

คู่มือทีมแอดมิน

รับเรื่อง คั่นหารายการ ตรวจสอบ และส่งต่ออย่างถูกต้อง

ฉบับ 1.0 · 17 กันยายน 2026 · ผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

อ่านตามงานที่ต้องทำ

01 เริ่มงานและเข้าสู่ระบบ

02 บทบาทและสิทธิ์ที่ต้องรู้

03 คั่นหารายการให้ตรงเคส

04 อ่านสถานะก่อนตอบลูกค้า

05 เลือกหน้าตรวจสอบให้ถูก

06 รับเคสและติดตามให้จบ

07 เมื่อพบปัญหา ให้แยกสาเหตุก่อน

08 เช็กลิสต์ก่อนส่งกะ

เริ่มต้นใน 10 นาที

1. เข้าสู่ระบบและตรวจว่าเปิด 2FA แล้ว
2. เปิด Payin หรือ Payouts เพื่อหารายการตัวอย่าง
3. อ่านสถานะและยอดจากรายการเดียวกัน
4. ตรวจ Merchant Wallets หรือ Daily Reconciliation ตามคำถาม
5. เปิด Support Tickets และฝึกสรุปส่งต่องาน

ภาพหน้าจอระบบจริง ใช้ข้อมูลจำลองสำหรับสอนงาน
ชื่อเมนูเป็นภาษาอังกฤษ คำอธิบายเป็นภาษาไทย
ฝึกค้นหาและอ่านข้อมูลโดยไม่ต้องทำรายการเงินจริง

เริ่มงานและเข้าสู่ระบบ

ใช้เมื่อเข้าระบบครั้งแรกหรือกลับมาเริ่มกะ

เมนู: Login → Admin

ยินดีต้อนรับกลับ

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าถึงแดชบอร์ดของคุณ

อีเมล

1

you@company.com

รหัสผ่าน

2

กรอกรหัสผ่าน

3

เข้าสู่ระบบ →

 สนิทเป็นร้านค้า

 ระบบนี้ปลอดภัย เซสชันทั้งหมดถูกเข้ารหัสและติดตาม การพยายามเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตจะถูกบันทึก

1 อีเมล · 2 รหัสผ่าน · 3 ปุ่มเข้าสู่ระบบ · ข้อมูลตัวอย่าง

1 เปิดลิงก์ระบบที่ผู้ดูแลส่งให้

ตรวจสอบเว็บไซต์ก่อนกรอกข้อมูล ใช้อีเมลและรหัสผ่านของตนเอง ไม่ใช้บัญชีร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

2 เข้าสู่ระบบ

กรอกอีเมลและรหัสผ่าน แล้วกด “เข้าสู่ระบบ” หากระบบให้เปลี่ยนรหัสผ่านครั้งแรก ให้ตั้งรหัสใหม่และเข้าสู่ระบบอีกครั้ง

3 ยืนยัน 2FA เมื่อระบบถาม

เปิดแอป Authenticator แล้วกรอกรหัสล่าสุด 6 หลัก หากเข้าแอปไม่ได้ให้ติดต่อผู้ดูแล หน้าล็อกอินปัจจุบันยังไม่มีช่องกรอกรหัสที่คืน

4 ผ่านขั้นตอนบังคับเปิด 2FA

บัญชีแอดมินที่ยังไม่เปิด 2FA จะเข้าสู่หน้าตั้งค่าก่อนเมื่องาน กดเริ่มตั้งค่า สแกน QR ด้วยแอป Authenticator ใส่รหัส 6 หลัก และเก็บรหัสกัคืนก่อนเข้าใช้งาน

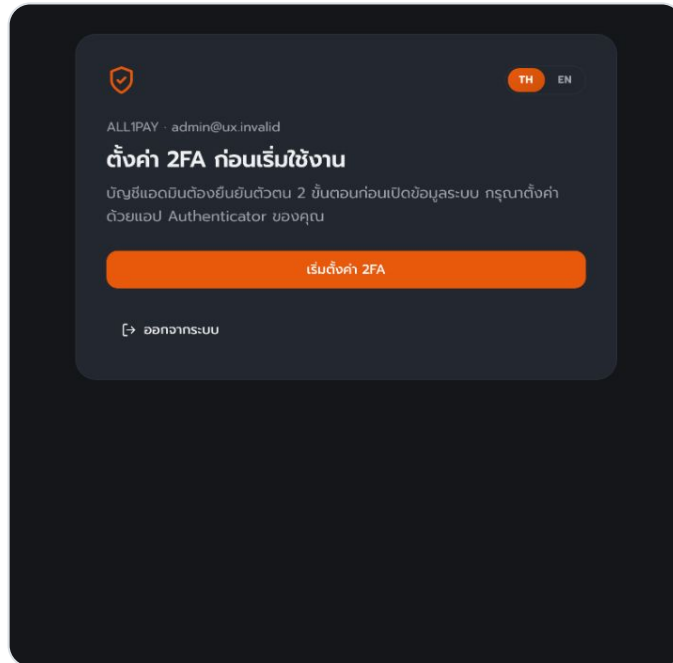
ผลที่ควรเห็น

เข้าสู่หน้าแรกที่มีบัญชีหรือหน้าตั้งค่า 2FA ที่ระบุสิ่งที่ต้องทำอย่างชัดเจน ไม่ควรแก้ปัญหาด้วยการปิด 2FA

บทบาทและสิทธิ์ที่ต้องรู้

ใช้เมื่อพนักงานใหม่ไม่เห็นเมนูหรือเปิดหน้าไม่ได้

เมนู: Users & Access / Settings



หน้าแอดมินที่ยังไม่เปิด 2FA: ต้องตั้งค่าก่อนเริ่มใช้งาน · ข้อมูลตัวอย่าง

- 1 **แยกผู้ดูแลกับเจ้าหน้าที่**
SUPER_ADMIN เป็นผู้ดูแลสูงสุด ส่วน ADMIN เห็นและทำงานตามสิทธิ์ที่ได้รับ ไม่จำเป็นต้องเห็นทุกเมนูเหมือนกัน
- 2 **ขอสิทธิ์ตามงาน**
แจ้งผู้ดูแลแล้วอยากอ่านหรือดำเนินการอะไร เช่น ดู Payin, ดู Wallet หรือจัดการ Ticket สิทธิ์ดูข้อมูลกับสิทธิ์เปลี่ยนข้อมูลเป็นคนละส่วน
- 3 **ตรวจหลังปรับสิทธิ์**
เข้าสู่ระบบใหม่หรือโหลดข้อมูลบัญชีใหม่ แล้วทดสอบเมนูที่ได้รับ หากยังเข้าไม่ได้ให้ส่งข้อความที่หน้าจอแสดง

ผู้รับผิดชอบบัญชี

การจัดการ Users & Access และการรีเซ็ต 2FA ต้องทำโดยผู้ที่มีสิทธิ์ และต้องยืนยันเจ้าของบัญชีก่อน พนักงานทั่วไปไม่ควรใช้บัญชีผู้ดูแลร่วมกัน

ค้นหารายการให้ตรงเคส

ใช้เมื่อลูกค้าหรือร้านค้าสอบถามรายการรับเงินหรือจ่ายเงิน

เมนู: Payin / Payouts

อ้างอิง	ร้านค้า · ผู้ให้บริการ	ยอดเงิน	ORDER ID	ธนาคารลูกค้า ชื่อลูกค้าสร้างรายการ
MO-TXN-0001	ร้านค้าตัวอย่าง A Provider Demo Demo Account	฿100.00	DEMO-ORDER-0001	—
DEMO-TXN-0002	ร้านค้าตัวอย่าง A Provider Demo	฿300.00	DEMO-ORDER-0002	—
DEMO-TXN-0003	ร้านค้าตัวอย่าง A Provider Demo	฿500.00	DEMO-ORDER-0003	—

1 ช่วงวันที่ · 2 ร้านค้าและผู้ให้บริการ · 3 สถานะและคำค้น · 4 เลขอ้างอิง · ข้อมูลตัวอย่าง

1 เลือกประเภทงาน

รับเงินเปิด Payin จ่ายเงินเปิด Payouts จากนั้นเลือกร้านค้าที่เกี่ยวข้อง

2 ค้นหาและกรอง

ใช้ Reference ID หรือ Merchant Order ID ที่ได้รับ ตรวจสอบวันที่และสถานะ หากไม่พบให้ล้างตัวกรองที่อาจค้างอยู่

3 เปิดรายการ

กดเลขอ้างอิงหรือปุ่มจัดการของแถวนั้น ตรวจสอบร้านค้า ยอด ประเภท ธนาคาร ผู้ให้บริการ และเวลาที่เกิดรายการ

4 บันทึกข้อมูลที่จะส่งต่อ

คัดลอกเลขอ้างอิง พร้อมสถานะ ข้อความผิดพลาด และเวลาที่ตรวจล่าสุด เพื่อให้ทีมอื่นตามรายการเดียวกัน

ผลที่ควรเห็น

รายละเอียดรายการตรงกับร้านค้า เลขอ้างอิง และยอดที่สอบถาม การกดดูเส้นทางผู้ให้บริการหรือ Send Test Order ไม่ใช่หลักฐานว่ารายการลูกค้ารายนี้สำเร็จ

อ่านสถานะก่อนตอบลูกค้า

ใช้ทุกครั้งก่อนยืนยันผลการรับเงินหรือจ่ายเงิน

เมนู: Payin / Payouts → รายละเอียดรายการ

สถานะที่เห็น	ความหมาย / สิ่งที่ต้องทำ
PENDING / PROCESSING	รายการยังอยู่ระหว่างดำเนินการ ตรวจสอบเลขอ้างอิงและเวลาที่อัปเดต อย่าเพิ่งสรุปว่าเงินสำเร็จ
COMPLETED / Paid / สำเร็จ	ระบบบันทึกว่าสำเร็จแล้ว ตรวจสอบยอดและเลขอ้างอิงให้ตรงกับรายการที่ลูกค้าถาม
FAILED / ไม่สำเร็จ	เปิดรายละเอียดหรือส่งเลขอ้างอิงให้ทีมตรวจสอบสาเหตุ ก่อนให้ลูกค้าสร้างรายการใหม่
EXPIRED / หมดเวลา	รายการหมดอายุตามระบบ ไม่ได้ยืนยันว่าไม่มีการโอนจริง หากลูกค้าแจ้งว่าโอนแล้วให้ส่งตรวจพร้อมหลักฐาน
REFUNDED / CANCELLED	รายการถูกคืนหรือยกเลิก ตรวจสอบประวัติและผลต่อยอดเงินก่อนแจ้งผล
ขีด “—” / ข้อมูลยังไม่ยืนยัน	ยังไม่มีข้อมูลพอยืนยัน ไม่ให้ตีความเป็นยอดศูนย์

เมื่อรายการไม่สำเร็จ

อ่านข้อความสาเหตุในรายละเอียด เช่น ธนาคารไม่ถูกต้อง ยอดต่ำกว่าขั้นต่ำ หรือไม่มีช่องทางที่เปิดอยู่ ต้องตอบตามสาเหตุของรายการนั้น

เมื่อลูกค้าบอกว่าโอนแล้วแต่สถานะไม่สำเร็จ

เก็บเลขอ้างอิง ยอด เวลา และหลักฐานการโอน ส่งเข้ากระบวนการตรวจสอบก่อน ห้ามใช้ปุ่มแก้สถานะด้วยมือเพียงเพื่อให้หน้าจอบellisเขียว

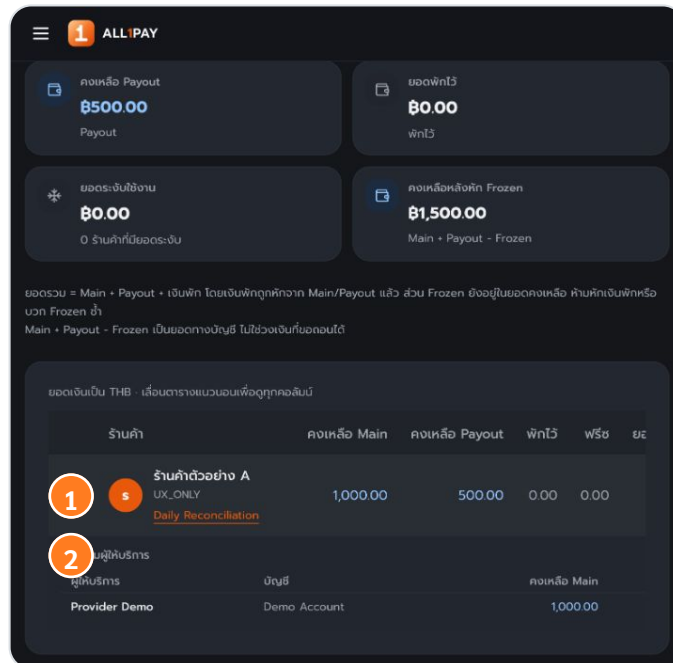
การส่ง webhook ใหม่

เป็นการแจ้งผลไปยังร้านค้าอีกครั้ง ไม่ได้โอนเงินใหม่และไม่ได้ทำให้รายการ FAILED กลายเป็น COMPLETED

เลือกหน้าตรวจยอดให้ถูก

ใช้เมื่ออยากรู้ยอดคงเหลือหรือยอดรับจ่ายของวัน

เมนู: Merchant Wallets / Difference Tracking → Daily Reconciliation



1 ขยายแถวร้านค้า · 2 ยอดแยกตามผู้ให้บริการและบัญชี · ข้อมูลตัวอย่าง

1 ถามว่ายอดแบบไหน

ยอดคงเหลือเปิด Merchant Wallets ส่วนยอดรายการสำเร็จรายวันเปิด Difference Tracking → Daily Reconciliation

2 ตรวจสอบเขต

เลือกวันตามเวลาไทย ร้านค้า ผู้ให้บริการ และบัญชีผู้ให้บริการให้ตรงกัน กดขยายแถวเพื่อดูว่าเงินผ่านช่องทางใด

3 แยกเงินกับค่าธรรมเนียม

เงินเข้า/ออกเป็นยอดรายการก่อนหักค่าธรรมเนียม ส่วนค่าธรรมเนียม ต้นทุน และส่วนของ ALL1PAY อ่านจากส่วนสรุปแยก

4 ตรวจสอบหลักฐานเมื่อต้องกระทบยอด

เลือกบัญชีผู้ให้บริการเดียว แล้วตรวจ Provider Statement Comparison ตามหลักฐาน อย่าใช้ยอด Wallet ณ ตอนนั้น แทนยอดปิดวันย้อนหลัง

สูตรอ่าน Wallet

ยอดรวม = Main + Payout + เงินพัก ส่วน Frozen ยังอยู่ใน Main/Payout จึงไม่บวก Frozen ซ้ำ และยอดรวมไม่เท่ากับยอดที่ถอนได้เสมอ

ส่วนของ ALL1PAY

ค่าธรรมเนียมร้านค้า - ต้นทุนผู้ให้บริการ - ส่วนแบ่งตัวแทน เป็นส่วนของ ALL1PAY ตามฐานที่เลือก ยังไม่ใช้กำไรสุทธิหลังค่าใช้จ่ายและภาษี

รับเคสและติดตามให้จบ

ใช้เมื่อเรื่องต้องติดตามหรือส่งต่อให้ทีมอื่น

เมนู: Support Tickets

ตัวอย่างส่วนต้นของแบบฟอร์ม เปิดเคสใหม่: เลือกเจ้าของเคสและอธิบายปัญหา · ข้อมูลตัวอย่าง

- 1 ตรวจสอบเคสเดิมก่อน**
ค้นหารหัสเคสหรือหัวข้อ หากมีเคสเปิดอยู่ในเรื่องเดียวกันให้ติดตามในเคสเดิม
- 2 เปิดหรือรับผิดชอบเคส**
เลือกเคสภายในทีม ร้านค้า หรือ Reseller ให้ถูก ใส่หัวข้อ หมวดหมู่ ความเร่งด่วน และรายละเอียด ถ้าผู้รายการให้กดตรวจสอบรายการก่อน
- 3 เลือกผู้รับข้อความให้ถูก**
“ข้อความถึงผู้ร่วมเคส” ผู้ร่วมเคสจะอ่านได้ ส่วน “โน้ตภายในทีม” ใช้สื่อสารภายในแอดมินเท่านั้น
- 4 ส่งต่อพร้อมนัดติดตาม**
ระบุผู้รับผิดชอบ ผู้ที่ต้องดำเนินการต่อ และนัดติดตาม เมื่อแก้แล้วให้สรุปผลก่อนจบเคส

สิทธิ์

ต้องมีสิทธิ์ดู Ticket และสิทธิ์จัดการเมื่อต้องแก้เคส การผูกต้นทางต้องมีสิทธิ์อ่านรายการนั้นด้วย

ผลที่ควรเห็น

มีรหัสเคสและสถานะที่ตรงกับงาน การจบ Ticket ไม่เปลี่ยนสถานะธุรกรรมหรือยอดเงิน

เมื่อพบปัญหา ให้แยกสาเหตุก่อน

ใช้เป็นแนวทางคัดกรองก่อนส่งต่อ

เมนู: หน้าเกิดปัญหา → Support Tickets

อาการ	ให้ทำอะไร
ไม่มีสิทธิ์ / ไม่เห็นเมนู	ให้ผู้ดูแลตรวจสอบบทบาทและสิทธิ์ที่จำเป็น บอกชื่อเมนูและอีเมลบัญชีที่ใช้
โหลดไม่สำเร็จ / ยังตรวจบัญชีไม่ได้	ลองโหลดใหม่หนึ่งครั้ง หากยังเกิด ให้บันทึกเวลา หน้าเว็บ และข้อความที่เห็นเพื่อส่งตรวจ
ไม่มีรายการในตาราง	ตรวจสอบช่วงวันที่ ประเภท สถานะ และตัวกรองก่อนสรุปว่าไม่มีรายการ
รหัสธนาคารไม่ถูกต้อง	ส่งชื่อธนาคารและรหัสที่ระบบร้านค้าส่งมาให้ผู้พัฒนาตรวจ ค่า false ไม่ใช่รหัสธนาคาร
ยอดต่ำกว่าขั้นต่ำ	ตรวจสอบยอดที่ร้องขอกับขั้นต่ำของช่องทางนั้น แล้วสร้างคำขอใหม่ด้วยยอดที่ถูกต้องเมื่อเหมาะสม
ไม่มีผู้ให้บริการเปิดอยู่	ให้ทีมระบบตรวจสอบการผูกช่องทาง สถานะเปิดใช้งาน และเงื่อนไขของร้านค้า
รหัสธนาคาร ระบบรองรับการแปลง CIMB เป็น CIMBT ที่หมายถึงธนาคารเดียวกัน แต่ค่า false หรือรหัสที่ไม่ทราบความหมายต้องให้ผู้พัฒนาร้านค้าแก้ไขข้อมูล ไม่เดาธนาคารแทน	
ส่งต่ออย่างมีหลักฐาน แนบเวลา หน้าเว็บ รหัสรายการ และข้อความตอบกลับที่พบ โดยตัดรหัสผ่าน OTP, API key และข้อมูลส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องออก	

เช็กลิสต์ก่อนส่งกะ

ใช้ปฏิบัติงานของตนเองและส่งต่อเคสค้างให้คนถัดไป

เมนู: Operations Queue / Support Tickets

- ☐ ตรวจสอบเคสที่รอคำตอบและเคสเลยกำหนดติดตาม
- ☐ ทุกเคสค้างมีผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนถัดไป และเวลานัด
- ☐ บันทึกเลขอ้างอิงและเวลาที่ตรวจล่าสุด ไม่ส่งเพียงภาพหน้าจอ
- ☐ อธิบายยอดพร้อมวัน ร้านค้า และบัญชีผู้ให้บริการ
- ☐ ออกจากระบบเมื่อเลิกใช้เครื่องร่วม

แบบฟอร์มสรุปเคส

ร้านค้า/บัญชี: ...

หน้าและเวลาที่พบ (ระบุเขตเวลา): ...

Reference ID / Order ID: ...

ประเภทและยอดเงิน: ...

ข้อความที่เห็น: ...

สิ่งที่ตรวจแล้ว / ผลที่ต้องการ: ...

ภาพประกอบหรือหลักฐานที่จำเป็น: ...

ฝึกก่อนรับงานจริง

ให้พนักงานค้นหา 1 รายการ อธิบายสถานะ เลือกหน้าตรวจยอด และเขียนสรุปเคสจากข้อมูลตัวอย่างได้ โดยไม่เปลี่ยนสถานะหรือทำรายการเงินจริง