



รายงานผลการดำเนินงานตาม  
แผนการวิเคราะห์และการปัญหาโดยใช้ One Page Report  
ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สารบัญ

	หน้า
แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์.....	1
ผลดำเนินงานตามแผนวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report.....	2
ภาคผนวก.....	5
แผนวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์	6
ข้อมูลการติดตามสถิติผู้ใช้งานในระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot).....	8
คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์....	14
ผลประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK.....	70

## แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564

ในปีการศึกษา 2564 สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยได้กำหนดหัวข้อแบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา One Page Report เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์” ซึ่งการบริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นการบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของ มหาวิทยาลัย รวมทั้งการใช้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายด้วย

<b>A3 No. and Name</b> การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ บริการ HelpDesk คือ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการใช้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายด้วย  <b>Team Leader (name &amp; phone ext)</b> นายสันติ สุขานนท์	<b>Team members (name &amp; role)</b> 1 นายอรุณเทพ อินตางาย 2 นายอุตร วังไชย 3 นายถาวร พงษ์ทอง 4 นายธนากร ศรีเสียง 5 นายณภพวิทย์ พลรบ 6 นายอำนาจ นิยมกุล 7 นายสุกิจ วิเชียรธรรม 8 นางสาวจันทนา วัฒนพันธ์	<b>Stakeholders (name &amp; role)</b> 1 นิสิต 2 คณาจารย์ 3 บุคลากร 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	<b>Reviewed by</b> อาจารย์ ดร.อรุณศรีสุข พัฒนะศิริ  <b>Approved by</b> ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	<b>Organization objective</b> เพื่อให้สามารถบริการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับ  <b>Start date &amp; planned duration</b> พฤษภาคม - ตุลาคม 2565									
<b>1. Clarify the problem</b> Is: ผู้รับบริการ Helpdesk ไม่ได้รับคำตอบจนเวลาทำการ ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่ผู้รับบริการสอบถาม Is not: - Problem statement: การให้บริการ Helpdesk ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ		<b>4. Analyse the Root Cause</b> 			<b>7. Monitor Results &amp; Process</b> ทำการติดตามผลผู้ใช้งานในระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ทุกๆ 1 เดือน								
<b>2. Breakdown the problem</b> 1 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยคำตามเวลาทำการ 2 ขาดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบอัตโนมัติ 3 ขาดการรวบรวมปัญหาที่เพียงพอ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 4 ไม่มีเครื่องมือในการบริการจัดการระบบ Helpdesk		<b>5. Develop Countermeasures</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Countermeasure</th> <th>Impact on target</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 จัดทำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น</td> <td>ผู้รับบริการ</td> </tr> <tr> <td>2 จัดทำ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Countermeasure	Impact on target	1 จัดทำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น	ผู้รับบริการ	2 จัดทำ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์		<b>8. Standardise &amp; Share Success</b> มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้นในการให้บริการ HelpDesk ได้อย่างรวดเร็ว		
Countermeasure	Impact on target												
1 จัดทำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น	ผู้รับบริการ												
2 จัดทำ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์													
<b>3. Set the Target</b> 1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการให้บริการ HelpDesk 2 กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ HelpDesk 3 กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Implement Countermeasure</th> <th>ระยะเวลา</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการดำเนินงานการตอบปัญหา Helpdesk เบื้องต้น</td> <td>มิ.ย. - ก.ค. 65</td> <td>ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ อรรถรักษ์</td> </tr> <tr> <td>2 มีการดำเนินการจัดทำข้อมูล (FAQ) ครบถ้วนทุกปัญหาเบื้องต้น ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</td> <td>มิ.ย. - ก.ค. 65</td> <td>บุคลากรที่เกี่ยวข้อง</td> </tr> </tbody> </table>			Implement Countermeasure	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการดำเนินงานการตอบปัญหา Helpdesk เบื้องต้น	มิ.ย. - ก.ค. 65	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ อรรถรักษ์	2 มีการดำเนินการจัดทำข้อมูล (FAQ) ครบถ้วนทุกปัญหาเบื้องต้น ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 65	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
Implement Countermeasure	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ											
1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการดำเนินงานการตอบปัญหา Helpdesk เบื้องต้น	มิ.ย. - ก.ค. 65	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ อรรถรักษ์											
2 มีการดำเนินการจัดทำข้อมูล (FAQ) ครบถ้วนทุกปัญหาเบื้องต้น ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 65	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง											

แผนภาพ 1 : One Page Report “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์”

## ผลดำเนินงานตามแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report

จากแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ดังกล่าวข้างต้น (แผนภาพ 1) สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงในการดำเนินงานการให้บริการ Help Desk จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ Help desk เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับ โดยในปีการศึกษาได้มีกิจกรรมดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

วัน เดือน ปี	ผลดำเนินงาน
11 กุมภาพันธ์ 2565 14 มีนาคม 2565 8 เมษายน 2565	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกิจกรรม จากฝ่ายพัฒนาคุณภาพ หัวข้อเรื่อง “การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report”
27 เมษายน 2565	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกิจกรรมการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อการปรับปรุงแผนการวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือ One Page Report ประจำปีการศึกษา 2563
17 พฤษภาคม 2565	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสร้างระบบและวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้ออกแบบวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรูปแบบของแบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้มีการปรับปรุงเกณฑ์การประเมินแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ให้คำปรึกษา
9 มิถุนายน 2565	คณะทำงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ และบุคลากรฝ่ายที่รับผิดชอบงานบริการ Help Desk ได้มีการประชุมจัดทำ Work Flow การให้บริการ Help Desk เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ สามารถทำงานได้อย่างมีแบบแผน มีระเบียบ เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน และลดขั้นตอนหรือเวลาการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น
18 กรกฎาคม 2565	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้ดำเนินการติดตั้งและเปิดใช้งานระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยตอบคำถามเบื้องต้นในการให้บริการ Help Desk ได้รวดเร็วขึ้น
มิถุนายน - กันยายน 2565	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการ Help Desk ประจำปีการศึกษา 2564 แก่ผู้รับบริการและได้มีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ HelpDesk พบว่า มีผลประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 96.75 และมีความพึงพอใจฯ เพิ่มขึ้น 2.17 เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2563 (94.58)

## การ Monitor Results & Process

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการติดตามสถิติผู้ใช้งานในระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ผู้ใช้บริการ HelpDesk ทั้งหมดที่มีการคุยผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) มีผู้ใช้ทั้งหมดจำนวน 2,031 ราย แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 264 คน เพศหญิง 541 คน (ข้อมูลระหว่าง วันที่ 18 กรกฎาคม- 9 กันยายน 2565) สามารถจำแนกผู้ให้บริการตามช่องทางและประเภทของบริการได้ดังนี้

ช่องทาง	จำนวนผู้ให้บริการ (คน)									
	ด้านบัญชีผู้ใช้งาน			ด้านการศึกษา			ด้านซอฟต์แวร์			
	Gafe	บัวศรี ไอที	Microsoft Account	SWU ATutor	SWU Moodle	SUPREME 2019	ZOOM	Adobe Creative Cloud	Microsoft Office 365	SPSS
Facebook	97	87	302	6	29	46	6	15	42	4
LINE Official	117	113	172	17	46	133	16	214	18	11
รวม	214	200	474	23	75	179	22	229	60	15

## ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดเป้าหมายของแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report จำนวน 3 ข้อ โดยมีผลลัพธ์ดังนี้

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการให้บริการ HelpDesk	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้ดำเนินการติดตั้งและเปิดใช้งานระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2565 โดยสามารถตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Line Official และ Facebook Messenger สำนักคอมพิวเตอร์
2. กำหนดให้มีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ HelpDesk	สำนักคอมพิวเตอร์ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอน (Work Flow) การให้บริการ Help Desk เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ โดยลดขั้นตอนหรือเวลาการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
3. กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk ประจำปีการศึกษา 2564 แก่ผู้รับบริการและได้วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ HelpDesk พบว่า

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
	มีผลประเมินความพึงพอใจร้อยละ 96.75 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 2.17 เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2563 (94.58)

## สรุป

จากแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำขึ้น ทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงในการให้บริการ HelpDesk มีการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และมีแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับเผยแพร่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติ โดยเป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมุ่งสู่การบริหารคุณภาพภายในองค์กรที่เป็นเลิศ ทั้งนี้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้นำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งจัดเก็บไว้บนระบบการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นองค์ความรู้ของส่วนงาน

ภาคผนวก

แผนการวิเคราะห์และการปัญหาโดยใช้ One Page Report



<b>A3 No. and Name</b>	<b>Team members (name &amp; role)</b>
<p>การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>บริการ HelpDesk คือ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการใช้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายบัวศรี</p>	<p>1 นายธรรมพ อินตาสาย</p> <p>2 นายอุตร วงษ์ไทย</p> <p>3 นายถาวร หงษ์ทอง</p> <p>4 นายสมภพ ศรีเอียง</p> <p>5 นายเอนกวิทย์ พลรบ</p> <p>6 นายอำนาจ นิ่มนวล</p> <p>7 นายสุกิจ วินัยธรรม</p> <p>8 นางสาวจันทนา หมื่นพันธ์</p>
<b>Team Leader (name &amp; 'phone ext)</b>	
นายสันติ สุขยานันท์	
<b>1. Clarify the problem</b>	
<p>Is: ผู้รับบริการ Helpdesk ไม่ได้รับคำตอบนอกเวลาทำการ</p> <p>ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่ผู้รับบริการสอบถาม</p> <p>Is not:</p> <p>-</p> <p>Problem statement:</p> <p>การให้บริการ Helpdesk ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ</p>	
<b>2. Breakdown the problem</b>	
<p>1 ไม่มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามนอกเวลาทำการ</p> <p>2 ขาดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบอัตโนมัติ</p> <p>3 ขาดการรวบรวมปัญหาที่พบบ่อย เพื่อนำมาพัฒนาบริการให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>4 ไม่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ HelpDesk</p>	
<b>3. Set the Target</b>	
<p>1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการให้บริการ HelpDesk</p> <p>2 กำหนดให้มีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ HelpDesk</p> <p>3 กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk</p>	

<b>Stakeholders (name &amp; role)</b>	<b>Reviewed by</b>	
<p>1 นิลิต</p> <p>2 คณาจารย์</p> <p>3 บุคลากร</p> <p>4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</p> <p>5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย</p>	<p>อาจารย์ ดร.อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ</p>	
	<b>Approved by</b>	
	ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
<b>4. Analyse the Root Cause</b>		
<p>The diagram is a fishbone (Ishikawa) diagram with a central pink box pointing to the right containing the text 'การให้บริการ HelpDesk ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ'. The main spine has two green oval nodes: 'ไม่มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามนอกเวลาทำการ' (top) and 'ขาดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบอัตโนมัติ' (bottom). The top node has two blue oval nodes branching off: 'ขาดการรวบรวมปัญหาที่พบบ่อย เพื่อนำมาพัฒนาบริการให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว' (left) and 'ไม่สามารถเชื่อมโยงปัญหาให้ครบถ้วนตามปัญหาที่เกิดขึ้นได้' (top-left). The bottom node has two blue oval nodes branching off: 'ขาดเครื่องมือในการบริหารจัดการการให้บริการ HelpDesk' (left) and 'ไม่มีเครื่องมือในการจัดการระบบ HelpDesk แบบรวมศูนย์ เช่น Ticket Management System' (bottom-left). The top node also has a green rectangular box above it: 'ไม่มีเทคโนโลยีในการช่วยตอบปัญหานอกเวลาทำการ'. The bottom node has a green rectangular box below it: 'ไม่มีระบบอัตโนมัติในการให้บริการ HelpDesk'.</p>		
<b>5. Develop Countermeasures</b>		
<b>Countermeasure</b>	<b>Impact on target</b>	
<p>1 จัดหาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น</p> <p>2 จัดทำ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</p>	<p>ผู้รับบริการ</p>	
<b>6. Implement Countermeasure</b>	<b>ระยะเวลา</b>	<b>ผู้รับผิดชอบ</b>
<p>1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการดำเนินงานการตอบปัญหา Helpdesk เบื้องต้น</p> <p>2 มีการดำเนินการจัดทำข้อมูล (FAQ) ครอบคลุมทุกปัญหาเบื้องต้น ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</p>	<p>มิ.ย. - ก.ค. 65</p> <p>มิ.ย. - ก.ค. 65</p>	<p>ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ</p> <p>ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรักษ์</p> <p>ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</p>

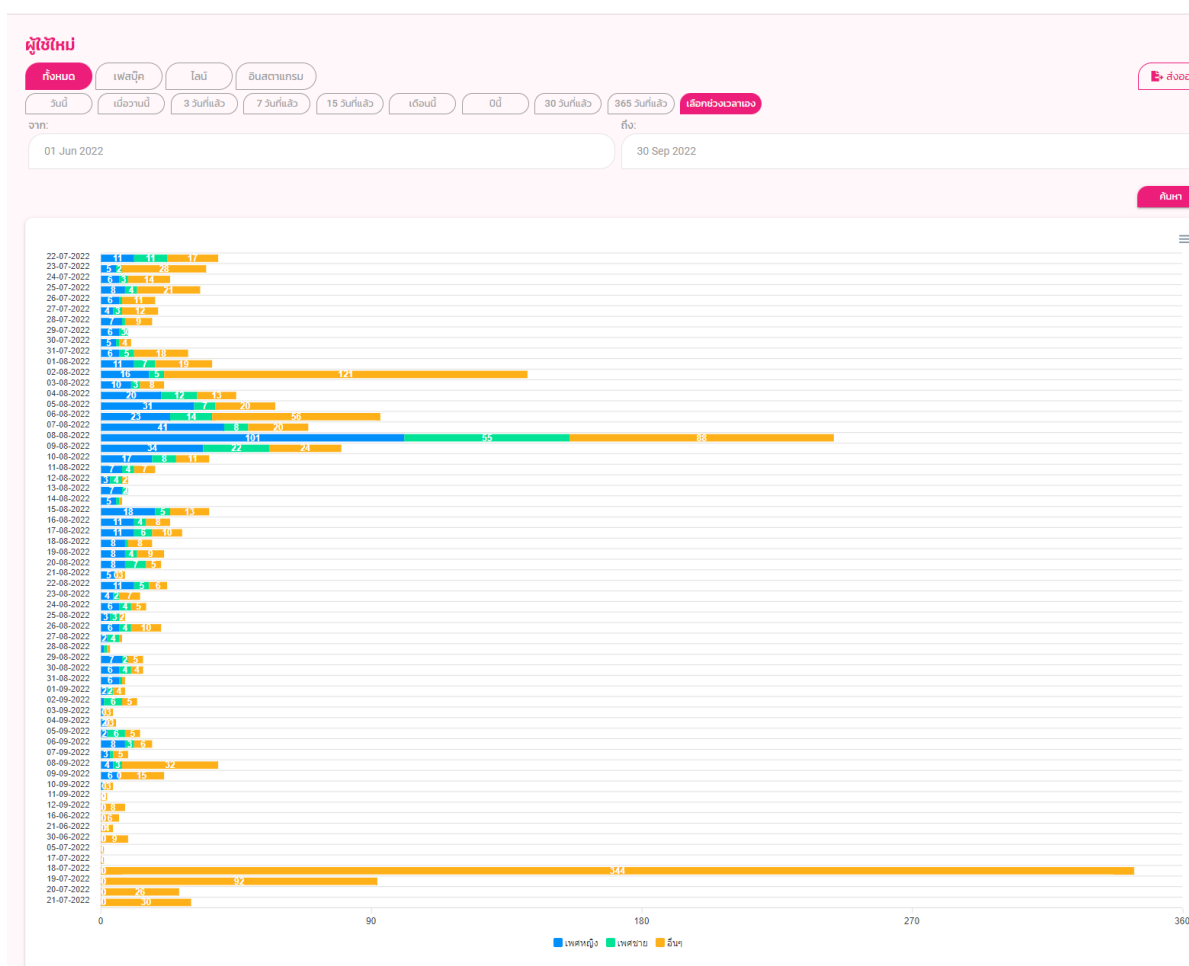
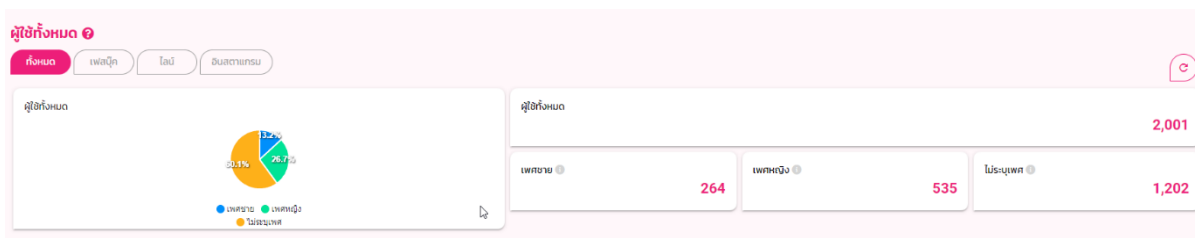
<b>Organization objective</b>
<p>เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นสิ่งที่พอใจ</p>
<b>Start date &amp; planned duration</b>
พฤษภาคม - ตุลาคม 2565
<b>7. Monitor Results &amp; Process</b>
<p>ทำการติดตามสถิติผู้ใช้งานในระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ทุกๆ 1 เดือน</p>
<b>8. Standardise &amp; Share Success</b>
<p>มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้นในการให้บริการ HelpDesk ได้อย่างรวดเร็ว</p>

ข้อมูลการติดตามสถิติผู้ใช้งานในระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot)

## รายงานการติดตามสถิติผู้ใช้งานในระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot)

### 1. สถิติผู้ใช้บริการทั้งหมด

ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ HelpDesk ทั้งหมดที่มีการคุยผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) โดยระบบได้วิเคราะห์ มีผู้ใช้ทั้งหมดจำนวน 2,031 ราย แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 264 ราย เพศหญิงจำนวน 541 ราย และไม่ระบุเพศ 1,226 ราย รายละเอียดดังภาพประกอบ

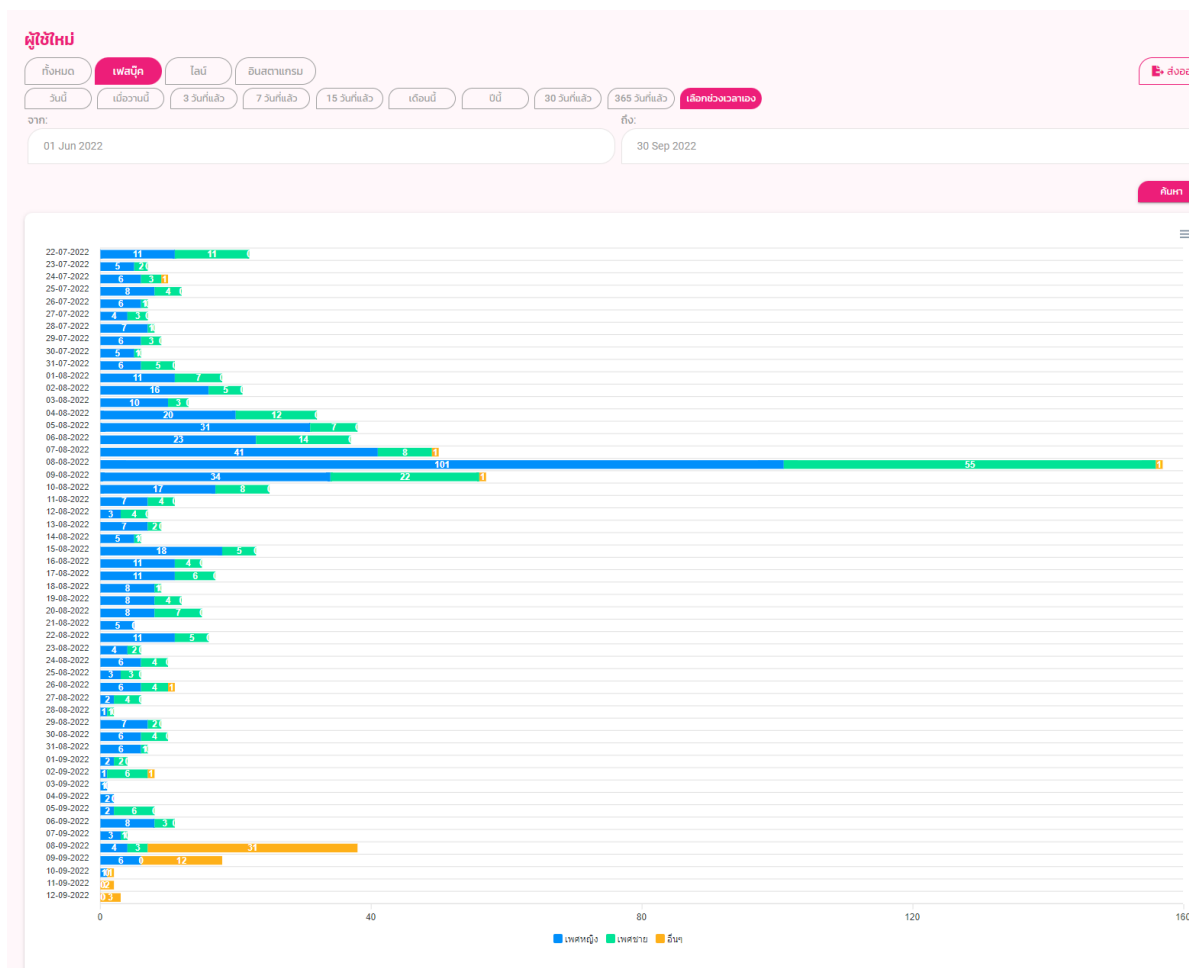


ภาพรวมที่ผู้ใช้ใหม่ทั้งหมดทุกช่องทางที่มีการสนทนาผ่านระบบสนทนาอัตโนมัติ Chatbot

## 2. วิเคราะห์ผู้ใช้แยกตามเพศและช่องทางในการคุยกับแชทบอท

### 2.1 ช่องทาง Facebook

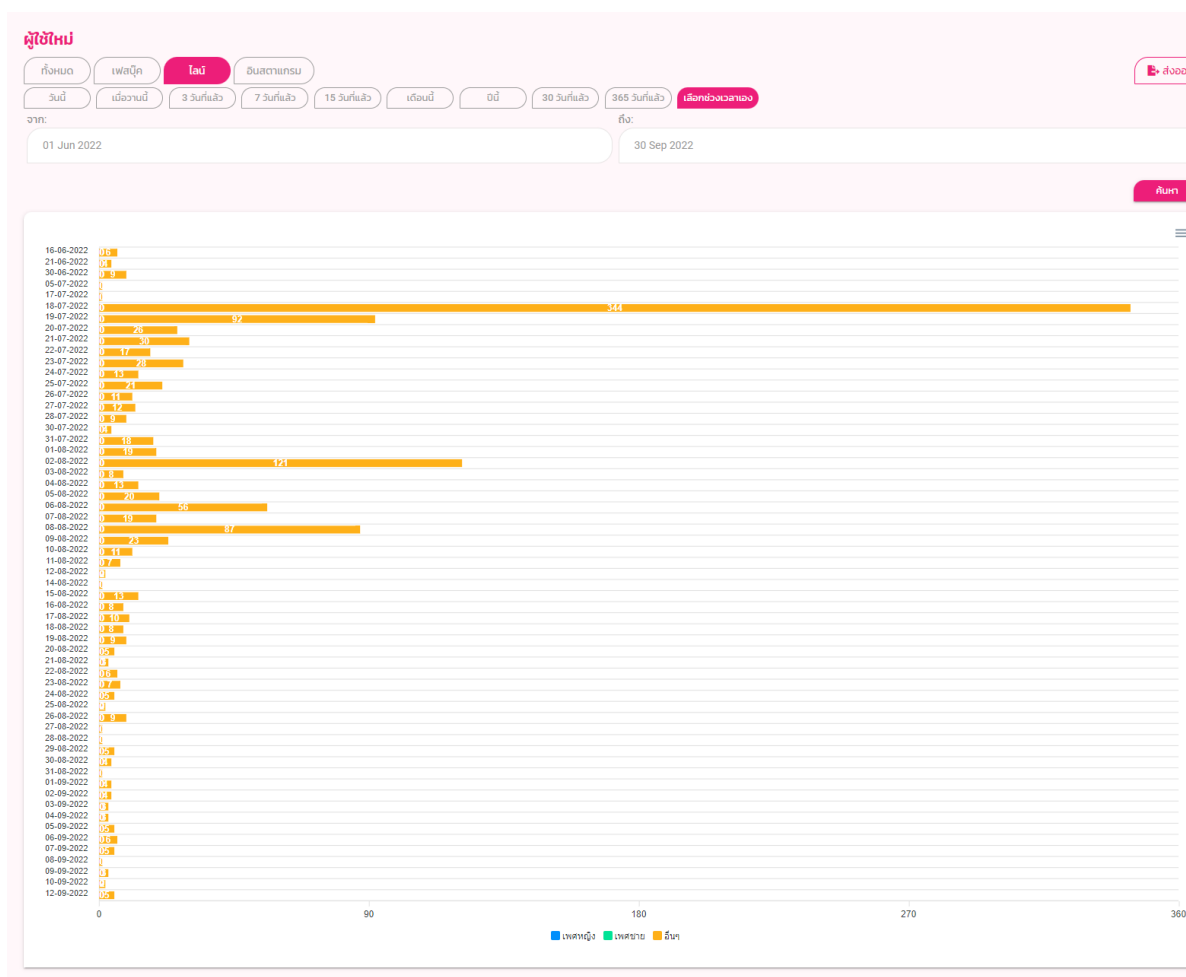
ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ HelpDesk ทั้งหมดที่มีการคุยผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ผ่านช่องทาง Facebook เป็นผู้ใช้บริการใหม่จำนวน 860 ราย แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 264 ราย เพศหญิง 541 ราย และไม่ระบุเพศจำนวน 55 ราย (ข้อมูลตั้งแต่ 1 มิถุนายน – 30 กันยายน 2565)



ภาพรวมที่ผู้ใช้ใหม่ที่มีการสนทนาระบบสนทนาอัตโนมัติ Chatbot โดยช่องทาง Facebook

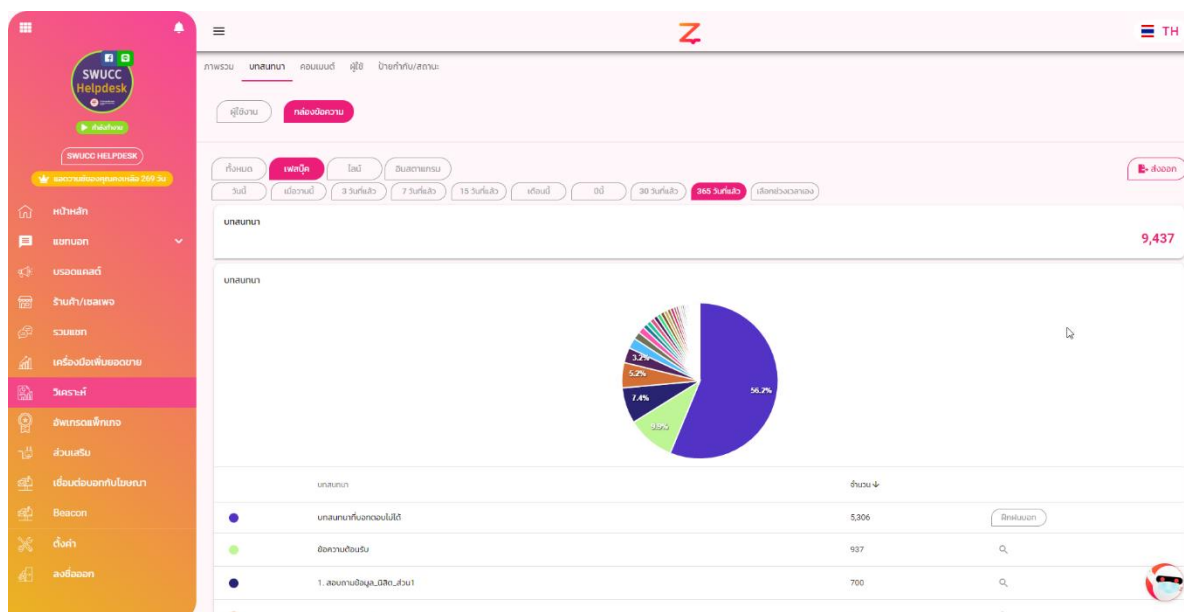
## 2.2 ช่องทาง Line Official Account

ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ HelpDesk ทั้งหมดที่มีการคุยผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ผ่านช่องทาง Line Official Account เป็นผู้ใช้บริการใหม่จำนวน 1,171 ราย ทั้งนี้การใช้งานผ่านช่องทาง Line Official Account ยังไม่สามารถระบุเพศของให้ใช้บริการได้ (ข้อมูลตั้งแต่ 1 มิถุนายน – 30 กันยายน 2565)



ภาพรวมที่ผู้ใช้ใหม่ที่มีการสนทนผ่านระบบสนทนาอัตโนมัติ Chatbot โดยช่องทาง Line Official Account

### 3. สถิติผู้ใช้บริการ แยกตามประเภทการให้บริการ



#### 3.1 Facebook

มีผู้ใช้บริการ HelpDesk มีการคุยผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) แยกตามประเภทบริการ ดังนี้

##### ด้านบัญชีผู้ใช้

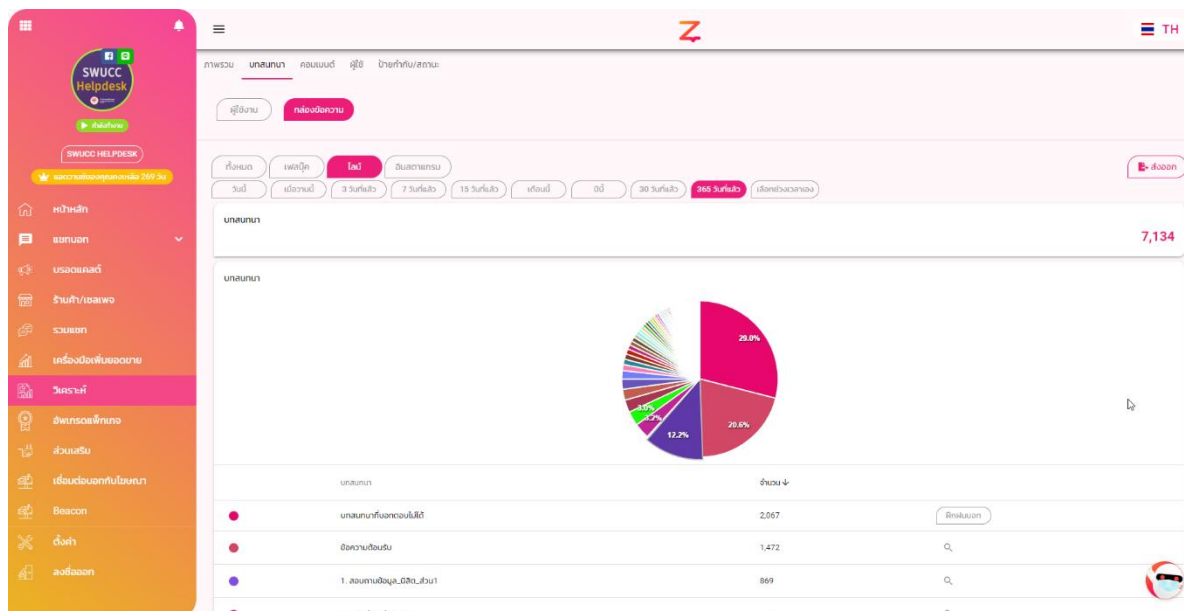
- Gafe มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 97 ครั้ง
- บัควีไอดี มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 87 ครั้ง
- Microsoft Account มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 302 ครั้ง

##### บริการด้านการศึกษา

- SWU ATutor มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 6 ครั้ง
- SWU Moodle มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 29 ครั้ง
- SUPREME 2019 มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 46 ครั้ง

##### บริการด้านซอฟต์แวร์

- ZOOM มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 6 ครั้ง
- Adobe Creative Cloud มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 15 ครั้ง
- Microsoft Office 365 มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 42 ครั้ง
- SPSS มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 4 ครั้ง



### 3.2 LINE Official

มีผู้ใช้บริการ HelpDesk มีการคุยผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) แยกตามประเภทบริการ ดังนี้

#### ด้านบัญชีผู้ใช้

- Gafe มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 117 ครั้ง
- บัณฑิตไอที มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 113 ครั้ง
- Microsoft Account มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 172 ครั้ง

#### บริการด้านการศึกษา

- SWU ATutor มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 17 ครั้ง
- SWU Moodle มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 46 ครั้ง
- SUPREME 2019 มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 133 ครั้ง

#### บริการด้านซอฟต์แวร์

- ZOOM มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 16 ครั้ง
- Adobe Creative Cloud มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 214 ครั้ง
- Microsoft Office 365 มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 18 ครั้ง
- SPSS มีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 11 ครั้ง

คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support)





คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที  
(Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์  
(ฉบับปรับปรุง)

ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	ผู้อนุมัติ (รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพล ธาธาธีรเศรษฐ์) (ลงชื่อ).....
ชื่อผู้ปฏิบัติงาน : บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการและบริการ : บุคลากรฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์  เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

# คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์

## วัตถุประสงค์ขององค์ความรู้และประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงาน (Objective)

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

## คำจำกัดความ (คำนิยาม ภาษาเทคนิคที่เกี่ยวข้อง)

**บริการ Helpdesk Support สำนักคอมพิวเตอร์** หมายถึง บริการให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาหาระบบสารสนเทศ การเรียนการสอนออนไลน์ การจัดประชุมออนไลน์ และการใช้บริการต่างๆ ทั้งจากที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย

**ผู้รับบริการ** หมายถึง นิสิต คณาจารย์ บุคลากรและบุคคลทั่วไป

**ช่องทางบริการ** หมายถึง ช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ประกอบด้วย

- อีเมล ([helpdesk@swu.ac.th](mailto:helpdesk@swu.ac.th))
- facebook fanpage SWUComputerCenter
- Line Official Account (SWUCC Helpdesk)
- โทรศัพท์ 02-6495000 ประสานมิตร ต่อ 15045 องค์กรฯ ต่อ 21125
- สำนักคอมพิวเตอร์
  - ❖ ประสานมิตร : อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11
  - ❖ องค์กรฯ : อาคารเรียนรวม ชั้น 3

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

**ระบบบริหารจัดการ FAQ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์** หมายถึง ระบบที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลและข้อคำถาม คำตอบที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูล สำนักคอมพิวเตอร์

**ระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot)** หมายถึง การจัดการบริหารการจัดเก็บรวบรวมข้อคำถาม คำตอบที่เกี่ยวข้อง และตอบคำถามอัตโนมัติ

**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, SUPREME2019, ระบบ Huris, SWU VPN,

SWU Moodle, SWU Mobile, Hardware & Software Computer, Computer Network, ซอฟต์แวร์ประชุมออนไลน์ (ZOOM) 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.
- นอกเวลาทำการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตอบคำถามโดยระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) ผ่านช่องทาง facebook fanpage SWUComputerCenter, Line Official Account (SWUCC Helpdesk) โดยไม่รวมการตอบปัญหาทางอีเมล (helpdesk@g.swu.ac.th)

#### สถานที่ให้บริการ

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

## เนื้อหา (Contents) และคำอธิบายที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้นำความรู้นี้ไปใช้

#### ช่องทางการให้บริการ

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

1. facebook SWUComputerCenter
2. E-mail : [helpdesk@g.swu.ac.th](mailto:helpdesk@g.swu.ac.th)
3. Line Official Account (SWUCC Helpdesk)
4. โทรศัพท์ ประสานมิตร 02-6495000 ต่อ 15045 องค์กรักษ์ ต่อ 21125
5. จุดให้บริการ ณ สำนักคอมพิวเตอร์

#### ช่วงเวลาการปฏิบัติหน้าที่ Helpdesk

- 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. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทาง Line Official Account (SWUCC Helpdesk)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการความช่วยเหลือทางโทรศัพท์
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการความช่วยเหลือประจำจุดให้บริการ ณ สำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการจัดตารางให้บริการทุกวัน <https://bit.ly/3EWjvBt>

ภาพที่ 1 ภาพประกอบตารางปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ให้บริการ Helpdesk Support

การให้บริการ Helpdesk บัณฑิตโฮสต์ และตอบคำถามทางเทคนิคที่เกี่ยวข้อง (E-mail, Facebook fanpage, Line Official และโทรศัพท์)														
ระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2565														
											ช่วงเวลาที่ 1	08.30 น. - 12.30 น.		
											ช่วงเวลาที่ 2	12.30 น. - 16.30 น.		
											ช่วงเวลาที่ 3	16.30 น. - 18.30 น.		
เวลาให้บริการ	วันจันทร์		วันอังคาร		วันพุธ		วันพฤหัสบดี		วันศุกร์		วันเสาร์		วันอาทิตย์	
	Mail, Line	Facebook					Mail, Line	Facebook	Mail, Line	Facebook	Mail, Line	Facebook	Mail, Line	Facebook
8.30-12.30							สุกิจ	สมภาพ	อำนาจ	สุคร	สุกิจ	สมภาพ	สมภาพ	อำนาจ
12.30-16.30							จันทนา	สมภาพ	อำนาจ	สุกิจ	สุคร	สุกิจ	สมภาพ	สมภาพ
16.30-18.30							จันทนา	สมภาพ	อำนาจ	สุกิจ	สุคร	สุกิจ	สมภาพ	สมภาพ
	5 กันยายน 2565		6 กันยายน 2565		7 กันยายน 2565		8 กันยายน 2565		9 กันยายน 2565		10 กันยายน 2565		11 กันยายน 2565	
8.30-12.30	ดาวรร	จันทนา	เนกวิทย์	สุกิจ	สุคร	อำนาจ	จันทนา	เนกวิทย์	สุกิจ	สมภาพ	สุกิจ	เนกวิทย์	เนกวิทย์	อำนาจ
12.30-16.30		อำนาจ		จันทนา		สุกิจ	อำนาจ		จันทนา		สุกิจ	เนกวิทย์	เนกวิทย์	อำนาจ
16.30-18.30		เนกวิทย์		อำนาจ		เนกวิทย์	อำนาจ		เนกวิทย์		อำนาจ	เนกวิทย์	เนกวิทย์	อำนาจ
	12 กันยายน 2565		13 กันยายน 2565		14 กันยายน 2565		15 กันยายน 2565		16 กันยายน 2565		17 กันยายน 2565		18 กันยายน 2565	
8.30-12.30	สมภาพ	อำนาจ	ดาวรร	จันทนา	เนกวิทย์	สุกิจ	อำนาจ	สุคร	จันทนา	ดาวรร	สุกิจ	สมภาพ	สมภาพ	อำนาจ
12.30-16.30		สุกิจ		อำนาจ		จันทนา	สุกิจ		อำนาจ		สุกิจ	สมภาพ	สมภาพ	อำนาจ
16.30-18.30		สมภาพ		อำนาจ		สมภาพ	สุกิจ	สมภาพ	อำนาจ		อำนาจ	สมภาพ	สมภาพ	อำนาจ
	19 กันยายน 2565		20 กันยายน 2565		21 กันยายน 2565		22 กันยายน 2565		23 กันยายน 2565		24 กันยายน 2565		25 กันยายน 2565	
8.30-12.30	สุคร	สุกิจ	สมภาพ	อำนาจ	ดาวรร	จันทนา	สุกิจ	เนกวิทย์	อำนาจ	ดาวรร	อำนาจ	เนกวิทย์	เนกวิทย์	สุกิจ
12.30-16.30		จันทนา		สุกิจ		อำนาจ	จันทนา		สุกิจ		อำนาจ	เนกวิทย์	เนกวิทย์	สุกิจ
16.30-18.30		เนกวิทย์		อำนาจ		สุกิจ	อำนาจ	เนกวิทย์	อำนาจ	เนกวิทย์	อำนาจ	เนกวิทย์	เนกวิทย์	สุกิจ
	26 กันยายน 2565		27 กันยายน 2565		28 กันยายน 2565		29 กันยายน 2565		30 กันยายน 2565					
8.30-12.30	เนกวิทย์	จันทนา	สุคร	สุกิจ	สมภาพ	อำนาจ	จันทนา	ดาวรร	สุกิจ	เนกวิทย์				
12.30-16.30		อำนาจ		จันทนา		สุกิจ	อำนาจ		จันทนา					
16.30-18.30		สมภาพ		อำนาจ		สมภาพ	สุกิจ	อำนาจ	สมภาพ	อำนาจ				

## การจัดเตรียมระบบเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk

### 1. อีเมล (helpdesk@g.swu.ac.th)

#### 1.1 จัดเตรียม group mail เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk (helpdesk@g.swu.ac.th)

- 1.1.1 ผู้ดูแลระบบอีเมลของสำนักคอมพิวเตอร์ ทำการจัดสร้าง Group Mail เพื่อใช้ในการให้บริการ Helpdesk (helpdesk@g.swu.ac.th)

● <https://km.cc.swu.ac.th/archives/2473>

- 1.1.2 ผู้ดูแลระบบอีเมลของสำนักคอมพิวเตอร์ เพิ่มสมาชิกใน Group Mail เพื่อให้บริการ Helpdesk (helpdesk@g.swu.ac.th)

1.1.3 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ที่ได้รับการเพิ่มชื่อสมาชิกใน Group Mail ดำเนินการตั้งค่าการส่ง อีเมลจากชื่ออีเมลของตนเอง เปลี่ยนเป็นชื่อของ Group Mail (helpdesk@g.swu.ac.th)

- <https://km.cc.swu.ac.th/archives/3561>

1.1.4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk จัดเตรียมเนื้อหา รูปแบบเดียวกันเพื่อใช้ในการให้บริการ Helpdesk

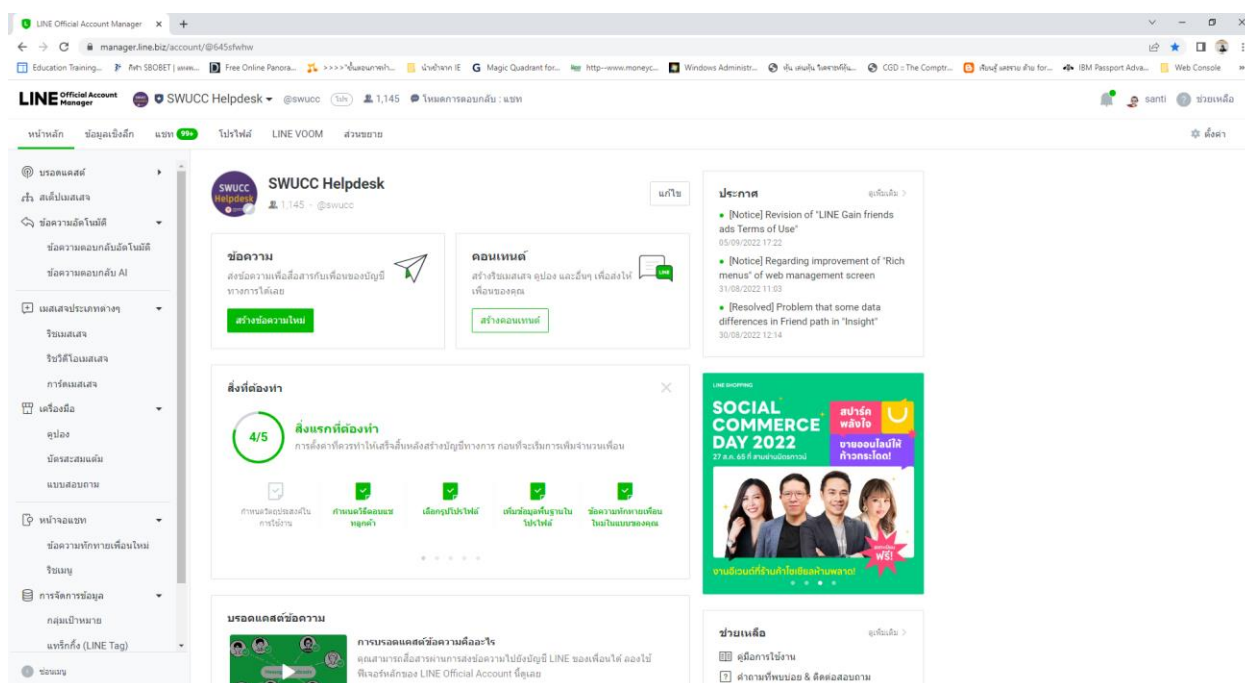
## 2. facebook fanpage และ Line Official Account (SWUCC Helpdesk) สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.1 จัดเตรียมเนื้อหาเพื่อใช้ในการตอบคำถามของผู้รับบริการ

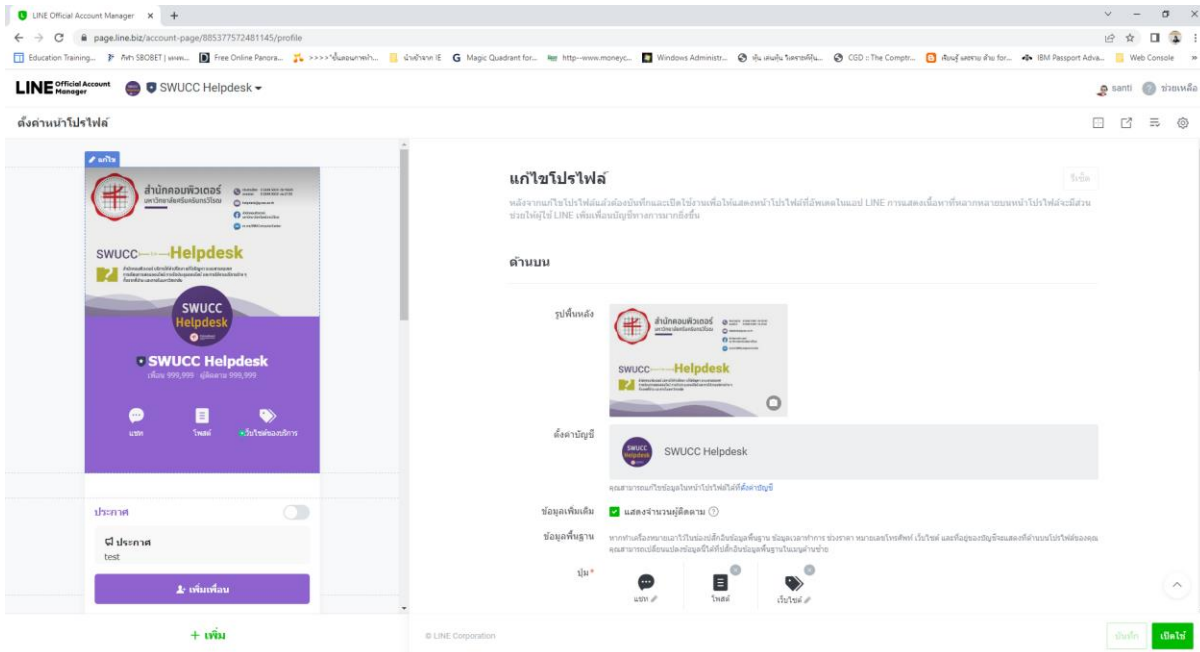
2.2 ประยุกต์ใช้งานระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) บนช่องทาง facebook fanpage และ Line Official Account

ภาพที่ 2 การจัดเตรียมเนื้อหาเพื่อประยุกต์ใช้งานระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot)

