

คู่มือ การปฏิบัติงานและให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

		หน้า
୭.	คู่มือปฏิบัติงาน การให้บริการระบบ กระบวนงาน การรับแจ้งและแก้ไขปัญหา	តា
	การใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์	
ම.	คู่มือการเพิ่มข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์คณะพยาบาล	୭୯
ണ.	คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	୭๙
ภาคเ	เนวก	
a) 119	างแล้งขอใช้บริการ	mml
		4 0110
୭) ୮୮	UUU 22 PYKAI 9 IYMAMAPALI 19 P.AA IK	ണഹം

คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการระบบ กระบวนงาน การรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการณย์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงาน การให้บริการแก้ไขปัญหา ระบบคอมพิวเตอร์ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่ สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับ บริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อ พ่วงผ่านระบบHelpdesk ของคณะฯ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ

๑.๔ สร้างกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้กับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่าน ระบบ Helpdesk ของคณะฯ ตั้งแต่ขั้นตอนการได้รับงานแจ้งซ่อมในระบบ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลใน ใบแจ้งซ่อมและกดรับงาน การพิจารณาปัญหาเบื้องต้นเพื่อตัดสินใจซ่อมฯ วิธีการรายงานผลการซ่อมฯในระบบ การปิดงานซ่อมฯ จนถึงรับทราบผลการประเมินเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ

๓. คำจำกัดความ

Helpdeskคือ บันทึก แก้ไข และเฝ้าติดตามปัญหา ผู้รับบริการ คือนักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ การจัดการปัญหา (Problem Management)เพื่อระบุหาสาเหตุของปัญหาโดยปัญหาอาจจะพบ ได้หลังจากเกิดอินซิเด้นท์ ซึ่งเป้าหมายที่แท้จริงคือป้องกันไมให้เกิดซ้ำเมื่อพบสาเหตุของปัญหาแล้วปัญหานั้น จะถูกจัดว่าเป็น Known Error และจะมีการตัดสินใจว่าจะแก้ปัญหาแบบถาวรหรือไม่เพื่อป้องกันการเกิดอินซิ เด้นท์อีก

ระบบคอมพิวเตอร์ หมายความว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบในระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย เครื่องพิมพ์ เครื่องมัลติฟังค์ชั่น เครื่องแสกน เครื่องสำรองไฟฟ้า และอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีใช้ในคณะ พยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

ระบบเครือข่าย คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศส าหรับระบบคอมพิวเตอร์

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคมกับบริษัทผู้ให้บริการระบบอินเตอร์เน็ตแบบองค์กร (Internet Service Provider) เพื่อใช้งานรับส่ง ข้อมูลสารสนเทศ การเข้าถึงเว็บไซต์ และการใช้งานรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา

๕. กระบวนงาน (Work Flow)

ชื่อกระบวนการ กระบวนการให้บริการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงาน ประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ

 ๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่าน ระบบ Helpdesk ของคณะๆ

 ๒. ผู้รับผิดชอบระบบ Helpdesk ต้องสามารถตอบสนองโดยการให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ ภายในระยะเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ

๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
 และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ (ร้อยละ ๘๕)

๒. ร้อยละ ของจำนวนเรื่องแจ้งซ่อมที่ผู้รับผู้รับผิดชอบระบบ Helpdesk ที่สามารถตอบสนองโดยการ ให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ภายในระยะเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ (ร้อยละ ๙๐) ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)เรื่อง การให้บริการการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ คอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ในภาพรวม

ที่	ผังงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
	(Flow Chart)	(นาที)		คุณภาพงาน	ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย
9	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหา	Ø	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านซ่องทาง ต่างๆ ดังนี้ แจ้งผ่านโทรศัพท์ ๘๓๐๕ , เว็บไซต์,ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ หรือทางเอกสาร	- มีช่องทางรับแจ้ง ปัญหาที่เพียงพอ - มีการเก็บข้อมูล เบื้องต้นของผู้ใช้งาน ครบถ้วน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
ଭ	วิเคราะห์ประเภทปัญหา	ھ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของ ปัญหา กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไข ปัญหา โดยพิจารณาลำดับการปฏิบัติงาน ของผู้รับผิดชอบ และแจ้งผ่านระบบ	มีการวิเคราห์ประเภท ของปัญหาได้อย่าง ถูกต้องและมอบหมาย ผู้รับผิดชอบอย่าง เหมาะสม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
តា	ิ * รับงาน	9	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานรับงานผ่าน ระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งาน	เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมในการ ปฏิบัติงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
ଜ	แนะนำการแก้ไข แก้ไขไม่ได้ แก้ไขได้	ية	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประสานงาน ผู้ใช้งานขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อ แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านทาง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ	แนะนำการแก้ไขปัญหา เบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใข้งาน ดำเนินการด้วยตนเอง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
6	ดำเนินการตามแต่ละกรณี	ମଝ	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการตาม ขั้นตอนการทำงานแก้ไขปัญหาของแต่ละ กรณี โดยผู้ใช้งานสามารถติดตาม ความก้าวหน้าของการดำเนินงานจาก ระบบได้	ดำเนินการแก้ไข ปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
e	ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจ	ព	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้ คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้ งานคอมพิวเตอร์ออนไลน์	มีผลการประเมินความ พอใจในการให้บริการ ในแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
ମା		¢	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการเข้าดำเนินการ แก้ปัญหาเข้าสู่ฐานข้อมูล	มีการบันที่รายละเอียด ผลการแก้ไขได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
ช	♥ รายงานการให้บริการแยกตาม หน่วยงาน	តា	รายงานการให้บริการของผู้ใช้งานแต่ละ รายแยกตามหน่วยงาน	มีรายงานผลการ ดำเนินการแยกตาม หน่วยงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
ಳ	จบการทำงาน		เสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน		นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

۵.	ผังงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	(Flow Chart)	(นาที)		ต้าแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย
0	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหา	0	ผู้ใช้งานเกิดปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วง ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทาง โทรศัพท์ได้	นักวิซาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
ଭ	.เข้าถึงหน้างานและ ตรวจสอบปัญหา	00	เจ้าหน้าที่เข้าถึงหน้างานและตรวจสอบปัญหาที่ เกิด	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
តា	ดำเนินการแก้ไขปัญหา แก้ไขไม่ได้ แก้ไขได้	90	เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
હ	ุ ↓ เก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อช่อมแชม ต่อไป	ၜႍႍႍ	ในกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้ว เสร็จที่หน้างานได้ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเก็บ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงกลับมา ดำเนินการช่อมแชม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
<u>ه</u>	พิจารณาการแก้ไขพร้อม บันทึกผลในระบบ อุปกรณ์เสียหาย ระบบเสียหาย	Ø	เจ้าหน้าที่พิจารณาวิธีการแก้ไขปัญหา พร้อม บันทึกผลการพิจารณาลงในระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
લ	ิ Recovery ระบบปฏิบัติการ	୭୯୦	ในกรณีระบบปฏิบัติการเสียหาย หรือเกิดปัญหา ซับซ้อน เจ้าหน้าที่การปฏิบัติงานจำเป็นต้อง Recovery ระบบปฏิบัติการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
ଜା	พิจารณาการรับประกัน สัมญาบำรุงรักษา	ŝ	พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษา และช่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
ະ	ส่งเรื่องซ่อมแซมแก้ไขให้ 	ه	จัดทำเรื่องส่งซ่อมอุปกรณ์ ไปยังพัสดุและบันทึก ในระบบ	นักวิซาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
ಳ	ส่งเรื่องช่อมแซมแก้ไขให้	តា	แจ้งบริษัทผู้รับประกัน ช่อมแชมแก้ไขอุปกรณ์	นักวิซาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
ၜႍႍ	♥ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา ◀ บันทึกผลการดำเนินงาน	តា	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัหาและบันทึก ผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งาน ตรวจสอบได้ตลอดเวลา	นักวิซาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
00	ผู้ใช้งานให้คะแนนความ พึงพอใจ	តា	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนน ความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้ง และแก้ไขปัญหาคอมคอมพิวเตอร์ออนไลน์	นักวิซาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์

