

คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชันช่วยเหลืองานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

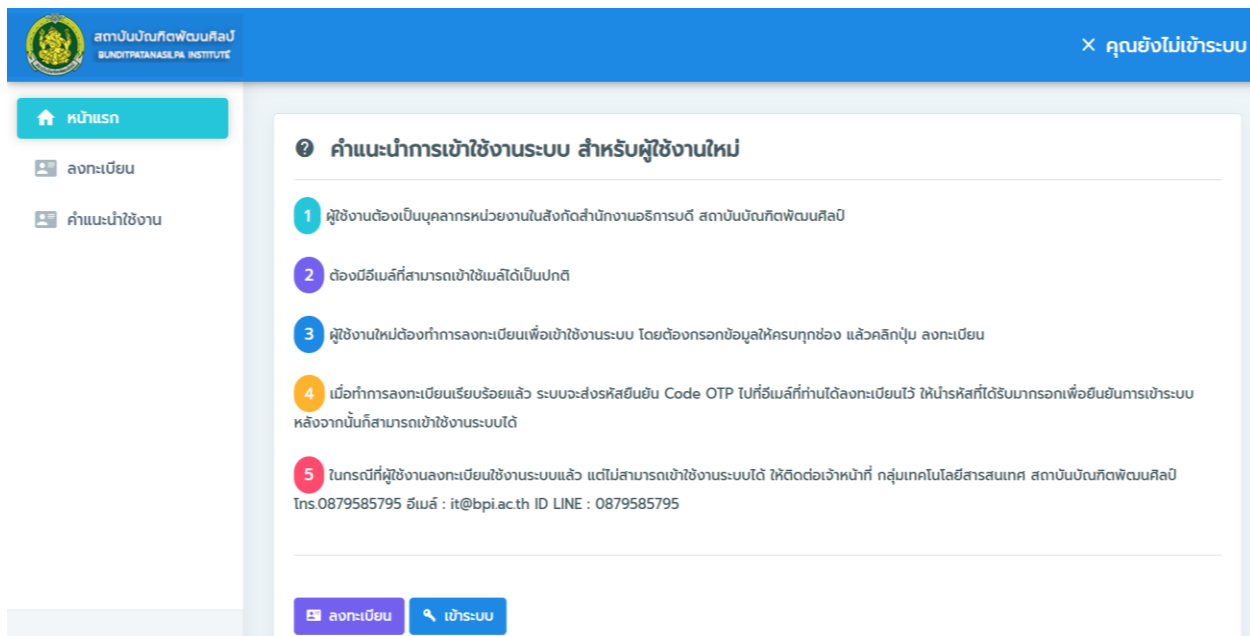
สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

สำหรับผู้ใช้งาน (USER)

1. เปิดเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Google Chrome ,Mozilla Firefox, Brave, Microsoft Edge, Opera หรือเว็บเบราว์เซอร์อื่น ที่ผู้ใช้มีติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสามารถเลือกเปิดเว็บเบราว์เซอร์ใดเบราว์เซอร์หนึ่งได้ดังรูป



2. เมื่อเปิดเว็บเบราว์เซอร์แล้ว ในช่อง URL ให้พิมพ์ชื่อโดเมน <http://helpdesk.bpi.ac.th> แล้วกดปุ่ม Enter ที่แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ จากนั้นจะแสดงหน้าเว็บไซต์ระบบช่วยเหลืองานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ดังรูป

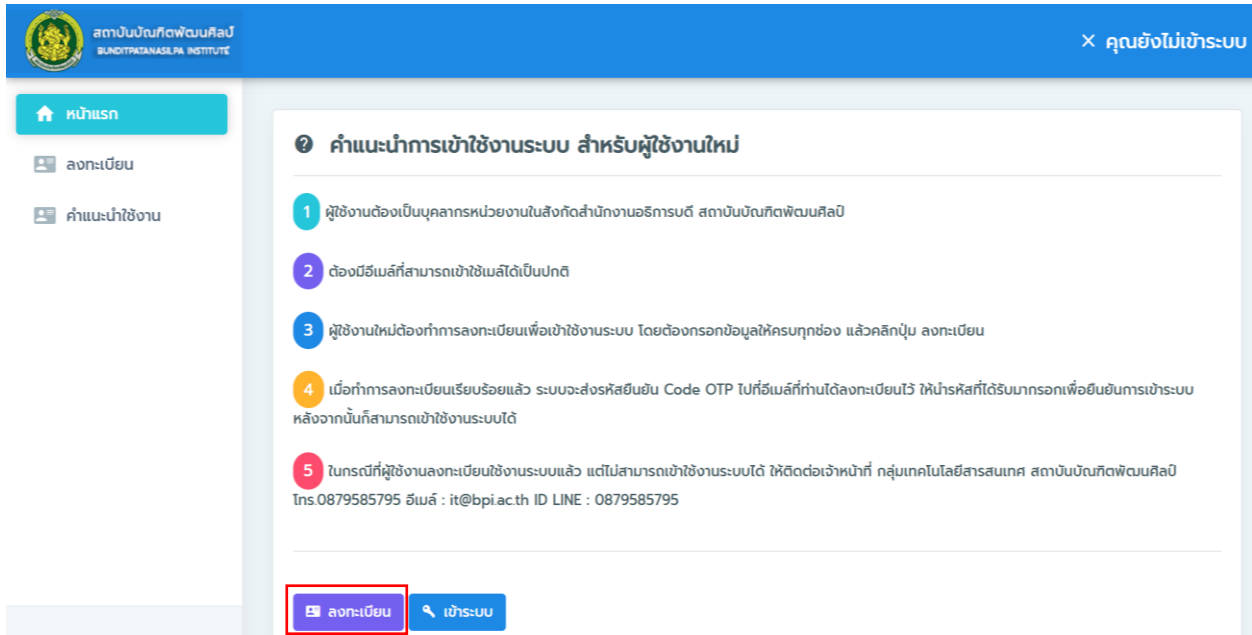


The screenshot shows the helpdesk website for Burihan Institute. The header includes the institute's logo and name in Thai and English, and a user status indicator 'คุณยังไม่เข้าสู่ระบบ'. A sidebar on the left contains navigation links: 'หน้าแรก', 'ลงทะเบียน', and 'คำแนะนำใช้งาน'. The main content area is titled 'คำแนะนำการใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้งานใหม่' and contains five numbered instructions: 1. User must be an employee of the institute. 2. User must have an email address. 3. New users must register their email. 4. After registration, users receive a Code OTP and must click the link to activate their account. 5. If a user has registered but cannot log in, they should contact the IT department via phone or LINE. At the bottom, there are buttons for 'ลงทะเบียน' and 'เข้าสู่ระบบ'.

ภาพที่ 1 หน้าเว็บไซต์บริการสำหรับผู้ใช้งาน

3. การเข้าใช้งานครั้งแรก ผู้ใช้งานต้องลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิ์ ในการเข้าระบบโดยดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้คลิกที่ปุ่ม ลงทะเบียน



ภาพที่ 2 ปุ่มการลงทะเบียน

3.2 กรอกข้อมูลการลงทะเบียนของผู้ใช้งาน มีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลเข้าระบบ

(1) อีเมล/Email : กรอกข้อมูลอีเมลที่ใช้ในการยืนยันการลงทะเบียนและสำหรับเข้าใช้งานระบบ

(2) รหัสผ่าน : กรอกรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้งานระบบ

(3) ยืนยันรหัสผ่าน : กรอกยืนยันรหัสผ่านเดิมอีกครั้งเพื่อยืนยันการกำหนดรหัสผ่าน

3.2.2 ข้อมูลส่วนตัว

(1) คำนำหน้าชื่อ : เลือกคำนำหน้าชื่อ

(2) ชื่อ : กรอกชื่อ (ภาษาไทย)

(3) นามสกุล : กรอกนามสกุล (ภาษาไทย)

(4) เบอร์โทรศัพท์ : กรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้

(5) ที่อยู่ : กรอกข้อมูลที่อยู่ในปัจจุบัน

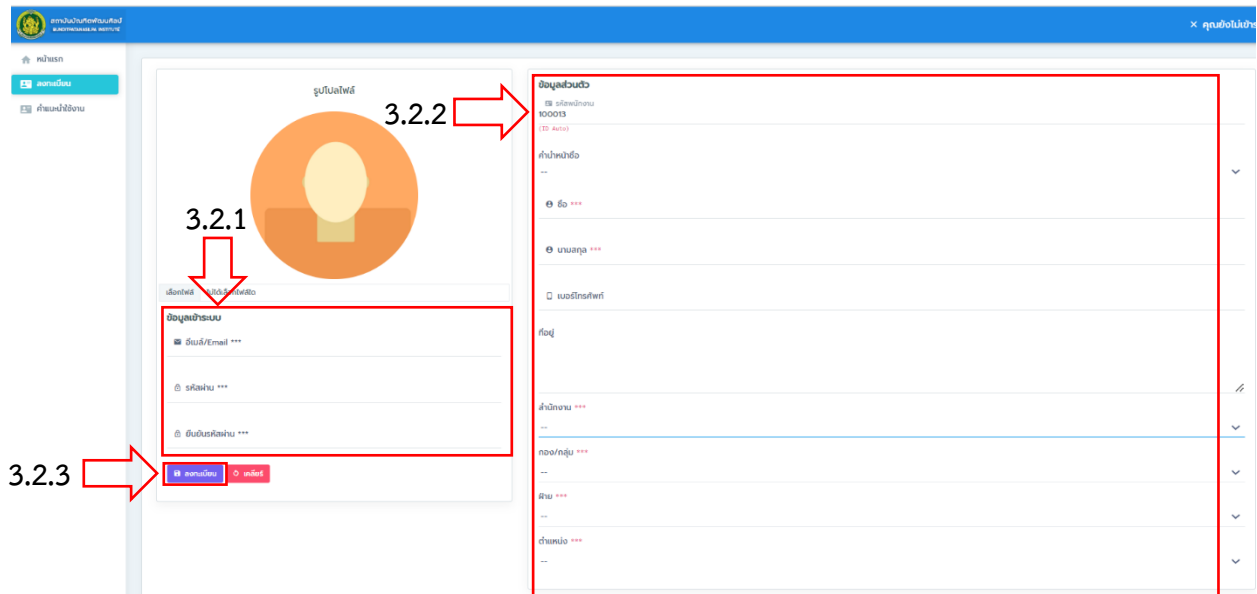
(6) สำนักงาน : เลือกเป็นสำนักงานอธิการบดี

(7) กอง/กลุ่ม : เลือกกอง/กลุ่มที่สังกัด

(8) ฝ่าย : เลือกฝ่ายที่สังกัด

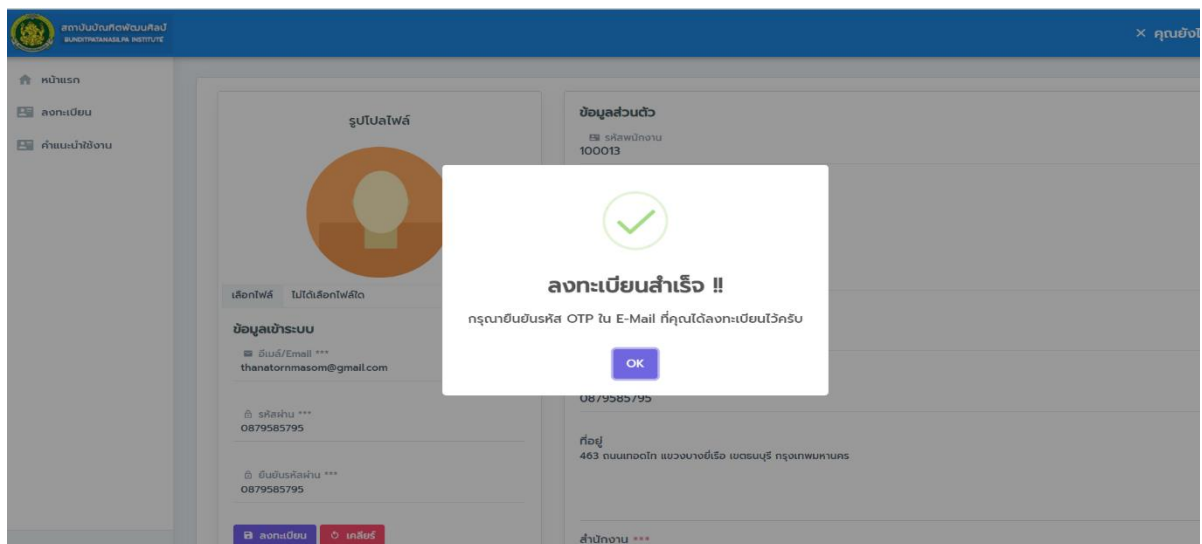
(9) ตำแหน่ง : เลือกตำแหน่งงานปัจจุบัน

3.2.3 คลิกที่ปุ่ม ลงทะเบียน



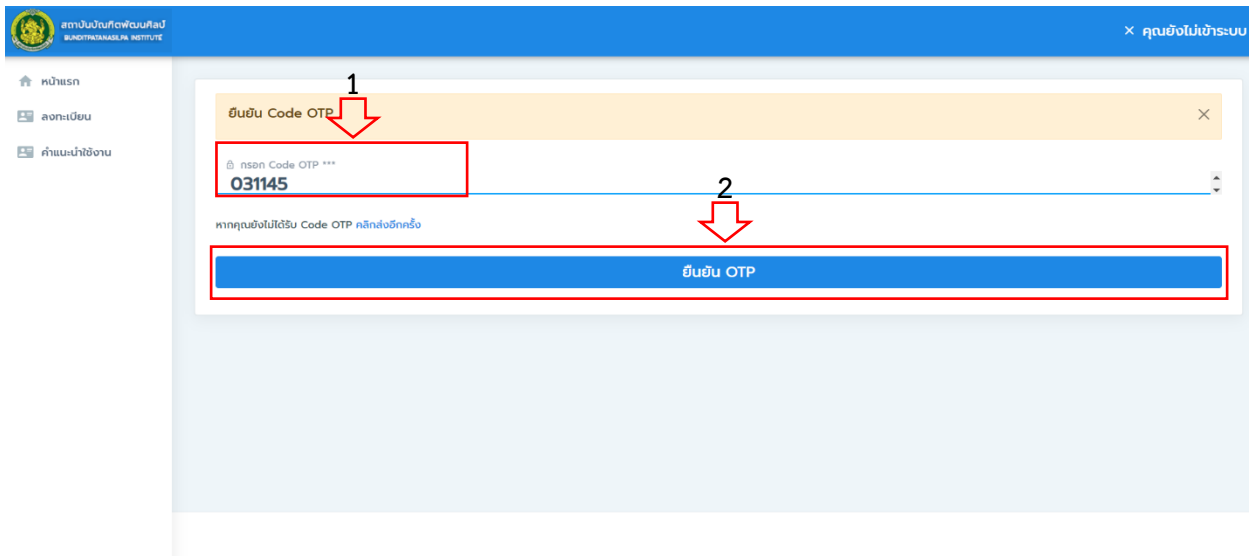
ภาพที่ 3 กรอกข้อมูลการลงทะเบียนของผู้ใช้งาน

3.3 ระบบจะส่งข้อมูล OTP ไปที่อีเมลเพื่อยืนยันข้อมูลการลงทะเบียน ให้คลิกปุ่ม OK



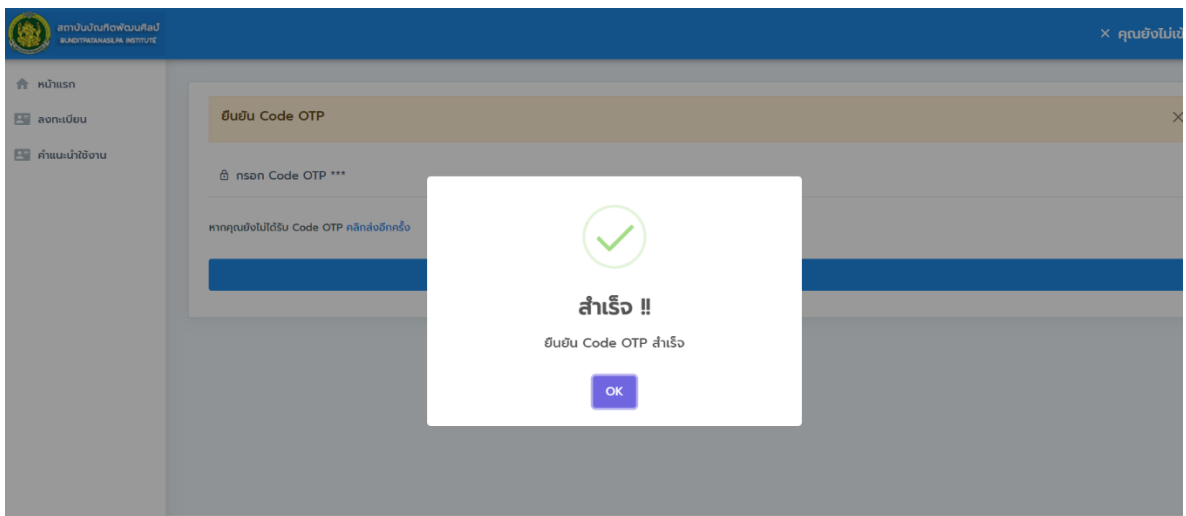
ภาพที่ 4 การลงทะเบียนสำเร็จ

3.4 ให้ผู้ใช้งานเช็คอีเมล โดยระบบได้ส่งรหัส OTP เพื่อนำมากรอกยืนยันข้อมูลการลงทะเบียน เมื่อกรอกเสร็จแล้ว ให้กดปุ่ม ยืนยัน OTP



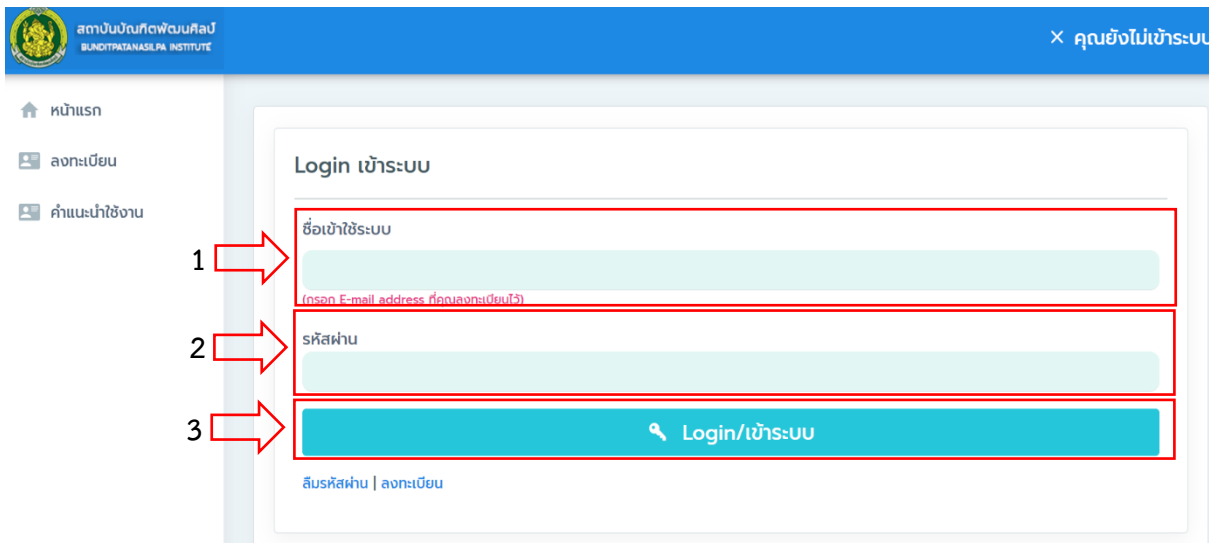
ภาพที่ 5 การยืนยันรหัส OTP ลงทะเบียน

3.5 เมื่อกดปุ่ม ยืนยัน OTP เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงป๊อปอัพข้อความ ยืนยัน Code OTP สำเร็จ ให้กดปุ่ม OK



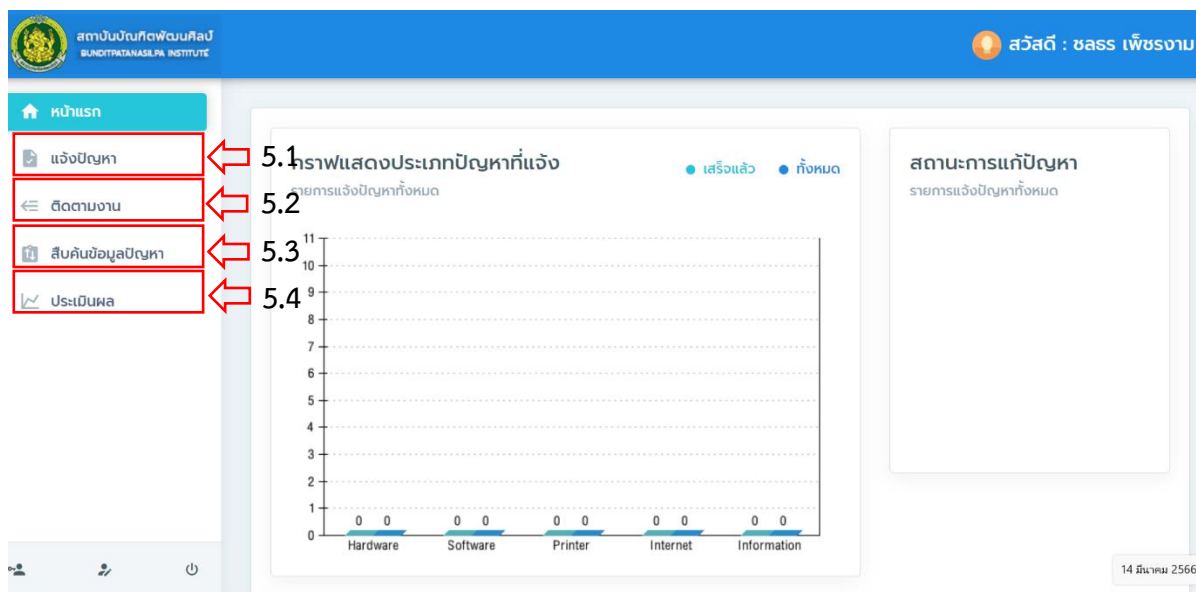
ภาพที่ 6 ยืนยัน Code OTP สำเร็จ

4. การเข้าใช้งานระบบ เมื่อผู้ใช้งานได้ยืนยันรหัส OTP การลงทะเบียนสำเร็จแล้ว ให้ Login เข้าสู่ระบบ โดยกรอกชื่อเข้าใช้ระบบ : กรอกรหัสผ่านที่ผู้ลงทะเบียน รหัสผ่าน : กรอกรหัสผ่านที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการลงทะเบียน จากนั้นให้คลิกปุ่ม Login/เข้าสู่ระบบ



ภาพที่ 7 การ Login เข้าสู่ระบบ

5. การใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้ที่ Login เข้าใช้งานระบบสำเร็จ จะมีเมนูบริการสำหรับผู้ใช้งาน ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 เมนูบริการสำหรับผู้ใช้งาน

5.1 **แจ้งปัญหา** คือ เมนูสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการแจ้งปัญหาการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเมื่อใช้ต้องการแจ้งปัญหา คลิกที่เมนู แจ้งปัญหา โดยให้กรอกข้อมูล ดังนี้

- (1) เลือกประเภทของปัญหา : เลือกประเภทปัญหา
- (2) หัวข้อปัญหา : กรอกข้อมูลหัวข้อปัญหาที่ต้องการแจ้ง
- (3) รายละเอียดปัญหา : กรอกข้อมูลอธิบายรายละเอียดของปัญหา
- (4) แนบไฟล์ : ให้แนบไฟล์ภาพปัญหาที่ต้องการแจ้ง ประเภทไฟล์เป็น jpeg, png และ gif
- (5) ความต้องการแก้ปัญหา : เลือกความต้องการที่ให้ดำเนินการด่วนมาก (ภายใน 1-2 วัน)

และ ไม่ด่วน (ภายใน 3-5 วัน)

- (6) กดปุ่ม แจ้งปัญหา

ภาพหน้าจอของฟอร์มแจ้งปัญหา (Form Report Problem) แสดงขั้นตอนการกรอกข้อมูลตามข้อ (1) ถึง (6) ที่ระบุไว้

ภาพที่ 9 การแจ้งปัญหา

5.2 **ติดตามงาน** คือ ส่วนการทำงานของระบบในการติดตามสถานะงาน ที่ผู้ใช้แจ้งปัญหา ว่าสถานะงานปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด โดยสามารถเลือกเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลงานได้ ดังนี้

- (1) ค้นหาจากวัน/เดือน/ปีที่เริ่มต้นแจ้งงาน – วัน/เดือน/ปีที่สิ้นสุด
- (2) เลือกประเภทของปัญหา
- (3) ค้นหา พิมพ์ข้อความจากคีย์เวิร์ดของหัวข้อปัญหา
- (4) กดปุ่ม ค้นหา

สวสดี : คุณธีระธรณ์ บุญมาธิ

หน้าแรก
แจ้งปัญหา
ติดตามงาน
สืบค้นข้อมูลปัญหา
ประเมินผล

ตารางแสดงข้อมูลติดตามงาน

(1) วันที่แจ้งงาน: ๖๖/๑๑/๒๕๖๖ ถึง: ๖๖/๑๑/๒๕๖๖ ประเภทปัญหา: Hardware (2)
(3) ค้นหาคำที่ ต้องการค้นหา... (4) ค้นหา

จำนวนทั้งหมด 3 รายการ

แสดง 10 แถว

รหัสปัญหา	วันที่แจ้งปัญหา	ประเภทปัญหา	สถานะ	จัดการ
RE2565-0008	12/03/2023	Hardware	เสร็จแล้ว	
RE2565-0001	09/03/2023	Hardware	เสร็จแล้ว	
RE2565-0002	09/03/2023	Hardware	กำลังดำเนินการ	

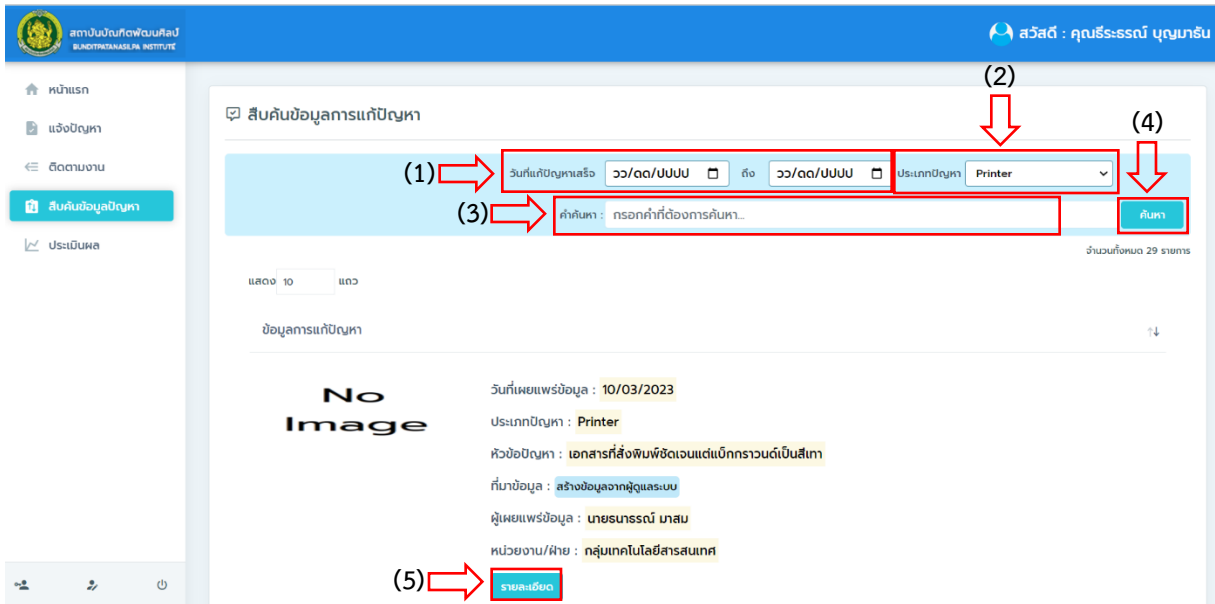
แสดง 1 ถึง 3 จาก 3 แถว

ก่อนหน้า 1 ถัดไป

ภาพที่ 10 การติดตามงาน

5.3 สืบค้นข้อมูลปัญหา คือ ส่วนการให้บริการสืบค้นข้อมูลวิธีการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลจากผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนเทคนิค และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ รวมถึงข้อมูลที่เกิดจากการบันทึกวิธีการแก้ไขปัญหาตามประเภทของปัญหา นั้น ๆ โดยสามารถเลือกเงื่อนไขในการสืบค้นข้อมูลวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ ดังนี้

- (1) ค้นหาจากวัน/เดือน/ปีที่เริ่มต้นแก้ไขปัญหา – วัน/เดือน/ปีที่สิ้นสุด
- (2) เลือกประเภทของปัญหา
- (3) ค้นหา พิมพ์ข้อความจากคีย์เวิร์ดของหัวข้อปัญหา
- (4) กดปุ่ม ค้นหา
- (5) คลิกปุ่ม รายละเอียด เมื่อต้องการดูข้อมูลวิธีการแก้ไขปัญหา



ภาพที่ 11 การสืบค้นข้อมูลปัญหา

5.4 ประเมินผล คือ ส่วนการให้บริการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการแก้ไข ปัญหา เมื่อเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้วและได้บันทึกผลการการทำงานแล้ว ผู้ใช้ก็สามารถประเมินผล การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

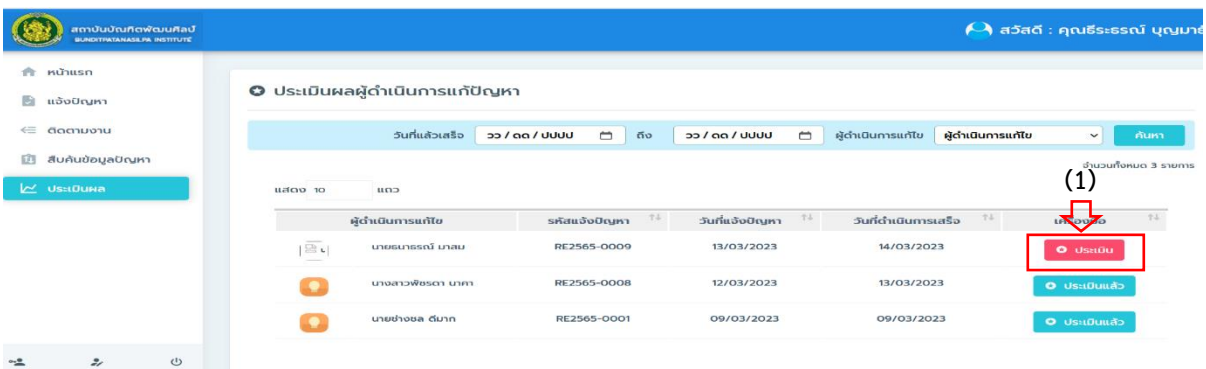
(1) คลิกปุ่ม ประเมิน

(2) เลือกคะแนนการประเมิน โดยแบ่งระดับการประเมินได้ 5 ระดับ คือ ดีมาก (5 คะแนน)

ดี (4 คะแนน) พอใช้ (3 คะแนน) ต้องปรับปรุง (2 คะแนน) และปรับปรุงด่วน (1 คะแนน)

(3) กรอกข้อมูลข้อเสนอแนะ

(4) กดปุ่ม ประเมินให้คะแนน



ภาพที่ 12 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

พนักงานอ่อน
คุณAdmin Admin
ตำแหน่ง : นักจัดการระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์
ฝ่าย : กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
กอง : กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงาน : สำนักงานอธิการบดี

(2)

คะแนนการประเมิน ***
ดีมาก (5 คะแนน)
ดี (4 คะแนน)
พอใช้ (3 คะแนน)
ต้องปรับปรุง (2 คะแนน)
ปรับปรุงด่วน (1 คะแนน)

บันทึกลงความเห็น:
B I | | | | | | | ?

(3)

วิธีการแก้ปัญหา
วิธีตรวจสอบให้กำลังใจ
วิธีสอบถามปัญหา
วิธีมอบหมายงาน
วิธีมอบหมายงาน

(4)

ประเมินให้คะแนน

ผลการประเมิน: RE2565-0005
วันที่ประเมิน: 09/03/2023
วันที่ออกใบแจ้ง: 18/03/2023

ประเภทปัญหา : Printer
คำขอปัญหา : ติดตั้งเครื่องพิมพ์ใหม่
รายละเอียดเรื่อง :
แจ้งการติดตั้งเครื่องพิมพ์ใหม่

ภาพที่ 13 หน้าจอบันทึกการประเมินผลการปฏิบัติงาน