



# คู่มือการปฏิบัติงานในระบบ E-TICKET SUPPORT

## สำหรับผู้อำนวยการกองคลัง และผู้บริหารมหาวิทยาลัย

Version 1.0  
3 กุมภาพันธ์ 2557

นายเชษฐ คุ้มพันธ์  
ผจตท

## เวอร์ชัน

เวอร์ชัน	คำอธิบาย	จัดทำโดย	วันที่
1.0	เอกสารใหม่	นายเชษฐ คุ้มพนิต	3 กุมภาพันธ์ 2557

## รายละเอียดการแก้ไข

เวอร์ชัน	แก้ไขโดย	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่แก้ไข
1.0	นายเชษฐ คุ้มพนิต	คู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้อำนวยความสะดวก และผู้บริหาร มหาวิทยาลัย	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.....	5
คำศัพท์เบื้องต้นเกี่ยวข้องกับ ticket.....	5
คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร หน่วยงาน ในระบบ.....	7
ระบบ e-Ticket Support คืออะไร.....	15
แนวคิดในการออกแบบระบบ e-Ticket Support.....	16
ช่องทางการแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ.....	17
ระบบส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องใดบ้าง.....	18
ใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support.....	19
กระบวนการทำงานของระบบ e-Ticket Support ในภาพรวม.....	20
การทำงานของระบบในกรณีที่พบ ticket ที่เกินกำหนดแก้ไข.....	21
การร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาเป็นทีมงาน ตามแต่ละประเภทปัญหา.....	22
ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Ticket Support.....	23
เมนู ticket.....	23
เมนูหลักองค์ความรู้.....	23
เมนูภาพรวม.....	23
ทำความรู้จักหน้าจอหลัก.....	24
การเข้าใช้งานระบบ e-Ticket Support.....	24
เมนูหลัก ticket.....	28
ฟังก์ชันการทำงานเกี่ยวกับ ticket ในหน้าสรุป.....	28
ฟังก์ชันการทำงานในหน้าแสดงรายละเอียดของแต่ละ ticket.....	40
โพสท์บันทึกภายใน.....	48
การแก้ไข ticket.....	57
การปิด ticket (เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้น).....	59

การลบทิกเก็ต (เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้น) .....	65
ข้อมูลเพิ่มเติมของทิกเก็ตที่ผู้มารับบริการ กรอกข้อมูลเข้ามา ตามประเภทของปัญหา .....	66
การดูทิกเก็ตที่เปิดอยู่ .....	67
การเรียกดูทิกเก็ตที่อยู่ในความรับผิดชอบของตัวเอง .....	69
การดูทิกเก็ตที่เกินกำหนดแก้ไข .....	71
การดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว .....	73
การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ .....	75
การจัดการองค์ความรู้.....	81
การเรียกดูและแก้ไขหมวดคำถาม.....	81
การสร้างหมวดคำถามใหม่.....	84
การค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อย .....	85
การเรียกดูคำถามในหมวดคำถาม .....	86
การแก้ไขคำถามและสร้างคำถามใหม่.....	90
ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป .....	92
การเรียกดูข้อความตอบกลับสำเร็จรูปที่สร้างเอาไว้.....	92
การสร้างและแก้ไขข้อความตอบกลับสำเร็จรูป.....	93
การนำข้อความตอบกลับสำเร็จรูปไปใช้ .....	94
การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร .....	96
ภาคผนวก .....	97
หน้าจอสําหรับบุคลากรกองคลัง (เพิ่มเติม) .....	97
1. หน้าแรกในการเข้าสู่ระบบ .....	97
2. หน้าจอการล็อกอินเข้าใช้งาน .....	98
3. เมนูหลักสำหรับบุคลากร .....	99
4. หน้าจอทิกเก็ตที่เปิดอยู่ .....	100
5. ทิกเก็ตเกินกำหนดแก้ไข .....	101
6. ดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว.....	102
7. รายละเอียดในแต่ละทิกเก็ต .....	103
8. รายละเอียดการสื่อสารเพื่อการแก้ไขทิกเก็ต .....	105

9. หน้าจอโพสต์ตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต .....	106
10. การเพิ่มบันทึกภายใน/การสื่อสารภายในทีม.....	107
11. การโอนทิกเก็ตข้ามหน่วยงานภายในกองคลัง .....	108
12. การโอนทิกเก็ตไปยังทีมงานหรือบุคลากรอื่นๆ รับผิดชอบ .....	109
13. หน้าจอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร .....	110
14. การเรียกดูรายชื่อบุคลากรในกองคลัง .....	112
15. ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้.....	113
ตัวอย่างอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร .....	114
1. อีเมลที่ระบบมอบหมายอัตโนมัติให้บุคลากร/ทีมงานรับผิดชอบ ตามประเภททิกเก็ตที่ผู้สร้างทิกเก็ตระบุไว้ .....	114
2. อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบมายังบุคลากร หรือทีมงานที่อยู่ในสังกัด / การรับโอนความรับผิดชอบทิกเก็ต / การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบโดยอัตโนมัติจากระบบ....	116
3. อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบ/การรับโอนความรับผิดชอบทิกเก็ต ไปยังหน่วยงานอื่น.....	117
4. อีเมลแจ้งเตือนมีข้อความภายใน ที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตที่รับผิดชอบ ส่งจากสมาชิกในทีมที่รับผิดชอบทิกเก็ต.....	118
หน้าจอระบบอีเมล .....	119
1. หน้าล็อกอินเข้าระบบอีเมล.....	119
2. หน้าหลักของ mailbox.....	120
3. หน้ารายละเอียดของอีเมล .....	121
4. หน้าจอการตั้งค่าลายเซ็นของอีเมล .....	122
5. หน้าจอการเปลี่ยน password สำหรับอีเมล .....	123

## ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Ticket Support

### คำศัพท์เบื้องต้นเกี่ยวข้องกับทิกเก็ต

#### ทิกเก็ต



#### ทิกเก็ต (ticket) หมายถึง?



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

ผู้มารับบริการจากคณะ/หน่วยงาน

- ใช้เลขที่ทิกเก็ตในการตรวจสอบสถานะของปัญหาบุคลากรกองคลัง
- ใช้อ้างอิงในการตอบปัญหา
- แจ้งหัวหน้างานเพื่อปิดประเด็นปัญหา

ประเภทที่คิดเกิด หรือประเภทปัญหา



## ลักษณะของปัญหา คืออะไร ?



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

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

- ลักษณะของปัญหา (ประเภทปัญหา หรือประเภทที่คิดเกิด)
- ผู้รับผิดชอบในแต่ละลักษณะของปัญหา ภายในงานต่างๆ

## คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร หน่วยงาน ในระบบ





## บุคลากร



## บุคลากร (Staff) คืออะไร ?



**บุคลากร (Staff)** คือทรัพยากรบุคคลหน่วยย่อยที่สุดที่มีการกำหนดในระบบ e-Ticket Support โดยจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากรแต่ละท่านที่สามารถใช้ระบบได้ ซึ่งคือบุคลากรภายในองค์กรท่านนั้น หากเป็นบุคลากรของคณะ/สถาบัน/สำนัก จะใช้งานระบบในฐานะ “ผู้เปิด ticket”

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
- สามารถเลือกให้บุคลากรเรียกดูได้เฉพาะ ticket ที่ตนเองได้รับมอบหมาย
- ระบุได้ว่าบุคลากรกำลังลาพักร้อน เพื่อไม่ให้ระบบมอบหมายความรับผิดชอบมาให้ (กำหนดได้เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้น)

ผู้ดูแลระบบ



## ผู้ดูแลระบบ (Administrator) คืออะไร ?



**ผู้ดูแลระบบ (Administrator)** ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย และรับการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อระบบมีปัญหาเกิดขึ้น

บทบาทของผู้ดูแลระบบมีดังนี้

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

อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบ ไม่มีสิทธิ์เข้าไปตอบ ticket แทน บุคลากร เนื่องจากไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ดูแลระบบ

## ส่วนงาน



## หน่วยงาน (Oranization) คืออะไร ?



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

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

โดยบุคลากรที่อยู่ในระบบ จะต้องมีการระบุหน่วยงานที่สังกัดทุกครั้ง

### หัวหน้าส่วนงาน



#### หัวหน้าส่วนงาน หมายถึง?



หัวหน้าส่วนงาน คือ หัวหน้าของงานต่างๆ ภายในกองคลัง ได้แก่

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

หัวหน้างานมีสิทธิ์เพิ่มเติมจากบุคลากรดังต่อไปนี้

- เข้าดูतिकเกิดของบุคลากรในส่วนงาน
- ปิดतिकเกิด 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 ภายใต้อีเมลประเภทที่คิดเกิดที่ตนเองรับผิดชอบ
- ได้รับการแจ้งเตือนจากระบบ หากมีการโอนความรับผิดชอบมาให้ทีมงานที่ตนเองเป็นหัวหน้าทีม ทำหน้าที่แก้ไขต่อไป
- ดูแลการแก้ไขปัญหาของบุคลากรในทีมแก้ปัญหาดูแลด้วยกัน

อย่างไรก็ตาม หัวหน้าทีม ไม่มีสิทธิ์ในการปิดที่คิดเกิด เนื่องจากต้องมีการส่งให้หัวหน้าส่วนงานเป็นคนปิดเพราะต้องมีการตรวจสอบงานของส่วนงานทั้งหมด

## ระดับผู้ใช้



## ระดับผู้ใช้ (user's role) คืออะไร ?

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

ระดับผู้ใช้ประเภท **“บุคลากร”** มีสิทธิในการทำงานเช่น

- 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 ทีมงานแก้ไขปัญหา 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 (กองคลังเปิดทิกเก็ตแทนคณะฯ)
  - มีการตอบคำถาม/ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรกองคลัง
  - ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว
  - เปิดประเด็นปัญหาเกินกว่าที่ระบบกำหนดไว้ โดยปัญหาเดิมยังไม่ได้รับการแก้ไข

- ผู้ดูแลระบบ
  - มีผู้พยายามเข้าระบบผิดปกติ
  - ระบบมีความผิดพลาดในการทำงาน

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

### หัวหน้างาน

- เตือนทิกเก็ต
- มีการโอนความรับผิดชอบของปัญหา

## ใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Ticket Support



### ผู้แจ้งปัญหา (บุคลากร มช.)

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

### บุคลากรกองคลัง



#### บุคลากร/ ทีมงานแก้ปัญหา

- เรียกดูปัญหาและแก้ไขปัญหามาตามความรับผิดชอบ
- โอนความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นภายในกองคลัง
- เรียกดูภาระงานของตัวเอง
- เรียกดูและปรับปรุงข้อมูลองค์ความรู้



#### ผู้อำนวยการกองคลัง/ หัวหน้างาน

- ติดตามสถานการณ์แก้ไขปัญหาของบุคลากร
- รับทราบภาระงานของบุคลากร
- เปิด ticket เพื่อขอข้อมูลจากบุคลากร
- ดูรายงานสรุปการแก้ไขปัญหา



#### ผู้ดูแลระบบ

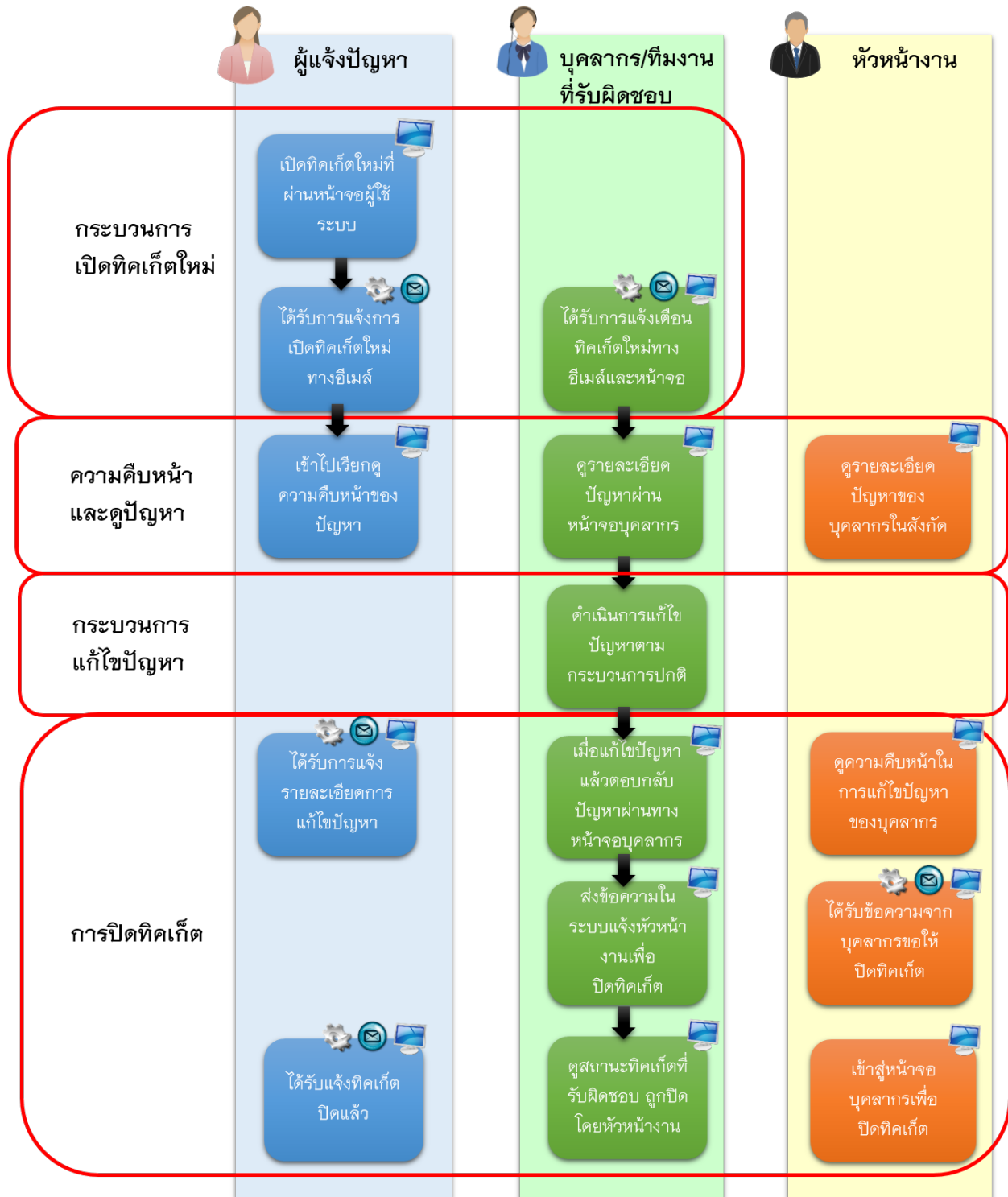
- ตั้งค่าการทำงานของระบบ
- การจัดการผู้ใช้ระบบ ระดับผู้ใช้ ทีมงาน หน่วยงาน และการรักษาความปลอดภัยระบบ
- ปรับปรุงประเภทปัญหา แบบฟอร์มข้อมูล การเก็บข้อมูลระบบ
- ดูแลกระบวนการอัตโนมัติของระบบได้แก่ การแจ้งเตือนต่างๆ
- รับข้อความแจ้งเตือนจากระบบหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน
- การจัดการระบบอื่นๆ



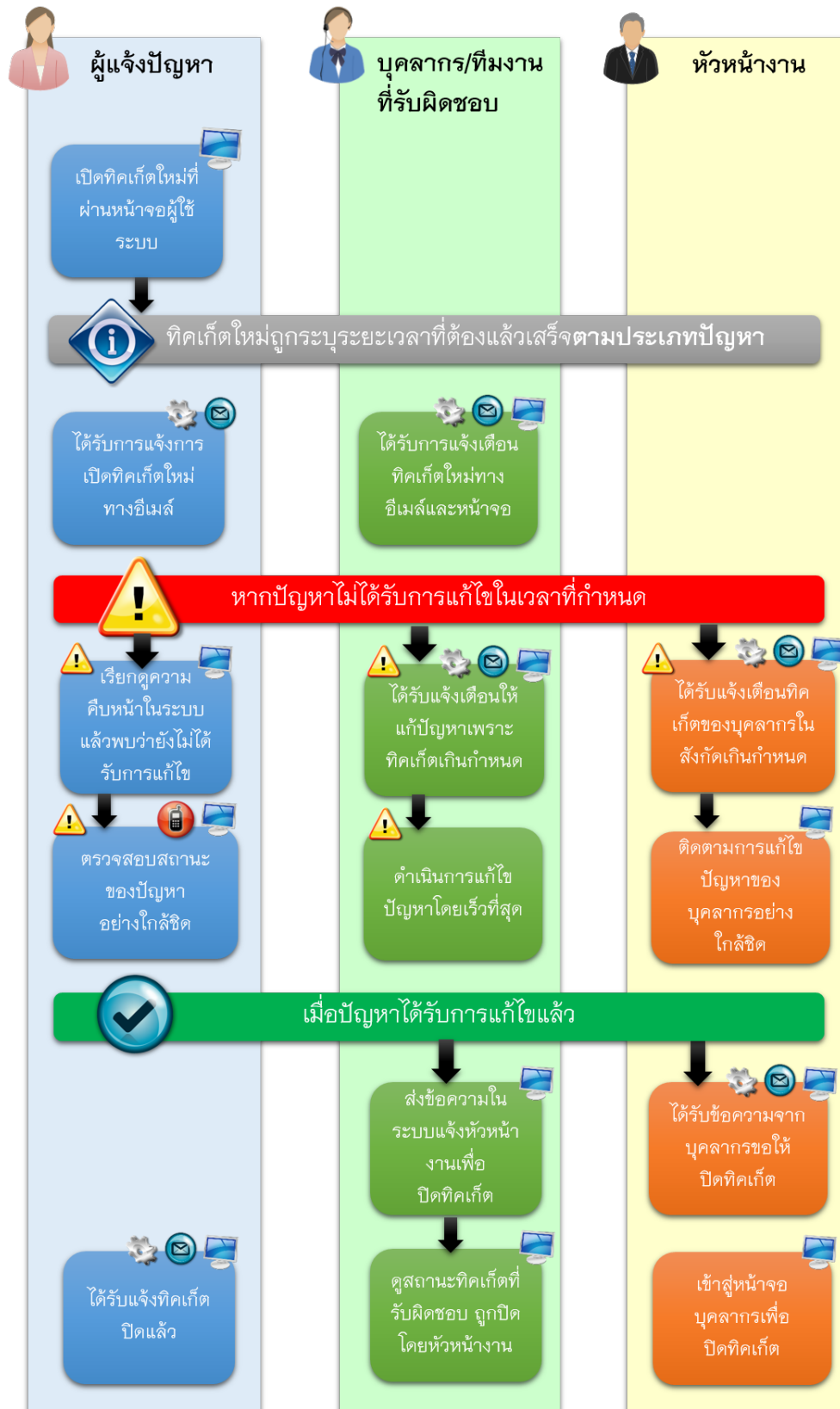
### ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย

- ดูรายงานการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของกองคลัง
- ทราบสถานการณ์แก้ไขปัญหาของกองคลัง
- ทราบภาระงานของแต่ละงานของกองคลัง
- เปิด ticket เพื่อขอข้อมูลจากกองคลัง

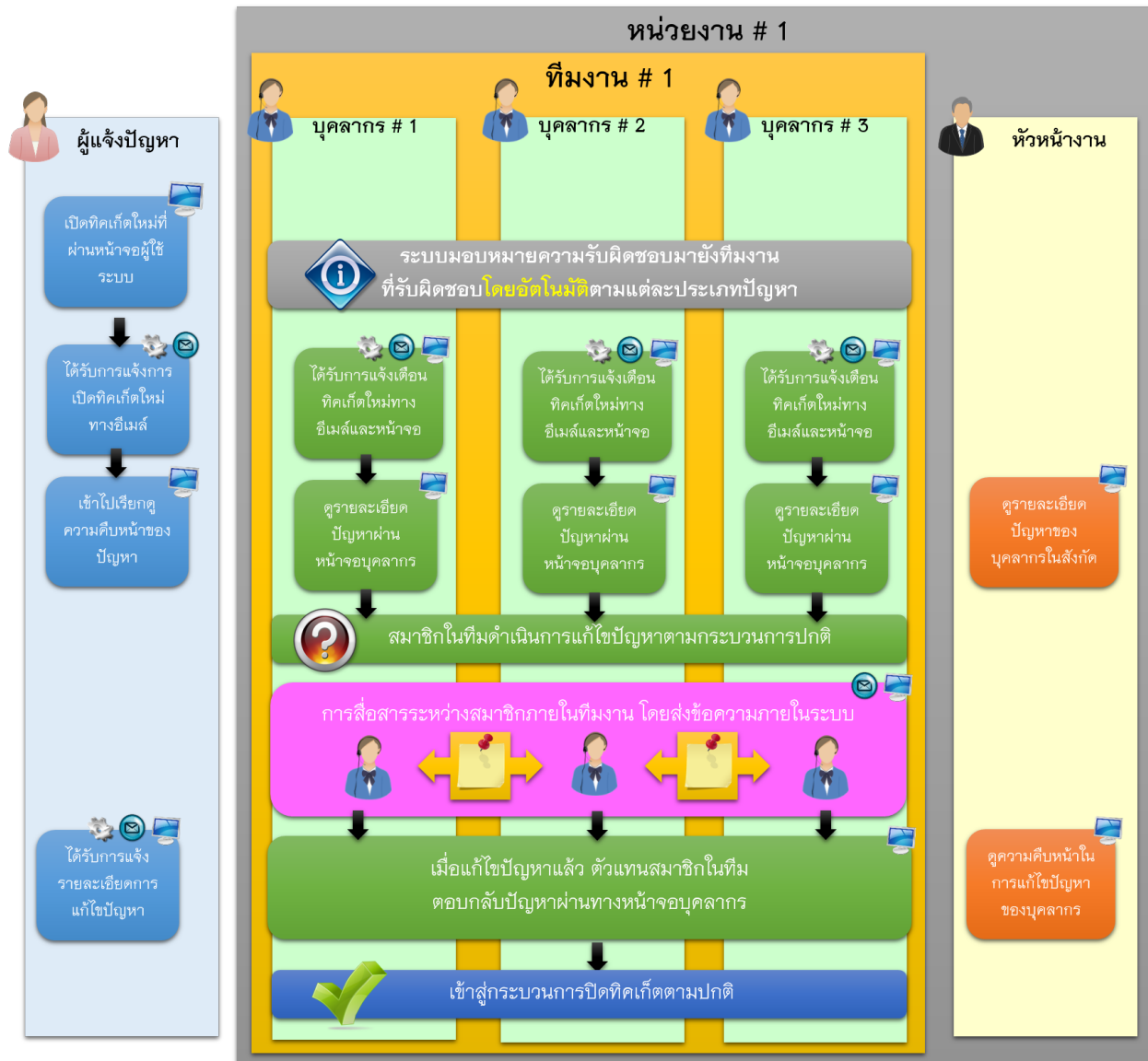
## กระบวนการทำงานของระบบ e-Ticket Support ในภาพรวม



