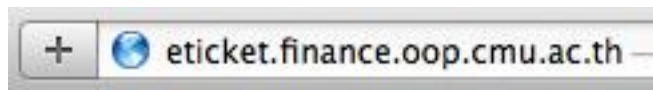
การเข้าใช้งานระบบ e-Ticket Support

หน้าแรก

1. เปิดโปรแกรม Mozilla Firefox บนเครื่องคอมพิวเตอร์ (เวอร์ชัน 18 ขึ้นไป)



2. ไปที่เว็บไซต์ <http://eticket.finance.oop.cmu.ac.th>



3. โปรแกรมจะพาท่านเข้าไปสู่หน้าแรกของระบบ e-Ticket Support ซึ่งประกอบด้วยเมนูสำหรับผู้ใช้งานระบบประเภทต่างๆ



4. ภายใต้เมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนูที่ต้องการใช้งาน

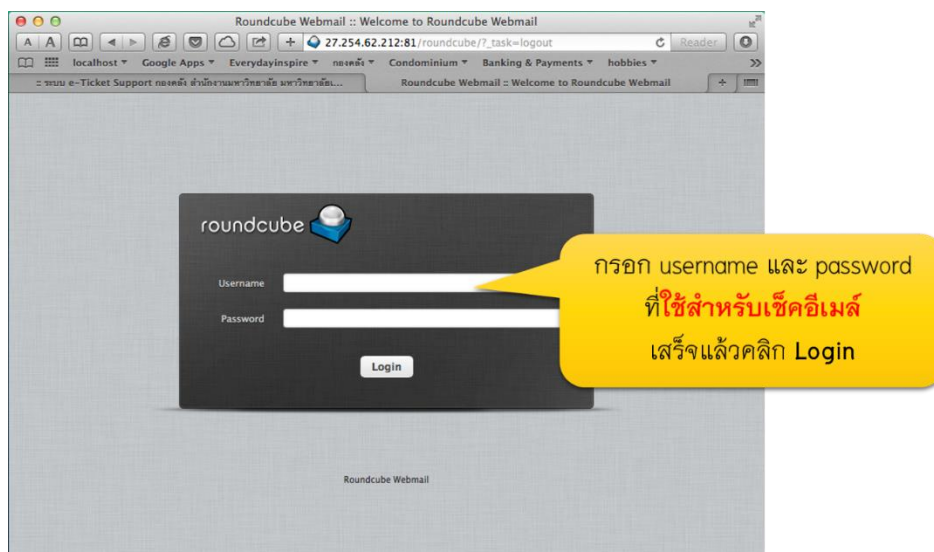


การใช้งานอีเมล

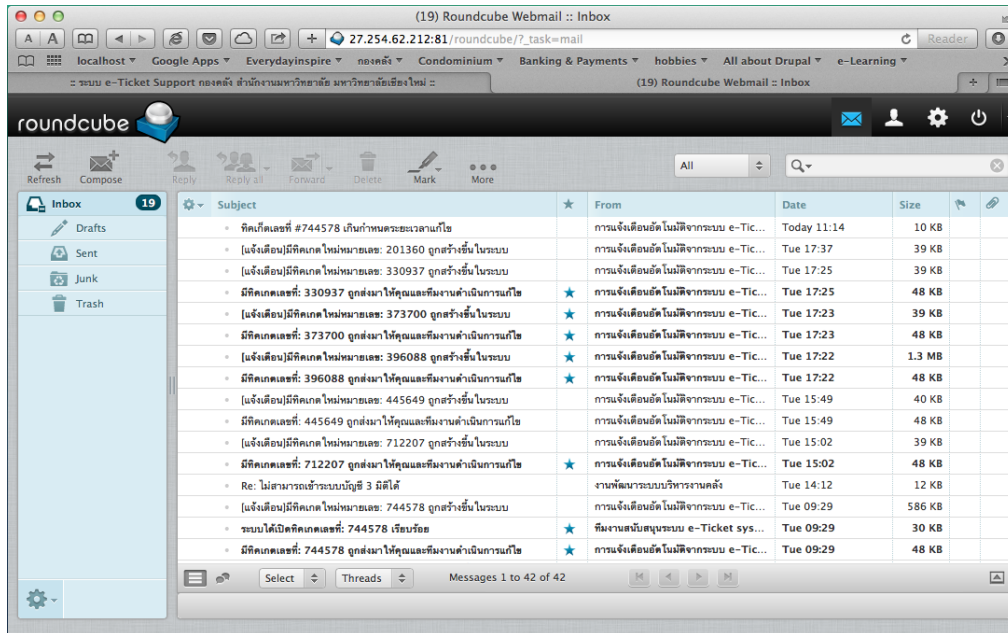
1. หน้าแรกของระบบ e-Ticket Support ซึ่งประกอบด้วยเมนูสำหรับผู้ใช้ระบบประเภทต่างๆ ภายใต้อีเมลเมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนู “เช็คอีเมล”



2. ในหน้าจอระบบอีเมล ให้ใส่ username และ password ที่ได้รับ เสร็จแล้วคลิก Login



3. เข้าสู่ระบบการเช็คอีเมลบุคลากร สำหรับรับการแจ้งเตือนของระบบ e-Ticket System

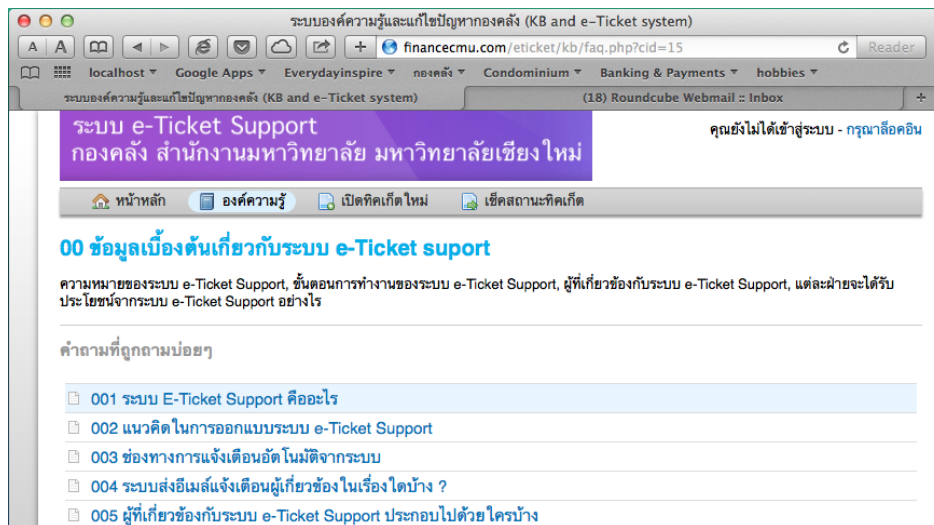


กรณีที่ยังไม่เคยใช้งาน หรือมีข้อสงสัย

1. เมื่อเข้าสู่หน้าจอหลักแล้ว ให้คลิกที่หัวข้อ “ยังมีข้อสงสัย คลิกที่นี่”



2. ค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ ที่รวบรวมเอาไว้ในระบบ หรือเรียกดูวิดีโอสอนการใช้งาน



3. รายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูในหัวข้อ “คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ”

เมนูหลักที่คิดเกิด

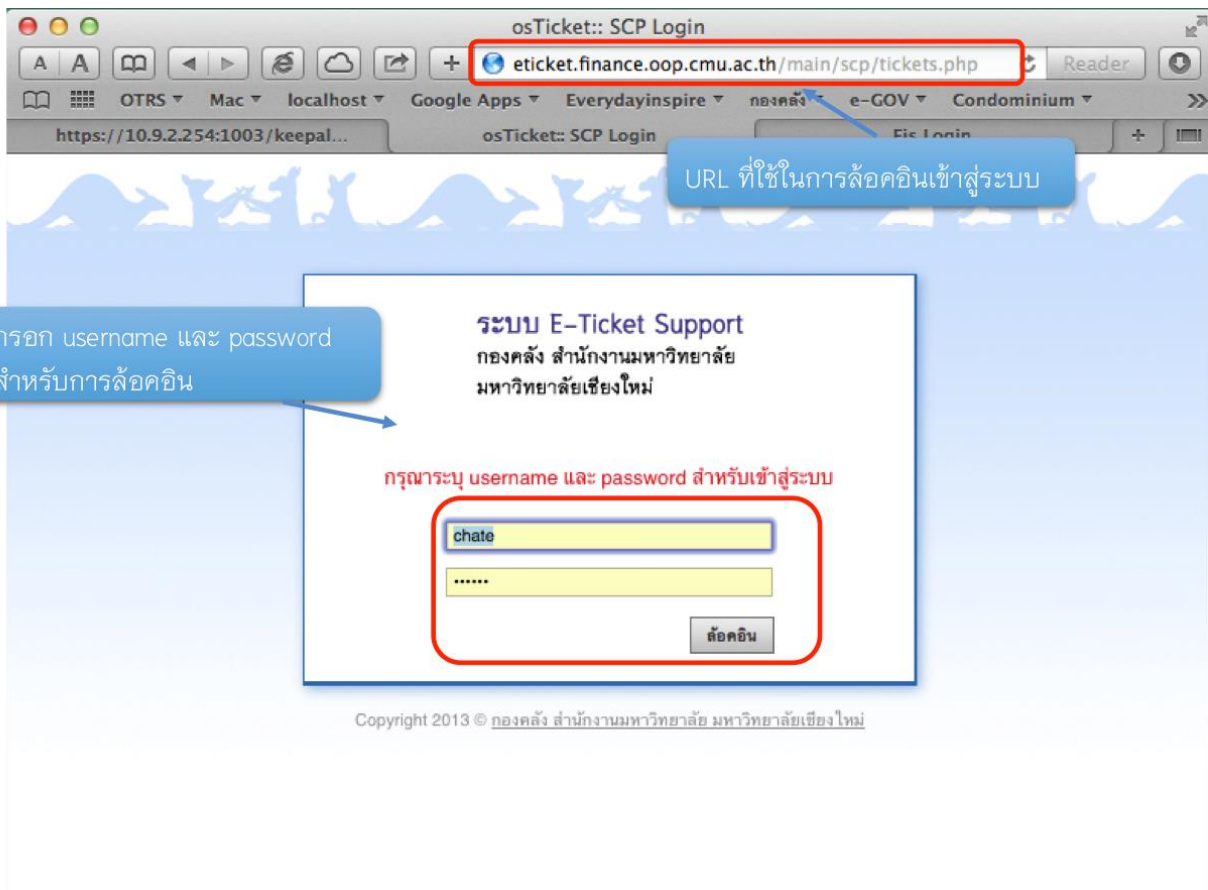
ฟังก์ชันการทำงานเกี่ยวกับที่คิดเกิดในหน้าสรุป

การดู List ของที่คิดเกิดทั้งหมด

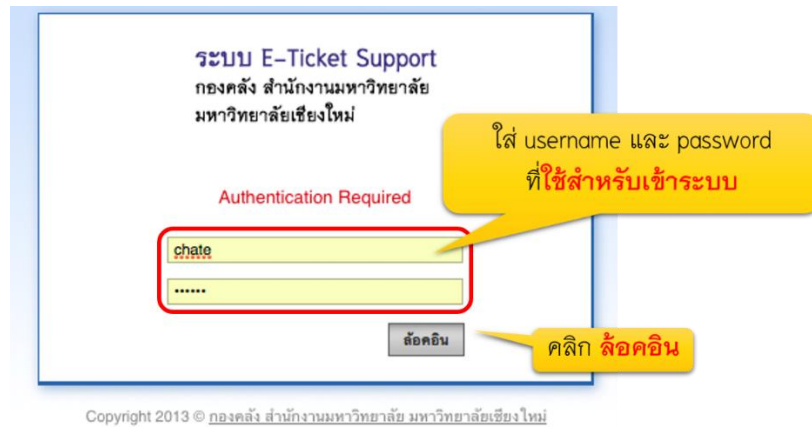
1. ภายใต้เมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนู “ดูที่คิดเกิดที่รับผิดชอบ



2. หน้าจอล็อกอิน



- กรอก username และ password ที่ได้รับ เพื่อเข้าสู่ระบบ e-Ticket Support



- ระบบจะพาคุณเข้าสู่หน้าจอ “ทิวทัศน์ที่เปิดอยู่” โดยระบบจะแสดงรายละเอียดทิวทัศน์ทั้งหมดที่มีสถานะเปิดอยู่ ซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคุณ หรือทีมงานแก้ไขปัญหาที่คุณเป็นสมาชิกอยู่

- หากไม่มี ticket ที่มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบเลย หรือ ticket ทั้งหมดปิดไปแล้ว หรือเกินกำหนดไปแล้ว ในหน้า ticket ที่เปิดอยู่ ระบบจะแสดงรายละเอียดดังนี้

หากจำนวน ticket ที่เปิดอยู่ = 0 คือ
ไม่มี ticket ส่งมาให้รับผิดชอบ
หรือได้ปิด ticket ทั้งหมดแล้ว

ไม่มี ticket ที่ค้างในระบบ หรือเลย
กำหนดอยู่แล้ว

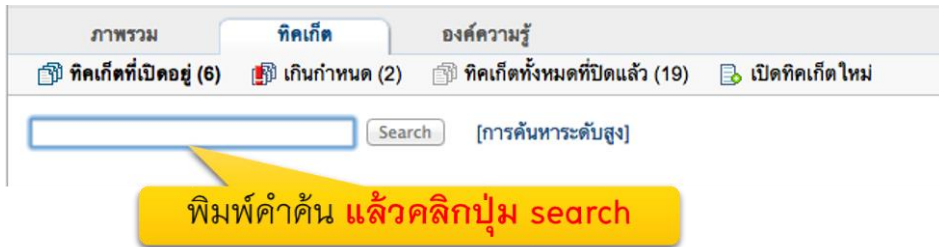
- หาก มี ticket ที่มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ ระบบจะแสดงรายละเอียดดังนี้

หากมี ticket ที่เปิดอยู่ ระบบจะ
แสดง ticket ทั้งหมดที่อยู่ภายใต้
ความรับผิดชอบของคุณหรือทีมงาน

เมื่อเอาเมาส์วางที่เลขที่ ticket คุณ
จะพบรายละเอียดของ ticket

การค้นหา ticket ทั่วไป

1. ในหน้า “ticket ที่เปิดอยู่” คุณจะพบ “กล่องค้นหา” อยู่ที่มุมบนด้านซ้ายมือ ให้พิมพ์คำค้นที่ต้องการค้นหา แล้วกดปุ่ม “ค้นหา”



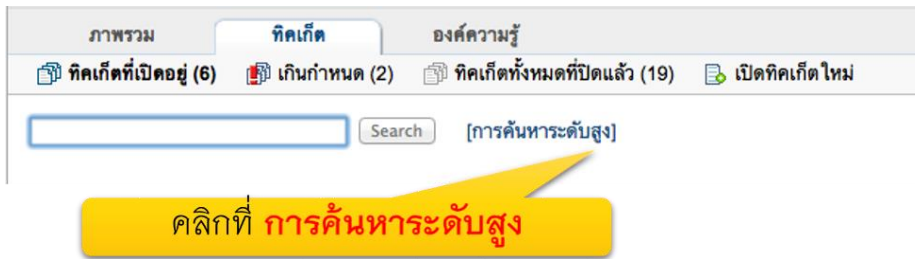
2. ระบบจะค้นหา ticket และรายละเอียดใน ticket ซึ่งประกอบไปด้วยคำค้นที่คุณต้องการ ซึ่งจะแสดงผลทั้ง ticket ที่เปิดอยู่ และ ticket ที่ปิดไปแล้ว

ระบบจะค้นหา ticket ที่ประกอบไปด้วยคำค้นดังกล่าว โดยจะแสดง ticket ในทุกสถานะ ไม่ว่าจะเปิดอยู่ หรือปิดไปแล้ว

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	สถานะ	มอบหมายไปยัง
696856	13-Dec-2013	test (5)	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
247469	03-Dec-2013	GL - Summary account ... (8)	...	Closed	สุชาติ ...
640812	27-Nov-2013	... (3)	Phichamon	Closed	เชษฐ คันธพนิต
118874	27-Nov-2013	PR 25375, 25374 ... (3)	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
166492		ระบบค้าง	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
7122		Preview Ticket	...	Closed	วิษณุกร พุศรี
744578		สถานะ ticket: Closed	...	Open	บัญชี 3 มิติ - ...
334765		สร้างเมื่อวันที่: 27-Nov-2013 9:44 am	...	Closed	จุฑารัตน์ ...
419187		ปิดเมื่อวันที่: 27-Nov-2013 9:44 am by เชษฐ คันธพนิต	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
488525		หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
		ประเภท ticket: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ	...		
		ผู้สร้าง ticket: จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์ chutarat_d@hotmail.com	...		

การค้นหาระดับสูง

1. ในหน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” ด้านข้าง “กล่องค้นหา” ให้คลิกที่ “การค้นหาระดับสูง”



2. ระบบจะเปิดหน้าจอ Popup “การสืบค้นทิกเก็ตระดับสูง” ขึ้นมา

สืบค้นทิกเก็ตตามเงื่อนไขที่ต้องการ
โดยไม่จำเป็นต้องระบุค่าค้น

การค้นหาทิกเก็ตขั้นสูง

คำค้น: ไม่จำเป็นต้องใส่

สถานะ: — ทุกสถานะ — หน่วยงาน: — ทุกหน่วยงาน —

มอบหมายให้ กับ: — ใครก็ได้ — ปิดโดย: — ใครก็ได้ —

ประเภททิกเก็ตเกิด: — ทุกประเภท —

ช่วงวันที่: TO

ระดับความสำคัญ: — Default —

3. คุณสามารถค้นหาทิกเก็ตได้จากเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (ไม่จำเป็นต้องระบุค่าค้น สำหรับการค้นหา
ระดับสูง)

สถานะของทิกเก็ต

สถานะ: ✓ — ทุกสถานะ —

หมายให้ กับ: เปิดอยู่
เกินกำหนด
ปิด

ชื่อของบุคลากร/ทีมงานที่ได้รับมอบหมาย

มอบหมายให้

กับ: — ใครก็ได้ —

ประเภท ticket เกิด: Me

Staff Members (69)

ช่วงวันที่: ถึง

สังขวารี, กานดา
AHOST, AHOST
กรัณย์วัฒน์กุล, ปุณยวีร์
กฤษณะวณิช, นฤมล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ticket เกิด

หน่วยงาน: — ทุกหน่วยงาน —

ปิด โดย: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

กองคลัง - งานการเงิน

กองคลัง - งานบัญชี

กองคลัง - งานธุรการ

กองคลัง

กองคลัง - งานพัสดุ

กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

บุคลากรที่ปิด ticket เกิด

ปิด โดย: — ใครก็ได้ —

ตัวฉัน

สังขวารี, กานดา

AHOST, AHOST

กรัณย์วัฒน์กุล, ปุณยวีร์

ช่วงวันที่ ที่มีการเปิด ticket เกิด

ช่วงวันที่: TO

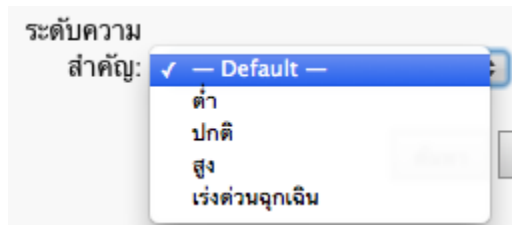
ระดับความสำคัญ:

January 2014							February 2014						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4							1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	

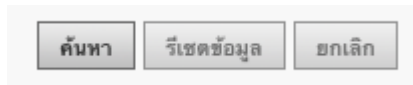
Copyright © 2014

Today Done

ระดับความสำคัญ



4. เมื่อเลือกเงื่อนไขในการค้นหา ticket ได้แล้ว คลิกที่ปุ่ม “ค้นหา” (หากต้องการเปลี่ยนเงื่อนไขการค้นหา ระดับสูง ให้คลิกที่ปุ่ม รีเซ็ตข้อมูล, หรือหากต้องการยกเลิกการค้นหา ระดับสูง ให้คลิกที่ “ยกเลิก”)



5. ระบบ e-Ticket Support จะแจ้งให้ท่านทราบว่า จำนวน ticket เกิดตามเงื่อนไขที่ค้นหา มีทั้งหมดเท่าไร ให้คลิกที่ Link เพื่อดูผลลัพธ์

ตัวอย่าง: ค้นหา ticket เกิดทุกใบที่มีการกำหนดระดับความสำคัญเป็น “ปกติ”

แสดงจำนวน ticket เกิดที่พบตามเงื่อนไขที่กำหนด **คลิกเพื่อดูรายละเอียดการค้นหา**

6. ระบบจะแสดงผลการค้นหาตามเงื่อนไขที่ระบุไว้

ผลลัพธ์ที่แสดง: ระบบจะแสดง ticket
 เกิดทุกใบที่มีการกำหนดระดับ
 ความสำคัญเป็น “ปกติ”

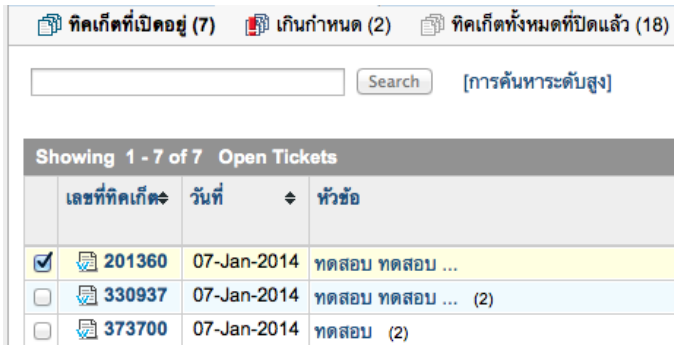
Showing 1 - 11 of 11 Tickets						
เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง	
201360	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	เชษฐ ...	ปกติ	เชษฐ คันทพนิต	
330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	Chate Kantapanit	ปกติ	บัญชา 3 มิติ - ...	
373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (2)	เชษฐ ...	ปกติ	บัญชา 3 มิติ - ...	
396088	07-Jan-2014	test (2)	เชษฐ ...	ปกติ	บัญชา 3 มิติ - ...	
445649	07-Jan-2014	... (2)	Chate Kantapanit	ปกติ	บัญชา 3 มิติ - ...	
712207	07-Jan-2014	เปิด ใช้ (3)	เชษฐ ...	ปกติ	วิษณุกร พุศรี	
744578	07-Jan-2014	... (4)	...	ปกติ	บัญชา 3 มิติ - ...	
334765	21-Dec-2013	... (13)	เชษฐ ...	ปกติ	จตุรัตน์ ...	
419187	18-Dec-2013	... (14)	เชษฐ ...	ปกติ	เชษฐ คันทพนิต	
979346	13-Dec-2013	... (5)	...	ปกติ		
488525	27-Nov-2013	ทดสอบ (3)	...	ปกติ	เชษฐ คันทพนิต	

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

การปิดทิกเก็ต

(หัวข้อนี้เฉพาะผู้ได้รับอนุญาตให้ปิดทิกเก็ตได้เท่านั้น ซึ่งผู้ที่สามารถปิดทิกเก็ตได้ คือ หัวหน้าส่วนงานต่างๆ)

1. ในหน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” ให้ทำเครื่องหมายหน้าทิกเก็ตที่ต้องการจะปิด

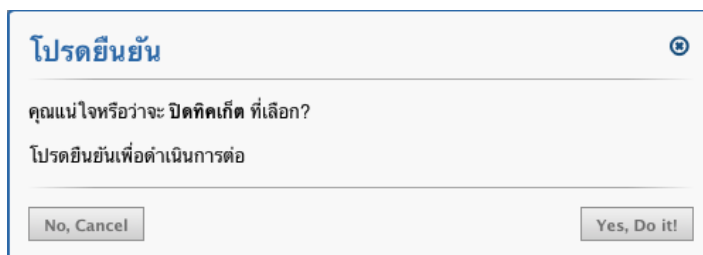


Showing 1 - 7 of 7 Open Tickets			
	เลขที่ทิกเก็ต	วันที่	หัวข้อ
<input checked="" type="checkbox"/>	201360	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ...
<input type="checkbox"/>	330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)
<input type="checkbox"/>	373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (2)

2. คลิกที่ปิดทิกเก็ต (ปุ่มด้านล่าง)



3. ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนท่าน ให้คลิกยืนยันการปิดทิกเก็ต



โปรดยืนยัน

คุณแน่ใจหรือว่าจะ ปิดทิกเก็ต ที่เลือก?

โปรดยืนยันเพื่อดำเนินการต่อ

No, Cancel Yes, Do it!

