

คู่มือการใช้งาน

ระบบ Online Support

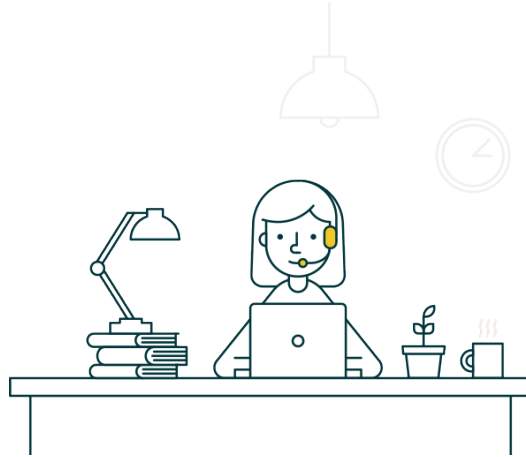
User Manual

Online Support System



ทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Online Support เบื้องต้น

- Online Support by **ezSUPPORT** คืออะไร ?



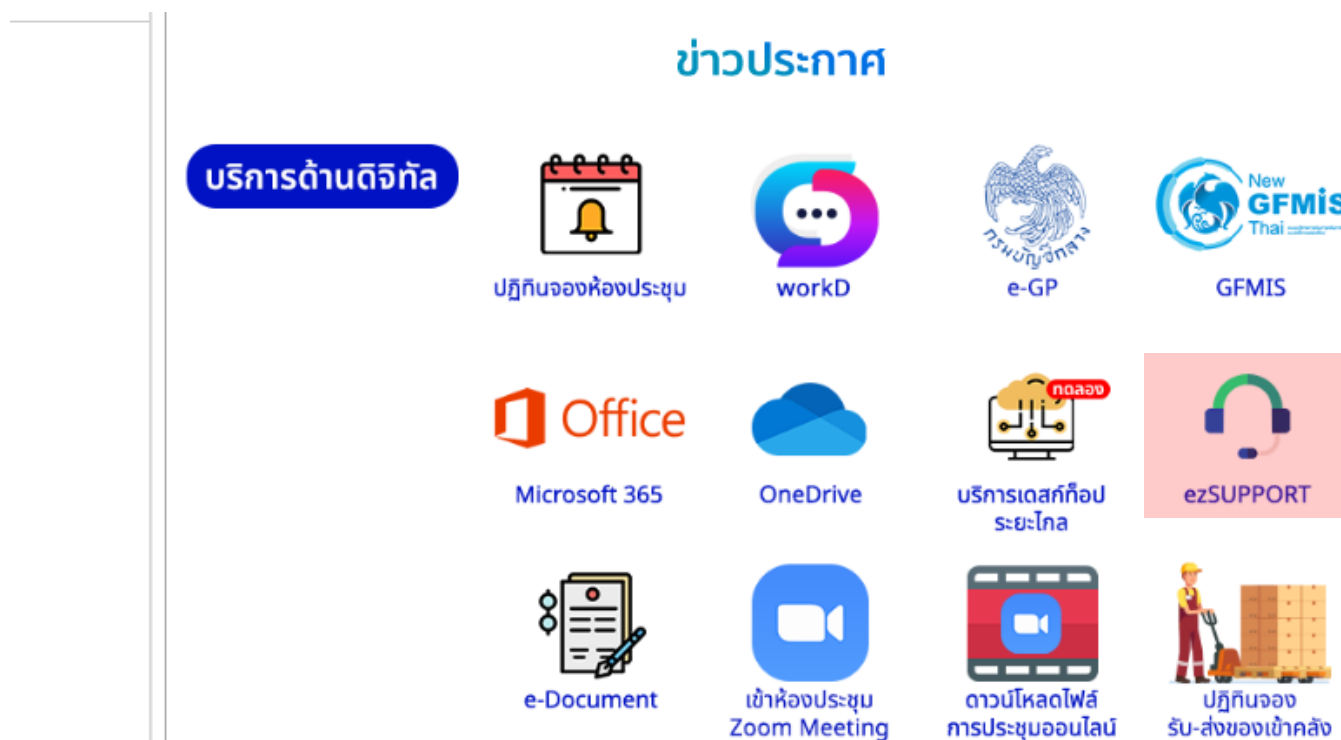
Online Support เป็นช่องทางในการแจ้งและติดตามปัญหาที่ท่านได้เคยส่งเข้ามาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะมีการรายงานสถานะการดำเนินงานภายในส่วน IT จนจบขั้นตอนการแก้ปัญหา

