

โครงการ การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์

แผนกบริการคอมพิวเตอร์

กองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ที่มาและความสำคัญ

เนื่องด้วย แผนกบริการคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานในสังกัดกองกลาง มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพันธกิจหลัก คือ การพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับหน่วยงานที่ขอใช้บริการ และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการใช้งานและให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ในความรับผิดชอบ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยในการดำเนินงานที่ผ่านมาของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ ในส่วนของงานดูแล บำรุงรักษาซ่อมแซมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ นั้น ระบบการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงยังคงเป็นการส่งแบบฟอร์มในรูปแบบกระดาษ โดยหน่วยงานที่ขอใช้บริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มและส่งแบบฟอร์มผ่านทางเจ้าหน้าที่เดินเอกสารจากหน่วยงานมายังแผนกบริการคอมพิวเตอร์ เมื่อได้ทางแผนกฯ ได้รับแบบฟอร์มจะดำเนินการการลงบันทึกในสมุดรับงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ จากนั้นส่งให้หัวหน้าแผนกพิจารณาลักษณะงานเพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนดำเนินการตามความเหมาะสม แล้วจึงให้ธุรการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามใบงาน เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการเสร็จต้องนำใบงานมาส่งงานส่งธุรการ โดยหากมีกรณีส่งซ่อมภายนอกและกรณีอื่นๆ จะมีการนำใบแจ้งซ่อมไปดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งทางแผนกบริการคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญของความเร็วในการให้บริการ จึงได้พัฒนาระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในขั้นตอนการแจ้งซ่อมจากหน่วยงานจนถึงการได้รับมอบหมายงานของเจ้าหน้าที่จากรูปแบบการใช้ฟอร์มกระดาษซึ่งเกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร เป็นรูปแบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยในการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
2. เพื่อลดระยะเวลาในกระบวนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานต่างๆ
3. เพื่อจัดเก็บสถิติการซ่อมบำรุงของแผนกบริการคอมพิวเตอร์

4. เพื่อลดระยะเวลาในการมอบหมายงานของหัวหน้าแผนกฯ อำนวยความสะดวกให้สามารถมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ได้ถึงแม้จะไม่ได้อยู่ที่สำนักงาน
5. เพื่อลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ
6. เพื่อให้ระบบมีการประเมินผลความพึงพอใจได้อย่างชัดเจนทันทีที่เสร็จงาน

เป้าหมาย

1. ลดระยะเวลาในกระบวนการแจ้งซ่อมได้มากกว่าร้อยละ 50
2. ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษได้มากกว่าร้อยละ 50
3. ลดการใช้แรงงานคนในการเดินส่งเอกสาร
4. ผู้ใช้บริการที่มีคะแนนความพึงพอใจมากกว่า 3.50 มีมากกว่าร้อยละ 70

วิธีการศึกษา

การศึกษาและพัฒนาระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์ของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ ใช้กระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle : SDLC) คือ กระบวนการหรือวงจรในการพัฒนาระบบด้านคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศ โดยแปลงจากความต้องการของผู้ใช้งานมาเป็นรูปแบบของระบบแอปพลิเคชัน โดยมีการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละระยะของการพัฒนาระบบขึ้นอย่างชัดเจน (วิชาณี, 2010) เป็นแนวทางในการพัฒนา โดยกำหนดขั้นตอนในการพัฒนา เริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาระบบงานเดิมและความต้องการของผู้ใช้งาน จากนั้นออกแบบและพัฒนาระบบงานใหม่ นำไปทดสอบการใช้งานจริง และนำมาสรุปผลเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ระบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยรายละเอียดขั้นตอนการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ปัญหาระบบงานเดิมและความต้องการของผู้ใช้งาน

แผนกบริการคอมพิวเตอร์ มีการดำเนินงานภายใต้กรอบแผนกลยุทธ์การดำเนินงานด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัย นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้มีความสอดคล้อง และการกำหนดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ในแผนปฏิบัตินั้นวิเคราะห์จาก นโยบายการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย, ผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา, การสำรวจความต้องการระบบสารสนเทศ และผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ รายละเอียดการวิเคราะห์ต่างๆ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์จากผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2559 แผนกบริการคอมพิวเตอร์ ได้รับผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.58$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็ว เหมาะสมในการ

ให้บริการซ่อมและแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.45$) ทางแผนกบริการคอมพิวเตอร์จึงมีความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จะเข้ามาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 4 แผนกงานบริการคอมพิวเตอร์ จำนวนแบบสอบถาม 300 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 229 ชุด คิดเป็นร้อยละ 76.33

การดำเนินงานของแผนกงานบริการคอมพิวเตอร์	ระดับความคิดเห็น		ผลการประเมิน
	$\bar{x}$	SD	
1. การมีมนุษย์สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน	3.63	1.18	ดี
2. มารยาทในการรับโทรศัพท์	3.62	1.17	ดี
3. ความแม่นยำ รวดเร็วในการให้ข้อมูล	3.54	1.19	ดี
4. ความเหมาะสมของเนื้อหา Homepage Intranet (http://intranet.hcu.ac.th)	3.65	1.16	ดี
5. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	3.67	1.21	ดี
6. ความรวดเร็ว เหมาะสมในการให้บริการซ่อมและแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์	3.45	1.22	พอใช้
7. ประสิทธิภาพการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wireless)	3.52	1.21	ดี
8. การให้บริการตรวจสอบภาพเหตุการณ์จากกล้องวงจรปิด CCTV	3.57	1.22	ดี
สรุปภาพรวม	3.58	1.19	ดี

จากตารางที่ 4 : ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกงานบริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีและพอใช้ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.67$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็ว เหมาะสมในการให้บริการซ่อมและแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.45$)

ภาพที่ 1 ผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2559

1.2 การวิเคราะห์ขั้นตอนการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงซอฟต์แวร์และการใช้งานระบบเครือข่าย มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

1.2.1 ผู้ขอใช้บริการกรอกแบบฟอร์มตรวจสอบ แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (แบบฟอร์มกระดาษ มฉก.กก.011) ส่งมาที่แผนกบริการคอมพิวเตอร์ ใช้เวลา 1-5 วันทำการ

1.2.2 เจ้าหน้าที่ลงเลขรับเอกสารและนำเสนอหัวหน้าแผนกบริการคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์งานแล้วมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมบำรุง ใช้เวลา 1-3 วันทำการ อาจมากกว่านี้ในกรณีหัวหน้าแผนกฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานไม่อยู่ที่สำนักงาน

1.2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายไปดำเนินการตรวจสอบและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ตามนโยบายการดำเนินงานของแผนกฯ หัวหน้าแผนกฯ ได้กำหนดให้ใช้เวลาไม่เกิน 1-3 วันทำการ ในการเข้าตรวจสอบหน้างาน

1.2.4 ในการซ่อมบำรุงนั้นกรณีที่ใช้งานต่อไปได้ ให้เจ้าหน้าที่ปิดใบงาน จากนั้นนำส่งธุรการ เพื่อเข้าแฟ้มรวบรวมผลการปฏิบัติงาน ใช้เวลา 1-2 วันทำการ

1.2.5 ในกรณีที่ต้องมีการส่งซ่อมภายนอกให้รายงานผลในใบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์เสนอ หัวหน้าแผนกเพื่อพิจารณาการซ่อม แล้วเสนอผู้อำนวยการกองกลางเพื่อลงนามแผนกสารบรรณพร้อมออก เลขที่ส่งซ่อมภายนอกในใบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ จากนั้นส่งกลับคืนมาที่แผนกบริการคอมพิวเตอร์ โดย เจ้าหน้าที่แผนกบริการคอมพิวเตอร์ต้องจดหมายเลขงานซ่อมไว้เป็นหลักฐานแล้วส่งกองพัสดุเพื่อดำเนินการ ซ่อมบริษัทภายนอกต่อไป (ใช้เวลา 2-4 วันทำการ)

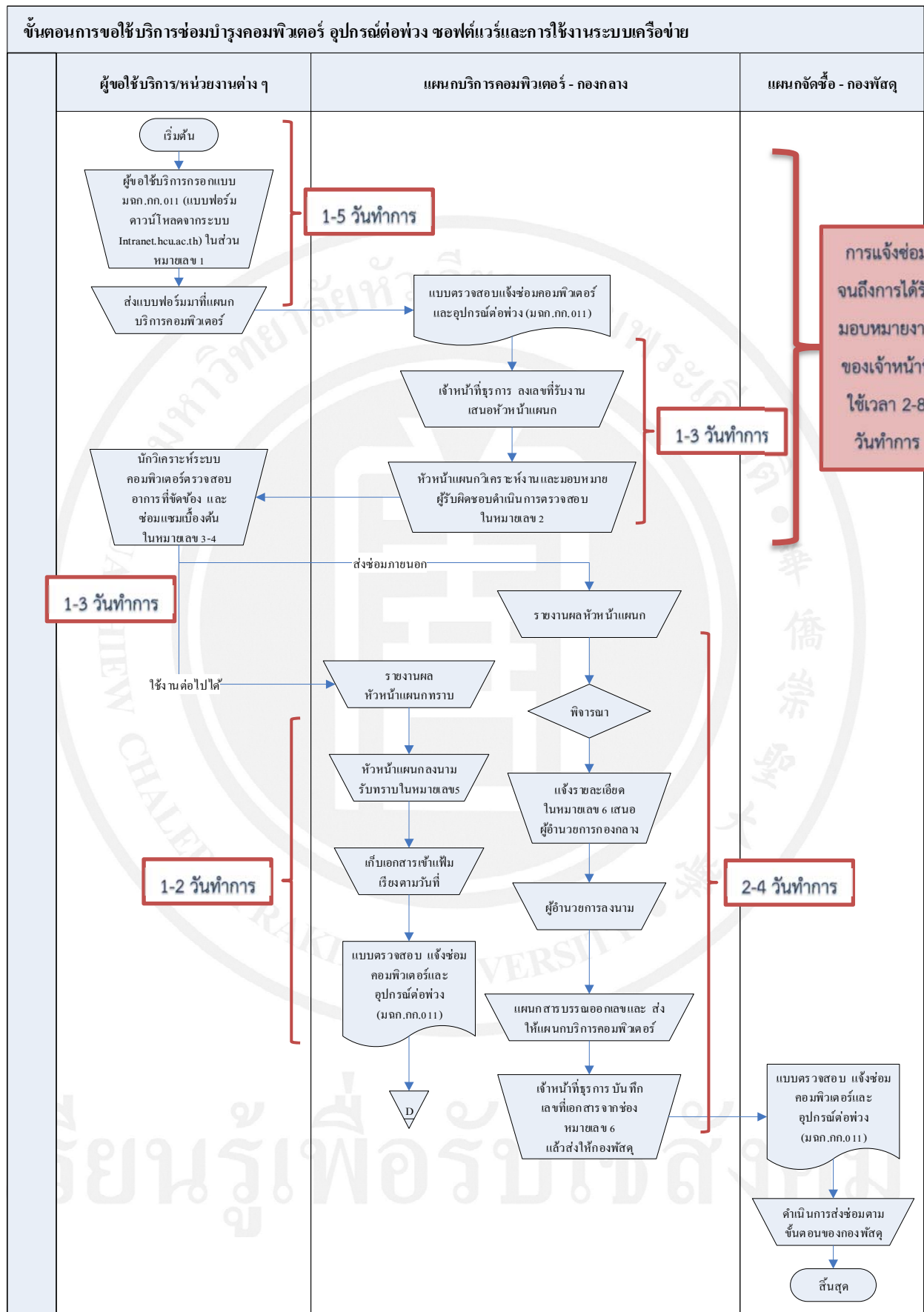
จากการวิเคราะห์พบว่า ในกระบวนการซ่อมกรณีปกติที่ไม่มีการส่งซ่อมภายนอกนั้น ใช้ระยะเวลา การดำเนินงานทั้งหมด ประมาณ 4-9 วัน โดยเมื่อพิจารณาแต่ละกระบวนการแล้ว แบ่งได้ออกเป็นสองส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การซ่อมบำรุง เวลาที่ใช้ในการดำเนินการจะขึ้นอยู่กับความยากง่ายของแต่ละกรณี