4. ในหน้าจอ “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” จะพบข้อความว่า “ทิกเก็ตที่เลือก ถูกปิดเรียบร้อยแล้ว”

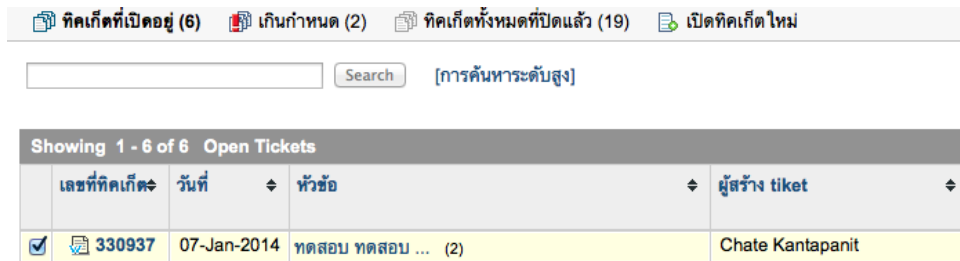
5. เมื่อดูรายละเอียดในหน้า “ticket ที่เปิดอยู่” จะไม่พบเลขที่ ticket ที่ปิดไปแล้ว
6. ท่านสามารถดูรายละเอียด ticket ที่ปิดไปแล้วได้ โดยคลิกที่หัวข้อ “ticket ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว”

7. เมื่อดูรายละเอียดในหน้า “ticket ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว” และเอาเมาส์วางไว้ที่เลขที่ ticket ท่านจะพบรายละเอียดของ ticket ที่ได้ปิดไป

การทำเครื่องหมายทิกเก็ตเพื่อเปลี่ยนสถานะเป็น “เกินกำหนด”

(หัวข้อนี้เฉพาะผู้ได้รับอนุญาตให้ปิดทิกเก็ตได้เท่านั้น ซึ่งผู้ที่สามารถปิดทิกเก็ตได้ คือ หัวหน้าส่วนงานต่างๆ)

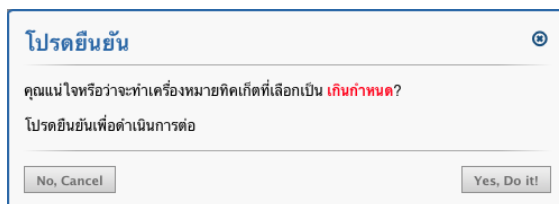
1. ในหน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” ให้ทำเครื่องหมายหน้าทิกเก็ตที่ต้องการจะกำหนดให้ “เกินกำหนด”



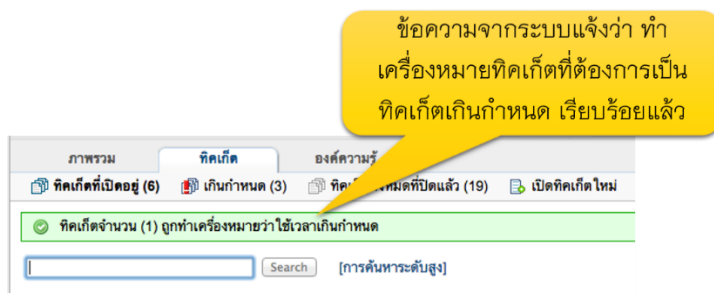
2. คลิกที่ “เกินกำหนด” เพื่อเปลี่ยนสถานะทิกเก็ตที่ต้องการ



3. หน้าจอยืนยันการเปลี่ยนสถานะเป็น “เกินกำหนด” ให้คลิก ยืนยัน



4. ข้อความจากระบบแจ้งว่าทิกเก็ตที่เลือก ถูกระบุเป็น “ทิกเก็ตเกินกำหนด” เรียบร้อยแล้ว



5. คลิกที่หัวข้อ “เกินกำหนด” เพื่อดู ticket ที่เปลี่ยนสถานะไป

The screenshot shows the e-Ticket Support system interface. At the top, there are tabs for "ภาพรวม", "ticket เกิด", and "องค์ความรู้". Below the tabs, there are statistics: "ticket เกิดที่เปิดอยู่ (6)", "เกินกำหนด (3)", "ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19)", and "เปิด ticket เกิดใหม่". A search bar is present with the text "[การค้นหาระดับสูง]".

The main content area displays a table of tickets under the heading "Showing 1 - 3 of 3 Overdue Tickets". The table has columns for "เลขที่ ticket เกิด", "วันที่", "หัวข้อ", "ผู้สร้าง ticket", and "ระดับความสำคัญ". Three tickets are listed, with the third one, #330937, highlighted in red. A red box also highlights the "เกินกำหนด (3)" tab.

A modal window is open for ticket #330937, titled "Marked overdue!". It contains the following information:

- สถานะ ticket เกิด: Open — Overdue
- สร้างเมื่อวันที่: 07-Jan-2014 5:25 pm
- ครบกำหนดวันที่: 09-Jan-2014 5:25 pm
- มอบหมายไปยัง: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1
- หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
- ประเภท ticket เกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
- ผู้สร้าง ticket เกิด: Chate Kantapanit chate@everydayinspire.com

At the bottom of the modal, there are buttons for "การตอบ(1)", "บันทึก (2)", "ตอบกลับ", "มอบหมาย", "โอนให้กับ", "โพสท์บันทึก", and "แก้ไข".

6. ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติให้ผู้รับผิดชอบ ว่า ticket เกิด เกินกำหนดแก้ไข ซึ่งผู้รับผิดชอบ ticket เกิดสามารถคลิกที่ Link ในอีเมล เข้ามาดูรายละเอียดได้ทันที

The screenshot shows an email notification from the e-Ticket System. The subject is "ticket เกิดเลขที่ #445649 เกินกำหนดระยะเวลาแก้ไข". The sender is "การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System" and the recipient is "chutarat@financecmu.com". The date is "Today 15:51".

The body of the email contains the following text:

ticket เกิดเลขที่ #445649 ใช้เวลาแก้ไขปัญหามากกว่าที่กำหนดไว้

เรียนคุณ จุฑารัตน์,

เนื่องจาก ticket เกิดหมายเลข #445649 เกินกำหนดการแก้ไขมาพอสมควร

โปรดดำเนินการแก้ไขโดยเร็วเพื่อให้หน่วยงานที่แจ้งปัญหาเข้ามา ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ขอให้ติดต่อหน่วยงานผู้สร้าง ticket

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์
กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ในการเรียกดูหรือตอบกลับ ticket เกิด กรุณา [คลิกที่นี่](#) เพื่อเข้าสู่ระบบ e-Ticket system
คุณได้รับข้อความนี้เนื่องจาก ticket เกิดถูกมอบหมายมายังคุณ หรือทีมงานของคุณ หรือหน่วยงานของคุณซึ่งคุณอยู่ภายใต้สังกัด

ระบบ e-Ticket support และระบบองค์ความรู้
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

ฟังก์ชันการทำงานในหน้าแสดงรายละเอียดของแต่ละ ticket

การดูรายละเอียดของแต่ละ ticket

1. จากหน้าแรกของระบบ (http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket) ให้คลิกที่ ดู ticket ที่รับผิดชอบ



ระบบจะพาท่านเข้าสู่หน้า “ticket ที่เปิดอยู่” คลิกที่เลขที่ ticket ที่ท่านต้องการดูรายละเอียด

เลขที่ ticket	วันที่	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
330937	07-Jan-2014	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
373700	07-Jan-2014	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
396088	07-Jan-2014	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
445649	07-Jan-2014	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
7445	Preview Ticket	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
979346	Marked overdue!	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...

สถานะ ticket: Open — Overdue
 สร้างเมื่อวันที่: 07-Jan-2014 3:49 pm
 ครบกำหนดวันที่: 09-Jan-2014 3:49 pm
 มอบหมายไปยัง: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1
 หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
 ประเภท ticket: 01 งานบัญชี 3 มิติ / การขอเข้าใช้ระบบบัญชี 3 มิติ
 ผู้สร้าง ticket: Chate Kantapanit chate@everydayinspire.com

ระบบจะแสดงรายละเอียดของ ticket ที่เลือก โดยประกอบด้วย

- เลขที่ ticket
- ปุ่มดำเนินการต่างๆ
- รายละเอียดหลักที่ ticket ต่างๆ มีเหมือนกัน ได้แก่ สถานะ วันครบกำหนด ฯลฯ
- รายละเอียดเฉพาะของแต่ละประเภทปัญหา ซึ่งผู้รับบริการจากกองคลังเป็นผู้กรอกข้อมูลเข้ามา (ข้อมูลนี้จะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเภท ticket ที่เลือก)

The screenshot shows a web interface for ticket management. A red box highlights the ticket ID and status information. A yellow callout points to the 'ดำเนินการ' (Action) buttons. Another yellow callout points to the 'รายละเอียดเฉพาะของ ticket' (Ticket-specific details) section. A third yellow callout points to the 'รายละเอียดที่จำเป็นของแต่ละ ticket' (Essential details for each ticket) section.

เลขที่ ticket

ปุ่มดำเนินการต่างๆ

ticket หมายเลข #445649

สถานะ: Open

ระดับความสำคัญ: ปกติ

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

วันที่สร้าง: 07-Jan-2014 3:49 pm

มอบหมายให้: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1

ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน)

ครบกำหนด: 09-Jan-2014 3:49 pm

ผู้รับบริการ: Chate Kantapanit (2)

อีเมล: chate@everydayinspire.com

โทรศัพท์: 829920777

ที่มา: Web (202.28.24.124)

ประเภท ticket: 01 งานบัญชี 3 มิติ / การขอเข้าใช้ระบบบัญชี 3 มิติ

รับข้อมูลล่าสุด: 07-Jan-2014 3:49 pm

ตอบกลับล่าสุด:

คำนำหน้า: นางสาว

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ): Matthana Paopat

1. พนักงานขอชื่อ/จ้าง: No

2. พนักงานจัดชื่อ/จ้าง: No

3. ผู้ใช้ระดับสูงงานจัดชื่อ/จ้าง: Yes

1. งานคลังวัสดุ: No

2. งานตรวจนับวัสดุ: No

รายละเอียดเฉพาะของ ticket
เกิดแต่ละประเภท (แต่ละประเภทปัญหา)

รายละเอียดที่จำเป็นของแต่ละ ticket

เมื่อเลื่อน scroll bar ลงมาด้านล่างหน้าจอ ท่านจะพบกับ บันทึกลงที่เกี่ยวข้องกับ ticket นี้ โดยข้อความที่เพิ่มเข้ามา อาจมีการเพิ่มโดยระบบ หรือเป็นการสนทนาระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อความที่เพิ่มในระบบ เช่น การมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติตามประเภทปัญหา (Auto assignment), การระบุว่า ticket เกิดเกินกำหนดแก้ไข (Flagged as overdue by the system) **โดยทั้งหมดจะแสดงในกรอบสีเหลือง ซึ่งผู้รับบริการ จะมองไม่เห็นข้อความเหล่านี้**

ข้อความที่เพิ่มจากผู้รับบริการ หรือกองคลัง เช่น ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ และการตอบกลับสาธารณะจากกองคลัง (แสดงในกรอบสีน้ำเงิน-ผู้รับบริการมองเห็น), ข้อความภายในที่ทีมงาน (แสดงในกรอบสีเหลือง-ผู้รับบริการมองไม่เห็น)

หัวข้อ ticket เกิด

ขอเพิ่ม ความรับผิดชอบ

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (4)

07-Jan-2014 3:49 pm		
ขอเพิ่มความรับผิดชอบ		
07-Jan-2014 3:49 pm	Ticket Assigned to บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1	SYSTEM (Auto Assignment)
Auto Assignment		
09-Jan-2014 3:51 pm	Ticket Marked Overdue	SYSTEM
Ticket flagged as overdue by the system.		
09-Jan-2014 4:14 pm	Ticket Updated	เชษฐ คันธพนิต
เพิ่มรายละเอียด ticket เกิดตามความต้องการของผู้รับบริการ		

⚠ ถูกระบุว่าเกินกำหนด!

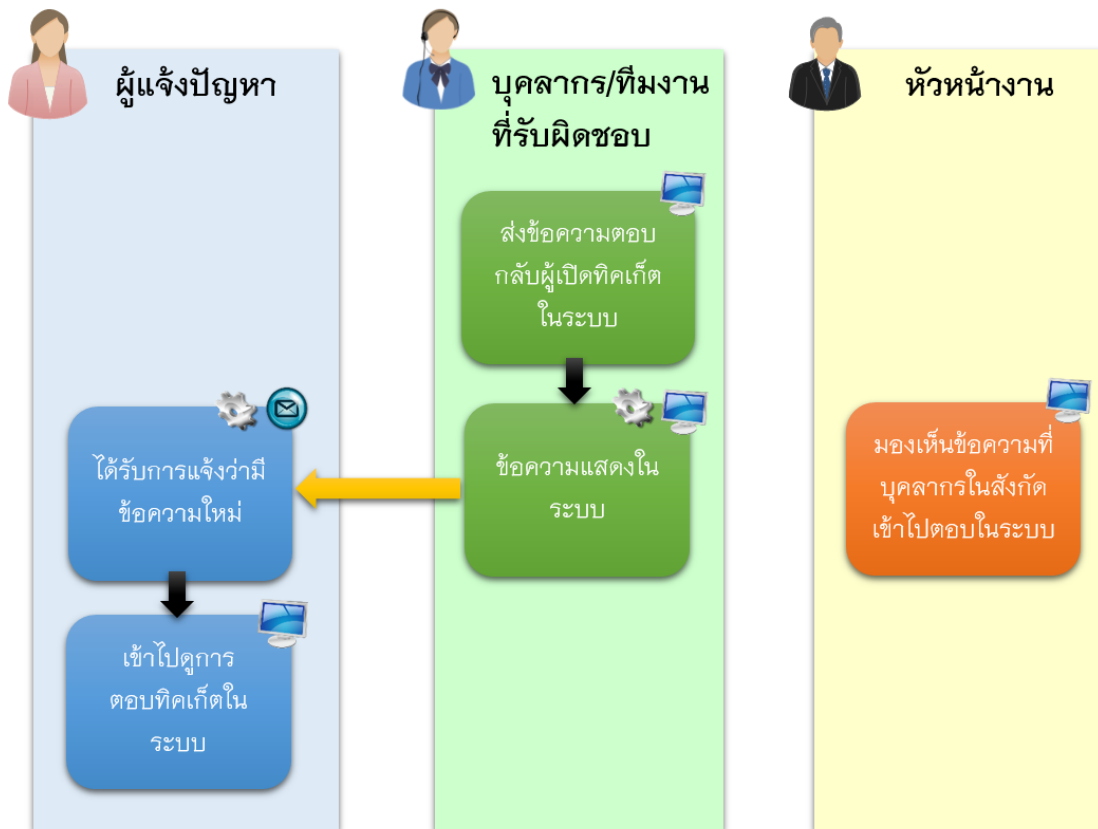
บันทึกในระบบที่เกี่ยวข้องกับ ticket นี้

เมื่อเลื่อน scroll bar ลงมาอีก จะพบ “การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับทิดเก็ด” ซึ่งประกอบไปด้วย

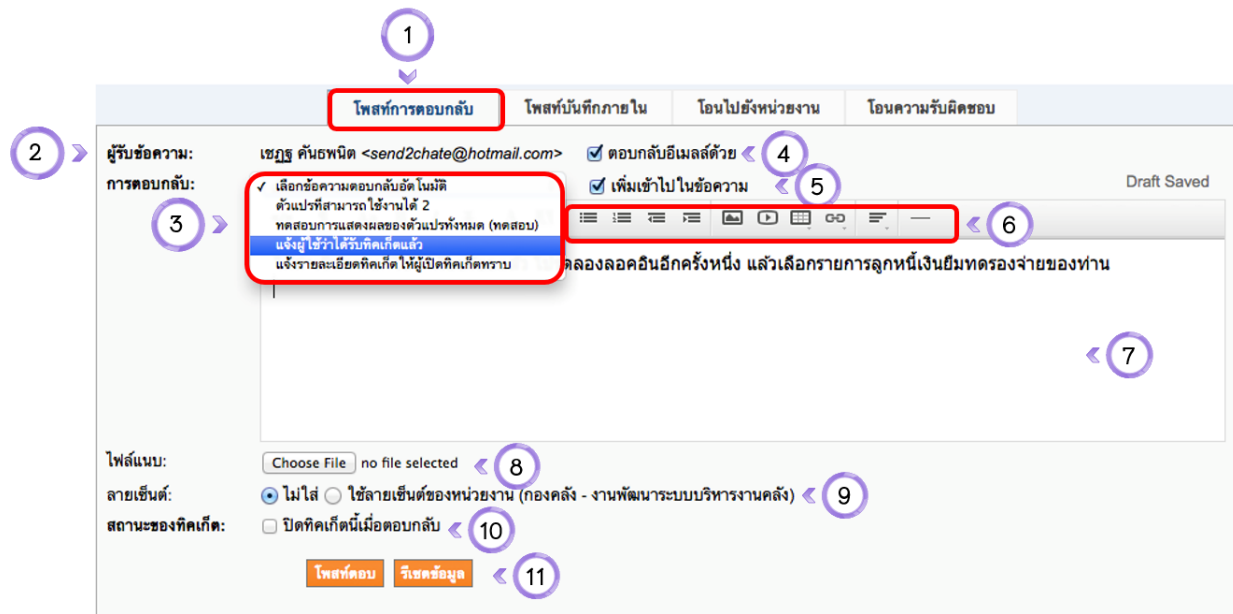
การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับทิดเก็ด

The screenshot shows an email composition window. At the top, there are four tabs: "โพสท์การตอบกลับ" (Post Reply), "โพสท์บันทึกภายใน" (Post Internal Note), "โอนไปยังหน่วยงาน" (Transfer to Department), and "โอนความรับผิดชอบ" (Transfer Responsibility). These tabs are enclosed in a red rectangular box. Below the tabs, the email header shows the recipient as "Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>" and the subject as "เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ" (Select automatic reply message). The main body of the email contains a rich text editor with a toolbar and a text area containing the message: "เริ่มพิมพ์ข้อความตอบกลับที่นี่ คุณสามารถเลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จาก Drop-down เมื่อดำเนินการได้" (Start typing your reply here. You can select an automatic reply message from the Drop-down menu when you are done).

การโพสท์การตอบกลับ ผู้รับผิดชอบติดเคสสามารถใช้กรอบนี้ในการตอบคำถามผู้รับบริการจากคณะ/หน่วยงาน ได้ โดยสามารถใช้ฟังก์ชัน ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ (ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป – canned response) สำหรับติดเคสที่มีรูปแบบปัญหาซ้ำๆ กัน ได้ โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่)



หน้าจอการโพสต์การตอบกลับ



ขั้นตอนการโพสต์การตอบกลับ

1. ในหน้ารายละเอียด ticket เกิด เลื่อน scroll bar ลงมาด้านล่าง คลิกที่ แท็บ “เมนูโพสต์ข้อความตอบกลับ”
2. ผู้รับข้อความ: เป็นชื่อและอีเมลของผู้สร้าง ticket เกิด (ผู้มารับบริการจากกองคลัง)
3. ข้อความตอบกลับสำเร็จรูปที่สร้างเอาไว้ บุคลากรสามารถเลือกใช้ได้ที่นี้ เพื่อเลือกใช้ โดยไม่ต้องกรอกคำตอบเดิมๆ ซ้ำ หลายๆ ครั้ง
4. ทำเครื่องหมายหน้าช่องนี้เมื่อแจ้งผู้สร้าง ticket เกิดทางอีเมลล์หลังจากตอบข้อความนี้แล้ว (เป็นค่าตั้งต้นของระบบอยู่แล้ว)
5. ทำเครื่องหมายหน้าช่องนี้เพื่อเพิ่มข้อความตอบกลับสำเร็จรูปลงไปข้อความที่พิมพ์เอาไว้แล้วในช่องข้อความด้านล่าง(ค่าตั้งต้นระบบ)
6. ฟังก์ชันสำหรับการตอบข้อความ สามารถจัดหน้ากระดาษได้ แทรกรูปภาพ ไฟล์วีดีโอ ตาราง ลิงค์ ได้ (เหมือนกับการใช้โปรแกรม Microsoft Word)
7. ช่องสำหรับตอบกลับผู้สร้าง ticket เกิด
8. กรณีมีไฟล์สำหรับอ้างอิงในการตอบคำถาม สามารถแนบไฟล์ โดยคลิกที่ปุ่มนี้เพื่อแนบไฟล์

9. ระบุลายเซ็นสำหรับการตอบกลับ: คุณสามารถเลือกได้ว่าจะไม่ระบุ หรือระบุเป็นลายเซ็นต์ของหน่วยงานก็ได้
10. ฟังก์ชันสำหรับหัวหน้างาน: ปิดทึคเกิดขึ้นเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
11. เมื่อเสร็จแล้ว คลิกที่ปุ่มโพสต์ตอบกลับหรือรีเซตข้อมูลหากต้องการยกเลิกข้อความ

เมื่อระบบได้รับข้อความแล้วจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้รับบริการ (ผู้เปิดทิกเก็ต) และมีข้อความแสดงดังนี้

การโพสท์ข้อความตอบกลับเสร็จสมบูรณ์

หลังจากที่โพสท์ข้อความ ระบบจะส่งอีเมลไปแจ้งผู้เปิดทิกเก็ต เพื่อให้ทราบในรูปแบบดังนี้

From: งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง (cmufis3d@financecmu.com) <1>
Sent: Saturday, December 21, 2013 8:58:46 AM
To: send2chate@hotmail.com <2>

Be careful! This sender failed our fraud detection checks.

ทิกเก็ตหมายเลข: 185655 <3>

เรียนคุณ **เชษฐ คันธนิต,** <4>

มีข้อความตอบกลับที่เพิ่มเข้ามาใหม่ จากระบบ e-Ticket system ของกองคลัง ดังนี้

ได้ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว โปรดลองลอคอินอีกครั้งหนึ่ง แล้วเลือกรายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของท่าน

5 > { สวัสดิ์คุณเชษฐ,
ทิกเก็ตของคุณเลขที่ #185655 ซึ่งได้ถูกสร้างเมื่อวันที่ 21-Dec-2013 8:11 am ตอนนี้อยู่กับแผนก กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

เราหวังว่าคำตอบที่ส่งมานี้จะสามารถตอบคำถามของคุณได้ หากคุณมีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาตอบกลับมายังอีเมลนี้ กรุณาอย่าสร้างอีเมลใหม่ อีกวิธีหนึ่งคือคุณสามารถ [ลอคอินเข้าไปยังบัญชีของคุณบนระบบ e-Ticket](#) เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ การแก้ไข ปัญหา และการตอบกลับทั้งหมดของทีมช่วยเหลือ

ขอขอบพระคุณ

6 > งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ผู้ตอบทิกเก็ต เลือกชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป มาตอบคำถามนี้

อีเมลแจ้งเตือนสำหรับผู้เปิดทิกเก็ตเมื่อได้รับข้อความใหม่

1. อีเมลล์ของงาน ที่ถูกส่งอัตโนมัติจากระบบ
2. อีเมลล์ของผู้เปิดทิกเก็ต
3. เลขที่ทิกเก็ต
4. ชื่อผู้เปิดทิกเก็ต
5. ข้อความที่บุคลากรตอบมาในระบบ
6. ลายเซ็นหน่วยงาน (เพิ่มโดยอัตโนมัติ)

ผู้เปิด ticket สามารถคลิก Link จากอีเมล เพื่อเข้าไปดูในระบบ e-Ticket Support (หน้าจอสำหรับผู้เปิด ticket) ได้โดยข้อความที่ผู้เปิด ticket มองเห็นจะอยู่ในรูปแบบนี้

หัวข้อ ticket:ขอเพิ่ม ความรับผิดชอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket

07-Jan-2014 3:49 pm	
ขอเพิ่มความรับผิดชอบ	
10-Jan-2014 12:23 pm	เชษฐ คันทพันธ์
สวัสดีคุณChate, ticketของคุณเลขที่ #445649 ซึ่งได้ถูกสร้างเมื่อวันที่ 07-Jan-2014 3:49 pm ตอนนี้อยู่กับแผนก กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	

ข้อความที่ผู้เปิด ticket มองเห็น

โพสท์บันทึกภายใน

ผู้รับผิดชอบทวิตเกิด สามารถใช้ช่องทางนี้ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในทีมงานแก้ไขปัญหาทวิตเกิด เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้ในระบบ แต่จะไม่แสดงให้ผู้รับบริการเห็น)

บันทึกภายใน: * หัวข้อบันทึก - เป็นการสรุปเนื้อหาของบันทึกที่พิมพ์ (ตัวเลือก)
การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบทวิตเกิด

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบทวิตเกิดแต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิดทวิตเกิดจะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

สถานะของทวิตเกิด: — ไม่มีการเปลี่ยนสถานะ —

บันทึกข้อความ รีเซตข้อมูล

21-Dec-2013 9:18 am การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบทวิตเกิด Chate Kantapanit

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบทวิตเกิดแต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิดทวิตเกิดจะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

ขั้นตอนการโพสท์บันทึกภายใน

1. คลิกที่หัวข้อบันทึกภายใน
2. กรอกข้อความสำหรับสื่อสารภายในทีมงาน (ใส่ตาราง รูปภาพ ลิงค์ วิดีโอ ฯลฯ ได้)
3. กรณีที่มีไฟล์แนบ ให้คลิกเลือก เมนูสำหรับแนบไฟล์ให้สมาชิกในทีม
4. เมนูสถานะของทวิตเกิด สามารถปิดทวิตเกิดนี้ได้ (เฉพาะหัวหน้าส่วนงาน) หรือระบุว่า ตอบแล้ว, ยังไม่ตอบ หรือยกเลิกการระบุว่าทวิตเกิดเกินกำหนด หรือยกเลิกการมอบหมายทวิตเกิดได้ (เฉพาะหัวหน้างาน)
5. เมื่อเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่มบันทึกข้อความหรือรีเซตข้อมูล

6. ผลลัพธ์ของบันทึกภายใน จะเป็นกรอบสีเหลือง ซึ่งผู้สร้าง ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้

11-Jan-2014 12:20 pm	บันทึกภายในเฉพาะทีมงาน	เชษฐ คันธพนิต
บันทึกภายในเฉพาะทีมงาน		
ใช้สำหรับการสื่อสารเฉพาะทีมงานเท่านั้น ผู้เปิด ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้ สามารถใส่ตาราง รูปภาพ Link ฯลฯ ได้		
ลำดับที่ คำอธิบาย เหตุ		
1	ลำดับที่ 1	หมายเหตุ 1
2	ลำดับที่ 2	หมายเหตุ 2
http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket		
test.jpg (2.9 kb)		
บันทึกภายใน โพสต์เสร็จสมบูรณ์		

เปรียบเทียบหน้าจอการแสดงผลข้อความภายในระหว่าง บุคลากรกองคลังที่รับผิดชอบ และ ผู้เปิด ticket เกิดจากหน่วยงานอื่นๆ

หน้าจอของบุคลากรกองคลังที่รับผิดชอบ

ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (4)

07-Jan-2014 5:25 pm	ทดสอบ	
07-Jan-2014 5:25 pm	Ticket Assigned to บัญชี 3 มิติ - บัญชีเทคนิค ระดับ 1	SYSTEM (Auto Assignment)
Auto Assignment		
09-Jan-2014 3:48 pm	Ticket Marked Overdue	เชษฐ คันธพนิต
ticket นี้ถูกทำเครื่องหมายว่า ใช้เวลาเกินกำหนด โดย เชษฐ คันธพนิต		
11-Jan-2014 12:20 pm	บันทึกภายในเฉพาะทีมงาน	เชษฐ คันธพนิต
บันทึกภายในเฉพาะทีมงาน		
ใช้สำหรับการสื่อสารเฉพาะทีมงานเท่านั้น ผู้เปิด ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้ สามารถใส่ตาราง รูปภาพ Link ฯลฯ ได้		
ลำดับที่ คำอธิบาย เหตุ		
1	ลำดับที่ 1	หมายเหตุ 1
2	ลำดับที่ 2	หมายเหตุ 2
http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket		
test.jpg (2.9 kb)		

เฉพาะทีมงาน ผู้รับผิดชอบ และ หัวหน้าหน่วยงานที่มองเห็นข้อความหัวข้อสีเหลือง (เป็นข้อความภายใน)

หน้าจอของผู้เปิด ticket

หมายเลข ticket #330937

สถานะของ ticket: Open	ชื่อ-สกุล: Chate Kantapanit
หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	อีเมล: chate@everydayinspire.com
วันที่สร้าง: 07-Jan-2014 5:25 pm	โทรศัพท์: 829920777
	โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)
	ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเองไม่ต้องกรอก):
	เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี):
	หมายเหตุอื่นๆ:

หัวข้อ ticket: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket

07-Jan-2014 5:25 pm
ทดสอบ

ผู้เปิด ticket จะมองเห็นเฉพาะข้อความสาธารณะและข้อความที่ตัวเองกรอกเข้ามาเท่านั้น (แสดงในกรอบสีฟ้า)

โอนไปยังส่วนงาน (หน่วยงานภายในกองคลัง)

กรณีที่ผู้รับบริการ (คณะ/หน่วยงาน) เปิด ticket เกิดเข้ามา แต่ระบุประเภทปัญหาผิด สามารถโอน ticket เกิด ไปสังกัดยังส่วนงานอื่นได้ เช่น งานการเงิน โอนให้ งานบัญชี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้รับผิดชอบ ticket เกิด ยังเป็นคนเดิม

✓ — เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ —
 กองคลัง - งานการเงิน
 กองคลัง - งานบัญชี
 กองคลัง - งานธุรการ
 กองคลัง
กองคลัง - งานพัสดุ
 กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

โพสท์การตอบกลับ โพสท์บันทึกภายใน **โอนไปยังหน่วยงาน** โอนความรับผิดชอบ

ticket เกิดนี้อยู่ภายใต้หน่วยงาน กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง department. 1

หน่วยงาน: เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ 2

ความเห็น: *
 การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถโอน ticket เกิดนี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะยังเป็นคนเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว

โดยสถิติของ ticket เกิดนี้จะไปปรากฏในหน่วยงานที่รับโอน (ปรากฏในรายงานจำนวน ticket เกิดแยกตามสถานะ เช่น เปิด ปิด หรือเกินกำหนดระยะเวลาการแก้ไข) ซึ่งจะมองเห็นได้โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้างาน 3

โอนความรับผิดชอบ รีเซตข้อมูล 4

Tab การโอน ticket เกิดไปยังหน่วยงาน

1. ข้อความระบุว่า ticket เกิดนี้ ในขณะนี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของงานใด
2. ระบุว่าต้องการโอน ticket เกิดไปยังหน่วยงานใด (เฉพาะหัวหน้างาน)
3. ข้อความสำหรับการโอน ticket เกิดไปยังหน่วยงาน
4. ปุ่มสำหรับโอนความรับผิดชอบ ticket เกิดข้ามหน่วยงาน หรือรีเซตข้อมูล

เมื่อมีการโอนไปยังหน่วยงานอื่นแล้ว จะมีข้อความดังนี้

11-Jan-2014 12:58 pm	Ticket transferred from กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง to กองคลัง - งานบัญชี	เชษฐ คันธพนิต
👍 ticket เกิดมีการโอนความรับผิดชอบเรียบร้อยแล้วไปยังหน่วยงาน กองคลัง - งานบัญชี		

เมื่อดูที่ข้อมูลหลักที่คิดเกิด จะปรากฏดังนี้

✔ ทดเค้มีการโอนความรับผิดชอบเรียบร้อยแล้วไปยังหน่วยงาน กองคลัง - งานบัญชี

🔄 ทดเค้หมายเลข #330937 🗑️ พิมพ์ 📧 แก้ไข 🛑 ปิด 📄 ลบ ⚙️ เพิ่มเติม

<p>สถานะ: Open</p> <p>ระดับความสำคัญ: ปกติ</p> <p>หน่วยงาน: กองคลัง - งานบัญชี</p> <p>วันที่สร้าง: 07-Jan-2014 5:25 pm</p> <p>มอบหมายให้: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1</p> <p>ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน)</p> <p>ครบกำหนด: 17-Jan-2014 12:00 am</p> <p>โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)</p>	<p>ผู้รับบริการ: Chate Kantapanit (2)</p> <p>อีเมล: chate@everydayinspire.com</p> <p>โทรศัพท์: 829920777</p> <p>ที่มา: Web (202.28.24.124)</p> <p>ประเภทที่คิดเกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ</p> <p>รับข้อมูลล่าสุด: 07-Jan-2014 5:25 pm</p> <p>ตอบกลับล่าสุด:</p>
--	---

หลังจากที่โอนที่คิดเกิดข้ามหน่วยงานแล้ว ชื่อหน่วยงานจะเปลี่ยนไป แต่ผู้รับผิดชอบที่คิดเกิดจะยังเป็นคนเดิม หรือทีมงานเดิมอยู่

หลังจากที่มีการโอนความรับผิดชอบแล้ว ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังบุคลากร/ทีมงานผู้รับผิดชอบที่คิดเกิด ทางอีเมล

[รหัสที่คิดเกิด #330937] มีการย้ายไปอยู่ภายใต้หน่วยงาน: - กองคลัง - งานบัญชี Message 1 of 15

From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System

To witchukorn@financecmu.com

Date Today 12:58

สวัสดีคุณ วิชชุกร,

เนื่องจากที่คิดเกิดเลขที่ #330937 มีการโอนจากหน่วยงานของท่าน ไปยัง กองคลัง - งานบัญชี ซึ่งผู้โอนความรับผิดชอบ คือคุณ เสฎฐ์ ศันสนิธิ

ขอแจ้งให้ทราบว่าแม้ที่คิดเกิดโอนไปอยู่ภายใต้งานอื่นแล้ว แต่ความรับผิดชอบของที่คิดเกิดนี้จะเป็นของท่านหรือทีมงานแก้ปัญหาที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่

รายละเอียดของการโอนย้ายหน่วยงาน มีดังนี้:

ในการเรียกดูหรือตอบกลับที่คิดเกิด กรุณา [ล๊อคอินเข้าสู่ระบบ e-Ticket support](#) โดยคลิกที่ Link ด้านล่างนี้

<http://www.financecmu.com/eticket/scp/tickets.php?id=34>

ขอขอบพระคุณ

ระบบ e-Ticket system และระบบคลังความรู้
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

สำหรับผู้เปิด ticket เกิด จะไม่ได้รับการแจ้งเตือนใดๆ แต่หากเข้าไปดูในระบบ จะพบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเปลี่ยนจากเดิม ดูได้จากตัวอย่างของหน้าจอผู้เปิด ticket เกิด ด้านล่างนี้

ระบบ e-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chate Kantapanit - ticket ของฉัน (2) - ออกจากระบบ

🏠 หน้าหลัก
📄 องค์ความรู้
📄 เปิด ticket เกิด ใหม่
📄 ticket ของฉัน (2)

หมายเลข ticket เกิด #330937

<p>สถานะของ ticket เกิด: Open</p> <p>หน่วยงาน: กองคลัง - งานบัญชี</p> <p>วันที่สร้าง: 07-Jan-2014 5:25 pm</p>	<p>ชื่อ-สกุล: Chate Kantapanit</p> <p>อีเมล: chate@everydayinspire.com</p> <p>โทรศัพท์: 829920777</p> <p>โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)</p> <p>ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):</p> <p>เลขที่อ้างอิง ใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี):</p> <p>หมายเหตุอื่นๆ:</p>
---	--

หน่วยงานที่รับผิดชอบ เปลี่ยนจากเดิม

หัวข้อ ticket เกิด: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket เกิด

07-Jan-2014 5:25 pm
ทดสอบ

การโอนความรับผิดชอบ – บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบที่เกิด สามารถโอนความรับผิดชอบให้กับบุคลากร หรือทีมงานอื่นได้ ในกรณีที่ปัญหาในที่เกิด อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบ จะได้รับอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติทางอีเมล และที่เกิดจะไปปรากฏในหน้าจอของผู้รับโอน

1. เมื่อมีการโอนความรับผิดชอบที่เกิด วันที่ครบกำหนดแล้วเสร็จจะยังคงเป็นวันเดิม ซึ่งระบบจะกำหนดให้ (หรือมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังโดยหัวหน้าทีม หรือหัวหน้าส่วนงาน

The screenshot shows the 'โอนความรับผิดชอบ' (Transfer Responsibility) tab in the system. A dropdown menu is open, listing various teams and their roles. The 'งานการเงิน - 03 การขอเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา' (Finance - 03 Request for study fee) is selected. The main interface shows the 'ผู้รับโอน' (Receiver) field with 'บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1' (3D Account - Technical Issue Level 1) selected. The 'ความเห็น' (Comments) field contains a message about the transfer process. The 'มอบหมายใหม่' (Assign New) button is highlighted.

Tab การโอนความรับผิดชอบ

1. ระบุผู้รับโอน (บุคลากร หรือทีมงานที่จะโอนความรับผิดชอบที่เกิดไปให้)
2. ข้อความแจ้งให้ทราบว่าตอนนี้มีบุคลากรหรือทีมงานใดที่เป็นผู้รับผิดชอบที่เกิดนี้อยู่
3. ระบุความเห็นในการโอนความรับผิดชอบ (ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้รับโอนความรับผิดชอบ)
4. ปุ่มมอบหมายความรับผิดชอบใหม่ หรือรีเซตข้อมูล

ผลลัพธ์ของการโอนความรับผิดชอบ ticket

ข้อความจากระบบ แจ้งให้ท่านทราบว่า ticket นี้ มีการ
โอนความรับผิดชอบไปยังทีมงานอื่นแล้ว

✓ ได้มีการมอบหมาย ticket นี้ให้รับผิดชอบคือ งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินสด

Search [การค้นหาระดับสูง]

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket
330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (7)	Chate Kantapanit
373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (3)	เชษฐ ...
396088	07-Jan-2014	test (3)	เชษฐ ...
445649	07-Jan-2014	ขอเพิ่ม ... (5)	Chate Kantapanit
744578	07-Jan-2014	... (4)	...
979346	13-Dec-2013	... (5)	...

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือก...

เลขที่ ticket ที่โอนความรับผิดชอบ จะไม่ปรากฏใน ticket
เกิดของผู้โอนความรับผิดชอบอีกต่อไป

เมื่อมีการโอนความรับผิดชอบแล้ว ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร/ทีมงานที่รับโอนความรับผิดชอบ ให้ทราบ ในอีเมล จะมี Link ที่บุคลากรที่รับโอนความรับผิดชอบ คลิกเพื่อเข้าสู่ ticket ที่รับผิดชอบได้

มี ticket เลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข

Message 1 of 1

From: การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System
To: santipong@financecmu.com
Date: Today 13:15

เรียน งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน

ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ และได้สร้าง ticket หมายเลข #330937 ซึ่งได้รับมอบหมายจาก เซกยูร์ คันทานิต ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้เปิด ticket: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>
ticket นี้ถูกถ่ายโอนให้หน่วยงาน: กองคลัง - งานบัญชี
หัวข้อ ticket: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ
ระดับความสำคัญ: ปกติ
ถูกสร้างเมื่อวันที่: 07-Jan-2014 5:25 pm
กำหนดแล้วเสร็จวันที่: 17-Jan-2014 12:00 am
รายละเอียด:

การโอนความรับผิดชอบ - บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบ ticket สามารถโอนความรับผิดชอบให้กับบุคลากร หรือทีมงานอื่นได้ ในกรณีที่ปัญหาใน ticket เกิดขึ้นนอกเหนือความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบ จะได้รับอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติทางอีเมล และ ticket จะไปปรากฏในหน้าจอของผู้รับโอน

นี่เป็นอีเมลตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้
กรุณา [คลิกที่นี่](#) เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย

ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

เมื่อผู้รับโอนความรับผิดชอบ เข้ามาในระบบ e-Ticket Support แล้ว จะปรากฏเลขที่ ticket ที่ ticket ที่รับโอนความรับผิดชอบ ให้คลิกเข้าไปดูรายละเอียด

เลขที่ ticket ที่ได้รับโอนความรับผิดชอบ จะปรากฏใน ticket ของผู้รับโอนความรับผิดชอบ โดยวันที่ครบกำหนดแก้ไข ยังคงเป็นวันเดิม

ภาพรวม ticket

ticket ที่เปิดอยู่ (1) ticket ทั้งหมดที่เปิด

Showing 1 - 1 of 1 Open Tickets

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
330937		ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ		ปกติ	งานบัญชี - 01 ...

Preview Ticket

Query returned 1 results

Page: [1] Export

ticket เลขที่: Open - ปกติ
สร้างเมื่อวันที่: 07-Jan-2014 5:25 pm
ครบกำหนดวันที่: 17-Jan-2014 12:00 am

มอบหมายไปยัง: งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน
หน่วยงาน: กองคลัง - งานบัญชี
ประเภท ticket: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
ผู้สร้าง ticket: Chate Kantapanit chate@everydayinspire.com

การตอบ (1) บันทึก (6) ตอบกลับ มอบหมาย โอนให้กับ โพลท์บันทึก

การแก้ไขทิกเก็ต

1. จากหน้าจอรายละเอียดทิกเก็ต ให้คลิกที่ปุ่ม “แก้ไข”

การแก้ไขทิกเก็ต **คลิกที่ปุ่ม แก้ไข** (เฉพาะผู้มีสิทธิแก้ไข
จึงจะมองเห็นปุ่มนี้)

🔄 ทิกเก็ตหมายเลข #373700

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	👤 เชษฐ คันธนิต (4)
ระดับความสำคัญ:	ปกติ	อีเมล:	misterchate@gmail.com
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	โทรศัพท์:	53850765
วันที่สร้าง:	07-Jan-2014 5:23 pm	ที่มา:	Web (202.28.24.124)

2. ดำเนินการแก้ไขทิกเก็ตในรายละเอียดที่ต้องการ (เปลี่ยนเฉพาะข้อมูลที่ต้องการเท่านั้น)

ปรับปรุงข้อมูลทิกเก็ตเลขที่ #330937

ผู้เปิดทิกเก็ต: ชื่อและข้อมูลของผู้เปิดทิกเก็ต

ผู้เปิดทิกเก็ต: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>

ข้อมูลทิกเก็ต: วันครบกำหนดของทิกเก็ต จะไปค้นหา Global setting ที่ระบบกำหนดไว้

ช่องทางทางการให้ข้อมูลทิกเก็ต: ทางเว็บไซต์

ประเภททิกเก็ต: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ

ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน) (48 hrs - Active)

วันครบกำหนด: 17-Jan-2014 00:00 เวลาที่กำหนดเป็นไปตาม Time Zone ของคุณ (GMT 7.0)

รายละเอียดทิกเก็ต: โปรดอธิบายปัญหาของคุณ

สรุปประเด็นปัญหา: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

ระดับความสำคัญ: ปกติ

กำหนดระดับความสำคัญ

ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ: จะรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบัญชี 3 มิติที่ใช้

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payabl)
ค้นหา โดยพิมพ์บางส่วนหรือชื่อ โมดูล ในระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ต้องการค้นหา ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ให้พิมพ์ PO เป็นต้น

ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):

เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา (ถ้ามี): กรอกเลขที่ใบรับแจ้งปัญหาในระบบสามมิติใหม่

หมายเหตุอื่นๆ:

บันทึกภายใน: เหตุผลในการแก้ไขข้อมูลทิกเก็ต (จำเป็นต้องกรอกเหตุผลด้วยทุกครั้ง มิฉะนั้นจะบันทึกข้อมูลไม่ได้)

รายละเอียดการปรับปรุงข้อมูลหลัก

- ผู้เปิดทิกเก็ต
- ประเภททิกเก็ต
- ระยะเวลาแก้ไข
- วันครบกำหนด

รายละเอียดทิกเก็ต

- หัวข้อปัญหา
- ระดับความสำคัญ

ข้อมูลเฉพาะของแต่ละทิกเก็ต (แตกต่างกันไปตามประเภททิกเก็ต)

ระบุเหตุผลในการแก้ไข (จำเป็นต้องกรอกทุกครั้ง)

3. คลิกที่ปุ่ม “บันทึก”

4. หลังจากที่ยืนยันแล้วจะมีข้อความแจ้งสถานะ และรายละเอียดการแก้ไขข้อมูลปรากฏขึ้นในหน้ารายละเอียดticket

The screenshot displays a ticket history table with the following entries:

11-Jan-2014 1:15 pm	Ticket Assigned to งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน	
<p>การโอนความรับผิดชอบ - บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบticket ในticketเกิด อื่นออกเหนือความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบ จะโอน</p>		
11-Jan-2014 3:57 pm	Ticket Updated	เชษฐ ศันตพินิต
เลื่อนวันครบกำหนด 1 วัน		
<p>✓ มีการแก้ไขticketเกิดเรียบร้อยแล้ว</p>		

ข้อความแสดงรายละเอียดการแก้ไขticket เกิด (ปรากฏด้านล่างสุด)

ข้อความแจ้งสถานะticketเกิดจากระบบ

การปิดทิกเก็ต (เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้น)

1. จากหน้าจอรายละเอียดทิกเก็ต ให้เลื่อนลงมาที่กล่องข้อความด้านล่าง ระบุเหตุผลในการปิดทิกเก็ต (สามารถเลือกจากข้อความตอบกลับอัตโนมัติได้) และทำเครื่องหมาย “ปิดทิกเก็ตเมื่อตอบกลับ” และ คลิกที่ “โพสต์ตอบ”

ผู้รับข้อความ: พิภพทอง เมืองแก้ว <pikulthong@everydayinspire.com> ตอบกลับอีเมลด้วย

การตอบกลับ: เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ เพิ่มเข้าไปในข้อความ Draft Saved

เรียนคุณ พิภพทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ

ขอขอบคุณ

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

ลายเซ็น: ไม่ใส่ ใช้ลายเซ็นของฉัน ใช้ลายเซ็นของหน่วยงาน (กองคลัง - งานการเงิน)

สถานะของทิกเก็ต: ปิดทิกเก็ตนี้เมื่อตอบกลับ

ระบุเหตุผลในการปิดทิกเก็ต

คลิกที่ ปิดทิกเก็ตนี้เมื่อตอบกลับ
(เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้นจึงจะมองเห็นปุ่มนี้)

2. ระบบแสดงข้อความว่าได้รับการตอบกลับแล้ว

ข้อความระบุว่า ระบบได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

การโพสต์ข้อความตอบกลับเสร็จสมบูรณ์

3. ข้อความในกรอบสีส้ม เป็นข้อความสาธารณะ จะมองเห็นทั้งผู้เปิดทิกเก็ต และบุคลากรกองคลัง ผู้รับผิดชอบทิกเก็ต

11-Jan-2014 4:36 pm วิชัย ผนังคำ

เรียนคุณ พิภพทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ

ขอขอบคุณ

ข้อความแจ้งให้ผู้เปิดทิกเก็ตและทีมงานทราบ
ว่าทิกเก็ตปิดแล้ว

4. สถานะทิกเก็ตจะเปลี่ยนเป็น “ปิด”

สถานะทิกเก็ตเปลี่ยนเป็น ปิด

ทิกเก็ตหมายเลข #979346

สถานะ: Closed	ผู้รับบริการ: พิกุลทอง เมืองแก้ว (1)
ระดับความสำคัญ: ปกติ	อีเมล: pikulthong@everydayinspire.com
หน่วยงาน: กองคลัง - งานการเงิน	โทรศัพท์:
วันที่สร้าง: 13-Dec-2013 1:48 pm	ที่มา: Web (202.28.24.124)

5. หน้าจอของผู้เปิดทิกเก็ตจะมองเห็นว่าสถานะทิกเก็ตเป็น ปิดแล้ว

เมื่อผู้เปิดทิกเก็ตได้รับอีเมล แล้วเข้ามาในระบบ จะพบว่าสถานะทิกเก็ตเปลี่ยนเป็น ปิด แล้ว

ระบบ e-Ticket S
กองคลัง สำนักงาน

หน้าหลัก | องค์ความรู้ | ทิกเก็ตใหม่ | **ทิกเก็ตของฉัน (1)**

หมายเลขทิกเก็ต #979346

สถานะของทิกเก็ต: Closed	ชื่อ-สกุล: พิกุลทอง เมืองแก้ว
หน่วยงาน: กองคลัง - งานการเงิน	อีเมล: pikulthong@everydayinspire.com
วันที่สร้าง: 13-Dec-2013 1:48 pm	โทรศัพท์:

หัวข้อทิกเก็ต: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขทิกเก็ต

13-Dec-2013 1:48 pm	ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว
11-Jan-2014 4:36 pm	วิชัย ถนัดคำ

เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่
หากท่านพบว่ามีปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ



ขอขอบคุณ

ข้อความส่งจากผู้รับผิดชอบทิกเก็ต แจ้งให้ผู้เปิดทิกเก็ตทราบ (จากตัวอย่างนี้ใช้ข้อความสำเร็จรูปในการตอบ)

6. ผู้เปิดทิกเก็ตได้รับอีเมลแจ้งว่า ทิกเก็ตถูกปิดแล้ว

อีเมลแจ้งให้ผู้เปิดทิกเก็ต (ผู้รับบริการจากคณะ/
สถาบัน/สำนัก) ทราบว่าทิกเก็ตถูกปิดแล้ว

Re: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จ Message 1 of 5

From งานการเงิน กองคลัง 
To pikulthong@everydayinspire.com 
Date Today 16:56

เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว,
มีข้อความตอบกลับที่เพิ่มเข้ามาใหม่ จากระบบ e-Ticket system ของกองคลัง ดังนี้

เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต
ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ วิชัย ฤนต์คำ/งานการเงิน - 29 ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับงานการเงิน
ขอขอบคุณ

เราหวังว่าคำตอบที่ส่งมานี้จะสามารถตอบคำถามของคุณได้ หากคุณมีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาตอบกลับมายังอีเมลนี้ กรุณาอย่าสร้างอีเมลใหม่ อีกวิธีหนึ่งคือ
คุณสามารถ [ล๊อคอินเข้าไปยังบัญชีของคุณบนระบบ e-Ticket](#) เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหา และการตอบกลับทั้งหมดของทีมนช่วยเหลือ

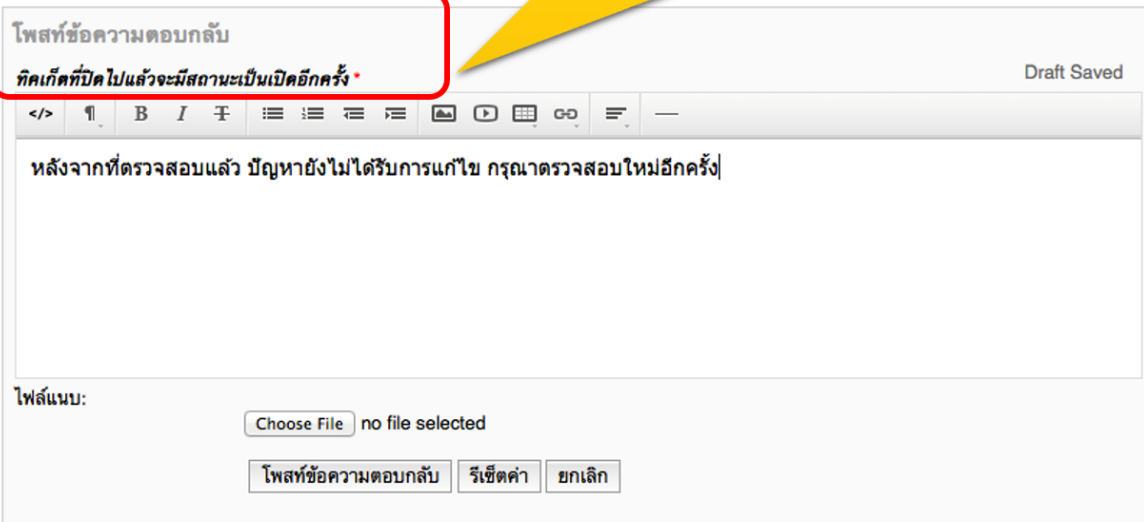
ขอขอบคุณ

นายวิชัย ฤนต์คำ
นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ
งานการเงิน
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เราหวังว่าคำตอบที่ส่งมานี้จะสามารถตอบคำถามของคุณได้ หากคุณมีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาตอบกลับมายังอีเมลนี้ กรุณาอย่าสร้างอีเมลใหม่ อีกวิธีหนึ่งคือ
คุณสามารถ [ล๊อคอินเข้าไปยังบัญชีของคุณบนระบบ e-Ticket](#) เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหา และการตอบกลับทั้งหมดของทีมนช่วยเหลือ

7. ผู้เปิด ticket หากพบว่าปัญหา ยังไม่ได้รับการแก้ไข สามารถเปิด ticket ใหม่ได้ โดยพิมพ์ข้อความลงในกล่อง “โพสท์ข้อความตอบกลับ”

อย่างไรก็ตามหากผู้รับบริการพบว่า ปัญหา ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้รับบริการสามารถโพสท์ข้อความตอบกลับ ticket ได้ **โดย ticket จะเปลี่ยนสถานะจากปิด เป็น เปิดอีกครั้ง**



โพสท์ข้อความตอบกลับ
ticket ที่ปิดไปแล้วจะมีสถานะเป็นเปิดอีกครั้ง *

Draft Saved

หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหา ยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

โพสท์ข้อความตอบกลับ รีเซ็ตค่า ยกเลิก

8. สถานะทิกเก็ตจะกลับมาเป็น “เปิด” อีกครั้งหนึ่ง

หมายเลขทิกเก็ต #979346 

สถานะของทิกเก็ต: Open

หน่วยงาน: กองคลัง - งานการเงิน

วันที่สร้าง: 13-Dec-2013 1:48 pm

ชื่อ-สกุล: พิกุลทอง เมืองแก้ว

อีเมล: pikulthong@everydayinspire.com

โทรศัพท์:

หัวข้อทิกเก็ต: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ

 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขทิกเก็ต

13-Dec-2013 1:48 pm

ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการ

11-Jan-2014 4:36 pm

วิชัย ถนัดคำ

เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ

ขอบพระคุณ

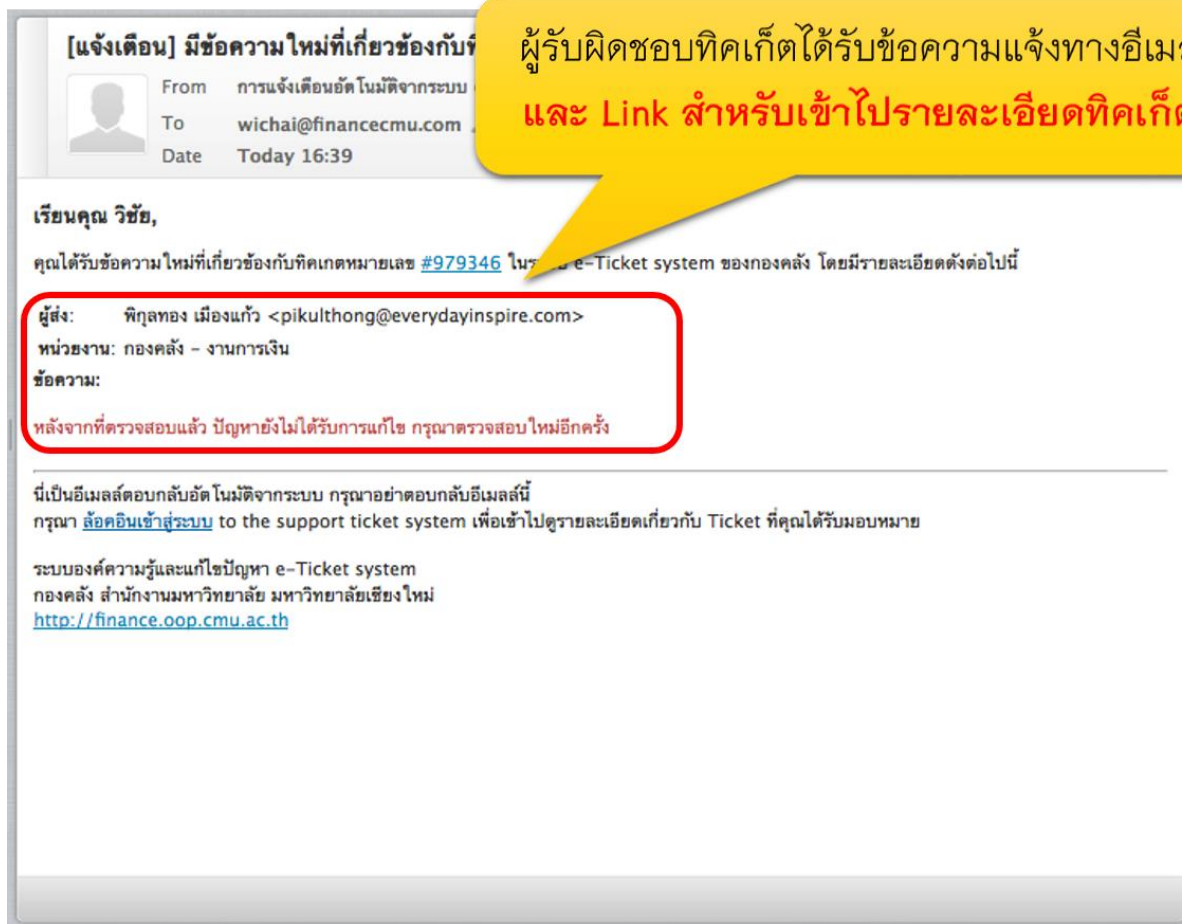
11-Jan-2014 4:39 pm

หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

 Message Posted Successfully

ข้อความในหน้าจอผู้รับบริการ จะไปปรากฏใน
หน้าจอผู้รับผิดชอบทิกเก็ต และสถานะทิกเก็ต
เปลี่ยนเป็น เปิด

9. ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา ของกองคลังจะได้รับข้อความแจ้งเตือนทางอีเมล



[แจ้งเตือน] มีข้อความใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ ผู้รับผิดชอบที่คิดเกิดได้รับข้อความแจ้งเตือนทางอีเมล และ Link สำหรับเข้าไปรายละเอียดที่คิดเกิด

From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ
To wichai@financecmu.com
Date Today 16:39

เรียนคุณ วิชัย,

คุณได้รับข้อความใหม่ที่เกี่ยวข้องกับที่คิดเกิดหมายเลข #979346 ในระบบ e-Ticket system ของกองคลัง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ส่ง: พิกุลทอง เมืองแก้ว <pikulthong@everydayinspire.com>
หน่วยงาน: กองคลัง - งานการเงิน
ข้อความ:
หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

นี่เป็นอีเมลตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้
กรุณา [คลิกที่นี่](#) เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย

ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

การลบทิกเก็ต (เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้น)

คำเตือน: ทิกเก็ตที่ลบไปแล้วไม่สามารถกู้คืนได้

1. ในหน้าจอแสดงทิกเก็ต ให้ทำเครื่องหมายหน้าทิกเก็ตที่ต้องการปิด แล้วคลิก “ลบทิกเก็ต”

ในหน้าสรุปทิกเก็ต ให้คลิกเลือกทิกเก็ตที่ต้องการลบ แล้วคลิกปุ่ม “ลบ”

เลขที่ทิกเก็ต	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
979346	11-Jan-2014	ปกติ	วิชัย ถนงค์คำ
330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ	Chate Kantapanit	ปกติ	งานบัญชี - 01 ...
<input checked="" type="checkbox"/> 373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (4)	เชษฐ ...	ปกติ	งานธุรการ - 01 ...
396088	07-Jan-2014	test (3)	เชษฐ ...	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
445649	07-Jan-2014	ขอเพิ่ม ... (5)	Chate Kantapanit	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
744578	07-Jan-2014	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1] Export

กั้นกำหนด ปิด **ลบ**

2. กดปุ่มยืนยัน เพื่อลบทิกเก็ต

โปรดยืนยัน

คุณแน่ใจหรือว่าจะต้องการ ลบ ทิกเก็ตที่เลือกไว้ ?


ทิกเก็ตที่ลบไปแล้วไม่สามารถกู้ข้อมูลคืนได้ ซึ่งรวมถึงไฟล์แนบที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตนั้นๆ ด้วย

โปรดยืนยันเพื่อดำเนินการต่อ

No, Cancel **Yes, Do it!**

คลิกเพื่อยืนยัน
การปิดทิกเก็ต

3. ข้อความระบบแจ้งให้ทราบว่าการลบทิกเก็ตแล้ว

 มีการลบทั้งหมด (1) ทิกเก็ตเรียบร้อยแล้ว

ข้อมูลเพิ่มเติมของतिकเกิดที่ผู้มารับบริการ กรอกข้อมูลเข้ามา ตามประเภทของปัญหา

เมื่อผู้รับบริการ เลือกประเภทतिकเกิด (ประเภทปัญหา) ใดๆ ซึ่งผู้ดูแลระบบผูกความสัมพันธ์ไว้กับแบบฟอร์มกรอกข้อมูล ซึ่งจำเป็นสำหรับปัญหาแต่ละประเภทแตกต่างกัน ภายในหน้าतिकเกิด จะแสดงข้อมูลนั้นๆ ด้วย หากมีการระบุในแบบฟอร์มว่า ข้อมูลใด จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องกรอก ในการเปิดतिकเกิด อาทิเช่น หากผู้เปิดतिकเกิด เลือกประเภทतिकเกิดที่ต้องการเปิดเป็น “ปัญหาในระบบบัญชี 3 มิติ” ระบบจะให้ระบุข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งเป็นข้อมูลจำเพาะสำหรับปัญหาในระบบบัญชี 3 มิติ อาทิเช่น โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ เป็นต้น ซึ่งหากเลือกประเภทतिकเกิดประเภทอื่นๆ จะไม่พบปัญหานี้

ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบัญชี 3 มิติที่ใช้

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: *

ค้นหาโดยพิมพ์บางส่วนชื่อ โมดูล ในระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ต้องการค้นหา ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ให้พิมพ์ PO เป็นต้น

ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):

เลขที่อ้างอิง ใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี):

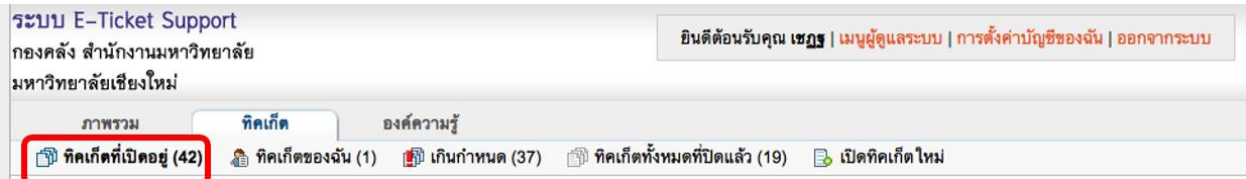
กรอกเลขที่ ใบรับแจ้งปัญหารบบสามมิติใหม่

หมายเหตุอื่นๆ:

การดู ticket ที่เปิดอยู่

ticket ที่แสดงในหน้านี้ เป็นรายละเอียด ticket ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของทีมงาน ที่ตนเองสังกัด
อยู่

- เมื่อล็อกอินเข้าไปในระบบแล้ว ให้ไปที่เมนู ticket > ticket ที่เปิดอยู่



คลิกที่ “ticket ที่เปิดอยู่”

- คลิกที่เลขที่ ticket หรือหัวข้อ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
172220	31-Jan-2014	ทะเบียนคุมเงินตรง (2)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST
917297	31-Jan-2014	B.06 ทะเบียนคุมใบสำคัญ (3)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST
560699	31-Jan-2014	ปิดงวด GL เกิดรายงานข้อผิดพลาดการปิดงวด (5)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST
966317	30-Jan-2014	FSG รายงานงบประมาณหมวดรายจ่าย (5)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST
458410	30-Jan-2014	รูปแบบรายงาน FSG ทุกรายงาน (3)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST
861907	30-Jan-2014	Cmu_บททดลอง (5)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST
468556	30-Jan-2014	CMU บัญชีแยกประเภททั่วไป (5)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST

คลิกที่เลขที่ ticket ที่ต้องการเปิด หรือ
หัวข้อ ticket ที่ต้องการเปิด

3. ระบบจะแสดงผลลัพธ์ของรายละเอียดของทิกเก็ตที่เปิดเอาไว้ ตามต้องการ

**ผลลัพธ์ของทิกเก็ตที่
ต้องการดูรายละเอียด**

🔍 ทิกเก็ตหมายเลข #917297 📄 แก้ไข

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	👤 ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท (23)
ระดับความสำคัญ:	เร่งด่วนฉุกเฉิน	อีเมล:	fis.cmu@hotmail.com
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	โทรศัพท์:	53941142
วันที่สร้าง:	31-Jan-2014 3:57 pm	ที่มา:	Email (202.28.24.124)

มอบหมายให้:	ประเภททิกเก็ต:
AHOST AHOST	01 งานบัญชี 3 มิติ / 06 ระบบบัญชีการเงินจ่าย (AP) - ปัญหา รายงาน
ระยะเวลาแก้ไข:	รับข้อมูลล่าสุด:
ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	31-Jan-2014 3:57 pm
ครบกำหนด:	ตอบกลับล่าสุด:
02-Feb-2014 3:57 pm	

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Receivable)

B.06 ทะเบียนคุมใบสำคัญ

📁 บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (3)

31-Jan-2014 3:57 pm

รายงานทะเบียนคุมใบสำคัญยอดเงินและรายการไม่ตรงกับในบัญชีแยกประเศ

📎 1-31-2014 3-43-22 PM.jpg (237.6 kb) 📎 1-31-2014 3-44-22 PM.jpg (57 kb) 📎 1-31-2014 3-44-44 PM.jpg (78 kb)

31-Jan-2014 3:57 pm Ticket Assigned to AHOST AHOST 👤 สุทธิลักษณ์ วิชัยสิงห์

Ticket assignment

31-Jan-2014 5:56 pm 917297 AHOST AHOST

ที่ดูการค้นหบัญชี่ 0101001.0000000000.00000000000000.1010507000003.000000000.000000000.02 พบว่า มีรายการจากระบบ Payables ส่วนใหญ่ Dr เกิดจาก การชำระจ่ายเงินล่วงหน้า และ ใบแจ้งหนี้ (แต่น้อย) Cr ล้างการรายการชำระเงินล่วงหน้า ไม่รายการจาก AR ซึ่งออกตามรายงาน CMU บัญชีแยกประเศ

📎 917297.docx (212.1 kb)

⚠️ 📄 Ticket is assigned to AHOST AHOST

การเรียกดู ticket ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตัวเอง

ticket ที่แสดงในหน้านี้ เป็นรายละเอียด ticket ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น (รับผิดชอบโดยตรง)

1. เมื่อล็อกอินเข้าไปในระบบแล้ว ให้ไปที่เมนู ticket > ticket ของฉัน

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ **เชษฐ** | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของเงิน | ออกจากระบบ

ภาพรวม **ticket** องค์ความรู้

ticket ที่เปิดอยู่ (42) **ticket ของฉัน (1)** เกินกำหนด (37) ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19) เปิด ticket ใหม่

Search [] [] []

รีเฟรชข้อมูล

คลิกที่ “ticket ของฉัน”

2. คลิกที่ชื่อ หรือเลขที่ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

Showing 1 - 1 of 1 Assigned Tickets

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ความสำคัญ	หน่วยงาน
979346	11-Jan-2014	ต้องการ ทราบผล การเบิกจ่าย เงินบำเหน็จ บำนาญ (17)	พิภพทอง เมืองแก้ว	ปกติ	กองคลัง - งานการเงิน

เลือก: เลือกทั้งหมด [] เลือกหลาย [] เลือกตรงกันข้าม []

Page: [1] Export

คลิกเลขที่ ticket หรือชื่อ
ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

3. ระบบจะแสดงผลลัพธ์เป็นทิกเก็ตที่เกิดขึ้นในความรับผิดชอบของบุคลากร หรือที่ทีมงานที่บุคลากรสังกัดอยู่

**ผลลัพธ์ของทิกเก็ตที่ตนเองรับผิดชอบ
ซึ่งต้องการดูรายละเอียด**

ทิกเก็ตหมายเลข #979346 แก้ไข

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	พิกุลทอง เมืองแก้ว (1)
ระดับความสำคัญ:	ปกติ	อีเมล:	pikulthong@everydayinspire.com
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานการเงิน	โทรศัพท์:	
วันที่สร้าง:	13-Dec-2013 1:48 pm	ที่มา:	Web (202.28.24.124)
มอบหมายให้:	เชษฐ ตันตพนิต/งานการเงิน - 29 ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับงานการเงิน	ประเภททิกเก็ต:	05 งานเงินเดือนฯ / 13 เบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ
ระยะเวลาแก้ไข:	ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด:	11-Jan-2014 4:49 pm
ครบกำหนด:	04-Feb-2014 12:00 am	ปิดทิกเก็ต:	20-Jan-2014 10:52 am

**ปรากฏชื่อของผู้เปิดทิกเก็ตและ
ทีมงานที่สังกัดอยู่**

ต้องการ ทราบผล การเบิกจ่าย เงินบำเหน็จ บำนาญ

บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (17)

13-Dec-2013 1:48 pm	ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว	
13-Dec-2013 1:48 pm	Ticket Assigned to งานเงินเดือนและสวัสดิการ	SYSTEM (Auto Assignment)
14-Dec-2013 1:42 pm	test บันทึกภายใน	พัชรินทร์ มะกอกคำ
14-Dec-2013 1:45 pm	Ticket transferred from กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ to กองคลัง - งานการเงิน	พัชรินทร์ มะกอกคำ
15-Dec-2013 1:48 pm	Ticket Marked Overdue	SYSTEM
	Ticket flagged as overdue by the system.	

การดู ticket ที่เกินกำหนดแก้ไข

แต่ละ ticket จะมีการเชื่อมโยงกับประเภท ticket เกิด หรือประเภทปัญหา ซึ่งจะมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันไป หาก ticket เกิดนั้น ไม่ได้รับการแก้ไขในเวลาที่กำหนด ระบบจะมีการย้าย ticket เกิดมาไว้ที่หน้าจอ “ticket เกิดเกินกำหนดแก้ไข” และส่งอีเมลแจ้งเตือนให้หัวหน้างาน และผู้รับผิดชอบ เพื่อทราบ และดำเนินการแก้ไข

1. หลังจากล็อกอินแล้ว ให้ไปที่เมนู “ticket เกิด > เกินกำหนด”



2. คลิกที่ชื่อ หรือเลขที่ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

Showing 1 - 25 of 38 Overdue Tickets						
เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ความสำคัญ	มอบหมายไปยัง	
570474	17-Jan-2014	การปิดงวด AP (5)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	
767145	20-Jan-2014	ข้อผิดพลาดบัญชีระหว่างกองทุน (3)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	
791801	20-Jan-2014	การปิดงวด GL book 72 ไม่สมบูรณ์ (5)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	
528498	22-Jan-2014	คำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ได้ (3)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	
472131	27-Jan-2014	B.02 รายการ AP ไม่ไป GL (3)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	
555761	28-Jan-2014	ปัญหาการใช้รายงานในระบบบัญชีแยกประเภท (4)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	
696913	28-Jan-2014	ข้อผิดพลาด... พฤศจิกายน 2556 (3)	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	

คลิกที่เลขที่ ticket ที่ต้องการเปิด หรือหัวข้อ ticket ที่ต้องการเปิด (ticket เกิดเกินกำหนดแก้ไข จะมีไอคอนรูปเครื่องหมายตกใจ แสดงให้ทราบ)

3. ระบบจะแสดงรายละเอียดของ ticket ที่เกินกำหนดแก้ไขให้ทราบ

ticket หมายเลข #528498 แก้ไข

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท (23)
ระดับความสำคัญ:	เร่งด่วนฉุกเฉิน	อีเมล:	fis.cmu@hotmail.com
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	โทรศัพท์:	53941142
วันที่สร้าง:	22-Jan-2014 10:10 am	ที่มา:	Email (202.28.24.124)
มอบหมายให้:	AHOST AHOST	ประเภท ticket:	01 งานบัญชี 3 มิติ / 00 แจ้งปัญหา ไปยังทีมงาน A-HOST
ระยะเวลาแก้ไข:	คำเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด:	22-Jan-2014 10:10 am
ครบกำหนด:	24-Jan-2014 10:10 am	ตอบกลับล่าสุด:	

คำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ได้

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (3)

22-Jan-2014 10:10 am




ทางคณะแพทย์ จัดทำใบขอซื้อเลขที่ ภก/ว3(57) Book07 จัดทำภาษีแล้ว เกิด error "

22-Jan-2014 10:10 am Ticket Assigned to AHOST AHOST ศาสตราจารย์

Ticket assignment

24-Jan-2014 10:28 am เกินกำหนดแก้ไข SYSTEM

ระบบได้ระบุให้ ticket นี้เกินกำหนดระยะเวลาแก้ไข

  Ticket is assigned to AHOST AHOST  ถูกระบุว่าเป็นเกินกำหนด!

จะมีข้อความจากระบบแจ้งให้ทราบว่าเกินกำหนดแก้ไข

การดู ticket ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

เมื่อแก้ไข ticket แล้ว และหัวหน้างานของท่านเข้ามาปิด ticket เรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถเรียกดู ticket ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว หรือ ticket ที่ปิดไปแล้วได้

- ไปที่เมนู “ticket > ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว”

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ **เชษฐ** | [เมนูผู้ดูแลระบบ](#) | [การตั้งค่าบัญชีของเงิน](#) | [ออกจากระบบ](#)

ภาพรวม **ticket** องค์ความรู้

ticket ที่เปิดอยู่ (42) ticket ที่จองเงิน (1) เก็บกำหนด (38) **ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19)** เปิด ticket ใหม่

Search [การค้นหาระดับสูง]

รีเฟรชข้อมูล

คลิกที่ “ticket ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว”

- คลิกที่เลขที่ ticket หรือหัวข้อ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

Showing 1 - 19 of 19 Closed Tickets

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ความสำคัญ	ปิดโดย
705632	31-Jan-2014	ทดสอบ (12)	Chate Kantapanit	ปกติ	เชษฐ คันทณิต
201360	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ (2)	เชษฐ คันทณิต	ปกติ	เชษฐ คันทณิต
330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ (14)	Chate Kantapanit	ปกติ	ยุวดี คำวงค์ษา
419187	18-Dec-2013	ยกเลิกใบสำคัญจ่ายไม่ได้ (14)	เชษฐ คันทณิต	ปกติ	เชษฐ คันทณิต
696856	13-Dec-2013	test (5)	พิกุลทอง เมืองแก้ว	สูง	เชษฐ คันทณิต
247469	03-Dec-2013	GL - Summary account ไม่แสดง (8)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	สุชาติา จินณธนาภิจ
561782	27-Nov-2013	ขอเพิ่มความยาวชื่อของลูกค้าใน Flexfield Book06 (6)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันทณิต
768017	27-Nov-2013	AP Invoice Batch ไปเข้า Batch คนอื่น (3)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันทณิต
973054	27-Nov-2013	Batch ไปเข้า Batch คนอื่นเมื่อ serch (3)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันทณิต

คลิกที่เลขที่ ticket ที่ต้องการเปิด หรือหัวข้อ ticket ที่ต้องการเปิด

3. ระบบจะแสดงรายละเอียดของทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว ทางหน้าจอ

สถานะของทิกเก็ตเป็น closed

ทิกเก็ตหมายเลข #204958 แก้ไข

สถานะ: Closed	ผู้รับบริการ: จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์ (21)
ระดับความสำคัญ: สูง	อีเมล: chularat_d@hotmail.com
หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	โทรศัพท์: 53941146
วันที่สร้าง: 27-Nov-2013 9:50 am	ที่มา: Web (202.28.24.124)

ปิดแล้วโดย: เชษฐ คันธพนิต	ประเภททิกเก็ต: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด: 27-Nov-2013 9:50 am
วันที่ปิด: 27-Nov-2013 9:54 am	ตอบกลับล่าสุด: 27-Nov-2013 9:52 am

หน่วยงาน: ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing)
วันที่แจ้งปัญหา: 25-Nov-2013
โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing)
ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก): คุณ Benz
เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี): 223

ไม่มีงบประมาณสำหรับ PO

บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (3)

27-Nov-2013 9:50 am	PO: 25226 INV: 157000032 ไม่มีงบประมาณ
27-Nov-2013 9:52 am	Chate Kantapanit Cancel Invoice 157000032
27-Nov-2013 9:54 am	Ticket Closed Chate Kantapanit ทิกเก็ตได้ปิดแล้วโดยไม่มีการตอบกลับ โดย Chate Kantapanit

ข้อความแสดงว่าปิดทิกเก็ตแล้ว

การเปิด ticket เกิดในนามผู้มารับบริการ

เมื่อได้รับคำขอให้แก้ไขปัญหาจากบุคลากรฝ่ายต่างๆ เข้ามาทางโทรศัพท์ ท่านสามารถบันทึกรายละเอียดของปัญหาเอาไว้ในระบบได้ เพื่อนำไปใช้อ้างอิงการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้หัวหน้างานรับทราบภาระงานของท่านด้วย

1. ไปที่เมนู “ticket เกิด > เปิด ticket เกิดใหม่”

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ **เชษฐ** | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของเงิน | ออกจากระบบ

ภาพรวม **ticket เกิด** องค์ความรู้

📄 ticket เกิดที่เปิดอยู่ (42) 📄 ticket เกิดของเงิน (1) 📄 เงินกำหนด (38) 📄 ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19) **📄 เปิด ticket เกิดใหม่**

คลิกที่ “เปิด ticket เกิดใหม่”

2. กรอกรายละเอียดของผู้ขอเปิด ticket เกิด หรือผู้แจ้งปัญหา

เปิด ticket เกิดใหม่

รายละเอียด ticket เกิดใหม่

รายละเอียดผู้ขอเปิด ticket เกิด: กรอกรายละเอียดของคุณ ข้อมูลเหล่านี้จำเป็นสำหรับการเปิด ticket เกิดมายังกองคลัง

คำนำหน้า:

ชื่อ-นามสกุล:

อีเมล:

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ: Ext:

กรอกเบอร์โทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ ในรูปแบบ 053-94XXXX

ตำแหน่ง:

หน่วยงานที่สังกัด:

พิมพ์บางส่วนของชื่อหน่วยงานเพื่อค้นหา

บุคลากรกองคลังที่ต้องการติดต่อ:

พิมพ์บางส่วนของชื่อบุคลากรกองคลังเพื่อค้นหา (หากไม่ต้องการระบุ ให้เว้นว่างเอาไว้)

หมายเหตุภายใน:

การแจ้งเตือน: ส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ระบบ

ระบุข้อมูลของผู้แจ้ง
ปัญหา

- คำนำหน้า
- ชื่อ-สกุล
- อีเมล
- เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
- ตำแหน่ง
- หน่วยงานที่สังกัด

