



คู่มือการใช้งาน

ระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management)

สารบัญ

ข้อกำหนดเบื้องต้นการใช้งานระบบ	1
การเข้าใช้งานระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management)	1
1. การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ (Ticket Management)	1
2. การเข้าใช้งานระบบ (Ticket Management)	3
3. การแจ้งลิ้มรห้สผ่าน	5
4. ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (เมนู MY TICKETS)	6
5. การเพิ่มข้อมูลการแจ้งปัญหา	7
6. การตอบกลับ – ติดตามสถานะข้อมูลการแจ้งปัญหา	8
7. การยกเลิกข้อมูลการแจ้งปัญหา	11
8. เมนู Knowledge Base	12

ระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (TICKET MANAGEMENT)

ข้อกำหนดเบื้องต้นการใช้งานระบบ

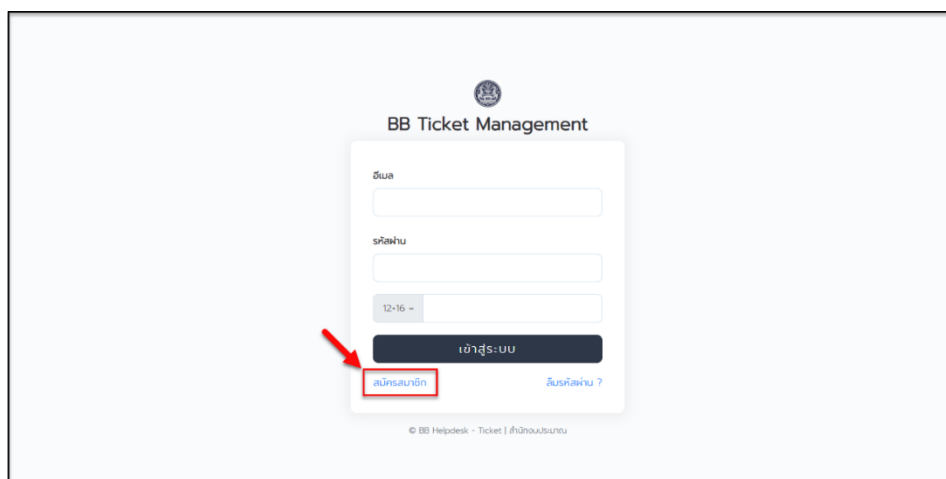
เข้าใช้งานระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และ Tablet ได้ โดยเว็บเบราว์เซอร์ที่รองรับการใช้งาน ได้แก่ Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari

การเข้าใช้งานระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management)

Ticket Management เป็นระบบที่ให้บริการรับแจ้งปัญหาด้านการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการงบประมาณ รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะของเรื่องที่แจ้งไว้ในระบบฯ ได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ให้บริการในวันและเวลาราชการ โดยเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณจะดำเนินการตอบคำถามภายใน 1 วันทำการ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ไม่ต้องใช้รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ ผู้ใช้งานต้องทำการลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบ หรือ กรณีที่มีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ BBL อยู่แล้วสามารถเข้าใช้งานโดยใช้อีเมลที่ลงทะเบียนกับระบบ BBL และรหัสผ่านคือเลขบัตรประชาชน 5 หลักสุดท้ายตามด้วย "@Bb" (เช่น เลขบัตรประชาชน 1234567890123 รหัสผ่านคือ "90123@Bb") สามารถเข้าใช้งานได้ โดยมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

1. การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ (Ticket Management)

1. เข้าสู่เว็บไซต์ผ่าน URL : <https://bb-helpdesk.bb.go.th/ticket/customer> บนเว็บเบราว์เซอร์
2. ระบบจะแสดงหน้าจอลงทะเบียนใช้งานระบบ จากนั้นคลิกปุ่ม “สมัครสมาชิก”



รูปที่ 1 เข้าสู่หน้าจอสมัครสมาชิก

3. ระบบจะแสดงแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลผู้ใช้งาน ทำการกรอกข้อมูลผู้ใช้งานลงในช่องที่ระบบกำหนด
4. จากนั้นคลิกปุ่ม **สมัครสมาชิก** เพื่อยืนยันการสมัครสมาชิก

BB Ticket Management

อีเมล

1

รหัสผ่าน

2

ยืนยันรหัสผ่าน

3

รหัสผ่านต้องประกอบด้วย ภาษาอังกฤษ ตัวเล็ก ตัวใหญ่ ตัวเลข และอักขระพิเศษ ผลรวมกัน อย่างน้อย 8 ตัวอักษร

ชื่อ

4

นามสกุล

5

เบอร์โทรศัพท์ 10 หลัก

6

หน่วยงาน

7 -- เลือก --

รหัสยืนยัน *

8 HXW7C

สมัครสมาชิก

9

เข้าสู่ระบบ

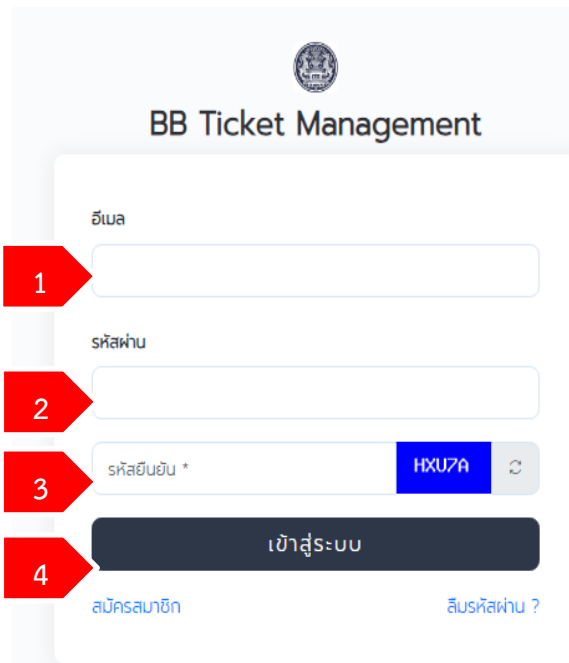
ลืมรหัสผ่าน ?

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกอีเมล
2	ช่องสำหรับกรอกรหัสผ่าน
3	ช่องสำหรับกรอกยืนยันรหัสผ่าน
4	ช่องสำหรับกรอกชื่อ
5	ช่องสำหรับกรอกนามสกุล
6	ช่องสำหรับกรอกเบอร์โทรศัพท์
7	ช่องสำหรับเลือกกำหนดหน่วยงานของผู้ใช้งาน
8	ช่องตอบคำถามของระบบ Captcha
9	ปุ่ม สมัครสมาชิก สำหรับยืนยันการสมัครสมาชิก

รูปที่ 2 แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลผู้ใช้งาน

2. การใช้งานระบบ (Ticket Management)

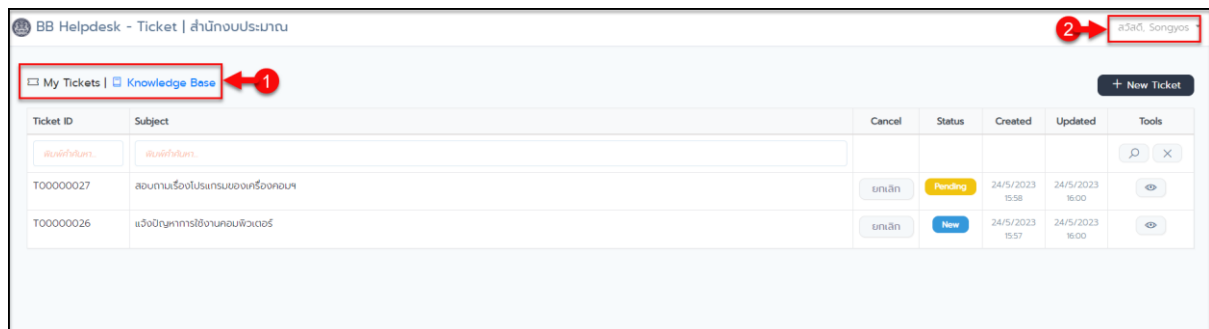
1. เมื่อผู้ใช้งานทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับลงชื่อใช้งานระบบ
2. ทำการกรอกข้อมูลอีเมลและรหัสผ่านลงในช่องที่กำหนด
3. ตอบคำถามของระบบ Captcha เพื่อป้องกันการสแปม
4. จากนั้นคลิกปุ่ม **เข้าสู่ระบบ** เพื่อยืนยันการใช้งานระบบ



ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกอีเมล
2	ช่องสำหรับกรอกรหัสผ่าน
3	ช่องตอบคำถามของระบบ Captcha
4	ปุ่ม เข้าสู่ระบบ สำหรับยืนยันการใช้งานระบบ

รูปที่ 3 หน้าจอลงชื่อใช้งานระบบ

5. เมื่อเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงหน้าจอการทำงานของระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management) โดยมีรายละเอียดของหน้าจอดังนี้



รูปที่ 5 หน้าจอระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management)

ลำดับ	คำอธิบาย
1	แถบเมนูหลักของระบบ
2	แสดงชื่อผู้เข้าใช้งานระบบ สามารถคลิกเพื่อแสดงเมนูดังนี้ - เมนู “ข้อมูลส่วนตัว” สำหรับเข้าสู่หน้าจอข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าใช้งาน สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ เช่น แก้ไขรหัสผ่าน เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น - เมนู “ออกจากระบบ” สำหรับออกจากระบบ (Logout)

3. การแจ้งลิ้มรสผ่าน

1. คลิกปุ่ม “ลิ้มรสผ่าน” ที่หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

รูปที่ 6 ปุ่มเข้าสู่หน้าจอแจ้งลิ้มรสผ่าน

2. ระบบจะแสดงแบบฟอร์มสำหรับแจ้งลิ้มรสผ่าน ทำการกรอกข้อมูลอีเมลลงในช่องที่ระบบกำหนด
3. จากนั้นคลิกปุ่ม **ส่งอีเมลยืนยัน** เพื่อยืนยัน

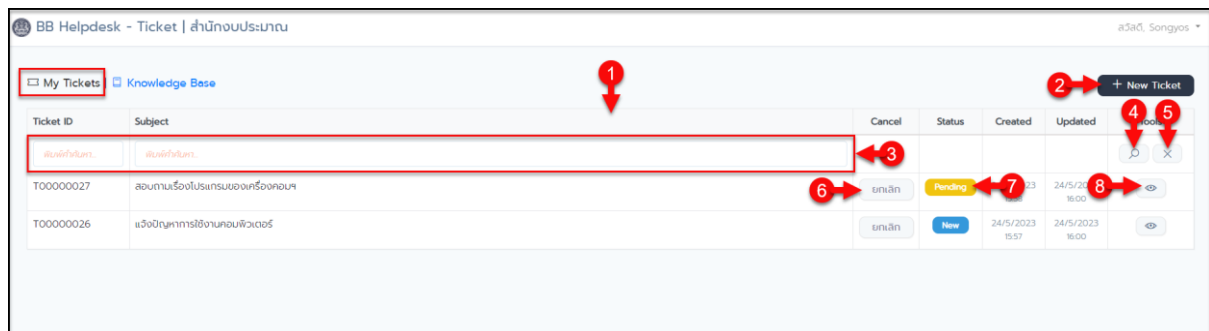
รูปที่ 7 หน้าจอแบบฟอร์มแจ้งลิ้มรสผ่าน

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกอีเมล
2	ช่องตอบคำถามของระบบ Captcha
3	ปุ่ม ส่งอีเมลยืนยัน สำหรับยืนยัน

4. ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (เมนู MY TICKETS)

เมนู “My Tickets” เป็นเมนูสำหรับให้ผู้ใช้งานสามารถส่งข้อมูลการแจ้งปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่ โดยมีขั้นตอนการใช้งานเมนู ดังนี้

1. หลังจากลงชื่อเข้าใช้งานระบบ คลิกเมนู “My Tickets”
2. ระบบจะแสดงตารางข้อมูลการแจ้งปัญหาทั้งหมดของผู้ใช้งาน โดยมีรายละเอียดของหน้าจอดังนี้