ที่	ผังงาน	ຽະຄະ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	(Flow Chart)	เวลา		ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย
		(นาที)		
໑		໑	ผู้ใช้งานเกิดปัญหาระบบโปรแกรม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / ออ่าเข้ามีอี่ยวข้อง
	(ผู้ใช้งานแจ้งปัญหา)		ประยุกต์ของคณะพยาบาลฯ และ	แย้ทพิมยาด 1.064
			ปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหา	
			ทางโทรศัพท์ได้	
୭	↓ ↓	ၜႍႍႍ	เจ้าหน้าที่เข้าถึงหน้างาน และ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /
	เข้าถึงหน้างานและ		ตรวจสอบปัญหาที่เกิด	บย่ำพื่มเบอง
	ตรวจสอบปัญหา			
ണ			เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /
	ดำเนินการแก้ไข	ഩഠ		กลุ่มผูทเกยวของ
	< ปัญหา			
	แก้ไขไม่ได้ แก้ไขได้			
ୢ		ć	พิจารณาการับประกันและสัญญา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / อว่านั้นี่เวี่ยวข้อง
	พิจารณาการรับประกัน		บำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบ	แย้าพื่มเนอ เฉอง
	สัญญาบำรงรักษา		โปรแกรมประยุกต์	
	มีรับประกัน			
ଝ	ุ่∳ไม่มีรับประกัน	¢	จัดทำเรื่องจ้างแก้ไขข้อผิดพลาดของ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / อลุ่มข้ณีอี่ยวข้อง
	สงเรองซอมแซมเปท		ระบบไปยังบริษัทาผู้รับประกัน	เเย่ำพื่มหเเอ 1.064
	งานพสดุ			
Ь		តា	กรณีระบบโปรแกรมประยุกต์ที่เกิด	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / อว่าหะ้นี่เวี่ยวข้อง
	🛶 ส่งเรื่องซ่อมแซมไปที่ให้		ปัญหาอยู่ในสัญญารับประกัน แจ้ง	<u>เเย่</u> ทพื่มเนธ <i>า</i> อง
	บริษัทผู้รับประกัน		บริษัทผู้รับประกันเพื่อดำเนินการ	
			ซ่อมแซมแก้ไขระบบ	
ଣା	ติดตามผลการการแก้ไขปัญหา	តា	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /
	และบันทึกผลการดำเนินงาน		และบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ	กยุ่ มพึ่ มทุกอ <i>า</i> ดอง
			เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา	
ಜ		9	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /
	ผู้ใช้งานให้คะแนน		คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ	ุ่มย ่ ทพิ่มเบถ. ว .ดอง
	ความพึงพอใจ		ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการ	
			ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์	

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายภายใน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

®.	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะ เวลา (นาที) ๑	รายละเอียดงาน ผู้ใช้งานเกิดปัญหาระบบเครือข่าย และ	ผู้รับผิดชอบ ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มข้ซี่เอี่ยวข้อง
	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหา/ ตรวจสอบและพบปัญหา		ปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทาง โทรศัพท์ได้	แย้าหพิ่มคเด รถอง
ම	วิเคราะห์ปัญหา	୦୦	วิเคราะห์ปัญหาระบบเครือข่าย และ บันทึกวิธีการแก้ไขปัญหาระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
តា	ปัญหาเนื่องจาก หน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขปัญหา แจ้ง ปัญหาหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเนื่องจากผู้ให้ บริการระบบเครือข่าย	ଭଝ	กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากอุปกรณ์ระบบ เครือข่ายของหน่วยงาน ๑) หน่วยงานภายในคณะๆ ดำเนินการ แก้ไขปัญหาอุปกรณ์โดยผู้รับผิดชอบการ ปฏิบัติงาน ๒) หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย แจ้งปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน ต่อไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
ଝ	แจ้งปัญหาผู้ให้บริการ 	ě	กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบ เครือข่ายแจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบ เครือข่ายนั้นๆ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
¢	 ติดตามผลการแก้ไขปัญหา 	ព	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและ บันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
e	 ↓ ผู้ใช้งานให้คะแนน ความพึงพอใจ 	Ø	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้ คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ เริ่มต้น เมื่อมีผู้ขอรับบริการ
- ๖.๒ เจ้าหน้าที่รับแจ้งจากช่องทางโทรศัพท์ /ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์
- ๖.๓ เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์
 เจ้าหน้าที่รับเรื่องสอบถามปัญหาการใช้งาน
- ๖.๔ ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ในระดับเบื้องต้น เพื่อให้คำแนะนำ และทำการ บันทึกอาการเบื้องต้น เพื่อจัดส่งผู้รับผิดชอบ
- ๖.๕ User สามารถแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการเข้าดำเนินการแก้ปัญหาเข้า สู่ฐานข้อมูล แล้วเสร็จสิ้นกระบวนงาน
- ๖.๖ มอบเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการ ถ้าผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้ จะมีเจ้าหน้าที่เข้า ดำเนินการแก้ปัญหา
- ๖.๗ ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ๖.๘ เจ้าหน้าที่จดบันทึก เพื่อใช้เป็นข้อมูลผลการดำเนินงาน
 - เขียนวิเคราะห์ปัญหาและวิธีการแก้ไข
 - วิธีการปฏิบัติ
 - เจ้าหน้าที่อธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้รับบริการทราบ
- ๖.๙ User เขียนบันทึกข้อมูลความพึงพอใจ
 - เจ้าหน้าที่ส่งแบบการประเมินให้ผู้รับบริการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๖.๑๐ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการ
 - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่งแบบฟอร์มการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ helpdesk และทำการปิดงาน
- ๖.๑๑ รายงานการให้บริการแยกตามหน่วยงาน

รายงานผลการดำเนินงานประจำรายเดือน

๖.๑๒ สิ้นสุด

๗. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ควรศึกษาคู่มือการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ระบบแจ้งซ่อม คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ได้ที่http://www2.kcn.ac.th/helpdesk

๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

สามารถตอบสนองโดยการให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ภายในระยะเวลามาตรฐาน ที่ได้กำหนดไว้

๙. ระบบติดตามประเมินผล

๙.๑ มีโปรแกรม helpdesk เพื่อติดตามการทำงาน

- เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด
- กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม ทุกเดือน

HELPDESK_KFN	ноте	ABOUG	บุคลากรไอที	สำหรับผู้ดูแล				
ระบบแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ 								
แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ **คอมพิวเตอร์มีปัญหา/ลืมรหัสผ่านระบบ ต่างๆ/อินเทอร์เนิดใช้งานไม่ได้ ผแต่เ	ดิดตามสถานะ การแก่ไขปัญหา เนเน		แบบประเมิน ความพึงพอใ 	เ				

		£ 7	0 · • K		• T	u u	v	W	х .	 A8 	AC	AD	
ตรวจสอ	บสถาบ	ะการแจ้งปัญหา	คอมพิวเตอร์ออนไ	จน์									
** เริ่มงสำคับคา	านจังช่อมโด	แล้างอิงจากเวลาที่รับแจ้ง สำ	ดับอ่างสุดคือการแจ้งช่อมอ่าสุด '	*หากมีข้อผิดพลาดแ	จ้งงานเทคโนโลยีสารสนเ	พศ โพร 8305 - */สถานะ : 1 สีเพิ่มวะต่าเนินการเรียบร้อย 2 :	สีส้ม=รอต่าเนินการ	3.แตงอ่อน=ก่	เล้งตำเนินการ) 4 สี	ป้าเงิน=ส่งช่อมข	เริ่พัท		
เวลาที่แจ้ง	dhumia /atema:	ชื่อ - นามสกุล	กาดวิชาได้าย ประเภทปัญหา	ลุปกรณ์	ดวามเป็นเจ้าของ	ปัญหาที่พบ	ate	าามพี	ຈຳຕັວນັກຕຶກສາ(ເລາ	สถานะ	ผู้สำเนินการ ตรวจสอบ/แก้ไข	ผู้ขอไข้ติดต่อ ผ่านช่องหาง	
27/4/2020, 10:2	22:1 บุคลาคร	นางสาว จุทามาศ ไตรพรม	ภาควิชาการพเ ขอติดตั้ง/เคลื่อนย่า	ย เครื่องปรั้นเตอร์	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย Pr	inter หมือใดสำหนดคะ รบความเดิมหมือตัวขอะ ขอบคุณอะ	อาคารการณะ	เ พ้อง ภาควิชาก	ารพยาบาลสาธารณส	ดำเนินการเรียบรั	<mark>ข้ญญานุช</mark> (เครช)	ระบบแจ้งปัญหา	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
27/4/2020, 10:5	53:1 นักศึกษา	นางสาว คัณธิมา นุมนวล	นักศึกษา ขอติดตั้ง/เคลื่อนย่า	ย โน้ตมุ๊ค	เครื่องส่วนบุคคล(ส่วน ไม่	5	บ้าน	นครปฐม					
27/4/2020, 14:4	15:1 นักศึกษา	นางสาว ประภัสรา แต่งหอง	นักศึกษา ขอด่วนนะนำ/บริกษ	าร์นี่คมู้ค	เครื่องส่วนบุคคล(ส่วน ด้ว	แอปพลิเคข้ามีปัญหาไม่สามารถใช้งานใด้	บ่าน	-					
27/4/2020, 22:3	29: ! นักศึกษา	นางสาว คมอเนตร เริ่มวัฒนะ	นักศึกษา ชอร์ฟแวร์	โน้ตมุ๊ค	เครื่องสวนบุคคล(สวน เป็	คโปรแกรมไม่ได้ค่ะ	อาคารคารณะ	1412					
28/4/2020, 14:5	10: อาจารย์	นางสาว อ.สุริศารู่ พานทองข้อ	. ภาควิชาการพร ชอร์ฟแวร์	โน้ตมู้ค	เครื่องส่วนคลาง(หน่วยสอ	unana google meet	อาคารการณะ	204		ดำเนินการเรียบรั	ข้อมญานซ(เครช)	เมอร์ภายใน	ดำเนินการให้ค่าปรึกษา เรียบร้อยแล
28/4/2020, 14:5	51:1 บุคลาคร	นางสาว จุทามาศ ไตรพรม	ภาควิชาการพะ ฮาร์ดแวร์	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย เครื	ร้องค้าง เปิดอะไรไม่ได้	อาคารการณะ	ป็น2		ดำเนินการเรียบร่	ะ ขัญญานุช(เครช)	Line	ด่าเนินแจ้งข่อม สงต่อให้บริษัท
28/4/2020, 14:5	53:+ อาจารย์	นางสาว จิรนช งามยิงยศ	ภาควิชาการพะชอร์ฟแวร์	โน้ตมู้ค	เครื่องส่วนคลาง(หน่วยสอ	นอาม classroom	อาคารการณะ	ป็น2		ดำเนินการเรียบรั	ข้อมูญานซ(เครช)	walk in	ด่าเนินการให้ค่าปรึกษา เรียบร้อยแล
29/4/2020, 15:4	44:• บุคลากร	นางสาว มีนครา ชุรัตน์	ฝ่ายส่งเสริมวิจี ขอค่าแนะนำ/บริกษ	า คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย joi	n meet แล้วโมค์ไข้งานไม่ได้	อาดารคณแม่	ป้น 3 ห่อง 630	7	ด่าเนินการเรียบร่	ส ดาวิชย์(เต่า)	เมอร์ภายใน	ด่าเนินการเรียบร้อยแล่ว
29/4/2020, 15:4	18:1 อาจารย์	นางสาว จรรยาลักษณ์ สุขแจ่ม	ภาควิชาการพร ขอติดตั้ง/เคลื่อนย่า	ย คอมพิวเตอร์สั่งโด้ะ	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย ต่อ	งการต่อจอเพิ่ม	อาคารการณะ	ขึ้น 2 ภาคมารเ	าหารก	ด่าเนินการเรียบร่	สาวิชย์(เต่า)	เมอร์ภายใน	ด่าเนินการเรียบร่อยแล้ว
30/4/2020, 8:35	5:41 บุคลากร	นาย สมรักษ์ โพธิสิงท์	ฝ่ายกิจการนัก ฮาร์ดแวร์	เครื่องปรั้นเตอร์	เครื่องส่วนบุคคล(ส่วน ปรี้	นและถายเอกสารใม่ได้	อาคารการณะ	ะ ฝายกิจ					
1/5/2020, 14:05	.5! บุคลากร	นาย สมรักษ์ โพธิสิงท์	ฝ่ายกิจการนัก ชอร์ฟแวร์	เครื่องปรั้นเตอร์	เครื่องส่วนคลาง(หน่วยปรี้	น eDuc pdf ไม่ได้ word ยังปริ้นได้ปกติ	อาคารการณะ	สายกิจ					
1/5/2020, 14:33	3:16 อาจารย์	นางสาว ปียธิดา ศรีพงษ์สุทธิ์	ภาควิชาการพะชอร์ฟแวร์	รณีตมุโค	เครื่องส่วนกลาง(หน่วย เสีย	solu google chorme laisan	บ้าน	บ้าน		ด่าเนินการเงียบร่	ຄດພາຣ(ໂລນ)		
1/5/2020, 14:35	3:51 อาจารย์	นางสาว นิตยา สุขข้อสงค์	ภาควิชาการพเ ขอดำแนะนำ/บริกษ	า โน้ตมู้ค	เครื่องส่วนคลาง(หน่วยสอ	เบลามการสร้างท้องประชุม google meet	บ้าน	ป่าน		ด่าเนินการเรียบร่	ເ ດດຸນາດຣ(ໂລນ)		1.
1/5/2020, 14:38	3:21 อาจารย์	นาง อัญชลิสนองคุณ	ฝ่ายกิจการนัก/ ขอดำแนะนำ/บริกษ	า คอมพิวเตอร์ตั้งโด๊ะ	เครื่องส่วนคลาง(หน่วยเป็	ตโมค์ใน google meet	อาดารการณะ	เข้น 1 ฝายกิจก	สนักศึกษา	ต่าเนินการเรียบร่	ເ ດດຸນາດຮ(ໂລນ)		
1/5/2020, 14:55	ระ1+ อาจารย์	นางสาว ปียธิดา สร้พงษ์สุทธิ์	ภาควิชาการหะ ชอร์ฟแวร์	รินิตมุต	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย go	ogle chrome ค้าง เปิดไม่ได้	บ้าน	บ้าน		ดำเนินการเรือบร้	(ແຜງ)ຈາສຊາດ		
8/5/2020, 13:42	2:11 อาจารย์	นาย อัญชุลิ มังเรียม	สำนักงานคณะ ขอติดตั้ง/เคลื่อนยำ	u nápywebcam	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย ขอ	ใช้ระบบ video call ผ่าน google meet	อาตารคุณแม่	6312					
8/5/2020, 13:45	131 anna 18:3	นางสาว รศ.คร.สุภาพ ใหมนทั	ภาควิชาการพร ขอดำแนะนำ/บริกษ	า รินิตมู้ค	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย ปัญ	มหาเปิด link google meet	บ้าน	บ้าน					
14/5/2020, 16:1	10: นักศึกษา	นางสาว ทัณฑ์กา คริบุญ	นักศึกษา อิมราโสผานระบบสา	เสนเทศ						สาเนินการเรียบร่	ເຊຍາຊີ (ເຊຍາ)	szuzhelpdesk	ริรทัสผ่านและแจ้งผลดำเนินการผ่าง
15/5/2020, 11:1	15: นักศึกษา	นางสาว ฐาบนี้ หองศรี	นักศึกษา อิมราโสผ่านระบบสา	เรสนเทศ						ดำเนินการเรือบร้	(เสสิ)จกษณุก	szuphelpdesk	ริรทัสผ่านและแจ้งผลดำเนินการผ่าง
30/5/2020, 13:4	46:1 นักศึกษา	นางสาว สรัญญา แก้วกลัด	นักศึกษา อิมราโสผ่านระบบสา	รสนเทศ						ตำเนินการเรียบรั	(เนตรี)จุกษณฑ	szuuhelpdesk	ริรทัสผ่านและแจ้งผลดำเนินการผ่าง
3/6/2020, 21:00	0:11 นักศึกษา	นางสาว อรปรียา สีดามุย	นักศึกษา อิมรทัสผ่านระบบส	เรสนเทศ					2	ดำเนินการเรียบร่	(ແລະ)ຈຸດສຸດສຸດ	szunhelpdesk	รรทัสผ่านและแจ้งผลค่าเนินการผ่าน
9/6/2020, 13:34	1:31 บุคลาคร	นางสาว จุทามาศ ไตรพรม	ภาควิชาการพะชอร์ฟแวร์	เครื่องถ่ายเอกสาร	เครื่องส่วนคลาง(หน่วยรม	ความาเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ไท้สามารถบรินออกที่เครื่องถายเอกสา	ารไท้ค่ อาคารการณะ	เ ห้องภาควิชากา	รพยาบาลสาธารณสุร		-		
9/6/2020, 18:59	4 นักศึกษา	นาย รตะศรีสุวรมณภา	นักศึกษา บอคำแนะนำ/ปรึกษ	า โทรศัพท์มือถือ	เครื่องส่วนบุคคล(ส่วน บัญ	มหาคือเวลาใช้6004101135@nmu.ac.th เข้าไปทำข้อสอบgoogi	le froi นักศึกษา	บ้านพักบ้างนอ	1				
16/6/2020, 13:0	18:1 นักศึกษา	นางสาว คฤษณา จันทร์แค้ว	นักศึกษา อิมราโสผ่านระบบสา	รสนเทศ						ดำเนินการเรียบรั	กฤษกร(โอม)	stuuhelpdesk	ริรทัสผ่านและแจ้งผลดำเนินการผ่าง
16/6/2020, 20:4	10:1 นักศึกษา	นางสาว สุขัญญา นามวิเศษ	นักศึกษา อิมราโสผ่านระบบส	รสนเทศ					1	ดำเนินการเรียบรั	กฤษกร(โอม)	stuuhelpdesk	รรทัสผ่านและแจ้งผลค่าเนินการผ่าน
17/8/2020, 12:1	101 นักศึกษา	นางสาว สุขัญญา นามวิเศษ	นักศึกษา อิมราโสผานระบบสา	รสนเทศ						ดำเนินการเรียบร่	กฤษกร(โอม)	stuuhelpdesk	รรทัสผ่านและแจ้งผลดำเนินการผ่าง
24/6/2020, 9:14	:2' อาจารย์	นาง นพัตธร พฤศษาอนันเ	ก ภาควิชาการพร ชอร์ฟแวร์	ร์ปอนุ๊ค	เครื่องส่วนบุคคล(ส่วน โป	รแกรม Reimage เด่งแจ้งเตือนบ่อยครั้ง	อาการคุณแม่	ขึ้น M		ดำเนินการเรียบรั	ส ดาวิชย์(เต่า)	เมอร์กายใน	ดำเนินการเรียบร่อยแล้ว
24/8/2020, 9:16	3:01 อาจารย์	นางสาว วันวิสา มาฟู	ภาควิชาการพะชอร์ฟแวร์	เครื่องถ่ายเอกสาร	เครื่องส่วนคลาง(หน่วย สัง	พิมพ์แล้ว ไม่ออก	อาคารคุณแม่	M		ดำเนินการเรียบรั	ส ดาวิชย์(เต่า)	เมอร์ภายใน	ด่าเนินการเรียบร้อยแล่ว
24/6/2020, 9:18	3:2(อาจารย์	นาง คาญจนา ครียางาม	ภาควิชาการพ ชอร์ฟแวร์	โน้ตมู้ค	เครื่องส่วนบุคคล(ส่วน gri	dview มีปัญหา , ลงโปรแกรม ZOOM ,	อาคารคุณแม่	M		ดำเนินการเรียบร่	ดาวิชย์(เต่า)	เมอร์กายใน	ดำเนินการเรียบร่อยแล้ว
2/7/2020 8-40	47	and the first strengt and	dans a faith front a surger and	C C C C C C C C C C C C C C C C C C C		CONTRACTOR CONCINCILIANT CONCINCILIANT CONCINCILIANT	A SPORT OF A SPACE				a construction of the second second		and a contraction of the second



