

คู่มือระบบขอรับบริการงานสนับสนุนสารสนเทศ (IT Support Request)

ระบบขอรับบริการ เป็นระบบแจ้งการร้องขอรับบริการต่างๆ ของฝ่ายสารสนเทศ เช่น การถ่ายรูป การลงโปรแกรม หรือการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานสารสนเทศที่เกิดขึ้น เมื่อมีคำขอ ระบบจะแจ้งงานไปยังเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามร้องขอ ซึ่งผู้ส่งคำขอสามารถติดตามสถานะของคำขอผ่านระบบได้ โดยวิธีการใช้งานมีดังต่อไปนี้

1. การขอรับบริการ

การส่งคำขอรับบริการ จะเป็นการส่งข้อมูลจากผู้ร้องขอไปยังเจ้าหน้าที่ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

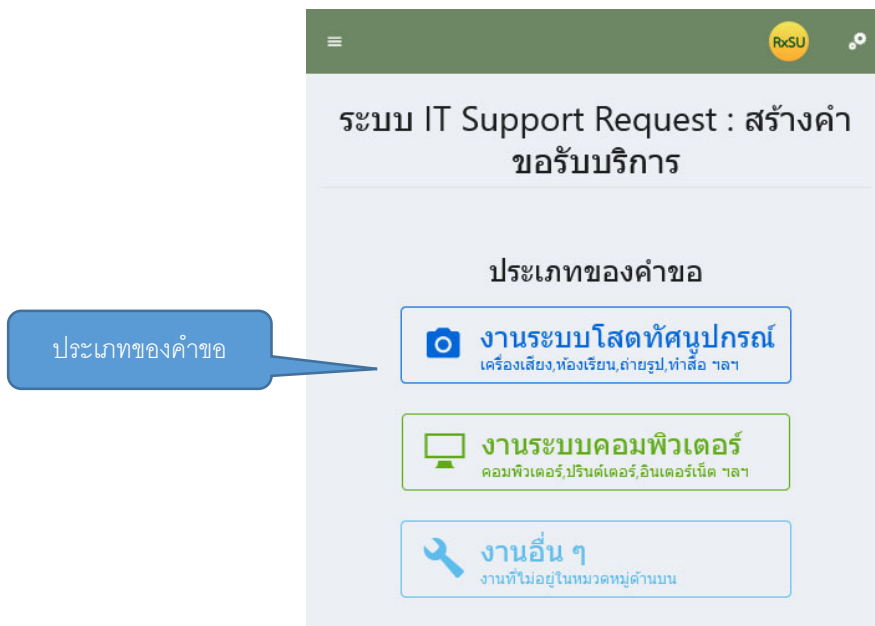
1.1 เข้าสู่ระบบได้ 3 ช่องทางได้แก่

- 1.1.1 website <https://irxsu.org/request>
- 1.1.2 เข้าผ่าน Back office และเลือก “ระบบ IT Support Request”
- 1.1.3 สแกน QR code ดังภาพ



<https://irxsu.org/request>

1.2 เลือกประเภทของคำขอที่ต้องการขอรับบริการ



1.3 กรอกข้อมูลต่างๆ โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้ขอรับบริการ
- ประเภทของงาน ที่ต้องการขอรับบริการ
- รายละเอียดงาน เช่น นัดถ่ายโสตถ่ายรูปแสดงความยินดีเนื่องจากได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น

เป็นต้น

- สถานที่ เช่น ห้องตัว หน้าอาคารคณะเภสัชศาสตร์ เป็นต้น
- ติดต่อกลับ เช่น เบอร์มือถือ email หรือเบอร์ภายใน เพื่อให้ เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกลับ

ในกรณีที่มีการนัดหมายหรือต้องการรายละเอียดมากกว่านี้ เป็นต้น

- วันที่ต้องการนัดหมาย
- เวลาที่ต้องการนัดหมาย
- ไฟล์แนบ

เมื่อกรอกข้อมูลแล้ว ให้กด “ส่งข้อมูล” และยืนยันการส่งข้อมูลอีกครั้ง

The image shows two parts of a web form. The left part is the 'Request form' with the following fields and options:

- ชื่อผู้ขอรับบริการ**: Dropdown menu with '<<--กรุณาเลือกชื่อผู้ขอรับบริการ-->>'.
- ประเภทของงาน(โสต)**: Radio button options:
 - ผลิตสื่อ - ภาพนิ่ง/Infographic/แผ่นพับ/โปสเตอร์
 - ผลิตสื่อ - วีดีโอ/สื่อการสอน/คอร์สออนไลน์
 - ถ่ายรูป
 - แจ้งซ่อม - เครื่องเสียง/ระบบเสียง
 - แจ้งซ่อม - Projector
 - งานจัดเตรียมโสตที่สยปรการห้องประชุม
 - พิมพ์เอกสารสี
 - อื่นๆ (กรุณาระบุ)
- รายละเอียดงาน**: Text area for describing the request.
- สถานที่**: Text area for the location of the request.

The right part is the submission confirmation screen with the following fields:

- ติดต่อกลับ**: Text input for phone number or email.
- วันที่ต้องการนัดหมาย(ถ้ามี)**: Date picker.
- เวลาที่ต้องการนัดหมาย(ถ้ามี)**: Time dropdown menu.
- แนบไฟล์(ถ้ามี)**: File upload button.
- ไฟล์เอกสารไม่ควรเกิน 10 MB เป็นไฟล์เอกสารหรือรูปภาพเท่านั้น และจะลบทิ้งโดยอัตโนมัติเมื่อกระบวนการทำงานเรียบร้อยแล้ว**: Note about file size and type.
- ส่งข้อมูล** and **ยกเลิก** buttons.

1.4 เมื่อระบบได้รับคำขอแล้ว จะมีข้อความยืนยันขึ้นที่หน้าจอตั้งภาพ ระบบจะส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ภารกิจสนับสนุนสารสนเทศ และมีอีเมลแจ้งยืนยันกลับไปยังผู้ขอรับบริการ พร้อมลิงก์ติดตามสถานะคำขอ ผู้ขอรับบริการสามารถดูสถานะได้ตาม link หรือสามารถค้นหาเรื่องขอรับบริการผ่านหน้าจอของระบบได้โดยใช้หมายเลขอ้างอิง

The image shows a confirmation message on a mobile device. The message is titled 'ผลการแจ้งข้อมูล' and contains the following information:

- ชื่อ**: กรวิญ วีรชาติ
- ประเภทงาน**: แจ้งซ่อม - คอมพิวเตอร์
- รายละเอียด**: คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด
- สถานที่**: ห้อง 107
- ติดต่อกลับ**: weerachat_k@su.ac.th

The message also includes a green box with the following text:

หมายเลขอ้างอิงคือ :
299166
ท่านสามารถค้นหางานของท่านได้ที่ <https://irxsu.org/request/index.php?rnd=299166>

เรียนคุณกรีน วีรชาติ

ระบบได้นั้นที่ค่าขอรับบริการแล้ว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียด	
ชื่อ	กรีน วีรชาติ
ประเภทงาน	อื่นๆ
รายละเอียด	ทดสอบเมนูอื่นๆ
สถานที่	ทดสอบเมนูอื่นๆ
ติดต่อกลับ	ทดสอบเมนูอื่นๆ
วันที่นัดหมาย	15th March, 2024 10:00
ติดตามสถานะ	https://irxsu.org/request/index.php?rnd=839701

ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ท่านจะได้อีเมลแจ้งเตือนอีกครั้งหนึ่ง


คำขอที่ถูกส่งเข้าระบบจะมีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ามากรรับงาน เมื่อมีเจ้าหน้าที่รับคำขอรับบริการแล้ว จะมี email แจ้งการรับคำขอรับบริการพร้อมชื่อผู้ประสานงานไปยังผู้ร้องขอ ดังภาพ

เรียนคุณกรีน วีรชาติ


ระบบได้รับการตอบรับจากให้บริการแล้ว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้


รายละเอียด	
ชื่อ	กรีน วีรชาติ
ประเภทงาน	แจ้งซ่อม - internet
รายละเอียด	internet ใช้งานไม่ได้
สถานที่	ห้อง 107
ติดต่อกลับ	24238
วันที่นัดหมาย	-
เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	กรีน วีรชาติ
ติดตามสถานะ	https://irxsu.org/request/index.php?rnd=590206

