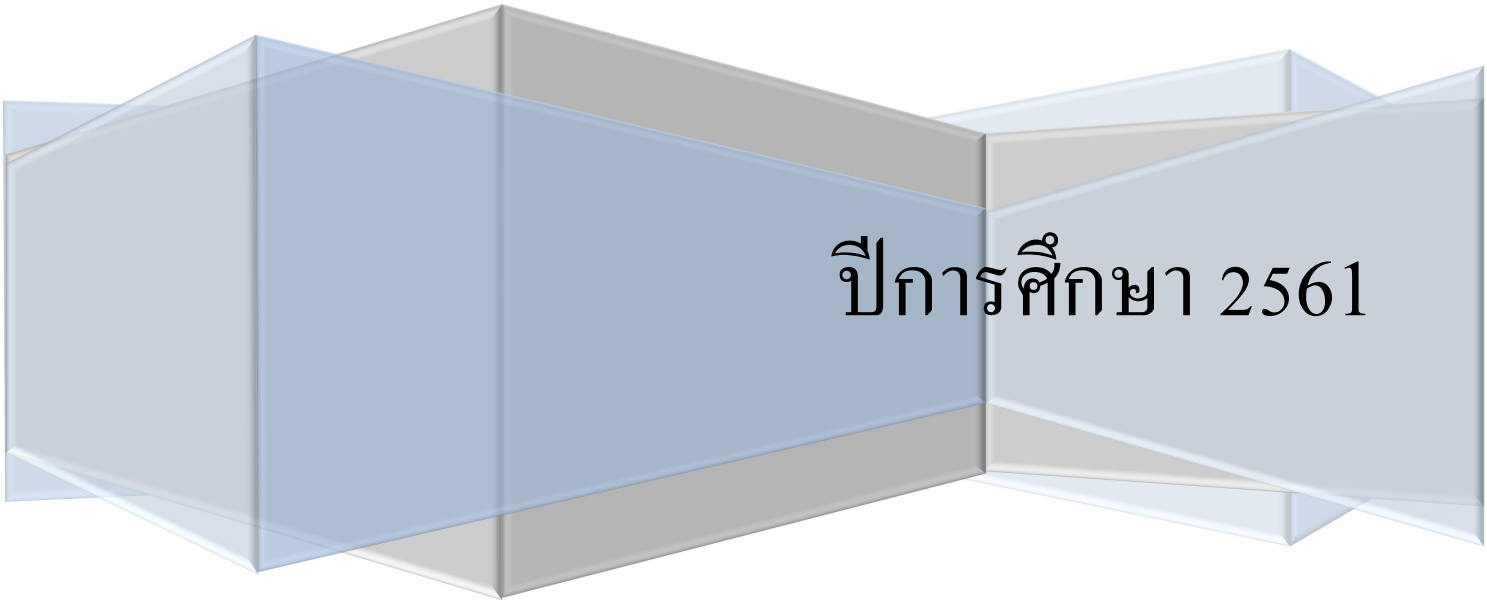
คู่มือระบบช่วยเหลือและสนับสนุนบริการ

http://ctcsupport.kbu.ac.th/



ปีการศึกษา 2561

คำนำ

ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศเป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักด้านไอทีที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในการจัดการเรียนการสอน การเตรียมความพร้อมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต การบริหารจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ในปีการศึกษา ๒๕๖๑ จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในการซ่อมบำรุง ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ระหว่างวิทยาเขต ด้วยข้อจำกัดในการสรรหาบุคลากรที่มีหน้าที่สำคัญ จึงทำให้มีการนำเอาระบบช่วยเหลือและสนับสนุนการให้บริการเข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูลการดำเนินงาน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยน/ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อเป็นกรณีศึกษาในส่วนงานที่มีปัญหาในการใช้งานในลักษณะเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยก็สามารถปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ/ให้บริการผู้ใช้งานได้เช่นเดียวกัน เป็นการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นระบบจะยังช่วยในการบันทึกข้อมูล สถิติการให้บริการ การติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน สามารถทราบความคืบหน้าในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ และเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(อาจารย์สุพรรณชัย ปัณฑวนันท์)
ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ ---------- **ก**

สารบัญ ---------- **ข**

ขั้นตอนการใช้งานระบบช่วยเหลือและสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ **๑**

แผ่นป้าย Dashboard ---------- **๑**

แผ่นป้าย ผู้ใช้ ---------- **๓**

- เมนู รายชื่อผู้ใช้งานระบบ ---------- ๓
- เมนู องค์กร ---------- ๓

แผ่นป้าย Ticket ---------- **๔**

- เมนู เปิด ---------- ๔
- เมนู ตอบ ---------- ๔
- เมนู เกินกำหนด ---------- ๕
- เมนู ปิด ---------- ๕
- เมนู Tickets ใหม่ ---------- ๖

แผ่นป้าย คลังความรู้ ---------- **๗**

- เมนู ถาม-ตอบ ---------- ๗
- เมนู หมวดหมู่ ---------- ๘
- เมนู สามารถตอบได้ ---------- ๘

การเปิดงานใหม่ ---------- **๑๐**

คลังความรู้ ---------- **๑๒**

ระบบช่วยเหลือและสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ

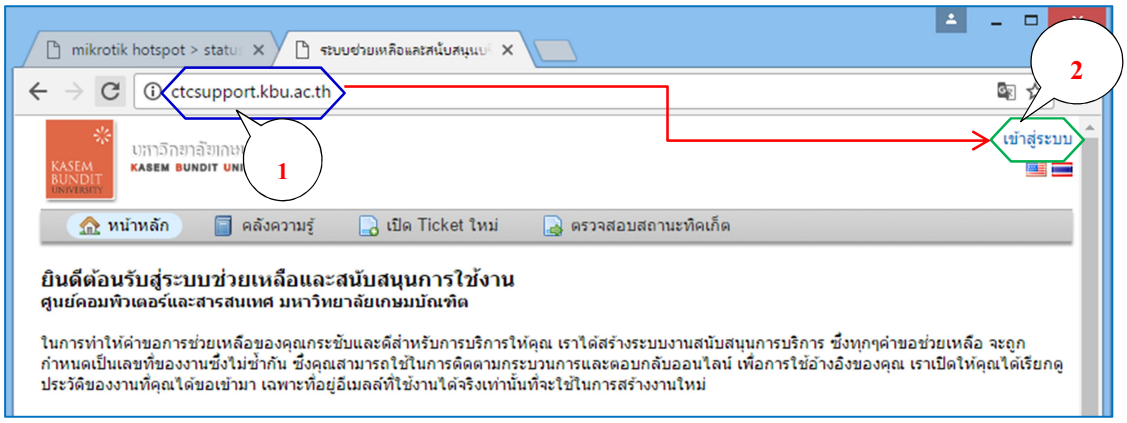
ระบบช่วยเหลือและสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย สำหรับรองรับ เรื่องของการแจ้งซ่อมแซม/บำรุงรักษา/ปรับเปลี่ยน ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แล้วทำการบันทึกเป็นข้อมูลต่าง ๆ สำหรับติดตามงานในทีม และอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ทั้งด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ การติดต่อประสานงานระหว่างทีมงาน ให้สามารถใช้งานร่วมกัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังมีการติดตามกระบวนการและตอบกลับออนไลน์ ซึ่งทุกๆคำขอความช่วยเหลือ จะถูกกำหนดเป็นเลขที่ของงานซึ่งไม่ซ้ำกัน สามารถใช้ในการติดตามกระบวนการและตอบกลับออนไลน์ เพื่อการใช้อ้างอิงของผู้ใช้งานระบบ สามารถเรียกดูประวัติของงานที่ได้ขอเข้ามา ** เฉพาะที่อยู่อีเมล ที่ใช้งานได้จริงเท่านั้นที่จะใช้ในการสร้างงานใหม่

ขั้นตอนการใช้งานระบบช่วยเหลือและสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ

Login เข้าระบบช่วยเหลือและสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ

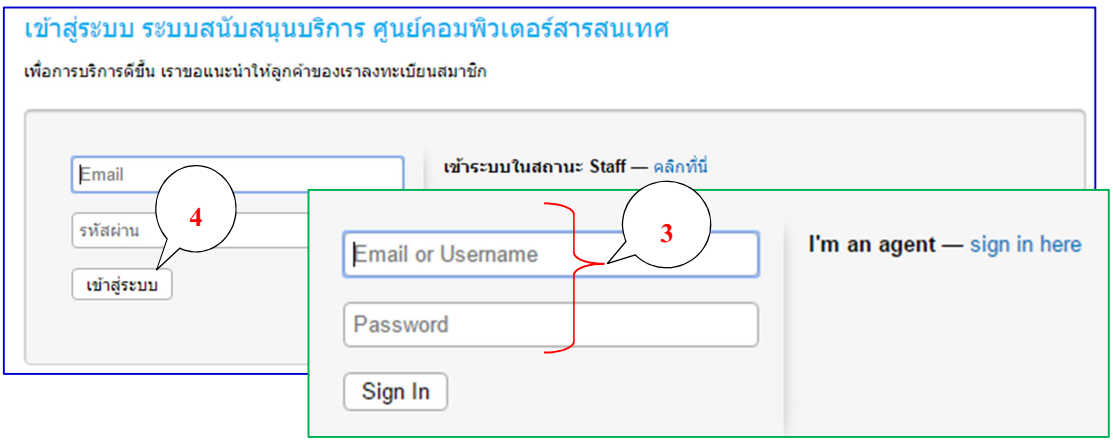
๑. พิมพ์ชื่อระบบการให้บริการผ่าน URL ชื่อ ctcsupport.kbu.ac.th

๒. คลิกปุ่ม (Sign In) เข้าสู่ระบบ



๓. ป้อนรหัสการเข้าใช้งาน/ชื่อ**อีเมล** (E-mail or Username) และ **รหัสผ่าน** (password)

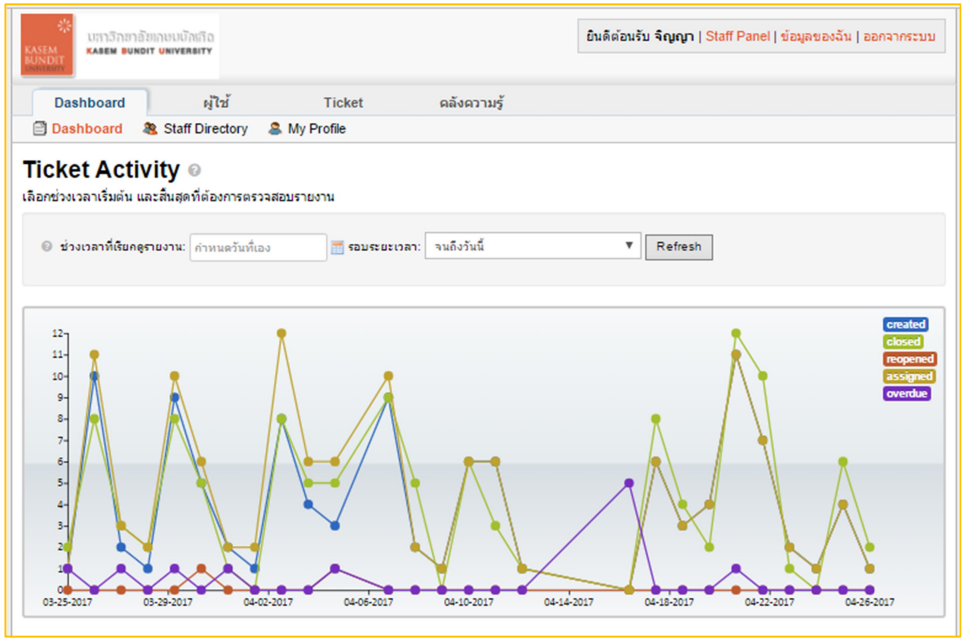
๔. คลิกปุ่ม **เข้าสู่ระบบ** (Sign In)



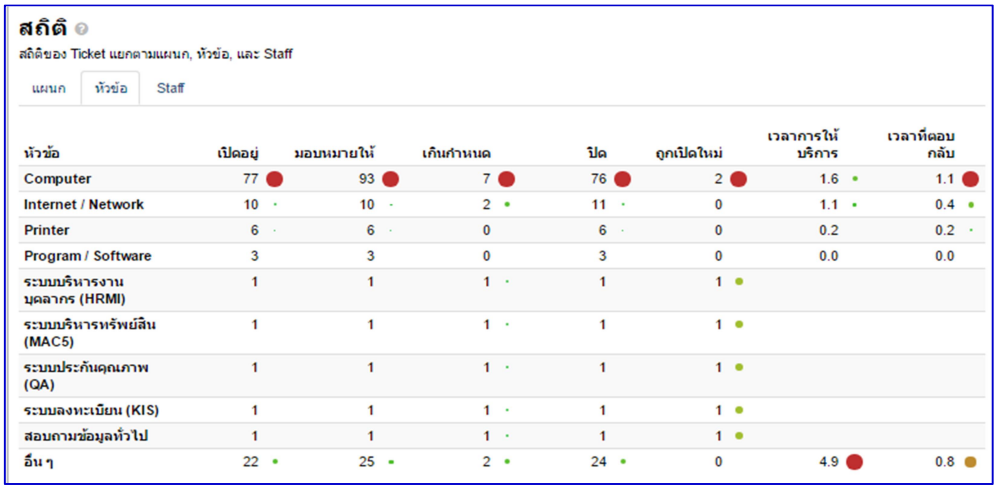
เมื่อเข้าระบบได้แล้วจะปรากฏหน้าจอ ซึ่งประกอบด้วย แผ่นป้ายบอกรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้งาน ๔ แผ่นป้าย ได้แก่ แผ่นป้าย Dashboard , แผ่นป้าย **ผู้ใช้** , แผ่นป้าย Ticket และแผ่นป้าย **คลังความรู้** เมื่อคลิกเลือกแผ่นป้ายที่ต้องการ จะประกอบไปด้วยทางเลือกย่อยแต่ละทางเลือก ดังคำแนะนำต่อไปนี้

แผ่นป้าย Dashboard ซึ่งประกอบไปด้วยทางเลือกย่อย ๓ เมนู ดังนี้

- เมนู Dashboard ประกอบด้วย สถิติการใช้งานระบบ ซึ่งแสดง ในรูปแบบกราฟ และตารางสรุปจำนวนการใช้งานระบบ แยกตาม **แผนก**, **หัวข้อ** และ Staff
- เมนู Staff Directory แสดงรายชื่อผู้ใช้งานระบบ
- เมนู My Profile แสดงข้อมูลผู้ใช้ระบบ (user) ในขณะนั้น



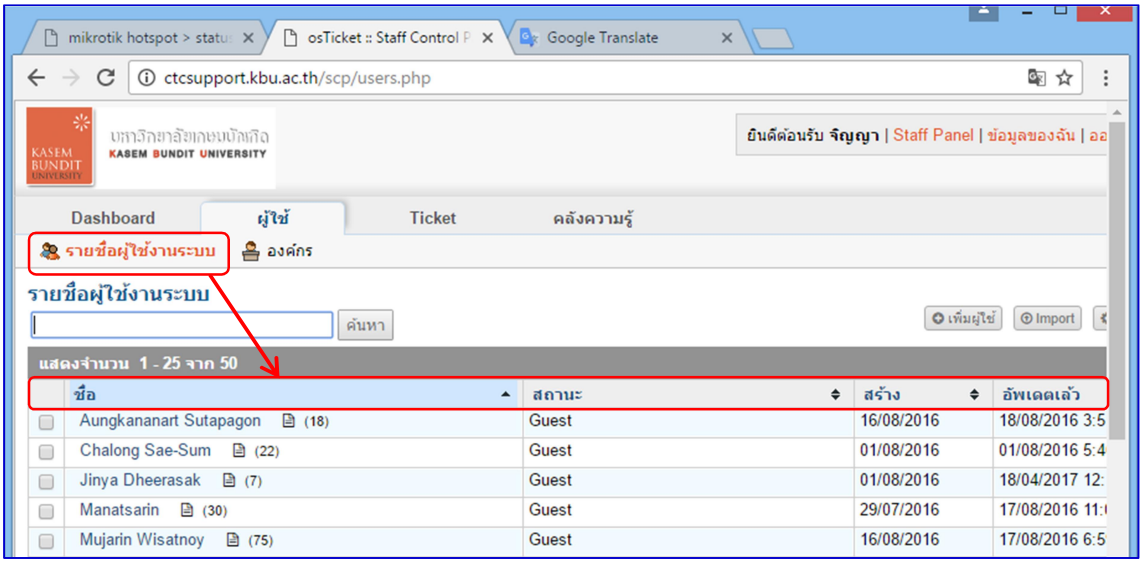
created Ticket ที่ถูกสร้างขึ้น close Ticket ที่ถูกปิดไปแล้ว เนื่องจากปฏิบัติภารกิจสำเร็จ
reopened Ticket ที่ถูกปิดไปแล้ว และมีการเปิดใหม่อีกรอบ assigned Ticket ที่ได้มีการมอบหมายงาน
overdue Ticket ที่ใช้เวลาในการปฏิบัติการเกินกำหนดเวลาที่กำหนดไว้
(ปกติ ๕ วันทำการ ตามแผน SLA-Service License agreement)



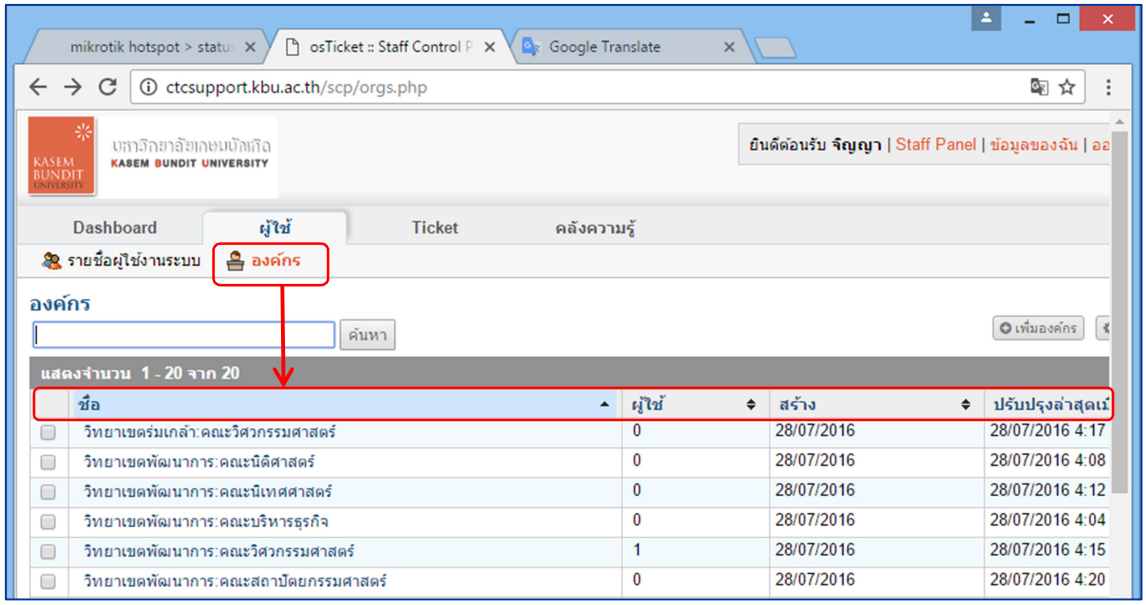
หัวข้อ	เปิดอยู่	มอบหมายให้	เกินกำหนด	ปิด	ถูกเปิดใหม่	เวลาการให้บริการ	เวลาที่ตอบกลับ
Computer	77	93	7	76	2	1.6	1.1
Internet / Network	10	10	2	11	0	1.1	0.4
Printer	6	6	0	6	0	0.2	0.2
Program / Software	3	3	0	3	0	0.0	0.0
ระบบบริหารงานบุคลากร (HRMI)	1	1	1	1	1		
ระบบบริหารทรัพย์สิน (MAC5)	1	1	1	1	1		
ระบบประกันคุณภาพ (QA)	1	1	1	1	1		
ระบบลงทะเบียน (KIS)	1	1	1	1	1		
สอบถามข้อมูลทั่วไป	1	1	1	1	1		
อื่น ๆ	22	25	2	24	0	4.9	0.8

แผ่นป้าย ผู้ใช้ ประกอบด้วยทางเลือกย่อย ได้แก่เมนู **รายชื่อผู้ใช้งานระบบ** และ**องค์กร**

- เมนู **รายชื่อผู้ใช้งานระบบ** ประกอบด้วยหัวข้อ **ชื่อ สถานะ สร้าง อัพเดทแล้ว**
  - **ชื่อ** แสดงรายชื่อชื่อผู้ใช้/องค์กร/หน่วยงาน
  - **สถานะ** แสดงสถานะของผู้ใช้ เช่น Guest หรือ Active (Registered)
  - **สร้าง** แสดงวันที่ ที่สร้างข้อมูลผู้ใช้ให้สามารถใช้งานระบบได้
  - **อัพเดทแล้ว** แสดงวันที่ล่าสุดที่มีการปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้ระบบงาน ว่ามีการปรับปรุงล่าสุดเมื่อใด

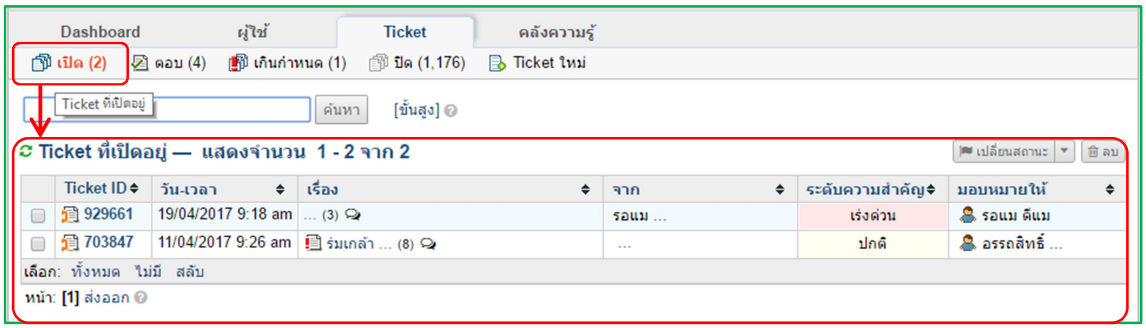


- เมนู **องค์กร** ประกอบด้วยหัวข้อ **ชื่อ ผู้ใช้ สร้าง ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ**
  - **ชื่อ** แสดงรายชื่อ ชื่อองค์กร/คณะ/หน่วยงาน
  - **ผู้ใช้** แสดงจำนวนสมาชิกของหน่วยงานที่เป็นผู้ใช้บริการ
  - **สร้าง** แสดงวันที่ ที่สร้างกลุ่มผู้ใช้
  - **ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ** แสดงวันที่ล่าสุดของการปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้ระบบงาน