คอมพิวเตอร์สั่งโต้ะ
 คอมพิวเตอร์ All-in-One
 โน็ตบุ๊ค
 เครื่องปรี้บเตอร์
 สนกนเนอร์
 โทรสิพหรีอสือ
 เครื่องถ่ายเอกสาร
 IPad

▲ 1/6 **▼**







๙.๒ มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ค้ายบริการทางการศึกษา
ส่วนที่ 1 จาก 2
แบบประเมินความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้
**ดำยิ่นจง แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินดวามพึงพอใจผู้เข่าใช้งานระบบเทคโนโลโนยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินนี้จะ นำไปพัฒนาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต่องการของผู้ใช้ เพื่อนำไป ประกอบการประกันคุณกาพการศึกษาต่อไป ผู้ดอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ ให้ความร่วมมื่อไว้ ณ โอกาศนี้ด่วย
ข้อมูลผู้ตอบ ศาอธิมาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)
เพศ(ผู้ประเมิน) *
1 นำย
2 หญิง
ตำแหน่ง / สถานะผู้ประเมิน *

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

๙.๑ แบบฟอร์มขอรับบริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

๙.๒ แบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์

๑๑. ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข

ที่	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
୕	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เข้าระบบฯ ตามเวลาที่กำหนดทุกๆ ชั่วโมง เพื่อตรวจสอบใบงานแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์	 ๑. หัวหน้างานติดตามการทำงาน อย่างใกล้ชิด มีการแจ้งเตือนให้ เจ้าหน้าที่ๆเข้าไปตราจงาบทอง
		ชั่วโมง รวมถึงมีการประชุม ติดตาม
		งานในทุกๆ สัปดาห้
		. มการงดทาร เอง เนผสการขอม บำรงคอบพิวเตอร์ฯ (รายสัปดาห์)
	ข ข ล่ข เจ ขจ ท เ	१४४ ४ वद्यात
େ	 ๑. เจาหนาทผูบฏบตงานเมตรวจสอบขอมูลเหมความ ๑. เจาหนาทผูบฏบตงานเมตรวจสอบขอมูลเหมความ 	 ๑. เหเจาหนาทศกษาคูมอ ๑. เหเจาหนาทศกษาคูมอ
	หม่อย หม่อยงางพี่แอ้ง พี่ตั้งของหม่อยงางพี่เอิดข้อเหล (พี่แอ้ง ขั้นอ้างหม่อยงางพี่แอ้ง พี่ตั้งของหม่อยงางพี่เอิดข้อเหล (พี่แอ้ง	(เวะบวนการเทบงการแขงขยม
	พูแข่ง ทน เอง เนทแข่ง ทต่งของทน เอง เนทเกต ปญท I (ทแข่ง ถังเองโอรภ์ซึ่งเวิดข้อเหลอย่องเอะอด)	แถาพาะเพธาะของการกับการเหตุดพางพาก เมื่อการกับการเหตุดพางพาก
	แกล์กแระหองขุนเกิดใน เออีมเซยองส์ฟง	เข้าใช้งานระบบ
តា	 ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ดำเนินการกดรับงานส่งผลให้การ 	๒. ผู้ดูแลระบบทำการชี้แจง หรือ
	ดำเนินการซ่อมๆ ล่าช้า หรือไม่ตรงตามความเป็นจริง	ฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้งานให้มีความรู้
		ความเข้าใจ
¢	๓. ผู้แจ้งซ่อมไม่ระบุข้อมูลในใบแจ้งซ่อมให้รายละเอียด	จัดทำคู่มือ หรือ หนังสือแจ้งเวียนให้
	ครบถ้วนตามแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฎในระบบ	หน่วยรับบริการทราบถึงขั้นตอน และ
	(E- from) ทำให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินการซ่อม	รายละเอียดการใช้ระบบ
ć	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เสร็จได้ภายใน	เจ้าหน้าที่เรียนรู้เพิ่มเติมจากแหล่ง
	ระยะเวลาตามมาตรฐานกำหนด	ต่างๆ เช่นคู่มือ เอกสาร หนังสือ และ
		ระบบอินเตอร์เน็ต และจนท.บันทึก
		เก็บไว้เป็นกรณีศึกษา
b	๒. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เสร็จได้ภายใน	หัวหน้างานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
	ระยะเวลาตามมาตรฐานกำหนด	ติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด เช่น มี
		การประชุม จนท. ทุกสัปดาห์เพื่อ
		รายงานความคืบหน้าของงาน
ଣ୍ୟ	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ปิดงานซ่อมล่าช้า ส่งผลให้มีงาน	หัวหน้างานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
	แจ้งซ่อมคงค้างในระบบ	ติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด โดยมี

		การประชุม จนท. ทุกสัปดาห์เพื่อ รายงานความคืบหน้าของงาน และ ตรวจสอบงานซ่อมคงค้างในระบบ
ที่	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
ی ا	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ระบุรายละเอียดรายงานผล การแจ้งซ่อม หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงให้ ครบถ้วน ชัดเจน ตามความเป็นจริง อันจะทำให้เกิดการขาด แคลนอุปกรณ์	หัวหน้างานกำกับผลการแจ้งซ่อม และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุง ทุกๆ เดือน
ଝ	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์แจ้งผลการซ่อมไม่ครบ จะทำให้ ผู้รับบริการประสานติดตาม ในงานที่ยังได้รับการแก้ไขไม่ ครบถ้วน	ระบุรายละเอียดรายงานผลการแจ้ง ซ่อมที่ครบถ้วน ชัดเจน ตามความเป็น จริง
<u>۵</u>	หน่วยงานรับบริการไม่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน	 ๑.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แจ้ง หน่วยงานรับบริการเพื่อประเมินผล การปฏิบัติงานในระบบฯ ทุกครั้ง ๒.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงาน แล้วภายใน ๑ สัปดาห์เจ้าหน้าที่เข้า ตรวจสอบในระบบฯ หากไม่มีการ ประเมินให้แก้ปัญหาเบื้องต้นโดย ประสานกลับยังหน่วยงานเพื่อทำการ ประเมิน ๓. หากผู้รับบริการไม่ทำการ ประเมินผล จะไม่สามารถแจ้งซ่อม งานใหมได้

้ คู่มือการเพิ่มข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์คณะพยาบาล

ผังการปฏิบัติงานด้านการบริการทางการศึกษา การขอลงสื่อประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์



ขั้นตอนการประกาศข่าว

๑. เข้าสู่ระบบบบริหารจัดการเว็บไซต์ที่ URL: http://

พิมพ์ชื่อและรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน



๒.คลิกที่เมนู ข่าว

📸 Dashboard 🛛 🛃 CMS	📧 Media 🗿 Pages 🧔 1	ina 📄 Blog (KM)	🝳 จัดชื่อจัดจ้าง 🛛	🤌 Code editor	🔯 ศาลามที่ถามบ่อย	List F > 📢
WELCOME			WEBSITE			
,Or	Welcome back to KFN - website, ນັ້ນທູງານຸນ. You Mon, Oct 26, 2020 1:20 AM	r last sign in was				
SYSTEM STATUS Pending software updates				or the ye	ar 2019	
No warnings to display System build			465	the second secon	🕆 Vales 👔 Determineties	* ****
A						

_{๓.}คลิกที่เมนู โพสต์ใหม่

1 1986	โพสร +	ส์ 140 ประกาศ 0 ช่อน 1 อบับบราง • โทศสไหน่ ✔ เปิดไร้อาน ≪ มิดกระโร้อาน ✔ อบันบราง 🖹 Remove 🕫	Reorder 🌲	Export ,	초 Import			Search	Q
พมวดหมู่ 1	อัปเต	ประกาศ ปลน ฉบับบราง เลือกหมวดหมู: all v การเข้ารม: all numbers v ส่งครั้ง ลพื: all periods v	สุดทำย: all periods ·	< ประกาศที่: a	ill periods ~	สร้างร่	ก็: all periods ง	~	
455		v abrīk	ญัแต่ง	การเข้าชม 🗠	ความยาว	nôň	สถานะ	ประกาศที่ 🗠	:=
		ประกาศรับสมัครบุคคลเข้าศึกษามหาวิทยาลัยบวมันทราธิราช ประจำบิการศึกษา 2564 รอบที่ 1	chunyanuchd	119	819	R	● ประกาศ	Thu, Oct 22, 2020 2:33 AM	
ຊາຍກາວນານນັກ		ขอแสดงความยินดีกับบุคลากรดีเด่นด่านคุณธรรมของมหาวิทยาลัยบามิบพราธิราช ประจำปี พ.ศ. 2563	chunyanuchd	59	250	6	● ประกาศ	Fri, Oct 16, 2020 8:51 AM	

๔. ขั้นตอนการเพิ่มข่าวประชาสัมพันธ์

๑. พิมพ์หัวข้อข่าว

๒.เลือกหมวดหมู่

๓.ใส่ Slug ข่าว

๔.ใส่รายละเอียดข่าว

๕.ใส่รูปหน้าปกข่าว

๖.เลือกวันที่แสดงข่าวและแสดงข่าวถึง

๗.เลือกกลุ่มผู้รับข่าวสาร

เลือกผู้เขียนข่าว

๙.เลือกสถานะการแสดงผลและข่าวน่าสนใจ

๑୦. คลิก Create



๔. ข่าวที่แสดงในหน้าเว็บไซต์คณะ



ขั้นตอนการเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์

๑. คลิกที่เมนู Slideshow

< (KM) V AREDIARATE Code editor V Attributer studies 🔚 List Hie Downloads 🎦 studieshow 🔟 Sudeshow	< (KM)	🍳 จัดชื่อจัดจ้าง		🧿 สาถามที่อามบ่อย	List File Downloads	🔛 ภาพกิจกรรม	Slideshow			
---	--------	------------------	--	-------------------	---------------------	--------------	-----------	--	--	--

๒. คลิกที่เมนู Slideshow หน้าแรก

6	บริการออนใลน์ สำหรับนักดึกษา : บริการดำนสารสนเทศ	9
5	บริการออนใลน์ สำหรับนักศึกษา : ฟอมูลการเรียน	3
3	บุคลาภร	6
z	นักศึกษาปัจจุบัน	3
1	slideshow wilnusn	22

๓. คลิกSlideshowslides

Name						
Slide	show หน้าแรก					тн
หา	มลบ Slide หน้านี					
	i star Slidesho	ny slides 🗇 eu	30 Reorder			
	I will bildesite					
	D 🗸	IMAGE \vee	NAME 🗵	TARGET LINK \vee	PUBLISHED7 V	สาดับ ∨
	162				1	152
	161	451			0	149
		and the second second				

- ชั้นตอนการเพิ่มข้อมูลป้ายประชาสัมพันธ์
 - เพิ่มชื่อป้าย
 - ๒. เลือกวันที่แสดงข่าวและแสดงข่าวถึง
 - ๓. คลิกให้แสดงหน้าเว็บไซต์
 - ๔. อัพโหลดรูปภาพที่ต้องการแสดง
 - ๕. คลิก Create

< 'ages 🖉	ข่าว 📄 Blo	g (KM) 😡 จัดขึ้อจัดจ้าง 🥙 Code editor 🤀 ศาลามที่กามปอย 📄 List File Downloads 🔛 ภาพกิจกรรม (Mideshow >
Slideshows	Slideshows Name Slideshow W1	Create Slideshow slides ×	
	ทำมลบ Slid 📗 สร้าง S	Text link Target link	
	ID \ 162	Start publishing Finish publishing	0? ~ dhi 15
	161	Published?	14
	158	±	15
Slideshows	Name Slideshow 141	URL ของวิดีโอ Click the & or drag a file here to upload &	
	🦳 ทำบลบ Slide	Description B I ∐ & x, x ² A + Tl + & © ✔ + ¥ + ¶ + ≧ + ≔ + ≔ = ⊂ ↓	
			D? V dhi
	162		15
	161		14
	158	Create Cancel	15
	156		14

๕. ป้ายประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์



คู่มือการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

หลักการและเหตุผล

การทำงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความสำคัญต่อคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ เพราะต้อง รองรับการทำงานผ่ายระบบงานทั้งหมด รวมไปถึงการใช้งานของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร จึง จำเป็นต้องมีเฝ้าระวัง ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์

 เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน ของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบและเฝ้าระวังอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการตรวจสอบและเฝ้าระวังอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่สามารถ ถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

 3.เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานของการตรวจสอบและเฝ้าระวังอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ สามารถประเมินการแก้ไขปัญหา รวมถึงแก้ไขปัญหาให้ระบบเครือข่ายสามารถกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ผังการปฏิบัติงานด้านการบริการทางการศึกษา การตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์



รายการอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์

รายการอุปกรณ์	ชื่อ	IP address / URL
เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายยี่ห้อ Dell รุ่น PowereEdge R730	KCN-Server01P	
	KCN-Server02P	
	KCN-Server03P	
อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก ยี่ห้อ HP รุ่น MSA 1040 SAN	KFN-SAN01	
อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อ Fortigateรุ่น 500E	KCN-Firewall	
อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อ Fortigateรุ่น 1000C	Server Zone- Firewall	
อุปกรณ์จัดเก็บ Log File ระบบเครือข่าย ยี่ท้อ Fortianalyzerรุ่น 1000E	KCN-LOG	
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L3 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-3850	C3850-Core	
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น SG-200	SG200-SW1-1	
	SG200-SW1-2	
	SG200-SW1-3	
	SG200-SW1-4	
	SG200-SW2-1	
	SG200-SW2-2	
	SG200-SW2-3	
	SG200-SW2-4	
	SG200-SW2-5	
	SG200-SW-	
	Server01	
	Server02	
	SG200-SW3-1	
	SG200-SW3-1	
	SG200-SW3-1	
	SG200-SW12-1	
	SG200-SW12-2	
รายการอุปกรณ์	ชื่อ	IP address / URL
	SG200-SW12-3	

	SG200-SW20-2	
	SG200-SWB2-2	
	SG200 -SW5-1	
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น SG-220	SG220-SW20-1	
	SG220-SWB6-5-1	
	SG220-SWB3-1	
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-	C2960-X-SWB6-M-	
2960X	1	
	C2960-X-SWB2-1	
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-	C2960-S-SW1-5	
29605		

ขั้นตอนการตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

<u>เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยี่ห้อ Dell รุ่นPowereEdge R730</u>

เข้าโปรแกรมเว็บบราวเซอร์ Google Chrome 💿 แล้วพิมพ์ URL ที่ต้องการเข้าไปตรวจสอบ โดยเริ่ม



	itegrated Dell Remote ccess Controller 8	Enterprise	
Login			?
KCN-SERVER01P	PowerEdge R730		
Type the Username and	l Password and click Submit.		
Username:	Password:		
Domain:			
This iDRAC	¥		
		Cancel	Submit

ให้สังเกตูตรง Server Health ว่าเป็นปกติตามภาพหรือไม่

Integrate Access C	d Dell Remote Controller 8	Enterprise	
System PowerEdge R730 davich , Operator	Properties Summary	Attached Media vFlash Service Module Job Queue Details System Inventory	
Overview Server Logs Power / Thermal	System Su	ummary	
-Virtual Console - Alerts - Setup - Troubleshooting		Batteries Temperatures	ſ
 Licenses Intrusion DRAC Settings → Hardware 		Fans Voltages	
		Power Supplies Removable Flash Media	
	L		Ŀ

จากนั้นให้เลื่อนลงมาด้านล่าง และไปตรวจสอบ Logged Events มีอะไรแปลกกว่าปกติ หรือเพิ่มจาก ของเดิมหรือไม่

ை

Recent L	ogged Events	
Severity	Date/Time	Description
Options: V	Tiew Logs	
~	Sun Nov 25 2018 23:11:32	The system inlet temperature is within range.
<u> </u>	Sun Nov 25 2018 23:05:14	The system inlet temperature is greater than the upper warning threshold.
	Sat Jun 30 2018 05:32:39	The power supplies are redundant.
~	Sat Jun 30 2018 05:32:33	The input power for power supply 1 has been restored.
8	Sat Jun 30 2018 05:32:24	Power supply redundancy is lost.
•	Sat Jun 30 2018 05:32:23	The power input for power supply 1 is lost.
8	Sat May 27 2017 08:05:41	CPU 1 has an internal error (IERR).
~	Sat May 27 2017 08:05:12	An OEM diagnostic event occurred.
8	Sat May 27 2017 08:05:12	A fatal error was detected on a component at bus 0 device 1 function 0.
•	Sat May 27 2017 08:05:12	A fatal error was detected on a component at bus 2 device 0 function 0.

*** ถ้ามีอะไรเพิ่มขึ้นมาเป็นเครื่องหมาย หรือ ให้ไปตรวจสอบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดวัน ไหน เวลาอะไร โดยวันและเวลาจะอยู่ด้านขวามือของเครื่องหมายดังกล่าว และเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น หาก สามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ ให้ทำการแก้ไขโดยทันที หรือหากแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ ***

~	Sun Nov 25 2018 23:11:32	The system inlet temperature is within range.
<u> </u>	Sun Nov 25 2018 23:05:14	The system inlet temperature is greater than the upper warning threshold.
	Sat Jun 30 2018 05:32:39	The power supplies are redundant.

จากนั้น ให้ไปที่แท็บ Hardware ทางซ้ายมือแล้วเซ็คตรง System Performance ดูว่าการทำงานของ Hardware ทำงานหนักแค่ไหนปกติหรือไม่



*** หาก Hardware ทำงานหนักกว่าปกติ ให้ทำการตรวจสอบระบบต่างๆ หรือประสานงานบริษัทให้ช่วย

ตรวจสอบ ***



สุดท้ายให้ไปที่แท็บ Storageทางซ้ายมือแล้วเซ็คตรง Storage Summery เพื่อตรวจสอบสถานะของ Storage บนเครื่อง Server โดยสถานะ ต้องเป็น Online ทั้งหมดเสมอ



Storage Summary							
Physical Disks Overview	Summary of Disks						
Colline Ready Failed Non-RAID Foreign Unknown Blocked Offline	Physical Disks 3 Virtual Disks 1 Global 0 Dedicated 0						

*** ทำตามขั้นตอนนี้กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทั้ง 3 เครื่อง ทีละ IP Address ***

อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก ยี่ห้อ HP รุ่น MSA 1040 SAN

	เข้าโปรแกรมเว็บบราวเซอร์ Google Chrome	🔍 แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ https://
จากนั้น	กรอก Username และ Password	
	Hewlett Packard	
	Enterprise	_
	Storage Management Utility	
	User name:	
	Password:	

 \sim

user language

Click to launch previous version.

แล้วนำ Cursor Mouse ไปชี้ที่ Disk Group Utilization



จะขึ้นหน้าต่าง Storage Information ขึ้นมา ตรวจสอบ 3 จุด

1.Total ขนาดของพื้นที่ทั้งหมดของ Storage

2.Allocated ขนาดของพื้นที่ ที่มีการใช้งานไปแล้ว

3.Unallocated ขนาดของพื้นที่ ที่เหลือ/ยังไม่ได้มีการใช้งาน

ให้ตรวจสอบว่า มรการเติบโตของข้อมูลมากน้อยแค่ไหน พื้นที่ Unallocated เหลือมาก เพียงใด ต้องทำขยายพื้นที่หรือไม่ ? จากนั้นวางแผนทำเรื่องของบประมาณจัดซื้อต่อไป

rtual btal Size: 11.9TB located Size: 11.8TB hapshot Size: 0.0MB vailable Size: 145.9GB location Rate: 0 pages/min eallocation Rate: 0 pages/min	rtual tata Size: tata Size:	wner:					A		
btal Size: 11.9TB Nocated Size: 11.8TB napshot Size: 0.0MB vailable Size: 145.9GB Nocation Rate: 0 pages/min eallocation Rate: 0 pages/min	btal Size: 11.9TB llocated Size: 11.8TB hapshot Size: 0.0MB vailable Size: 145.9GB location Rate: 0 pages/min callocation Rate: 0 pages/min Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Allocated Allocated 100 12 11.9TB 11.8TB	irtual							
Ilocated Size: 11.8TB napshot Size: 0.0MB vailable Size: 145.9GB Ilocation Rate: 0 pages/min eallocation Rate: 0 pages/min	Ilocated Size: 11.8TB napshot Size: 0.0MB vailable Size: 145.9GB Ilocation Rate: 0 pages/min eallocation Rate: 0 pages/min Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Affinity Size Page Reclaims Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0	otal Size:					11.9	тв	
inapshot Size: 0.0MB vailable Size: 145.9GB Jlocation Rate: 0 pages/min Veallocation Rate: 0 pages/min	napshot Size: 0.0MB vailable Size: 145.9GB Illocation Rate: 0 pages/min eallocation Rate: 0 pages/min Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Affinity Size Page Reclaims Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0	llocated Size:					11.8	тв	
Available Size: 145.9GB Allocation Rate: 0 pages/min Deallocation Rate: 0 pages/min	vailable Size: 145.9GB Ilocation Rate: 0 pages/min eallocation Rate: 0 pages/min Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Affinity Size Page Reclaims Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0	napshot Size:					0.0	мв	
Allocation Rate: 0 pages/min Deallocation Rate: 0 pages/min	Ilocation Rate: 0 pages/min reallocation Rate: 0 pages/min Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Affinity Size Page Reclaims Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0	vailable Size:					145	.9GB	
Deallocation Rate: 0 pages/min	O pages/min Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Affinity Size Page Reclaims Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0	llocation Rate:					0 p	ages/min	
	Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Affinity Size Page Reclaims Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0	eallocation Rate:					0 p	ages/min	
Tiers %Pool Disks Total Allocated Unallocated Attinity Size Page Recta	Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0	Tiers	%Pool	Disks	Total	Allocated	Unallocated	Affinity Size	Page Reclaims
Standard 100 12 11.9TB 11.8TB 145.9GB 0B 0		Standard	100	12	11.9TB	11.8TB	145.9GB	OB	0

Home	ทางด้าน				จากนั้นไปที่แท็บ System ซ้ายมือ แล้วคลิ๊กดูที่ Table
System		Front	Rear	Table	
Hosts		(a.			

මව

0,		Clear Filters	Show 2	0 V Showing 1	-20 of 27						$\langle \rangle$
Health	$\blacktriangledown \bigtriangledown$	Туре	$\blacktriangle \bigtriangledown$	Enclosure	▲ 🏹	Location	$\blacktriangle \nabla$	Information	∇	Status	∇
? N/A		Expansion Port		1		Controller-A		Out Port		Disconnected	
N/A		Expansion Port		1		Controller-B		Out Port		Disconnected	
🗸 ОК		CompactFlash		1		Controller-A				Installed	
🗸 ОК		CompactFlash		1		Controller-B				Installed	
🗸 ОК		Controller		1		Bottom		Controller-B		Operational	
🗸 ОК		Controller		1		Тор		Controller-A		Operational	
🗸 ОК		Disk		1		1.1		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.10		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.11		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.12		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.2		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.3		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.4		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.5		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.6		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.7		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.8		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Disk		1		1.9		SAS 1.2TB (A:Standard)		Up	
🗸 ОК		Enclosure		1		Rack 0.0		HP SPS-CHASSIS (12 disks)		Up	
🗸 ОК		Host Port		1		A1		iSCSI		Up	

แล้วดูที่ Health ของแต่ละอุปกรณ์



แล้วไปที่แท็บ Hosts แล้วดูว่า การเชื่อมต่อ กับ Hosts ปกติหรือไม่

HOSTS

i01-be8f3252 Standard Yes Yes i02-120557c7 Standard Yes Yes i03-10a1be89 Standard Yes Yes	Group 🔺 🏹	Host 🔺 🏹	Nickname 📥 🏷	ID (V Profile	Discovered 5	Mappe
i02-120557c7 Standard Yes Yes 103-10a16e89 Standard Yes Yes	KFN-GROUP	KFN-ESXI01	KFN-ESXi01	iqn.1998-01.com.vmware:kfn-esxi01-6e8f3252	Standard	Yes	Yes
i03-10a16e89 Standard Yes Yes	KFN-GROUP	KFN-ESXI02	KFN-ESXi02	iqn.1998-01.com.vmware:kfn-esxi02-120557c	7 Standard	Yes	Yes
	A REAL PROPERTY OF A REAL PROPER	A REAL PROPERTY AND A REAL PROPERTY A REAL PROPERTY AND A REAL PRO	COMPANY AND ADDRESS OF ADDRESS				
	ROUP	KFN-ESXi03	KFN-ESXI03	iqn.1998-01.com.vmware:kfn-esxi03-10a16e8	9 Standard	Yes	Yes
	Related Ma	ps	KFN-ESXIU3	iqn.1998-01.com.vmwareikfn-esxi03-10a16e8	Standard	Yes	Yes
< 1	Related Ma	kFN-ESXI03	Filters Show 20	iqn.1998-01.com.vmwareikfn-esxi03-10a10e8	Standard	Yes	Yes

จากนั้นที่ดูที่แท็บด้านล่างสุด



แล้วกดที่

จากนั้นตรวจสอบว่ามีอะไรผิดปกติหรือไม่

vent Log	i viewe	r							
٥,		C	lear Fil	ters	Show	ing 1-10 of	1000		< 1
Sev.	\bigtriangledown	Date/Time		ID	-	Code	∇	Message	Ctrl.
0		2020-05-1 08:14:50	14	A355	59	523		Defails associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A35558, related event code: 206, disk group start LBA: 0x0, disk group end LBA: 0x573D9CAFF, volume: dga0, volume start LBA: 0x0, volume end LBA: 0x573D9CAFF, type: background scrub)	A
0		2020-05-1 08:14:50	14	A355	58	206		A scrub-disk-group job was started. (disk group: dgA01, SN: 00c0ff2966c90000f4c7785900000000)	A
0		2020-05-1 08:14:50	3	A355	57	523		Details associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A3555, related event code: 207, disk group start LBA: 0x0, disk group end LBA: 0x57309CAFF, volume: dga0, volume start LBA: 0x0, volume end LBA: 0x57309CAFF, type: background scrub)	A
0		2020-05-1 08:14:50	3	A355	56	207		A scrub-disk-group job completed. No errors were found. (disk group: dgA01, SN: 00c0ff2966c90000f4c778590000000)	A
0		2020-05-1 00:15:06	n	A355	55	523		Details associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A35554, related event code: 206, disk group start LBA: 0x0, disk group end LBA: 0x57309CAFF, volume: dga0, volume start LBA: 0x0, volume end LBA: 0x57309CAFF, type: background scrub)	A
0		2020-05-1 00:15:06	n	A355	54	206		A scrub-disk-group job was started. (disk group: dgA01, SN: 00c0H2966c900004c778590000000)	A
0		2020-05-1 00:14:50	10	A355	53	523		Details associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A35552, related event code: 207, disk group start LBA: (bx0, disk group end LBA: 0x57309CAFF, volume: dga0, volume start LBA: (bx0, volume end LBA: 0x57309CAFF, type: background scrub)	А
0		2020-05-1 00:14:50	10	A355	52	207		A scrub-disk-group job completed. No errors were found. (disk group: dgA01, SN: 00c0H2966c90000H4c778590000000)	А
0		2020-05-1 00:01:01	10	A355	51	362		Scheduler: Task completed successfully, (task: GeneratePersistentAL, task type: GeneratePensistentAlerts)	А
0		2020-05-1 00:00:59	10	A355	50	361		Scheduler Scheduled task initiated. (schedule: GeneratePersistentAl)	A
									Can

อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อFortigateรุ่น 500E

Security Fabric



ที่แท็บ Dashboard/Main ตรวจสอบที่ช่องต่างๆ ด้านขวามือดังนี้

1.CPU ว่าทำงานอยู่ที่กี่เปอร์เซ็นต์ เป็นปกติหรือไม่ หรือไม่

2.Memory ว่าทำงานอยู่ที่กี่เปอร์เซ็นต์ เป็นปกติ



3.Bandwidth - TRUE-WAN1 (port1) และ Bandwidth - Uninet-WAN2 (port8)

ว่า Internet ทั้ง 2 เส้น ทำงานปกติหรือไม่



*** ดูที่แท็บ Level ยิ่งมากยิ่งเสี่ยงแล้วตรวจสอบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดวันไหน เวลาอะไร โดยวันและเวลาจะ อยู่ด้านซ้ายมือของLevel และเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น หากสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ ให้ทำการแก้ไขโดยทันที หรือหากแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ ***

อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อ Fortigateรุ่น 1000C

เข้าโปรแกรมเว็บบราวเ	ซอร์ Google Chrome 🤨 แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ https://	จากนั้น
กรอก Username และ Passw	ord	
	Name	
	Password	

System	
🗉 🕙 Dashboard	
Status	
⊞ III FortiView	I

ที่แท็บ System / Dashboard / Status ที่ช่องด้านขวามือตรงส่วนของ System Resources ตรวจเซ็คการทำงานของ อุปกรณ์ว่าปกติหรือไม่

ŀ	▼ System Resources		₽⊕×
	CPU Usage:		0%
	Memory Usage:		18%
	Disk Usage:	-	8%
	Log Rate:	FortiAnalyzer: 99 logs/sec	
J h	Sessions:	Total Sessions: 5086 New Sessions per Second: 133	
i	Temperature:	++ + + -10 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 10	•C
	Power Status:	Total 2 power supplies. All working properly	
	Fan Status:	Total 6 fans. All working properly	



จากนั้นไปดูที่แท็บ Log & Report / EventLog / System

C	5	Add Filter			Log location: Memory
	#	Date/Time	Level	User	Message
Þ	1	11:17:52		🔟 davich	Administrator davich logged in successfully from https(10.1.11.3)
	2	11:17:38			Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 5120, setup-rate: 42
	3	11:12:38			Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 5438, setup-rate: 43
	4	11:07:38			Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 5673, setup-rate: 41
	5	11:02:38			Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 6128, setup-rate: 83

*** ดูที่แท็บ Level ยิ่งมากยิ่งเสี่ยงแล้วตรวจสอบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดวันไหน เวลาอะไร โดยวันและเวลาจะ อยู่ด้านซ้ายมือของLevel และเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น หากสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ ให้ทำการแก้ไขโดยทันที หรือหากแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ ***

อุปกรณ์จัดเก็บ Log File ระบบเครือข่าย ยี่ห้อFortianalyzerรุ่น 1000E

เข้าโปรแกรมเว็บบร	าวเซอร์ Google Chrome 🤨 แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ https://	
จากนั้นกรอก Username แส	at Password	
	FortiAnalyzer-1000E	

Image: Device ManagerImage: Device Manager

จากนั้นตรวจสอบ ว่าอุปกรณ์เชื่อมต่อกันปกติหรือไม่



***หากรายการอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อหายไป หรือไม่ปกติ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ ***

อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L3 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-3850

เข้าโปรแกรมเว็บบราวเซ	อร์ Google Chrome 🧿 แล้วพิมพ์ URL ดัง	นี้ https://
กรอก Username และ Passwor	d	
	ului cisco	
	Username Password Login	

จากนั้นตรวจสอบ CPU และ Memory ในแต่ละ Slot (เปลี่ยน Slot ที่ลูกศรสีแดง)

ว่าสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่ สำหรับ CPU แถบสีน้ำเงินมักจะน้อยกว่าสีม่วงเสมอ และสำหรับ Memory ให้ดูที่จุดสีขาว มักจะอยู่ในเขตสีเขียวเสมอ

จากนั้นไปที่ Device Manager

			Slat				
	_		500 1-RP0				
PU Uuiizauon		CPU	(%) vs DeviceTime	- memory ounzation		Memory	Used (%) vs DeviceTime
PU: 0	•	80%		Memory Details	Size (KB)	100%	
Process	CPU (%)	60%		Total	3959052	75% -	0
User	19.90	40%		Used	2439484	50% -	Ŭ
System	3.30	30%		Free	1519568	25%	
Idle	76.60	10%		Committed	3137336	2370	
		0%	.15:4			0% -	.15:4
		= Licor	System Idle			= Heal	Ithy Critical (>95%)

 Last	System Information ¥
	Hostname: C3850-Core
0	Device Uptime: 20 weeks, 5 days, 5 hours, 7 minutes
0	System Time: 15:45:54.354 UTC Fri May 22 2020
	Device Type: WS-C3850-24T
	Boot Image: flash:packages.conf
C	Last Reload Reason: Power Failure

จากนั้น เลื่อนลงไปด้านล่าง ไปตรวจสอบ System Information ตรงส่วนของ Device Uptime ว่า อุปกรณ์ทำงานมาแล้วเป็นระยะเวลาต่อเนื่องนาน เท่าใด

***หาก Uptime มีเวลาที่น้อย ต้องตรวจสอบว่ามี ไฟฟ้าดับไปเมื่อใด (มักจะทำการโทรแจ้งบริษัทฯ ก่อนดับไฟฟ้าเสมอ) ***

อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น SG-200 และ SG-220

เข้าโปรแกรมเว็บบราวเซอร์ Google Chrome © แล้วพิมพ์ URL ที่ต้องการเข้าไปตรวจสอบ โดยเริ่ม

alualu Switch cisco	Username: Password: Language: English V
วั้นไปที่แท็บ Status and Statisti	cs / System Summary Status and Statistics System Summary Interface

System Object ID:	1.3.6.1.4.1.9.6.1.88.26.1	ตราอสอบที่ System Untime ว่า
System Uptime:	148 day(s), 21 hr(s), 50 min(s) and 27 sec(s)	visitiour System Optime an
Current Time:	08:21:06;2020-May-26	อุปกรณ์ออนไลน์มาเป็นเวลาเท่าใด

แล้ว

***หาก Uptime มีเวลาที่น้อย ต้องตรวจสอบว่ามีไฟฟ้าดับไปเมื่อใด (มักจะทำการโทรแจ้งบริษัทฯก่อนดับ ไฟฟ้าเสมอ) ***

อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-2960X และ Catalyst-2960S

เข้าโปรแกรม



จากนั้นกรอก IP Address ของ Switch ที่ต้องการตรวจสอบในช่อง Host address) เช่น **เป็นแบบ** Telnet

Name (or IP

แล้วกด Open

🕵 PuTTY Configuration		?	×
Category:			
- Session - Logging - Terminal - Keyboard - Bell - Features - Window - Appearance - Behaviour - Translation - Selection - Colours - Colours - Colours - Connection - Data - Proxy - Telnet - Rlogin - SSH - Serial - Seriad - Seriad - Seriad - Seriad - Seriad - Seriad - Seria	Basic options for your PuTTY session Specify the destination you want to connect the Host Name (or IP address) Connection type: Raw Telnet Rogin SSH Load, save or delete a stored session Saved Sessions Default Settings Cose window on exit: Always Never Only on clear	on to ort 13 O Se Load Save Delet	rial e
About Help	Open	Cance	el

จากนั้นกรอก Username และ Password (User/Pass

2960-X-SWB6-M-1#show version 2960-X-SWB6-M-1#show version

เป็นชื่อภาษาอังกฤษตัวพิมพ์เล็ก)

Username: Password:



แล้วพิมพ์คำสั่ง show version

จากนั้นมองหา uptime ของ switch ว่าอุปกรณ์ออนไลน์มาเป็นเวลาเท่าใดแล้ว



***หาก Uptime มีเวลาที่น้อย ต้องตรวจสอบว่ามีไฟฟ้าดับไปเมื่อใด (มักจะทำการโทรแจ้งบริษัทฯก่อนดับไฟฟ้าเสมอ) ***

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มการขอใช้บริการซ่อมแซม บำรุง รักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

	ฝ่ายบริการทางการศึกข	ษา คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณ	ย์
ระเทศ และเมือง เมือง	อร์มการขอใช้บริการซ่อมแซ	ม บำรุง รักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอ	ร์และอุปกรณ์
เรียน ทั่วหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา	คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อกา	รุณย์	
ส่วนที่ 1 ผู้ขอรับบริการ			
วันที่ขอรับบริการ วันที่ เดือน	ปี	. 🛛 อาจารย์ภาควิชา	
ชื่อ นาย/นาง/นางสาว	นามสกุล	🔲 นักศึกษาชั้นปีห้องรห้	ัสนักศึกษา
โทรศัพท์ ภาย	น	🔲 เจ้าหน้าที่	
มีความประสงค์ขอใช้บริการซ่อมครุภัณฑ์ค	อมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนี้		
O คอมพิวเตอร์ (Computer)	🔿 โน๊ตบุ๊ค (Notebook)	🔿 ระบบอินเตอร์เน็ต (Inte	rnet)
🔿 โปรแกรม (Software)	🔿 เครื่องพิมพ์ (Printer)	O อื่น ๆ (ระบุ)	
ยี่ห้อรุ่นรุ่น	หมายเลขครุภัณฑ์	·	
รายละเอียดปัญหา/อาการเสีย			
		9.a	ย้องใช้บริการ
		() //
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ	งมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่	ข้อมูลเสียหาย
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งช่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น	 อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่	ข้อมูลเสียหาย
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล	ข้อมูลเสียหาย
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ตำเนินการตรวจสอบแล งรักหวับปวยบริการ	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดชอบใด ๆทั้งสิ้น 	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล หัวหน้าฝ่ายบริการเ มทิพย์ สุขราษฏร์)	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งช่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดชอบใด ๆทั้งสิ้น ลงชื่อ	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล หัวหน้าฝ่ายบริการเ มทิพย์ สุขราษฎร์)	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา กางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งข่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น 	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล ทัวหน้าฝ่ายบริการก มทิพย์ สุขราษฎร์) ถึง บ	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น ลงชื่อ	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล ห้วหน้าฝ่ายบริการ 	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น ลงซื่อ	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล ทัวหน้าฝ่ายบริการเ มทิพย์ สุขราษฎร์) น. ถึงน. ถึงน.	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งช่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น ถงซื่อ (นางสาวประทุง (นางสาวประทุง เวลา Software □ Network อย วิธีการแก้ไขปัญหา	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล หัวหน้าฝ่ายบริการเ มพิพย์ สุขราษฎร์) น. □ Server □ อื่น ๆ	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งข่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น ถงชื่อ	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล ทัวหน้าฝ่ายบริการเ มทิพย์ สุขราษฎร์) 	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งข่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น 	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ 	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งข่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น ลงชื่อ (นางสาวประทุม เวลา	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล ห้วหน้าฝ่ายบริการา 	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งช่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น ลงซื่อ	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ ดำเนินการตรวจสอบแล ทัวหน้าฝ่ายบริการเ มทิพย์ สุขราษฎร์) น. ถึงน. ถึงน. อื่น ๆ	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุ จากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา มอบหมายให้	ณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งช่อ ม่รับผิดขอบใด ๆทั้งสิ้น ถงชื่อ	อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ 	ข้อมูลเสียหาย ะแก้ไขปัญหา ทางการศึกษา

๒. แบบประเมินความพึงพอใจการใช้งาน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ้ายบริการทางการศึกษา
ส่วนที่ 1 จาก 2
แบบประเมินความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้ บริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ **คำขึ้นจง แบบประเมินนี้จดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้งานระบบเทคโนโลโนยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินนี้จะ **กำขั้นจง แบบประเมินนี้จดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้งานระบบเทคโนโลโนยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินนี้จะ **กำขั้นจง แบบประเมินนี้จดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้งานระบบเทคโนโลโนยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินนี้จะ **กำขั้นจง แบบประเมินนี้จดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้งานระบบเทคโนโลโนยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินนี้จะ **กำบัพัฒนาปรับปรง และพัฒนาการให้บริการของระบบสารสนเทศ ให้มีประดิทธิภาพตรงกับความต่องการของผู้ใช้ เพื่อนำไป ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่
ช้อมูลผู้ตอบ ศาอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)
เพศ(ผู้ประเม็น) * 1 ชาย 2 หญิง
ตำแหน่ง / สถานะผู้ประเมิน * 1 ผู้บริหาร 2 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) 3 บุคลากร/เจ้าหน้าที่(บุคลากรสายสนับสุนน) 4 นักศึกษา 5 ศิษย์เก่า และบุคคลภายนอก
สังกัดภาควิชา/ฝ่าย/นักศึกษา(ผู้ประเมิน) * 1 ภาควิชาการบริหารการพยาบาลและพื้นฐานวิชาชีพ 2 ภาควิชาการพยาบาลจิตเวชศาสตร์ 3 ภาควิชาการพยาบาลจิตเวชศาสตร์ 4 ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์และเวชศาสตร์เขตเมือง 5 ภาควิชาการพยาบาลมารดา หารกและการผดูงครรภ์ 6 ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์
7 สำนักงานคณบดี 8 ฝ่ายบริการทางการศึกษา 9 ฝ่ายกิจการนักศึกษา 10 ฝ่ายส่งเสริมและบริการวิชาการ 11 หลักสูดรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ระดับปริญญาตรี 4 ปี) 12 หลักสูดรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (ระดับปริญญาโท 2 ปี)