

คู่มือร้านค้าและพนักงาน

ค้นหาเงินเข้าออก อ่านยอดกระเป๋ และแจ้งปัญหาได้ด้วยตนเอง

ฉบับ 1.0 · 17 กันยายน 2026 · เจ้าของร้านค้าและพนักงานร้านค้า

อ่านตามงานที่ต้องทำ

01 เข้าสู่ระบบร้านค้า

02 สิทธิพนักงานและความปลอดภัย

03 ค้นหารายการของลูกค้า

04 สถานะไหนตอบลูกค้าอย่างไร

05 อ่านยอดใน Wallet

06 แจ้งปัญหาให้ทีมตรวจต่อได้ทันที

07 ปัญหาที่เจอบ่อย

08 ก่อนจบกะของร้านค้า

เริ่มต้นใน 10 นาที

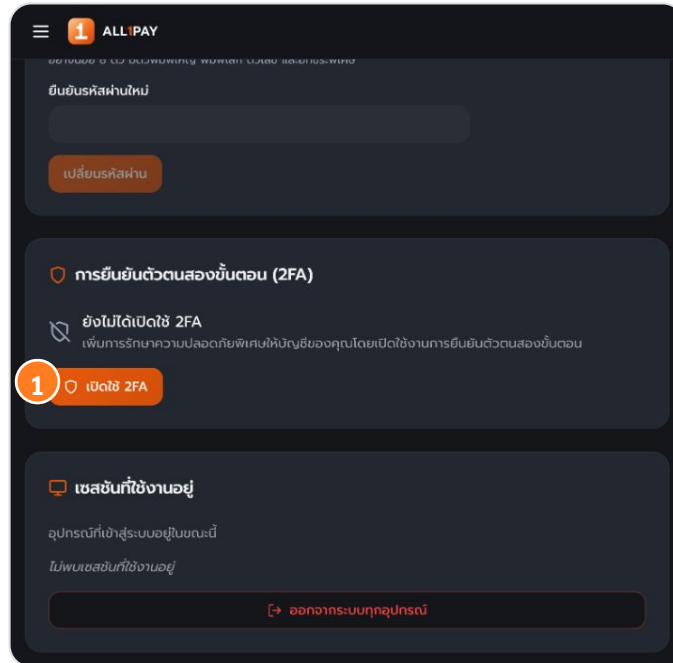
1. เข้าสู่ระบบด้วยบัญชีของตนเอง
2. ตรวจสอบ Settings และตั้งค่า 2FA ของบัญชี
3. ค้นหารายการจาก Payin หรือ Payouts
4. อ่านยอด Wallet พร้อมเวลาอัปเดต
5. ส่ง Support Ticket พร้อมเลขอ้างอิง

ภาพหน้าจอระบบจริง ใช้ข้อมูลจำลองสำหรับสอนงาน
ชื่อเมนูเป็นภาษาอังกฤษ คำอธิบายเป็นภาษาไทย
ฝึกค้นหาและอ่านข้อมูลโดยไม่ต้องทำรายการเงินจริง

สิทธิ์พนักงานและความปลอดภัย

ใช้เมื่อพนักงานใหม่เข้าใช้งานหรือเปลี่ยนอุปกรณ์

เมนู: Settings → ความปลอดภัย (Security) / Employees



1 เปิดใช้ 2FA ใน Settings → ความปลอดภัย · ข้อมูลตัวอย่าง

1 เปิด 2FA ให้บัญชีตนเอง

ใน Settings → ความปลอดภัย กดเปิด 2FA สแกน QR ด้วย Authenticator แล้วใส่รหัส 6 หลักเพื่อยืนยัน เก็บรหัสกู้คืนในที่ปลอดภัย

2 เจ้าของร้านกำหนดสิทธิ์

MERCHANT_ADMIN จัดการ Employees และกำหนดสิทธิ์ เช่น ดูธุรกรรม ดู Wallet และ Ticket พนักงาน MERCHANT_USER ใช้ได้เท่าที่ได้รับสิทธิ์

3 เมื่อเปลี่ยนหรือทำโทรศัพท์หาย

ติดต่อผู้ดูแลเพื่อยืนยันตัวตนและขอรีเซ็ต 2FA หน้าล็อกอินปัจจุบันรับรหัส Authenticator 6 หลัก ไม่ส่ง QR หรือรหัสกู้คืนในเคส

เมนูเฉพาะเจ้าของร้าน

Employees, API Keys และการตั้งค่าระดับร้านค้าบางส่วนเป็นของเจ้าของร้าน พนักงานยังจัดการรหัสผ่าน 2FA และเซสชันของตนเองได้

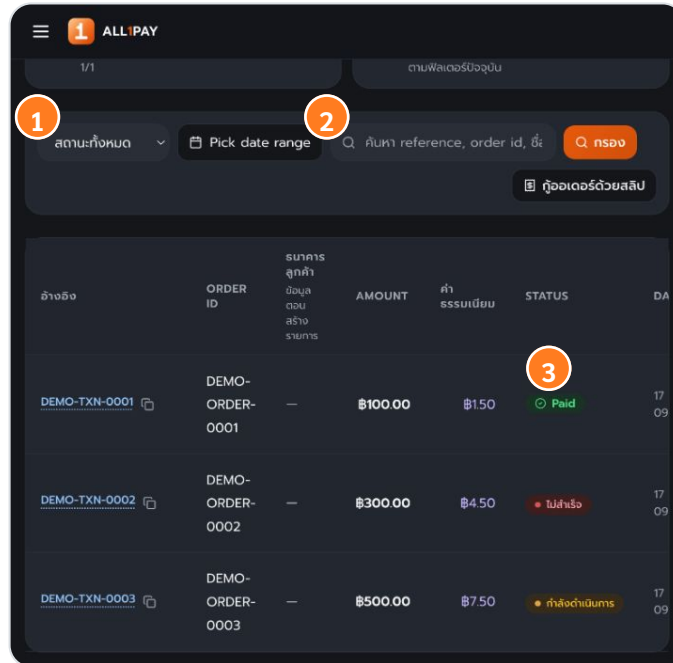
เปลี่ยนรหัสผ่าน

เปลี่ยนจากส่วนความปลอดภัยของบัญชี หลังเปลี่ยนให้เข้าสู่ระบบด้วยรหัสใหม่ ผู้ดูแลร้านค้าสามารถรีเซ็ตรหัสผ่านให้พนักงานตามสิทธิ์

ค้นหารายการของลูกค้า

ใช้เมื่อมีคำถามว่าเงินเข้าหรือจ่ายสำเร็จหรือยัง

เมนู: Payin / Payouts



1 สถานะและวันที่ · 2 ค้นหา Reference / Order ID · 3 สถานะของแต่ละรายการ · ข้อมูลตัวอย่าง

1 เลือก Payin หรือ Payouts

Payin คือรายการรับเงิน ส่วน Payouts คือรายการจ่ายเงิน ต้องเลือกให้ตรงกับที่ลูกค้าถาม

2 ค้นหารายการ

ใส่เลขอ้างอิงหรือ Order ID ตรวจสอบวันที่และตัวกรองสถานะ หากหาไม่เจอให้ล้างตัวกรองเดิม

3 เปิดดูรายละเอียด

ตรวจสอบยอด ธนาคาร เลขอ้างอิง สถานะ และเวลาของรายการ ให้แน่ใจว่าเป็นรายการเดียวกับหลักฐานลูกค้า

4 ส่งเรื่องเมื่อผลไม่ตรง

หากลูกค้าแจ้งว่าโอนแล้วแต่รายการยังไม่สำเร็จ ให้เปิด Ticket พร้อมเลขอ้างอิงและหลักฐาน

ผลที่ควรเห็น

รายการเป็นของร้านค้าตนเอง พนักงานต้องมีสิทธิ์ดูธุรกรรม หากไม่มีสิทธิ์ให้ติดต่อเจ้าของร้าน

สถานะไหนตอบลูกค้าอย่างไร

ใช้ก่อนสรุปผลรับเงินหรือจ่ายเงิน

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

ได้ลิงก์ชำระเงินแล้ว

หมายถึงสร้างช่องทางให้ลูกค้าชำระได้ ยังไม่เท่ากับจ่ายสำเร็จ ต้องตรวจสอบสถานะรายการต่อ

มีปัญหาการแจ้งผลเข้าระบบร้านค้า

ให้ผู้มีสิทธิ์เปิด Webhooks เพื่อตรวจสอบบันทึกผลส่งแจ้งเตือน แล้วส่งข้อมูลให้ผู้พัฒนาร้านค้า สถานะส่ง webhook เป็นคนละเรื่องกับสถานะชำระเงิน