3. ระบุช่องทางการรับแจ้งปัญหา

ข้อมูลที่เกิดและตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง:	
ช่องทางการรับที่เกิด:	<input checked="" type="checkbox"/> — กรุณาระบุช่องทาง — * <input checked="" type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Other
หน่วยงาน:	
ประเภทการขอความช่วยเหลือ	เลือกประเภทการขอความช่วยเหลือให้

ระบุช่องทางรับแจ้งปัญหา

4. ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาของที่เกิดนี้

หน่วยงาน:	<input checked="" type="checkbox"/> — กรุณาระบุหน่วยงาน — * <input checked="" type="checkbox"/> กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง <input type="checkbox"/> กองคลัง - งานการเงิน <input type="checkbox"/> กองคลัง - งานบัญชี <input type="checkbox"/> กองคลัง - งานธุรการ <input type="checkbox"/> กองคลัง <input type="checkbox"/> กองคลัง - งานพัสดุ <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี <input type="checkbox"/> กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ	
ประเภทการขอความช่วยเหลือ:		
ระยะเวลาในการแก้ไข:		
วันที่และเวลาที่แล้วเสร็จ:		เวลาขึ้นอยู่กับ Time Zone ที่คุณกำหนด (GMT 7.0)
มอบหมายให้กับ:		

ระบุส่วนงานในกองคลังที่รับผิดชอบปัญหา

5. ระบุประเภทที่เกิด (ประเภทปัญหา) ที่ต้องการเปิด

หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง *	
ประเภทการขอความช่วยเหลือ:	<input checked="" type="checkbox"/> — เลือกประเภทการขอความช่วยเหลือ — <input type="checkbox"/> 01 ----- ปัญหา 3 มิติ ----- <input type="checkbox"/> 01 งานบัญชี 3 มิติ / 00 แจ้งปัญหา ไปยังทีมงาน A-HOST <input type="checkbox"/> 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ <input checked="" type="checkbox"/> 01 งานบัญชี 3 มิติ / 02 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) - ปัญหารายงาน <input type="checkbox"/> 01 งานบัญชี 3 มิติ / 03 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) - ปัญหาการใช้งาน <input type="checkbox"/> 01 งานบัญชี 3 มิติ / 04 ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) - ปัญหารายงาน	คุณกำหนด (GMT 7.0)
ระยะเวลาในการแก้ไข:		
วันที่และเวลาที่แล้วเสร็จ:		
มอบหมายให้กับ:		

ระบุประเภทที่เกิดที่ต้องการเปิด

6. กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขของปัญหานี้ (ค่าปรัยายของระบบคือ 2 วัน)

ระยะเวลาในการแก้ไข:	<input checked="" type="checkbox"/> — ใช้ค่าตั้งต้นของระบบ — <input type="checkbox"/> 1 วัน (24 ชั่วโมง) (24 hrs - Active) <input type="checkbox"/> 1 เดือน (30 วัน) (720 hrs - Active) <input type="checkbox"/> 15 วัน (360 hrs - Active) <input type="checkbox"/> 5 วันทำการ (90 hrs - Active) <input checked="" type="checkbox"/> รายละเอียดที่คิดเกิด: โปรดอธิ ค่าเริ่มต้น (2 วัน) (48 hrs - Active)
วันที่และเวลาที่แล้วเสร็จ:	
มอบหมายให้กับ:	

ระบุระยะเวลาแก้ไขปัญหา

7. หรือท่านสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เป็นวันที่ และเวลา ตามต้องการได้

วันที่และเวลาที่แล้วเสร็จ: 00:00 เวลาขึ้นอยู่กับ Time Zone กำหนด (GMT 7.0)

มอบหมายให้กับ:

รายละเอียดทศเกิด: โปรดอธิบาย

สรุปประเด็นปัญหา:

รายละเอียดของปัญหา:

</> ¶ Aa B I

อธิบายเหตุผลหรือความจำเป็น:

Today Done

หรือระบุวันที่และเวลาที่ ต้อง แก้ปัญหาให้แล้วเสร็จ

8. เลือกบุคลากรหรือทีมงานที่ต้องการมอบหมายให้แก้ไขปัญหา

มอบหมายให้กับ:

รายละเอียดทศเกิด: โปรดอธิบาย

สรุปประเด็นปัญหา:

รายละเอียดของปัญหา:

</> ¶ Aa B I

แก้วดาดีบ, สมัย
แสงมะโน, สมยศ
Teams (119)
01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
02 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) - ปัญหารายงาน
03 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) - ปัญหาการใช้งาน
04 ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) - ปัญหารายงาน
05 ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) - ปัญหาการใช้งาน
06 ระบบบัญชีการเงินจ่าย (AP) - ปัญหารายงาน

เลือกบุคลากรหรือทีมงานที่ มอบหมายให้แก้ปัญหา

9. ระบุหัวข้อและรายละเอียดของปัญหาที่ต้องการเปิดทศเกิด

รายละเอียดทศเกิด: โปรดอธิบายปัญหาของคุณ

สรุปประเด็นปัญหา:

รายละเอียดของปัญหา:

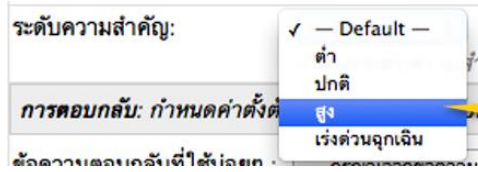
</> ¶ Aa B I ¶

ทดสอบการสร้างทศเกิดโดยบุคลากร

- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

ระบุหัวข้อและคำอธิบายรายละเอียด ของปัญหาที่ต้องการเปิด

10. ระบุระดับความสำคัญของปัญหา



ระบุระดับความสำคัญของปัญหา
(ค่าปริยายของระบบเป็น “ปกติ”)

11. คลิกที่ปุ่ม “เปิดทิกเก็ตใหม่”



คลิกที่ปุ่ม “เปิดทิกเก็ตใหม่”

12. ระบบจะแจ้งให้ท่านทราบว่า ทิคเก็ตได้ถูกเปิดเรียบร้อยแล้ว พร้อมแสดงรายละเอียดทิคเก็ตให้ท่านทราบทันที

เปิดทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว มีสถานะจากระบบแจ้งว่า
“มีการสร้างทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว” หากมีข้อผิดพลาด
ให้ท่านเช็คว่ารอกข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว ก่อนเปิดทิค
เก็ตใหม่ทุกครั้ง

มีการสร้างทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว

ทิคเก็ตหมายเลข #518720 แก้ไข

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	Chate Kantapanit (4)
ระดับความสำคัญ:	ปกติ	อีเมล:	chate@everydayinspire.com
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	โทรศัพท์:	829920777
วันที่สร้าง:	02-Feb-2014 5:09 pm	ที่มา:	Phone (223.206.45.230)
มอบหมายให้:	เชษฐ คันธพนิต	ประเภททิคเก็ต:	99 แจ้งปัญหาระบบ e-Ticket Support
ระยะเวลาแก้ไข:	ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด:	02-Feb-2014 5:09 pm
ครบกำหนด:	04-Feb-2014 5:09 pm	ตอบกลับล่าสุด:	

ทดสอบการสร้างทิคเก็ต

บันทึกเกี่ยวกับทิคเก็ตนี้ (2)

02-Feb-2014 5:09 pm

ทดสอบการสร้างทิคเก็ตโดยบุคลากร

- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

02-Feb-2014 5:09 pm มอบหมายทิคเก็ตนี้ให้ เชษฐ คันธพนิต เชษฐ คันธพนิต

Ticket assignment

มีการสร้างทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว

13. ในมุมมองของผู้รับบริการ (ผู้แจ้งปัญหา) จะได้รับอีเมลแจ้งเตือนจากกองคลัง ว่าระบบได้เปิดทิกเก็ตแล้ว โดยสามารถคลิกที่ Link เพื่อดูรายละเอียดของทิกเก็ตได้

[รหัสทิกเก็ต: #518720] หัวข้อ: ทดสอบการสร้างทิกเก็ต

From งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
To chate@everydayinspire.com
Date Today 17:09

ระบบสร้างทิกเก็ตหมายเลข 518720 แล้ว

เรียนคุณ Chate Kantapanit,

ระบบ e-Ticket Support ของกองคลัง ได้สร้างทิกเก็ตเลขที่ **#518720** ในนามของคุณ โดยมีรายละเอียดตามที่ปรากฏด้านล่างนี้:

ประเภท: 99 แจ้งปัญหาระบบ e-Ticket Support
หัวข้อ: ทดสอบการสร้างทิกเก็ต

รายละเอียด:
ทดสอบการสร้างทิกเก็ต โดยบุคลากร
รายละเอียด 1 รายละเอียด 2 รายละเอียด 3

หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาที่ได้รับมอบหมาย ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม จะดำเนินการติดต่อคุณโดยเร็ว โดยคุณสามารถเรียกดูสถานะของทิกเก็ตออนไลน์ ได้ที่นี่ หรือคลิกที่ Link ด้านล่างนี้

<http://eticket.finance.oop.cmu.ac.th/main/view.php?t=518720&e=chate@everydayinspire.com&a=6236c4870c64838dde6407b44530e8da>

ขอขอบคุณ


กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

14. เมื่อผู้รับแจ้งปัญหาคlickที่ Link แล้ว จะเข้าสู่ระบบ โดยจะไปยังหน้าจอของผู้รับบริการทันที เป็นอันสิ้นสุดขั้นตอนการเปิดทิกเก็ตใหม่ (ซึ่งบุคลากรกองคลัง เป็นผู้เปิดทิกเก็ตแทนผู้แจ้งปัญหา ทั้งนี้ ผู้แจ้งปัญหาอาจเป็น บุคลากรของคณะฯ หรือบุคลากรกองคลังท่านอื่นก็ได้)

ระบบ e-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่


Chate Kantapanit - ทicketของฉัน (4) - ออกจากระบบ

หน้าหลัก องค์ความรู้ เปิด ticket ใหม่ ticket ของฉัน (4)

หมายเลข ticket เกิด #518720 

สถานะของ ticket เกิด: Open	ชื่อ-สกุล: Chate Kantapanit
หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	อีเมล: chate@everydayinspire.com
วันที่สร้าง: 02-Feb-2014 5:09 pm	โทรศัพท์: 829920777

หัวข้อ ticket เกิด: ทดสอบการสร้าง ticket เกิด

 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket เกิด

02-Feb-2014 5:09 pm

ทดสอบการสร้าง ticket เกิด โดยบุคลากร

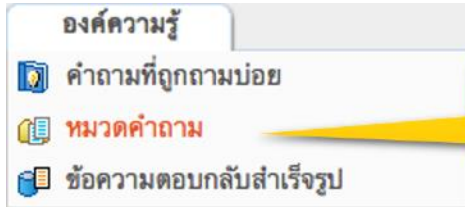
- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

หน้าจอของผู้แจ้งปัญหา จะมองเห็นรายละเอียดของ ticket เกิดที่เปิดโดยบุคลากรกองคลังได้ เป็นการยืนยันการรับแจ้งปัญหา

การจัดการองค์ความรู้

การเรียกดูและแก้ไขหมวดคำถาม

1. ไปที่เมนู องค์ความรู้ > หมวดคำถาม



ไปที่เมนู องค์ความรู้ > หมวดคำถาม

2. ลิสต์แสดงรายชื่อหมวดคำถาม, ประเภทการใช้งานของหมวดคำถาม และจำนวนคำถาม แสดงขึ้นมา

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ เซกุน | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของเงิน | ออกจากระบบ

ภาพรวม ทิศเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกลบออก หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

จำนวนคำถามในหมวด

หมวดคำถามที่ถูกลบออก เพิ่มหมวดคำถาม

Showing 1 - 18 of 18 categories

ชื่อหมวดคำถาม	ประเภท	จำนวนคำถาม	อัพเดทล่าสุด
<input checked="" type="checkbox"/> 00 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket suport	สาธารณะ	11	04-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> 01 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สท	สาธารณะ	12	06-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> 02 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สท	สาธารณะ	0	06-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> 03 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ	23	06-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> 04 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ	29	31-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> 05 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย	สาธารณะ	2	06-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> การเพิ่มข้อมูลเข้าไปในระบบ (เฉพาะบุคลากรกองคลัง)	ภายใน	0	06-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ	สาธารณะ	0	22-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> คำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support	สาธารณะ	12	06-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> ค่าธรรมเนียมการศึกษาปริญญาตรี ที่ใช้ในปัจจุบัน	สาธารณะ	1	13-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> ตัวอย่างอีเมลล์อัตโนมัติที่ส่งออกจากระบบ	สาธารณะ	9	04-Jan-2014 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป	สาธารณะ	1	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาระบบ GL AR AP CM	สาธารณะ	0	25-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาเกี่ยวกับระบบ PO INV FA	ภายใน	0	25-Dec-2013 12:00 am

ชื่อหมวดคำถาม

ประเภทการใช้งาน

คลิกที่องค์ความรู้ > หมวดคำถาม

ภาพรวม ทิศเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

หมวดคำถามที่ถูกถามบ่อย

Showing 1 - 9 of 9 categories

ชื่อหมวดคำถาม	ประเภท	จำนวนคำถาม	อัปเดตล่าสุด
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (PO)	สาธารณะ	0	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป	สาธารณะ	3	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบคลังพัสดุ (INV)	สาธารณะ	0	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบจัดการเงินสด (CM)	สาธารณะ	0	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบบัญชีลูกหนี้ (AR)	สาธารณะ	0	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (AP)	สาธารณะ	0	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL)	สาธารณะ	0	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบสินทรัพย์ถาวร (FA)	สาธารณะ	0	11-Dec-2013 12:00 am
<input type="checkbox"/> วิธีการรับมือกับ user	ภายใน	1	25-Nov-2013 12:00 am

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1]

ทำให้เป็นสาธารณะ ใช้เฉพาะภายใน ลบข้อมูล

หน้าแสดงหมวดคำถาม

- ชื่อหมวดคำถามที่อยู่ในระบบ
- ประเภทของหมวดคำถาม (สาธารณะ หรือภายในกองคลัง)
- จำนวนคำถามทั้งหมดภายในหมวดคำถาม
- วันที่เวลาที่อัปเดตข้อมูลล่าสุด
- Link สำหรับการเพิ่มหมวดคำถาม
- ปุ่ม เปลี่ยนคำถามให้เป็นคำถามสาธารณะ (ใช้ภายใน) และลบข้อมูล

3. คลิกที่ชื่อหมวดคำถาม เพื่อเข้าไปดูรายละเอียด

Showing 1 - 18 of 18 categories	
ชื่อหมวดคำถาม	ประเภท
<input type="checkbox"/> 00 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket suport	สาธารณะ
<input type="checkbox"/> 01 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สถาบัน)	สาธารณะ
<input type="checkbox"/> 02 ขั้นตอนการการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สถ)	สาธารณะ
<input checked="" type="checkbox"/> 03 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ
<input type="checkbox"/> 04 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ
<input type="checkbox"/> 05 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย	สาธารณะ
<input type="checkbox"/> การเพิ่มข้อมูลเข้าไปในระบบ (เฉพาะบุคลากรกองคลัง)	ภายใน

คลิกชื่อหมวดคำถาม เพื่อ
ดูรายละเอียด

4. รายละเอียดหมวดคำถามจะปรากฏขึ้นมา

ภาพรวม ทิศเบ็ด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกลบออก หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

FAQ Category

Update Category: ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป 1

Category information: Public categories are published if it has published FAQ articles.

Category Type: Public (publish) Private (internal) 2

Category Name: Short descriptive name.
ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป 3

Category Description: Summary of the category.

คำถาม - คำตอบ เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการล็อกอิน การใช้ระบบ และปัญหาเทคนิคอื่นๆ 4

Internal Notes

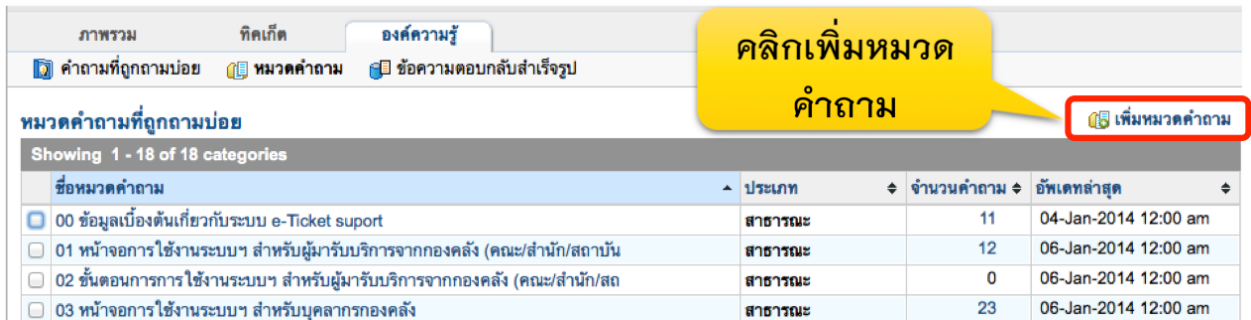
Save Changes Reset Cancel 5

หน้าจอแก้ไขหมวดคำถามที่ถูกลบออก

- ชื่อหมวดคำถามที่กำลังแก้ไขอยู่
- จัดกลุ่มของหมวดคำถามอยู่ในกลุ่ม เผยแพร่สู่สาธารณะ หรือใช้ภายในกองคลัง
- ชื่อหมวดคำถาม
- คำอธิบายหมวดคำถาม
- ปุ่มบันทึกการเปลี่ยนแปลง รีเซตข้อมูล หรือยกเลิก

การสร้างหมวดคำถามใหม่

1. หน้าจอแสดงหมวดคำถาม คลิกที่เมนู “เพิ่มหมวดคำถามใหม่”



2. ระบุรายละเอียดของคำถาม

FAQ Category

Update Category: ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป

Category information: Public categories are published if it has published FAQ articles.

Category Type: Public (publish) Private (internal)

Category Name: Short descriptive name.
ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป

Category Description: Summary of the category.
คำถาม - คำตอบ เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการล็อกอิน การใช้ระบบ และปัญหาเทคนิคอื่นๆ

Internal Notes

Save Changes Reset Cancel

หน้าจอแก้ไขหมวดคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

1. ชื่อหมวดคำถามที่กำลังแก้ไขอยู่
2. จัดกลุ่มของหมวดคำถามอยู่ในกลุ่ม เผยแพร่สู่สาธารณะ หรือใช้ภายในกองคลัง
3. ชื่อหมวดคำถาม
4. คำอธิบายหมวดคำถาม
5. ปุ่มบันทึกการเปลี่ยนแปลง รีเซตข้อมูล หรือยกเลิก

3. คลิกที่ปุ่ม Save Changes

การค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อย

ไปที่เมนู “องค์ความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย”

คลิกที่ องค์ความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย

ภาพรวม ทิศเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย

คลิกที่หมวดคำถามเพื่อดูข้อมูล

ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (PO) (0) - Public
ปัญหาเกี่ยวกับ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchase Order)

ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป (3) - Public
คำถาม - คำตอบ เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้า การใช้ระบบ และปัญหาเทคนิคอื่นๆ

ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบคลังพัสดุ (INV) (0) - Public
ปัญหาเกี่ยวกับระบบคลังพัสดุ (Inventory)

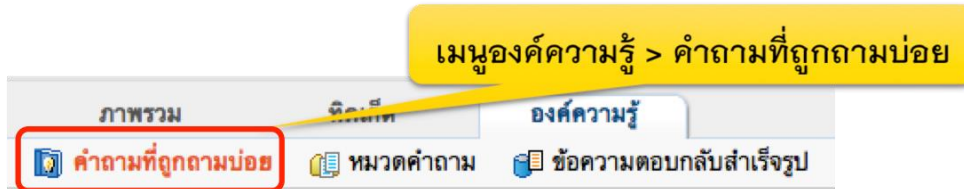
ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบจัดการเงินสด (CM) (0) - Public
ปัญหาเกี่ยวกับระบบการจัดการเงินสด (Cash Management)

หน้าค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

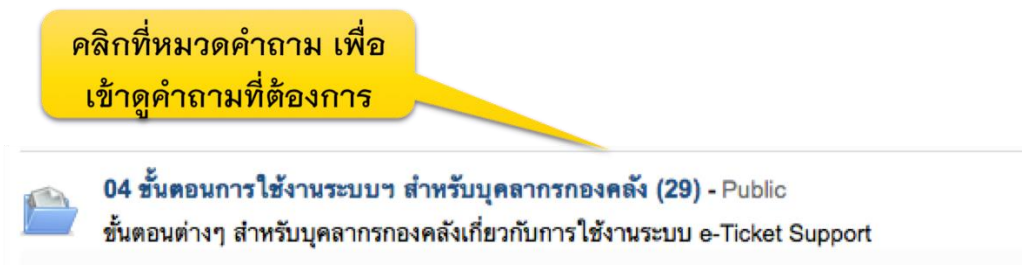
1. ช่องสำหรับค้นหาคำถาม
2. เลือกหมวดคำถามที่ต้องการค้นหา (ตัวเลขในวงเล็บแต่ละหมวดคือจำนวนคำถามที่สร้างไว้) และ/หรือ
3. เลือกประเภททิศเกิดที่ต้องการค้นหา
4. ปุ่มค้นหา
5. ชื่อหมวดคำถาม
6. สถานะของหมวดคำถาม (สาธารณะ หรือใช้ภายในกองคลัง)
7. คำอธิบายหมวดคำถาม

การเรียกดูคำถามในหมวดคำถาม

1. ไปที่เมนู องค์กรความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย



คลิกที่หมวดคำถามเพื่อเข้าสู่รายละเอียดคำถามในหมวดที่ต้องการ



คำถามภายใต้หมวดคำถามจะปรากฏขึ้นมา

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ **เชษฐ** | [เมนูผู้ดูแลระบบ](#) | [การตั้งค่าบัญชีของฉัน](#) | [ออกจากระบบ](#)

ภาพรวม ทิศเกิด **องค์ความรู้**

[คำถามที่ถูกถามบ่อย](#) [หมวดคำถาม](#) [ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป](#)

คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

04 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง (หมวดสาธารณะ) ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด: Fri, Jan 31 2014 12:00am
ขั้นตอนต่างๆ สำหรับบุคลากรกองคลังเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Ticket Support

[แก้ไขหมวดคำถาม](#) [ลบหมวดคำถามนี้](#) [เพิ่มคำถามใหม่](#)

- 001 แนวคิดในการออกแบบระบบ e-Ticket Support - ใช้ภายใน
- 002 ช่องทางการแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ - ใช้ภายใน
- 003 ระบบส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องใดบ้าง - ใช้ภายใน
- 004 ใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support - ใช้ภายใน
- 005 กระบวนการทำงานของระบบ e-Ticket Support ในภาพรวม - ใช้ภายใน
- 006 การทำงานของระบบ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินกำหนดแก้ไข - ใช้ภายใน
- 007 การร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาเป็นทีมงาน ตามแต่ละประเภทปัญหา - ใช้ภายใน
- 008 ทำความรู้จักกับหน้าจอหลัก > การใช้งานหน้าแรก - ใช้ภายใน
- 009 ทำความรู้จักกับหน้าจอหลัก > การใช้งานอีเมล - ใช้ภายใน

รายละเอียดของหมวดคำถาม

ภาพรวม ทิศเกิด **องค์ความรู้**

[คำถามที่ถูกถามบ่อย](#) [หมวดคำถาม](#) [ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ](#)

คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

1 **ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป** (หมวดสาธารณะ) ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด: Wed, Dec 11 2013 12:00am
คำถาม - คำตอบ เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการล็อกอิน การใช้งาน และปัญหาเทคนิคอื่นๆ

2 [แก้ไขหมวดคำถาม](#) [ลบหมวดคำถามนี้](#) [เพิ่มคำถามใหม่](#) 3

4

5 การ check program และการ **6** ระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่ **เผยแพร่แล้ว** 7 8 9

8 ทดสอบคำถามที่ถาม - เผยแพร่แล้ว

หากท่านพบว่า java error ท่านควรทำอะไร - เผยแพร่แล้ว

Copyright © 2013-2013 กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ All Rights Reserved.

หน้าจอรายละเอียดของหมวดคำถาม

1. ชื่อหมวดคำถาม
2. ประเภทคำถาม (หมวดสาธารณะ = คณะ, หน่วยงานมองเห็นได้ หมวดภายใน = เฉพาะบุคลากรกองคลังที่มองเห็น)
3. คำอธิบายหมวดคำถาม
4. วัน เวลาที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด
5. เมนูแก้ไขหมวดคำถาม
6. เมนูลบหมวดคำถาม
7. เมนูเพิ่มคำถามใหม่ในหมวดคำถามนี้
8. List หัวข้อคำถาม
9. สถานะของคำถาม (เผยแพร่แล้ว = ค้นหาได้, ยังไม่ได้เผยแพร่ = ยังค้นหาไม่ได้)

เมื่อเอาเมาส์วางไว้ที่ชื่อคำถาม จะปรากฏรายละเอียดของคำถามโดยอัตโนมัติ

เมื่อเอาเมาส์วางที่หัวข้อคำถาม ระบบจะแสดงรายละเอียดคำถามให้อัตโนมัติ

การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่

การตรวจสอบโปรแกรม สำหรับใช้ระบบ Oracle Financial R12 (Check Programs)

โปรแกรมที่จำเป็นต้องติดตั้งสำหรับเครื่อง computer ที่จะใช้ระบบงาน Oracle Financial 12 (The program requires)

1. Web Browser Program à สามารถใช้ Firefox หรือ Internet Explorer ได้ตามเอกสาร Certified Web Browser for Oracle R12 Document
2. Adobe Reader
3. Repview (สำหรับรันรายงานมาตรฐาน Standard Report ของระบบ)
4. Microsoft Word/ Microsoft Excel

ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ: Sun, Dec 22 2013 12:00am

ดูรายละเอียด | ไฟล์แนบ (3) | แก้ไข

การแสดงคำถามในหน้าจอ Pop Up

1. หัวข้อคำถาม
2. คำตอบ/คำอธิบายต่างๆ
3. วันที่ปรับปรุงข้อมูล
4. Link เพื่อเข้าสู่รายละเอียดของคำถาม
5. ดูไฟล์แนบของคำถาม
6. แก้ไขคำถามนี้

คลิกเข้าไปที่คำถาม จะพบรายละเอียดของคำถาม

ภาพรวม ที่คิดเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกลบออก

ทุกหมวดคำถาม > ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป (หมวดสาธารณะ) <

1 คำถาม <

2 <

3 <

4 <

5 >

6 <

7 >

8 <

9 >

10 <

11 >

แก้ไขคำถาม

การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่ (เผยแพร่แล้ว)

การตรวจสอบโปรแกรม สำหรับใช้ระบบ Oracle Financial R12 (Check Programs)

โปรแกรมที่จำเป็นต้องติดตั้งสำหรับเครื่อง computer ที่จะใช้ระบบงาน Oracle Financial 12 (The program requires)

1. Web Browser Program à สามารถใช้ Firefox หรือ Internet Explorer ได้ตามเอกสาร Certified Web Browser for Oracle R12 Document

2. Adobe Reader

3. Reprint (สำหรับรับรายงานมาตรฐาน Standard Report ของระบบ)

4. Microsoft Word/ Microsoft Excel

ไฟล์แนบ: 1.Certified Web Browser for R12 Document.docx (16.4 kb) 2.CMU check program Document.docx (1.3 mb)

2.การเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่.pdf (619.2 kb)

ประเภทที่คิดเกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ

อัปเดตล่าสุด: Wed, Dec 11 2013 12:00am <

การดำเนินการ: เลือกการดำเนินการ : ดำเนินการ <

เลือกการดำเนินการ

ไม่เผยแพร่คำถามนี้

แก้ไขคำถามนี้

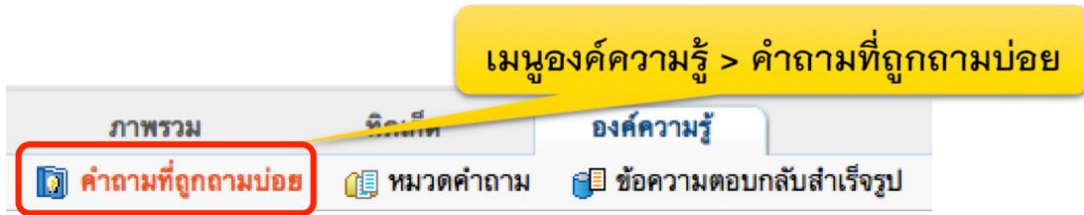
ลบคำถามนี้

หน้าจอการเรียกดูคำถาม

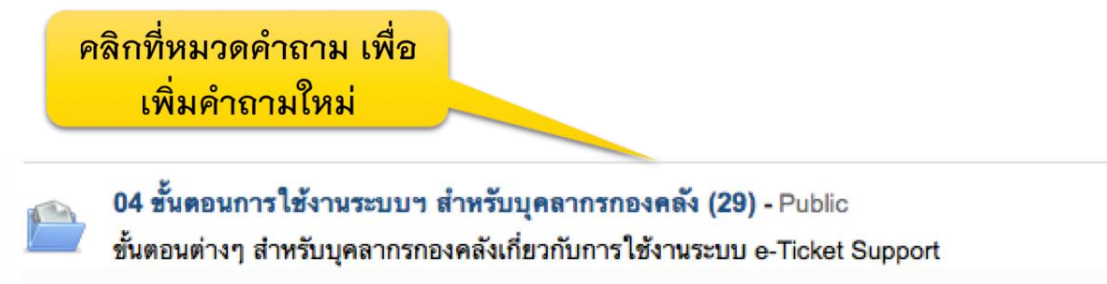
1. ชื่อหมวดคำถาม ของคำถามที่อยู่
2. ประเภทของหมวดคำถาม (หมวดสาธารณะ สามารถค้นหาได้)
3. ชื่อคำถาม
4. การเผยแพร่คำถาม (เผยแพร่แล้ว หน่วยงานสามารถค้นหาได้)
5. รายละเอียดคำตอบ
6. ไฟล์แนบ
7. ประเภทที่คิดเกิดที่เกี่ยวข้องกับคำถามนี้
8. วันที่อัปเดตล่าสุด
9. การดำเนินการเกี่ยวกับคำถาม เช่น แก้ไขคำถาม ลบคำถาม หรือยกเลิกการเผยแพร่คำถาม
10. ปุ่มดำเนินการ
11. ลิงค์เพื่อแก้ไขคำถามนี้

การแก้ไขคำถามและสร้างคำถามใหม่

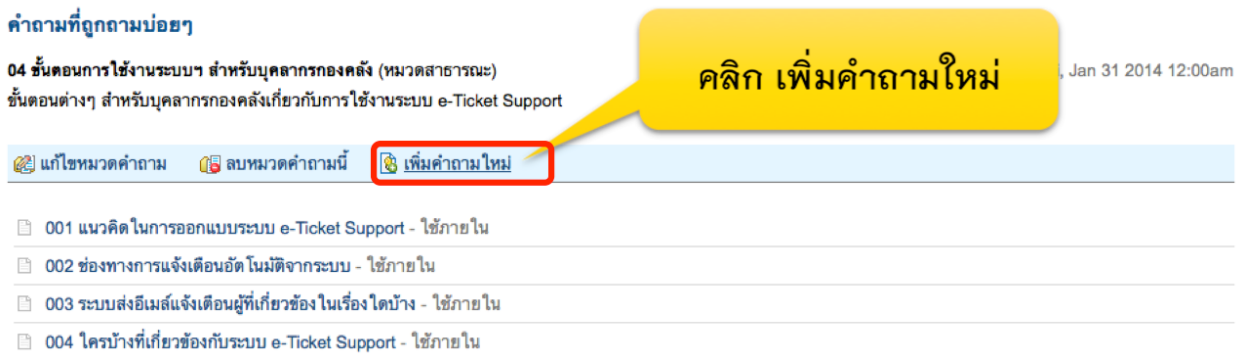
1. ไปที่เมนู องค์ความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย



หากต้องการเพิ่มคำถาม ให้คลิกเลือกหมวดคำถามที่ต้องการก่อน



ระบบจะเข้าสู่หน้าจอแสดงคำถาม ภายใต้หมวดคำถามนี้ ให้คลิกที่เพิ่มคำถามใหม่



กรอกข้อมูลคำถามที่ต้องการ แล้วคลิก บันทึก (ตามรายละเอียดที่ปรากฏในหน้าจอด้านล่างนี้)

The screenshot displays the 'คำถามที่อุทกถามบ่อย' (Frequently Asked Questions) section. The main form is titled 'การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่' (New 3D Accounting System Check Program and Usage). The form includes the following elements:

- หัวข้อคำถาม (Question Title):** 'การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่' (1)
- หมวดหมู่คำถาม (Question Category):** 'ระบบบัญชี 3 มิติ - บัญชีทั่วไป (หมวดสาธารณะ)' (2)
- ประเภทคำถาม (Question Type):** 'สาธารณะ (เผยแพร่)' (3)
- คำตอบและรายละเอียด (Answer and Details):**
 - การตรวจสอบโปรแกรม สำหรับใช้ระบบ Oracle Financial R12 (Check Programs):**

โปรแกรมที่จำเป็นต้องติดตั้งสำหรับเครื่อง computer ที่จะใช้ระบบงาน Oracle Financial 12 (The program requires)

 - Web Browser Program สามารถใช้ Firefox หรือ Internet Explorer ได้ตามเอกสาร Certified Web Browser for Oracle R12 Document
 - Adobe Reader
 - Reprint (สำหรับรับรายงานมาตรฐาน Standard Report ของระบบ)
 - Microsoft Word/ Microsoft Excel
 - ไฟล์แนบ (ไม่จำเป็น) (Attachments (Optional)):**

เอาเครื่องหมายหรือชื่อไฟล์เพื่อลบไฟล์แนบออก เมื่อมีการส่งข้อมูลเข้าระบบ

 - 1.Certified Web Browser for R12 Document.docx
 - 2.CMU check program Document.docx
 - 2การเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่.pdf
 - เลือกไฟล์ที่จะอัปโหลด (Choose File):** no file selected (6)
 - ประเภทที่คิดเกิด (สามารถเลือกได้ทุกๆ ประเภทที่คิดเกิด หากคำถามนี้เกี่ยวข้องกับทุกเกิดทุกประเภท) (Related Categories):**
 - 01 ---- บัญชี 3 มิติ ----
 - 99 ข้อเสนอแนะทั่วไป
 - 01 งานบัญชี 3 มิติ
 - 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 บัญชีทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
 - 02 งานการเงิน / 27 การกั้นเงินงบประมาณเงินแผ่นดิน
 - 02 งานการเงิน / 28 การรับเงินค่าหอพัก
 - 03 งานพัสดุ / 15 การจัดการทะเบียนพัสดุ
 - บันทึกภายใน (Internal Note):** (8)
- Buttons:** บันทึกการเปลี่ยนแปลง (Update), รีเซตข้อมูล (Reset), ยกเลิก (Cancel) (9)

หน้าจอการสร้างคำถามใหม่/แก้ไขคำถาม

1. หัวข้อคำถาม
2. หมวดหมู่คำถาม
3. ประเภทคำถาม (ใช้ภายในกองคลัง หรือเผยแพร่สู่สาธารณะ)
4. คำตอบ หรือรายละเอียดของคำถามนี้
5. ไฟล์แนบที่มีอยู่แล้ว
6. ปุ่มเลือกไฟล์แนบเพิ่มเติม
7. ประเภทที่คิดเกิดที่เกี่ยวข้องกับคำถามนี้
8. บันทึกภายในเพิ่มเติม
9. ปุ่มบันทึกการเปลี่ยนแปลง, รีเซตข้อมูล ยกเลิก

ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

การเรียกดูข้อความตอบกลับสำเร็จรูปที่สร้างเอาไว้

- ไปที่เมนู “องค์ความรู้ > ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป”

คลิกที่องค์ความรู้ > ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

องค์ความรู้

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

เพิ่มชุดข้อความตอบกลับที่ใช้อยู่

Showing 1 - 5 of 5 premade responses

ชื่อชุดข้อความ	สถานะ	หน่วยงาน	วันที่หมดอายุ
<input checked="" type="checkbox"/> ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้ 2	ใช้งานอยู่	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	20-Dec-2013 4:29 pm
<input type="checkbox"/> ทดสอบการแสดงผลของตัวแปรทั้งหมด (ทดสอบ)	ใช้งานอยู่	— ใช้กับทุกหน่วยงาน —	11-Dec-2013 3:55 pm
<input type="checkbox"/> แจ้งการปิดทิกเก็ต	ใช้งานอยู่	— ใช้กับทุกหน่วยงาน —	21-Dec-2013 10:15 am
<input type="checkbox"/> แจ้งผู้ใช้ว่าได้รับทิกเก็ตแล้ว	ใช้งานอยู่	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	28-Nov-2013 2:48 pm
<input type="checkbox"/> แจ้งรายละเอียดทิกเก็ตให้ผู้เปิดทิกเก็ตทราบ	ใช้งานอยู่	— ใช้กับทุกหน่วยงาน —	11-Dec-2013 4:22 pm

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1]

เปิดการใช้งาน ปิดการใช้งาน ลบข้อมูล

หน้าจัดการชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

- ชื่อชุดข้อความ
- สถานะของชุดข้อความ (ใช้งาน/ไม่ใช้งาน)
- หน่วยงานที่สามารถใช้ชุดข้อความได้
- วันที่เวลาที่อัปเดตล่าสุด
- เมนูสำหรับเพิ่มชุดข้อความตอบกลับที่ใช้อยู่
- ปุ่มสำหรับเปิด ปิดการใช้งาน และลบชุดข้อความ

การสร้างและแก้ไขข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

The screenshot displays the 'Drafts' section of the e-Ticket Support system. The interface is in Thai and shows a form for creating or editing a reply template. The form includes a dropdown menu for selecting a department (currently set to 'Use all departments'), a text area for the reply content, and a file upload section. Numbered callouts (1-8) highlight key features:

1. Status selection (Open/Closed)
2. Department selection dropdown
3. Reply title field
4. Draft status indicator
5. Rich text editor toolbar
6. File upload button
7. Content area
8. Save/Cancel/Close buttons

หน้าแก้ไขชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

1. สถานะของชุดข้อความ (เปิดหรือปิดการใช้งาน)
2. หน่วยงานที่สามารถใช้ชุดข้อความตอบกลับได้ (เลือกหน่วยงาน หรือใช้ได้ทุกหน่วยงาน)
3. ชื่อข้อความตอบกลับ
4. ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้ (ดูหน้าถัดไป)
5. รายละเอียดข้อความตอบกลับ (สามารถแทรกรูปภาพ วีดีโอ ตาราง Link ได้)
6. ไฟล์แนบสำหรับชุดข้อความตอบกลับ
7. บันทึกภายใน (หมายเหตุ)
8. ปุ่มสำหรับบันทึกการเปลี่ยนแปลง, รีเซตข้อมูล หรือยกเลิก

การนำข้อความตอบกลับสำเร็จรูปไปใช้

1. ไปที่เมนู ทิคเก็ต แล้วเอาเมาส์วางไว้ตรงเลขที่ทิคเก็ตที่ต้องการตอบกลับ แล้วคลิกที่ “ตอบกลับ”

เอาเมาส์วางที่ทิคเก็ตที่ต้องการตอบ

คลิกที่ “ตอบกลับ”

Showing 1 - 25 of 43 Open Tickets

เลขที่ทิคเก็ต	วันที่	หัวข้อ	สำคัญ
518720			
172220			
917297			
369028			
560699			
219850			
966317			

ทดสอบการสร้างทิคเก็ต

สถานะทิคเก็ต: Open — ปกติ

สร้างเมื่อวันที่: 02-Feb-2014 5:09 pm

ครบกำหนดวันที่: 04-Feb-2014 5:09 pm

มอบหมายไปยัง: เชษฐ คันธพนิต

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ประเภททิคเก็ต: 99 แจ้งปัญหาระบบ e-Ticket Support

ผู้สร้างทิคเก็ต: Chate Kantapanit chate@everydayinspire.com

การตอบ(1) | บันทึก(1) | **ตอบกลับ** | มอบหมาย | โอนให้กับ | โฟสท์บันทึก | แก้ไข

เชษฐ คันธพนิต
AHOST AHOST
AHOST AHOST
AHOST AHOST
02 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) - ปัญหารายงาน
AHOST AHOST

2. เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่สร้างเอาไว้

โพสท์การตอบกลับ | โพสท์บันทึกภายใน | โอนไปยังหน่วยงาน | โอนความรับผิดชอบ

ผู้รับข้อความ: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com> ตอบกลับอีเมลล์ด้วย

การตอบกลับ: เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

3 มิติ - 01 แจ้งผู้ใช้ว่าได้รับทิคเก็ตแล้ว

3 มิติ - 02 แจ้ง user ว่าได้เพิ่ม/แก้ไข user/ความรับผิดชอบแล้ว

ทุกส่วนงาน - 01 แจ้งการปิดทิคเก็ต (แก้ปัญหาแล้ว)

ทุกส่วนงาน - 02 แจ้งรายละเอียดทิคเก็ต ให้ผู้เปิดทิคเก็ตทราบ

เพิ่มเข้าไปในข้อความ

บันทึกฉบับร่างแล้ว

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

ลายเซ็น: ไม่ใส่ ใช้ลายเซ็นของหน่วยงาน (กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงาน)

สถานะของทิคเก็ต: ปิดทิคเก็ตนี้เมื่อตอบกลับ

โพสท์ตอบ | รีเซตข้อมูล

ที่แถบ “โพสท์การตอบกลับ” เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่ต้องการ

3. ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จะปรากฏในกล่องข้อความโดยไม่ต้องพิมพ์อะไร ท่านสามารถเพิ่มข้อความเสริมจากข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่สร้างได้ เสร็จแล้วคลิกที่ปุ่ม โฟลท์ตอบ

The screenshot shows an email reply window with the following content:

ผู้รับข้อความ: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com> ตอบกลับอีเมลล์ด้วย

การตอบกลับ: เพิ่มเข้าไปในข้อความ บันทึกฉบับร่างแล้ว

Rich text editor toolbar: </> | B | I | U | A | A | | | | | | | |

เรียนคุณ Chate Kantapanit ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 518720 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ เชษฐ คันธพนิต

ขอขอบคุณ

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

ลายเซ็น: ไม่ใส่ ใช้ลายเซ็นของหน่วยงาน (กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง)

สถานะของทิกเก็ต: ปิดทิกเก็ตนี้เมื่อตอบกลับ

Buttons:

Callout bubble text: ผลลัพธ์ที่ได้คือ ข้อความตอบกลับ จะกรอกให้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องพิมพ์ลงในช่องข้อความ

4. ผลลัพธ์

ทดสอบการสร้างทิกเก็ต

📄 บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (3)		
02-Feb-2014 5:09 pm		
ทดสอบการสร้างทิกเก็ตโดยบุคลากร		
<ul style="list-style-type: none"> • รายละเอียด 1 • รายละเอียด 2 • รายละเอียด 3 		
02-Feb-2014 5:09 pm	มอบหมายทิกเก็ตนี้ให้ เชษฐ คันธพนิต	เชษฐ คันธพนิต
Ticket assignment		
03-Feb-2014 10:42 am		
เรียนคุณ Chate Kantapanit ผู้เปิดทิกเก็ต		
ทิกเก็ตหมายเลข 518720 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่		
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ เชษฐ คันธพนิต		
ขอขอบคุณ		
👍 การโพสต์ข้อความตอบกลับเสร็จสมบูรณ์		

ข้อความอัตโนมัติแสดงในการตอบ ให้ผู้เปิดทิกเก็ตมองเห็น

การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร

บุคลากรสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ อาทิเช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรติดต่อกลับ

1. ไปที่เมนู “การตั้งค่าบัญชีของฉัน”



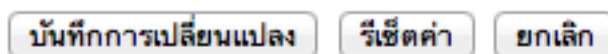
ไปที่เมนู “การตั้งค่าบัญชีของฉัน” (มุมขวาด้านบนของหน้าจอ)

2. ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามต้องการ

บัญชีข้อมูลของฉัน

รายละเอียดบัญชี	
รายละเอียดการติดต่อ	
Username:	chate
ชื่อ:	<input type="text" value="เชษฐ"/> *
นามสกุล:	<input type="text" value="คันธนิต"/> *
อีเมล:	<input type="text" value="chate@cksmartsolutions.com"/> *
เบอร์โทรศัพท์:	<input type="text"/> เบอร์ต่อ <input type="text"/>
โทรศัพท์มือถือ:	<input type="text"/>

3. คลิกปุ่ม “บันทึกการเปลี่ยนแปลง”



ภาคผนวก

หน้าจอสําหรับบุคลากรกองคลัง (เพิ่มเติม)

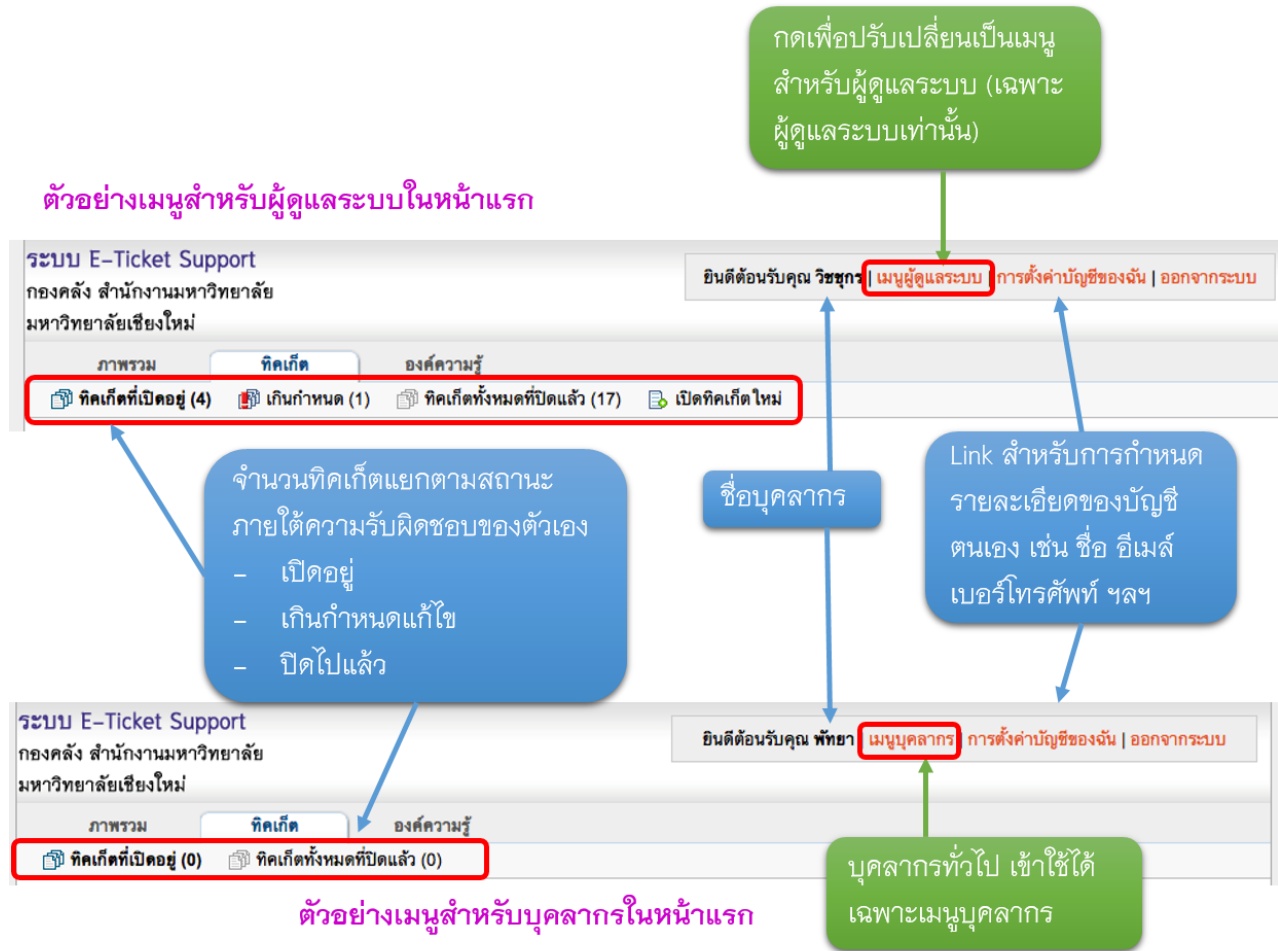
1. หน้าแรกในการเข้าสู่ระบบ



2. หน้าจอการล็อกอินเข้าใช้งาน

The screenshot shows a web browser window titled "osTicket:: SCP Login" with the address bar displaying "eticket.finance.oop.cmu.ac.th/main/scp/tickets.php". A blue callout box points to the address bar with the text "URL ที่ใช้ในการล็อกอินเข้าสู่ระบบ". The main content area features a white box with the title "ระบบ E-Ticket Support" and subtitle "กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่". Below this, a red instruction reads "กรุณาระบุ username และ password สำหรับเข้าสู่ระบบ". Two input fields are shown: the first contains "chate" and the second contains "*****". A "ล็อกอิน" button is positioned below the password field. A blue callout box on the left points to the input fields with the text "กรอก username และ password สำหรับการล็อกอิน". At the bottom of the page, the copyright notice reads "Copyright 2013 © กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่".

3. เมนูหลักสำหรับบุคลากร



4. หน้าจอ ticket เกิดที่เปิดอยู่

ฟังก์ชันการค้นหา ticket เกิดชั้นสูง

การสืบค้น ticket เกิดชั้นสูง

คำค้น: ไม่จำเป็นต้องใส่

สถานะ: : หน่วยงาน: :

มอบหมายให้ กับ: : ปิดโดย: :

ประเภท ticket เกิด: :

ช่วงวันที่: TO

ระดับความสำคัญ: :

ค้นหา | รีเฟรชข้อมูล | ยกเลิก

กรอกคำค้นหา ticket เกิด

ภาพรวม | **ticket เกิด** | องค์ความรู้

ticket เกิดที่เปิดอยู่ (4) | เก็บกำหนด (2) | ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดแล้ว (16) | เปิด ticket เกิดใหม่

Search **[การค้นหาระดับสูง]**

ข้อมูล ticket เกิดที่เปิดอยู่ (สามารถเรียงลำดับได้)

Showing 1 - 4 of 4 Open Tickets

เลขที่ ticket เกิด	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
239248	12-Dec-2013	test (3)	...	สูง	
185655	21-Dec-2013	AR ... (4)	เชษฐ...	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - AR ...
705615		รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ		ปกติ	บัญชี 3 มิติ - AR ...
356801				ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...

เลือก: เลือกทั้งหมด

Page: [1] **Export**

คลิกที่ ticket เกิดเพื่อดูรายละเอียด

Export ข้อมูลออกจากระบบได้

รายละเอียด ticket เกิด

สถานะ ticket เกิด: Open — ปกติ

สร้างเมื่อวันที่: 21-Dec-2013 8:22 am

ครบกำหนดวันที่: 23-Dec-2013 8:22 am

มอบหมายไปยัง: บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ประเภท ticket เกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 04 (AR) ระบบบัญชีลูกหนี้

ผู้สร้าง ticket เกิด: เชษฐ คันธพนิต send2chate@hotmail.com

การตอบ(1) | บันทึก (1) | ตอบกลับ | มอบหมาย | โอนให้กับ | โทษบันทึก | แก้ไข

เมื่อเอาเมาส์ไปวางจะมีรายละเอียดเบื้องต้นของแต่ละ ticket เกิดและเมนูด่วน

5. ทิศเกิดเกินกำหนดแก้ไข

คลิกที่เมนู เกินกำหนด เพื่อดูรายการ
ทิศเกิดที่เกินกำหนดแก้ไขซึ่งอยู่ภายใต้
ความรับผิดชอบของตัวเอง ตัวเลขใน
วงเล็บคือจำนวนทิศเกิดที่เกินกำหนด

The screenshot displays the 'Overdue Tickets' section of the e-Ticket Support system. At the top, there are navigation tabs: 'ภาพรวม', 'ทิศเกิด', and 'องค์ความรู้'. Below these, there are filters for 'ทิศเกิดที่เปิดอยู่ (4)', 'เกินกำหนด (2)', 'ทิศเกิดทั้งหมดที่ปิดแล้ว (16)', and 'เปิดทิศเกิดใหม่'. A search bar and a 'Search' button are present, along with a 'การค้นหาระดับสูง' link and a 'รีเฟรชข้อมูล' button.

The main table shows a list of tickets with columns: 'เลขที่ทิศเกิด', 'วันที่', 'หัวข้อ', 'ผู้สร้าง ticket', 'ระดับความสำคัญ', and 'มอบหมายไปยัง'. Two tickets are listed: one with ID 239248 and another with ID 356801. The second ticket is highlighted in blue.

A modal window titled 'ทดสอบระบบ' is open, displaying details for the selected ticket. It includes a warning icon and the text 'Marked overdue!'. The details are as follows:

- สถานะทิศเกิด: Open — Overdue
- สร้างเมื่อวันที่: 13-Dec-2013 1:46 pm
- ครบกำหนดวันที่: 15-Dec-2013 1:46 pm
- มอบหมายไปยัง: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1
- หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
- ประเภททิศเกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 09 ปัญหาทางเทคนิค
- ผู้สร้างทิศเกิด: พิกุลทอง เมืองแก้ว pikulthong@everydayinspire.com

At the bottom of the modal, there are navigation options: 'การตอบ(2)', 'บันทึก (4)', 'ตอบกลับ', 'มอบหมาย', 'โอนให้กับ', 'โพสท์บันทึก', and 'แก้ไข'.

6. ดู ticket ที่ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

คลิกที่เมนู **ticket ที่ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว** เพื่อดูรายการ ticket ที่ปิดไปแล้วซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตัวเอง ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวน ticket ที่ได้ปิดไปแล้ว

ปุ่มรีเฟรชข้อมูลจากระบบ

ระดับความสำคัญ

รีเฟรชข้อมูล

Showing 1 - 16 of 16 Closed Tickets

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	ปิดโดย
247469	03-Dec-2013	GL - Summary account ... (8)	...	สูง	สุชาดา ...
419187	18-Dec-2013	... (14)	เชษฐ ...	ปกติ	Chate Kantapanit
696856	13-Dec-2013	test (5)	...	สูง	Chate Kantapanit
561782				สูง	Chate Kantapanit
768017				สูง	Chate Kantapanit
973054				สูง	Chate Kantapanit
640812				สูง	Chate Kantapanit
267802				สูง	Chate Kantapanit
776461				สูง	Chate Kantapanit
987199				สูง	Chate Kantapanit
118874				สูง	Chate Kantapanit
502379				สูง	Chate Kantapanit
181306				สูง	Chate Kantapanit
204958	27-Nov-2013	... (3)	...	สูง	Chate Kantapanit
166492	27-Nov-2013	ระบบค้าง (4)	...	สูง	Chate Kantapanit
488525	27-Nov-2013	ทดสอบ (3)	...	ปกติ	Chate Kantapanit

สถานะแสดงว่า ticket นี้ปิดไปแล้ว

ชื่อผู้ปิด ticket

ขอเพิ่มความยาวชื่อของลูกค้าใน Flexfield Book06

สถานะ ticket: Closed

สร้างเมื่อวันที่: 27-Nov-2013 12:21 pm

ปิดเมื่อวันที่: 03-Dec-2013 12:52 pm by Chate Kantapanit

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ประเภท ticket: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ

ผู้สร้าง ticket: จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์ chutarat_d@hotmail.com

การตอบ(4) | บันทึก(2) | มอบหมาย | โอนให้กับ | โสท์บันทึก | แก้ไข

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1] Export

เปิดใหม่อีกครั้ง | ลบ

7. รายละเอียดในแต่ละทิกเก็ต

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ Chate | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของเงิน | ออกจากระบบ

ภาพรวม **ทิกเก็ต** องค์ความรู้

ทิกเก็ตที่เปิดอยู่ (4) | เกินกำหนด (2) | ทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดแล้ว (16) | เปิดทิกเก็ตใหม่

ทิกเก็ตหมายเลข #185655 < 1

สถานะ: Open < 2

ระดับความสำคัญ: ปกติ < 3

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง < 4

วันที่สร้าง: 21-Dec-2013 8:11 am < 5

ผู้รับบริการ: **เชษฐ คันทณี (2)** < 10

อีเมล: send2chate@hotmail.com < 11

โทรศัพท์: 53941133 < 12

ที่มา: Web (49.49.30.229) < 13

มอบหมายให้: บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1 < 6

ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน) < 7

ครบกำหนด: 23-Dec-2013 8:11 am < 8

ประเภททิกเก็ต: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 04 (AR) ระบบบัญชีลูกหนี้ < 14

รับข้อมูลล่าสุด: 21-Dec-2013 8:23 am < 15

ตอบกลับล่าสุด: < 16

โมดูลในระบบ < 17

บัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Receivable) < 17

AR รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ < 18

บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (4) < 19

21-Dec-2013 8:11 am < 20

เรียน กองคลัง < 21

รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ
หน่วยงาน 15 คณะบริหารธุรกิจ เลขที่ทำการ 0192301 ทำเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม

พิมพ์ แก้ไข ปิด ลบ เพิ่มเติม < 9

1. เลขที่ทิกเก็ตที่ระบบกำหนดให้อัตโนมัติ
2. สถานะของทิกเก็ต
3. ระดับความสำคัญของทิกเก็ต (ระบบกำหนดให้โดยอัตโนมัติตามการตั้งค่าประเภทปัญหา)
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบประเภททิกเก็ตนี้ (ระบบกำหนดให้โดยอัตโนมัติตามการตั้งค่าหน่วยงาน)
5. วันที่สร้างทิกเก็ต (ดึงจากระบบ ณ วันที่สร้างทิกเก็ตโดยหน่วยงาน)
6. ทีมงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบทิกเก็ต (ระบบมอบหมายความรับผิดชอบให้โดยอัตโนมัติตามการตั้งค่าประเภทปัญหา)
7. ระยะเวลาแก้ไขปัญหา (ระบบกำหนดให้โดยอัตโนมัติตามการตั้งค่าประเภทปัญหา)
8. วันที่ครบกำหนดแก้ไข (อัตโนมัติ นับจากระยะเวลาแก้ไขปัญหา)
9. เมฆูการทำงานของทิกเก็ต ได้แก่ ส่งพิมพ์ แก้ไขทิกเก็ต ปิดทิกเก็ต ลบทิกเก็ต และแบนอีเมล (การเข้าใช้งานเป็นไปตามสิทธิ์ของบุคลากรแต่ละท่าน)
10. ผู้รับบริการ หรือผู้สร้างทิกเก็ต (ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนทิกเก็ตที่สร้างขึ้นโดยผู้รับบริการท่านนี้)
11. อีเมลล์ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลจำเป็นที่หน่วยงานต่างๆ ต้องกรอกเข้ามาตอนที่มีการสร้างทิกเก็ต
12. เบอร์โทรศัพท์
13. ที่มาของทิกเก็ต (กรณีนี้คณะเป็นผู้สร้างทิกเก็ตเข้ามาผ่านหน้าเว็บ e-ticket support)
14. ประเภททิกเก็ต (คณะเป็นผู้ระบุเข้ามา)
15. วันที่มีการอัปเดตข้อมูลทิกเก็ตล่าสุด
16. วันที่ล่าสุดที่กองคลังตอบกลับไปยังคณะ
17. ฟอรัมกรอกข้อมูลเพิ่มเติม ในที่นี้ เมื่อคณะ/หน่วยงาน เลือกประเภทปัญหา ซึ่งเป็นปัญหาของระบบ บัญชี 3 มิติ จะมีฟอรัมกรอกข้อมูลเฉพาะของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ให้ระบุโมดูล เป็นต้น
18. หัวข้อทิกเก็ต (กรอกมาโดยคณะ)
19. จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตนี้
20. วันที่ได้รับข้อมูล
21. รายละเอียดทิกเก็ต

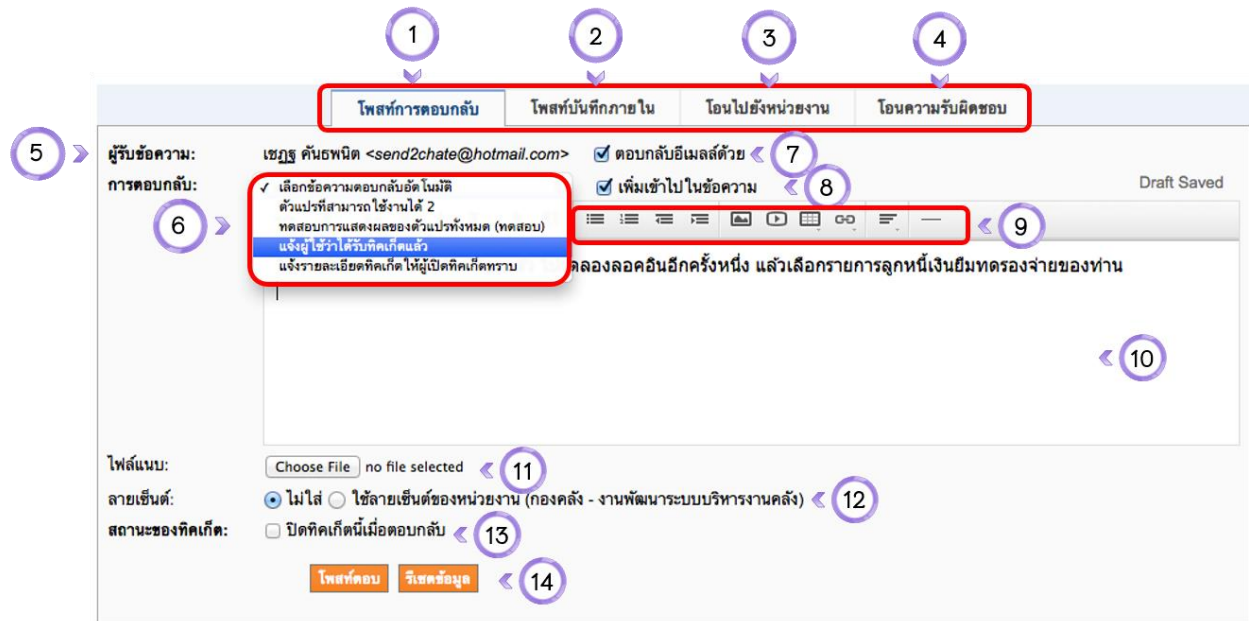
8. รายละเอียดการสื่อสารเพื่อการแก้ไข ticket

AR รายการลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ

📄 บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (4)		
21-Dec-2013 8:11 am		
เรียน กองคลัง รายการลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ หน่วยงาน 15 คณะบริหารธุรกิจ เลขที่ทำการ 0192301 ทำเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม		
21-Dec-2013 8:11 am	Ticket Assigned to บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1	SYSTEM (Auto Assignment)
Auto Assignment		
21-Dec-2013 8:23 am		
ข้อมูลเพิ่มเติม user ar15		
21-Dec-2013 8:39 am	Ticket Updated	Chate Kantapanit
แก้ไขชื่อ		

- 1 ระบบมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติมายังทีมงาน ที่รับผิดชอบ ซึ่งมีการระบุไว้ในการตั้งค่าประเภท ticket ในตอนแรก
- 2 ผู้สร้าง ticket จากคณะ/หน่วยงาน มีการระบุข้อมูลเพิ่มเติมเข้ามาในระบบ หลังจากเปิด ticket มาแล้ว
- 3 มีการแก้ไข ticket โดยบุคลากรกองคลัง ดังชื่อที่ระบุเอาไว้ และรายละเอียดที่ทำการแก้ไข ตลอดจนวันที่ ที่แก้ไขข้อมูล

9. หน้าจอโพสต์ที่ตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต



1. เมนูโพสต์ข้อความตอบกลับ
2. เมนูสำหรับโพสต์ข้อความสำหรับการสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบทิกเก็ต
3. เมนูสำหรับการโอนทิกเก็ตไปยังกักต้งหน่วยงานอื่น (เฉพาะหัวหน้างาน)
4. เมนูการโอนความรับผิดชอบไปยังบุคลากร และทีมงานท่านอื่น
5. ชื่อผู้สร้างทิกเก็ต
6. ข้อความตอบกลับสำเร็จรูปที่สร้างเอาไว้ บุคลากรสามารถเลือกใช้ได้ที่นี้
7. ทำเครื่องหมายหน้าช่องนี้เมื่อแจ้งผู้สร้างทิกเก็ตทางอีเมลล์หลังจากตอบข้อความนี้แล้ว (ค่าตั้งต้นระบบ)
8. ทำเครื่องหมายหน้าช่องนี้เพื่อเพิ่มข้อความตอบกลับสำเร็จรูปลงไปข้อความที่พิมพ์เอาไว้แล้ว (ค่าตั้งต้นระบบ)
9. ฟังก์ชันสำหรับการตอบข้อความ สามารถจัดหน้ากระดาษได้ แทกรูปภาพ ไฟล์วีดีโอ ตาราง ลิ้งค์ ได้
10. ช่องสำหรับตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต
11. คลิกเพื่อแนบไฟล์
12. ระบุลายเซ็นสำหรับการตอบกลับ
13. ปิดทิกเก็ตนี้เมื่อตอบกลับ (เฉพาะหัวหน้างาน)
14. ปุ่มโพสต์ตอบกลับหรือรีเซตข้อมูล

10. การเพิ่มบันทึกภายใน/การสื่อสารภายในทีม

บันทึกภายใน: หัวข้อบันทึก - เป็นการสรุปเนื้อหาของบันทึกที่พิมพ์ (ตัวเลือก)
การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket แต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

สถานะของ ticket: - ไม่มีการเปลี่ยนสถานะ -

- ✓ - ไม่มีการเปลี่ยนสถานะ -
- ปิด ticket นี้
- การระบุเกี่ยวกับ ticket -
- ระบุว่ายังไม่ได้ตอบ
- ยกเลิกการระบุว่าเกินกำหนด
- ยกเลิกการมอบหมาย ticket

บันทึกข้อความ | รีเซ็ตข้อมูล

21-Dec-2013 9:18 am การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket เกิด Chate Kantapanit

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket แต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

1. หัวข้อบันทึกภายใน
2. ข้อความสำหรับสื่อสารภายในทีมงาน (ใส่ตาราง รูปภาพ ลิงค์ วีดีโอ ฯลฯ ได้)
3. เมนูสำหรับแนบไฟล์ให้สมาชิกในทีม
4. สถานะของ ticket (สามารถปิด ticket นี้ได้ หรือระบุว่า ตอบแล้ว, ยังไม่ตอบ หรือยกเลิกการระบุว่า ticket เกินกำหนด หรือยกเลิกการมอบหมาย ticket ได้ เฉพาะหัวหน้างาน)
5. ปุ่มบันทึกข้อความหรือรีเซ็ตข้อมูล
6. ผลลัพธ์ของบันทึกภายใน จะเป็นกรอบสีเหลือง ซึ่งผู้สร้าง ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้

11. การโอน ticket เกิดข้ามหน่วยงานภายในกองคลัง

✓ — เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ —
 กองคลัง - งานการเงิน
 กองคลัง - งานบัญชี
 กองคลัง - งานธุรการ
 กองคลัง
กองคลัง - งานพัสดุ
 กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

โพสท์การตอบกลับ โพสท์บันทึกภายใน **โอนไปยังหน่วยงาน** โอนความรับผิดชอบ

ticket นี้ยังอยู่ที่หน่วยงาน กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง department. 1

หน่วยงาน: — เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ — 2

ความเห็น: *
 การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถโอน ticket นี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะยังคงเป็นคนเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว

โดยสถิติของ ticket นี้จะไปปรากฏในหน่วยงานที่รับโอน (ปรากฏในรายงานจำนวน ticket แยกตามสถานะ เช่น เปิด ปิด หรือเกินกำหนดระยะเวลาการแก้ไข) ซึ่งจะมองเห็นได้โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้างาน 3

โอนความรับผิดชอบ **รีเซ็ตข้อมูล** 4

Tab การโอน ticket เกิดไปยังหน่วยงาน

1. ข้อความระบุว่า ticket นี้ ในขณะนี้ยังอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของงานใด
2. ระบุว่าต้องการโอน ticket เกิดไปยังหน่วยงานใด (เฉพาะหัวหน้างาน)
3. ข้อความสำหรับการโอน ticket เกิดไปยังหน่วยงาน
4. ปุ่มสำหรับโอนความรับผิดชอบ ticket เกิดข้ามหน่วยงาน หรือรีเซ็ตข้อมูล

12. การโอน ticket เกิดไปยังทีมงานหรือบุคลากรอื่นๆ รับผิดชอบ

เมืองแก้ว , พิภพทอง
แก้วตาดีบ, สมชัย
แสงมะโน, สมยศ
ใจมาแก้ว, พันทิวา
Teams (100)
งานการเงิน - 01 รับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา
งานการเงิน - 02 การผ่อนผันค่าธรรมเนียมการศึกษา
งานการเงิน - 03 การยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา
งานการเงิน - 04 รับเงินบริจาค
งานการเงิน - 05 การรับเงินรับฝาก
งานการเงิน - 06 การออกใบเสร็จรับเงิน
งานการเงิน - 07 ปัญหาอื่นๆ ด้านการรับเงิน

โพสท์การตอบกลับ โพสท์บันทึกภายใน โอนไปยังหน่วยงาน โอนความรับผิดชอบ

ผู้รับ โอน: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1

ในเวลาที่ได้มีการมอบหมาย ticket นี้ ให้กับ บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1 รับผิดชอบอยู่

ความเห็น: *
ท่านสามารถใส่เหตุผลในการโอนความรับผิดชอบได้ทันที หลังจากโอนความรับผิดชอบไปแล้ว ระบบจะส่งอีเมลไปยังผู้รับโอนความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถกำหนดให้บุคลากรคนใดที่สามารถโอนความรับผิดชอบได้บ้าง

มอบหมาย ใหม่ รีเซ็ตค่า

Tab การโอนความรับผิดชอบ

1. ระบุผู้รับโอน (บุคลากร หรือทีมงานที่จะโอนความรับผิดชอบ ticket นี้ให้)
2. ข้อความแจ้งให้ทราบว่าตอนนี้มีบุคลากรหรือทีมงานใดที่เป็นผู้รับผิดชอบ ticket นี้อยู่
3. ระบุความเห็นในการโอนความรับผิดชอบ (ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้รับโอนความรับผิดชอบ)
4. ปุ่มมอบหมายความรับผิดชอบใหม่ หรือรีเซ็ตข้อมูล

13. หน้าจอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ จุฬารัตน์ | เมนูผู้ดูแลระบบ | **การตั้งค่าบัญชีของฉัน** | ออกจากระบบ

ภาพรวม | ทิศเกิด | **องค์ความรู้**

แดชบอร์ด | ทะเบียนบุคลากร | **จัดการข้อมูลของฉัน**

คลิกที่ “การตั้งค่าบัญชีของฉัน” หรือคลิกที่ ภาพรวม > จัดการข้อมูลของฉัน

บัญชีข้อมูลของฉัน

รายละเอียดบัญชี

รายละเอียดการติดต่อ

Username: chutarat

ชื่อ: จุฬารัตน์ **1**

นามสกุล: ดวงฤทธิ์ **2**

อีเมล: chutarat@financecmu.com **3**

เบอร์โทรศัพท์: 0-5394-1146 เบอร์ต่อ **4**

โทรศัพท์มือถือ: **5**

ขนาดของเพจที่แสดง: แสดง 25 รายการ ต่อหน้า **6**

ความถี่ในการรีเฟรชข้อมูลอัตโนมัติ: ทุกๆ 5 นาที (ความถี่ในการอัปเดตที่คิดเกิด) **7**

ค่าเริ่มต้นลายเซ็นของคุณ: ลายเซ็นของฉัน (คุณสามารถเลือกลายเซ็นได้ในหน้าที่เกิด) **8**

ค่าเริ่มต้นขนาดกระดาษ: A4 (ขนาดกระดาษที่จะใช้เมื่อมีการสั่งพิมพ์ที่คิดเกิดเป็นไฟล์ PDF) **9**

แสดงที่คิดเกิดที่ได้รับมอบหมาย: แสดงที่คิดเกิดที่ได้รับมอบหมาย ใน open queue ด้วย **10**

รหัสผ่าน: ในการเปลี่ยนรหัสผ่าน กรุณาใส่รหัสผ่านที่คุณใช้อยู่ในปัจจุบัน และรหัสผ่านใหม่ในช่องด้านล่างนี้

รหัสผ่านปัจจุบัน: **11**

รหัสผ่านใหม่: **11**

ยืนยันรหัสผ่านใหม่อีกครั้ง: **11**

ลายเซ็น: ตัวเลือกของการใช้ลายเซ็นที่จะถูกใช้ในอีเมลที่ส่งออกไป

จุฬารัตน์ ดวงฤทธิ์
นักวิชาการการเงินและบัญชี **12**
ผู้ดูแลระบบการเงินจ่าย + ระบบ GFMIS
งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
อีเมล: chutarat_d@hotmail.com
0-5394-1146

ลายเซ็นนี้จะแสดงเป็นตัวเลือก ในหน้าการตอบกลับที่คิดเกิด คุณสามารถใช้หรือไม่ก็ได้

บันทึกการเปลี่ยนแปลง | รีเซ็ตค่า | ยกเลิก **13**

หน้าจอการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

1. ชื่อบุคลากร (จำเป็นต้องกรอก)
2. นามสกุล (จำเป็นต้องกรอก)
3. อีเมล (จำเป็นต้องกรอก)
4. เบอร์โทรศัพท์ที่กองคลัง
5. เบอร์โทรศัพท์มือถือ
6. จำนวน ticket ที่ต้องการให้แสดงต่อ 1 หน้าจอ
7. ความถี่ในการรีเฟรชข้อมูลอัตโนมัติจากระบบ
8. ระยะเวลาเซสชันที่ต้องการใส่ เวลาตอบ ticket เกิด
9. ขนาดกระดาษสำหรับสั่งพิมพ์เป็นไฟล์ PDF
10. แสดง ticket ที่ตัวเองได้รับมอบหมายในรายการแสดงผล
11. ช่องสำหรับเปลี่ยนรหัสผ่านด้วยตัวเอง
12. ลายเซ็นของบุคลากร
13. ปุ่มบันทึกการเปลี่ยนแปลง รีเซต หรือยกเลิกการทำงาน

14. การเรียกดูรายชื่อบุคลากรในกองคลัง

คลิกที่ ภาพรวม > ทะเบียนบุคลากร

ค้นหาบุคลากร โดยพิมพ์ชื่อ และ/หรือ เลือกรายงานที่ต้องการค้นหา แล้ว กดปุ่ม “กรองข้อมูล”

ทะเบียนข้อมูลบุคลากร

Showing 1 - 25 of 68

ชื่อ-สกุล	เบอร์โทรศัพท์	ต่อ	โทรศัพท์มือถือ
กานดา สังขวารี	@financecmu.com		
ขวัญเรือน ดิษฐวงศ์	uen@financecmu.com		
จตุรนต์ รวยสูงเนิน	n@financecmu.com	0-5394-1146	
จตุรรัตน์ ดวงฤทธิ	chutarat@financecmu.com	0-5394-1146	
จำลอง สุขจ้อย	jamlong@financecmu.com		
ชล อินตะ	chon@financecmu.com		
ฐิติกา ตันนรา	thitika@financecmu.com		
ดวงจันทร์ กันทวงศ์	duangchan@financecmu.com		
ดารุณี สมภาร	darunee@financecmu.com	0-5394-1145	
ทินกร ศรีวิชัย	thinnakom@financecmu.com		
ธนิต ธนากรวิศิษฐ์	thanit@financecmu.com		
ธัญญาลักษณ์ วงศ์ยศ	thanyaluck@financecmu.com		
นภัสนันท์ ธนภาคิน	napasnant@financecmu.com		
นฤมล กฤษณะวงณิช	narumon@financecmu.com		
ประเวช สุริยะ	prawet@financecmu.com		
ปราณอม สมประเสริฐ	pranom@financecmu.com		

15. ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้

ตัวแปรที่คิเกิดที่สามารถใช้ได้

โปรดจำไว้ว่าตัวแปรที่ไม่ใช่ตัวแปรพื้นฐานสามารถใช้ได้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่จะนำไปใช้

ตัวแปรพื้นฐาน		Other Variables
%{ticket.id}	รหัสคิเกิด ID (ภายใน)	{message} ข้อความที่เข้าสู่ระบบ
%{ticket.number}	หมายเลขคิเกิด (สาธารณะ)	{response} ข้อความตอบกลับจากระบบ
%{ticket.email}	อีเมล	{comments} ความเห็นเกี่ยวกับคิเกิดที่ได้รับมอบหมาย/ที่โอนความรับผิดชอบ
%{ticket.name}	ชื่อเต็ม — ดูลึชยายด้านล่าง	{note} บันทึกภายใน (ใส่ค่าชยายได้)
%{ticket.subject}	หัวข้อคิเกิด	{assignee} บุคลากร/ทีมงานที่ได้รับมอบหมาย
%{ticket.phone}	เบอร์โทรศัพท์ เบอร์ต่อ	{assigner} บุคลากรที่ทำการมอบหมายความรับผิดชอบให้
%{ticket.status}	สถานะ	{url} URL ของระบบ e-Ticket Support
%{ticket.priority}	ลำดับความสำคัญ	{reset_link} Link สำหรับ reset รหัสผ่าน(กรณีลืมรหัสผ่าน)
%{ticket.assigned}	บุคลากรและ/หรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย	
%{ticket.create_date}	วันที่สร้าง	
%{ticket.due_date}	วันที่ครบกำหนด	
%{ticket.close_date}	วันที่ปิด	
%{ticket.auth_token}	Token ที่ใช้สำหรับการลือคอินอัตโนมัติ	
%{ticket.client_link}	Link สำหรับดูคิเกิดของผู้รับบริการ	
%{ticket.staff_link}	Link สำหรับดูคิเกิดของบุคลากร	
ตัวแปรที่ใส่ค่าชยายได้		ค่าชยายของชื่อ
%{ticket.topic}	ประเภทคิเกิด	.first ชื่อ
%{ticket.dept}	แผนก	.middle ชื่อกลาง
%{ticket.staff}	บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย/ที่ปิด	.last นามสกุล
%{ticket.team}	ทีมงานที่ได้รับมอบหมาย/ที่ปิด	.full ชื่อ นามสกุล
		.legal First M. Last
		.short First L.
		.formal Mr. Last
		.shortformal F. Last
		.lastfirst นามสกุล, ชื่อ

ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้ นี้ สามารถใช้ได้กับ

1. เหมเพลทอีเมลล์ สำหรับส่งในเหตุการณ์ต่างๆ (ผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนด)
2. การตอบกลับในชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป (บุคลากรกองคลังที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้กำหนด)

ตัวอย่างอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร

1. อีเมลที่ระบบมอบหมายอัตโนมัติให้บุคลากร/ทีมงานรับผิดชอบ ตามประเภท ticket ที่เกิดขึ้นที่ผู้สร้าง ticket ระบุไว้

มี ticket เลขที่: 26 มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ

Message 1 of 9

From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System

To parichart@financecmu.com

Date Today 09:07

มอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติโดยระบบ

เรียน บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1

ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ และได้สร้าง ticket หมายเลข #334765 ซึ่งได้รับมอบหมายจาก SYSTEM (Auto Assignment) ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่งข้อมูลจาก: เชษฐ คันทพนิต <send2chate@hotmail.com>

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

หัวข้อ ticket: รายละเอียดดูที่นี่แสดงรายการไม่ครบถ้วน

ระดับความสำคัญ (ค่าเริ่มต้น): ปกติ

ถูกสร้างเมื่อวันที่: 21-Dec-2013 9:07 am

กำหนดแล้วเสร็จวันที่: 23-Dec-2013 9:07 am

รายละเอียด: Auto Assignment

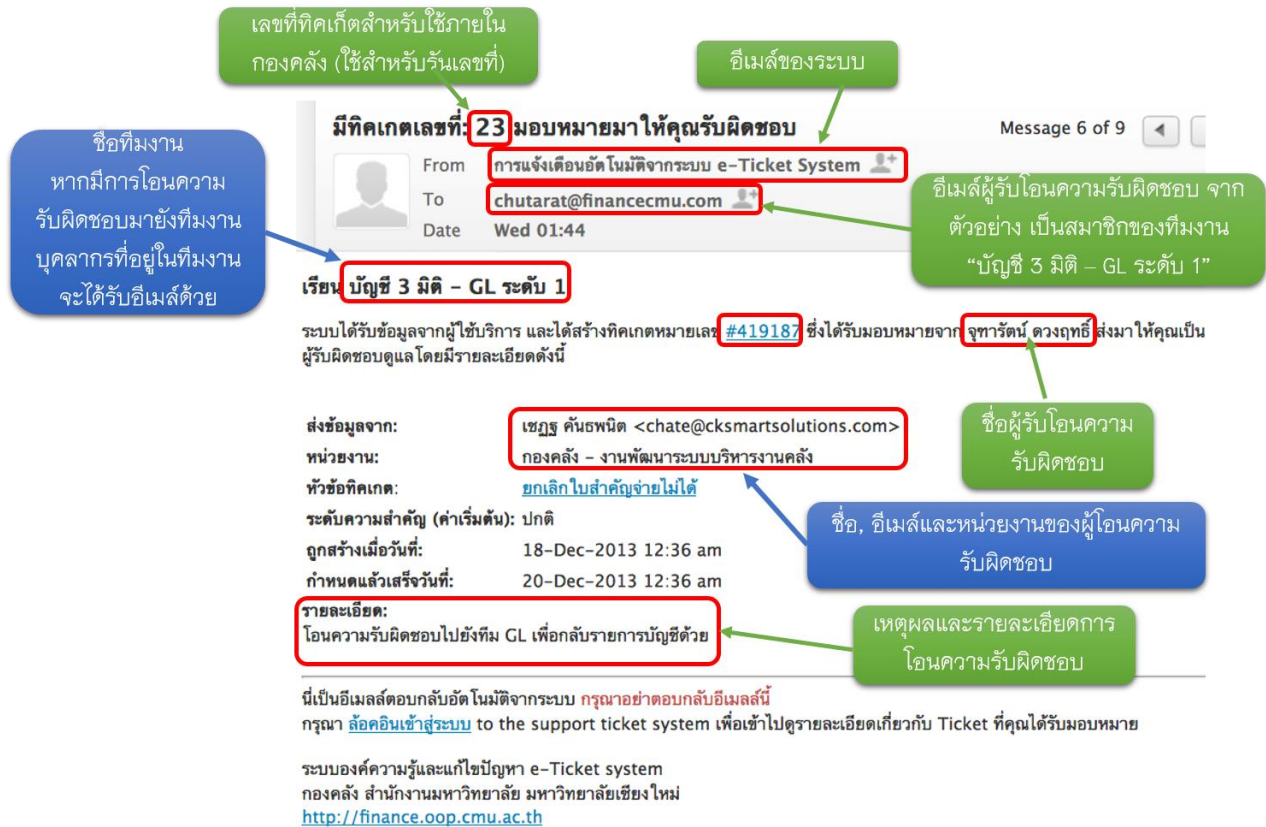
นี่เป็นอีเมลล์ตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลล์นี้
กรุณา [ล็อกอินเข้าสู่ระบบ](#) to the support ticket system เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย

ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

อีเมลการโอนย้ายทิกเก็ตไปอยู่หน่วยงานอื่น

1. รหัสทิกเก็ตที่โอนย้าย (รหัสทิกเก็ตสำหรับใช้ภายในกองคลัง)
2. อีเมลอัตโนมัติจากระบบ
3. อีเมลผู้รับผิดชอบทิกเก็ต
4. ชื่อทีมงาน
5. รหัสทิกเก็ต (ใช้อ้างอิงกับคณะ/สถาบัน/สำนัก)
6. ข้อมูลส่งอัตโนมัติจากระบบ
7. ชื่อและอีเมลผู้เปิดทิกเก็ต
8. หน่วยงานที่รับผิดชอบทิกเก็ต (อัตโนมัติตามประเภทปัญหา)
9. หัวข้อทิกเก็ต (สามารถคลิกที่ Link เพื่อดูรายละเอียด)
10. ระดับความสำคัญ
11. วันที่สร้างทิกเก็ต
12. วันที่กำหนดแล้วเสร็จ
13. รายละเอียดการมอบหมายอัตโนมัติ (แสดงเป็น Auto Assignment เนื่องจากมีการมอบหมายอัตโนมัติ)

2. อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบมายังบุคลากร หรือทีมงานที่อยู่ในสังกัด / การรับโอนความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น / การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบโดยอัตโนมัติจากระบบ



3. อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบ/การรับโอนความรับผิดชอบทึคเกิด ไปยังหน่วยงานอื่น

Message 1 of 12

[รหัสทึคเกิด #334765] มีการย้ายไปอยู่ภายใต้หน่วยงาน: - กองคลัง - งานธุรการ

From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System
To parichart@financecmu.com
Date Today 09:41

สวัสดีคุณ ปาริชาติ,

เนื่องจากทึคเกิดเลขที่ #334765 มีการโอนจากหน่วยงานของท่าน ไปยัง กองคลัง - งานธุรการ ซึ่งผู้โอนความรับผิดชอบ คือคุณ Chate Kantapanit

ขอแจ้งให้ทราบว่าแม้ทึคเกิดโอนไปอยู่ภายใต้งานอื่นแล้ว แต่ความรับผิดชอบของทึคเกิดนี้จะยังเป็นของท่านหรือทีมงานแก้ปัญหาที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่

รายละเอียดของการโอนย้ายหน่วยงาน มีดังนี้:

การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถ โอนทึคเกิดนี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะยังคงเป็นคนเดิมหรือทีมงานเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว

โดยสถิติของทึคเกิดนี้จะไปปรากฏในหน่วยงานที่รับ โอน (ปรากฏในรายงานจำนวนทึคเกิดแยกตามสถานะ เช่น เปิด ปิด หรือเกินกำหนดระยะเวลาการแก้ไข) ซึ่งจะมองเห็นได้โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้างาน

ในการเรียกดูหรือตอบกลับทึคเกิด กรุณา [คลิกที่นี่](http://www.financecmu.com/eticket/scp/tickets.php?id=26) โดยคลิกที่ Link ด้านล่างนี้

<http://www.financecmu.com/eticket/scp/tickets.php?id=26>

ขอขอบพระคุณ

ระบบ e-Ticket system และระบบคลังความรู้
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

อีเมลการโอนย้ายทึคเกิดไปอยู่หน่วยงานอื่น

1. รหัสทึคเกิดที่โอนย้าย
2. หน่วยงานที่รับโอน
3. อีเมลล์อัตโนมัติจากระบบ
4. อีเมลล์ผู้รับผิดชอบทึคเกิด (บุคลากรท่านเดิม)
5. ผู้รับผิดชอบทึคเกิด (บุคลากรท่านเดิม)
6. ผู้ทำรายการย้ายทึคเกิดระหว่างหน่วยงาน
7. รายละเอียดข้อความอธิบายการโอนย้ายหน่วยงาน
8. Link สำหรับเข้าไปดูรายละเอียด

4. อีเมลแจ้งเตือนมีข้อความภายใน ที่เกี่ยวข้องกับ ticket ที่รับผิดชอบ ส่งจากสมาชิกในทีมที่รับผิดชอบ ticket

แจ้งเตือน: มีข้อความภายในใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ ticket หมายเลข 334765

การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System <eticket.alerts@financecmu.com> 10:05 (0 นาทีที่แล้ว)

ถึง จัน

อังกฤษ > ไทย > แปลข้อความ ปิดสำหรับ: อังกฤษ x

เรียนคุณ **Chate**,

มีข้อความภายในกองคลัง เป็นข้อความใหม่ที่ระบบได้รับข้อมูลมา ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ticket หมายเลข #334765

ผู้ส่ง: พัทธา คำมุงคุณ

หัวข้อ: แก้ปัญหาแล้ว

รายละเอียดข้อความ:

แก้ปัญหาลแล้วรบกวนหัวหน้างานปิด ticket ให้ด้วย

นี่เป็นอีเมลตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้
กรุณา [คลิกที่นี่เข้าสู่ระบบ](#) to the support ticket system เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย

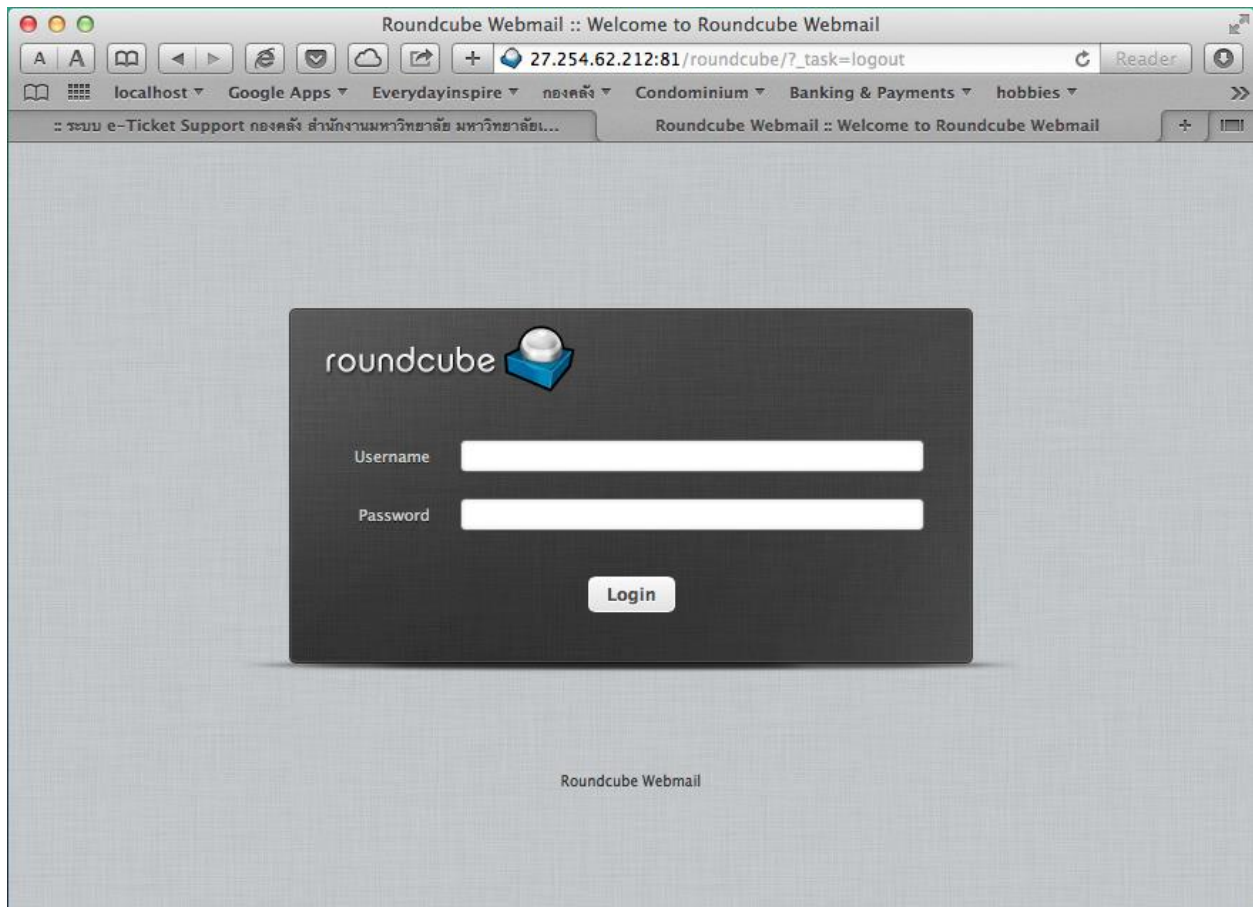
ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

แจ้งเตือนข้อความภายในจากระบบ

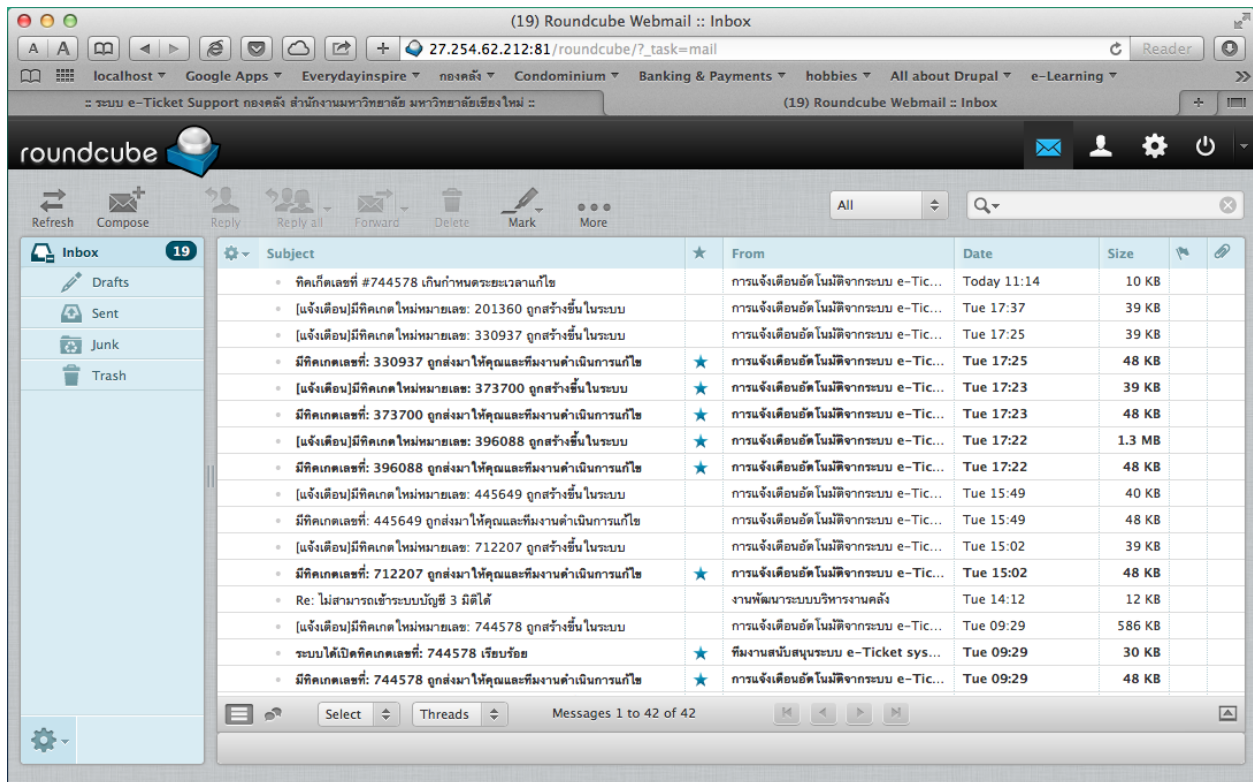
1. หัวข้ออีเมล ระบุว่าข้อความภายในของ ticket
2. อีเมลอัตโนมัติจากระบบ
3. ผู้รับข้อความ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน
4. Link สำหรับเข้าสู่หน้า ticket
5. หัวข้อ ของข้อความภายใน
6. รายละเอียดข้อความ

หน้าจกระบบอีเมล

1. หน้าลือคอินเข้าระบบอีเมล



2. หน้าหลักของ mailbox



The screenshot displays the Roundcube Webmail interface. The browser address bar shows the URL: 27.254.62.212:81/roundcube/?_task=mail. The interface includes a navigation bar with the Roundcube logo and various icons for mailbox management. Below the navigation bar, there are action buttons: Refresh, Compose, Reply, Reply all, Forward, Delete, Mark, and More. A search bar is also present. The main area shows a list of emails in the inbox, with columns for Subject, From, Date, and Size. The left sidebar shows folders: Inbox (19), Drafts, Sent, Junk, and Trash. The bottom of the interface shows a status bar with 'Messages 1 to 42 of 42' and navigation arrows.

Subject	From	Date	Size
* ทึกเกิดเลขที่ #744578 เก็บกำหนดระยะเวลาแก้ไข	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Today 11:14	10 KB
* [แจ้งเตือน]มีतिकเกิดใหม่หมายเลข: 201360 ถูกสร้างขึ้นในระบบ	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 17:37	39 KB
* [แจ้งเตือน]มีतिकเกิดใหม่หมายเลข: 330937 ถูกสร้างขึ้นในระบบ	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 17:25	39 KB
* มีतिकเกิดเลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 17:25	48 KB
* [แจ้งเตือน]มีतिकเกิดใหม่หมายเลข: 373700 ถูกสร้างขึ้นในระบบ	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 17:23	39 KB
* มีतिकเกิดเลขที่: 373700 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 17:23	48 KB
* [แจ้งเตือน]มีतिकเกิดใหม่หมายเลข: 396088 ถูกสร้างขึ้นในระบบ	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 17:22	1.3 MB
* มีतिकเกิดเลขที่: 396088 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 17:22	48 KB
* [แจ้งเตือน]มีतिकเกิดใหม่หมายเลข: 445649 ถูกสร้างขึ้นในระบบ	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 15:49	40 KB
* มีतिकเกิดเลขที่: 445649 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 15:49	48 KB
* [แจ้งเตือน]มีतिकเกิดใหม่หมายเลข: 712207 ถูกสร้างขึ้นในระบบ	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 15:02	39 KB
* มีतिकเกิดเลขที่: 712207 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 15:02	48 KB
* Re: ไม่สามารถเข้าระบบบัญชี 3 มิติได้	งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	Tue 14:12	12 KB
* [แจ้งเตือน]มีतिकเกิดใหม่หมายเลข: 744578 ถูกสร้างขึ้นในระบบ	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 09:29	586 KB
* ระบบได้เปิดतिकเกิดเลขที่: 744578 เรียบร้อย	ทีมงานสนับสนุนระบบ e-Ticket sys...	Tue 09:29	30 KB
* มีतिकเกิดเลขที่: 744578 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Tic...	Tue 09:29	48 KB

3. หน้ารายละเอียดของอีเมล

The screenshot displays the Roundcube Webmail interface. The browser address bar shows the URL: `27.254.62.212:81/roundcube/?task=mail&action=show&uid=39&mbox=`. The page title is "(18) Roundcube Webmail :: มี ticket เลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข". The interface includes a navigation bar with icons for Back, Compose, Reply, Reply all, Forward, Delete, Print, Mark, and More. A sidebar on the left shows the "Inbox" with 18 messages, along with Drafts, Sent, Junk, and Trash folders. The main content area displays an email message with the following details:

มี ticket เลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข Message 4 of 42

From: การแจ้งเดือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System
 To: chutarat@financecmu.com
 Date: Tue 17:25

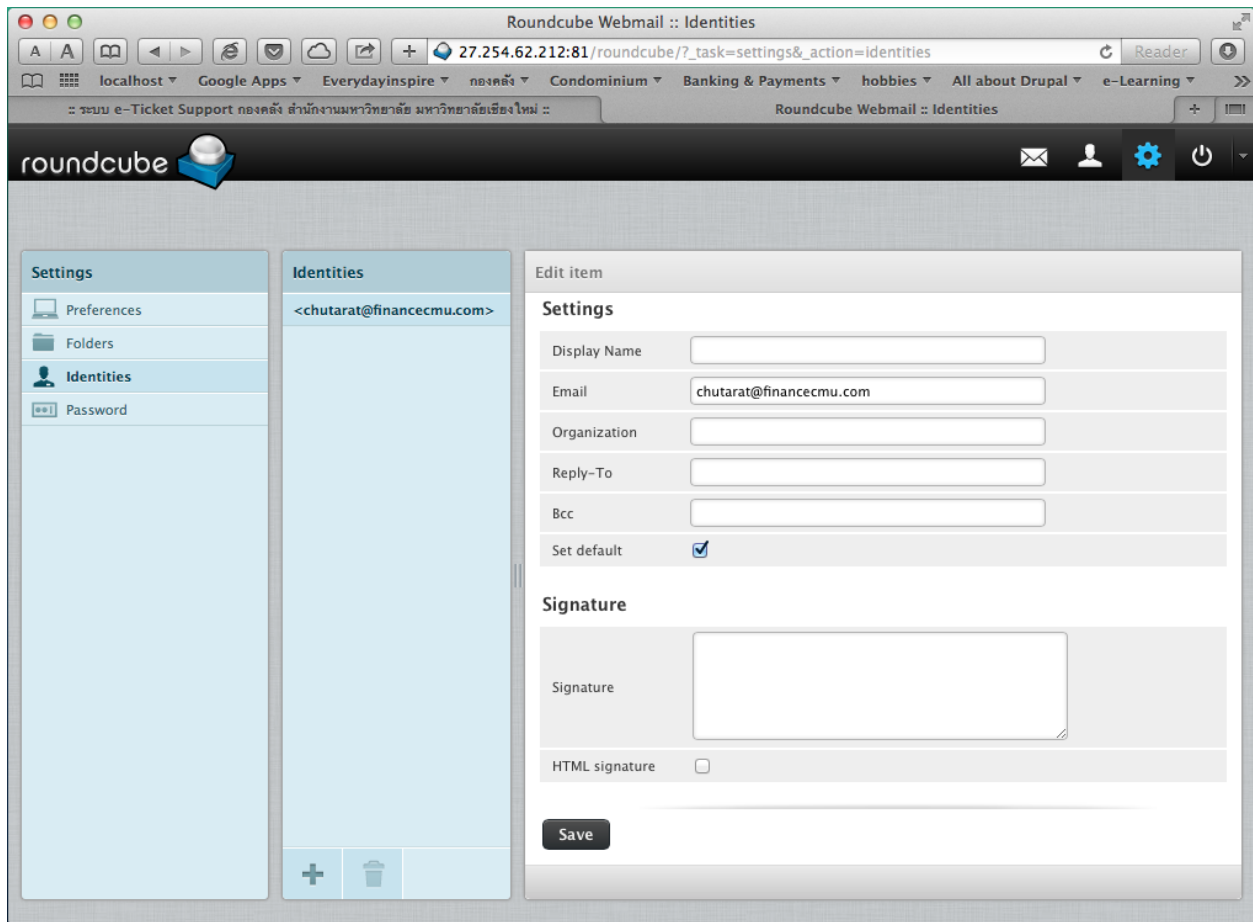
เรียน บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1

ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ และได้สร้าง ticket หมายเลข [#330937](#) ซึ่งได้รับมอบหมายจาก SYSTEM (Auto Assignment) ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้เปิด ticket: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>
 ticket นี้อยู่ภายใต้หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
 หัวข้อ ticket: [ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ](#)
 ระดับความสำคัญ: ปกติ
 ถูกสร้างเมื่อวันที่: 07-Jan-2014 5:25 pm
 กำหนดแล้วเสร็จวันที่: 09-Jan-2014 5:25 pm
 รายละเอียด: Auto Assignment

นี่เป็นอีเมลตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้
 กรุณา [คลิกที่นี่เข้าสู่ระบบ](#) to the support ticket system เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย
 ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system

4. หน้าจอการตั้งค่าลายเซ็นของอีเมล



5. หน้าจอการเปลี่ยน password สำหรับอีเมล

