



นโยบายการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ พัฒนาและส่งเสริมแอปพลิเคชันโซลูชันที่ตอบโจทย์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล และเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้นักศึกษา นำเทคโนโลยีด้าน AI มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการบริหารงานโดยใช้แนวทาง Data Driven และจัดบริการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ รองรับการบริหารจัดการงานวิชาการและงานบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย โดยบริการเทคโนโลยีดิจิทัลของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล แบ่งเป็น ๓ กลุ่มงาน ได้แก่

๑. กลุ่มงานบริการติดตั้ง
๒. กลุ่มงานบริการทั่วไป
๓. กลุ่มงานบริการแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑ เอกสารฉบับนี้เรียกว่า “นโยบายการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล”

ข้อ ๒ เอกสารนี้ประกาศใช้นับตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป เรื่องใดที่มีได้กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้ ขัดหรือแย้งกับเอกสารนี้ ให้ยึดถือตามประกาศ ข้อบังคับและระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด และฉบับที่แก้ไข เพิ่มเติม (ถ้ามี)

ข้อ ๓ ในเอกสารฉบับนี้

“มหาวิทยาลัย”	หมายถึง	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย
“หน่วยงาน”	หมายถึง	หน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา วิทยาลัย ศูนย์ สถาบัน ส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าหน่วยงานดังกล่าว
“หน่วยงานภายนอก”	หมายถึง	หน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และให้หมายความรวมถึงบุคคลหรือคณะบุคคลภายนอกที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ติดต่อด้วย
“ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล”	หมายถึง	ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
“ผู้บังคับบัญชา”	หมายถึง	ผู้มีอำนาจสั่งการตามโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัย

“หัวหน้าหน่วยงาน”	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้าส่วน หรือหัวหน้างานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย
“พนักงาน”	หมายถึง	พนักงาน และลูกจ้างของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และให้หมายความรวมถึงพนักงานตามสัญญาจ้างด้วย
“ผู้ใช้บริการ”	หมายถึง	พนักงานและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และให้หมายความรวมถึงบุคคลที่ได้รับคำสั่งจากมหาวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามสัญญาข้อตกลง หรือใบสั่งซื้อ หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อกับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Stakeholders)	หมายถึง	กลุ่มคนที่มีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการพิจารณาหรือตัดสินใจการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล อาจเป็นผู้ใช้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยก็ได้
“ผู้ดูแลระบบ”	หมายถึง	พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งสามารถเข้าถึงโปรแกรมระบบเพื่อจัดการฐานข้อมูลของระบบ
“ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล”	หมายถึง	ระบบงานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร รวมถึงระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์ ส่วนซอฟต์แวร์หรือคำสั่ง และระบบเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งที่มีสายและไร้สาย
“ระบบเครือข่าย”	หมายถึง	ระบบที่ใช้ในการเชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูลของมหาวิทยาลัย
“งาน Help Desk”	หมายถึง	งานที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลจัดตั้งขึ้นเพื่อรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ปัญหา ทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อปัญหาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขต่อไป

ส่วนที่ ๑

การให้บริการงานติดตั้ง

ข้อ ๔ บริการงานติดตั้งเป็นการติดตั้งจุดเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายใหม่ เชื่อมโยงสายสื่อสารสัญญาณอินเทอร์เน็ต เครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ และโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่าย

๔.๑ บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๔.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลให้บริการแบ่งเป็น 2 งานย่อย ดังนี้

๔.๒.๑ งานติดตั้งสายสัญญาณอินเทอร์เน็ต (LAN) / ติดตั้งเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi)

๔.๒.๒ งานติดตั้งระบบโทรศัพท์ / โทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่าย (IP Phone) /
Mobile Application (UniXcape)

๔.๓ ผู้ขอใช้บริการจัดทำบันทึกข้อความขอใช้บริการผ่านระบบ DOMS เสนอผู้บังคับบัญชา
รับทราบและพิจารณาอนุมัติตามลำดับชั้น ส่งไปยังศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเสนอ
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล พิจารณาอนุมัติคำขอใช้บริการติดตั้ง

๔.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับ
จากหัวหน้าฝ่ายมอบหมายงานในระบบ E-Services ทั้งนี้ไม่รวมกรณีที่ต้องแจ้งผู้รับจ้าง
มาดำเนินการแทน

ข้อ ๕ ผู้ขอใช้บริการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการได้จากเอกสารแนบท้าย หมวด ๑
กลุ่มงานบริการติดตั้ง

ส่วนที่ ๒

การให้บริการงานทั่วไป

ข้อ ๖ บริการติดตั้งซอฟต์แวร์พื้นฐานและโปรแกรมที่พัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

๖.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๖.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์
โอเพนซอร์ส และโปรแกรมที่พัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

๖.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)

๖.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการติดตั้งตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำ
การนับจากวันที่นัดหมายในระบบ E-Services

ข้อ ๗ บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

๗.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๗.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องซึ่งเป็นซอฟต์แวร์
ที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลดำเนินการจัดหา รวมทั้งซอฟต์แวร์กลุ่มฟรีแวร์และโอเพนซอร์ส

๗.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)

๗.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับ
จากผู้รับผิดชอบหลักได้รับใบงานในระบบ E-Services

ข้อ ๘ การขอใช้บริการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

๘.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๘.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๘.๒.๑ ผู้ใช้บริการที่ต้องปฏิบัติงานนอกพื้นที่

๘.๒.๒ ผู้บริการนำไปใช้เพื่องานการประชุมหรือการปฏิบัติงานในภารกิจแบบ
เร่งด่วน

- ๘.๒.๓ ผู้ใช้บริการนำไปใช้ในงานการนำเสนอผลงานวิชาการ งานสัมมนาวิชาการ หรือการอบรม
- ๘.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)
- ๘.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการนัดหมายวันรับคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการนับจากวันที่ได้รับงานในระบบ E-Services
- ข้อ ๙ บริการอีเมลทางเลือกนอกเหนือจากอีเมลหลัก @wu.ac.th
- ๙.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน
- ๙.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้
- ๙.๒.๑ บริการสร้างอีเมลภายใต้โดเมนเนม @st.wu.ac.th
- ๙.๒.๒ บริการให้สิทธิเข้าใช้งานโปรแกรม Word, Excel, PowerPoint, Forms, Power BI, SharePoint, Whiteboard, To-Do และมีพื้นที่เก็บข้อมูลแบบคลาวด์ ทั้งนี้ เงื่อนไขการใช้งานเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยจัดซื้อในแต่ละรอบปีงบประมาณ
- ๙.๒.๓ บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานอีเมลภายใต้โดเมนเนม @st.wu.ac.th
- ๙.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>) ยกเว้นนักศึกษาสามารถติดต่อที่งาน Help Desk ช่องทาง CDT Chat (<https://www.facebook.com/cdtwu>)
- ๙.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับจากผู้รับผิดชอบหลักได้รับใบงานในระบบ E-Services
- ข้อ ๑๐ บริการขอใช้งาน Guest User สำหรับบุคคลภายนอก (Guest Wi-Fi) เพื่อใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต
- ๑๐.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ บุคคลภายนอกที่มาประชุม อบรม สัมมนาในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่ได้รับเชิญจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย
- ๑๐.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้
- ๑๐.๒.๑ ดำเนินการสร้าง Guest User สำหรับบุคคลภายนอกและจัดสรรให้ใช้งานได้ตามจำนวนวันที่แจ้ง
- ๑๐.๓ พนักงานจากหน่วยงานผู้จัดกิจกรรมเป็นผู้แจ้งขอใช้บริการผ่านระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>) โดยต้องเตรียมข้อมูลของผู้ขอใช้บริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ วันที่เริ่มใช้งาน วันที่สิ้นสุดการใช้งาน เพื่อกวักแบบฟอร์มในระบบให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- ๑๐.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services
- ข้อ ๑๑ บริการลงทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name)
- ๑๑.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน
- ๑๑.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้
- ๑๑.๒.๑ ทำการสร้างโดเมนเนมให้ตามที่คุณใช้บริการกำหนด
- ๑๑.๒.๒ บริการการแก้ไขปัญหาการใช้งานโดเมนเนม