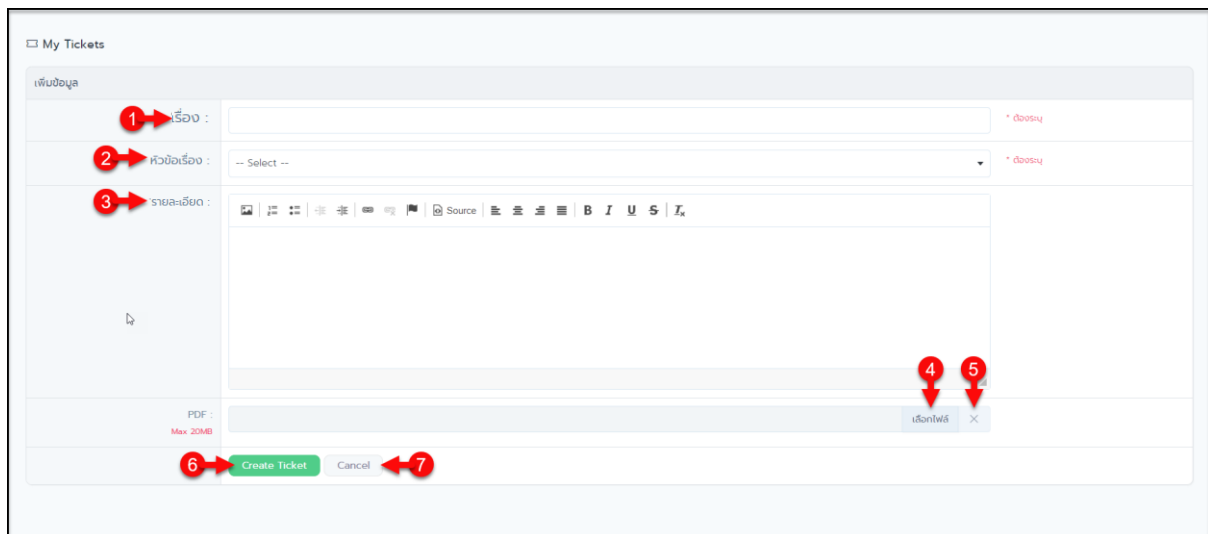


รูปที่ 8 หน้าจอเมนู My Tickets

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ตารางแสดงรายการข้อมูลการแจ้งเรื่องของผู้ใช้งาน
2	ปุ่ม + New Ticket สำหรับเพิ่มข้อมูลใหม่
3	ส่วน Filter สำหรับกำหนดเงื่อนไขการค้นหาข้อมูล
4	ปุ่ม  สำหรับค้นหาข้อมูล
5	ปุ่ม  สำหรับเคลียร์เงื่อนไขการค้นหาข้อมูล
6	ปุ่ม ยกเลิก สำหรับยกเลิกข้อมูลการแจ้งเรื่อง
7	แสดงสถานะดำเนินการการแจ้งปัญหา
8	ปุ่ม  สำหรับแสดงข้อมูลการแจ้งปัญหา และตอบกลับข้อความ

5. การเพิ่มข้อมูลการแจ้งปัญหา

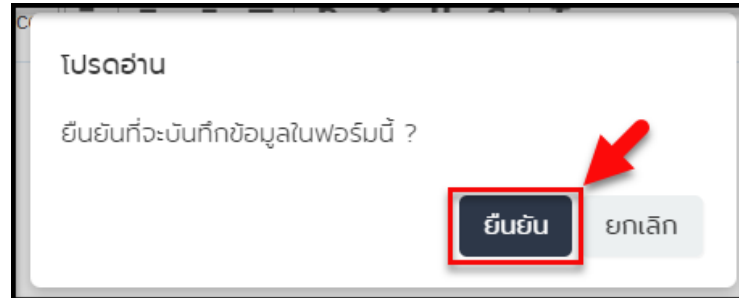
1. คลิกปุ่ม **+ New Ticket** เพื่อเข้าสู่หน้าจอสำหรับเพิ่มข้อมูลการแจ้งปัญหาใหม่
2. กรอกข้อมูลเรื่องที่ต้องการแจ้ง
3. สามารถคลิกปุ่ม **เลือกไฟล์** เพื่อเลือกไฟล์ (ระบบรองรับไฟล์ docx, xlsx, pptx, pdf, jpg, png) แนบประกอบข้อมูลการแจ้งเรื่องได้
4. เมื่อกรอกข้อมูลที่ต้องการแล้ว คลิกปุ่ม **Create Ticket** เพื่อบันทึกข้อมูล



รูปที่ 9 หน้าจอเพิ่มข้อมูลการแจ้งปัญหา

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลชื่อเรื่อง
2	ช่องสำหรับเลือกกำหนดหัวข้อเรื่องที่ต้องการแจ้ง
3	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลรายละเอียดของการแจ้งปัญหา
4	ปุ่ม เลือกไฟล์ สำหรับเลือกไฟล์แนบ
5	ปุ่ม X ลบข้อมูลไฟล์แนบที่เลือก
6	ปุ่ม Create Ticket สำหรับบันทึกข้อมูล
7	ปุ่ม Cancel สำหรับยกเลิกและกลับไปยังหน้าจอตารางจัดการข้อมูล

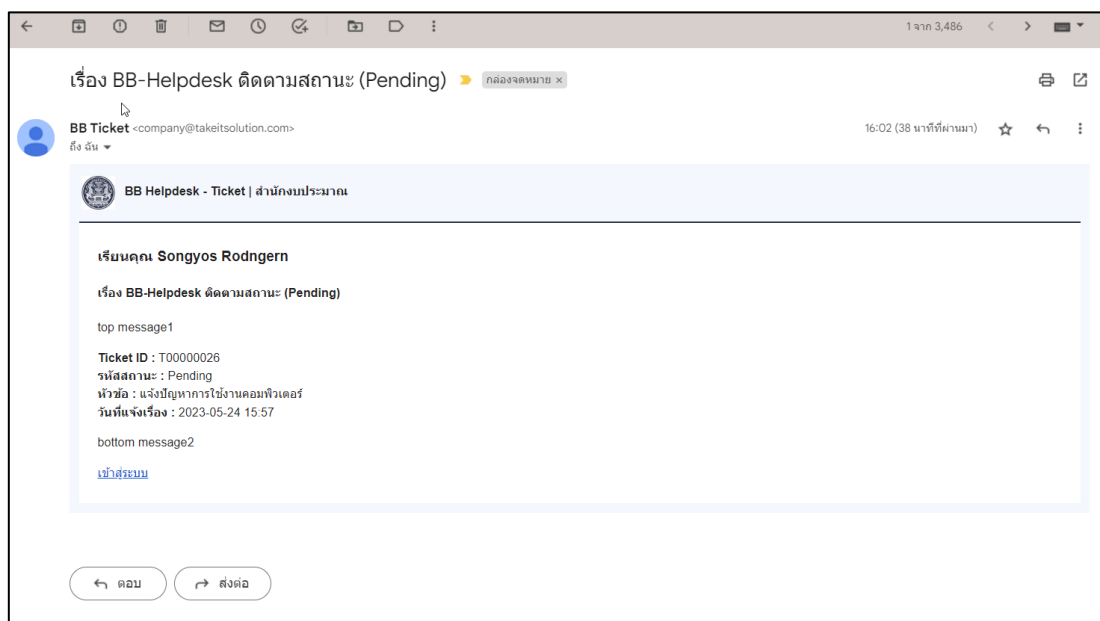
5. ระบบจะแสดง Popup สำหรับแจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูล และส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่



รูปที่ 10 Popup แจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูล

6. การตอบกลับ – ติดตามสถานะข้อมูลการแจ้งปัญหา

1. หลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการการแจ้งปัญหา และตอบกลับข้อความมายังผู้ใช้งาน ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังอีเมลของผู้ใช้งาน



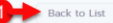
รูปที่ 11 แสดงตัวอย่างอีเมลแจ้งเตือน

2. จากนั้น คลิกปุ่ม  ที่รายการข้อมูลการแจ้งปัญหา

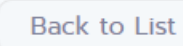
My Tickets Knowledge Base		+ New Ticket				
Ticket ID	Subject	Cancel	Status	Created	Updated	Tools
คลิกที่นี่	คลิกที่นี่					 
T00000028	แจ้งเรื่องเครื่อง Print ผิดปัญหา	ยกเลิก	New	24/5/2023 16:39	24/5/2023 16:39	
T00000027	สอบถามเรื่องโปรแกรมของเครื่องคอมพิวเตอร์		Reject	24/5/2023 15:58	24/5/2023 16:01	
T00000026	แจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	ยกเลิก	Pending	24/5/2023 15:57	24/5/2023 16:41	

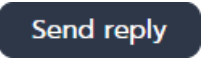
รูปที่ 12 แสดงปุ่มรายการข้อมูลการแจ้งปัญหา

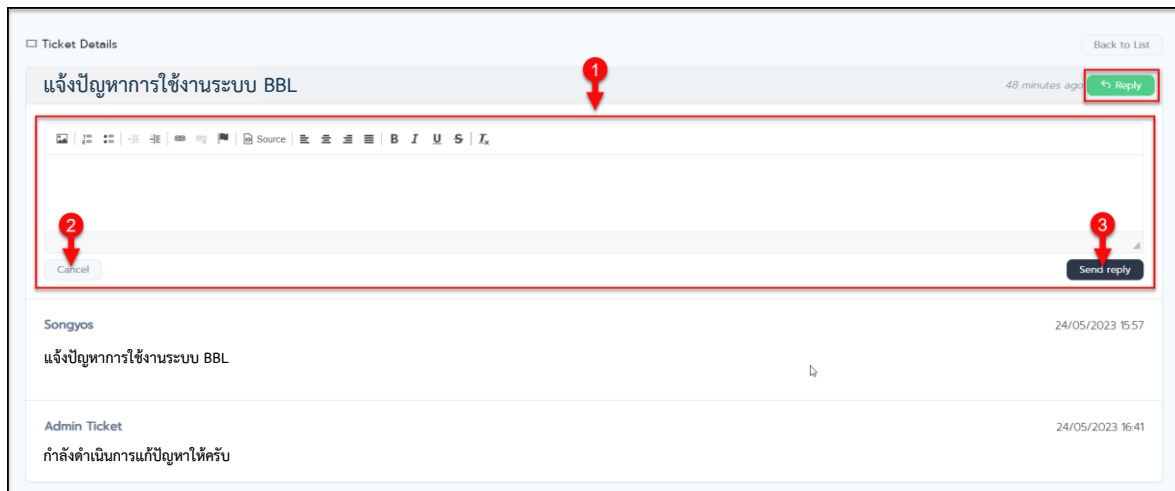
3. ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของการแจ้งปัญหา โดยที่รายละเอียดของหน้าจอ ดังนี้

Ticket Details		1 
แจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์		48 min 2 
Songyos แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ BBL 3  Admin Ticket กำลังดำเนินการแก้ปัญหาให้ครับ		24/05/2023 15:57 24/05/2023 16:41

รูปที่ 13 แสดงรายละเอียดข้อมูลการแจ้งปัญหา

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ปุ่ม  สำหรับกลับไปยังหน้าจอตารางข้อมูล
2	ปุ่ม  สำหรับตอบกลับข้อความ
3	แสดงข้อความตอบกลับของเจ้าหน้าที่

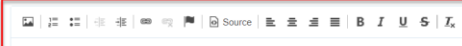
4. คลิกปุ่ม  ระบบจะแสดงช่องสำหรับกรอกข้อมูลการตอบกลับ
5. ทำการกรอกข้อความที่ต้องการตอบกลับลงในช่องที่ระบบกำหนด
6. เมื่อกรอกข้อมูลที่ต้องการแล้ว คลิกปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล



Ticket Details

Back to List

แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ BBL 48 minutes ago 



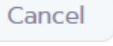
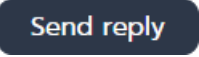
Songyos 24/05/2023 15:57

แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ BBL

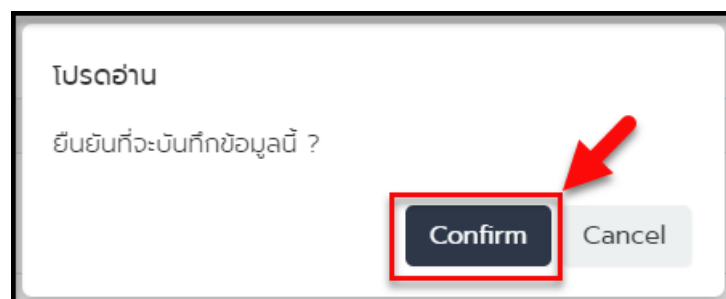
Admin Ticket 24/05/2023 16:41

กำลังดำเนินการแก้ปัญหาให้ครับ

รูปที่ 14 ช่องกรอกข้อมูลการตอบกลับ

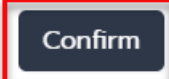
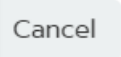
ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลการตอบกลับ
2	ปุ่ม  สำหรับยกเลิกและกลับไปยังหน้าจอตารางจัดการข้อมูล
3	ปุ่ม  สำหรับบันทึกข้อมูล

7. ระบบจะแสดง Popup สำหรับแจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม  เพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูล และส่งข้อมูลกลับไปยังเจ้าหน้าที่



โปรดอ่าน

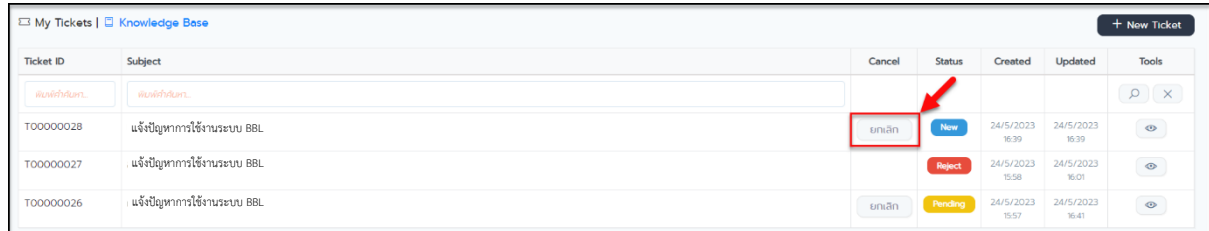
ยืนยันที่จะบันทึกข้อมูลนี้ ?

รูปที่ 15 Popup แจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูล

7. การยกเลิกข้อมูลการแจ้งปัญหา

- คลิกปุ่ม **ยกเลิก** ที่รายการข้อมูลการแจ้งปัญหา



Ticket ID	Subject	Cancel	Status	Created	Updated	Tools
TO0000028	แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ BBL	ยกเลิก	New	24/5/2023 16:39	24/5/2023 16:39	🔍
TO0000027	แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ BBL		Reject	24/5/2023 15:58	24/5/2023 16:01	🔍
TO0000026	แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ BBL	ยกเลิก	Pending	24/5/2023 15:57	24/5/2023 16:41	🔍

รูปที่ 16 แสดงปุ่มยกเลิกข้อมูลการแจ้งเรื่อง

- ระบบจะแสดง Popup สำหรับแจ้งเตือนยืนยันการยกเลิกข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อยืนยันการยกเลิกข้อมูล

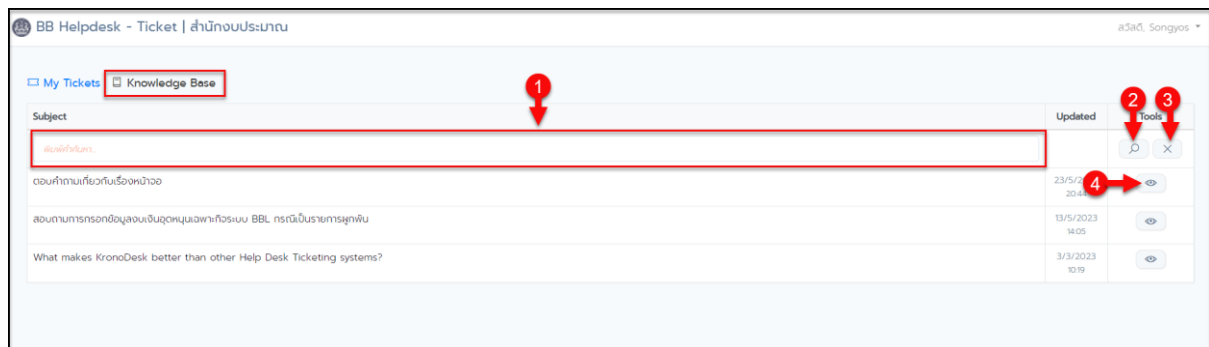


รูปที่ 17 Popup แจ้งเตือนยืนยันการยกเลิกข้อมูล

8. เมนู Knowledge Base

เมนู “Knowledge Base” เป็นเมนูสำหรับแสดงข้อมูลคลังความรู้เบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้งานระบบ โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูล และดูรายละเอียดของข้อมูลได้ ดังนี้

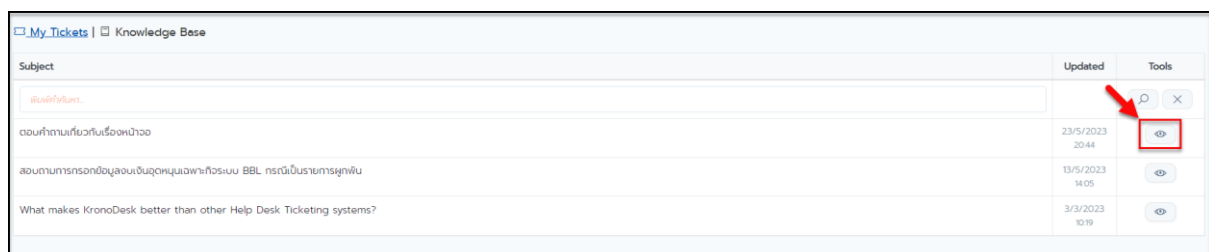
1. หลังจากลงชื่อเข้าใช้งานระบบ คลิกเมนู “Knowledge Base”
2. ระบบจะแสดงตารางข้อมูลคลังความรู้เบื้องต้น โดยมีรายละเอียดของหน้าจอดังนี้



รูปที่ 18 หน้าจอเมนู Knowledge Base

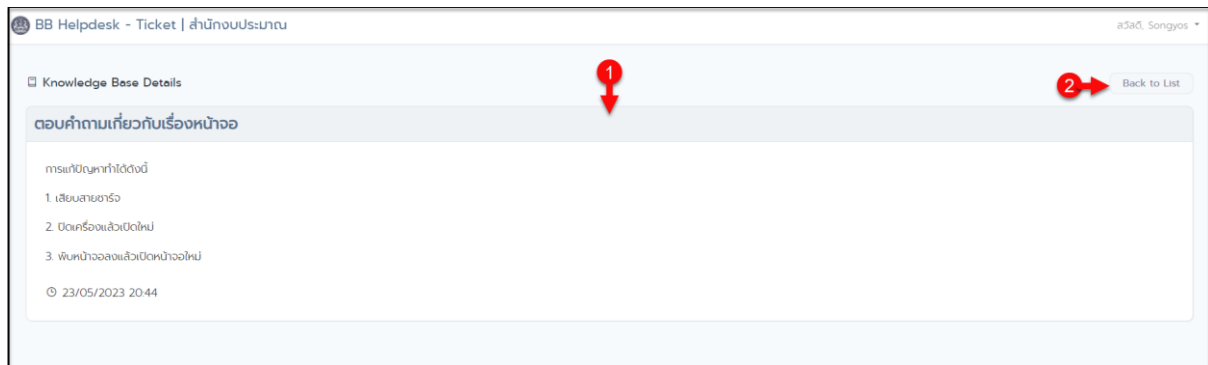
ลำดับ	คำอธิบาย
1	ตารางแสดงรายการข้อมูลคลังความรู้เบื้องต้น
2	ปุ่ม  สำหรับค้นหาข้อมูล
3	ปุ่ม  สำหรับเคลียร์เงื่อนไขการค้นหาข้อมูล
4	ปุ่ม  สำหรับแสดงรายละเอียดของข้อมูล

3. คลิกปุ่ม รายการข้อมูล



รูปที่ 19 แสดงปุ่มดูรายละเอียดของข้อมูล

4. ระบบจะแสดงหน้าจอข้อมูลรายละเอียดของคลังความรู้



รูปที่ 20 หน้าจอข้อมูลรายละเอียดของคลังความรู้

ลำดับ	คำอธิบาย
1	แสดงข้อมูลรายละเอียดของคลังความรู้
2	ปุ่ม Back to List สำหรับกลับไปยังหน้าจอตารางข้อมูล