ส่วนที่ 2 กระบวนการการแจ้งซ่อมโดยเริ่มจากผู้ขอใช้บริการเขียนใบงานและส่งใบงานผ่าน คนเดินเอกสาร, การลงรับใบงานของแผนกบริการคอมพิวเตอร์, การที่หัวหน้าแผนกฯ พิจารณามอบหมายงาน และแจกจ่ายใบงานให้เจ้าหน้าที่ นั้น ใช้เวลา 2-8 วันทำการ

โดยเมื่อพิจารณาในส่วนกระบวนการแจ้งซ่อม และส่วนของการจัดการใบงานหลังการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีใช้งานได้ปกติ ส่งซ่อมภายนอก และกรณีอื่นๆ นั้น แผนกบริการคอมพิวเตอร์สามารถพัฒนาระบบ สารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ โดยหากนำมาใช้งานจริงและเกิดผล สัมฤทธิ์จะสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานได้มาก 2-8 วันทำการ เป็นอย่างน้อย

และเมื่อพิจารณาในส่วนการใช้งานใบแจ้งซ่อมในรูปแบบกระดาษพบว่า ในปีการศึกษา 2560 นั้น ช่วงเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2560 มีใบงานแจ้งซ่อมทั้งหมด 303 ใบ



ภาพที่ 2 Work Flow ขั้นตอนการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ซอฟต์แวร์และการใช้งานระบบเครือข่าย (ก่อนใช้ระบบออนไลน์)

2. ออกแบบระบบงานใหม่และพัฒนาระบบ

จากการวิเคราะห์ความต้องการของระบบและขั้นตอนการดำเนินงานเดิม แผนกบริการคอมพิวเตอร์ จึงมีการจัดทำโครงการพัฒนาระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในแผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 และมีรายละเอียดในการดำเนินการพัฒนาระบบฯ ดังนี้

2.1 จัดทำเป็นโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี 2560

ในแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 ของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศ จัดทำเป็นโครงการพัฒนาระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์ มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการคือ ระบบสามารถใช้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้มากกว่าร้อยละ 70 และมีคะแนนความพึงพอใจในการใช้งานระบบเฉลี่ยมากกว่า 3.50 ขึ้นไป เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของแผนกฯ และให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน 2 ครั้ง/ปีการศึกษา

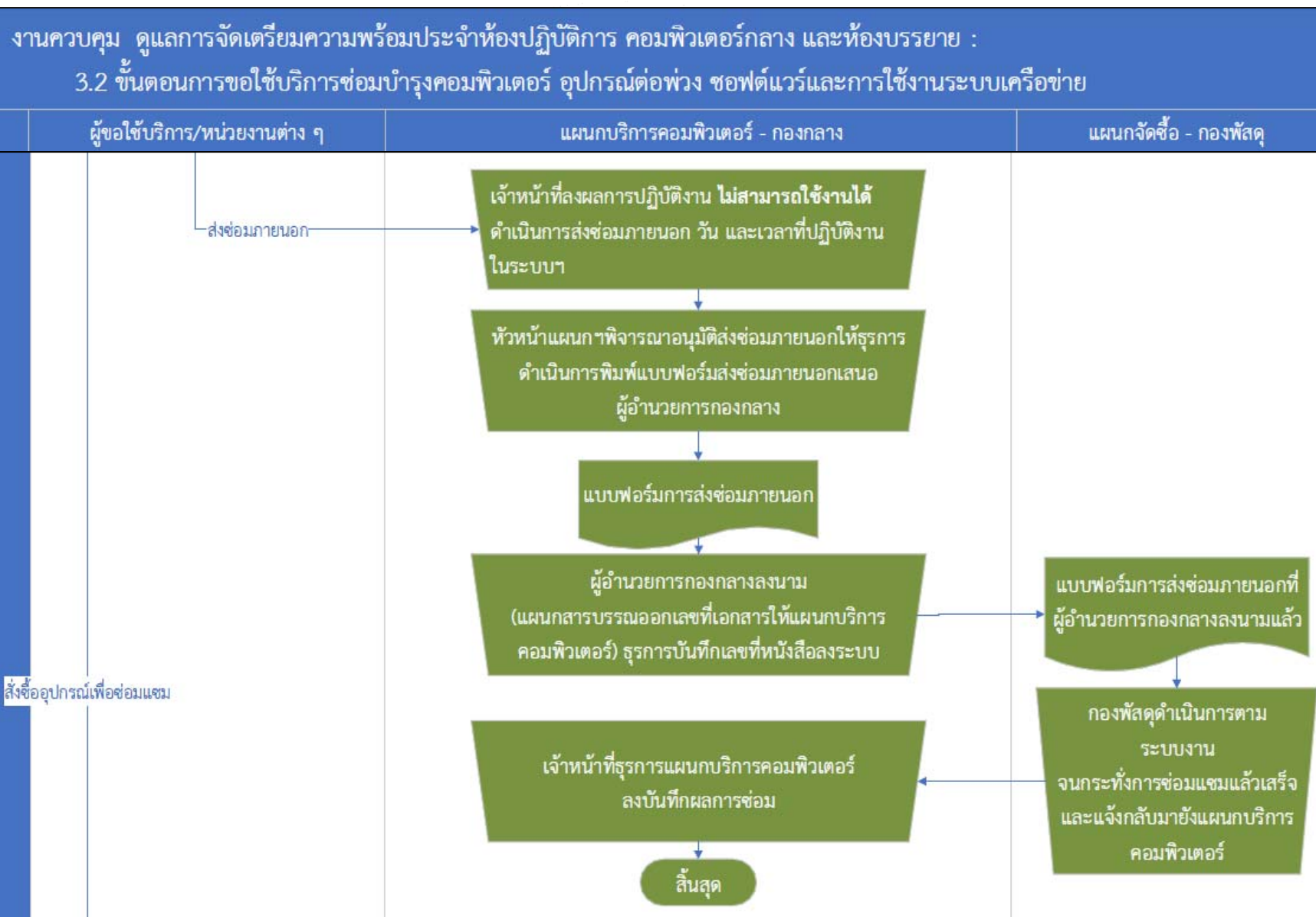
2.2 พัฒนาระบบและวิเคราะห์ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน

ดำเนินการพัฒนาระบบโดยใช้การสร้าง Web Application ที่สามารถใช้งานบน Browser ต่าง ๆ เช่น Internet Explorer, Google Chrome หรือ Firefox เป็นต้น โดยมีการติดตั้งโปรแกรมบนตัวเครื่อง Server ที่คอยให้บริการ Client ใช้โปรแกรม VB studio 2010 เป็นเครื่องมือในการพัฒนา และใช้เครื่องมือจัดการฐานข้อมูล SQL2000 โดยมีการวิเคราะห์ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ ควบคู่กับการพัฒนาระบบ เพื่อให้มีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม ครอบคลุมกับการดำเนินงานให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของแผนกฯ ตั้งแต่การแจ้งซ่อมจากผู้ขอใช้บริการ การรับทราบงานและมอบหมายของหัวหน้าแผนกฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามความเหมาะสม การลงผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกรณี การใช้งานได้ปกติ, การเบิกอุปกรณ์เพื่อใช้สำหรับการซ่อมแซม, การส่งซ่อมภายนอกซึ่งต้องมีการส่งต่อไปยังหน่วยงานพัสดุ, การสั่งซื้ออุปกรณ์เพื่อซ่อมแซม ซึ่งจะมีการกำหนดลักษณะของอุปกรณ์และออกบันทึกขอให้หน่วยงานดำเนินการจัดทำแบบขอจัดหาวัสดุที่ไม่สำรองคลังเพื่อส่งกองพัสดุ ให้กองพัสดุจัดหาอุปกรณ์และแจ้งให้แผนกบริการคอมพิวเตอร์ดำเนินการติดตั้งแก่หน่วยงานต่อไป รายละเอียดดัง Work Flow



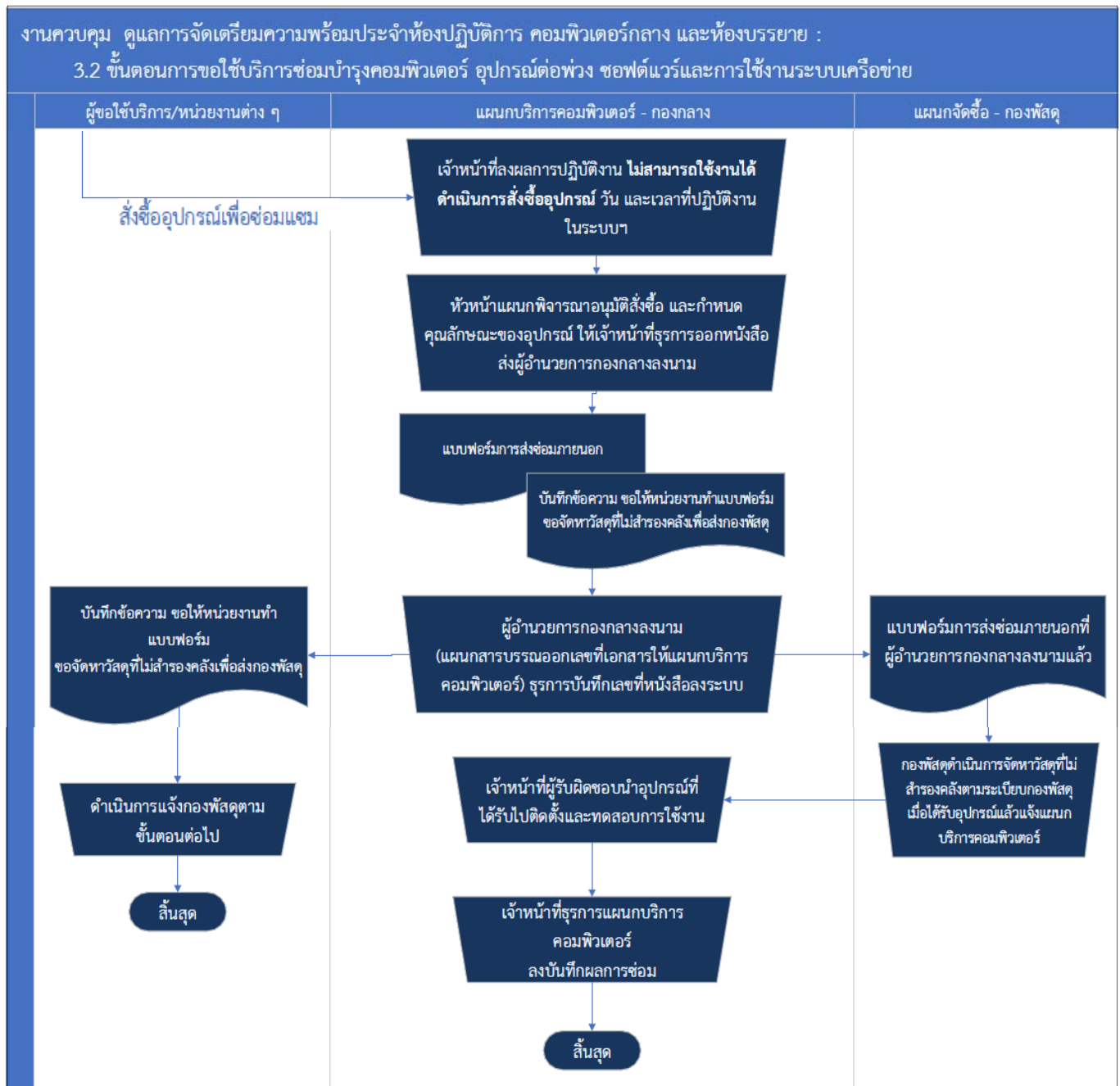
ภาพที่ 3 แสดง Work Flow ขั้นตอนการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ซอฟต์แวร์และการใช้งานระบบเครือข่าย (หลังใช้ระบบออนไลน์)

โดยผู้ขอใช้บริการส่งแจ้งซ่อมออนไลน์ - หัวหน้าแผนกมอบหมายงาน - เจ้าหน้าที่ดำเนินงานและสรุปผลงาน กรณีใช้งานได้ปกติ



ภาพที่ 4 แสดง Work Flow ขั้นตอนการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ฯ (หลังการปรับปรุง) กรณีส่งซ่อมภายนอก

- กรณีสั่งซื้ออุปกรณ์เพื่อซ่อมแซม



ภาพที่ 5 แสดง Work Flow ขั้นตอนการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ฯ (หลังการปรับปรุง)

กรณีสั่งซื้ออุปกรณ์เพื่อซ่อมแซม

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน

- ผู้ขอใช้บริการ/หน่วยงานต่างๆ มีความต้องการใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
 1. เริ่มต้น
 2. ผู้ขอใช้บริการเข้าเว็บ <https://intranet.hcu.ac.th> ในส่วน SERVICE ข้อที่ 4 ระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เมื่อเข้าไปแล้วในกรอกข้อมูลในฟอร์มขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง แล้วกดปุ่มส่งใบขอใช้บริการ
- แผนกบริการคอมพิวเตอร์
 1. หัวหน้าแผนกเปิดระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง วิเคราะห์งานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ
 2. เจ้าหน้าที่แผนกบริการคอมพิวเตอร์เข้าตรวจสอบอาการที่ขัดข้องและซ่อมแซมแก้ไข (มีได้ 3 กรณี)

กรณีใช้งานต่อไปได้

1. ลงผลการปฏิบัติงาน และวันและเวลาที่ปฏิบัติงาน ในระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
2. สิ้นสุด

กรณีส่งซ่อมภายนอก

1. ลงผลการปฏิบัติงาน –ไม่สามารถใช้งานได้ การดำเนินการส่งซ่อมภายนอก และวันและเวลาที่ปฏิบัติงาน ในระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
2. หัวหน้าแผนกพิจารณาอนุมัติส่งซ่อมภายนอก
3. เจ้าหน้าที่ธุรการแผนกบริการคอมพิวเตอร์ พิมพ์แบบฟอร์มการส่งซ่อมภายนอก เข้าแฟ้มส่ง ผอ.กองกลาง
4. ผู้อำนวยการกองกลางลงนาม
5. แผนกสารบรรณออกเลขและส่งให้แผนกบริการคอมพิวเตอร์
6. เจ้าหน้าที่ธุรการแผนกบริการคอมพิวเตอร์ บันทึกเลขที่เอกสารลงในระบบ แล้วส่งให้กองพัสดุ
7. กองพัสดุดำเนินการส่งซ่อมภายนอกตามขั้นตอนกองพัสดุ
8. เมื่อซ่อมแซมเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการแผนกบริการคอมพิวเตอร์ลงบันทึกผลการซ่อม
9. สิ้นสุด

กรณีสั่งซื้ออุปกรณ์เพื่อซ่อม

1. ลงผลการปฏิบัติงาน –ไม่สามารถใช้งานได้ การดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์ และวันและเวลาที่ปฏิบัติงาน ในระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
2. หัวหน้าแผนกพิจารณาอนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์ และแนะนำอุปกรณ์ที่ต้องสั่งซื้อเพื่อซ่อมแซม
3. เจ้าหน้าที่ธุรการแผนกบริการคอมพิวเตอร์ พิมพ์แบบฟอร์มการส่งซ่อมภายนอก พร้อมหนังสือนำส่งขอให้หน่วยงานกรอกแบบฟอร์มขอจัดหาวัสดุที่ไม่สำรองคลังเพื่อส่งกองพัสดุ เข้าแฟ้มส่ง ผอ.กองกลาง
4. ผู้อำนวยการกองกลางลงนาม
5. แผนกสารบรรณออกเลขและส่งให้แผนกบริการคอมพิวเตอร์
6. เจ้าหน้าที่ธุรการแผนกบริการคอมพิวเตอร์ บันทึกเลขที่เอกสารลงในระบบ พร้อมส่งหนังสือนำส่งขอให้หน่วยงานกรอกแบบฟอร์มขอจัดหาวัสดุที่ไม่สำรองคลังเพื่อส่งกองพัสดุ
7. กองพัสดุดำเนินการจัดหาวัสดุที่ไม่สำรองคลังตามระเบียบกองพัสดุ
8. เมื่อได้รับวัสดุเพื่อซ่อมแซม เจ้าหน้าที่แผนกบริการคอมพิวเตอร์นำไปติดตั้งและทดสอบ
9. เมื่อซ่อมแซมเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการแผนกบริการคอมพิวเตอร์ลงบันทึกผลการซ่อม
10. สิ้นสุด

กรณีเบิกอุปกรณ์เพื่อซ่อมแซม

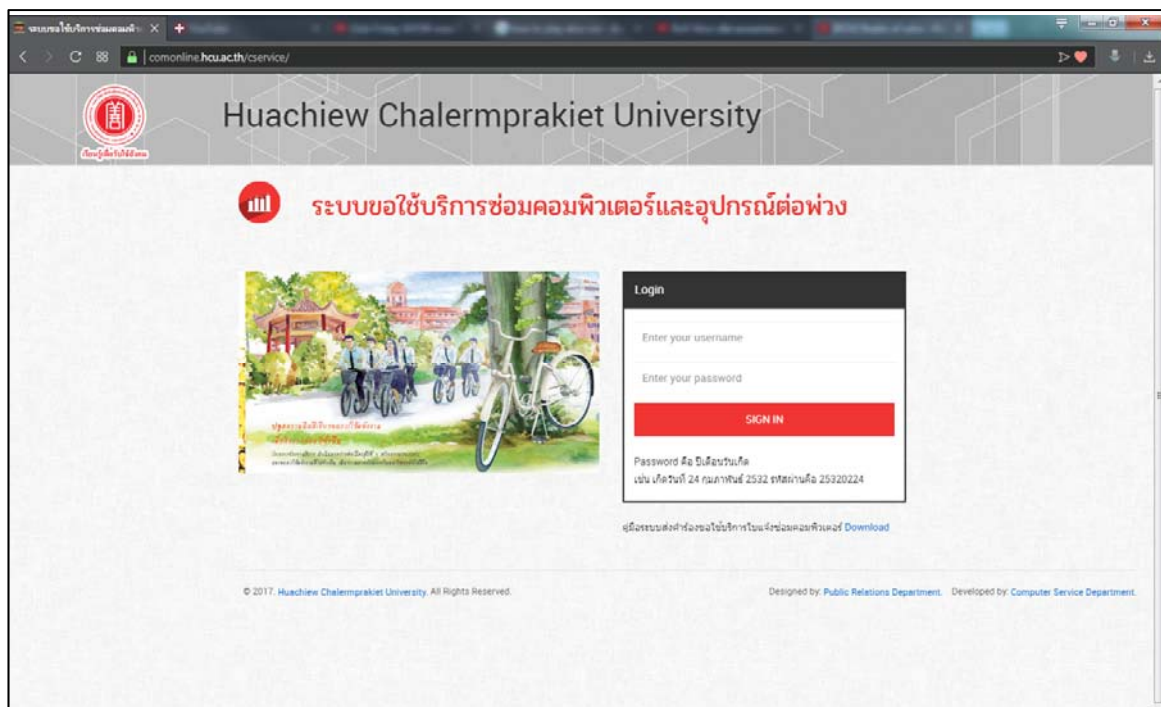
1. ลงผลการปฏิบัติงาน –สามารถใช้งานได้ การดำเนินการมาเบิกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์กับเจ้าหน้าที่ธุรการ
2. เมื่อซ่อมแซมเสร็จแล้ว ลงผลการปฏิบัติงาน และวันและเวลาที่ปฏิบัติงาน ในระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
3. สิ้นสุด

3. ทดสอบการใช้งานจริง

เมื่อพัฒนาระบบจนสามารถนำไปใช้งานจริงได้ แผนกบริการคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำบันทึกข้อความแจ้งประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการขอใช้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงแบบเดิม ให้แจ้งซ่อมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (<http://intranet.hcu.ac.th>) ในส่วนของการให้บริการ (Service) ในลำดับที่ 4 หรือ เข้าใช้ระบบนี้โดยตรงที่ <https://comonline.hcu.ac.th/cservice> เริ่มใช้งานจริง ตั้งแต่วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561 เป็นต้นไป

 เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ บันทึกข้อความ	100 ปี ชาตถาว ดร.อุเทน ฤกษ์ไฉนกุล ๒๕๖๑-๒๕๖๒
หน่วยงาน แผนกบริการคอมพิวเตอร์ กองกลาง	โทร. 1149, 1134, 1115	
ที่ มฉก.0001(4) / ๖. ๐๙๒	วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561	
เรื่อง การใช้งาน “ระบบขอใช้บริการการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		
เรียน อธิการบดี/รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/คณบดี/ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้างานตรวจสอบภายใน		
ด้วยแผนกบริการคอมพิวเตอร์ กองกลาง ได้พัฒนา “ระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาภายในแผนกบริการคอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และลดการใช้กระดาษ นั้น		
ดังนั้นแผนกบริการคอมพิวเตอร์ กองกลาง จึงขอแจ้งเปลี่ยนแปลงการขอใช้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงแบบเดิมให้แจ้งซ่อมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (http://intranet.hcu.ac.th) โดยอยู่ในส่วนการให้บริการ (Service) ในลำดับที่ 4 หรือเข้าใช้ระบบนี้โดยตรงที่ URL: https://comonline.hcu.ac.th/cservice สำหรับคู่มือแนะนำการใช้งาน สามารถ download ได้ในเว็ปดังกล่าว		
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งหน่วยงานในกำกับของท่านทราบด้วย ขอขอบคุณยิ่ง		
 (นางสาว นวนรัตน์ พลอยทรัพย์) ผู้อำนวยการกองกลาง		

ภาพที่ 6 บันทึกข้อความแจ้งเปลี่ยนแปลงการขอใช้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 7 แสดงหน้าจอ Login เข้าสู่ระบบขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์
(URL : <http://comonline.hcu.ac.th>)

ภาพที่ 8 แสดงหน้าจอระบบขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์

4. วิเคราะห์และสรุปผลการใช้งานระบบ

หลังจากการใช้งานระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์ที่ผ่านมา (ตั้งแต่วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561-4 กรกฎาคม 2561) สรุปผลการใช้งานได้ดังนี้

4.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้งซ่อมจากผู้ขอใช้บริการจนถึงการอนุมัติงานของหัวหน้าแผนกฯ ลดลงจาก 3-8 วัน ลดลงเหลือ 1-2 วัน

4.2 จำนวนการขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์ มีทั้งสิ้น 311 งาน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2561)

4.3 ผู้ใช้งานระบบสามารถประเมินความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและการใช้งานระบบได้ทันทีหลังได้รับบริการ

4.4 สถิติการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มากกว่าร้อยละ 80 ทุกคน (สถิติการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่คิดจากงานที่ออกไปปฏิบัติงานแล้วเสร็จจนปิดงานได้ต่อปริมาณที่ได้รับทั้งหมด)

4.5 ค่าสรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ได้คะแนน 4.56 อยู่ในระดับดีมาก โดยข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ 4.62 คะแนน อยู่ในระดับดีมาก จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 133 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.77 ของผู้ขอใช้บริการทั้งหมด)

4.6 ค่าสรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์รายบุคคล ได้มากกว่า 4 คะแนน อยู่ในระดับดี ทุกคน

4.7 ผลการประเมินระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จำนวนผู้ประเมินระบบ 15 คน มีค่าความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ 4.67 อยู่ในระดับดีมาก และหัวข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ระบบใช้งานง่าย สะดวกในการเข้าถึง และ ระบบสามารถลดขั้นตอนการทำงาน ได้คะแนนเท่ากันคือ 4.53 อยู่ในระดับดีมาก

4.8 ข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบฯ

- การให้บริการดีมาก
- ดีค่ะ..รวดเร็ววกว่าแต่ก่อนมาก
- ระบบแจ้งซ่อมผ่านคอมพิวเตอร์เร็วดี แต่ผู้ไปปฏิบัติการซ่อมที่หน่วยงานช้าเป็นบางคน
- ประทับใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว
- ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำดีมาก

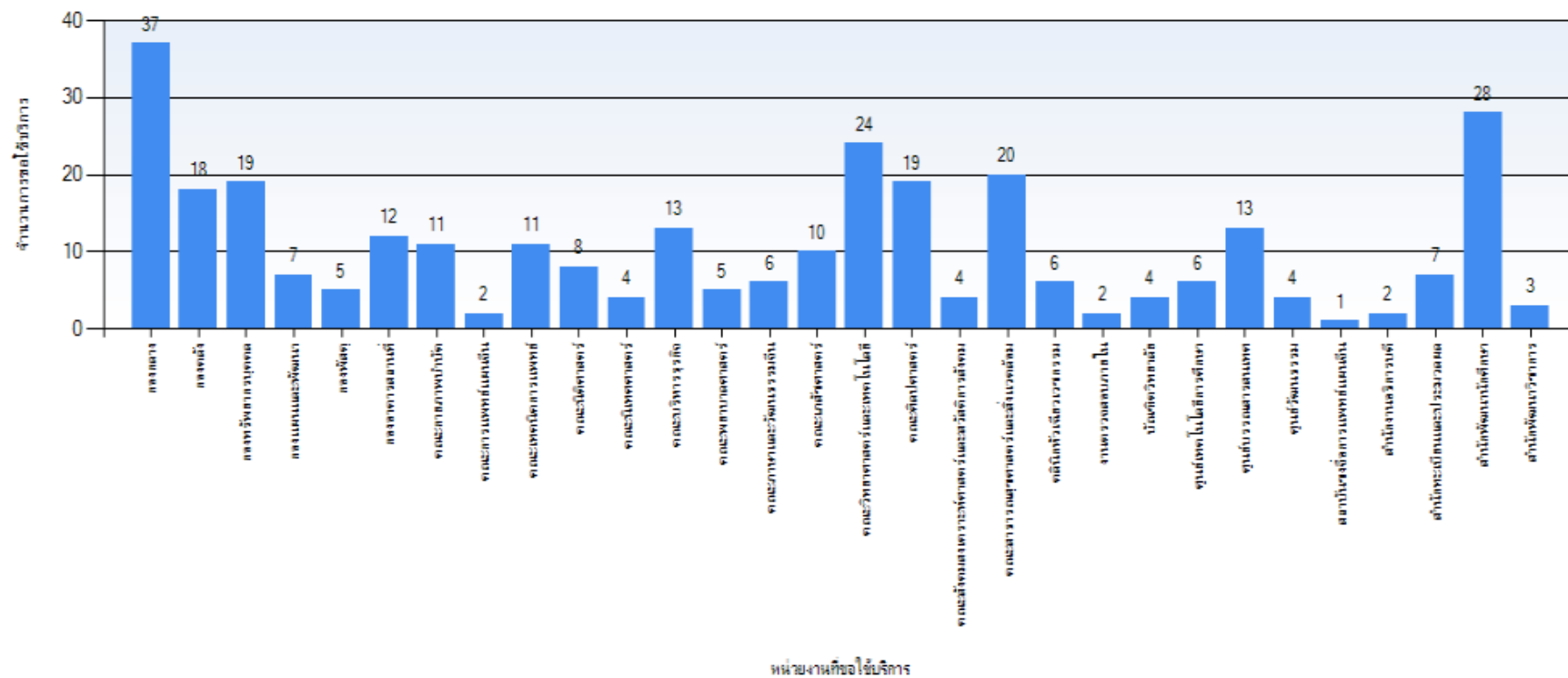
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนการขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์

ลำดับ	หน่วยงานที่ขอใช้บริการ	จำนวนการขอใช้บริการ
1	กองกลาง	37
2	กองคลัง	18
3	กองทรัพยากรบุคคล	19
4	กองแผนและพัฒนา	7
5	กองพัสดุ	5
6	กองอาคารสถานที่	12
7	คณะกายภาพบำบัด	11
8	คณะกรรมการแพทย์แผนจีน	2
9	คณะเทคนิคการแพทย์	11
10	คณะนิติศาสตร์	8
11	คณะนิเทศศาสตร์	4
12	คณะบริหารธุรกิจ	13
13	คณะพยาบาลศาสตร์	5
14	คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน	6
15	คณะเภสัชศาสตร์	10
16	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	24
17	คณะศิลปศาสตร์	19
18	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม	4
19	คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม	20
20	คลินิกหัวใจเฉียบพลัน	6
21	งานตรวจสอบภายใน	2
22	บัณฑิตวิทยาลัย	4
23	ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	6
24	ศูนย์บรรณสารสนเทศ	13
25	ศูนย์วัฒนธรรม	4
26	สถาบันขงจื่อการแพทย์แผนจีน	1
27	สำนักงานอธิการบดี	2
28	สำนักทะเบียนและประมวลผล	7
29	สำนักพัฒนานักศึกษา	28
30	สำนักพัฒนาวิชาการ	3
รวมทั้งหมด		311

สถิติการขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

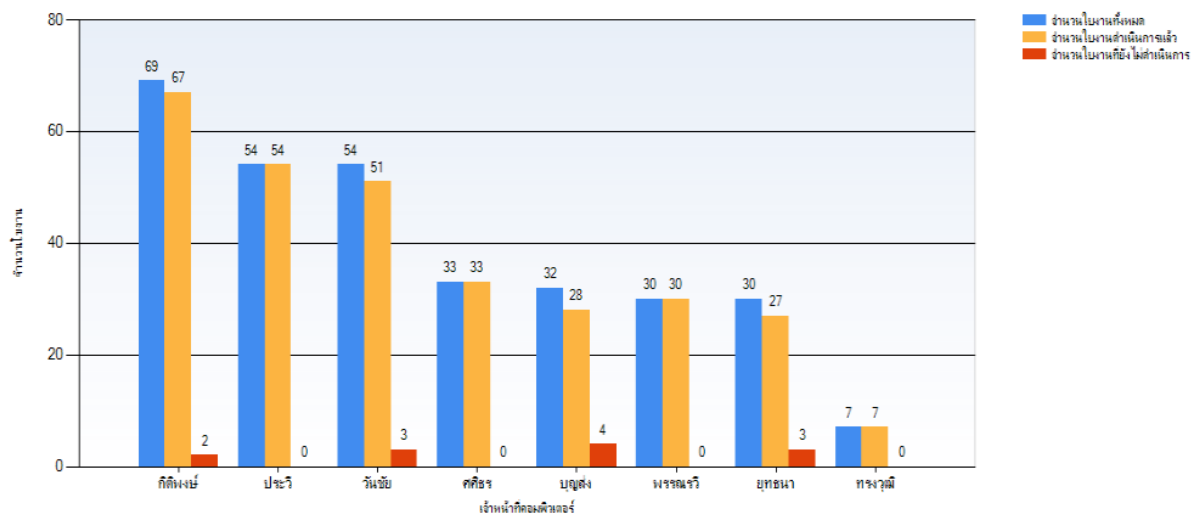
Songwut Intajurk (Head)

ปีการศึกษา : 2560



ภาพที่ 9 แสดงสถิติการขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบออนไลน์ (ภาพจากระบบ)

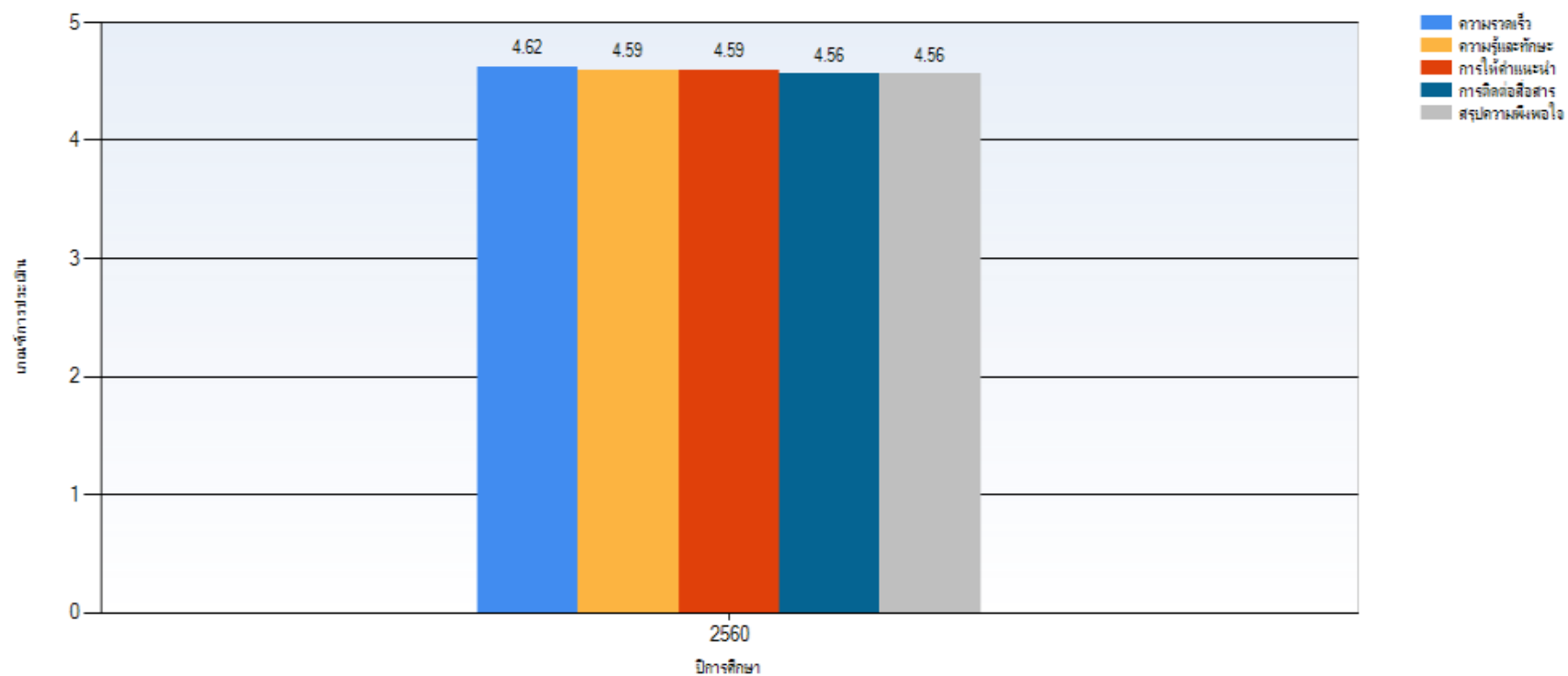
ปีการศึกษา : 2560



ลำดับ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวนในงานทั้งหมด จำนวนในงานดำเนินการแล้ว จำนวนในงานที่ยังไม่ดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ					
1	กิตติพงษ์	69	67	2	97
2	ประวี	54	54	0	100
3	วันชัย	54	51	3	94
4	ศศิธร	33	33	0	100
5	บุญส่ง	32	28	4	87
6	พรรณรวิ	30	30	0	100
7	ยุทธนา	30	27	3	90
8	ทรงวุฒิ	7	7	0	100
รวมทั้งหมด		309	297	12	

***หมายเหตุ มีการยกเลิกจำนวน 9 โบบาน

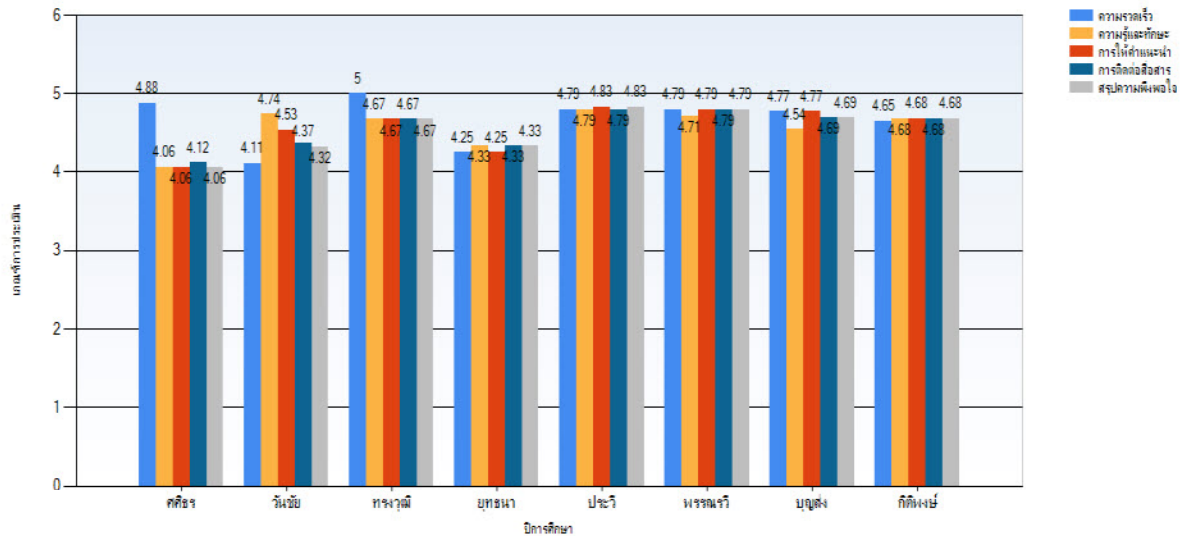
ภาพที่ 10 แสดงสถิติการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์



ลำดับ	ปีการศึกษา	จำนวนในงานที่ได้รับการประเมิน	ความเร็วในการให้บริการ	ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่	คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่	สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
1	2560	133	4.62	4.59	4.59	4.56	4.56

ภาพที่ 10 แสดงสรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ (ภาพรวม)

ปีการศึกษา : 2560



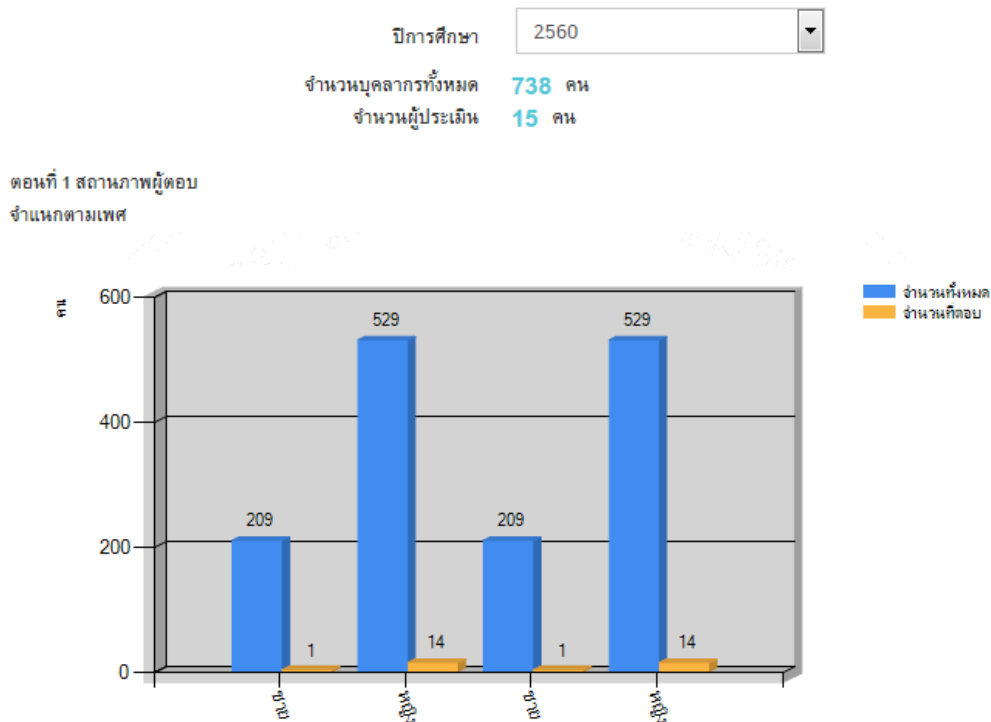
ลำดับ	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	จำนวนในหน้าที่ได้รับการประเมิน	ความรวดเร็วในการให้บริการ	ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่	คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่	สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
1	คดีสาร	17	4.88	4.06	4.06	4.12	4.06
2	วันชัย	19	4.11	4.74	4.53	4.37	4.32
3	ทรวงวุฒิ	3	5	4.67	4.67	4.67	4.67
4	ยุทธนา	12	4.25	4.33	4.25	4.33	4.33
5	ประวี	24	4.79	4.79	4.83	4.79	4.83
6	พรณเรวี	14	4.79	4.71	4.79	4.79	4.79
7	บุญส่ง	13	4.77	4.54	4.77	4.69	4.69
8	กิติพงษ์	31	4.65	4.68	4.68	4.68	4.68

ข้อเสนอแนะหรือติชม

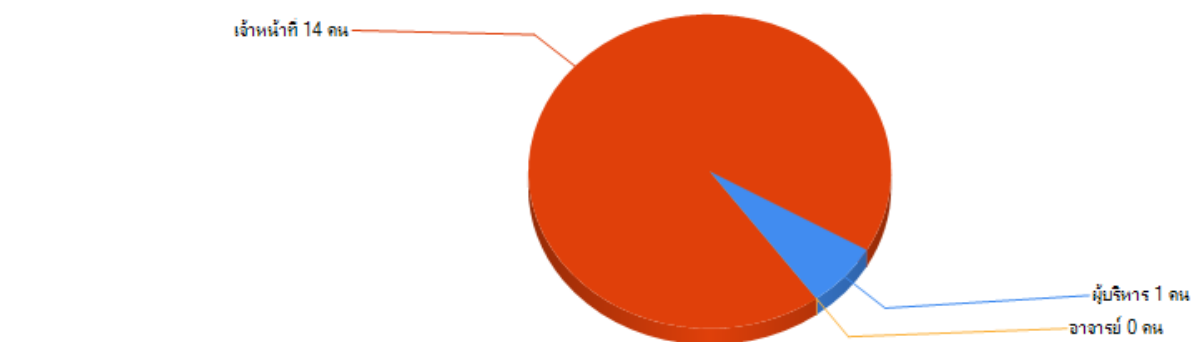
ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	การใช้โปรแกรมระบบการแจ้งซ่อมเร็วดีมาก แต่บุคลากรที่มาซ่อมช้า (ขาด 1 วัน จะเต็ม 2 อาทิตย์) และมีเจ้าหน้าที่อีกคนมาซ่อมแทนให้แล้ว
2	การให้บริการดีมาก
3	ขอบคุณมากๆ นะคะ
4	ดีค่ะ...รวดเร็วมากแต่ก่อนมาก ...แต่ยังไม่ได้ออกเปิด....(อาจจะสับสนเพราะ)
5	ประทับใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว
6	รวดเร็วทันใจมากครับ
7	ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำดีมาก

ภาพที่ 11 แสดงสรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ (รายบุคคล)

ผลการประเมินระบบขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

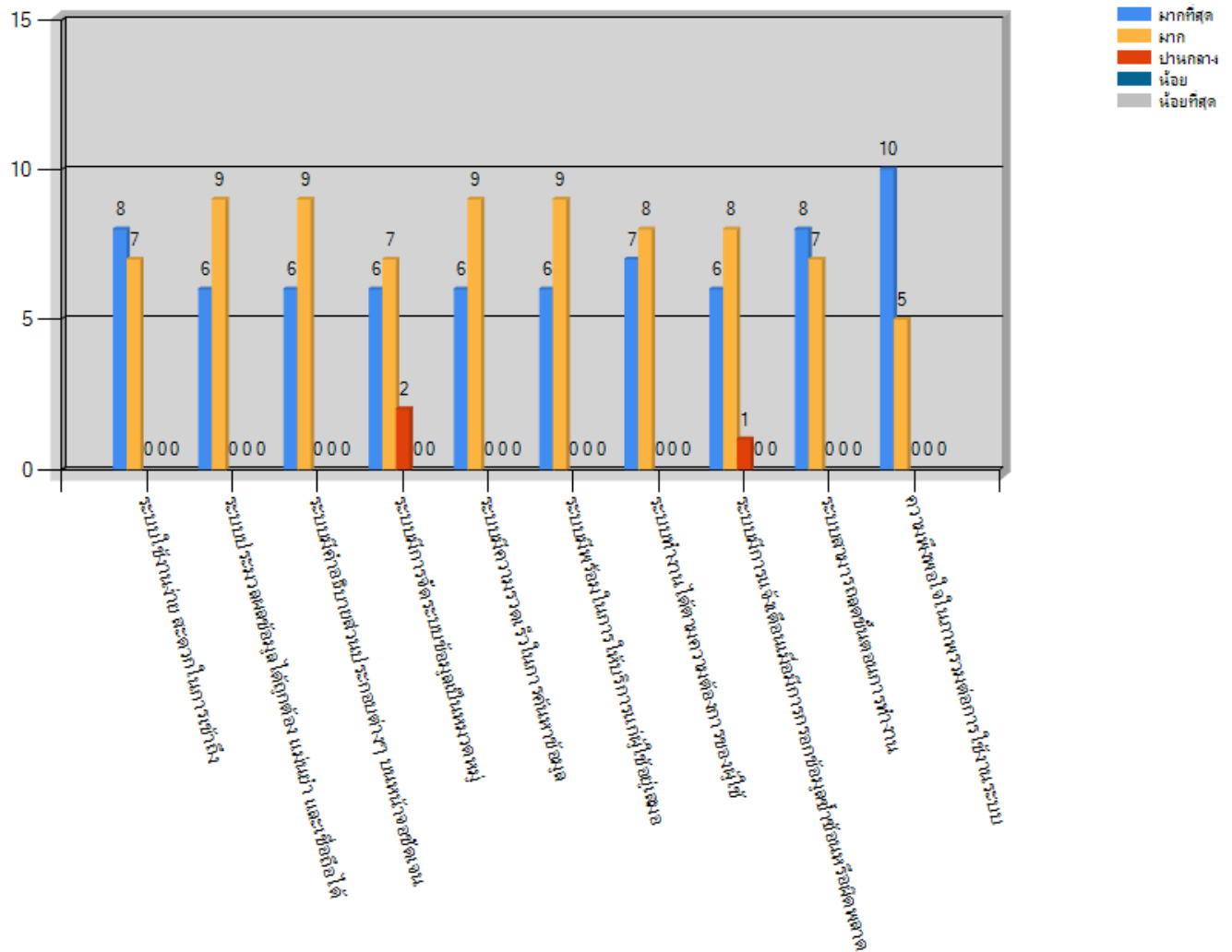


ลำดับ	เพศ	จำนวนทั้งหมด(คน)	จำนวนที่ตอบ(คน)	จำนวนผู้ตอบคิดเป็นร้อยละของจำนวนทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบคิดเป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด
1	ชาย	209	1	0.14	0.48
2	หญิง	529	14	1.9	2.65
รวม		738	15	2.03	100



ลำดับ	สถานภาพ	จำนวนที่ตอบ(คน)	จำนวนผู้ตอบคิดเป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด
1	ผู้บริหาร	1	6.67
2	อาจารย์	0	0.00
3	เจ้าหน้าที่	14	93.33
รวม		15	100

ภาพที่ 12 แสดงผลการประเมินระบบขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
(ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ)



ลำดับ	ด้านการดำเนินงาน	มากที่สุด(คน)	คิดเป็นร้อยละมากที่สุด(คน)	มาก(คน)	คิดเป็นร้อยละมาก(คน)	ปานกลาง(คน)	คิดเป็นร้อยละปานกลาง(คน)	น้อย(คน)	คิดเป็นร้อยละน้อย(คน)	น้อยที่สุด(คน)	คิดเป็นร้อยละน้อยที่สุด(คน)	ค่าเฉลี่ย
1	ระบบใช้งานง่าย สะดวกในการเข้าถึง	8	53.33	7	46.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.53
2	ระบบประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	6	40	9	60	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.4
3	ระบบมีคำอธิบายส่วนประกอบต่างๆ บนหน้าจอชัดเจน	6	40	9	60	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.4
4	ระบบมีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่	6	40	7	46.67	2	13.33	0	0.00	0	0.00	4.27
5	ระบบมีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	6	40	9	60	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.4
6	ระบบมีพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้ข้อมูล	6	40	9	60	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.4
7	ระบบทำงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้	7	46.67	8	53.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.47
8	ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อมีการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือผิดพลาด	6	40	8	53.33	1	6.67	0	0.00	0	0.00	4.33
9	ระบบสามารถลดขั้นตอนการทำงาน	8	53.33	7	46.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.53
10	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ	10	66.67	5	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.67

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ดำเนินการได้รวดเร็วมาก
2	ไม่เข้าใจในหัวข้อความถี่ในการใช้งาน เพราะต้องการแจ้งข้อมูลคอมพิวเตอร์
3	ระบบแจ้งซ่อมผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี แต่ผู้ใช้ไปปฏิบัติการทำงานที่หน่วยงานเข้าเป็นบางคน

ภาพที่ 13 แสดงผลการประเมินระบบขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
(ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบ(แสดงผลเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย))

เครื่องมือการพัฒนาระบบ

ใช้การสร้าง Web Application ที่สามารถใช้งานบน Browser ต่าง ๆ เช่น Internet Explorer, Google Chrome หรือ Firefox เป็นต้น โดยมีการติดตั้งโปรแกรมบนตัวเครื่อง Server ที่คอยให้บริการ Client, VB studio 2010, SQL2000

สรุปผลการจัดทำโครงการ

ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์ ได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของระบบการดำเนินงานเก่า ที่มีขั้นตอนการแจ้งซ่อมที่ยุ่งยากและใช้ระยะเวลานาน คือการแจ้งซ่อมโดยใช้แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษและต้องใช้แรงงานคนในการเดินส่งเอกสาร ให้เกิดการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ ลดเวลาและแรงงานที่เสียไปในกระบวนการส่งเอกสาร ช่วยลดเวลาที่ใช้ในขั้นตอนการมอบหมายงาน จากหัวหน้าแผนก ผู้ขอใช้บริการสามารถตรวจสอบรายการที่ส่งแจ้งซ่อม ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ให้คะแนนความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่างๆ) ประเมินตัวระบบ และสามารถตรวจสอบคิวงานซ่อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อีกด้วย อีกทั้งการจัดทำระบบออนไลน์นี้ ผู้บริหารสามารถเข้าดูความคืบหน้าของรายการดำเนินงานต่างๆ สถิติการทำงานย้อนหลังผลตอบรับและข้อเสนอแนะจากผู้ขอใช้บริการได้ทันที

โดยผลจากการใช้งานระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์ สามารถลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ในขั้นตอนแจ้งซ่อมของหน่วยงานจนถึงการปิดงานของเจ้าหน้าที่แผนกบริการคอมพิวเตอร์ จากเดิมใช้เวลาประมาณ 4-13 วัน ให้ลดลงเหลือ 1-5 วัน เฉลี่ยแล้วลดระยะเวลาการดำเนินงานลงได้เฉลี่ยร้อยละ 68 การแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์สามารถลดการใช้ใบแจ้งซ่อมแบบกระดาษได้ร้อยละ 100 โดยไม่ต้องใช้แรงงานคนในการเดินส่งเอกสาร และมีผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากกว่า 3.50 คิดเป็นร้อยละ 96.48 สรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับดีมาก โดยข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ 4.62 คะแนน อยู่ในระดับดีมาก

บรรณานุกรม

วิชาณี สากลบรรเจิด (2553), การศึกษาทัศนคติของบุคคลากรด้าน Information Technology ใน การนำ SDLC รูปแบบ Waterfall มาใช้ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ. (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), หน้า 6.



๒๕๖๐

คู่มือระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อม คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง



แผนกบริการคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

06/11/60

สารบัญ

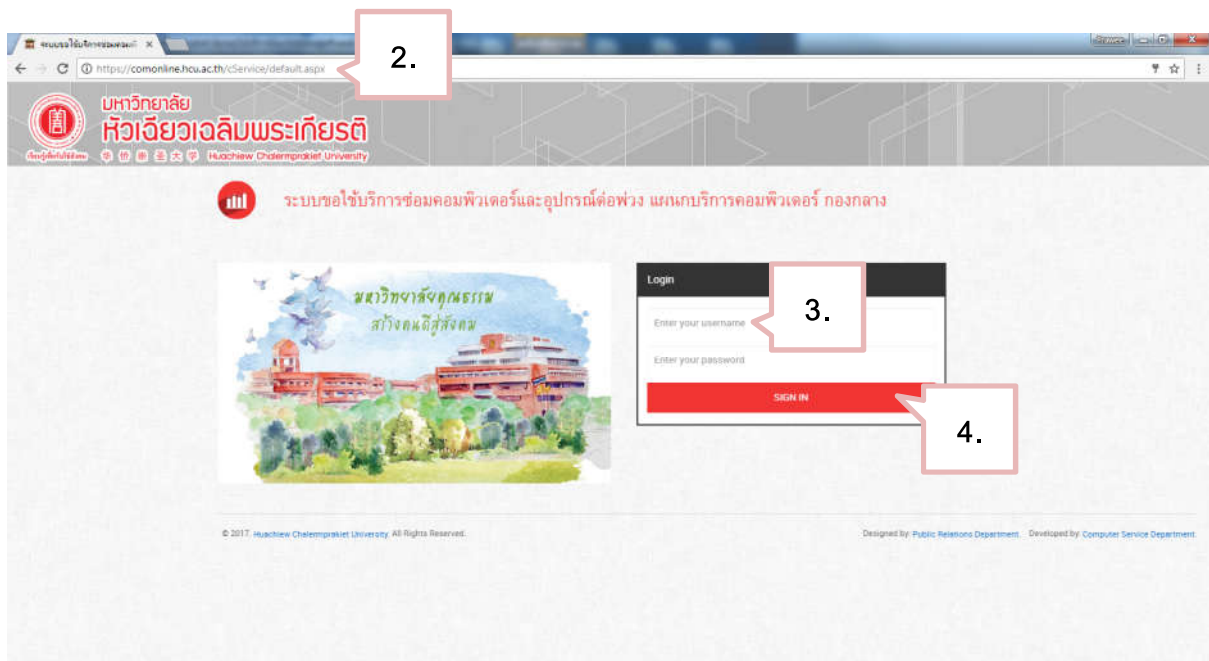
	หน้า
วิธีใช้งานระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3
การเข้าสู่ระบบ	3
การส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	4
การแสดงคำขอใช้บริการที่รอการให้บริการ	5
ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการซ่อม	6
ประเมินระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	
ตรวจสอบคิวการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	7
ค้นหาคำขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	8

วิธีการใช้งานระบบส่งคำร้องขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

การเข้าสู่ระบบ



1. เปิด Web Browser โดยดับเบิลคลิกที่ไอคอน
2. พิมพ์ <https://comonline.hcu.ac.th/cservice> ในช่อง URL แล้วกดปุ่ม Enter
3. Web Browser จะแสดงหน้าเข้าสู่ระบบ ตามภาพ 1.1 จากนั้นที่ช่องรหัสประจำตัวบุคลากร ให้ใส่รหัสประจำตัวบุคลากร ส่วนช่องรหัสผ่านให้ใส่ ปีเดือนวันเกิด
ตัวอย่าง เกิดวันที่ 1 มกราคม 2532 รหัสผ่านคือ 25320101
4. จากนั้นกดปุ่ม Login เพื่อเข้าสู่ระบบ



ภาพ 1.1 หน้าเข้าสู่ของระบบส่งคำร้องขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

การส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ขั้นตอนการส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

1. คลินิกเมนู “ขอใช้บริการซ่อม”
2. กรอกข้อมูลตามที่ใช้ต้องการใช้บริการ
3. กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง



**มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

Chulalongkornrajavidyalaya University

ระบบขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

สำหรับผู้ใช้ทั่วไป

- ขอลับการซ่อม
- รายงานข้อผิดพลาด
- มีประวัติการใช้งาน
- ประเมินระบบขอใช้บริการซ่อม
- ตรวจสอบสิ่งของ
- ค้นหา

บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
โปรไฟล์ของคุณ (User Logout)

ชื่อเครื่อง:

ประเภทอุปกรณ์:

หมายเลขตัวเครื่อง:

รายละเอียดตัวเครื่อง (ชื่อตัวเครื่อง มีสีใด รุ่น หมายเลขเครื่อง)

ลักษณะ Computer HP DC5800MT
หมายเลขเครื่อง S/N ZKBLK762051

สามารถใช้งานได้หรือไม่:

พื้นที่:

อาคาร:

ชั้น:

หมายเหตุ:

ชื่อผู้แจ้งซ่อม/ชื่อให้บริการ:

หน่วยงาน:

หมายเลขโทรศัพท์ภายใน:

อีเมล:

เพื่อสะดวกในการแจ้งผลการดำเนินงาน กรุณากรอกอีเมลด้วย

หมายเหตุ:

© 2017. Mahachulalongkornrajavidyalaya University All Rights Reserved.

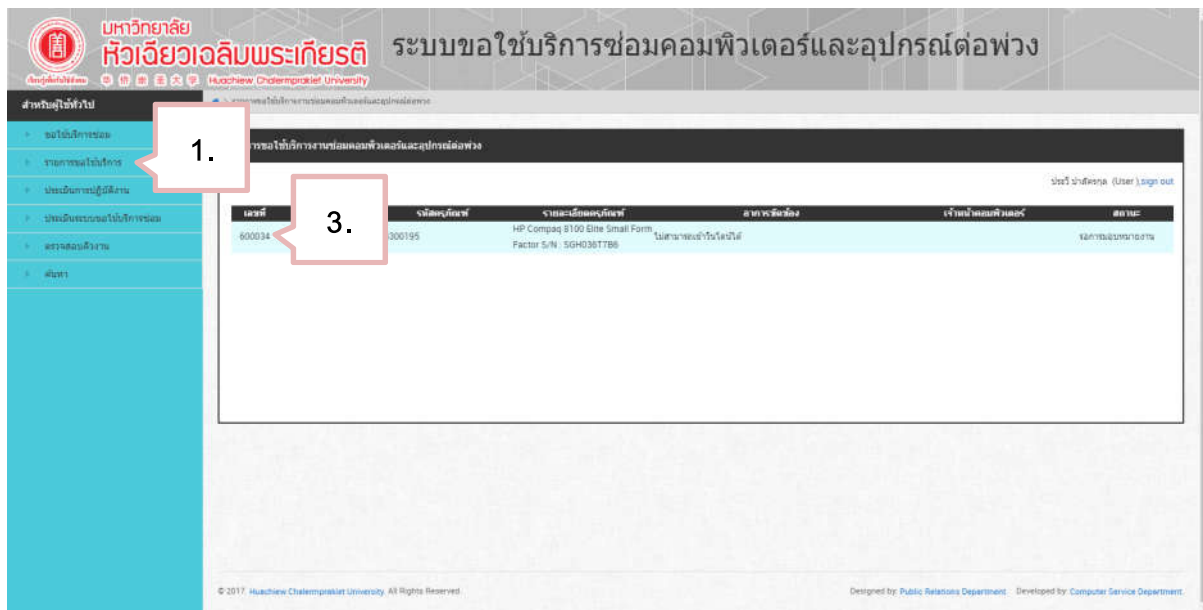
Designed by Public Relations Department Developed by Computer Service Department

ภาพ 1.2 หน้าจอส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

การแสดงรายการคำร้องขอใช้บริการงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ขั้นตอนการแสดงรายการคำร้องขอใช้บริการงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีดังนี้

1. คลิกเมนู “รายการขอใช้บริการ”
2. ระบบจะแสดงรายการคำร้องขอใช้บริการงานซ่อม และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการซ่อม
3. ระบบสามารถแสดงรายละเอียดคำร้องขอใช้บริการ โดยคลิกที่ เลขที่คำร้องขอใช้บริการ



ภาพ 1.3 หน้าจอแสดงรายการคำร้องขอใช้บริการงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการซ่อม

ขั้นตอนการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการซ่อม

1. คลิกเมนู “ประเมินการปฏิบัติงาน”
2. ระบบจะแสดงคำร้องขอใช้บริการซ่อมที่เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์บันทึกผลการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว
3. เลือกคำขอใช้บริการซ่อมที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ โดยการกดลิงก์ “ประเมินการปฏิบัติงาน” ซึ่งอยู่ทางด้านขวาของหน้าจอ
4. ให้คะแนนความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะแก่หัวหน้าแผนกบริการคอมพิวเตอร์
5. กดปุ่ม “บันทึกผลการประเมิน” เพื่อส่งผลการประเมินการปฏิบัติงาน



ภาพ 1.4 หน้าจอแสดงคำร้องขอใช้บริการซ่อมที่รอประเมินการปฏิบัติงาน



**มหาวิทยาลัย
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ**
Huachiew Chalermpakdi University

ระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

สำหรับผู้ใช้ทั่วไป

- ขอใช้บริการซ่อม
- รายงานการให้บริการ
- ประเมินการปฏิบัติงาน
- ประเมินความพึงพอใจในการซ่อม
- ตรวจสอบคิวงาน
- ค้นหา

ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประวัติการประเมิน (User) Sign out

ปีการประเมิน : 2560

เลขที่ใบคำขอ : 600030

ประเภทอุปกรณ์ : Computer

หมายเลขครุภัณฑ์ : CPS300195

รายละเอียดครุภัณฑ์ (ชื่อครุภัณฑ์ มีชื่อ รุ่น หมายเลขเครื่อง) : HP 8100 Elite SFF S/N 5GH036T7B6

รายการข้อร้อง : เมาส์เสีย

รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	วันที่	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เบอร์ติดต่อ
1	5/4	คณิศร ศรีจันทร์	1149

ประเมินความพึงพอใจ :

ความรวดเร็วในการให้บริการ :

ความถูกต้องของข้อมูล :

คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ :

การติดต่อเจ้าหน้าที่ :

สรุปความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ :

ข้อเสนอแนะหรือเสริม :

บันทึกผลการประเมิน

4.

5.

ภาพ 1.5 หน้าจอแสดงการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการซ่อม

ประเมินระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ขั้นตอนการประเมินระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

1. คลิกเมนู “ประเมินระบบขอใช้บริการซ่อม”
2. ให้คะแนนความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะแก่หัวหน้าแผนกบริการคอมพิวเตอร์
3. กดปุ่ม “บันทึกผลการประเมิน” เพื่อส่งผลการประเมินการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัย
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
Huachiew Chalermprakiet University

ระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ประเมินระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

1.

ประเมินระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

วัตถุประสงค์ของการใช้แบบประเมินนี้เพื่อวัดความพึงพอใจในการใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ กองกลาง เพื่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบให้บริการ
พร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน และนำผลการประเมินไปประกอบการปรับปรุงคุณภาพของแผนกบริการคอมพิวเตอร์ต่อไป กรุณากรอกแบบสอบถามด้วยความจริง ละเอียดและสุภาพตามที่ได้ขอความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

เพศ : ☐ ชาย ☐ หญิง

สถานภาพ : ☐ ผู้บริหาร ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์ของการใช้แบบประเมิน : สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (กรณีตอบเป็นๆ ไม่ประสงค์)

☐ บริการซ่อมคอมพิวเตอร์

☐ บริการพัฒนา ปรับปรุง ระบบสารสนเทศ

☐ สืบค้นข้อมูล

☐ ใช้ในการวางแผน / ประกอบการตัดสินใจ / ประกอบการทำงาน

☐ อื่นๆ

ความถี่ในการใช้งาน : ☐ 1 - 5 ครั้ง / สัปดาห์ ☐ 5 - 10 ครั้ง / สัปดาห์ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง / สัปดาห์

ความพึงพอใจในการให้บริการ : กรุณากรอกแบบสอบถามเพื่อแสดงความพึงพอใจในและระดับ

ระบบใช้งาน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
ระบบใช้งานระบบคอมพิวเตอร์	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบมีค่าดัชนีบริการส่วนประกอบต่างๆ บนหน้าจอชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบมีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบมีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบมีพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้ข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบทำงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อมีการกดข้อมูลซ้ำซ้อนหรือผิดพลาด	☐	☐	☐	☐	☐
ระบบสามารถรองรับความต้องการใช้งาน	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจในการขอใช้บริการระบบ	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อเสนอแนะหรือติชม :

บันทึกผลการประเมิน

3.

© 2017 Huachiew Chalermprakiet University All Rights Reserved. Designed by Public Relations Department. Developed by Computer Service Department.

ภาพ 1.6 หน้าจอแสดงการประเมินระบบส่งคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ตรวจสอบคิวงานซ่อมของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการ

ขั้นตอนการตรวจสอบคิวงานซ่อมของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการ

1. คลิกเมนู “ตรวจสอบคิวงาน”
2. เลือกเลขที่คำร้องขอใช้บริการซ่อมที่ต้องการตรวจสอบคิวงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการซ่อม
3. กดเครื่องหมาย + / - เพื่อดู/ซ่อนรายการคิวงานซ่อมของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ระบบขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ค้นหา (User) Sign out

ตรวจสอบคิวงาน

เลขที่ใบคำร้อง: 600020

ประเภทอุปกรณ์: Computer

หมายเลขทรัพย์สิน: CPS900345

รายละเอียดทรัพย์สิน (ชื่ออุปกรณ์ ยี่ห้อ รุ่น หมายเลขเครื่อง): Dell

สถานะปัจจุบัน: ลง Windows ใหม่

การอัปเดต: 08/08/2017 08:55:17

รายชื่อ

เลขที่	ชื่องานซ่อม	สถานะ	จำนวนคิวงาน
600003	ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	1554
600004	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	1437
600005	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	1484
600020	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	1490
600027	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	1215
600028	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	ลงระบบฯ โหลดระบบฯ	1533

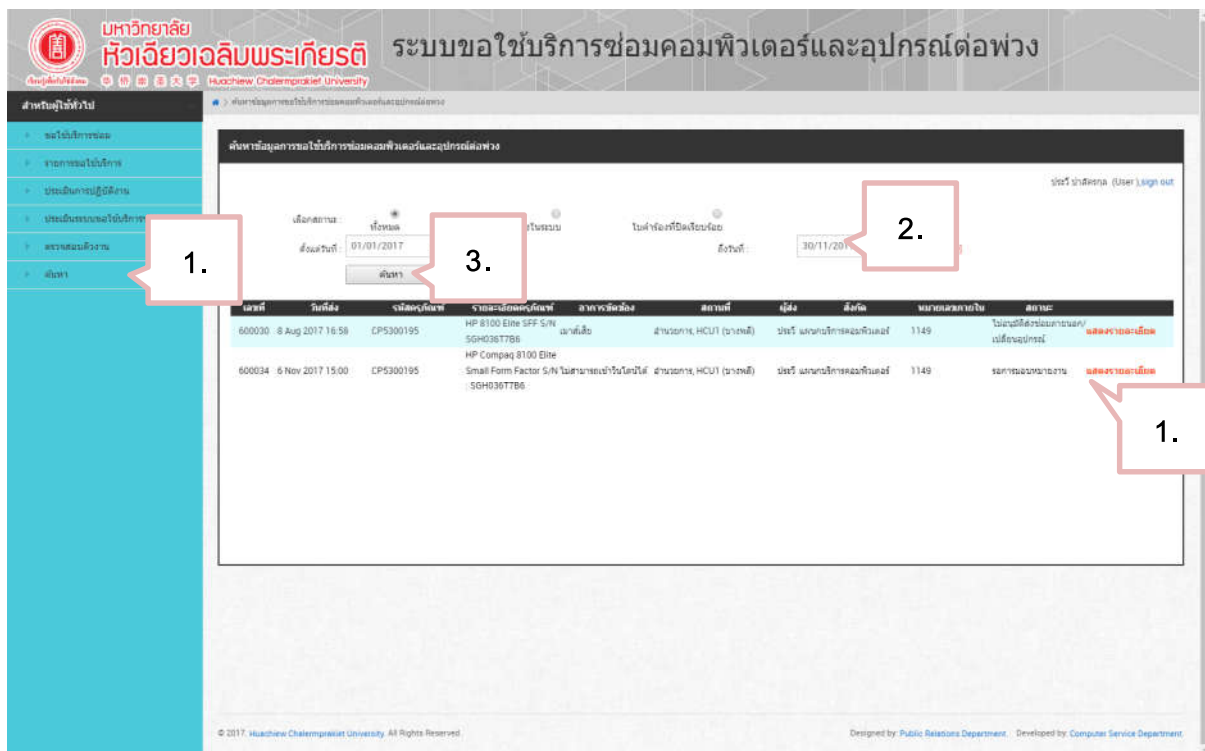
© 2017 Huachiew Chalermprakiet University. All Rights Reserved. Designed by: Public Relations Department. Developed by: Computer Service Department.

ภาพ 1.7 หน้าจอแสดงการตรวจสอบคิวงานซ่อมของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการ

ค้นหาคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ขั้นตอนการค้นหาคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

1. คลิกเมนู “ค้นหา”
2. กรอกเงื่อนไขที่ต้องการค้นหา เช่น สถานะ วันที่ขอใช้บริการ
3. กดปุ่ม “ค้นหา” จากนั้นระบบจะประมวลผลและแสดงข้อมูลคำร้องขอใช้บริการซ่อมที่ตรงตามเงื่อนไข
4. เลือกคำร้องขอใช้บริการซ่อมที่ต้องการแสดงรายละเอียดโดยกดลิงก์ “แสดงรายละเอียด” ที่อยู่ทางขวาของหน้าจอ



ภาพ 1.8 หน้าจอแสดงการค้นหาคำร้องขอใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง