



รายงานผลดำเนินงานตาม
แผนการวิเคราะห์และการปัญหาโดยใช้ One Page Report
ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2565

สารบัญ

	หน้า
แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์.....	3
ผลดำเนินงานตามแผนวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report.....	4
ภาคผนวก.....	5
ข้อมูลการ Monitor Results & Process.....	6
คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์.....	12
ผลประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK.....	52
ผลเปรียบเทียบการวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ Help Desk.....	62

ผลดำเนินงานตามแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report

จากแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ดังกล่าวข้างต้น (แผนภาพ 1) สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงในการดำเนินงานการให้บริการ Help Desk จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ Help desk เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่ยังพอใจ โดยมีผลดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

วัน เดือน ปี	ผลดำเนินงาน
22 เมษายน 2564	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกิจกรรม โครงการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report" (ครั้งที่ 1)
20 พฤษภาคม 2564	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสร้างระบบและวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้ออกแบบวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรูปแบบของแบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9 มิถุนายน 2564	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้ากิจกรรม โครงการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report" (ครั้งที่ 2)
22 มิถุนายน 2564	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกิจกรรม Clinic การเขียนแผนการวิเคราะห์และระบุปัญหา One Page Report ร่วมกับฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
23 มิถุนายน 2564	มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะทำงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์ภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ ผู้บริหาร สำนักคอมพิวเตอร์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นตามแบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report และเพื่อกำหนดแนวทางในการบริการให้บริการ Help Desk ให้ชัดเจน
27 กันยายน 2564	คณะทำงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์ภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ และบุคลากรฝ่ายที่รับผิดชอบงานบริการ Help Desk ได้มีการประชุมจัดทำ Work Flow การให้บริการ Help Desk เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ สามารถทำงานได้อย่างมีแบบแผน มีระเบียบ

วัน เดือน ปี	ผลดำเนินงาน
	เป็นขึ้นเป็นตอนมากขึ้น และลดขั้นตอนหรือเวลาการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเป็นที่ยังพอใจมากยิ่งขึ้น
4 พฤศจิกายน 2564	คณะทำงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์ภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ และบุคลากรฝ่ายที่รับผิดชอบงานบริการ Help Desk ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์ เผยแพร่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สร้างความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
มิถุนายน - กันยายน 2564	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการ Help Desk แก่ผู้รับบริการและได้มีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ Help Desk พบว่า มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.55 เมื่อเทียบกับ ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ Help Desk ในครั้งที่ 1

การ Monitor Results & Process

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการติดตามค่า responsiveness และนำค่า response rate, response time มาวิเคราะห์ผลทุกๆ 7 วัน โดยมีผลการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

เดือน	response rate (ร้อยละของการตอบกลับ)	response time (เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการตอบกลับ)
สิงหาคม	98.60	37.60
กันยายน	98.75	5.00
ตุลาคม	98.60	8.40
พฤศจิกายน	98.33	16.00
ธันวาคม	98.25	2.25

ตามผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ในช่วงเดือนสิงหาคม 2564 ได้มีการเริ่มต้นจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี และแนวทางการตอบ Help Desk และคำถามที่พบบ่อย ทำให้มีผลลัพธ์ค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการตอบกลับ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 เป็นต้นไป ระยะเวลาการตอบกลับมีค่าต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ตาม มาตรฐานระยะเวลาการตอบกลับไม่เกิน 30 นาที

ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดเป้าหมายของแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report จำนวน 3 ข้อ โดยมีผลลัพธ์ดังนี้

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถให้บริการอย่างเป็นระบบและถูกต้องเกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการและเพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน
2. กำหนดผู้รับผิดชอบในการให้บริการที่ชัดเจน	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการให้บริการที่ชัดเจนดังปรากฏอยู่ในคู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์
3. กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้ออกแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk และได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ

สรุป

จากแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำขึ้น ทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงในการให้บริการ HelpDesk มีการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังมีแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับ เผยแพร่ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติ ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ การบริหารคุณภาพภายในองค์กรที่เป็นเลิศ และยังได้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้นำไปใช้ประโยชน์ และจัดเก็บไว้บนระบบการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นองค์ความรู้ ของส่วนงาน

ภาคผนวก

ข้อมูลการ Monitor Results & Process

ตารางแสดงการติดตามค่า responsiveness

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			reat	time			เปรียบเทียบก่อนหน้า			
วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด	จำนวนวัน	คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่	อัตราการตอบกลับ (%)	เวลาในการตอบกลับ			อัตราการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	เวลาการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	ภาพภาพข้อมูลของ Messenger ใน Facebook
					ชั่วโมง	นาที	ค่าเฉลี่ย			
1-Aug-2021	7-Aug-2021	7	47	97	1	47	7			
8-Aug-2021	14-Aug-2021	7	53	99	0	49	58	2	(51)	
15-Aug-2021	21-Aug-2021	7	28	99	0	19	30	-	28	
22-Aug-2021	28-Aug-2021	7	22	99	0	9	11	-	19	
29-Aug-2021	2-Sep-2021	5	17	99	0	4	3	-	8	

ตารางแสดงการติดตามค่า responsiveness

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ										
วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด	จำนวนวัน	คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่	อัตราการตอบกลับ (%)	เวลาในการตอบกลับ			เปรียบเทียบก่อนหน้า		ภาพภาพข้อมูลของ Messenger ใน Facebook
					ชั่วโมง	นาที	ค่าเฉลี่ย	อัตราการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	เวลาการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	
5-Sep-2021	9-Sep-2021	5	9	99	0	4	0	-	3	
12-Sep-2021	17-Sep-2021	6	19	99	0	5	1	-	(1)	
19-Sep-2021	24-Sep-2021	6	19	99	0	5	1	-	-	
26-Sep-2021	1-Oct-2021	6	7	98	0	6	1	(1)	-	<p>ข้อมูลเชิงลึกของ Messenger: 26 ก.ย. 2021 - 1 ต.ค. 2021</p>
3-Oct-2021	8-Oct-2021	6	4	98	0	7	0	-	1	<p>ข้อมูลเชิงลึกของ Messenger: 3 ต.ค. 2021 - 8 ต.ค. 2021</p>

ตารางแสดงการติดตามค่า responsiveness

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			reat	time			เปรียบเทียบกับก่อนหน้า			
วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด	จำนวนวัน	คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่	อัตราการตอบกลับ (%)	เวลาในการตอบกลับ			อัตราการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	เวลาการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	ภาพภาพข้อมูลของ Messenger ใน Facebook
					ชั่วโมง	นาที	ค่าเฉลี่ย			
10-Oct-2021	15-Oct-2021	6	6	98	0	8	1	-	(1)	<p>ข้อมูลเชิงลึกของ Messenger: 10 ต.ค. 2021 - 15 ต.ค. 2021</p> <p>0% สิวาทาเฉลี่ย</p> <p>6 คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่</p> <p>98% อัตราการตอบกลับ</p> <p>0 ชั่วโมง 8 นาที เวลาในการตอบกลับ</p>
17-Oct-2021	22-Oct-2021	6	6	98	0	9	1	-	-	<p>ข้อมูลเชิงลึกของ Messenger: 17 ต.ค. 2021 - 22 ต.ค. 2021</p> <p>0% สิวาทาเฉลี่ย</p> <p>6 คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่</p> <p>98% อัตราการตอบกลับ</p> <p>0 ชั่วโมง 9 นาที เวลาในการตอบกลับ</p>
24-Oct-2021	29-Oct-2021	6	36	99	0	9	1	1	-	<p>ข้อมูลเชิงลึกของ Messenger: 24 ต.ค. 2021 - 29 ต.ค. 2021</p> <p>0% สิวาทาเฉลี่ย</p> <p>36 คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่</p> <p>99% อัตราการตอบกลับ</p> <p>0 ชั่วโมง 9 นาที เวลาในการตอบกลับ</p>
31-Oct-2021	5-Nov-2021	6	4	100	0	9	1	1	-	<p>ข้อมูลเชิงลึกของ Messenger: 31 ต.ค. 2021 - 5 พ.ย. 2021</p> <p>0% สิวาทาเฉลี่ย</p> <p>4 คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่</p> <p>100% อัตราการตอบกลับ</p> <p>0 ชั่วโมง 9 นาที เวลาในการตอบกลับ</p>

ตารางแสดงการติดตามค่า responsiveness										
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ				reat	time			เปรียบเทียบกับก่อนหน้า		
วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด	จำนวนวัน	คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่	อัตราการตอบกลับ (%)	เวลาในการตอบกลับ			อัตราการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	เวลาการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	ภาพภาพข้อมูลของ Messenger ใน Facebook
					ชั่วโมง	นาที	ค่าเฉลี่ย			
7-Nov-2021	12-Nov-2021	6	1	99	0	14	4	(1)	(3)	
14-Nov-2021	19-Nov-2021	6	13	99	0	13	0	-	4	
21-Nov-2021	26-Nov-2021	6								
28-Nov-2021	3-Dec-2021	6	11	97	0	21	7	97	(7)	
5-Dec-2021	10-Dec-2021	6	4	98	0	9	7	1	-	

ตารางแสดงการติดตามค่า responsiveness

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ											
วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด	จำนวนวัน	คนที่เชื่อมต่อกันทางข้อความรายใหม่	อัตราการตอบกลับ (%)	เวลาในการตอบกลับ			อัตราการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	เวลาการตอบกลับ (เพิ่ม/ลด)	ภาพภาพข้อมูลของ Messenger ใน Facebook	
					ชั่วโมง	นาที	ค่าเฉลี่ย				
12-Dec-2021	17-Dec-2021	6	1	99	0	10	1		1	6	
20-Dec-2021	24-Dec-2021	5	2	98	0	10	0		(1)	1	
27-Dec-2021	31-Dec-2021	5	0	98	0	10	1				

คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support)



คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที
(Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์

ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	ผู้อนุมัติ (รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพล ชาราธิร์เศรษฐ์) (ลงชื่อ).....
ชื่อผู้ปฏิบัติงาน : บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการและบริการ : บุคลากรฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ 23 พฤศจิกายน 2564

สารบัญ

วัตถุประสงค์ขององค์ความรู้และประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงาน (Objective)	3
คำจำกัดความ (คำนิยาม ภาษาเทคนิคที่เกี่ยวข้อง)	3
เนื้อหา (Contents) และคำอธิบายที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้นำความรู้ไปใช้	4
ขั้นตอน (Flow) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	23
ประสบการณ์ ของผู้เขียน (Experience) เทคนิค (Technique)	26
ตัวอย่าง การปฏิบัติจริง ข้อควรระวัง (Example) ภาพประกอบ ตัวอย่างแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	27
บรรณานุกรม เกร็ดตื้นเนื้อหา / ภาพ / บุคคล	39

คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ขององค์ความรู้และประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงาน (Objective)

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้สามารถให้บริการอย่างเป็นระบบและถูกต้อง
3. เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
4. เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน

คำจำกัดความ (คำนิยาม ภาษาเทคนิคที่เกี่ยวข้อง)

บริการ Helpdesk Support สำนักคอมพิวเตอร์ หมายถึง บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการใช้บริการไอซีทีต่างๆ ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่าย บัณฑิต

ผู้รับบริการ หมายถึง นิสิต คณาจารย์ บุคลากรและบุคคลทั่วไป

ช่องทางบริการ หมายถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ประกอบด้วย

- อีเมล (helpdesk@g.swu.ac.th)
- facebook fanpage SWUComputerCenter
- โทรศัพท์ 02-6495000 ประสานมิตร ต่อ 15045 องค์กรฯ ต่อ 21125
- สำนักคอมพิวเตอร์
 - ❖ ประสานมิตร อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัณฑิต ชั้น 11
 - ❖ องค์กรฯ อาคารเรียนรวม ชั้น 3

แหล่งรวบรวมข้อมูล หมายถึง ระบบการจัดการความรู้ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://km.cc.swu.ac.th>)

ระบบ FAQ หมายถึง ระบบจัดเก็บรวบรวมข้อคำถาม คำตอบที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูล สำนักคอมพิวเตอร์

ระบบบริหารจัดการ Helpdesk management หมายถึง ระบบบริหารจัดการงานซึ่งช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะดำเนินการในระยะต่อไป (อยู่ในระหว่างจัดเตรียมเครื่องมือ)

เจ้าหน้าที่ helpdesk หมายถึง บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการและบริการ และบุคลากรฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หมายถึง บุคลากรฝ่ายระบบสารสนเทศ บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษา และบุคลากรฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ปัญหาเบื้องต้น หมายถึง ปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เป็นต้น เช่น ระบบบัวศรีไอดี (Buasri ID), GAFE Account, Microsoft 365, SWU VPN, Hardware & Software Computer, Computer Network เป็นต้น

ปัญหาเชิงเทคนิค หมายถึง ปัญหาของระบบงานที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบ โดยที่เจ้าหน้าที่ Helpdesk ไม่สามารถแก้ไขได้ในการปฏิบัติงาน ณ เวลานั้นซึ่งต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา จึงมีการดำเนินการ ส่งต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

ช่วงเวลาให้บริการ

- วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น.
- วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น.
- ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์

สถานที่ให้บริการ

- ประสานมิตร อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11
- องค์กรักซ์ อาคารเรียนรวม ชั้น 3

เนื้อหา (Contents) และคำอธิบายที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้นำความรู้นี้ไปใช้

การให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นภาระงานส่วนหนึ่งของฝ่ายปฏิบัติการและบริการ และฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรักซ์ ในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ ด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยแก่นิสิต คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีช่องทางสำหรับการให้บริการหลากหลายช่องทาง เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือที่ครอบคลุมอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยช่องทางให้ความช่วยเหลือดังนี้

1. facebook SWUComputerCenter
2. E-mail : helpdesk@g.swu.ac.th
3. โทรศัพท์ ประสานมิตร 02-6495000 ต่อ 15045 องค์กรักซ์ ต่อ 21125
4. จุดให้บริการ ณ สำนักคอมพิวเตอร์

จัดเตรียมบุคลากร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ Helpdesk โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงเวลาดังนี้

- ช่วงเวลาที่ 1 8.30 -12.30 น.
- ช่วงเวลาที่ 2 12.30 - 16.30 น.
- ช่วงเวลาที่ 3 16.30 - 18.30 น.

ตารางปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ให้บริการ Helpdesk Support

การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (Helpdesk Support) แบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ความช่วยเหลือทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางอีเมล (E-Mail)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการความช่วยเหลือทางโทรศัพท์
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการความช่วยเหลือประจำจุดให้บริการ ณ สำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการจัดตารางให้บริการทุกวัน <https://bit.ly/3EWjvBt>

เวลาให้บริการ	วันจันทร์		วันอังคาร		วันพุธ		วันพฤหัสบดี		วันศุกร์	
	mail	facebook	mail	facebook	mail	facebook	mail	facebook	mail	facebook
									1 ตุลาคม 64	
8.30-12.30									จันทร์	ศุกร์
12.30-16.30									อังคาร	เสาร์
	4 ตุลาคม 64		5 ตุลาคม 64		6 ตุลาคม 64		7 ตุลาคม 64		8 ตุลาคม 64	
8.30-12.30	เอกวิทย์	จันทร์	เสาร์	ศุกร์	ศุกร์	อังคาร	ศุกร์	ดาว	อังคาร	เสาร์
12.30-16.30	ศุกร์	อังคาร	ดาว	จันทร์	เอกวิทย์	ศุกร์	จันทร์	เสาร์	ศุกร์	ดาว
	11 ตุลาคม 64		12 ตุลาคม 64		13 ตุลาคม 64		14 ตุลาคม 64		15 ตุลาคม 64	
8.30-12.30	เสาร์	อังคาร	ดาว	จันทร์	วันหยุด		จันทร์	เอกวิทย์	ศุกร์	ศุกร์
12.30-16.30	ศุกร์	ศุกร์	เอกวิทย์	อังคาร			อังคาร	ดาว	จันทร์	เอกวิทย์
	18 ตุลาคม 64		19 ตุลาคม 64		20 ตุลาคม 64		21 ตุลาคม 64		22 ตุลาคม 64	
8.30-12.30	ศุกร์	ศุกร์	ดาว	อังคาร	เอกวิทย์	จันทร์	วันหยุด		วันหยุด	
12.30-16.30	เอกวิทย์	จันทร์	เสาร์	ศุกร์	ศุกร์	อังคาร				
	25 ตุลาคม 64		26 ตุลาคม 64		27 ตุลาคม 64		28 ตุลาคม 64		29 ตุลาคม 64	
8.30-12.30	ดาว	จันทร์	เอกวิทย์	ศุกร์	เสาร์	อังคาร	อังคาร	ศุกร์	จันทร์	เอกวิทย์
12.30-16.30	เสาร์	อังคาร	ศุกร์	จันทร์	ดาว	ศุกร์	ศุกร์	เอกวิทย์	อังคาร	ศุกร์

หมายเหตุ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 สำนักคอมพิวเตอร์ จึงงดให้บริการ ในช่วงเวลา 16.30 - 18.30. น วันหยุด เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์

การจัดเตรียมระบบเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk

1. จัดเตรียม group mail เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk (helpdesk@g.swu.ac.th)
 - 1.1 ผู้ดูแลระบบอีเมลของสำนักคอมพิวเตอร์ ทำการจัดสร้าง Group Mail เพื่อใช้ในการให้บริการ Helpdesk (helpdesk@g.swu.ac.th)
 - <https://km.cc.swu.ac.th/archives/2473>
 - 1.2 ผู้ดูแลระบบอีเมลของสำนักคอมพิวเตอร์ เพิ่มสมาชิกใน Group Mail เพื่อให้บริการ Helpdesk (helpdesk@g.swu.ac.th)
 - 1.3 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ที่ได้รับการเพิ่มชื่อสมาชิกใน Group Mail ดำเนินการตั้งค่าการส่งอีเมลจากชื่ออีเมลของตนเอง เปลี่ยนเป็นชื่อของ Group Mail (helpdesk@g.swu.ac.th)
 - <https://km.cc.swu.ac.th/archives/3561>
 - 1.4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk จัดเตรียมเนื้อหา รูปแบบเดียวกันเพื่อใช้ในการให้บริการ Helpdesk

ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที

- ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนได้ด้วยตนเอง
- ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ขอหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ โดยตอบอีเมลฉบับเดิม

เนื้อหาของการตอบกลับการขอหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับบริการการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอดี

สวัสดีค่ะ

ถ้าจะ reset password บัวศรีไอดีในกรณีพิเศษ รบกวนส่งข้อมูลดังนี้

- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport

****พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU Buasri << ลงบนกระดาษ (เขียนให้ถูกต้องนะคะ)**

โดยทำการ reply มาที่เมลนี้ค่ะ



ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยคะ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคะอันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^) ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนคะ

ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตรวจสอบหลักฐานการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ จึงดำเนินการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที และแจ้งผลการดำเนินการทางอีเมล พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqL-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrQ/viewform

**เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

สวัสดีค่ะ

Buasri ID ของท่านคือ : xxxxxxx

รหัสผ่านใหม่ของคุณคือ : xxxxxxxxxx

กรณีต้องการเปลี่ยน password สามารถเข้าไปเปลี่ยน password ได้ที่

เว็บไซต์ <https://account.swu.ac.th>

หากไม่สามารถใช้งานได้กรุณาติดต่อกลับมาอีกครั้งค่ะ

หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงพอใจ โดยการคลิกลิงค์ด้านล่างนี้ด้วยนะคะ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqL-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrQ/viewform

ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk

ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365 เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ขอหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ โดยตอบอีเมลฉบับเดิม

เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365

สวัสดีค่ะ

หากเคยใส่เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลสำรองไว้สามารถทำการกดเปลี่ยนรหัสผ่านได้ที่ <https://account.swu.ac.th> โดยใช้บัญชีไอดีในการ login จากนั้นเลือกเปลี่ยนรหัสผ่าน ในหัวข้อของ Microsoft Account ระบบจะพาไป หน้าจอสำหรับ reset password ทาง sms หรืออีเมลสำรองที่ใส่เอาไว้



แต่หากไม่ได้มีการใส่ข้อมูลไว้ ให้ส่งข้อมูลดังนี้ เพื่อทำการขอเปลี่ยน password

ถ้าจะ reset password office 365 ในกรณีพิเศษ รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ค่ะ

- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport

**พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU office 365 << ลงบนกระดาษ (เขียนให้ถูกต้องนะคะ) โดยทำการ reply มาที่เมลนี้ค่ะ ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยคะ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคะ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^)

ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนค่ะ

ขอบคุณค่ะ SWUCC Helpdesk

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตรวจสอบหลักฐานการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ จึงดำเนินการเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365 และแจ้งผลการดำเนินการทางอีเมล พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrO/viewform

**เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365 พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ
และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

สวัสดีค่ะ

ขณะนี้ผู้ดูแลระบบได้ทำการรีเซ็ตรหัสผ่าน บัญชี office 365 ของ

Account : xxxxxx

Password : xxxxxxxx

หมายเหตุเมื่อได้รับรหัสผ่านที่แอดมินทำการ Reset แล้ว การเข้าใช้งานครั้งแรกให้เข้าใช้งานบนคอมพิวเตอร์ PC หรือ Notebook

จากนั้นให้ผู้ใช้งานไปที่ลิงค์ <https://office.com> - และให้ทำการ Sign in ด้วยบัญชี Office 365 และรหัสผ่านที่ได้รับจากแอดมิน

จากนั้นระบบจะให้ผู้ใช้งานทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ด้วยตนเองอีกครั้ง

คำแนะนำ ขอให้บันทึกการยืนยันบัญชี Office 365 และทำการกรอกอีเมลสำรองและเบอร์โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการกู้คืนรหัสผ่านด้วยตนเองในครั้งต่อไป

วิธีการตั้งค่าอีเมลสำรองและเบอร์โทรศัพท์

หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกลิ้งค์ด้านล่างนี้ด้วยนะคะ

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrO/viewform)

[V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrO/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrO/viewform)

ในการเข้าใช้งาน ครั้งแรกหลังจาก reset ให้ทำบนคอมพิวเตอร์ PC หรือ NOTEBOOK

โดยดำเนินการเริ่มต้นใช้งาน scan qr code ตามคู่มือ

<https://youtu.be/HqGqendJ5Es>

และดูวิธีการใช้งานได้ที่

<https://youtu.be/RcjDbXsTenI>

ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail กรณีคณาจารย์ นิสิต และบุคลากรปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตอบกลับอีเมลฉบับเดิม โดยแจ้งวิธีการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail ด้วยตนเอง พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDASK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrQ/viewform

เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail

สวัสดีค่ะ

ผู้รับบริการสามารถเข้าไปเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail ได้ที่ <https://account.swu.ac.th>

โดยใช้บัตรไอทีในการ login ค่ะ

หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกลิงค์ด้านล่างนี้ ด้วยนะคะ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrQ/viewform

ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail กรณีบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ และศิษย์เก่า

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ขอหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ โดยตอบอีเมลฉบับเดิม

เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail

สวัสดีค่ะ

รบกวนส่งข้อมูลดังนี้

- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport

****พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU Gafe << ลงบนกระดาษ (เขียนให้ถูกต้องนะคะ)**

โดยทำการ reply มาที่เมลนี้ค่ะ



ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยคะ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคะอันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^)

ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนคะ

ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตรวจสอบหลักฐานการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ พร้อมทั้งแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องผ่านกลุ่มโปรแกรมไลน์ (SWUCC Helpdesk) เพื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail และรอผลการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงดำเนินการตอบกลับทางอีเมล พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrO/viewform

ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการ Reset 2FA GAFE Mail

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอ Reset 2FA GAFE Mail เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ขอหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ โดยตอบอีเมลฉบับเดิม

เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนการ Reset 2FA GAFE Mail

สวัสดีค่ะ

เพื่อทำการยืนยันตัวตนในการขอ reset 2FA ของ GAFE Account รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ค่ะ ในกรณีพิเศษสำหรับช่วงป้องกันการแพร่ระบาด COVID-19

รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ **"โดยทำการ ตอบกลับ/reply มาที่เมลนี้เลยคะ"** ไม่ต้องส่งเมลใหม่

- กรณารระบุ Account GAFE ([@g.swu.ac.th](mailto:g.swu.ac.th))
- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport
- รูปบัตรประชาชน (แบบชัดๆ นะคะ เพื่อการยืนยันตัวตนอย่างชัดเจน)

****พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU GAFE << ลงบนกระดาษ (เขียนให้ถูกต้องนะคะ)**

ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยคะ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคะ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^)

โดยขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนคะ



ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตรวจสอบหลักฐานการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ พร้อมทั้งแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องผ่านกลุ่มโปรแกรมไลน์ (SWUCC Helpdesk) เพื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail และรอผลการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงดำเนินการตอบกลับทางอีเมล พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDASK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqL-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAQI34jNOMHDS12tdJDcrQ/viewform

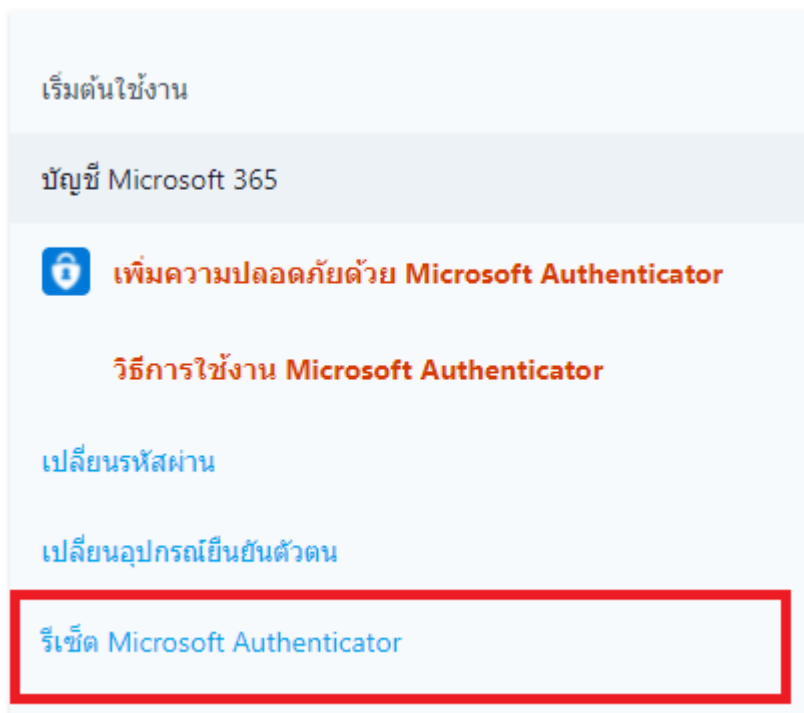
ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการขอ Reset Microsoft Authenticator

- ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอ Reset Microsoft Authenticator
- ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตอบกลับอีเมลฉบับเดิม โดยแจ้งวิธีการเปลี่ยน Reset Microsoft Authenticator ด้วยตนเอง พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เนื้อหาของการตอบกลับการ Reset Microsoft Authenticator

สวัสดีค่ะ

ผู้ใช้งานสามารถ Reset Microsoft Authenticator เอง ได้ที่ <https://account.swu.ac.th/> โดยใช้บัญชีเอดีในการ login



หากไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ค่ะ

- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport

**พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU Office 365 << ลงบน (เขียนให้ถูกต้องนะคะ)

โดยทำการ reply มาที่เมลนั้นนะคะ ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยครับ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคะ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^)

ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนค่ะ



หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกลิงค์ด้านล่างนี้ด้วยนะคะ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrO/viewform

ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk -----

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตรวจสอบหลักฐานการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ จึงดำเนินการเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365 และแจ้งผลการดำเนินการทางอีเมล พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrO/viewform

2. จัดเตรียม facebook fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk (SWUComputerCenter)
https://business.facebook.com/latest/inbox/all?nav_ref=pages_classic_isolated_section_inbox_redirect&asset_id=477858898905848&mailbox_id=&selected_item_id=100009586042758 (กล่องข้อความ)
 - จัดเตรียมเนื้อหาเพื่อใช้ในการตอบคำถามของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วย

รูปแบบข้อความเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอดี

การเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอดีกรณีพิเศษ ในช่วงป้องกันการแพร่เชื้อ COVID-19

กรุณาส่งอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th

***แจ้งว่า ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Buasri id เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนด้วยตนเองได้

จากนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ก็ให้ดำเนินการ แล้ว reply mail ตามนั้นเลย
 ค่ะ ^_^

รูปแบบข้อความเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365

กรุณาส่งอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th แจ้งว่าลืมรหัสผ่าน Office365 และไม่สามารถ reset ได้ด้วยตัวเองค่ะ จากนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ก็ให้ดำเนินการ แล้ว reply mail ตามนั้นเลยค่ะ ^_^

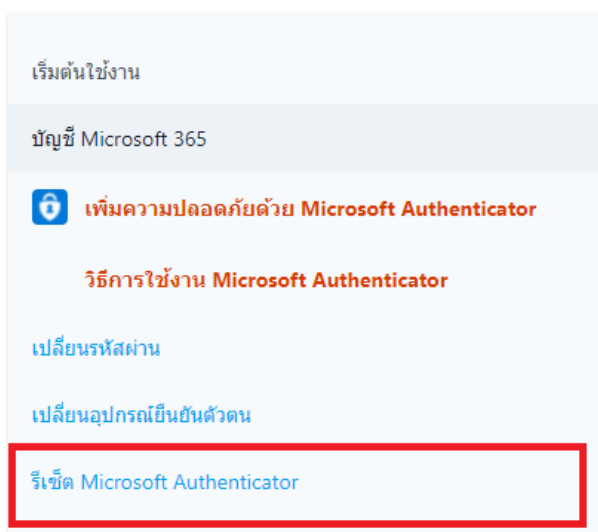
รูปแบบข้อความเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail

ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปเปลี่ยนรหัสผ่านได้ที่ <https://account.swu.ac.th>

โดยใช้บัวศรีไอดีในการ login ค่ะ

รูปแบบข้อความเกี่ยวกับการขอ Reset Microsoft Authenticator

ผู้ใช้งานสามารถ Reset Microsoft Authenticator เอง ได้ที่ <https://account.swu.ac.th/> โดยใช้บัวศรีไอดีในการ login หากไม่สามารถดำเนินการเองได้ รบกวนอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th แล้วแจ้งว่าต้องการ reset Microsoft Authenticator นะคะ แล้วจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมนะคะ



3. จัดเตรียมหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk ประสานมิตร 02-6495000 ต่อ 15045, อองครักษ์ 02-6495000 ต่อ 21125
 - 3.1 จัดเตรียมเนื้อหาเพื่อใช้ในการตอบคำถามของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วย
 - FAQ
 - Google Search Engine

การเริ่มปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามช่วงเวลา

1. เวลา 08.30 - 12.30 น. ดำเนินการดังนี้
 - ทำการตรวจสอบอีเมล ย้อนหลังตั้งแต่เวลา 18.30 น. ของวันที่ปฏิบัติงานก่อนหน้า หากพบอีเมลที่ดำเนินการเสร็จสิ้นอย่างน้อย 5 อีเมล และไม่มีอีเมลใหม่ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นครบถ้วนแล้ว แต่หากพบอีเมลที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
 - ทำการตรวจสอบเฟซบุ๊ก หากพบข้อความที่ยังไม่ดำเนินการตอบกลับ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
2. เวลา 12.30 - 16.30 น. ดำเนินการดังนี้
 - ทำการตรวจสอบอีเมล ย้อนหลังตั้งแต่เวลา 12.30 น. ของวันที่ปฏิบัติงาน หากพบอีเมลที่ดำเนินการเสร็จสิ้นอย่างน้อย 5 อีเมล และไม่มีอีเมลใหม่ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นครบถ้วนแล้ว แต่หากพบอีเมลที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
 - ทำการตรวจสอบเฟซบุ๊ก หากพบข้อความที่ยังไม่ดำเนินการตอบกลับ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
3. เวลา 16.30 - 18.30 น. ดำเนินการดังนี้
 - ทำการตรวจสอบอีเมล ย้อนหลังตั้งแต่เวลา 16.30 น. ของวันที่ปฏิบัติงาน หากพบอีเมลที่ดำเนินการเสร็จสิ้นอย่างน้อย 5 อีเมล และไม่มีอีเมลใหม่ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นครบถ้วนแล้ว แต่หากพบอีเมลที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
 - ทำการตรวจสอบเฟซบุ๊ก หากพบข้อความที่ยังไม่ดำเนินการตอบกลับ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน

เกณฑ์มาตรฐานระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือตอบปัญหา Helpdesk

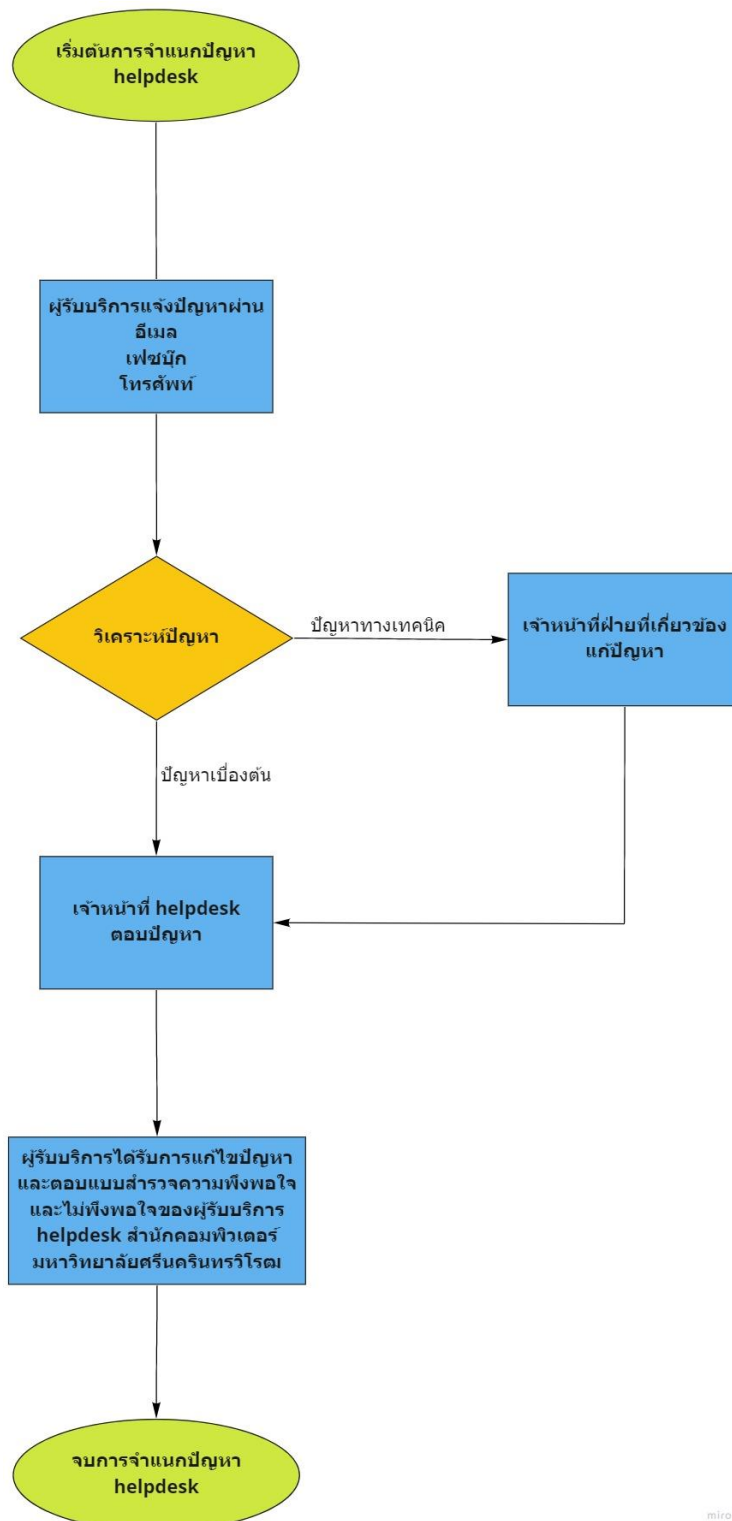
1. การให้บริการความช่วยเหลือปัญหาเบื้องต้น โดยตอบปัญหาทางอีเมล และเฟซบุ๊ก เจ้าหน้าที่ Helpdesk จะดำเนินการตอบกลับภายในระยะเวลา 30 นาที สำหรับปัญหาทางเทคนิคจะส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบกลับผู้รับบริการภายในระยะเวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที
 - วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น., วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์)

2. การให้บริการความช่วยเหลือตอบปัญหาทางโทรศัพท์ มีเจ้าหน้าที่ Helpdesk ให้บริการช่วงเวลา
 - วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น. วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์
3. การให้บริการความช่วยเหลือตอบปัญหา ณ สำนักคอมพิวเตอร์ ประสานมิตร และองครักษ์ มีเจ้าหน้าที่ Helpdesk ให้บริการช่วงเวลา
 - วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น. วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์

การจำแนกประเภทปัญหาและการประสานงานส่งต่อปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปัญหาเบื้องต้น : เจ้าหน้าที่ Helpdesk สามารถแก้ไขปัญหาโดยสามารถสืบค้นข้อมูลจากระบบการจัดการความรู้ สำนักคอมพิวเตอร์ (<http://km.cc.swu.ac.th>) และสามารถสืบค้นข้อมูลจากการรวบรวม FAQ และเนื้อหาที่ได้จัดเตรียมไว้ใน facebook fanpage
2. ปัญหาเชิงเทคนิค : เจ้าหน้าที่ Helpdesk ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง และต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาาน ให้ทำการส่งต่อปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ต่อไปในกลุ่มโปรแกรมไลน์ (SWUCC Helpdesk)

ขั้นตอนการจำแนกประเภทปัญหาและการประสานงานส่งต่อปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง



วิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Helpdesk

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk ตรวจสอบอีเมล, เพชบุ๊กแฟนเพจ, รัับโทรศัพท์
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk ทำการวิเคราะห์ปัญหา มีขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 ปัญหาเบื้องต้นสามารถแก้ปัญหาได้ทันที เช่น กรณีการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน (Reset Password) ทุกประเภท, การขอแก้ไข Microsoft Authenticator (Reset Microsoft Authenticator)
 - 2.1.1 หากพบปัญหาที่มีใน FAQ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk สามารถนำแนวทางการแก้ไขปัญหามาตอบได้ทันที
 - 2.1.2 หากไม่พบข้อมูลใน FAQ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk แก้ปัญหาดังกล่าว และนำปัญหาดังกล่าวมาจัดทำ FAQ เพื่อเป็นแนวทางการตอบปัญหาต่อไป
 - 2.2 ปัญหาทางเทคนิค ที่ต้องส่งต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการให้บริการระบบสารสนเทศต่างๆ ชัดข้องและเกิดปัญหาในการใช้งาน อาทิ ระบบ supreme, Huris, Office 365, Microsoft Team, GAFE
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk ดำเนินการตอบปัญหา
 - 3.1 กรณีปัญหาเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk ได้รับหลักฐานการยืนยันตัวตน ของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk จึงดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการในทันทีและ ดำเนินการตอบกลับ
 - 3.2 กรณีปัญหาทางเทคนิค เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขทางเทคนิค เรียบร้อยแล้ว และได้แจ้งเจ้าหน้าที่ Helpdesk ทราบ เจ้าหน้าที่ Helpdesk ดำเนินการตอบกลับผู้รับบริการในทันที
4. เมื่อผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหาแล้วเจ้าหน้าที่ Helpdesk ส่งแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์ ให้กับผู้รับบริการเพื่อทำการประเมินผลต่อไป
5. การติดตามประเมินผล
 - 5.1 สถิติข้อมูลการตอบข้อความบน facebook fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้
 - 5.1.1 อัตราการตอบกลับ facebook fanpage สำนักคอมพิวเตอร์
 - 5.1.2 เวลาในการตอบกลับ facebook fanpage สำนักคอมพิวเตอร์
 - 5.2 สถิติจากแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์
6. นำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ Helpdesk ให้มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอน (Flow) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการให้บริการ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์



[.. MHD] ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน (นาที / ชั่วโมง / วัน)

phase 2

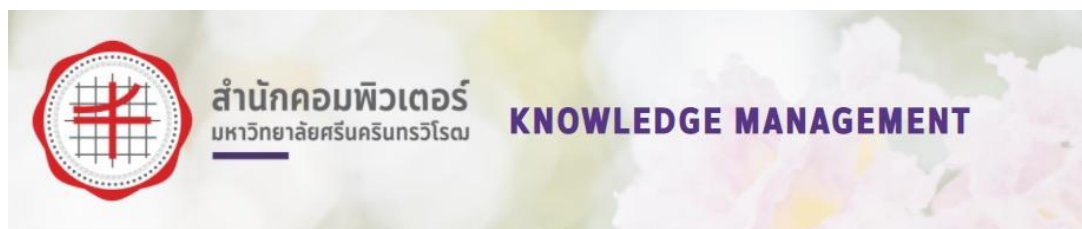
ประสบการณ์ ของผู้เขียน (Experience) เทคนิค (Technique)

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 1. นายสันติ สุขยานันท์ | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 2. นายธนรณพ อินตาสาย | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 3. นายเอนกวิทย์ พลรบ | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 4. นายสุกิจ วินัยธรรม | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 5. นายถาวร หงษ์ทอง | ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานช่าง |
| 6. นายอุดร วงษ์ไทย | ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานช่าง |
| 7. นายสมภพ ศรีเอียง | ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานช่าง |
| 8. นายอำนาจ นิ่มนวล | ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานช่าง |
| 9. นางสาวจันทนา หมื่นพันธ์ | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป |

บุคลากรผู้เขียนมีประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงในหลากหลายตำแหน่ง ดังนี้ นักวิชาการคอมพิวเตอร์, ผู้ปฏิบัติงานช่าง, นักจัดการงานทั่วไป ซึ่งทุกท่านใช้ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา และรวบรวมเทคนิคการแก้ไขปัญหาต่างๆ จากประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงนำประสบการณ์มาดำเนินการจัดทำ KM และ จัดทำ FAQ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน Helpdesk

ตัวอย่าง การปฏิบัติจริง ข้อควรระวัง (Example) ภาพประกอบ ตัวอย่างแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างการเพิ่มสมาชิกใน Group Mail



การเพิ่มสมาชิกใน google group mail

mahuttha - 21 มี.ค. 64 ผู้เข้าชม: 171

สำนักคอมพิวเตอร์ได้เปิดให้บริการ group mail ซึ่งเป็นบริการกลุ่มรายชื่อที่ใช้ในการกระจาย e-mail ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เมื่อหน่วยงานต้องการที่จะให้ส่ง mail มาหาชื่อ group mail ไม่ว่าจะในกลุ่มงานหรืองานที่เป็นงานเฉพาะกิจที่เกิดขึ้น และต้องการส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ โดยสามารถภายในมหาวิทยาลัยสามารถขอเปิดใช้บริการ group mail ได้ที่ <https://cc.swu.ac.th> โดยเข้าไปในส่วนของเมนู การมีโหลด แบบ form แล้วเลือก แบบฟอร์มขอใช้งานกลุ่มเมล (Group mail) CC-CN-03 และดำเนินการส่งแบบฟอร์มมายังสำนักคอมพิวเตอร์ และเมื่อสำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการเสร็จสิ้น จะส่ง e-mail แจ้งผู้ที่ทำการขอ group mail

เมื่อได้รับ e-mail จากสำนักคอมพิวเตอร์แล้ว ผู้ดูแล group mail สามารถเข้าไปดำเนินการเพิ่มสมาชิกเพื่อบริหารจัดการสมาชิกภายใน group ได้ดังนี้

วิธีการเพิ่มสมาชิก ใน google group (New design)

1. Sign in เข้าที่ Google apps แล้วเลือก ที่ groups

ตัวอย่างการตั้งค่าการส่งอีเมลจากชื่ออีเมลของตนเอง เปลี่ยนเป็นชื่อของ Group Mail



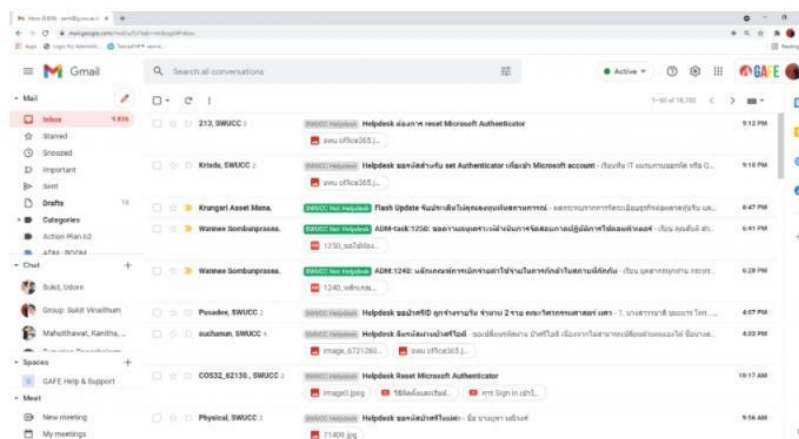
การส่งอีเมลจากที่อยู่อื่นหรือนามแฝง (Send emails from a different address or alias)

santi - 14 ส.ค. 64

ผู้เข้าชม: 28

สำหรับท่านที่เพิ่งเริ่มต้นใช้งาน Group mail, คงมีความสงสัยว่าเราจะสามารถส่ง email โดยใช้ที่อยู่ (email address) เป็น Group mail, ที่ท่านดูแลได้อย่างไร ขึ้นมือจำลองที่ทางศูนย์ครับ

ขั้นตอนที่ 1: เพิ่มที่อยู่ (email address) ที่คุณเป็นเจ้าของ
1. ให้เปิด Gmail



ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่านบัตรวีไอดี

https://mail.google.com/mail/u/0/#label/r

label:helpdesk

จ้กรีนเห็บมุกเส็ด
ขอเปลี่ยนรหัสผ่านบัตรวีไอดีครับ เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนด้วยตนเองได้

SWUCC Helpdesk <helpdesk@g.swu.ac.th>
83 jukkarinpor, SWUCC

จ้กรีนเห็บมุกเส็ด
สวัสดีค่ะ
สวัสดีค่ะ reset password บัตรวีไอดีในกรณีพิเศษ ระบบอัตโนมัติ
- กรุณาตรวจสอบชื่อประชาชน หรือหน้า passport
*กรุณาเขียนชื่อประชาชน >> SWU Buasri << ลงบนกระดาษ (เขียนให้ถูกต้องบนบัตร)
โดยส่งภาพ reply มาที่อีเมลนี้จ้กรีนเห็บมุกเส็ด

คืออยากขอไปใช้บนบัตรวีไอดี (แต่ไม่มีชื่อคนถ่ายบนบัตรวีไอดีที่จริงอย่างบอก ^_^)
ขอใช้ที่หน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ครับจ้กรีนเห็บมุกเส็ด



จ้กรีนเห็บมุกเส็ด
SWUCC Helpdesk Asaad

สำนักงานพัฒนาคณะฯ ขอแจ้งช่องทางการติดต่อขอรับบริการให้สืบไปอย่างชัดเจนและรวดเร็ว
<https://cc.swu.ac.th/>
บริการช่วยเหลือพัฒนาคณะฯ
<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=19883>
แผนรายนามหน่วยงานหรือมีหน่วยงานอื่น
<https://covid19.swu.ac.th/>
มาตรการป้องกันและลดผลกระทบของเชื้อโรค COVID-19 และ

หากท่านต้องการปรึกษาคณะฯ สำนักงานพัฒนาคณะฯ ขอแจ้งช่องทางติดต่อทางโซเชียลมีเดีย ดังนี้
Facebook Fanpage : สำนักงานพัฒนาคณะฯ มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา @SWUComputerCenter
E-mail : helpdesk@g.swu.ac.th

ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365

https://mail.google.com/mail/u/0/#label/helpdesk

label:helpdesk

← jukkaninpor@gmail.com, SWUCC Helpdesk

สวัสดีครับ

หากเจอโลโก้โทรศัพท์ และมีเบอร์ส่งไว้สามารถทำการกดเปลี่ยนรหัสผ่านได้ที่ <https://account.swu.ac.th> โดยใช้นามผู้ใช้ในการ login จากนั้นเลือกเปลี่ยนรหัสผ่าน
 หน้าที่ชื่อของ Microsoft Account ว่าจะหาไปทำอย่างไรสำหรับ reset password ทาง swu หรือมีเบอร์ส่งมาให้เอาไว้

แต่หากไม่ได้รับการใช้ข้อมูลไว้ โปรดมีข้อมูลส่งมา เพื่อทำการขอเปลี่ยน password
 ว่าจะ reset password office 365 ในกรณีพิเศษ รมกานส่งข้อมูลดังนี้คือ
 - รูปถ่ายตัวจริงประชาชน หรือหน้า passport
 - *พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU office 365 << ลงบนกระดาษ (เขียนไทย(อังกฤษจะดี)
 โฉมทำการ reply มาที่เบอร์นี้ด้วย ตัวอย่างตามไฟล์แนบแอดมิน (แต่ไม่ต้องส่งภาพถ่ายขณะ บันทึกตัวอย่างเลข *_*)
 ขอไว้ทั้งหน้า และด้านข้างชนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนละ



ขอบคุณค่ะ SWUCC Helpdesk By Aumnad

สำนักคอมพิวเตอร์ ขอแจ้งช่องทางการติดต่อสื่อสารในการรับบริการให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว
<https://cc.swu.ac.th>
 บริการของสำนักคอมพิวเตอร์
 แนวทางการทำงานหรือเรียนจากบ้าน
<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=19883>
 มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
<https://covid19.swu.ac.th>

หากท่านต้องการจะติดต่อสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อขอรับบริการโปรดส่งมาทางสื่อออนไลน์ ดังนี้
 Facebook Fanpage : สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช @SWUComputerCenter
 E-mail : helpdesk@cc.swu.ac.th

ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอ Reset Microsoft Authenticator

ผู้ใช้งานสามารถ Reset Microsoft Authenticator ได้ที่ <https://account.swu.ac.th/> โดยให้นำบัตรไอดีในการ login

เริ่มต้นใช้งาน

ปัญหา Microsoft 365

เห็นความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ Microsoft Authenticator

วิธีการใช้งาน Microsoft Authenticator


เปลี่ยนรหัสผ่าน

เปลี่ยนอุปกรณ์ที่เป็นตัวงาน

รีเซ็ต Microsoft Authenticator

หากไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง รบกวนส่งข้อมูลดังนี้คะ

- รูปถ่ายบัตรประชาชน หรือหน้า passport
 **พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU Office 365 << ลงบน (เหมือนรูปที่แนบมา)
 โดยทำการ reply มาที่อีเมลนี้คะ ตัวอย่างเช่นไปใส่ระบบแอดมิน (แต่ไม่ต้องลงเลขที่เพราะคะ มีขึ้นที่ตัวอย่างเลข *_*)
 ขอให้เป็นหน้า และต้องมีชื่อจริงประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนคะ



หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกส่งคำด้านล่างนี้ด้วยนะคะ 🌟

[แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ HELPDESK](#)

ขอขอบคุณ SWUCC Helpdesk Champions

ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail

os://mail.google.com/mail/u/0/#label/helpdesk/FMfcgzGlkjbv

label:helpdesk

bankmusic364@gmail.com, SWUCC Helpdesk

หากต้องการ RESET SWU GAFE
 รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ครับ

- กรณารระบุชื่อ..... @swu.ac.th
- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport
- รูปบัตรประชาชน (แบบชัดเจนนะครับ เพื่อการยืนยันตัวตนอย่างชัดเจน)

****พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU GAFE<< ลงบนกระดาษ (เขียนให้ถูกต้องจะครับ)**
โดยทำการ reply มาที่เมลนี้ครับ

ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยครับ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะครับ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^)
 โดยขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนครับ



ขอบคุณครับ
 SWUCC Helpdesk Aumnad

ตัวอย่าง FAQ

FAQ SWU Account

- ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอดี
 - จารหัสเก่าได้ ทำการเปลี่ยนเองที่ระบบ SWU Account
 - จารหัสเก่าไม่ได้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ 2 ช่องทางดังนี้
 1. เคาน์เตอร์บริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ประสานมิตร และ ชั้น 3 อาคารเรียนรวม องครักษ์
 2. ส่งอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th เขียนหัวข้อว่า "ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Buasri ID เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนด้วยตนเองได้"
- ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Account
 - บุคลากรและนิสิตปัจจุบัน ทำการเปลี่ยนเองที่ระบบ SWU Account ด้วยบัวศรีไอดี
 - คิษย์เก่าที่ไม่ได้ใส่อีเมลสำรองหรือใส่เบอร์โทรไว้ ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE
 - ส่งเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th แจ้งว่า "ศิษย์เก่าลิมรหัสผ่าน GAFE ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน"
- ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน Office 365 Account
 - กรณีที่กรอกเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลสำรองไว้ สามารถ reset ได้ด้วยตนเองที่ <https://account.swu.ac.th>
 - หากไม่ได้กรอกเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลสำรองไว้ จะต้องส่งอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th เขียนหัวข้อว่า "ลิมรหัสผ่าน Microsoft 365" โดยแจ้งรายละเอียดว่า ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft 365 เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนด้วยตนเองได้ และไม่ได้กรอกเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลสำรองไว้
- ต้องการ reset microsoft authenticator
 - สามารถ reset ได้ด้วยตนเองที่ <https://account.swu.ac.th>
 - หากไม่สามารถ reset ได้ จะต้องส่งอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th เขียนหัวข้อว่า "ขอ reset microsoft authenticator " โดยแจ้งรายละเอียดว่า ขอ reset microsoft authenticator เนื่องจากไม่สามารถ reset ด้วยตนเองได้
- บุคลากรเปลี่ยนชื่อแล้วต้องการขอเปลี่ยนบัวศรีไอดี GAFE Account และ Office 365 Account
 - แจ้งเปลี่ยนชื่อกับส่วนทรัพยากรบุคคล
 - ส่วนทรัพยากรบุคคลบันทึกข้อมูลลงระบบ Huris
 - ส่งบันทึกข้อความมายังสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อขอเปลี่ยนชื่อ Account
- นิสิตเปลี่ยนชื่อแล้วต้องการขอเปลี่ยน GAFE Account และ Office 365 Account
 - แจ้งเปลี่ยนชื่อส่วนส่งเสริมและบริการการศึกษา (ป.ตรี) หรือ บัณฑิตวิทยาลัย (ป.โท-เอก)
 - ค้นหาชื่อในระบบ Directory (<https://account.swu.ac.th/directory>) หากได้รับการแก้ไขข้อมูลแล้ว ให้ดำเนินการส่ง Mail แจ้ง helpdesk@g.swu.ac.th แจ้งว่าขอเปลี่ยนชื่อ Account
 - พร้อม capture หน้าจอ directory ชื่อขอตนเองที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงมาด้วย
- อาจารย์พิเศษต้องการขอบัวศรีไอดี GAFE Account และ Office 365 Account
 - อาจารย์พิเศษ ที่มีประวัติในระบบ Huris จะได้บัวศรีไอดีโดยอัตโนมัติ และทำการสมัคร GAFE Account และ Office 365 Account ด้วยตนเอง
 - อาจารย์พิเศษ ที่ไม่มีประวัติในระบบ Huris จะไม่ได้รับบริการ SWU Account

ตัวอย่าง FAQ

Excel แนวทาง faq helpdesk - Saved			
Search (Alt + Q)			
File	Home	Insert	Draw
Page Layout	Formulas	Data	Review
View	Automate	Help	Editing
↶	↷	↻	↺
Calibri	11	B	ab
General	←0	→0	Σ
เรียนผู้ใช้งาน SWU office 365			
A	B	C	D
1			
2	ลำดับ	ข้อความ	แนวการตอบ
1	ต้องการ reset Microsoft Authenticator ค่ะ เพราะว่าลบแอปแล้วเข้าเองค่ะ ช่วยเช็คดูว่ามีชื่ออยู่ในไหมคะ	<p>จะต้องทำการ reset microsoft authenticator เพื่อให้อ่านใช้งานได้ โดยรบกวนส่งข้อมูลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport **พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU office 365 << ลงบนกระดาษ <p>โดยทำการ reply มาที่เมลนี้</p> <p>อาจจะยุ่งยากหน่อย แต่เพื่อความปลอดภัยกับทุกคน</p> <p>ตัวอย่างตามไฟล์แนบ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพ)</p> <p>ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ให้ชัดเจน</p> <p>-เรียนผู้ใช้งาน SWU office 365</p> <p>ดำเนินการ reset MS Authenticator เรียบร้อยแล้ว</p> <p>ในการเข้าใช้งาน ครั้งแรกหลังจาก reset ให้ทำการใช้งานบนคอมพิวเตอร์ PC หรือ NOTEBOOK</p> <p>โดยดำเนินการเริ่มต้นใช้งาน scan qr code ตามคู่มือ</p> <p>https://youtu.be/HqGgendJ5Es</p> <p>และดูวิธีการใช้งานได้ที่</p> <p>https://youtu.be/RqDbXsTenI</p> <p>https://www.facebook.com/SWUComputerCenter</p> <p>ขอบคุณ</p> <p>สวัสดีครับ</p> <p>ถ้าต้องการจะ reset MFA office 365 ในกรณีพิเศษ รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ครับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport **พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU MFA << ลงบน (เขียนให้ถูกต้องนะครับ)โดยทำการ reply มาที่เมลนี้ะครับ <p>ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยคริบ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคริบ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^) ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนคริบ</p> <p>unnamed.png</p> <p>ขอบคุณคริบ SWUCC Helpdesk By Thanakrit</p>	หมายเหตุ
3			
<p>คำถาม Buasri</p> <p>คำถาม Office 365</p> <p>Sheet10 กองบริการ คำถาม SUPREME คำถาม HURIS คำถาม VPN Tools Links SWU Ac +</p>			

ตัวอย่างเว็บไซต์ Knowledge Management – องค์กรที่มีการจัดการความรู้อย่างมีระบบ เพื่อให้เป็น
องค์กรแห่งการเรียนรู้ (<http://km.cc.swu.ac.th/>)

The screenshot shows a web browser window displaying the Knowledge Management website. The browser's address bar shows the URL km.cc.swu.ac.th. The website's header includes the logo of Sakon Nakhonrajavidyalaya University and the text 'สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ KNOWLEDGE MANAGEMENT'. Below the header, there are four main content cards and a sidebar with navigation links.

Card 1: การนำข้อมูลแบบ JSON จากเว็บไซต์ มาใช้ในโปรแกรม Microsoft Excel
pavarudh - 2 ต.ค. 64 ผู้เข้าชม: 7

Card 2: วิธีใช้สูตรคำนวณในตารางเอกสาร
pavarudh - 26 ต.ค. 64 ผู้เข้าชม: 23

Card 3: การส่งอีเมลจากที่อยู่อื่นหรือนามแฝง (Send emails from a different address or alias)
santi - 14 ต.ค. 64 ผู้เข้าชม: 27

Card 4: วิธีพิมพ์ข้อความภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยให้สามารถแปลเป็นภาษาอื่นได้โดยอัตโนมัติบนระบบปฏิบัติการ Android
pavarudh - 5 ต.ค. 64 ผู้เข้าชม: 46


Sidebar:

- สำนักคอมพิวเตอร์
- สำหรับบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์
- Template คู่มือปฏิบัติงาน
- หมวดหมู่
- FAQ (17)
- ทั่วไป (138)
- บทความวิชาชีพ (51)
- ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ (42)
- ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ (37)
- ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (32)
- ฝ่ายระบบสารสนเทศ (54)
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (38)

The URL <https://km.cc.swu.ac.th> is visible in the bottom left corner of the browser window.

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7UqI-V6yRPib_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS12tdJDcrQ/viewform




Computer Center Service

HELPDESK Prasarnmit) 1-5045 Ongkharak) 2-1125

แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danaim@g.swu.ac.th (ยังไม่แนช) **สลับบัญชี**



คำชี้แจง : สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแบบประเมินชุดนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมิน
ผลความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อนำ
ผลการประเมินดังกล่าวไปวิเคราะห์ นำมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงกับความ
ต้องการของผู้รับบริการ

โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์


ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#)

Google

ฟอรม์





Computer Center Service

HELPDESK Prasarnmit) 1-5045 Ongkharak) 2-1125

แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danaim@g.swu.ac.th (ยังไม่แนรับ) **สลับบัญชี**



*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมายหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

1. ประเภทของผู้รับบริการ *

- นิสิต
- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน
- อาจารย์
- ผู้บริหาร

2. เพศ *

- หญิง
- ชาย





Computer Center Service

HELPDESK Prasarnmit) 1-5045 Ongkharak) 2-1125

แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danaim@g.swu.ac.th (ยังไม่แนบ) **สลับบัญชี**



*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมายหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

1. ประเภทของผู้รับบริการ *

- นิสิต
- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน
- อาจารย์
- ผู้บริหาร

2. เพศ *

- หญิง
- ชาย





Computer Center Service

HELPDESK Prasarnmit) 1-5045 Ongkharak) 2-1125

แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danalm@g.swu.ac.th (ยังไม่แนร์) สลับบัญชี



*จำเป็น

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์

คำชี้แจง การให้บริการ helpdesk คือ ศูนย์ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งาน งาน
บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=5723>

บริการ helpdesk ให้บริการในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น. (เว้นวันหยุดนักขัต
ฤกษ์)

1. ท่านรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง
ทาง)

- โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องครักษ์)
- สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคาร
เรียนรวม มศว องครักษ์)
- E-Mail (helpdesk@g.swu.ac.th)
- Facebook Messenger (<https://www.facebook.com/SWJComputerCenter>)





Computer Center Service

HELPDESK Prasarnmit) 1-5045 Ongkharak) 2-1125

แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danalm@g.swu.ac.th (ยังไม่แนร์) สลับบัญชี



*จำเป็น

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์

คำชี้แจง การให้บริการ helpdesk คือ ศูนย์ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งาน งาน
บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=5723>

บริการ helpdesk ให้บริการในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น. (เว้นวันหยุดนักขัต
ฤกษ์)

1. ท่านรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง
ทาง)

- โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องครักษ์)
- สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคาร
เรียนรวม มศว องครักษ์)
- E-Mail (helpdesk@g.swu.ac.th)
- Facebook Messenger (<https://www.facebook.com/SWJComputerCenter>)



บรรณานุกรม เกร็ดเนื้อหา / ภาพ / บุคคล

มหัทธวัฒน์ รักษาเกียรติศักดิ์. (2564). การเพิ่มสมาชิกใน google group mail. สืบค้น 9 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://km.cc.swu.ac.th/archives/2473>

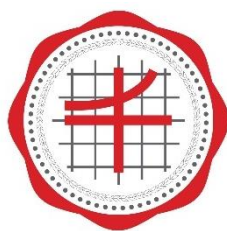
สันติ สุขยานันท์. (2564). การส่งอีเมลจากที่อยู่อื่นหรือนามแฝง (Send emails from a different address or alias). สืบค้น 9 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://km.cc.swu.ac.th/archives/3561>

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2563). Email Address สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, จาก helpdesk@g.swu.ac.th

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2563). Facebook Fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, จาก https://business.facebook.com/latest/inbox/all?nav_ref=pages_classic_isolated_section_inbox_redirect&asset_id=477858898905848&mailbox_id=&selected_item_id=100009586042758

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2564). แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, จาก https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp7Uql-V6yRPIb_RTfqAMlaeBfFAOI34jNOMHDS_12tdJDcrO/viewform?fbclid=IwAR3pO6pinssX1SyfccCwuOE9bwJYXeHIZcg0JfFVHTpLlBkxp0L0OIRFZI

ผลประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK
 สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 (ระหว่างวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2564)



10 พฤศจิกายน 2564

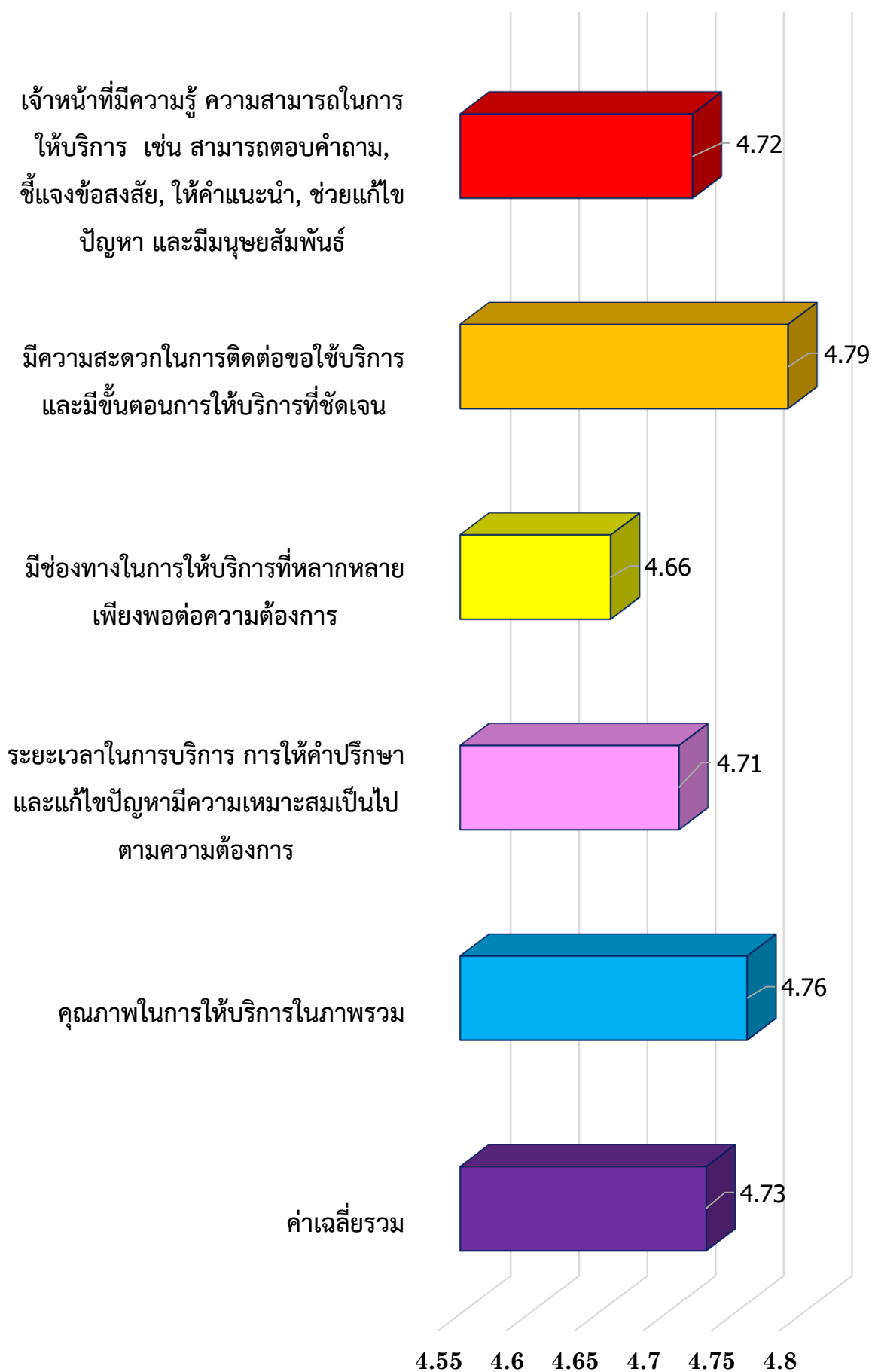
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 Computer Center, Srinakharinwirot University

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 2 (ระหว่างวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2564) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 152 คน โดยผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

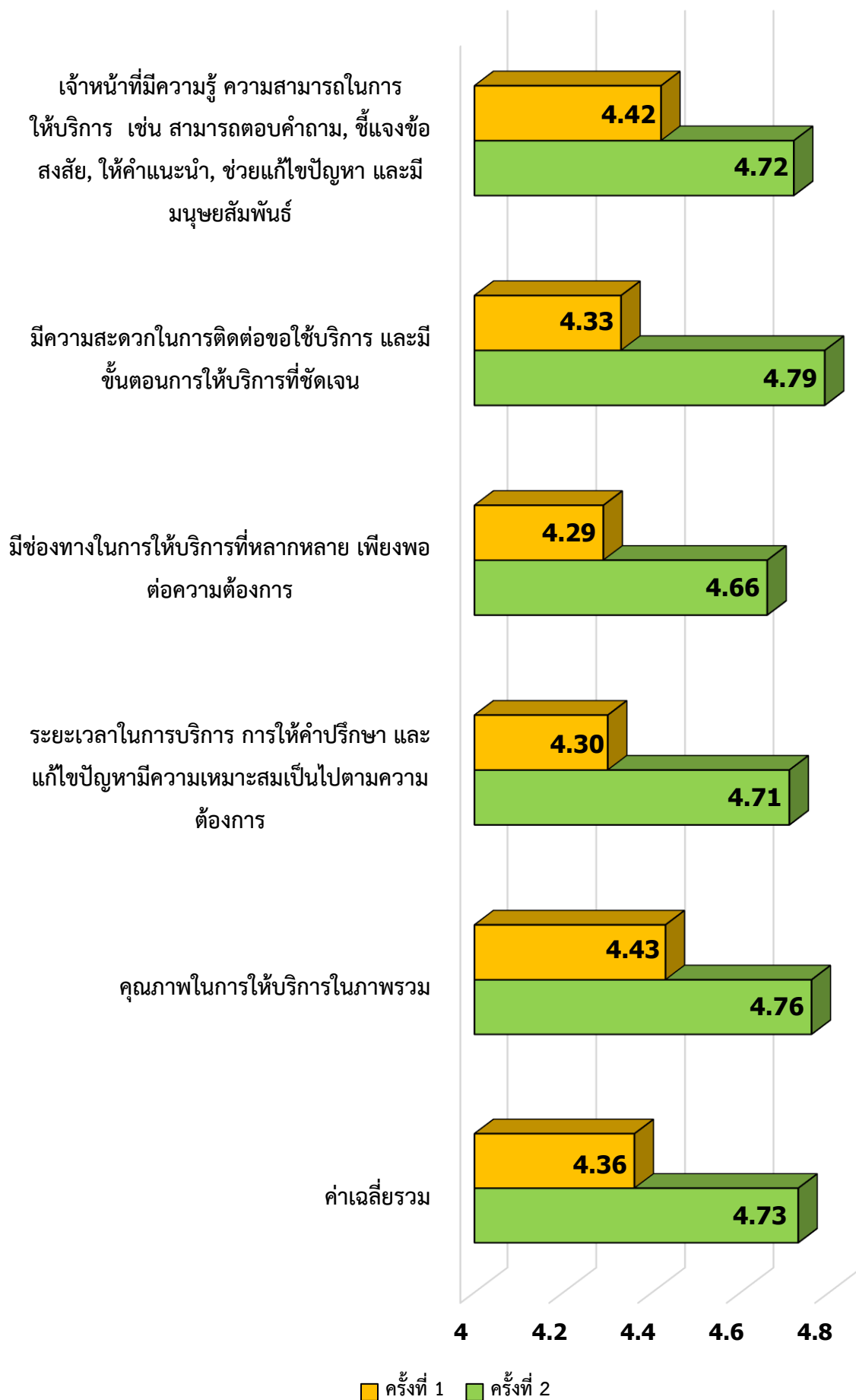
1) ผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 โดยมีผลการประเมินความความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	4.72	94.47%	พึงพอใจอย่างมาก
2.	มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	95.79%	พึงพอใจอย่างมาก
3.	มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	4.66	93.16%	พึงพอใจอย่างมาก
4.	ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	4.71	94.21%	พึงพอใจอย่างมาก
5.	คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.76	95.26%	พึงพอใจอย่างมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก



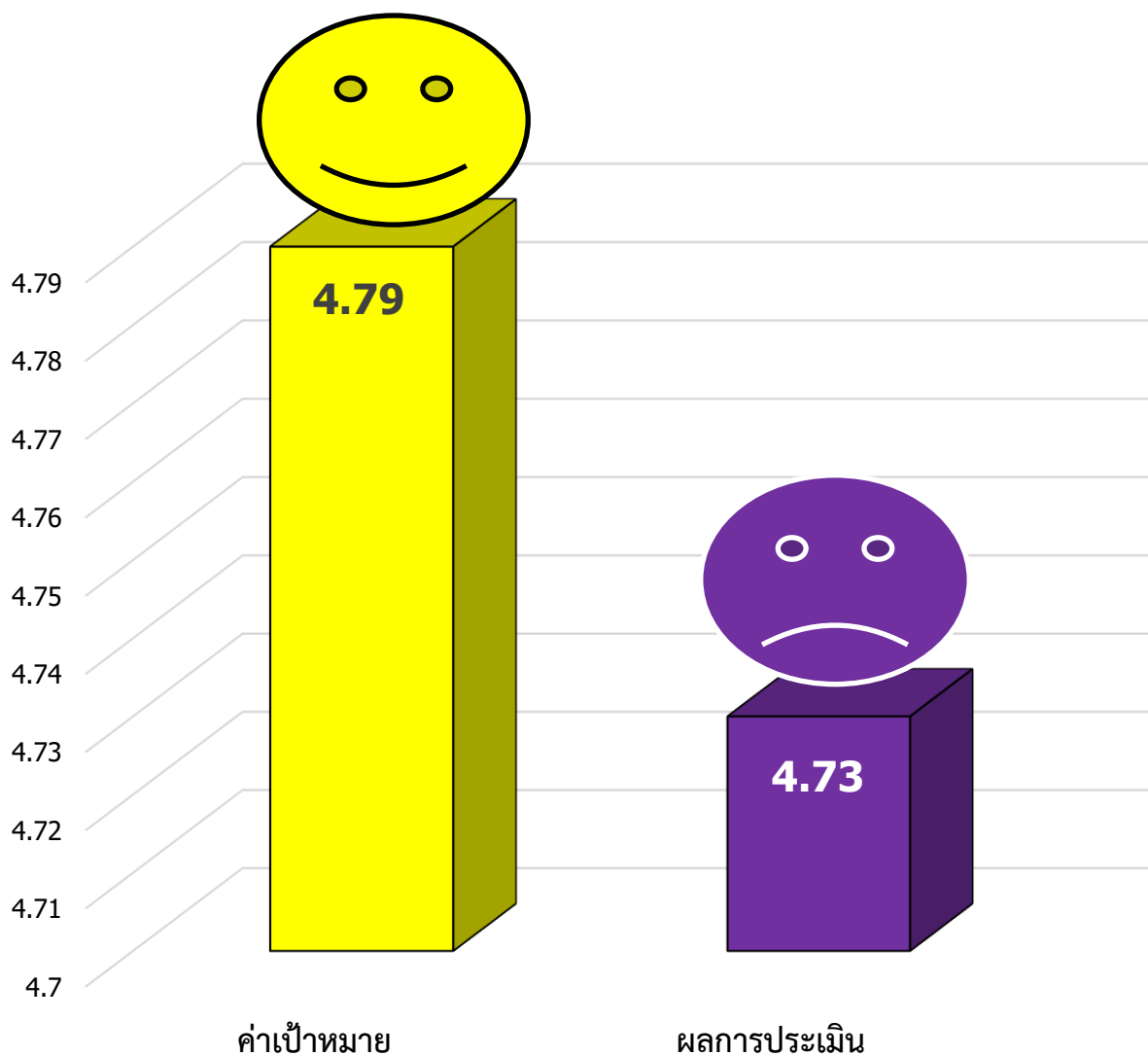
2) ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 โดยสามารถแบ่งเป็นภาพรวมและรายข้อการให้บริการ ดังนี้

รายการประเมิน	ครั้งที่ 1			ครั้งที่ 2		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	4.42	88.47%	พึงพอใจ	4.72	94.47%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.33	86.61%	พึงพอใจ	4.79	95.79%	พึงพอใจอย่างมาก
3. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	4.29	85.89%	พึงพอใจ	4.66	93.16%	พึงพอใจอย่างมาก
4. ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	4.30	86.07%	พึงพอใจ	4.71	94.21%	พึงพอใจอย่างมาก
5. คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.43	88.65%	พึงพอใจ	4.76	95.26%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	87.13%	พึงพอใจ	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก



3) การเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์กับค่าเป้าหมาย

ผลการวิเคราะห์	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ผลครั้งก่อน : ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 1	4.36	87.13%	พึงพอใจ
ค่าเป้าหมาย : ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากการประเมินครั้งก่อน	4.79	95.84%	พึงพอใจอย่างมาก
ผลการประเมิน : ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 2 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.55 จากการประเมินครั้งก่อน)	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก



4) การเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านเจ้าหน้าที่	
<ul style="list-style-type: none"> - บริการดี กระจ่างหรือร้อนในการให้ความช่วยเหลือ - การดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการ - การให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ที่พร้อมในบริการทันทีเช่น ให้คำแนะนำการแก้ไขทางโทรศัพท์ ทางไลน์ ทาง Teamviewer หากผู้รับบริการไม่สามารถทำได้ผู้ให้บริการจะนัดหมายในการมาให้บริการ ณ สำนักงาน - เจ้าหน้าที่บริการดี - บุคลากรมีความรู้ความสามารถ - การให้บริการของบุคลากรของเจ้าหน้าที่ดีมาก - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ - ให้ข้อมูล ได้ชัดเจน - เจ้าหน้าที่เป็นมิตรดีค่ะ - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการตอบคำถาม และให้คำตอบได้อย่างดีในเวลาอันรวดเร็ว - จำนวนเจ้าหน้าที่มาดูหน้างานน้อยไป - คนน้อยไป - มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีโทรศัพท์ติดต่อมาในช่วงเวลาทำการทันที ไม่ต้องไปส่ง e-mail แจ้งอีกครึ่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - พี่เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือจนสามารถใช้งานโปรแกรม ms teams ได้ รู้สึกประทับใจและขอบคุณมาก ๆ ครับ ขอให้พี่ ๆ ให้บริการอย่างนี้ต่อไปเรื่อย ๆ ครับ ขอขอบคุณครับ - ขอขอบคุณแอดมินของสำนักคอมมาก ๆ นะคะ ที่ช่วยแก้ปัญหาให้จนสำเร็จค่ะ - พี่ที่ช่วยแก้ไขปัญหาให้มีความใจเย็นมากๆ ใจดี สอนคนที่ทำคอมไม่เป็นแบบเป็นขั้นตอนที่เข้าใจง่ายมากๆ ไม่เคยเจอคนสอนใจเย็นขนาดนี้มาก่อน ประทับใจมาก ตอบไว ติดต่อกง่าย ดีมากๆ ให้คะแนนเต็มเลยคะ - เจ้าหน้าที่พยายามช่วยเหลือเต็มความสามารถที่สุดค่ะ มีการให้ความใส่ใจใจดี พยายามให้ความช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด เยี่ยมค่ะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี มีคลิปวิดีโอให้ดู เข้าใจได้ง่ายครับ
ด้านระยะเวลา	
<ul style="list-style-type: none"> - รวดเร็ว - แก้ปัญหาได้เร็วค่ะ - ระยะเวลาในการมาให้บริการนาน - อยากให้มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น - ใช้เวลานานและไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา - เวลาในการให้บริการอยากให้มาเร็วขึ้น - ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในหน้าที่นั้นๆ/ความรวดเร็ว และขอแนะนำที่เป็นข้อความรู้ที่สามารถแก้ไขได้จริง 	<ul style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามรวดเร็วและชัดเจน แก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ยาก ขอขอบคุณมากนะคะ - ตอบไวดี/ให้การบริการและตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว/ทำในไลน์ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ทำงานได้รวดเร็วมากค่ะ/แก้ไขปัญหาได้เร็วมาก ขอขอบคุณค่ะ/ช่วยเหลือ รวดเร็ว ดีมากครับ - ได้รับการบริการที่ใส่ใจและรวดเร็วค่ะ - อยากให้ตอบให้เร็วกว่านี้ เพราะบางที่มีปัญหาเข้าเรียนไม่ได้โดนเช็คขาด

ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านระยะเวลา (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการตอบอีเมลและแก้ไขปัญหา อาจเป็นแบบ instant chat ทางไลน์อะไรประมาณนี้ และเพิ่มจำนวนบุคลากร helpdesk เป็นแบบ one stop service ก็น่าจะเร็วขึ้นค่ะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดีมากค่ะ/ดีมากค่ะ/ดีเยี่ยม/Nice/ดีมากพันใจสุดๆค่ะ - อาจจะงานยุ่งเลยค่อนข้างตอบช้าค่ะ แต่โดยรวมคือดีค่ะ ขอขอบคุณค่ะ - เวลาในการให้บริการที่มากขึ้น (อาจจะเป็น 24 ชม.)
ด้านความสะดวก/ช่องทางการติดต่อ	
<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อคนที่รู้เรื่องเฉพาะทางยากมากกก - ควรปรับปรุงการติดต่อและประชาสัมพันธ์ หากมีปัญหาหรือวิธีแก้ปัญหาด้าน IT - ช่องทางการติดต่อตอบกลับขอคิวรับบริการ โดยใช้รหัสனிสิต/บัตรนิสิตแทนบัตรประชาชนใส่ลงในอีเมลเพื่อขอคิวรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - หากเกิดปัญหาระหว่างการแก้ไขออนไลน์ อาจจะต้องแจ้งให้ทราบว่ามีเหตุขัดข้อง จะได้ไม่ต้องรอกันไปมา - โทรไปไม่มีใครรับเลยค่ะ แต่ทักเฟสไวมมาก - ติดต่อยาก ตอบข้อความช้า โทรศัพท์ไม่รับสาย ไม่แจ้งความคืบหน้าการแก้ปัญหา ต้องตาม ใช้ภาษาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจได้หากจะมีความล่าช้าในการแก้ปัญหา หรือการตอบกลับได้บ้าง แต่การสื่อสาร การใช้คำพูด การโต้ตอบ ทำให้ยิ่งรู้สึกแย่ขึ้นไปอีก ควรปรับปรุง - โทรติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ แต่ติดต่อทาง FB สะดวกมากและตอบเร็วค่ะ
ด้านคุณภาพ	
<ul style="list-style-type: none"> - บริการทุกครั้งได้รับบริการเป็นอย่างดี - อยากให้เก็บข้อมูลปัญหา วิธีแก้ปัญหาที่คนโทรเข้ามาแล้วนำมาประชาสัมพันธ์หากเกิดปัญหาเดียวกัน จะได้มีวิธี ไม่ต้องโทรไปรบกวนบ่อยๆ 	
ด้านอื่นๆ	
<ul style="list-style-type: none"> - ประทับใจในด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> + ความพร้อมในการให้บริการ + หลักสูตรการอบรม + การติดตาม/สอบถาม + การให้คำปรึกษา - ความพร้อมด้านเครือข่ายให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่า การเข้ารหัส Buasri ID เกิดจากปัญหาใด ทั้งๆ ที่ใช้อยู่ทุกวัน หากเป็นการ block จากเหตุผลใด เช่น เพราะเกษียณอายุราชการ หรือเหตุผลอื่นๆ รบกวนแจ้งล่วงหน้าจะขอบคุณยิ่ง ส่วนการเข้าถึงบริการทางโทรศัพท์ที่ผ่านมาไม่ค่อย work เท่าไร อาจเป็นช่วง covid

ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านอื่นๆ (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงระบบบางครั้งระบบล่ม - ควรปรับปรุงการประมวลผลของระบบ HURIS เช่น การลา - ไม่ค่อยมีความรู้เรื่องเครื่อง mac - ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียน - บางครั้งรหัสผ่านที่ได้รับจะงงระหว่างเลขศูนย์กับตัวอักษรโอในภาษาอังกฤษ ทำให้ต้องติดต่อกลับไปมาหลายรอบ ดังนั้นควรระบุว่าเป็นวงเล็บถึงรหัสผ่านว่าตัวอักษรใด - การจัดอบรมโครงการด้านไอทีควรมีอย่างต่อเนื่อง ทุกๆ ปี - ระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ควรล่มอีกแล้ว 	

ผลการเปรียบเทียบแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK

ผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายการประเมิน	ครั้งที่ 1			ครั้งที่ 2		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	4.42	88.47%	พึงพอใจ	4.72	94.47%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.33	86.61%	พึงพอใจ	4.79	95.79%	พึงพอใจอย่างมาก
3. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	4.29	85.89%	พึงพอใจ	4.66	93.16%	พึงพอใจอย่างมาก
4. ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสม เป็นไปตามความต้องการ	4.30	86.07%	พึงพอใจ	4.71	94.21%	พึงพอใจอย่างมาก
5. คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.43	88.65%	พึงพอใจ	4.76	95.26%	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.36	87.13%	พึงพอใจ	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก