



• PPG MIS · IT SUPPORT

คู่มือการใช้ระบบ Ticket

ตั้งแต่การแจ้งเรื่องครั้งแรก การติดตามสถานะ การพูดคุยกับ IT ไปจนถึงการปิดงาน —
ครอบคลุมทั้งมุมมองพนักงานทั่วไป ทีม Consult และผู้ดูแลระบบ

v1 อัปเดตล่าสุด 24 ส.ค. 2569

01

เข้าสู่ระบบ

ระบบนี้ใช้บัญชีเดียวกับระบบอื่นของบริษัท ไม่ต้องสมัครสมาชิกใหม่

1 เปิดลิงก์ระบบ Ticket

หน้าจอจะพาไปที่ปุ่ม "Sign in with Company SSO" โดยอัตโนมัติ

2 กดปุ่ม Sign in with Company SSO

ระบบจะพาไปหน้าล็อกอินกลางของบริษัท (Peerapat SSO)

3 ล็อกอินด้วยบัญชีพนักงาน

ใช้ Username / Password เดียวกับที่ใช้เข้าระบบอื่นๆ ของบริษัท

4 เข้าสู่หน้ารายการ Ticket โดยอัตโนมัติ

หากล็อกอินสำเร็จ ระบบจะพากลับมาที่หน้า Ticket ทันที ไม่ต้องทำอะไรเพิ่ม

หมายเหตุ — สิทธิการใช้งาน (User / Consult / Admin) จะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบหลังบัญชีถูกสร้างในระบบครั้งแรก หากเข้าระบบแล้วมองไม่เห็นเมนูที่ควรจะมี ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบเพื่อตรวจสอบสิทธิ์

หน้าจอหลัก

โครงสร้างหน้าจอเดียวกันสำหรับทุกบทบาท ต่างกันแค่เมนูที่มองเห็น

แถบด้านซ้าย (Sidebar)

ปุ่ม + สีส้ม — สร้าง Ticket ใหม่

Dashboard — ภาพรวมสถิติและรายการล่าสุด

Tickets — รายการคำขอทั้งหมด

เมนู Newsroom และ Users จะปรากฏเฉพาะบัญชีที่เป็น Admin เท่านั้น

แถบค้นหาด้านบน

พิมพ์เลข Ticket หรือคำค้นเพื่อค้นหาแบบเรียลไทม์ ผลลัพธ์จะแสดงเป็นรายการย่อยให้กดเข้าไปได้ที่ ไอคอนกระดิ่งด้านขวาใช้ดูการแจ้งเตือนภายในระบบ

แจ้งเรื่องใหม่

กดปุ่ม "+" ที่แถบด้านซ้าย จะเข้าสู่หน้า "New Request" ให้เลือกประเภทคำขอก่อน จากนั้นแบบฟอร์มจะเปลี่ยนไปตามประเภทที่เลือก



พนักงานใหม่

ขอ Asset และสิทธิระบบสำหรับพนักงานใหม่ — เพิ่มได้หลายคนในคำขอเดียว



แจ้งปัญหา

ERP, โปรแกรม MIS, Microsoft Teams, Email และอื่นๆ



เพิ่ม/เปลี่ยน รหัสสินค้า

ขอเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงรหัสสินค้า / วัตถุดิบ / บริการ



เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่มสินค้า

สร้าง เปลี่ยนชื่อ หรือย้ายกลุ่มสินค้าในระบบ



ขอสิทธิ์เข้าถึง ERP ชั่วคราว

สำหรับที่ปรึกษา / Consult ที่ต้องการสิทธิ์เข้าใช้งาน ERP



แจ้งลบ / แก้ไขเอกสาร

แจ้งลบหรือแก้ไขเอกสารในระบบ



อื่นๆ

คำขอร้องอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในหมวดหมู่ข้างต้น

ขั้นตอนหลังเลือกประเภท

1

กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์ม

แต่ละประเภทมีฟิลด์ต่างกัน เช่น "พนักงานใหม่" ให้เลือก Asset และ Software ที่ต้องการ ส่วน "แจ้งปัญหา" ให้เลือกโปรแกรมที่มีปัญหาก่อน แล้วจึงอธิบายอาการ

2

แนบไฟล์ (ถ้ามี)

ลากไฟล์มาวาง หรือกดเลือกไฟล์ — รองรับ PDF, DOC, JPG, PNG, XLSX ขนาดไม่เกิน 5MB ต่อไฟล์

ระบบจะพาไปที่หน้ารายการ Ticket พร้อมเปิด Ticket ที่เพิ่งสร้างให้ทันที

ตัวอย่าง "แจ้งปัญหา" — เมื่อเลือกโปรแกรม ERP หรือ MIS ระบบจะให้เลือกโมดูลย่อยที่มีปัญหาเพิ่มเติม (เช่น ระบบผลิต, ระบบสินค้าคงเหลือ) เพื่อให้ IT เข้าใจจุดที่มีปัญหาได้เร็วขึ้น

04

ติดตามคำขอ

หน้า Tickets แสดงคำขอทั้งหมดที่คุณเกี่ยวข้อง แบ่งเป็นสองส่วน

ฝั่งซ้าย — รายการ Ticket พร้อมค้นหา และแท็บกรองตามสถานะ (All / Pending / In Progress / Consult / Resolved / Closed) แต่ละรายการแสดงเลข Ticket, หัวข้อ, ผู้แจ้ง, ป้ายหมวดหมู่ และป้ายสถานะ

ฝั่งขวา — รายละเอียดของ Ticket ที่เลือก พร้อมประวัติการสนทนาทั้งหมด

ผู้ใช้ทั่วไปจะเห็นเฉพาะ Ticket ที่ตนเองแจ้ง ส่วน Admin จะเห็นทุก Ticket ในระบบ

สถานะของ Ticket

สีของป้ายสถานะมีความหมายตรงกันทุกหน้าจอในระบบ

สถานะ	ความหมาย
● Pending	รอ IT รับเรื่อง ยังไม่เริ่มดำเนินการ
● In Progress	IT กำลังดำเนินการอยู่
● Consult	ส่งต่อให้ทีมที่ปรึกษาเฉพาะทาง เมื่อปัญหาเกินขอบเขตของ IT (ดูหัวข้อ 07)
● Resolved	แก้ไขเสร็จแล้ว รอผู้แจ้งยืนยันผล
● Closed Request	ผู้แจ้งยืนยันรับคำตอบแล้ว รอ IT ปิดงานอย่างเป็นทางการ
● Closed	ปิดงานสมบูรณ์
● Reject	ไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่ร้องขอ

Pending → In Progress → Resolved → Closed Request → Closed

เส้นทางปกติของ Ticket หนึ่งใบ — สถานะ Consult และ Reject อาจแทรกเข้ามาระหว่างทางได้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ IT

สนทนา & ไฟล์แนบ

ทุก Ticket มีห้องสนทนาของตัวเอง ใช้พูดคุยกับ IT ได้ตลอดอายุของคำขอ

พิมพ์ข้อความแล้วกด Send หรือกด ⌘ + Enter

แนบไฟล์เพิ่มเติมได้จากไอคอนหนีบกระดาษในช่องพิมพ์ข้อความ

กดที่รูปภาพหรือไฟล์ PDF ที่แนบมา เพื่อเปิดดูตัวอย่างได้ทันทีในหน้าต่างป๊อปอัพ ไม่ต้องดาวน์โหลดก่อน — ไฟล์ประเภทอื่น (Word, Excel) ยังต้องกด Download เพื่อเปิดดู

ด้านบนสุดของห้องสนทนามีการ์ด "Ticket Description" สรุปรายละเอียดที่แจ้งไว้ตอนแรก กดเพื่อย่อ/ขยายได้

เมื่อ Ticket เข้าสู่สถานะ Consult

บางปัญหาอยู่นอกเหนือขอบเขตที่ IT ทัวไปจะแก้ไขได้ เช่น ปัญหาเชิงลึกของระบบ ERP

เมื่อเกิดกรณีแบบนี้ IT จะเปลี่ยนสถานะ Ticket เป็น **Consult** เพื่อส่งต่อให้ทีมที่ปรึกษาเฉพาะทางเข้ามาดูแล ในมุมมองของผู้แจ้ง:

ป้ายสถานะบน Ticket จะเปลี่ยนเป็นสีม่วง "Consult"

ยังคงพูดคุยในห้องสนทนาเดิมได้ตามปกติ — ผู้ตอบอาจเปลี่ยนจากทีม IT เป็นทีม Consult

เมื่อทีม Consult ดำเนินการเสร็จ Ticket จะถูกส่งกลับให้ IT (กลับไปเป็น In Progress) หรือถูกปิดเป็น Resolved โดยตรง

ไม่ต้องแจ้งเรื่องใหม่ — Ticket ใ้เดิมจะถูกใช้ต่อเนื่องตลอด ไม่มีการสร้างเลข Ticket ใหม่เมื่อส่งต่อให้ทีม Consult

ปิดงาน & ให้คะแนน

เมื่อ IT แก้ไขเสร็จและเปลี่ยนสถานะเป็น **Resolved** ผู้แจ้งจะเห็นปุ่มยืนยันสองปุ่มในห้องสนทนา

1 Accept Solution

กดเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว — สถานะจะเปลี่ยนเป็น Closed Request รอ IT ยืนยันปิดงานขั้นสุดท้าย

2 Still Broken

กดหากปัญหายังไม่หาย — สถานะจะย้อนกลับไปเป็น In Progress ให้ IT ดำเนินการต่อ

หลัง Ticket ถูกปิดสมบูรณ์ (Closed) ระบบอาจขอให้ผู้แจ้งให้คะแนนความพึงพอใจสั้นๆ เพื่อใช้ปรับปรุงการบริการ

การแจ้งเตือน

รับการแจ้งเตือนเมื่อมีคนตอบกลับหรือเปลี่ยนสถานะ Ticket ของคุณ

ในเว็บ

กดไอคอนกระดิ่งมุมขวาบนเพื่อดูรายการแจ้งเตือน หากยังไม่เคยเปิดสิทธิ์ Push Notification จะมีแถบสีน้ำเงินให้กด "Enable" ที่ด้านบนของหน้าจอ

ติดตั้งบนมือถือ (Add to Home Screen)

ติดตั้งเป็นแอปบนมือถือเพื่อเปิดใช้งานได้เร็วขึ้นและรับการแจ้งเตือนแบบเดียวกับแอปทั่วไป

Android (Chrome) — กดเมนู : มุมขวาบน แล้วเลือก "ติดตั้งแอป" หรือ "เพิ่มไปยังหน้าจอหลัก"

iPhone (Safari) — กดปุ่มแชร์ ↑ ด้านล่างจอ แล้วเลือก "เพิ่มไปยังหน้าจอโฮม"

สำคัญสำหรับ iPhone — การแจ้งเตือนบน iPhone จะทำงานเฉพาะเมื่อเปิดแอปผ่านไอคอนที่ติดตั้งไว้บนหน้าจอโฮมเท่านั้น เปิดผ่าน Safari แบบปกติจะไม่มีแจ้งเตือน และต้องใช้ iOS เวอร์ชัน 16.4 ขึ้นไป

สำหรับผู้ดูแลระบบ

บัญชี Admin มองเห็น Ticket ทุกใบในระบบ และมีเครื่องมือเพิ่มเติมสำหรับบริหารจัดการ

Admin เท่านั้น

Dashboard — สรุปจำนวน Ticket แยกตามสถานะ, หมวดหมู่ที่พบบ่อย และรายการล่าสุดขององค์กรทั้งหมด

เปลี่ยนสถานะ Ticket — ในห้องสนทนาของแต่ละ Ticket จะมีเมนูเลือกสถานะและปุ่ม Resolve / Confirm Close ให้ใช้งาน

บันทึกภายใน (Private note) — คลิกเลือก "Private note" ก่อนส่งข้อความ เพื่อบันทึกที่เห็นได้เฉพาะทีม IT ไม่แสดงให้ผู้แจ้งเห็น

Users — จัดการสิทธิ์ผู้ใช้แต่ละคน เลือกได้ระหว่าง User, Consult และ Admin

การมอบสิทธิ์ Consult — เข้าไปที่ Users แล้วเปลี่ยน Role ของพนักงานที่ต้องการเป็น "Consult" บัญชีนั้นจะเริ่มเห็น Ticket ที่อยู่ในสถานะ Consult ทั้งหมดทันที โดยไม่ต้องตั้งค่าเพิ่มเติม

สำหรับทีม Consult

บัญชีที่ได้รับสิทธิ์ Consult จะเห็นเฉพาะ Ticket ที่อยู่ในสถานะ Consult เท่านั้น หน้ารายการจะแสดงหัวข้อ "Consult Queue" แทน "Tickets" และไม่มีแท็บกรองสถานะ เพราะทุกใบในรายการอยู่ในสถานะเดียวกันอยู่แล้ว

ทีม Consult เท่านั้น

เมื่อเปิด Ticket ขึ้นมา สามารถพูดคุยกับผู้แจ้งในห้องสนทนาได้ตามปกติ และมีสองปุ่มให้เลือกเมื่อดำเนินการเสร็จ:

1 Back to IT

ส่งเรื่องกลับให้ทีม IT ดำเนินการต่อ — สถานะเปลี่ยนเป็น In Progress

2 Resolve

ทำเครื่องหมายว่าแก้ไขเรียบร้อยแล้ว — สถานะเปลี่ยนเป็น Resolved และกลับเข้าสู่ขั้นตอนยืนยันของผู้แจ้งตามปกติ

คำถามที่พบบ่อย

เข้าสู่ระบบไม่ได้ ทำอย่างไร

ระบบใช้บัญชี SSO เดียวกับระบบอื่นของบริษัท ไม่มีรหัสผ่านแยกต่างหาก หากเข้าระบบอื่นได้ปกติแต่เข้า Ticket ไม่ได้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบเพื่อตรวจสอบว่าบัญชีถูกสร้างในระบบ Ticket แล้วหรือยัง

แนบไฟล์ไม่ได้ / ระบบแจ้งว่าไฟล์ใหญ่เกินไป

ไฟล์แนบจำกัดขนาดไม่เกิน 5MB ต่อไฟล์ และรองรับเฉพาะ PDF, DOC/DOCX, JPG/PNG, XLSX/XLS หากไฟล์ใหญ่เกินไป ให้บีบอัดหรือแยกส่งเป็นหลายไฟล์

ต้องการยกเลิกคำขอที่แจ้งไปแล้ว

ระบบยังไม่มีปุ่มยกเลิกด้วยตนเอง ให้แจ้งความประสงค์ในห้องสนทนาของ Ticket ใบนั้น ทีม IT จะดำเนินการปิดหรือ Reject ให้

ไม่ได้รับการแจ้งเตือนเลย

ตรวจสอบว่าเปิดสิทธิ์ Notification ของเบราว์เซอร์หรือมือถือให้เว็บไซต์นี้แล้ว และหากใช้ iPhone ต้องเปิดผ่านไอคอนที่ติดตั้งบนหน้าจอโฮม (ดูหัวข้อ 09) จึงจะได้รับการแจ้งเตือน

Ticket ของฉันไปอยู่ในสถานะ Consult แปลว่าอะไร

แปลว่าปัญหาถูกส่งต่อให้ทีมที่ปรึกษาเฉพาะทางดูแล เนื่องจากเกินขอบเขตของ IT ทั่วไป ไม่ใช่ข้อผิดพลาด ยังคงพูดคุยในห้องสนทนาเดิมได้ตามปกติ (ดูหัวข้อ 07)



Official MIS Portal for Peerapat Group. Providing infrastructure and software excellence.

Policies & Governance

[All Policies](#)

[IT Policy](#)

[Security Standards](#)

[Procedures](#)

Software & Tools

[ERP Login Portal](#)

[Cloud Storage](#)

[VPN Client Download](#)

[Asset Management](#)

Knowledge Center

[Getting Started Guides](#)

[FAQ Database](#)

[Service Level Agreements](#)

[Contact IT Admin](#)