

คู่มือการแจ้งปัญหาผ่าน ITSM (ระบบจัดการงานบริการสารสนเทศ)

เพื่อเป็นช่องทางรับแจ้งปัญหาผ่านเว็บไซต์มีขั้นตอนการแจ้งดังนี้
เข้าเว็บไซต์ <https://support.it.chula.ac.th>



Create Incident แจ้งปัญหา

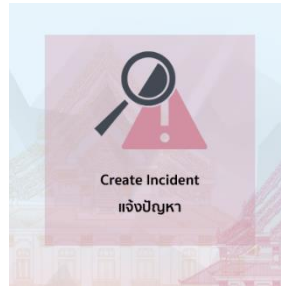
แจ้งปัญหาใช้บริการ Blackboard, Email, PC Support (เฉพาะ สนม.), WiFi และ Other

5 กรณีตัวอย่างในการแจ้งปัญหา ดังนี้

1. แจ้งปัญหา Blackboard
2. แจ้งปัญหา Email
3. แจ้งปัญหา PC Support (เฉพาะ สนม.)
4. แจ้งปัญหา WiFi
5. แจ้งปัญหา Other (บริการอื่น ๆ)

ตัวอย่างที่ 1 แจ้งปัญหาเข้าระบบ Blackboard ไม่ได้

คลิก Create Incident แจ้งปัญหา



ประเภทบริการ เลือก : 1. Blackboard

อุปกรณ์ : อุปกรณ์ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา ระบบปฏิบัติการ : os ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา

ชื่อ-นามสกุล : ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์ : หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง

อีเมล : อีเมลผู้แจ้ง

หน่วยงาน Level 1 : คณะ หน่วยงาน Level 2 : ภาควิชา

รายละเอียดเพิ่มเติม : ปัญหาที่พบเช่น รายวิชาหายไป, เข้าระบบไม่ได้

เอกสารแนบ : แนบภาพประกอบเช่น หน้าจอปัญหา กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ให้ zip เป็นไฟล์เดียวและขนาดไม่เกิน 2 MB

Incident Management - Create

ประเภทบริการ/Service Type :	1. Blackboard	วันที่เกิดเหตุ/Incident Date :	12/12/2017 14:52
อุปกรณ์ที่ใช้/Device :	PC Desktop	ระบบปฏิบัติการที่ใช้/Operating System :	Windows
ชื่อ - นามสกุล/Full Name :	ภิกษิน ชัยดี	เบอร์โทรศัพท์/Telephone :	83314
อีเมล/E-mail :	help@chula.ac.th	ชื่อผู้ใช้ระบบ CUNET/CUNET username :	
หน่วยงาน Level 1/Department Level 1 :	คณะครุศาสตร์	หน่วยงาน Level 2/Department Level 2 :	ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คศ
อาคาร/สถานที่/Location :		ชั้น/Floor :	
		ห้อง/Room :	
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :	เข้าระบบ blackboard ไม่ได้		
เอกสารแนบ/Attachment File :	Browse... No file selected.		

(กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ ให้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)
สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี่

กด Submit เพื่อส่งคำร้อง

ตัวอย่างที่ 2 แจ้งปัญหาการใช้งานอีเมล

คลิก Create Incident แจ้งปัญหา



ประเภทบริการ เลือก : 2. E-Mail

อุปกรณ์ : อุปกรณ์ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา ระบบปฏิบัติการ : os ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา

ชื่อ-นามสกุล : ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์ : หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง

อีเมล : อีเมลผู้แจ้ง

หน่วยงาน Level 1 : คณะ หน่วยงาน Level 2 : ภาควิชา

รายละเอียดเพิ่มเติม : ปัญหาที่พบเช่น ส่งเมลแล้วมีเมลตีกลับ, ไม่ได้รับเมล

เอกสารแนบ : อาจมีภาพประกอบเช่น ภาพหน้าจอ กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ให้ zip เป็นไฟล์เดียวและขนาดไม่เกิน 2 MB

