คู่มือการใช้งานระบบ ITSM (สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ) สำหรับคณะวิศวกรรมศาสตร์

<u>การแจ้งปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ</u>คณะวิศวกรรมศาสตร์

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



2. เลือกแจ้งปัญหาการบริการสารสนเทศ (ในขณะนี้อยู่ระหว่างทคสอบการใช้งาน) ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การแจ้งปัญหาการบริการสารสนเทศ

เมื่อคลิกจะเข้ามาสู่หน้าแจ้งปัญหาการบริการ ดังรูปที่ 3

+) Create			• • • • • • • • • • • • • • •
cident Management Create		econາເລືອກອາການອົງ Please SelectIncident To Department :	
deconstraint/Service Type :	~	້ ນັ່ນນັກາຣ/Service Name :	
minsmälltd/Device :	~	sconsignidenselfbi/Operating System :	,
da - unuana/Full Name :		* matterièni/Telephone :	
Scon/C-mail :		" นัยผู้ใช่ทะบบ CUNET/CUNET username :	
สวนงานผู้แห่ง/Department Level 1 :	×	· Jeisejuše/Department Level 2 :	
znens/secusi/Location :		ชื่น/Floor :	das/Room :
fu carifi/faiva/Incident Date :	11/12/2024 68:04		
รายความีบระเพิ่มแล้ง/Detail เ			

รูปที่ 3 การแจ้งปัญหาการบริการสารสนเทศ (Incident Management)

เลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง ให้เลือกเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ (\*ถ้าเลือกผิดจะส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น) ดังรูปที่ 4



5. ทำการเลือกบริการที่ต้องการแจ้งปัญหาและกรอกข้อมูลให้ครบ ในช่องที่เป็นเครื่องหมาย \* ดังรูปที่ *ร* 

ncident Management - Create		กรณาเพื่อการบ่ายงานนี้ต้องการแห้ง/	ลองปีสวอสมเสวสอร์
		Please SelectIncident To Department :	THE # 1953 1895
ประเภทบริการ/Service Type	PC Support (สำนักคณบดิและ ห้องเรียนส่วนกล 🗸	* ชื่อบริการ/Service Name :	
อปกรณ์ที่ใช้/Device		ระบบปกับอีการที่ไข้/Operating System :	
An - wanter / Full Name	PC Support (สำนักคณบคืนละ ห้องเรียนส่วนกลาง)	a undurami//Telephone	
22 - u martay Full Name	PC Support (พ่องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์) เครือข่ายอื่นเตอร์เน็ต	absummer receptone.	
อิเมล/E-mai	: ปัญหาเว็บไปต์	ช่อฟูโประบบ CUNET/CUNET username :	
ส่วนงานผู้แจ้ง/Department Level 1	: ปัญหาการใช้งานอิเมล Application & Software(MATLABSANSVS))	สังกัดผู้แจ้ง/Department Level 2 :	
อาคาร/สถานที่/Location	<ul> <li>มัญหาระบบทีมพ่</li> </ul>	ชั้น/Floor :	น้อง/Room :
วัน เวลาที่เกิดเหตุ/Incident Date	ะ: งานโอทีด้านอื่น ๆ	-	
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail	:		
	4		Þ
เอกสารแนบ/Attachment File	Choose File No file chosen		
Create			Submit
Create			Subnt
Create nt Management - Create		eggesdamsharsufaarsvest Please SelectIncident To Department :	
Croste nt Management - Create sksunuskny/Service Type :	 [มะรือร่างอันเออน์เรือ	າງານ ເລືອກຮາງໂລຍງານທີ່ເລືອດງານຊັ ກາງານ ເລືອກຮາງໂລຍງານທີ່ເລືອດງານ ເຈົ້າ Please SelectIncident To Department : ນັ້ວນຈຶ່ງກາງ/Service Name :	Submit
Croste nt Management - Create ม่ระบกเปล่าง/Service Type : อุปกรณ์ให้/Device :	urðorinðuserlús v PC Desktop v	ກາງການເລືອກແກ່ງເລຍງານທີ່ເລື່ອກາງແນ້ຈູ/ Please SelectIncident To Department : ອ້ອນທຶກາງໃນ/Service Name : ຈະນານເຢລີນອີກາງກີນ/JOperating System :	Submit
Create nt Management - Create ประเภทษ์การ/Service Type : อุปกรณ์ที่ไป/Device : ชื่อ - บามสกล/Full Name :	urternebusehús v PC Desktop v	ກາງການເລືອກແກ່ແລະການແຈ້/ Please SelectIncident To Department : ຜົນນາຄິງນິຄາາາຄີໃນ້/Operating System : ແນລະດີນະທຳກາ/Telephone :	Submit
Create nt Management - Create มระบทหลักช/Service Type : อุปกรณ์ใช้ป/Device : ชื่อ - มามสกุล/Full Name : มีแล/E-mail :	ustorināmashāa → PC Desktop →	ทางหนังสารแร้งอาการที่เรื่องการแจ้ง Please SelectIncident To Department : ร้อมข้อาหารที่ไข้/Operating System : เมษารีเหล่าหว่าไข้/Operating System : เมษารีเหล่าหว่าไข้/Operating System : เมษารีเหล่าหว่าไข้เรื่อน (UNET lusername :	Submit
Create nt Management - Create ประเภทษ์การ/Service Type : อุปกรณ์ปีษั/Device : ชื่อ - นาแสกล/Full Name : ธิมล/E-mail : อ่านยานผู้แจ้ง/Department Level 1 :	usterinžmaskža ✓ PC Desktop ✓ 	reartifanstitesrufikiserrowic/ Please SelectIncident To Department : ร้อมที่การที่ไป/Operating System : เบษร์โหล้าหว่าไป/Operating System : เบษร์โหล้าหว่า/Telephone : เรื่อสมู่ให้ระบบ CUNET/CUNET username : เริ่าส่วยู่หรับ	Submit
Create nt Management - Create ประเภทษ์การ/Service Type : อุปกรณ์ที่ไข้/Device : ชื่อ - งามสกล/Full Name : อันแล/E-mail : ส่วยงามยู้แร้ง/Department Level 1 : อาจรร/สอาซร์/(Incetton :	untertrativanteria       PC Desktop       untertrativanteria       untertrativanteria	ren vičanstituseruštáčastrovačy Please SelectIncident To Department : ້ມູ່ມາຄາກທີ່ໄປ/Operating System : ເມາະປາຍຄູ່ນີ້ທາກທີ່ໄປ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ້ກາງໃນໄ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ້ກ່າງໃນໄປ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ້ກ່າງໃນປັງ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ້ກ່າງໃນປັງ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ້ກ່າງໃນປັງ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ້ກ່າງໃນປັງ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ່ກ່າງໃນປັງ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ່ກ່າງ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ່ກ່າງໃນປັງ/Operating System : ມາລະດີນະຄູ່ກ່າງ/Operating	Submit
Create nt Management - Create เประเภทษ์การ/Service Type : อุปกรณ์ที่ไข้/Device : ชื่อ - งามสกล/Full Name : อันเล/E-mail : ส่วยงามผู้แจ้ง/Department Level 1 : อาจาร/สถามที/Location :		A constraints and a constraint and a co	Submit
Create nt Management - Create มระเภทษ์การ/Service Type : อุปกรณ์ที่ไช้/Device : ชื่อ - งามสกล/Full Name : อันเล/E-mail : อ่ามงามผู้แร้ง/Department Level 1 : อาจาร/สถายที่/Location : วัน เวลาที่ปลือมอุ/Incident Date :		And	Submt         I           #act#consumant         I           Windows         I           #bitMont         I           1         xBar/Room
Create Int Hanagement - Create ประเภทหลักระ/Service Type : อุปกรณ์ที่ไร้/Device : ชื่อ - บาแสกล/Full Name : อัณล/E-mail : อ่านรามทู้แล้ง/Department Level 1 : อาจราง/สถามที่/Location : ว่านระเมือดวรัมเมื่อ/Detail :	แห้งชายงันและยังนัด         >           PC Desktop         >           เลาสากรรมการแก่         >           เลาสากรรมการแก่         >           เลาสา         >	remainship and the second sec	Submit
Create nt Management - Create เประเภทบรัการ/Service Type : อุปภรณ์ทิษี/Device : ชื่อ - เทมสกล/Full Name : อันแล/E-mail : อาจาร/สถานที/Location : ว่าน เวลาที่ปกอเมต/Incident Date : รายอะเมือดเพิ่มเนื่ม/Detail :		marufanutipsruhfaserweig/ Please SelectIncident To Department :	Submt
Create nt Management - Create มระเภทษร์การ/Service Type : สูปกรณ์ที่ไม่/Device : ชื่อ - เวนสกุล/Full Name : อันษ/E-mail : อันษ/E-mail : อาจาร์/สถานท์/Location : รัน เวลาท์เกิลเหล/Incident Date : รานอะเมืองกรับเมื่น/Detail :		rraาเมือกเป่าอวามที่ต่องการแจ้/ Please Selectincident To Department : ร่วมมาญับลิการปีป่/Operating System : เมะรับหลังหว่า/Telephone : เมื่อมุโซ้ระบม CUNET/CUNET username : เม็ญโซ้ระบม CUNET/CUNET username : เม็ญโซ้ระบม CUNET/CUNET username :	Submt
Create nt Management - Create มะเวกมนักระ/Service Type : ภูปกรณ์ที่มี/Device : ซึ่ม - มามสภุม/Full Name : อันม/E-mail : อันม/E-mail : อามาระ/สถายมี/Location : ราม เวลาที่เกิดเหลุ/Incident Date : รามอะเวโมตอร์แหลีม/Detail :		เกษาเมือกแร่วยงานที่เอือกรรมจัง/ Please SelectIncident To Department :           ร่อนที่การ/Service Name :           เมษรโบงสิทท์/Telephone :           เมษรโบงสิทท์/Telephone :           เมษรโบงสิทธ์/Telephone :           เมษรโบงสิทธ์/Telephone :           เมษรโบงสิทธ์/Telephone :           เป็นประการการการการการการการการการการการการการก	Submt

รูปที่ 5 การเลือกปัญหาและกรอกข้อมูล

6. ถ้าอีเมลถูกต้องระบบจะเปิด Ticket ให้ท่านผ่านอีเมลที่ท่านกรอกไว้ สามารถดูสถานะจาก Track Ticket Status Here ดังรูปที่ 6

Dear Requester,	
I	T System Management (Faculty of Engineering)
Ticket No	: 24-I-ENG-00024 <u>Track Ticket Status Here</u>
Service	: เครือข่ายอินเตอร์เน็ต
Detail	: อินเตอร์เน็ตใช้การไม่ได้

รูปที่ 6 ระบบจะส่งข้อมูลให้ท่านในอีเมล

<u>หมายเหตุ</u> ระบบจะส่งอีเมลให้ท่านประเมินความพึงพอใจการให้บริการเมื่องานเสร็จสิ้น

## <u>การสร้างคำขอใช้บริการ</u>คณะวิศวกรรมศาสตร์

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



เลือกการสร้างคำขอใช้บริการ (ในขณะนี้อยู่ระหว่างทดสอบการใช้งาน ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การสร้างคำขอใช้บริการ

เมื่อคลิกจะเข้ามาสู่หน้าการสร้างคำขอใช้บริการ ดังรูปที่ 3

-		Y
	egendenwoorsenddesensussy Please SelectRequest Fulfillment To Department :	· · · · ·
v 	ຂຶ້ນເຈົ້າກ/Service Name : ເມາະໂຄະທຳ/Telephone : ຮົ້ມເປັນໂຕນ CURET/CURET vservame : ຮົມໂລເງິນຈົ່ະ/Department Level 2 :	*
1 No file selected. Seron 1 loid tel Zputhstadukes uzzenne tud	fu 2 I/0)	
	To file selected.	Providences and for a second lark 2 (2)

รูปที่ 3 การสร้างคำขอใช้บริการ (Request Fulfillment)

เลือกหน่วยงานที่ด้องการแจ้ง ให้เลือกเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ (สำคัญถ้าเลือกผิดจะส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ)
 ดังรูปที่ 4

<mark>กรุณาเลือก</mark> หน่วยงานที่ต้องการแจ้ง/
Please SelectIncident To Department :

	คณะวิศวกรรมศาสตร์
--	-------------------

**v** \*

รูปที่ 4 การเลือกหน่วยงาน

 ทำการเลือกบริการที่ต้องการสร้างคำขอใช้บริการ และกรอกข้อมูลให้ครบ ในช่องที่เป็นเครื่องหมาย \* ดังรูปที่ 5

Create				
quest Fulfillment - Create		<mark>กรุณาเลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง/ Please SelectRequest Fulfillment To Department :</mark>	คณะวิศวกรรมศาสตร์	)
ປະເທານຈັກາs/Service Type :	~	* ສ້ອນຈັກາร/Service Name :		2
ชื่อ - นามสกุล/Full Name :		* เบอร์โทรสัทท์/Telephone :		
ລົເມə/E-mail :	PC Support (สำนักคณบดิและ ห่องเรียนส่วนกลาง) PC SUPPORT (ห้องปฏิบัติการคอมพัวเตอร์)	* ชื่อผู้ใช้ระบบ CUNET/CUNET username :		
ສ່ວນຈານຜູ້ແຈ້ຈ/Department Level 1 :	เครือข่ายอินเตอร์เน็ต(รัปรดทำบันทึกผ่าน lesspap	* สังกัดผู้แข้ง/Department Level 2 :		
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :	ขอใช้งานเวบไซ่ต(ไปรดทำบนทกผาน lesspaper) ขอใช้งานระบบทัณฑ์ ภายใกล้สำหลับ ก			
	o la come nacia 1			
uonävissuu/Attachment File :	4 Choose File No file chosen ondefannnin 1 teid tol 2p.dicteides uureenetu	sfa 2 Mb)		Submit
uontrisuus/Attachment File : guest Fulfillment - Create	4 Choose File No file chosen (notifienne): 1 bid bi 2p dichtiddes werenetud	du 2 Mb) syn-udanovour-vidaanvuedy/ Please SelectRequest Fulfillment To	harmonitan	Submit
uanarvuuur/Attachment File : quest Fulfiilment - Create	4 Choose File 1 to file chosen (notificanni 1 taid to 2p dhristides accounts	da 2 Mb) een valanusharsaddaasveely/ Please SelectRequest Fulfilment To Department :	saterrowsed	► Submit
uanavuuu/Attachment File : yuest Fulfiilment - Create ນ່າວກອນຈັດກາ/Service Type :	4 Choose File No file chosen (nddfunnin 1 hild bi 2p db/biddes acrountia PC Support (Arls-sachua: Ventrudruna v	du 2 Mb) sourclassoriusrudikaenvesky/ Please SelectReguest Fulfillment To Department : fautovs/Service Name :	ระประการสา	> Submt
uenสางแงน/Attachment File : uest Fulfillment - Create ประเภทษริการ/Service Type : รื่อ - งานสาว/Full Name :	4 Choose File 110 file chosen (reddunnen 1 hild bi 2p dishelides acrossita PC Support (Arlievashkas: Ventrudnuna v	du 2 Mb) ever udanurbarwikisanvedy/ Please SelectReguest Fulfillment To Department :	automoral activities	Sutenit v
uendyusus/Attachment File : uest Fulfiilment - Create ประเภทษริกษ/Service Type : รื่อ - ชามสกุ/Full Name : ยืมต/E-mail :	د Choose File   No file chosen (nddfunnrin 1 hild hi 2p dhubiddes acround a PC Support (Anti-machina: Vanitrudrova v	du 218) ever udanurbarundeanvech Please SelectReguest Fulfillment To Department :	eastescenceraed satisfies	Submit v
ແກດງານແນວ/Attachment File : 	Choose File   No file chosen     (redSunnin 1 hild hi 2p dhubiddes accountia      PC Support (Afdersachaat Vashtruinne v	du 218) Please SelectReguest Fulfilment : SelectReguest	eastesomerand satisfies district a district a	Submit
ນທາສານແມ/Attachment File : ຊຸບອະຣ Fulfillment - Create ນໍາແທນເຈົ້າກາ/Service Type : ຊື່ສ - ນາແຫ່ງລະກິ/Pull Name : ຂົ້ມສາຍ ສຳມາແຫ່ງເຈົ້າ/Department Level I : ງານແປນແຫ່ນຄົນຄົນດິນ/Detail :	4 Choose File Ito file chosen (middlenen's 1 bid bi 2p dichiddes uneventur PC Support (Artisessificant Venturiana v matternessanad v vadas s	du 2 Mb) du 2 Mb) Please SelectRequest Fulfilment To Department : ຜູ້ແຮນໃດານ/Service Name : ຜູ້ແຮນໂດງກູ/Service Name : ຜູ້ແຮນໂດງກູ່/Department Level 2 :	autoreuman satelees istelees istelees	Submit

รูปที่ 5 การสร้างคำขอใช้บริการ (Request Fullfillment) (2)

6. ถ้าอีเมลถูกต้องระบบจะเปิด Ticket ให้ท่านผ่านอีเมลที่ท่านกรอกไว้ สามารถดูสถานะจาก Track Ticket Status Here ดังรูปที่ 6

1	T System Management (Faculty of Engineering)	
Ticket No	: 24-I-ENG-00025 Track Ticket Status Here	
Service	: เครือข่ายอินเตอร์เน็ต	
Detail	: ทดสอบ	

รูปที่ 6 ระบบจะส่งข้อมูลให้ท่านในอีเมล

<u>หมายเหตุ</u> ระบบจะส่งอีเมลให้ท่านประเมินความพึงพอใจการให้บริการเมื่องานเสร็จสิ้น

แก้ไขครั้งที่ 2

ชานน

22/1/2024