2. การค้นหาเรื่องขอรับบริการ

ผู้รับบริการ สามารถค้นหาเรื่องของตนเองร้องขอได้โดยไปที่เมนู  **ติดตามสถานะคำขอรับบริการ** โดยจะมีวิธีการติดตามสถานะ 2 วิธี คือ

ระบบ IT Support Request : ติดตามสถานะคำขอรับบริการ

 [ติดตามสถานะจากรหัสคำขอ](#)

 [ติดตามสถานะจากผู้ส่งคำขอ](#)

2.1 ติดตามสถานะจากรหัสคำขอ โดยผู้ขอรับบริการสามารถใส่หมายเลขอ้างอิงที่ได้รับ

ค้นหาจากรหัสคำขอ

กรุณาใส่รหัสคำขอรับบริการ

[ส่งข้อมูล](#)

เมื่อใส่รหัสคำขอและกดส่งข้อมูล ระบบจะแสดงสถานะคำขอ ดังภาพ

รายการ

รายละเอียด

ชื่อ	กรีน วีรชาติ
ประเภทงาน	แจ้งซ่อม - คอมพิวเตอร์
รายละเอียด	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด
สถานที่	ห้อง 107
ติดต่อกลับ	weerachat_k@su.ac.th
วันที่นัดหมาย	10th January, 2024 09:00
ผู้รับงาน	วัชพล : 10th January, 2024 09:12

สถานะ

[กำลังดำเนินการ](#)

2.2 ติดตามสถานะโดยสืบค้นผ่านชื่อผู้ส่งคำขอ โดยค้นหาจากชื่อผู้รับบริการได้ ดังภาพ

ค้นหาจากชื่อผู้ใช้งาน

กรุณาใส่ชื่อผู้ใช้งาน

[ส่งข้อมูล](#) [ยกเลิก](#)

โดยเมื่อค้นหาโดยชื่อแล้ว จะมีข้อมูลรายการร้องขอ แสดงดังรูป โดยผู้ร้องขอสามารถคลิกดูรายละเอียดของแต่ละรายการได้

รายการ			
รหัส	เรื่อง	การดำเนินงาน	วันที่แจ้งเรื่อง
326691	ลิ้นา : เปิดไม่ติด เปิดแล้วมีเสียงดัง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	2023-10-30 00:37:07
821826	ถ่ายรูป : ถ่ายรูป หน้าคณะ	กำลังดำเนินการ	2023-10-30 11:41:29
667266	แจ้งซ่อม - คอมพิวเตอร์ : เปิดไม่ติด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	2023-11-05 12:17:49
157617	ผลิตสื่อ - วีดีโอ : ทำแผนที่คณะ	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	2023-11-05 12:20:09
635720	แจ้งซ่อม - internet : internet ใช้งานไม่ได้	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	2023-11-09 19:28:35

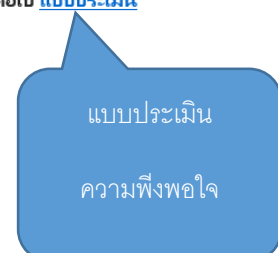
และเมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินงานเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งอีเมลแจ้งกับผู้ขอรับบริการเพื่อแจ้งสถานะอีกครั้งหนึ่ง โดยผู้ขอรับบริการ สามารถประเมินความพึงพอใจได้ ผ่านทาง link ที่อยู่ในอีเมลนั้น

เรียนคุณกวิน วีระชาติ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียด	
ชื่อ	กวิน วีระชาติ
ประเภทงาน	ถ่ายรูป
รายละเอียด	ถ่ายรูปเพื่อทำ website
สถานที่	อาคารคณะเภสัชศาสตร์
ติดต่อกลับ	24238
วันที่นัดหมาย	13th March, 2024 09:00
วันที่งานสำเร็จ	12th March, 2024 13:01
เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	จักรี กวากิรัมย์
รายละเอียดเมื่อเสร็จงาน	ถ่ายรูปแล้ว
ติดตามสถานะ	https://irxsu.org/request/index.php?rnd=151472

กรุณาทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการในครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป **แบบประเมิน**



คู่มือระบบขอรับบริการงานสนับสนุนสารสนเทศ
(IT Support Request)