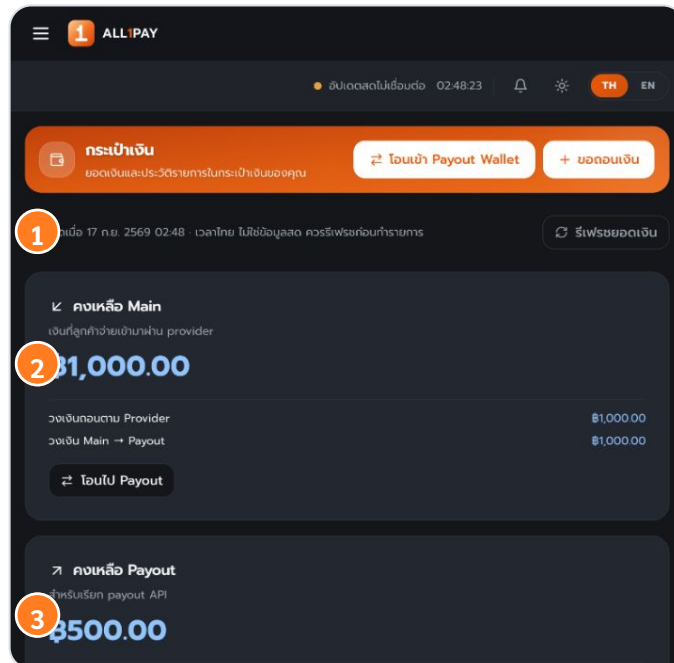
อย่าทำรายการซ้ำทันที

หากยังไม่ทราบผลและลูกค้าแจ้งว่าโอนแล้ว ให้ตรวจรายการเดิมและส่งเคสก่อนขอให้ลูกค้าจ่ายซ้ำ

อ่านยอดใน Wallet

ใช้ตรวจสอบยอดคงเหลือ เงินพัก และยอดที่พร้อมใช้งาน

เมนู: Wallet



1 เวลาอ่านยอด · 2 คงเหลือ Main · 3 คงเหลือ Payout · ข้อมูลตัวอย่าง

1 ตรวจสอบเวลาอ่านข้อมูล

ดูเวลาที่ระบบอ่านยอด และรีเฟรชก่อนตัดสินใจดำเนินการด้านเงิน

2 อ่านกระเป๋าสตางค์

Main / Payin คือยอดฝั่งรับเงิน ส่วน Payout คือยอดฝั่งจ่ายเงิน เงินพักและ Frozen มีความหมายต่างกัน

3 ดูแยกตามผู้ให้บริการ

เงินของร้านค้าอาจอยู่หลายบัญชีผู้ให้บริการ ให้เลือกและตรวจบัญชีที่เกี่ยวข้องกับรายการนั้น

4 ตรวจสอบประวัติ

ดูประวัติการเคลื่อนไหวและเลขอ้างอิง เพื่ออธิบายว่ายอดเพิ่มหรือลดจากรายการใด

ยอดรวมกับยอดถอนได้

ยอดรวม = Main + Payout + เงินพัก ส่วน Frozen ยังรวมอยู่ใน Main/Payout แล้ว ให้ใช้ยอด “ถอนได้” ของบัญชีที่เลือกเมื่อจะถอน ไม่ใช่ยอดรวมแทน

ตัวอย่างค่าธรรมเนียม

เมื่อรายการรับเงิน 100 บาทสำเร็จและหักค่าธรรมเนียมร้านค้า 1.50 บาท ยอดสุทธิของรายการคือ 98.50 บาท ทั้งนี้ยอด Wallet ยังมีผลจากรายการอื่นด้วย

การโอนและถอนเงินจริง

ทำได้เฉพาะผู้มีสิทธิ์ ตรวจสอบบัญชี ยอด ค่าธรรมเนียม และหน้าสรุปก่อนยืนยัน ฉบับเริ่มต้นนี้เน้นการอ่านยอดและติดตามผล

แจ้งปัญหาให้ทีมตรวจต่อได้ทันที

ใช้เมื่อรายการผิดปกติหรือมีปัญหาบัญชี

เมนู: Support Tickets

1 หัวข้อ · 2 รายละเอียดพร้อมเลขอ้างอิง · 3 ผูกกับรายการที่เกี่ยวข้อง · ข้อมูลตัวอย่าง

1 หาเคสเดิม

ค้นหาหัวข้อหรือรหัสเคสก่อน หากเป็นเรื่องเดิมให้ตอบกลับในเคสเดิม

2 กดเปิด Ticket

เลือกหมวดหมู่ใส่หัวข้อ และรายละเอียด เช่น สิ่งที่คาดหวัง สิ่งที่เกิดขึ้นจริง และเวลาที่พบ

3 ผูกรายการเมื่อมีสิทธิ์

เลือกชนิดรายการและรหัส กดตรวจรายการ แล้วตรวจยอดและเลขอ้างอิงก่อนส่ง หรือเปิด Ticket จากหน้ารายละเอียดรายการ

4 ติดตามคำตอบ

เก็บรหัสเคส และกลับมาอ่านเมื่อทีมถามข้อมูลเพิ่มเติม ส่งหลักฐานในเคสเดียวกัน

ไฟล์แนบ

รองรับ JPG, PNG, PDF และ TXT สูงสุด 2 MB ต่อไฟล์ และรวม 4 MB ต่อข้อความ ตัดข้อมูลลับที่ไม่เกี่ยวข้องก่อนแนบ

สิทธิ์และผลลัพธ์

พนักงานต้องมีสิทธิ์ Support Tickets และสิทธิ์อ่านรายการที่จะผูก การปิดเคสไม่เปลี่ยนยอดเงินหรือสถานะธุรกรรม

ปัญหาที่เจอบ่อย

ใช้ช่วยแยกเรื่องที่ต้องให้เจ้าของร้านหรือผู้พัฒนาตรวจสอบ

เมนู: หน้าเกิดปัญหา → Support Tickets

อาการ	ให้ทำอะไร
ไม่มีสิทธิ์ / ไม่เห็นเมนู	ให้ผู้ดูแลตรวจสอบบทบาทและสิทธิ์ที่จำเป็น บอกชื่อเมนูและอีเมลบัญชีที่ใช้
โหลดไม่สำเร็จ / ยังตรวจบัญชีไม่ได้	ลองโหลดใหม่หนึ่งครั้ง หากยังเกิด ให้บันทึกเวลา หน้าเว็บ และข้อความที่เห็นเพื่อส่งตรวจ
ไม่มีรายการในตาราง	ตรวจสอบช่วงวันที่ ประเภท สถานะ และตัวกรองก่อนสรุปว่าไม่มีรายการ
รหัสธนาคารไม่ถูกต้อง	ส่งชื่อธนาคารและรหัสที่ระบบร้านค้าส่งมาให้ผู้พัฒนาตรวจสอบ ค่า false ไม่ใช่รหัสธนาคาร
ยอดต่ำกว่าขั้นต่ำ	ตรวจสอบยอดที่ร้องขอกับขั้นต่ำของช่องทางนั้น แล้วสร้างคำขอใหม่ด้วยยอดที่ถูกต้องเมื่อเหมาะสม
ไม่มีผู้ให้บริการเปิดอยู่	ให้ทีมระบบตรวจสอบการผูกช่องทาง สถานะเปิดใช้งาน และเงื่อนไขของร้านค้า
รหัสธนาคารส่งมาจากระบบร้านค้า ผู้พัฒนาควรตรวจค่าที่ส่งจริงของลูกค้าแต่ละคน แม้หน้าร้านจะแสดงชื่อธนาคารเหมือนกัน ค่าที่ส่งไปอาจต่างกัน เช่น CIMB กับ CIMBT หรือ false	
เอกสารสำหรับผู้พัฒนา ส่งเมนู API Docs ให้ผู้พัฒนาร้านค้าใช้ตรวจสอบสัญญา API และรหัสธนาคาร คู่มือนี้ใช้สอนงานพนักงาน ไม่แทนเอกสารเชื่อมต่อ API	

ก่อนจบกะของร้านค้า

ใช้ตรวจงานค้างและส่งต่อให้กะถัดไป

เมนู: Payin / Payouts / Support Tickets

- ☐ เคสที่ถูกค้าแจ้งว่าโอนแล้วมี Reference ID และหลักฐานครบ
- ☐ ไม่สรุปรายการ PENDING หรือ PROCESSING ว่าสำเร็จ
- ☐ ส่งต่อเคสค้างพร้อมรหัส Ticket และสิ่งที่ต้องทำต่อ
- ☐ ตรวจยอด Wallet พร้อมเวลาอ่านข้อมูล ไม่บวก Frozen ชำ
- ☐ ออกจากระบบเมื่อเสร็จงานหรือใช้เครื่องร่วม

แบบฟอร์มสรุปเคส

ร้านค้า/บัญชี: ...

หน้าและเวลาที่พบ (ระบุเขตเวลา): ...

Reference ID / Order ID: ...

ประเภทและยอดเงิน: ...

ข้อความที่เห็น: ...

สิ่งที่ตรวจแล้ว / ผลที่ต้องการ: ...

ภาพประกอบหรือหลักฐานที่จำเป็น: ...

แบบฝึกหัดก่อนเริ่มงาน

ค้นหารายการตัวอย่างหนึ่งรายการ อธิบายสถานะและยอด $100 - 1.50 = 98.50$ บาท แล้วร่าง Ticket ให้คนอื่นตรวจต่อได้