

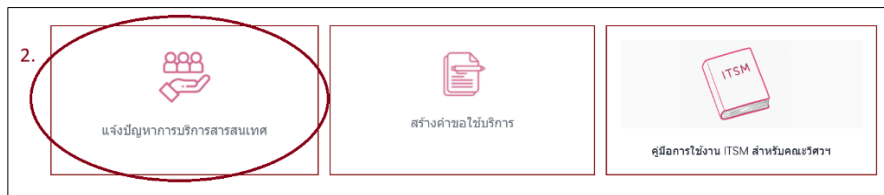
**คู่มือการใช้งานระบบ ITSM (สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ) สำหรับคณะวิศวกรรมศาสตร์**  
**การแจ้งปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์**

1. เข้าสู่เว็บไซต์ ecc.eng.chula.ac.th ดังรูปที่ 1



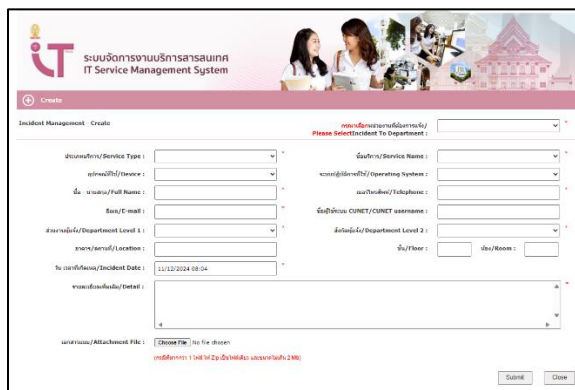
รูปที่ 1 การเข้าสู่ URL

2. เลือกแจ้งปัญหาการบริการสารสนเทศ (ในขณะนี้อยู่ระหว่างทดสอบการใช้งาน) ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การแจ้งปัญหาการบริการสารสนเทศ

3. เมื่อคลิกจะเข้ามาสู่หน้าแจ้งปัญหาการบริการ ดังรูปที่ 3



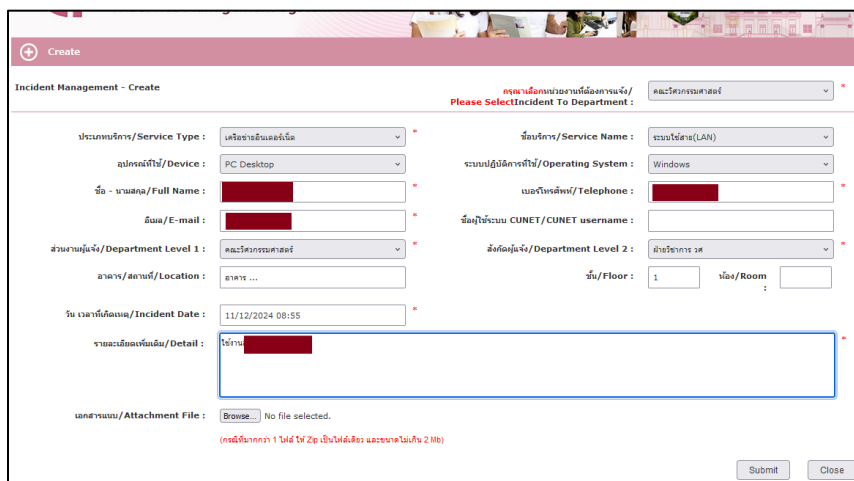
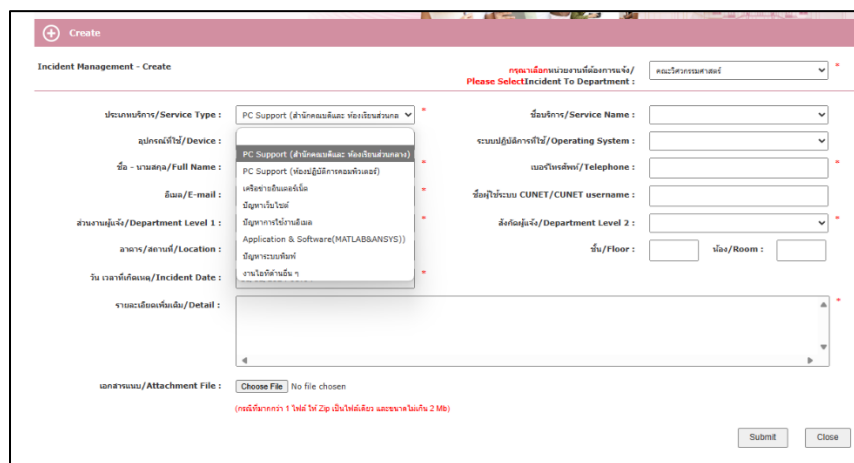
รูปที่ 3 การแจ้งปัญหาการบริการสารสนเทศ (Incident Management)

4. เลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง ให้เลือกเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ (\*ถ้าเลือกผิดจะส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น) ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 การเลือกหน่วยงาน

5. ทำการเลือกบริการที่ต้องการแจ้งปัญหาและกรอกข้อมูลให้ครบ ในช่องที่เป็นเครื่องหมาย \* ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 การเลือกปัญหาและกรอกข้อมูล

6. ถ้าอีเมลถูกต้องระบบจะเปิด Ticket ให้ท่านผ่านอีเมลที่ท่านกรอกไว้ สามารถดูสถานะจาก [Track Ticket Status Here](#)  
ดังรูปที่ 6

Dear Requester,

IT System Management (Faculty of Engineering)	
Ticket No	: 24-I-ENG-00024 <a href="#">Track Ticket Status Here</a>
Service	: เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
Detail	: อินเทอร์เน็ตใช้การไม่ได้

NOTE : This is a system generated E-mail. Please do not reply.

รูปที่ 6 ระบบจะส่งข้อมูลให้ท่าน ในอีเมล

หมายเหตุ ระบบจะส่งอีเมลให้ท่านประเมินความพึงพอใจการให้บริการเมื่องานเสร็จสิ้น

## การสร้างคำขอใช้บริการ คณะวิศวกรรมศาสตร์

1. เข้าสู่เว็บไซต์ ecc.eng.chula.ac.th ดังรูปที่ 1



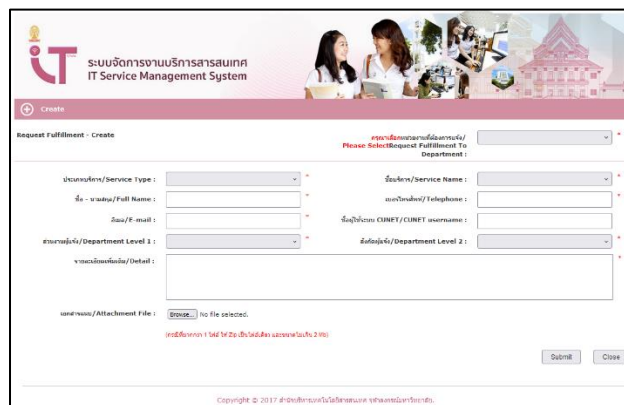
รูปที่ 1 การเข้าสู่ URL

2. เลือกการสร้างคำขอใช้บริการ (ในขณะที่อยู่ระหว่างทดสอบการใช้งาน ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การสร้างคำขอใช้บริการ

3. เมื่อคลิกจะเข้าสู่หน้าการสร้างคำขอใช้บริการ ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 การสร้างคำขอใช้บริการ (Request Fulfillment)

4. เลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง ให้เลือกเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ (สำคัญถ้าเลือกผิดจะส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ)  
ดังรูปที่ 4

**กรุณาเลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง/**  
**Please Select Incident To Department :**

คณะวิศวกรรมศาสตร์

\*

รูปที่ 4 การเลือกหน่วยงาน

5. ทำการเลือกบริการที่ต้องการสร้างคำขอใช้บริการ และกรอกข้อมูลให้ครบ ในช่องที่เป็นเครื่องหมาย \* ดังรูปที่ 5

ระบบจัดการงานบริการสารสนเทศ  
IT Service Management System

Create

Request Fulfillment - Create

กรุณาเลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง/  
Please Select Request Fulfillment To Department :

คณะวิศวกรรมศาสตร์

\*
  

ประเภทบริการ/Service Type :	ชื่อบริการ/Service Name :
ชื่อ - นามสกุล/Full Name :	เบอร์โทรศัพท์/Telephone :
อีเมล/E-mail :	ชื่อผู้ใช้งาน CUNET/CUNET username :
ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 1 :	ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 2 :
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :	
แนบไฟล์แนบ/Attachment File :	

(ขอแจ้งลักษณะ 1 ไฟล์ได้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)

Submit Close

Request Fulfillment - Create

กรุณาเลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง/  
Please Select Request Fulfillment To Department :

คณะวิศวกรรมศาสตร์

\*
  

ประเภทบริการ/Service Type : PC Support (สำนักคอมพิวเตอร์ และ ห้องเรียน)	ชื่อบริการ/Service Name : ขอรับบริการ
ชื่อ - นามสกุล/Full Name : ██████████	เบอร์โทรศัพท์/Telephone : ██████████
อีเมล/E-mail : ██████████	ชื่อผู้ใช้งาน CUNET/CUNET username : ██████████
ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 1 : คณะวิศวกรรมศาสตร์	ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 2 : สำนักวิทยบริการ
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail : ขอรับบริการ	
แนบไฟล์แนบ/Attachment File : No file selected.	

(ขอแจ้งลักษณะ 1 ไฟล์ได้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)

Submit Close

รูปที่ 5 การสร้างคำขอใช้บริการ (Request Fulfillment) (2)

6. ถ้าอีเมลถูกต้องระบบจะเปิด Ticket ให้ท่านผ่านอีเมลที่ท่านกรอกไว้ สามารถดูสถานะจาก [Track Ticket Status Here](#)  
ดังรูปที่ 6

Dear Requester,

IT System Management (Faculty of Engineering)	
Ticket No	: 24-I-ENG-00025 <a href="#">Track Ticket Status Here</a>
Service	: เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
Detail	: ทดสอบ

NOTE : This is a system generated E-mail. Please do not reply.

รูปที่ 6 ระบบจะส่งข้อมูลให้ท่านในอีเมล

**หมายเหตุ** ระบบจะส่งอีเมลให้ท่านประเมินความพึงพอใจการให้บริการเมื่องานเสร็จสิ้น

แก้ไขครั้งที่ 2

ชานน

22/1/2024