คู่มือการใช้งาน

ระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์
(Ticket Management)

สารบัญ

ข้อกำหนดเบื้องต้นการใช้งานระบบ 1
การเข้าใช้งานระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management) 1
1. การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ (Ticket Management) 1
2. การเข้าใช้งานระบบ (Ticket Management) 3
3. การแจ้งลืมรหัสผ่าน 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

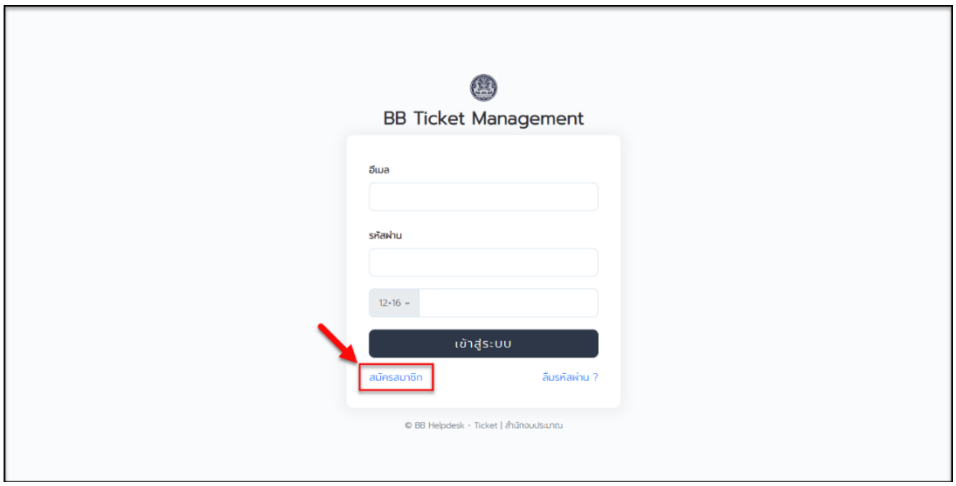
เข้าใช้งานระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และ Tablet ได้ โดยเว็บเบราว์เซอร์ที่รองรับการใช้งาน ได้แก่ Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari

การเข้าใช้งานระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management)

Ticket Management เป็นระบบที่ให้บริการรับแจ้งปัญหาด้านการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการงบประมาณ รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะของเรื่องที่แจ้งไว้ในระบบฯ ได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ให้บริการในวันและเวลาราชการ โดยเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณจะดำเนินการตอบคำถามภายใน 1 วันทำการ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ไม่ต้องใช้รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ ผู้ใช้งานต้องทำการลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบ โดยมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

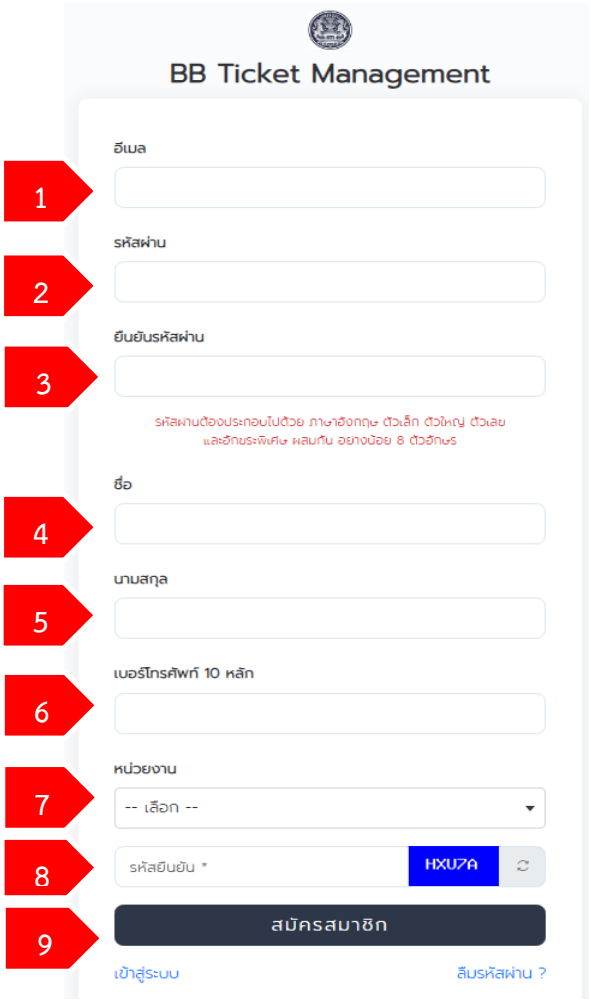
1. การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ (Ticket Management)

