

Computer Center Service

Online HelpDesk



<http://ccapp.swu.ac.th/ticket>

ตามที่ สำนักคอมพิวเตอร์ได้ให้บริการการขอรับบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงแก่หน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์ โทร.1-5045 และ 2-1125 ซึ่งเป็นบริการหนึ่งในงานบริการ Helpdesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การขอรับบริการดังกล่าวมีความสะดวก รวดเร็ว และผู้ใช้งานสามารถติดตามการขอรับบริการได้ผ่านเว็บไซต์ สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้พัฒนาระบบการขอรับบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบออนไลน์ (<http://ccapp.swu.ac.th/ticket>)

ขั้นตอนการขอรับบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์

- สามารถเข้าใช้บริการนี้ได้ที่ <http://ccapp.swu.ac.th/ticket>
- ทำการ Login ด้วย Buasri ID เพื่อเข้าสู่ระบบ



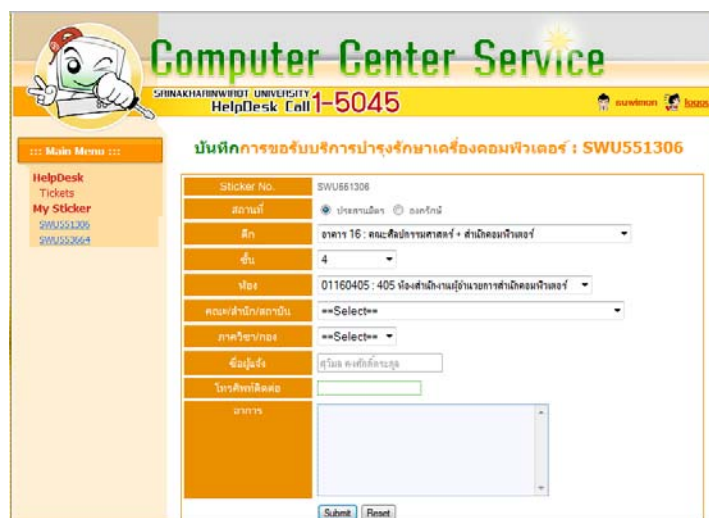
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จะขอรับบริการออนไลน์ต้องมีหมายเลข Sticker ประจำเครื่องเท่านั้น หากเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงใดยัง **ไม่มี** หมายเลข Sticker ให้ติดต่อ HelpDesk โทร. ประสานมิตร 1-5045 หรือ องค์กรักซ์ 2-1125
รูปแบบหมายเลข Sticker SWUYXXXX : SWU55000

□ การแจ้งขอรับบริการออนไลน์

- หากระบบมีข้อมูลผู้ที่ทำการ Login เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเครื่องคอมพิวเตอร์โดยอยู่ ระบบจะแสดงรายการหมายเลข Sticker ภายใต้เมนู **My Sticker** ให้คลิกที่หมายเลข Sticker ที่ต้องการแจ้งขอรับบริการ
- หากต้องการแจ้งขอรับบริการให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ให้ทำการระบุหมายเลข Sticker และคลิกปุ่ม **Search**



- ทำการ **คลิกที่นี่** เพื่อแจ้งขอรับบริการ Helpdesk

A screenshot of the 'Computer Center Service' Helpdesk interface showing the 'บันทึกการขอรับบริการ' (Record Request) form. The form is titled 'บันทึกการขอรับบริการประจำวิทยาเขตเครื่องคอมพิวเตอร์ : SWU551306'. It contains several fields: 'Sticker No.' (SWU551306), 'สถานที่' (Location) with radio buttons for 'บางกานเมือง' and 'อโศกใหม่', 'ตึก' (Building) (อาคาร 16: คณะศิลปกรรมศาสตร์ - สำนักคอมพิวเตอร์), 'ชั้น' (Floor) (4), 'ห้อง' (Room) (01160405: 405 ห้องสำนักงานผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์), 'คอมพิวเตอร์/สถานี' (Computer/Station) with a dropdown menu, 'ภาพหน้าจอ' (Screenshot) with a dropdown menu, 'ชื่อผู้แจ้ง' (Reporter Name) (สุวิมล ศ.สิทธิ์ประภูล), 'โทรศัพท์ติดต่อ' (Contact Phone), and 'อาการ' (Symptoms) with a text area. There are 'Submit' and 'Reset' buttons at the bottom.

- ทำการบันทึกข้อมูลขอรับบริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ดังนี้
 - สถานที่ ประสานมิตร หรืออศรัภักษ์
 - ตึก ชั้น ห้อง หน่วยงาน ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่
 - เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
 - อาการของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา
- ตรวจสอบข้อมูลที่กรอกให้เรียบร้อยแล้วจึงทำการคลิกปุ่ม Submit

□ การติดตามประวัติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์

- จากตารางประวัติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์จะแสดงรายการ ที่แจ้งขอรับบริการทั้งหมดของแต่ละหมายเลข Sticker



- โดยจะแสดงรายละเอียดดังนี้
 - หมายเลข Ticket ID ใช้สำหรับอ้างอิงการขอรับบริการ
 - วันที่แจ้งขอรับบริการ
 - วันที่ปฏิบัติงาน จะเป็นวันที่เจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์จะเข้าทำการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์จะโทรศัพท์นัดหมายกับผู้แจ้งขอรับบริการก่อนเสมอ
 - เจ้าหน้าที่ จะแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ที่จะออกซ่อมบำรุง
 - Status จะแสดงสถานะของการให้บริการ
 - Action
 - ✎ ปรับแก้ไขข้อมูล
 - 🗑️ ประเมินความพึงพอใจ
 - 🔍 ประวัติการซ่อมบำรุงแต่ละรายการ

□ การติดตามประเมินความพึงพอใจในการบริการ

- หากรายการ Ticket ID ใดที่เจ้าหน้าที่ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ระบบจะเปิดให้ผู้แจ้งขอรับบริการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
- ที่คอลัมน์ Action คลิกที่ 🗑️ เพื่อเข้าทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

พบทั้งหมด 1 รายการ

Ticket ID	วันที่แจ้ง	วันที่ปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่	Status	Action
415	19 ก.พ. 56	19 ก.พ. 56 15:00	ไพโรจน์ มาสุวรรณ	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	🗑️ 🔍

- ทำการประเมินความพึงใจ จากนั้นคลิกปุ่ม Submit

ความพึงพอใจ มากที่สุด มาก พอใช้ น้อย น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

- หากรายการ Ticket ID ใดทำการประเมินแล้วจะไม่สามารถทำการประเมินได้อีก

พบทั้งหมด 1 รายการ

Ticket ID	วันที่แจ้ง	วันที่ปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่	Status	Action
415	19 ก.พ. 56	19 ก.พ. 56 15:00	ไพโรจน์ มาสุวรรณ	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	🔍