- ๑๑.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)
- ๑๑.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับ
จากผู้รับผิดชอบหลักมอบหมายงานในระบบ E-Services
- ข้อ ๑๒ บริการขอใช้หมายเลขไอพี IP Address (Fixed IP Address)
- ๑๒.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน
- ๑๒.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้
- ๑๒.๒.๑ กำหนดหมายเลขไอพีแบบจำเพาะเจาะจง (Fixed IP Address)
- ๑๒.๒.๒ บริการการแก้ไขปัญหาการใช้งานจากการ Fixed IP Address
- ๑๒.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)
- ๑๒.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ
นับจากวันที่ได้รับงานในระบบ E-Services
- ข้อ ๑๓ บริการขอเปิดใช้งานพอร์ตเครือข่าย (Network Ports)
- ๑๓.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน
- ๑๓.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้
- ๑๓.๒.๑ ทำการเปิดใช้งานการเข้าถึงและการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายโดยพิจารณา
ตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของมหาวิทยาลัย
- ๑๓.๒.๒ บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานจากการเปิดใช้งานพอร์ตเครือข่าย
- ๑๓.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)
- ๑๓.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ
นับจากวันที่ได้รับงานในระบบ E-Services
- ข้อ ๑๔ บริการการสร้างเว็บไซต์ด้วย WordPress
- ๑๔.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน
- ๑๔.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้
- ๑๔.๒.๑ ทำการเปิดสิทธิการใช้งาน WordPress และลงทะเบียนโดเมนเนมสำหรับ
เว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปดำเนินการสร้างเว็บไซต์ได้
- ๑๔.๒.๒ บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับการสร้างเว็บไซต์ด้วย WordPress
- ๑๔.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)
- ๑๔.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ
นับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services
- ข้อ ๑๕ บริการการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- ๑๕.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน
- ๑๕.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้
- ๑๕.๒.๑ พัฒนาระบบใหม่ในลักษณะระบบสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันที่ตรงตาม
ความต้องการของหน่วยงาน

๑๕.๒.๒ ให้บริการติดตั้งพร้อมอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศใหม่กับหน่วยงาน

๑๕.๒.๓ ให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานหลังจากทำการติดตั้งระบบ

๑๕.๓ ผู้ใช้บริการจัดทำบันทึกข้อความขอใช้บริการผ่านระบบ DOMS เสนอผู้บังคับบัญชา
รับทราบและพิจารณาอนุมัติตามลำดับชั้น ส่งไปยังศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเสนอ
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล พิจารณาอนุมัติคำขอใช้บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ

๑๕.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะประมาณการกรอบเวลาดำเนินการให้ผู้ขอใช้บริการ
ทราบภายใน ๗ วันทำการ

ข้อ ๑๖ ผู้ขอใช้บริการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการได้จากเอกสารแนบท้าย หมวด ๒
กลุ่มงานบริการทั่วไป

ส่วนที่ ๓

การขอใช้บริการแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑๗ การแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ LAN, Wi-Fi, IP PHONE, CCTV, Finger
Scan, IoT

๑๗.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๑๗.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๑๗.๒.๑ แก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ LAN, Wi-Fi, IP PHONE,
CCTV, Finger Scan, IoT ตามที่ได้รับแจ้ง

๑๗.๒.๒ ให้บริการคำแนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งานหลังจากทำการซ่อมบำรุง

๑๗.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)

๑๗.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ
นับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services (ยกเว้นกรณีไม่มีวัสดุหรือไม่มี
งบประมาณ)

ข้อ ๑๘ การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ E-Learning

๑๘.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๑๘.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๑๘.๒.๑ ดำเนินการแก้ไขตามที่แจ้งปัญหาในระบบให้สามารถใช้งานได้

๑๘.๒.๒ ให้บริการแนะนำการใช้งานระบบหลังจากแก้ไขปัญหา

๑๘.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)

๑๘.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ
นับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services

ข้อ ๑๙ การแจ้งปัญหาการใช้งาน Web Hosting

๑๙.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๑๙.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๑๙.๒.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหามาอาการปัญหาที่แจ้งในระบบให้สามารถใช้งานได้

๑๙.๒.๒ ให้บริการคำแนะนำการแก้ไขปัญหาการใช้งานหลังจากทำการแก้ไข

๑๙.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)

๑๙.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services

ข้อ ๒๐ การแก้ไขปัญหาการใช้งานบัญชีผู้ใช้ (User Account)

๒๐.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๒๐.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๒๐.๒.๑ ดำเนินการแก้ไขตามที่แจ้งปัญหาในระบบให้สามารถใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยได้

๑๙.๒.๒ ให้บริการคำแนะนำหลังจากทำการแก้ไขปัญหาให้สามารถใช้งานได้

๒๐.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>) ยกเว้นนักศึกษาให้ติดต่อที่งาน Help Desk ผ่าน CDT Chat (<https://www.facebook.com/cdtwu>)

๒๐.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services

ข้อ ๒๑ การแก้ไขปัญหารหัสผ่านอีเมล (Reset Password)

๒๑.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๒๑.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๒๑.๒.๑ ดำเนินการแก้ไขรหัสผ่านตามที่แจ้งและจัดการให้รหัสผ่านชุดใหม่ใช้งานกับระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยได้

๒๑.๒.๒ ให้บริการคำแนะนำหลังจากทำการแก้ไขปัญหา

๒๑.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>) ยกเว้นนักศึกษาให้ติดต่อที่งาน Help Desk ผ่าน CDT Chat (<https://www.facebook.com/cdtwu>)

๒๑.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ ชั่วโมงนับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services

ข้อ ๒๒ การแก้ไขปัญหาการใช้งานอีเมลภายใต้โดเมน @wu.ac.th, @mail.wu.ac.th และ @st.wu.ac.th

๒๒.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๒๒.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๒๒.๒.๑ ดำเนินการแก้ไขตามที่แจ้งปัญหาในระบบให้สามารถใช้งานได้

๒๒.๒.๒ ให้บริการคำแนะนำหลังจากทำการแก้ไขปัญหา

๒๒.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>) ยกเว้นนักศึกษาให้ติดต่อที่งาน Help Desk ผ่าน CDT Chat (<https://www.facebook.com/cdtwu>)

๒๒.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการนับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services

ข้อ ๒๓ การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายและสื่อสาร (LAN, Wi-Fi, IP PHONE, CCTV, Finger Scan, IoT)

๒๓.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๒๓.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๒๓.๒.๑ ดำเนินการแก้ไขตามที่แจ้งปัญหาในระบบให้สามารถใช้งานระบบเครือข่ายและสื่อสารได้

๒๓.๒.๒ ให้บริการคำแนะนำหลังจากทำการแก้ไขปัญหา

๒๓.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)

๒๓.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันนัดหมายในระบบ E-Services

ข้อ ๒๔ การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ

๒๔.๑ บุคคลผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒๔.๒ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จัดให้บริการ ดังนี้

๒๔.๒.๑ ดำเนินการแก้ไขตามที่แจ้งปัญหาในระบบให้สามารถใช้งานได้

๒๔.๒.๒ ให้บริการแนะนำการใช้งานระบบสารสนเทศหลังจากแก้ไขปัญหา

๒๔.๓ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งขอใช้บริการผ่านการเข้าเว็บไซต์ระบบ E-Services ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล (<https://eservices.wu.ac.th/>)

๒๔.๔ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จนับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services ตามประเภทของระบบสารสนเทศ ได้แก่

๒๔.๔.๑ ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่เป็นปัญหาขนาดเล็ก จะดำเนินการแก้ไขภายใน ๑ วันทำการ

๒๔.๔.๒ ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่เป็นปัญหาขนาดกลาง จะดำเนินการแก้ไขภายใน ๒-๕ วันทำการ

๒๔.๔.๓ ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่เป็นปัญหาขนาดใหญ่ อาจใช้เวลาดำเนินการแก้ไขมากกว่า ๕ วันทำการ

ข้อ ๒๕ ผู้ขอใช้บริการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการได้จากเอกสารแนบท้าย หมวด ๓ กลุ่มงานบริการแก้ไขปัญหา

เอกสารแนบท้าย

นโยบายการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

หลักการและขอบเขต

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นที่จะเป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในยุคดิจิทัล พัฒนา และส่งมอบโซลูชันด้านดิจิทัลที่ตอบโจทย์ความต้องการของทุกภาคส่วน โดยมีบริการหลัก ดังนี้

๑. โครงสร้างพื้นฐาน สร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รองรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างครอบคลุม
๒. พัฒนาแอปพลิเคชัน สร้างสรรค์แอปพลิเคชันที่ตอบโจทย์การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ
๓. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล และเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้แก่นักศึกษา
๔. นำเทคโนโลยี AI มาใช้ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การบริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และเป็นที่ยังพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลให้บริการแบ่งเป็น ๓ กลุ่มงาน ได้แก่

๑. กลุ่มงานบริการติดตั้ง เป็นการติดตั้งจุดเชื่อมต่อเครือข่ายใหม่ เชื่อมโยงสายสื่อสารสัญญาณอินเทอร์เน็ต เครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ และโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่าย
๒. กลุ่มงานบริการทั่วไป เป็นการให้บริการซอฟต์แวร์พื้นฐาน บริการฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ลงทะเบียนโดเมนเนม ให้คำปรึกษาการใช้งานเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการพัฒนาระบบสารสนเทศ
๓. กลุ่มงานบริการแก้ไขปัญหา เป็นบริการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบและอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผู้เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้ประกาศใช้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล เรื่อง นโยบายการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่อาจไม่ได้ระบุไว้ในเอกสารนี้

คำนิยาม

คำศัพท์	ความหมาย
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย
หน่วยงาน	หน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา วิทยาลัย ศูนย์ สถาบัน ส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าหน่วยงานดังกล่าว
หน่วยงานภายนอก	หน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และ

คำศัพท์	ความหมาย
	ให้หมายความรวมถึงบุคคลหรือคณะบุคคลภายนอกที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ติดต่อด้วย
ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้บังคับบัญชา	ผู้มีอำนาจสั่งการตามโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัย
หัวหน้าหน่วยงาน	ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้าส่วน หรือ หัวหน้างานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย
พนักงาน	พนักงาน และลูกจ้างของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และให้หมายความรวมถึงพนักงานตามสัญญาจ้างด้วย
ผู้ขอใช้บริการ	พนักงานและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และให้หมายความรวมถึงบุคคลที่ได้รับคำสั่งจากมหาวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย มอบหมายให้ปฏิบัติงานตามสัญญา ข้อตกลง หรือใบสั่งซื้อ หรือ บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อกับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	กลุ่มคนที่มีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการพิจารณาหรือ ตัดสินใจการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล อาจเป็นผู้ใช้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานภายใน หรือภายนอกมหาวิทยาลัยก็ได้
ผู้ดูแลระบบ	พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลซึ่งสามารถเข้าถึงโปรแกรมระบบเพื่อจัดการฐานข้อมูลของ ระบบ
ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	ระบบงานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศและการ ติดต่อสื่อสาร รวมถึงระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ หรืออุปกรณ์ ส่วนซอฟต์แวร์หรือคำสั่ง และระบบเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งที่มีสายและไร้สาย
ระบบเครือข่าย	ระบบที่ใช้ในการเชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูลของมหาวิทยาลัย
ระบบสารสนเทศ (Information System)	ระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาช่วยในการสร้างสารสนเทศที่สามารถ นำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร การสนับสนุนการ ให้บริการ การพัฒนาและควบคุมการติดต่อสื่อสาร ซึ่ง ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคม ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) ระบบเครือข่าย (Network System) ซอฟต์แวร์ (Software) ข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) เป็นต้น
ระบบคอมพิวเตอร์	อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้า ด้วยกัน โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด หรือ แนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์ หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผล

คำศัพท์	ความหมาย
	ข้อมูลโดยอัตโนมัติ
ข้อมูลคอมพิวเตอร์	ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใดที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย
ฮาร์ดแวร์	เครื่องมือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นต้น
ซอฟต์แวร์	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมระบบ หรือชุดคำสั่งที่ใช้ในการควบคุมและสั่งงานการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบรวมถึงระบบเครือข่ายให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้
หมายเลขไอพี (IP Address)	หมายเลขประจำเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ออกโดยผู้ดูแลระบบ
เว็บไซต์	แหล่งที่รวมหน้าที่จัดเก็บและแสดงผลข้อมูลสารสนเทศหลาย ๆ หน้าบนระบบเครือข่าย
คลาวด์	รูปแบบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรคอมพิวเตอร์ เช่น เครือข่าย เซิร์ฟเวอร์ ที่จัดเก็บข้อมูล แอปพลิเคชัน และบริการต่างๆ ได้ตามความต้องการ โดยไม่ต้องบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานเอง
โดเมนเนม	ชื่อที่ใช้ระบุเว็บไซต์หรือเซิร์ฟเวอร์บนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ไม่ต้องจำหมายเลข IP ที่เป็นตัวเลข
งาน Help Desk	งานที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลจัดตั้งขึ้นเพื่อรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ปัญหา ทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อปัญหาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขต่อไป

การเผยแพร่และทบทวน

เอกสารแนบท้ายนโยบายการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ฉบับนี้จะต้องเผยแพร่โดยการแจ้งเวียนเพื่อให้พนักงานและนักศึกษาได้รับทราบและถือปฏิบัติ โดยเมื่อเริ่มนำไปใช้ในระยะเวลาแรกสามารถทบทวนได้บ่อยครั้งเป็นรายไตรมาส เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานจริง และควรมีการทบทวนเป็นประจำ อย่างน้อยปีละ ๑ (หนึ่ง) ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ หรือตามที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลเห็นสมควร

หมวด ๑ กลุ่มงานบริการติดตั้ง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการติดตั้งจุดเชื่อมต่อเครือข่ายใหม่ เชื่อมโยงสายสื่อสารสัญญาณอินเทอร์เน็ต เครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ และโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่าย

ขอบเขตงาน

เป็นการติดตั้งจุดเชื่อมต่อเครือข่ายใหม่ โดยมีลักษณะของการเชื่อมโยงสายสื่อสารเข้ากับอุปกรณ์ภายในเครือข่ายเดียวกันให้กับผู้ขอใช้บริการ แบ่งเป็น ๒ งานย่อย ดังนี้

๑.๑งานติดตั้งสายสัญญาณอินเทอร์เน็ต (LAN) / ติดตั้งเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi)

๑.๒งานติดตั้งระบบโทรศัพท์ / โทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่าย (IP Phone) / Mobile Application (UniXcape)

ขั้นตอนการขอใช้บริการ

๑) ผู้ขอใช้บริการจัดทำบันทึกข้อความขอใช้บริการผ่านระบบ DOMS เสนอผู้บังคับบัญชารับทราบ และพิจารณาอนุมัติตามลำดับชั้น ส่งไปยังศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

๒) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล พิจารณารายละเอียดคำขอใช้บริการติดตั้ง

กรณี “อนุมัติ” จะแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบผ่านระบบ DOMS

กรณี “ไม่อนุมัติ” จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ขอใช้บริการทราบผ่านระบบ DOMS

๓) กรณีได้รับอนุมัติ หัวหน้าฝ่ายพิจารณารายละเอียดของงาน บันทึกเปิดใบงานในระบบ E-Services และมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการและกำกับติดตาม

๔) ผู้รับผิดชอบหลักพิจารณารายละเอียดของงาน ตรวจสอบสถานที่ที่จะติดตั้งและประเมินวิธีดำเนินการ

๔.๑) กรณี “ดำเนินการเองไม่ได้” ให้รายงานต่อหัวหน้าฝ่ายทราบ ทั้งนี้ อาจต้องจ้างผู้รับจ้างดำเนินการ

๔.๑.๑) หัวหน้าฝ่ายทำการประเมินราคา

๔.๑.๒) หัวหน้าฝ่ายแจ้งผู้ขอใช้บริการเพื่อจัดเตรียมงบประมาณสำหรับจ้างผู้รับจ้าง

๔.๑.๓) หน่วยงานผู้ขอใช้บริการพิจารณาจัดหางบประมาณและแจ้งผลกลับ

๔.๑.๔) หัวหน้าฝ่ายดำเนินการจัดหาผู้รับจ้างตามระเบียบฯ ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างตาม

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๑.๕) หัวหน้าฝ่ายแจ้งผู้รับผิดชอบหลักให้ทราบแผนดำเนินการพร้อม

มอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมงาน

๔.๑.๖) ผู้รับผิดชอบหลักแจ้งนายช่างเทคนิคที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ควบคุมงานการติดตั้ง และติดตามผลการดำเนินงาน

๔.๑.๗) นายช่างเทคนิคสรุปบันทึกผลการติดตั้งในระบบ E-Services ส่งให้ผู้รับผิดชอบหลักเพื่อทดสอบการใช้งาน

๔.๑.๘) ผู้รับผิดชอบหลักทำการทดสอบการใช้งาน

กรณี “ผ่าน” ส่งสรุปผลการติดตั้งและผลการทดสอบพร้อมปิดใบงาน เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบผลการดำเนินงาน

กรณี “ไม่ผ่าน” แจ้งผู้รับจ้างแก้ไขและให้นายช่างเทคนิคที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ควบคุมงานการติดตั้งและติดตามผลการดำเนินงาน

๔.๑.๙) หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบผลรายงานการดำเนินการติดตั้งในระบบ และแจ้งผลให้ผู้ขอใช้บริการทราบ

๔.๒) กรณี “ดำเนินการได้เอง” ผู้รับผิดชอบหลักกำหนดแผนการดำเนินงานและมอบหมายนายช่างเทคนิค

๔.๒.๑) นายช่างเทคนิคดำเนินการติดตั้งและทดสอบการใช้งาน

๔.๒.๒) นายช่างเทคนิคสรุปผลการติดตั้งในระบบ E-Services ให้ผู้รับผิดชอบหลักทำการทดสอบการใช้งาน

๔.๒.๓) ผู้รับผิดชอบหลัก สรุปผลการติดตั้งและผลการทดสอบ พร้อมปิดใบงานในระบบ E-Services เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบผลงาน

๔.๒.๔) หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบผลรายงานการดำเนินการติดตั้งในระบบ และแจ้งผลให้ผู้ขอใช้บริการทราบ

๕) งาน Help Desk ติดตามผลการใช้งาน และการประเมินความพึงพอใจ

➤ เงื่อนไขการให้บริการ

- การติดตั้งจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - หน่วยงานทั่วไป ติดตั้งสายสัญญาณอินเทอร์เน็ต (LAN) ตามจุดใช้งานที่ต้องการ ตามมาตรฐานงานติดตั้งสายสัญญาณ
 - หน่วยงานวิสาหกิจ ติดตั้งสายสัญญาณตามจุดใช้งานที่สามารถให้บริการได้ หากมีการขยายสัญญาณหรือต้องการติดตั้งเพิ่มเติม ให้หน่วยงานผู้ขอใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์สำหรับการติดตั้ง
 - จุดบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) หรือระบบงานอื่น ๆ ติดตั้งสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตตามจุดใช้งานที่ต้องการตามมาตรฐานงานติดตั้งสายสัญญาณ
- การติดตั้งจุดเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์ มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - หน่วยงานทั่วไป ติดตั้งเป็นเลขหมายแบบ Analog
 - ผู้บริหาร เลขานุการ และหัวหน้าหน่วยงาน ติดตั้งเป็นเลขหมายแบบ Digital หรือ IP Phone
 - หน่วยงานที่ไม่มีคู่สายโทรศัพท์ หรือจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จะพิจารณาติดตั้งเป็นเลขหมายแบบ Mobile Application (UniXcape)
 - หน่วยงานวิสาหกิจ ที่ไม่มีคู่สายโทรศัพท์หรือจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จะพิจารณาติดตั้งเป็นเลขหมายแบบ Mobile Application (UniXcape) หากต้องการติดตั้งแบบมีเครื่องโทรศัพท์ หน่วยงานผู้ขอใช้บริการต้องดำเนินการจัดหาเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งเอง ทั้งนี้ ต้องเป็นเครื่องที่สามารถใช้งานได้กับระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย
- หากจุดติดตั้งที่ขอใช้บริการเป็นการติดตั้งสำหรับใช้งานชั่วคราวหรือมีจำนวนจุดติดตั้งน้อย สามารถขอใช้บริการผ่านระบบ E-Services หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลโดยตรงที่หมายเลขภายใน ๗๓๔๔๔ เพื่อให้คำปรึกษาและพิจารณาการขอใช้บริการ

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับจากหัวหน้าฝ่ายมอบหมายงานในระบบ E-Services ทั้งนี้ ไม่รวมกรณีที่ต้องจ้างผู้รับจ้างมาดำเนินการแทน
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

หมวด ๒ กลุ่มงานบริการทั่วไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการซอฟต์แวร์พื้นฐาน บริการอีเมลคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊ก ลงทะเบียนโดเมนเนม ให้คำปรึกษาการใช้งานเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ขอบเขตงาน

กลุ่มงานบริการทั่วไป แบ่งเป็น ๑๐ งานย่อย ดังนี้

- ๒.๑) บริการติดตั้งซอฟต์แวร์พื้นฐานและโปรแกรมที่พัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล
- ๒.๒) บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- ๒.๓) บริการอีเมลคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล
- ๒.๔) บริการอีเมลทางเลือกนอกเหนือจากอีเมลหลัก @wu.ac.th
- ๒.๕) บริการขอใช้งาน Guest User สำหรับบุคคลภายนอก (Guest Wi-Fi)
- ๒.๖) บริการลงทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name)
- ๒.๗) บริการขอใช้หมายเลข IP Address (Fixed IP Address)
- ๒.๘) บริการขอเปิดใช้งานพอร์ตเครือข่าย (Network Ports)
- ๒.๙) บริการการสร้างเว็บไซต์ด้วย WordPress
- ๒.๑๐) บริการการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ขั้นตอนการขอใช้บริการ

๒.๑) บริการติดตั้งซอฟต์แวร์พื้นฐานและโปรแกรมที่พัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ดำเนินการจัดหาซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีลิขสิทธิ์ ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส และโปรแกรมที่พัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏตามลิงก์ https://cdt.wu.ac.th/?page_id=๔๐๙๐๑&lang=th มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services
- ๒) งาน Help Desk พิจารณาซอฟต์แวร์และโปรแกรมอยู่ในเงื่อนไขที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลมีให้บริการ
- ๓) งาน Help Desk นัดหมายผู้ขอใช้บริการพร้อมระบุเวลาในใบงานระบบ E-Services และส่งต่อให้นายช่างเทคนิค
- ๔) นายช่างเทคนิคติดต่อผู้ขอใช้บริการและเข้าดำเนินการติดตั้งให้ผู้ขอใช้บริการจนแล้วเสร็จและปิดใบงานในระบบ E-Services
- ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” ประสานนายช่างเทคนิคผู้รับผิดชอบเข้าดำเนินการแก้ไขจนแล้วเสร็จ

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการติดตั้งตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่นัดหมายในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒.๒) บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลรับผิดชอบมี ๒ อาคาร ได้แก่ อาคารคอมพิวเตอร์ และอาคารเรียนรวม ๖ จำนวนคอมพิวเตอร์รวมไม่ต่ำกว่า ๕๐๐ เครื่อง ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลจะติดตั้งซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องและเป็นซอฟต์แวร์ที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นผู้ดำเนินการจัดหา รวมทั้งซอฟต์แวร์กลุ่มฟรีแวร์และโอเพนซอร์ส มีรายละเอียดโปรแกรมที่ให้บริการปรากฏตามลิงก์ https://cdt.wu.ac.th/?page_id=๔๐๙๐๑&lang=th

ก่อนเปิดภาคการศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลจะทำการติดตั้งซอฟต์แวร์พื้นฐานทุกเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนการสอน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีความประสงค์ติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมที่จัดหามาเอง หรือพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่มีโปรแกรมที่ต้องการใช้ในการเรียนการสอน หรือต้องการปรับเปลี่ยนเวอร์ชันของซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลได้ติดตั้งไว้แล้ว มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services
 - ๒) งาน Help Desk พิจารณาซอฟต์แวร์และโปรแกรมที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลมีให้บริการ
 - ๓) งาน Help Desk ส่งต่อให้หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบเพื่อมอบหมายนายช่างเทคนิคตามกลุ่มอาคาร
 - ๔) นายช่างเทคนิคเข้าดำเนินการติดตั้งจนแล้วเสร็จ และปิดใบงานในระบบ E-Services
 - ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
- กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
- กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้นายช่างเทคนิคที่รับผิดชอบดำเนินการ

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการติดตั้งตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งหรือได้รับโปรแกรมจากผู้ขอใช้บริการ
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒.๓) บริการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

บริการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานของมหาวิทยาลัยใช้ในการปฏิบัติงานนอกพื้นที่ การปฏิบัติงานในภารกิจเร่งด่วน การประชุมติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมวิชาการ การอบรม การนำเสนอผลงานวิชาการ งานสัมมนาวิชาการ ใช้ในกิจกรรมโครงการต่างๆ การประชุมผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services โดยต้องระบุเหตุผลการขอยืม สถานที่นำไปใช้ วันที่เริ่มต้นการยืม และวันสิ้นสุดการใช้งาน
- ๒) หัวหน้าหน่วยงานของผู้ขอใช้บริการพิจารณารายละเอียดการยืม

กรณี “อนุมัติ” บันทึกในระบบ E-Services

กรณี “ไม่อนุมัติ” แจ้งผลให้ผู้ขอใช้บริการทราบผ่านระบบ E-Services

- ๓) ผู้รับผิดชอบหลัก พิจารณาและตรวจสอบรายละเอียดของงาน
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลักตรวจสอบจำนวนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กในคลัง แจ้งจำนวนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่สามารถให้บริการยืมได้แก่ผู้ขอใช้บริการทราบและนัดหมายวันรับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
- ๕) เมื่อครบกำหนดการยืม ผู้ขอใช้บริการส่งคืนให้กับผู้รับผิดชอบหลักทำการรับคืนพร้อมตรวจสอบสภาพ

กรณี “ปกติ” รับคืนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเข้าคลังและทำรายการคืนในระบบ E-Services

กรณี “ไม่ปกติ” ทำการตรวจสอบสาเหตุ หากไม่ได้เกิดจากการใช้งาน เช่น จอภาพแตก ตัวเครื่องมีรอยแตกจากการทำตก เป็นต้น จะทำการแจ้งผู้ขอใช้บริการ ดำเนินการซ่อมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้อยู่ในสภาพปกติพร้อมใช้งาน โดยผู้ขอใช้บริการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

- ๖) ผู้รับผิดชอบหลักบันทึกการรับคืนในระบบ E-Services พร้อมปิดใบงาน
- ๗) ผู้รับผิดชอบหลักติดตามการประเมินความพึงพอใจ

➤ เงื่อนไขการให้บริการ

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการนัดหมายวันรับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่หัวหน้าหน่วยงานผู้ขอใช้บริการอนุมัติในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒.๔) บริการอีเมลทางเลือกนอกเหนือจากอีเมลหลัก @wu.ac.th

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลให้บริการอีเมลหลักสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเป็นพื้นฐาน แบ่งออกเป็นดังนี้

๑) พนักงาน บริการอีเมลหลักภายใต้โดเมน @wu.ac.th

๒) นักศึกษา บริการอีเมลหลักภายใต้โดเมน @mail.wu.ac.th

ผู้ใช้บริการสามารถขอบริการอีเมลทางเลือกเพิ่มเติมจากอีเมลหลัก ได้แก่ อีเมลภายใต้โดเมน @st.wu.ac.th ซึ่งเป็นระบบที่อยู่บนคลาวด์ ให้บริการโดย Microsoft ผู้ใช้บริการจะได้สิทธิเข้าใช้งานโปรแกรม Word, Excel, PowerPoint, Forms, Power BI, SharePoint, Whiteboard, To-Do และมีพื้นที่เก็บข้อมูลแบบคลาวด์ ทั้งนี้ เงื่อนไขการใช้งานเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยจัดซื้อในแต่ละรอบปีงบประมาณ มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบข้อมูลอีเมลของตนเอง และขอใช้บริการ

กรณี “นักศึกษา” ตรวจสอบรายละเอียดบัญชีผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ <https://paas.wu.ac.th>

หากไม่ปรากฏบัญชีผู้ใช้ ให้แจ้งผ่านช่องทาง CDT Chat

(<https://www.facebook.com/cdtwu>) เพื่อให้งาน Help Desk เปิด

ใบงานในระบบ E-Services และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก

กรณี “พนักงาน” แจ้งขอใช้บริการผ่านระบบ E-Services

- ๒) ผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการเพิ่มบัญชีผู้ใช้และปิดใบงาน

- ๓) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการ

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับจากวันที่ได้รับงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๒.๕) บริการขอใช้งาน Guest User สำหรับบุคคลภายนอก (Guest Wi-Fi)

บริการขอใช้งาน Guest User สำหรับบุคคลภายนอก (Guest Wi-Fi) ที่มาร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เช่น การอบรม การประชุม การสัมมนา เป็นต้น หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยผู้จัดกิจกรรมจะเป็นผู้ดำเนินการยื่นคำขอใช้บริการผ่านระบบ E-Services บุคคลภายนอกจะได้รับการจัดสรรให้ใช้งานตามจำนวนวันที่แจ้งในระบบ มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) พนักงานจากหน่วยงานผู้จัดกิจกรรมเป็นผู้แจ้งขอใช้บริการผ่านระบบ E-Services โดยต้องเตรียมข้อมูลของผู้ขอใช้บริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ วันที่เริ่มใช้งาน วันที่สิ้นสุดการใช้งาน เพื่อกรอกแบบฟอร์มในระบบให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- ๒) งาน Help Desk ตรวจสอบรายละเอียดและส่งต่อผู้รับผิดชอบหลัก
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลัก พิจารณาและตรวจสอบรายละเอียดของงาน
กรณี “ข้อมูลครบถ้วน” ดำเนินการสร้าง Guest User และส่งข้อมูลกลับไปยังผู้แจ้ง
กรณี “ข้อมูลไม่ครบถ้วน” ดำเนินการแจ้งให้นำส่งข้อมูลเพิ่มเติม
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลักบันทึกสรุปผลการดำเนินการพร้อมแจ้งผลในระบบ E-Services ให้ผู้ขอใช้บริการทราบ และปิดใบงานในระบบ E-Services
- ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการ

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับจากที่ได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยผู้จัดกิจกรรมขอใช้บริการให้บุคคลภายนอกที่มาร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เช่น การอบรม การประชุม การสัมมนา เป็นต้น

๒.๖) บริการลงทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name)

บริการลงทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name) หรือชื่อเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services โดยกรอกแบบฟอร์มในระบบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานของผู้ขอใช้บริการได้รับทราบและพิจารณาก่อน

- ๒) ผู้รับผิดชอบหลักพิจารณาและตรวจสอบรายละเอียดงาน และมอบหมายงานให้กับนายช่างเทคนิค
 - ๓) นายช่างเทคนิคดำเนินการลงทะเบียนโดเมนเนม
 - ๔) นายช่างเทคนิคสรุปผลการลงทะเบียนโดเมนเนมในระบบ E-Services ให้ผู้รับผิดชอบหลักเพื่อพิจารณา
 - ๕) ผู้รับผิดชอบหลักทำการทดสอบผลการลงทะเบียนโดเมนเนม
กรณี “ใช้งานได้” ปิดใบงานในระบบ E-Services
กรณี “ใช้งานไม่ได้” แจ้งให้นายช่างเทคนิคแก้ไข
 - ๖) งาน Help Desk แจ้งผลการลงทะเบียนโดเมนเนมให้กับผู้ขอใช้บริการทราบ และสอบถามผลการใช้งาน
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการ
- **เงื่อนไขการให้บริการ**
- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับจาก ผู้รับผิดชอบหลักมอบหมายงานในระบบ E-Services
 - บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒.๓) บริการขอใช้หมายเลข IP Address (Fixed IP Address)

บริการขอใช้หมายเลข IP Address สำหรับอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายได้ โดยต้องการระบุหมายเลข IP Address หรือใช้สำหรับภาระงานพิเศษของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

➤ ขั้นตอนการขอใช้บริการ

- ๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services โดยกรอกแบบฟอร์มในระบบให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- ๒) งาน Help Desk ตรวจสอบรายละเอียดและส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลักพิจารณาและตรวจสอบรายละเอียดของงาน
กรณี “ดำเนินการได้” ทำการกำหนด IP Address และบันทึกผลการดำเนินการ
กรณี “ไม่สามารถดำเนินการได้” บันทึกแจ้งเหตุผลในระบบ E-Services
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลักบันทึกงานพร้อมสรุปผลการดำเนินการและปิดใบงานในระบบ E-Services
- ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก ดำเนินการ

➤ เงื่อนไขการให้บริการ

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับจากวันที่ได้รับงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒.๘) บริการขอเปิดใช้งานพอร์ตเครือข่าย (Network Ports)

บริการขอเปิดใช้งานการเข้าถึงและการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยจากภายนอก (Network Ports) สำหรับพนักงานของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services โดยกรอกแบบฟอร์มในระบบให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- ๒) ผู้รับผิดชอบหลักตรวจสอบรายละเอียดงานและพิจารณาตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของมหาวิทยาลัย
กรณี “ดำเนินการได้” ทำการเปิดใช้งานการเข้าถึงจากเครือข่ายภายนอกและแจ้งผลทดสอบการใช้งาน
กรณี “ไม่สามารถดำเนินการได้” บันทึกแจ้งเหตุผลในระบบ E-Services
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลักบันทึกงานพร้อมสรุปผลการดำเนินการ
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลักแจ้งผลการดำเนินการและปิดใบงานในระบบ E-Services
- ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก ดำเนินการ

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับจากวันที่ได้รับงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒.๙) บริการการสร้างเว็บไซต์ด้วย WordPress

บริการการสร้างเว็บไซต์ด้วย WordPress เป็นบริการสิทธิในการสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ เว็บไซต์เพื่อการจัดประชุมทั่วไป งานประชุมวิชาการที่รองรับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น โดยผู้ขอใช้บริการสามารถระบุชื่อโดเมนเนมที่ต้องการได้ มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services โดยต้องระบุข้อมูล ได้แก่ ประเภทของเว็บไซต์ ชื่อโดเมนเนมที่ต้องการ วัตถุประสงค์การใช้งาน วันที่ต้องการเริ่มใช้งาน วันที่สิ้นสุดการใช้งาน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และอีเมลผู้รับผิดชอบ
- ๒) งาน Help Desk ตรวจสอบรายละเอียดและส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลักงาน WordPress
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลักงาน WordPress พิจารณาและตรวจสอบรายละเอียดของงาน
กรณี “ข้อมูลครบถ้วน” ดำเนินการตามคำขอการเปิดใช้งาน WordPress และแจ้งงาน Help Desk เปิดใบงานเพื่อขอลงทะเบียนโดเมนเนม
กรณี “ข้อมูลไม่ครบถ้วน” ดำเนินการแจ้งนำส่งข้อมูลมาให้เพิ่มเติม
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลักงาน WordPress บันทึกสรุปผลการดำเนินการเพื่อแจ้งผลในระบบ E-Services ให้ผู้ขอใช้บริการทราบ และปิดใบงานในระบบ E-Services
- ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลักงาน WordPress ดำเนินการ

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการตามใบงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services

- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๒.๑๐) บริการการพัฒนาาระบบสารสนเทศ

บริการการพัฒนาาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) ผู้ขอใช้บริการจัดทำบันทึกข้อความขอใช้บริการผ่านระบบ DOMS เสนอผู้บังคับบัญชา รัับทราบและพิจารณาอนุมัติตามลำดับชั้น ส่งไปยังศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล
- ๒) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล พิจารณารายละเอียดของงานและนำเข้าสู่แผนการพัฒนาระบบ
กรณี “อนุมัติ” ส่งต่อให้หัวหน้าฝ่าย/ทีมพัฒนาระบบ
กรณี “ไม่อนุมัติ” แจ้งผลให้ผู้ขอใช้บริการทราบผ่านระบบ DOMS
- ๓) หัวหน้าฝ่าย/ทีมพัฒนา พิจารณาและตรวจสอบรายละเอียดของงาน
- ๔) หัวหน้าฝ่าย/ทีมพัฒนา สอบถามรายละเอียดของงานเพิ่มเติมจากผู้ขอใช้บริการ
- ๕) หัวหน้าฝ่าย/ทีมพัฒนา ประเมินการกรอบเวลาดำเนินการ
- ๖) หัวหน้าฝ่าย/ทีมพัฒนา แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ขอใช้บริการทราบผ่านระบบ DOMS

➤ เงื่อนไขการให้บริการ

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะประมาณการกรอบเวลาดำเนินการให้ผู้ขอใช้บริการทราบ ภายใน ๗ วันทำการ
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

หมวด ๓ กลุ่มงานบริการแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายและสารสนเทศภายใต้ความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

ขอบเขตงาน

กลุ่มงานบริการแก้ไขปัญหา แบ่งเป็น ๘ งานย่อย ดังนี้

- ๓.๑) การแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ LAN, Wi-Fi, IP PHONE, CCTV, Finger Scan, IoT
- ๓.๒) การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ E-Learning
- ๓.๓) การแก้ไขปัญหาการใช้งาน Web Hosting
- ๓.๔) การแก้ไขปัญหาการใช้งานบัญชีผู้ใช้ (User Account)
- ๓.๕) การแก้ไขรหัสผ่านอีเมล (Reset Password)
- ๓.๖) การแก้ไขปัญหาการใช้งานอีเมลภายใต้โดเมน @wu.ac.th, @mail.wu.ac.th และ @st.wu.ac.th
- ๓.๗) การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายและสื่อสาร (LAN, Wi-Fi, IP PHONE, CCTV, Finger Scan, IoT)

๓.๘) การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ

ขั้นตอนการขอใช้บริการ

๓.๑) การแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ LAN, Wi-Fi, IP PHONE, CCTV, Finger Scan, IoT

การแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ LAN, Wi-Fi, IP PHONE, CCTV, Finger Scan, IoT มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

๑) ผู้ขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบ E-Services หรือแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line

กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services

๒) งาน Help Desk รับแจ้งรายละเอียดของปัญหา พิจารณาแก้ไขเบื้องต้น

กรณี “แก้ไขได้” แนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้ขอใช้บริการ และติดตามการประเมินความพึงพอใจ

กรณี “แก้ไขเองไม่ได้” ส่งต่อไปงานให้นายช่างเทคนิค

๓) นายช่างเทคนิคพิจารณารายละเอียดของปัญหาจากใบงานพร้อมประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ขอใช้บริการ

กรณี “แก้ไขได้” ให้บันทึกผลการดำเนินงานและปิดใบงาน

กรณี “แก้ไขไม่ได้” ให้ระบุรายละเอียดปัญหา ส่งต่อไปงานให้ผู้รับผิดชอบหลัก

๔) ผู้รับผิดชอบหลักตรวจสอบใบงานเพื่อพิจารณาเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา

๔.๑) “แก้ไขได้-ไม่เบิกวัสดุ” ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ พร้อมบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ E-Services และปิดใบงาน

๔.๒) “แก้ไขได้-เบิกวัสดุ” นายช่างเทคนิคเบิกวัสดุและเข้าดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จพร้อมบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ E-Services และปิดใบงาน

๔.๓) “แก้ไขไม่ได้” ผู้รับผิดชอบหลักแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายทราบกรณีไม่มงบประมาณในการแก้ไขปัญหา

๕) หัวหน้าฝ่ายเมื่อได้รับแจ้งจากผู้รับผิดชอบหลักแล้ว ประสานแจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป และธุรการรับทราบ

๖) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและธุรการ ทำบันทึกข้อความ ผ่านความเห็นชอบของผู้อำนวยการ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ไปยังส่วนแผนงานและยุทธศาสตร์ เพื่อขออนุมัติงบประมาณเพิ่มเติมจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย

กรณี “ได้รับจัดสรรงบประมาณ” หัวหน้าฝ่ายดำเนินการขออนุมัติจัดจ้าง/จัดหา

กรณี “ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาพร้อมแจ้งผลให้ผู้ขอใช้บริการทราบในระบบ E-Services และปิดใบงาน

๗) หัวหน้าฝ่ายขออนุมัติผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อดำเนินการ

๘) เมื่อผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาอนุมัติ หัวหน้าฝ่ายดำเนินการพร้อมสรุปผลการดำเนินงานในระบบ E-Services และปิดใบงาน

๙) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ

กรณี “ใช้งานไม่ได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ

กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้นายช่างเทคนิคที่รับผิดชอบดำเนินการ

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services (ยกเว้นกรณีไม่มีวัสดุหรือไม่มีงบประมาณ)
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๓.๒) การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ E-Learning

การแก้ไขปัญหาการใช้งาน E-Learning เช่น นักศึกษาไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ ไม่สามารถเข้ารายวิชาได้ ปัญหาการส่งงาน ปัญหาการเข้าสอบ อาจารย์หรือพนักงานขอเข้าข้อมูลอาจารย์ใหม่ การสร้างรายวิชาใหม่ การเพิ่มข้อมูลอาจารย์ผู้สอนร่วมเข้ารายวิชา การนำข้อมูลนักศึกษาเข้ารายวิชา การเพิ่มเนื้อหาในรายวิชา การเคลียร์ข้อมูลนักศึกษาออกจากรายวิชา การใช้เนื้อหาจากรายวิชาเดิม การคัดลอกเนื้อหาในรายวิชาเก่ามาใช้ในรายวิชาใหม่ การตั้งค่า การส่งงาน การตั้งค่าแบบทดสอบ การสร้างข้อสอบ การนำเข้าข้อสอบ การตรวจสอบผลการสอบ การส่งออกผลการสอบ เป็นต้น มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

๑) พนักงานแจ้งผ่านระบบ E-Services และนักศึกษาแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line

กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services

๒) งาน Help Desk พิจารณารายละเอียดของปัญหา

กรณี “นักศึกษาแจ้งปัญหา” ดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลผ่านช่องทาง CDT Chat
กรณี “พนักงานแจ้งปัญหา” ส่งต่อผู้รับผิดชอบหลัก (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ / วิศวกร)

๓) ผู้รับผิดชอบหลัก ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

กรณี “แก้ไขได้” บันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน
กรณี “แก้ไขไม่ได้” ให้ระบุรายละเอียดปัญหา ส่งต่องานให้ System Admin

๔) System Admin ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเชิงลึก พร้อมบันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน

๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ

กรณี “ใช้งานไม่ได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ

กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการนับจากได้รับงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๓.๓) การแจ้งปัญหาการใช้งาน Web Hosting

การแก้ไขปัญหาการใช้งาน Web Hosting เช่น ความเร็วในการโหลดหน้าเว็บ ทรัพยากรของเซิร์ฟเวอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน พื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนเว็บไม่เพียงพอ เว็บไซต์ล่ม ข้อมูลหาย ต้องการป้องกันแฮกเกอร์จากการฟิชซิงหรือแอบแฝงซอฟต์แวร์ที่เป็นอันตราย เป็นต้น มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) พนักงานแจ้งผ่านระบบ E-Services หรือแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services
- ๒) งาน Help Desk พิจารณารายละเอียดของปัญหาและส่งต่อผู้รับผิดชอบหลัก (Website Admin)
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลัก ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
กรณี “แก้ไขได้” บันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน
กรณี “แก้ไขไม่ได้” ระบุรายละเอียดปัญหา ส่งต่องานให้ System Admin
- ๔) System Admin ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเชิงลึก พร้อมบันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน
- ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก

➤ เงื่อนไขการให้บริการ

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับจากได้รับงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน

๓.๔) การแก้ไขปัญหาการใช้งานบัญชีผู้ใช้ (User Account)

การแก้ไขปัญหาการใช้งานบัญชีผู้ใช้ (User Account) เช่น การเปลี่ยนชื่อ-สกุลของผู้ใช้บริการให้มีชื่อบัญชีผู้ใช้เป็นปัจจุบัน บัญชีผู้ใช้ถูกระงับใช้งาน เปิดใช้งานบัญชีผู้ใช้ที่ถูกบล็อก บัญชีผู้ใช้ถูกจำกัดการใช้งาน บัญชีผู้ใช้งานโดนแฮก เข้าระบบแล้วขึ้นว่าไม่พบบัญชีผู้ใช้ เป็นต้น มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) พนักงานแจ้งผ่านระบบ E-Services และนักศึกษาแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line
กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services
- ๒) งาน Help Desk พิจารณารายละเอียดของปัญหาและส่งต่อผู้รับผิดชอบหลัก (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ / วิศวกร)
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลัก ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากจำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม ต้องประสานติดต่อผู้ขอใช้บริการ
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลัก ดำเนินการแก้ไขปัญหา และบันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน

- ๕) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ กรณี “ใช้งานไม่ได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับจากได้รับงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๓.๕) การแก้ไขปัญหาที่ส่งผ่านอีเมล (Reset Password)

สำหรับปัญหาการเข้าใช้งานบัญชีอีเมลไม่ได้เนื่องจากลืมรหัสผ่าน หากการตรวจสอบในระบบพบว่าบัญชีอีเมลอยู่ในสถานะปลอดภัย ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลแก้ไขโดยการรีเซ็ตรหัสผ่าน (Reset Password) โดยการขอรีเซ็ตรหัสผ่านบัญชีอีเมลสามารถดำเนินการภายใต้โดเมนเนม ได้แก่ @wu.ac.th, @mail.wu.ac.th และ @st.wu.ac.th มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) พนักงานแจ้งผ่านระบบ E-Services และนักศึกษาแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line
กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services
- ๒) งาน Help Desk พิจารณารายละเอียดของปัญหา
กรณี “นักศึกษาแจ้งขอรีเซ็ตรหัสผ่าน” ดำเนินการตามคำขอและแนะนำการกำหนดรหัสผ่านใหม่ผ่านช่องทาง CDT Chat
กรณี “พนักงานแจ้งขอรีเซ็ตรหัสผ่าน” ส่งต่อผู้รับผิดชอบหลัก (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ / วิศวกร)
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลัก ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโดยการรีเซ็ตรหัสผ่าน
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลัก แจ้งรหัสผ่านใหม่ให้ทราบผ่านช่องทาง CDT Chat หรืออีเมลสำรอง หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ระบุในระบบ E-Services
- ๕) ผู้รับผิดชอบหลัก บันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน
- ๖) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ กรณี “ใช้งานไม่ได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ ชั่วโมงนับจากได้รับใบงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๓.๖) การแก้ไขปัญหาการใช้งานอีเมลภายใต้โดเมน @wu.ac.th, @mail.wu.ac.th และ @st.wu.ac.th

การแก้ไขปัญหาการใช้งานอีเมลภายใต้โดเมน @wu.ac.th, @mail.wu.ac.th และ @st.wu.ac.th เช่น การไม่ได้รับอีเมลจากผู้ส่ง ส่งจดหมายออกไม่ได้ ได้รับ Phishing Email เนื้อหาของอีเมลเต็ม อีเมลโฆษณาสินค้า เป็นต้น มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) พนักงานแจ้งผ่านระบบ E-Services และนักศึกษาแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ /Line
กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services
 - ๒) งาน Help Desk พิจารณารายละเอียดของปัญหาและส่งต่อผู้รับผิดชอบหลัก (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ / วิศวกร)
 - ๓) ผู้รับผิดชอบหลัก ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมบันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน
 - ๔) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก
- **เงื่อนไขการให้บริการ**
- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับจากได้รับงานในระบบ E-Services
 - บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๓.๗) การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายและสื่อสาร (LAN, Wi-Fi, IP PHONE, CCTV, Finger Scan, IoT)

การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายและสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์สำนักงานไม่มีสัญญาณ ขอแจ้งสลับหมายเลขโทรศัพท์ สายสัญญาณโดนหนูกัดสาย โอนสายไม่ได้ ไม่มีเสียงเรียกเข้า โทรออกภายนอกไม่ได้ มีเสียงแทรกเวลาโทร โทรเข้าไม่ได้แต่โทรออกได้ โทรศัพท์ปลายทางรับสายได้แต่เสียงเบา โทรศัพท์ชนิด IP Phone ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถโทรศัพท์ผ่านระบบ UniXcape ไม่สามารถโอนสายโทรศัพท์สำนักงานไปยังระบบ UniXcape สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ไม่มีสัญญาณ Wi-Fi ระบบอินเทอร์เน็ต (LAN) มีปัญหา เข้าใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้ไม่มีสายสัญญาณ ข้อมูลจากเครื่อง Finger Scan ไม่เชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) พนักงานแจ้งผ่านระบบ E-Services และนักศึกษาแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ /Line
กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services
- ๒) งาน Help Desk พิจารณารายละเอียดของปัญหาและส่งต่อผู้รับผิดชอบหลัก (นายช่างเทคนิค / วิศวกร)
- ๓) ผู้รับผิดชอบหลัก ตรวจสอบรายละเอียดของปัญหา
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลัก ติดต่อผู้ขอใช้บริการเพื่อประสานนัดหมายเวลาในการเข้าดำเนินการ
- ๕) ผู้รับผิดชอบหลัก ดำเนินการแก้ไขปัญหาในวันนัดหมาย พร้อมบันทึกผลการแก้ปัญหาในระบบ E-Services และปิดใบงาน
- ๖) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลัก

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการนับจากวันนัดหมายงานในระบบ E-Services
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงาน

๓.๘) การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ

การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ เช่น ระบบการเงินบัญชี ๓ มิติ (MIS) ระบุลักษณะปัญหา กลุ่มปัญหาที่พบ (ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบจัดการเงินสด ระบบคลังวัสดุ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบเงินทุนหมุนเวียนในหน่วยงาน ระบบยืม-คืนครุภัณฑ์ งบการเงิน การวางแผนการจัดซื้อ) รายละเอียดของปัญหาที่พบ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ วันเวลาที่สะดวกให้เข้าไปแก้ไข เป็นต้น สำหรับระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่พัฒนาและดูแลบำรุงรักษาโดยศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านระบบ E-Services ด้วยวิธีการเดียวกัน มีขั้นตอนการขอใช้บริการดังนี้

- ๑) พนักงานแจ้งผ่านระบบ E-Services แจ้งผ่านระบบ โดยเลือกระบบและระบุโมดูลที่ต้องการแจ้งปัญหา หรือแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line
กรณีแจ้งปัญหาผ่านทาง Facebook / โทรศัพท์ / Line งาน Help Desk จะบันทึกใบงานเข้าระบบ E-Services
- ๒) งาน Help Desk พิจารณารายงานและส่งต่อให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์
- ๓) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ พิจารณาแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
กรณี “แก้ไขได้” ดำเนินการแก้ไขพร้อมบันทึกผลในระบบ E-Services และปิดใบงาน
กรณี “แก้ไขไม่ได้” ส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบหลักรับทราบพร้อมแจ้งรายละเอียดปัญหา
- ๔) ผู้รับผิดชอบหลัก รับแจ้งรายละเอียดของปัญหาและพิจารณา
กรณี “แก้ไขได้” กำหนดแผนงานการแก้ไขปัญหา ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมบันทึกผลในระบบ E-Services และปิดใบงาน
กรณี “แก้ไขไม่ได้” ส่งต่อให้หัวหน้าฝ่ายรับทราบพร้อมแจ้งรายละเอียดของปัญหา
- ๕) หัวหน้าฝ่าย กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมบันทึกผลในระบบ E-Services และปิดใบงาน
- ๖) งาน Help Desk ติดตามและสอบถามผลการใช้งานกับผู้ขอใช้บริการ
กรณี “ใช้งานได้” งาน Help Desk ติดตามการประเมินความพึงพอใจ
กรณี “ใช้งานไม่ได้” เปิดใบงานใหม่ และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์

➤ **เงื่อนไขการให้บริการ**

- ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จะดำเนินการให้แล้วเสร็จนับจากได้รับมอบหมายงานในระบบ E-Services ตามประเภทของระบบสารสนเทศ ได้แก่
 - การแก้ไขปัญหาสารสนเทศที่เป็นปัญหาลักษณะเล็ก จะดำเนินการแก้ไขภายใน ๑ วันทำการ

- การแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศที่เป็นปัญหาขนาดกลาง จะดำเนินการแก้ไขภายใน ๒-๕ วันทำการ
- การแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศที่เป็นปัญหาขนาดเล็ก อาจใช้เวลาดำเนินการแก้ไขมากกว่า ๕ วันทำการ
- บุคคลผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ได้แก่ พนักงาน