



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์
<https://helpdesk.nsm.or.th>

ปรับปรุงครั้งที่	1
วันที่อนุมัติใช้	
จัดทำโดย	นายชัยรัตน์ งามไตรไร
สอบทานโดย	นายวิชัย เพ็ญศักดิ์สงวน

คำนำ

กองเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ มีภาระหน้าที่ในการให้บริการด้านสารสนเทศแก่ผู้ใช้งานในองค์กร ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยมีช่องทางในการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศฯ ผ่านช่องทางกลุ่มไลน์ IT Support NSM และทางเบอร์โทรแจ้งเหตุ 1309 นั้น

ปัจจุบัน กท.สวส. ได้จัดทำระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th> เพื่อเพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ของผู้ใช้งานในองค์กรและได้จัดทำคู่มือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น และเพื่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

ผู้จัดทำ : นายชัยรัตน์ งามไตรไร

สารบัญ

บทที่ 1	4
ความเป็นมาและความสำคัญ	4
บทนำ	4
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	4
ขอบเขต	4
คำจำกัดความ	4
บทที่ 2	5
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	5
โครงสร้างการบริหารจัดการ	5
โครงสร้างการปฏิบัติงาน	5
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	6
บทที่ 3	7
หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข	7
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	7
วิธีการปฏิบัติงาน	7
บทที่ 4	15
เทคนิคในการปฏิบัติงาน	15
กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน	15
กระบวนการ (Work Flow)	16
บทที่ 5	17
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	17
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	17
แนวทางการแก้ไขและพัฒนา	17
ข้อเสนอแนะ	17

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญ

บทนำ

ปัจจุบัน กท.สวส. ได้จัดทำระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th> เพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ของผู้ใช้งานในองค์กรเพื่อให้การให้บริการแจ้งเหตุเป็นระบบมากขึ้น กท.สวส. ได้จัดทำคู่มือ การใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th> ขึ้นมา

ข้าพเจ้าหวังว่าคู่มือฯ ฉบับนี้จะสามารถใช้เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ อพวช. สำหรับใช้งานระบบฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

เพื่อใช้เป็นคู่มือในการใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th>

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่กองเทคโนโลยีดิจิทัล และผู้ใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th>

คำจำกัดความ

ในเอกสารคู่มือฉบับนี้ ให้ความหมายของคำว่า

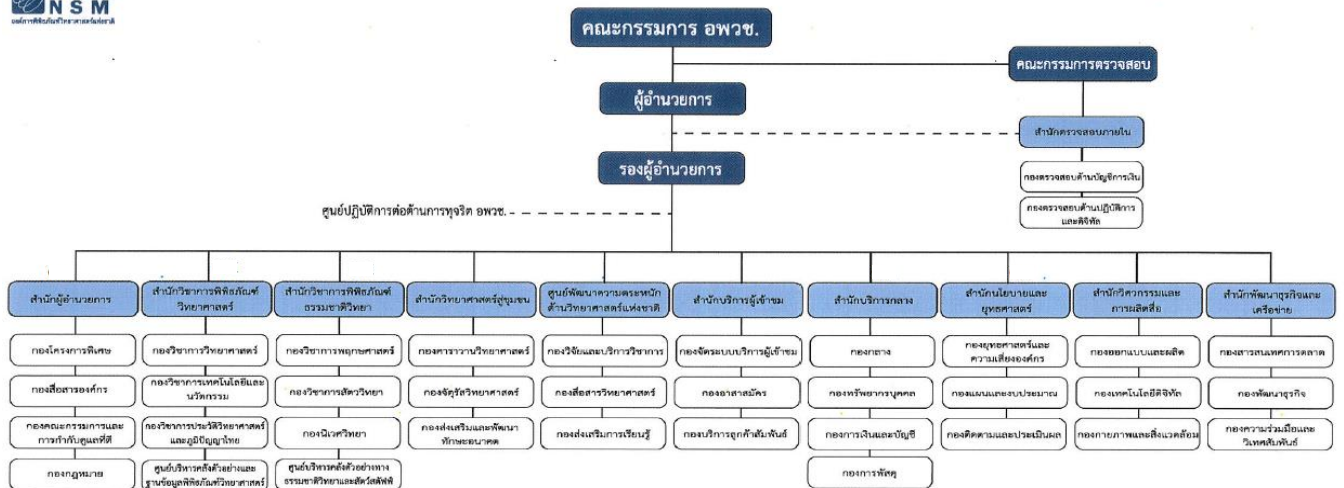
“ระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์” คือแพลตฟอร์มที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถแจ้งปัญหาทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาขององค์กร