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



รูปที่ 1 เข้าสู่หน้าจอสมัครสมาชิก

3. ระบบจะแสดงแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลผู้ใช้งาน ทำการกรอกข้อมูลผู้ใช้งานลงในช่องที่ระบบกำหนด
4. จากนั้นคลิกปุ่ม สมัครสมาชิก เพื่อยืนยันการสมัครสมาชิก

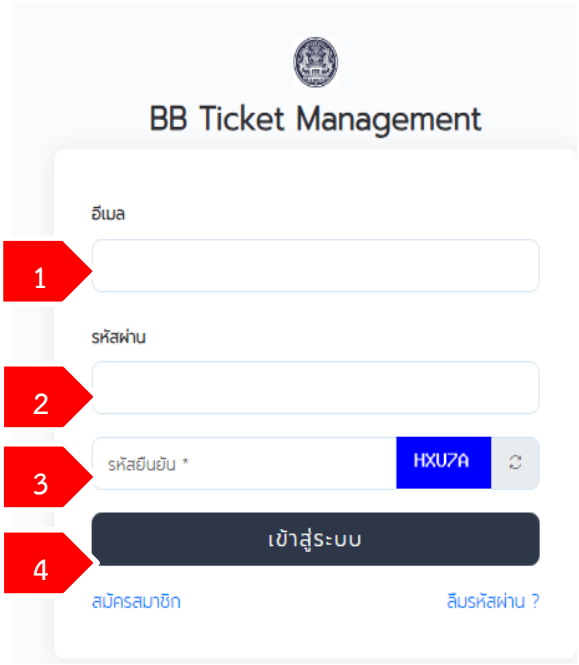


ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกอีเมล
2	ช่องสำหรับกรอกรหัสผ่าน
3	ช่องสำหรับกรอกยืนยันรหัสผ่าน
4	ช่องสำหรับกรอกชื่อ
5	ช่องสำหรับกรอกนามสกุล
6	ช่องสำหรับกรอกเบอร์โทรศัพท์
7	ช่องสำหรับเลือกกำหนดหน่วยงานของผู้ใช้งาน
8	ช่องตอบคำถามของระบบ Captcha
9	ปุ่ม สมัครสมาชิก สำหรับยืนยันการสมัครสมาชิก

รูปที่ 2 แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลผู้ใช้งาน

2. การเข้าใช้งานระบบ (Ticket Management)

1. เมื่อผู้ใช้งานทำการสมัครสมาชิกเรียบร้อย ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับลงชื่อเข้าใช้งานระบบ
2. ทำการกรอกข้อมูลอีเมลและรหัสผ่านลงในช่องที่กำหนด
3. ตอบคำถามของระบบ Captcha เพื่อป้องกันการสแปม
4. จากนั้นคลิกปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยันการเข้าใช้งานระบบ



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

รูปที่ 3 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

5. เมื่อเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงหน้าจอการทำงานของระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management) โดยมีรายละเอียดของหน้าจอดังนี้

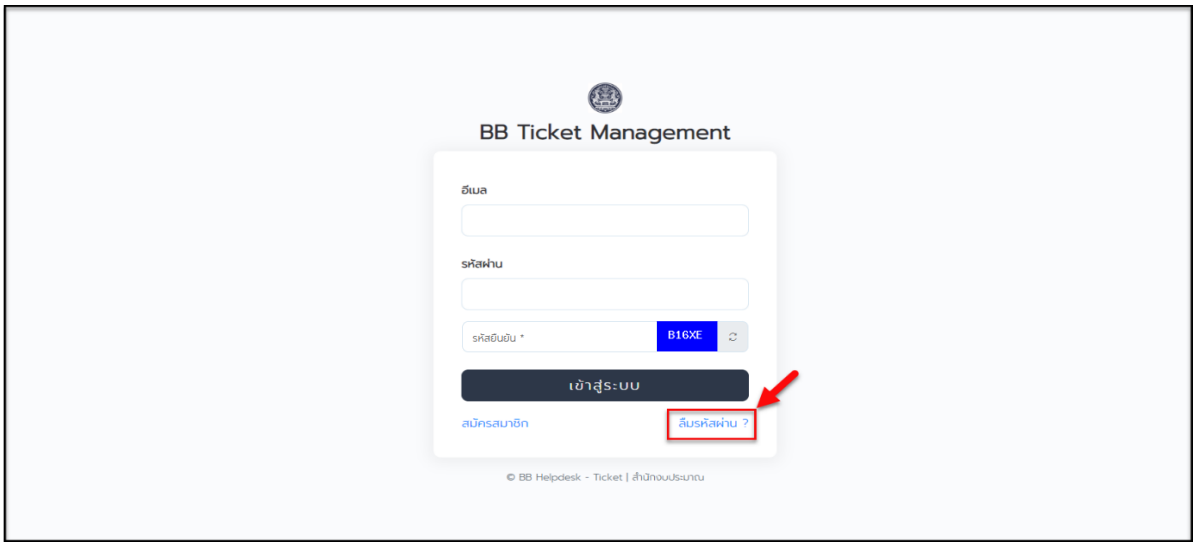


รูปที่ 5 หน้าจอระบบสนับสนุนการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Ticket Management)

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

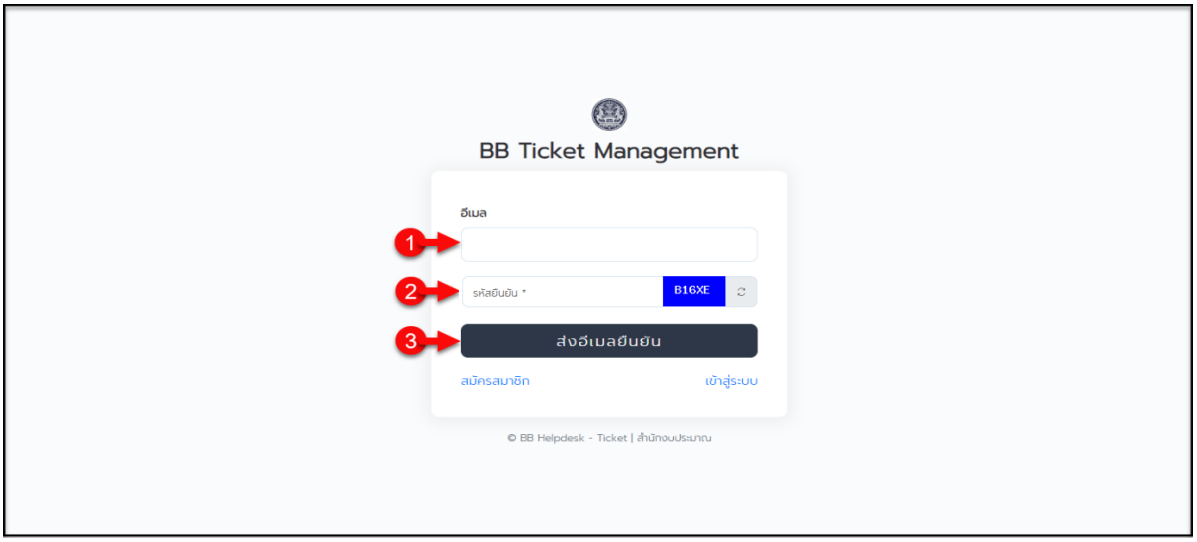
3. การแจ้งลืมรหัสผ่าน

1. คลิกปุ่ม “ลืมรหัสผ่าน” ที่หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ



รูปที่ 6 ปุ่มเข้าสู่หน้าจอแจ้งลืมรหัสผ่าน

2. ระบบจะแสดงแบบฟอร์มสำหรับแจ้งลืมรหัสผ่าน ทำการกรอกข้อมูลอีเมลลงในช่องที่ระบบกำหนด
3. จากนั้นคลิกปุ่ม ส่งอีเมลยืนยัน เพื่อยืนยัน



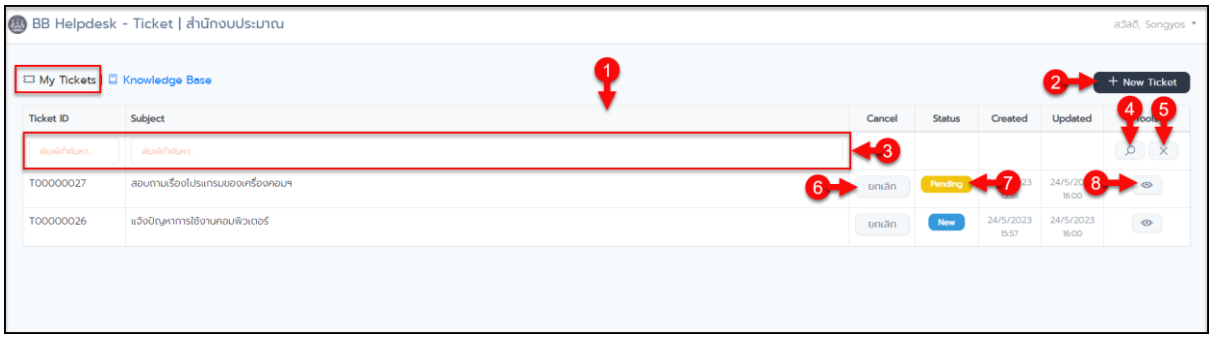
รูปที่ 7 หน้าจอแบบฟอร์มแจ้งลืมรหัสผ่าน

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

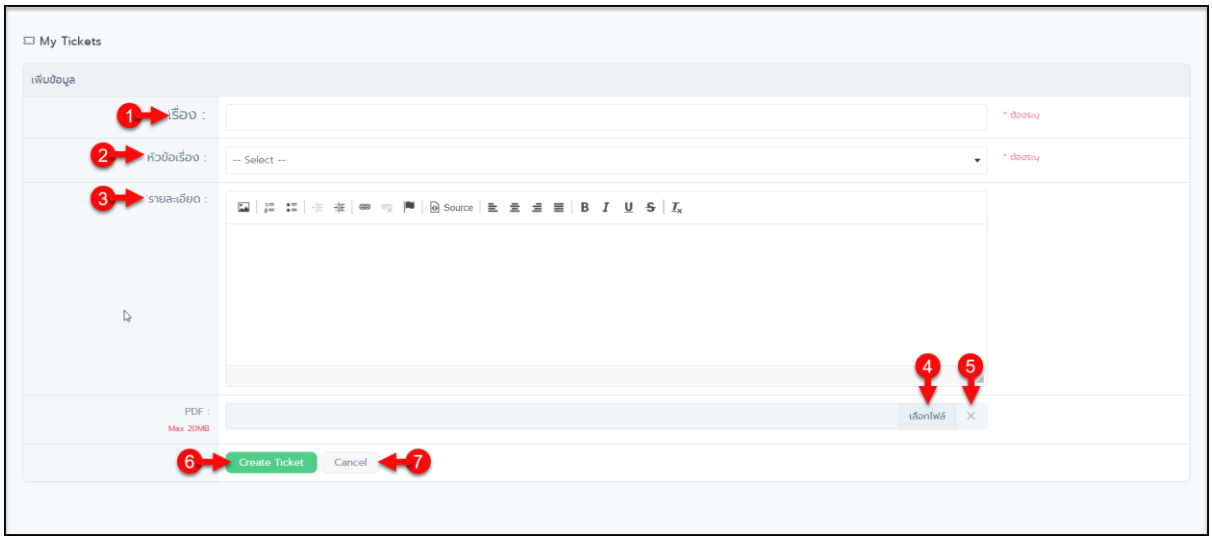


รูปที่ 8 หน้าจอเมนู My Tickets

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, pttx, 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 × ลบข้อมูลไฟล์แนบที่เลือก
6	ปุ่ม Create Ticket สำหรับบันทึกข้อมูล
7	ปุ่ม Cancel สำหรับยกเลิกและกลับไปยังหน้าจอตารางจัดการข้อมูล

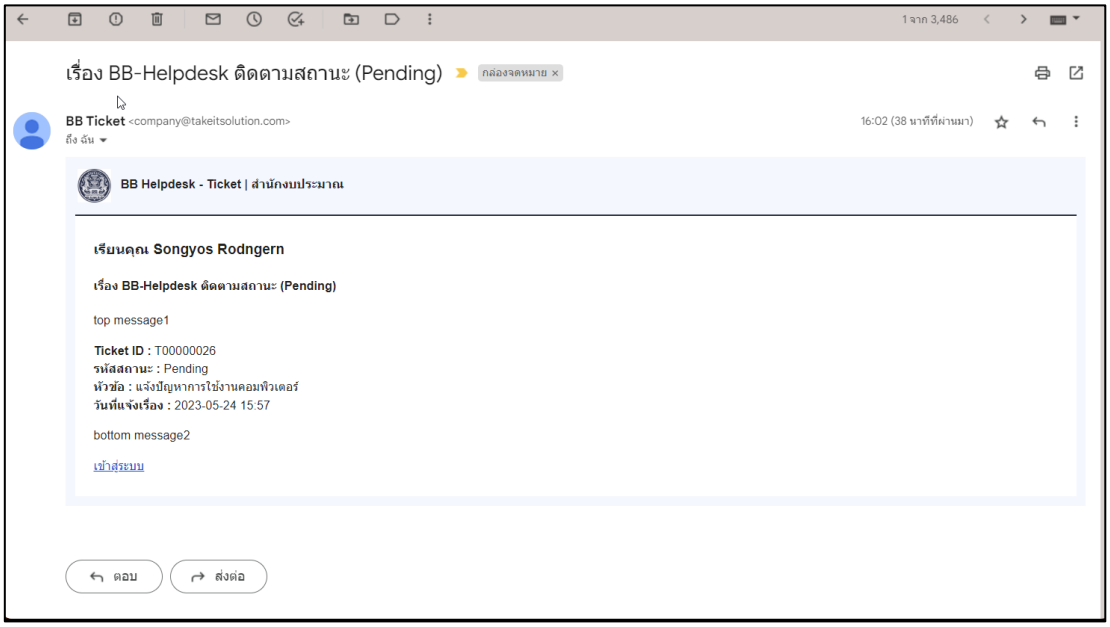
5. ระบบจะแสดง Popup สำหรับแจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม ยืนยัน เพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูล และส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่



รูปที่ 10 Popup แจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูล

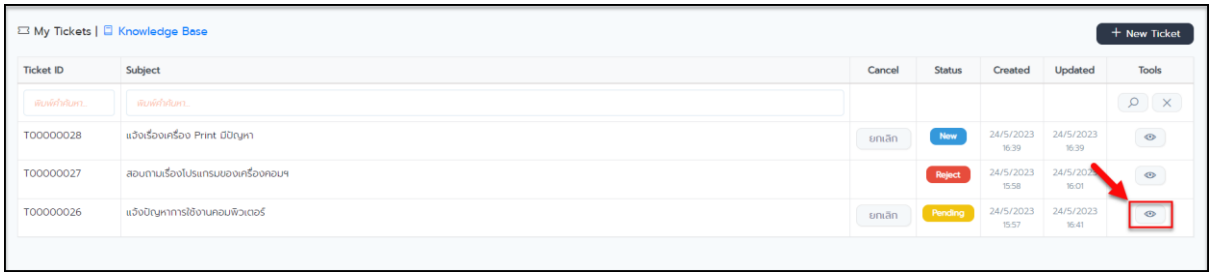
6. การตอบกลับ – ติดตามสถานะข้อมูลการแจ้งปัญหา

1. หลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการการแจ้งปัญหา และตอบกลับข้อความมายังผู้ใช้งาน ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังอีเมลของผู้ใช้งาน



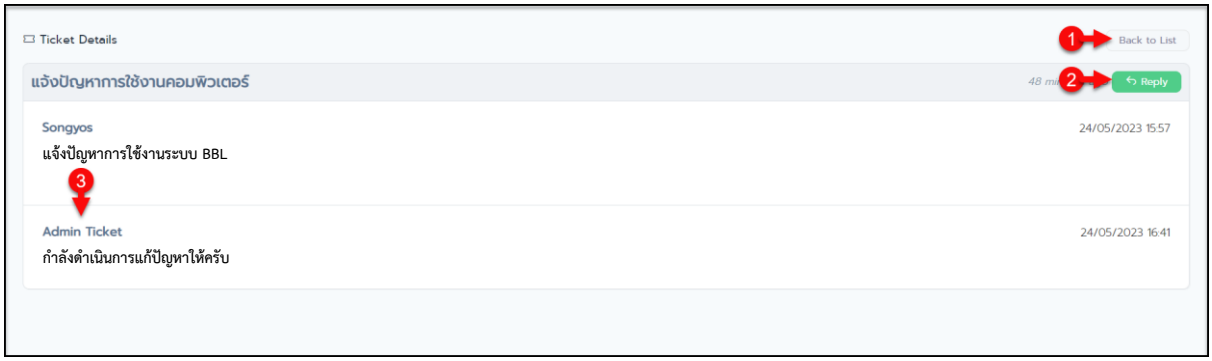
รูปที่ 11 แสดงตัวอย่างอีเมลแจ้งเตือน

2. จากนั้น คลิกปุ่ม ที่รายการข้อมูลการแจ้งปัญหา



รูปที่ 12 แสดงปุ่มรายการข้อมูลการแจ้งปัญหา

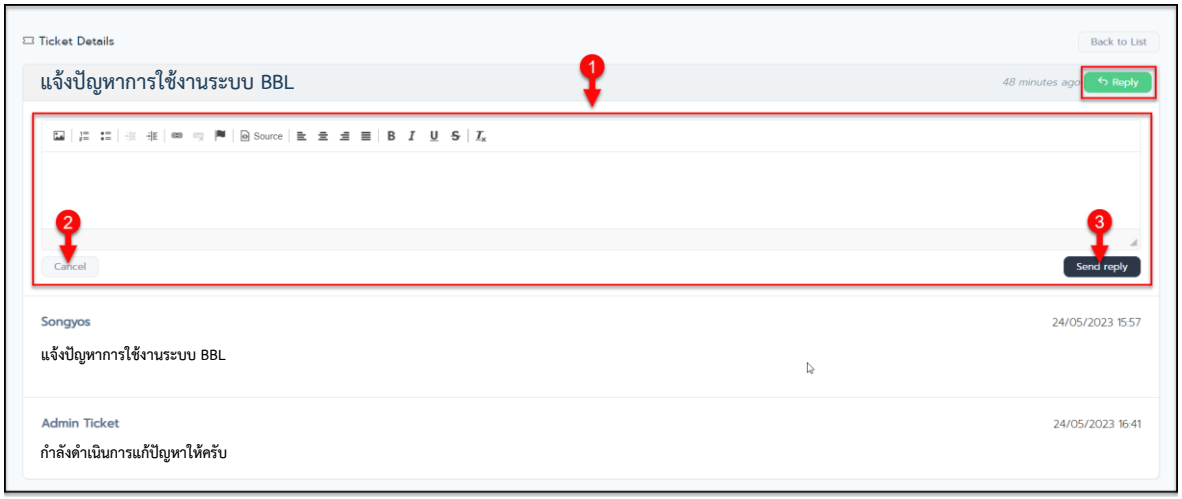
3. ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของการแจ้งปัญหา โดยที่รายละเอียดของหน้าจอดังนี้



รูปที่ 13 แสดงรายละเอียดข้อมูลการแจ้งปัญหา

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ปุ่ม Back to List สำหรับกลับไปยังหน้าจอตารางข้อมูล
2	ปุ่ม Reply สำหรับตอบกลับข้อความ
3	แสดงข้อความตอบกลับของเจ้าหน้าที่

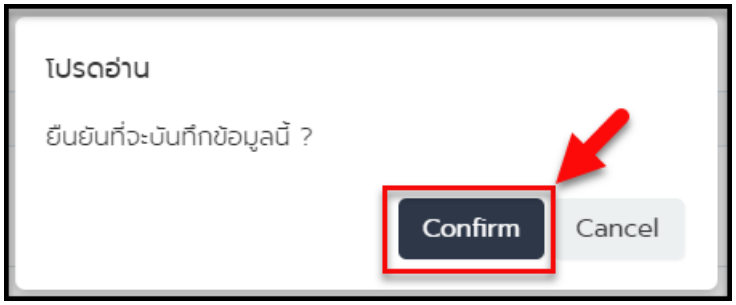
4. คลิกปุ่ม Reply ระบบจะแสดงช่องสำหรับกรอกข้อมูลการตอบกลับ
5. ทำการกรอกข้อความต้องการตอบกลับลงในช่องที่ระบบกำหนด
6. เมื่อกรอกข้อมูลที่ต้องการแล้ว คลิกปุ่ม Send reply เพื่อบันทึกข้อมูล



รูปที่ 14 ช่องกรอกข้อมูลการตอบกลับ

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลการตอบกลับ
2	ปุ่ม Cancel สำหรับยกเลิกและกลับไปยังหน้าจอตารางจัดการข้อมูล
3	ปุ่ม Send reply สำหรับบันทึกข้อมูล

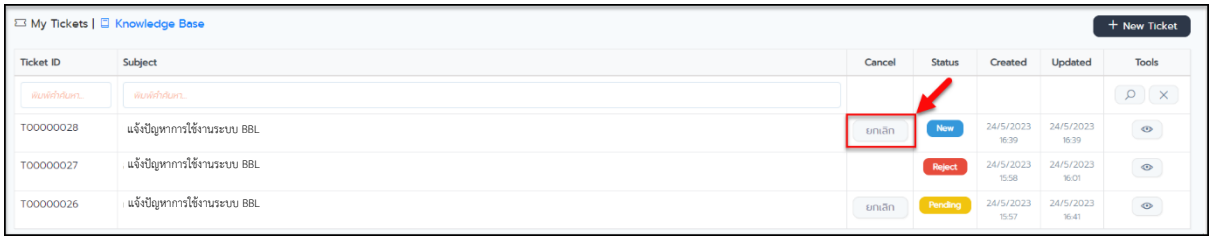
7. ระบบจะแสดง Popup สำหรับแจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม Confirm เพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูล และส่งข้อมูลกลับไปยังเจ้าหน้าที่



รูปที่ 15 Popup แจ้งเตือนยืนยันการบันทึกข้อมูล

7. การยกเลิกข้อมูลการแจ้งปัญหา

1. คลิกปุ่ม ยกเลิก ที่รายการข้อมูลการแจ้งปัญหา



รูปที่ 16 แสดงปุ่มยกเลิกข้อมูลการแจ้งเรื่อง

2. ระบบจะแสดง Popup สำหรับแจ้งเตือนยืนยันการยกเลิกข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม ยืนยัน เพื่อยืนยันการยกเลิกข้อมูล

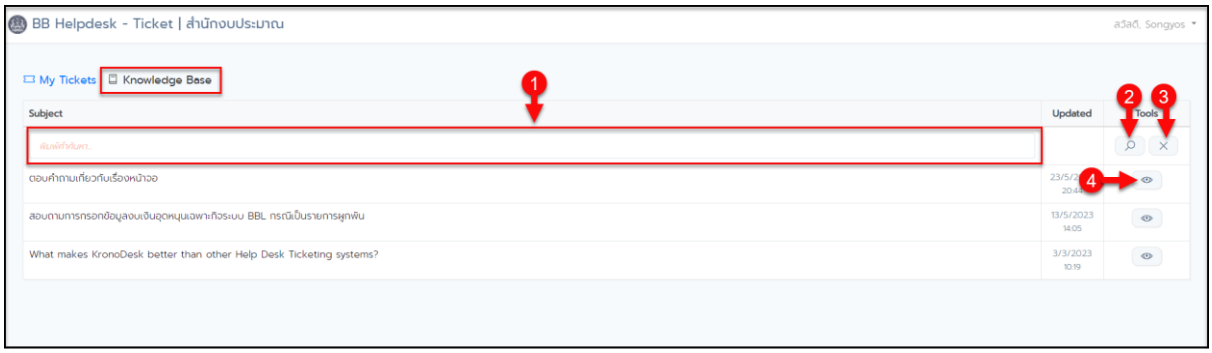


รูปที่ 17 Popup แจ้งเตือนยืนยันการยกเลิกข้อมูล

8. เมนู Knowledge Base

เมนู “Knowledge Base” เป็นเมนูสำหรับแสดงข้อมูลคลังความรู้เบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้งานระบบ โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูล และดูรายละเอียดของข้อมูลได้ ดังนี้

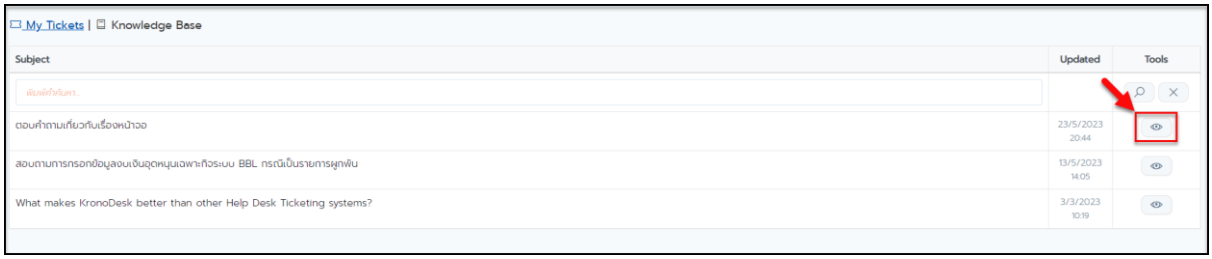
1. หลังจากลงชื่อเข้าใช้งานระบบ คลิกเมนู “Knowledge Base”
2. ระบบจะแสดงตารางข้อมูลคลังความรู้เบื้องต้น โดยมีรายละเอียดของหน้าจอดังนี้



รูปที่ 18 หน้าจอเมนู Knowledge Base

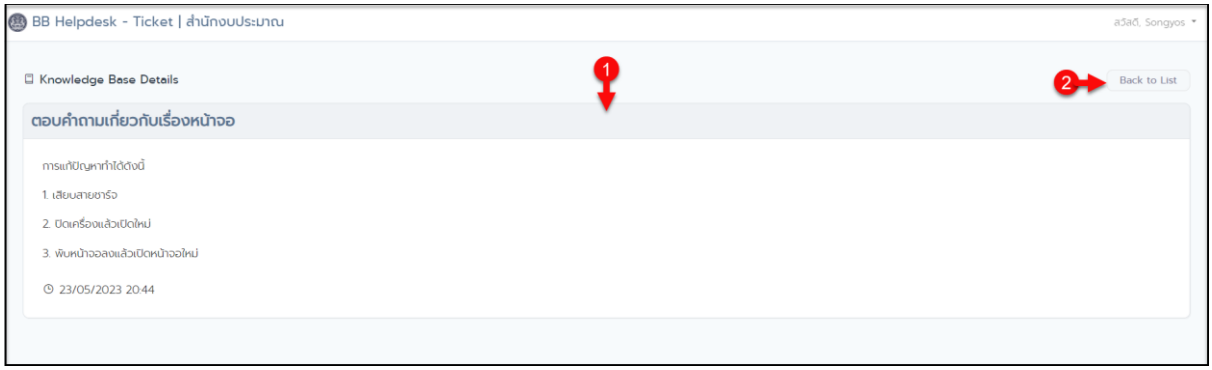
ลำดับ	คำอธิบาย
1	ตารางแสดงรายการข้อมูลคลังความรู้เบื้องต้น
2	ปุ่ม สำหรับค้นหาข้อมูล
3	ปุ่ม สำหรับเคลียร์เงื่อนไขการค้นหาข้อมูล
4	ปุ่ม สำหรับแสดงรายละเอียดของข้อมูล

3. คลิกปุ่ม รายการข้อมูล



รูปที่ 19 แสดงปุ่มดูรายละเอียดของข้อมูล

4. ระบบจะแสดงหน้าจอข้อมูลรายละเอียดของคลังความรู้



รูปที่ 20 หน้าจอข้อมูลรายละเอียดของคลังความรู้

ลำดับ	คำอธิบาย
1	แสดงข้อมูลรายละเอียดของคลังความรู้
2	ปุ่ม Back to List สำหรับกลับไปยังหน้าจอตารางข้อมูล