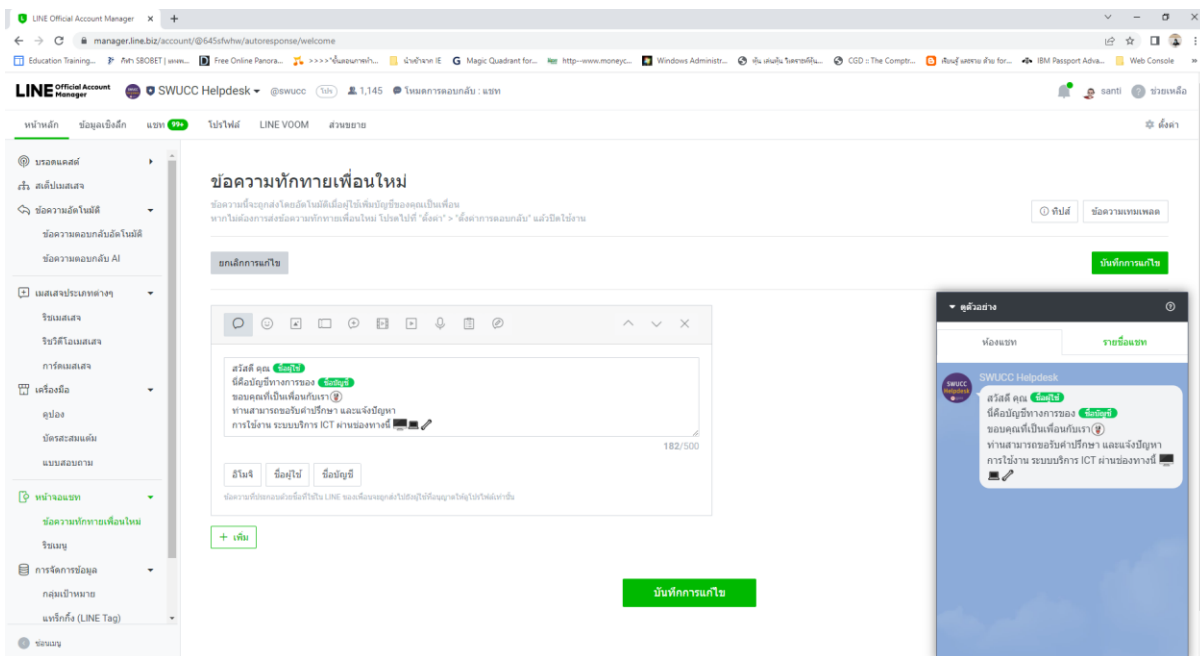
การสร้าง Account Line OA



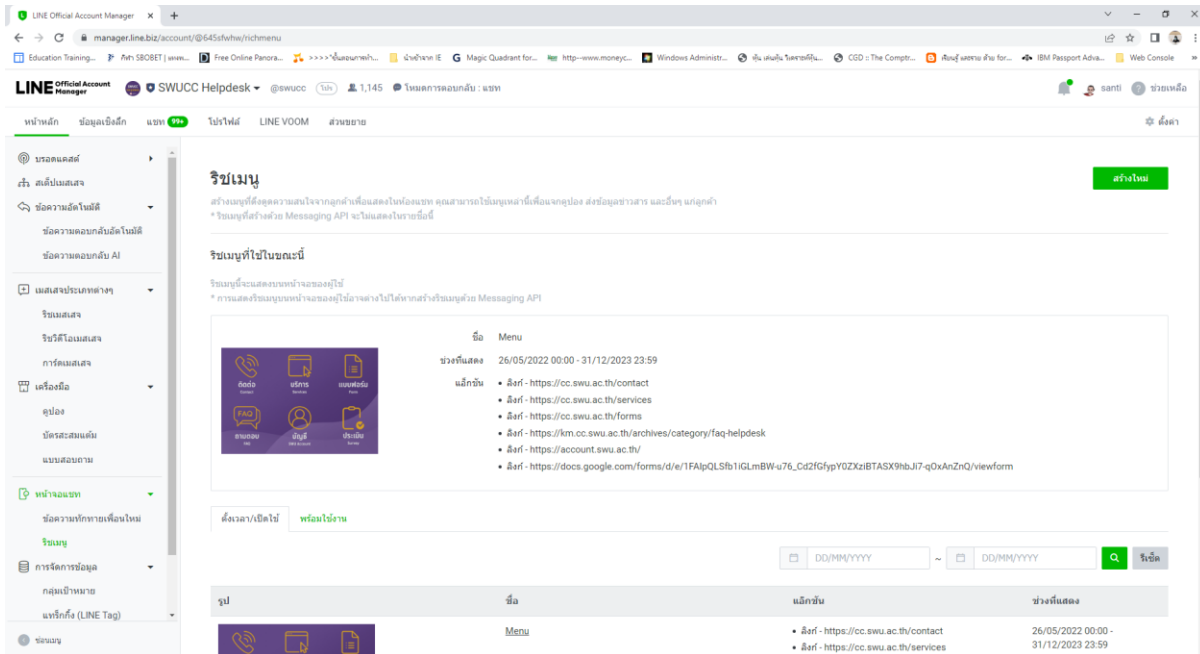
### การตั้งค่าหน้าโปรไฟล์



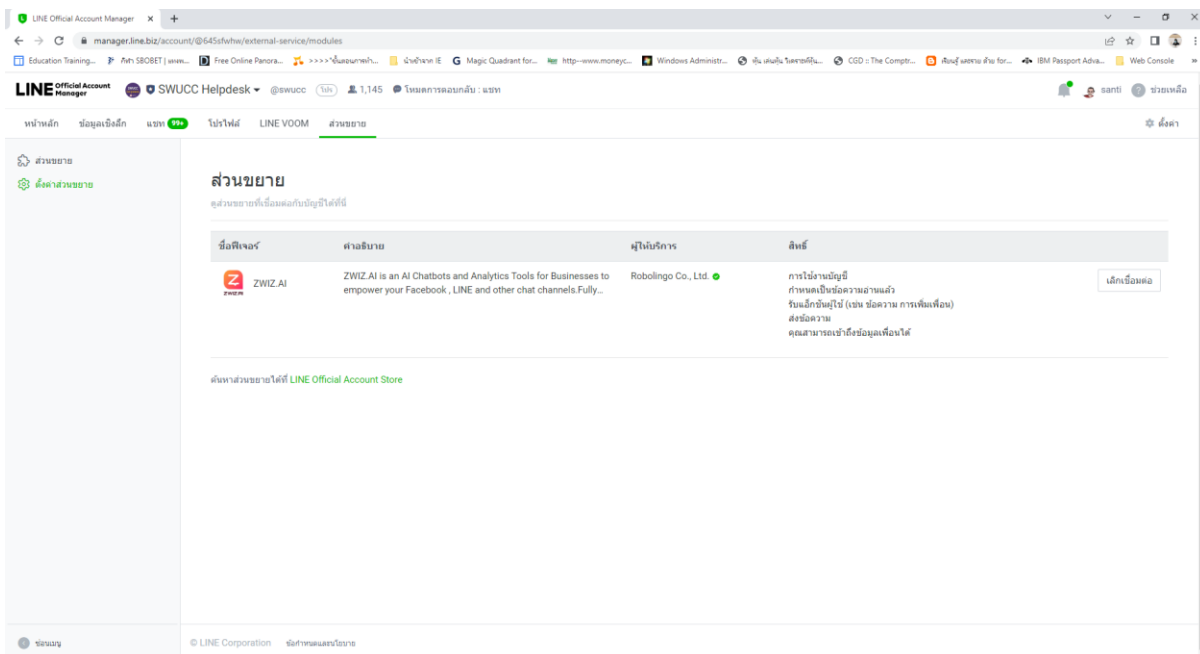
### การกำหนดข้อความทักทายเพื่อนใหม่



## การตั้งค่าและเปิดใช้งานริชเมนู

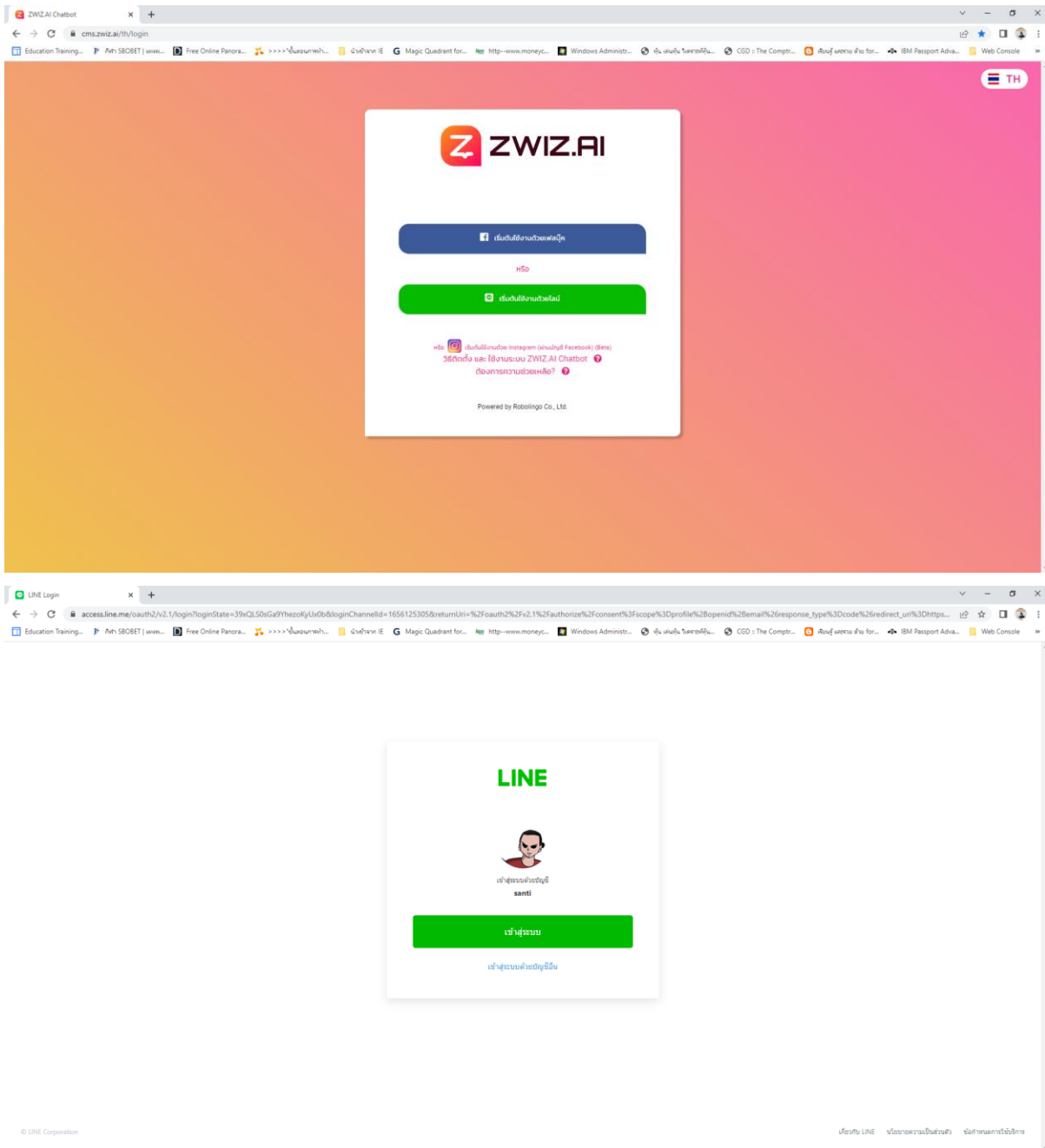


## การตั้งค่าส่วนขยายให้ Line OA ทำงานร่วมกับระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot)



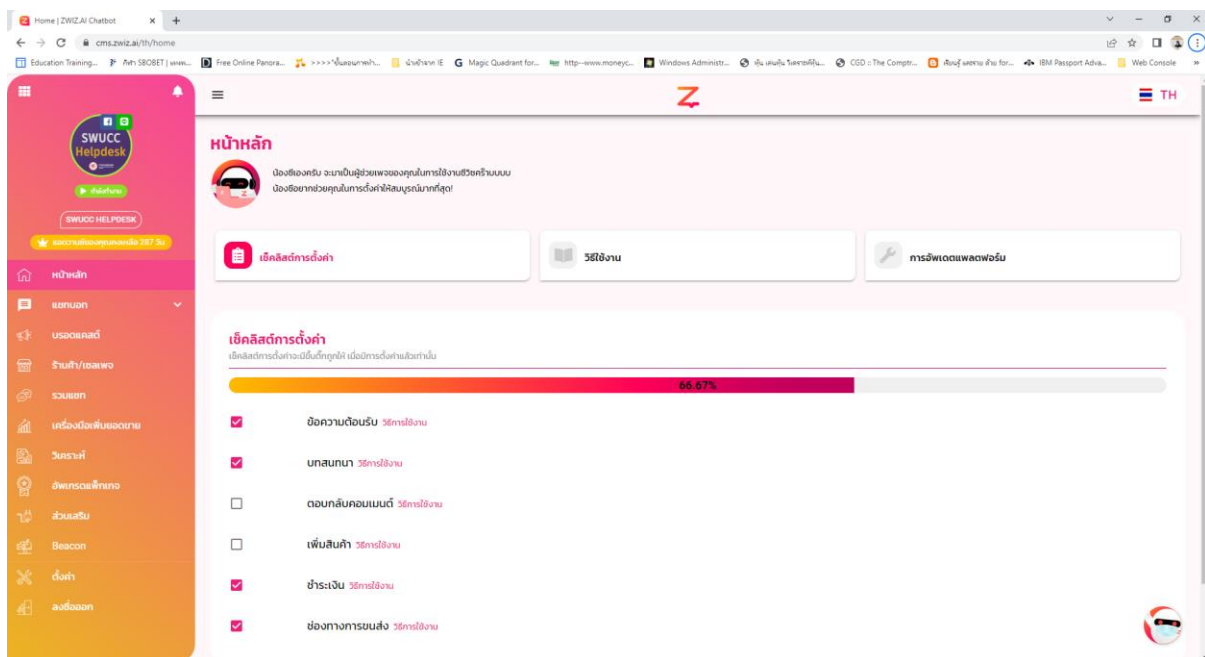
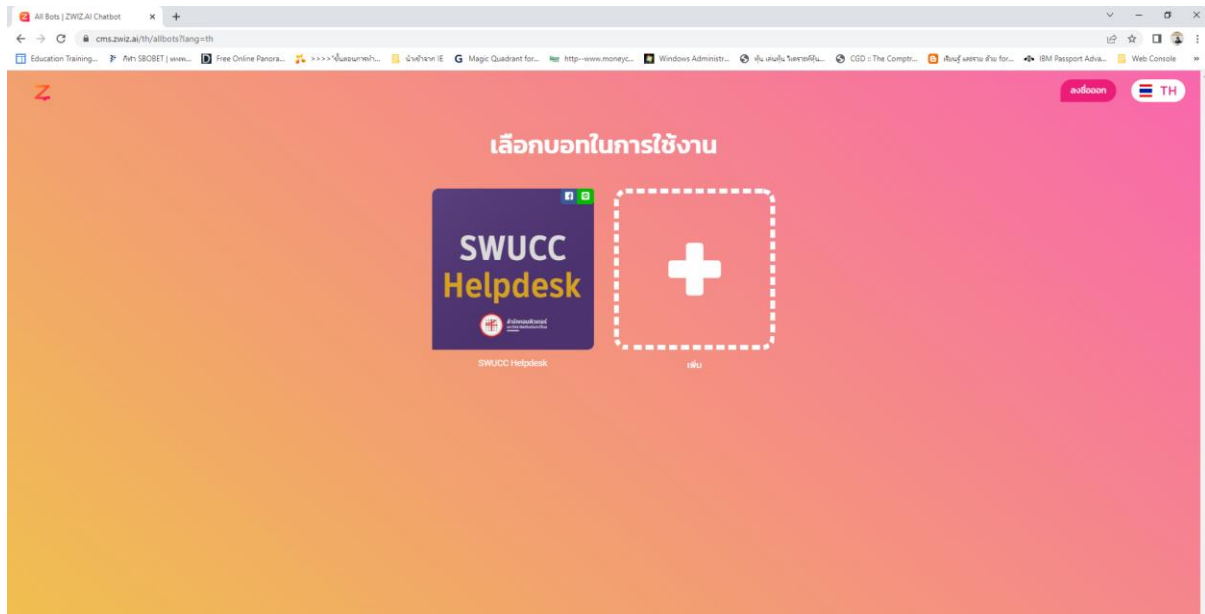
## หน้าจอเข้าสู่ระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot)

คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์  
(ฉบับปรับปรุง)



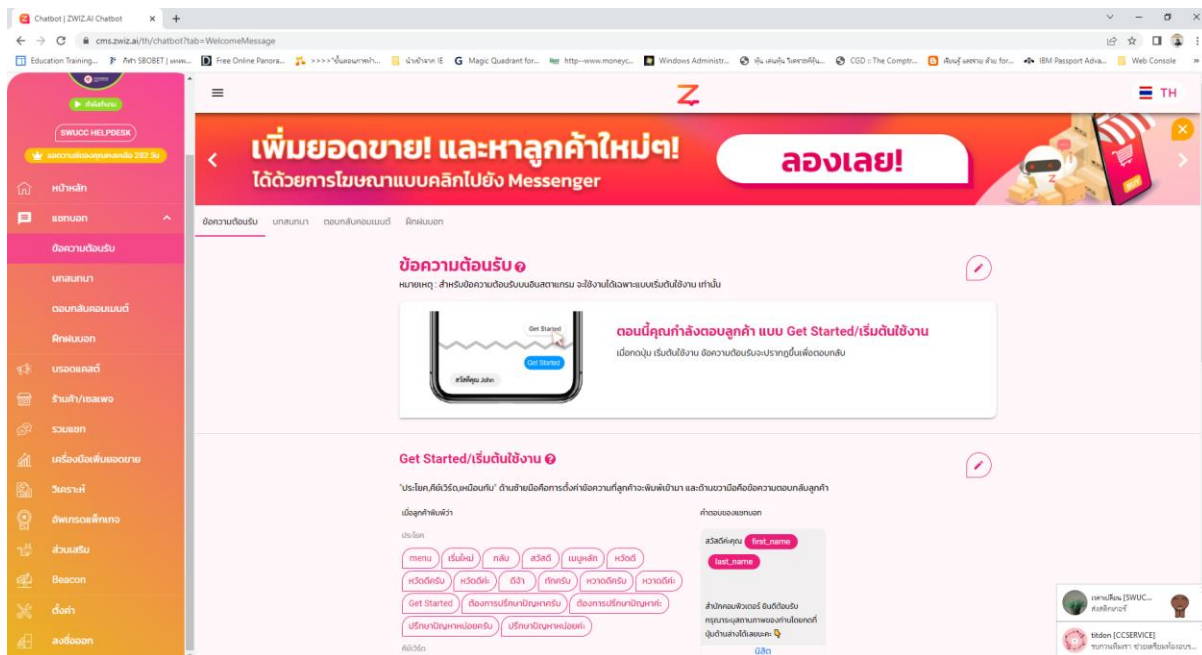
คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์  
(ฉบับปรับปรุง)



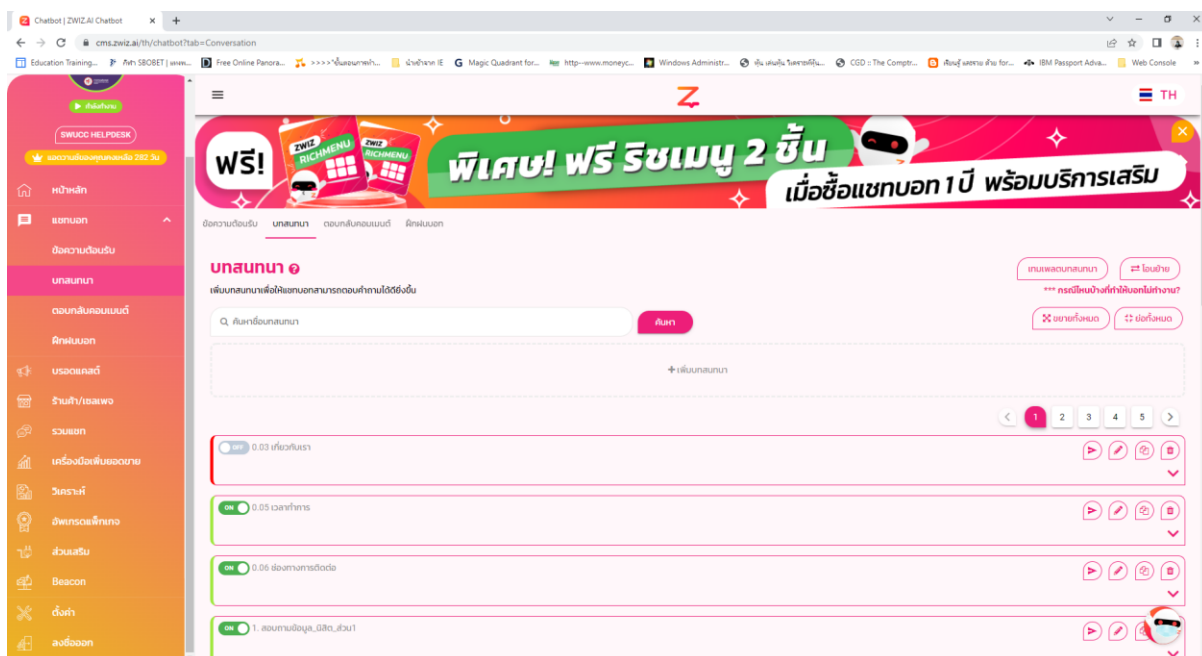


คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานช่วยเหลือสนับสนุนไอซีที (Helpdesk Support) สำนักคอมพิวเตอร์  
(ฉบับปรับปรุง)

### การกำหนดข้อความต้อนรับ



### การสร้างบทสนทนาอัตโนมัติ



## การประชาสัมพันธ์ Line OA


**สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**  
 เผยแพร่โดย Ging Nichakan · 21 กรกฎาคม ·

เป็นเพื่อนกันใหม่ 🥰  
 เพิ่มเพื่อนกันเถอะ 🥰  
 ▶️ เพิ่มเพื่อนได้แล้ววันนี้  
 ID Line Official Account : @swucc  
 Link : <https://lin.ee/WNvUjlc> หรือสแกน QR Code ด้านล่างนี้ได้เลย 📲  
 ... ดูเพิ่มเติม

---

**SWUCC มี LINE จะบอก**  
**ช่องทางใหม่ Line Official**  
**ให้บริการรวดเร็ว**

ช่องทางใหม่สำหรับการติดต่อสื่อสาร และขอรับ  
 บริการแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์รวมทั้ง  
 ระบบเครือข่าย WIFI SUPREME HURIS  
 Moodle ฯลฯ สำหรับคณาจารย์ บุคลากร และ  
 นิสิตทุกท่าน

**วิธีเพิ่มเพื่อน**

- 1 Add Line ID
- 2 Scan QR Code




**เป็น เพื่อน กันเถอะ**


**สำนักคอมพิวเตอร์**  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 cc.swu.ac.th  

 ประสานงาน 0 2649 5000 ต่อ 15045  
 ออกรับ 0 2649 5000 ต่อ 21125

 helpdesk@g.swu.ac.th  

 สำนักคอมพิวเตอร์  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### 3. โทรศัพท์

- ตรวจสอบความพร้อมของโทรศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk  
โทรศัพท์ 02-649-5000 ประสานมิตร ต่อ 15045, องครักษ์ ต่อ 21125

### 4. ระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk

- km.cc.swu.ac.th (การจัดการความรู้ สำนักคอมพิวเตอร์)
- ระบบบริหารจัดการ FAQ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์
- ระบบบริหารจัดการ License ZOOM
- ระบบ Microsoft 365 admin center
- โปรแกรมรีโมทเพื่อแก้ไขปัญหา (Teamviewer, Ultraviewer, Anydesk)
- ระบบแก้ไขรหัสผ่านบัวศรีไอที สำหรับแอดมิน
- ระบบบริหารจัดการ License Adobe Creative Cloud
- Google Search Engine
- Group Line SWUCC Helpdesk

### ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Helpdesk

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk ตรวจสอบอีเมล, เฟซบุ๊กแฟนเพจ, Line Official Account (SWUCC Helpdesk), รับโทรศัพท์
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, ระบบ 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. เมื่อผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหาลแล้วเจ้าหน้าที่ Helpdesk ส่งแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 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

### การเริ่มปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามช่วงเวลา

1. เวลา 08.30 - 12.30 น. ดำเนินการดังนี้
  - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบอีเมล ย้อนหลังตั้งแต่เวลา 18.30 น. ของวันที่ปฏิบัติงานก่อนหน้า หากพบอีเมลที่ยังไม่ได้ดำเนินการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ในทันที และให้ทำการตอบกลับอีเมลฉบับนั้น แต่หากเป็นอีเมลที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ทำการตอบกลับว่ากำลังประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ให้แล้ว และหากได้รับการแก้ไขแล้ว จึงทำการแจ้งกลับต่อไป
  - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบเฟซบุ๊ก และ Line Official Account (SWUCC Helpdesk) หากพบข้อความที่ยังไม่ได้ดำเนินการตอบกลับ หรือให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน

2. เวลา 12.30 - 16.30 น. ดำเนินการดังนี้
  - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบอีเมล ตั้งแต่เวลา 12.30 น. ของช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน หากพบอีเมลที่ยังไม่ได้รับการตอบกลับ ให้ดำเนินการตอบกลับทันที หรือให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
  - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบเฟซบุ๊ก และ Line Official Account (SWUCC Helpdesk) หากพบข้อความที่ยังไม่ดำเนินการตอบกลับ หรือให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
3. เวลา 16.30 - 18.30 น. ดำเนินการดังนี้
  - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบอีเมล ตั้งแต่เวลา 16.30 น. ของช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน หากพบอีเมลที่ยังไม่ได้รับการตอบกลับ ให้ดำเนินการตอบกลับทันที หรือให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน
  - ทำการตรวจสอบเฟซบุ๊ก และ Line Official Account (SWUCC Helpdesk) หากพบข้อความที่ยังไม่ดำเนินการตอบกลับ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการปฏิบัติงาน

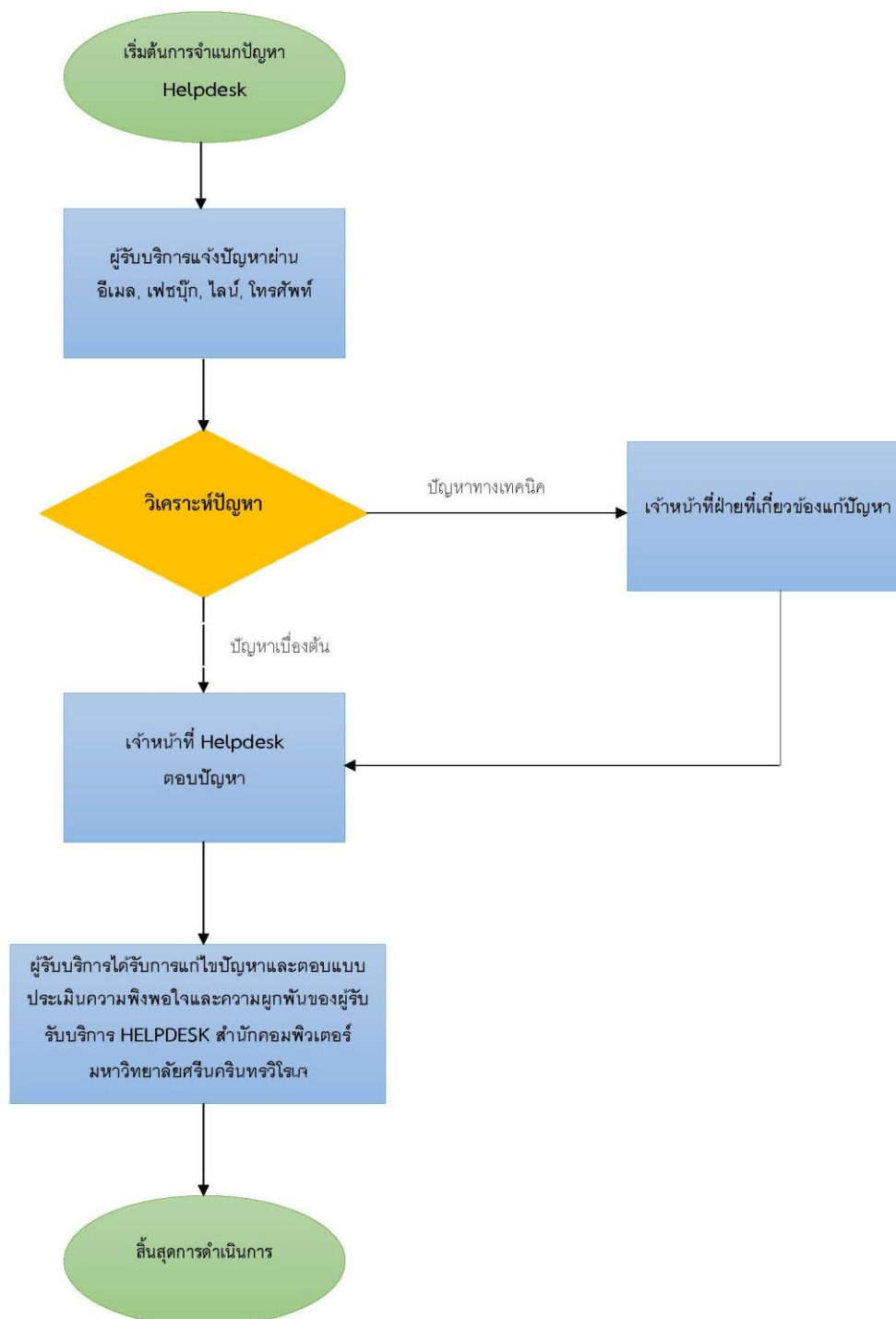
### เกณฑ์มาตรฐานระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือตอบปัญหา Helpdesk

1. การให้บริการความช่วยเหลือปัญหาเบื้องต้น โดยตอบปัญหาทางอีเมล, เฟซบุ๊ก, Line 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.  
ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
2. การให้บริการความช่วยเหลือตอบปัญหาทางโทรศัพท์ มีเจ้าหน้าที่ Helpdesk ให้บริการช่วงเวลา
  - วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น. วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น.  
ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
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.  
ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

### การจำแนกประเภทปัญหาและการประสานงานส่งต่อปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

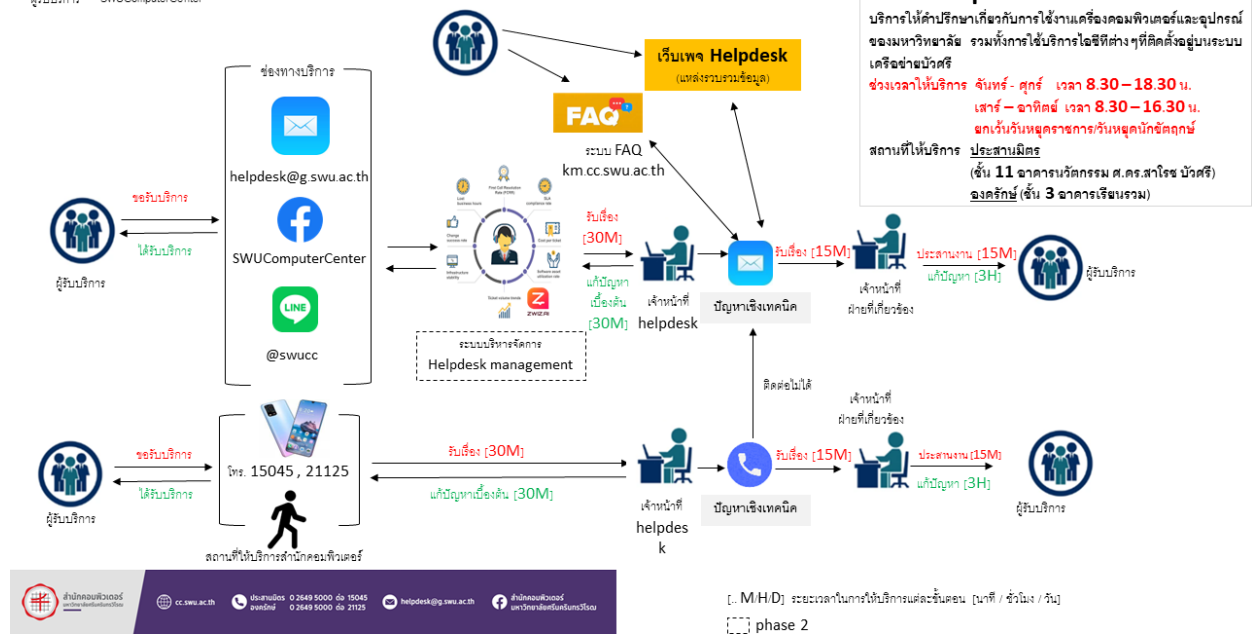
ขั้นตอนการจำแนกประเภทปัญหาและการประสานงานส่งต่อปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง



# ขั้นตอน (Flow) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ขั้นตอนการให้บริการ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์

ผู้รับบริการ SWUComputerCenter





กระบวนการและการดำเนินการ ทางด้านอีเมล (helpdesk@g.swu.ac.th)

### ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ขอหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ โดยตอบอีเมลฉบับเดิม

### เนื้อหาของการตอบกลับการขอหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้รับบริการการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที

สวัสดีค่ะ

ถ้าจะ reset password บัวศรีไอทีในกรณีพิเศษ 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 พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

**เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

สวัสดีค่ะ

Buasri ID ของท่านคือ : xxxxxx

รหัสผ่านใหม่ของคุณคือ : xxxxxxxx

กรณีต้องการเปลี่ยน password สามารถเข้าไปเปลี่ยน password ได้ที่

เว็บไซต์ <https://account.swu.ac.th>

หากไม่สามารถใช้งานได้กรุณาติดต่อกลับมาอีกครั้งค่ะ

หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกลิ้งค์ด้านล่างนี้ด้วยนะคะ

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/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> โดยใช้บัตรไอดีในการ login จากนั้นเลือกเปลี่ยนรหัสผ่าน ในหัวข้อของ Microsoft Account ระบบจะพาไปหน้าจอสำหรับ reset password ทาง sms หรืออีเมลสำรองที่ใส่เอาไว้



แต่หากไม่ได้มีการใส่ข้อมูลไว้ ให้ส่งข้อมูลดังนี้ เพื่อทำการขอเปลี่ยน password ถ้าจะ reset password office 365 ในกรณีพิเศษ รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ค่ะ

- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport

\*\*พร้อมเขียนข้อความว่า >> SWU office 365 << ลงบนกระดาษ (เขียนให้ถูกต้องนะค่ะ) โดยทำการ reply มาที่เมลนี้ค่ะ ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยค่ะ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะค่ะ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^\_^) ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนค่ะ

ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

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

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365 พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ  
และความผูกพันของผู้รับบริการ 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 ขอให้บันทึกทำการยืนยันบัญชี Office 365 และทำการกรอกอีเมลสำรองและเบอร์โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการกู้คืนรหัสผ่านด้วยตนเองในครั้งต่อไป วิธีการตั้งค่าอีเมลสำรองและเบอร์โทรศัพท์

หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกลิงค์ด้านล่างนี้ด้วยนะคะ

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

ในการเข้าใช้งาน ครั้งแรกหลังจาก reset ให้ทำบนคอมพิวเตอร์ PC หรือ NOTEBOOK

โดยดำเนินการเริ่มต้นใช้งาน scan qr code ตามคู่มือ <https://youtu.be/HqGqendJ5Es>

และดูวิธีการใช้งานได้ที่ <https://youtu.be/RcjDbXsTenI>

ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk

---

## ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail กรณีอาจารย์ นิสิต และบุคลากรปัจจุบัน

- ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail
- ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตอบกลับอีเมลฉบับเดิม โดยแจ้งวิธีการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail ด้วยตนเอง พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDASK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

### เนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail

สวัสดีค่ะ

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

หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกลิ้งค์ด้านล่างนี้ด้วยนะคะ

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

## ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail กรณีบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ

- 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 พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDASK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCctcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/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 มาที่เมลนี้เลยนะคะ" ไม่ต้องส่งเมลใหม่

- กรณารับ Account GAFE ( @g.swu.ac.th )

- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport

- รูปบัตรประชาชน (แบบชัดๆ นะคะ เพื่อการยืนยันตัวตนอย่างชัดเจน)

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

ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยนะคะ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคะ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^\_^)

โดยขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนค่ะ



ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk



ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

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

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

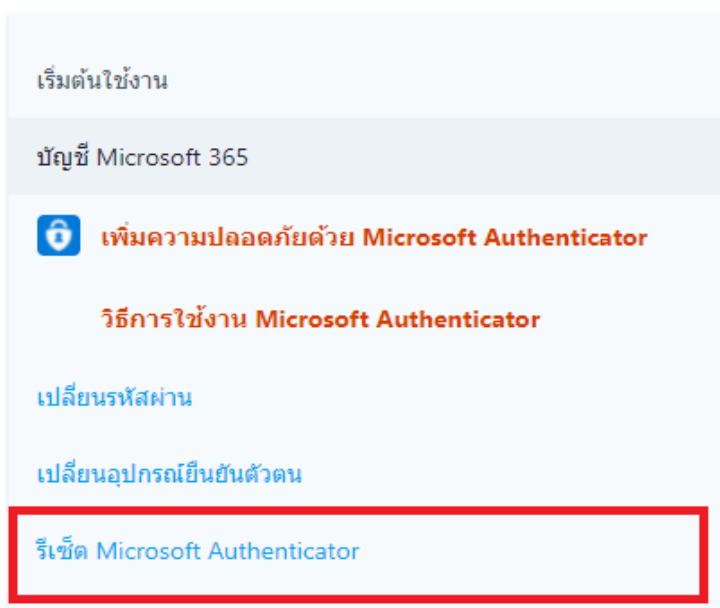
## ขั้นตอนและเนื้อหาของการตอบกลับการขอ Reset Microsoft Authenticator

- ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการส่งอีเมลแจ้งความประสงค์ขอ Reset Microsoft Authenticator
- ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตอบกลับอีเมลฉบับเดิม โดยแจ้งวิธีการ Reset Microsoft Authenticator ด้วยตนเอง พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDASK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### เนื้อหาของการตอบกลับการ Reset Microsoft Authenticator

สวัสดีค่ะ

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



หากไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ค่ะ

- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport

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

โดยทำการ reply มาที่เมลนี้นะคะ ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลยครีบ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะคะ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^\_^)

ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนค่ะ



หากท่านได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว กรุณาช่วยประเมินความพึงใจ โดยการคลิกลิงค์ด้านล่างนี้ด้วยนะคะ

- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

ขอบคุณค่ะ

SWUCC Helpdesk

---

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการส่งหลักฐานยืนยันตัวตนกลับมาที่อีเมลฉบับเดิม

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ Helpdesk ตรวจสอบหลักฐานการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ จึงดำเนินการ Reset Microsoft Authenticator และแจ้งผลการดำเนินการทางอีเมล พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

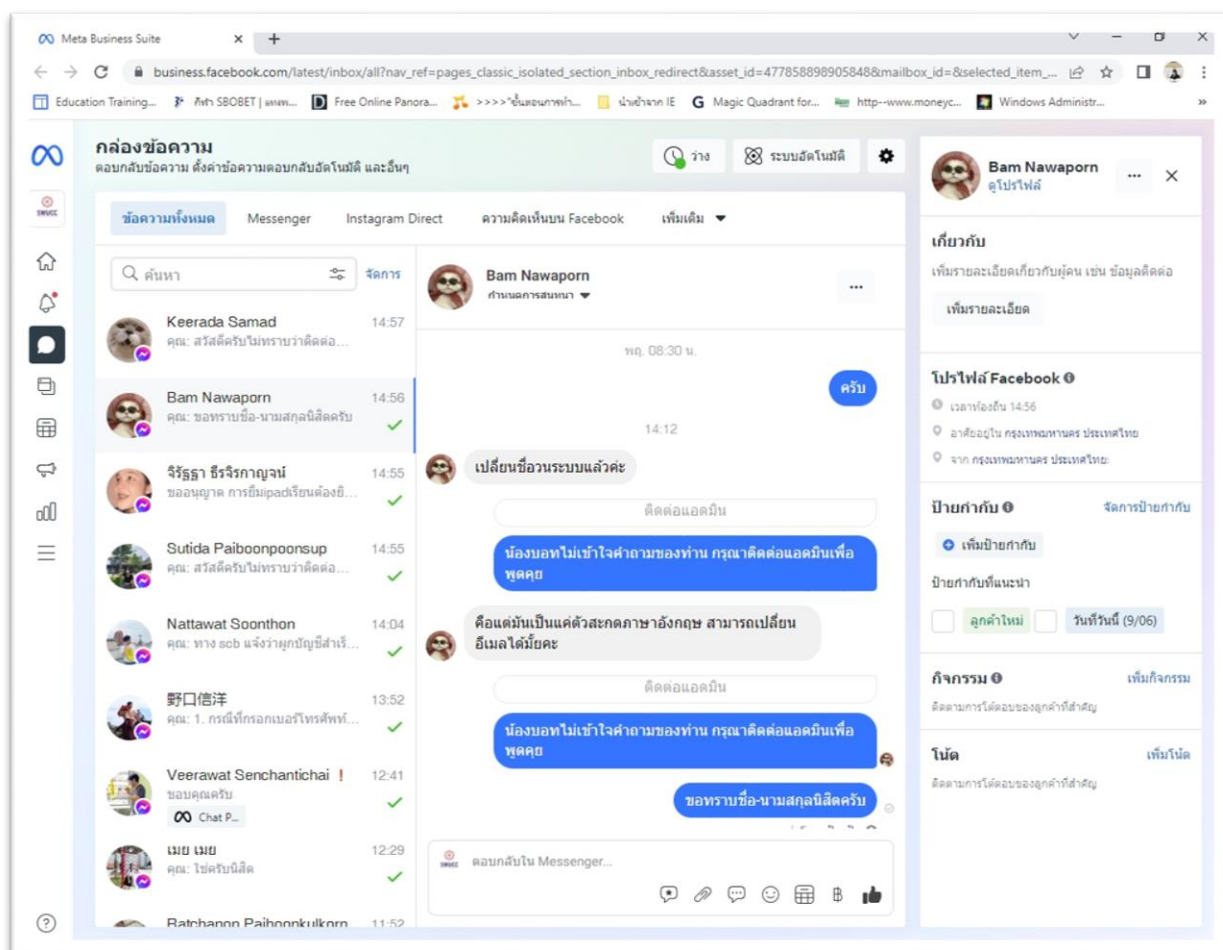
- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

กระบวนการและการดำเนินการ ทางด้าน facebook fanpage และ Line Official Account (SWUCC Helpdesk) สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน Helpdesk (SWUComputerCenter)

### facebook fanpage

ภาพที่ 3 ภาพประกอบการตอบคำถามผ่านทาง facebook fanpage

[https://business.facebook.com/latest/inbox/all?nav\\_ref=pages\\_classic\\_isolated\\_section\\_inbox\\_x\\_redirect&asset\\_id=477858898905848&mailbox\\_id=&selected\\_item\\_id=100009586042758](https://business.facebook.com/latest/inbox/all?nav_ref=pages_classic_isolated_section_inbox_redirect&asset_id=477858898905848&mailbox_id=&selected_item_id=100009586042758)



## รูปแบบคำตอบที่จัดเตรียมไว้สำหรับการตอบคำถามงาน Helpdesk ผ่านทาง facebook fanpage

### การขอเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอที

การเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอทีกรณีพิเศษ ในช่วงป้องกันการแพร่เชื้อ COVID-19

กรุณาส่งอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th

\*\*\*แจ้งว่า ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Buasri id เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนด้วยตนเองได้

จากนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ก็ให้ดำเนินการ แล้ว reply mail ตามนั้นเลยคะ ^\_^

### การขอบัวศรีไอที แต่ยังไม่ได้ชำระค่ารายงานตัว

เมื่อชำระค่ารายงานตัวแล้ว 7 วันทำการ จึงจะสามารถใช้งานบัวศรีไอทีได้ โดยนิสิตสามารถตรวจสอบบัวศรีไอทีได้ที่ <https://account.swu.ac.th/directory> เมื่อพบชื่อตนเองแล้ว รหัสผ่านตั้งต้นคือเลขประจำตัวบัตรประชาชน แต่หากเลยกำหนด 7 วันแล้ว ไม่ปรากฏรายชื่อให้นิสิตให้แจ้งกลับมาที่ช่องทางการบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ได้ทุกช่องทางคะ

### การขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365

กรุณาส่งอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th แจ้งว่า ลืมรหัสผ่าน Office365 และไม่สามารถ reset ได้ด้วยตัวเองคะ จากนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ก็ให้ดำเนินการ แล้ว reply mail ตามนั้นเลยคะ ^\_^

### การขอ Reset Microsoft Authenticator

ผู้ใช้งานสามารถ Reset Microsoft Authenticator เอง ได้ที่ <https://account.swu.ac.th/> โดยใช้บัวศรีไอทีในการ login หากไม่สามารถดำเนินการเองได้ รมกวนอีเมลมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th แล้วแจ้งว่า ต้องการ reset Microsoft Authenticator นะคะ แล้วจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมนะคะ

### การใช้ Microsoft Office 365 สำหรับศิษย์เก่า

เมื่อนิสิตจบการศึกษา account@m.swu.ac.th ณ ปัจจุบันทางมหาวิทยาลัยยังเปิดให้ใช้งานต่อได้ แต่จะใช้ได้เฉพาะผ่าน web browser เท่านั้นคะ ไม่สามารถใช้กับ ชุด ms office ที่ลงบนเครื่อง PC ได้คะ เนื่องจากการใช้งานบน PC ทางมหาวิทยาลัยจะต้องซื้อ license ให้กับทุก account ที่จะใช้งานคะ จึงไม่สามารถให้ license กับผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้วได้คะ

## การเปลี่ยนชื่อ Microsoft Office 365 และ GAFE

นิตเปลี่ยนชื่อแล้วต้องการขอเปลี่ยน 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 ชื่อของตนเองที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงมาด้วย

## การขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail

ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปเปลี่ยนรหัสผ่านด้วยตนเอง ได้ที่ <https://account.swu.ac.th> โดยใช้บัญชีไอดีในการเข้าสู่ระบบค่ะ

## การตรวจสอบพื้นที่ gafe

ท่านสามารถเข้าตรวจสอบ การใช้งานได้ที่ <https://drive.google.com/settings/storage>

## การขออีเมลสำหรับอาจารย์พิเศษ

สำหรับกรณีอาจารย์พิเศษ ถ้าไม่มีชื่อใน huris สำนักคอมพิวเตอร์ออก @g หรือ @m ให้ไม่ได้ นอกจากทางคณะจะทำเรื่องไปที่ส่วนทรัพยากร เพื่อให้มีชื่อในระบบ แต่ถ้าไม่ทำ แนะนำให้อาจารย์ที่คณะสร้างวิชา แล้วเชิญอาจารย์พิเศษเข้าไปสอนร่วมแทนค่ะ

## การตรวจสอบพื้นที่ gafe

ท่านสามารถเข้าตรวจสอบ การใช้งานได้ที่ <https://drive.google.com/settings/storage>

## การเข้าใช้งานอีเมล @g ในอุปกรณ์ส่วนตัวไม่ได้

นิตต้องทำการตั้งค่าการถืออุปกรณ์ เช่น ใส่รหัสผ่าน สแกนลายนิ้วมือ สแกนใบหน้า

## การอัปโหลดชุดครูย

อัปโหลดไฟล์รูปชุดครูยลงในระบบแจ้งจบการศึกษา โดยให้ดาวน์โหลดไฟล์รูปภาพ ขนาดไม่เกิน 10 MB ใช้นามสกุลไฟล์รูปเป็น .jpg (แนะนำควรอัปโหลดไฟล์รูปจากเครื่องคอมพิวเตอร์)

## การสมัครผูกบัญชีธนาคารเพื่อชำระค่าลงทะเบียน

นิสิตสามารถศึกษาการผูกบัญชีเพื่อชำระค่าลงทะเบียนเรียนตามเว็บไซต์นี้ค่ะ

<http://edservices.op.swu.ac.th/register>

## การเชื่อมต่อ eduroam

ผู้ใช้ต้องกรอก username โดยบัวศรีไอดีและตามด้วยโดเมนมหาวิทยาลัย เช่น username@swu.ac.th

## การขอติดตั้ง Software โปรแกรม SPSS

เรียนผู้ใช้งาน ในส่วนลิขสิทธิ์การใช้งานโปรแกรม SPSS ที่ทางส่วนงานจัดหาเพื่อให้บริการ เป็นแบบติดตั้งสำหรับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ครับ แต่ไม่สามารถติดตั้งให้บนเครื่องของนิสิตได้ครับ

ขอภัยในความไม่สะดวก

## วิชา SWU ไม่ขึ้นในระบบ Moodle

นิสิตติดต่อสอบถามได้ที่สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ค่ะ <https://www.facebook.com/GenEDSWU> หรือ [http://evaluate.ilc.swu.ac.th/student/login.php?fbclid=IwAR1m7SQ9lm0BlnYF2f\\_dlwWW5ljcAn0\\_Itjn3toF0tLeruhsR7NaLZs7Z7E](http://evaluate.ilc.swu.ac.th/student/login.php?fbclid=IwAR1m7SQ9lm0BlnYF2f_dlwWW5ljcAn0_Itjn3toF0tLeruhsR7NaLZs7Z7E) นะคะ

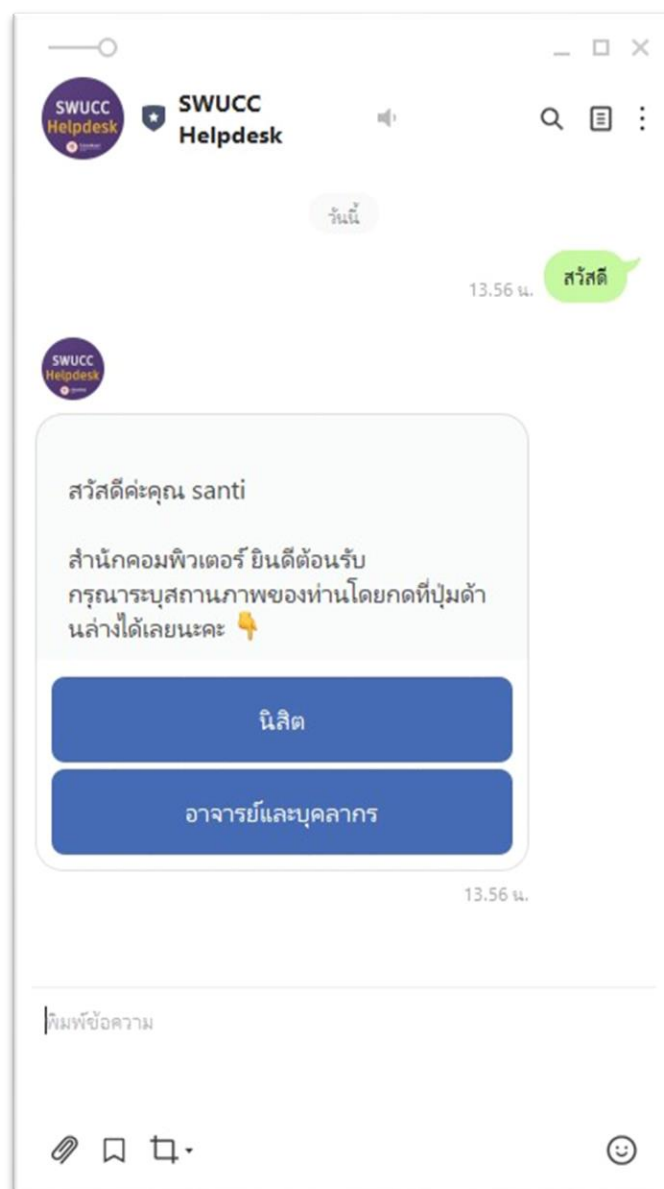
## การแก้ไขข้อมูลนิสิต

สวัสดีค่ะ นิสิตสามารถติดต่อสอบถามการแก้ไขข้อมูลของนิสิตได้ที่

- สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ติดต่อสอบถามได้ที่ ส่วนส่งเสริมและบริการการศึกษา งานทะเบียน นิสิตและสถิติ  
โทรศัพท์ 02-6495000 ต่อ ประสานมิตร 15662, องค์กรฯ 21003, 21032
- สำหรับบัณฑิตระดับปริญญาโท-เอก ติดต่อสอบถามได้ที่ บัณฑิตวิทยาลัย งานทะเบียน  
โทรศัพท์ 02-6495000 ต่อ 12429

รูปแบบระบบสนทนาอัตโนมัติที่จัดเตรียมไว้สำหรับการตอบคำถามงาน Helpdesk  
ผ่านทาง Line Official Account (SWUCC Helpdesk)

ภาพที่ 4 ตัวอย่างบทสนทนาอัตโนมัติผ่าน Line Official Account





เมื่อเลือกปุ่ม “นิสิต” จะปรากฏข้อความพร้อมเมนูที่ต้องการคำปรึกษาหรือการแก้ไขปัญหาในด้านใด สามารถกดปุ่มด้านล่างได้เลยค่ะ

The screenshot displays the SWUCC Helpdesk interface. At the top, there is a search bar and the 'SWUCC Helpdesk' logo. Below this, a chat window shows a message from 'นิสิต' (Student) asking for help with a problem. The chat window includes a 'นิสิต' button and an 'อาจารย์และบุคลากร' (Faculty and Staff) button. Below the chat, there are four service categories: 'บริการสำนักวิทยุใช้' (Radio Station Service) with buttons for GAFE, Microsoft 365, and บัควอร์ไอดี; 'บริการสำนักการศึกษา' (Education Service) with buttons for SWU ATutor, SWU Moodle, and SUPREME 2019; 'บริการสำนักซอฟต์แวร์' (Software Service) with buttons for ZOOM, Adobe Creative Cloud, and อื่นๆ; and 'ติดต่อแอดมิน' (Contact Admin) with a button for ติดต่อแอดมิน. The interface includes a search bar, a chat input field, and a 'พิมพ์ข้อความ' (Type message) button.

## หากผู้ใช้บริการเลือกบริการด้านซอฟต์แวร์ ZOOM

The screenshot displays the SWUCC Helpdesk interface. At the top, there is a header with the SWUCC logo and the text "SWUCC Helpdesk". Below the header, a message reads: "ต้องการต้องการคำปรึกษาหรือการแก้ไขปัญหาในด้านใด สามารถกดปุ่มด้านข้างได้เลยค่ะ" (If you need consultation or problem-solving in any area, you can click the buttons on the side). The interface is divided into several sections:

- บริการด้านบัญชีผู้ใช้ (User Account Services):** Includes buttons for GAFE, Microsoft 365, and บัณฑิตไอดี (Graduate ID).
- บริการด้านการศึกษา (Education Services):** Includes buttons for SWU ATutor, SWU Moodle, and SUPREME 2019.
- บริการด้านซอฟต์แวร์ (Software Services):** Includes buttons for ZOOM, Adobe Creative Cloud, and อื่นๆ (Others).
- ติดต่อแอดมิน (Contact Admin):** Includes a button for ติดต่อแอดมิน (Contact Admin).
- รายการบริการ (Service List):** Includes buttons for รายละเอียดบริการ (Service Details), ขั้นตอนการจอง (Booking Steps), and จองขอใช้บริการ (Request Service).

A chat notification bubble for ZOOM is visible on the right side, with the text "ZOOM" and a timestamp of 14.35 น. The interface also features a search bar at the top right and a footer with the text "พิมพ์ข้อความ" (Type message).

และผู้ใช้บริการเลือก “จองขอใช้บริการ” จะปรากฏหน้าจอแบบฟอร์มการขอใช้บริการ ZOOM Video Conference เพื่อให้ผู้ใช้บริการทำการจองใช้งาน

**VIDEO CONFERENCING WITH ZOOM**

### แบบฟอร์มการขอใช้บริการ ZOOM Video Conference

samt@su.ac.th [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

นโยบการให้บริการ ZOOM Video Conference และสิ่งคู่มือการขอใช้บริการ Lincense ZOOM

คำข่าและค้บมอ์ ใ้บบริการขุดค้บมอ์ Zoom Video Conference ภาจจจจจ ๕๓๓ และขุดบมอ์ ใ้บบริการขุดค้บมอ์

๑. ขุดบบริการขุดค้บมอ์ Zoom Video Conferencing ขุดบบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการ ๑๐๐ ขุด
๒. ขุดบบริการขุดค้บมอ์ ๕๓๓๓ และขุดบภาจจจจจ ๐๘:๐๐-๑๘:๐๐
๓. ขุดบบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการ ๓ ขุดบภาจจจจจ และขุดบใ้บบริการ ๒ ขุดบภาจจจจจ

ใ้บบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการ [samt@su.ac.th](mailto:samt@su.ac.th)

ใ้บบริการ account @su.ac.th ใ้บบริการขุดค้บมอ์

ใ้บบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการขุดค้บมอ์

๔. ขุดบบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการขุดค้บมอ์ ๓ ขุดบภาจจจจจ
  - ๔.๑ ขุดบภาจจจจจ ๑ ๐๘:๐๐-๑๓:๐๐ ข.
  - ๔.๒ ขุดบภาจจจจจ ๒ ๑๓:๐๐-๑๘:๐๐ ข.
  - ๔.๓ ขุดบภาจจจจจ ๓ ๑๘:๐๐-๒๔:๐๐ ข.
๕. ขุดบบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการขุดค้บมอ์ และขุดบใ้บบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการขุดค้บมอ์
๖. ขุดบบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการขุดค้บมอ์ Cloud recording
๖. ขุดบบริการขุดค้บมอ์ใ้บบริการ Lincense ZOOM <https://bit.ly/su.ac.th/zoomlinc>

[Next](#) [Clear form](#) Page 1 of 9

Never submit passwords through Google Forms.  
This form was created inside of Sukhalakorn University. Report Abuse

Google Forms

## ประสบการณ์ ของผู้เขียน (Experience) เทคนิค (Technique)

- |                            |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| 1. นายสันติ สุขยานันท์     | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 2. นายธนรรณพ อินตาสาย      | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 3. นายเอนกวิทย์ พลรบ       | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 4. นายสุกิจ วินัยธรรม      | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 5. นายอำนาจ นิ่มนวล        | ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 6. นายถาวร หงษ์ทอง         | ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานช่าง     |
| 7. นายอุตร วงษ์ไทย         | ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานช่าง     |
| 8. นายสมภพ ศรีเอียง        | 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

ภาพที่ 5 ตัวอย่างการเพิ่มสมาชิกใน Group Mail

**สำนักคอมพิวเตอร์**  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ **KNOWLEDGE MANAGEMENT**

### การเพิ่มสมาชิกใน google group mail

mahuttha - 21 ส.ค. 64 ผู้เข้าชม: 11


สำนักคอมพิวเตอร์ได้เปิดให้บริการ group mail ซึ่งเป็นบริการกลุ่มรายชื่อที่ใช้ในการกระจาย e-mail ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เมื่อหน่วยงานต้องการที่จะให้ส่ง mail มาหาชื่อ group mail ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานที่เป็นงานเฉพาะกิจที่เกิดขึ้น และต้องการส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ โดยตรงงานภายในมหาวิทยาลัยสามารถขอเปิดใช้บริการ group mail ได้ที่ <https://cc.swu.ac.th> โดยเข้าไปในส่วนเมนู การติดต่อ แบบ form แล้วเลือก แบบขอเพิ่มชื่อใช้งานกลุ่มเมล (Group mail) CC-CN-03 และดำเนินการส่งแบบฟอร์มไปยังสำนักคอมพิวเตอร์ และเมื่อสำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการเสร็จสิ้น จะส่ง e-mail แจ้งผู้ที่ทำการขอ group mail

เมื่อได้รับ e-mail จากสำนักคอมพิวเตอร์แล้ว ผู้ดูแล group mail สามารถเข้าไปดำเนินการเพิ่มสมาชิกหรือบริหารจัดการสมาชิกภายใน group ได้ดังนี้

วิธีการเพิ่มสมาชิก ใน google group (New design)

1. Sign in เข้าที่ Google apps แล้วเลือก ที่ groups

ภาพที่ 6 ตัวอย่างการตั้งค่าการส่งอีเมลจากชื่ออีเมลของตนเอง เปลี่ยนเป็นชื่อของ Group Mail



**สำนักคอมพิวเตอร์**  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**KNOWLEDGE MANAGEMENT**

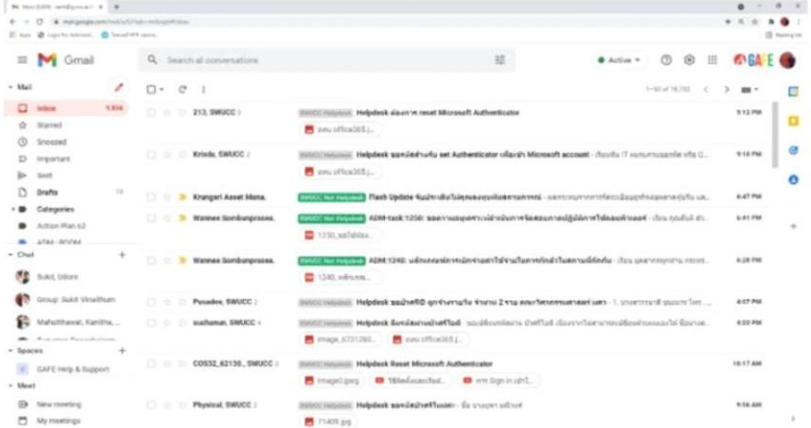
## การส่งอีเมลจากที่อยู่อื่นหรือนามแฝง (Send emails from a different address or alias)

วันที่: 14 มี.ค. 64 ผู้ใช้งาน: 23

สำหรับท่านที่เพิ่งเริ่มต้นใช้งาน Group mail, กรณีความสงสัยว่าเราจะสามารถส่ง email โดยใช้ที่อยู่ (email address) เป็น Group mail ที่ท่านดูแลได้อย่างไร เรามีเวบมาบอกท่านดูเลยนะครับ

ขั้นตอนที่ 1: เชื่อมที่อยู่ (email address) ที่คุณเป็นเจ้าของ

1. ให้เปิด Gmail



ภาพที่ 7 ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่านบัญชีไอดี

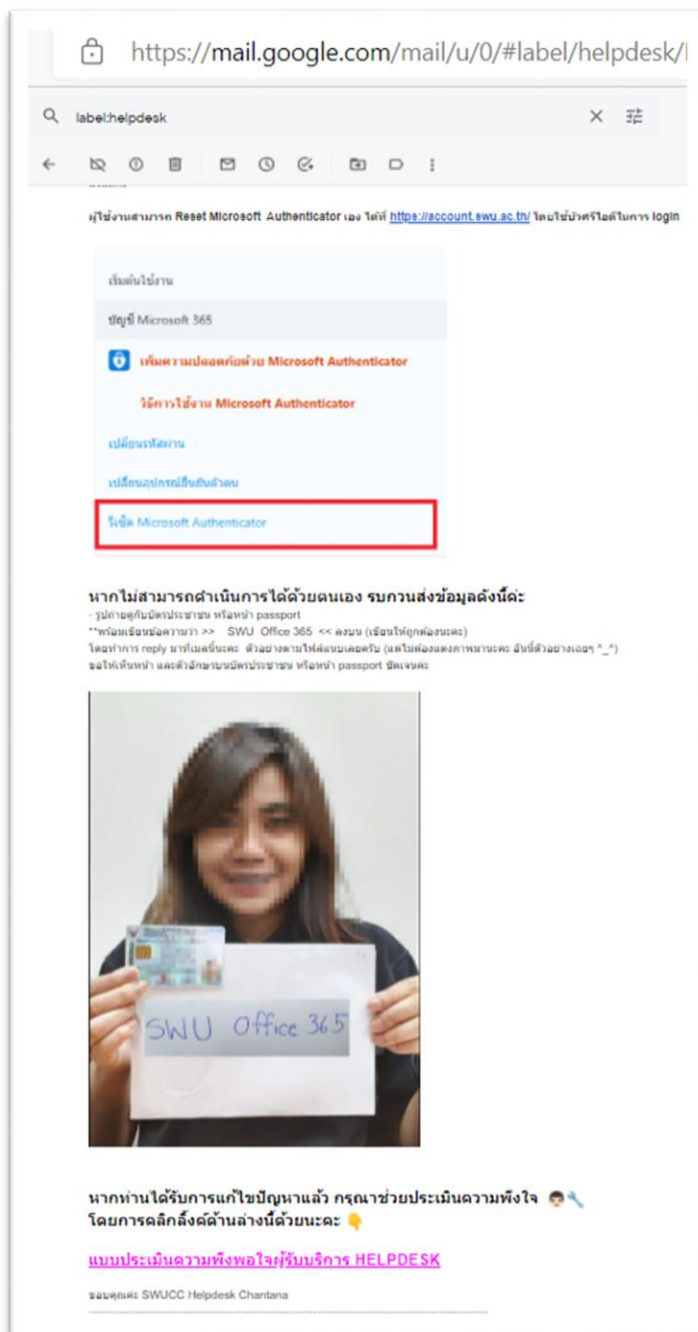


ภาพที่ 8 ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Microsoft Office 365

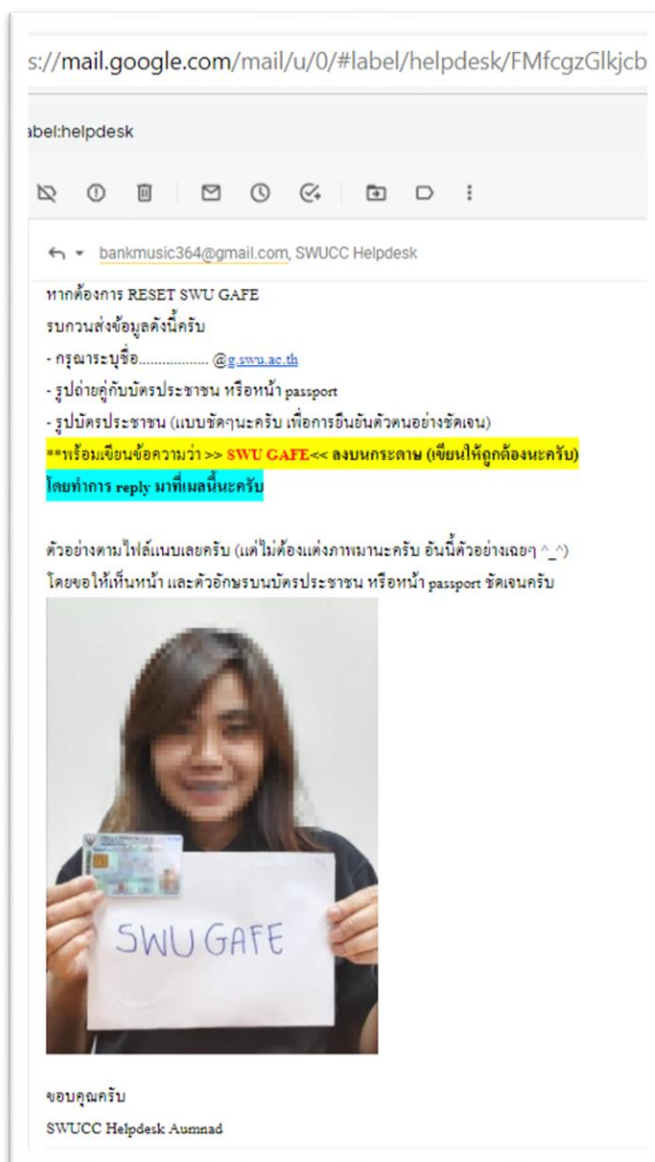




ภาพที่ 9 ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอ Reset Microsoft Authenticator



ภาพที่ 10 ตัวอย่างการตอบอีเมลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Mail



## ภาพที่ 11 ตัวอย่าง FAQ

### FAQ SWU Account

- ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่านบัวศรีไอดี
  - จารหัสเก่าได้ ทำการเปลี่ยนเองที่ระบบ SWU Account
  - จารหัสเก่าไม่ได้ สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ 2 ช่องทางดังนี้
    1. เคา์นเตอร์บริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ประสานมิตร และ ชั้น 3 อาคารเรียนรวม องครักษ์
    2. ส่งอีเมลมาที่ [helpdesk@g.swu.ac.th](mailto:helpdesk@g.swu.ac.th) เขียนหัวข้อว่า "ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน Buasri ID เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนด้วยตนเองได้"
- ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE Account
  - บุคลากรและนิสิตปัจจุบัน ทำการเปลี่ยนเองที่ระบบ SWU Account ด้วยบัวศรีไอดี
  - คิษฐ์เก่าที่ไม่ได้ใส่อีเมลสำรองหรือใส่เบอร์โทรไว้ ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน GAFE
    - ส่งเมลมาที่ [helpdesk@g.swu.ac.th](mailto:helpdesk@g.swu.ac.th) แจ้งว่า "คิษฐ์เก่าลิมรหัสผ่าน GAFE ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน"
- ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน Office 365 Account
  - กรณีที่กรอกเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลสำรองไว้ สามารถ reset ได้ด้วยตนเองที่ <https://account.swu.ac.th>
  - หากไม่ได้กรอกเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลสำรองไว้ จะต้องส่งอีเมลมาที่ [helpdesk@g.swu.ac.th](mailto: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](mailto: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](mailto: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

ภาพที่ 11 ตัวอย่าง FAQ (ต่อ)

1	2	3	4
A	B	C	D
1	สาธิต	แนวการตอบ	หมายเหตุ
1	ต้องการ reset Microsoft Authenticator ค่ะ เพราะว่าลบแอฟแล้วเข้าเองค่ะ ช่วยเช็คดูว่ามีชื่ออยู่ในไหมคะ	<p>จะต้องทำการ reset microsoft authenticator เพื่อให้อ่านใช้งานได้ โดยรบกวนส่งข้อมูลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport</li> <li>**พร้อมเขียนข้อความว่า &gt;&gt; SWU office 365 &lt;&lt; ลงบนกระดาษ</li> </ul> <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>โดยดำเนินการเริ่มค้นใช้งาน scan qr code ตามคู่มือ</p> <p><a href="https://youtu.be/HqGqendJ5Es">https://youtu.be/HqGqendJ5Es</a></p> <p>และดูวิธีการใช้งานได้ที่</p> <p><a href="https://youtu.be/RqjDbXsTenI">https://youtu.be/RqjDbXsTenI</a></p> <p><a href="https://www.facebook.com/SWUComputerCenter">https://www.facebook.com/SWUComputerCenter</a></p> <p>ขอบคุณ</p>	
3		<p>สวัสดีครับ</p> <p>ถ้าต้องการจะ reset MFA office 365 ในกรณีพิเศษ รบกวนส่งข้อมูลดังนี้ครับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปถ่ายคู่กับบัตรประชาชน หรือหน้า passport</li> <li>**พร้อมเขียนข้อความว่า &gt;&gt; SWU MFA &lt;&lt; ลงบน (เขียนให้ถูกต้องนะครับ)โดยทำการ reply มาที่เมลนี้ครับ</li> </ul> <p>ตัวอย่างตามไฟล์แนบเลขครับ (แต่ไม่ต้องแต่งภาพมานะครับ อันนี้ตัวอย่างเฉยๆ ^_^) ขอให้เห็นหน้า และตัวอักษรบนบัตรประชาชน หรือหน้า passport ชัดเจนครับ</p> <p>unnamed.png</p> <p>ขอบคุณครับ SWUCC Helpdesk By Thanakrit</p>	

ภาพที่ 11 ตัวอย่าง FAQ (ต่อ)

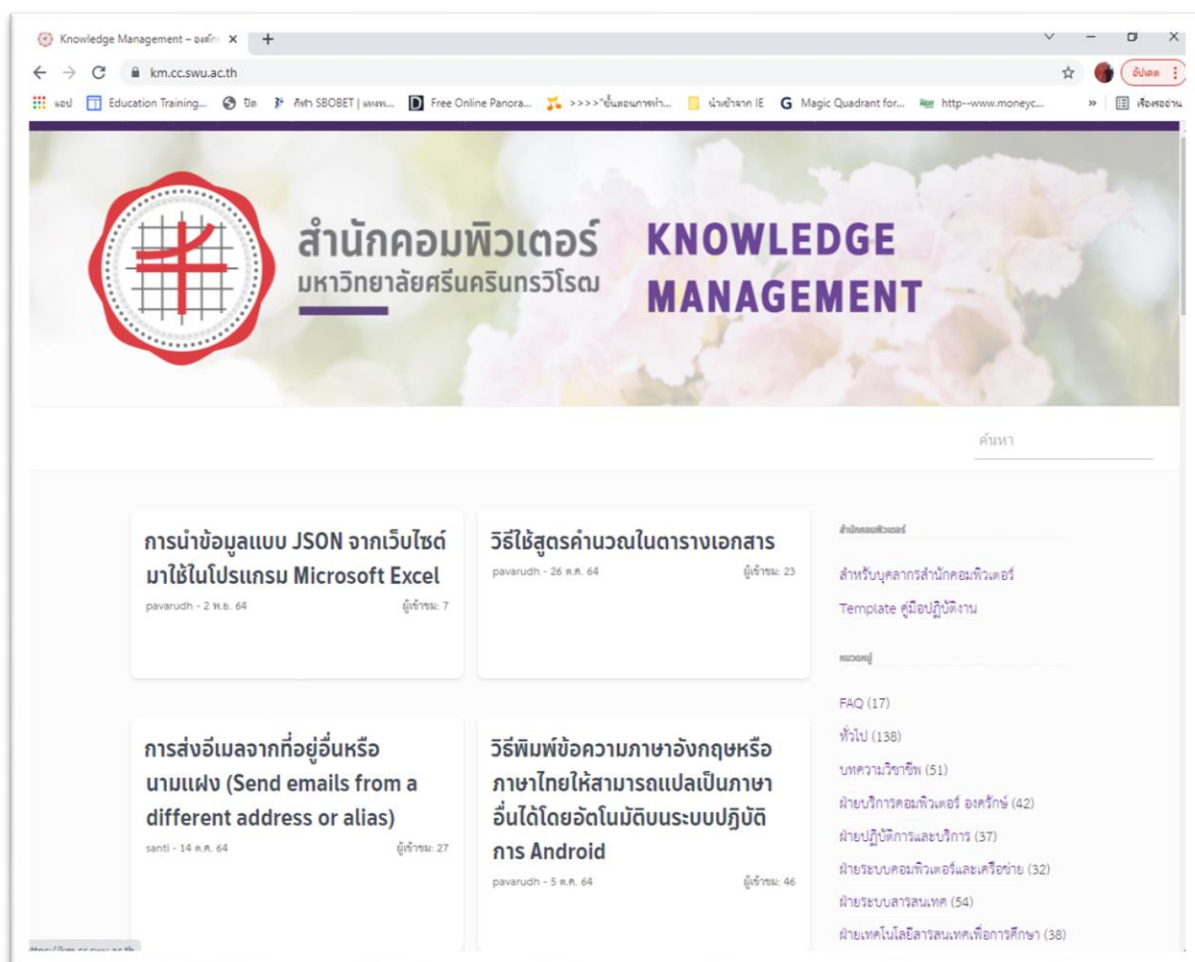
The screenshot displays a web interface for a Thai FAQ Helpdesk system. The main heading is "ระบบบริหารจัดการ FAQ Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์". Below this, there is a grid of service links including "เครื่องมือสำหรับผู้ดูแลระบบ", "SWU Account", "บัตรไอดี (Busri ID)", "งานบริการ IT Helpdesk สำนักคอมพิวเตอร์ มสส", "แนวทางในการตอบปัญหาข้อผิดพลาดที่การใช้งาน GAFE", "SUPREME", "@m", "ส่วนส่งเสริมและนบริการการศึกษา", "@g", "SWU Moodle", "ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์", and "นิติศาสตร์".

On the left side, there is a section titled "10 คำถามยอดฮิต" (10 Most Popular Questions) with a list of common issues such as "ปัญหาการใช้งานระบบ IT Helpdesk เป็นเวลา 7 วันแล้ว", "วิธีล็อกอิน ระบบ SWU", and "การขอสิทธิ์ใช้งาน GAFE".

In the center, there is a "ประกาศข่าว" (News) section with a date of "วันที่ 29 สิงหาคม 2565 เวลา 10:30 น." and a list of 6 items, including "ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง" and "ติดต่อมหาวิทยาลัย".

On the right side, there is a "Most popular searches" section with a search bar containing "swu account".

ภาพที่ 12 ตัวอย่างเว็บไซต์ Knowledge Management – องค์กรที่มีการจัดการความรู้อย่างมีระบบ เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (<http://km.cc.swu.ac.th/>)





ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>



**Helpdesk**

**แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน  
ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก  
คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

chantame@g.swu.ac.th (not shared) [Switch account](#)

คำชี้แจง: สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแบบประเมินชุดนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินผล  
ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่ได้รับบริการ  
งานด้านต่างๆของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวไปวิเคราะห์ นำมาพัฒนา  
และปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่ง  
เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

ตอนที่ 3 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

[Next](#) [Clear form](#)

ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ต่อ)

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

กรุณาทำเครื่องหมายหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

---

**1. ประเภทของผู้รับบริการ \***

นิสิต

เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

อาจารย์

ผู้บริหาร

---

**2. เพศ \***

หญิง

ชาย

---

**3. อายุ (นับเต็มปี) \***

ไม่เกิน 19 ปี

20 - 39 ปี

40 - 59 ปี

60 ปีขึ้นไป



ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ต่อ)

4. สำเร็จการศึกษาสูงสุด \*

ต่ำกว่าปริญญาตรี/กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

---

5. สังกัด ส่วนงาน \*

Choose ▼

---

6. สถานที่ตั้ง \*

ประสานมิตร

องครักษ์

Other: \_\_\_\_\_

Back Next Clear form

ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ต่อ)

**สังกัด ส่วนงาน**

**คณะ/วิทยาลัย \***

- คณะมนุษยศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์
- คณะสังคมศาสตร์
- คณะพลศึกษา
- คณะศึกษาศาสตร์
- คณะพยาบาลศาสตร์
- คณะแพทยศาสตร์
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะศิลปกรรมศาสตร์
- คณะทันตแพทยศาสตร์
- คณะเภสัชศาสตร์
- คณะกายภาพบำบัด
- คณะเศรษฐศาสตร์
- วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
- วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย
- วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน
- คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร
- คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- บัณฑิตวิทยาลัย
- วิทยาลัยอดสาหกรรมสร้างสรรค์

ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ต่อ)

**ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย**

คำชี้แจง การให้บริการ helpdesk คือ ศูนย์ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งาน งานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์  
<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=5723>

---

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

---

1. ท่านรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง) \*

โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องครักษ์)

สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคารเรียนรวม มศว องครักษ์)

E-Mail ([helpdesk@swu.ac.th](mailto:helpdesk@swu.ac.th))

Facebook Messenger (<https://www.facebook.com/SWUComputerCenter>)

---

2. ท่านรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ในเรื่องใด \*

Your answer \_\_\_\_\_

---

3. ท่านต้องการเพิ่มเติมช่องทางในการติดต่อทางใด

Your answer \_\_\_\_\_

ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ต่อ)

4. หากเกิดปัญหาการใช้งานด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัย ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจากแหล่งใดเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น \*

FAQ ของสำนักคอมพิวเตอร์ (<https://km.cc.swu.ac.th>)

Google

Other: \_\_\_\_\_

---

5. ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

---

5.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม,ชี้แจงข้อสงสัย,ให้คำแนะนำ,ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

น้อยที่สุด   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   มากที่สุด

---

5.2 มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

น้อยที่สุด   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   ○   มากที่สุด

ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ต่อ)

5.3 มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

น้อยที่สุด            มากที่สุด

---

5.4 ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

น้อยที่สุด            มากที่สุด

---

5.5 คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

น้อยที่สุด            มากที่สุด

---

6. ท่านมีความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

Your answer

---

Back Next Clear form

ภาพที่ 13 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ HELPDESK  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ต่อ)

ตอนที่ 3 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

กรุณาทำเครื่องหมายลงหน้าข้อความตามความคิดเห็นของท่าน

---

1. ท่านจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มารับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

น้อยที่สุด                                    มากที่สุด

---

2. ท่านจะกลับมาใช้บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์อีกครั้ง ถ้ามีโอกาส

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

น้อยที่สุด                                    มากที่สุด

---

3. หากท่านเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ท่านขอความช่วยเหลือจากใคร (เป็นลำดับแรก)

สำนักคอมพิวเตอร์

เพื่อนร่วมงาน

แก้ปัญหาด้วยตนเอง

Other: \_\_\_\_\_

Back
Submit
Clear form

## 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](mailto: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](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 HELPDASK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, จาก <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeCDVGkXBLGA5f5S-ajCcTcSWkN7ttSBf2vHTneM8G5-NVPBg/viewform>

ผลประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK  
ประจำปีการศึกษา 2564

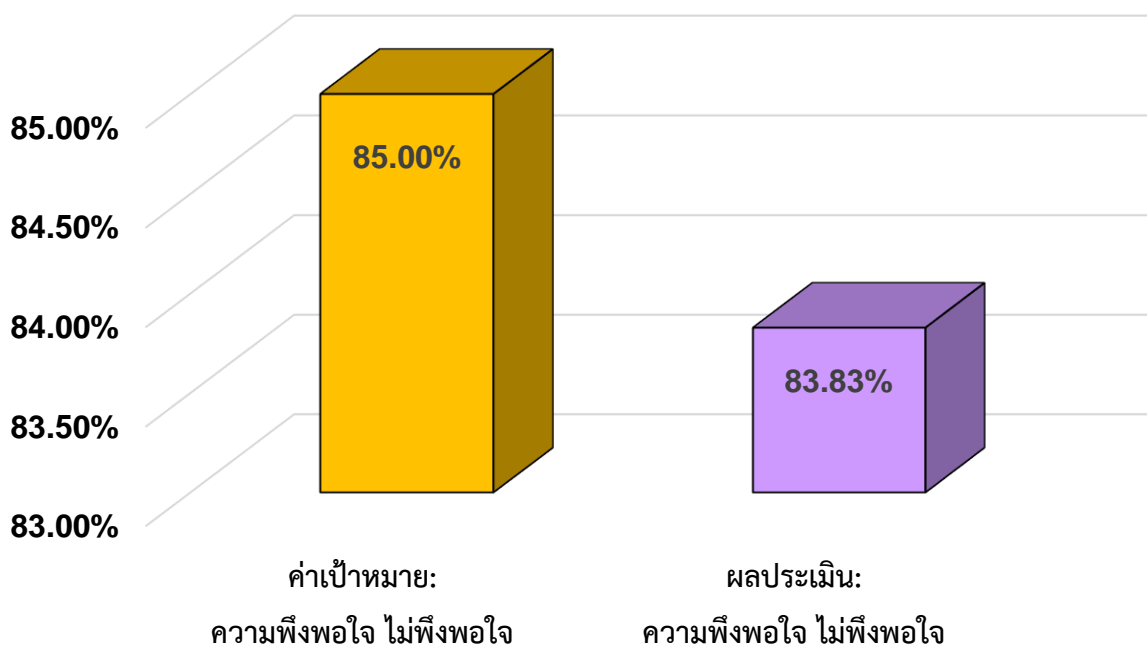


## บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 662 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

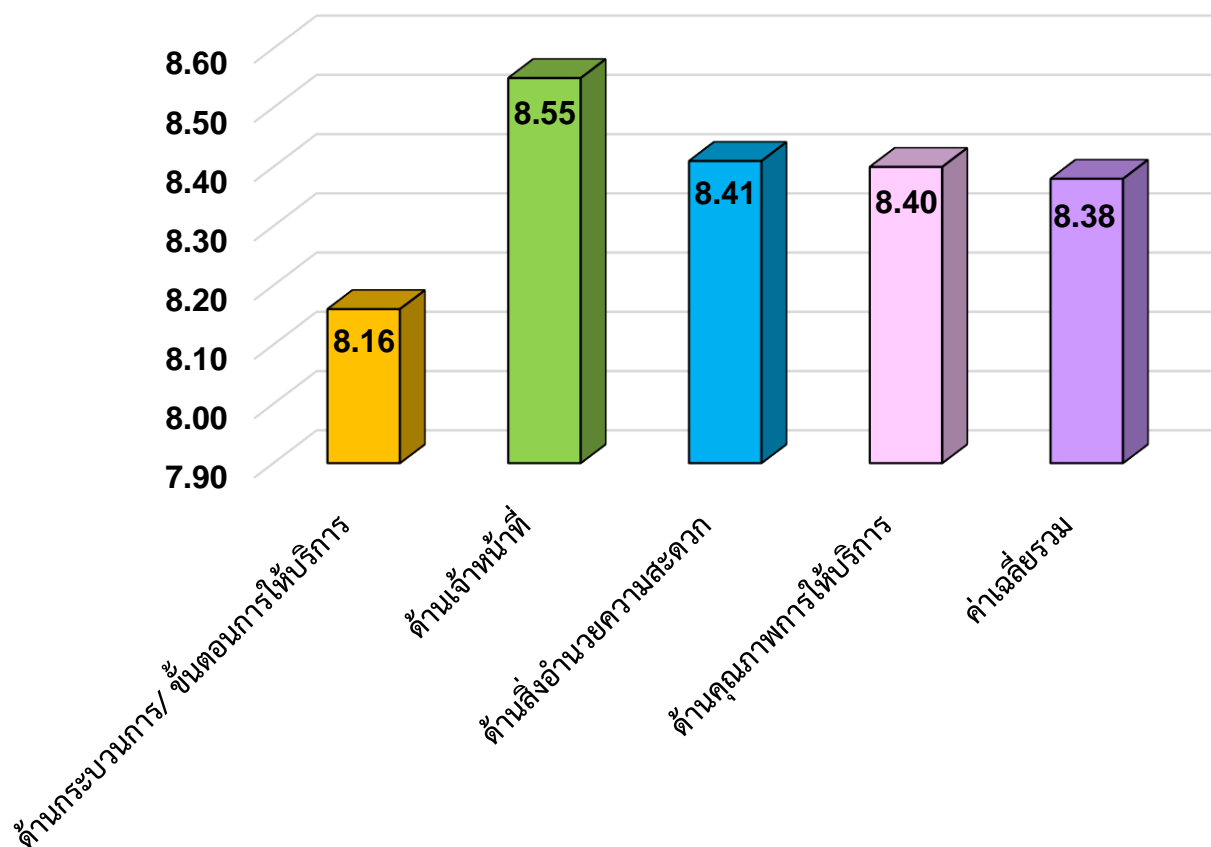
1) ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมของผลการประเมินและค่าเป้าหมาย ดังนี้

- ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ อยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 8.38 คิดเป็นร้อยละ 83.83 โดยมีค่าร้อยละคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่ำกว่าค่าเป้าหมาย



2) ผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
1.	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	8.16	81.65%	พึงพอใจ
2.	ด้านเจ้าหน้าที่	8.55	85.55%	พึงพอใจ
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.41	84.13%	พึงพอใจ
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	8.40	83.99%	พึงพอใจ
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>8.38</b>	<b>83.83%</b>	<b>พึงพอใจ</b>



โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็นบริการ 7 บริการ ได้แก่

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9.49	94.86%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	8.39	83.85%	พึงพอใจ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	8.88	88.76%	พึงพอใจ
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.50	94.99%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	9.40	94.03%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	9.46	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	9.68	96.75%	พึงพอใจอย่างมาก

