



คู่มือพัฒนาระบบ E-TICKET SUPPORT

สำหรับพัฒนาระบบ กองคลัง

Version 1.0

3 กุมภาพันธ์ 2557

นายเชษฐา คุ้มพันธ์
ผอ.กองคลัง

เวอร์ชัน

เวอร์ชัน	คำอธิบาย	จัดทำโดย	วันที่
1.0	เอกสารใหม่	นายเชษฐ คันธพนิต	3 กุมภาพันธ์ 2557

รายละเอียดการแก้ไข

เวอร์ชัน	แก้ไขโดย	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่แก้ไข
1.0	นายเชษฐ คันธพนิต	คู่มือผู้ดูแลระบบ	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	7
คำศัพท์เบื้องต้นเกี่ยวข้องกับทิดเก็ต	7
คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร หน่วยงาน ในระบบ	9
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
การทำงานของระบบในกรณีที่พบทิดเก็ตที่เกินกำหนดแก้ไข	23
การร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาคือทีมงาน ตามแต่ละประเภทปัญหา	24
การตั้งค่าหลักของระบบ	25
การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ	25
การตั้งค่าทั่วไป.....	25
การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้	29
ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา.....	33
การตั้งค่าหลักหน่วยงาน	36
การตั้งค่าข้อมูลทั่วไป.....	36
การจัดการหน้าเว็บไซต์	38
การตั้งค่าโลโก้.....	40
การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิดเก็ต	41
ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของ ทิดเก็ต	41
ไฟล์แนบ	46

ประเภทของไฟล์ที่ยินยอมให้อัพโหลด	49
การตั้งค่าหลักอีเมล	50
การตั้งค่าอีเมล.....	50
อีเมลที่เข้ามาในระบบ	52
อีเมลที่ส่งออกจากระบบ.....	53
การตั้งค่าหลักองค์ความรู้	54
การตั้งค่าระบบองค์ความรู้.....	54
การตั้งค่าตัวตอบกลับอัตโนมัติ.....	55
การตั้งค่าเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการตอบกลับอัตโนมัติของระบบ.....	55
การตั้งค่าการแจ้งเตือน	58
การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่	58
การแจ้งเตือนข้อความใหม่.....	60
การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน.....	62
การแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ.....	64
การแจ้งเตือนการโอนความรับผิดชอบของทิกเก็ต	66
การแจ้งเตือนทิกเก็ตที่เลยกำหนดการแก้ไข.....	68
การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket Support.....	70
การจัดการเกี่ยวกับทิกเก็ต หน้าเพจ และแบบฟอร์ม	72
ประเภททิกเก็ต	72
รายละเอียดประเภทของทิกเก็ต.....	72
ค่าเริ่มต้นต่างๆ.....	74
ข้อมูลประเภททิกเก็ต แยกตามส่วนงาน.....	77
01 งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง (บัญชี 3 มิติ)	77
02 งานการเงิน.....	88
03 งานพัสดุ.....	104
04 งานบัญชี	112
05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ.....	117
06 งานธุรการ.....	127

ประเภทที่คิดเกิดขึ้นๆ.....	130
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา.....	132
หน้าเพจ.....	136
ฟอร์มข้อมูล.....	136
รายการเลือก.....	140
การจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร.....	150
บุคลากร.....	150
ทีมงาน.....	150
กลุ่มผู้ใช้.....	150
หน่วยงาน.....	150
การจัดการเกี่ยวกับอีเมล.....	150
การจัดการอีเมลของหน่วยงาน.....	150
การแบนอีเมล.....	150
การจัดการแม่แบบอีเมล.....	150
การเช็คข้อผิดพลาดของการส่งอีเมล.....	150
ภาคผนวก.....	151
ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Ticket Support.....	151
เมนูที่คิดเกิด.....	151
เมนูหลักองค์ความรู้.....	151
เมนูภาพรวม.....	151
การเข้าใช้งานระบบ e-Ticket Support สำหรับบุคลากร.....	152
เมนูหลักที่คิดเกิด.....	156
ฟังก์ชันการทำงานเกี่ยวกับที่คิดเกิดในหน้าสรุป.....	156
ฟังก์ชันการทำงานในหน้าแสดงรายละเอียดของแต่ละที่คิดเกิด.....	168
โพสท์บันทึกภายใน.....	176
การแก้ไขที่คิดเกิด.....	185
การปิดที่คิดเกิด (เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้น).....	187
การลบที่คิดเกิด (เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้น).....	193

ข้อมูลเพิ่มเติมของทิกเก็ตที่ผู้มารับบริการ กรอกข้อมูลเข้ามา ตามประเภทของปัญหา.....	194
การดูทิกเก็ตที่เปิดอยู่	195
การเรียกดูทิกเก็ตที่อยู่ในความรับผิดชอบของตัวเอง	197
การดูทิกเก็ตที่เกินกำหนดแก้ไข.....	199
การดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว	201
การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ.....	203
หน้าจอสําหรับบุคลากรกองคลัง (เพิ่มเติม).....	209
1. หน้าแรกในการเข้าสู่ระบบ.....	209
2. หน้าจอการล๊อคอินเข้าใช้งาน	210
3. เมนูหลักสําหรับบุคลากร.....	211
4. หน้าจอทิกเก็ตที่เปิดอยู่.....	212
5. ทิกเก็ตเกินกำหนดแก้ไข	213
6. ดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว	214
7. รายละเอียดในแต่ละทิกเก็ต	215
8. รายละเอียดการสื่อสารเพื่อการแก้ไขทิกเก็ต.....	217
9. หน้าจอโพสท์ตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต.....	218
10. การเพิ่มบันทึกภายใน/การสื่อสารภายในทีม	219
11. การโอนทิกเก็ตข้ามหน่วยงานภายในกองคลัง	220
12. การโอนทิกเก็ตไปยังทีมงานหรือบุคลากรอื่นๆ รับผิดชอบ.....	221
13. หน้าจอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร	222
14. การเรียกดูรายชื่อบุคลากรในกองคลัง	224
15. ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้	225
การจัดการองค์ความรู้	226
การเรียกดูและแก้ไขหมวดคำถาม	226
การสร้างหมวดคำถามใหม่	229
การค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อย	230
การเรียกดูคำถามในหมวดคำถาม	231
การแก้ไขคำถามและสร้างคำถามใหม่.....	235

ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป.....	237
การเรียกดูข้อความตอบกลับสำเร็จรูปที่สร้างเอาไว้.....	237
การสร้างและแก้ไขข้อความตอบกลับสำเร็จรูป.....	238
การนำข้อความตอบกลับสำเร็จรูปไปใช้	239
การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร.....	241
ตัวอย่างอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร.....	242
อีเมลที่ระบบมอบหมายอัตโนมัติให้บุคลากร/ทีมงานรับผิดชอบ ตามประเภททิกเก็ตที่ผู้สร้างทิกเก็ตระบุไว้.....	242
อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบมายังบุคลากร หรือทีมงานที่อยู่ในสังกัด / การรับโอนความรับผิดชอบทิกเก็ต / การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบโดยอัตโนมัติจากระบบ	243
อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบ/การรับโอนความรับผิดชอบทิกเก็ต ไปยังหน่วยงานอื่น	244
อีเมลแจ้งเตือนมีข้อความภายใน ที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตที่รับผิดชอบ ส่งจากสมาชิกในทีมที่รับผิดชอบทิกเก็ต	245
หน้าจอรระบบอีเมล	246
หน้าล็อกอินเข้าระบบอีเมล	246
หน้าหลักของ mailbox	247
หน้ารายละเอียดของอีเมล	248
หน้าจอการตั้งค่าลายเซ็นของอีเมล	249
หน้าจอการเปลี่ยน password สำหรับอีเมล.....	250

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket Support

คำศัพท์เบื้องต้นเกี่ยวข้องกับทิกเก็ต

ทิกเก็ต



ทิกเก็ต (ticket) หมายถึง?



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

ผู้มารับบริการจากคณะ/หน่วยงาน

- ใช้เลขที่ทิกเก็ตในการตรวจสอบสถานะของปัญหาบุคลากรกองคลัง
- ใช้อ้างอิงในการตอบปัญหา
- แจ้งหัวหน้างานเพื่อปิดประเด็นปัญหา

ประเภทที่เกิด 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 หรือประเภทที่เกิด)
- 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 แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ
- 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
- กำหนดค่าเริ่มต้นสำหรับระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานได้
- กำหนดให้หัวหน้างาน มีสิทธิโอนความรับผิดชอบให้หน่วยงานไหนได้บ้าง
- กำหนดชื่ออีเมลที่จะใช้ในการส่งไปยังผู้รับ ในนามของหน่วยงานได้

โดยบุคลากรที่อยู่ในระบบ จะต้องมีการระบุหน่วยงานที่สังกัดทุกครั้ง

หัวหน้าส่วนงาน



หัวหน้าส่วนงาน หมายถึง?



หัวหน้าส่วนงาน คือ หัวหน้าของงานต่างๆ ภายในกองคลัง ได้แก่

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

หัวหน้างานมีสิทธิ์เพิ่มเติมจากบุคลากรดังต่อไปนี้

- เข้าดูทิดเกิดของบุคลากรในส่วนงาน
- ปิดทิดเกิด เมื่อบุคลากรส่งข้อความภายใน

ทีมงาน



ทีมงานแก้ไขปัญหา (Working team) คืออะไร ?



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

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

เมื่อมีการเปิดทิกเก็ตที่เกี่ยวข้องกับปัญหาระบบการเงินจ่าย ระบบ e-Ticket Support จะมอบหมายความรับผิดชอบให้กับทีมงาน โดยจะส่งอีเมลแจ้งเตือนบุคลากรทั้ง 2 ท่าน ให้ทราบ และดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด

บุคลากรในทีมงาน สามารถใช้ฟังก์ชัน “ข้อความภายใน” สำหรับการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาภายในทิกเก็ตได้ โดยที่ผู้สร้างทิกเก็ต หรือบุคลากรอื่นๆ ที่ไม่ได้รับผิดชอบทิกเก็ตนี้ จะไม่สามารถมองเห็นข้อความได้

หัวหน้าทีมงาน



หัวหน้าทีมงาน (Team Leader) คืออะไร ?



หัวหน้าทีมงาน (Team Leader) ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีม แก้ไขปัญหาแยกตามประเภทปัญหา หรือประเภทที่คิดเกิดขึ้นๆ บทบาทของหัวหน้าทีมงานมีดังนี้

- ตอบกลับที่คิดเกิด เมื่อมีผู้แจ้งปัญหา เปิดประเด็นปัญหา ภายใต้ ประเภทที่คิดเกิดที่ตนเองรับผิดชอบ
- ได้รับการแจ้งเตือนจากระบบ หากมีการโอนความรับผิดชอบมาให้ทีมงานที่ตนเองเป็นหัวหน้าทีม ทำหน้าที่แก้ไข ต่อ
- ดูแลการแก้ไขปัญหาของบุคลากรในทีมแก้ปัญหาดียวกัน

อย่างไรก็ตาม หัวหน้าทีม ไม่มีสิทธิ์ในการปิดที่คิดเกิด เนื่องจากต้องมีการส่งให้หัวหน้าส่วนงานเป็นคนปิดเพราะ ต้องมีการตรวจสอบงานของส่วนงานทั้งหมด

ระดับผู้ใช้



ระดับผู้ใช้ (user's role) คืออะไร ?

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

ระดับผู้ใช้ประเภท **“บุคลากร”** มีสิทธิในการใช้งานเช่น

- สามารถเปิดทิกเก็ตในนามคณะ/สถาบัน/สำนักได้
- สามารถแก้ไขข้อมูลทิกเก็ตได้
- สามารถตอบทิกเก็ตได้
- สามารถเพิ่มเติมชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูปได้

ระดับผู้ใช้ประเภท **“หัวหน้างาน”** มีสิทธิเพิ่มเติมเช่น

- เข้าไปดูสถิติของบุคลากรในงานของตัวเองได้
- สามารถปิดทิกเก็ตที่แก้ปัญหาแล้วได้
- โอนความรับผิดชอบระหว่างงานได้

ระดับผู้ใช้ประเภท **“ผู้บริหาร”** มีสิทธิ์เพิ่มจากหัวหน้างานเช่น

- สามารถเข้าไปดูสถิติของบุคลากรทุกงานในกองคลังได้

ระบบ e-Ticket Support คืออะไร

ระบบ e-Ticket support เป็นระบบที่ช่วยให้กองคลังสามารถบริหารวิธีการ เวลา รูปแบบ บุคลากร ในการแก้ไขปัญหาอย่างบูรณาการและเป็นระบบ โดยมีรายงานจากระบบอย่างเหมาะสม ที่จะช่วยให้บุคลากร หัวหน้างาน ผู้บริหาร ทราบถึงภาระงานของบุคลากร รูปแบบปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาของบุคลากรและทีมงานของกองคลัง เพื่อให้สามารถปรับปรุงวิธีการแก้ไขปัญหา และวางแผนสำหรับภาระงานที่จะเข้ามาในอนาคตได้

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support มีดังนี้

บุคลากรของกองคลัง – ทราบถึงปัญหาที่มีการส่งเข้ามาในระบบ จากคณะ/สถาบัน/สำนัก ได้ จากการแจ้งเตือนอัตโนมัติของระบบ 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 ที่มงานแก้ไขปัญหา หัวหน้างาน ผู้บริหาร และผู้มารับบริการจากกองคลัง ได้รับการแจ้งเตือนสถานะของปัญหา โดยอัตโนมัติ ทั้งทางช่องทางเว็บไซต์ และอีเมล
3. ลดระยะเวลาในกระบวนการตอบปัญหาของบุคลากร สำหรับปัญหาแต่ละประเภท ที่มีคำตอบคล้ายๆ กัน โดยสร้างเป็นข้อความอัตโนมัติ บุคลากร เลือกตอบ แทนที่จะพิมพ์ข้อความหรือโทรไปตอบปัญหาลักษณะที่ซ้ำๆ
4. ระบบสามารถตรวจสอบประเภทปัญหา และสามารถมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติไปยังผู้รับผิดชอบงานได้ โดยไม่ต้องพึ่งบุคลากรในการมอบหมาย
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.)
 - ยืนยันการได้รับข้อมูลการเปิดทิกเก็ตแล้ว (หน่วยงานเปิดทิกเก็ตเกิดด้วยตัวเอง)
 - ยืนยันว่าได้รับปัญหาแล้ว (กองคลังเปิดทิกเก็ตเกิดแทนคณะฯ)
 - มีการตอบคำถาม/ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรกองคลัง
 - ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว
 - เปิดประเด็นปัญหาเกินกว่าที่ระบบกำหนดไว้ โดยปัญหาเดิมยังไม่ได้รับการแก้ไข

- ผู้ดูแลระบบ
 - มีผู้พยายามเข้าระบบผิดปกติ
 - ระบบมีความผิดพลาดในการทำงาน

- ผู้รับผิดชอบทิกเก็ต (บุคลากรกองคลัง)
 - ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบให้แก้ไขปัญหา (แยกตามประเภทของปัญหา)
 - ได้รับโอนความรับผิดชอบของปัญหาระหว่างงาน
 - ได้รับข้อความ/ข้อมูลเพิ่มเติมจากคณะ/หน่วยงานที่เปิดทิกเก็ตเกิด
 - ได้รับข้อความ/ข้อมูลประสานงานภายใน จากบุคลากรกองคลัง (มองเห็นได้เฉพาะผู้รับผิดชอบ, กลุ่มคนที่ได้รับมอบหมาย)
 - เตือนทิกเก็ตที่เปิดไว้เกินกำหนดแก้ไข
 - การเปลี่ยนรหัสผ่าน

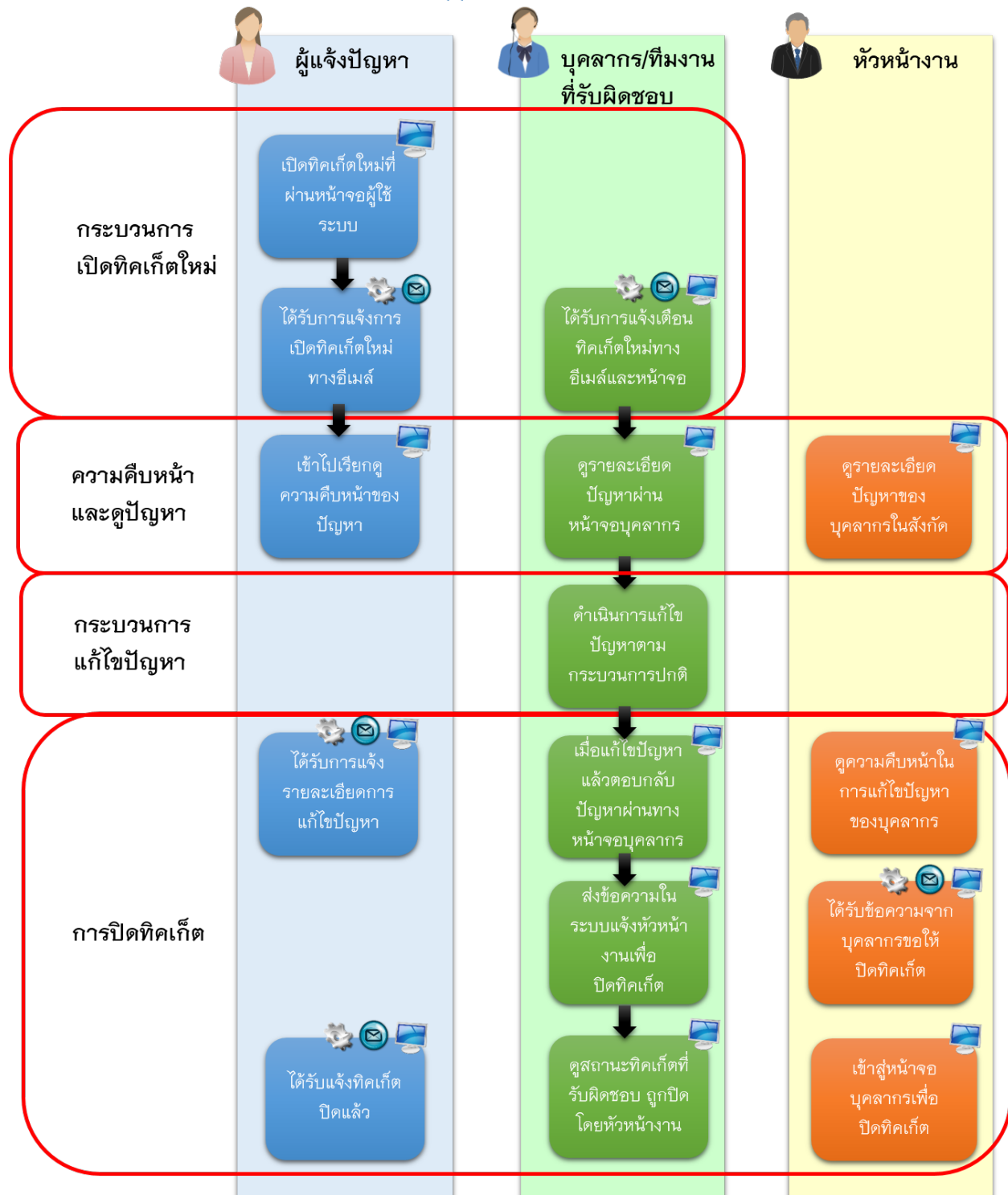
หัวหน้างาน

- เตือนทิกเก็ต
- มีการโอนความรับผิดชอบของปัญหา

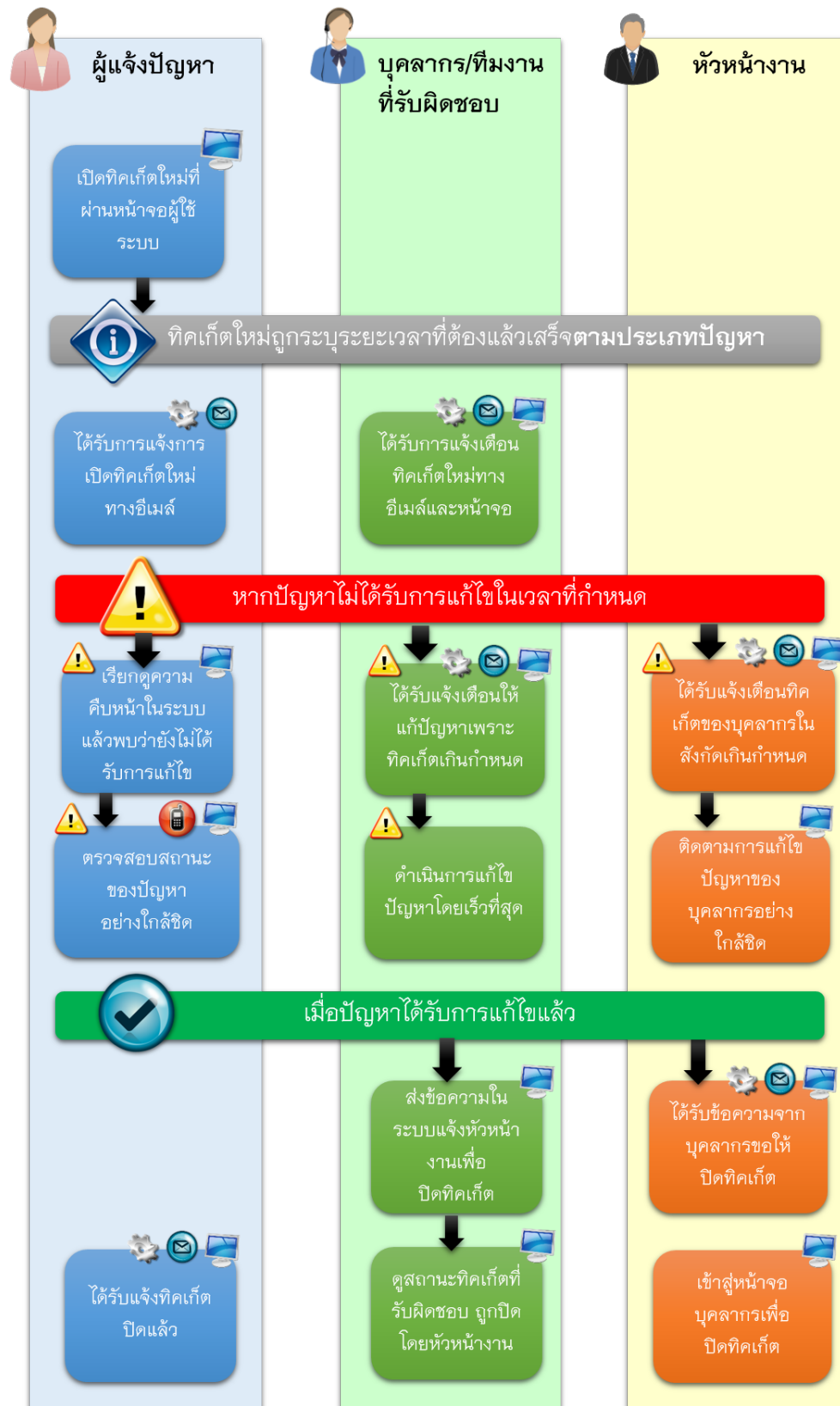
ใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support



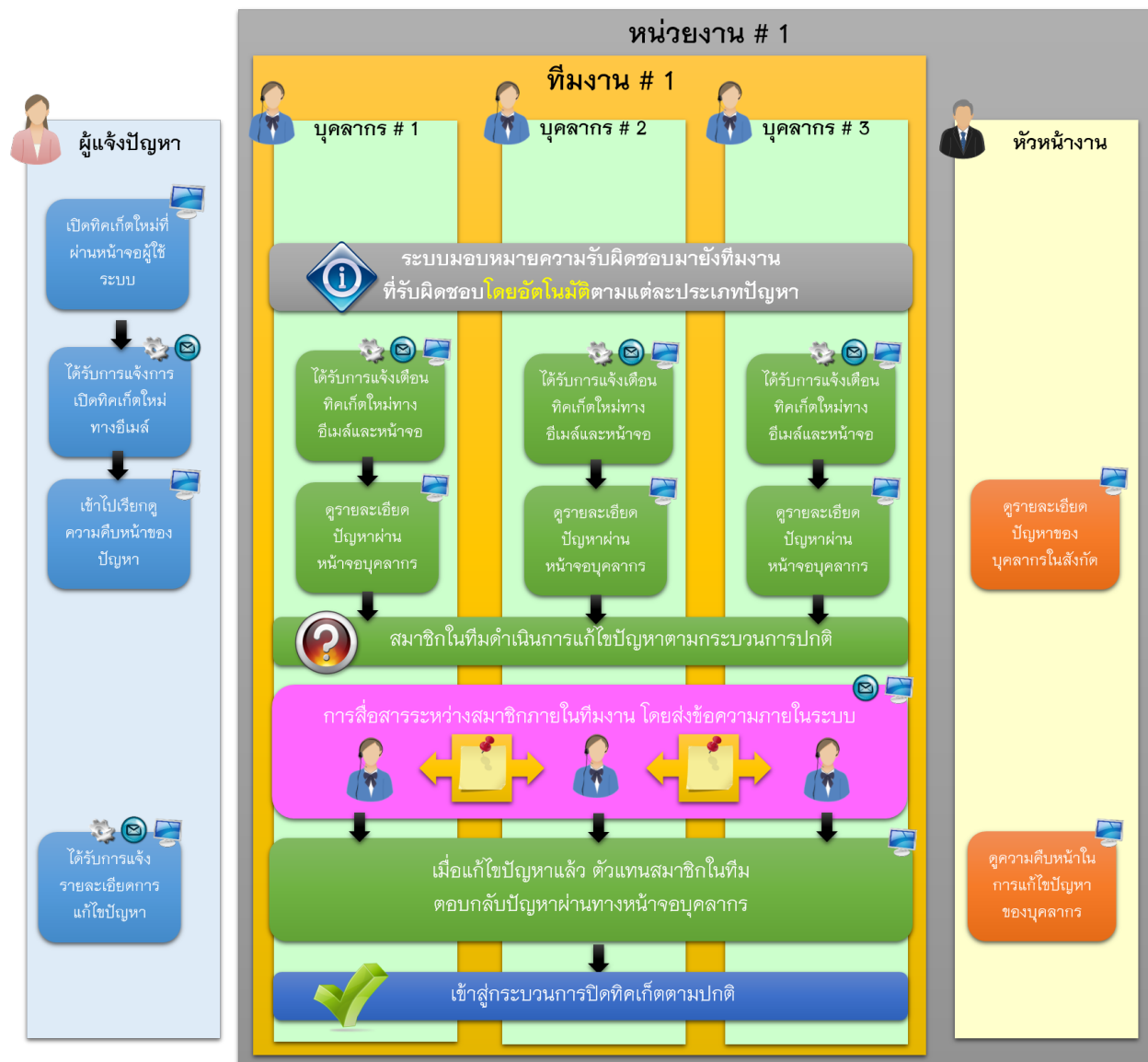
กระบวนการทำงานของระบบ e-Ticket Support ในภาพรวม



การทำงานของระบบในกรณีที่พบ ticket เกิดที่เกินกำหนดแก้ไข



การร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหเป็นทีมงาน ตามแต่ละประเภทปัญหา



การตั้งค่าหลักของระบบ

การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ

ชื่อเมนู	ระบบ
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > การตั้งค่า > ระบบ
วัตถุประสงค์	- การตั้งค่าทั่วไปของระบบ - การตรวจสอบสิทธิการใช้งานของผู้ใช้ระบบ - การตั้งค่าเกี่ยวกับเวลา
ระดับความสำคัญ	ปานกลาง

การตั้งค่าทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของระบบ e-Ticket Support

การตั้งค่าและการกำหนดสิทธิ์ของระบบ - ระบบ e-Ticket Support กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มข.

การตั้งค่า & การกำหนดสิทธิ์	
การตั้งค่าทั่วไป: การตั้งเป็น โหมดออฟไลน์จะเป็นการปิดไม่ให้ผู้ใช้ทั่วไปเข้าใช้หรือสร้างทิกเก็ตได้ จะยอมให้เฉพาะผู้ดูแลระบบล็อกอินเท่านั้น	
สถานะของระบบ:	☒ ออนไลน์ (เปิดการใช้งาน) ☐ ออฟไลน์ (ปิดการใช้งาน) ?
URL ของระบบ support:	http://eticket.finance.oop.cmu.ac.th/ma * ?
ชื่อของระบบ Support:	ระบบองค์ความรู้และแก้ปัญหาทางคลัง (KB an) * ?
คำเริ่มต้นของหน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง Dept * ?
จำนวนทิกเก็ตที่แสดงต่อหน้า:	25 ?
คำเริ่มต้นระดับการเก็บ Log:	การแจ้งเตือน (WARN) ?
การล้างข้อมูลใน Logs:	ลบหลังจาก 12 เดือนไปแล้ว ?
คำเริ่มต้นรูปแบบชื่อ:	First Last ?

1. สถานะของระบบ

ชื่อการตั้งค่า	สถานะของระบบ
ความหมาย	สถานะของการใช้งานระบบ e-Ticket Support (เปิดการใช้งานหรืออยู่ในโหมดซ่อมบำรุง)
รายละเอียดการตั้งค่า	ออนไลน์ (เปิดการใช้งาน)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	- ออนไลน์ (เปิดการใช้งาน) - ออฟไลน์ (ปิดการใช้งาน)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

2. URL ของระบบ

ชื่อการตั้งค่า	URL ของระบบ
ความหมาย	URL ของระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	http://eticket.finance.oop.cmu.ac.th/main
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	การกรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

3. ชื่อของระบบ Support

ชื่อการตั้งค่า	ชื่อของระบบ Support
ความหมาย	ชื่ออย่างเป็นทางการของระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหาของคลัง (KB and e-Ticket system)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	การกรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

4. ค่าเริ่มต้นของหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นของหน่วยงาน
ความหมาย	ค่าเริ่มต้นของหน่วยงานที่รับผิดชอบติดเกิด เมื่อมีผู้เปิดติดเกิดเข้ามา
รายละเอียดการตั้งค่า	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	- สำนักงานอธิการบดี - กองคลัง - กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง - กองคลัง - งานบัญชี - กองคลัง - งานการเงิน

	• กองคลัง - งานธุรการ • กองคลัง - งานพัสดุ • กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

5. จำนวนทิกเก็ตที่แสดงต่อหน้า

ชื่อการตั้งค่า	จำนวนทิกเก็ตที่แสดงต่อหน้า
ความหมาย	จำนวนทิกเก็ตที่แสดงต่อหน้าเพจ ที่บุคลากรกองคลัง สามารถมองเห็นได้
รายละเอียดการตั้งค่า	25
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

6. ค่าเริ่มต้นระดับการเก็บ Log

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นระดับการเก็บ Log
ความหมาย	ระดับของความสำคัญของเหตุการณ์ที่ระบบใช้ในการเก็บ Log ให้ผู้ดูแลระบบมองเห็น
รายละเอียดการตั้งค่า	การแจ้งเตือน (Warn)
หมวด	การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	• ไม่เก็บ Log (ปิดระบบ Log) • การแก้ไขข้อผิดพลาด (Debug) • การแจ้งเตือน (Warn) • ข้อผิดพลาด (Error)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

7. การล้างข้อมูลใน Logs

ชื่อการตั้งค่า	การล้างข้อมูลใน Logs
ความหมาย	ระยะเวลาที่ระบบจะลบข้อมูล Log ที่เก็บเอาไว้ ออกจากระบบ
รายละเอียดการตั้งค่า	ลบหลังจาก 12 เดือนไปแล้ว
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	• ไม่ต้องล้างข้อมูลเลย • ลบหลังจาก 1 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 2 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 3 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 4 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 5 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 6 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 7 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 8 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 9 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 10 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 11 เดือนไปแล้ว • ลบหลังจาก 12 เดือนไปแล้ว
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

8. ค่าเริ่มต้นรูปแบบชื่อ

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นรูปแบบชื่อ
ความหมาย	รูปแบบชื่อที่แสดงในระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	First Last
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าทั่วไป
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	First, Last, First Last, First M. Last, Last First, Mr. Last, First L., F. Last, Mr. First M. Last Sr.

จำเป็นต้องตั้งค่า?

จำเป็น

การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้

รูปแบบการเช็คสิทธิการเข้าใช้งานระบบ

การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ (Authentication Settings)	
นโยบายการเปลี่ยนรหัสผ่าน:	— ไม่ต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน — ⓘ
การยืนยันการรีเซตรหัสผ่าน:	☒ เปิดการใช้งานลิงค์ ลืมรหัสผ่านของฉัน ในหน้าการใช้งานของบุคลากร
หน้าจอการรีเซตรหัสผ่าน:	30 ระยะเวลามากที่สุด นับเป็นนาที ที่ Link สำหรับการเปลี่ยนรหัสผ่านจะใช้งานได้
ความพยายามล็อกอินผิดพลาดของบุคลากร:	4 ⓘ ครั้งที่จะระบบยอมให้ใส่ username และ/หรือ password ผิดพลาดก่อนระบบจะ Lock ไม่ให้ล็อกอินเป็นเวลา 2 นาที
ระยะเวลาที่เซสชันการล็อกอินจะหมดอายุของบุคลากร:	30 ระยะเวลาสูงสุด (นับเป็นนาที) ที่ระบบยอมให้บุคลากรเข้าระบบแล้วไม่ทำอะไร ก่อนที่บุคลากรจะต้องล็อกอินอีกครั้ง (ใส่ค่า 0 หากไม่ใช้งาน).
ความพยายามในการล็อกอินผิดพลาดของผู้ใช้ระบบ:	4 ⓘ จำนวนครั้งที่ระบบยอมให้ล็อกอินแล้วล้มเหลวก่อนจะล็อกไม่ให้เข้าระบบเป็นเวลา 2 นาที
เซสชันการใช้งานของผู้ใช้ระบบ:	30 ระยะเวลาสูงสุด (นับเป็นนาที) ที่ระบบยอมให้ผู้ใช้เข้าระบบแล้วไม่ทำอะไร ก่อนที่ผู้ใช้ระบบจะต้องล็อกอินอีกครั้ง (ใส่ค่า 0 หากไม่ใช้งาน)
ผูกเซสชันการใช้งานของบุคลากรกับ IP:	☐ (ผูกเซสชันการใช้งานของบุคลากรกับ IP Address เมื่อ Login)

9. นโยบายการเปลี่ยนรหัสผ่าน

ชื่อการตั้งค่า	นโยบายการเปลี่ยนรหัสผ่าน
ความหมาย	การกำหนดความถี่ที่ผู้ใช้ระบบ (บุคลากรกองคลัง) ต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่ต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	10. Monthly 11. เปลี่ยนทุก 2 เดือน 12. เปลี่ยนทุก 3 เดือน 13. เปลี่ยนทุก 4 เดือน 14. เปลี่ยนทุก 5 เดือน 15. เปลี่ยนทุก 6 เดือน 16. เปลี่ยนทุก 7 เดือน 17. เปลี่ยนทุก 8 เดือน 18. เปลี่ยนทุก 9 เดือน 19. เปลี่ยนทุก 10 เดือน 20. เปลี่ยนทุก 11 เดือน 21. เปลี่ยนทุก 12 เดือน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

22. การยินยอมการรีเซตรหัสผ่าน

ชื่อการตั้งค่า	การยินยอมการรีเซตรหัสผ่าน
ความหมาย	ยินยอมให้บุคลากรกองคลังสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ กรณีที่ลืมรหัสผ่านเข้าระบบ โดยจะมี Link ให้รีเซตรหัสผ่าน ส่งไปทางอีเมล
รายละเอียดการตั้งค่า	เปิดใช้งานลิงค์รีเซตรหัสผ่าน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

23. หน้าจอการรีเซตรหัสผ่าน

ชื่อการตั้งค่า	หน้าจอการรีเซตรหัสผ่าน
ความหมาย	จำนวนนาฬิกาที่ Link การรีเซตรหัสผ่าน จะยังสามารถใช้งานได้ (Link นี้จะถูกส่งไปยังอีเมลบุคลากร เมื่อได้รับคำขอให้รีเซตรหัสผ่าน)
รายละเอียดการตั้งค่า	30 (นาที)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้
ประเภท	การกรอกตัวเลข
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

24. ความพยายามล็อกอินผิดพลาดของบุคลากร

ชื่อการตั้งค่า	ความพยายามล็อกอินผิดพลาดของบุคลากร
ความหมาย	จำนวนครั้งที่ระบบยอมให้ใส่ username และ/หรือ password ผิดพลาดก่อนระบบจะ Lock ไม่ให้บุคลากรล็อกอินเป็นเวลา (นาที) ที่กำหนด
รายละเอียดการตั้งค่า	4 ครั้ง, 2 นาที
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	1-10 ครั้ง, 1-10 นาที
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

25. ระยะเวลาที่เซสชันการล็อกอินจะหมดอายุของบุคลากร

ชื่อการตั้งค่า	ระยะเวลาที่เซสชันการล็อกอินจะหมดอายุของบุคลากร
ความหมาย	ระยะเวลาสูงสุด (นับเป็นนาที) ที่ระบบยอมให้บุคลากรเข้าระบบแล้วไม่ได้ทำอะไร ก่อนที่บุคลากรจะต้องล็อกอินอีกครั้ง (ใส่ค่า 0 หากไม่ใช้งาน)
รายละเอียดการตั้งค่า	30 นาที
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้
ประเภท	กรอกตัวเลข
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

26. ความพยายามในการล็อกอินผิดพลาดของผู้ใช้ระบบ

ชื่อการตั้งค่า	ความพยายามในการล็อกอินผิดพลาดของผู้ใช้ระบบ (ผู้เปิดทิกเก็ต)
ความหมาย	จำนวนครั้งที่ระบบยอมให้ผู้มารับบริการล็อกอินแล้วล้มเหลวก่อนจะล็อกไม่ให้เข้าระบบเป็นเวลา (นาที) ที่กำหนด
รายละเอียดการตั้งค่า	4 ครั้ง, 2 นาที
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	1-10 ครั้ง, 1-10 นาที
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

27. เซสชันการใช้งานของผู้ใช้ระบบ

ชื่อการตั้งค่า	เซสชันการใช้งานของผู้ใช้ระบบ
ความหมาย	ระยะเวลาสูงสุด (นับเป็นนาที) ที่ระบบยอมให้ผู้มารับบริการเข้าระบบแล้วไม่ได้ทำอะไร ก่อนที่ผู้ใช้ระบบจะต้องล็อกอินอีกครั้ง (ใส่ค่า 0 หากไม่ใช้งาน)
รายละเอียดการตั้งค่า	30 นาที
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้
ประเภท	กรอกตัวเลข
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

28. ผูกเซสชันการใช้งานของบุคลากรกับ IP

ชื่อการตั้งค่า	ผูกเซสชันการใช้งานของบุคลากรกับ IP
ความหมาย	ผูกเซสชันการใช้งานของบุคลากรของเครื่องกับ IP Address เมื่อ Login
รายละเอียดการตั้งค่า	(ไม่ใช้งาน)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > การตั้งค่าการตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	ไม่จำเป็น

ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา

การตั้งค่าการแสดงผลวันที่และเวลา

ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา ⓘ		
รูปแบบของเวลา:	h:i A	* 07:45 AM
รูปแบบของวันที่:	d-M-Y	* 03-Feb-2014
รูปแบบของวันที่และเวลา:	d-M-Y g:i a	* 03-Feb-2014 7:45 am
รูปแบบของวัน, วันที่ และเวลา:	D, M j Y g:ia	* Mon, Feb 3 2014 7:45am
ค่าเริ่มต้นของ Time Zone:	GMT 7.0 - Bangkok, Hanoi, Jakarta ⌵ *	
Daylight Saving:	☐ Observe daylight savings	

1. รูปแบบของเวลา

ชื่อการตั้งค่า	รูปแบบของเวลา
ความหมาย	รูปแบบการแสดงผลของเวลา ในระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	h:i A (ตัวอย่างเช่น 07:45 AM)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา
ประเภท	กรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

2. รูปแบบของวันที่

ชื่อการตั้งค่า	รูปแบบของวันที่
ความหมาย	รูปแบบการแสดงผลของวันที่ ในระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	d-M-Y (ตัวอย่างเช่น 03-Feb-2014)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา
ประเภท	กรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

3. รูปแบบของวันที่และเวลา

ชื่อการตั้งค่า	รูปแบบของวันที่และเวลา
ความหมาย	รูปแบบการแสดงผลของวันที่และเวลา ในระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	d-M-Y g:i a (ตัวอย่างเช่น 03-Feb-2014 7:45 am)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา
ประเภท	กรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

4. รูปแบบของวัน, วันที่ และเวลา

ชื่อการตั้งค่า	รูปแบบของวัน, วันที่และเวลา
ความหมาย	รูปแบบการแสดงผลของวัน, วันที่และเวลา ในระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	D, M j Y g:i a (ตัวอย่างเช่น Mon, Feb 3 2014 7:45am)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา
ประเภท	กรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

5. ค่าเริ่มต้นของ Time Zone

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นของ Time Zone
ความหมาย	Time Zone ในการบันทึก ในระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	GMT + 7 (Bangkok, Hanoi, Jakarta)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา
ประเภท	Drop Down List
ตัวเลือกที่มีให้	(List ของ Timezone ประเภทต่างๆ)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

6. Daylight saving

ชื่อการตั้งค่า	Daylight saving
ความหมาย	Daylight saving ในบางประเทศที่พระอาทิตย์ตกก่อนเวลา
รายละเอียดการตั้งค่า	(ไม่ใช้งาน)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับระบบ > ตัวเลือกเกี่ยวกับวันที่และเวลา
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	ไม่จำเป็น

การตั้งค่าหลักหน่วยงาน

ชื่อเมนู	หน่วยงาน
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > การตั้งค่า > หน่วยงาน
วัตถุประสงค์	- การตั้งค่าข้อมูลทั่วไปของระบบ - การจัดการจัดการหน้าเว็บไซต์ - Logo สำหรับการใช้งาน
ระดับความสำคัญ	สูง

การตั้งค่าข้อมูลทั่วไป

ได้แก่เว็บไซต์ เบอร์โทรศัพท์ และที่อยู่ของหน่วยงาน

ข้อมูลทั่วไป	
รายละเอียดกองคลัง: รายละเอียดที่จะแสดง ในเทมเพลตของกองคลัง	
ชื่อหน่วยงาน:	กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ *
เว็บไซต์:	http://eticket.finance.oop.cmu.ac.th
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ:	(053) 941000
ที่อยู่:	239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง เชียงใหม่ 50200

29. ชื่อหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ชื่อหน่วยงาน
ความหมาย	ชื่อของหน่วยงานที่ใช้ระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > ข้อมูลทั่วไป
ประเภท	การกรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

30. เว็บไซต์

ชื่อการตั้งค่า	เว็บไซต์
ความหมาย	เว็บไซต์ของหน่วยงานที่ใช้ระบบ e-Ticket Support
รายละเอียดการตั้งค่า	http://eticket.finance.oop.cmu.ac.th
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > ข้อมูลทั่วไป
ประเภท	การกรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	ไม่จำเป็น

31. เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ชื่อการตั้งค่า	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
ความหมาย	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลางสำหรับกองคลัง
รายละเอียดการตั้งค่า	(053) 941000
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > ข้อมูลทั่วไป
ประเภท	การกรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	ไม่จำเป็น

32. ที่อยู่

ชื่อการตั้งค่า	ที่อยู่
ความหมาย	ที่อยู่สำหรับหน่วยงานที่ใช้ระบบ e-Ticket Support (กองคลัง)
รายละเอียดการตั้งค่า	239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง เชียงใหม่ 50200
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > ข้อมูลทั่วไป
ประเภท	การกรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	ไม่จำเป็น

การจัดการหน้าเว็บไซต์

เลือกหน้าเพจที่ผู้ใช้จะมองเห็นในเหตุการณ์ต่างๆ ของระบบ

การจัดการหน้าเว็บไซต์	
หากต้องการแก้ไขหรือเพิ่มหน้าใหม่ ให้ไปที่ จัดการ > การจัดการหน้าเว็บไซต์	
หน้าแรกที่ใช้จะเห็นเมื่อเข้าเว็บไซต์:	Landing *
หน้าสำหรับออฟไลน์โหมด:	หน้าออฟไลน์ *
ค่าเริ่มต้นของหน้าขอบคุณผู้ใช้:	หน้าตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต *

33. หน้าแรกที่ใช้จะเห็นเมื่อเข้าเว็บไซต์

ชื่อการตั้งค่า	หน้าแรกที่ใช้จะเห็นเมื่อเข้าเว็บไซต์
ความหมาย	หน้าแรกที่ใช้เปิดทิกเก็ต (บุคลากรของคณะ หน่วยงาน) จะเห็นเมื่อเข้าเว็บไซต์
รายละเอียดการตั้งค่า	Landing
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > การจัดการหน้าเว็บไซต์
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	- Landing (ขึ้นอยู่กับค่าที่ตั้งค่าที่หน้า การจัดการ > หน้าเพจ)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

34. หน้าสำหรับออฟไลน์โหมด

ชื่อการตั้งค่า	หน้าสำหรับออฟไลน์โหมด
ความหมาย	หน้าแรกที่ใช้เปิดทิกเก็ต (บุคลากรของคณะ หน่วยงาน) จะเห็นเมื่อเว็บไซต์ระบบ e-Ticket Support กำลังอยู่ในโหมดออฟไลน์ ซึ่งตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบ
รายละเอียดการตั้งค่า	หน้าออฟไลน์
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > การจัดการหน้าเว็บไซต์
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	- หน้าออฟไลน์ (ขึ้นอยู่กับค่าที่ตั้งค่าที่หน้า การจัดการ > หน้าเพจ)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

35. ค่าเริ่มต้นของหน้าขอบคุณผู้ใช้

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นของหน้าขอบคุณผู้ใช้
ความหมาย	หน้าเพจที่ผู้เปิดทิกเก็ต (บุคลากรของคณะ หน่วยงาน) จะเห็นเมื่อเปิดทิกเก็ตเรียบร้อยแล้ว ซึ่งตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบ
รายละเอียดการตั้งค่า	หน้าตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > การจัดการหน้าเว็บไซต์
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	• หน้าตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต • (ขึ้นอยู่กับค่าที่หน้า การจัดการ > หน้าเพจ)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การตั้งค่าโลโก้

โลโก้

โลโก้ค่าเริ่มต้นของระบบ

☐ **SUPPORT CENTER**
Support Ticket System

ใช้โลโก้ที่ปรับปรุงให้เหมาะสม — ทำเครื่องหมายลบหน้า โลโก้ที่ต้องการลบออกจากระบบ

☒ ระบบ e-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ☐ ลบ

อัปโหลดโลโก้ใหม่: no file selected

36. การเลือกโลโก้

ชื่อการตั้งค่า	โลโก้
ความหมาย	Logo ของระบบ ที่ผู้เปิดติดเกิด (บุคลากรของคณะ หน่วยงาน) จะเห็นในหน้าจอ
รายละเอียดการตั้งค่า	โลโก้
หมวด	การตั้งค่าหลักหน่วยงาน > โลโก้
ประเภท	Bullet, Upload File
ตัวเลือกที่มีให้	- โลโก้ที่ปรับปรุงให้เหมาะสม (ขึ้นอยู่กับกรอัปโหลดโลโก้ใหม่)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต

ชื่อเมนู	ทิกเก็ต
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > การตั้งค่า > ทิกเก็ต
วัตถุประสงค์	- ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของ ทิกเก็ต - ไฟล์แนบ - ประเภทของไฟล์ที่ยินยอมให้อัพโหลด
ระดับความสำคัญ	สูง

ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของ ทิกเก็ต

ตัวเลือกและการตั้งค่าทิกเก็ต

การตั้งค่าทิกเก็ต	
ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต	
การเรียงลำดับทิกเก็ต:	☐ เรียงตามลำดับ ☒ ใช้วิธีสุ่มตัวเลข (แนะนำ ให้ใช้วิธีนี้)
ค่าเริ่มต้นระยะเวลาแก้ปัญหา:	ค่าเริ่มต้น (2 วัน) (48 hrs - Active)
ค่าเริ่มต้นระดับความสำคัญ:	ปกติ
จำนวนทิกเก็ต สูงที่สุด ที่เปิดได้:	0 ต่อ 1 ผู้ใช้/อีเมล. (ช่วยควบคุมอีเมลล์ขยะและความไม่พึงประสงค์ - ทิมพ์ 0 หากไม่ต้องการจำกัดจำนวน)
ระยะเวลาลอคทิกเก็ตอัตโนมัติ:	0 (ระยะเวลา ในการลอคทิกเก็ต (นาที) ในแต่ละกิจกรรม - ทิมพ์ 0 หากปิด ใช้งานการลอค)
ให้ความสำคัญกับทิกเก็ตที่ส่งอีเมลล์เข้ามา ก่อน:	☐ (ใช้เมื่อสามารถ ใช้งานการให้ความสำคัญของอีเมลล์เป็นลำดับแรกได้)
แสดงทิกเก็ตที่เกี่ยวข้อง:	☒ (แสดงทุกๆ ทิกเก็ตที่เกี่ยวข้องเมื่อผู้ใช้ลอคอิน - มิฉะนั้นระบบจะจำกัดสิทธิ์ในการมองเห็นเพียง 1 ทิกเก็ต ต่อ 1 ครั้ง ในการลอคอิน เท่านั้น)
การตรวจสอบตัวตน:	☒ เปิดการใช้งาน CAPTCHA สำหรับทิกเก็ตที่ป้อนข้อมูลผ่านเว็บ.(จำเป็นต้อง ใช้ GDLib)
เปิดทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว:	☒ สามารถกำหนดความรับผิดชอบทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบคนสุดท้ายได้ เมื่อกลับมาเปิดทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว
ทิกเก็ตที่มอบหมายไปแล้ว:	☒ แสดงรายการทิกเก็ตที่มอบหมายไปแล้วในลำดับการแสดงผล
ทิกเก็ตที่ตอบไปแล้ว:	☒ แสดงทิกเก็ตที่ตอบไปแล้วในลำดับการแสดงผล
ปิดการแสดงตัวตนของผู้รับผิดชอบทิกเก็ต:	☐ ซ่อนชื่อของผู้รับผิดชอบทิกเก็ตไม่ให้ผู้ใช้บริการเห็น
เปิดการใช้งาน HTML ในทิกเก็ต:	☒ เปิดการใช้งาน rich text ในทิกเก็ตและฟอร์มตอบกลับอีเมลล์อัตโนมัติ

37. การเรียงลำดับที่ทิกเก็ต

ชื่อการตั้งค่า	การเรียงลำดับที่ทิกเก็ต
ความหมาย	รูปแบบการเรียงลำดับทิกเก็ตที่สร้าง (เลือกว่าจะเรียงตามลำดับตัวเลข หรือสุ่มตัวเลข)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้วิธีสุ่มตัวเลข
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของ ทิกเก็ต
ประเภท	Drop-Down List
ตัวเลือกที่มีให้	- เรียงตามลำดับ - ใช้วิธีสุ่มตัวเลข
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

38. ค่าเริ่มต้นระยะเวลาแก้ปัญหา

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นระยะเวลาแก้ปัญหา
ความหมาย	ค่าตั้งต้นของระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา เมื่อมีการเปิดทิกเก็ตใหม่เข้ามา
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้วิธีสุ่มตัวเลข
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของ ทิกเก็ต
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	• ค่าเริ่มต้น (2 วัน) (48 ชั่วโมง) • 1 วัน (24 ชั่วโมง) • 5 วัน (90 ชั่วโมง) • 1 เดือน (720 ชั่วโมง) • 15 วัน (360 ชั่วโมง) • ค่าอื่นๆ ซึ่งสามารถเพิ่มได้ภายหลัง
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

39. ค่าเริ่มต้นระดับความสำคัญ

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นระดับความสำคัญ
ความหมาย	ค่าตั้งต้นของระดับความสำคัญปัญหา เมื่อมีการเปิดทิกเก็ตใหม่เข้ามา
รายละเอียดการตั้งค่า	ปกติ
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของ ทิกเก็ต
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	• ปกติ • ต่ำ • สูง • เร่งด่วนฉุกเฉิน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

40. จำนวนทิกเก็ตสูงสุดที่เปิดได้

ชื่อการตั้งค่า	จำนวนทิกเก็ตสูงสุดที่เปิดได้
ความหมาย	จำนวนทิกเก็ตสูงสุดที่เปิดได้ต่อ 1 ผู้รับบริการ หรือต่อ 1 อีเมล
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่จำกัดจำนวน (กำหนดเป็น 0)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต
ประเภท	กรอกตัวเลข
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

41. ระยะเวลาล๊อคทิกเก็ตอัตโนมัติ

ชื่อการตั้งค่า	ระยะเวลาล๊อคทิกเก็ตอัตโนมัติ
ความหมาย	ระยะเวลาในการล๊อคทิกเก็ต (นาทีก) ในแต่ละกิจกรรม - พิมพ์ 0 หากปิดใช้งานการล๊อค
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่จำกัดจำนวน (กำหนดเป็น 0)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต
ประเภท	กรอกตัวเลข
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

42. ให้ความสำคัญกับทิกเก็ตที่ส่งอีเมลเข้ามาก่อน

ชื่อการตั้งค่า	ให้ความสำคัญกับทิกเก็ตที่ส่งอีเมลเข้ามาก่อน
ความหมาย	ใช้เมื่อสามารถใช้งานการให้ความสำคัญของอีเมลล์เป็นลำดับแรกได้ (กรณีที่ให้หน่วยงานส่งอีเมลล์เข้ามาได้)
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	ไม่จำเป็น

43. แสดงทิกเก็ตที่เกี่ยวข้อง

ชื่อการตั้งค่า	แสดงทิกเก็ตที่เกี่ยวข้อง
ความหมาย	แสดงทุกๆ ทิกเก็ตที่เกี่ยวข้องเมื่อผู้เปิดทิกเก็ตล๊อคอิน - มิฉะนั้นระบบจะจำกัดสิทธิ์ในการมองเห็นเพียง 1 ทิกเก็ต ต่อ 1 ครั้งในการล๊อคอินเท่านั้น
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

44. การตรวจสอบตัวตน

ชื่อการตั้งค่า	การตรวจสอบตัวตน
ความหมาย	เปิดการใช้งาน CAPTCHA สำหรับทิกเก็ตที่ป้อนข้อมูลผ่านเว็บ
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

45. เปิดทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว

ชื่อการตั้งค่า	เปิดทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว
ความหมาย	ผู้เปิดทิกเก็ตสามารถกำหนดความรับผิดชอบทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบคนสุดท้ายได้เมื่อกลับมาเปิดทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

46. ทิคเก็ตที่มอบหมายไปแล้ว

ชื่อการตั้งค่า	ทิคเก็ตที่มอบหมายไปแล้ว
ความหมาย	แสดงรายการทิคเก็ตที่มอบหมายไปแล้วในลำดับการแสดงผล
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิคเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิคเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

47. ทิคเก็ตที่ตอบไปแล้ว

ชื่อการตั้งค่า	ทิคเก็ตที่ตอบไปแล้ว
ความหมาย	แสดงทิคเก็ตที่ตอบไปแล้วในลำดับการแสดงผล
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิคเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิคเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

48. ปิดการแสดงตัวตนของผู้รับผิดชอบทิคเก็ต

ชื่อการตั้งค่า	ปิดการแสดงตัวตนของผู้รับผิดชอบทิคเก็ต
ความหมาย	ซ่อนชื่อของผู้รับผิดชอบทิคเก็ต (ผู้ได้รับมอบหมายให้แก้ไขปัญหา) ไม่ให้ผู้ใช้บริการเห็น
รายละเอียดการตั้งค่า	ปิดการใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิคเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิคเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

49. เปิดการใช้งาน HTML ในทิกเก็ต

ชื่อการตั้งค่า	เปิดการใช้งาน HTML ในทิกเก็ต
ความหมาย	เปิดการใช้งาน rich text ในทิกเก็ตและฟอร์มตอบกลับอีเมลล์อัตโนมัติและในแบบฟอร์มอื่นๆ
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของทิกเก็ต
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

ไฟล์แนบ

การจัดการเกี่ยวกับไฟล์แนบต่างๆ

ไฟล์แนบ: ขนาดและจำนวนไฟล์สูงสุดที่สามารถอัปโหลดพร้อมกับทิกเก็ตผ่านเว็บ	
ยินยอมให้แนบไฟล์ได้:	☒ ยินยอมให้ผู้ใช้งานแนบไฟล์ได้ (Global Setting)
การแนบไฟล์ผ่านอีเมล/API:	☒ ยินยอมให้มีการแนบไฟล์ผ่านอีเมล/API ได้.
การแนบไฟล์ผ่านเว็บไซต์:	☒ ยอมให้มีการอัปโหลดไฟล์ผ่านเว็บไซต์ ☐ จำกัดเฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น (ผู้ใช้ระบบต้องล็อกอินก่อนจึงจะแนบไฟล์ได้)
จำนวนไฟล์สูงสุดที่ผู้ใช้สามารถอัปโหลดได้:	5 files ÷ (จำนวนไฟล์ที่ยินยอมให้ผู้ใช้งานสามารถอัปโหลดได้พร้อมๆ กันในทิกเก็ต)
จำนวนไฟล์สูงสุดที่ยินยอมให้ผู้รับผิดชอบทิกเก็ตอัปโหลดได้:	10 files ÷ (จำนวนไฟล์ที่ผู้รับผิดชอบทิกเก็ตสามารถอัปโหลดพร้อมๆ กันได้ในแต่ละครั้ง)
ขนาดไฟล์สูงสุด:	2 mb ÷
การแนบไฟล์เพื่อตอบกลับผู้ใช้:	☒ แนบไฟล์ผ่านทางอีเมลเพื่อตอบกลับผู้ใช้

50. ยินยอมให้แนบไฟล์ได้

ชื่อการตั้งค่า	ยินยอมให้แนบไฟล์ได้
ความหมาย	ยินยอมให้ผู้เปิดทิกเก็ต (จากคณะฯ) แนบไฟล์ในทิกเก็ตได้
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับทิกเก็ต > ไฟล์แนบ
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

51. การแนบไฟล์ผ่านอีเมล/API

ชื่อการตั้งค่า	การแนบไฟล์ผ่านอีเมล/API
ความหมาย	ยินยอมให้มีการแนบไฟล์ผ่านอีเมล/API ได้ (กรณีรับ ticket เกิดผ่านทางอีเมล)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับ ticket > ไฟล์แนบ
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

52. การแนบไฟล์ผ่านเว็บไซต์

ชื่อการตั้งค่า	การแนบไฟล์ผ่านเว็บไซต์
ความหมาย	ยินยอมให้มีการอัปโหลดไฟล์ผ่านเว็บไซต์ได้ โดยสามารถจำกัดเฉพาะผู้เปิด ticket ที่ล็อกอินแล้วเท่านั้น
รายละเอียดการตั้งค่า	ยินยอมให้มีการอัปโหลดไฟล์ผ่านเว็บไซต์ได้ (ไม่จำกัดการล็อกอิน)
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับ ticket > ไฟล์แนบ
ประเภท	Check Box (Multiple)
ตัวเลือกที่มีให้	• ยินยอมให้มีการอัปโหลดไฟล์ผ่านเว็บไซต์ได้ • จำกัดเฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น (ผู้ใช้ระบบต้องล็อกอินก่อนจึงจะแนบไฟล์ได้)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

53. จำนวนไฟล์สูงสุดที่ผู้ใช้สามารถอัปโหลดได้

ชื่อการตั้งค่า	จำนวนไฟล์สูงสุดที่ผู้เปิด ticket สามารถอัปโหลดได้
ความหมาย	จำนวนไฟล์ที่ยินยอมให้ผู้เปิด ticket สามารถอัปโหลดได้พร้อมๆ กัน ใน ticket เดียวกัน
รายละเอียดการตั้งค่า	5 files
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับ ticket > ไฟล์แนบ
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	1-20 files
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

54. จำนวนไฟล์สูงสุดที่ยินยอมให้ผู้รับผิดชอบติดแก้อัพโหลดได้

ชื่อการตั้งค่า	จำนวนไฟล์สูงสุดที่ยินยอมให้ผู้รับผิดชอบติดแก้อัพโหลดได้
ความหมาย	จำนวนไฟล์ที่ยินยอมให้บุคลากรกองคลัง สามารถอัพโหลดได้พร้อมๆ กันในติดแก่อุปกรณ์
รายละเอียดการตั้งค่า	10 Files
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับติดแก่อุปกรณ์ > ไฟล์แนบ
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	1-20 files
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

55. ขนาดไฟล์สูงสุด

ชื่อการตั้งค่า	ขนาดไฟล์สูงสุด
ความหมาย	ขนาดไฟล์สูงสุดที่ยินยอมให้แนบไฟล์ได้
รายละเอียดการตั้งค่า	2 MB
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับติดแก่อุปกรณ์ > ไฟล์แนบ
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	512 kb, 1 MB, 2 MB
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

56. การแนบไฟล์เพื่อตอบกลับผู้ใช้

ชื่อการตั้งค่า	การแนบไฟล์เพื่อตอบกลับผู้ใช้
ความหมาย	ยินยอมให้แนบไฟล์ผ่านทางอีเมลเพื่อตอบกลับผู้เปิดติดแก่อุปกรณ์ได้
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับติดแก่อุปกรณ์ > ไฟล์แนบ
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	512 kb, 1 MB, 2 MB
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

ประเภทของไฟล์ที่ยินยอมให้อัพโหลด

ไฟล์ประเภทใดบ้างที่ยินยอมให้อัพโหลด

ประเภทของไฟล์ที่ยินยอมให้อัพโหลด: จำกัดประเภทของไฟล์ที่ผู้ใช้สามารถอัพโหลดได้

ป้อนนามสกุลของไฟล์ด้วยเครื่องหมายคอมา เช่น .doc, .pdf. หากยอมรับทุกประเภทของไฟล์ให้ป้อน *.i.e dotStar (ไม่แนะนำให้ใช้เพราะจะเป็นอันตรายกับระบบ).

.doc, .pdf, .jpg, .jpeg, .gif, .png, .xls, .docx, .xlsx, .txt, .zip

1. ประเภทของไฟล์ที่สามารถอัพโหลดได้

ชื่อการตั้งค่า	ประเภทของไฟล์ที่สามารถอัพโหลดได้
ความหมาย	ป้อนนามสกุลของไฟล์ด้วยเครื่องหมายคอมา เช่น .doc, .pdf.
รายละเอียดการตั้งค่า	.doc, .pdf, .jpg, .jpeg, .gif, .png, .xls, .docx, .xlsx, .txt, .zip
หมวด	การตั้งค่าหลักเกี่ยวกับ ticket > ประเภทของไฟล์ที่ยินยอมให้อัพโหลดได้
ประเภท	การกรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การตั้งค่าหลักอีเมล

ชื่อเมนู	การตั้งค่าหลักอีเมล
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > การตั้งค่า > อีเมล
วัตถุประสงค์	- ตัวเลือกและการตั้งค่า Global Settings ของ อีเมล - อีเมลที่เข้ามาในระบบ - อีเมลที่ส่งออกจากระบบ
ระดับความสำคัญ	สูง

การตั้งค่าอีเมล

ตัวเลือกและการตั้งค่าเกี่ยวกับอีเมล

การตั้งค่าอีเมล	
หมายเหตุ: การตั้งค่าตั้งต้นของระบบ (Global settings) อาจมีผลทำให้การตั้งค่าระดับหน่วยงาน หรือระดับอีเมลส์ ใช้งานไม่ได้	
ค่าเริ่มต้นเทมเพลตของอีเมลที่ใช้:	แม่แบบอีเมล (ค่าเริ่มต้น) * ?
ค่าเริ่มต้นอีเมลล์ของระบบ:	ข้อความอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket system กองคลัง <noreply@financecmu.com> * ?
ค่าเริ่มต้นของอีเมลล์ที่ใช้แจ้งเตือน:	การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System <eticket.alerts@financecmu.com> * ?
อีเมลล์ของผู้ดูแลระบบ:	witchukorn.f@cmu.ac.th * ?

1. ค่าเริ่มต้นเทมเพลตของอีเมลล์ที่ใช้

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นเทมเพลตของอีเมลล์ที่ใช้
ความหมาย	รูปแบบอีเมลล์ที่เลือกใช้ให้ระบบ สำหรับใช้ในการส่งข้อความแจ้งเตือนอัตโนมัติ
รายละเอียดการตั้งค่า	แม่แบบอีเมล (ค่าเริ่มต้น)
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > การตั้งค่าตั้งต้นของระบบ (Global settings)
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	- แม่แบบอีเมล (ค่าเริ่มต้น) - แม่แบบอีเมล - งานธุรการ - แม่แบบอีเมล - งานการเงิน - แม่แบบอีเมล - งานบัญชี - แม่แบบอีเมล - งานพัสดุ - แม่แบบอีเมล - งานเงินเดือนและสวัสดิการ - แม่แบบอีเมล - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

57. ค่าเริ่มต้นอีเมลของระบบ

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นอีเมลของระบบ
ความหมาย	ที่อยู่อีเมล สำหรับใช้ในการส่งข้อความแจ้งเตือนอัตโนมัติ
รายละเอียดการตั้งค่า	noreply@financecmu.com
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > การตั้งค่าตั้งต้นของระบบ (Global settings)
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	(อีเมลต่างๆ ที่เพิ่มเข้ามาในระบบ)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

58. ค่าเริ่มต้นของอีเมลที่ใช้แจ้งเตือน

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นของอีเมลที่ใช้แจ้งเตือน
ความหมาย	ที่อยู่อีเมล สำหรับใช้แจ้งเตือนอัตโนมัติ
รายละเอียดการตั้งค่า	Eticket.alert@financecmu.com
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > การตั้งค่าตั้งต้นของระบบ (Global settings)
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	(อีเมลต่างๆ ที่เพิ่มเข้ามาในระบบ)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

59. อีเมลผู้ดูแลระบบ

ชื่อการตั้งค่า	ค่าเริ่มต้นของอีเมลที่ใช้แจ้งเตือน
ความหมาย	ที่อยู่อีเมล สำหรับใช้แจ้งเตือนอัตโนมัติ
รายละเอียดการตั้งค่า	Eticket.alert@financecmu.com
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > การตั้งค่าตั้งต้นของระบบ (Global settings)
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	(อีเมลต่างๆ ที่เพิ่มเข้ามาในระบบ)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

อีเมลที่เข้ามาในระบบ

อีเมลที่เข้ามาในระบบ: ?

การรับอีเมลเข้าพร้อมๆ กัน: ☒ เปิดการใช้งาน POP/IMAP ? ☐ กวาดอีเมลเข้ามาพร้อมๆ กันโดยใช้ auto-cron (ไม่แนะนำ) ?

การแบ่งค้นข้อความที่ตอบกลับ: ☒ (ขึ้นอยู่กับค่าการตั้งค่าการตอบกลับด้านล่างนี้)

แท็กที่ใช้ค้นข้อความตอบกลับ:

60. การรับอีเมลเข้าพร้อมๆ กัน

ชื่อการตั้งค่า	การรับอีเมลเข้าพร้อมๆ กัน
ความหมาย	รูปแบบการรับอีเมลเข้ามาในระบบ เพื่อสร้างทริกเกอร์อัตโนมัติ
รายละเอียดการตั้งค่า	เปิดการใช้งาน POP/IMAP
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > อีเมลที่เข้ามาในระบบ
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	- เปิดการใช้งาน POP/IMAP - กวาดอีเมลเข้ามาพร้อมๆ กันโดยใช้ auto-cron
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

61. การแบ่งค้นข้อความที่ตอบกลับ

ชื่อการตั้งค่า	การแบ่งค้นข้อความที่ตอบกลับ
ความหมาย	กำหนดให้ใช้การแบ่งค้นข้อความที่ตอบกลับ สำหรับการส่งข้อความตอบกลับ
รายละเอียดการตั้งค่า	เปิดการใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > อีเมลที่เข้ามาในระบบ
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

62. แท็กที่ใช้ค้นข้อความตอบกลับ

ชื่อการตั้งค่า	แท็กที่ใช้ค้นข้อความตอบกลับ
ความหมาย	แท็กที่ใช้สำหรับค้นระหว่างข้อความตอบกลับและอีเมลต้นฉบับ
รายละเอียดการตั้งค่า	-- ข้อความตอบกลับ --
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > อีเมลที่เข้ามาในระบบ
ประเภท	กรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)

จำเป็นต้องตั้งค่า?

จำเป็น

อีเมลที่ส่งออกจากระบบ**อีเมลที่ส่งออกจากระบบ:** ค่าเริ่มต้นอีเมลจะนำมาใช้กับอีเมลที่ส่งออกจากระบบซึ่งไม่ได้ตั้งค่า SMTP เอาไว้

ค่าตั้งต้นของอีเมลที่ส่งออกจากระบบ:

ไม่ใช้งาน: ใช้ฟังก์ชันการส่งอีเมลของ PHP ↕

1. ค่าตั้งต้นของอีเมลที่ส่งออกจากระบบ

ชื่อการตั้งค่า	ค่าตั้งต้นของอีเมลที่ส่งออกจากระบบ
ความหมาย	ค่าตั้งต้นของอีเมลที่ส่งออกจากระบบกรณีที่ไม่ได้ตั้งค่า SMTP สำหรับ Mail Server
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่ใช้งาน: ใช้ฟังก์ชันการส่งอีเมลของ PHP
หมวด	การตั้งค่าหลักอีเมล > อีเมลที่ส่งออกจากระบบ
ประเภท	Drop-down List
ตัวเลือกที่มีให้	ไม่ใช้งาน: ใช้ฟังก์ชันการส่งอีเมลของ PHP
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การตั้งค่าหลักองค์ความรู้

ชื่อเมนู	การตั้งค่าหลักองค์ความรู้
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > การตั้งค่า > องค์ความรู้
วัตถุประสงค์	การตั้งค่าระบบองค์ความรู้
ระดับความสำคัญ	สูง

การตั้งค่าระบบองค์ความรู้

ตัวเลือกและการตั้งค่าระบบองค์ความรู้

การตั้งค่าระบบองค์ความรู้	
หากมีการปิดการใช้งานระบบองค์ความรู้ จะทำมองไม่เห็นเมนูการใช้งานที่หน้าจอของผู้ใช้ด้วย	
สถานะของระบบองค์ความรู้:	☒ ใช้งานระบบองค์ความรู้ (จะปรากฏที่หน้าจอของผู้ใช้งาน)
ข้อความตอบกลับที่ใช้บ่อยๆ:	☒ เปิดฟังก์ชันใช้งานข้อความตอบกลับที่มีการใช้บ่อยๆ (ใช้งานได้เมื่อมีการตอบกลับทีละเคส)

63. สถานะของระบบองค์ความรู้

ชื่อการตั้งค่า	สถานะของระบบองค์ความรู้
ความหมาย	กำหนดให้มีการใช้งานระบบองค์ความรู้
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งานระบบองค์ความรู้
หมวด	การตั้งค่าระบบองค์ความรู้ > การตั้งค่าระบบองค์ความรู้
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

64. ข้อความตอบกลับที่ใช้บ่อยๆ

ชื่อการตั้งค่า	ข้อความตอบกลับที่ใช้บ่อยๆ
ความหมาย	กำหนดให้มีการใช้งานข้อความตอบกลับสำเร็จรูป
รายละเอียดการตั้งค่า	เปิดฟังก์ชันใช้งานข้อความตอบกลับที่มีการใช้บ่อยๆ
หมวด	การตั้งค่าระบบองค์ความรู้ > การตั้งค่าระบบองค์ความรู้
ประเภท	Check Box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การตั้งค่าตัวตอบกลับอัตโนมัติ

ชื่อเมนู	ตัวตอบกลับอัตโนมัติ
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > การตั้งค่า > ตัวตอบกลับอัตโนมัติ
วัตถุประสงค์	การตั้งค่าเริ่มต้นของระบบ (Global setting) เกี่ยวกับตัวตอบกลับอัตโนมัติ
ระดับความสำคัญ	สูง

การตั้งค่าเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการตอบกลับอัตโนมัติของระบบ

เปิดและปิดการใช้งาน

การตั้งค่าการตอบกลับอัตโนมัติ

การตั้งค่าเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการตอบกลับอัตโนมัติของระบบ	
การตั้งค่าเริ่มต้นของระบบ (Global setting) - คุณสามารถปิดการใช้งานแต่ละตัวเลือกได้ในระดับหน่วยงาน หรือระดับอีเมลล์	
ตอบกลับเมื่อมีทิกเก็ตเปิดใหม่:	☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน ?
ตอบกลับเมื่อมีทิกเก็ตเปิดใหม่โดยบุคลากร:	☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน ?
ตอบกลับเมื่อมีข้อความใหม่:	☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน ?
ตอบกลับเมื่อเปิดทิกเก็ตเกินจำนวนที่กำหนด:	☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน ?

1. ตอบกลับเมื่อมีทิกเก็ตเปิดใหม่

ชื่อการตั้งค่า	ตอบกลับเมื่อมีทิกเก็ตเปิดใหม่
ความหมาย	กำหนดให้ระบบตอบกลับผู้เปิดทิกเก็ตอัตโนมัติทางอีเมลล์เมื่อมีทิกเก็ตเปิดใหม่
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าตัวตอบกลับอัตโนมัติ > การตั้งค่าเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการตอบกลับอัตโนมัติของระบบ
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	- ใช้งาน - ไม่ใช้งาน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

2. ตอบกลับเมื่อมีทิกเก็ตเปิดใหม่โดยบุคลากร

ชื่อการตั้งค่า	ตอบกลับเมื่อมีทิกเก็ตเปิดใหม่โดยบุคลากร
ความหมาย	กำหนดให้ระบบตอบกลับผู้เปิดทิกเก็ตอัตโนมัติทางอีเมลเมื่อบุคลากรมีการทิกเก็ตเปิดใหม่ (ผ่านหน้าจอของบุคลากร)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าตัวตอบกลับอัตโนมัติ > การตั้งค่าเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการตอบกลับอัตโนมัติของระบบ
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	- ใช้งาน - ไม่ใช้งาน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

3. ตอบกลับเมื่อมีข้อความใหม่

ชื่อการตั้งค่า	ตอบกลับเมื่อมีข้อความใหม่
ความหมาย	กำหนดให้ระบบตอบกลับผู้เปิดทิกเก็ตอัตโนมัติทางอีเมลเมื่อบุคลากรมีการตอบคำถามกลับไปยังผู้เปิดทิกเก็ต (ผ่านหน้าจอของบุคลากร)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าตัวตอบกลับอัตโนมัติ > การตั้งค่าเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการตอบกลับอัตโนมัติของระบบ
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	- ใช้งาน - ไม่ใช้งาน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

4. ตอบกลับเมื่อเปิด ticket เกิดเกินจำนวนที่กำหนด

ชื่อการตั้งค่า	ตอบกลับเมื่อเปิด ticket เกิดเกินจำนวนที่กำหนด
ความหมาย	กำหนดให้ระบบตอบกลับผู้เปิด ticket เกิดอัตโนมัติทางอีเมลเมื่อผู้เปิด ticket เกิดมีการเปิด ticket เกิดเกินจำนวนที่ระบบกำหนด (ผ่านการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบ)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าตัวตอบกลับอัตโนมัติ > การตั้งค่าเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการตอบกลับอัตโนมัติของระบบ
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	- ใช้งาน - ไม่ใช้งาน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การตั้งค่าการแจ้งเตือน

ชื่อเมนู	การแจ้งเตือน
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > การตั้งค่า > การแจ้งเตือน
วัตถุประสงค์	การตั้งค่าระบบเกี่ยวกับการแจ้งเตือนกรณีต่างๆ • การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่ • การแจ้งเตือนข้อความใหม่ • การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน • การแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ • การแจ้งเตือนการโอนความรับผิดชอบของทิกเก็ต • การแจ้งเตือนทิกเก็ตที่เลยกำหนดการแก้ไข • การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket Support
ระดับความสำคัญ	สูง

การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่

การตั้งค่าข้อความและการแจ้งเตือน

ข้อความและการแจ้งเตือนซึ่งส่งไปยังบุคลากรตาม"เหตุการณ์ต่างๆ" ของทิกเก็ต

การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่: ⓘ

สถานะ: ☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน

☒ ส่งอีเมลให้ผู้ดูแลระบบ (chate@cksmartsolutions.com)

☒ ส่งอีเมลให้หัวหน้าหน่วยงาน

☐ ส่งอีเมลให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน (อาจเป็นอีเมลขยะ)

65. สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่

ชื่อการตั้งค่า	สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่
ความหมาย	สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

66. ส่งอีเมลล์ให้ผู้ดูแลระบบ

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้ผู้ดูแลระบบ
ความหมาย	เมื่อมีทิกเก็ตใหม่สร้างขึ้น ให้ส่งอีเมลล์แจ้งผู้ดูแลระบบทุกครั้ง
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

67. ส่งอีเมลล์ให้หัวหน้างาน

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้หัวหน้างาน
ความหมาย	เมื่อมีทิกเก็ตใหม่สร้างขึ้น ให้ส่งอีเมลล์แจ้งหัวหน้าส่วนงานที่ได้รับทิกเก็ตทุกครั้ง
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

68. ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน
ความหมาย	เมื่อมีทิกเก็ตใหม่สร้างขึ้น ให้ส่งอีเมลล์แจ้งบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งได้รับมอบหมายทิกเก็ตทุกครั้ง (อาจเป็นเมลขยะ)
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนทิกเก็ตใหม่
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การแจ้งเตือนข้อความใหม่

การแจ้งเตือนข้อความใหม่: ?
สถานะ: ☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน
☒ ส่งให้ผู้ตอบกลับคนสุดท้าย
☒ ส่งให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket เกิด
☐ ส่งให้หัวหน้าหน่วยงาน (อาจเป็นอีเมลล์ชยะ)

69. สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนข้อความใหม่

ชื่อการตั้งค่า	สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนข้อความใหม่
ความหมาย	กำหนดสถานะการใช้งานการแจ้งเตือนเมื่อมีข้อความใหม่
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนข้อความใหม่
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

70. ส่งอีเมลล์ให้ผู้ตอบกลับคนสุดท้าย

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้ผู้ตอบกลับคนสุดท้าย
ความหมาย	เมื่อมีข้อความใหม่เกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลล์ผู้ตอบกลับคนสุดท้ายทุกครั้ง
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนข้อความใหม่
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

71. ส่งให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket
ความหมาย	เมื่อมีข้อความใหม่เกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลแจ้งบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket ทุกครั้ง
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนข้อความใหม่
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

72. ส่งอีเมลให้หัวหน้าหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้หัวหน้าหน่วยงาน
ความหมาย	เมื่อมีข้อความใหม่เกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลหัวหน้าหน่วยงานซึ่งได้รับมอบหมาย ticket ทุกครั้ง (อาจเป็นเมลขยะ)
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนข้อความใหม่
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน

การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน: ?

สถานะ: ☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน

☒ ส่งให้บุคลากรที่ตอบกลับคนสุดท้าย

☒ ส่งให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket เกิด

☐ ส่งให้หัวหน้าหน่วยงาน (อาจเป็นอีเมลล์ชยะ)

73. สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน

ชื่อการตั้งค่า	สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน
ความหมาย	กำหนดสถานะการใช้งานการแจ้งเตือนเมื่อมีหมายเหตุภายใน (บันทึกภายใน)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

74. ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรที่ตอบกลับคนสุดท้าย

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรผู้ตอบกลับคนสุดท้าย
ความหมาย	เมื่อมีหมายเหตุภายใน (บันทึกภายใน) เกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลล์ผู้ตอบกลับคนล่าสุดทุกครั้ง
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

75. ส่งให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket
ความหมาย	เมื่อมีหมายเหตุภายใน (บันทึกภายใน) เกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลแจ้งบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ให้แก้ไข ticket ทุกครั้ง
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

76. ส่งอีเมลให้หัวหน้าหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้หัวหน้าหน่วยงาน
ความหมาย	เมื่อมีหมายเหตุภายใน (บันทึกภายใน) เกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งได้รับมอบหมาย ticket เกิด ทุกครั้ง (อาจเป็นเมลขยะ)
รายละเอียดการตั้งค่า	ไม่ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนหมายเหตุภายใน
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ

การแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ: ?

สถานะ: ☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน

☒ ส่งให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย

☒ ส่งให้หัวหน้าทีมงานแก้ไขปัญหา (เมื่อมีการมอบหมายมายังทีมงาน)

☒ ส่งให้สมาชิกทุกคนในทีม (อาจเป็นอีเมลล์ชยะ)

77. สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ

ชื่อการตั้งค่า	สถานะการใช้งานการแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ
ความหมาย	กำหนดสถานะการใช้งานการแจ้งเตือนเมื่อมีการมอบหมายทิกเก็ต
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

78. ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรผู้ตอบกลับคนสุดท้าย
ความหมาย	เมื่อมีการมอบหมายทิกเก็ตเกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนการมอบหมายทิกเก็ตให้ผู้รับผิดชอบ
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

79. ส่งให้หัวหน้าทีมงานแก้ไขปัญหา

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข ticket
ความหมาย	เมื่อมี การมอบหมาย ticket เกิดเกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลแจ้ง หัวหน้าทีมงานแก้ไขปัญหา
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนการมอบหมาย ticket ให้ผู้รับผิดชอบ
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

80. ส่งอีเมลให้สมาชิกทุกคนในทีม

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้หัวหน้าหน่วยงาน
ความหมาย	เมื่อมี การมอบหมาย ticket เกิดเกิดขึ้น ให้ส่งอีเมล ให้สมาชิกทุกคนในทีม ซึ่งได้รับมอบหมาย ticket เกิด ทุกครั้ง (อาจเป็นเมลขยะ)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนการมอบหมาย ticket ให้ผู้รับผิดชอบ
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การแจ้งเตือนการโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त

การแจ้งเตือนการโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त: ?

สถานะ: ☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน

☒ ส่งให้บุคลากรหรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย

☒ ส่งให้กับหัวหน้าหน่วยงาน

☒ ส่งให้กับสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน (อาจเป็นอีเมลล์ขยะ)

81. สถานะการใช้งานการแจ้งเตือน การโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त

ชื่อการตั้งค่า	สถานะการใช้งานการแจ้งเตือน การโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त
ความหมาย	กำหนดสถานะการใช้งานการแจ้งเตือนเมื่อมี การโอนความรับผิดชอบของतिकेत्ต
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนการโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

82. ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรหรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรผู้ตอบกลับคนสุดท้าย
ความหมาย	เมื่อมี การโอนความรับผิดชอบของतिकेत्तเกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรหรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนการโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

83. ส่งให้กับหัวหน้าหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ส่งให้หัวหน้าหน่วยงาน
ความหมาย	เมื่อมี การโอนความรับผิดชอบของतिकेत्तเกิดขึ้น ให้ส่งอีเมลแจ้งเตือนหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อทราบ
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนการโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

84. ส่งอีเมลให้สมาชิกทุกคนในทีม

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้สมาชิกทุกคนในทีม
ความหมาย	เมื่อมี การโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त ให้ส่งอีเมล ให้สมาชิกทุกคนในทีม ซึ่งได้รับโอนतिकेत्त ทุกครั้ง (อาจเป็นเมลขยะ)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนการการโอนความรับผิดชอบของतिकेत्त
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การแจ้งเตือนที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข

การแจ้งเตือนที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข: ?

สถานะ: ☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน

☒ ส่งให้บุคลากรหรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย

☒ ส่งให้กับหัวหน้าหน่วยงาน

☐ ส่งให้กับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน (อาจเป็นอีเมลล์ขยะ)

85. สถานะการใช้งานการแจ้งเตือน ที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข

ชื่อการตั้งค่า	สถานะการใช้งานการแจ้งเตือน ที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข
ความหมาย	กำหนดสถานะการใช้งานการแจ้งเตือนเมื่อมี ที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

86. ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรหรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรหรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย
ความหมาย	เมื่อมี ที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข ให้ส่งอีเมลล์ให้บุคลากรหรือทีมงานที่ได้รับมอบหมาย
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน > การแจ้งเตือนที่เกิดขึ้นที่เลยกำหนดการแก้ไข
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

87. ส่งให้กับหัวหน้าหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ส่งให้หัวหน้าหน่วยงาน
ความหมาย	เมื่อมี ทิศเกิดที่เลยกำหนดการแก้ไข ให้ส่งอีเมลแจ้ง หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อทราบ
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนทิศเกิดที่เลยกำหนดการแก้ไข
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

88. ส่งอีเมลให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	ส่งอีเมลให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน
ความหมาย	เมื่อมี ทิศเกิดที่เลยกำหนดการแก้ไข ให้ส่งอีเมล ให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ทุกครั้ง (อาจเป็นเมลขยะ)
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนทิศเกิดที่เลยกำหนดการแก้ไข
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket Support

การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket Support: ?
☒ เมื่อพบข้อผิดพลาดในระบบ
☒ เมื่อพบข้อผิดพลาดของ SQL
☒ ความพยายามในการเข้าระบบ(ใส่ชื่อผู้ใช้และ/หรือรหัสผ่านผิด)เกินจำนวนครั้งที่กำหนด

1. เมื่อพบข้อผิดพลาดในระบบ

ชื่อการตั้งค่า	เมื่อพบข้อผิดพลาดในระบบ
ความหมาย	เมื่อพบข้อผิดพลาดในระบบ ให้ส่งอีเมล แจ้งเตือนผู้ดูแลระบบเพื่อทราบ
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน (ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้)
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket Support
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

2. เมื่อพบข้อผิดพลาดของ SQL

ชื่อการตั้งค่า	เมื่อพบข้อผิดพลาด ของ SQL
ความหมาย	เมื่อพบข้อผิดพลาดของ SQL ให้ส่งอีเมล แจ้งเตือนผู้ดูแลระบบเพื่อทราบ
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket Support
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

3. ความพยายามในการเข้าระบบ (ใส่ชื่อผู้ใช้และ/หรือ รหัสผ่านผิด) เกินจำนวนครั้งที่กำหนด

ชื่อการตั้งค่า	ความพยายามในการเข้าระบบ (ใส่ชื่อผู้ใช้และ/หรือ รหัสผ่านผิด) เกินจำนวนครั้งที่กำหนด
ความหมาย	เมื่อมีความพยายามในการเข้าระบบ (ใส่ชื่อผู้ใช้และ/หรือ รหัสผ่านผิด) เกินจำนวนครั้งที่กำหนดให้ส่งอีเมล แจ้งเตือนผู้ดูแลระบบเพื่อทราบ
รายละเอียดการตั้งค่า	ใช้งาน
หมวด	การตั้งค่าการแจ้งเตือน> การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket Support
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

การจัดการเกี่ยวกับทิกเก็ต หน้าเพจ และแบบฟอร์ม

ประเภททิกเก็ต

ชื่อเมนู	ประเภททิกเก็ต
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > จัดการ > ประเภททิกเก็ต
วัตถุประสงค์	การตั้งค่าประเภททิกเก็ต (ประเภทปัญหาต่างๆ) เพื่อให้ผู้เปิดทิกเก็ตสามารถเลือกใช้ได้
ระดับความสำคัญ	สูง

รายละเอียดประเภทของทิกเก็ต

ประเภทของทิกเก็ต

ปรับปรุงประเภทของทิกเก็ต	
เพิ่มประเภทของทิกเก็ต ใหม่	
ชื่อประเภท:	00 แจ้งปัญหา ไปยังทีมงาน A-HOST *
สถานะ:	☒ ใช้งาน ☐ ไม่ใช้งาน *
ประเภท:	☒ สาธารณะ ☐ ส่วนตัว/ใช้ภายใน *
หมวด:	01 งานบัญชี 3 มิติ ÷ (ตัวเลือก)

1. ชื่อประเภท

ชื่อการตั้งค่า	ชื่อประเภท
ความหมาย	ชื่อของประเภททิกเก็ต เพื่อให้ผู้เปิดทิกเก็ตสามารถเลือกได้
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ปรับปรุงประเภททิกเก็ต
ประเภท	กรอกข้อมูล
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

2. สถานะ

ชื่อการตั้งค่า	สถานะ
ความหมาย	สถานะการใช้งานของทิกเก็ต
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ปรับปรุงประเภททิกเก็ต
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	- ใช้งาน - ไม่ใช้งาน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

3. ประเภท

ชื่อการตั้งค่า	ประเภท
ความหมาย	รูปแบบการใช้งานของทิกเก็ต
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ปรับปรุงประเภททิกเก็ต
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	- สาธารณะ - ส่วนตัว (ใช้เฉพาะภายในกองคลัง)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

4. หมวด

ชื่อการตั้งค่า	หมวดของทิกเก็ต
ความหมาย	ส่วนงานที่รับผิดชอบประเภททิกเก็ต
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ปรับปรุงประเภททิกเก็ต
ประเภท	Bullet
ตัวเลือกที่มีให้	(ชื่อของงานต่างๆ ภายในกองคลัง) (แล้วแต่จะกำหนด)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

ค่าเริ่มต้นต่างๆ

ปรับปรุงฟอร์ม:	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ	ระบุประเภทของฟอร์มที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับประเภทของทิกเก็ตนี้
ระดับความสำคัญ:	ปกติ	*
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	*
ระยะเวลาแก้ปัญหา:	ค่าเริ่มต้น (2 วัน) (48 hrs - Active)	(จะไปกับระยะเวลาแก้ปัญหาที่กำหนดไว้สำหรับหน่วยงาน)
หน้าขอบคุณผู้ใช้:	— ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ —	(จะไปกับค่า global setting ใช้กับหน้าทิกเก็ตที่เรียกดูผ่านเว็บเท่านั้น)
มอบหมายอัตโนมัติ:	01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ	
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ:	☐ ปิดการใช้งาน การตอบกลับอัตโนมัติทิกเก็ตใหม่ สำหรับประเภททิกเก็ตนี้(จะไปกับการตั้งค่าระดับหน่วยงาน).	

1. ปรับปรุงฟอร์ม

ชื่อการตั้งค่า	ปรับปรุงฟอร์ม
ความหมาย	เลือกแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลที่เราสร้างเอาไว้ เพื่อนำมาใช้กับประเภททิกเก็ต
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ค่าเริ่มต้นต่างๆ ของทิกเก็ตใหม่ในประเภททิกเก็ตนี้
ประเภท	Drop-down menu
ตัวเลือกที่มีให้	- ข้อมูลเพิ่มเติมระบบบัญชี 3 มิติ - ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี - ฯลฯ (ขึ้นอยู่กับกรการสร้างฟอร์ม)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

2. ระดับความสำคัญ

ชื่อการตั้งค่า	ระดับความสำคัญ
ความหมาย	ระดับความสำคัญของปัญหา ของประเภททิกเก็ตนี้
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ค่าเริ่มต้นต่างๆ ของทิกเก็ตใหม่ในประเภททิกเก็ตนี้
ประเภท	Drop-down menu
ตัวเลือกที่มีให้	ต่ำ, ปกติ, สูง, เร่งด่วนฉุกเฉิน
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

3. หน่วยงาน

ชื่อการตั้งค่า	หน่วยงาน
ความหมาย	ค่าเริ่มต้นของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เมื่อผู้เปิดทิกเก็ตเลือก ประเภททิกเก็ตนี้
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ค่าเริ่มต้นต่างๆ ของทิกเก็ตใหม่ในประเภททิกเก็ตนี้
ประเภท	Drop-down menu
ตัวเลือกที่มีให้	ชื่อของงานต่างๆ ภายในกองคลัง
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

4. ระยะเวลาแก้ปัญหา

ชื่อการตั้งค่า	ระยะเวลาแก้ปัญหา
ความหมาย	ค่าเริ่มต้นของระยะเวลาที่ต้องแก้ปัญหาให้เสร็จ เมื่อผู้เปิดทิกเก็ตเลือก ประเภททิกเก็ตนี้
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ค่าเริ่มต้นต่างๆ ของทิกเก็ตใหม่ในประเภททิกเก็ตนี้
ประเภท	Drop-down menu
ตัวเลือกที่มีให้	1 วัน, 2 วัน (ค่าเริ่มต้นระบบ), 5 วัน, 15 วัน, 30 วัน ฯลฯ
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

5. หน้าขอบคุณผู้ใช้

ชื่อการตั้งค่า	หน้าขอบคุณผู้ใช้
ความหมาย	ค่าเริ่มต้นของหน้าเพจที่แสดงให้ผู้เปิดทิกเก็ตเห็น เมื่อมีการเปิดทิกเก็ตเรียบร้อยแล้ว หากผู้เปิดทิกเก็ตเลือก ประเภททิกเก็ตนี้
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรุณาดูในข้อมูลประเภททิกเก็ต)
หมวด	ประเภททิกเก็ต > ค่าเริ่มต้นต่างๆ ของทิกเก็ตใหม่ในประเภททิกเก็ตนี้
ประเภท	Drop-down menu
ตัวเลือกที่มีให้	- ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ - หน้าตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

6. มอบหมายอัตโนมัติ

ชื่อการตั้งค่า	มอบหมายอัตโนมัติ
ความหมาย	ค่าเริ่มต้นของการมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติ ให้บุคลากร หรือทีมงาน หากผู้เปิด ticket เลือก ประเภท ticket นี้
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรณาคูในข้อมูลประเภท ticket)
หมวด	ประเภท ticket > ค่าเริ่มต้นต่างๆ ของ ticket ใหม่ในประเภท ticket นี้
ประเภท	Drop-down menu
ตัวเลือกที่มีให้	- ไม่ได้กำหนด (ชื่อบุคลากรกองคลัง) แล้วแต่กำหนดค่า (ชื่อทีมงาน)แล้วแต่กำหนดค่า
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

7. การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ

ชื่อการตั้งค่า	การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ
ความหมาย	เปิดหรือปิดการใช้งานการตอบกลับ ticket อัตโนมัติ หากผู้เปิด ticket เลือก ประเภท ticket นี้
รายละเอียดการตั้งค่า	(มีหลายค่า กรณาคูในข้อมูลประเภท ticket)
หมวด	ประเภท ticket > ค่าเริ่มต้นต่างๆ ของ ticket ใหม่ในประเภท ticket นี้
ประเภท	Check box
ตัวเลือกที่มีให้	(ไม่มี)
จำเป็นต้องตั้งค่า?	จำเป็น

ข้อมูลประเภททิกเก็ต แยกตามส่วนงาน

01 งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง (บัญชี 3 มิติ)

ลำดับที่	00
ชื่อประเภททิกเก็ต	แจ้งปัญหาไปยังทีมงาน AHOST
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	สูง
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	ทีมงาน AHOST
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	01
ชื่อประเภททิกเก็ต	ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	02
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) – ปัญหารายงาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	02 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) – ปัญหารายงาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	03
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) – ปัญหาการใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	03 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) – ปัญหาการใช้งาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	04
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) – ปัญหารายงาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	04 ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) – ปัญหารายงาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	05
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) – ปัญหาการใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	05 ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) – ปัญหาการใช้งาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	06
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบบัญชีการเงินจ่าย (AP) – ปัญหารายงาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	06 ระบบบัญชีการเงินจ่าย (AP) – ปัญหารายงาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	07
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบบัญชีการเงินจ่าย (AP) – ปัญหาการใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	07 ระบบบัญชีการเงินจ่าย (AP) – ปัญหาการใช้งาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	08
ชื่อประเภททิกเก็ต	ระบบจัดการเงินสด (CM) – ปัญหารายงาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	08 ระบบจัดการเงินสด (CM) – ปัญหารายงาน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	09
ชื่อประเภททิกเก็ต	ระบบจัดการเงินสด (CM) – ปัญหาการใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	09 ระบบจัดการเงินสด (CM) – ปัญหาการใช้งาน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	10
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (PO) – ปัญหารายงาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	10 ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (PO) – ปัญหารายงาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	11
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (PO) – ปัญหาการใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	11 ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (PO) – ปัญหาการใช้งาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	12
ชื่อประเภททิกเก็ต	ระบบคลังพัสดุ (INV) – ปัญหารายงาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	12 ระบบคลังพัสดุ (INV) – ปัญหารายงาน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	13
ชื่อประเภททิกเก็ต	ระบบคลังพัสดุ (INV) – ปัญหาการใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	13 ระบบคลังพัสดุ (INV) – ปัญหาการใช้งาน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	14
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบสินทรัพย์ถาวร (FA) – ปัญหารายงาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	14 ระบบสินทรัพย์ถาวร (FA) – ปัญหารายงาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	15
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบสินทรัพย์ถาวร (FA) – ปัญหาการใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	15 ระบบสินทรัพย์ถาวร (FA) – ปัญหาการใช้งาน
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	16
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	การกรอกข้อมูลเงินกันงบประมาณ
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	16 การกรอกข้อมูลเงินกันงบประมาณ
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	17
ชื่อประเภทที่เกิดขึ้น	ระบบ Supplier Management - การกรอกข้อมูล
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	17 ระบบ Supplier Management - การกรอกข้อมูล
การตอบกลับที่เกิดขึ้นอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	18
ชื่อประเภททิกเก็ต	ระบบ Supplier Management – การใช้งาน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	18 ระบบ Supplier Management – การใช้งาน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	19
ชื่อประเภททิกเก็ต	ระบบคำนวณภาษี
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง – งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน – 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	19 ระบบคำนวณภาษี
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	20
ชื่อประเภท ticket	ระบบ E-Inventory-เฉพาะ สำนักงานมหาวิทยาลัย
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	20 ระบบ E-Inventory-เฉพาะ สำนักงานมหาวิทยาลัย
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	21
ชื่อประเภท ticket	ปัญหาการเข้าใช้งานระบบฯ
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	21 ปัญหาการเข้าใช้งานระบบฯ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	22
ชื่อประเภททิกเก็ต	การขอเข้าใช้ระบบบัญชี 3 มิติ
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	01 งานบัญชี 3 มิติ
การปรับปรุงฟอร์ม	ขอเพิ่ม user ในระบบบัญชี 3 มิติ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	90 การขอเข้าใช้ระบบบัญชี 3 มิติ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

02 งานการเงิน

ลำดับที่	01
ชื่อประเภททิกเก็ต	รับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการรับเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินค่าธรรมเนียมการศึกษา เงินรายได้ ผลประโยชน์จากการบริหารจัดการทรัพย์สิน เงินบริจาค เงินรับฝาก เงินรายได้อื่น ๆ จากนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ส่วนงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอก บริษัท ห้าง ร้าน ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไป
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 01 รับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	02
ชื่อประเภททิกเก็ต	การผ่อนผันค่าธรรมเนียมการศึกษา
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 02 การผ่อนผันค่าธรรมเนียมการศึกษา
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	03
ชื่อประเภททิกเก็ต	การยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 03 การยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	04
ชื่อประเภททิกเก็ต	การรับเงินบริจาค
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 04 การรับเงินบริจาค
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	05
ชื่อประเภททิกเก็ต	การรับเงินรับฝาก
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 05 การรับเงินรับฝาก
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	06
ชื่อประเภททิกเก็ต	การออกใบเสร็จรับเงิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 06 การออกใบเสร็จรับเงิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	07
ชื่อประเภททิกเก็ต	ปัญหาอื่นๆ ด้านการรับเงิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 07 ปัญหาอื่นๆ ด้านการรับเงิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	08
ชื่อประเภททิกเก็ต	เบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 08 เบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	09
ชื่อประเภททิกเก็ต	เบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 09 เบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	10
ชื่อประเภททิกเก็ต	รับเงินรายได้
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 10 รับเงินรายได้
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	11
ชื่อประเภททิกเก็ต	รับเงินแผ่นดิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 11 รับเงินแผ่นดิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	12
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงินทุนการศึกษา
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 12 เบิกจ่ายเงินทุนการศึกษา
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	13
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงินรับฝาก
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินรับฝาก ของงานการเงิน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 13 เบิกจ่ายเงินรับฝาก
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	14
ชื่อประเภททิกเก็ต	เบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย เงินแผ่นดิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 14 เบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย เงินแผ่นดิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	15
ชื่อประเภททิกเก็ต	เบิกจ่ายเงินอุดหนุนวิจัย เงินรายได้
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 15 เบิกจ่ายเงินอุดหนุนวิจัย เงินรายได้
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	16
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาให้กับนักศึกษา ของกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 16 เบิกจ่ายเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	17
ชื่อประเภท ticket	ปัญหาอื่นๆ ด้านการเบิกจ่าย
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 17 ปัญหาอื่นๆ ด้านการเบิกจ่าย
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	18
ชื่อประเภททิกเก็ต	ปัญหาเอกสารการเบิกจ่าย เงินแผ่นดิน
ความหมาย	ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการเบิกจ่ายเงิน ภายใต้การดูแลของงานการเงิน กองคลัง
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 18 ปัญหาเอกสารการเบิกจ่าย เงินแผ่นดิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	19
ชื่อประเภททิกเก็ต	ปัญหาเอกสารการเบิกจ่าย เงินรายได้
ความหมาย	ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการเบิกจ่ายเงิน ภายใต้การดูแลของงานการเงิน กองคลัง
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 19 ปัญหาเอกสารการเบิกจ่าย เงินรายได้
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	20
ชื่อประเภท ticket	รายงานทางการเงินต่างๆ
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับรายงานทางการเงินต่างๆ อาทิเช่น รายงานการรับเงิน รายงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 20 รายงานทางการเงินต่างๆ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	21
ชื่อประเภท ticket	ขออนุมัติโอนเงินรายได้
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 21 ขออนุมัติโอนเงินรายได้
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	22
ชื่อประเภททิกเก็ต	ขออนุมัติโอนเงินแผ่นดิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 22 ขออนุมัติโอนเงินแผ่นดิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	23
ชื่อประเภททิกเก็ต	จัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 23 จัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	24
ชื่อประเภททิกเก็ต	การยืมเงินทดรองจ่าย
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 24 การยืมเงินทดรองจ่าย
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	25
ชื่อประเภททิกเก็ต	การคืนเงินทดรองจ่าย
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 25 การคืนเงินทดรองจ่าย
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	26
ชื่อประเภททิกเก็ต	การกักเงินงบประมาณเงินรายได้
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 26 การกักเงินงบประมาณเงินรายได้
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	27
ชื่อประเภททิกเก็ต	การกักเงินงบประมาณเงินแผ่นดิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 27 การกักเงินงบประมาณเงินแผ่นดิน
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	28
ชื่อประเภท ticket	การรับเงินค่าหอพัก
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน / บุคลากร	งานการเงิน - 28 การรับเงินค่าหอพัก
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	29
ชื่อประเภท ticket	ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับงานการเงิน
ความหมาย	ปัญหาอื่นๆ หรือต้องการข้อมูลอื่นๆ จากงานการเงิน
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน / บุคลากร	งานการเงิน - 29 ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับงานการเงิน
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	30
ชื่อประเภททิกเก็ต	การจ่ายเงินและโอนเงิน (งบแผ่นดิน)
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 30 การจ่ายเงินและโอนเงิน (งบแผ่นดิน)
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	31
ชื่อประเภททิกเก็ต	การจ่ายเงินและโอนเงิน (งบเงินรายได้)
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	02 งานการเงิน
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานการเงิน
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานการเงิน - 31 การจ่ายเงินและโอนเงิน (งบเงินรายได้)
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

03 งานพัสดุ

ลำดับที่	01
ชื่อประเภทที่คิดเกิด	การวางแผนจัดหาพัสดุ
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนงานจัดหาวัสดุ งานจ้าง และสินทรัพย์ถาวร เมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณ
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 01 การวางแผนจัดหาพัสดุ
การตอบกลับที่คิดเกิดอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	02
ชื่อประเภทที่คิดเกิด	การขออนุมัติซื้อพัสดุ
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุมัติจัดหาวัสดุ งานจ้าง และสินทรัพย์ถาวร
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 02 การขออนุมัติซื้อพัสดุ
การตอบกลับที่คิดเกิดอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	03
ชื่อประเภททิกเก็ต	การจัดซื้อจัดจ้าง วิธีพิเศษ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 03 การจัดซื้อจัดจ้าง วิธีพิเศษ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	04
ชื่อประเภททิกเก็ต	ประกวดราคา
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการประกวดราคาพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจ้าง
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 04 ประกวดราคา
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	05
ชื่อประเภท ticket	ประกวตราค่าโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการประกวตราค่าพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจ้าง โดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 05 ประกวตราค่าโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	06
ชื่อประเภท ticket	06 วิธีคัดเลือก
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจ้าง โดยวิธีคัดเลือก
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 06 วิธีคัดเลือก
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	07
ชื่อประเภท ticket	การจัดทำเอง-การเช่า
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 07 การจัดทำเอง-การเช่า
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	08
ชื่อประเภท ticket	การทำสัญญา
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 08 การทำสัญญา
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	09
ชื่อประเภท ticket	หลักประกันสัญญา
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 09 หลักประกันสัญญา
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	10
ชื่อประเภท ticket	การบริหารสัญญา
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 10 การบริหารสัญญา
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	11
ชื่อประเภท ticket	การส่งมอบพัสดุ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 11 การส่งมอบพัสดุ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	12
ชื่อประเภท ticket	การตรวจรับพัสดุ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 12 การตรวจรับพัสดุ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	13
ชื่อประเภท ticket	การควบคุมพัสดุ (เบิก-ยืม-คืน)
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 13 การควบคุมพัสดุ (เบิก-ยืม-คืน)
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	14
ชื่อประเภท ticket	การจำหน่ายพัสดุ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 14 การจำหน่ายพัสดุ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	15
ชื่อประเภททิกเก็ต	การจัดการทะเบียนพัสดุ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 15 การจัดการทะเบียนพัสดุ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	16
ชื่อประเภททิกเก็ต	การขอยกเว้นอากรนำเข้า
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการขอยกเว้นอากรนำเข้า, การขอนำเข้าพัสดุ, และอื่นๆที่มาจากส่วนงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 16 การขอยกเว้นอากรนำเข้า
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	17
ชื่อประเภท ticket	ปัญหาอื่นๆ งานพัสดุ
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการขอยกเว้นอากรนำเข้า, การขอนำเข้าพัสดุ, และอื่นๆที่มาจากส่วนงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	03 งานพัสดุ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานพัสดุ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานพัสดุ - 17 ปัญหาอื่นๆ งานพัสดุ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

04 งานบัญชี

ลำดับที่	01
ชื่อประเภท ticket	บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	02
ชื่อประเภททิกเก็ต	02 บันทึกบัญชีเงินรายได้
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 02 บันทึกบัญชีเงินรายได้
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	03
ชื่อประเภททิกเก็ต	บันทึกการรายการบัญชีอื่นๆ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 03 บันทึกการรายการบัญชีอื่นๆ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	04
ชื่อประเภท ticket	นำส่งข้อมูล GFMIS
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 04 นำส่งข้อมูล GFMIS
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	05
ชื่อประเภท ticket	05 รายงานสำนักงานมหาวิทยาลัย
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการเงินของสำนักงานมหาวิทยาลัย
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 05 รายงานสำนักงานมหาวิทยาลัย
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	06
ชื่อประเภท ticket	06 รายงาน GFMIS
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 06 รายงาน GFMIS
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	07
ชื่อประเภท ticket	07 รายงานบัญชีสำหรับผู้บริหาร
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 07 รายงานบัญชีสำหรับผู้บริหาร
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	08
ชื่อประเภท ticket	08 รายงานอื่นๆ จากงานบัญชี
ความหมาย	ปัญหาเกี่ยวกับรายงานอื่นๆ จากงานบัญชี
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 08 รายงานอื่นๆ จากงานบัญชี
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	09
ชื่อประเภท ticket	09 เอกสารการเบิกจ่าย
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 09 เอกสารการเบิกจ่าย
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	10
ชื่อประเภททิกเก็ต	10 ปัญหาอื่นๆ งานบัญชี
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	04 งานบัญชี
การปรับปรุงฟอร์ม	ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานบัญชี
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานบัญชี - 10 ปัญหาอื่นๆ งานบัญชี
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ

ลำดับที่	01
ชื่อประเภททิกเก็ต	เบิกจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 01 เบิกจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	02
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงินประจำตำแหน่ง
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 02 เบิกจ่ายเงินประจำตำแหน่ง
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	03
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่าย-นำส่งเงินกบข.
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 03 เบิกจ่าย-นำส่งเงินกบข.
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	04
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่าย-นำฝากเงินสมทบ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 04 เบิกจ่าย-นำฝากเงินสมทบ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	05
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่าย-นำส่งเงินกสจ.
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 05 เบิกจ่าย-นำส่งเงินกสจ.
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	06
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงินตอบแทนพิเศษ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 06 เบิกจ่ายเงินตอบแทนพิเศษ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	07
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงินตอบแทนรายเดือน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 07 เบิกจ่ายเงินตอบแทนรายเดือน
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	08
ชื่อประเภททิกเก็ต	08 เบิกจ่ายเงินช่วยค่าทำศพ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 08 เบิกจ่ายเงินช่วยค่าทำศพ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	09
ชื่อประเภททิกเก็ต	เบิกจ่ายเงิน พตส.
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 09 เบิกจ่ายเงิน พตส.
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	10
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงิน พชค.
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 10 เบิกจ่ายเงิน พชค.
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	11
ชื่อประเภท ticket	11 เบิกจ่ายเงินรางวัล
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 11 เบิกจ่ายเงินรางวัล
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	12
ชื่อประเภท ticket	หนังสือรับรองบุคลากร
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 12 หนังสือรับรองบุคลากร
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	13
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 13 เบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	14
ชื่อประเภท ticket	เอกสารเงินบำเหน็จบำนาญ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 14 เอกสารเงินบำเหน็จบำนาญ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	15
ชื่อประเภท ticket	หนังสือแจ้งสิทธิ-หนังสือรับรอง
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 15 หนังสือแจ้งสิทธิ-หนังสือรับรอง
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	16
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 16 เบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	17
ชื่อประเภท ticket	เบิกจ่ายค่าเล่าเรียน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 17 เบิกจ่ายค่าเล่าเรียน
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	18
ชื่อประเภท ticket	การหักเงินสวัสดิการ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 18 การหักเงินสวัสดิการ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	19
ชื่อประเภท ticket	ปัญหาอื่นๆ งานเงินเดือนฯ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	05 งานเงินเดือนและสวัสดิการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานเงินเดือนและสวัสดิการ - 19 ปัญหาอื่นๆ งานเงินเดือนฯ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

06 งานธุรการ

ลำดับที่	01
ชื่อประเภททิกเก็ต	รับ-ส่ง-ทะเบียนหนังสือ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	06 งานธุรการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานธุรการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานธุรการ - 01 รับ-ส่ง-ทะเบียนหนังสือ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	02
ชื่อประเภททิกเก็ต	การสรุประเบียบข้อบังคับ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	06 งานธุรการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานธุรการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานธุรการ - 02 การสรุประเบียบข้อบังคับ
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	03
ชื่อประเภท ticket	รับสมัครบุคคลเข้าปฏิบัติงาน
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	06 งานธุรการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานธุรการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานธุรการ - 03 รับสมัครบุคคลเข้าปฏิบัติงาน
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	04
ชื่อประเภท ticket	การประเมินผลงานบุคลากร
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	06 งานธุรการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานธุรการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานธุรการ - 04 การประเมินผลงานบุคลากร
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	05
ชื่อประเภท ticket	การประเมินผลงานบุคลากร
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	06 งานธุรการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานธุรการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานธุรการ - 04 การประเมินผลงานบุคลากร
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	06
ชื่อประเภท ticket	การเผยแพร่ประกาศข้อบังคับ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	06 งานธุรการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานธุรการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานธุรการ - 06 การเผยแพร่ประกาศข้อบังคับ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	07
ชื่อประเภท ticket	ปัญหาอื่นๆ งานธุรการ
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	06 งานธุรการ
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง - งานธุรการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	งานธุรการ - 07 ปัญหาอื่นๆ งานธุรการ
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ประเภท ticket อื่นๆ

ลำดับที่	90
ชื่อประเภท ticket	ติดต่อผู้อำนวยการกองคลัง
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน - 48 ชั่วโมง)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	ผู้อำนวยการกองคลัง
การตอบกลับ ticket อัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	99
ชื่อประเภททิกเก็ต	ข้อเสนอแนะทั่วไป
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	สาธารณะ
หมวด	
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	1 เดือน
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	(ไม่ได้กำหนด)
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	99
ชื่อประเภททิกเก็ต	แจ้งปัญหาระบบ e-Ticket Support
ความหมาย	
สถานะ	ใช้งาน
ประเภท	ภายในกองคลัง
หมวด	
การปรับปรุงฟอร์ม	ไม่มีการเพิ่มคอลัมน์พิเศษ
ระดับความสำคัญ	ปกติ
หน่วยงาน	กองคลัง
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา	ค่าเริ่มต้น (2 วัน)
หน้าขอบคุณผู้ใช้	ใช้ค่าเริ่มต้นของระบบ
มอบหมายอัตโนมัติให้ทีมงาน /บุคลากร	เชษฐ คันธพนิต
การตอบกลับทิกเก็ตอัตโนมัติ	เปิดการใช้งาน

ระยะเวลาแก้ไขปัญห

ชื่อเมนู	ระยะเวลาแก้ไขปัญห
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > จัดการ > ระยะเวลาแก้ไข
วัตถุประสงค์	กำหนดระยะเวลาสำหรับแก้ไขปัญหในระบบเพื่อนำไปใช้ในการตั้งค่าให้กับประเภททิกเก็ต แต่ละประเภท ตามความเหมาะสม
ระดับความสำคัญ	สูง

ข้อมูลระยะเวลาแก้ไขปัญห

กำหนดระยะเวลาในการแก้ปัญห

 เพิ่มระยะเวลาแก้ปัญหใหม่

Showing 1 - 5 of 5 SLA plans

ชื่อ	สถานะ	ระยะเวลาแก้ไข (ชม.)	วันที่เพิ่ม	วันที่ปรับปรุง
☒ 1 วัน (24 ชั่วโมง)	Active	24	22-Nov-2013	22-Nov-2013 9:21 pm
☐ 1 เดือน (30 วัน)	Active	720	22-Nov-2013	25-Nov-2013 10:37 am
☐ 15 วัน	Active	360	22-Nov-2013	22-Nov-2013 9:22 pm
☐ 5 วันทำการ	Active	90	22-Nov-2013	22-Nov-2013 9:20 pm
☐ ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	Active	48	22-Nov-2013	22-Dec-2013 10:03 am

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

ข้อมูลระยะเวลาในการแก้ปัญห (SLA)

Update SLA Plan

ทิกเก็ตจะถูกทำเครื่องหมาย"เกินกำหนด" หากใช้เวลาแก้ไขปัญหเกินเวลาที่กำหนดในระยะเวลาที่กำหนดไว้

ชื่อ:

ระยะเวลาแก้ปัญห: (เป็นชม.)

สถานะ: ☒ เปิดการใช้งาน ☐ ปิดการใช้งาน

เปลี่ยนระดับความสำคัญ: ☒ เปิดการใช้งาน การปรับเพิ่ม/ลด ระดับความสำคัญสำหรับทิกเก็ตที่เกินกำหนดระยะเวลาแก้ปัญห

ใช้ชั่วคราว: ☐ ระยะเวลาแก้ปัญหสามารถเปลี่ยนเมื่อมีการโอนความรับผิดชอบของทิกเก็ต หรือ การเปลี่ยนประเภทของปัญห

แจ้งเตือนทิกเก็ตเลยกำหนด: ☒ ปิดการใช้งาน ข้อความแจ้งเตือนทิกเก็ตเลยกำหนดการแก้ไข (จะไปเปลี่ยนค่า global setting)

บันทึกสำหรับผู้ดูแลระบบ: บันทึกภายในเฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่จะมองเห็น.

ชื่อ	ชื่อระยะเวลาแก้ไข
ระยะเวลาแก้ไขปัญห	ระยะเวลาสำหรับแก้ไขปัญหทิกเก็ต
สถานะ	กำหนดสถานะการใช้งาน
เปลี่ยนระดับความสำคัญ	เปิดการใช้งานให้บุคลากรสามารถแก้ไขระดับความสำคัญสำหรับทิกเก็ตที่เกินกำหนดระยะเวลาแก้ไขปัญหได้
ใช้ชั่วคราว	ระยะเวลาแก้ปัญหสามารถเปลี่ยนเมื่อมีการโอนความรับผิดชอบของทิกเก็ต หรือ การเปลี่ยนประเภทของปัญห
แจ้งเตือนทิกเก็ตเลยกำหนด	ปิดการใช้งาน ข้อความแจ้งเตือนทิกเก็ตเลยกำหนดการแก้ไข

รายละเอียดการตั้งค่าระยะเวลาแก้ไขปัญห

ลำดับที่	01
ชื่อ	1 วัน (24 ชั่วโมง)
ระยะเวลาแก้ไขปัญห (ชม.)	24
สถานะ	เปิดการใช้งาน
เปลี่ยนระดับความสำคัญ	เปิดการใช้งาน
ใช้ชั่วคราว	ไม่สามารถเปลี่ยนระยะเวลาเมื่อโอนความรับผิดชอบได้
แจ้งเตือนทศเกิดเลยกำหนด	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	02
ชื่อ	ค่าเริ่มต้น (2 วัน)
ระยะเวลาแก้ไขปัญห (ชม.)	48
สถานะ	เปิดการใช้งาน
เปลี่ยนระดับความสำคัญ	เปิดการใช้งาน
ใช้ชั่วคราว	เปลี่ยนระยะเวลาเมื่อโอนความรับผิดชอบได้
แจ้งเตือนทศเกิดเลยกำหนด	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	03
ชื่อ	5 วันทำการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญห (ชม.)	90
สถานะ	เปิดการใช้งาน
เปลี่ยนระดับความสำคัญ	เปิดการใช้งาน
ใช้ชั่วคราว	ไม่สามารถเปลี่ยนระยะเวลาเมื่อโอนความรับผิดชอบได้
แจ้งเตือนทศเกิดเลยกำหนด	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	04
ชื่อ	15 วันทำการ
ระยะเวลาแก้ไขปัญห (ชม.)	360
สถานะ	เปิดการใช้งาน
เปลี่ยนระดับความสำคัญ	เปิดการใช้งาน
ใช้ชั่วคราว	ไม่สามารถเปลี่ยนระยะเวลาเมื่อโอนความรับผิดชอบได้
แจ้งเตือนทศเกิดเลยกำหนด	เปิดการใช้งาน

ลำดับที่	05
ชื่อ	1 เดือน (30 วัน)
ระยะเวลาแก้ไขปัญหา (ชม.)	720
สถานะ	เปิดการใช้งาน
เปลี่ยนระดับความสำคัญ	เปิดการใช้งาน
ใช้ชั่วคราว	ไม่สามารถเปลี่ยนระยะเวลาเมื่อโอนความรับผิดชอบได้
แจ้งเตือนที่คีย์เกิดเลยกำหนด	เปิดการใช้งาน

API Key

ชื่อเมนู	ระยะเวลาแก้ไขปัญหา
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > จัดการ > API Key
วัตถุประสงค์	ยินยอมให้ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าใช้งานระบบ ผ่าน IP Address ได้
ระดับความสำคัญ	ปานกลาง

รายละเอียด API Key

API Keys เพิ่ม API Key ใหม่				
ไม่พบ API Keys!				
API Key	IP Address	สถานะ	วันที่เพิ่ม	ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ
ไม่พบ API keys				

API Key

Add New API Key

API Key is auto-generated. Delete and re-add to change the key.

Status: ☒ Active ☐ Disabled *

IP Address: *

Services:: Check applicable API services enabled for the key.

☐ Can Create Tickets (XML/JSON/EMAIL)

☐ Can Execute Cron

Status	เปิดการใช้งานหรือปิดการใช้งาน
IP Address	ไอพี สำหรับเครื่องที่ยินยอมให้มีการใช้ API
Can Create Tickets	สามารถสร้างทิกเก็ตได้
Can Execute Cron	สามารถรัน Cron (Mass Process) ได้

การตั้งค่า API Key

ไม่มีการตั้งค่า API Key

ชื่อเมนู	หน้าเพจ
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > จัดการ > หน้าเพจ
วัตถุประสงค์	จัดการเพจต่างๆ สำหรับแสดงให้ผู้ใช้ เช่น หน้าแรกของระบบ หน้าขอบคุณผู้ใช้ หน้าออฟไลน์ เป็นต้น
ระดับความสำคัญ	ปานกลาง

จัดการเพจ

 **เพิ่มเพจใหม่**

Showing 1 - 4 of 4				
ชื่อเพจ	ประเภท	สถานะ	วันที่เพิ่ม	ปรับปรุงล่าสุดเมื่อวันที่
☐ General	other	Disabled	26-Nov-2013	13-Dec-2013 12:58 pm
☐ Landing	landing	Active (in-use)	22-Nov-2013	31-Jan-2014 9:45 am
☐ หน้าตอบกลับผู้สร้างทวิตเกิด	thank-you	Active (in-use)	22-Nov-2013	31-Jan-2014 9:54 am
☐ หน้าออฟไลน์	offline	Active (in-use)	22-Nov-2013	07-Jan-2014 5:51 pm

หน้า: [1]

ข้อมูลเพจ

ปรับปรุงข้อมูลเพจ

รายละเอียดของเพจ

ชื่อเพจ:

ประเภท:

สถานะ: ☒ ใช้งานอยู่ ☐ ปิดการใช้งาน

เนื้อหาของเพจ: ตัวแปรที่คิดได้ ใช้ได้เฉพาะหน้าเพจประเภท เพจชอบคุณ เท่านั้น

บันทึกฉบับร่างแล้ว

</>

¶

Aa

B

I

U

↶

↷

≡

≡

≡

≡

📷

🎥

📄

🔄

≡

—

ระบบ e-Ticket Support กองคลัง

ระบบ e-Ticket support ของกองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระบบรับปัญหา และติดตามสถานะของปัญหา โดยแต่ละปัญหาที่ส่งเข้ามาจะมีกรระบุเลขที่เฉพาะของปัญหา (Ticket ID) ซึ่งจะไม่ซ้ำกัน โดยคุณสามารถใช้ Ticket ID ในการติดตามสถานะของปัญหาและการติดต่อกลับของผู้ได้รับมอบหมายให้แก่แก้ไขโดยตรง เพื่อให้คุณสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ โดยการส่งปัญหาเข้ามาในระบบจำเป็นต้องใช้อีเมลล์ที่คุณใช้งานปกติ เพื่อส่งปัญหาเข้ามา

[คลิกที่นี่เพื่อค้นหาข้อมูลในหน้าองค์ความรู้ก่อนเปิด ticket](#)

ชื่อเพจ	ชื่อของเพจ
ประเภท	ประเภทเพจ
สถานะ	ใช้งาน หรือไม่ใช้งานเพจ
เนื้อหาของเพจ	เนื้อหาเพจในรูปแบบ HTML

รายละเอียดการตั้งค่าเพจ

ลำดับที่	01
ชื่อเพจ	Landing
ประเภท	เพจแลนดิง
สถานะ	ใช้งาน
เนื้อหาของเพจ	ระบบ e-Ticket Support กองคลัง ระบบ e-Ticket support ของกองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระบบรับปัญหา และติดตามสถานะของปัญหา โดยแต่ละปัญหาที่ส่งเข้ามาจะมีการระบุเลขที่เฉพาะของปัญหา (Ticket ID) ซึ่งจะไม่ซ้ำกัน โดยคุณสามารถใช้ Ticket ID ในการติดตามสถานะของปัญหาและการติดต่อกลับของผู้ได้รับมอบหมายให้แก้ไขโดยตรง เพื่อให้คุณสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ โดยการส่งปัญหาเข้ามาในระบบจำเป็นต้องใช้อีเมลล์ที่คุณใช้งานปกติ เพื่อส่งปัญหาเข้ามา คลิกที่นี่เพื่อค้นหาข้อมูลในหน้าองค์ความรู้ก่อนเปิดทิกเก็ต

ลำดับที่	02
ชื่อเพจ	หน้าตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต
ประเภท	เพจขอบคุณ
สถานะ	ใช้งาน
เนื้อหาของเพจ	เรียน คุณ %{ticket.name}, ทิกเก็ตของคุณได้ถูกสร้างเรียบร้อยแล้ว และผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอาจมีการติดต่อคุณไปหากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาเช็คอีเมลของคุณเพื่อดูรายละเอียดการเปิดทิกเก็ต หากไม่พบโปรดตรวจสอบอีเมลของคุณอีกครั้ง หรือเช็คในกล่องเมลขยะ (Junk Mail) ในครั้งต่อไปหากคุณต้องการเช็คสถานะทิกเก็ต ให้เข้าไปที่เมนู "เช็คสถานะทิกเก็ต" แล้วกรอกอีเมล และรหัสทิกเก็ต ที่ระบบส่งให้ทางอีเมล เพื่อใช้ในการล็อกอิน โดยคุณสามารถเช็คสถานะทิกเก็ตของคุณได้ดังนี้ คลิกที่นี่เพื่อเช็คสถานะทิกเก็ต username: ใช้อีเมลของคุณ (ที่กรอก password: รหัสทิกเก็ต (ส่งไปให้ทางอีเมล) ขอบคุณที่ใช้บริการ ระบบ e-Ticket Support กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ http://eticket.finance.oop.cmu.ac.th

ลำดับที่	03
ชื่อเพจ	หน้าออฟไลน์
ประเภท	เพจออฟไลน์
สถานะ	ใช้งาน
เนื้อหาของเพจ	ระบบ e-Ticket System ปิดการให้บริการชั่วคราว ขออภัยในความไม่สะดวก เราจะกลับมาให้บริการคุณอีกโดยเร็วที่สุดหากปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ฟอร์มข้อมูล

ชื่อเมนู	ฟอร์มข้อมูล
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > จัดการ > ฟอร์มข้อมูล
วัตถุประสงค์	จัดการแบบฟอร์มของระบบ และแบบฟอร์มเฉพาะสำหรับแต่ละประเภทที่คึกเกิด
ระดับความสำคัญ	สูง

รายละเอียดฟอร์มข้อมูล

แบบฟอร์มสำหรับเก็บข้อมูล

[เพิ่มแบบฟอร์มใหม่](#)

Showing 1 - 5 of 5 forms	
แบบฟอร์มสำหรับระบบ	ปรับปรุงล่าสุดเมื่อวันที่
 รายละเอียดผู้ขอเปิด ticket	2013-12-15 15:34:42
 รายละเอียด ticket	2013-11-27 08:54:24
 รายละเอียดกองคลัง	2013-11-27 08:55:07
ฟอร์มข้อมูลพิเศษเพิ่มเติม	ปรับปรุงล่าสุดเมื่อวันที่
☐ test	2014-01-07 17:45:49
☐ ขอเพิ่ม user ในระบบบัญชี 3 มิติ	2014-01-07 15:19:53
☐ ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ	2013-11-25 00:30:26
☐ ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี	2013-12-13 11:02:39
☐ งานการเงิน - รายละเอียดการเบิกจ่ายเงิน	2013-12-15 13:04:57
Select: All None Toggle	
Page: [1]	

ฟอร์มข้อมูลพิเศษ

ปรับปรุงรายละเอียดในฟอร์มและฟิลด์ข้อมูล

ฟอร์มข้อมูลพิเศษ ใช้เพื่อ ให้ระบบ e-Ticket สามารถเก็บข้อมูลเฉพาะตามประเภทปัญหาได้ ซึ่งแต่ละปัญหาอาจต้องการข้อมูลเบื้องต้นที่ต่างกันออกไป

ชื่อฟอร์ม:

รายละเอียดกองคลัง

คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม:

รายละเอียดที่จะแสดงในเทมเพลตของกองคลัง

ฟิลด์ข้อมูล ฟิลด์เหล่านี้จะปรากฏเมื่อผู้สร้าง ticket เลือกประเภท ticket ที่ผูกกับฟอร์มนี้

เรียงลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	ใช้ภายใน ?	จำเป็นต้องระบุ	ชื่อตัวแปร	ลบ ?
+	ชื่อหน่วยงาน	ข้อความแบบสั้น Config	☐	☒	name	☐
+	เว็บไซต์	ข้อความแบบสั้น Config	☐	☐	website	☐
+	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	เบอร์โทรศัพท์ Config	☐	☐	phone	☐
+	ที่อยู่	ข้อความแบบยาว Config	☐	☐	address	☐
+		ข้อความแบบสั้น Config	☐	☐		
+		ข้อความแบบสั้น Config	☐	☐		

ชื่อฟอร์ม	ชื่อของฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูล
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม	คำอธิบายเกี่ยวกับฟอร์ม
การเรียงลำดับ	ปุ่มเพื่อเรียงลำดับฟิลด์ข้อมูลต่างๆ
ชื่อฟิลด์	ชื่อของฟิลด์ที่ใช้กรอกข้อมูล
ประเภทข้อมูล	เลือกประเภทของข้อมูลที่จะเก็บ ฟิลด์ข้อมูลพื้นฐาน • ข้อความแบบสั้น • ข้อความแบบยาว • วันที่และเวลา • เบอร์โทรศัพท์ • Check Box • ตัวเลือก • Section Break ฟิลด์จากระบบ • ระดับความสำคัญ Custom List • คำนำหน้า (ภาษาอังกฤษ) • คำนำหน้า • รายชื่อบุคลากรกองคลัง • รายชื่อหน่วยงานต่างๆ • โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ • ฯลฯ (แล้วแต่กำหนด)
ใช้ภายใน ?	ระบุว่าเป็นฟิลด์ที่ใช้ขอข้อมูลภายในกองคลังเท่านั้น
จำเป็นต้องระบุ	เป็นฟิลด์ที่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลทุกครั้งหรือไม่
ชื่อตัวแปร	ชื่อตัวแปร กรณีที่ฟิลด์นั้นจำเป็นต้องกรอกข้อมูล
ลบ	ต้องการลบฟิลด์นี้หรือไม่

การตั้งค่าฟอร์มข้อมูล

ลำดับที่	01					
ชื่อฟอร์ม	รายละเอียดผู้ขอเปิดทิกเก็ต					
ประเภท	แบบฟอร์มสำหรับระบบ					
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม	กรอกรายละเอียดของคุณ ข้อมูลเหล่านี้จำเป็นสำหรับการเปิดทิกเก็ตมาyingkongคลัง					
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	รายละเอียด	ใช้ภายใน	จำเป็น	ชื่อตัวแปร
1	คำนำหน้า	คำนำหน้า	typehead		จำเป็น	Prefix
2	ชื่อ - นามสกุล	ข้อความแบบสั้น	40-64 ตัวอักษร		จำเป็น	Name
3	อีเมล	ข้อความแบบสั้น	40-64 ตัวอักษร			Email
4	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	เบอร์โทรศัพท์	แยกฟิลด์สำหรับเบอร์ต่อ		จำเป็น	Phone
5	ตำแหน่ง	ข้อความแบบสั้น	16-30 ตัวอักษร		จำเป็น	Position
6	หน่วยงานที่สังกัด	รายชื่อหน่วยงานต่างๆ	Typehead		จำเป็น	Orgname_th
7	บุคลากรกองคลังที่ต้องการติดต่อ	รายชื่อบุคลากรกองคลัง	Typehead			
8	หมายเหตุภายใน	ข้อความแบบยาว	40x4 ตัวอักษร	ใช้		Notes

ลำดับที่	02					
ชื่อฟอร์ม	รายละเอียดทิกเก็ต					
ประเภท	แบบฟอร์มสำหรับระบบ					
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม	โปรดอธิบายปัญหาของคุณ					
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	รายละเอียด	ใช้ภายใน	จำเป็น	ชื่อตัวแปร
1	สรุปประเด็นปัญหา	ข้อความแบบสั้น	40-150 ตัวอักษร		จำเป็น	Subject
2	รายละเอียดของปัญหา	Thread Entry			จำเป็น	Message
3	ระดับความสำคัญ	ระดับความสำคัญ		ใช้ภายใน		Priority

ลำดับที่	03					
ชื่อฟอร์ม	รายละเอียดกองคลัง					
ประเภท	แบบฟอร์มสำหรับระบบ					
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม	รายละเอียดที่จะแสดงในเทมเพลตของกองคลัง					
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	รายละเอียด	ใช้ภายใน	จำเป็น	ชื่อตัวแปร
1	ชื่อหน่วยงาน	ข้อความแบบสั้น	40-64 ตัวอักษร		จำเป็น	Name
2	เว็บไซต์	ข้อความแบบสั้น	40-64 ตัวอักษร			Website
3	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	เบอร์โทรศัพท์	ขั้นต่ำ 7 หลัก			Phone
4	ที่อยู่	ข้อความแบบยาว	กว้าง 40 สูง 2 ตัวอักษร			Address

ลำดับที่		04					
ชื่อฟอร์ม		ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ					
ประเภท		ฟอร์มข้อมูลพิเศษเพิ่มเติม					
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม		ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบัญชี 3 มิติที่ใช้					
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	รายละเอียด	ใช้ภายใน	จำเป็น	ชื่อตัวแปร	
1	โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ	โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ	Typehead		จำเป็น	3D_module	
2	ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหา เอง ไม่ต้องกรอก)	ข้อความแบบสั้น	16-30 ตัวอักษร				
3	เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญ หา (ถ้ามี)	ข้อความแบบสั้น	5-10 ตัวอักษร				
4	หมายเหตุอื่นๆ	ข้อความแบบยาว	40x4 ตัวอักษร				

ลำดับที่		05					
ชื่อฟอร์ม		ข้อมูลเพิ่มเติมงานบัญชี					
ประเภท		ฟอร์มข้อมูลพิเศษเพิ่มเติม					
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม		โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็น เพื่อให้งานบัญชีทราบ					
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	รายละเอียด	ใช้ภายใน	จำเป็น	ชื่อตัวแปร	
1	รายชื่อหน่วยงาน	รายชื่อหน่วยงานต่างๆ	typehead		จำเป็น	Org_name	

ลำดับที่		06					
ชื่อฟอร์ม		งานการเงิน - รายละเอียดการเบิกจ่ายเงิน					
ประเภท		ฟอร์มข้อมูลพิเศษเพิ่มเติม					
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม		ระบุข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียด การเบิกจ่ายเงิน					
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	รายละเอียด	ใช้ภายใน	จำเป็น	ชื่อตัวแปร	
1	หน่วยงาน	รายชื่อหน่วยงานต่างๆ	typehead		จำเป็น	Org_name	
2	เลขที่เอกสารการเบิกจ่าย	ข้อความแบบสั้น	16-30 ตัวอักษร				

ลำดับที่	07					
ชื่อฟอร์ม	งานการเงิน - รายละเอียดการเบิกจ่ายเงิน					
ประเภท	ฟอร์มข้อมูลพิเศษเพิ่มเติม					
คำแนะนำเกี่ยวกับฟอร์ม	ระบุข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดการเบิกจ่ายเงิน					
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภทข้อมูล	รายละเอียด	ใช้ภายใน	จำเป็น	ชื่อตัวแปร
1	ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ)	ข้อความแบบสั้น	16 ตัวอักษร		จำเป็น	Name_en
2	งานจัดซื้อจัดจ้าง	Section Break				
3	1. พนักงานขอซื้อ/จ้าง	Checkbox				
4	2. พนักงานจัดซื้อ/จ้าง	Checkbox				
5	3. ผู้ใช้ระดับสูงงานจัดซื้อ/จ้าง	Checkbox				
6	งานคลังวัสดุ	Section Break				
7	1. งานคลังวัสดุ	Checkbox				
8	2. งานตรวจนับวัสดุ	Checkbox				
9	3. ผู้ใช้ระดับสูงงานคลังวัสดุ	Checkbox				
10	งานสินทรัพย์ถาวร	Section Break				
11	1. งานสินทรัพย์ถาวร	Checkbox				
12	2. ผู้ใช้ระดับสูงงานสินทรัพย์ถาวร	Checkbox				
13	งานบัญชีเจ้าหนี้	Section Break				
14	1. งานตั้งหนี้	Checkbox				
15	2. งานทำจ่าย	Checkbox				
16	3. งานเดบิตเตอร์จ่าย	Checkbox				
17	4. งานควบคุมเงินสำรองจ่าย	Checkbox				
18	5. ผู้ใช้ระดับสูงงานการเงินจ่าย	Checkbox				
19	งานบัญชีลูกหนี้	Section Break				
20	1. งานบัญชีลูกหนี้คณะ	Checkbox				
21	2. ผู้ใช้ระดับสูงงานการเงินรับ	Checkbox				
22	งานบัญชี	Section Break				
23	1. งานบัญชี (กองคลัง)	Checkbox				
24	2. งานบัญชี (คณะ)	Checkbox				
25	3. งานงบประมาณ	Checkbox				
26	4. งานงบประมาณ (กองคลัง)	Checkbox				
27	5. งานตรวจสอบการตั้งหนี้	Checkbox				
28	6. งานตรวจสอบการทำจ่าย	Checkbox				
29	7. ผู้ใช้ระดับสูงงานบัญชี (กองคลัง)	Checkbox				
30	การอนุมัติโดยผู้บังคับบัญชา	Section Break				
31	ได้รับอนุมัติแล้ว	Checkbox			จำเป็น	approved
32	ชื่อผู้บังคับบัญชา	ข้อความแบบสั้น			จำเป็น	Manager_name
33	ตำแหน่งผู้บังคับบัญชา	ข้อความแบบสั้น			จำเป็น	Manager_position
34	วันที่อนุมัติ	วันที่และเวลา			จำเป็น	Approved_date

รายการเลือก

ชื่อเมนู	รายการเลือก
การเข้าใช้งาน	เมนูผู้ดูแลระบบ > จัดการ > รายการเลือก
วัตถุประสงค์	จัดการแบบฟอร์มของระบบ และแบบฟอร์มเฉพาะสำหรับแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น
ระดับความสำคัญ	สูง

รายละเอียดข้อมูลรายการเลือก

รายการข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับให้เลือก (Custom List)

 เพิ่มรายการข้อมูลใหม่

Showing 1 - 6 of 6 custom lists		
ชื่อรายการข้อมูล	สร้างเมื่อ	ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ
☒ คำนำหน้า (ภาษาอังกฤษ)	2014-01-07 14:50:55	2014-01-07 14:50:55
☐ คำนำหน้า (ภาษาไทย)	2014-01-07 14:50:23	2014-01-07 14:50:29
☐ ทดสอบ	2014-01-07 17:45:28	2014-01-07 17:45:28
☐ รายชื่อบุคลากรกองคลัง	2013-12-15 15:00:17	2013-12-15 15:12:18
☐ รายชื่อหน่วยงาน	2013-11-27 09:01:40	2013-11-27 09:01:40
☐ โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ	2013-11-25 00:23:57	2013-11-25 00:23:57
เลือก: ทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงข้าม		

หน้า: [1]

ลิสต์ข้อมูลเพิ่มเติม

ปรับปรุงลิสต์ข้อมูล		
ใช้ลิสต์ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อแสดงใน Drop Down ให้เลือกในฟอร์มข้อมูล		
ชื่อลิสต์ข้อมูล:	คำนำหน้า (ภาษาไทย)	
ชื่อพหุพจน์:	คำนำหน้า	
เรียงลำดับ:	Alphabetical	
Showing 1 - 3 of 3 list items		
ข้อมูล	เพิ่มเติม — เช่น ตัวอย่างของข้อมูล	ลบข้อมูล ?
นาง	Mrs	☐
นางสาว	Miss	☐
นาย	Mr	☐
+		
+		

ชื่อลิสต์ข้อมูล	ชื่อของลิสต์ข้อมูล
ชื่อพหุพจน์	ชื่อของลิสต์ข้อมูลแบบพหุพจน์
เรียงลำดับ	การเรียงลำดับฟิลด์ (ตามตัวอักษร หรือ Manual)
ข้อมูล	รายการข้อมูลให้เลือก
เพิ่มเติม	ข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ตัวอย่าง
ลบข้อมูล	ต้องการลบข้อมูลหรือไม่

การตั้งค่ารายการเลือก

ลำดับที่	01		
ชื่อลิสต์ข้อมูล	คำนำหน้า (ภาษาไทย)		
ชื่อพหุพจน์	คำนำหน้า (ภาษาไทย)		
เรียงลำดับ	Alphabetical		
ลำดับ	ข้อมูล	ตัวย่อ	ลบข้อมูล
1	นาย	Mr	
2	นาง	Mrs	
3	นางสาว	Ms	

ลำดับที่	02		
ชื่อลิสต์ข้อมูล	คำนำหน้า (ภาษาอังกฤษ)		
ชื่อพหุพจน์	คำนำหน้า (ภาษาอังกฤษ)		
เรียงลำดับ	Alphabetical		
ลำดับ	ข้อมูล	ตัวย่อ	ลบข้อมูล
1	Mr		
2	Mrs		
3	Ms		

ลำดับที่	04		
ชื่อลิสต์ข้อมูล	โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ		
ชื่อพหุพจน์	โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ		
เรียงลำดับ	Alphabetical		
ลำดับ	ข้อมูล	ตัวย่อ	ลบข้อมูล
1	ระบบคลังพัสดุ (Inventory)	INV	
2	ระบบจัดการเงินสด (Cash Management)	CM	
3	ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing)	PO	
4	ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)	AP	
5	ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Receivable)	AR	
6	ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger)	FL	
7	ระบบสินทรัพย์ถาวร (Fixed Assets)	FA	

ลำดับที่	05		
ชื่อลิขสิทธิ์ข้อมูล	รายชื่อบุคลากรกองคลัง		
ชื่อพหุพจน์	รายชื่อบุคลากรกองคลัง		
เรียงลำดับ	Alphabetical		
ลำดับ	ข้อมูล	ตัวย่อ	ลบข้อมูล
1	กานดา สังขวารี		
2	ขวัญเรือน ดิขวงศ์		
3	จตุรนต์ รวยสูงเนิน		
4	จำลอง สุขจ้อย		
5	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์		
6	ชล อินตะ		
7	จิตติกา ตันนรา		
8	ดวงจันทร์ กันทวงศ์		
9	ดารุณี สมภาร		
10	เดือนใจ เตชชัย		
11	ทินกร ศรีวิชัย		
12	ธนิต ธนากรวิศิษฐ์		
13	ธัญญาลักษณ์ วงศ์ยศ		
14	นภัสนันท์ ธนภาคิน		
15	นฤมล กฤษณะวณิช		
16	ประเวศ สุริยะ		
17	ปรานอม สมประเสริฐ		
18	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท		
19	ปิยะพงษ์ วงษ์คำ		
20	ปุณยวีร์ ภัทรย์วัฒน์กุล		
21	พชรเมณฑิ์ อาษากิจ		
22	พัชรินทร์ มะกอกคำ		
23	พัชรินทร์ วงศ์ลาน		
24	พัทยา คำมุงคุณ		
25	พันทิวา ใจมาแก้ว		
26	พิกุลทอง เมืองแก้ว		
27	พิมพ์วิไล ประดิษฐ์ดำรง		
28	เพ็ญจันทร์ นิลสุวรรณ		
29	มนต์ลักษณ์ สุประดิษฐ์		
30	ยุพิน ดิขวงศ์		
31	ยุวดี คำวงศ์ษา		
32	ยุวดี ทับสุวรรณ		
33	รสธร พร้อมเที่ยงตรง		
34	รุ่งนภา ทองพันซัง		
35	วนิดา ยาดิ		
36	วรรณวลี นิตการ		
37	วิษณุกร พุศรี		
38	วิชัย ถนัดคำ		
39	วิภาภรณ์ ประดิษฐ์ดำรง		
40	วิสาข์พร ปรีชาวนาพงศ์		
41	ศรัณญา จินดาหลวง		
42	ศรีสุภาพ ศรีพรหมมา		

43	ศศิมา คำราพิช		
44	สมไกร เขียวสอาด		
45	สมยศ แสงมะโน		
46	สมัย แก้วดาต๊ะ		
47	สันติพงศ์ พรหมประสิทธิ์		
48	สาคร ตัวงศรี		
49	สายัณห์ รังสรรค์		
50	สิญาธร ดุมขาว		
51	สุชาดา จันทรมณี		
52	สุนิสา ชิตรานนท์		
53	สุดจิตรา พิชวงศ์		
54	สุภัญญา วรไพโรจน์		
55	สุภาภรณ์ สุรินทร์แก้ว		
56	สุภารัตน์ มณีวรรณ		
57	สุมิตร ชุมใจ		
58	สุรสิทธิ์ เครือดวง		
59	สุรดินันท์ ชัยมงคล		
60	สุริยัน เตจ๊ะสุรินทร์		
61	แสงเพชร ศานติอาภา		
62	อมรลักษณ์ ภายสุด		
63	อรพินท์ เปรมโพธิ์		
64	อรวรรณ กันฑารัตน์		
65	อรวรรณ ภาสุระอารีย์		
66	อุรา ฤทธิ์แรงกล้า		
67	อุลลัษพร เผือกผ่อง		
68	สุชาดา จันทรมณี		
69	สุนิสา ชิตรานนท์		
70	สุดจิตรา พิชวงศ์		
71	สุภัญญา วรไพโรจน์		
72	สุภาภรณ์ สุรินทร์แก้ว		
73	สุภารัตน์ มณีวรรณ		
74	สุมิตร ชุมใจ		
75	สุรสิทธิ์ เครือดวง		
76	สุรดินันท์ ชัยมงคล		
77	สุริยัน เตจ๊ะสุรินทร์		
78	แสงเพชร ศานติอาภา		
79	อมรลักษณ์ ภายสุด		
80	อรพินท์ เปรมโพธิ์		
81	อรวรรณ กันฑารัตน์		
82	อรวรรณ ภาสุระอารีย์		
83	อุรา ฤทธิ์แรงกล้า		
84	อุลลัษพร เผือกผ่อง		

ลำดับที่	06		
ชื่อลิ้งค์ข้อมูล	รายชื่อหน่วยงาน		
ชื่อพหุพจน์	รายชื่อหน่วยงานต่างๆ		
เรียงลำดับ	Alphabetical		
ลำดับ	ข้อมูล	ตัวย่อ	ลบข้อมูล
1	01 คณะมนุษยศาสตร์		
2	02 คณะศึกษาศาสตร์		
3	02 คณะศึกษาศาสตร์		
4	04 คณะสังคมศาสตร์		
5	05 คณะวิทยาศาสตร์		
6	06 คณะวิศวกรรมศาสตร์		
7	07-92-97 คณะแพทยศาสตร์		
8	08 คณะเกษตรศาสตร์		
9	09 คณะทันตแพทยศาสตร์		
10	10 คณะเภสัชศาสตร์		
11	11 คณะเทคนิคการแพทย์		
12	12 คณะพยาบาลศาสตร์		
13	13 คณะอุตสาหกรรมศาสตร์		
14	14 คณะสัตวแพทยศาสตร์		
15	15 คณะบริหารธุรกิจ		
16	16 คณะเศรษฐศาสตร์		
17	17 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์		
18	18 คณะการสื่อสารมวลชน		
19	19 คณะรัฐศาสตร์		
20	20 บัณฑิตวิทยาลัย		
21	21 คณะนิติศาสตร์		
22	22 วิทยาลัยสื่อ ศิลปะ และเทคโนโลยี		
23	23 วิทยาลัยนานาชาติ		
24	25 ศูนย์บริการเทคนิค		
25	26 ศูนย์สัตว์แปซิฟิก		
26	27 ศูนย์บริการพยาบาล		
27	28 ศูนย์ปฏิบัติการเภสัชชุมชน		
28	30 สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ		
29	31 สถาบันวิจัยสังคม		
30	33 สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		
31	34 สำนักบริการวิชาการ		
32	35 ศูนย์บริการวิชาการสวท		
33	36 ศูนย์บริการวิชาการมนุษยศาสตร์		
34	37 ศูนย์บริการวิศวกรรม		
35	38 ศูนย์นวัตกรรมการจัดการ		
36	39 ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้		
37	40 ศูนย์พัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม		
38	41 สถาบันภาษา		
39	43 สถาบันฯ พิภพวิทยา		
40	44 สถาบันฯ เทคโนโลยีหลังการเก็บเกี่ยว		
41	45 สถาบันฯ วิจัยและพัฒนาพลังงาน		
42	50 สำนักหอสมุด		

43	51 สำนักบริการคอมพิวเตอร์		
44	52 สำนักทะเบียนและประมวลผล		
45	53 สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม		
46	54 สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา		
47	55 สำนักบริหารและจัดการทรัพย์สิน		
48	56 สำนักงานหอพักนักศึกษา		
49	62 หอพักนักศึกษาในกำกับ		
50	71-72 สำนักงานอธิการบดี		
51	90 สำนักสภามหาวิทยาลัย		

การจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

บุคลากร

ทีมงาน

กลุ่มผู้ใช้

หน่วยงาน

การจัดการเกี่ยวกับอีเมล

การจัดการอีเมลของหน่วยงาน

การแบนอีเมล

การจัดการแม่แบบอีเมล

การเช็คข้อผิดพลาดของการส่งอีเมล

ภาคผนวก

ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Ticket Support

เมนูทิกเก็ต

การดูทิกเก็ตที่เปิดอยู่

การเรียกดูทิกเก็ตเกินกำหนด

การดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ

เมนูหลักองค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

หมวดคำถาม

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

เมนูภาพรวม

การดูแดชบอร์ด

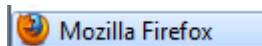
การดูทะเบียนบุคลากร

การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

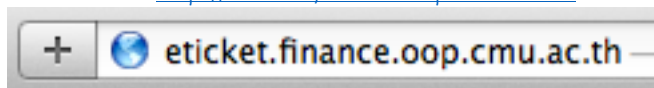
การเข้าใช้งานระบบ e-Ticket Support สำหรับบุคลากร

หน้าแรก

1. เปิดโปรแกรม Mozilla Firefox บนเครื่องคอมพิวเตอร์ (เวอร์ชัน 18 ขึ้นไป)



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



3. โปรแกรมจะพาท่านเข้าไปสู่หน้าแรกของระบบ e-Ticket Support ซึ่งประกอบด้วยเมนูสำหรับผู้ใช้งานประเภทต่างๆ



4. ภายได้เมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนูที่ต้องการใช้งาน

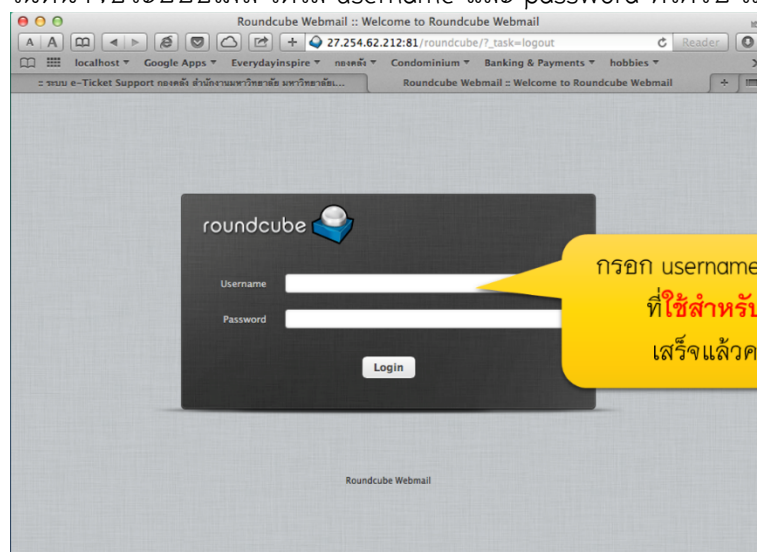


การใช้งานอีเมล

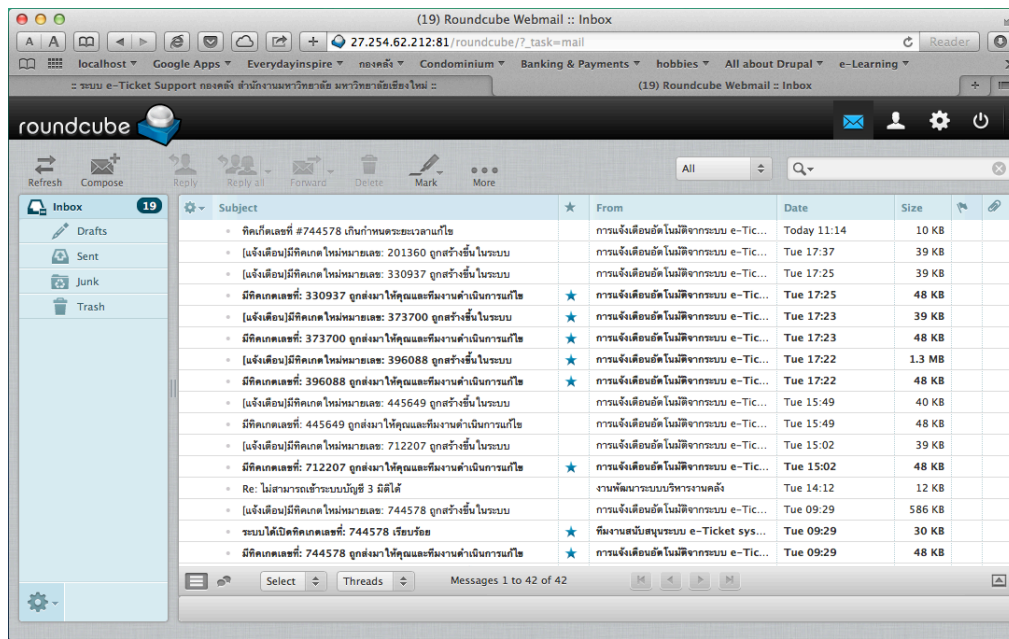
1. หน้าแรกของระบบ e-Ticket Support ซึ่งประกอบด้วยเมนูสำหรับผู้ใช้งานประเภทต่างๆ ภายได้เมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนู “เช็คอีเมล”



2. ในหน้าจอระบบอีเมล ให้ใส่ username และ password ที่ได้รับ เสร็จแล้วคลิก Login



3. เข้าสู่ระบบการเช็คอีเมลบุคลากร สำหรับรับการแจ้งเตือนของระบบ e-Ticket System

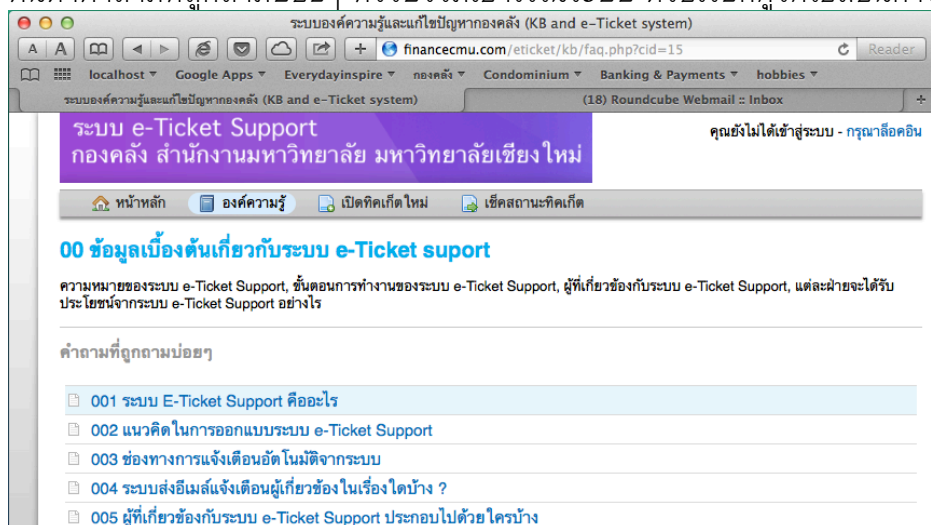


กรณีที่ยังไม่เคยใช้งาน หรือมีข้อสงสัย

1. เมื่อเข้าสู่หน้าจอหลักแล้ว ให้คลิกที่หัวข้อ “ยังมีข้อสงสัย คลิกที่นี่”



2. ค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ ที่รวบรวมเอาไว้ในระบบ หรือเรียกดูวิดีโอสอนการใช้งาน



3. รายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูในหัวข้อ “คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ”

เมนูหลักทิกเก็ต

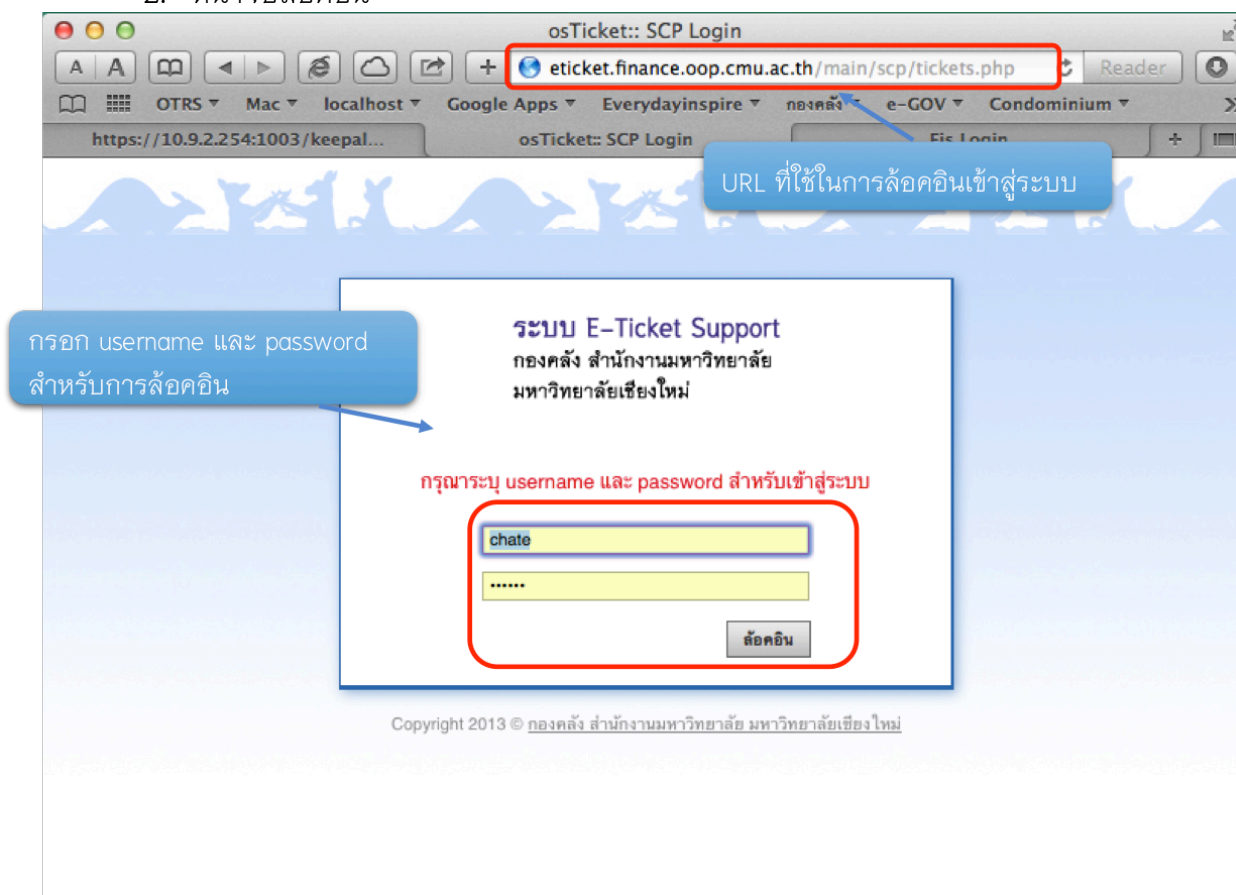
ฟังก์ชันการทำงานเกี่ยวกับทิกเก็ตในหน้าสรุป

การดู List ของทิกเก็ตทั้งหมด

1. ภายใต้เมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนู “ดูทิกเก็ตที่รับผิดชอบ



2. หน้าจอล็อกอิน



3. กรอก username และ password ที่ได้รับ เพื่อเข้าสู่ระบบ e-Ticket Support

The screenshot shows the login interface for the 'ระบบ E-Ticket Support' (E-Ticket Support System) at 'กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' (Treasury Office, Chiang Mai University). The page has a blue border and contains the following elements:

- Header: ระบบ E-Ticket Support, กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Text: Authentication Required
- Form fields: A username field containing 'chatae' and a password field with masked characters '*****'. A red box highlights both fields.
- Button: A grey button labeled 'ล็อกอิน' (Login).
- Annotations: Two yellow callout boxes with red text. The first points to the form fields and says 'ใส่ username และ password ที่ใช้สำหรับเข้าระบบ' (Enter username and password used for system access). The second points to the 'ล็อกอิน' button and says 'คลิก ล็อกอิน' (Click Login).
- Footer: Copyright 2013 © กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. ระบบจะพาคุณเข้าสู่หน้าจอ “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่”
โดยระบบจะแสดงรายละเอียดทิกเก็ตทั้งหมดที่มีสถานะเปิดอยู่
ซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคุณ หรือทีมงานแก้ไขปัญหา ที่คุณเป็นสมาชิกอยู่

- หากไม่มี ticket เกิดที่มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบเลย หรือ ticket เกิดทั้งหมดปิดไปแล้ว หรือเกินกำหนดไปแล้ว ในหน้า ticket เกิดที่เปิดอยู่ ระบบจะแสดงรายละเอียดดังนี้

หากจำนวน ticket เกิดที่เปิดอยู่ = 0 คือ
ไม่มี ticket เกิดส่งมาให้รับผิดชอบ
หรือได้ปิด ticket เกิดทั้งหมดแล้ว

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

ภาพรวม **ticket เกิด** องค์ความรู้

ticket เกิดที่เปิดอยู่ (0) ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดแล้ว (17) เปิด ticket เกิดใหม่

Search [การค้นหาระดับสูง]

Open Tickets

เลขที่ ticket เกิด	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
ยังไม่มี ticket เกิดใดๆ (ดีใจด้วย คุณอาจจะได้กลับมามีงานเข้าสักวัน).					

Copyright © 2013-2014 กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ All Rights Reserved.

ไม่มี ticket เกิดที่ค้างในระบบ หรือเลยกำหนดอยู่เลย

- หาก มี ticket เกิดที่มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ ระบบจะแสดงรายละเอียดดังนี้

หากมี ticket เกิดที่เปิดอยู่ ระบบจะ
แสดง ticket เกิดทั้งหมดที่อยู่ภายใต้
ความรับผิดชอบของคุณหรือทีมงาน

ภาพรวม **ticket เกิด** องค์ความรู้

ticket เกิดที่เปิดอยู่ (6) ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19) เปิด ticket เกิดใหม่

Search [การค้นหาระดับสูง]

Showing 1 - 6 of 6 tickets

เลขที่ ticket เกิด	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
330937	07-Jan-2014	ขอเสนอ ทดสอบ	Chate Kantananit	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
373700		ทดสอบ		ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
396088				ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
445649				ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
744578				ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
979346				ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...

เลือก: เลือกทั้งหมด Page: [1] Export

Preview Ticket

สถานะ ticket เกิด: Open — ปกติ
สร้างเมื่อวันที่: 07-Jan-2014 5:23 pm
ครบกำหนดวันที่: 09-Jan-2014 5:23 pm
มอบหมายไปยัง: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1
หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ประเภท ticket เกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / การขอเข้าใช้ระบบบัญชี 3 มิติ
ผู้สร้าง ticket เกิด: เชษฐ คันอนนิค misterchate@gmail.com

การตอบ(1) บันทึก(1) ตอบกลับ มอบหมาย โอนให้กับ โปสเตอร์บันทึก แก้ไข

Copyright © 2013-2014 กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ All Rights Reserved.

เมื่อเอาเมาส์วางที่เลขที่ ticket เกิด คุณ
จะพบรายละเอียดของ ticket เกิด

การค้นหา ticket ทั่วไป

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

พิมพ์คำค้น แล้วคลิกปุ่ม search

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

ระบบจะค้นหา ticket ที่ประกอบไปด้วยคำค้นดังกล่าว โดยจะแสดง ticket ในทุกสถานะ ไม่ว่าเปิดอยู่ 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	สุชาดา ...
640812	27-Nov-2013	... (3)	Phichamon	Closed	เชษฐ คันธพนิต
118874	27-Nov-2013	PR 25375, 25374 ... (3)	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
166492	27-Nov-2013	ระบบคลัง	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
7122	27-Nov-2013	Preview Ticket	...	Closed	วิษุกร พุศรี
744578	27-Nov-2013	สถานะ ticket: Closed	...	Open	บัญชี 3 มิติ - ...
334765	27-Nov-2013	สร้างเมื่อวันที่: 27-Nov-2013 9:42 am	...	Closed	จุฑารัตน์ ...
419187	27-Nov-2013	ปิดเมื่อวันที่: 27-Nov-2013 9:44 am by เชษฐ คันธพนิต	...	Closed	เชษฐ คันธพนิต
488525	27-Nov-2013	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”

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing 'ภาพรวม' (Overview), 'ทิกเก็ต' (Tickets), and 'องค์ความรู้' (Knowledge Base). Below this is a sub-navigation bar with 'ทิกเก็ตที่เปิดอยู่ (6)' (Open Tickets (6)), 'เกินกำหนด (2)' (Overdue (2)), 'ทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19)' (All closed tickets (19)), and 'เปิดทิกเก็ตใหม่' (Open new ticket). A search bar is present with a 'Search' button and a link labeled '[การค้นหาระดับสูง]' (Advanced Search).

คลิกที่ **การค้นหาระดับสูง**

2. ระบบจะเปิดหน้าจอ Popup “การสืบค้นทิกเก็ตระดับสูง” ขึ้นมา

สืบค้นทิกเก็ตตามเงื่อนไขที่ต้องการ
โดยไม่จำเป็นต้องระบุคำค้น

The screenshot shows a popup window titled 'การสืบค้นทิกเก็ตขั้นสูง' (Advanced Ticket Search). It contains several search criteria fields: 'คำค้น:' (Search term) with a placeholder 'ไม่จำเป็นต้องใส่' (Not required); 'สถานะ:' (Status) with a dropdown menu; 'หน่วยงาน:' (Department) with a dropdown menu; 'มอบหมายให้:' (Assigned to) with a dropdown menu; 'ปิดโดย:' (Closed by) with a dropdown menu; 'ประเภททิกเก็ต:' (Ticket type) with a dropdown menu; 'ช่วงวันที่:' (Date range) with two date pickers and a 'TO' label; and 'ระดับความสำคัญ:' (Priority) with a dropdown menu. At the bottom are three buttons: 'ค้นหา' (Search), 'รีเซตข้อมูล' (Reset data), and 'ยกเลิก' (Cancel).

3. คุณสามารถค้นหาทิกเก็ตได้จากเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (ไม่จำเป็นต้องระบุคำค้นสำหรับการค้นหาระดับสูง)
4. สถานะของทิกเก็ต

The screenshot shows the 'สถานะ:' (Status) dropdown menu with the following options: '✓ — ทุกสถานะ —' (All status), 'เปิดอยู่' (Open), 'เกินกำหนด' (Overdue), and 'ปิด' (Closed).

5. ชื่อของบุคลากร/ทีมงานที่ได้รับมอบหมาย

มอบหมายให้

กับ: ☒ — ใครก็ได้ —

ประเภทที่

เกิด:

ช่วงวันที่:

— ยังไม่ได้มอบหมาย —

Me

Staff Members (69)

สังขารี่, กานดา

AHOST, AHOST

กรณย์วัฒน์กุล, ปุณยวีร์

กฤษณะวณิช, นฤมล

6. หน่วยงานที่รับผิดชอบทิดเกิด

หน่วยงาน: ☒ — ทุกหน่วยงาน —

ปิดโดย:

กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

กองคลัง - งานการเงิน

กองคลัง - งานบัญชี

กองคลัง - งานธุรการ

กองคลัง

กองคลัง - งานพัสดุ

กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

7. บุคลากรที่ปิดทิดเกิด

ปิดโดย: ☒ — ใครก็ได้ —

ตัวฉัน

สังขารี่, กานดา

AHOST, AHOST

กรณย์วัฒน์กุล, ปุณยวีร์

8. ช่วงวันที่ ที่มีการเปิดทิดเกิด

ช่วงวันที่: TO

ระดับความ

สำคัญ:

January 2014

February 2014

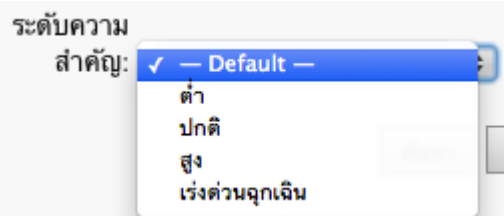
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4							1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	

Copyright © 2

Today

Done

9. ระดับความสำคัญ



4. เมื่อเลือกเงื่อนไขในการค้นหา ticket ได้แล้ว คลิกที่ปุ่ม “ค้นหา” (หากต้องการเปลี่ยนเงื่อนไขการค้นหาระดับสูง ให้คลิกที่ปุ่ม รีเซ็ตข้อมูล, หรือหากต้องการยกเลิกการค้นหาระดับสูง ให้คลิกที่ “ยกเลิก”)



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

ตัวอย่าง: ค้นหา ticket เกิดทุกใบที่มีการกำหนด **ระดับความสำคัญ** เป็น “ปกติ”

แสดงจำนวน ticket เกิดที่พบตามเงื่อนไขที่กำหนด **คลิกเพื่อดูรายละเอียดการค้นหา**

6. ระบบจะแสดงผลการค้นหาตามเงื่อนไขที่ระบุไว้

ผลลัพธ์ที่แสดง: ระบบจะแสดง ticket
เกิดทุกใบที่มีการกำหนด **ระดับ**
ความสำคัญ เป็น “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	ปัญชี 3 มิติ - ...	
☐ 373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (2)	เชษฐ ...	ปกติ	ปัญชี 3 มิติ - ...	
☐ 396088	07-Jan-2014	test (2)	เชษฐ ...	ปกติ	ปัญชี 3 มิติ - ...	
☐ 445649	07-Jan-2014	... (2)	Chate Kantapanit	ปกติ	ปัญชี 3 มิติ - ...	
☐ 712207	07-Jan-2014	เปิดใช้ (3)	เชษฐ ...	ปกติ	วิษณุกร ชุติศรี	
☐ 744578	07-Jan-2014	... (4)	...	ปกติ	ปัญชี 3 มิติ - ...	
☐ 334765	21-Dec-2013	... (13)	เชษฐ ...	ปกติ	จุฬารัตน์ ...	
☐ 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

เลขที่ทิกเก็ต	วันที่	หัวข้อ
☒ 201360	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ...
☐ 330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)
☐ 373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (2)

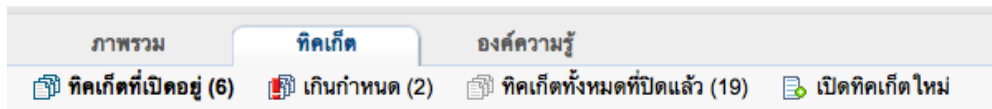
2. คลิกที่ปิดทิกเก็ต (ปุ่มด้านล่าง)

3. ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนท่าน ให้คลิกยืนยันการปิดทิกเก็ต

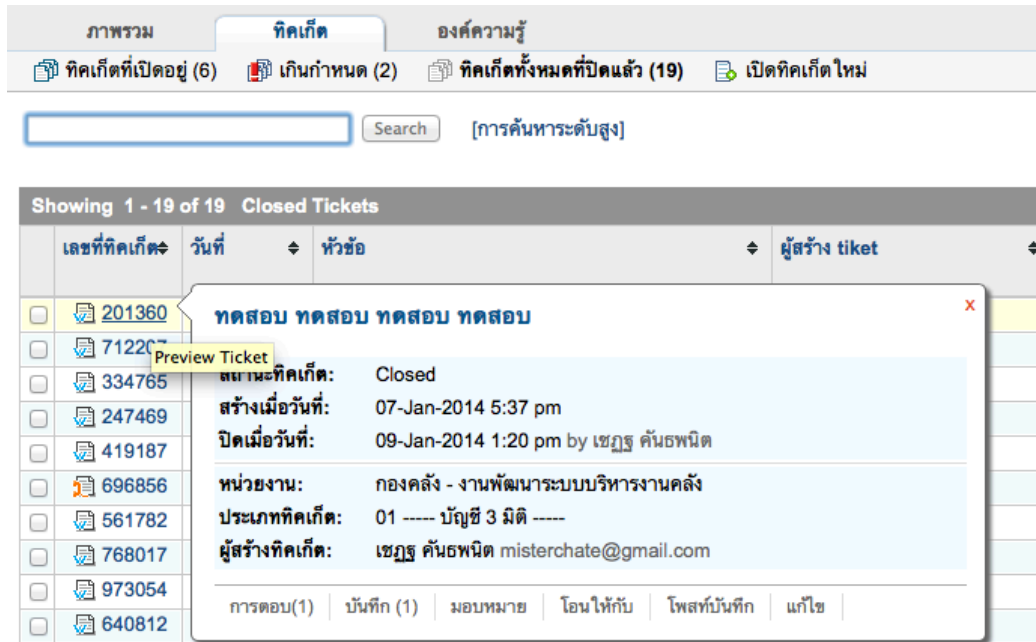
4. ในหน้าจอ “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” จะพบข้อความว่า “ทิกเก็ตที่เลือก ถูกปิดเรียบร้อยแล้ว”

เลขที่ทิกเก็ต	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง tiket
☒ 330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	Chate Kantapanit

5. เมื่อดูรายละเอียดในหน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” จะไม่พบเลขที่ทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว
6. ท่านสามารถดูรายละเอียดทิกเก็ตที่ปิดไปแล้วได้ โดยคลิกที่หัวข้อ “ทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว”



7. เมื่อดูรายละเอียดในหน้า “ทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว” และเอาเมาส์วางไว้ที่เลขที่ทิกเก็ต ท่านจะพบรายละเอียดของทิกเก็ตที่ได้ปิดไป



การทำเครื่องหมายทิกเก็ตเพื่อเปลี่ยนสถานะเป็น “เกินกำหนด”
 (หัวข้อนี้เฉพาะผู้ได้รับอนุญาตให้ปิดทิกเก็ตได้เท่านั้น ซึ่งผู้ที่สามารถปิดทิกเก็ตได้ คือ
 หัวหน้าส่วนงานต่างๆ)

1. ในหน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” ให้ทำเครื่องหมายหน้าทิกเก็ตที่ต้องการจะกำหนดให้ “เกินกำหนด”

Showing 1 - 6 of 6 Open Tickets				
	เลขที่ทิกเก็ต	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง tiket
☒	330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	Chate Kantapanit

2. คลิกที่ “เกินกำหนด” เพื่อเปลี่ยนสถานะทิกเก็ตที่ต้องการ

3. หน้าจอยืนยันการเปลี่ยนสถานะเป็น “เกินกำหนด” ให้คลิก ยืนยัน

4. ข้อความจากระบบแจ้งว่าทิกเก็ตที่เลือก ถูกระบุเป็น “ทิกเก็ตเกินกำหนด” เรียบร้อยแล้ว

5. คลิกที่หัวข้อ “เกินกำหนด” เพื่อดู ticket ที่เปลี่ยนสถานะไป

ภาพรวม **ticket** องค์ความรู้

ticket ที่เปิดอยู่ (6) **เกินกำหนด (3)** ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19) เปิด ticket ใหม่

Search [การค้นหาระดับสูง]

Showing 1 - 3 of 3 Overdue Tickets

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ
979346	13-Dec-2013	...	...	ปกติ
744578	07-Jan-2014	...	...	ปกติ
330937		ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ		ปกติ

เลือก: เลือกทั้ง Preview Ticket Page: [1] Export

Marked overdue!

สถานะ ticket: 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: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
 ผู้สร้าง ticket: Chate Kantapanit chate@everydayinspire.com

การตอบ(1) บันทึก(2) ตอบกลับ มอบหมาย โอนให้กับ โสภณบันทึก แก้ไข

6. ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติให้ผู้รับผิดชอบ ว่า ticket เกินกำหนดแก้ไข ซึ่งผู้รับผิดชอบ ticket สามารถคลิกที่ Link ในอีเมล เข้ามาดูรายละเอียดได้ทันที

ticket เลขที่ #445649 เกินกำหนดระยะเวลาแก้ไข

From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System
 To chutarat@financecmu.com
 Date Today 15:51

ticket เลขที่ #445649 ใช้เวลาแก้ไขปัญหามากกว่าที่กำหนดไว้

เรียนคุณ จุฑารัตน์,

เนื่องจาก ticket หมายเลข [#445649](#) เกินกำหนดการแก้ไขมาพอสมควร

โปรดดำเนินการแก้ไขโดยเร็วเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้ทันที่ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ขอให้ติดต่อหน่วยงานผู้สร้าง ticket

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์
 กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ในการเรียกดูหรือตอบกลับ ticket กรุณาคลิกที่นี่ เพื่อเข้าสู่ระบบ e-Ticket system

คุณได้รับข้อความนี้เนื่องจาก ticket ถูกมอบหมายให้คุณ หรือทีมงานของคุณ หรือหน่วยงานของคุณซึ่งคุณอยู่ภายใต้สังกัด

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

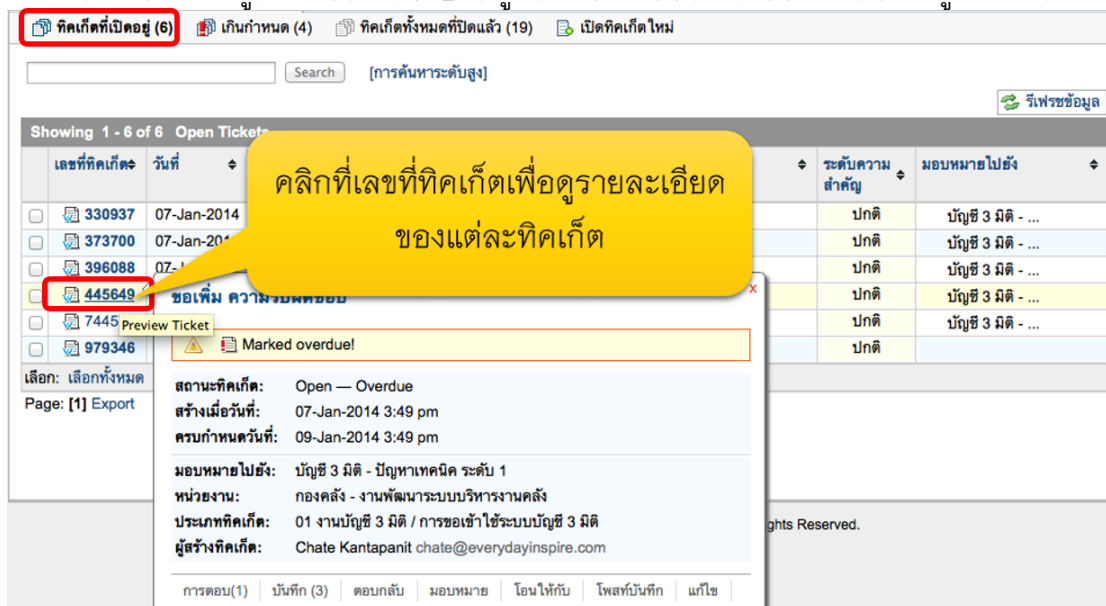
ฟังก์ชันการทำงานในหน้าแสดงรายละเอียดของแต่ละทิกเก็ต

การดูรายละเอียดของแต่ละทิกเก็ต

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

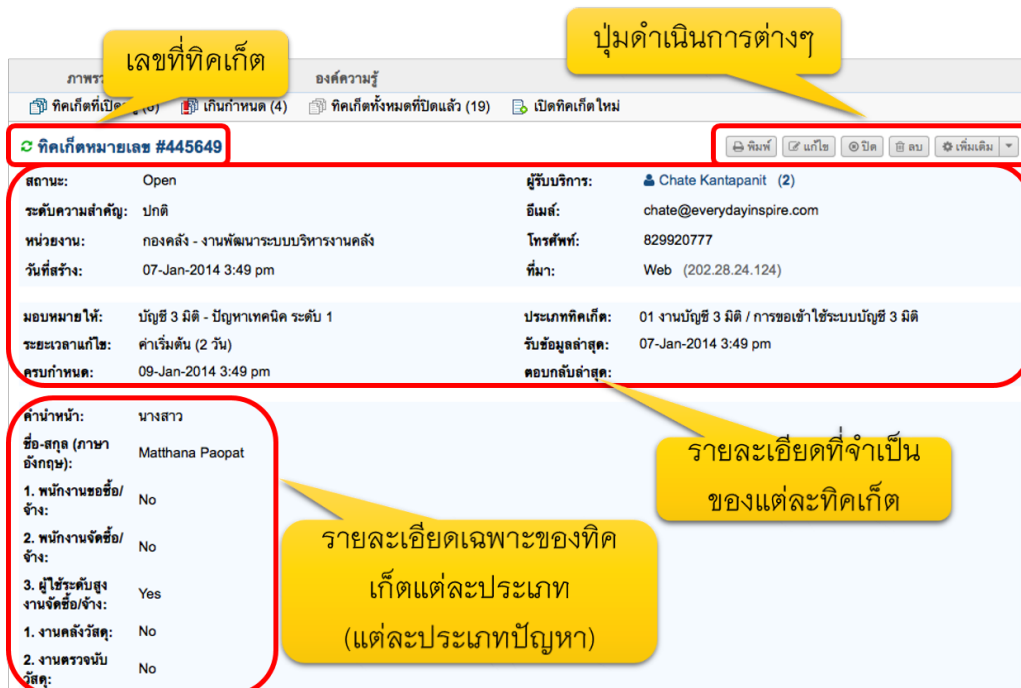


10. ระบบจะพาท่านเข้าสู่หน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” คลิกที่เลขที่ทิกเก็ต ที่ท่านต้องการดูรายละเอียด



11. ระบบจะแสดงรายละเอียดของทิกเก็ตที่เลือก โดยประกอบด้วย

- เลขที่ทิกเก็ต
- ปุ่มดำเนินการต่างๆ
- รายละเอียดหลักที่ทิกเก็ตต่างๆ มีเหมือนกัน ได้แก่ สถานะ วันครบกำหนด ฯลฯ
- รายละเอียดเฉพาะของแต่ละประเภทปัญหา
ซึ่งผู้รับบริการจากกองคลังเป็นผู้กรอกข้อมูลเข้ามา
(ข้อมูลนี้จะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเภททิกเก็ตที่เลือก)



เลขที่ทิกเก็ต

ปุ่มดำเนินการต่างๆ

รายละเอียดเฉพาะของทิกเก็ต

รายละเอียดที่จำเป็นของแต่ละทิกเก็ต

รายละเอียดเฉพาะของแต่ละประเภท

รายละเอียดเฉพาะของแต่ละประเภท (แต่ละประเภทปัญหา)

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	Chate Kantapanit (2)
ระดับความสำคัญ:	ปกติ	อีเมล:	chate@everydayinspire.com
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	โทรศัพท์:	829920777
วันที่สร้าง:	07-Jan-2014 3:49 pm	ที่มา:	Web (202.28.24.124)
มอบหมายให้:	บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1	ประเภททิกเก็ต:	01 งานบัญชี 3 มิติ / การขอเข้าใช้ระบบบัญชี 3 มิติ
ระยะเวลาแก้ไข:	ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด:	07-Jan-2014 3:49 pm
ครบกำหนด:	09-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

12. เมื่อเลื่อน scroll bar ลงมาด้านล่างหน้าจอ ท่านจะพบกับ บันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตนี้ โดยข้อความที่เพิ่มเข้ามา อาจมีการเพิ่มโดยระบบ หรือเป็นการสนทนาระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง
13. ข้อความที่เพิ่มในระบบ เช่น การมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติตามประเภทปัญหา (Auto assignment), การระบุว่าทิกเก็ตเกินกำหนดแก้ไข (Flagged as overdue by the system) โดยทั้งหมดจะแสดงในกรอบสีเหลือง ซึ่งผู้รับบริการ จะมองไม่เห็นข้อความเหล่านี้
14. ข้อความที่เพิ่มจากผู้รับบริการ หรือกองคลัง เช่น ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ และการตอบกลับสาธารณะจากกองคลัง (แสดงในกรอบสีน้ำเงิน-ผู้รับบริการมองเห็น), ข้อความภายในทีมงาน (แสดงในกรอบสีเหลือง-ผู้รับบริการมองไม่เห็น)

หัวข้อทิกเก็ต

ขอเพิ่ม ความรับผิดชอบ

 บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (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**

เพิ่มรายละเอียดทิกเก็ตตามความต้องการของผู้รับบริการ

  **ถูกระบุว่าเกินกำหนด!**

บันทึกในระบบที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตนี้

15.

16. เมื่อเลื่อน scroll bar ลงมาอีก จะพบ “การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับทิดเก็ด” ซึ่งประกอบไปด้วย

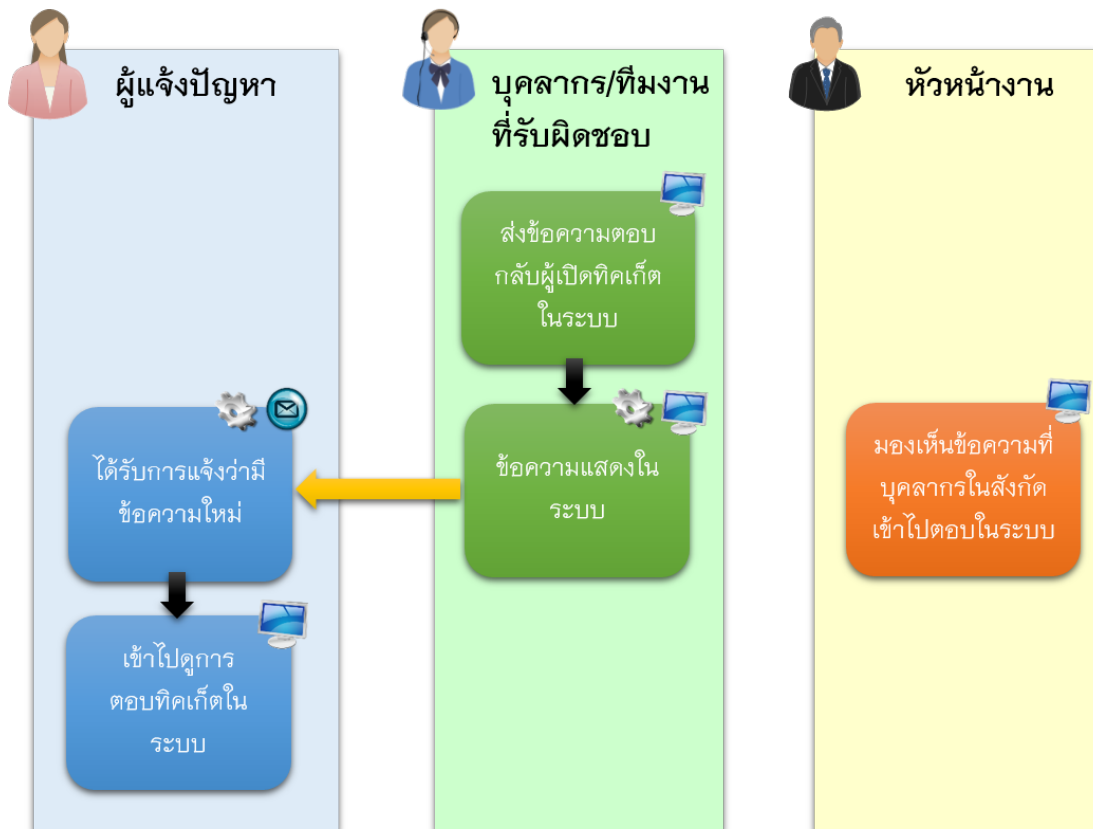
การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับทิดเก็ด

The screenshot displays the e-Ticket Support system interface. At the top, there is a navigation bar with four tabs: "โพสการตอบกลับ" (Post Reply), "โพสบันทึกภายใน" (Post Internal Note), "โอนไปยังหน่วยงาน" (Transfer to Department), and "โอนความรับผิดชอบ" (Transfer Responsibility). The "โพสการตอบกลับ" tab is selected and highlighted with a red box. Below the navigation bar, the user information is shown: "ผู้รับข้อความ: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>" and "การตอบกลับ: เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ". The "Draft Saved" status is indicated on the right. The main content area contains a text editor with a toolbar and a text box. The text box contains the message: "เริ่มพิมพ์ข้อความตอบกลับที่นี่ คุณสามารถเลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จาก Drop-down เมนูด้านบนได้". Below the text box, there are two buttons: "โพสตอบ" (Post Reply) and "โพสข้อมูล" (Post Information). At the bottom, there are two radio buttons: "ไม่ใส่" (Do not include) and "ใช้ลายเซ็นของหน่วยงาน (กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง)" (Use department signature (Treasury - Treasury System Development)). The "ไม่ใส่" radio button is selected. Below the radio buttons, there is a checkbox labeled "ปิดทิดเก็ดนี้เมื่อตอบกลับ" (Close this ticket when replied).

17.

การโพสท์การตอบกลับ

ผู้รับผิดชอบที่เกิดสามารถใช้กรอบนี้ในการตอบคำถามผู้รับบริการจากคณะ/หน่วยงาน ได้ โดยสามารถใช้ฟังก์ชัน ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ (ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป – canned response) สำหรับ ticket ที่มีรูปแบบปัญหาซ้ำๆ กัน ได้ โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่)



หน้าจอการโพสท์การตอบกลับ

ขั้นตอนการโพสท์การตอบกลับ

1. ในหน้ารายละเอียดทิกเก็ต เลื่อน scroll bar ลงมาด้านล่าง คลิกที่ แท็บ “เมนูโพสท์ข้อความตอบกลับ”
2. ผู้รับข้อความ: เป็นชื่อและอีเมลล์ของผู้สร้างทิกเก็ต (ผู้มารับบริการจากกองคลัง)
3. ข้อความตอบกลับสำเร็จรูปที่สร้างเอาไว้ บุคลากรสามารถเลือกใช้ได้ที่นี้ เพื่อเลือกใช้โดยไม่ต้องกรอกคำตอบเดิมๆ ซ้ำๆ หลายๆ ครั้ง
4. ทำเครื่องหมายหน้าช่องนี้เมื่อแจ้งผู้สร้างทิกเก็ตทางอีเมลล์หลังจากตอบข้อความนี้แล้ว (เป็นค่าตั้งต้นของระบบอยู่แล้ว)
5. ทำเครื่องหมายหน้าช่องนี้เพื่อเพิ่มข้อความตอบกลับสำเร็จรูปลงไปข้อความที่พิมพ์เอาไว้แล้วในช่องข้อความด้านล่าง (ค่าตั้งต้นระบบ)
6. ฟังก์ชันสำหรับการตอบข้อความ สามารถจัดหน้ากระดาษได้ แทรกรูปภาพ ไฟล์วีดีโอ ตาราง ลิงค์ ได้ (เหมือนกับการใช้โปรแกรม Microsoft Word)
7. ช่องสำหรับตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต
8. กรณีมีไฟล์สำหรับอ้างอิงในการตอบคำถาม สามารถแนบไฟล์ โดยคลิกที่ปุ่มนี้เพื่อแนบไฟล์
9. ระบุลายเซ็นสำหรับการตอบกลับ: คุณสามารถเลือกได้ว่าจะไม่ระบุ หรือระบุเป็นลายเซ็นของหน่วยงานก็ได้
10. ฟังก์ชันสำหรับหัวหน้างาน: ปิดทิกเก็ตนี้เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
11. เมื่อเสร็จแล้ว คลิกที่ปุ่มโพสท์ตอบกลับหรือรีเซตข้อมูลหากต้องการยกเลิกข้อความ

เมื่อระบบได้รับข้อความแล้วจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้รับบริการ (ผู้เปิดทิกเก็ต) และมีข้อความแสดงดังนี้

✓ การโพสข้อความตอบกลับเสร็จสมบูรณ์

หลังจากที่โพสข้อความ 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 คันธพนิต, 4

มีข้อความตอบกลับที่เพิ่มเข้ามา ใหม่ จากระบบ e-Ticket system ของกองคลัง ดังนี้

ได้ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว โปรดลองลองอีกครั้งหนึ่ง แล้วเลือกการถูหน้เงินยืมตรงจ่ายของท่าน

5

สวัสดีคุณเชษฐ,

ทิกเก็ตของคุณเลขที่ #185655 ซึ่งได้ถูกสร้างเมื่อวันที่ 21-Dec-2013 8:11 am ตอนนี้อยู่กับแผนก กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

เราหวังว่าคำตอบที่ส่งมานี้จะสามารถตอบคำถามของคุณได้ หากคุณมีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาตอบกลับมายังอีเมลนี้ กรุณาอย่าสร้างอีเมลใหม่ อีกวิธีหนึ่งคือคุณสามารถ ล็อกอินเข้าไปยังบัญชีของคุณบนระบบ e-Ticket เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ การแก้ไข ปัญหา และการตอบกลับทั้งหมดของที่มช่วยเหลือ

ขอขอบพระคุณ

6

งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ผู้ตอบทิกเก็ต เลือกชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป มาตอบคำถามนี้

อีเมลแจ้งเตือนสำหรับผู้เปิดทิกเก็ตเมื่อได้รับข้อความใหม่

1. อีเมลของงาน ที่ถูกส่งอัตโนมัติจากระบบ
2. อีเมลของผู้เปิดทิกเก็ต
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,

ticket ของคุณเลขที่ #445649 ซึ่งได้ถูกสร้างเมื่อวันที่ 07-Jan-2014 3:49 pm ตอนนี้อยู่กับแผนก กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ข้อความที่ผู้เปิด ticket มองเห็น

โพสท์บันทึกภายใน

ผู้รับผิดชอบที่เกิด สามารถใช้ช่องทางนี้ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในทีมงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้ในระบบ แต่จะไม่แสดงให้ผู้รับบริการเห็น)

The screenshot shows the 'โพสท์บันทึกภายใน' (Post Internal Note) interface. It includes a header with tabs for 'โพสท์การตอบกลับ', 'โพสท์บันทึกภายใน' (selected), 'โอนไปยังหน่วยงาน', and 'โอนความรับผิดชอบ'. The main area has a text editor with a toolbar and a rich text area containing a message about reporting issues. Below the text editor is a table with columns 'ลำดับ' (Serial), 'หน่วยงาน' (Department), and 'เหตุผล' (Reason). At the bottom, there are fields for 'ไฟล์แนบ' (Attachments) and 'สถานะของ ticket' (Ticket Status), along with buttons for 'บันทึกข้อความ' (Save Message) and 'รีเซตข้อมูล' (Reset Data). A callout box highlights the status options: '— ไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ — ปิด ticket นี้', '— การระบุเกี่ยวกับ ticket — ระบุว่ายังไม่ได้ตอบ', 'ยกเลิกการระบุว่า เกินกำหนด', and 'ยกเลิกการมอบหมาย ticket'.

1. หัวข้อบันทึก - เป็นการสรุปเนื้อหาของบันทึกที่พิมพ์ (ตัวเลือก)
การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket

2. ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket แต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

3. ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

4. สถานะของ ticket: — ไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ —

5. บันทึกข้อความ รีเซตข้อมูล

6. 21-Dec-2013 9:18 am การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket Chate Kantapanit

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket แต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ หน่วยงน เหตุผล

1 2 3

ขั้นตอนการโพสท์บันทึกภายใน

1. คลิกที่หัวข้อบันทึกภายใน
2. กรอกข้อความสำหรับสื่อสารภายในทีมงาน (ใส่ตาราง รูปภาพ ลิงค์ วิดีโอ ฯลฯ ได้)
3. กรณีที่มีไฟล์แนบ ให้คลิกเลือก เมนูสำหรับแนบไฟล์ให้สมาชิกในทีม
4. เมนูสถานะของ ticket สามารถปิด ticket นี้ได้ (เฉพาะหัวหน้าส่วนงาน) หรือระบุว่า ตอบแล้ว, ยังไม่ตอบ หรือยกเลิกการระบุว่า ticket เกินกำหนด หรือยกเลิกการมอบหมาย ticket ได้ (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	หมายเหตุ
1	ลำดับที่ 1	หมายเหตุ 1
2	ลำดับที่ 2	หมายเหตุ 2
http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket		
test.jpg (2.9 kb)		
บันทึกภายในโพสท์เสร็จสมบูรณ์		

เปรียบเทียบหน้าจอการแสดงข้อความภายในระหว่าง 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 - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1		
SYSTEM (Auto Assignment)		
Auto Assignment		
09-Jan-2014 3:48 pm		
Ticket Marked Overdue		
เชษฐ คันธพนิต		
ticket นี้ถูกทำเครื่องหมายว่า ใช้เวลาเกินกำหนดโดย เชษฐ คันธพนิต		
11-Jan-2014 12:20 pm		
บันทึกภายในเฉพาะทีมงาน		
เชษฐ คันธพนิต		
บันทึกภายในเฉพาะทีมงาน		
ใช้สำหรับการสื่อสารเฉพาะทีมงานเท่านั้น ผู้เปิด ticket จะมองไม่เห็นข้อความนี้ สามารถใส่ตาราง รูปภาพ Link ฯลฯ ได้		
ลำดับที่	คำอธิบาย	หมายเหตุ
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 หัวหน้าหน่วยงานที่มองเห็น ข้อความหัวข้อสีเหลือง (เป็น ข้อความภายใน)

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
		โมดูลในระบบ	ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)
		บัญชี 3 มิติ:	
		ผู้รับแจ้งปัญหา	
		(หากท่านเป็นผู้แจ้ง	
		ปัญหาเอง ไม่ต้อง	
		กรอก):	
		เลขที่อ้างอิงใบรับ	
		แจ้งปัญหา(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) เปิดติดเกิดเข้ามา แต่ระบุประเภทปัญหาผิด สามารถโอนติดเกิดไปยังสังกัดยังส่วนงานอื่นได้ เช่น งานการเงิน โอนให้ งานบัญชี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้รับผิดชอบติดเกิด ยังเป็นคนเดิม

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

โอนไปยังหน่วยงาน

หน่วยงาน: ติดเกิดนี้อยู่ภายใต้หน่วยงาน กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง department. 1

ความเห็น: *
 — เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ — 2

การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถโอนติดเกิดนี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะยังเป็นคนเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว

โดยสถิติของติดเกิดนี้จะไปปรากฏในหน่วยงานที่รับโอน (ปรากฏในรายงานจำนวนติดเกิดแยกตามสถานะ เช่น เปิด ปิด หรือเกินกำหนดระยะเวลาการแก้ไข) ซึ่งจะมองเห็นได้โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้างาน 3

โอนความรับผิดชอบ รีเซตข้อมูล 4

Tab การโอนติดเกิดไปยังหน่วยงาน

1. ข้อความระบุว่าติดเกิดนี้ ในขณะนี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของงานใด
2. ระบุว่าต้องการโอนติดเกิดไปยังหน่วยงานใด (เฉพาะหัวหน้างาน)
3. ข้อความสำหรับการโอนติดเกิดไปยังหน่วยงาน
4. ปุ่มสำหรับโอนความรับผิดชอบติดเกิดข้ามหน่วยงาน หรือรีเซตข้อมูล

เมื่อมีการโอนไปยังหน่วยงานอื่นแล้ว จะมีข้อความดังนี้

11-Jan-2014 12:58 pm	Ticket transfered from กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง to กองคลัง - งานบัญชี	เชษฐ คันธพนิต
ติดเกิดมีการโอนความรับผิดชอบเรียบร้อยแล้วไปยังหน่วยงาน กองคลัง - งานบัญชี		

เมื่อดูที่ข้อมูลหลักทิกเก็ต จะปรากฏดังนี้

✔ ทิกเก็ตมีการโอนความรับผิดชอบเรียบร้อยแล้วไปยังหน่วยงาน กองคลัง - งานบัญชี

🔍 ทิกเก็ตหมายเลข #330937 พิมพ์ แก้ไข ปิด ลบ เพิ่มเติม

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

หลังจากที่โอนทิกเก็ตข้ามหน่วยงานแล้ว ชื่อหน่วยงานจะเปลี่ยนไป แต่ผู้รับผิดชอบทิกเก็ตจะยังเป็นคนเดิม หรือทีมงานเดิมอยู่

หลังจากที่มีการโอนความรับผิดชอบแล้ว

ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังบุคลากร/ทีมงานผู้รับผิดชอบทิกเก็ต ทางอีเมล

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

From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System

To witchukorn@financecmu.com

Date Today 12:58

สวัสดีคุณ วิชุกร,

เนื่องจากทิกเก็ตเลขที่ #330937 มีการโอนจากหน่วยงานของท่าน ไปยัง กองคลัง - งานบัญชี ซึ่งผู้โอนความรับผิดชอบ คือคุณ ชญธร คันธพนิต

ขอแจ้งให้ทราบว่าแม้ทิกเก็ตโอนไปอยู่ภายใต้งานอื่นแล้ว แต่ความรับผิดชอบของทิกเก็ตนี้จะเป็นของท่านหรือทีมงานแก้ปัญหาที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่

รายละเอียดของการโอนย้ายหน่วยงาน มีดังนี้:

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

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

ขอขอบคุณ

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 เกิดใหม่
ticket ของฉัน (2)

หมายเลข ticket เกิด #330937

สถานะของ ticket เกิด: Open

หน่วยงาน: กองคลัง - งานบัญชี

วันที่สร้าง: 07-Jan-2014 5:25 pm

ชื่อ-สกุล: Chate Kantapanit

อีเมล: chate@everydayinspire.com

โทรศัพท์: 829920777

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)

ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):

เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี):

หมายเหตุอื่นๆ:

หัวข้อ ticket เกิด: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket เกิด

07-Jan-2014 5:25 pm
ทดสอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ เปลี่ยนจากเดิม

การโอนความรับผิดชอบ – บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบที่เกิดขึ้นสามารถโอนความรับผิดชอบให้กับบุคลากร หรือทีมงานอื่นได้ ในกรณีที่ปัญหาใน ticket เกิดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบจะได้รับอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติทางอีเมล และ ticket จะไปปรากฏในหน้าจอของผู้รับโอน

1. เมื่อมีการโอนความรับผิดชอบ ticket เกิด วันที่ครบกำหนดแล้วเสร็จจะยังคงเป็นวันเดิม ซึ่งระบบจะกำหนดให้ (หรือมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังโดยหัวหน้าทีม หรือหัวหน้าส่วนงาน

เมืองแก้ว , พิภพทอง
แก้วตาดีบ, สมัย
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

ผู้รับ โอน: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1

ความเห็น :

ท่านสามารถใส่เหตุผลในการโอนความรับผิดชอบได้ทันที หลังจากโอนความรับผิดชอบไปแล้ว ระบบจะส่งอีเมลไปยังผู้รับโอนความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถกำหนดให้บุคลากรคนใดที่สามารถโอนความรับผิดชอบได้บ้าง

มอบหมายใหม่ รีเซ็ตค่า

Tab การโอนความรับผิดชอบ

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

ผลลัพธ์ของการโอนความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น

ข้อความจากระบบ แจ้งให้ท่านทราบว่า ทิคเก็ตนี้ มีการ
โอนความรับผิดชอบไปยังทีมงานอื่นแล้ว

✓ ได้มีการมอบหมายทิคเก็ตนี้ให้ผู้รับผิดชอบคือ งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน

Search [การค้นหาระดับสูง]

Showing 1 - 6 of 6 Open Tickets

เลขที่ทิคเก็ต	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	...	...

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือก...

เลขที่ทิคเก็ตที่โอนความรับผิดชอบ จะไม่ปรากฏในทิค
เก็ตของผู้โอนความรับผิดชอบอีกต่อไป

เมื่อมีการโอนความรับผิดชอบแล้ว ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร/ทีมงานที่รับโอนความรับผิดชอบ
ให้ทราบ ในอีเมล จะมี Link ที่บุคลากรที่รับโอนความรับผิดชอบ คลิกเพื่อเข้าสู่ ทิคเก็ตที่รับผิดชอบได้

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 เซกยู คันทานิต ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้เปิด ticket เกิด: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>
ticket เกิดที่ฝ่ายใดหน่วยงาน: กองคลัง - งานบัญชี
หัวข้อ ticket เกิด: 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](#) เพื่อเข้าสู่ระบบ to the support ticket system เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย

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

เมื่อผู้รับโอนความรับผิดชอบ เข้ามาในระบบ e-Ticket Support แล้ว
จะปรากฏเลขที่ ticket ที่ได้รับโอนความรับผิดชอบ ให้คลิกเข้าไปดูรายละเอียด

เลขที่ ticket ที่ได้รับโอนความรับผิดชอบ จะปรากฏ
ใน ticket ของผู้รับโอนความรับผิดชอบ โดยวันที่
ครบกำหนดแก้ไข ยังคงเป็นวันเดิม

ภาพรวม ticket

ticket ที่เปิดอยู่ (1) ticket ที่ทั้งหมดที่ปิดแล้ว

Showing 1 - 1 of 1 Open Tickets

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

Query result Preview Ticket
Page: [1] Export

รายละเอียด ticket:

สถานะ ticket เกิด: 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 เกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
ผู้สร้าง ticket เกิด: Chate Kantapanit chate@everydayinspire.com

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

การแก้ไข ticket

1. จากหน้าจอรายละเอียด ticket ให้คลิกที่ปุ่ม “แก้ไข”

การแก้ไข ticket **คลิกที่ปุ่ม แก้ไข** (เฉพาะผู้มีสิทธิแก้ไข
จึงจะมองเห็นปุ่มนี้)

ticket หมายเลข #373700 แก้ไข

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	เชษฐ คันธพนิต (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. ดำเนินการแก้ไข ticket ในรายละเอียดที่ต้องการ (เปลี่ยนเฉพาะข้อมูลที่ต้องการเท่านั้น)

ปรับปรุงข้อมูล ticket เลขที่ #330937

ผู้เปิด ticket: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com> แก้ไข

ข้อมูล ticket: วันครบกำหนดของ ticket จะไปหน้า Global setting ที่ระบบกำหนดไว้

ช่องทางการให้ข้อมูล ticket: ทางเว็บไซต์

ประเภท ticket: 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)

รายละเอียดการปรับปรุงข้อมูลหลัก

- ผู้เปิด ticket
- ประเภท ticket
- ระยะเวลาแก้ไข
- วันครบกำหนด

รายละเอียด ticket

- หัวข้อปัญหา
- ระดับความสำคัญ

ข้อมูลเฉพาะของแต่ละ ticket (แตกต่างกันไปตามประเภท ticket)

รายละเอียด ticket: โปรดอธิบายปัญหาของคุณ

สรุปประเด็นปัญหา: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

ระดับความสำคัญ: ปกติ

กำหนดระดับความสำคัญ

ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ: จะรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบัญชี 3 มิติที่ใช้

โมดูล ในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชี (Accounts Payabl) ค้นหา โดยพิมพ์บางส่วนหรือ โมดูล ในระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ต้องการค้นหา ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ให้พิมพ์ PO เป็นต้น

ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):

เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา (ถ้ามี): กรอกเลขที่ใบรับแจ้งปัญหาในระบบสามมิติใหม่

หมายเหตุอื่นๆ:

บันทึกภายใน: เหตุผล ในการแก้ไขข้อมูล ticket (จำเป็นต้องกรอกเหตุผลด้วยทุกครั้ง มิฉะนั้นจะบันทึกข้อมูลไม่ได้)

ระบุเหตุผลในการแก้ไข (จำเป็นต้องกรอกทุกครั้ง)

3. คลิกที่ปุ่ม “บันทึก”

บันทึก Reset Cancel

18.

4. หลังจากบันทึกแล้วจะมีข้อความแจ้งสถานะ และรายละเอียดการแก้ไขข้อมูลปรากฏขึ้นในหน้ารายละเอียด ticket

11-Jan-2014 1:15 pm Ticket Assigned to งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน

ข้อความแสดงรายละเอียดการแก้ไขที่เกิดขึ้น (ปรากฏด้านล่างสุด)

การโอนความรับผิดชอบ - บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบที่เกิดขึ้นใน ticket เกิด อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบ จะโอน

11-Jan-2014 3:57 pm Ticket Updated เซกยู คันทอนิด

เลื่อนวันครบกำหนด 1 วัน

✓ มีการแก้ไขที่เกิดขึ้นเรียบร้อยแล้ว

ข้อความแจ้งสถานะที่เกิดขึ้นจากระบบ

การปิดทิกเก็ต (เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้น)

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

- 19.
2. ระบบแสดงข้อความว่าได้รับการตอบกลับแล้ว

ข้อความระบุว่า ระบบได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

20. การโพสต์ข้อความตอบกลับเสร็จสมบูรณ์

3. ข้อความในกรอบสีส้ม เป็นข้อความสาธารณะ จะมองเห็นทั้งผู้เปิดทิกเก็ต และบุคลากรกองคลังผู้รับผิดชอบทิกเก็ต

- 21.
4. สถานะทิกเก็ตจะเปลี่ยนเป็น “ปิด”

สถานะ ticket เปลี่ยนเป็น ปิด

ticket หมายเลข #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. หน้าจอของผู้เปิด ticket จะมองเห็นว่าสถานะ ticket เป็น ปิดแล้ว

เมื่อผู้เปิด ticket ได้รับอีเมล แล้วเข้ามาในระบบ จะพบว่าสถานะ ticket เปลี่ยนเป็น ปิด แล้ว

ระบบ e-Ticket S กองคลัง สำนักงาน

หน้าหลัก | องค์ความรู้ | ticket ใหม่ | **ticket ของฉัน (1)**

หมายเลข ticket #979346

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

หัวข้อ ticket: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket

13-Dec-2013 1:48 pm	
ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว	
11-Jan-2014 4:36 pm	วิชัย ธนดลคำ
เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิด ticket	
ticket หมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่	
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้การแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ	
ขอขอบคุณ	

ข้อความส่งจากผู้รับผิดชอบ ticket แจ้งให้ผู้เปิด ticket ทราบ (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 วิรัช ธนัตถ์/งานการเงิน - 29 ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับงานการเงิน

ขอขอบคุณ

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

ขอขอบคุณ

นายวิรัช ธนัตถ์
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
งานการเงิน
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

7. ผู้เปิดทิกเก็ต หากพบว่าปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข สามารถเปิดทิกเก็ตใหม่ได้ โดยพิมพ์ข้อความลงในกล่อง “โพสข้อความตอบกลับ”

อย่างไรก็ตามหากผู้รับบริการพบว่า ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้รับบริการสามารถโพสข้อความตอบกลับทิกเก็ตได้ **โดยทิกเก็ตจะเปลี่ยนสถานะจากปิด เป็น เปิดอีกครั้ง**

โพสข้อความตอบกลับ
ทิกเก็ตที่ปิดไปแล้วจะมีสถานะเป็นเปิดอีกครั้ง *

Draft Saved

หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

ไฟล์แนบ:
Choose File no file selected

โพสข้อความตอบกลับ รีเซตค่า ยกเลิก

8. สถานะ ticket จะกลับมาเป็น “เปิด” อีกครั้งหนึ่ง

หมายเลข ticket เกิด #979346 

สถานะของ ticket เกิด: Open	ชื่อ-สกุล: พิกุลทอง เมืองแก้ว
หน่วยงาน: กองคลัง - งานการเงิน	อีเมล: pikulthong@everydayinspire.com
วันที่สร้าง: 13-Dec-2013 1:48 pm	โทรศัพท์:

หัวข้อ ticket เกิด: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ

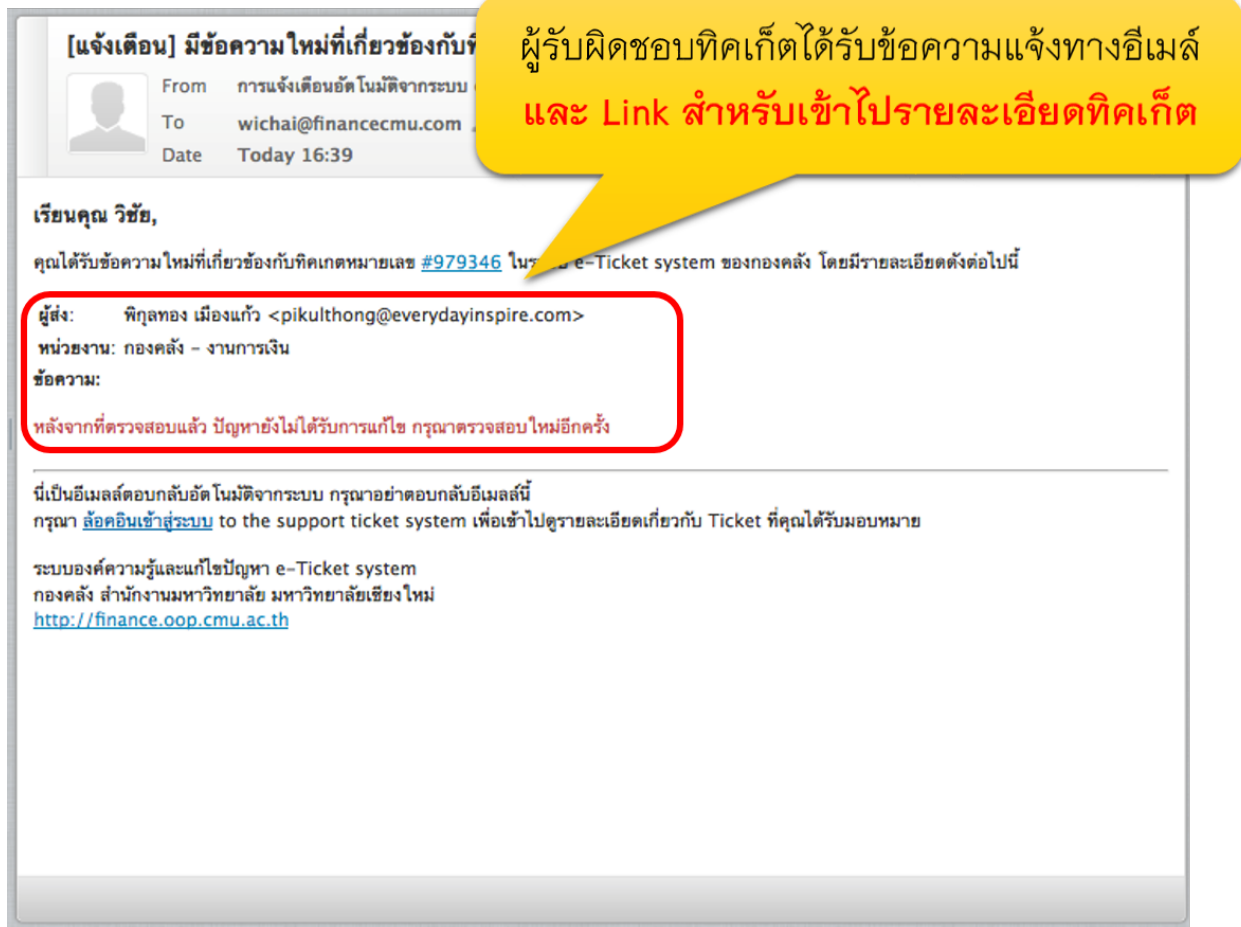
 **ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket เกิด**

13-Dec-2013 1:48 pm	
ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการ	
11-Jan-2014 4:36 pm	วิชัย ถนัดคำ
เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิด ticket เกิด	
ticket เกิดหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่	
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ	
ขอขอบคุณ	
11-Jan-2014 4:39 pm	
หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง	

 Message Posted Successfully

ข้อความในหน้าจอผู้รับบริการ จะไปปรากฏใน
หน้าจอผู้รับผิดชอบ ticket เกิด และสถานะ ticket เกิด
เปลี่ยนเป็น **เปิด**

9. ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา ของกองคลังจะได้รับข้อความแจ้งเตือนทางอีเมล



The screenshot shows an email interface. At the top, a header bar contains the text "[แจ้งเตือน] มีข้อความใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ" followed by a profile icon and a table of email details: From: การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ, To: wichai@financecmu.com, Date: Today 16:39. Below this, the email body starts with "เรียนคุณ วิชัย," followed by a paragraph: "คุณได้รับข้อความใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ ticket หมายเลข #979346 ในระบบ e-Ticket system ของกองคลัง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้". A red rectangular box highlights the following text: "ผู้ส่ง: พิกุลทอง เมืองแก้ว <pikulthong@everydayinspire.com>", "หน่วยงาน: กองคลัง - งานการเงิน", "ข้อความ:", and "หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง". To the right of the email content, a yellow speech bubble contains the text: "ผู้รับผิดชอบ ticket เกิดได้รับข้อความแจ้งเตือนทางอีเมล และ Link สำหรับเข้าไปรายละเอียด ticket". Below the highlighted text, the email continues with: "นี่เป็นอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้", "กรุณา [คลิกที่นี่เข้าสู่ระบบ](#) to the support ticket system เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย", "ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system", "กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่", and a URL: <http://finance.oop.cmu.ac.th>.

การลบ ticket (เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้น)

คำเตือน: ticket ที่ลบไปแล้วไม่สามารถกู้คืนได้

1. ในหน้าจอแสดง ticket ให้ทำเครื่องหมายหน้า ticket ที่ต้องการปิด แล้วคลิก “ลบ ticket”

ในหน้าสรุป ticket ให้คลิกเลือก ticket ที่ต้องการลบ แล้วคลิกปุ่ม “ลบ”

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง
979346	11-Jan-2014	... (11)	...	ปกติ	วิชัย วัฒนคำ
330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ (8)	Chate Kantapanit	ปกติ	งานบัญชี - 01 ...
☒ 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	... (4)	...	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1] Export

บันทึกกำหนด ปิด **ลบ**

22. กดปุ่มยืนยัน เพื่อบันทึก

โปรดยืนยัน

คุณแน่ใจหรือว่าจะต้องการ ลบ ticket ที่เลือกไว้ ?

ticket ที่ลบไปแล้วไม่สามารถกู้ข้อมูลคืนได้ ซึ่งรวมถึงไฟล์แนบที่เกี่ยวข้องกับ ticket นั้นๆ ด้วย

โปรดยืนยันเพื่อดำเนินการต่อ

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

คลิกเพื่อยืนยัน
การปิด ticket

23. ข้อความระบบแจ้งให้ทราบว่ามีการลบ ticket แล้ว

✓ มีการลบทั้งหมด (1) ticket เรียบร้อยแล้ว

- 24.

ข้อมูลเพิ่มเติมของทิกเก็ตที่ผู้มารับบริการ กรอกข้อมูลเข้ามา ตามประเภทของปัญหา

เมื่อผู้รับบริการ เลือกประเภททิกเก็ต (ประเภทปัญหา) ใดๆ

ซึ่งผู้ดูแลระบบผูกความสัมพันธ์ไว้กับแบบฟอร์มกรอกข้อมูล

ซึ่งจำเป็นสำหรับปัญหาแต่ละประเภทแตกต่างกัน ภายในหน้าทิกเก็ต จะแสดงข้อมูลนั้นๆ ด้วย

หากมีการระบุในแบบฟอร์มว่า ข้อมูลใด จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องกรอก ในการเปิดทิกเก็ต

อาทิเช่น หากผู้เปิดทิกเก็ต เลือกประเภททิกเก็ตที่ต้องการเปิดเป็น “ปัญหาในระบบบัญชี 3 มิติ”

ระบบจะให้ระบุข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งเป็นข้อมูลจำเพาะสำหรับปัญหาในระบบบัญชี 3 มิติ อาทิเช่น

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ เป็นต้น ซึ่งหากเลือกประเภททิกเก็ตประเภทอื่นๆ จะไม่พบปัญหานี้

ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ

ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบัญชี 3 มิติที่ใช้

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ:

ค้นหาโดยพิมพ์บางส่วนชื่อ โมดูล ในระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ต้องการค้นหา ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ให้พิมพ์ PO เป็นต้น

ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องการกรอก):

เลขที่อ้างอิง ใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี):

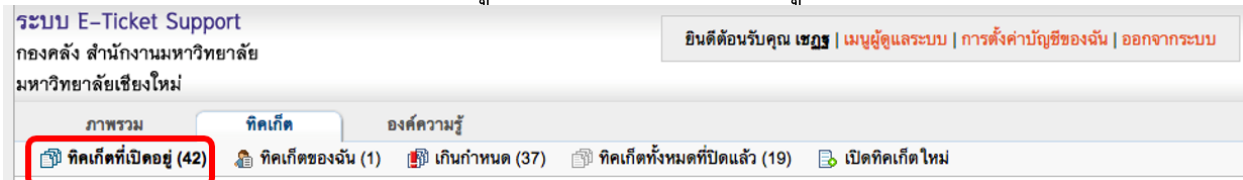
กรอกเลขที่ใบรับแจ้งปัญหารบบสามมิติใหม่

หมายเหตุอื่นๆ:

การดู ticket ที่เปิดอยู่

25. Ticket ที่แสดงในหน้านี้ เป็นรายละเอียด ticket ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของทีมงานที่ตนเองสังกัดอยู่

- เมื่อล็อกอินเข้าไปในระบบแล้ว ให้ไปที่เมนู Ticket > Ticket ที่เปิดอยู่



คลิกที่ “Ticket ที่เปิดอยู่”

26.

- คลิกที่เลขที่ ticket หรือหัวข้อ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

Showing 1 - 25 of 42 Open Tickets						
เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ความสำคัญ	มอบหมายไปยัง	
172220	31-Jan-2014	ทะเบียนคุมเงินทอง (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_งบทดลอง (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. ระบบจะแสดงผลลัพธ์ของรายละเอียดของ ticket ที่เปิดเอาไว้ ตามต้องการ

**ผลลัพธ์ของ ticket ที่
ต้องการดูรายละเอียด**

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

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Receivable)

B.06 ทะเบียนคุมใบสำคัญ

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (3)

31-Jan-2014 3:57 pm

รายงานทะเบียนคุมใบสำคัญยอดเงินและรายการไม่ตรงกับในบัญชีแยกประ

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 บัญชีแยกประ

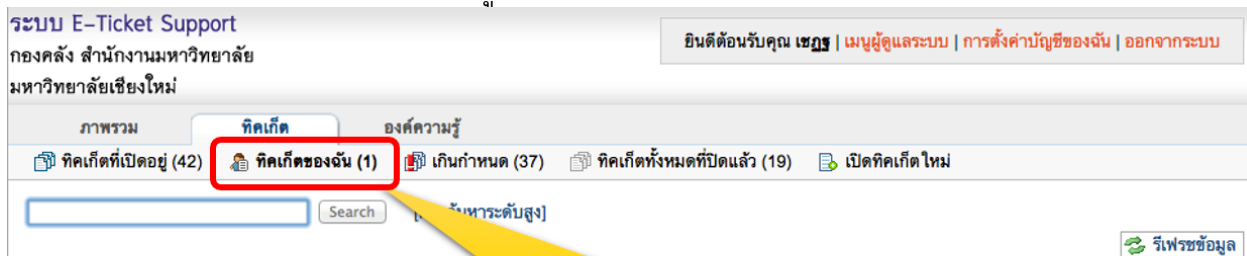
917297.docx (212.1 kb)

Ticket is assigned to AHOST AHOST

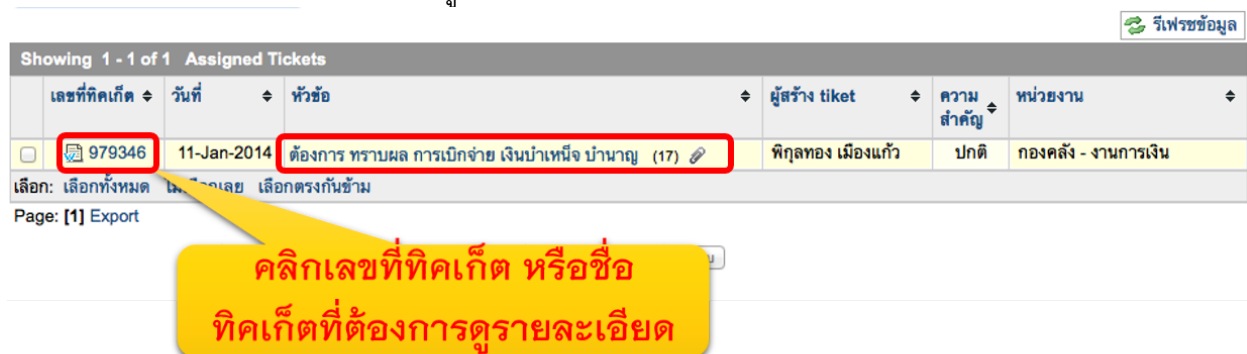
การเรียกดู ticket ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตัวเอง

27. Ticket ที่แสดงในหน้านี้ เป็นรายละเอียด ticket ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น (รับผิดชอบโดยตรง)

- เมื่อล็อกอินเข้าไปในระบบแล้ว ให้ไปที่เมนู Ticket > Ticket ของฉัน



- คลิกที่ชื่อ หรือเลขที่ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด



-

3. ระบบจะแสดงผลพัสดุเป็น ticket ที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากร
หรือทีมงานที่บุคลากรสังกัดอยู่

**ผลลัพธ์ของ ticket ที่ตนเองรับผิดชอบ
ซึ่งต้องการดูรายละเอียด**

**ปรากฏชื่อของผู้เปิด ticket และ
ทีมงานที่สังกัดอยู่**

ticket หมายเลข #979346

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 คันธพนิต/งานการเงิน - 29 ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับงานการเงิน	ประเภท ticket:	05 งานเงินเดือน / 13 เบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ
ระยะเวลาแก้ไข:	ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด:	11-Jan-2014 4:49 pm
ครบกำหนด:	04-Feb-2014 12:00 am	ปิด:	20-Jan-2014 10:52 am

ต้องการ ทราบผล การเบิกจ่าย เงินบำเหน็จ บำนาญ

☐ บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (17)

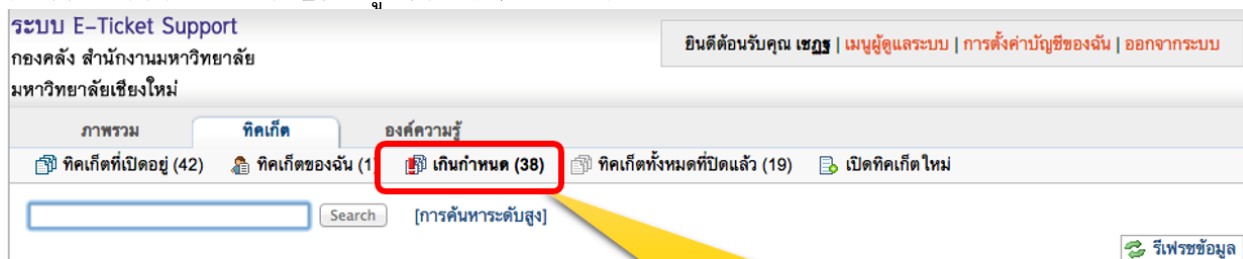
13-Dec-2013 1:48 pm		
ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว		
13-Dec-2013 1:48 pm	Ticket Assigned to งานเงินเดือนและสวัสดิการ	SYSTEM (Auto Assignment)
Auto Assignment		
14-Dec-2013 1:42 pm	test บันทึกภายใน	พัชรินทร์ มะกอกคำ
test บันทึกภายใน		
14-Dec-2013 1:45 pm	Ticket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

30.
31.

การดู ticket ที่เกินกำหนดแก้ไข

แต่ละ ticket จะมีการเชื่อมโยงกับประเภท ticket หรือประเภทปัญหา ซึ่งจะมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันไป หาก ticket นั้นไม่ได้รับการแก้ไขในเวลาที่กำหนด ระบบจะมีการย้าย ticket เกินมาไว้ที่หน้าจอ “ticket เกินกำหนดแก้ไข” และส่งอีเมลแจ้งเตือนให้หัวหน้างาน และผู้รับผิดชอบ เพื่อทราบ และดำเนินการแก้ไข

1. หลังจากล็อกอินแล้ว ให้ไปที่เมนู “ticket > เกินกำหนด”



- 32.
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...	ปาริชาติ สัมพันธ์สวาท	เร่งด่วน ฉุกเฉิน	AHOST AHOST	

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

- 33.

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 เกิด:	01 งานบัญชี 3 มิติ / 00 แจ้งปัญหา ไปยังทีมงาน A-HOST
ระยะเวลาแก้ไข:	ค่าเริ่มต้น (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

ระบบได้ระบุ ให้ ticket นี้ เกินกำหนดระยะเวลาแก้ไข

Ticket is assigned to AHOST AHOST ถูกระบุว่าเป็นกำหนด!

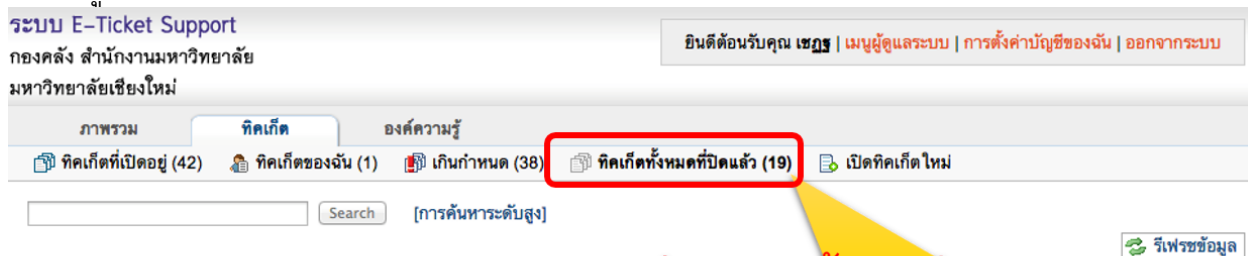
จะมีข้อความจากระบบแจ้งให้ทราบว่าเกินกำหนดแก้ไข

34.

การดู ticket ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

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

1. ไปที่เมนู “ticket > ticket ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว”



35.

2. 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 คันธพนิต	
201360	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ (2)	เชษฐ คันธพนิต	ปกติ	เชษฐ คันธพนิต	
330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ (14)	Chate Kantapanit	ปกติ	ยุวดี คำวงศ์ษา	
419187	18-Dec-2013	ยกเลิกใบสำคัญจ่ายไม่ได้ (14)	เชษฐ คันธพนิต	ปกติ	เชษฐ คันธพนิต	
696856	13-Dec-2013	test (5)	พิภพลทอง เมืองแก้ว	สูง	เชษฐ คันธพนิต	
247469	03-Dec-2013	GL - Summary account ไม่แสดง (8)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	สุชาดา จินณธนากิจ	
561782	27-Nov-2013	ขอเพิ่มความยาวชื่อของลูกค้าใน Flexfield Book06 (6)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันธพนิต	
768017	27-Nov-2013	AP Invoice Batch ไปเข้า Batch คนอื่น (3)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันธพนิต	
973054	27-Nov-2013	Batch ไปเข้า Batch คนอื่นเมื่อ serch (3)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันธพนิต	

คลิกที่เลขที่ ticket ที่ต้องการเปิด หรือหัวข้อ ticket ที่ต้องการเปิด

36.

3. ระบบจะแสดงรายละเอียดของทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว ทางหน้าจอ

สถานะของทิกเก็ตเป็น closed

🔍 ทิกเก็ตหมายเลข #204958 🔖 แท็ก

สถานะ: Closed	ผู้รับบริการ: จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์ (21)
ระดับความสำคัญ: สูง	อีเมล: chutarat_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
 ไม่ดูแลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing)
 ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก): คุณ Benz
 เลขที่ยังอิงใบรับแจ้งปัญหา(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 ทิกเก็ตได้ปิดแล้ว โดยไม่มีการตอบกลับ โดย Chate Kantapanit

ข้อความแสดงว่าปิดทิกเก็ตแล้ว

การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ

เมื่อได้รับคำขอให้แก้ไขปัญหากับบุคลากรฝ่ายต่างๆ เข้ามาทางโทรศัพท์ ท่านสามารถบันทึกรายละเอียดของปัญหาเอาไว้ในระบบได้ เพื่อนำไปใช้อ้างอิงการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้หัวหน้างานรับทราบภาระงานของท่านด้วย

1. ไปที่เมนู “ทิกเก็ต > เปิดทิกเก็ตใหม่”

37.
 2. กรอกรายละเอียดของผู้ขอเปิดทิกเก็ต หรือผู้แจ้งปัญหา

- 38.

3. ระบุช่องทางการรับแจ้งปัญหา

ข้อมูลที่เกิดและตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง:

ช่องทางการรับที่เกิด: ☒ — กรุณาระบุช่องทาง — *

หน่วยงาน: ☐ โทรศัพท์ ☐ Email ☐ Other

ประเภทการขอความช่วยเหลือ: ☐ เลือกประเภทการขอความช่วยเหลือให้

ระบุช่องทางรับแจ้งปัญหา

39.

4. ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาของ ticket นี้

หน่วยงาน: ☒ — กรุณาระบุหน่วยงาน — *

ประเภทการขอความช่วยเหลือ: ☐ กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง ☐ กองคลัง - งานการเงิน ☐ กองคลัง - งานบัญชี ☐ กองคลัง - งานธุรการ ☐ กองคลัง ☐ กองคลัง - งานพัสดุ ☐ สำนักงานอธิการบดี ☐ กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

ระยะเวลาในการแก้ไข:

วันที่และเวลาที่จะแล้วเสร็จ:

มอบหมายให้กับ:

เวลาขึ้นอยู่กับ Time Zone ที่คุณกำหนด (GMT 7.0)

ระบุส่วนงานในกองคลังที่รับผิดชอบปัญหา

40.

5. ระบุประเภท ticket (ประเภทปัญหา) ที่ต้องการเปิด

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง *

ประเภทการขอความช่วยเหลือ: ☒ — เลือกประเภทการขอความช่วยเหลือ —

ระยะเวลาในการแก้ไข:

วันที่และเวลาที่จะแล้วเสร็จ:

มอบหมายให้กับ:

01 ---- บัญชี 3 มิติ ----

01 งานบัญชี 3 มิติ / 00 แจ้งปัญหา ไปยังทีมงาน A-HOST

01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ

01 งานบัญชี 3 มิติ / 02 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) - ปัญหารายงาน

01 งานบัญชี 3 มิติ / 03 ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) - ปัญหาการใช้งาน

01 งานบัญชี 3 มิติ / 04 ระบบบัญชีการเงินรับ (AR) - ปัญหารายงาน

คุณกำหนด (GMT 7.0)

ระบุประเภท ticket ที่ต้องการเปิด

41.

6. กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขของปัญหานี้ (ค่าปริยายของระบบคือ 2 วัน)

ระยะเวลาในการแก้ไข: ☒ — ใช้ค่าตั้งต้นของระบบ —

วันที่และเวลาที่จะแล้วเสร็จ:

มอบหมายให้กับ:

1 วัน (24 ชั่วโมง) (24 hrs - Active)

1 เดือน (30 วัน) (720 hrs - Active)

15 วัน (360 hrs - Active)

5 วันทำการ (90 hrs - Active)

คำเริ่มต้น (2 วัน) (48 hrs - Active)

ระบุระยะเวลาแก้ไขปัญหา

42.

7. หรือท่านสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เป็นวันที่ และเวลา ตามต้องการได้

หรือระบุวันที่และเวลาที่ต้อง
แก้ปัญหาลงแล้วเสร็จ

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

มอบหมายให้กับ: February 2014 March 2014

รายละเอียด ticket เกิด: โปรดอธิบาย

สรุปประเด็นปัญหา:

รายละเอียดของปัญหา:

อธิบายเหตุผลหรือความจำเป็น

Today Done

43.

8. เลือกบุคลากรหรือทีมงานที่ต้องการมอบหมายให้แก้ไขปัญหา

มอบหมายให้กับ: แก้วดาดี, สมัย
แสงมะโน, สมยศ

รายละเอียด ticket เกิด: โปรดอธิบาย Teams (119)

สรุปประเด็นปัญหา:

รายละเอียดของปัญหา:

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
มอบหมายให้แก้ปัญหาลง

44.

9. ระบุหัวข้อและรายละเอียดของปัญหาที่ต้องการเปิด ticket เกิด

รายละเอียด ticket เกิด: โปรดอธิบายปัญหาของคุณ

สรุปประเด็นปัญหา: ทดสอบการสร้าง ticket เกิด

รายละเอียดของปัญหา:

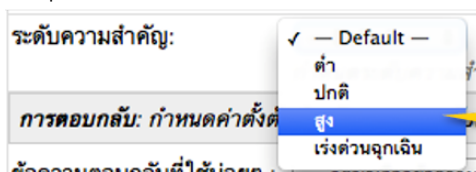
ทดสอบการสร้าง ticket เกิดโดยบุคลากร

- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

ระบุหัวข้อและคำอธิบายรายละเอียด
ของปัญหาที่ต้องการเปิด

45.

10. ระบุระดับความสำคัญของปัญหา



ระบุระดับความสำคัญของปัญหา
(ค่าปริยายของระบบเป็น “ปกติ”)

46.

11. คลิกที่ปุ่ม “เปิดทิกเก็ตใหม่”



คลิกที่ปุ่ม “เปิดทิกเก็ตใหม่”

47.

12. ระบบจะแจ้งให้ท่านทราบว่า ทิคเก็ตได้ถูกเปิดเรียบร้อยแล้ว
พร้อมแสดงรายละเอียดทิคเก็ตให้ท่านทราบทันที

เปิดทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว มีสถานะจากระบบแจ้งว่า
“มีการสร้างทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว” หากมีข้อผิดพลาด
ให้ท่านเช็คว่ารอกข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว ก่อนเปิดทิค
เก็ตใหม่ทุกครั้ง

มีการสร้างทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว

ทิคเก็ตหมายเลข #518720

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 แจ้งปัญหาแบบ 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

หากทีมแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม จะดำเนินการติดต่อคุณโดยเร็ว โดยคุณสามารถเรียกดู สถานะของทิกเก็ตออนไลน์ 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

สามารถคลิกที่ Link เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดของทิกเก็ตได้

สามารถคลิกที่ Link เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดของทิกเก็ตได้

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

ระบบ e-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Chate Kantapanit - ทิกเก็ตของฉัน (4) - ออกจากระบบ

หน้าหลัก | องค์ความรู้ | เปิดทิกเก็ตใหม่ | **ทิกเก็ตของฉัน (4)**

หมายเลขทิกเก็ต #518720 

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

หัวข้อทิกเก็ต: ทดสอบการสร้างทิกเก็ต

 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขทิกเก็ต

02-Feb-2014 5:09 pm

ทดสอบการสร้างทิกเก็ต โดยบุคลากร

- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

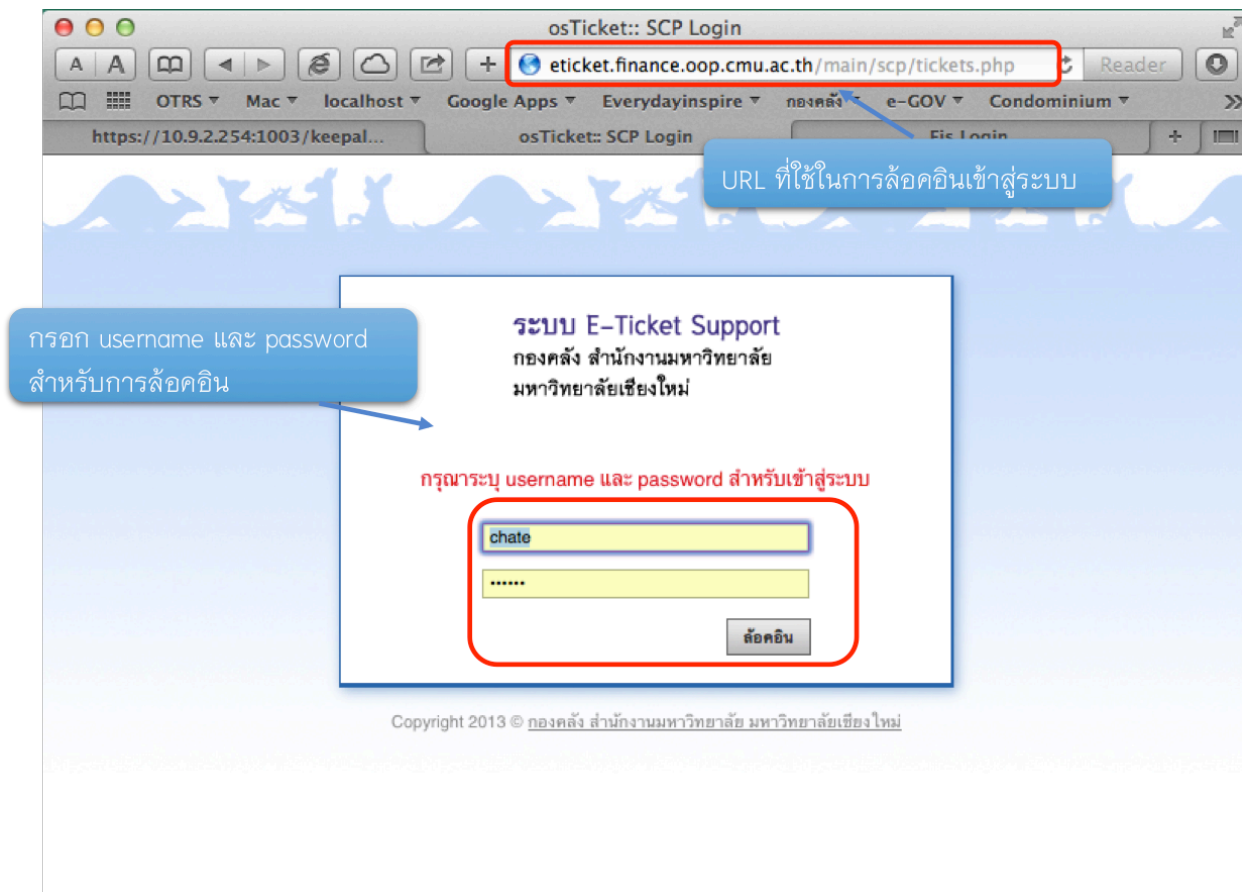
หน้าจอของผู้แจ้งปัญหา จะมองเห็นรายละเอียดของทิกเก็ตที่เปิดโดยบุคลากรกองคลังได้ เป็นการยืนยันการรับแจ้งปัญหา

หน้าจอสําหรับบุคลากรกองคลัง (เพิ่มเติม)

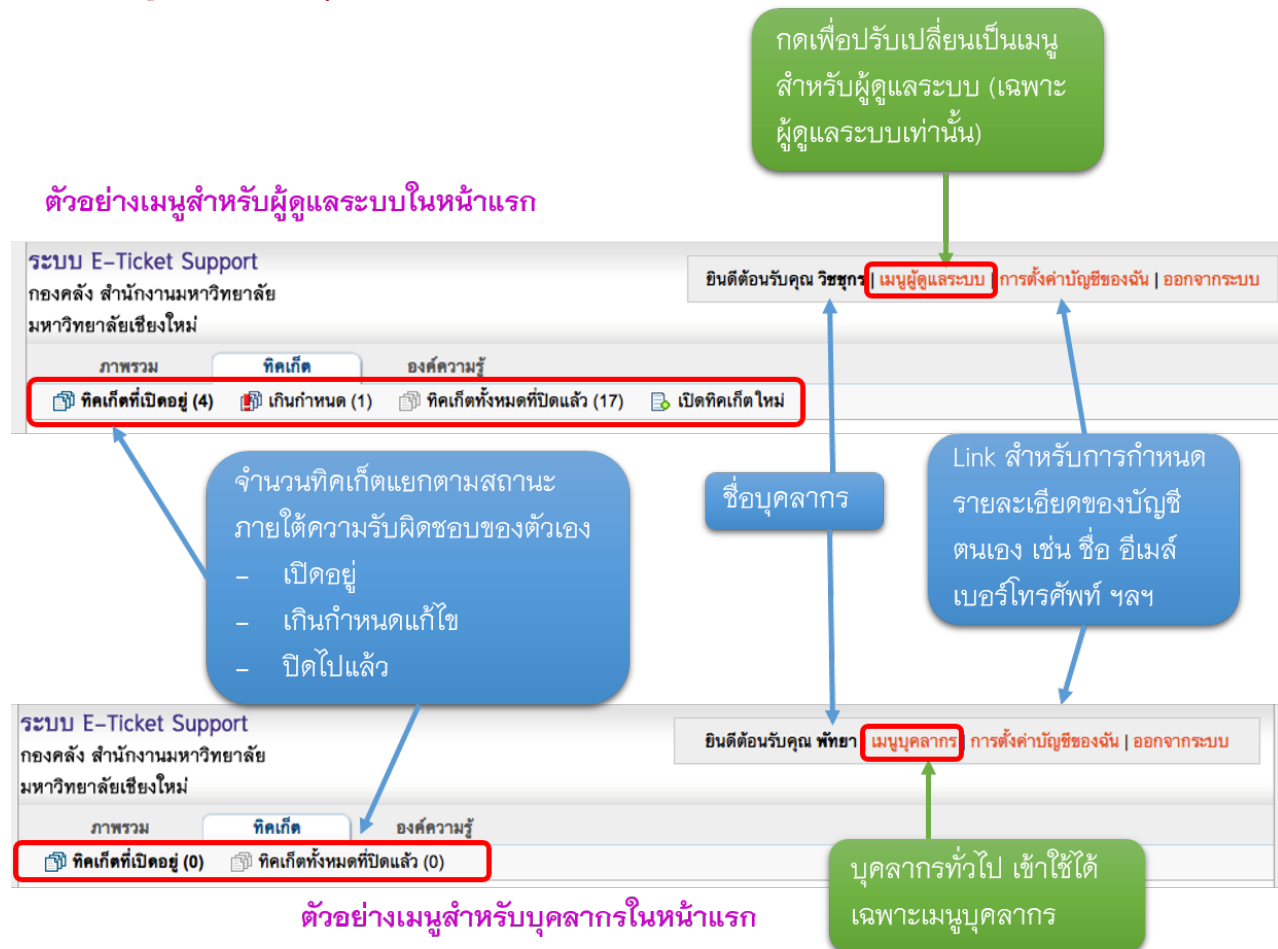
1. หน้าแรกในการเข้าสู่ระบบ



2. หน้าจอการล็อกอินเข้าใช้งาน



3. เมนูหลักสำหรับบุคลากร



4. หน้าจอ ticket ที่เปิดอยู่

การค้นหาคำค้นหา ticket

การค้นหาระดับสูง

ข้อมูล ticket ที่เปิดอยู่ (สามารถเรียงลำดับได้)

คลิกที่ ticket เพื่อดูรายละเอียด

Export ข้อมูลออกจากระบบได้

เมื่อเอาเมาส์ไปวางจะมีรายละเอียดเบื้องต้นของแต่ละ ticket และเมนูด่วน

ฟิ่งก์ชันการค้นหา ticket ขั้นสูง

การสืบค้น ticket ขั้นสูง

คำค้น: ไม่จำเป็นต้องใส่

สถานะ: หน่วยงาน:

มอบหมายให้: ปิดโดย:

ประเภท ticket:

ช่วงวันที่: TO

ระดับความสำคัญ:

ค้นหา รีเฟรชข้อมูล ยกเลิก

Showing 1 - 4 of 4 Open Tickets

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

เลือก: เลือกทั้งหมด Page: [1] Export

รายละเอียด ticket:

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

ผู้สร้าง ticket: เชษฐ คันธพนิต send2chate@hotmail.com

การตอบ(1) บันทึก(1) ตอบกลับ มอบหมาย โอนให้กับ โฟล์ดบันทึก แก้ไข

5. ทิศเกิดเกินกำหนดแก้ไข

คลิกที่เมนู เกินกำหนด เพื่อดูรายการ
ทิศเกิดที่เกินกำหนดแก้ไขซึ่งอยู่ภายใต้
ความรับผิดชอบของตัวเอง ตัวเลขใน
วงเล็บคือจำนวนทิศเกิดที่เกินกำหนด

สัญลักษณ์แสดงว่าทิศเกิดนี้เกิน
กำหนดการแก้ไข

The screenshot displays the 'e-Ticket Support' interface. At the top, there are tabs for 'ภาพรวม' (Overview), 'ทิศเกิด' (Tickets), and 'องค์ความรู้' (Knowledge Base). Below the tabs, there are links for 'ทิศเกิดที่เปิดอยู่ (4)' (4 Open Tickets), 'เกินกำหนด (2)' (2 Overdue) - which is highlighted with a red box and a blue callout, 'ทิศเกิดทั้งหมดที่ปิดแล้ว (16)' (16 Closed Tickets), and 'เปิดทิศเกิดใหม่' (Open New Ticket). A search bar and a dropdown for 'การค้นหาระดับสูง' (Advanced Search) are also present.

The main section shows a table of 'Showing 1 - 2 of 2 Overdue Tickets'. The table has columns for 'เลขที่ทิศเกิด' (Ticket ID), 'วันที่' (Date), 'หัวข้อ' (Subject), 'ผู้สร้าง ticket' (Ticket Creator), 'ระดับความสำคัญ' (Priority), and 'มอบหมายไปยัง' (Assigned to). Two tickets are listed: one with ID 239248 dated 12-Dec-2013, and another with ID 356801 dated 12-Dec-2013.

A modal window titled 'ทดสอบระบบ' (System Test) is open, showing details for a ticket marked as 'Overdue'. 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 buttons for 'การตอบ(2)' (2 Replies), 'บันทึก(4)' (4 Logs), 'ตอบกลับ' (Reply), 'มอบหมาย' (Assign), 'โอนให้กับ' (Transfer to), 'โพสท์บันทึก' (Post Log), and 'แก้ไข' (Edit).

6. ดู ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

คลิกที่เมนู **ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว** เพื่อดูรายการ ticket เกิดที่ปิดไปแล้วซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตัวเอง ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวน ticket เกิดที่ได้ปิดไปแล้ว

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

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลข เลือกตรงกันข้าม

Page: [1] Export

ปุ่มใหม่ ticket

ลบ

สถานะแสดงว่า ticket เกิดนี้ปิดไปแล้ว

ขอเพิ่มความยาวชื่อของลูกค้าใน Flexfield Book06

สถานะ ticket เกิด: Closed

สร้างเมื่อวันที่: 27-Nov-2013 12:21 pm

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

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

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

ผู้สร้าง ticket เกิด: จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์ chutarat_d@hotmail.com

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

ชื่อผู้ปิด ticket เกิด

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

ปิดพิมพ์ แก้ไข ปิด ลบ เพิ่มเติม < 9

สถานะ:	Open < 2	ผู้รับบริการ:	เชษฐ คันธพนิต (2) < 10
ระดับความสำคัญ:	ปกติ < 3	อีเมล:	send2chate@hotmail.com < 11
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง < 4	โทรศัพท์:	53941133 < 12
วันที่สร้าง:	21-Dec-2013 8:11 am < 5	ที่มา:	Web (49.49.30.229) < 13
มอบหมายให้:	บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1 < 6	ประเภททิกเก็ต:	01 งานบัญชี 3 มิติ / 04 (AR) ระบบบัญชีลูกหนี้ < 14
ระยะเวลาแก้ไข:	ค่าเริ่มต้น (2 วัน) < 7	รับข้อมูลล่าสุด:	21-Dec-2013 8:23 am < 15
ครบกำหนด:	23-Dec-2013 8:11 am < 8	ตอบกลับล่าสุด:	< 16

โมดูลในระบบ
บัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Receivable) < 17

AR รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ < 18

บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (4) < 19

21-Dec-2013 8:11 am < 20

เรียน กองคลัง
รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ
หน่วยงาน 15 คณะบริหารธุรกิจ เลขที่ทำการ 0192301 ทำเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม < 21

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. เมนูการทำงานของทิกเก็ต ได้แก่ ส่งพิมพ์ แก้ไขทิกเก็ต ปิดทิกเก็ต ลบทิกเก็ต และแบนอีเมล (การเข้าใช้งานเป็นไปตามสิทธิ์ของบุคลากรแต่ละท่าน)
10. ผู้รับบริการ หรือผู้สร้างทิกเก็ต (ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนทิกเก็ตที่สร้างขึ้นโดยผู้รับบริการท่านนี้)
11. อีเมลของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลจำเป็นที่หน่วยงานต่างๆ ต้องกรอกเข้ามาตอนที่มีการสร้างทิกเก็ต
12. เบอร์โทรศัพท์
13. ที่มาของทิกเก็ต (กรณีนี้คณจะเป็นผู้สร้างทิกเก็ตเข้ามาผ่านหน้าเว็บ e-ticket support)
14. ประเภททิกเก็ต (คณเป็นผู้ระบุเข้ามา)
15. วันที่มีการอัปเดตข้อมูลทิกเก็ตล่าสุด
16. วันที่ล่าสุดที่กองคลังตอบกลับไปยังคณ
17. ฟอรมกรอกข้อมูลเพิ่มเติม ในที่นี้ เมื่อคณ/หน่วยงาน เลือกประเภทปัญหา ซึ่งเป็นปัญหาของระบบ บัญชี 3 มิติ จะมีฟอรมกรอกข้อมูลเฉพาะของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ให้ระบุโมดูล เป็นต้น
18. หัวข้อทิกเก็ต (กรอกมาโดยคณ)
19. จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตนี้
20. วันที่ได้รับข้อมูล
21. รายละเอียดทิกเก็ต

8. รายละเอียดการสื่อสารเพื่อการแก้ไข ticket

AR รายการอุทกหน้เงินยืมทรองจ่ายไม่แสดงในระบบ

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (4)

21-Dec-2013 8:11 am

เรียน กองคลัง
รายการอุทกหน้เงินยืมทรองจ่ายไม่แสดงในระบบ
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) 1

Auto Assignment

21-Dec-2013 8:23 am 2

ข้อมูลเพิ่มเติม user ar15

21-Dec-2013 8:39 am Ticket Updated Chate Kantapanit 3

แก้ไขชื่อ

- 1 ระบบมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติมายังทีมงาน ที่รับผิดชอบ ซึ่งมีการระบุไว้ในการตั้งค่าประเภท ticket ในตอนแรก
- 2 ผู้สร้าง ticket จากคณะ/หน่วยงาน มีการระบุข้อมูลเพิ่มเข้ามาในระบบ หลังจากเปิด ticket มาแล้ว
- 3 มีการแก้ไข ticket โดยบุคลากรกองคลัง ดังชื่อที่ระบุเอาไว้ และรายละเอียดที่ทำการแก้ไขตลอดจนวันที่ ที่แก้ไขข้อมูล

9. หน้าจอโพสต์ตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต

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

10. การเพิ่มบันทึกภายใน/การสื่อสารภายในทีม

บันทึกภายใน: หัวข้อบันทึก - เป็นการสรุปเนื้อหาของบันทึกที่พิมพ์ (ตัวเลือก)
การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket เกิด

1

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket เกิดแต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket เกิดจะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

2

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected 3

4 สถานะของ ticket เกิด: — ไม่มีการเปลี่ยนสถานะ —

5 บันทึกข้อความ รีเซตข้อมูล

✓ — ไม่มีการเปลี่ยนสถานะ —
ปิด ticket เกิดนี้
— การระบุเกี่ยวกับ ticket เกิด —
ระบุว่ายังไม่ได้ตอบ
ยกเลิกการระบุว่าเกินกำหนด
ยกเลิกการมอบหมาย ticket เกิด

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

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket เกิดแต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket เกิดจะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

6

1. หัวข้อบันทึกภายใน
2. ข้อความสำหรับสื่อสารภายในทีมงาน (ใส่ตาราง รูปภาพ ลิงค์ วีดีโอ ฯลฯ ได้)
3. เมนูสำหรับแนบไฟล์ให้สมาชิกในทีม
4. สถานะของ ticket เกิด (สามารถปิด ticket เกิดนี้ได้ หรือระบุว่า ตอบแล้ว, ยังไม่ตอบ หรือยกเลิกการระบุว่า ticket เกิดเกินกำหนด หรือยกเลิกการมอบหมาย ticket เกิดได้ เฉพาะหัวหน้างาน)
5. ปุ่มบันทึกข้อความหรือรีเซตข้อมูล
6. ผลลัพธ์ของบันทึกภายใน จะเป็นกรอบสีเหลือง ซึ่งผู้สร้าง ticket เกิดจะมองไม่เห็นข้อความนี้

11. การโอน ticket เกิดข้ามหน่วยงานภายในองค์กร

✓ — เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ —

- กองคลัง - งานการเงิน
- กองคลัง - งานบัญชี
- กองคลัง - งานธุรการ
- กองคลัง
- กองคลัง - งานพัสดุ**
- กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

โพสท์การตอบกลับ โพสท์บันทึกภายใน **โอนไปยังหน่วยงาน** โอนความรับผิดชอบ

ticket เกิดขึ้นที่หน่วยงาน กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง department. 1

หน่วยงาน: — เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ — 2

ความเห็น: *

การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถโอน ticket เกิดนี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะเป็นคนเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว

โดยสถิติของ ticket เกิดนี้จะปรากฏในหน่วยงานที่รับโอน (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

12. การโอนทิคเก็ตไปยังทีมงานหรือบุคลากรอื่นๆ รับผิดชอบ

เมืองแก้ว , พิภพทอง
แก้วดาต๊ะ, 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 ด้านการเงิน

โพสท์การตอบกลับ โพสท์บันทึกภายใน โอนไปยังหน่วยงาน **โอนความรับผิดชอบ**

ผู้รับ โอน: **ปัญหิต 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1** 1

ความเห็น: *
ท่านสามารถใส่เหตุผลในการโอนความรับผิดชอบได้ทันที หลังจากโอนความรับผิดชอบไปแล้ว ระบบจะส่งอีเมลล์ไปยังผู้รับโอนความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถกำหนดให้บุคลากรคนใดที่สามารถโอนความรับผิดชอบได้บ้าง 3

มอบหมายใหม่ รีเซ็ตค่า 4

Tab การโอนความรับผิดชอบ

1. ระบุผู้รับโอน (บุคลากร หรือทีมงานที่จะโอนความรับผิดชอบทิคเก็ตนี้ไปให้)
2. ข้อความแจ้งให้ทราบว่าตอนนี้มีบุคลากรหรือทีมงานใดที่เป็นผู้รับผิดชอบทิคเก็ตนี้อยู่
3. ระบุความเห็นในการโอนความรับผิดชอบ (ระบบจะส่งอีเมลล์แจ้งผู้รับโอนความรับผิดชอบ)
4. ปุ่มมอบหมายความรับผิดชอบใหม่ หรือรีเซ็ตข้อมูล

13. หน้าจอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

ระบบ E-Ticket Support
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ จุฬารัตน์ | เมนูผู้ดูแลระบบ | **การตั้งค่าบัญชีของเงิน** | ออกจากระบบ

ภาพรวม | ทิศเกิด | องค์ความรู้ | **จัดการข้อมูลของเงิน**

คลิกที่ “การตั้งค่าบัญชีของเงิน” หรือคลิกที่ ภาพรวม > จัดการข้อมูลของเงิน

บัญชีข้อมูลของเงิน

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: ลายเซ็นของเงิน (คุณสามารถเลือกลายเซ็นได้ในหน้าที่เกิด) 8

ค่าเริ่มต้นขนาดกระดาษ: A4 ขนาดกระดาษที่จะใช้เมื่อมีการสั่งพิมพ์ที่เกิดเป็นไฟล์ PDF 9

แสดงที่เกิดที่ได้รับความนิยม: ☐ แสดงที่เกิดที่ได้รับความนิยมใน open queue ด้วย 10

รหัสผ่าน: ในการเปลี่ยนรหัสผ่าน กรุณาใส่รหัสผ่านที่คุณใช้อยู่ในปัจจุบัน และรหัสผ่านใหม่ในช่องด้านล่างนี้

รหัสผ่านปัจจุบัน: 11

รหัสผ่านใหม่: 11

ยืนยันรหัสผ่านใหม่อีกครั้ง: 11

ลายเซ็น: ตัวเลือกของการใช้ลายเซ็นที่จะถูกใช้ในอีเมลที่ส่งออกไป

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

ลายเซ็นจะแสดงเป็นตัวเลือก ในหน้าการตอบกลับที่เกิด 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
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	กองคลัง (1)	เบอร์โทรศัพท์	ต่อ	โทรศัพท์มือถือ
กานดา สังขวารี	กองคลัง - งานการเงิน (21)	@financecmu.com		
ขวัญเรือน ติขวงศ์	กองคลัง - งานธุรการ (8)	uen@financecmu.com		
จตุรนต์ รวยสูงเนิน	กองคลัง - งานบัญชี (7)	n@financecmu.com	0-5394-1146	
จตุรนต์ ดวงฤทธิ์	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง (10)	chutarat@financecmu.com	0-5394-1146	
จำลอง สุขจ้อย	กองคลัง - งานการเงิน	jamlong@financecmu.com		
ชล อินตะ	กองคลัง - งานการเงิน	chon@financecmu.com		
รุติกา ตันนรา	กองคลัง - งานการเงิน	thitika@financecmu.com		
ดวงจันทร์ กันทวงศ์	กองคลัง - งานการเงิน	duangchan@financecmu.com		
ดารุณี สมภาร	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	darunee@financecmu.com	0-5394-1145	
ทินกร ศรีวิชัย	กองคลัง - งานพัสดุ	thinnakorn@financecmu.com		
ธนิต ธนากรวิศิษฐ์	กองคลัง - งานการเงิน	thanit@financecmu.com		
ธัญญาลักษณ์ วงศ์ยศ	กองคลัง - งานการเงิน	thanyaluck@financecmu.com		
นภัสนันท์ ธนภาคิน	กองคลัง	napasnant@financecmu.com		
นฤมล ฤกษ์วัฒนะ	กองคลัง - งานธุรการ	narumon@financecmu.com		
ประเวช สุริยะ	กองคลัง - งานธุรการ	prawet@financecmu.com		
ปรานอม สมประเสริฐ	กองคลัง - งานการเงิน	pranom@financecmu.com		

15. ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้

ตัวแปรที่ticketที่สามารถใช้ได้

โปรดจำไว้ว่าตัวแปรที่ไม่ใช่ตัวแปรพื้นฐานสามารถใช้ได้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่จะนำไปใช้

ตัวแปรพื้นฐาน		Other Variables	
%{ticket.id}	รหัส ticket ID (ภายใน)	%{message}	ข้อความที่เข้าสู่ระบบ
%{ticket.number}	หมายเลข ticket (สาธารณะ)	%{response}	ข้อความตอบกลับจากระบบ
%{ticket.email}	อีเมล	%{comments}	ความเห็นเกี่ยวกับ ticket ที่ได้รับมอบหมาย/ที่โอนความรับผิดชอบ
%{ticket.name}	ชื่อเต็ม — ดูรายละเอียดด้านล่าง	%{note}	บันทึกภายใน (ใส่ค่าขยายได้)
%{ticket.subject}	หัวข้อ ticket	%{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	ค่าขยายของชื่อ	
%{ticket.create_date}	วันที่สร้าง	.first	ชื่อ
%{ticket.due_date}	วันที่ครบกำหนด	.middle	ชื่อกลาง
%{ticket.close_date}	วันที่ปิด	.last	นามสกุล
%{ticket.auth_token}	Token ที่ใช้สำหรับการล็อกอินอัตโนมัติ	.full	ชื่อ นามสกุล
%{ticket.client_link}	Link สำหรับดู ticket ของผู้รับบริการ	.legal	First M. Last
%{ticket.staff_link}	Link สำหรับดู ticket ของบุคลากร	.short	First L.
ตัวแปรที่ใส่ค่าขยายได้		.formal	Mr. Last
%{ticket.topic}	ประเภท ticket	.shortformal	F. Last
%{ticket.dept}	แผนก	.lastfirst	นามสกุล, ชื่อ
%{ticket.staff}	บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย/ที่ปิด		
%{ticket.team}	ทีมงานที่ได้รับมอบหมาย/ที่ปิด		

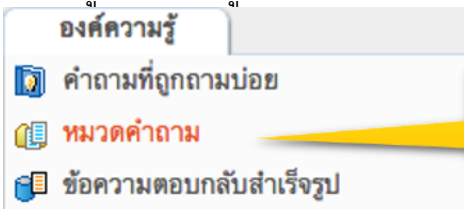
ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้ นี้ สามารถใช้ได้กับ

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

การจัดการองค์ความรู้

การเรียกดูและแก้ไขหมวดคำถาม

1. ไปที่เมนู องค์ความรู้ > หมวดคำถาม



ไปที่เมนู องค์ความรู้ > หมวดคำถาม

48.
 2. ลิสต์แสดงรายชื่อหมวดคำถาม, ประเภทการใช้งานของหมวดคำถาม และจำนวนคำถามแสดงขึ้นมา

ระบบ E-Ticket Support				
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่				
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่				
ภาพรวม ติดเกิด องค์ความรู้				
คำถามที่ถูกถามบ่อย หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป				
หมวดคำถามที่ถูกถามบ่อย เพิ่มหมวดคำถาม				
Showing 1 - 18 of 18 categories				
ชื่อหมวดคำถาม	ประเภท	จำนวนคำถาม	อัพเดทล่าสุด	
☐ 00 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket suport	สาธารณะ	11	04-Jan-2014 12:00 am	
☐ 01 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สถาบัน)	สาธารณะ	12	06-Jan-2014 12:00 am	
☐ 02 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สส)	สาธารณะ	0	06-Jan-2014 12:00 am	
☐ 03 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ	23	06-Jan-2014 12:00 am	
☐ 04 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ	29	31-Jan-2014 12:00 am	
☐ 05 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย	สาธารณะ	2	06-Jan-2014 12:00 am	
☐ การเพิ่มข้อมูลเข้าไปในระบบ (เฉพาะบุคลากรกองคลัง)	ภายใน	0	06-Jan-2014 12:00 am	
☐ ขั้นตอนการใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ	สาธารณะ	0	22-Jan-2014 12:00 am	
☐ คำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support	สาธารณะ	12	06-Jan-2014 12:00 am	
☐ คำธรรมเนียมการศึกษาริยญาตรี ที่ใช้ในปัจจุบัน	สาธารณะ	1	13-Jan-2014 12:00 am	
☐ ตัวอย่างอีเมลล์อัตโนมัติที่ส่งออกจากระบบ	สาธารณะ	9	04-Jan-2014 12:00 am	
☐ ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป	สาธารณะ	1	11-Dec-2013 12:00 am	
☐ ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาระบบ GL AR AP CM	สาธารณะ	0	25-Dec-2013 12:00 am	
☐ ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาเกี่ยวกับระบบ PO INV FA	ภายใน	0	25-Dec-2013 12:00 am	

ชื่อหมวดคำถาม

ประเภทการใช้งาน

คลิกที่องค์ความรู้ > หมวดคำถาม

ภาพรวม ทดสอบ องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

หมวดคำถามที่ถูกถามบ่อย

Showing 1 - 9 of 9 categories

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

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1]

ทำให้เป็นสาธารณะ ใช้เฉพาะภายใน ลบข้อมูล

เพิ่มหมวดคำถาม

หน้าแสดงหมวดคำถาม

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

3. คลิกที่ชื่อหมวดคำถาม เพื่อเข้าไปดูรายละเอียด

Showing 1 - 18 of 18 categories

ชื่อหมวดคำถาม	ประเภท
☒ 00 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket suport	สาธารณะ
☐ 01 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สถาบัน)	สาธารณะ
☐ 02 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้มารับบริการจากกองคลัง (คณะ/สำนัก/สภ)	สาธารณะ
☒ 03 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ
☐ 04 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง	สาธารณะ
☐ 05 หน้าจอการใช้งานระบบฯ สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย	สาธารณะ
☐ การเพิ่มข้อมูลเข้าไปในระบบ (เฉพาะบุคลากรกองคลัง)	ภายใน

คลิกชื่อหมวดคำถาม เพื่อ
ดูรายละเอียด

49.

4. รายละเอียดหมวดคำถามจะปรากฏขึ้นมา

ภาพรวม ที่คนเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย 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. 4

คำถาม - คำตอบ เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการล็อกอิน การใช้งาน และปัญหาเทคนิคอื่นๆ

Internal Notes

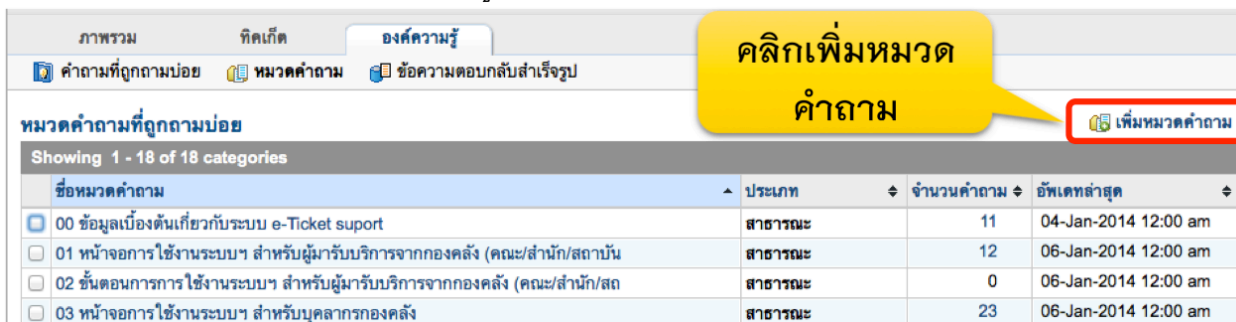
Save Changes Reset Cancel 5

หน้าจอแก้ไขหมวดคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

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

การสร้างหมวดคำถามใหม่

1. หน้าจอแสดงหมวดคำถาม คลิกที่เมนู “เพิ่มหมวดคำถามใหม่”



2. ระบุรายละเอียดของคำถาม

The screenshot shows the 'FAQ Category' form. It includes fields for 'Update Category' (labeled 1), 'Category Type' (with 'Public (publish)' selected, labeled 2), 'Category Name' (labeled 3), and 'Category Description' (labeled 4). At the bottom, there are buttons for 'Save Changes', 'Reset', and 'Cancel' (labeled 5). The form also includes a section for 'Internal Notes'.

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 การใช้งาน และปัญหาเทคนิคอื่นๆ

Internal Notes

Save Changes Reset Cancel

หน้าจอแก้ไขหมวดคำถามที่ถูกลบ

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

3. คลิกที่ปุ่ม Save Changes

การค้นหาคำถามที่ถูกลบออก

ไปที่เมนู “องค์ความรู้ > คำถามที่ถูกลบออก”

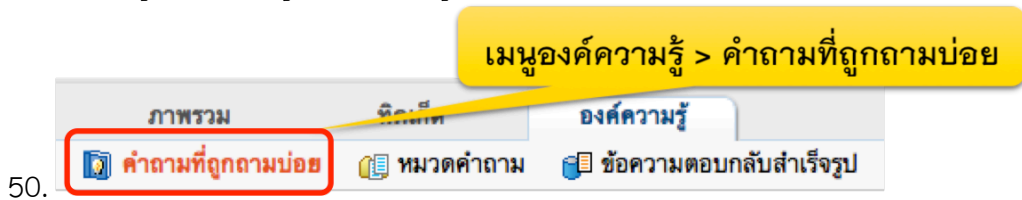


หน้าค้นหาคำถามที่ถูกลบออกๆ

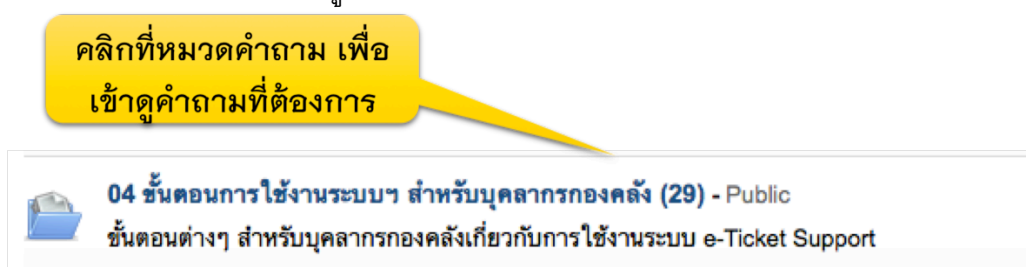
1. ช่องสำหรับค้นหาคำถาม
2. เลือกหมวดคำถามที่ต้องการค้นหา (ตัวเลขในวงเล็บแต่ละหมวดคือจำนวนคำถามที่สร้างไว้) และ/หรือ
3. เลือกประเภททิศเกิดที่ต้องการค้นหา
4. ปุ่มค้นหา
5. ชื่อหมวดคำถาม
6. สถานะของหมวดคำถาม (สาธารณะ หรือใช้ภายในกองคลัง)
7. คำอธิบายหมวดคำถาม

การเรียกดูคำถามในหมวดคำถาม

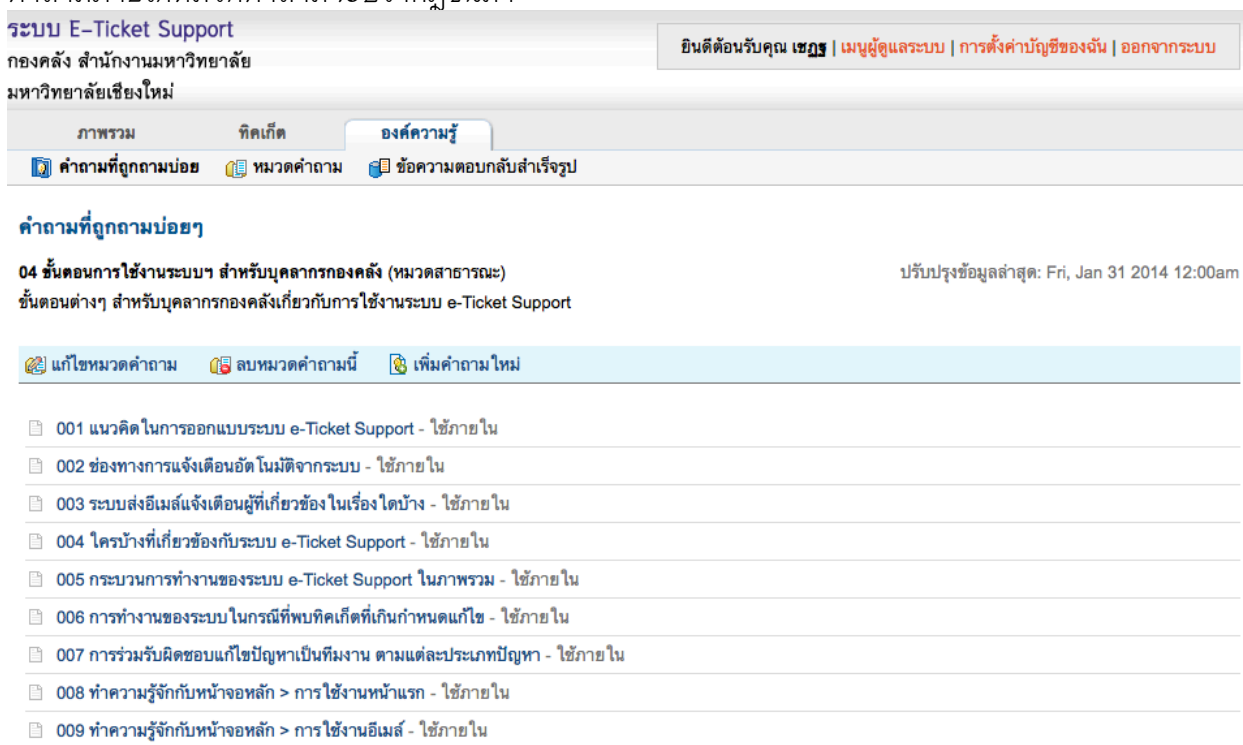
1. ไปที่เมนู องค์กรความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย



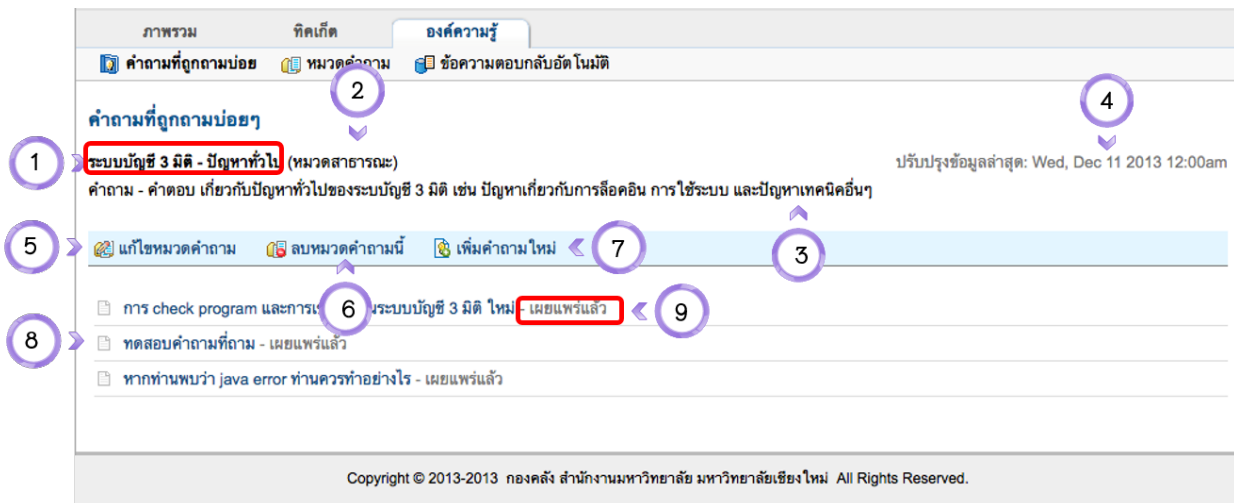
51. คลิกที่หมวดคำถามเพื่อเข้าดูรายละเอียดคำถามในหมวดที่ต้องการ



- 52.
53. คำถามภายใต้หมวดคำถามจะปรากฏขึ้นมา



รายละเอียดของหมวดคำถาม

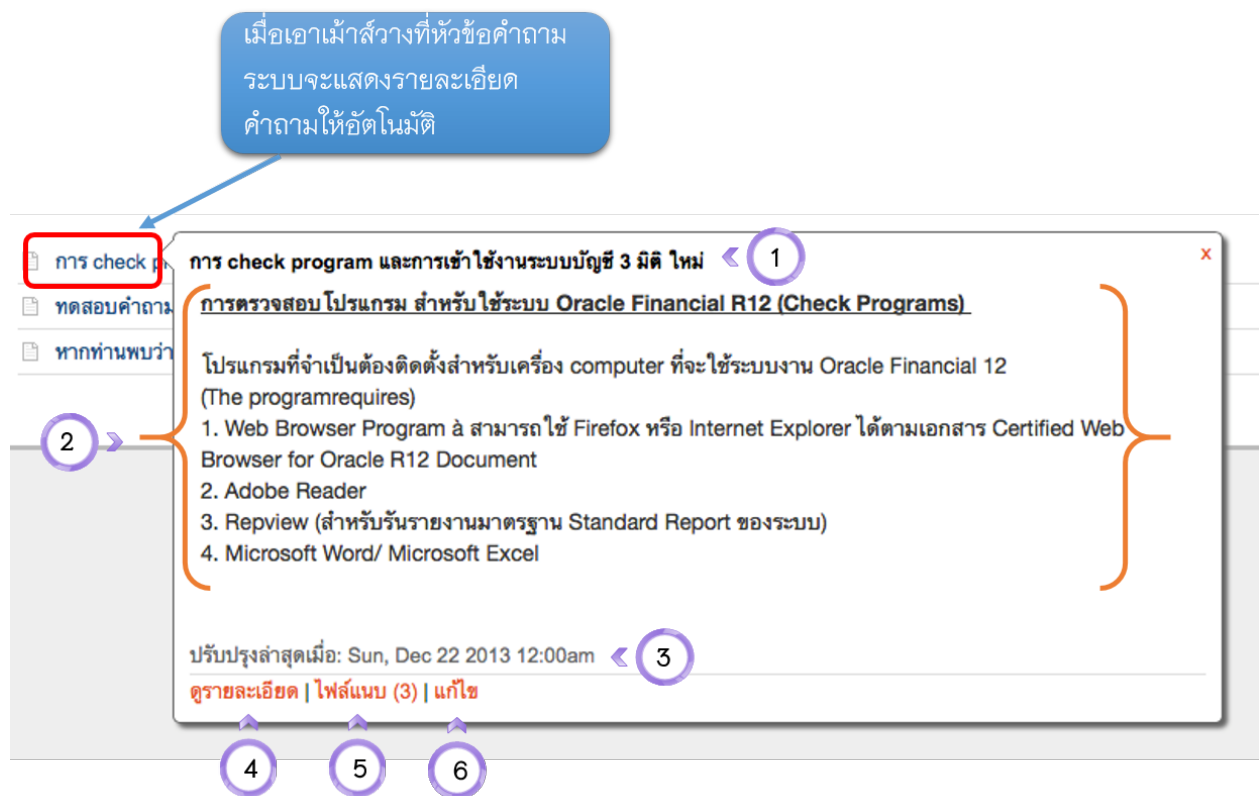


หน้าจอรายละเอียดของหมวดคำถาม

- ชื่อหมวดคำถาม
- ประเภทคำถาม (หมวดสาธารณะ = คณะ, หน่วยงานมองเห็นได้ หมวดภายใน = เฉพาะบุคลากรกองคลังที่มองเห็น)
- คำอธิบายหมวดคำถาม
- วัน เวลาที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด
- เมนูแก้ไขหมวดคำถาม
- เมนูลบหมวดคำถาม
- เมนูเพิ่มคำถามใหม่ในหมวดคำถามนี้
- List หัวข้อคำถาม
- สถานะของคำถาม (เผยแพร่แล้ว = ค้นหาได้, ยังไม่ได้เผยแพร่ = ยังค้นหาไม่ได้)

56.

57. เมื่อเอาเมาส์วางไว้ที่ชื่อคำถาม จะปรากฏรายละเอียดของคำถามโดยอัตโนมัติ



58.

59.

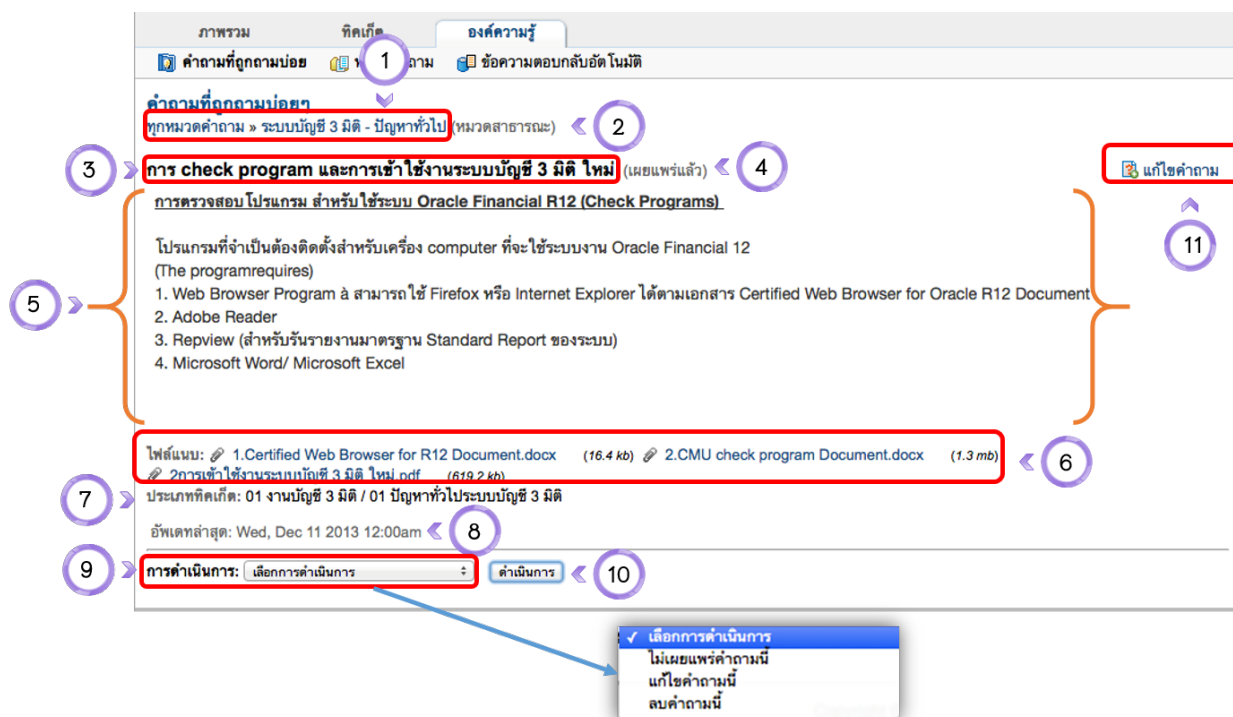
60.

61.

การแสดงคำถามในหน้าจอ Pop Up

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

คลิกเข้าไปที่คำถาม จะพบรายละเอียดของคำถาม

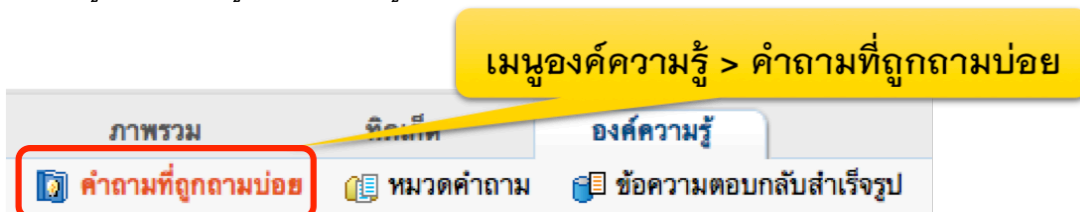


หน้าจอการเรียกดูคำถาม

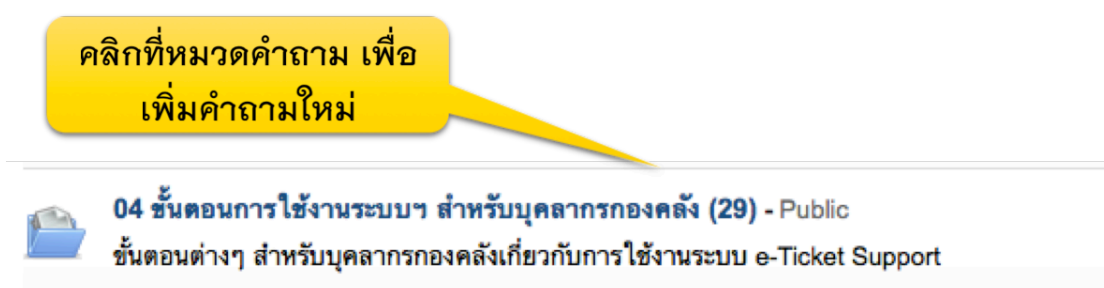
1. ชื่อหมวดคำถาม ของคำถามที่อยู่
2. ประเภทของหมวดคำถาม (หมวดสาธารณะ สามารถค้นหาได้)
3. ชื่อคำถาม
4. การเผยแพร่คำถาม (เผยแพร่แล้ว หน่วยงานสามารถค้นหาได้)
5. รายละเอียดคำตอบ
6. ไฟล์แนบ
7. ประเภทที่เกิดที่เกี่ยวข้องกับคำถามนี้
8. วันที่อัปเดตล่าสุด
9. การดำเนินการเกี่ยวกับคำถาม เช่น แก้ไขคำถาม ลบคำถาม หรือยกเลิกการเผยแพร่คำถาม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

การแก้ไขคำถามและสร้างคำถามใหม่

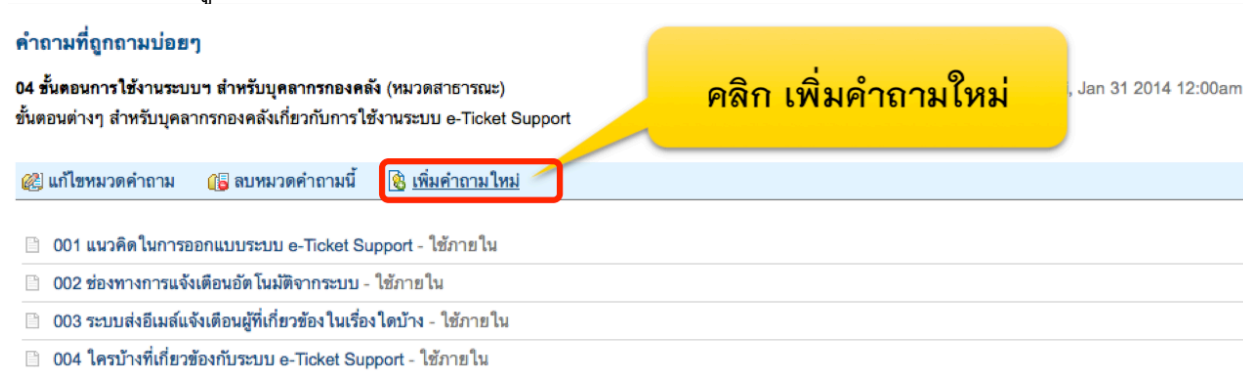
1. ไปที่เมนู องค์ความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย



62. หากต้องการเพิ่มคำถาม ให้คลิกเลือกหมวดคำถามที่ต้องการก่อน



63. ระบบจะเข้าสู่หน้าจอแสดงคำถาม ภายใต้หมวดคำถามนี้ ให้คลิกที่เพิ่มคำถามใหม่



65. กรอกข้อมูลคำถามที่ต้องการ แล้วคลิก บันทึก (ตามรายละเอียดที่ปรากฏในหน้าจอด้านล่างนี้)

The screenshot displays the 'คำถามที่ถูกลบ' (Deleted Question) form. The form includes fields for 'หัวข้อคำถาม' (Question Title), 'หมวดหมู่คำถาม' (Question Category), 'ประเภทคำถาม' (Question Type), 'คำตอบและรายละเอียด' (Answer and Details), 'ไฟล์แนบ' (Attachments), 'ประเภทที่คิดเกิด' (Related Categories), and 'บันทึกภายใน' (Internal Notes). A dropdown menu for 'เลือกหมวดคำถาม' (Select Question Category) is shown, listing various categories like 'ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป' (3D Accounting System - General Issues). The form is annotated with numbers 1 through 9, indicating the sequence of steps for creating a question.

1. หัวข้อคำถาม (Question Title)
2. หมวดหมู่คำถาม (Question Category)
3. ประเภทคำถาม (Question Type)
4. คำตอบและรายละเอียด (Answer and Details)
5. ไฟล์แนบ (Attachments)
6. เลือกไฟล์ที่จะอัปโหลด (Select file to upload)
7. ประเภทที่คิดเกิด (Related Categories)
8. บันทึกภายใน (Internal Notes)
9. บันทึกการเปลี่ยนแปลง, รีเซตข้อมูล, ยกเลิก (Save changes, Reset data, Cancel)

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

1. ไปที่เมนู “องค์ความรู้ > ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป”

คลิกที่องค์ความรู้ > ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

5

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

ชุดข้อความตอบกลับที่ใช้อยู่

Showing 1 - 5 of 5 premade responses

ชื่อชุดข้อความ	สถานะ	หน่วยงาน	อัปเดตล่าสุด
☐ ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้ 2	ใช้งานอยู่	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	20-Dec-2013 4:29 pm
☐ ทดสอบการแสดงผลของตัวแปรทั้งหมด (ทดสอบ)	ใช้งานอยู่	— ใช้กับทุกหน่วยงาน —	11-Dec-2013 3:55 pm
☐ แจ้งการปิดทิกเก็ต	ใช้งานอยู่	— ใช้กับทุกหน่วยงาน —	21-Dec-2013 10:15 am
☐ แจ้งผู้ให้ว่าได้รับทิกเก็ตแล้ว	ใช้งานอยู่	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	28-Nov-2013 2:48 pm
☐ แจ้งรายละเอียดทิกเก็ตให้ผู้เปิดทิกเก็ตทราบ	ใช้งานอยู่	— ใช้กับทุกหน่วยงาน —	11-Dec-2013 4:22 pm

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1]

6

เปิดการใช้งาน ปิดการใช้งาน ลบข้อมูล

4

หน้าจัดการชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

1. ชื่อชุดข้อความ
2. สถานะของชุดข้อความ (ใช้งาน/ไม่ใช้งาน)
3. หน่วยงานที่สามารถใช้ชุดข้อความได้
4. วันที่เวลาที่อัปเดตล่าสุด
5. เมนูสำหรับเพิ่มชุดข้อความตอบกลับที่ใช้อยู่
6. ปุ่มสำหรับเปิด ปิดการใช้งาน และลบชุดข้อความ

การสร้างและแก้ไขข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

The screenshot shows the 'Drafts' (ร่าง) tab in the e-Ticket Support system. The interface is for creating or editing a template response. Key elements and numbered callouts are as follows:

- 1:** Status (สถานะ) dropdown menu with options: ☒ ใช้งาน (In Use) and ☐ ปิดการใช้งาน (Deactivate).
- 2:** Department (หน่วยงาน) dropdown menu with a list of departments: กองคลัง (Treasury), กองคลัง - งานการเงิน (Treasury - Finance), กองคลัง - งานธุรการ (Treasury - Administration), กองคลัง - งานบัญชี (Treasury - Accounting), กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง (Treasury - Treasury System Development), กองคลัง - งานพัสดุ (Treasury - Procurement), and กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ (Treasury - Salary and Welfare).
- 3:** Name (ชื่อ) input field.
- 4:** Template preview area showing the draft content with placeholders like %ticket.name% and %ticket.close_date%.
- 5:** Rich text editor area for editing the template content.
- 6:** File upload section for attaching files to the template response.
- 7:** Template content area (body text) for the response.
- 8:** Action buttons at the bottom: บันทึกการเปลี่ยนแปลง (Save Changes), รีเซตข้อมูล (Reset Data), and ยกเลิก (Cancel).

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”

Showing 1 - 25 of 43 Open Tickets

เลขที่ทิคเก็ต	วันที่	หัวข้อ
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

คลิกที่ “ตอบกลับ”

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 - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง)

สถานะของทิคเก็ต: ☐ ปิดทิคเก็ตเมื่อตอบกลับ

โพสท์ตอบ รีเซตข้อมูล

ที่แท็บ “โพสท์การตอบกลับ” เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่ต้องการ

66.

67.

68.

3. ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จะปรากฏในกล่องข้อความโดยไม่ต้องพิมพ์อะไร ท่านสามารถเพิ่มข้อความเสริมจากข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่สร้างได้เสร็จแล้วคลิกที่ปุ่มโพสต์ตอบ

69.

4. ผลลัพธ์

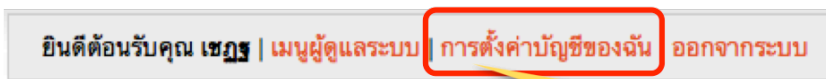
ทดสอบการสร้างทิกเก็ต

70.

การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร

บุคลากรสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ อาทิเช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

1. ไปที่เมนู “การตั้งค่าบัญชีของฉัน”



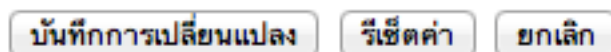
ไปที่เมนู “การตั้งค่าบัญชีของฉัน” (มุมขวาด้านบนของหน้าจอ)

72. 2. ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามต้องการ

บัญชีข้อมูลของฉัน

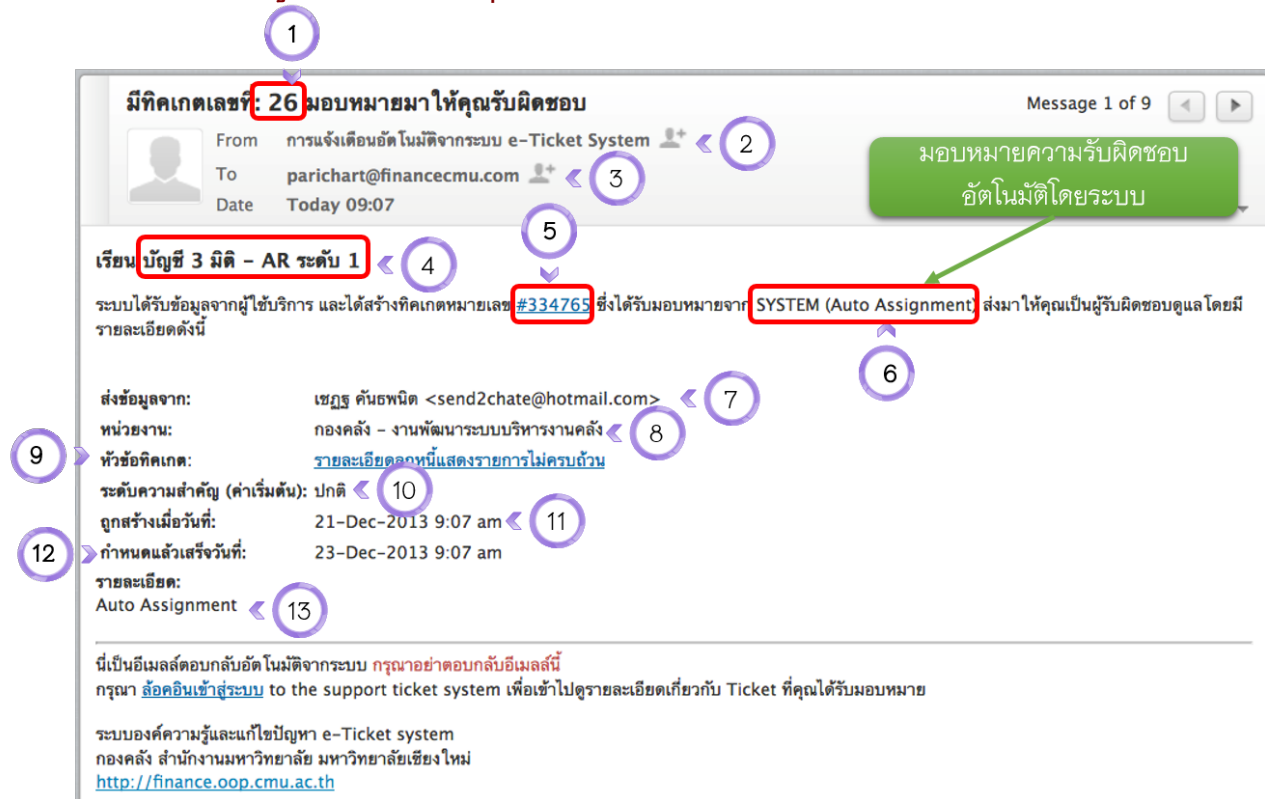
รายละเอียดบัญชี	
รายละเอียดการติดต่อ	
Username:	chate
ชื่อ:	เชษฐ
นามสกุล:	คันธพินิต
อีเมล:	chate@cksmartsolutions.com
เบอร์โทรศัพท์:	เบอร์ต่อ
โทรศัพท์มือถือ:	

73. 3. คลิกปุ่ม “บันทึกการเปลี่ยนแปลง”



ตัวอย่างอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร

อีเมลที่ระบบมอบหมายอัตโนมัติให้บุคลากร/ทีมงานรับผิดชอบ
ตามประเภทที่เกิดขึ้นที่ผู้สร้าง ticket เกิดระบบไว้



อีเมลการโอนย้าย ticket เกิดไปอยู่หน่วยงานอื่น

1. รหัส ticket เกิดที่โอนย้าย (รหัส ticket เกิดสำหรับใช้ภายในกองคลัง)
2. อีเมลอัตโนมัติจากระบบ
3. อีเมลผู้รับผิดชอบ ticket เกิด
4. ชื่อทีมงาน
5. รหัส ticket เกิด (ใช้อ้างอิงกับคณะ/สถาบัน/สำนัก)
6. ข้อมูลส่งอัตโนมัติจากระบบ
7. ชื่อและอีเมลผู้เปิด ticket เกิด
8. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ticket เกิด (อัตโนมัติตามประเภทปัญหา)
9. หัวข้อ ticket เกิด (สามารถคลิกที่ Link เพื่อดูรายละเอียด)
10. ระดับความสำคัญ
11. วันที่สร้าง ticket เกิด
12. วันที่กำหนดแล้วเสร็จ
13. รายละเอียดการมอบหมายอัตโนมัติ (แสดงเป็น Auto Assignment เนื่องจากการมอบหมายอัตโนมัติ)

อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบมายังบุคลากร หรือทีมงานที่อยู่ในสังกัด / การรับโอนความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น / การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบโดยอัตโนมัติจากระบบ

The screenshot shows an email titled "มี ticket เกิดเลขที่ 23 มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ" (Ticket #23 assigned to your responsibility). The email is from "การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System" to "chutarat@financecmu.com".

Annotations and their corresponding email content:

- เลขที่ ticket เกิดสำหรับใช้ภายใน กองคลัง (ใช้สำหรับวันเลขที่)** points to the ticket number **23**.
- อีเมลของระบบ** points to the sender: **การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System**.
- ชื่อทีมงาน หากมีการโอนความรับผิดชอบมายังทีมงาน บุคลากรที่อยู่ในทีมงาน จะได้รับอีเมลด้วย** points to the recipient: **chutarat@financecmu.com**.
- อีเมลผู้รับโอนความรับผิดชอบ จาก ตัวอย่าง เป็นสมาชิกของทีมงาน "บัญชี 3 มิติ - GL ระดับ 1"** points to the subject: **มี ticket เกิดเลขที่ 23 มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ**.
- เรียน บัญชี 3 มิติ - GL ระดับ 1** is the salutation.
- ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ และได้สร้าง ticket หมายเลข #419187 ซึ่งได้รับมอบหมายจาก จุฬารัตน์ ดวงฤทธิ ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้** is the main body text.
- ส่งข้อมูลจาก: เชษฐ คันธนิต <chate@cksmartsolutions.com> กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง** is the sender information.
- หัวข้อ ticket: ยกเลิกใบสำคัญจ่ายไม่ได้** is the subject of the ticket.
- ระดับความสำคัญ (ค่าเริ่มต้น): ปกติ** is the priority.
- ถูกสร้างเมื่อวันที่: 18-Dec-2013 12:36 am** and **กำหนดแล้วเสร็จวันที่: 20-Dec-2013 12:36 am** are the dates.
- รายละเอียด: โอนความรับผิดชอบไปยังทีม GL เพื่อกลับรายการบัญชีด้วย** is the description.
- ชื่อ, อีเมลและหน่วยงานของผู้โอนความรับผิดชอบ** points to the sender's name and email in the email header.
- เหตุผลและรายละเอียดการโอนความรับผิดชอบ** points to the description of the responsibility transfer.

Footer text:

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>

อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบ/การรับโอนความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นไปยังหน่วยงานอื่น

1 [รหัสทิกเก็ต #334765] 2 มีการย้ายไปอยู่ภายใต้หน่วยงาน: - กองคลัง - งานธุรการ Message 1 of 12

3 From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System 4 To parichart@financecmu.com 5 Date Today 09:41

สวัสดีคุณ ปาริชาติ, 5

เนื่องจากทิกเก็ตเลขที่ #334765 มีการโอนจากหน่วยงานของท่าน ไปยัง กองคลัง - งานธุรการ ซึ่งผู้โอนความรับผิดชอบ คือคุณ Chate Kantapanit 6

ขอแจ้งให้ทราบว่าแม้ทิกเก็ตโอนไปอยู่ภายใต้งานอื่นแล้ว แต่ความรับผิดชอบของทิกเก็ตนี้จะยังเป็นของท่านหรือทีมงานแก้ปัญหาที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่

รายละเอียดของการโอนย้ายหน่วยงาน มีดังนี้:

7 { การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถโอนทิกเก็ตนี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะเป็นคนเดิมหรือทีมงานเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว
โดยสถิติของทิกเก็ตนี้จะไปปรากฏในหน่วยงานที่รับโอน (ปรากฏในรายงานจำนวนทิกเก็ตแยกตามสถานะ เช่น เปิด ปิด หรือเกินกำหนดระยะเวลาการแก้ไข) ซึ่งจะมองเห็นได้โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้างาน }

ในการเรียกดูหรือตอบกลับทิกเก็ต กรุณา คลิก [คลิก](http://www.financecmu.com/eticket/scp/tickets.php?id=26) เข้าสู่ระบบ e-Ticket support โดยคลิกที่ Link ด้านล่างนี้ 8

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

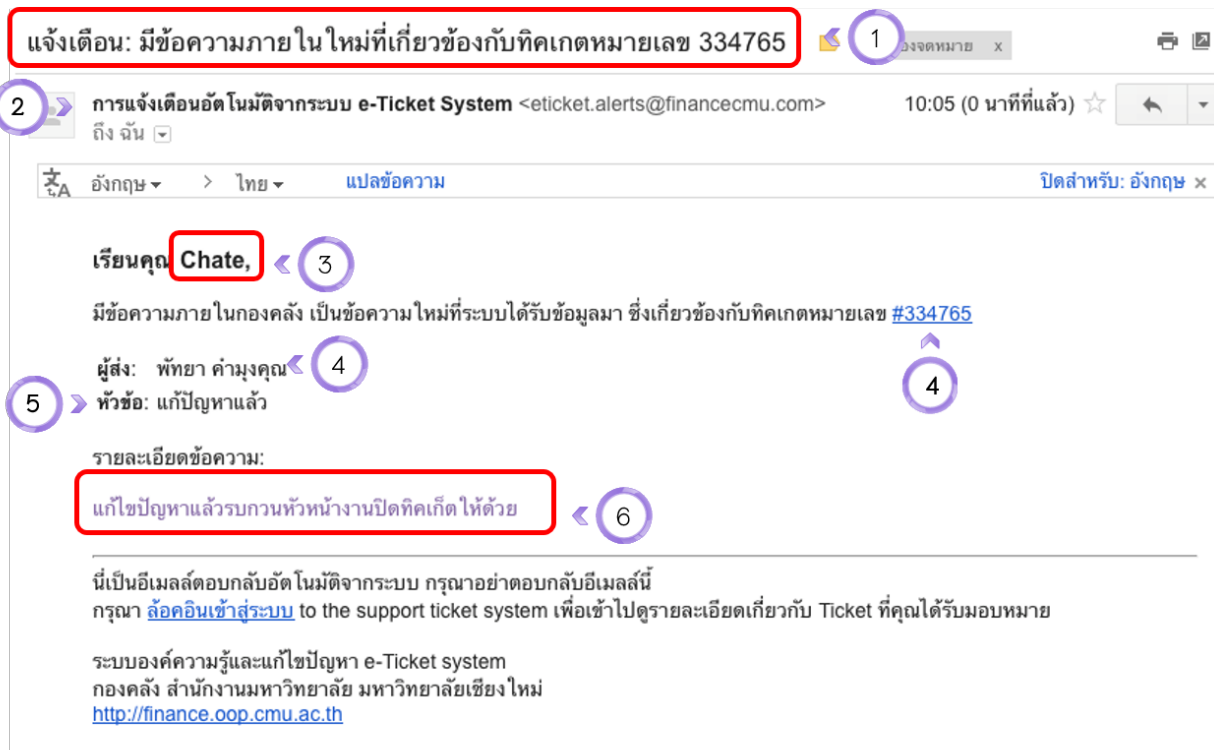
ขอขอบพระคุณ

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

อีเมลการโอนย้ายทิกเก็ตไปอยู่หน่วยงานอื่น

1. รหัสทิกเก็ตที่โอนย้าย
2. หน่วยงานที่รับโอน
3. อีเมลอัตโนมัติจากระบบ
4. อีเมลผู้รับผิดชอบทิกเก็ต (บุคลากรท่านเดิม)
5. ผู้รับผิดชอบทิกเก็ต (บุคลากรท่านเดิม)
6. ผู้ทำรายการย้ายทิกเก็ตระหว่างหน่วยงาน
7. รายละเอียดข้อความอธิบายการโอนย้ายหน่วยงาน
8. Link สำหรับเข้าไปดูรายละเอียด

อีเมลแจ้งเตือนมีข้อความภายใน ที่เกี่ยวข้องกับ ticket ที่ได้รับผิดชอบ
ส่งจากสมาชิกในทีมที่รับผิดชอบ ticket

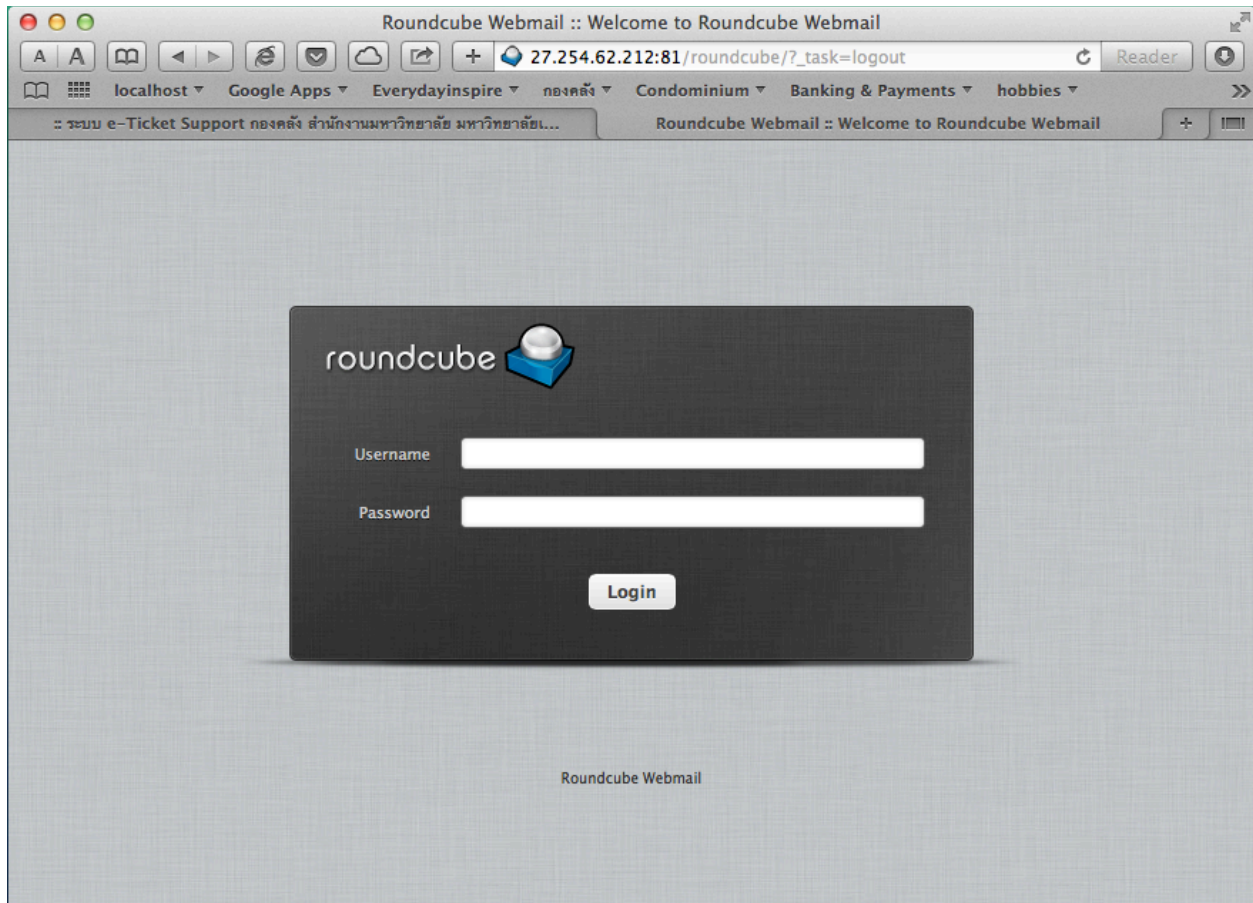


แจ้งเตือนข้อความภายในจากระบบ

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

หน้าจอรระบบอีเมล

หน้าล็อกอินเข้าระบบอีเมล



หน้าหลักของ mailbox

The screenshot displays the Roundcube Webmail interface. The top navigation bar includes the Roundcube logo and various icons for email actions. The left sidebar shows the folder structure: Inbox (19), Drafts, Sent, Junk, and Trash. The main area displays a list of emails in the inbox. The table below represents the data shown in the inbox list.

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

หน้ารายละเอียดของอีเมล

The screenshot displays the Roundcube Webmail interface in a browser window. The address bar shows the URL: 27.254.62.212:81/roundcube/?task=mail&action=show&uid=39&mbox=... The browser tabs include localhost, Google Apps, Everydayinspire, กองคลัง, Condominium, Banking & Payments, hobbies, and All about Drupal. The Roundcube Webmail header shows the title '(18) Roundcube Webmail :: มี ticket เลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข' and the address bar shows the URL: 27.254.62.212:81/roundcube/?task=mail&action=show&uid=39&mbox=... The interface includes a navigation bar with icons for Back, Compose, Reply, Reply all, Forward, Delete, Print, Mark, and More. The left sidebar shows the mailbox list: Inbox (18), Drafts, Sent, Junk, and Trash. The main content area displays an email message with the subject 'มี ticket เลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข' and the body text: 'เรียน บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1'.

มี ticket เลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข

Message 4 of 42

From: การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System

To: chutarat@financecmu.com

Date: Tue 17:25

เรียน บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1

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

ผู้เปิด ticket: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>

ticket นี้ถูกส่งมาที่หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

หัวข้อ ticket: [ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ](#)

ระดับความสำคัญ: ปกติ

ถูกสร้างเมื่อวันที่: 07-Jan-2014 5:25 pm

กำหนดแล้วเสร็จวันที่: 09-Jan-2014 5:25 pm

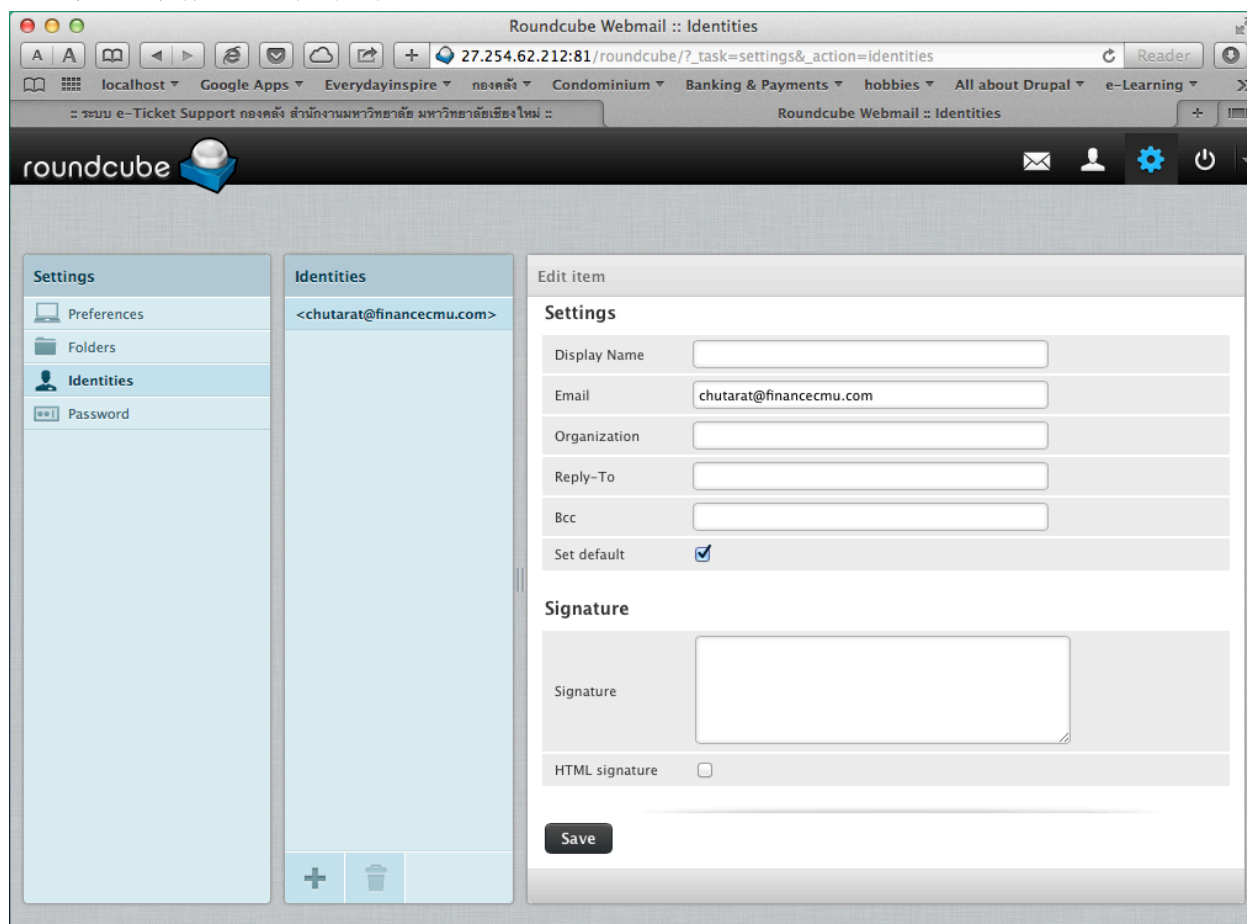
รายละเอียด: Auto Assignment

นี่เป็นอีเมลตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้

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

ระบบจะคอยดูแลและแก้ไขปัญหา e-Ticket system

หน้าจอการตั้งค่าลายเซ็นของอีเมล



The screenshot shows the Roundcube Webmail interface in a browser window. The address bar displays the URL: 27.254.62.212:81/roundcube/?_task=settings&_action=identities. The browser's tab bar shows several tabs, including "ระบบ e-Ticket Support กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่". The Roundcube Webmail header is visible, featuring the logo and navigation icons for mail, user, settings, and power. The main content area is divided into three sections: a left sidebar with "Settings" (Preferences, Folders, Identities, Password), a central "Identities" list showing "<chutarat@financecmu.com>", and a right "Edit item" form. The "Edit item" form contains fields for "Display Name", "Email" (pre-filled with "chutarat@financecmu.com"), "Organization", "Reply-To", "Bcc", and a "Set default" checkbox (checked). Below these is a "Signature" section with a large text area for the signature and an "HTML signature" checkbox (unchecked). A "Save" button is at the bottom of the form.

Roundcube Webmail :: Identities

27.254.62.212:81/roundcube/?_task=settings&_action=identities

localhost Google Apps Everydayinspire กองคลัง Condominium Banking & Payments hobbies All about Drupal e-Learning

ระบบ e-Ticket Support กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Roundcube Webmail :: Identities

roundcube

Settings

- Preferences
- Folders
- Identities
- Password

Identities

<chutarat@financecmu.com>

Edit item

Settings

Display Name

Email

chutarat@financecmu.com

Organization

Reply-To

Bcc

Set default

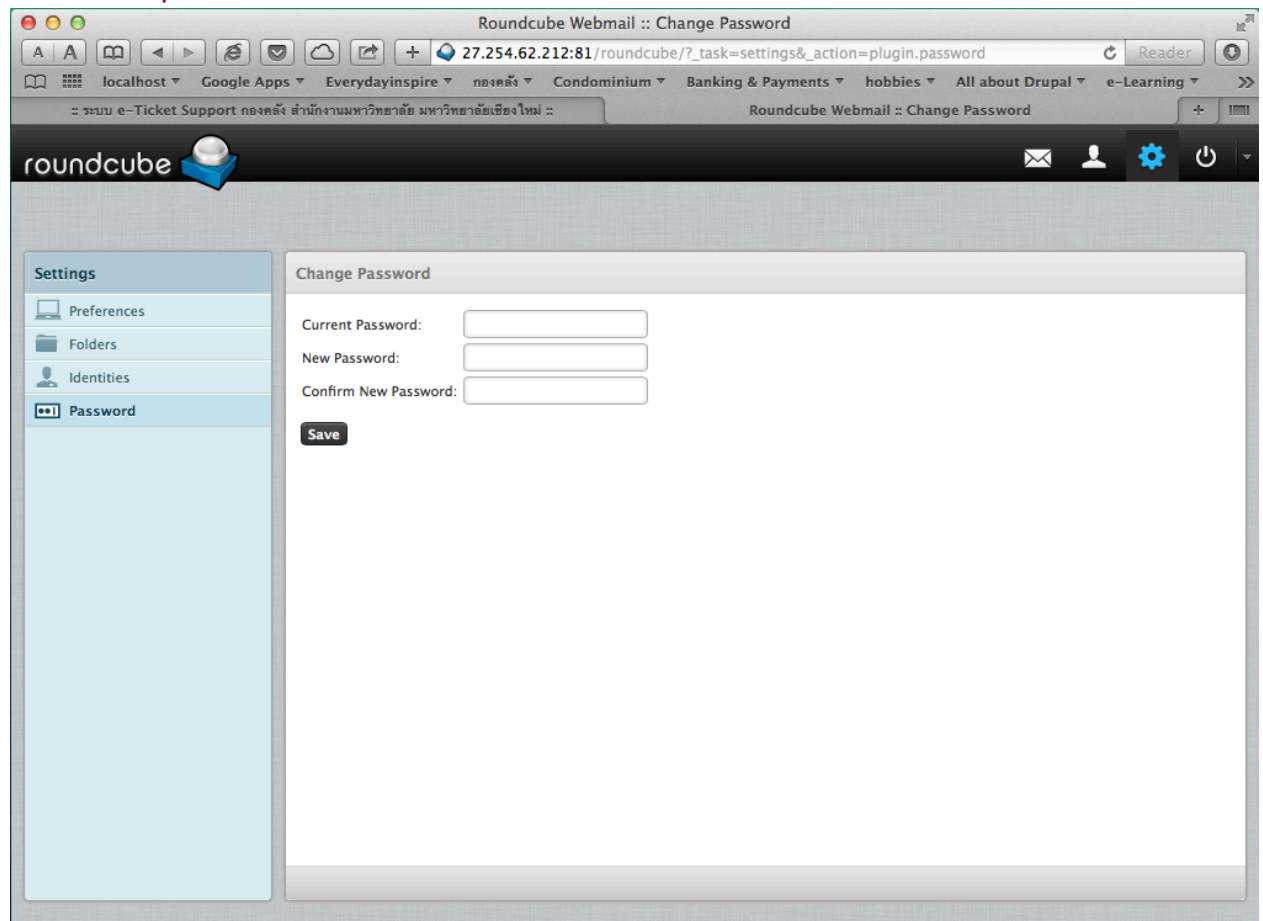
Signature

Signature

HTML signature

Save

หน้าจอการเปลี่ยน password สำหรับอีเมล



The screenshot shows a web browser window titled "Roundcube Webmail :: Change Password". The address bar displays the URL "27.254.62.212:81/roundcube/?_task=settings&_action=plugin.password". The browser's toolbar includes various icons for navigation and search. Below the browser window, the Roundcube Webmail interface is visible. On the left, a sidebar menu under the "Settings" heading lists "Preferences", "Folders", "Identities", and "Password", with "Password" currently selected. The main content area is titled "Change Password" and contains three input fields: "Current Password:", "New Password:", and "Confirm New Password:". Below these fields is a "Save" button. The interface has a clean, professional look with a light blue and grey color scheme.

74.