Incident Management - Create

ประเภทบริการ/Service Type :	2. E-Mail	วันที่เกิดเหตุ/Incident Date :	12/12/2017 14:52
อุปกรณ์ที่ใช้/Device :	PC Desktop	ระบบปฏิบัติการที่ใช้/Operating System :	Windows
ชื่อ - นามสกุล/Full Name :	จิกริณ ชัยนิต	เบอร์โทรศัพท์/Telephone :	83314
อีเมล/E-mail :	help@chula.ac.th	ชื่อผู้ใช้ระบบ CUNET/CUNET username :	
หน่วยงาน Level 1/Department Level 1 :	คณะครุศาสตร์	หน่วยงาน Level 2/Department Level 2 :	ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ศศ
อาคาร/สถานที่/Location :		ชั้น/Floor :	
		ห้อง/Room :	
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :	ส่งเมลไปแล้วมีข้อความตีกลับ		
เอกสารแนบ/Attachment File :	Browse... No file selected.		

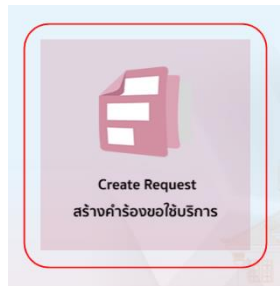
(กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ ให้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)
สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี่

Submit Close

กด Submit เพื่อส่งคำร้อง

ตัวอย่างที่ 3 แจ้งปัญหา PC (เฉพาะหน่วยงานภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย)

คลิก Create Request สร้างคำร้องขอใช้บริการ



ประเภทบริการ เลือก : 3. PC Support (เฉพาะ สนม.)
 อุปกรณ์ : อุปกรณ์ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา ระบบปฏิบัติการ : os ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา
 ชื่อ-นามสกุล : ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์ : หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง
 อีเมล : อีเมลผู้แจ้ง
 หน่วยงาน Level 1 : สำนักงานมหาวิทยาลัย หน่วยงาน Level 2 : หน่วยงานภายใต้ สนม.
 รายละเอียดเพิ่มเติม : ระบุรายละเอียดของปัญหา เช่น ใช้งานเครื่องพิมพ์ไม่ได้

เอกสารแนบ : อาจมีภาพประกอบเช่น ภาพหน้าจอ กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ให้ zip เป็นไฟล์เดียวและขนาดไม่เกิน 2 MB

Request Fulfillment - Create

ประเภทบริการ/Service Type :	3. PC Support (เฉพาะ สนม.)	ชื่อบริการ/Service Name :	ขอติดตั้งโปรแกรม
ชื่อ - นามสกุล/Full Name :	รักดี ชอนเย็น	เบอร์โทรศัพท์/Telephone :	83314
อีเมล/E-mail :	help@chula.ac.th	ชื่อผู้ในระบบ CUNET/CUNET username :	
หน่วยงาน Level 1/Department Level 1 :	สำนักงานมหาวิทยาลัย	หน่วยงาน Level 2/Department Level 2 :	สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ สนม
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :	ขอติดตั้งโปรแกรม LINE		
เอกสารแนบ/Attachment File :	Choose File No file chosen		

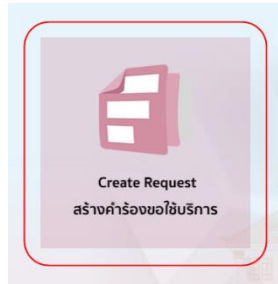
(กรณีมีมากกว่า 1 ไฟล์ ให้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb)
สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี่

Submit Close

กด Submit เพื่อส่งคำร้อง

ตัวอย่างที่ 4 แจ้งปัญหา WiFi (ChulaWiFi, Chula-guest, eduroam)

คลิก Create Request สร้างคำร้องขอใช้บริการ



ประเภทบริการ เลือก : 4. WiFi
 อุปกรณ์ : อุปกรณ์ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา ระบบปฏิบัติการ : os ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา
 ชื่อ-นามสกุล : ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์ : หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง
 อีเมล : อีเมลผู้แจ้ง
 หน่วยงาน Level 1 : คณะ หน่วยงาน Level 2 : ภาควิชา
 รายละเอียดเพิ่มเติม : ระบุรายละเอียดของปัญหา เช่น เชื่อมต่อ ChulaWiFi ไม่ได้

เอกสารแนบ : อาจมีภาพประกอบเช่น ภาพหน้าจอ กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ให้ zip เป็นไฟล์เดียวและขนาดไม่เกิน 2 MB

Incident Management - Create

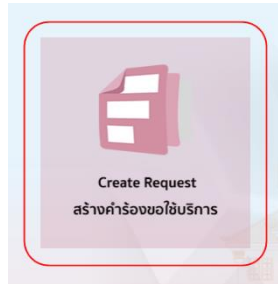
ประเภทบริการ/Service Type :	4. WiFi	วันที่เกิดเหตุ/Incident Date :	12/12/2017 14:52
อุปกรณ์ที่ใช้/Device :	PC Desktop	ระบบปฏิบัติการที่ใช้/Operating System :	Windows
ชื่อ - นามสกุล/Full Name :	ภิกษิน ชันดี	เบอร์โทรศัพท์/Telephone :	83314
อีเมล/E-mail :	help@chula.ac.th	ชื่อผู้ใช้ระบบ CUNET/CUNET username :	
หน่วยงาน Level 1/Department Level 1 :	คณะครุศาสตร์	หน่วยงาน Level 2/Department Level 2 :	ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ศศ
อาคาร/สถานที่/Location :		ชั้น/Floor :	ห้อง/Room :
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :	เชื่อมต่อ ChulaWiFi ไม่ได้ทั้งที่ติดตั้งตามแรม		
เอกสารแนบ/Attachment File :	Browse... No file selected. <small>(กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ ให้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb) สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี่</small>		

Submit Close

กด Submit เพื่อส่งคำร้อง

ตัวอย่างที่ 5 แจ้งปัญหา Other (บริการอื่น ๆ)

คลิก Create Request สร้างคำร้องขอใช้บริการ



ประเภทบริการ เลือก : 7. Other
 อุปกรณ์ : อุปกรณ์ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา ระบบปฏิบัติการ : os ที่ใช้งานแล้วพบปัญหา
 ชื่อ-นามสกุล : ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง เบอร์โทรศัพท์ : หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง
 อีเมล : อีเมลผู้แจ้ง
 หน่วยงาน Level 1 : คณะ : ภาควิชา
 รายละเอียดเพิ่มเติม : รายละเอียดของปัญหาหรือบริการ เช่น ใช้งาน VPN ไม่ได้

Incident Management - Create

ประเภทบริการ/Service Type :	7. Other	วันที่เกิดเหตุ/Incident Date :	12/12/2017 14:52
อุปกรณ์ที่ใช่/Device :	PC Desktop	ระบบปฏิบัติการที่ใช้/Operating System :	Windows
ชื่อ - นามสกุล/Full Name :	จักวีน ชันดี	เบอร์โทรศัพท์/Telephone :	83314
อีเมล/E-mail :	help@chula.ac.th	ชื่อผู้ใช้งาน CUNET/CUNET username :	
หน่วยงาน Level 1/Department Level 1 :	คณะเศรษฐศาสตร์	หน่วยงาน Level 2/Department Level 2 :	ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คศ
อาคาร/สถานที่/Location :		ชั้น/Floor :	ห้อง/Room :
รายละเอียดเพิ่มเติม/Detail :	ใช้งาน VPN แล้วเปิดเว็บไซต์ไม่ได้		
เอกสารแนบ/Attachment File :	Browse... No file selected. <small>(กรณีมากกว่า 1 ไฟล์ ให้ Zip เป็นไฟล์เดียว และขนาดไม่เกิน 2 Mb) สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่นี่</small>		
		Submit	Close

กด Submit เพื่อส่งคำร้อง