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

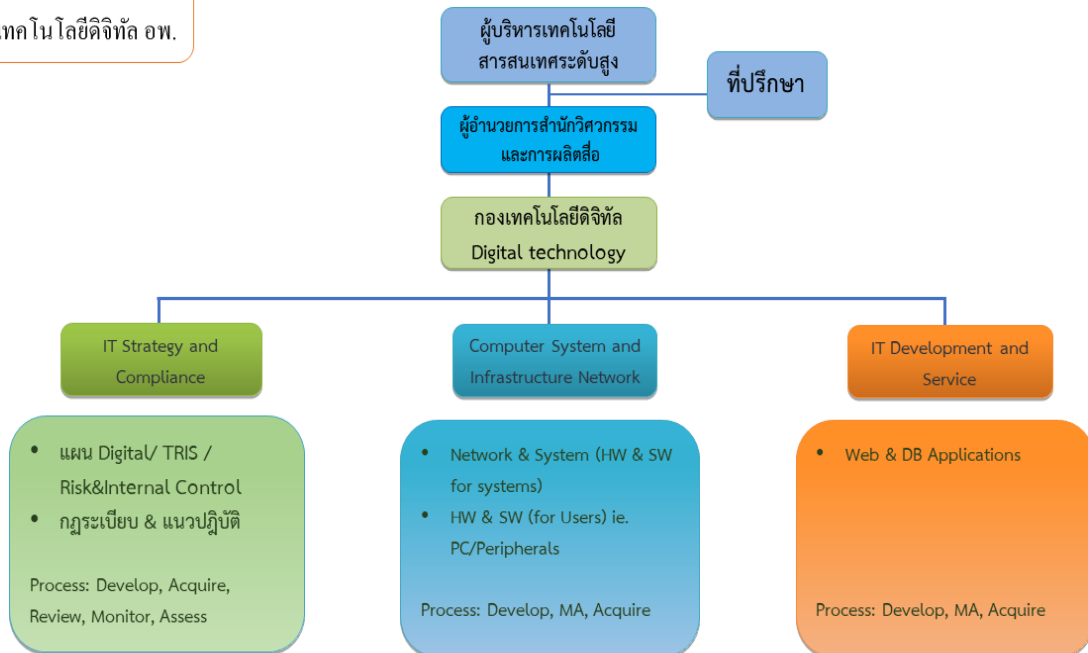
โครงสร้างการบริหารจัดการ

โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างการปฏิบัติงาน

โครงสร้างการบริหารงานเทคโนโลยีดิจิทัล อพ.



หน้าที่ความรับผิดชอบ

กองเทคโนโลยีดิจิทัล Digital technology

1. ฝ่าย IT Strategy and Compliance
 - ศึกษาและรวบรวมข้อมูล เพื่อสนับสนุนการจัดทำแผนดิจิทัล
 - ติดตามและรายงานการประเมิน TRIS
 - ติดตามและรายงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
 - พัฒนาและสนับสนุนกฎระเบียบ & แนวปฏิบัติด้านดิจิทัล
2. ฝ่าย Computer System and Infrastructure Network
 - ออกแบบ พัฒนา และ จัดหา ระบบแม่ข่าย และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - วางแผนและจัดหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์พ่วง
 - บำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และแม่ข่าย
 - ให้คำปรึกษาทางวิชาการ
3. ฝ่าย IT Development and Service
 - ออกแบบ พัฒนา และ จัดหาระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูล (Web & DB Applications)
 - บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูล
 - บริการและให้คำปรึกษาวิชาการส่งเสริมการใช้งานด้านดิจิทัล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การให้บริการผู้ใช้งานในการสนับสนุนช่วยเหลือในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในองค์กร ผู้จัดทำคู่มือได้นำระบบ System Life Cycle มาใช้เป็นมาตรฐานในการกำหนดการดำเนินงานการบริการผู้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายองค์กร จะสามารถดำเนินการได้ตามลำดับขั้นตอนมาตรฐาน ดังนี้

1. รับแจ้งปัญหาทางช่องทางต่างๆ
2. สอบถามข้อมูลผู้แจ้ง ได้แก่ ชื่อผู้แจ้ง, ชื่อหน่วยงาน, เบอร์โทรติดต่อกลับ
3. สอบถามปัญหาที่ เกิดขึ้นอย่างละเอียด
4. การแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทาง Online อาจจะสามารถแก้ไขเบื้องต้น โดยแจ้งวิธีการให้ผู้ใช้งานแก้ไขเอง ตามขั้นตอน และส่งคู่มือการปฏิบัติงานให้ แต่หากผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองได้ จะดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไปแก้ไข โดยใช้วิธีการไปที่เกิดเหตุ หรือ Remote ไปที่เกิดเหตุ/ปัญหานั้น จากนั้น ให้ติดตามปัญหาตามระยะเวลา หรือตามช่วงการทำงานของผู้ใช้งาน เป็นอันว่าสิ้นสุดกระบวนการ
5. การแก้ไขปัญหา ณ หน่วยงานหรือ ณ จุดที่เกิดเหตุให้ผู้รับแจ้ง สอบถามอาการจากผู้ใช้งานอีกครั้ง จากนั้นให้กำหนดขั้นตอนการแก้ไข และดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนที่กำหนด หากแก้ไขไม่ได้หรือต้องให้หน่วยงาน/บริษัทฯ ภายนอกเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขให้ ก็ให้ทำกระบวนการตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร และให้บันทึกข้อมูล ปัญหา การแก้ไข และจุดเกิดเหตุให้ครบถ้วน และจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานองค์กร จากนั้นก็ให้ติดตามปัญหาตามระยะเวลา หรือตามช่วงการทำงานของผู้ใช้งาน

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติในการใช้งานระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th>

ผู้ใช้งานที่ประสงค์จะใช้งานระบบฯ จะต้องเข้าใช้งานให้ผู้ใช้งานเข้าใช้งานผ่านหน้าเว็บ <https://helpdesk.nsm.or.th> หรือ กดไอคอน helpdesk หน้าเว็บ <https://intranet.nsm.or.th> และลงชื่อเข้าใช้ด้วย username/password ขององค์กร

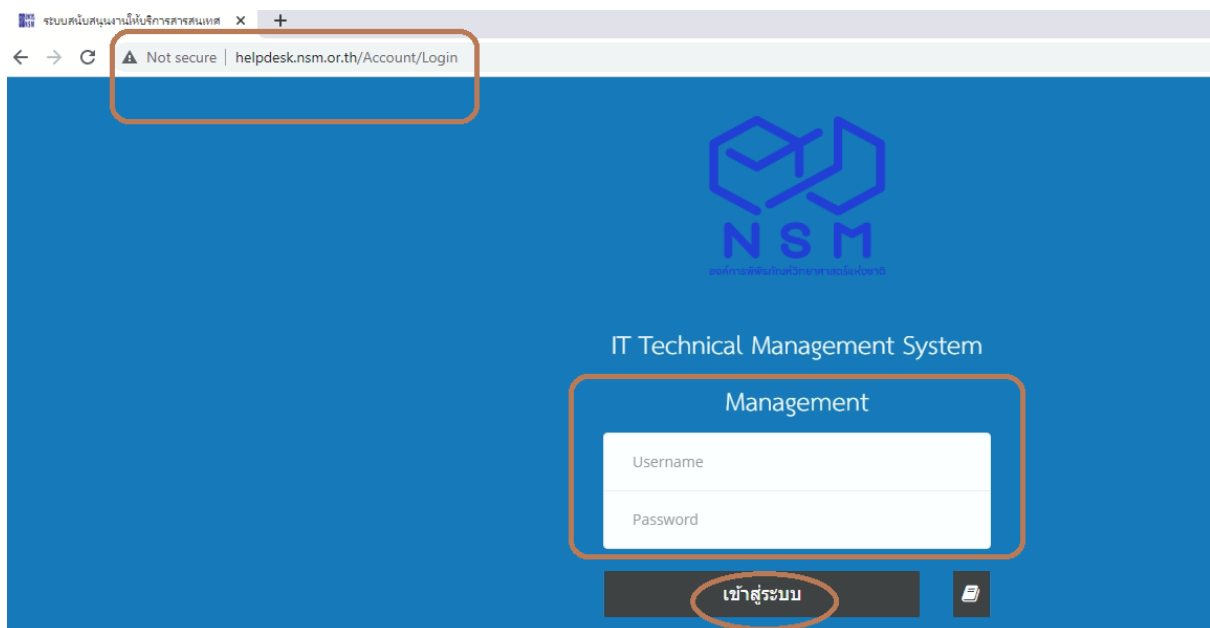
วิธีการปฏิบัติงาน

รายละเอียดการดำเนินการตามแนวปฏิบัติ

ระบบแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th> เป็นระบบจัดการสำหรับการแจ้งปัญหาและติดตามการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับอุปกรณ์และระบบสารสนเทศ ขององค์กร เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หน้าจอ ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ เป็นต้น โดยคู่มือจะนำเสนอในส่วนของการใช้งานและขั้นตอนการใช้งานไว้เบื้องต้น เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจในการใช้งานของระบบและสามารถใช้งานได้ทันที โดยมีวิธีดังนี้

1. การเข้าใช้งานแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศออนไลน์ <https://helpdesk.nsm.or.th>

- ให้ผู้ใช้งานเข้าใช้งานผ่านหน้าเว็บ <https://helpdesk.nsm.or.th> โดย Login เข้าใช้ด้วย username/password เดียวกับที่เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ขององค์กร เพื่อเข้าสู่หน้าหลักต่อไป



2. หน้าหลัก

- หลังจาก Login เข้ามาจะเจอ menu สำคัญ 4 ส่วนด้วยกัน

1. คำร้องทั้งหมด สำหรับแสดงสถานะและข้อมูลของคำร้อง
2. ส่วนของข้อมูลผู้ใช้ สำหรับแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้
3. เพิ่มคำร้อง สำหรับสร้างคำร้อง เพื่อแจ้งปัญหาต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ IT
4. การติดตามคำร้อง สำหรับตรวจสอบรายละเอียดของคำร้องและติดตาม

สถานะปัจจุบันของคำร้อง

หมายเลขคำร้อง	ชื่อ	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	วันรับงาน	สถานะ	วันที่สร้าง	ความสำคัญ
20240209-589	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน	chairat.n	IT Technicians	2567/02/09 17:00:49	Closed	2567/02/09 16:00:49	Medium	
20240209-588	1. ขอใช้บริการ	chairat.n	IT Technicians	2567/02/09 15:53:20	Closed	2567/02/09 14:21:25	Medium	
20240209-587	1. ขอใช้บริการ	chairat.n	IT Technicians	2567/02/05 16:15:46	Closed	2566/08/23 11:16:00	Medium	
20240205-581	1. ขอใช้บริการ	chairat.n	IT Technicians	2566/08/23 11:16:00	Closed	2566/08/23 10:15:59	Medium	
20230823-480	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน	chairat.n	IT Technicians	2566/08/23 11:16:00	Closed	2566/08/23 10:15:59	Medium	

**** ขั้นแรก ให้ผู้ใช้ทุกท่านแก้ไขและเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานก่อนใช้งานระบบ ****

ข้อมูลผู้ใช้

รายละเอียดส่วนบุคคล

* ชื่อ: Chairat

* สกุล: Ngamtrairai

* ยูสเซอร์ ไอดี: chairat.n

รายละเอียด: ชัยรัตน์ งามไตรไร

ข้อมูลการติดต่อ

* อีเมล: chairat@nsm.or.th

เบอร์ติดต่อ: 1307

เบอร์มือถือ: 089188154

รายละเอียดเพิ่มเติม

* หน่วยงาน: สำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ

อาคาร:

ตำแหน่ง: นักเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพิ่มเติม 1:

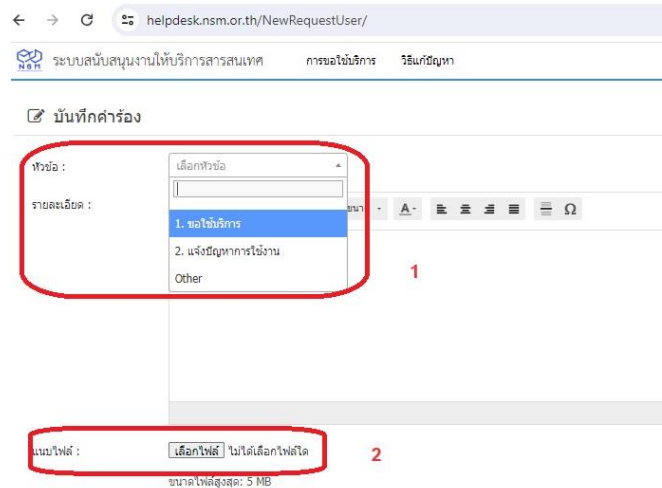
เพิ่มเติม 2:

ที่อยู่: องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)
อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี

บันทึก **ยกเลิก**

3. การสร้างคำร้อง

- หลังจากกดปุ่มเพิ่มคำร้องจะเข้าสู่หน้าต่างคำร้องดังรูป



1. ให้เลือกหัวข้อในการขอใช้บริการและเพิ่มรายละเอียดเพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่
 - ขอใช้บริการ
 - แจ้งปัญหาการใช้งาน
2. สามารถแนบไฟล์รูปที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่แจ้ง



3. เลือกประเภทและประเภทย่อยที่ 1 และ 2 ที่ต้องการขอใช้บริการ
 - ขอใช้บริการหรือแจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ (Hardware)
 - * ขอติดตั้ง / ขอเพิ่มอุปกรณ์
 - * ขอยืมอุปกรณ์ชั่วคราว
 - * แจ้งปัญหาการใช้งาน (Hardware Failure)
 - ขอใช้บริการหรือแจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ (Software)
 - * ขอติดตั้งโปรแกรม (Software Install)
 - * แจ้งปัญหาการใช้งาน (Software Failure)

- ขอใช้บริการหรือแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศภายใน
 - * ขอสิทธิใช้งานระบบ
 - * แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ
- ขอใช้บริการหรือแจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับ Username และ Password
 - * ขอแก้ไขรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้งาน
 - * แจ้งปิด / ระบุบัญชีผู้ใช้งาน
 - * ลืมพาสเวิร์ด / ขอเปลี่ยนพาสเวิร์ด
- ขอใช้บริการหรือแจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับ Network
 - * ขอใช้งาน VPN
 - * ขอติดตั้ง / ย้ายอุปกรณ์
 - * แจ้งปัญหาการใช้งาน Internet
 - * แจ้งปัญหาการใช้งานเครือข่ายภายใน

4. กำหนดความสำคัญ เพื่อแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่ทราบถึงความเร่งด่วน

5. กดบันทึกคำร้อง เพื่อบันทึกข้อมูล

6. หลังจากสร้างคำร้องแล้วสามารถตรวจสอบสถานะคำร้องได้ที่หน้าหลักของระบบ หรือกดเข้าไปตรวจสอบในคำร้องนั้นๆ

คำร้องของจังหวัด (14)

10

จำนวนการแสดงผลหน้า

เพิ่มคำร้อง

ดูคำร้อง

ค้นหา: ค้นหาคำร้อง

			หมายเลขรับคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	วันครบกำหนด	สถานะ	วันที่สร้าง	ความสำคัญ
			หมายเลขรับคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	เริ่ม ถึง	สถานะ	เริ่ม ถึง	ความสำคัญ
<input checked="" type="checkbox"/>			20240514-621	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน				รอดำเนินการรับเรื่อง	2567/05/14 15:14:50	Medium
<input type="checkbox"/>			20240209-589	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน			2567/02/09 17:00:49	Closed	2567/02/09 16:00:49	Medium
<input type="checkbox"/>			20240209-588	1. ขอใช้บริการ	wutthichai	IT Technicians		Closed	2567/02/09 15:53:20	Medium

4. การติดตามหลังจากสร้างคำร้อง

- เมื่อสร้างคำร้อง ผู้แจ้งจะได้รับ Mail notification จากระบบ ดังรูป

The screenshot shows an email inbox on the left with several messages from 'starcatservice'. The selected email is highlighted in blue. On the right, the details of the email are shown, including the sender's name 'starcatservice', the subject 'หมายเลขคำร้องของท่านคือ 20220815-124', and the body text which includes the ticket number and a status update.

starcatservice
Mon 8/15/2022 10:44 AM

To: Acc Pas02;

**** ระบบฯ ได้บันทึกคำร้องของท่านแล้ว ****

หมายเลขคำร้อง : **20220815-124**

วันที่สร้างคำร้อง : **8/15/2022 10:44:36 AM**

สถานะงาน : **รอดำเนินการรับเรื่อง**

หัวข้อการแจ้งงาน : **2. แจ้งปัญหาการใช้งาน**

รายละเอียด : -

- เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ผู้แจ้งจะได้รับ Mail notification จากระบบ อีกครั้ง และสถานะคำร้องในระบบจะเปลี่ยนเป็น กำลังดำเนินการ

คำร้องขององค์กร (14)									
จำนวนการแสดงผลหน้า + เพิ่มคำร้อง									
			หมายเลขคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	วันครบกำหนด	สถานะ	วันที่ส่ง
			หมายเลขรับคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	เริ่ม ถึง	สถานะ	เริ่ม ถึง
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20240514-621	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน	chairat.n			กำลังดำเนินการ	2567/05/14 15:14:50
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20240209-589	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน			2567/02/09 17:00:49	Closed	2567/02/09 16:00:49
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20240209-588	1. รอให้บริการ	wuttidai	IT Technicians		Closed	2567/02/09 15:53:20
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20240209-587	1. รอให้บริการ	chairat.n	IT Technicians		Closed	2567/02/09 14:21:25

- เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ จะมี Mail notification แจ้ง ดังรูป หรือสามารถตรวจสอบสถานะของคำร้องจากหน้าต่างสถานะในระบบได้เช่นกัน

All Unread

By Date

Today

starcatservice

คำร้องหมายเลข 20240514-621 ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

10:34

** คำร้องหมายเลข 20240514-621 ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว **

Yesterday

starcatservice

คำร้องหมายเลข 20240514-621 กำลังดำเนินการแก้ไข

พ. 11:44

** คำร้องหมายเลข 20240514-621 กำลังดำเนินการแก้ไข **

Tuesday

starcatservice

คำร้องใหม่ [Ticket No. : 20240514-621] คำร้องใหม่ถูกเปิด

อ. 15:15

*** คำร้องใหม่ถูกเปิดแล้ว ***

starcatservice

หมายเลขคำร้องของท่านคือ 20240514-621

อ. 15:15

** ระบบฯ ได้บันทึกคำร้องของท่านแล้ว **

คำร้องหมายเลข 20240514-621 ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

starcatservice

To Chairat Ngamtrairai

Start your reply all with:

ฉันเอง ขอโทษ

ฉันเอง

ขอบคุณสำหรับการแจ้งเตือน

Feedback

** คำร้องหมายเลข 20240514-621 ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว **

หมายเลขคำร้อง : 20240514-621

ชื่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งปัญหา : Chairat Ngamtrairai

วันที่ส่งคำร้อง : 5/14/2024 3:14:50 PM

สถานะ : ดำเนินการแล้วเสร็จ

หัวข้อการแจ้งงาน : 2. แจ้งปัญหาการใช้งาน

ประเภทงาน : 1. ขอบการ / แจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ (Hardware) , แจ้งปัญหาการใช้งาน (Hardware failure)

รายละเอียด : เครื่องสำรองไฟไม่สำรองไฟ

แก้ไขโดย : Chairat Ngamtrairai . (-)

E-mail : chairat@nsm.or.th

เบอร์ติดต่อ : - , -

โปรดตรวจสอบผลการดำเนินการ และเข้าไปปิดคำร้องของท่านที่หน้าระบบฯ ด้วยครับ

ระบบบริหารการให้บริการสารสนเทศ => <http://helpdesk.nsm.or.th/>

ขอขอบคุณครับ,

IT Technical Management System

helpdesk.nsm.or.th/member

ระบบสนับสนุนงานให้บริการสารสนเทศ

การขอใช้บริการ

วิธีแก้ปัญหา

ประกาศ

คำร้องขอของวันนี้ทั้งหมด (14)

จำนวนการแสดงผลต่อหน้า

เพิ่มคำร้อง

ดูคำร้อง

		หมายเลขรับคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	วันครบกำหนด	สถานะ	วันที่เสร็จ
		หมายเลขรับคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	เริ่ม ถึง	สถานะ	เริ่ม ถึง
<input checked="" type="checkbox"/>		20240514-621	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน	chairat.n			ดำเนินการแล้วเสร็จ	2567/05/14 15:14:50
<input type="checkbox"/>		20240209-589	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน			2567/02/09 17:00:49	Closed	2567/02/09 16:00:49
<input type="checkbox"/>		20240209-588	1. ขอใช้บริการ	wuttichai	IT Technicians		Closed	2567/02/09 15:53:20
<input type="checkbox"/>		20240209-587	1. ขอใช้บริการ	chairat.n	IT Technicians		Closed	2567/02/09 14:21:25
<input type="checkbox"/>		20240205-581	1. ขอใช้บริการ	chairat.n	IT Technicians		กำลังดำเนินการ	2567/02/05 16:15:46
<input type="checkbox"/>		20230823-480	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน	chairat.n	IT Technicians	2566/08/23 11:16:00	Closed	2566/08/23 10:16:00
<input type="checkbox"/>		20230705-428	1. ขอใช้บริการ	Sirachat.S	IT Support		Closed	2566/07/05 11:31:00
<input type="checkbox"/>		20230510-378	1. ขอใช้บริการ	chairat.n	IT Technicians		Closed	2566/05/10 09:54:43
<input type="checkbox"/>		20230320-309	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน	chairat.n	IT Technicians	2566/03/20 16:10:00	Closed	2566/03/20 15:10:00
<input type="checkbox"/>		20230320-308	1. ขอใช้บริการ	chairat.n	IT Technicians		Closed	2566/03/20 15:09:00

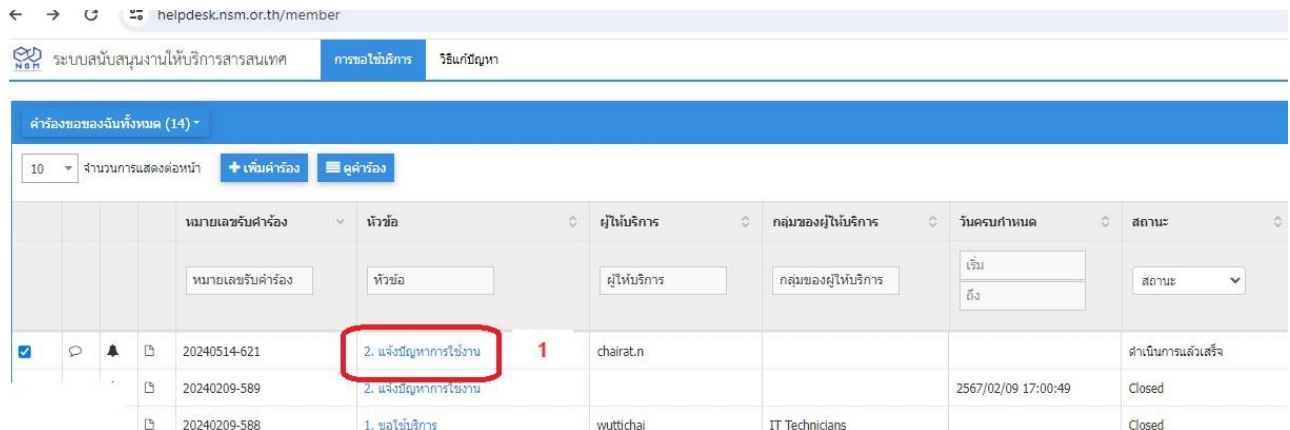
แสดง 1 ถึง 10 จากทั้งหมด 14 รายการ

First Previo

- เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้แจ้งตรวจสอบงานหลังจากมีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นให้ผู้แจ้งดำเนินการปิดคำร้องในระบบ และทำแบบสำรวจต่อไป

โดยสามารถดำเนินการดังนี้

1. เข้าหน้าหลักของระบบและกดเลือกคำร้องที่ต้องการปิดเรื่อง



helpdesk.nsm.or.th/member

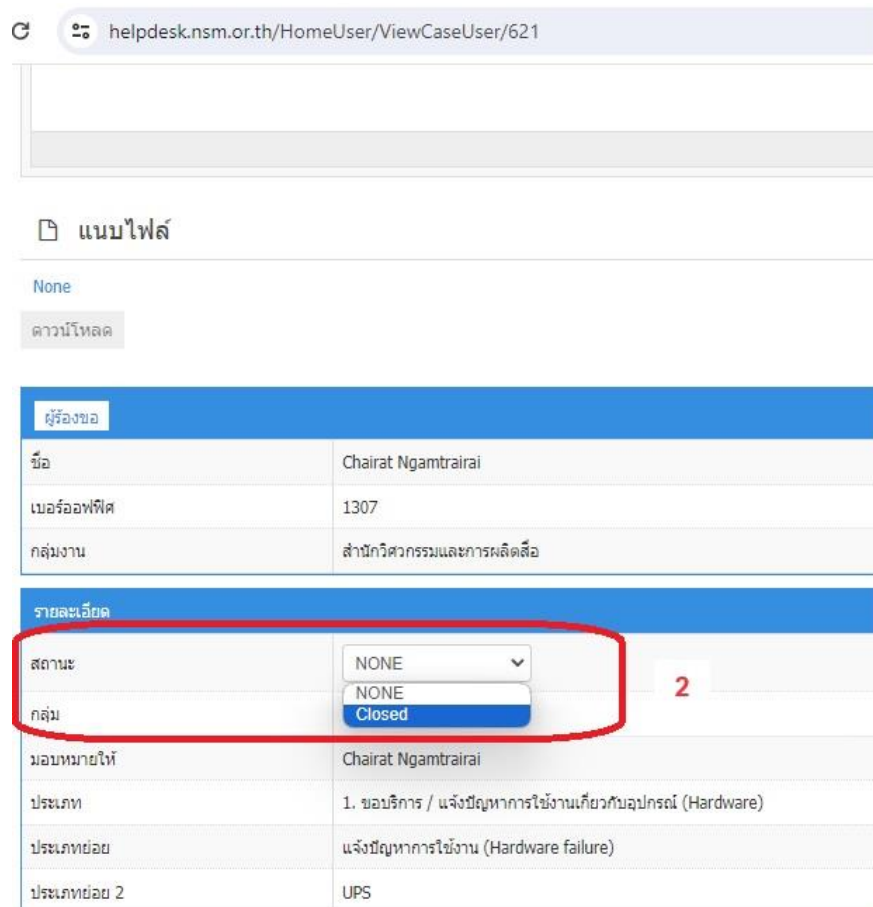
ระบบสนับสนุนงานให้บริการสารสนเทศ การขอใช้บริการ วิธีแก้ปัญหา

คำร้องของพนักงานทั้งหมด (14)

10 จำนวนการแสดงผลต่อหน้า + เพิ่มคำร้อง - ลดคำร้อง

	หมายเลขคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	วันครบกำหนด	สถานะ
	หมายเลขคำร้อง	หัวข้อ	ผู้ให้บริการ	กลุ่มของผู้ให้บริการ	เริ่ม ถึง	สถานะ
<input checked="" type="checkbox"/>	20240514-621	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน	chairat.n			ดำเนินการแล้วเสร็จ
	20240209-589	2. แจ้งปัญหาการใช้งาน			2567/02/09 17:00:49	Closed
	20240209-588	1. ขอใช้บริการ	wuttichai	IT Technicians		Closed

2. ในหน้ารายละเอียด ตำแหน่ง สถานะ ให้เลือก Closed



helpdesk.nsm.or.th/HomeUser/ViewCaseUser/621

แนบไฟล์

None

ดาวน์โหลด

ผู้ร้องขอ

ชื่อ	Chairat Ngamtrairai
เบอร์ออฟฟิศ	1307
กลุ่มงาน	สำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ

รายละเอียด

สถานะ	NONE	2
กลุ่ม	Closed	
มอบหมายให้	Chairat Ngamtrairai	
ประเภท	1. ขอบริการ / แจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ (Hardware)	
ประเภทย่อย	แจ้งปัญหาการใช้งาน (Hardware failure)	
ประเภทย่อย 2	UPS	

3. หลังจากเปลี่ยนสถานะเป็น Closed ระบบจะให้ทำแบบสำรวจ

helpdesk.nsm.or.th/HomeUser/ViewCaseUser/621

แบบสำรวจ

Welcome to user survey

ยินดีต้อนรับคุณ Chairat

หัวข้อสำรวจ "2. แจ้งปัญหาการใช้งาน"

สำรวจเลขที่ 621 วันที่สร้างสำรวจ 14/05/2024 วันที่ปิดสำรวจ 16/05/2024
15:14:50 10:33:13

คำถามข้อที่ 1.

1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

☐ น้อย

☐ ปานกลาง

☐ มาก

คำถามข้อที่ 2.

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ

☐ น้อย

☐ ปานกลาง

☐ มาก

คำถามข้อที่ 3.

3. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเต็มใจบริการ

☐ น้อย

☐ ปานกลาง

ตกลง ยกเลิก

4. หลังจากทำแบบสำรวจเสร็จ ระบบจะเปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น Closed และจะมี Mail notification แจ้งอีกครั้งเป็นการจบขั้นตอนการใช้บริการ

New Email

Drag Your Favorite Folders Here

chairat@nsm.or.th

กล่องจดหมายเข้า

HPE

NSM Cacti

fortinet 425

ระบบแจ้งซ่อม Starcat 17

ห้องประชุม

Apple 6

netka

กองกลาง

บริษัทภายนอก 6

แบบร่าง [3]

รายการที่ส่ง

รายการที่ถูกลบ 149

Drafts

All Unread By Date ↑

Today

starcatservice [Ticket No. : 20240514-621] คำร้องถูกปิดแล้ว 11:01 *** คำร้องถูกปิดแล้ว ***

starcatservice [Ticket No. : 20240514-621] คำร้องถูกปิดแล้ว 11:01 *** คำร้องถูกปิดแล้ว ***

starcatservice คำร้องหมายเลข 20240514-621 ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว 10:34 ** คำร้องหมายเลข 20240514-621 ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว **

Yesterday

starcatservice คำร้องหมายเลข 20240514-621 กำลังดำเนินการแก้ไข พ. 11:44 ** คำร้องหมายเลข 20240514-621 กำลังดำเนินการแก้ไข **

Tuesday

starcatservice

[Ticket No. : 20240514-621] คำร้องถูกปิดแล้ว

starcatservice To Chairat Ngamtrairai

*** คำร้องถูกปิดแล้ว ***

หมายเลขคำร้อง : 20240514-621

หัวข้อการแจ้งงาน : 2. แจ้งปัญหาการใช้งาน

สถานะ : Closed

วันที่สร้างคำร้อง : 5/14/2024 3:14:50 PM

วันครบกำหนดดำเนินการ : -

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ : -

โปรดตรวจสอบคำร้องที่หน้าระบบ => <https://helpdesk.nsm.or.th/รายละเอียดเกี่ยวกับคำร้อง>

ประเภทงาน : 1. ขอบริการ / แจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับอุปกรณ์ (Hardware)

รายละเอียด : เครื่องสำรองไฟไม่สำรองไฟ

ชื่อผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งปัญหา : Chairat Ngamtrairai

หน่วยงาน : สำนักวิศวกรรมและสารสนเทศ

E-mail : chairat@nsm.or.th

เบอร์ติดต่อ : 1307, -

ด้วยความเคารพ,

IT Technical Management System

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน

1. ช่องทางการแจ้งขอใช้บริการ ผ่าน Web <https://helpdesk.nsm.or.th>
2. กระบวนการและการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1 รับเรื่องจากช่องทางการแจ้งเหตุ
 - 2.2 วิเคราะห์ปัญหาและความรุนแรง

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดระดับความสำคัญตามความรุนแรงและผลกระทบของเหตุการณ์นั้น ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 : เหตุการณ์ทั่วไป (Minor)

เป็นเหตุการณ์ทั่วไปซึ่งเกิดขึ้นและมีผลกระทบเล็กน้อย ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยใช้วิธีการและทรัพยากร อพวช. ได้ ตัวอย่างเหตุการณ์ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ไม่สามารถสั่งพิมพ์ได้ /ระบบอีเมลไม่สามารถรับ-ส่งได้ /Microsoft office ไม่สามารถใช้งานได้ เป็นต้น

ระดับที่ 2 : เหตุการณ์รุนแรง (Major)

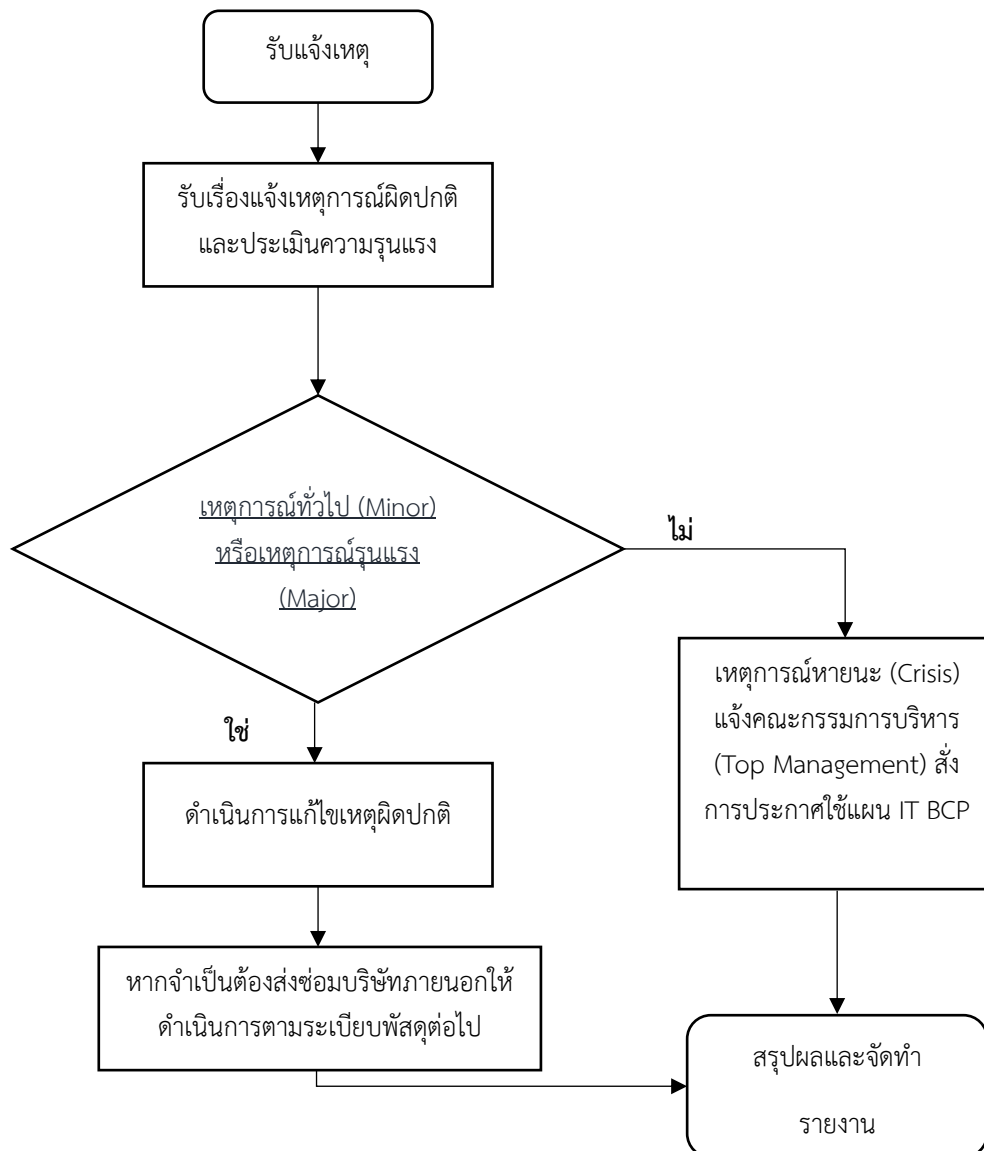
เป็นเหตุการณ์รุนแรงซึ่งเกิดขึ้นและมีผลกระทบกับการทำงาน ซึ่งสามารถแก้ไขได้บ้าง โดยใช้วิธีการและทรัพยากรของ อพวช. ที่มีอยู่ แต่อาจจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก (เช่น บริษัทผู้รับซ่อมอุปกรณ์) ตัวอย่างเหตุการณ์ ได้แก่ แรมเครื่องคอมพิวเตอร์เสีย สามารถแก้ไขปัญหาเองได้ถ้าหากมีวัสดุอุปกรณ์ที่สำรองไว้หรือจำเป็นต้องส่งซ่อมภายนอกหากไม่มีอะไหล่ /หัวพิมพ์เครื่องพิมพ์เสีย จำเป็นต้องส่งซ่อม บริษัทภายนอก เป็นต้น

ระดับที่ 3 : เหตุการณ์หายนะ (Crisis)

เป็นเหตุการณ์หายนะซึ่งเกิดขึ้นและมีผลกระทบทั่วทั้งองค์กร เหตุการณ์มีผลกระทบอย่างสูงต่อกระบวนการสำคัญหลายกระบวนการหรือทั้งหมดเหตุการณ์ประเภทนี้จะมีการเรียกใช้แผนการบริหารจัดการ IT BCP ตัวอย่างเหตุการณ์ ได้แก่ เกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ระบบ ERP ชัดข้องไม่สามารถใช้งานได้เกิดจากมัลแวร์ (Ransomware) เป็นต้น

3. แก้ไขปัญหาตามเหตุการณ์
4. รายงานผล

กระบวนการ (Work Flow)



บทที่ 5

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึง ปัญหาจากผู้ใช้งาน อุปสรรค แนว ทางแก้ไข และการพัฒนางาน

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

- ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนการแจ้งปัญหาและเลือกรายละเอียดประเภทของการแจ้ง ได้อย่างชัดเจน

แนวทางการแก้ไขและพัฒนา

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	การพัฒนางาน
1. ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนการแจ้งปัญหาและเลือกรายละเอียดประเภทของการแจ้ง ได้อย่างชัดเจน	เพิ่มคู่มือการใช้งานที่เป็นขั้นตอนพร้อมภาพประกอบหรือวิดีโอสอนการใช้งานในระบบ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถรายงานปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว บน เว็บไซต์ intranet.nsm.or.th	เพิ่มช่องทางการเรียนรู้ Online
2. การตอบกลับและการแก้ไขปัญหาล่าช้า	จัดทำระบบการแจ้งเตือนและติดตามสถานะของคำร้องอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเพิ่มการสื่อสารระหว่างผู้ใช้และทีมสนับสนุน เช่น การแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือ SMS เมื่อมีการอัปเดตสถานะของคำร้อง เพื่อให้ผู้ใช้รับทราบและมั่นใจได้ว่าปัญหาของพวกเขา กำลังถูกดูแลและแก้ไขอย่างทันท่วงที	เพิ่มช่องทางการเรียนรู้ Online

ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มฟีเจอร์การสนทนาแบบเรียลไทม์ (Live Chat):

ข้อเสนอแนะ: เพิ่มฟีเจอร์การสนทนาแบบเรียลไทม์เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนได้ทันที ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งาน.

2. จัดทำคู่มือการใช้งานที่ละเอียดและเป็นขั้นตอน:

ข้อเสนอแนะ: จัดทำคู่มือการใช้งานที่ละเอียดและเข้าใจง่าย พร้อมภาพประกอบหรือวิดีโอสอนการใช้งาน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถรายงานปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ ควรมีส่วน FAQ ที่รวมคำถามที่พบบ่อยและวิธีแก้ไขเบื้องต้น.