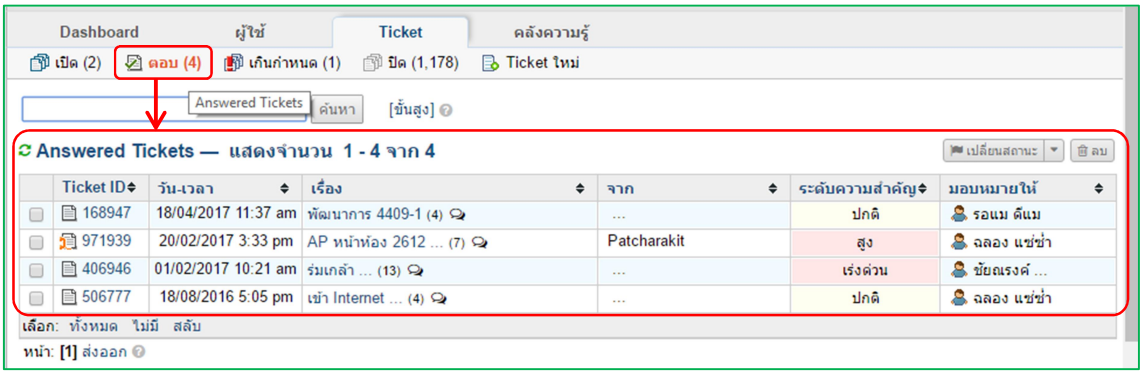


แผ่นป้าย Ticket มีไว้สำหรับ แจ้งข้อมูล งาน/เรื่องที่ต้องการ ติดต่อ/แก้ไข/แจ้งให้ทราบ ประกอบด้วยทางเลือกย่อย ได้แก่เมนู **เปิด, ตอบ, เกินกำหนด, ปิด** และ**Ticketใหม่**

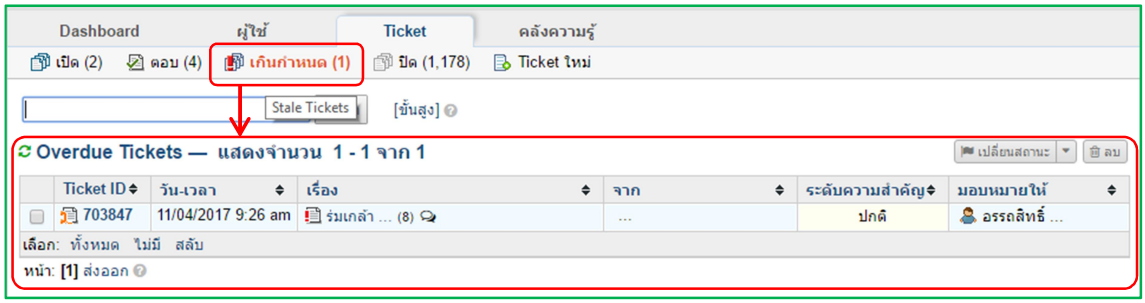
- เมนู **เปิด** สำหรับใช้ในการติดตามความคืบหน้าส่วนของการดำเนินงาน/เรื่องที่ได้ร้องขอไว้ /เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการดำเนินงานแล้วแต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ ประกอบด้วยหัวข้อ **Ticket ID, วัน-เวลา, เรื่อง, จาก, ระดับความสำคัญ, มอบหมายให้**
  - **Ticket ID** แสดงหมายเลขลำดับของงาน/เรื่องที่ต้องการติดตามงาน
  - **วัน-เวลา** แสดงวัน เวลาของการบันทึกข้อมูลในระบบ
  - **เรื่อง** แสดงหัวข้อเรื่องที่ต้องการแจ้งให้กลุ่มผู้ให้บริการได้รับทราบ
  - **จาก** แสดงข้อมูลจากผู้รับเรื่อง/บันทึกข้อมูลลงในระบบ
  - **ระดับความสำคัญ** แสดงสถานะความเร่งด่วน/ลำดับความสำคัญของงานให้บริการ
  - **มอบหมายให้** แสดงผู้ที่จะต้องดำเนินการนำไปปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ



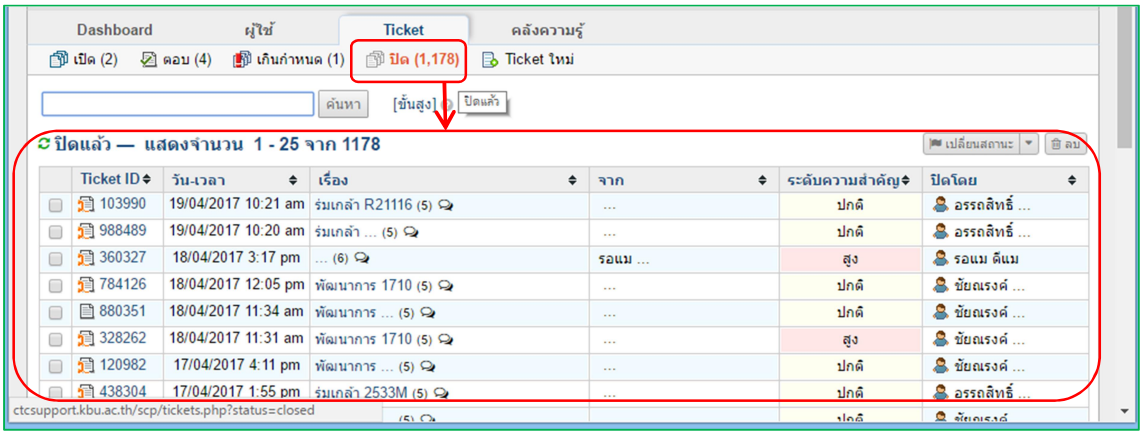
- เมนู **ตอบ** ไว้สำหรับ แจ้งข้อมูล งาน/เรื่องที่อยู่ในระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานและการลงบันทึกไว้ในระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามงานเร่งด่วน ประกอบด้วยหัวข้อ **Ticket ID, วัน-เวลา , เรื่อง, จาก, ระดับความสำคัญ, มอบหมายให้**
  - **Ticket ID** แสดงหมายเลขลำดับของงาน/เรื่องที่ต้องการติดตามงาน(Answer Tickets)
  - **วัน-เวลา** แสดงวัน เวลาของการบันทึกข้อมูลในระบบ
  - **เรื่อง** แสดงหัวข้อเรื่องที่ต้องการแจ้งให้กลุ่มผู้ให้บริการได้รับทราบ
  - **จาก** แสดงข้อมูลจากผู้รับเรื่อง/บันทึกข้อมูลลงในระบบ
  - **ระดับความสำคัญ** แสดงสถานะความเร่งด่วน/ลำดับความสำคัญของงานให้บริการ
  - **มอบหมายให้** แสดงผู้ที่จะต้องดำเนินการนำไปปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ



- เมนู **เกินกำหนด** ไว้สำหรับ แจ้งข้อมูล งาน/เรื่องที่ใช้ระยะเวลานาน/รออุปกรณ์บางอย่าง /ผู้ให้บริการไม่สามารถจัดสรรงานได้ตามกรอบเวลาที่ระบุไว้ ประกอบด้วยหัวข้อ **Ticket ID**, **วัน-เวลา**, **เรื่อง**, **จาก**, **ระดับความสำคัญ**, **มอบหมายให้**
    - **Ticket ID** แสดงหมายเลขลำดับของงาน/เรื่องที่ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (State Tickets)
    - **วัน-เวลา** แสดงวัน เวลาของการบันทึกข้อมูลในระบบ
    - **เรื่อง** แสดงหัวข้อเรื่องที่ต้องการแจ้งให้กลุ่มผู้ให้บริการได้รับทราบ
    - **จาก** แสดงข้อมูลจากผู้รับเรื่อง/บันทึกข้อมูลลงในระบบ
    - **ระดับความสำคัญ** แสดงสถานะความเร่งด่วน/ลำดับความสำคัญของงานให้บริการ
    - **มอบหมายให้** แสดงผู้ที่จะต้องดำเนินการนำไปปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

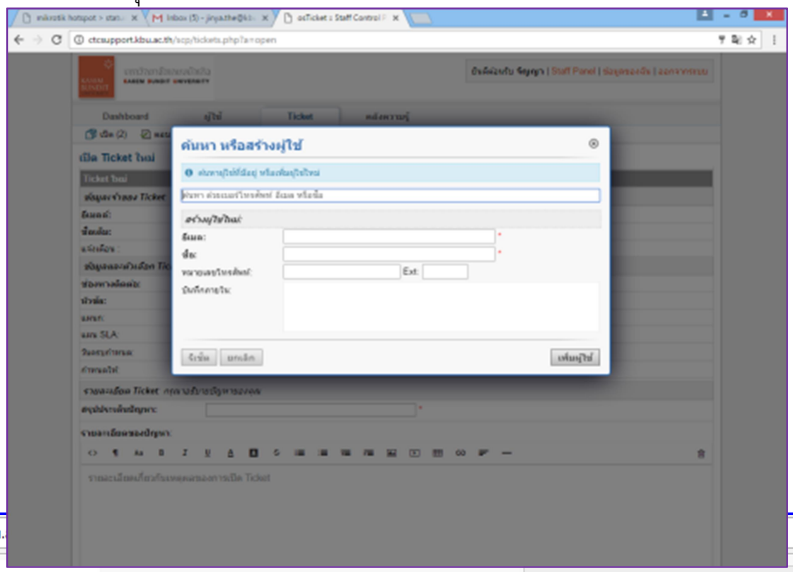


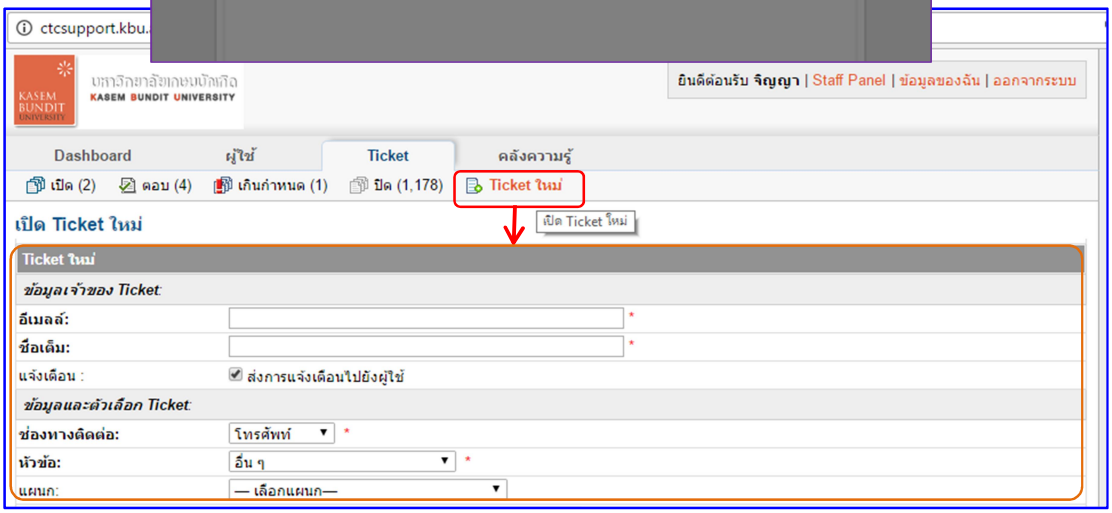
- เมนู **ปิด** สำหรับแสดงข้อมูลการปฏิบัติงานที่สำเร็จแล้ว ประกอบด้วยหัวข้อ **Ticket ID**, **วัน-เวลา**, **เรื่อง**, **จาก**, **ระดับความสำคัญ**, **ปิดโดย**
    - **Ticket ID** แสดงหมายเลขลำดับของงาน/เรื่องที่ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (State Tickets)
    - **วัน-เวลา** แสดงวัน เวลาของการบันทึกข้อมูลในระบบ
    - **เรื่อง** แสดงหัวข้อเรื่องที่ต้องการแจ้งให้กลุ่มผู้ให้บริการได้รับทราบ
    - **จาก** แสดงข้อมูลจากผู้รับเรื่อง/บันทึกข้อมูลลงในระบบ
    - **ระดับความสำคัญ** แสดงสถานะความเร่งด่วน/ลำดับความสำคัญของงานให้บริการ
    - **ปิดโดย** แสดงข้อมูลผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามลำดับ



- เมนู Tickets ใหม่

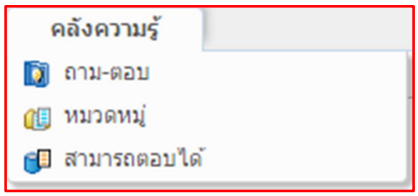
เมนูนี้ เป็นส่วนสำคัญที่มีการบันทึกข้อมูลการ**เปิดงานใหม่** โดยมีการแจ้งเรื่อง/รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการมายังศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ เช่น เรื่องการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปัญหาการพิมพ์เอกสารทางเครื่องพิมพ์ไม่ได้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขัดข้อง อุปกรณ์ชำรุดเสียหาย ใช้งานไม่ได้ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบุคลากรของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศสามารถเข้าไปให้บริการแก้ไข/ปรับปรุง/ปรับเปลี่ยน ให้สามารถใช้งานได้ดังเดิม



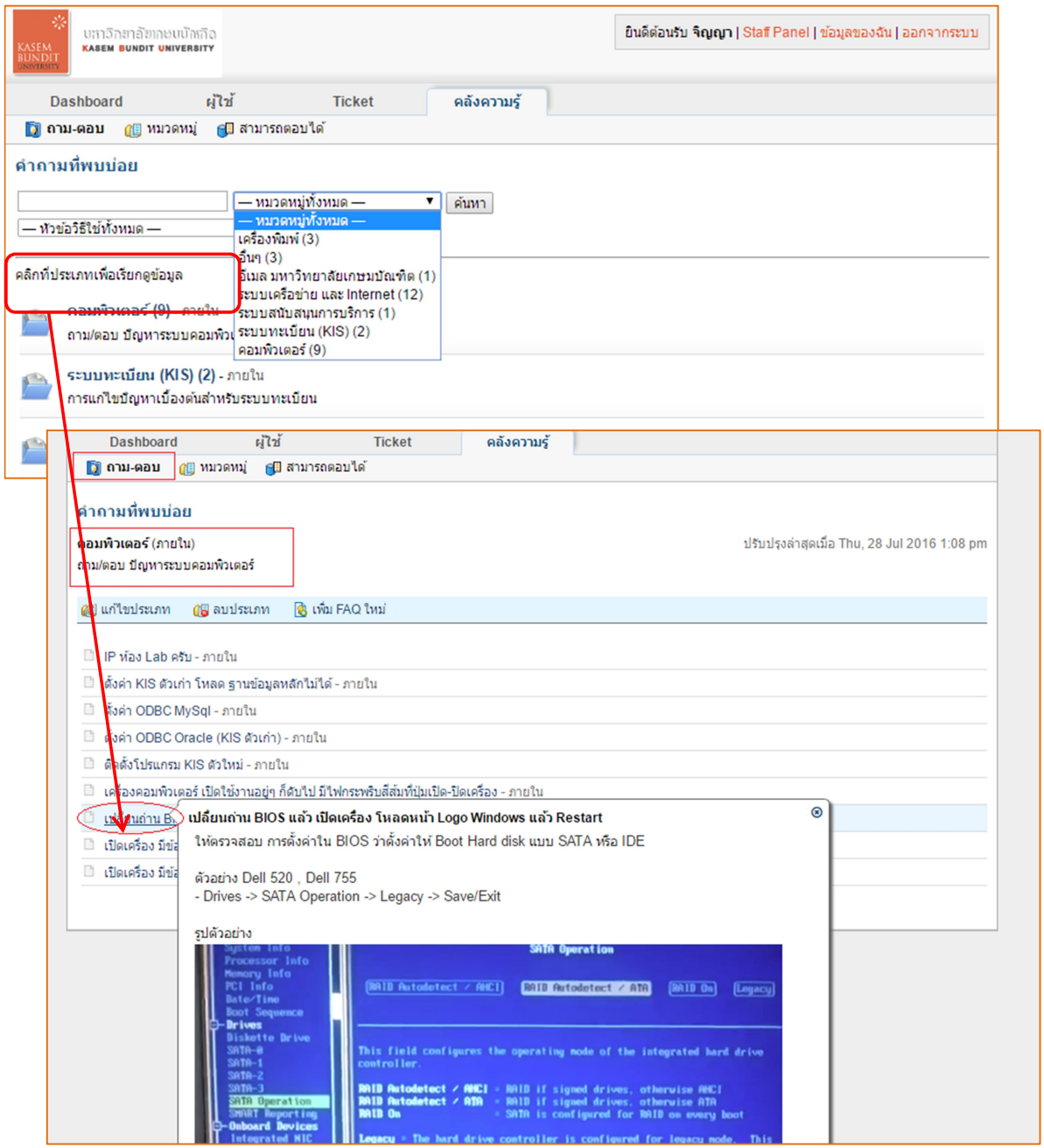


เมื่อเปิดงานใหม่ลงในแบบฟอร์มเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้บันทึกรายละเอียด จะคลิกปุ่ม **เปิด** ข้อมูลเหล่านี้จะไปปรากฏในระบบ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบจะเข้าไปอ่านรายละเอียดและเตรียมงานให้บริการให้เสร็จเรียบร้อย แล้วบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาผ่านระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันแล้ว**ปิดงานผ่านระบบ** บันทึกเป็นสถิติการให้บริการแยกตามแผนก หน่วยงานย่อย หรือแยกตามรายบุคคลผู้ให้บริการ/ผู้เปิดงาน (Closed Tickets)

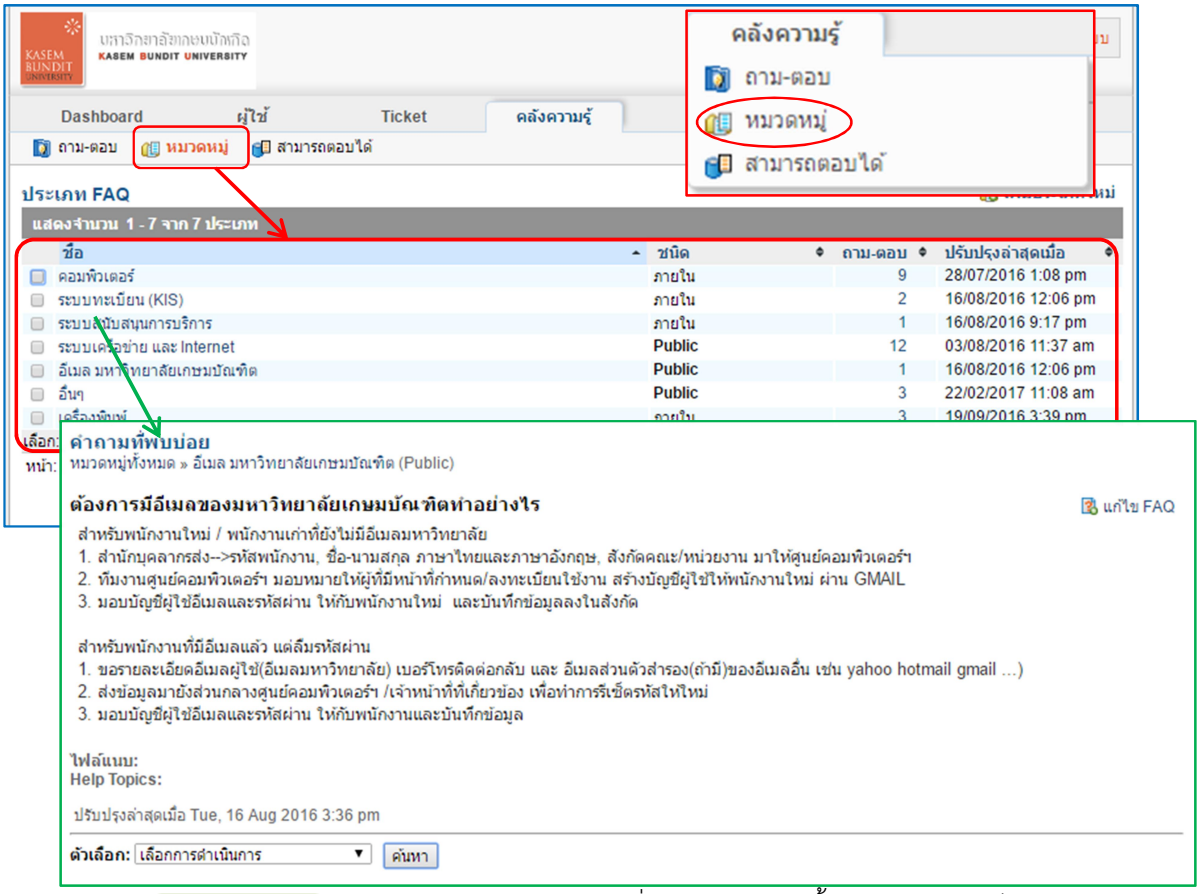
แผ่นป้าย คลังความรู้ ประกอบด้วยทางเลือกย่อย ได้แก่เมนู **ถาม-ตอบ**, **หมวดหมู่** และ **สามารถตอบได้**



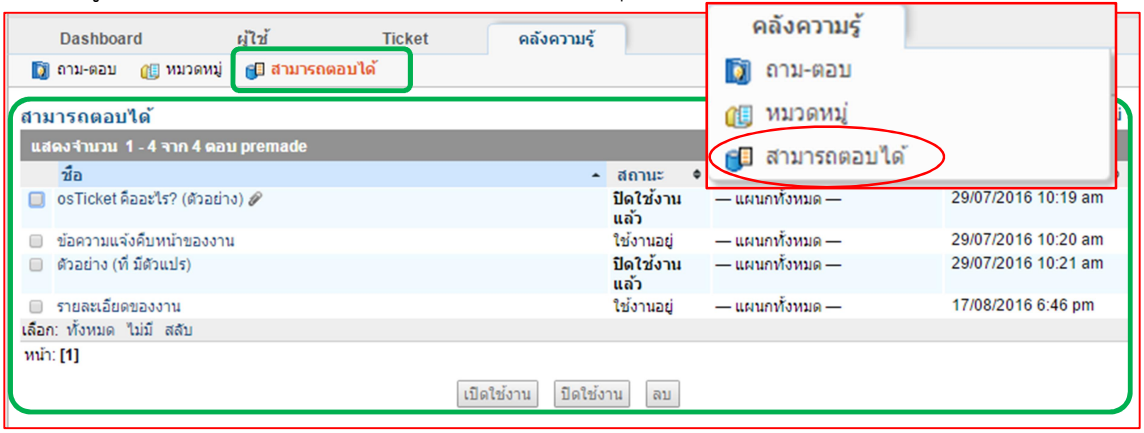
เมนู **ถาม-ตอบ** เมนูนี้ผู้ใช้สามารถเลือก ถาม-ตอบ ตามหมวดหมู่ที่มีการสร้างไว้แล้ว หรือ หัวข้อวิธีการใช้งาน หรือต้องการสร้างคำถาม-คำตอบ (เพิ่ม FAQ ใหม่) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ เป็นแนวปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านระบบการให้บริการ (ctcsupport.kbu.ac.th)

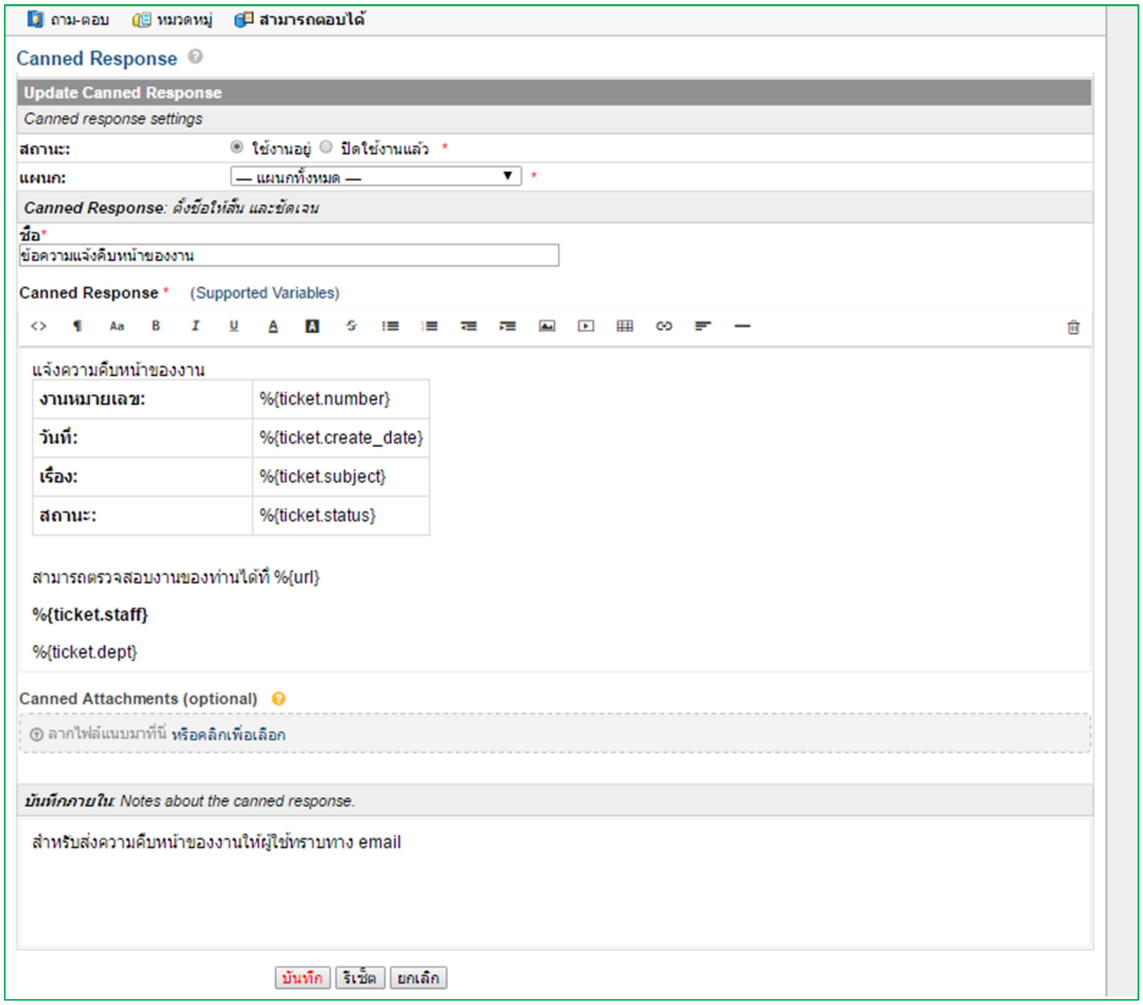


เมนู **หมวดหมู่** จะแสดงหมวดหมู่หรือหัวข้อที่ผู้กำหนดข้อมูลเบื้องต้นไว้สำหรับเป็นถาม-ตอบ ให้กับข้อมูลที่ต้องการ เผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านระบบการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ เช่น หมวดหมู่ คอมพิวเตอร์, ระบบทะเบียน (KIS), ระบบสนับสนุนการบริการ ,ระบบเครือข่าย และInternet, อื่น ๆ



เมนู **สามารถตอบได้** จะแสดงหมวดหมู่หรือหัวข้อที่ผู้กำหนดข้อมูลเบื้องต้นไว้สำหรับเป็นถาม-ตอบ ให้กับข้อมูลที่ต้องการ เผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านระบบการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ เช่น หมวดหมู่ คอมพิวเตอร์, ระบบทะเบียน (KIS), ระบบสนับสนุนการบริการ ,ระบบเครือข่าย Internet, และอื่น ๆ





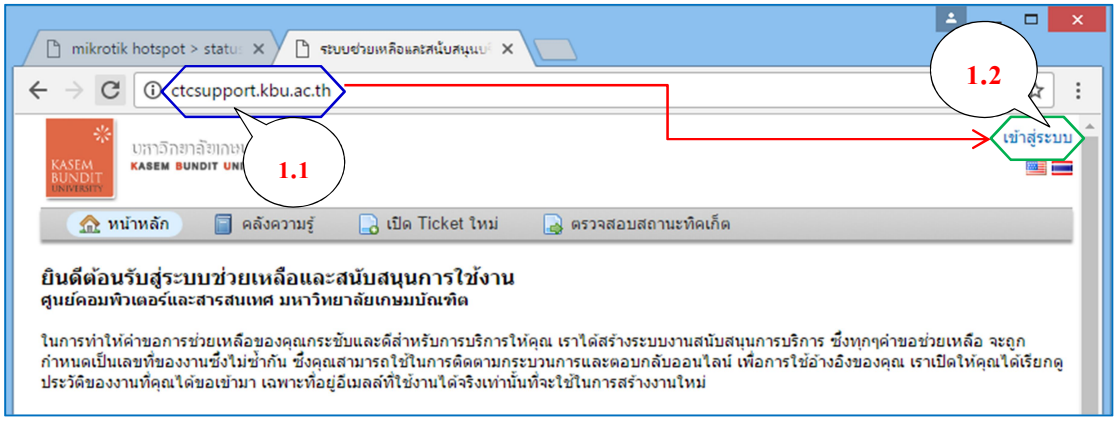
สรุป ขั้นตอนการใช้งานระบบช่วยเหลือ และสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ

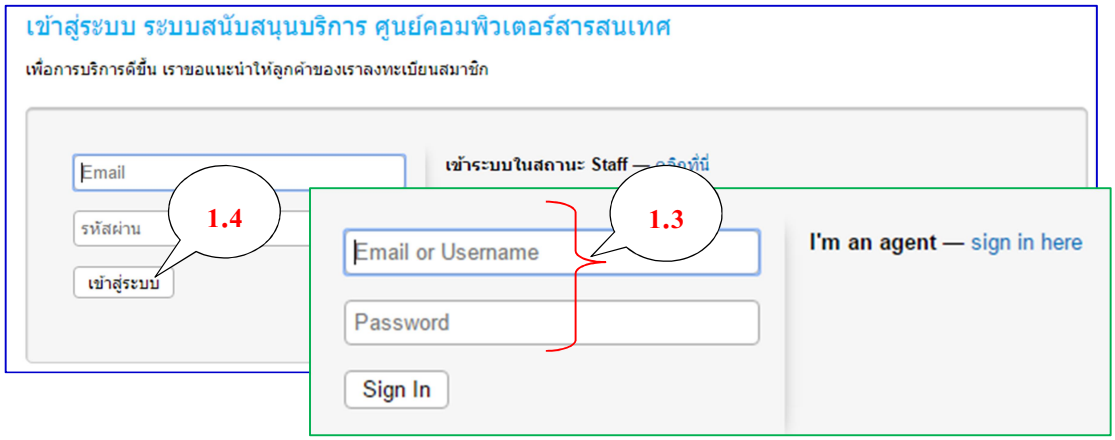
๑. เข้าสู่ระบบช่วยเหลือและสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ctcsupport.kbu.ac.th
๒. เลือก**แผ่นป้าย**ที่ต้องการใช้งานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น Dashboard ,**ผู้ใช้** , Ticket, **คลังความรู้**
๓. คลิกเลือก**เมนูย่อย** จากแผ่นป้าย ตามคำอธิบายราละเอียด ด้านบน เพื่อตรวจสอบข้อมูลงาน (Ticket)
๔. ดำเนินการ ตามขั้นตอนต่อไป ตามต้องการ จนแล้วเสร็จ
๕. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว/ต้องการออกจากระบบ ให้คลิกปุ่ม **ออกจากระบบ**

การเปิดงานใหม่ (Ticket ใหม่)

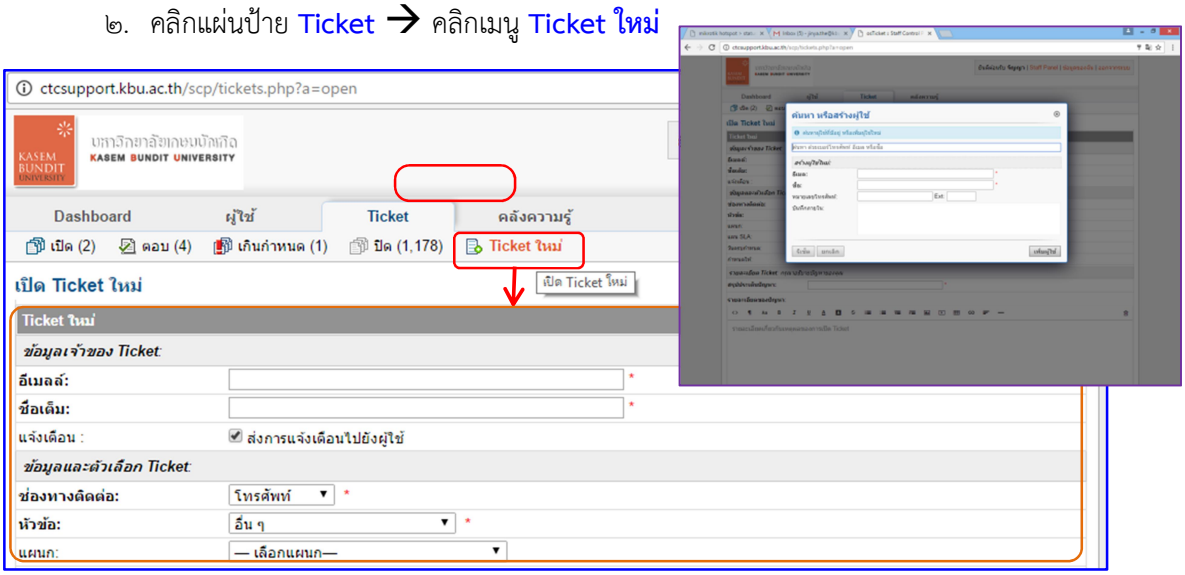
กรณีต้องการเพิ่มข้อมูลเปิดงานใหม่ไว้ในระบบ (New Ticket) เพื่อรอรับการบริการช่วยเหลือจากศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ สามารถสรุปเป็นขั้นตอนดำเนินการได้ดังนี้

๑. เข้าสู่ระบบช่วยเหลือ และสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ *ตัวอย่างดังภาพ*



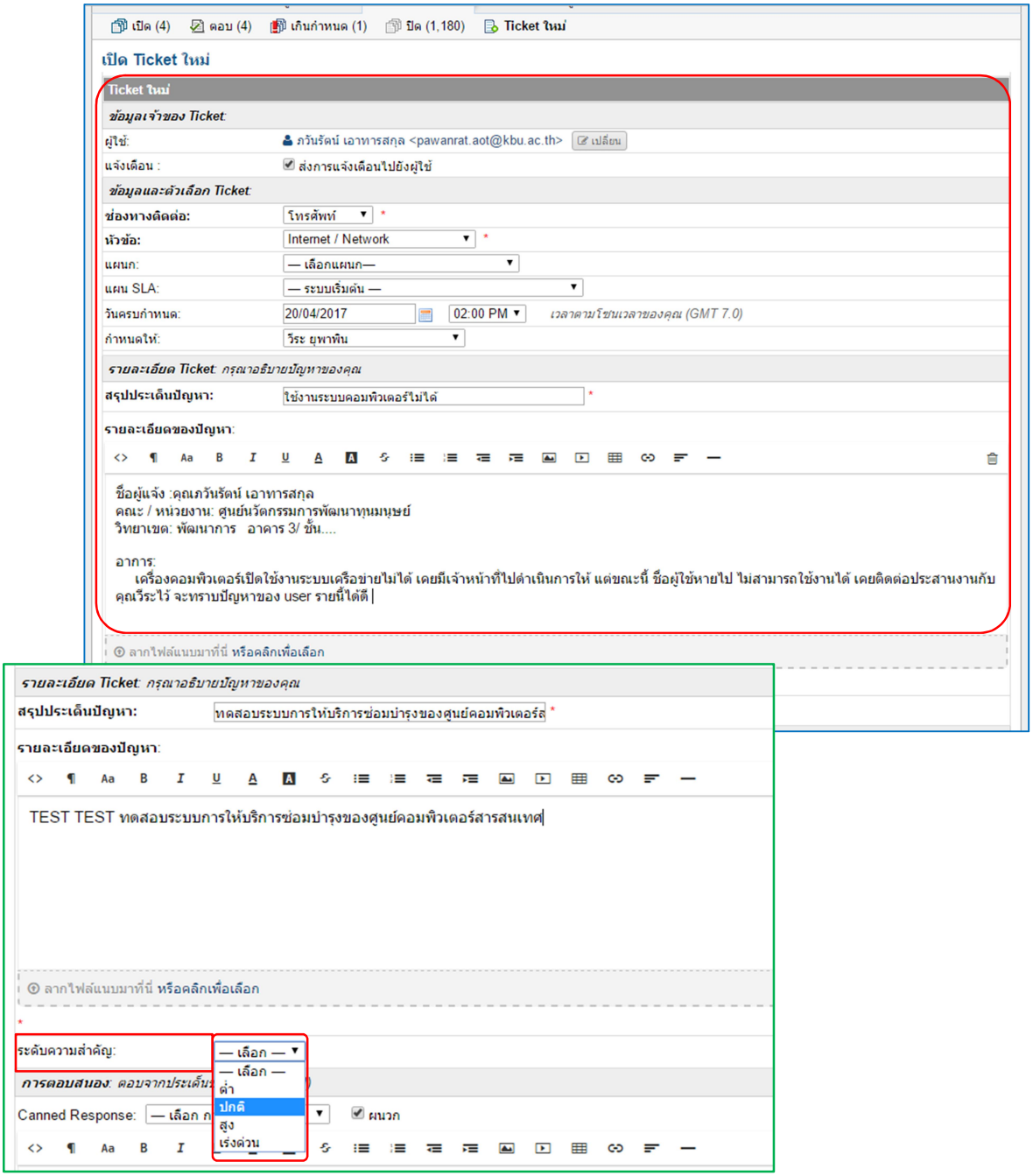


๒. คลิกแผ่นป้าย Ticket → คลิกเมนู Ticket ใหม่

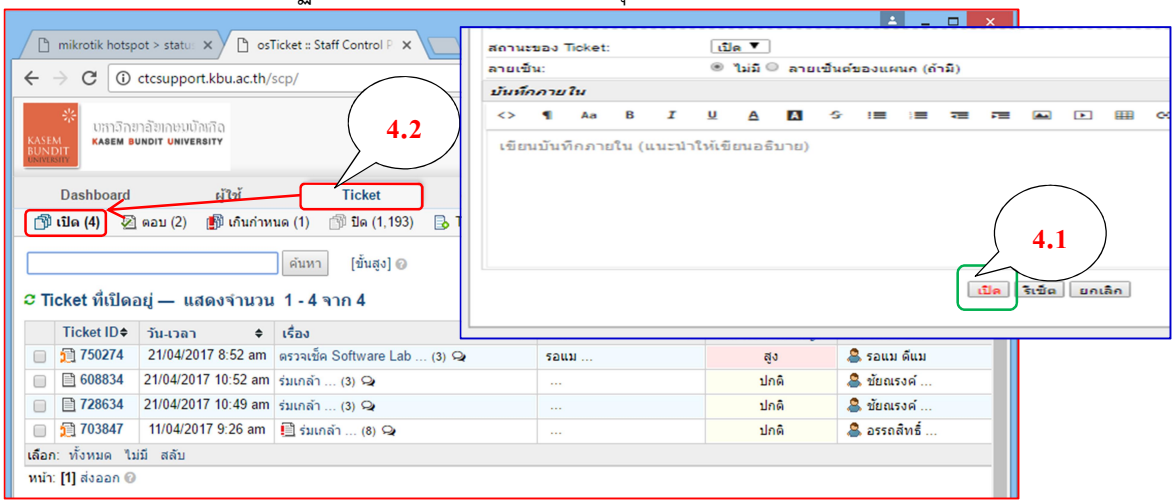


๓. กำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับ ลงในแบบฟอร์ม Ticket ใหม่

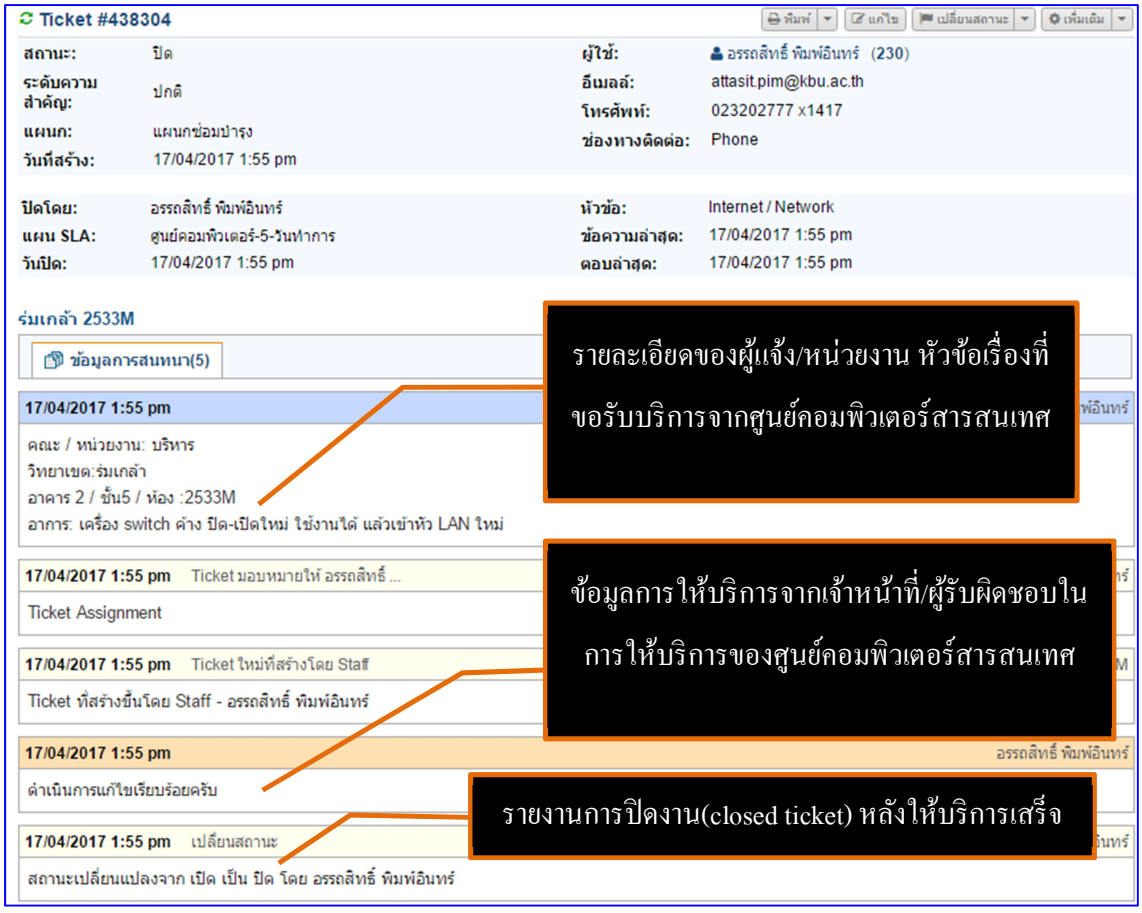
โดยที่ผู้แจ้งเรื่อง จะต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่ชัดเจน ประกอบด้วย ชื่อผู้ขอรับบริการ (อาจารย์/ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน/เบอร์โทรติดต่อ) รายละเอียดต่างๆ ของอุปกรณ์หรือระบบที่ต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ **เข้าไปแก้ไขปัญหา** เพื่อที่ทางผู้รับผิดชอบจะได้เตรียมความพร้อม และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ โดยมีการบันทึกงานใหม่ ผ่านระบบช่วยเหลือและสนับสนุนการให้บริการ (ctcsupport.kbu.ac.th) ซึ่งมีแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูลรายละเอียดของผู้รับเรื่อง ผู้บันทึกข้อมูล ผู้ร้องขอ/ผู้แจ้งเรื่อง หน่วยงาน อาการของระบบ/อุปกรณ์ที่ต้องการให้แก้ไข/ขอรับบริการ



๔. เมื่อเปิดงานใหม่ลงในแบบฟอร์มเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้บันทึกรายละเอียด จะคลิกปุ่ม **เปิด** ข้อมูลเหล่านี้จะไปปรากฏในระบบช่วยเหลือและสนับสนุนการให้บริการ ดังกล่าว



๕. หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบจะเข้าไปอ่านรายละเอียดและเตรียมงานให้บริการให้เสร็จเรียบร้อย แล้วบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาผ่านระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันแล้วปิดงานผ่านระบบ บันทึกเป็นสถิติการให้บริการแยกตามแผนก หน่วยงานย่อย หรือแยกตามรายบุคคลผู้ให้บริการ/ผู้เปิดงาน (Closed Tickets)



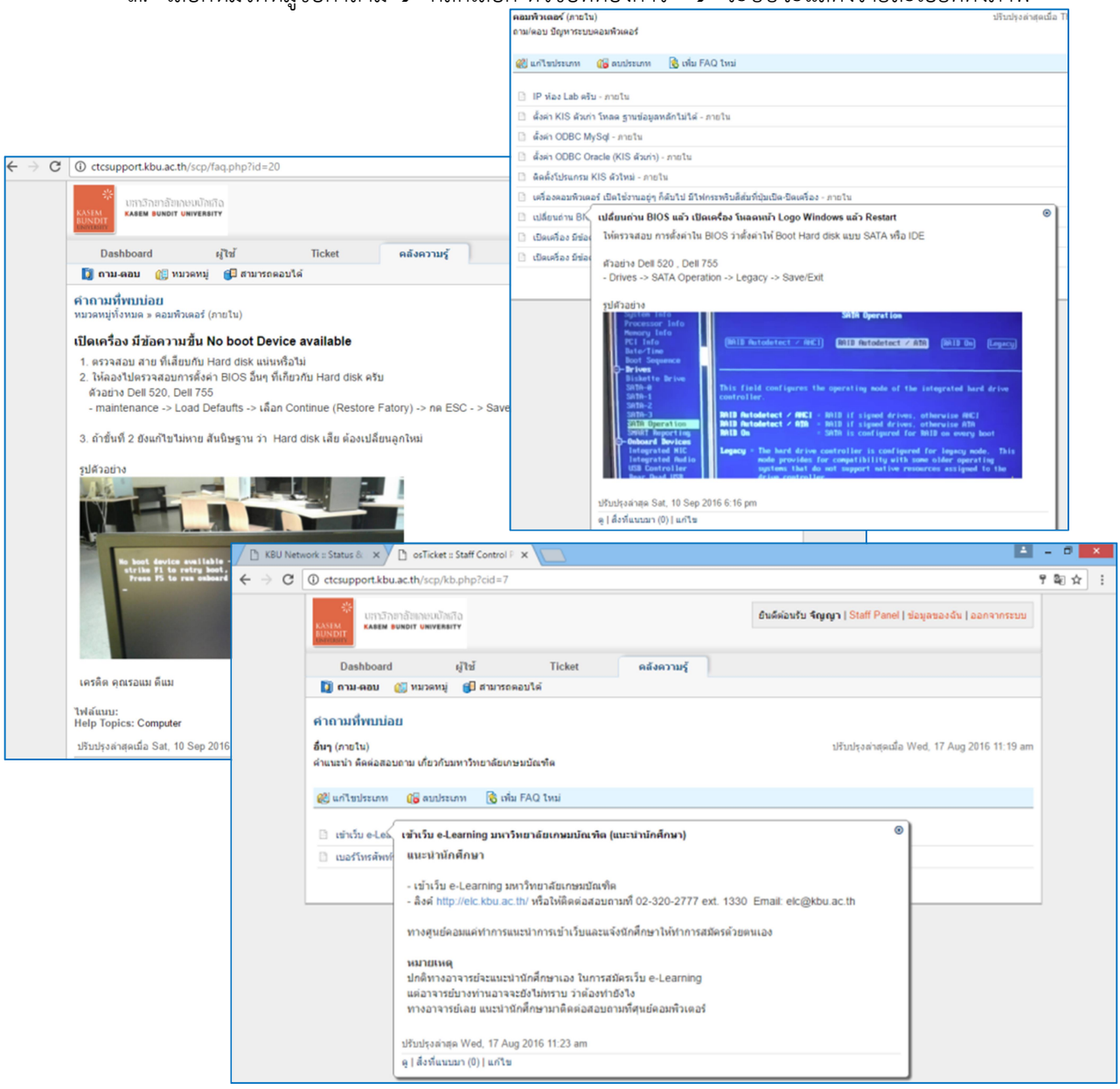
คลังความรู้

เมื่อต้องการแสวงหาความรู้ในการใช้งานระบบ หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทาง Staff ของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ได้เข้าไปเพิ่มข้อมูลเป็น คำถาม-คำตอบ สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ (User) ผ่านระบบ โดยจะสามารถเลือกตามรายการข้อมูลหรือตามหมวดหมู่ก็ได้ หรือต้องการเพิ่มคำถาม-คำตอบใหม่เข้าไปในระบบ ซึ่ง สามารถสรุปเป็นขั้นตอนดำเนินการได้ ดังนี้

๑. เข้าสู่ระบบช่วยเหลือ และสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ctcsupport.kbu.ac.th

๒. คลิกแผ่นป้าย **คลังความรู้** → คลิกเมนู **ถาม-ตอบ**

๓. เลือกหมวดหมู่ข้อคำถาม→ คลิกเลือก หัวข้อที่ต้องการ → ระบบจะแสดงรายละเอียดดังภาพ



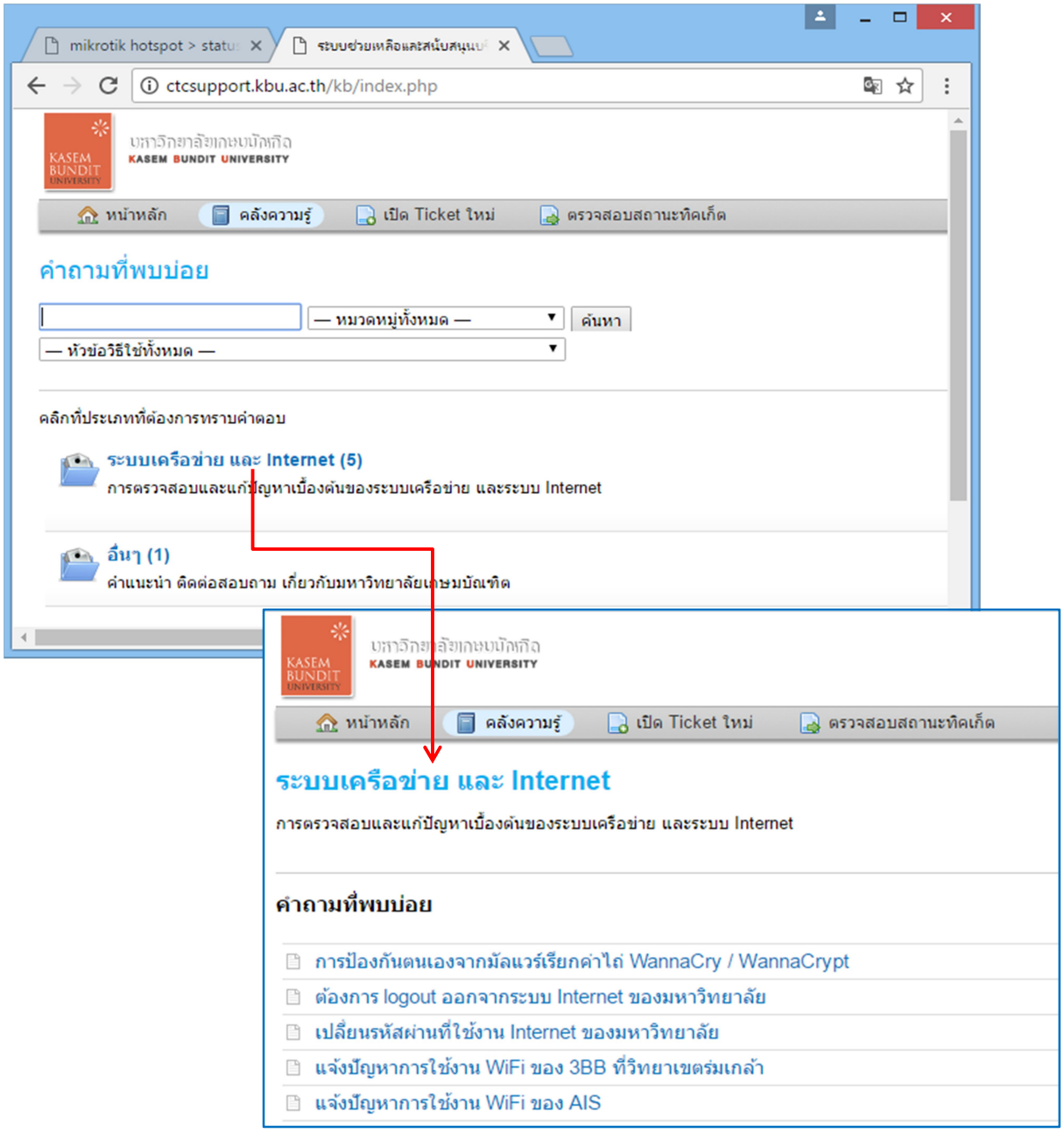
กรณีต้องการเผยแพร่องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานลงในคลังความรู้ไว้ในระบบ เพื่อใช้ในกรณีเดียวกัน/คล้าย ๆ กันกับผู้ใช้รายอื่นต่อไป เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้เกิดองค์ความรู้ช่วยการปฏิบัติงานในองค์กร

Status

Guest ผู้ใช้ที่ไม่ได้ลงทะเบียนไว้

Staff ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ

Active (Registered) ผู้ใช้ทั่วไป ที่ได้อนุญาตให้ลงทะเบียนเพื่อสร้างให้สามารถติดตามงานได้ และเพิ่ม Ticket ใหม่

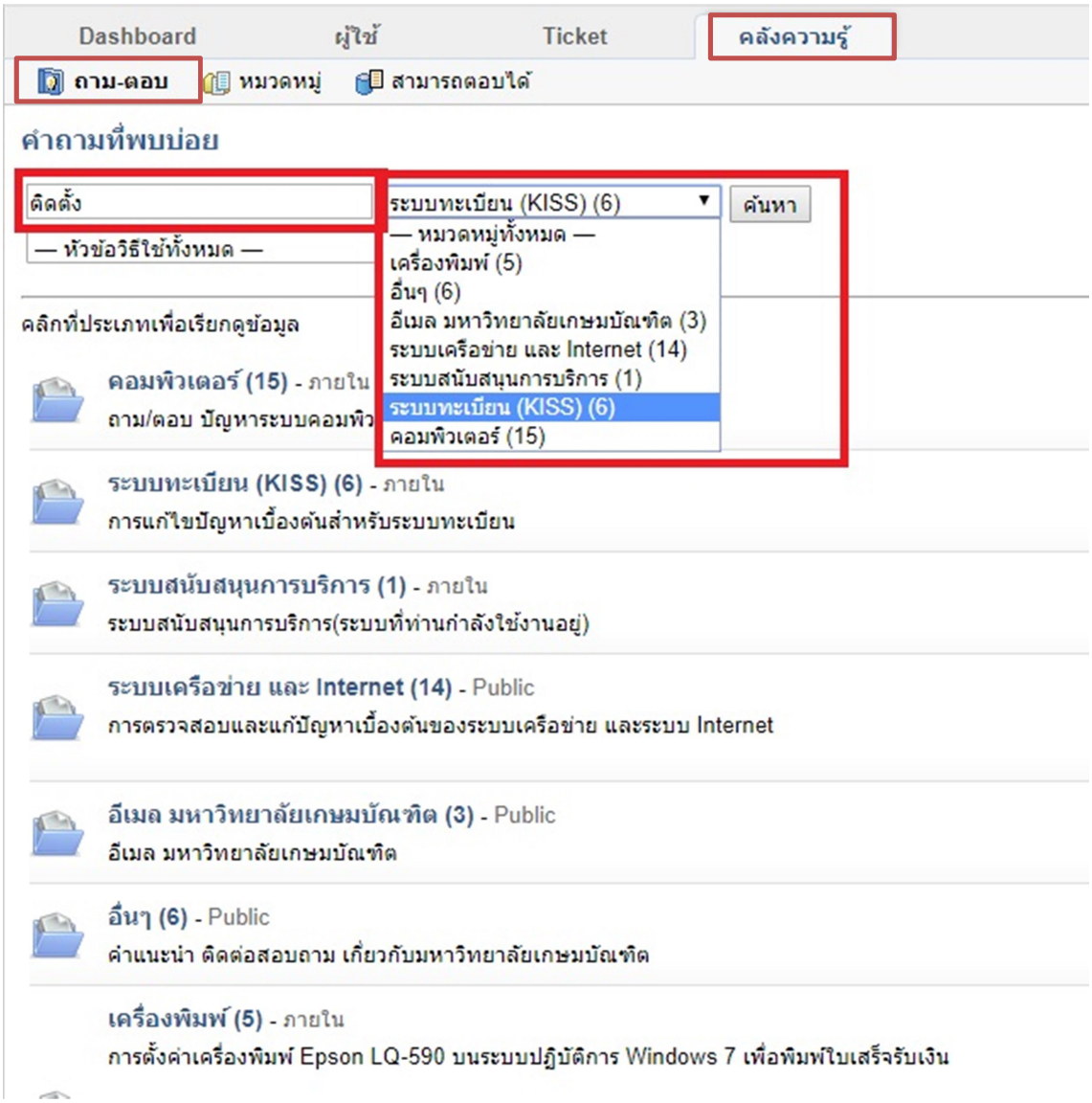


การรวบรวมองค์ความรู้ และการเผยแพร่องค์ความรู้ในระบบสนับสนุนบริการ

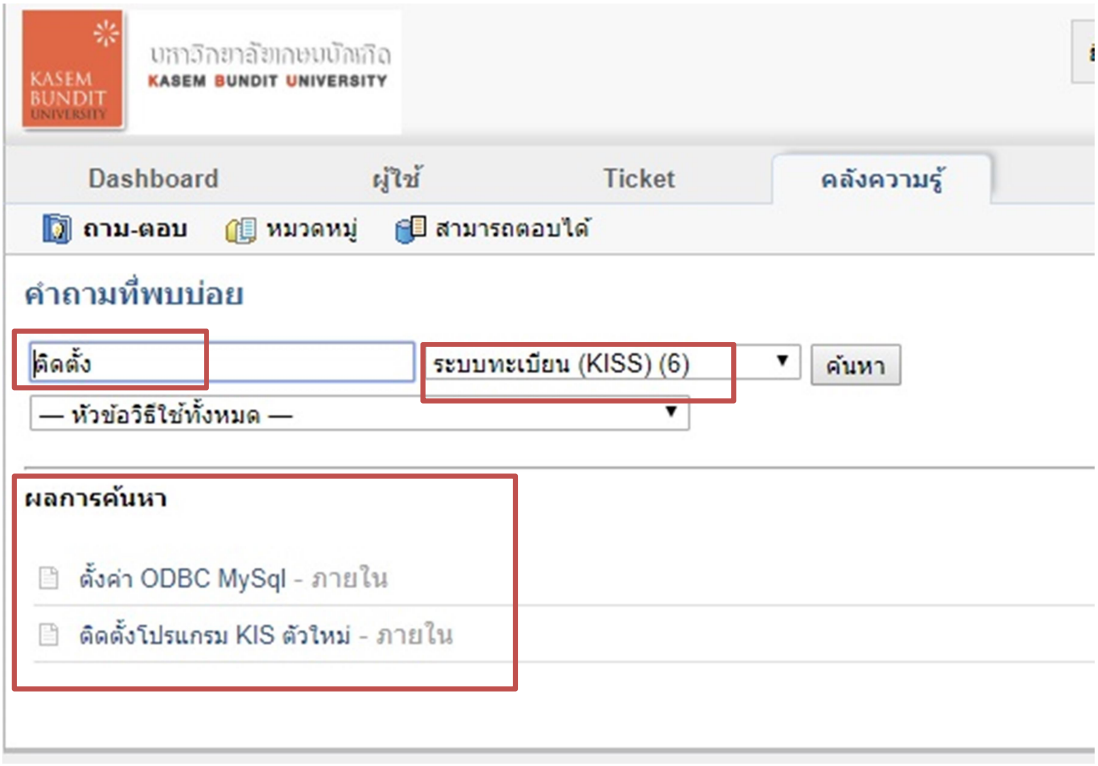
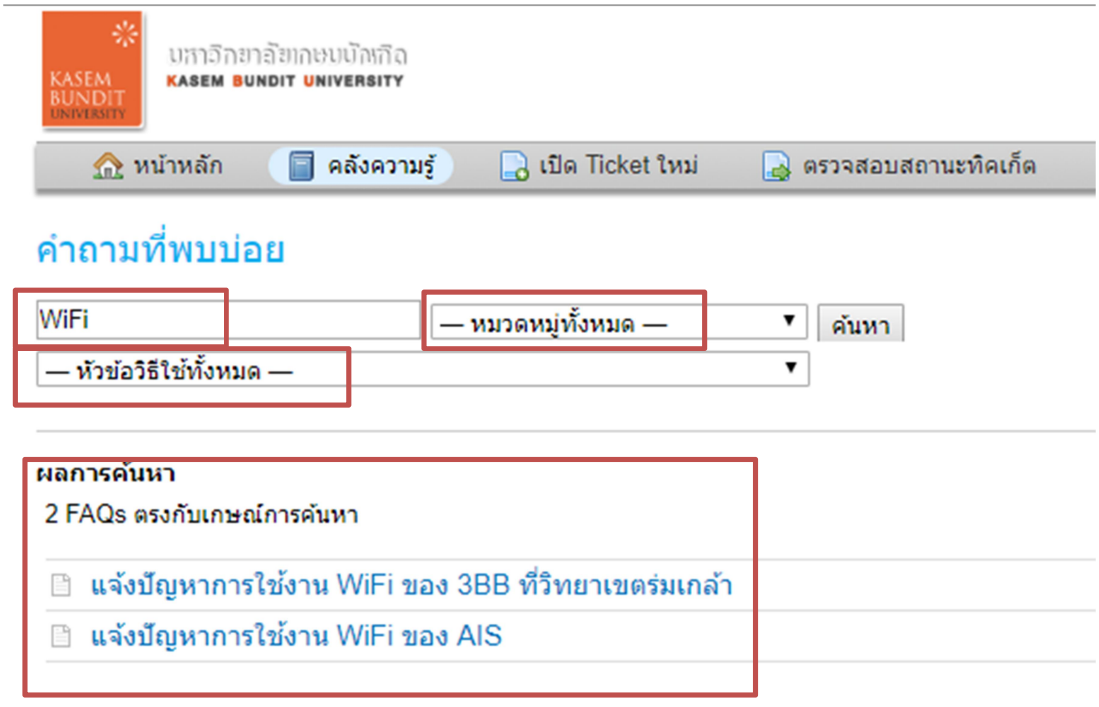
เมื่อต้องการแสวงหาความรู้ในการใช้งานระบบ หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทาง Staff ของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ได้เข้าไปเพิ่มข้อมูลเป็น คำถาม-คำตอบ สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ (User) ผ่านระบบ โดยจะสามารถเลือกตามรายการข้อมูลหรือตามหมวดหมู่ก็ได้ หรือต้องการเพิ่มคำถาม-คำตอบใหม่เข้าไปในระบบ ซึ่ง สามารถสรุปเป็นขั้นตอนดำเนินการได้ ดังนี้

๔. เข้าสู่ระบบช่วยเหลือ และสนับสนุนบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ctcsupport.kbu.ac.th
๕. คลิกแผ่นป้าย **คลังความรู้** → คลิกเมนู **ถาม-ตอบ**
๖. เลือกหมวดหมู่ข้อคำถาม→ คลิกเลือก หัวข้อที่ต้องการ → ระบบจะแสดงรายละเอียดดังภาพข้างต้น

เนื่องจากข้อมูลที่รวมรวมมา มีข้อมูลจำนวนมาก เราสามารถทำการสืบค้นหาข้อมูลนั้นได้ และสามารถค้นหาตามหมวดหมู่ต่างๆได้ เพื่อการหาแหล่งความรู้ได้รวดเร็ว และตรงประเด็น ดังภาพด้านล่าง



ยกตัวอย่างเช่น ต้องการค้นหาการติดตั้ง ระบบ KIS เราก็ป้อนคำค้นหาว่า “ติดตั้ง” และเพื่อความรวดเร็ว เลือกหมวดหมู่เป็น ระบบทะเบียน (KIS) แล้วกดค้นหา ได้ผลลัพธ์ดังรูปข้างล่าง



ยกตัวอย่างเช่น ต้องการค้นหาการติดตั้ง ระบบ WiFi เราก็ป้อนคำค้นหาว่า “WiFi” และ เลือกหมวดหมู่ทั้งหมด หัวข้อวิธีใช้ทั้งหมด แล้วกดค้นหา ได้ผลลัพธ์ดังรูปข้างล่าง