## การทำงานของระบบในกรณีที่พบ ticket เกิดที่เกินกำหนดแก้ไข



### การร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาเป็นทีมงาน ตามแต่ละประเภทปัญหา



## ขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Ticket Support

### เมนูทิกเก็ต

การดูทิกเก็ตที่เปิดอยู่

การเรียกดูทิกเก็ตเกินกำหนด

การดูทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ

### เมนูหลักองค์ความรู้

คำถามที่ถูกละเลยบ่อยๆ

หมวดคำถาม

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

### เมนูภาพรวม

การดูแดชบอร์ด

การดูทะเบียนบุคลากร

การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

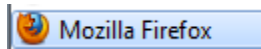


## ทำความเข้าใจหน้าจอหลัก

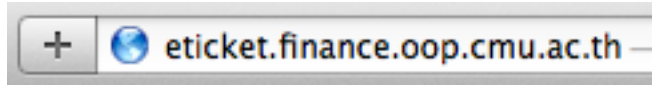
### การเข้าใช้งานระบบ e-Ticket Support

#### หน้าแรก

1. เปิดโปรแกรม Mozilla Firefox บนเครื่องคอมพิวเตอร์ (เวอร์ชัน 18 ขึ้นไป)



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



3. โปรแกรมจะพาท่านเข้าไปสู่หน้าแรกของระบบ e-Ticket Support ซึ่งประกอบด้วยเมนูสำหรับผู้ใช้งานประเภทต่างๆ



4. ภายใต้อันเมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนูที่ต้องการใช้งาน



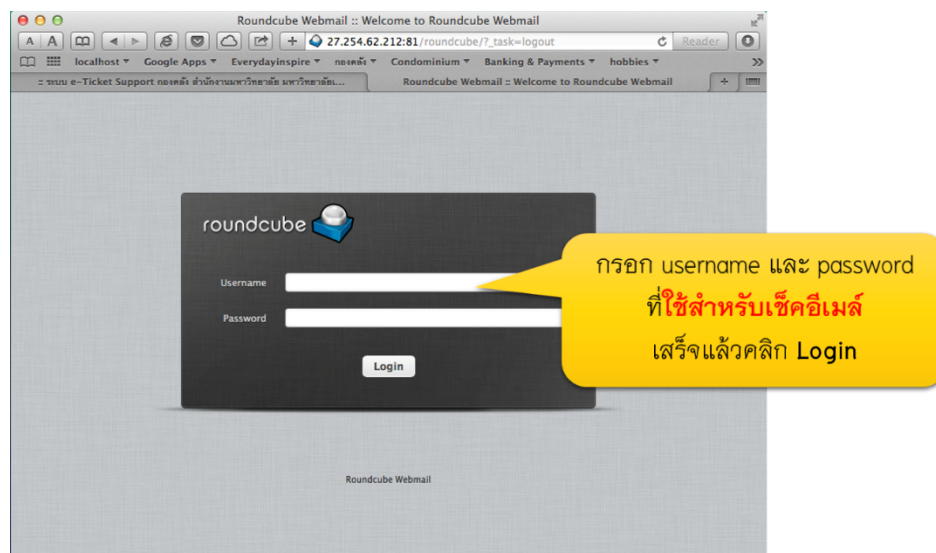
#### การใช้งานอีเมล

1. หน้าแรกของระบบ e-Ticket Support ซึ่งประกอบด้วยเมนูสำหรับผู้ใช้งานประเภทต่างๆ

ภายใต้เมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนู “เช็คอีเมล”



2. ในหน้าจอระบบอีเมล ให้ใส่ username และ password ที่ได้รับ เสร็จแล้วคลิก Login



3. เข้าสู่ระบบการเช็คอีเมลบุคลากร สำหรับรับการแจ้งเตือนของระบบ e-Ticket System

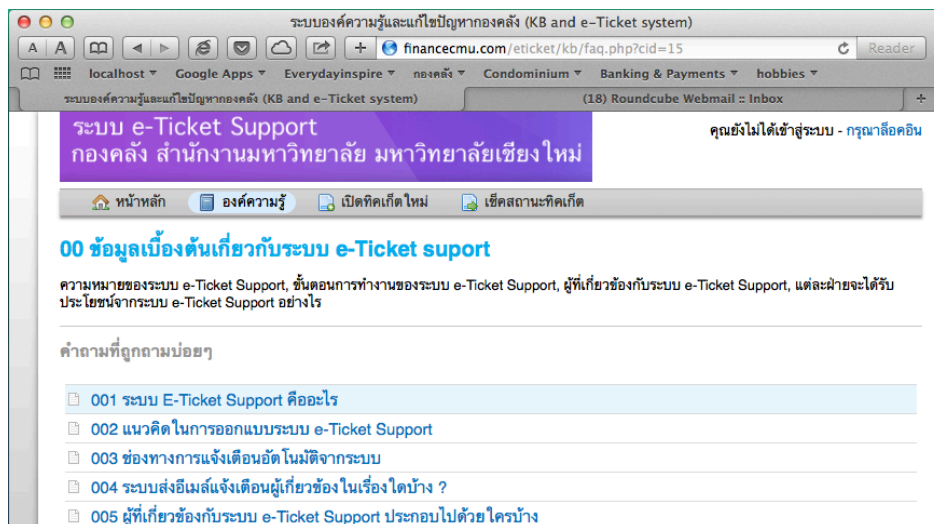


### กรณีที่ยังไม่เคยใช้งาน หรือมีข้อสงสัย

1. เมื่อเข้าสู่หน้าจอหลักแล้ว ให้คลิกที่หัวข้อ “ยังมีข้อสงสัย คลิกที่นี่”



2. ค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ ที่รวบรวมเอาไว้ในระบบ หรือเรียกดูวีดีโอสอนการใช้งาน



3. รายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูในหัวข้อ “คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ”

## เมนูหลักที่คิดเกิด

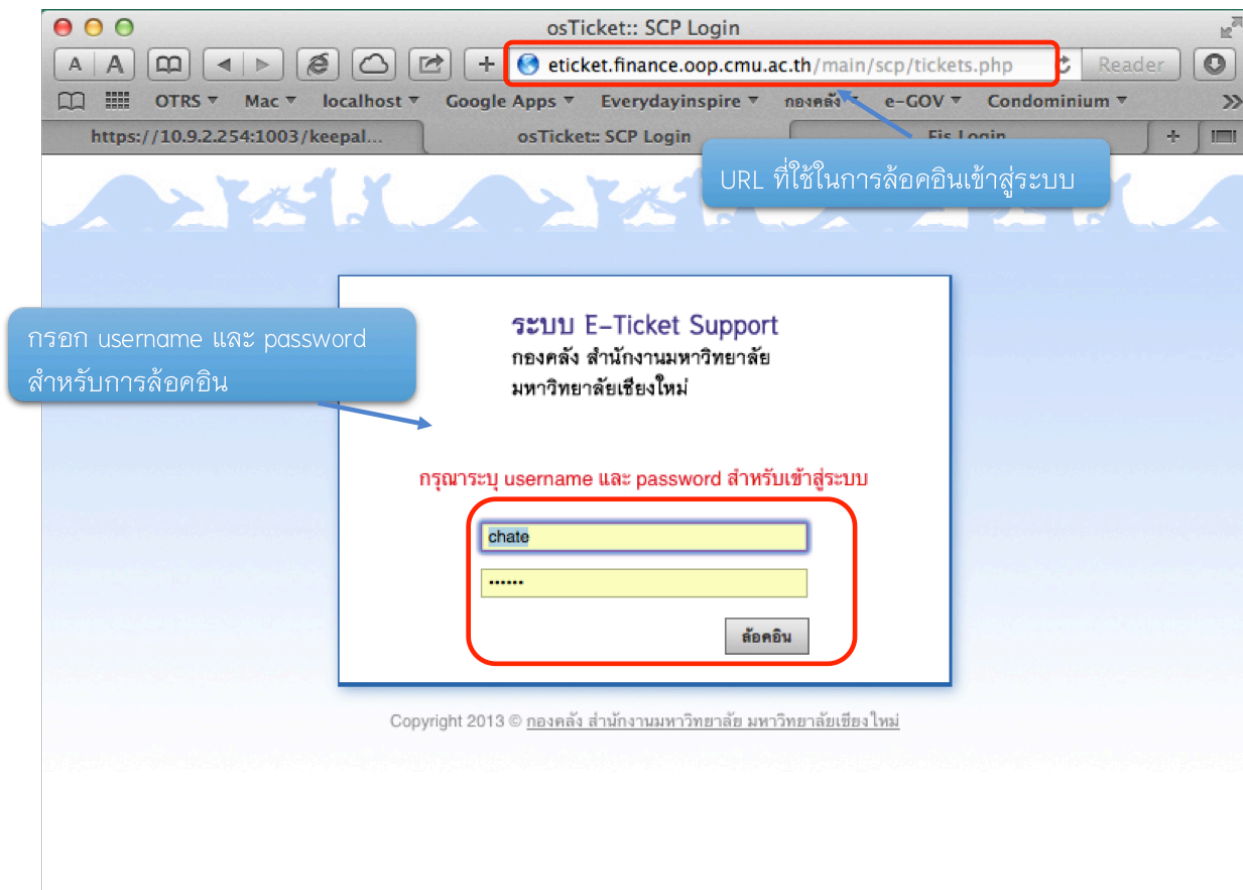
### ฟังก์ชันการทำงานเกี่ยวกับที่คิดเกิดในหน้าสรุป

การดู List ของที่คิดเกิดทั้งหมด

1. ภายใต้เมนู “บุคลากรกองคลัง” เลือกเมนู “ดูที่คิดเกิดที่รับผิดชอบ



2. หน้าจอล็อกอิน



- กรอก username และ password ที่ได้รับ เพื่อเข้าสู่ระบบ e-Ticket Support

The screenshot shows the login interface for the E-Ticket Support system. The page title is "ระบบ E-Ticket Support" (E-Ticket Support System) for the "กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" (Treasury Office, University Office, Chiang Mai University). The text "Authentication Required" is displayed in red. There are two input fields: the first contains the username "chate" and the second contains a masked password "\*\*\*\*\*". A "ล็อกอิน" (Login) button is located below the fields. Two yellow callout boxes provide instructions: one points to the input fields with the text "ใส่ username และ password ที่ใช้สำหรับเข้าระบบ" (Enter username and password used for system access), and the other points to the login button with the text "คลิก ล็อกอิน" (Click Login). The footer contains the copyright notice: "Copyright 2013 © กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" (Copyright 2013 © Treasury Office, University Office, Chiang Mai University).

- ระบบจะพาคุณเข้าสู่หน้าจอ “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่”  
โดยระบบจะแสดงรายละเอียดทิกเก็ตทั้งหมดที่มีสถานะเปิดอยู่  
ซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคุณ หรือทีมงานแก้ไขปัญหานั้นที่คุณเป็นสมาชิกอยู่

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

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

ไม่มี ticket ที่ค้างในระบบ หรือเลย  
กำหนดอยู่เลย

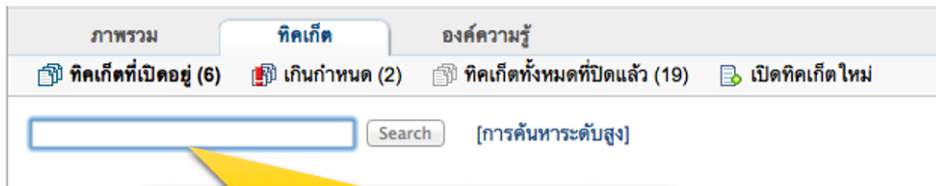
- หาก มี ticket ที่มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ ระบบจะแสดงรายละเอียดดังนี้

หากมี ticket ที่เปิดอยู่ ระบบจะ  
แสดง ticket ทั้งหมดที่อยู่ภายใต้  
ความรับผิดชอบของคุณหรือทีมงาน

เมื่อเอาเมาส์วางที่เลขที่ ticket คุณ  
จะพบรายละเอียดของ ticket

### การค้นหา ticket ทั่วไ

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



พิมพ์คำค้น แล้วคลิกปุ่ม search

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

ระบบจะค้นหา ticket ที่ประกอบไปด้วยคำค้นดังกล่าว โดยจะแสดง ticket ในทุกสถานะ ไม่ว่าจะเปิดอยู่ หรือปิดไปแล้ว

เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	สถานะ	มอบหมายไปยัง
696856	13-Dec-2013	test (5)	...	Closed	เขญูญ คันทณิต
247469	03-Dec-2013	GL - Summary account ... (8)	...	Closed	สุชาติ ...
640812	27-Nov-2013	... (3)	Phichamon	Closed	เขญูญ คันทณิต
118874	27-Nov-2013	PR 25375_25374 ... (3)	...	Closed	เขญูญ คันทณิต
166492		ระบบค้าง		Closed	เขญูญ คันทณิต
7122		Preview Ticket		Closed	วิษณุกร พุศรี
744578				Open	บัญญัติ 3 มิติ - ...
334765				Closed	จตุรัตน์ ...
419187				Closed	เขญูญ คันทณิต
488525				Closed	เขญูญ คันทณิต



### การค้นหาระดับสูง

1. ในหน้า “ ticket ที่เปิดอยู่ ” ด้านข้าง “กล่องค้นหา” ให้คลิกที่ “การค้นหาระดับสูง”

The screenshot shows a navigation bar with three tabs: 'ภาพรวม', 'ticket', and 'องค์ความรู้'. Below the tabs are four icons with labels: 'ticket ที่เปิดอยู่ (6)', 'เกินกำหนด (2)', 'ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19)', and 'เปิด ticket ใหม่'. Below this is a search bar with a 'Search' button and a link labeled '[การค้นหาระดับสูง]'.

คลิกที่ **การค้นหาระดับสูง**

2. ระบบจะเปิดหน้าจอ Popup “การสืบค้น ticket าระดับสูง” ขึ้นมา

สืบค้น ticket ตามเงื่อนไขที่ต้องการ  
โดยไม่จำเป็นต้องระบุค่าค้น

The screenshot shows a form titled 'การสืบค้น ticket าระดับสูง'. It contains several fields: 'คำค้น:' (with a note 'ไม่จำเป็นต้องใส่'), 'สถานะ:' (dropdown menu), 'หน่วยงาน:' (dropdown menu), 'มอบหมายให้ กับ:' (dropdown menu), 'ปิดโดย:' (dropdown menu), 'ประเภท ticket เกิด:' (dropdown menu), 'ช่วงวันที่:' (date range selector), and 'ระดับความสำคัญ:' (dropdown menu). At the bottom are three buttons: 'ค้นหา', 'รีเซตข้อมูล', and 'ยกเลิก'.

3. คุณสามารถค้นหา ticket ได้จากเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (ไม่จำเป็นต้องระบุค่าค้น สำหรับการค้นหาระดับสูง)

สถานะของ ticket

The screenshot shows the 'สถานะ:' dropdown menu with the following options: 'เปิดอยู่', 'เกินกำหนด', and 'ปิด'. The 'เปิดอยู่' option is selected.

ชื่อของบุคลากร/ทีมงานที่ได้รับมอบหมาย

มอบหมายให้  
กับ:  — ใ้ใครก็ได้ —  
 ยังไม่ได้มอบหมาย —

ประเภทเกิด  
เกิด: Me  
Staff Members (69)  
สังขวารี, กานดา  
AHOST, AHOST  
กรัณย์วัฒน์กุล, ปุณยวีร์  
กฤษณะวณิช, นฤมล

หน่วยงานที่รับผิดชอบเกิด

หน่วยงาน:  — ทุกหน่วยงาน —  
 กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง  
 กองคลัง - งานการเงิน  
 กองคลัง - งานบัญชี  
 กองคลัง - งานธุรการ  
 กองคลัง  
 กองคลัง - งานพัสดุ  
 กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

ปิด โดย:

บุคลากรที่ปิดเกิด

ปิดโดย:  — ใ้ใครก็ได้ —  
 ตัวฉัน  
 สังขวารี, กานดา  
 AHOST, AHOST  
 กรัณย์วัฒน์กุล, ปุณยวีร์

ช่วงวันที่ ที่มีการเปิดเกิด

ช่วงวันที่:  TO

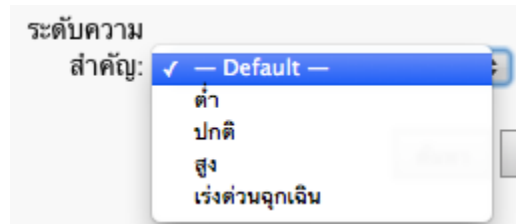
ระดับความสำคัญ:

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

Copyright © 2

Today Done

## 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

แสดงจำนวน ticket เกิดที่พบตามเงื่อนไขที่กำหนด **คลิกเพื่อดูรายละเอียดการค้นหา**

## 6. ระบบจะแสดงผลการค้นหาตามเงื่อนไขที่ระบุไว้

ผลลัพธ์ที่แสดง: ระบบจะแสดง ticket  
 เกิดทุกใบที่มีการกำหนด **ระดับ  
 ความสำคัญ** เป็น **“ปกติ”**

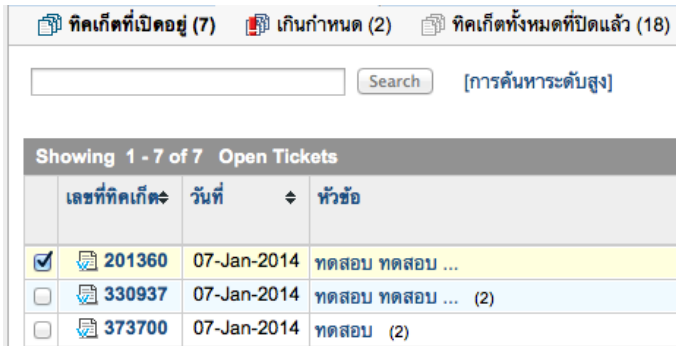
Showing 1 - 11 of 11 Tickets						
เลขที่ ticket	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket	ระดับความสำคัญ	มอบหมายไปยัง	
201360	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	เชษฐ ...	ปกติ	เชษฐ คันทพนิต	
330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	Chate Kantapanit	ปกติ	บัญชา 3 มิติ - ...	
373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (2)	เชษฐ ...	ปกติ	บัญชา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

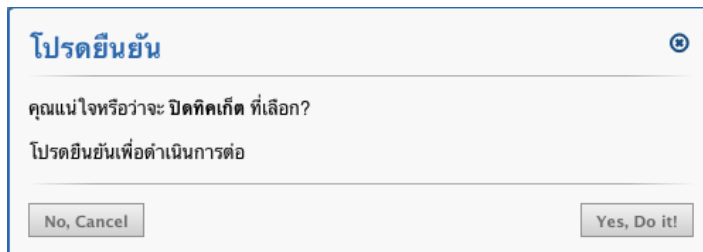


Showing 1 - 7 of 7 Open Tickets			
เลขที่ทิกเก็ต	วันที่	หัวข้อ	
<input checked="" type="checkbox"/> 201360	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ...	
<input type="checkbox"/> 330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	
<input type="checkbox"/> 373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (2)	

2. คลิกที่ปิดทิกเก็ต (ปุ่มด้านล่าง)



3. ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนท่าน ให้คลิกยืนยันการปิดทิกเก็ต



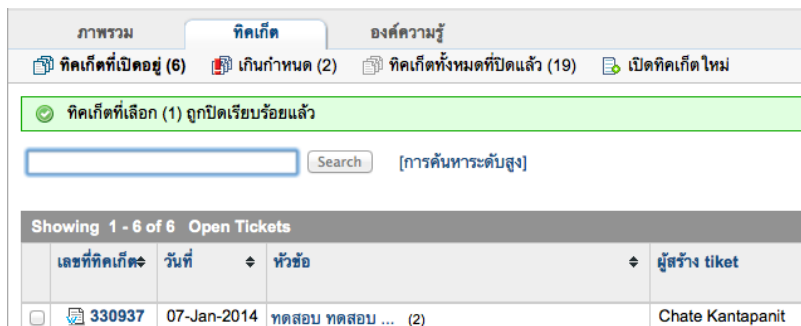
**โปรดยืนยัน**

คุณแน่ใจหรือว่าจะ ปิดทิกเก็ต ที่เลือก?

โปรดยืนยันเพื่อดำเนินการต่อ

No, Cancel Yes, Do it!

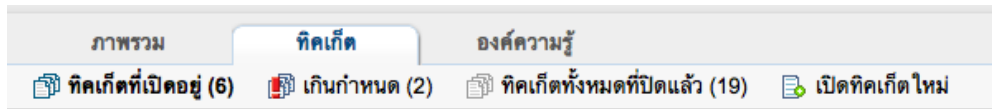
4. ในหน้าจอ “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” จะพบข้อความว่า “ทิกเก็ตที่เลือก ถูกปิดเรียบร้อยแล้ว”



Showing 1 - 6 of 6 Open Tickets			
เลขที่ทิกเก็ต	วันที่	หัวข้อ	ผู้สร้าง ticket
<input type="checkbox"/> 330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ ... (2)	Chate Kantapanit

5. เมื่อดูรายละเอียดในหน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” จะไม่พบเลขที่ทิกเก็ตที่ปิดไปแล้ว

6. ท่านสามารถดูรายละเอียด ticket ที่ปิดไปแล้วได้ โดยคลิกที่หัวข้อ “ticket ทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว”



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

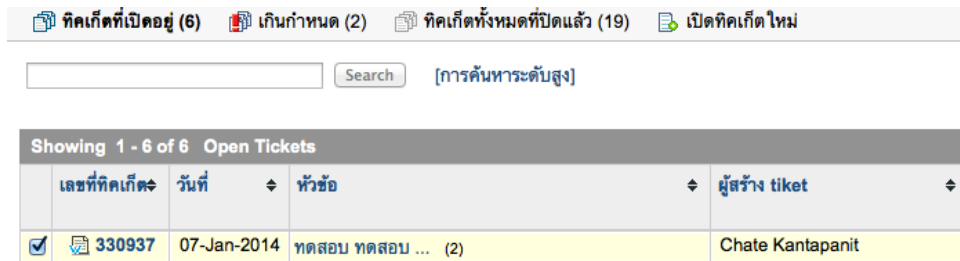
The screenshot shows the 'ticket' tab selected, with the 'ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19)' menu item highlighted. Below the navigation bar is a search bar and a button labeled 'การค้นหาระดับสูง'. The main content area displays a table of closed tickets with columns for 'เลขที่ ticket', 'วันที่', 'หัวข้อ', and 'ผู้สร้าง ticket'. A 'Preview Ticket' window is open over the first row (ticket number 201360), showing the following details:

ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ	
สถานะ ticket:	Closed
สร้างเมื่อวันที่:	07-Jan-2014 5:37 pm
ปิดเมื่อวันที่:	09-Jan-2014 1:20 pm by เชษฐ คันทณิต
หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ประเภท ticket:	01 ----- บัญชี 3 มิติ -----
ผู้สร้าง ticket:	เชษฐ คันทณิต misterchate@gmail.com

At the bottom of the preview window, there are several tags: การตอบ(1) | บันทึก (1) | มอบหมาย | โอนให้กับ | โสภะบันทึก | แก้อไข

การทำเครื่องหมายทิกเก็ตเพื่อเปลี่ยนสถานะเป็น “เกินกำหนด”  
 (หัวข้อนี้เฉพาะผู้ได้รับอนุญาตให้ปิดทิกเก็ตได้เท่านั้น ซึ่งผู้ที่สามารถปิดทิกเก็ตได้ คือ  
 หัวหน้าส่วนงานต่างๆ)

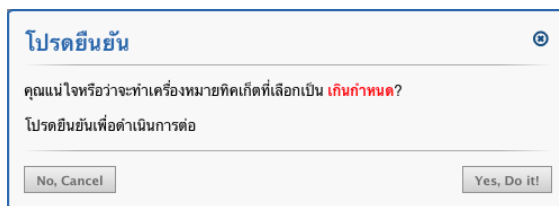
1. ในหน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” ให้ทำเครื่องหมายหน้าทิกเก็ตที่ต้องการจะกำหนดให้ “เกินกำหนด”



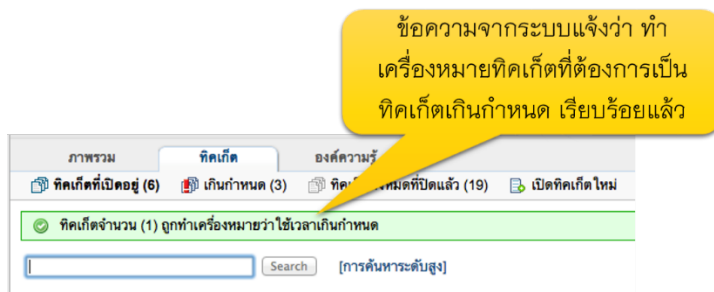
2. คลิกที่ “เกินกำหนด” เพื่อเปลี่ยนสถานะทิกเก็ตที่ต้องการ



3. หน้าจอยืนยันการเปลี่ยนสถานะเป็น “เกินกำหนด” ให้คลิก ยืนยัน



4. ข้อความจากระบบแจ้งว่าทิกเก็ตที่เลือก ถูกระบุเป็น “ทิกเก็ตเกินกำหนด” เรียบร้อยแล้ว



## 5. คลิกที่หัวข้อ “เกินกำหนด” เพื่อดู ticket เกิดที่เปลี่ยนสถานะไป

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

The main content area displays a table of "Showing 1 - 3 of 3 Overdue Tickets". The table has columns for "เลขที่ ticket เกิด", "วันที่", "หัวข้อ", "ผู้สร้าง ticket", and "ระดับความสำคัญ". The third row, with ticket number 330937, is highlighted with a red box. A pop-up window shows the details for this ticket, including a warning "Marked overdue!".

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

Details for ticket #330937:

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

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

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

The body of the email contains the following text:

ticket เกิดเลขที่ #445649 ใช้เวลาแก้ไขปัญหาเกินกว่าที่กำหนดไว้

เรียนคุณ จุฑารัตน์,

เนื่องจาก ticket เกิดหมายเลข #445649 เกินกำหนดการแก้ไขมาพอสมควร

โปรดดำเนินการแก้ไข โดยเร็วเพื่อให้หน่วยงานที่แจ้งปัญหาเข้ามา ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ขอให้ติดต่อหน่วยงานผู้สร้าง ticket เกิด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์  
กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ในการเรียกดูหรือตอบกลับ ticket เกิด กรุณาคลิกลิงก์นี้ เพื่อเข้าสู่ระบบ e-Ticket system  
คุณได้รับข้อความนี้เนื่องจาก ticket เกิดถูกมอบหมายมายังคุณ 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](http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket)) ให้คลิกที่ ดูทิกเก็ตที่รับผิดชอบ



ระบบจะพาท่านเข้าสู่หน้า “ทิกเก็ตที่เปิดอยู่” คลิกที่เลขที่ทิกเก็ต ที่ท่านต้องการดูรายละเอียด

ทิกเก็ตที่เปิดอยู่ (6) | เกินกำหนด (4) | ทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19) | เปิดทิกเก็ตใหม่

Showing 1 - 6 of 6 Open Tickets

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

คลิกที่เลขที่ทิกเก็ตเพื่อดูรายละเอียด  
ของแต่ละทิกเก็ต

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

การตอบ(1) | บันทึก (3) | ตอบกลับ | มอบหมาย | โอนให้กับ | โฟลว์บันทึก | แก้ไข

ระบบจะแสดงรายละเอียดของ ticket ที่เลือก โดยประกอบด้วย

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

The screenshot shows a ticket detail page for ticket #445649. The interface includes a header with navigation options, a main content area with ticket details, and a sidebar with user information. Yellow callout boxes highlight the following elements:

- เลขที่ ticket**: Points to the ticket ID #445649 in the header.
- ปุ่มดำเนินการต่างๆ**: Points to the action buttons (พิมพ์, แก้ไข, ปิด, ลบ, เพิ่มเดิม) in the header.
- รายละเอียดเฉพาะของ ticket**: Points to the detailed ticket information table.
- รายละเอียดที่จำเป็นของแต่ละ ticket**: Points to the specific details for the selected ticket type.
- รายละเอียดเฉพาะของ ticket**: Points to the user information table.

เลขที่ ticket		ปุ่มดำเนินการต่างๆ	
<b>ticket หมายเลข #445649</b>			
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	ประเภท ticket:	01 งานบัญชี 3 มิติ / การขอเข้าใช้ระบบบัญชี 3 มิติ
ระยะเวลาแก้ไข:	คำเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด:	07-Jan-2014 3:49 pm
ครบกำหนด:	09-Jan-2014 3:49 pm	ตอบกลับล่าสุด:	
คำนำหน้า:	นางสาว	<b>รายละเอียดที่จำเป็นของแต่ละ ticket</b>	
ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ):	Matthana Paopat		
1. พนักงานขอชื่อ/จ้าง:	No	<b>รายละเอียดเฉพาะของ ticket</b> เกิดแต่ละประเภท (แต่ละประเภทปัญหา)	
2. พนักงานจัดชื่อ/จ้าง:	No		
3. ผู้ใช้ระดับสูงงานจัดชื่อ/จ้าง:	Yes		
1. งานคลังวัสดุ:	No	<b>รายละเอียดเฉพาะของ ticket</b>	
2. งานตรวจนับวัสดุ:	No		

เมื่อเลื่อน scroll bar ลงมาด้านล่างหน้าจอ ท่านจะพบกับ บันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับ ticket นี้ โดยข้อความที่เพิ่มเข้ามา อาจมีการเพิ่มโดยระบบ หรือเป็นการสนทนาระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง **ข้อความที่เพิ่มในระบบ** เช่น การมอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติตามประเภทปัญหา (Auto assignment), การระบุว่า ticket เกินกำหนดแก้ไข (Flagged as overdue by the system) โดยทั้งหมดจะแสดงในกรอบสีเหลือง ซึ่งผู้รับบริการ จะมองไม่เห็นข้อความเหล่านี้ **ข้อความที่เพิ่มจากผู้รับบริการ หรือกองคลัง** เช่น ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ และการตอบกลับสถานะจากกองคลัง (แสดงในกรอบสีน้ำเงิน-ผู้รับบริการมองเห็น), ข้อความภายในทีมงาน (แสดงในกรอบสีเหลือง-ผู้รับบริการมองเห็น)

หัวข้อ ticket

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

บันทึกในระบบที่เกี่ยวข้องกับ ticket นี้

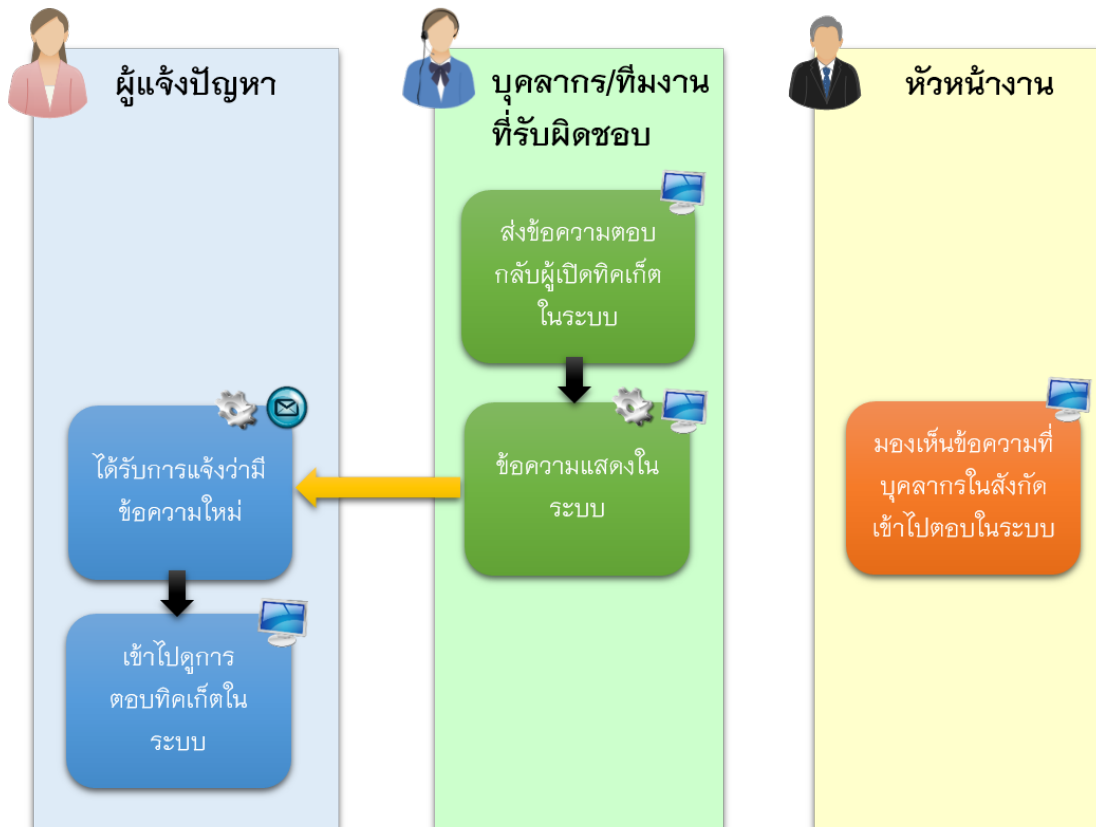
เมื่อเลื่อน scroll bar ลงมาอีก จะพบ “การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับทิคเก็ต” ซึ่งประกอบไปด้วย

การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับทิคเก็ต

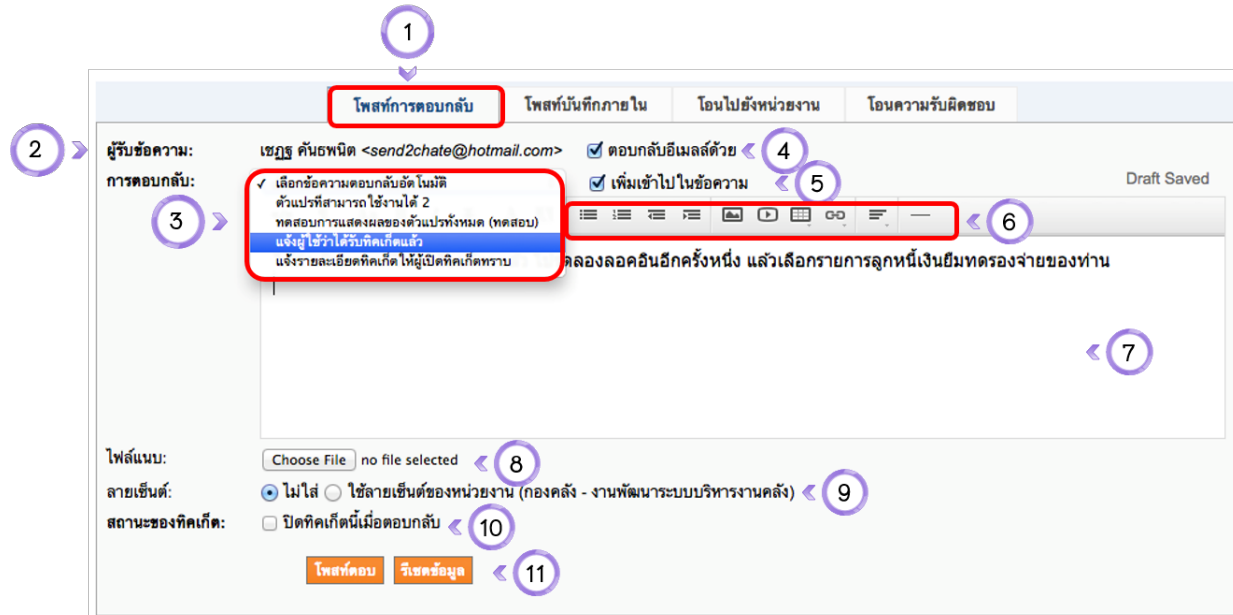
The screenshot displays the 'Drafts' tab of the e-Ticket Support system. The header contains four navigation tabs: 'โพสท์การตอบกลับ' (Drafts), 'โพสท์บันทึกภายใน' (Internal Posts), 'โอนไปยังหน่วยงาน' (Transfer to Department), and 'โอนความรับผิดชอบ' (Transfer Responsibility). The 'Drafts' tab is highlighted with a red box. Below the header, the draft details are shown: 'ผู้รับข้อความ: Chate Kantapanit <chate@everydayinspire.com>' with a checked 'ตอบกลับอัตโนมัติด้วย' (Auto-reply) option. The 'การตอบกลับ:' section includes a 'เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ' dropdown menu and a checked 'เพิ่มเข้าไปในข้อความ' (Add to message) option. A rich text editor is present with the text 'เริ่มพิมพ์ข้อความตอบกลับที่นี่ คุณสามารถเลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จาก Drop-down เมนูด้านบนได้'. The sidebar on the left contains options for 'ไฟล์แนบ:' (Choose File), 'ลายเซ็น:' (No signature selected), and 'สถานะของทิคเก็ต:' (Ticket status).

### การโพสท์การตอบกลับ

ผู้รับผิดชอบทวิตเกิดสามารถใช้กรอบนี้ในการตอบคำถามผู้รับบริการจากคณะ/หน่วยงาน ได้ โดยสามารถใช้ฟังก์ชัน ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ (ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป – canned response) สำหรับทวิตที่มีรูปแบบปัญหาซ้ำๆ กัน ได้ โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่)



## หน้าจอการโพสต์การตอบกลับ



## ขั้นตอนการโพสต์การตอบกลับ

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

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 คันธนิต**, <4>

มีข้อความตอบกลับที่เพิ่มเข้ามา ใหม่ จากระบบ e-Ticket system ของกองคลัง ดังนี้

ได้ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว โปรดลองลอคอินอีกครั้งหนึ่ง แล้วเลือกรายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของท่าน

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

เราหวังว่าคำตอบที่ส่งมานี้จะสามารถตอบคำถามของคุณได้ หากคุณมีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาตอบกลับมายังอีเมลนี้ กรุณาอย่าสร้างอีเมลใหม่ อีกวิธีหนึ่งคือคุณสามารถ ลอคอินเข้าไปยังบัญชีของคุณบนระบบ e-Ticket เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับ การแก้ไข ปัญหา และการตอบกลับทั้งหมดของทีมช่วยเหลือ

ขอขอบพระคุณ

6 > งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

ผู้ตอบทิกเก็ต เลือกชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป มาตอบคำถามนี้

#### อีเมลแจ้งเตือนสำหรับผู้เปิดทิกเก็ตเมื่อได้รับข้อความใหม่

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

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

หัวข้อ ticket: ขอเพิ่ม ความรับผิดชอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket

07-Jan-2014 3:49 pm

ขอเพิ่มความรับผิดชอบ

10-Jan-2014 12:23 pm

เชษฐ คันทพันธ์

สวัสดีคุณ Chate,

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

ข้อความที่ผู้เปิด ticket มองเห็น



## โพสท์บันทึกภายใน

ผู้รับผิดชอบที่เกิด สามารถใช้ช่องทางนี้ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในที่มงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้ในระบบ แต่จะไม่แสดงให้ผู้รับบริการเห็น)

The screenshot shows the 'โพสท์บันทึกภายใน' (Internal Post) interface. It includes a header with navigation tabs: 'โพสท์การตอบกลับ', 'โพสท์บันทึกภายใน', 'โอนไปยังหน่วยงาน', and 'โอนความรับผิดชอบ'. The main form area contains a text input field for the subject (labeled 'บันทึกภายใน: \*'), a rich text editor with a toolbar, and a table with columns 'ลำดับ', 'หน่วยงาน', and 'เหตุผล'. Below the table are fields for 'ไฟล์แนบ' (Choose File) and 'สถานะของ ticket เกิด' (dropdown menu). At the bottom are buttons for 'บันทึกข้อความ' and 'รีเซตข้อมูล'. A dropdown menu is open, showing options: '— ไม่มีการเปลี่ยนสถานะ —', 'ปิด ticket เกิดนี้', 'การระบุเกี่ยวกับ ticket เกิด', 'ระบุว่ายังไม่ได้อตอบ', 'ยกเลิกการระบุว่า เกินกำหนด', and 'ยกเลิกการมอบหมาย ticket เกิด'. A second screenshot below shows the resulting post in a chat window, with the same content as the form above.

## ขั้นตอนการโพสท์บันทึกภายใน

1. คลิกที่หัวข้อบันทึกภายใน
2. กรอกข้อความสำหรับสื่อสารภายในที่มงาน (ใส่ตาราง รูปภาพ ลิงค์ วิดีโอ ฯลฯ ได้)
3. กรณีที่มีไฟล์แนบ ให้คลิกเลือก เมนูสำหรับแนบไฟล์ให้สมาชิกในที่ม
4. เมนูสถานะของ ticket เกิด สามารถปิด ticket เกิดนี้ได้ (เฉพาะหัวหน้าส่วนงาน) หรือระบุว่า ตอบแล้ว, ยังไม่ตอบ หรือยกเลิกการระบุว่า ticket เกิดเกินกำหนด หรือยกเลิกการมอบหมาย ticket เกิดได้ (เฉพาะหัวหน้างาน)
5. เมื่อเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่มบันทึกข้อความหรือรีเซตข้อมูล
6. ผลลัพธ์ของบันทึกภายใน จะเป็นกรอบสีเหลือง ซึ่งผู้สร้าง ticket เกิดจะมองไม่เห็นข้อความนี้

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
<a href="http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket">http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket</a>		
test.jpg (2.9 kb)		
บันทึกภายใน โฟล์ดเสร็จสมบูรณ์		


เปรียบเทียบหน้าจอการแสดงความขัดข้องภายในระหว่าง 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 นี้ถูกทำเครื่องหมายว่าใช้เวลาดำเนินการเกินกำหนดโดย 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
<a href="http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket">http://fis.oop.cmu.ac.th:81/E_ticket</a>		
test.jpg (2.9 kb)		


เฉพาะทีมงาน ผู้รับผิดชอบ และ หัวหน้าหน่วยงานที่มองเห็น ข้อความหัวข้อสี่เหลี่ยม (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
	โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)
	ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):
	เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา (ถ้ามี):
	หมายเหตุอื่นๆ:

หัวข้อ ticket: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

 **ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket**

07-Jan-2014 5:25 pm
ทดสอบ

ผู้เปิด ticket จะมองเห็นเฉพาะข้อความสาธารณะและข้อความที่ตัวเองกรอกเข้ามาเท่านั้น (แสดงในกรอบสีฟ้า)



เมื่อดูที่ข้อมูลหลักทิกเก็ต จะปรากฏดังนี้

✔ ทิกเก็ตมีการโอนความรับผิดชอบเรียบร้อยแล้วไปยังหน่วยงาน กองคลัง - งานบัญชี

**🔍 ทิกเก็ตหมายเลข #330937** 🗨️ พิมพ์ ✎ แก้ไข 🚫 ปิด 🗑️ ลบ ⚙️ เพิ่มเติม ▼

สถานะ: Open	ผู้รับบริการ: Chate Kantapanit (2)
ระดับความสำคัญ: ปกติ	อีเมล: chate@everydayinspire.com
<b>หน่วยงาน: กองคลัง - งานบัญชี</b>	โทรศัพท์: 829920777
วันที่สร้าง: 07-Jan-2014 5:25 pm	ที่มา: Web (202.28.24.124)
<b>มอบหมายให้: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1</b>	ประเภททิกเก็ต: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (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 wutchukorn@financecmu.com

Date Today 12:58

สวัสดีคุณ วิชชุกร,

เนื่องจากทิกเก็ตเลขที่ [#330937](#) มีการโอนจากหน่วยงานของท่าน ไปยัง กองคลัง - งานบัญชี ซึ่งผู้โอนความรับผิดชอบ คือคุณ **เชษฐ ศันธพนิต**

ขอแจ้งให้ทราบว่าแม้ทิกเก็ตโอนไปอยู่ภายใต้งานอื่นแล้ว แต่ความรับผิดชอบของทิกเก็ตนี้จะยังเป็นของท่านหรือทีมงานแก้ปัญหาที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่

รายละเอียดของการโอนย้ายหน่วยงาน มีดังนี้:

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

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

ขอขอบพระคุณ

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

สำหรับผู้เปิด ticket จะไม่ได้รับการแจ้งเตือนใดๆ แต่หากเข้าไปดูในระบบ จะพบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเปลี่ยนจากเดิม ดูได้จากตัวอย่างของหน้าจอผู้เปิด ticket ด้านล่างนี้

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

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

**หมายเลข ticket #330937** 📧

<p>สถานะของ ticket: Open</p> <p>หน่วยงาน: <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">กองคลัง - งานบัญชี</span></p> <p>วันที่สร้าง: 07-Jan-2014 5:25 pm</p>	<p>ชื่อ-สกุล: Chate Kantapanit</p> <p>อีเมล: chate@everydayinspire.com</p> <p>โทรศัพท์: 829920777</p> <p>โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Payable)</p> <p>ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเองไม่ต้องกรอก):</p> <p>เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี):</p> <p>หมายเหตุอื่นๆ:</p>
--	--

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ เปลี่ยนจากเดิม**

หัวข้อ ticket: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

📄 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket

07-Jan-2014 5:25 pm
ทดสอบ

**การโอนความรับผิดชอบ** – บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบที่เกิดสามารถโอนความรับผิดชอบให้กับบุคลากร หรือทีมงานอื่นได้ ในกรณีที่ปัญหาในที่เกิดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบจะได้รับอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติทางอีเมล และที่เกิดจะไปปรากฏในหน้าจอของผู้รับโอน

1. เมื่อมีการโอนความรับผิดชอบที่เกิด วันที่ครบกำหนดแล้วเสร็จจะยังคงเป็นวันเดิม ซึ่งระบบจะกำหนดให้ (หรือมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังโดยหัวหน้าทีม หรือหัวหน้าส่วนงาน

The screenshot shows the 'โอนความรับผิดชอบ' (Transfer Responsibility) tab in the system. A dropdown menu is open, listing various departments and teams. The main interface shows a ticket assigned to 'บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1'. The user sees a message about the transfer process and buttons for 'มอบหมายใหม่' (Assign New) and 'รีเซ็ตค่า' (Reset).

**Dropdown Menu:**

- เมืองแก้ว , ศึกษาศาสตร์
- แก้วตาดีบ, สมัย
- แสงมะโน, สมัยศ
- ใจมาแก้ว, พันทิวา
- Teams (100)
- งานการเงิน - 01 รับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา
- งานการเงิน - 02 การผ่อนผันค่าธรรมเนียมการศึกษา
- งานการเงิน - 03 การยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา
- งานการเงิน - 04 รับเงินบริจาค
- งานการเงิน - 05 การรับเงินรับฝาก
- งานการเงิน - 06 การออกไปเสร็จรับเงิน
- งานการเงิน - 07 ปัญหาอื่นๆ ด้านการรับเงิน

**Main Interface:**

- Tab: โอนความรับผิดชอบ
- ผู้รับโอน: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1 (1)
- ในเวลาที่ได้มีการมอบหมายที่คิดนี้ ให้กับ บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1 รับผิดชอบอยู่ (2)
- ความเห็น: \*
  - ท่านสามารถใส่เหตุผลในการโอนความรับผิดชอบได้ทันที หลังจากโอนความรับผิดชอบไปแล้ว ระบบจะส่งอีเมลไปยังผู้รับโอนความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถกำหนดให้บุคลากรคนใดที่สามารถโอนความรับผิดชอบได้บ้าง (3)
- Buttons: มอบหมายใหม่, รีเซ็ตค่า (4)

### Tab การโอนความรับผิดชอบ

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

ผลลัพธ์ของการโอนความรับผิดชอบ ticket

ข้อความจากระบบ แจ้งให้ท่านทราบว่า ticket นี้ มีการ  
โอนความรับผิดชอบไปยังทีมงานอื่นแล้ว

✓ ได้มีการมอบหมาย ticket นี้ ให้ผู้รับผิดชอบคือ งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน

Search [การค้นหาระดับสูง]

Showing 1 - 6 of 6 Open Tickets

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

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือก...

เลขที่ ticket ที่โอนความรับผิดชอบ จะไม่ปรากฏใน ticket  
เกิดของผู้โอนความรับผิดชอบอีกต่อไป

เมื่อมีการโอนความรับผิดชอบแล้ว ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร/ทีมงานที่รับโอนความรับผิดชอบให้ทราบ ในอีเมล จะมี Link ที่บุคลากรที่รับโอนความรับผิดชอบ คลิกเพื่อเข้าสู่ ticket ที่รับผิดชอบได้



มี ticket เลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข Message 1 of 1

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

**เรียน งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน**

ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ และได้สร้าง ticket หมายเลข #330937 ซึ่งได้รับมอบหมายจาก เซกยูร์ คันทานิต ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

**การโอนความรับผิดชอบ** - บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบ ticket สามารถโอนความรับผิดชอบให้กับบุคลากร หรือทีมงานอื่นได้ ในกรณีที่ปัญหาใน ticket อื่นๆ เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบ จะได้รับอีเมลแจ้งเตือนอัตโนมัติทางอีเมล และ ticket จะไปปรากฏในหน้าจอของผู้รับโอน

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

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

เมื่อผู้รับโอนความรับผิดชอบ เข้ามาในระบบ e-Ticket Support แล้ว จะปรากฏเลขที่ ticket ที่รับโอนความรับผิดชอบ ให้คลิกเข้าไปดูรายละเอียด

เลขที่ ticket ที่ได้รับโอนความรับผิดชอบ จะปรากฏใน ticket ของผู้รับโอนความรับผิดชอบ โดยวันที่ครบกำหนดแก้ไข ยังคงเป็นวันเดิม

ภาพรวม ticket

ticket ที่เปิดอยู่ (1) ticket ทั้งหมดที่เปิดอยู่

Showing 1 - 1 of 1 Open Tickets

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

Query returned 1 results. Page: [1] Export

Preview Ticket

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

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

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

## การแก้ไข ticket

1. จากหน้าจอรายละเอียด ticket ให้คลิกที่ปุ่ม “แก้ไข”

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

**ticket หมายเลข #373700** แก้ไข

สถานะ:	Open	ผู้รับบริการ:	ฅ เชษฐ คันทานิต (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: ชื่อและข้อมูลของผู้เปิด ticket

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

**รายละเอียด ticket: โปรดอธิบายปัญหาของคุณ**

สรุปประเด็นปัญหา: ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ ทดสอบ

ระดับความสำคัญ: ปกติ

กำหนดระดับความสำคัญ

**ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ: จะรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบัญชี 3 มิติที่ใช้**

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

ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):

เลขที่อ้างอิงใบรับแจ้งปัญหา (ถ้ามี):

หมายเหตุอื่นๆ: กรอกเลขที่ใบรับแจ้งปัญหาในระบบสามมิติ ใหม่

**ข้อมูลเฉพาะของแต่ละ ticket (แตกต่างกันไปตามประเภท ticket)**

**ระบุเหตุผลในการแก้ไข (จำเป็นต้องกรอกทุกครั้ง)**

บันทึกภายใน: เหตุผล ในการแก้ไขข้อมูล ticket (จำเป็นต้องกรอกเหตุผลด้วยทุกครั้ง มิฉะนั้นจะบันทึกข้อมูลไม่ได้)

3. คลิกที่ปุ่ม “บันทึก”

บันทึก Reset Cancel

4. หลังจากบันทึกแล้วจะมีข้อความแจ้งสถานะ และรายละเอียดการแก้ไขข้อมูลปรากฏขึ้นในหน้ารายละเอียด ticket

The screenshot shows a ticket history or details page. The first entry is dated 11-Jan-2014 1:15 pm, with the status 'Ticket Assigned to งานบัญชี - 01 บันทึกบัญชีเงินแผ่นดิน'. The description of the ticket is partially visible: 'การโอนความรับผิดชอบ - บางปัญหาจำเป็นต้องมีการแก้ไขร่วมกัน ผู้รับผิดชอบค... ใน ticket เกิด อื่นนอกเหนือความรับผิดชอบของตัวเอง โดยผู้รับโอนความรับผิดชอบ จะ... โอน'. A yellow callout bubble points to this entry with the text: 'ข้อความแสดงรายละเอียดการแก้ไข ticket เกิด (ปรากฏด้านล่างสุด)'. The second entry is dated 11-Jan-2014 3:57 pm, with the status 'Ticket Updated' and the name 'เชษฐ ศันตพินิต'. The description is 'เลื่อนวันครบกำหนด 1 วัน'. A red box highlights this entry. The third entry is a green bar with a checkmark icon and the text 'มีการแก้ไข ticket เกิดเรียบร้อยแล้ว'. A yellow callout bubble points to this entry with the text: 'ข้อความแจ้งสถานะ ticket เกิดจากระบบ'.

## การปิดทิกเก็ต (เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้น)

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

ผู้รับข้อความ: พิกุลทอง เมืองแก้ว <pikulthong@everydayinspire.com>  ตอบกลับอีเมลล์ด้วย

การตอบกลับ: เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ  เพิ่มเข้าไปในข้อความ Draft Saved

เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่ หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ

ขอบพระคุณ

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

ลายเซ็น:  ไม่ใส่  ใช้ลายเซ็นของฉัน  ใช้ลายเซ็นของหน่วยงาน (กองคลัง - งานการเงิน)

สถานะของทิกเก็ต:  ปิดทิกเก็ตนี้เมื่อตอบกลับ

ระบุเหตุผลในการปิดทิกเก็ต

คลิกที่ **ปิดทิกเก็ตนี้เมื่อตอบกลับ** (เฉพาะหัวหน้าส่วนงานเท่านั้นจึงจะมองเห็นปุ่มนี้)

2. ระบบแสดงข้อความว่าได้รับการตอบกลับแล้ว

ข้อความระบุว่า ระบบได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

การโพสต์ข้อความตอบกลับเสร็จสมบูรณ์

3. ข้อความในกรอบสีส้ม เป็นข้อความสาธารณะ จะมองเห็นทั้งผู้เปิดทิกเก็ต และบุคลากรกองคลังผู้รับผิดชอบทิกเก็ต

11-Jan-2014 4:36 pm วิชัย วัฒนคำ

เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่ หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ

ขอบพระคุณ

ข้อความแจ้งให้ผู้เปิดทิกเก็ตและทีมงานทราบ ว่าทิกเก็ตปิดแล้ว

4. สถานะทิกเก็ตจะเปลี่ยนเป็น “ปิด”

**สถานะ ticket เปลี่ยนเป็น ปิด**

**ticket หมายเลข #979346**

สถานะ: <b>Closed</b>	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)** - ออกจากระบบ

**หมายเลข ticket #979346**

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

หัวข้อ ticket: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำนาญจำนวน

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ticket



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

**ข้อความส่งจากผู้รับผิดชอบ ticket แจ้งให้ผู้เปิด ticket ทราบ (จากตัวอย่างนี้ใช้ข้อความ สำเร็จรูปในการตอบ)**

## 6. ผู้เปิดทิกเก็ตได้รับอีเมลแจ้งว่า ทิกเก็ตถูกปิดแล้ว

อีเมลแจ้งให้ผู้เปิดทิกเก็ต (ผู้รับบริการจากคณะ/  
สถาบัน/สำนัก) ทราบว่าทิกเก็ตถูกปิดแล้ว

**Re: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จ** Message 1 of 5

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

เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว,

มีข้อความตอบกลับที่เพิ่มเข้ามาใหม่ จากระบบ e-Ticket system ของกองคลัง ดังนี้

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

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

ขอขอบคุณ

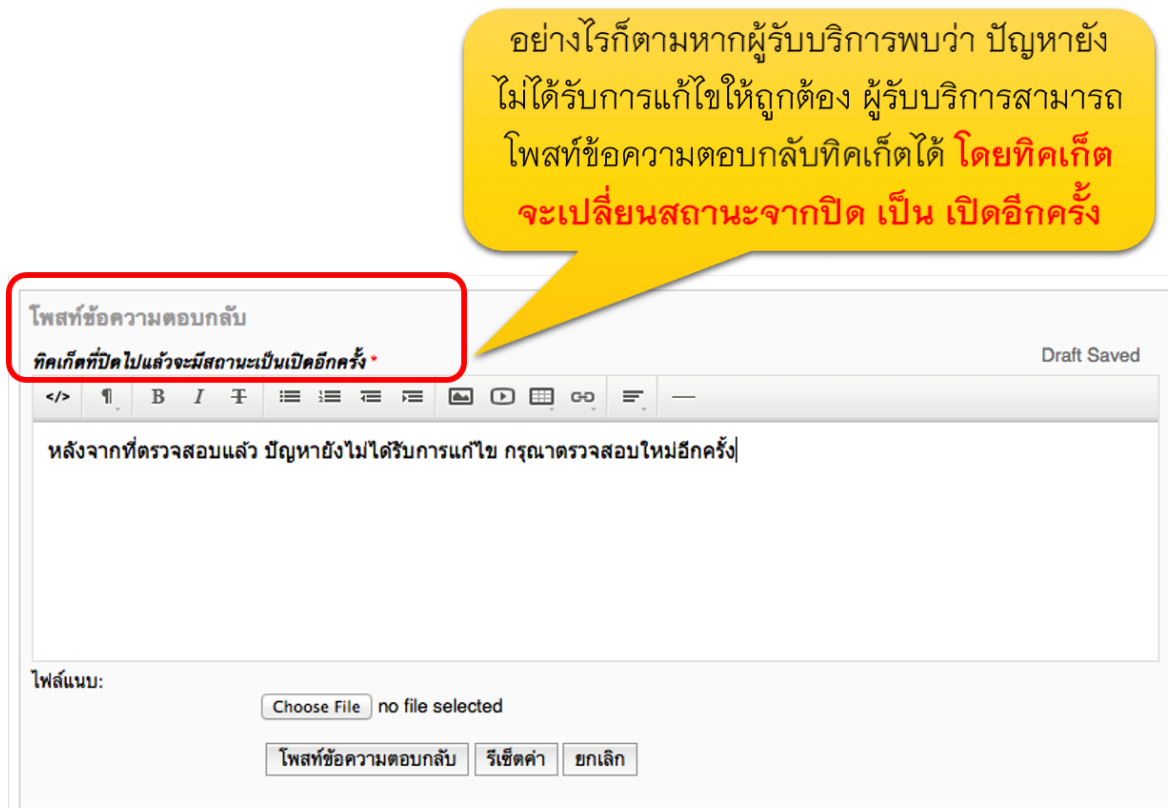
นายวิชัย ฤนต์คำ  
นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ  
งานการเงิน  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

---

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

7. ผู้เปิด ticket หากพบว่าปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข สามารถเปิด ticket ใหม่ได้ โดยพิมพ์ข้อความลงในกล่อง “โพสท์ข้อความตอบกลับ”

อย่างไรก็ตามหากผู้รับบริการพบว่า ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้รับบริการสามารถโพสท์ข้อความตอบกลับ ticket ได้ **โดย ticket จะเปลี่ยนสถานะจากปิด เป็น เปิดอีกครั้ง**



โพสท์ข้อความตอบกลับ  
Ticket that has been closed will be reopened again \*

Draft Saved

หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

ไฟล์แนบ:  no file selected

## 8. สถานะทิกเก็ตจะกลับมาเป็น “เปิด” อีกครั้งหนึ่ง

**หมายเลขทิกเก็ต #979346**

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

หัวข้อทิกเก็ต: ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขทิกเก็ต

13-Dec-2013 1:48 pm  
ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการ

11-Jan-2014 4:36 pm วิชัย ถนัดคำ  
เรียนคุณ พิกุลทอง เมืองแก้ว ผู้เปิดทิกเก็ต  
ทิกเก็ตหมายเลข 979346 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่  
หากท่านพบว่าปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ  
ขอพระคุณ

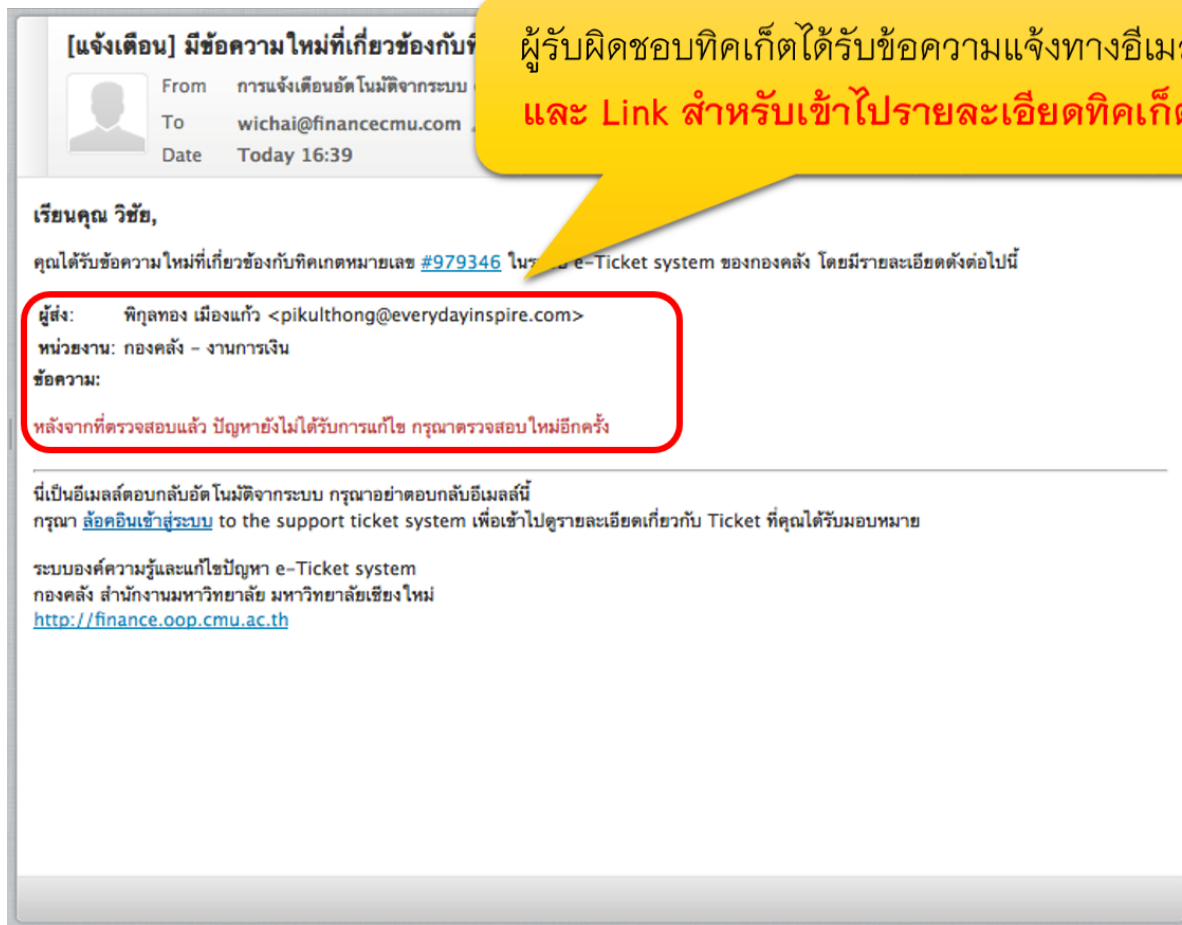
11-Jan-2014 4:39 pm  
หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

✔ Message Posted Successfully

ข้อความในหน้าจอบริการ จะไปปรากฏในหน้าจอบริการผู้รับผิดชอบทิกเก็ต และสถานะทิกเก็ตเปลี่ยนเป็น เปิด



## 9. ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา ของกองคลังจะได้รับข้อความแจ้งเตือนทางอีเมล



**[แจ้งเตือน] มีข้อความใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ** ผู้รับผิดชอบที่คิดเกิดได้รับข้อความแจ้งเตือนทางอีเมล และ Link สำหรับเข้าไปรายละเอียดที่คิดเกิด

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

เรียนคุณ วิชัย,

คุณได้รับข้อความใหม่ที่เกี่ยวข้องกับที่คิดเกิดหมายเลข #979346 ในระบบ e-Ticket system ของกองคลัง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ส่ง: พิกุลทอง เมืองแก้ว <pikulthong@everydayinspire.com>  
หน่วยงาน: กองคลัง - งานการเงิน

ข้อความ:  
หลังจากที่ตรวจสอบแล้ว ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

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

ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
<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
<input type="checkbox"/> 979346	11-Jan-2014	...	...	ปกติ	วิชัย ถนัดคำ
<input type="checkbox"/> 330937	07-Jan-2014	ทดสอบ ทดสอบ	Chate Kantapanit	ปกติ	งานบัญชี - 01 ...
<input checked="" type="checkbox"/> 373700	07-Jan-2014	ทดสอบ (4)	เชษฐ ...	ปกติ	งานธุรการ - 01 ...
<input type="checkbox"/> 396088	07-Jan-2014	test (3)	เชษฐ ...	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
<input type="checkbox"/> 445649	07-Jan-2014	ขอเพิ่ม ... (5)	Chate Kantapanit	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...
<input type="checkbox"/> 744578	07-Jan-2014	... (4)	...	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1] Export

บันทึกผล ปิด **ลบ**

2. กดปุ่มยืนยัน เพื่อลบ ticket

### โปรดยืนยัน

**คุณแน่ใจหรือว่าจะต้องการ ลบ ticket ที่เลือกไว้ ?**

ticket ที่ลบไปแล้วไม่สามารถกู้ข้อมูลคืนได้ ซึ่งรวมถึงไฟล์แนบที่เกี่ยวข้องกับ ticket นั้นๆ ด้วย

โปรดยืนยันเพื่อดำเนินการต่อ

คลิกเพื่อยืนยันการปิด ticket

3. ข้อความระบบแจ้งให้ทราบว่ามีการลบ ticket แล้ว

มีการลบทั้งหมด (1) ticket เรียบร้อยแล้ว

**ข้อมูลเพิ่มเติมของतिकเกิดที่ผู้มารับบริการ กรอกข้อมูลเข้ามา ตามประเภทของปัญหา**

เมื่อผู้รับบริการ เลือกประเภทतिकเกิด (ประเภทปัญหา) ใดๆ

ซึ่งผู้ดูแลระบบผูกความสัมพันธ์ไว้กับแบบฟอร์มกรอกข้อมูล

ซึ่งจำเป็นสำหรับปัญหาแต่ละประเภทแตกต่างกัน ภายในหน้าतिकเกิด จะแสดงข้อมูลนั้นๆ ด้วย หากมีการระบุในแบบฟอร์มว่า ข้อมูลใด จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องกรอก ในการเปิดतिकเกิด

อาทิเช่น หากผู้เปิดतिकเกิด เลือกประเภทतिकเกิดที่ต้องการเปิดเป็น “ปัญหาในระบบบัญชี 3 มิติ” ระบบจะให้ระบุข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งเป็นข้อมูลจำเพาะสำหรับปัญหาในระบบบัญชี 3 มิติ อาทิเช่น โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ เป็นต้น ซึ่งหากเลือกประเภทतिकเกิดประเภทอื่นๆ จะไม่พบปัญหานี้

**ข้อมูลระบบบัญชี 3 มิติ**

ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบัญชี 3 มิติที่ใช้

โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ:

ค้นหา โดยพิมพ์บางส่วนของชื่อ โมดูล ในระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ต้องการค้นหา ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ให้พิมพ์ PO เป็นต้น

ผู้รับแจ้งปัญหา (หากท่านเป็นผู้แจ้งปัญหาเอง ไม่ต้องกรอก):

เลขที่อ้างอิง ใบรับแจ้งปัญหา(ถ้ามี):

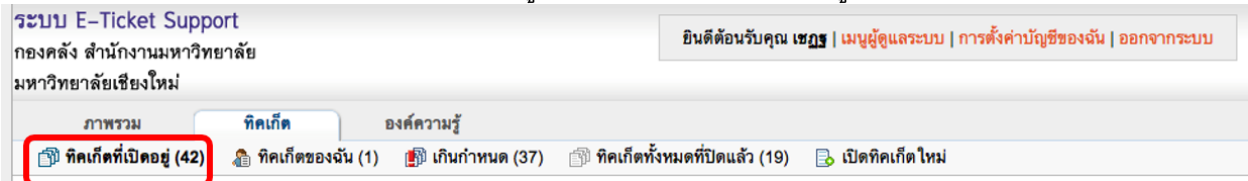
กรอกเลขที่ใบรับแจ้งปัญหาระบบสามมิติใหม่

หมายเหตุอื่นๆ:

## การดู ticket ที่เปิดอยู่

ticket ที่แสดงในหน้านี้ เป็นรายละเอียด ticket ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของทีมงาน  
ที่ตนเองสังกัดอยู่

- เมื่อล็อกอินเข้าไปในระบบแล้ว ให้ไปที่เมนู ticket > ticket ที่เปิดอยู่



คลิกที่ “ticket ที่เปิดอยู่”

- คลิกที่เลขที่ ticket หรือหัวข้อ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

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

**ผลลัพธ์ของทิกเก็ตที่  
ต้องการดูรายละเอียด**

**🔍 ทิกเก็ตหมายเลข #917297** 🔍 แก้ไข

<b>สถานะ:</b> Open <b>ระดับความสำคัญ:</b> เร่งด่วนฉุกเฉิน <b>หน่วยงาน:</b> กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง <b>วันที่สร้าง:</b> 31-Jan-2014 3:57 pm	<b>ผู้รับบริการ:</b> บริษัท สัมพันธ์สาธา (23) <b>อีเมล:</b> fis.cmu@hotmail.com <b>โทรศัพท์:</b> 53941142 <b>ที่มา:</b> Email (202.28.24.124)
---	--

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

**โมดูลในระบบบัญชี 3 มิติ:** ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Receivable)

**B.06 ทะเบียนคุมใบสำคัญ**

📁 บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (3)

<b>31-Jan-2014 3:57 pm</b>
รายงานทะเบียนคุมใบสำคัญยอดเงินและรายการไม่ตรงกับในบัญชีแยกประ
<span>📎</span> 1-31-2014 3-43-22 PM.jpg (237.6 kb) <span style="margin-left: 10px;"><span>📎</span> 1-31-2014 3-44-22 PM.jpg (57 kb)</span> <span style="margin-left: 10px;"><span>📎</span> 1-31-2014 3-44-44 PM.jpg (78 kb)</span>
<b>31-Jan-2014 3:57 pm</b> Ticket Assigned to AHOST AHOST <span style="float: right;">สุทธิลักษณ์ วิชัยสิงห์</span>
Ticket assignment
<b>31-Jan-2014 5:56 pm</b> 917297 <span style="float: right;">AHOST AHOST</span>
ที่ดูการค้นหบัญชี 0101001.0000000000.00000000000000.1010507000003.000000000.000000000.02 พบว่า มีรายการจากระบบ Payables ส่วนใหญ่ Dr เกิดจาก การชำระจ่ายเงินล่วงหน้า และ ใบแจ้งหนี้ (แต่น้อย) Cr ล้างการรายการชำระล่วงหน้า ไม่รายการจาก AR ซึ่งออกตามรายงาน CMU บัญชีแยกประ
<span>📎</span> 917297.docx (212.1 kb)
⚠️ 📄 Ticket is assigned to AHOST AHOST

## การเรียกดู ticket ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตัวเอง

ticket ที่แสดงในหน้านี้ เป็นรายละเอียด ticket ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น (รับผิดชอบโดยตรง)

- เมื่อล็อกอินเข้าไปในระบบแล้ว ให้ไปที่เมนู ticket > ticket ของฉัน

ระบบ E-Ticket Support  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

ภาพรวม **ticket** องค์ความรู้

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

Search [ ] [ ] (สำหรับระดับสูง)

รีเฟรชข้อมูล

คลิกที่ “ticket ของฉัน”

- คลิกที่ชื่อ หรือเลขที่ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

Showing 1 - 1 of 1 Assigned Tickets

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

เลือก: เลือกทั้งหมด เลือกตรงกันข้าม

Page: [1] Export

คลิกเลขที่ ticket หรือชื่อ  
ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

3. ระบบจะแสดงผลพัทธ์เป็นทิกเก็ตที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรหรือทีมงานที่บุคลากรสังกัดอยู่

**ผลลัพธ์ของทิกเก็ตที่ตนเองรับผิดชอบ  
ซึ่งต้องการดูรายละเอียด**

**๘ ทิกเก็ตหมายเลข #979346** 🔍 แก้ไข

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

มอบหมายให้: เชษฐ คันทพิต/งานการเงิน - 29 ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับงานการเงิน ประเภททิกเก็ต: 05 งานเงินเดือนฯ / 13 เบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ

ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน) รับข้อมูลล่าสุด: 11-Jan-2014 4:49 pm

ครบกำหนด: 04-Feb-2014 12:00 am

**ต้องการ ทราบผล การเบิกจ่าย เงินบำเหน็จ บำนาญ**

บันทึกเกี่ยวกับทิกเก็ตนี้ (17)

13-Dec-2013 1:48 pm	ต้องการทราบผลการเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ ว่าได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว	
13-Dec-2013 1:48 pm	Ticket Assigned to งานเงินเดือนและสวัสดิการ	SYSTEM (Auto Assignment)
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.		

**ปรากฏชื่อของผู้เปิดทิกเก็ตและ  
ทีมงานที่สังกัดอยู่**

## การดู ticket ที่เกินกำหนดแก้ไข

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

1. หลังจากล็อกอินแล้ว ให้ไปที่เมนู “ticket > เกินกำหนด”

ระบบ E-Ticket Support  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

ภาพรวม **ticket** องค์ความรู้

ticket ที่เปิดอยู่ (42) ticket ของเงิน (1) **เกินกำหนด (38)** ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19) เปิด ticket ใหม่

Search [การค้นหาระดับสูง]

รีเฟรชข้อมูล

คลิกที่ “เกินกำหนด”

2. คลิกที่ชื่อ หรือเลขที่ ticket ที่ต้องการดูรายละเอียด

Showing 1 - 25 of 38 Overdue Tickets

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

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



## 3. ระบบจะแสดงรายละเอียดของ ticket ที่เกินกำหนดแก้ไขให้ทราบ

**ticket หมายเลข #528498** แก้ไข

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

**คำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ได้**

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (3)

**22-Jan-2014 10:10 am**

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




"

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

Ticket assignment

**24-Jan-2014 10:28 am** เกินกำหนดแก้ไข SYSTEM

ระบบได้ระบุให้ ticket นี้เกินกำหนดระยะเวลาแก้ไข

  Ticket is assigned to AHOST AHOST  ถูกระบุว่าเป็นกำหนด!

จะมีข้อความจากระบบแจ้งให้ทราบว่าเกินกำหนดแก้ไข

## การดู ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

เมื่อแก้ไข ticket เกิดแล้ว และหัวหน้างานของท่านเข้ามาปิด ticket เกิดเรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถเรียกดู ticket เกิดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว หรือ ticket เกิดที่ปิดไปแล้วได้

1. ไปที่เมนู “ticket เกิด > ticket เกิดทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว”

คลิกที่ “ticket เกิดทั้งหมดที่ปิด  
ไปแล้ว”

2. คลิกที่เลขที่ ticket เกิด หรือหัวข้อ ticket เกิดที่ต้องการดูรายละเอียด

Showing 1 - 19 of 19 Closed Tickets

เลขที่ ticket เกิด	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)	พิกุลทอง เมืองแก้ว	สูง	เชษฐ คันธพนิต
247469	03-Dec-2013	GL - Summary account ไม่แสดง (8)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	สุชาดา จินฉัตรนากิจ
561782	27-Nov-2013	ขอเพิ่มความยาวชื่อของลูกค้าใน Flexfield Book06 (6)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันธพนิต
768017	27-Nov-2013	AP Invoice Batch ไปเข้า Batch คณะอื่น (3)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันธพนิต
973054	27-Nov-2013	Batch ไปด... กับคนอื่นเมื่อ serch (3)	จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์	สูง	เชษฐ คันธพนิต

คลิกที่เลขที่ ticket เกิดที่ต้องการเปิด หรือหัวข้อ ticket เกิดที่  
ต้องการเปิด

## 3. ระบบจะแสดงรายละเอียดของ ticket ที่ปิดไปแล้ว ทางหน้าจอ

สถานะของ ticket เกิดเป็น closed

🔍 **ticket** #204958 แก้ไข

สถานะ: <b>Closed</b>	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	ประเภท ticket: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ
ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	รับข้อมูลล่าสุด: 27-Nov-2013 9:50 am
วันที่ปิด: 27-Nov-2013 9:54 am	ตอบกลับล่าสุด: 27-Nov-2013 9:52 am

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

**ไม่มีงบประมาณสำหรับ PO**

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (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	Chate Kantapanit Ticket Closed ticket ได้ปิดแล้วโดยไม่มีการตอบกลับ โดย Chate Kantapanit

ข้อความแสดงว่าปิด ticket แล้ว

## การเปิดทิกเก็ตในนามผู้มารับบริการ

เมื่อได้รับคำขอให้แก้ไขปัญหากจากบุคลากรฝ่ายต่างๆ เข้ามาทางโทรศัพท์ ท่านสามารถบันทึกรายละเอียดของปัญหาเอาไว้ในระบบได้ เพื่อนำไปใช้อ้างอิงการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้หัวหน้างานรับทราบภาระงานของท่านด้วย

### 1. ไปที่เมนู “ทิกเก็ต > เปิดทิกเก็ตใหม่”

ระบบ E-Ticket Support  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ **เชษฐ** | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของฉัน | ออกจากระบบ

ภาพรวม **ทิกเก็ต** องค์ความรู้

ทิกเก็ตที่เปิดอยู่ (42) 
  ทิกเก็ตของฉัน (1) 
  เกินกำหนด (38) 
  ทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดแล้ว (19)

คลิกที่ “เปิดทิกเก็ตใหม่”

### 2. กรอกรายละเอียดของผู้ขอเปิดทิกเก็ต หรือผู้แจ้งปัญหา

เปิดทิกเก็ตใหม่

รายละเอียดทิกเก็ตใหม่

รายละเอียดผู้ขอเปิดทิกเก็ต: กรอกรายละเอียดของคุณ ข้อมูลเหล่านี้จำเป็นสำหรับการเปิดทิกเก็ตมายังกองคลัง

คำนำหน้า:  \*  
 ชื่อ-นามสกุล:  \*  
 อีเมล:  \*  
 เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ:  Ext:  \*  
กรอกเบอร์โทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ ในรูปแบบ 053-94XXXX  
 ตำแหน่ง:  \*  
 หน่วยงานที่สังกัด:  \*  
พิมพ์บางส่วนของชื่อหน่วยงานเพื่อค้นหา  
 บุคลากรกองคลังที่ต้องการติดต่อ:   
พิมพ์บางส่วนของชื่อบุคลากรกองคลังเพื่อค้นหา (หากไม่ต้องการระบุ ให้เว้นว่างเอาไว้)  
 หมายเหตุภายใน:   
 การแจ้งเตือน:  ส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ระบบ

ระบุข้อมูลของผู้แจ้งปัญหา

- คำนำหน้า
- ชื่อ-สกุล
- อีเมล
- เบอร์โทรติดต่อ
- ตำแหน่ง
- หน่วยงานที่สังกัด

## 3. ระบุช่องทางการรับแจ้งปัญหา

<b>ข้อมูลที่เกิดและตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง:</b>	
ช่องทางการรับทิดเกิด:	✓ — กรุณาระบุช่องทาง — *
หน่วยงาน:	โทรศัพท์
ประเภทการขอความช่วยเหลือ:	Email
	Other

ระบุช่องทางรับแจ้งปัญหา

## 4. ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาของทิดเกิดนี้

หน่วยงาน:	✓ — กรุณาระบุหน่วยงาน — *
ประเภทการขอความช่วยเหลือ:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง
ระยะเวลาในการแก้ไข:	กองคลัง - งานการเงิน
วันที่และเวลาที่แล้วเสร็จ:	กองคลัง - งานบัญชี
มอบหมายให้กับ:	กองคลัง - งานธุรการ
	กองคลัง
	กองคลัง - งานพัสดุ
	สำนักงานอธิการบดี
	กองคลัง - งานเงินเดือนและสวัสดิการ

เวลาขึ้นอยู่กับ Time Zone ที่คุณกำหนด (GMT 7.0)

ระบุส่วนงานในกองคลังที่รับผิดชอบปัญหา

## 5. ระบุประเภททิดเกิด (ประเภทปัญหา) ที่ต้องการเปิด

หน่วยงาน:	กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง *
ประเภทการขอความช่วยเหลือ:	✓ — เลือกประเภทการขอความช่วยเหลือ —
ระยะเวลาในการแก้ไข:	01 ----- บัญชี 3 มิติ -----
วันที่และเวลาที่แล้วเสร็จ:	01 งานบัญชี 3 มิติ / 00 แจ้งปัญหา ไปยังทีมงาน A-HOST
มอบหมายให้กับ:	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)

ระบุประเภททิดเกิดที่ต้องการเปิด

## 6. กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขของปัญหานี้ (ค่าปริยายของระบบคือ 2 วัน)

ระยะเวลาในการแก้ไข:	✓ — ใช้ค่าตั้งต้นของระบบ —
วันที่และเวลาที่แล้วเสร็จ:	1 วัน (24 ชั่วโมง) (24 hrs - Active)
มอบหมายให้กับ:	1 เดือน (30 วัน) (720 hrs - Active)
	15 วัน (360 hrs - Active)
	5 วันทำการ (90 hrs - Active)
รายละเอียดทิดเกิด: โปรดอธิ	ค่าเริ่มต้น (2 วัน) (48 hrs - Active)

ระบุระยะเวลาแก้ไขปัญหา

7. หรือท่านสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เป็นวันที่ และเวลา ตามต้องการได้

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

มอบหมายให้กับ: **February 2014** **March 2014**

รายละเอียดที่คิดเกิด: โปรดอธิบาย

สรุปประเด็นปัญหา:

รายละเอียดของปัญหา:

อธิบายเหตุผลหรือความจำเป็น

Today Done

**หรือระบุวันที่และเวลาที่ต้อง  
แก้ปัญหาให้แล้วเสร็จ**

8. เลือกบุคลากรหรือทีมงานที่ต้องการมอบหมายให้แก้ไขปัญหา

มอบหมายให้กับ:  แก้วดาต๊ะ, สมัย  
แสงมะโน, สมยศ

รายละเอียดที่คิดเกิด: 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  
มอบหมายให้แก้ปัญหา**

9. ระบุหัวข้อและรายละเอียดของปัญหาที่ต้องการเปิด ticket

รายละเอียดที่คิดเกิด: โปรดอธิบายปัญหาของคุณ

สรุปประเด็นปัญหา:  ทดสอบการสร้าง ticket

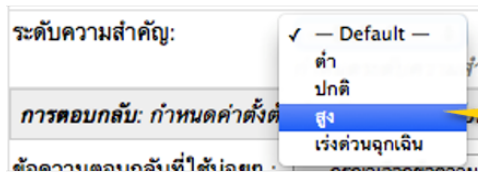
รายละเอียดของปัญหา:

ทดสอบการสร้าง ticket โดยบุคลากร

- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด | 3

**ระบุหัวข้อและคำอธิบายรายละเอียด  
ของปัญหาที่ต้องการเปิด**

10. ระบุระดับความสำคัญของปัญหา



ระดับความสำคัญ: ✓ — Default —  
ต่ำ  
ปกติ  
สูง  
เร่งด่วนฉุกเฉิน

ระบุระดับความสำคัญของปัญหา  
(ค่าปริยายของระบบเป็น “ปกติ”)

11. คลิกที่ปุ่ม “เปิดทิกเก็ตใหม่”



เปิดทิกเก็ตใหม่ รีเซ็ตค่า ยกเลิก

คลิกที่ปุ่ม “เปิดทิกเก็ตใหม่”

12. ระบบจะแจ้งให้ท่านทราบว่า ทิคเก็ตได้ถูกเปิดเรียบร้อยแล้ว พร้อมแสดงรายละเอียดทิคเก็ตให้ท่านทราบทันที

เปิดทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว มีสถานะจากระบบแจ้งว่า “มีการสร้างทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว” หากมีข้อผิดพลาดให้ท่านเช็คว่ารอกข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว ก่อนเปิดทิคเก็ตใหม่ทุกครั้ง

✔ มีการสร้างทิคเก็ตเรียบร้อยแล้ว

**🔍** ทิคเก็ตหมายเลข #518720 📄 แก้ไข

<b>สถานะ:</b> Open	<b>ผู้รับบริการ:</b> Chate Kantapanit (4)
<b>ระดับความสำคัญ:</b> ปกติ	<b>อีเมล:</b> chate@everydayinspire.com
<b>หน่วยงาน:</b> กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	<b>โทรศัพท์:</b> 829920777
<b>วันที่สร้าง:</b> 02-Feb-2014 5:09 pm	<b>ที่มา:</b> Phone (223.206.45.230)

<b>มอบหมายให้:</b> เชษฐ คันทณิต	<b>ประเภททิคเก็ต:</b> 99 แจ้งปัญหาระบบ e-Ticket Support
<b>ระยะเวลาแก้ไข:</b> ค่าเริ่มต้น (2 วัน)	<b>รับข้อมูลล่าสุด:</b> 02-Feb-2014 5:09 pm
<b>ครบกำหนด:</b> 04-Feb-2014 5:09 pm	<b>ตอบกลับล่าสุด:</b>

**ทดสอบการสร้างทิคเก็ต**

📁 บันทึกเกี่ยวกับทิคเก็ตนี้ (2)

**02-Feb-2014 5:09 pm**

ทดสอบการสร้างทิคเก็ตโดยบุคลากร

- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

**02-Feb-2014 5:09 pm**    มอบหมายทิคเก็ตนี้ให้ เชษฐ คันทณิต    เชษฐ คันทณิต

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:  
ทดสอบการสร้างทิกเก็ตโดยบุคลากร  
รายละเอียด 1 รายละเอียด 2 รายละเอียด 3

หากมีแกไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม จะดำเนินการติดต่อคุณโดยเร็ว โดยคุณสามารถเรียกดู สถานะของทิกเก็ตออนไลน์ ได้ที่นี่ หรือคลิกที่ Link ด้านล่างนี้

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

ขอขอบพระคุณ

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

ทดสอบการสร้างทิกเก็ตโดยบุคลากร

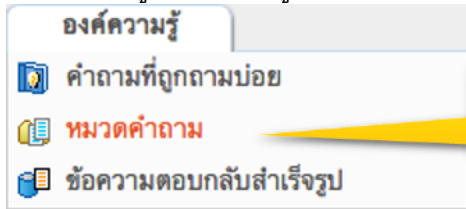
- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

หน้าจอของผู้แจ้งปัญหา จะมองเห็นรายละเอียดของทิกเก็ตที่เปิดโดยบุคลากรกองคลังได้ เป็นการยืนยันการรับแจ้งปัญหา

## การจัดการองค์ความรู้

### การเรียกดูและแก้ไขหมวดคำถาม

1. ไปที่เมนู องค์ความรู้ > หมวดคำถาม



ไปที่เมนู องค์ความรู้ > หมวดคำถาม

2. ลิสต์แสดงรายชื่อหมวดคำถาม, ประเภทการใช้งานของหมวดคำถาม และจำนวนคำถามแสดงขึ้นมา

ระบบ E-Ticket Support  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ เซกอร์ | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของเงิน | ออกจากระบบ

ภาพรวม ทิศเกิด **องค์ความรู้**

คำถามที่ถูกถามบ่อย **หมวดคำถาม** ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

**จำนวนคำถามในหมวด**

หมวดคำถามที่ถูกถามบ่อย เพิ่มหมวดคำถาม

Showing 1 - 18 of 18 categories

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

ชื่อหมวดคำถาม

ประเภทการใช้งาน

คลิกที่องค์ความรู้ > หมวดคำถาม

ภาพรวม    เกิด    องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย    **หมวดคำถาม**    ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

หมวดคำถามที่ถูกถามบ่อย

Showing 1 - 9 of 9 categories

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

เลือก: เลือกทั้งหมด    ไม่เลือกเลย    เลือกตรงกันข้าม

Page: [1]

เพิ่มหมวดคำถาม

ทำให้เป็นสาธารณะ    ใช้เฉพาะภายใน    ลบข้อมูล

### หน้าแสดงหมวดคำถาม

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

## 3. คลิกที่ชื่อหมวดคำถาม เพื่อเข้าไปดูรายละเอียด

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

คลิกชื่อหมวดคำถาม เพื่อ  
ดูรายละเอียด

## 4. รายละเอียดหมวดคำถามจะปรากฏขึ้นมา

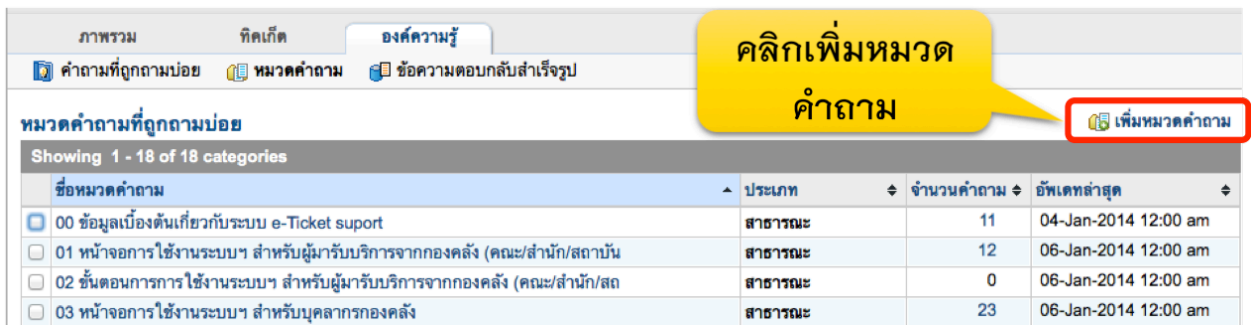
The screenshot shows the 'FAQ Category' edit form. It includes fields for 'Update Category', 'Category Type' (Public/Private), 'Category Name', and 'Category Description'. A rich text editor is used for the description. At the bottom, there are 'Save Changes', 'Reset', and 'Cancel' buttons. Numbered callouts (1-5) highlight specific elements: 1. Update Category field, 2. Category Type radio buttons, 3. Category Name field, 4. Category Description field, and 5. Save Changes button.

## หน้าจอแก้ไขหมวดคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

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

## การสร้างหมวดคำถามใหม่

1. หน้าจอแสดงหมวดคำถาม คลิกที่เมนู “เพิ่มหมวดคำถามใหม่”



2. ระบุรายละเอียดของคำถาม

The screenshot shows the 'FAQ Category' form. At the top, there are tabs for 'ภาพรวม' (Overview), 'เกิดเกิด' (New), and 'องค์ความรู้' (Knowledge). Below the tabs, there are icons for 'คำถามที่ถูกถามบ่อย' (Frequently Asked Questions), 'หมวดคำถาม' (Question Categories), and 'ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ' (Automatic Responses). The form is titled 'FAQ Category' and includes the following fields and elements:

- Update Category:** ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป (1)
- Category information:** Public categories are published if it has published FAQ articles.
- Category Type:**  Public (publish)  Private (internal) (2)
- Category Name:** Short descriptive name. ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป (3)
- Category Description:** Summary of the category. คำถาม - คำตอบ เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการล็อกอิน การใช้ระบบ และปัญหาเทคนิคอื่นๆ (4)
- Internal Notes:** (Empty text area)
- Buttons:** Save Changes, Reset, Cancel (5)

### หน้าจอแก้ไขหมวดคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

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

3. คลิกที่ปุ่ม Save Changes

## การค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อย

ไปที่เมนู “องค์ความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย”

คลิกที่ องค์ความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย

ภาพรวม ทิศเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

1 [Search Bar] 2 [Filter Dropdown] 3 [Filter Dropdown] 4 [ค้นหา]

5 [Filter Dropdown] 6 [Question Item] 7 [Question Item]

คลิกที่หมวดคำถามเพื่อดูข้อมูล

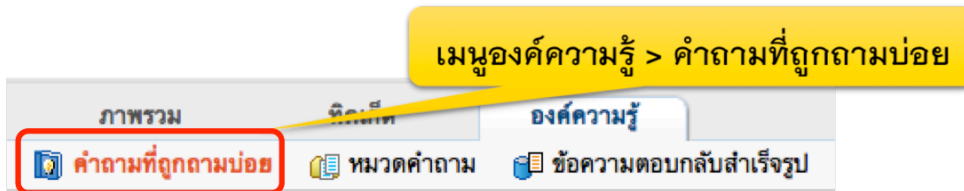
- ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (PO) (0) - Public  
ปัญหาเกี่ยวกับ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchase Order)
- ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป (3) - Public  
คำถาม - คำตอบ เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของระบบบัญชี 3 มิติ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการล็อกอิน การใช้ระบบ และปัญหาเทคนิคอื่นๆ
- ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบคลังพัสดุ (INV) (0) - Public  
ปัญหาเกี่ยวกับระบบคลังพัสดุ (Inventory)
- ระบบบัญชี 3 มิติ - ระบบจัดการเงินสด (CM) (0) - Public  
ปัญหาเกี่ยวกับระบบการจัดการเงินสด (Cash Management)

### หน้าค้นหาคำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

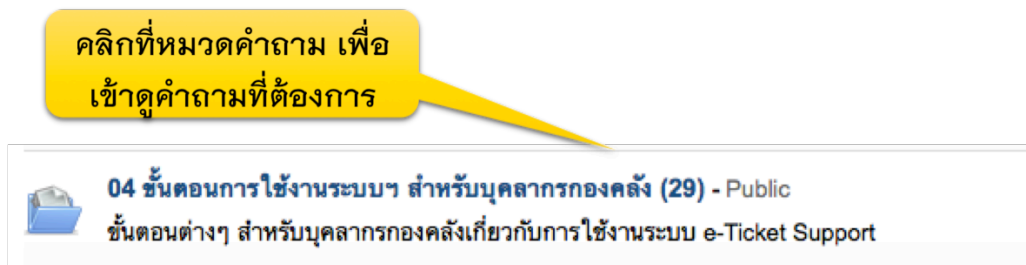
1. ช่องสำหรับค้นหาคำถาม
2. เลือกหมวดคำถามที่ต้องการค้นหา (ตัวเลขในวงเล็บแต่ละหมวดคือจำนวนคำถามที่สร้างไว้) และ/หรือ
3. เลือกประเภททิศเกิดที่ต้องการค้นหา
4. ปุ่มค้นหา
5. ชื่อหมวดคำถาม
6. สถานะของหมวดคำถาม (สาธารณะ หรือ ใช้ภายในกองคลัง)
7. คำอธิบายหมวดคำถาม

## การเรียกดูคำถามในหมวดคำถาม

1. ไปที่เมนู องค์กรความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย



คลิกที่หมวดคำถามเพื่อเข้าสู่รายละเอียดคำถามในหมวดที่ต้องการ



คำถามภายใต้หมวดคำถามจะปรากฏขึ้นมา

ระบบ E-Ticket Support  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

ภาพรวม ทิศเกิด **องค์กรความรู้**

คำถามที่ถูกถามบ่อย หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

### คำถามที่ถูกถามบ่อยๆ

04 ขั้นตอนการใช้งานระบบฯ สำหรับบุคลากรกองคลัง (หมวดสาธารณะ)  
ขั้นตอนต่างๆ สำหรับบุคลากรกองคลังเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Ticket Support

ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด: Fri, Jan 31 2014 12:00am

แก้ไขหมวดคำถาม ลบหมวดคำถามนี้ เพิ่มคำถามใหม่

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

## รายละเอียดของหมวดคำถาม

## หน้าจอรายละเอียดของหมวดคำถาม

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



เมื่อเอาเมาส์วางไว้ที่ชื่อคำถาม จะปรากฏรายละเอียดของคำถามโดยอัตโนมัติ

เมื่อเอาเมาส์วางที่หัวข้อคำถาม ระบบจะแสดงรายละเอียดคำถามให้อัตโนมัติ

การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่

การตรวจสอบโปรแกรม สำหรับใช้ระบบ Oracle Financial R12 (Check Programs)

โปรแกรมที่จำเป็นต้องติดตั้งสำหรับเครื่อง computer ที่จะใช้ระบบงาน Oracle Financial 12 (The program requires)

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

ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ: Sun, Dec 22 2013 12:00am

ดูรายละเอียด | ไฟล์แนบ (3) | แก้ไข

### การแสดงคำถามในหน้าจอ Pop Up

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

คลิกเข้าไปที่คำถาม จะพบรายละเอียดของคำถาม

ภาพรวม ทิศเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย 1 คำถาม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

คำถามที่ถูกถามบ่อย

ทุกหมวดคำถาม > ระบบบัญชี 3 มิติ - ปัญหาทั่วไป (หมวดสาธารณะ) < 2

3 การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่ (เผยแพร่แล้ว) < 4

การตรวจสอบโปรแกรม สำหรับใช้ระบบ Oracle Financial R12 (Check Programs)

โปรแกรมที่จำเป็นต้องติดตั้งสำหรับเครื่อง computer ที่จะใช้ระบบงาน Oracle Financial 12 (The program requires)

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

2. Adobe Reader

3. Reprview (สำหรับรับรายงานมาตรฐาน Standard Report ของระบบ)

4. Microsoft Word/ Microsoft Excel

5

แก้ไขคำถาม 11

ไฟล์แนบ: 1.Certified Web Browser for R12 Document.docx (16.4 kb) 2.CMU check program Document.docx (1.3 mb) < 6

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

ประเภทที่คิดเกิด: 01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 ปัญหาทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ

อัปเดตล่าสุด: Wed, Dec 11 2013 12:00am < 8

9 การดำเนินการ: เลือกการดำเนินการ < 10

เลือกการดำเนินการ

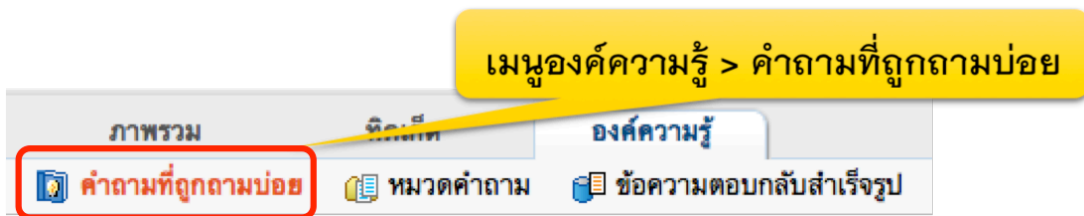
- เลือกการดำเนินการ
- ไม่เผยแพร่คำถามนี้
- แก้ไขคำถามนี้
- ลบคำถามนี้

### หน้าจอการเรียกดูคำถาม

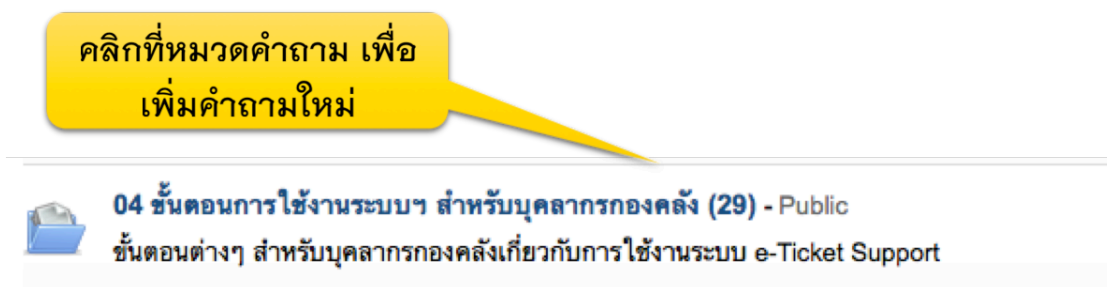
1. ชื่อหมวดคำถาม ของคำถามที่อยู่
2. ประเภทของหมวดคำถาม (หมวดสาธารณะ สามารถค้นหาได้)
3. ชื่อคำถาม
4. การเผยแพร่คำถาม (เผยแพร่แล้ว หน่วยงานสามารถค้นหาได้)
5. รายละเอียดคำตอบ
6. ไฟล์แนบ
7. ประเภทที่คิดเกิดที่เกี่ยวข้องกับคำถามนี้
8. วันที่อัปเดตล่าสุด
9. การดำเนินการเกี่ยวกับคำถาม เช่น แก้ไขคำถาม ลบคำถาม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

## การแก้ไขคำถามและสร้างคำถามใหม่

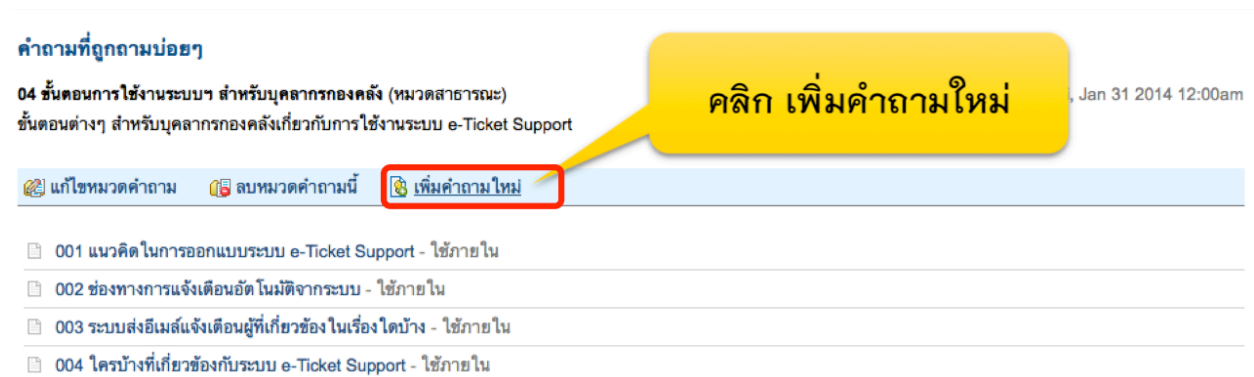
1. ไปที่เมนู องค์กรความรู้ > คำถามที่ถูกถามบ่อย



หากต้องการเพิ่มคำถาม ให้คลิกเลือกหมวดคำถามที่ต้องการก่อน



ระบบจะเข้าสู่หน้าจอแสดงคำถาม ภายใต้หมวดคำถามนี้ ให้คลิกที่เพิ่มคำถามใหม่



กรอกข้อมูลคำถามที่ต้องการ แล้วคลิก บันทึก (ตามรายละเอียดที่ปรากฏในหน้าจอด้านล่างนี้)

**คำถามที่ถูกถามบ่อย**

ปรับปรุงคำถาม: การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่

รายละเอียดคำถาม

หัวข้อคำถาม \*

การ check program และการเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่

หมวดหมู่คำถาม: ระบุให้คำถามนี้อยู่ภายใต้หมวดหมู่: ระบบบัญชี 3 มิติ - บัญชีทั่วไป (หมวดสาธารณะ)

ประเภทคำถาม: คำถามที่เผยแพร่สู่สาธารณะ จะแสดงให้ผู้ใช้ทั่วไปเห็น ในกรณีที่หมวดหมู่คำถามเป็นหมวดสาธารณะ

สาธารณะ (เผยแพร่)  ภายใน (ไม่เผยแพร่)

คำตอบและรายละเอียด \*

Draft Saved

**การตรวจสอบโปรแกรม สำหรับใช้ระบบ Oracle Financial R12 (Check Programs)**

โปรแกรมที่จำเป็นต้องติดตั้งสำหรับเครื่อง computer ที่จะใช้ระบบงาน Oracle Financial 12 (The program requires)

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

ไฟล์แนบ (ไม่จำเป็น)

เอาเครื่องหมายหัวข้อไฟล์เพื่อลบไฟล์แนบออก เมื่อมีการส่งข้อมูลเข้าระบบ

1.Certified Web Browser for R12 Document.docx  2.CMU check program Document.docx  2การเข้าใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ใหม่.pdf

เลือกไฟล์ที่จะอัปโหลด

no file selected

ประเภทที่คิดเกิด: สามารถเลือกได้ทุกๆ ประเภทที่คิดเกิด หากคำถามนี้เกี่ยวข้องกับคิดเกิดทุกประเภท

01 ---- บัญชี 3 มิติ ----

99 ข้อเสนอแนะทั่วไป

01 งานบัญชี 3 มิติ

01 งานบัญชี 3 มิติ / 01 บัญชีทั่วไประบบบัญชี 3 มิติ

02 งานการเงิน / 27 การกั้นเงินงบประมาณเงินแผ่นดิน

02 งานการเงิน / 28 การรับเงินค่าหอพัก

03 งานพัสดุ / 15 การจัดการระเบียบพัสดุ

บันทึกภายใน:

บันทึกการเปลี่ยนแปลง รีเซตข้อมูล ยกเลิก

### 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

ภาพรวม ทิศเกิด องค์ความรู้

คำถามที่ถูกถามบ่อย หมวดคำถาม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

ชุดข้อความตอบกลับที่ใช้อยู่

Showing 1 - 5 of 5 premade responses

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

เลือก: เลือกทั้งหมด ไม่เลือกเลย เลือกตรงกันข้าม

Page: [1]

เปิดการใช้งาน ปิดการใช้งาน ลบข้อมูล

### หน้าจัดการชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

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

## การสร้างและแก้ไขข้อความตอบกลับสำเร็จรูป

### 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”

The screenshot shows the 'ทิคเก็ต' (Tickets) menu with a search bar and a list of tickets. A yellow callout box points to the ticket number '518720' with the text 'เอาเมาส์วางที่ทิคเก็ตที่ต้องการตอบ' (Place mouse over the ticket you want to reply to). A modal window titled 'ทดสอบการสร้างทิคเก็ต' (Test Ticket Creation) is open, showing details for ticket 518720. A yellow callout box points to the 'ตอบกลับ' (Reply) button in the modal with the text 'คลิกที่ “ตอบกลับ”' (Click on "Reply").

2. เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่สร้างเอาไว้

The screenshot shows the 'โพสท์การตอบกลับ' (Post Reply) modal window. A yellow callout box points to the 'การตอบกลับ:' (Reply:) section, which contains a list of predefined reply templates. The first template is selected: 'เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติ' (Select automatic reply text). A yellow callout box points to this section with the text 'ที่แถบ “โพสท์การตอบกลับ” เลือกข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่ต้องการ' (In the 'Post Reply' tab, select the automatic reply text you need).

3. ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จะปรากฏในกล่องข้อความโดยไม่ต้องพิมพ์อะไร ท่านสามารถเพิ่มข้อความเสริมจากข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่สร้างได้เสร็จแล้วคลิกที่ปุ่ม โพลท์ตอบ

Polish Reply

ผลลัพธ์ที่ได้คือ ข้อความตอบกลับ จะกรอกให้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องพิมพ์ลงในช่องข้อความ

#### 4. ผลลัพธ์

##### ทดสอบการสร้างทิกเก็ต

02-Feb-2014 5:09 pm

ทดสอบการสร้างทิกเก็ต โดยบุคลากร

- รายละเอียด 1
- รายละเอียด 2
- รายละเอียด 3

02-Feb-2014 5:09 pm มอบหมายทิกเก็ตนี้ให้ เชญฐ คันทพนิต เชญฐ คันทพนิต

Ticket assignment

03-Feb-2014 10:42 am เชญฐ คันทพนิต

เรียนคุณ Chate Kantapanit ผู้เปิดทิกเก็ต

ทิกเก็ตหมายเลข 518720 ได้รับการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่

หากท่านพบว่ามีปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไข กรุณาติดต่อคุณ เชญฐ คันทพนิต

ขอบพระคุณ

✓ การโพสข้อความตอบกลับเสร็จสมบูรณ์

ข้อความอัตโนมัติแสดงในการตอบ ให้ผู้เปิดทิกเก็ตมองเห็น



## การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร

บุคลากรสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ อาทิเช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรติดต่อกลับ

1. ไปที่เมนู “การตั้งค่าบัญชีของฉัน”



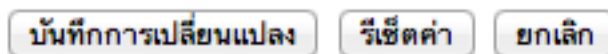
ไปที่เมนู “การตั้งค่าบัญชีของฉัน” (มุมขวาด้านบนของหน้าจอ)

2. ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามต้องการ

### บัญชีข้อมูลของฉัน

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

3. คลิกปุ่ม “บันทึกการเปลี่ยนแปลง”



## ภาคผนวก

หน้าจอสําหรับบุคลากรกองคลัง (เพิ่มเติม)

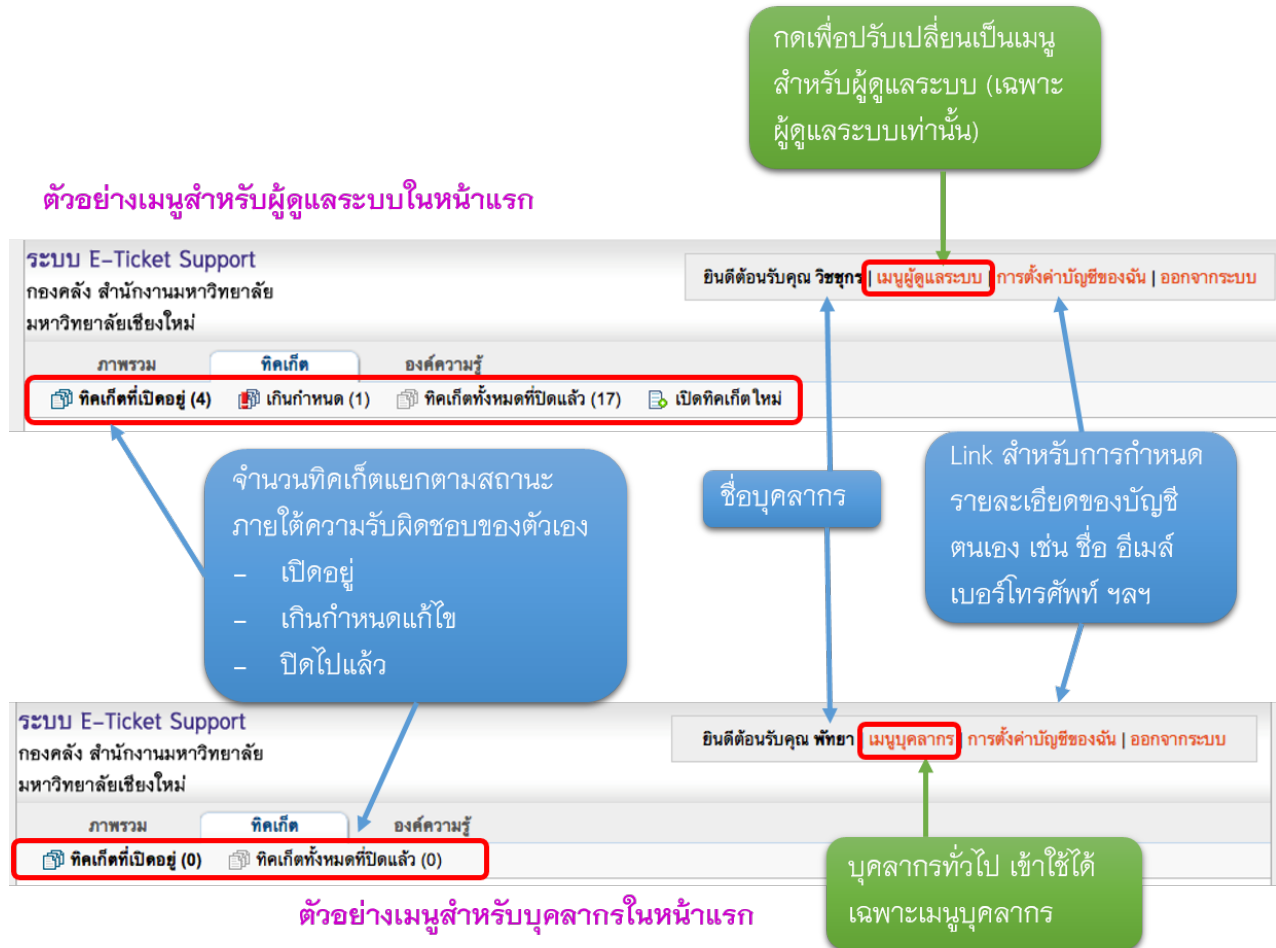
### 1. หน้าแรกในการเข้าสู่ระบบ



## 2. หน้าจอการล็อกอินเข้าใช้งาน

The screenshot shows a web browser window titled "osTicket:: SCP Login" with the URL "eticket.finance.oop.cmu.ac.th/main/scp/tickets.php" in the address bar. The page content includes the title "ระบบ E-Ticket Support" and the text "กรอกรูป username และ password สำหรับการล็อกอิน" (Enter username and password for login). Below this is a login form with two input fields: the first contains "chate" and the second contains ".....". A "ล็อกอิน" (Login) button is positioned below the password field. A blue callout box points to the URL with the text "URL ที่ใช้ในการล็อกอินเข้าสู่ระบบ" (URL used for login). Another blue callout box points to the login form with the text "กรอกรูป username และ password สำหรับการล็อกอิน" (Enter username and password for login). The footer of the page reads "Copyright 2013 © กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" (Copyright 2013 © Finance Office, Faculty Office, Chiang Mai University).

### 3. เมนูหลักสำหรับบุคลากร



## 4. หน้าจอ ticket ที่เปิดอยู่

กรอกค่าค้นหา ticket

การสืบค้น ticket ขั้นสูง

การสืบค้น ticket ขั้นสูง

คำค้น:  ไม่จำเป็นต้องใส่

สถานะ:  :    หน่วยงาน:  :

มอบหมายให้:  :    ปิดโดย:  :

ประเภท ticket:  :

ช่วงวันที่:  TO

ระดับความสำคัญ:

ค้นหา    รีเฟรชข้อมูล    ยกเลิก

ข้อมูล ticket ที่เปิดอยู่ (สามารถเรียงลำดับได้)

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)	เชษฐ...	ปกติ	บัญชี 3 มิติ - AR ...
705615				ปกติ	บัญชี 3 มิติ - AR ...
356801				ปกติ	บัญชี 3 มิติ - ...

เลือก:  เลือกทั้งหมด

Page: [ 1 ] **Export**

รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ

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    โพล์บันทึก    แก้ไข

เมื่อเอาเมาส์ไปวางจะมีรายละเอียดเบื้องต้นของแต่ละ ticket และเมนูด่วน

Export ข้อมูลออกจากระบบได้

## 5. ทิศเกิดเกินกำหนดแก้ไข

คลิกที่เมนู เกินกำหนด เพื่อดูรายการ  
ทิศเกิดที่เกินกำหนดแก้ไขซึ่งอยู่ภายใต้  
ความรับผิดชอบของตัวเอง ตัวเลขใน  
วงเล็บคือจำนวนทิศเกิดที่เกินกำหนด

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

The main table shows a list of overdue tickets with columns for 'เลขที่ทิศเกิด', 'วันที่', 'หัวข้อ', 'ผู้สร้าง ticket', 'ระดับความสำคัญ', and 'มอบหมายไปยัง'. Two tickets are listed: 239248 and 356801.

A modal window titled 'ทดสอบระบบ' is open, showing details for a ticket marked as overdue. The details include:

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

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

สัญลักษณ์แสดงว่าทิศเกิดนี้เกิน  
กำหนดการแก้ไข

## 6. คู่มือการปิดทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว

คลิกที่เมนู **ทิกเก็ตทั้งหมดที่ปิดไปแล้ว** เพื่อดูรายการทิกเก็ตที่ปิดไปแล้วซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตัวเอง ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนทิกเก็ตที่ได้ปิดไปแล้ว

ปุ่มรีเฟรชข้อมูลจากระบบ

ระดับความสำคัญ

รีเฟรชข้อมูล

สถานะแสดงว่าทิกเก็ตนี้ปิดไปแล้ว

ชื่อผู้ปิดทิกเก็ต

เลขที่ทิกเก็ต	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	ระบบต่าง (4)	...	สูง	Chate Kantapanit
488525	27-Nov-2013	ทดสอบ (3)	...	ปกติ	Chate Kantapanit

## 7. รายละเอียดในแต่ละ ticket

ระบบ E-Ticket Support  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ Chate | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของฉัน | ออกจากระบบ

ภาพรวม **ticket** องค์ความรู้

ticket ที่เปิดอยู่ (4) | เกินกำหนด (2) | ticket ทั้งหมดที่ปิดแล้ว (16) | เปิด ticket ใหม่

**ticket หมายเลข #185655** < 1

สถานะ: Open < 2

ระดับความสำคัญ: ปกติ < 3

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง < 4

วันที่สร้าง: 21-Dec-2013 8:11 am < 5

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

อีเมล: send2chate@hotmail.com < 11

โทรศัพท์: 53941133 < 12

ที่มา: Web (49.49.30.229) < 13

มอบหมายให้: บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1 < 6

ระยะเวลาแก้ไข: ค่าเริ่มต้น (2 วัน) < 7

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

ครบกำหนด: 23-Dec-2013 8:11 am < 8

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

ตอบกลับล่าสุด: < 16

**โมดูลในระบบ** < 17

บัญชี 3 มิติ: ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Receivable) < 17

**AR รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ** < 18

บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (4) < 19

21-Dec-2013 8:11 am < 20

**เรียน กองคลัง** < 21

รายการลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ  
หน่วยงาน 15 คณะบริหารธุรกิจ เลขที่ทำการ 0192301 ทำเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม



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

## 8. รายละเอียดการสื่อสารเพื่อการแก้ไข ticket

### AR รายการลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ

📄 บันทึกเกี่ยวกับ ticket นี้ (4)

**21-Dec-2013 8:11 am**

เรียน กองคลัง  
รายการลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่ายไม่แสดงในระบบ  
หน่วยงาน 15 คณะบริหารธุรกิจ เลขที่ทำการ 0192301 ทำเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม

**21-Dec-2013 8:11 am** Ticket Assigned to บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1 SYSTEM (Auto Assignment)

Auto Assignment

**21-Dec-2013 8:23 am**

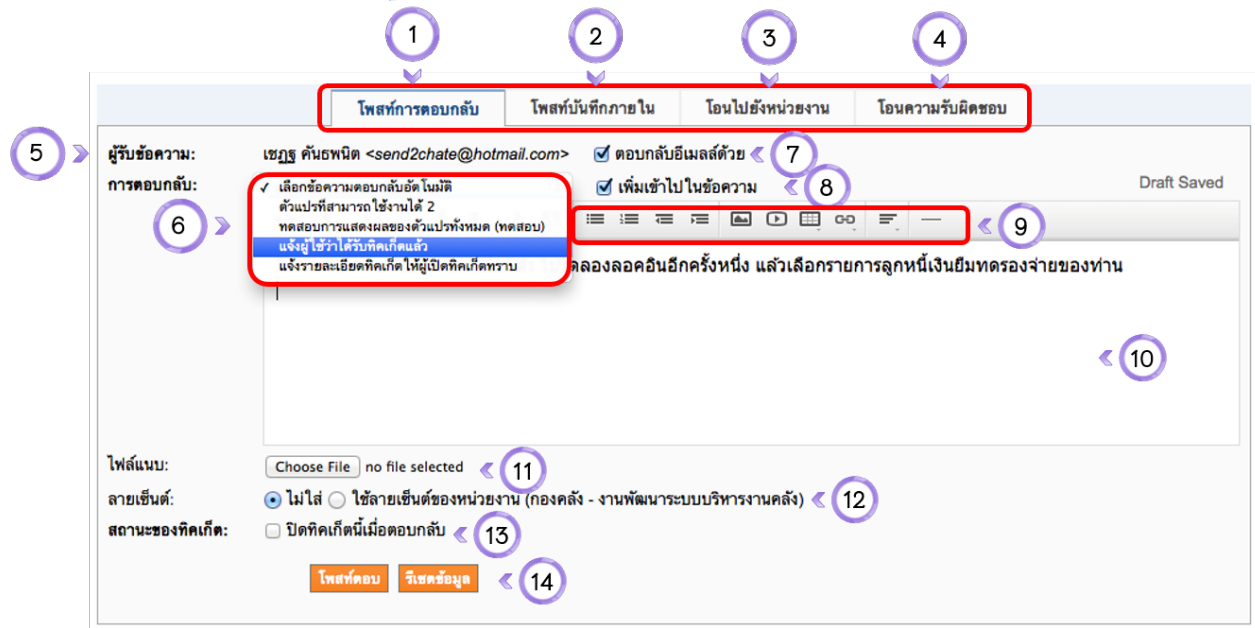
ข้อมูลเพิ่มเติม user ar15

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

แก้ไขชื่อ

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

## 9. หน้าจอโพสต์ตอบกลับผู้สร้างทิกเก็ต



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

## 10. การเพิ่มบันทึกภายใน/การสื่อสารภายในทีม

บันทึกภายใน: หัวข้อบันทึก - เป็นการสรุปเนื้อหาของบันทึกที่พิมพ์ (ตัวเลือก)  
การสื่อสารภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket นี้

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket นี้แต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket นี้จะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

ไฟล์แนบ: Choose File no file selected

สถานะของ ticket นี้: — ไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ —

บันทึกข้อความ รีเซตข้อมูล

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

ใช้ข้อความนี้ในการสื่อสารเฉพาะภายในทีมงานที่รับผิดชอบ ticket นี้แต่ละประเภท โดยที่ผู้เปิด ticket นี้จะมองไม่เห็นข้อความนี้ คุณสามารถใส่รูปภาพ ตาราง Link หรือแนบไฟล์ได้ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

ลำดับ	หน่วยงาน	เหตุผล
1	2	3

1. หัวข้อบันทึกภายใน
2. ข้อความสำหรับสื่อสารภายในทีมงาน (ใส่ตาราง รูปภาพ ลิงค์ วีดีโอ ฯลฯ ได้)
3. เมนูสำหรับแนบไฟล์ให้สมาชิกในทีม
4. สถานะของ ticket นี้ (สามารถปิด ticket นี้ได้ หรือระบุว่า ตอบแล้ว, ยังไม่ตอบ หรือยกเลิกการระบุว่า ticket นี้เกินกำหนด หรือยกเลิกการมอบหมาย ticket นี้ได้ เฉพาะหัวหน้างาน)
5. ปุ่มบันทึกข้อความหรือรีเซตข้อมูล
6. ผลลัพธ์ของบันทึกภายใน จะเป็นกรอบสี่เหลี่ยม ซึ่งผู้สร้าง ticket นี้จะมองไม่เห็นข้อความนี้

## 11. การโอน ticket เกิดข้ามหน่วยงานภายในองค์กร

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

โพสท์การตอบกลับ   โพสท์บันทึกภายใน   **โอนไปยังหน่วยงาน**   โอนความรับผิดชอบ

หน่วยงาน: ticketนี้อยู่ที่หน่วยงาน กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง department. ◀ 1

ความเห็น: \*  
 — เลือกหน่วยงานที่จะโอนให้รับผิดชอบ — ◀ 2

การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถโอน ticket นี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะยังคงเป็นคนเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว

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

◀ 3

โอนความรับผิดชอบ   รีเซตข้อมูล ◀ 4

### Tab การโอน ticket เกิดไปยังหน่วยงาน

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

## 12. การโอน ticket เกิดไปยังทีมงานหรือบุคลากรอื่นๆ รับผิดชอบ

เมืองแก้ว , พิภพทอง  
แก้วดาต๊ะ, 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

โพสท์การตอบกลับ   โพสท์บันทึกภายใน   โอนไปยังหน่วยงาน   **โอนความรับผิดชอบ**

ผู้รับโอน: บัญชี 3 มิติ - ปัญหาเทคนิค ระดับ 1

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

ความเห็น: \*  
ท่านสามารถใส่เหตุผลในการโอนความรับผิดชอบได้ทันที หลังจากโอนความรับผิดชอบไปแล้ว ระบบจะส่งอีเมลล์ไปยังผู้รับโอนความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถกำหนดให้บุคลากรคนใดที่สามารถโอนความรับผิดชอบได้บ้าง

มอบหมายใหม่   รีเซ็ตค่า

### Tab การโอนความรับผิดชอบ

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

## 13. หน้าจอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

ระบบ E-Ticket Support  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยินดีต้อนรับคุณ จุฬารัตน์ | เมนูผู้ดูแลระบบ | การตั้งค่าบัญชีของฉัน | ออกจากระบบ

ภาพรวม    ทดสอบ    องค์ความรู้

แดชบอร์ด    ทะเบียนบุคลากร    **จัดการข้อมูลของฉัน**

คลิกที่ “การตั้งค่าบัญชีของฉัน” หรือคลิกที่ ภาพรวม > จัดการข้อมูลของฉัน

### บัญชีข้อมูลของฉัน

รายละเอียดบัญชี

รายละเอียดการติดต่อ

Username: **chutarat**

ชื่อ: จุฬารัตน์ < 1

นามสกุล: ดวงฤทธิ์ < 2

อีเมล: chutarat@financecmu.com < 3

เบอร์โทรศัพท์: 0-5394-1146    เบอร์ต่อ: < 4

โทรศัพท์มือถือ: < 5

ขนาดของเพจที่แสดง: แสดง 25 รายการ    ต่อหน้า < 6

ความถี่ในการรีเฟรชข้อมูลอัตโนมัติ: ทุกๆ 5 นาที    (ความถี่ในการอัปเดตที่เกิด) < 7

คำเริ่มต้นลายเซ็นของคุณ: ลายเซ็นของฉัน    (คุณสามารถเลือกลายเซ็นได้ในหน้าที่เกิด) < 8

คำเริ่มต้นขนาดกระดาษ: A4    ขนาดกระดาษที่จะใช้เมื่อมีการสั่งพิมพ์ที่เกิดเป็นไฟล์ PDF < 9

แสดงที่เกิดที่ได้รับมอบหมาย:  แสดงที่เกิดที่ได้รับมอบหมาย ใน open queue ด้วย < 10

รหัสผ่าน: ในการเปลี่ยนรหัสผ่าน กรุณาใส่รหัสผ่านที่คุณใช้อยู่ในปัจจุบัน และรหัสผ่านใหม่ในช่องด้านล่างนี้

รหัสผ่านปัจจุบัน: < 11

รหัสผ่านใหม่: < 11

ยืนยันรหัสผ่านใหม่อีกครั้ง: < 11

ลายเซ็น: ตัวเลือกของการใช้ลายเซ็นที่จะถูกใช้ในอีเมลที่ส่งออกไป

จุฬารัตน์ ดวงฤทธิ์  
นักวิชาการเงินและบัญชี  
ผู้ดูแลระบบการเงินจ่าย + ระบบ GFMS < 12  
งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง  
อีเมล: chutarat\_d@hotmail.com  
0-5394-1146

ลายเซ็นนี้จะแสดงเป็นตัวเลือก 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 เกิด
9. ขนาดกระดาษสำหรับสั่งพิมพ์เป็นไฟล์ PDF
10. แสดง ticket ที่ตัวเองได้รับมอบหมายในรายการแสดงผล
11. ช่องสำหรับเปลี่ยนรหัสผ่านด้วยตัวเอง
12. ลายเซ็นของบุคลากร
13. ปุ่มบันทึกการเปลี่ยนแปลง รีเซต หรือยกเลิกการทำงาน



## 14. การเรียกดูรายชื่อบุคลากรในกองคลัง

คลิกที่ ภาพรวม > ทะเบียนบุคลากร

ค้นหาบุคลากร โดยพิมพ์ชื่อ และ/หรือ เลือกงานที่ต้องการค้นหา แล้วกดปุ่ม “กรองข้อมูล”

ทะเบียนข้อมูลบุคลากร

Showing 1 - 25 of 68

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

## 15. ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้

### ตัวแปรที่คิเกิดที่สามารถใช้ได้

โปรดจำไว้ว่าตัวแปรที่ไม่ใช่ตัวแปรพื้นฐานสามารถใช้ได้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่จะนำไปใช้

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

### ตัวแปรที่สามารถใช้งานได้ นี้ สามารถใช้ได้กับ

1. เเทมเพลทอีเมลล์ สำหรับส่งในเหตุการณ์ต่างๆ (ผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนด)
2. การตอบกลับในชุดข้อความตอบกลับสำเร็จรูป (บุคลากรกองดลั้งที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้กำหนด)

## ตัวอย่างอีเมลแจ้งเตือนบุคลากร

1. อีเมลที่ระบบมอบหมายอัตโนมัติให้บุคลากร/ทีมงานรับผิดชอบตามประเภทที่คิเกิดขึ้นที่ผู้สร้างที่คิเกิดระบุไว้

มีที่คิเกิดเลขที่: 26 มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ

Message 1 of 9

From: การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System

To: parichart@financecmu.com

Date: Today 09:07

มอบหมายความรับผิดชอบอัตโนมัติโดยระบบ

เรียน บัญชี 3 มิติ - AR ระดับ 1

ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการ และได้สร้างที่คิเกิดหมายเลข #334769 ซึ่งได้รับมอบหมายจาก SYSTEM (Auto Assignment) ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่งข้อมูลจาก: เซกอร์ คันทนิต <send2chate@hotmail.com>

หน่วยงาน: กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง

หัวข้อที่คิเกิด: รายละเอียดดูที่นี่แสดงรายการไม่ครบถ้วน

ระดับความสำคัญ (ค่าเริ่มต้น): ปกติ

ถูกสร้างเมื่อวันที่: 21-Dec-2013 9:07 am

กำหนดแล้วเสร็จวันที่: 23-Dec-2013 9:07 am

รายละเอียด: Auto Assignment

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

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

### อีเมลการโอนย้ายทิกเก็ตไปยังหน่วยงานอื่น

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

2. อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบมายังบุคลากร หรือทีมงานที่อยู่ในสังกัด / การรับโอนความรับผิดชอบที่เกิด / การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบโดยอัตโนมัติจากระบบ

The screenshot shows an email notification from the e-Ticket System. The email header includes the sender 'การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System' and the recipient 'chutarat@financecmu.com'. The subject is 'มี ticket เลขที่: 23 มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ' (Ticket #23 assigned to your responsibility). The body of the email contains details about the ticket, including the ticket number #419187, the sender 'เชษฐ คันธพนิต <chate@cksmartsolutions.com>', and the department 'กองคลัง - งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง'. It also mentions the ticket status 'ยกเลิกใบสำคัญจ่ายไม่ได้' and the priority 'ระดับความสำคัญ (ค่าเริ่มต้น): ปกติ'. The email was created on 18-Dec-2013 and completed on 20-Dec-2013. The body text states: 'ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ และได้สร้าง ticket หมายเลข #419187 ซึ่งได้รับมอบหมายจาก จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์ ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้' (The system received information from the service provider and created ticket #419187, which is assigned to you from Jutarat Duangrit). The email concludes with instructions to log in to the support ticket system and a URL: <http://finance.oop.cmu.ac.th>.

Annotations in the image explain the following elements:

- เลขที่ ticket สำหรับใช้ภายใน กองคลัง (ใช้สำหรับวันเลขที่)**: Ticket number for internal use in the Treasury (used for day numbers).
- อีเมลของระบบ**: System email.
- ชื่อทีมงาน หากมีการโอนความรับผิดชอบมายังทีมงาน บุคลากรที่อยู่ในทีมงาน จะได้รับอีเมลด้วย**: If there is a transfer of responsibility to a team, staff members in the team will also receive the email.
- มี ticket เลขที่: 23 มอบหมายมาให้คุณรับผิดชอบ**: Ticket #23 assigned to your responsibility.
- อีเมลผู้รับโอนความรับผิดชอบ จาก ตัวอย่าง เป็นสมาชิกของทีมงาน "บัญชี 3 มิติ - GL ระดับ 1"**: Email of the person receiving the transfer of responsibility, for example, a team member "3-dimensional account - GL level 1".
- เรียน บัญชี 3 มิติ - GL ระดับ 1**: Dear 3-dimensional account - GL level 1.
- ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ และได้สร้าง ticket หมายเลข #419187 ซึ่งได้รับมอบหมายจาก จุฑารัตน์ ดวงฤทธิ์ ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้**: The system received information from the service provider and created ticket #419187, which is assigned to you from Jutarat Duangrit. See details below.
- ชื่อผู้รับโอนความรับผิดชอบ**: Name of the person receiving the transfer of responsibility.
- ชื่อ, อีเมลและหน่วยงานของผู้โอนความรับผิดชอบ**: Name, email, and department of the person transferring responsibility.
- เหตุผลและรายละเอียดการโอนความรับผิดชอบ**: Reason and details of the transfer of responsibility.
- รายละเอียด: โอนความรับผิดชอบไปยังทีม GL เพื่อกลับรายการบัญชีด้วย**: Details: Transfer responsibility to the GL team to reverse the account entry.
- นี่เป็นอีเมลตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้ กรุณา ล็อกอินเข้าสู่ระบบ to the support ticket system เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย**: This is an automatic reply email from the system. Please do not reply to this email. Please log in to the support ticket system to view details about the ticket assigned to you.
- ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ <http://finance.oop.cmu.ac.th>**: Knowledge system and problem-solving for e-Ticket system, Treasury, Office of the University, Chiang Mai University. <http://finance.oop.cmu.ac.th>

### 3. อีเมลแจ้งเตือนการมอบหมายความรับผิดชอบ/การรับโอนความรับผิดชอบที่คึกเกิดไปยังหน่วยงานอื่น

1 [รหัส ticket #334765] มีการย้ายไปอยู่ภายใต้หน่วยงาน: - กองคลัง - งานธุรการ

2 Message 1 of 12

3 From การแจ้งเตือนอัตโนมัติจากระบบ e-Ticket System

4 To parichart@financecmu.com

5 Date Today 09:41

6 สวัสดีคุณ ปาริชาติ,

เนื่องจาก ticket เลขที่ #334765 มีการโอนจากหน่วยงานของท่าน ไปยัง กองคลัง - งานธุรการ ซึ่งผู้โอนความรับผิดชอบ คือคุณ Chate Kantapanit

ขอแจ้งให้ทราบว่าแม้ ticket โอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว แต่ความรับผิดชอบของ ticket นี้จะยังเป็นของท่านหรือทีมงานแก้ปัญหาที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่

รายละเอียดของการโอนย้ายหน่วยงาน มีดังนี้:

7 { การโอนไปยังหน่วยงาน สามารถโอน ticket นี้ไปอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่กรณีนี้ ผู้รับผิดชอบจะเป็นคนเดิมหรือทีมงานเดิม แม้จะโอนไปอยู่ภายใต้หน่วยงานอื่นแล้ว

{ โดยสถิติของ ticket นี้จะไปปรากฏในหน่วยงานที่รับโอน (ปรากฏในรายงานจำนวน ticket เกิดแยกตามสถานะ เช่น เปิด ปิด หรือเกินกำหนดระยะเวลาการแก้ไข) ซึ่งจะมองเห็นได้โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้างาน

ในการเรียกดูหรือตอบกลับ ticket กรุณา ล็อคอินเข้าสู่ระบบ 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>

#### อีเมลการโอนย้าย ticket เกิดไปอยู่หน่วยงานอื่น

1. รหัส ticket ที่โอนย้าย
2. หน่วยงานที่รับโอน
3. อีเมลอัตโนมัติจากระบบ
4. อีเมลผู้รับผิดชอบ ticket (บุคลากรท่านเดิม)
5. ผู้รับผิดชอบ ticket (บุคลากรท่านเดิม)
6. ผู้ทำรายการย้าย ticket เกิดระหว่างหน่วยงาน
7. รายละเอียดข้อความอธิบายการโอนย้ายหน่วยงาน
8. Link สำหรับเข้าไปดูรายละเอียด

#### 4. อีเมลแจ้งเตือนมีข้อความภายใน ที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตที่รับผิดชอบ ส่งจากสมาชิกในทีมที่รับผิดชอบทิกเก็ต

แจ้งเตือน: มีข้อความภายในใหม่ที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตหมายเลข 334765

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

ถึงฉัน

อังกฤษ > ไทย แปลข้อความ ปิดสำหรับ: อังกฤษ

เรียนคุณ Chate,

มีข้อความภายในกองคลัง เป็นข้อความใหม่ที่ระบบได้รับข้อมูลมา ซึ่งเกี่ยวข้องกับทิกเก็ตหมายเลข [#334765](#)

ผู้ส่ง: พัทยา คำมุงคุณ

หัวข้อ: แก้ปัญหาแล้ว

รายละเอียดข้อความ:

แก้ไขปัญหาลแล้วรบกวนหัวหน้างานปิดทิกเก็ตให้ด้วย

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

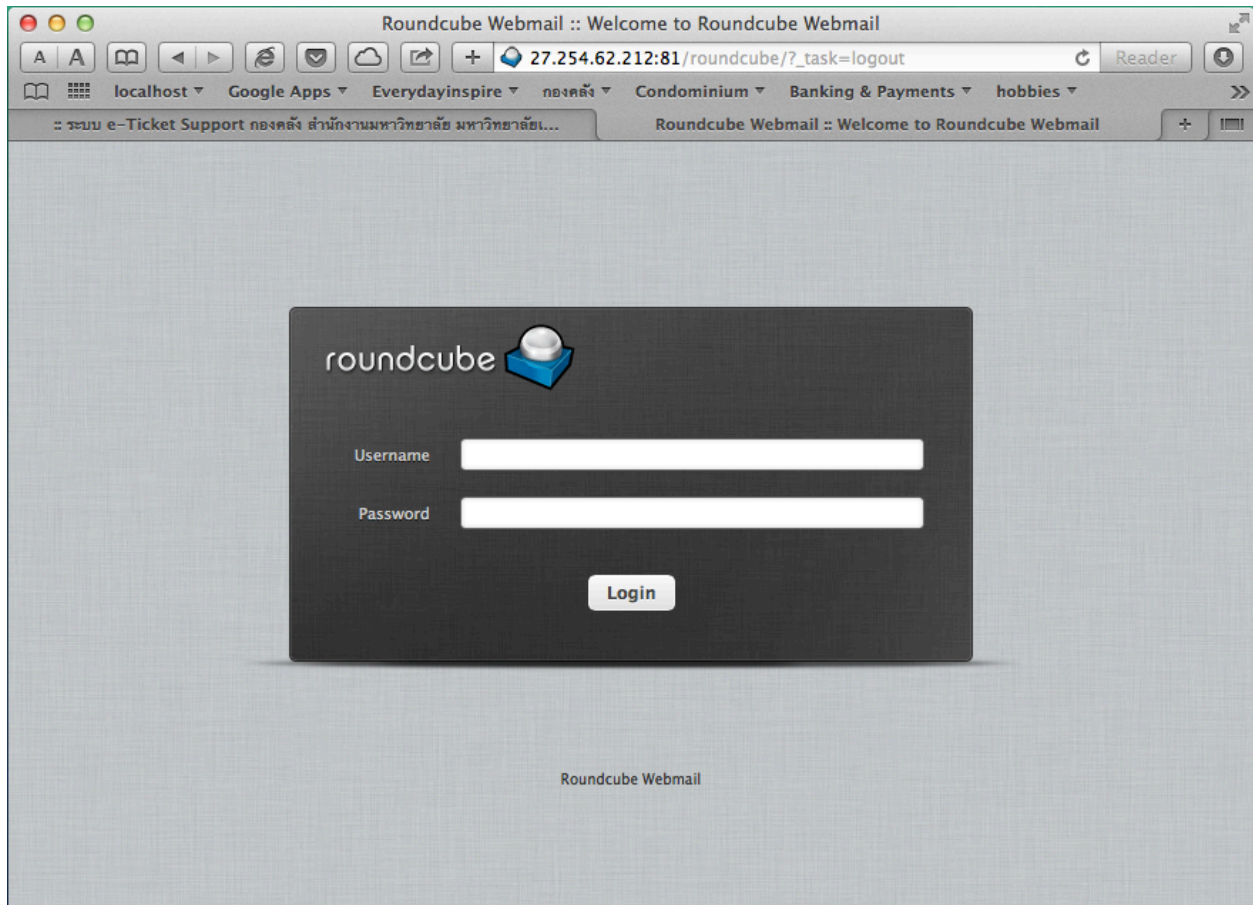
ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system  
กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
<http://finance.oop.cmu.ac.th>

#### แจ้งเตือนข้อความภายในจากระบบ

1. หัวข้ออีเมล ระบุว่าข้อความภายในของทิกเก็ต
2. อีเมลอัตโนมัติจากระบบ
3. ผู้รับข้อความ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน
4. Link สำหรับเข้าสู่หน้าทิกเก็ต
5. หัวข้อ ของข้อความภายใน
6. รายละเอียดข้อความ

## หน้าจอระบบอีเมล

### 1. หน้าล็อกอินเข้าระบบอีเมล





## 2. หน้าหลักของ mailbox

The screenshot displays the Roundcube Webmail interface. The browser address bar shows the URL `27.254.62.212:81/roundcube/?_task=mail`. The interface includes a navigation menu on the left with folders like Drafts, Sent, Junk, and Trash. The main area shows a list of emails with columns for Subject, From, Date, and Size. The status bar at the bottom indicates "Messages 1 to 42 of 42".

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

### 3. หน้ารายละเอียดของอีเมล

The screenshot displays the Roundcube Webmail interface. At the top, the browser address bar shows the URL: (18) Roundcube Webmail :: มีतिकเกตเลขที่: 330937 ถูกส่งมาให้คุณและทีมงานดำเนินการแก้ไข. The interface includes a navigation bar with icons for Back, Compose, Reply, Reply all, Forward, Delete, Print, Mark, and More. On the left, there is a sidebar with folders: Inbox (18), Drafts, Sent, Junk, and Trash. The main content area shows an email message with the following details:

**มีतिकเกตเลขที่: 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**

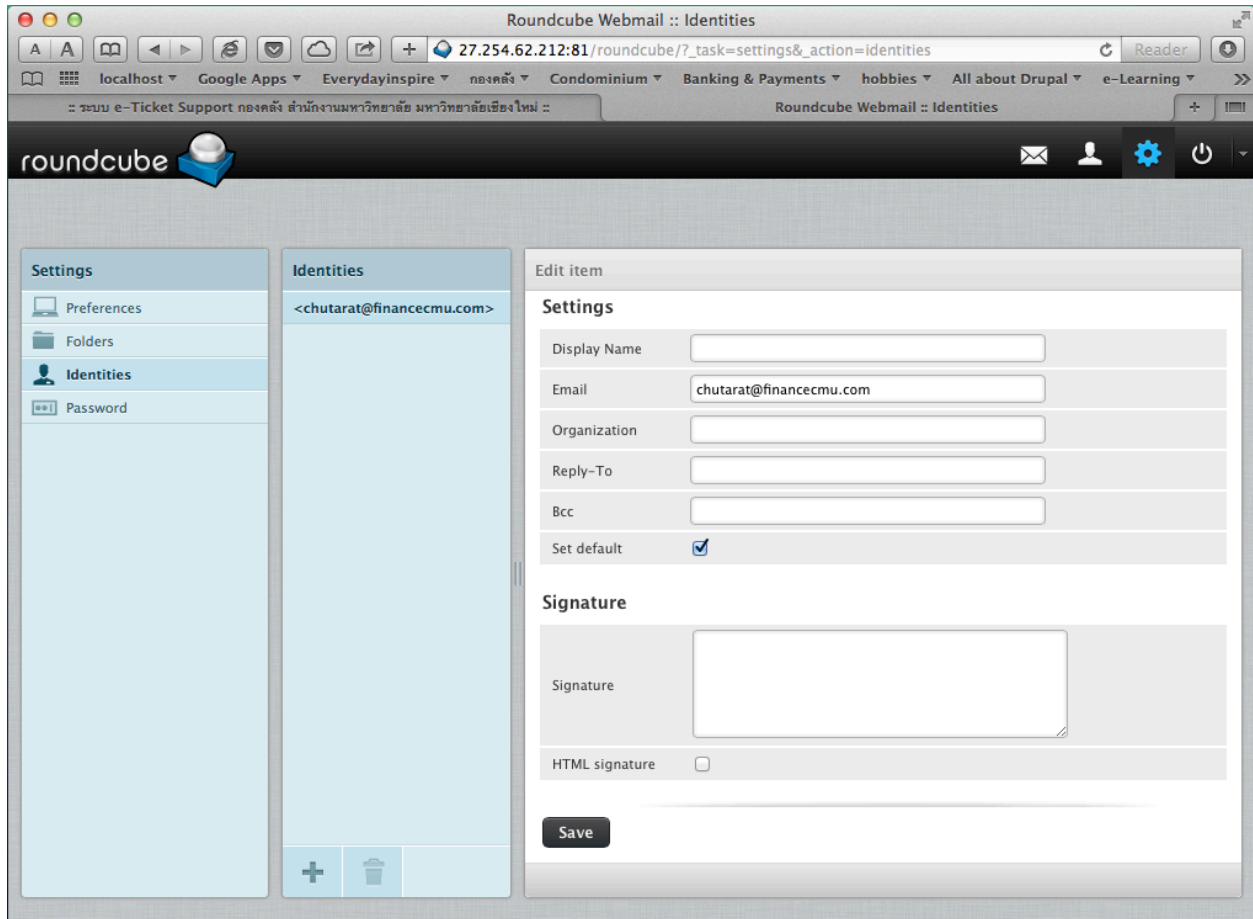
ระบบได้รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการ และได้สร้างतिकเกตหมายเลข [#330937](#) ซึ่งได้รับมอบหมายจาก SYSTEM (Auto Assignment) ส่งมาให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

นี่เป็นอีเมลส่งตอบกลับอัตโนมัติจากระบบ กรุณาอย่าตอบกลับอีเมลนี้  
 กรุณา [ล็อกอินเข้าสู่ระบบ](#) to the support ticket system เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket ที่คุณได้รับมอบหมาย

ระบบองค์ความรู้และแก้ไขปัญหา e-Ticket system

#### 4. หน้าจอการตั้งค่าลายเซ็นของอีเมล



## 5. หน้าจอการเปลี่ยน password สำหรับอีเมล