ข้อแนะนำเพื่อความรวดเร็วและถูกต้องในการกรอกข้อมูล

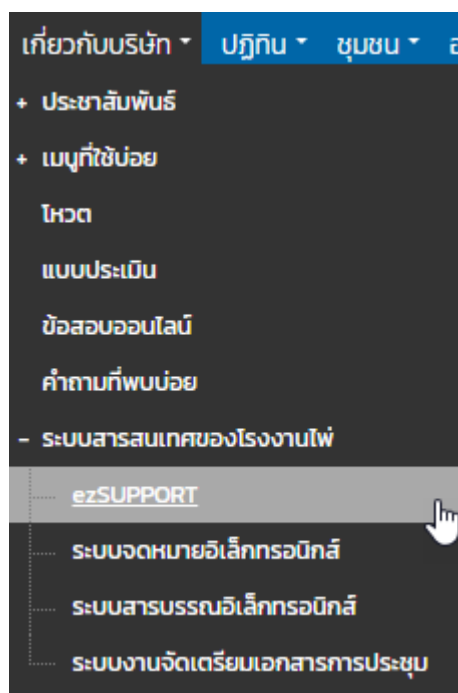
- E-MAIL ที่ติดต่อเข้ามาจะต้องใช้งานได้จริงและจะเป็นการลงทะเบียนผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ
- เลือกหมวดหมู่การแจ้งปัญหาให้ถูกต้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สารสนเทศดำเนินการได้รวดเร็ว
- การให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา ควรไล่ลำดับการทำงานเป็นข้อ ๆ จนถึงขั้นตอนที่ไม่สามารถดำเนินการต่อได้
- การแนบไฟล์ภาพที่เกิดปัญหา ควรทำการ Crop ภาพและแสดงจุดที่เกิดปัญหาให้ชัดเจน
- การดำเนินการเป็นไปตามลำดับการแจ้งปัญหาและลำดับความสำคัญ
- ส่วนสารสนเทศฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการหากข้อมูลที่แจ้งเข้ามาไม่ตรงตามความเป็นจริง

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาผ่านระบบ Online Support

1. เข้าสู่หน้าเว็บไซต์ Intranet ที่ <http://intranet.playingcard.or.th>



หรือเลือกเมนู **เกี่ยวกับบริษัท** > **ระบบสารสนเทศของโรงงานไฟ** > **ezSUPPORT** หรือคลิกที่ Banner ตามภาพ



2. จะพบกับหน้าจอแจ้งปัญหาที่ทางส่วนสารสนเทศฯ ได้จัดเตรียมไว้ให้ดังภาพกรอกข้อมูลที่จำเป็นลงไปตามช่อง ซึ่งช่องใดที่มีเครื่องหมาย * จะเป็นการบังคับกรอก

บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ ezSUPPORT

สู่ ส่วนสารสนเทศฯ ขอความร่วมมือผู้ใช้งานทุกท่านแจ้งรายละเอียดปัญหาให้ครบถ้วน ใช้ E-MAIL @playingcard.mail.go.th ของโรงงานไฟฟ้านั้น เพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบปัญหา

กรอกรายละเอียดการแจ้งปัญหา/ยื่นคำร้อง

โปรดระบุข้อมูลการติดต่อและรายละเอียดของปัญหา/คำร้องของท่านด้านล่างให้ชัดเจน

Contact Email > อีเมลโรงงานไฟ @playingcard.mail.go.th ที่ใช้งานปัจจุบัน

Summary > ปัญหาที่คุณพบ // Description > รายละเอียดของปัญหา // Category > ประเภทคำร้อง

System/Service > บริการหรือระบบงานที่พบปัญหา

Contact Email (required)

Summary (required)

Description (required)

Category (required)

หมายเลขโทรศัพท์ภายใน (required)

ฝ่าย/ส่วนงาน (required)

System/Service (required)

Submit

กรอกเบอร์ภายใน เพื่อใช้ในการติดต่อกลับ

เลือกฝ่าย/ส่วนงาน

เลือกระบบงานที่ต้องการแจ้งปัญหา

กรอกอีเมลของโรงงานไฟที่จะแจ้ง

หัวข้อในการแจ้งปัญหา

รายละเอียดของปัญหา ควรอธิบายให้ชัดเจน เป็นข้อ ๆ เพื่อการตรวจสอบที่รวดเร็วขึ้น

เลือกประเภทการรับบริการ

กดปุ่ม SUBMIT เพื่อส่งปัญหา

สอบถาม

แจ้งปัญหา

ยื่นคำขอ/คำร้อง

คำอธิบายการกรอกข้อมูล

- **E-MAIL** ให้กรอกเป็นอีเมลที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งระบบจะส่งข้อมูลกลับไปและรายงานสถานะแจ้งปัญหา ทั้งนี้ต้องเป็น E-MAIL ของโรงงานไฟฟ้านั้น @playingcard.mail.go.th
- **Summary** เป็นหัวข้อในการแจ้งปัญหา ให้ระบุข้อความสั้น ๆ ที่สื่อถึงปัญหา
- **Description** ให้ระบุรายละเอียดของปัญหาเป็นข้อ ๆ โดยลำดับการดำเนินการจริงบนระบบ เช่น พบปัญหารายงานประวัติพนักงาน ไม่แสดงผลประวัติพนักงานในอดีต โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้
 1. พิมพ์ T-Code : ZHRPAR01
 2. ใส่หมายเลขพนักงานที่เรียกดูรายงาน (แนบหน้าจอก่อน Run Report)
 3. กดปุ่ม Run เพื่อเรียกดูรายงาน (แนบหน้าจอผลการ Run Report) ขอให้ดำเนินการตรวจสอบปัญหานี้ด้วยครับ
- **Category** ให้เลือกประเภทการรับบริการ
- **ฝ่าย/ส่วนงาน** ให้เลือกประเภทการติดต่อ ซึ่งมีผลในการดำเนินการ
 - [ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป คือการติดต่อสอบถามปัญหาทั่วไป
 - [OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน คือการแจ้งปัญหาการใช้งาน รวมถึงรายงานการขัดข้อง
 - [REQ] ยื่นคำขอ/คำร้อง คือการยื่นคำขอหรือคำร้องเพื่อขอเพิ่ม/ลด/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก หรือการดำเนินการอื่น ๆ ที่ต้องมีผลในการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงผู้มีอำนาจหน้าที่ทาง IT โปรดศึกษาได้ในหน้าที่ 5 (กรณีสมัครผ่านหรือขอรหัสผ่านใหม่ สามารถใช้ตัวเลือกนี้และรับรหัสผ่านใหม่ได้ทันที)

- **System/Service** เลือกระบบงานที่ต้องการแจ้งปัญหา
- **หมายเลขโทรศัพท์ภายใน** ให้กรอกเบอร์ภายในของตัวเองที่สามารถติดต่อได้
- **SUBMIT** สำหรับส่งข้อมูลมายังเจ้าหน้าที่ เพื่อขอรับบริการ

ตัวอย่างการกรอกข้อมูล

ส่ง ส่วนสารสนเทศฯ ขอความร่วมมือผู้ใช้งานทุกท่าน
แจ้งรายละเอียดปัญหาให้ครบถ้วน ใช้ E-MAIL
@playingcard.mail.go.th ของโรงงานไฟฟ้านั้น
เพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบปัญหา

บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ ezSUPPORT

กรอกรายละเอียดการแจ้งปัญหา/ยื่นคำร้อง

โปรดระบุข้อมูลการติดต่อและรายละเอียดของปัญหา/คำร้องของท่านด้านล่างให้ชัดเจน

Contact Email > อีเมลโรงงานไฟ @playingcard.mail.go.th ที่ใช้งานปัจจุบัน

Summary > ปัญหาที่คุณพบ // Description > รายละเอียดของปัญหา // Category > ประเภทคำร้อง

System/Service > บริการหรือระบบงานที่พบปัญหา

Contact Email (required)

itsupport@playingcard.mail.go.th

Summary (required)

ไม่สามารถเข้าสู่อีเมลโรงงานไฟได้

Description (required)

33 / 255

ไม่สามารถเข้าสู่อีเมลโรงงานไฟได้ โดยมีข้อความแจ้งว่า "ไม่สามารถเรียกบัญชีผู้ใช้งานได้"

จึงขอให้ส่วนสารสนเทศฯ

1. รีเซ็ตรหัสผ่านใหม่

2. ขอใบแจ้งชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านอีกครั้ง

Category (required)

175 / 2000

[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน

หมายเลขโทรศัพท์ภายใน (required)

16

ฝ่าย/ส่วนงาน (required)

ส่วนสารสนเทศและพัฒนาระบบ

System/Service (required)

[WORKD] ระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ workD Platform

Submit

ติดตามสถานะการดำเนินงานของคำร้อง

ผู้ใช้งานสามารถ Sign in เข้าสู่ระบบ E-MAIL ที่ได้ทำการกรอกไว้ก่อนหน้านี้ และขอแนะนำให้อีเมลดังกล่าวไปตลอดระยะเวลาการติดต่อ เนื่องจากจะมีผลในการตรวจสอบการลงทะเบียนผู้ใช้งาน โดยจากตัวอย่างจดหมายจะมีข้อมูลดังนี้

หมายเลข Ticket ที่ได้รับ

above this line to add a comment --

อีเมลที่ได้แจ้งปัญหาเข้ามา

Ticket #3 Created by vasupon-w@playingcard.mail.go.th

ไม่สามารถลบ Comment ของ Blog ได้

Link ที่พบปัญหา ไม่สามารถลบได้

http://intranet.playingcard.or.th/mod/mod_blog/view.php?

JS=oGEaZUDjnGW4YKOCMo3hHmtoHEaFKE1nJ54MKOAoJ53nHkuoH1aK3EGnHc+

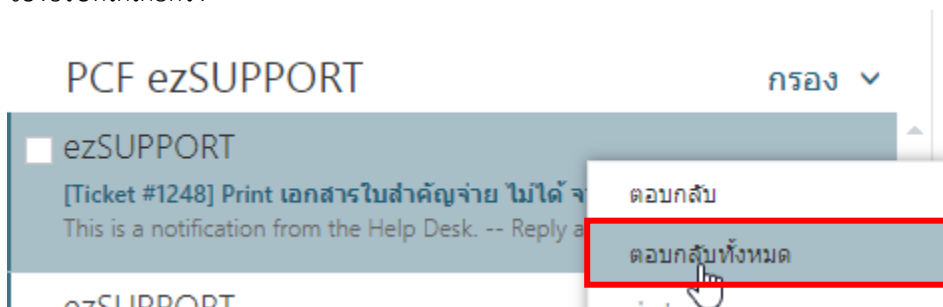
[bugreport_can'tremovecomment.png](#)

ไฟล์แนบที่ได้ส่งเข้าสู่ระบบ
















































































This is an automated response. Your issue has been noted. We'll be in touch soon.











Please reply to this email with any additional details.

คุณสามารถคลิกขวาที่อีเมลดังกล่าวแล้วกดปุ่มตอบกลับทั้งหมด เพื่อส่งข้อมูลเพิ่มเติมให้ทางเจ้าหน้าที่ หรือคุยกับ Support แบบ 1:1 ของบริษัทได้โดยตรง







ตารางแสดงกรณีของการติดต่อ

ประเภทการแจ้งปัญหา	กรณีของการติดต่อ	ช่องทางติดต่อของผู้ใช้	ช่องทางติดต่อกลับของผู้ดูแล	หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
สอบถามทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> สอบถามปัญหาการใช้งานทั่วไป 	  	  	หากต้องการเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ทำบันทึกข้อความหรือสอบถามผ่านระบบ Online Support
แจ้งปัญหาการใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> แจ้งปัญหาการใช้งานทั่วไป แจ้งปัญหาการใช้งานระบบงานโรงงานไฟ แจ้งปัญหาเครื่องเสีย/เปิดไม่ติด/อินเทอร์เน็ต 	    	      	
	<ul style="list-style-type: none"> แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ GFMIS แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ e-GP แจ้งปัญหาการใช้งานระบบที่ไม่เกี่ยวข้องกับโรงงานไฟ 	  	  	โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่ดูแลระบบดังกล่าว
ยื่นคำขอ/คำร้อง	กรณีของการเข้าสู่บริการต่าง ๆ ของโรงงานไฟ			
	<ul style="list-style-type: none"> บัญชีผู้ใช้ถูกล็อก ลืมบัญชีผู้ใช้/รหัสผ่าน ขอชื่อผู้ใช้งาน/รหัสผ่านใหม่ 	        	        	
	กรณีของการเข้าสู่ Windows เมื่อเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์			
	<ul style="list-style-type: none"> บัญชีผู้ใช้ถูกล็อก ลืมบัญชีผู้ใช้/รหัสผ่าน ขอชื่อผู้ใช้งาน/รหัสผ่านใหม่ 	  	  	
	<ul style="list-style-type: none"> ขอเพิ่ม/เปลี่ยนการตั้งค่าระบบงาน ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงรายงานระบบงาน ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงโปรแกรมระบบงาน ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงระเบียบ/กฎหมาย ปรับปรุงรายการที่เกิดจากการบันทึกไม่ปกติ ขอเพิ่ม/ลด/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงสิทธิ์การเข้าถึง ขอเพิ่ม/ลด/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงผู้ใช้งาน ขอเพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงเว็บไซต์ 	        	                 	<p>บันทึกข้อความขออนุมัติเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงรายการ สำหรับเปิดคำร้อง</p> <p>โปรดอ่านเพิ่มเติม หน้า 11 เป็นต้นไป</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ขอตรวจสอบกล้องวงจรปิด ขอไฟล์กล้องวงจรปิด 	 	 	<p>กรณีที่ต้องการสำเนาภาพหรือวิดีโอจากกล้องวงจรปิด</p> <ul style="list-style-type: none"> บุคคลภายนอก φόρμ เอกสารคำร้องฯ สำเนาไปบันทึกแจ้งความตรงคำร้องฯ และยื่นบัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ที่สามารถยืนยันตัวตน

ประเภท การแจ้งปัญหา	กรณีของการติดต่อ	ช่องทาง การติดต่อของ ผู้ใช้	ช่องทาง การติดต่อกลับ ของผู้ดูแล	หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
				ของผู้ยื่นคำร้องฯ (คืนบัตร) ● บุคคลภายใน ฟอรัม เอกสารคำร้องฯ
	<ul style="list-style-type: none"> ขอเพิ่ม/ลดลายนิ้วมือเข้า-ออกงาน ขอแก้ไขลายนิ้วมือเดิม 	   	     	ส่วนทรัพยากรบุคคลเป็นผู้เปิดคำร้องให้กับพนักงาน
	<ul style="list-style-type: none"> ขอเพิ่ม/ลดลายนิ้วมือเข้า-ออกห้องทำงาน ขอแก้ไขลายนิ้วมือเดิม 	  	   	เอกสารการอนุมัติคำขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง
	<ul style="list-style-type: none"> ขอเบิกอุปกรณ์ทดแทนที่ชำรุด เช่น Mouse, Keyboard เป็นต้น 			ขึ้นอยู่กับความพร้อมของอุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้
	<ul style="list-style-type: none"> ขอเบิกวัสดุสิ้นเปลือง เช่น หมึกพิมพ์, Drum, แผ่น CD/DVD เป็นต้น 			ขึ้นอยู่กับความพร้อมของวัสดุสิ้นเปลืองที่จัดเตรียมไว้
	<ul style="list-style-type: none"> ขอติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ เพิ่มเติม 	 	 	ขึ้นอยู่กับความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ในปัจจุบันและการอนุมัติ

สัญลักษณ์แทนความหมาย

-  - โทรศัพท์ภายใน
-  - Online Support
-  - ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน itsupport@playingcard.mail.go.th
-  - ไม่มีให้บริการ

หมายเหตุ

- การสอบถามข้อมูลใด ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ หรือการบอกกล่าวด้วยวาจา ไม่สามารถใช้ในการอ้างอิงได้
- กรณีที่ต้องการใช้อ้างอิง จะต้องทำหนังสือสอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร หรือแจ้งผ่าน Online Support เพื่อใช้ในการตอบกลับเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือการแจ้งปัญหา
- กรณีที่พบว่ารายละเอียดในการสอบถาม/แจ้งปัญหา/ยื่นคำขอคำร้องไม่มีรายละเอียด ไม่ชัดเจน ไม่มีเอกสารการขออนุมัติการเพิ่ม/ลด/เปลี่ยนแปลงใด ๆ จะถือว่าการแจ้งปัญหานั้นยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์และไม่รับคำร้องดังกล่าว
- ผู้ใช้งานควรยื่นคำร้องด้วยตัวเอง ไม่สามารถยื่นแทนกันได้ เนื่องจากการแก้ไข จะแก้ไขเฉพาะบุคคลที่แจ้งเข้ามาเท่านั้น
- ผู้ใช้งานต้องเผื่อเวลาในการแก้ไขงาน เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและแก้ไข

กรณีของการขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก

ในกรณีที่ผู้ใช้งานหรือหน่วยงานเป็นผู้ร้องขอให้เพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก รายงานหรือโปรแกรม

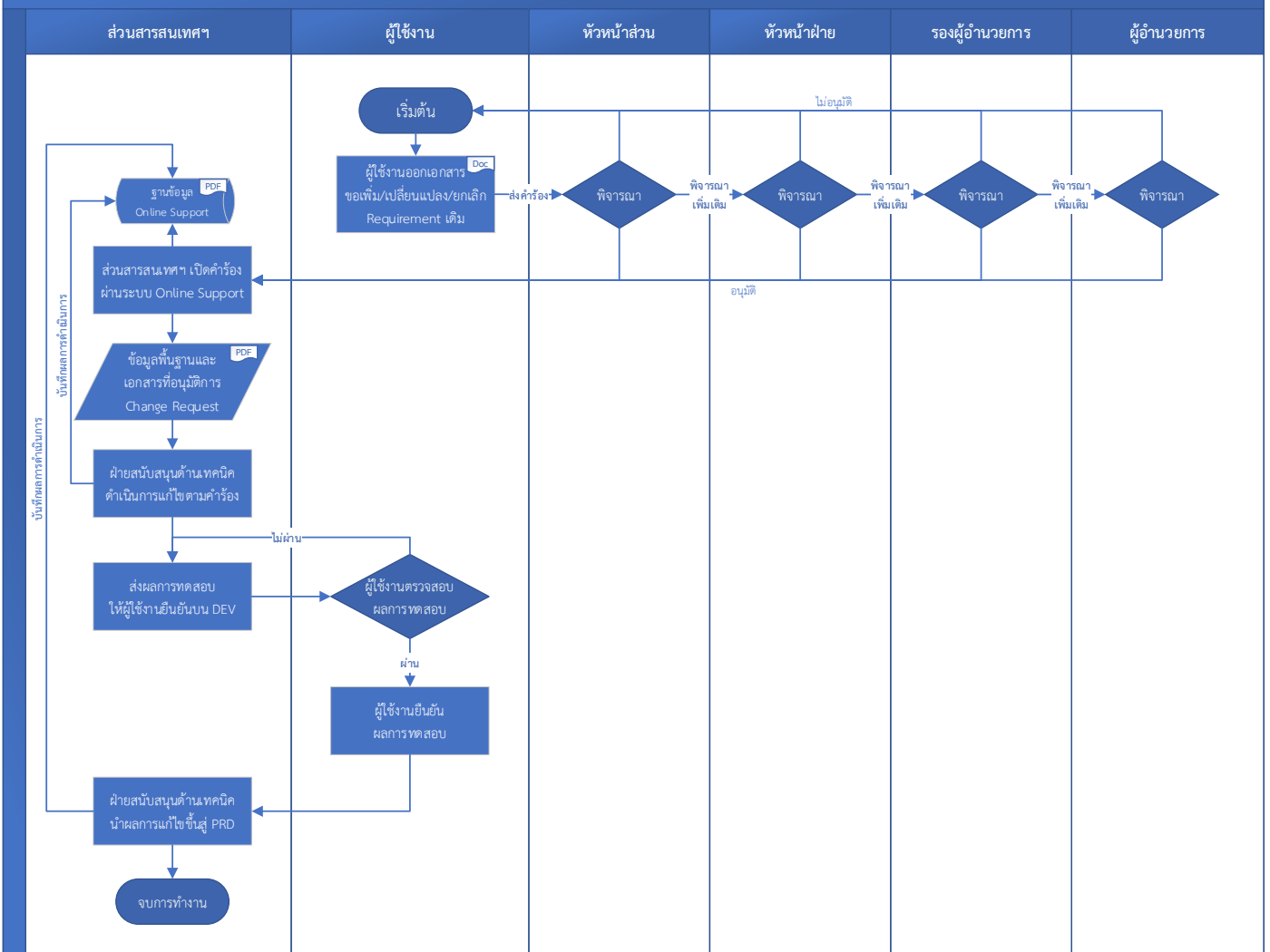
ผลกระทบ

- รายงาน
- โปรแกรม
- ขั้นตอนทางธุรกิจ (ถ้ามี)

เอกสารที่ต้องการ

- เอกสารการขออนุมัติเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก โดยเอกสารแนบประกอบไปด้วย
 1. ภาพหน้าจอของรายงาน/โปรแกรม ที่ต้องการตามคำร้อง
 2. ขั้นตอนงานเดิมและขั้นตอนงานใหม่ (ถ้ามี เฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อขั้นตอนงานเดิมเท่านั้น)
 3. เอกสารระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - ระเบียบของโรงงานไฟ จะต้องมีการลงลายมือชื่อรับรองมาในประกาศ/คำสั่ง
 - ระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับราชการ จะต้องส่งเอกสารฉบับดังกล่าวมาใช้ในการอ้างอิง

Change Request Process - กรณีหน่วยงานหรือผู้ใช้งานมีความประสงค์ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก



กรณีของการขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิกที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและทางกฎหมาย

ในกรณีที่มีประกาศหรือคำสั่งที่ออกโดยโรงงานไฟและประกาศอย่างเป็นทางการพร้อมลงลายมือชื่อผู้อนุมัติ

ผลกระทบ

- รายงาน
- โปรแกรม
- ขั้นตอนทางธุรกิจ (ถ้ามี)

เอกสารที่ต้องการ

- เอกสารการขอให้เพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก โดยเอกสารแนบประกอบไปด้วย
 1. ภาพหน้าจอของรายงาน/โปรแกรม ที่ต้องการตามคำร้อง (ถ้ามี)
 2. ขั้นตอนงานเดิมและขั้นตอนงานใหม่ (ถ้ามี เฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อขั้นตอนงานเดิมเท่านั้น)
 3. เอกสารระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - ระเบียบของโรงงานไฟ จะต้องมีการลงลายมือชื่อรับรองมาในประกาศ/คำสั่ง
 - ระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับราชการ จะต้องส่งเอกสารฉบับดังกล่าวมาใช้ในการอ้างอิง

Change Request Process - กรณีที่มีการเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิกที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและทางกฎหมาย

