



# คู่มือ การปฏิบัติงานและให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

## สารบัญ

	หน้า
๑. คู่มือปฏิบัติงาน การให้บริการระบบ กระทบงาน การรับแจ้งและแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์	๓
๒. คู่มือการเพิ่มข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์คณะพยาบาล	๑๔
๓. คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	๑๙
ภาคผนวก	
๑) แบบแจ้งขอใช้บริการ	๓๗
๒) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้งาน	๓๘

## คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการระบบ กระบวนการ การรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

ระบบงานประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงาน การให้บริการแก้ไขปัญหา ระบบคอมพิวเตอร์ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ

๑.๔ สร้างกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้กับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ ตั้งแต่ขั้นตอนการได้รับงานแจ้งซ่อมในระบบ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในใบแจ้งซ่อมและกดรับงาน การพิจารณาปัญหาเบื้องต้นเพื่อตัดสินใจซ่อมฯ วิธีการรายงานผลการซ่อมฯ ในระบบการปิดงานซ่อมฯ จนถึงรับทราบผลการประเมินเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ

### ๓. คำจำกัดความ

Helpdesk คือ บันทึกรายการแจ้ง และเฝ้าติดตามปัญหา

ผู้รับบริการ คือนักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

**การจัดการปัญหา (Problem Management)** เพื่อระบุสาเหตุของปัญหาโดยปัญหาอาจจะพบได้หลังจากเกิดอินซิดนต์ ซึ่งเป้าหมายที่แท้จริงคือป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำเมื่อพบสาเหตุของปัญหาแล้วปัญหานั้นจะถูกจัดว่าเป็น Known Error และจะมีการตัดสินใจว่าจะแก้ปัญหาแบบถาวรหรือไม่เพื่อป้องกันการเกิดอินซิดนต์อีก

**ระบบคอมพิวเตอร์** หมายความว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบในระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย เครื่องพิมพ์ เครื่องมัลติฟังก์ชัน เครื่องสแกน เครื่องสำรองไฟฟ้า และอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีใช้ในคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรณรงค์

**ระบบเครือข่าย** คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ สำหรับระบบคอมพิวเตอร์

**ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมกับบริษัทผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแบบองค์กร (Internet Service Provider) เพื่อใช้งานรับส่งข้อมูลสารสนเทศ การเข้าถึงเว็บไซต์ และการใช้งานรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา

#### ๕. กระบวนการ (Work Flow)

**ชื่อกระบวนการ** กระบวนการให้บริการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรณรงค์

##### ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ
2. ผู้รับผิดชอบระบบ Helpdesk ต้องสามารถตอบสนองโดยการให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ภายในระยะเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

##### ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ

1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของคณะฯ (ร้อยละ ๘๕)
2. ร้อยละ ของจำนวนเรื่องแจ้งซ่อมที่ผู้รับผู้รับผิดชอบระบบ Helpdesk ที่สามารถตอบสนองโดยการให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ภายในระยะเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ (ร้อยละ ๙๐)

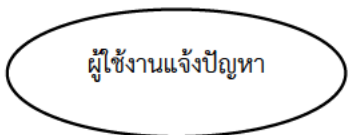
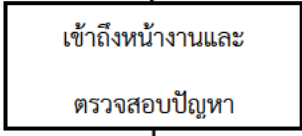
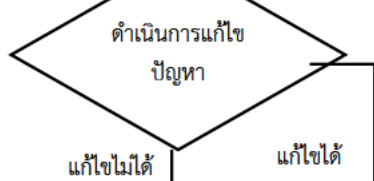
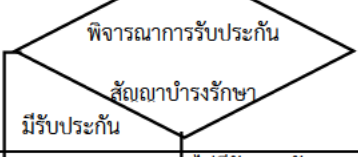
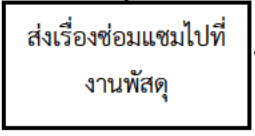
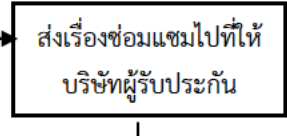
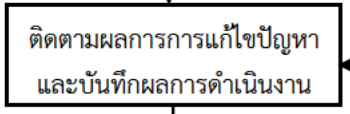
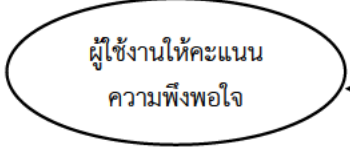
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) เรื่อง การให้บริการการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการธรมย์ ในภาพรวม

ที่	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย
๑		๑	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ แจ้งผ่านโทรศัพท์ ๘๓๐๕ , เว็บไซต์,ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ หรือทางเอกสาร	- มีช่องทางรับแจ้ง ปัญหาที่เพียงพอ - มีการเก็บข้อมูล เบื้องต้นของผู้ใช้งาน ครบถ้วน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๒		๒	เจ้าหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของ ปัญหา กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไข ปัญหา โดยพิจารณาลำดับการปฏิบัติงาน ของผู้รับผิดชอบ และแจ้งผ่านระบบ	มีการวิเคราะห์ประเภท ของปัญหาได้อย่าง ถูกต้องและมอบหมาย ผู้รับผิดชอบอย่าง เหมาะสม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๓		๑	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานรับงานผ่าน ระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งาน	เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมในการ ปฏิบัติงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๔		๕	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประสานงาน ผู้ใช้งานขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อ แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านทาง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ	แนะนำการแก้ไขปัญหา เบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งาน ดำเนินการด้วยตนเอง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๕		๗๕	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการตาม ขั้นตอนการทำงานแก้ไขปัญหาของแต่ละ กรณี โดยผู้ใช้งานสามารถติดตาม ความก้าวหน้าของการดำเนินงานจาก ระบบได้	ดำเนินการแก้ไข ปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๖		๓	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้ คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้ งานคอมพิวเตอร์ออนไลน์	มีผลการประเมินความ พอใจในการให้บริการ ในแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๗		๕	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการเข้าดำเนินการ แก้ไขปัญหาเข้าสู่ฐานข้อมูล	มีการบันทึกรายละเอียด ผลการแก้ไขได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๘		๓	รายงานการให้บริการของผู้ใช้งานแต่ละ รายแยกตามหน่วยงาน	มีรายงานผลการ ดำเนินการแยกตาม หน่วยงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา
๙			เสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน		นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา

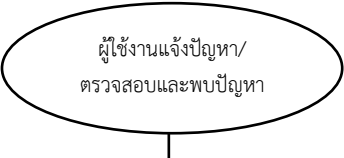
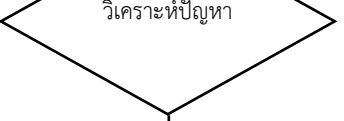
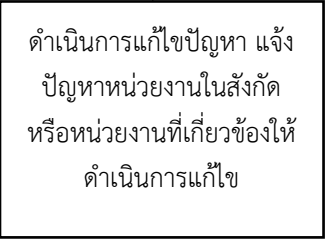
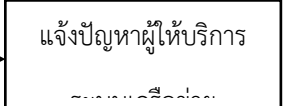
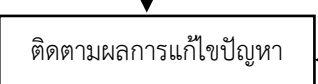
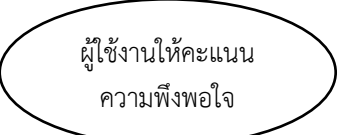
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ที่	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย
๑		๑	ผู้ใช้งานเกิดปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวทางโทรศัพท์ได้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๒		๑๐	เจ้าหน้าที่เข้าถึงหน้างานและตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
๓		๖๐	เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
๔		๑๐	ในกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จที่หน้างานได้ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงกลับมาดำเนินการซ่อมแซม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
๕		๑	เจ้าหน้าที่พิจารณาวิธีการแก้ไขปัญหา พร้อมบันทึกผลการพิจารณาลงในระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
๖		๒๔๐	ในกรณีระบบปฏิบัติการเสียหาย หรือเกิดปัญหาซับซ้อน เจ้าหน้าที่การปฏิบัติงานจำเป็นต้อง Recovery ระบบปฏิบัติการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการทางการศึกษา
๗		๕	พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๘		๕	จัดทำเรื่องส่งซ่อมอุปกรณ์ ไปยังพัสดุและบันทึกในระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๙		๓	แจ้งบริษัทผู้รับประกัน ซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๑๐		๓	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาดังกล่าวและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๑๑		๓	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ออนไลน์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์

ที่	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย
๑		๑	ผู้ใช้งานเกิดปัญหา ระบบโปรแกรมประยุกต์ของคณะพยาบาลฯ และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๒		๑๐	เจ้าหน้าที่เข้าถึงหน้างาน และตรวจสอบปัญหาที่เกิด	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๓		๓๐	เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๔		๕	พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบโปรแกรมประยุกต์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๕		๕	จัดทำเรื่องแจ้งแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบไปยังบริษัทผู้รับประกัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๖		๓	กรณีระบบโปรแกรมประยุกต์ที่เกิดปัญหาอยู่ในสัญญารับประกัน แจ้งบริษัทผู้รับประกันเพื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๗		๓	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๘		๑	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายภายใน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศ  
ของมหาวิทยาลัยนวมินทราชินราชมงคล

ที่	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะ เวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย
๑		๑	ผู้ใช้งานเกิดปัญหาในระบบเครือข่าย และ ปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทาง โทรศัพท์ได้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๒		๑๐	วิเคราะห์ปัญหาในระบบเครือข่าย และ บันทึกวิธีการแก้ไขปัญหาในระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๓	 <p>ปัญหาเนื่องจาก หน่วยงาน</p> <p>ปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบเครือข่าย</p>	๑๕	กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากอุปกรณ์ระบบ เครือข่ายของหน่วยงาน ๑) หน่วยงานภายในขณะนี้ ดำเนินการ แก้ไขปัญหาอุปกรณ์โดยผู้รับผิดชอบการ ปฏิบัติงาน ๒) หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย แจ้งปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน ต่อไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๔		๕	กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบ เครือข่ายแจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบ เครือข่ายนั้นๆ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๕		๓	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและ บันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
๖		๑	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้ คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง



## ๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ เริ่มต้น เมื่อมีผู้ขอรับบริการ
- ๖.๒ เจ้าหน้าที่รับแจ้งจากช่องทางโทรศัพท์ /ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์
- ๖.๓ - เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์  
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องสอบถามปัญหาการใช้งาน
- ๖.๔ ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ในระดับเบื้องต้น เพื่อให้คำแนะนำ และทำการบันทึกอาการเบื้องต้น เพื่อจัดส่งผู้รับผิดชอบ
- ๖.๕ User สามารถแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการเข้าดำเนินการแก้ปัญหาเข้าสู่ฐานข้อมูล แล้วเสร็จสิ้นกระบวนการงาน
- ๖.๖ มอบเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการ ถ้าผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการแก้ปัญหา
- ๖.๗ ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ๖.๘ เจ้าหน้าที่จัดบันทึก เพื่อใช้เป็นข้อมูลผลการดำเนินงาน
  - เขียนวิเคราะห์ปัญหาและวิธีการแก้ไข
  - วิธีการปฏิบัติ
 เจ้าหน้าที่อธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้รับบริการทราบ
- ๖.๙ User เขียนบันทึกข้อมูลความพึงพอใจ  
เจ้าหน้าที่ส่งแบบการประเมินให้ผู้รับบริการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๖.๑๐ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการ  
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่งแบบฟอร์มการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ helpdesk และทำการปิดงาน
- ๖.๑๑ รายงานการให้บริการแยกตามหน่วยงาน  
รายงานผลการดำเนินงานประจำรายเดือน
- ๖.๑๒ สิ้นสุด

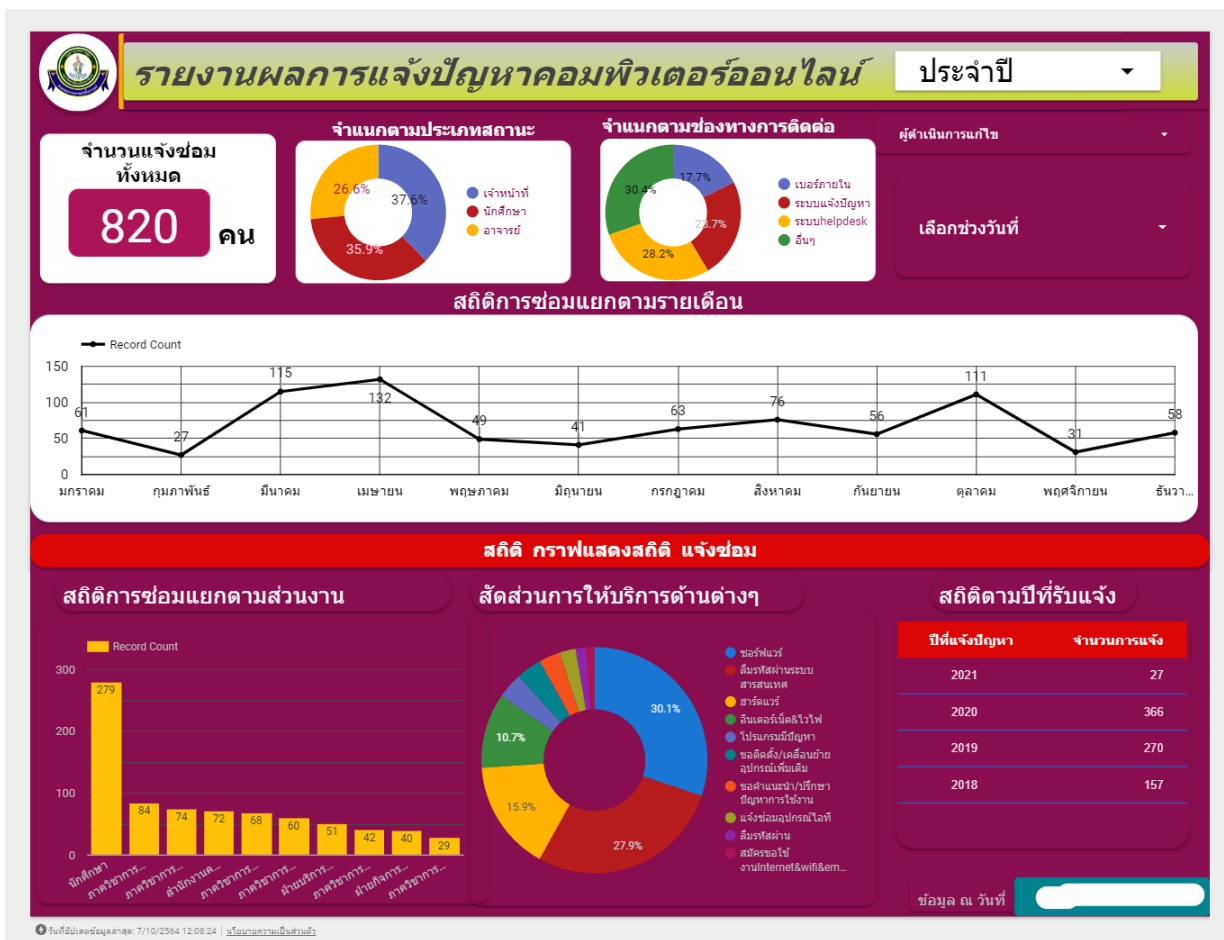
## ๗. แนวทางการปฏิบัติของบุคลากร

เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีการศึกษาคู่มือการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ได้ที่ <http://www2.kcn.ac.th/helpdesk>

## ๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

สามารถตอบสนองโดยการให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ภายในระยะเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้





๙.๒ มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

**งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา**

ส่วนที่ 1 จาก 2

**แบบประเมินความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการทางการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์**

\*\*คำชี้แจง แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อนำไปประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

**ข้อมูลผู้ตอบ**  
คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

**เพศ(ผู้ประเมิน) \***

1 ชาย

2 หญิง

**ตำแหน่ง / สถานะผู้ประเมิน \***

## ๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

๙.๑ แบบฟอร์มขอรับบริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

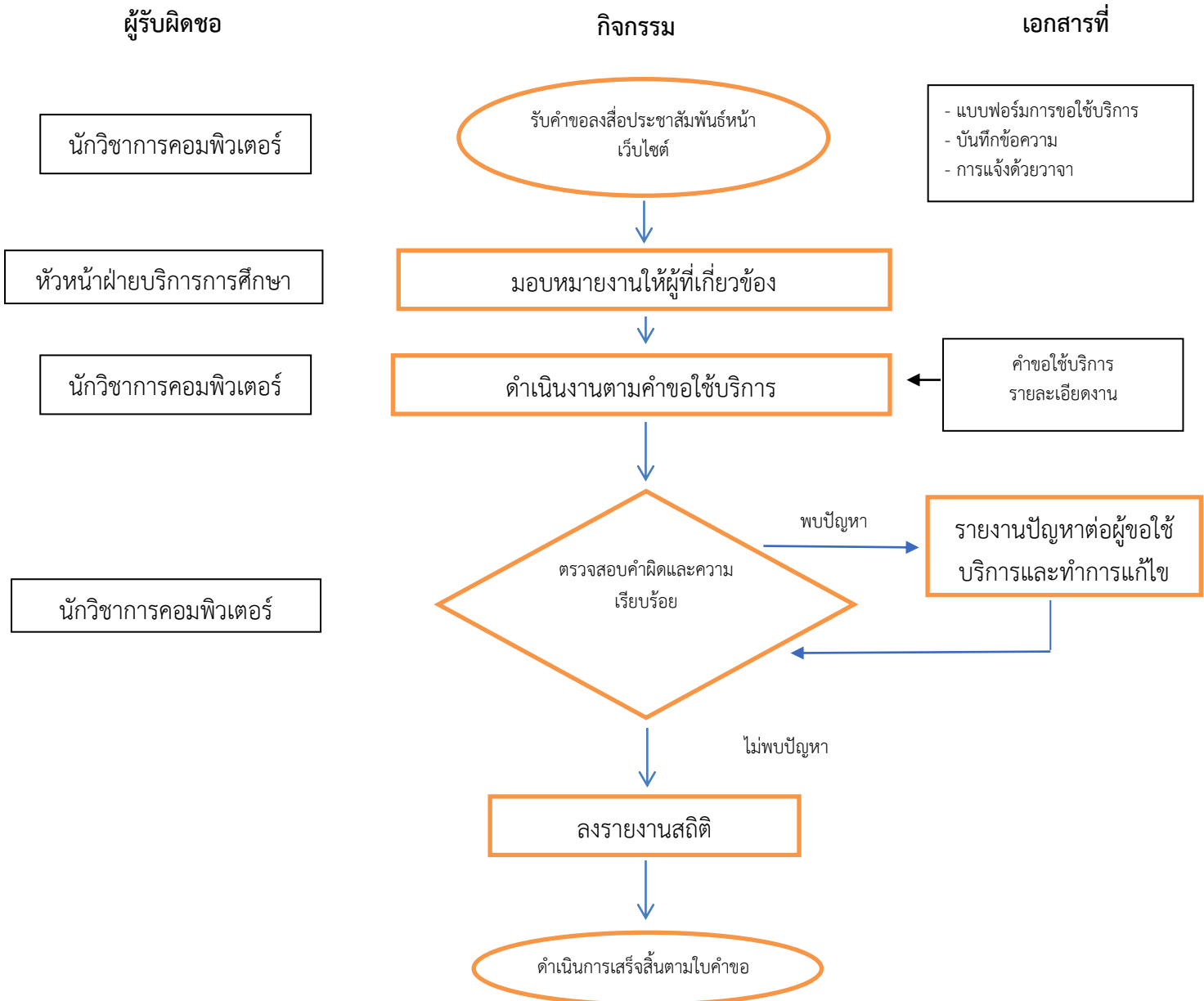
๙.๒ แบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์

## ๑๑. ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข

ที่	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เข้าระบบฯ ตามเวลาที่กำหนดทุกๆ ชั่วโมง เพื่อตรวจสอบใบงานแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์	๑. หัวหน้างานติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด มีการแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจงานทุกๆ ชั่วโมง รวมถึงมีการประชุม ติดตามงานในทุกๆ สัปดาห์ ๒. มีการจัดทำรายงานผลการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ฯ (รายสัปดาห์)
๒	๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ตรวจสอบข้อมูลให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง ก่อนกดรับงาน เช่น ลักษณะปัญหา ชื่อสกุลผู้แจ้ง หน่วยงานที่แจ้ง ที่ตั้งของหน่วยงานที่เกิดปัญหา (ที่แจ้งกับอุปกรณ์ซึ่งเกิดปัญหายุ่งคนละจุด)	๑. ให้เจ้าหน้าที่ศึกษาคู่มือกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk โดยละเอียดก่อนเข้าใช้งานระบบ
๓	๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ดำเนินการกดรับงานส่งผลให้การดำเนินการซ่อมฯ ล่าช้า หรือไม่ตรงตามความเป็นจริง	๒. ผู้ดูแลระบบทำการชี้แจง หรือ ฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้งานให้มีความรู้ความเข้าใจ
๔	๓. ผู้แจ้งซ่อมไม่ระบุข้อมูลในใบแจ้งซ่อมให้รายละเอียดครบถ้วนตามแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏในระบบ (E- form) ทำให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินการซ่อม	จัดทำคู่มือ หรือ หนังสือแจ้งเวียนให้หน่วยรับบริการทราบถึงขั้นตอน และรายละเอียดการใช้ระบบ
๕	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เสร็จได้ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานกำหนด	เจ้าหน้าที่เรียนรู้เพิ่มเติมจากแหล่งต่างๆ เช่นคู่มือ เอกสาร หนังสือ และระบบอินเทอร์เน็ต และจนท.บันทึกเก็บไว้เป็นกรณีศึกษา
๖	๒. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เสร็จได้ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานกำหนด	หัวหน้างานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด เช่น มีการประชุม จนท. ทุกสัปดาห์เพื่อรายงานความคืบหน้าของงาน
๗	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ปิดงานซ่อมล่าช้า ส่งผลให้มีงานแจ้งซ่อมค้างในระบบ	หัวหน้างานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด โดยมี

		การประชุม จนท. ทุกสัปดาห์เพื่อ รายงานความคืบหน้าของงาน และ ตรวจสอบงานซ่อมคงค้างในระบบ
<b>ที่</b>	<b>ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน</b>	<b>วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง</b>
๘	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ระบุรายละเอียดรายงานผลการแจ้งซ่อม หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงให้ครบถ้วน ชัดเจน ตามความเป็นจริง อันจะทำให้เกิดการขาดแคลนอุปกรณ์	หัวหน้างานกำกับผลการแจ้งซ่อม และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุง ทุกๆ เดือน
๙	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์แจ้งผลการซ่อมไม่ครบ จะทำให้ผู้รับบริการประสานติดตาม ในงานที่ยังได้รับการแก้ไขไม่ครบถ้วน	ระบุรายละเอียดรายงานผลการแจ้ง ซ่อมที่ครบถ้วน ชัดเจน ตามความเป็น จริง
๑๐	หน่วยงานรับบริการไม่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แจ้ง หน่วยงานรับบริการเพื่อประเมินผล การปฏิบัติงานในระบบฯ ทุกครั้ง  ๒.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงาน แล้วภายใน ๑ สัปดาห์เจ้าหน้าที่เข้า ตรวจสอบในระบบฯ หากไม่มีการ ประเมินให้แก้ปัญหาเบื้องต้นโดย ประสานกลับยังหน่วยงานเพื่อทำการ ประเมิน  ๓. หากผู้รับบริการไม่ทำการ ประเมินผล จะไม่สามารถแจ้งซ่อม งานใหม่ได้

## คู่มือการเพิ่มข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์คณะพยาบาล

ผังการปฏิบัติงานด้านการบริการทางการศึกษา  
การขอลงสื่อประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์

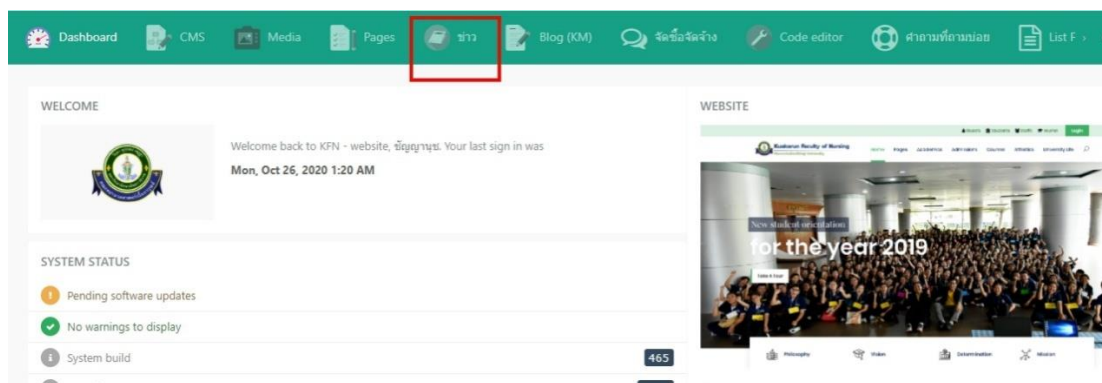
## ขั้นตอนการประกาศข่าว

๑. เข้าสู่ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ที่ URL: [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])

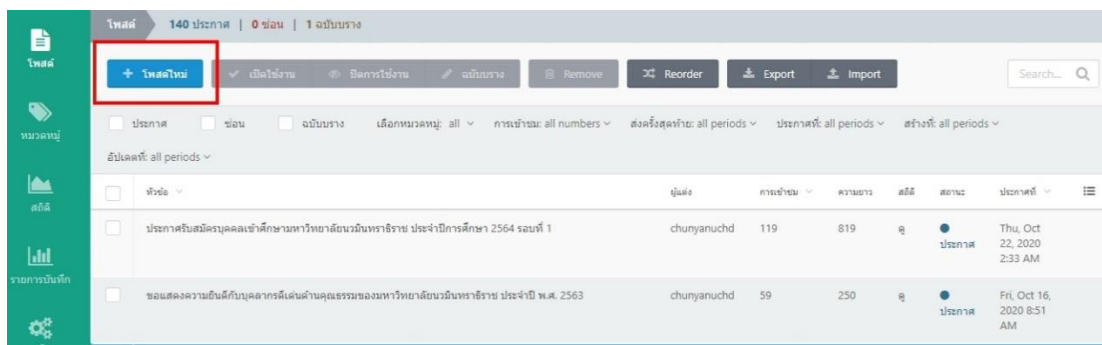
พิมพ์ชื่อและรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน



๒.คลิกที่เมนู ข่าว



๓.คลิกที่เมนู โพสต์ใหม่



๔. ขั้นตอนการเพิ่มข่าวประชาสัมพันธ์

๑. พิมพ์หัวข้อข่าว

๒.เลือกหมวดหมู่

๓.ใส่ Slug ข่าว

๔.ใส่รายละเอียดข่าว

๕.ใส่รูปภาพข่าว

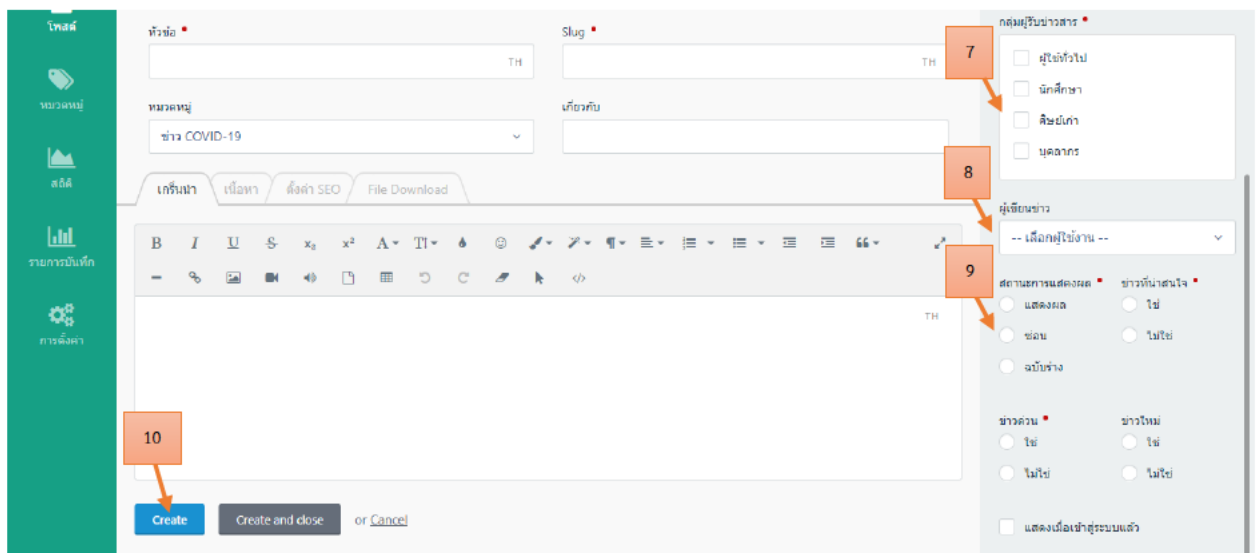
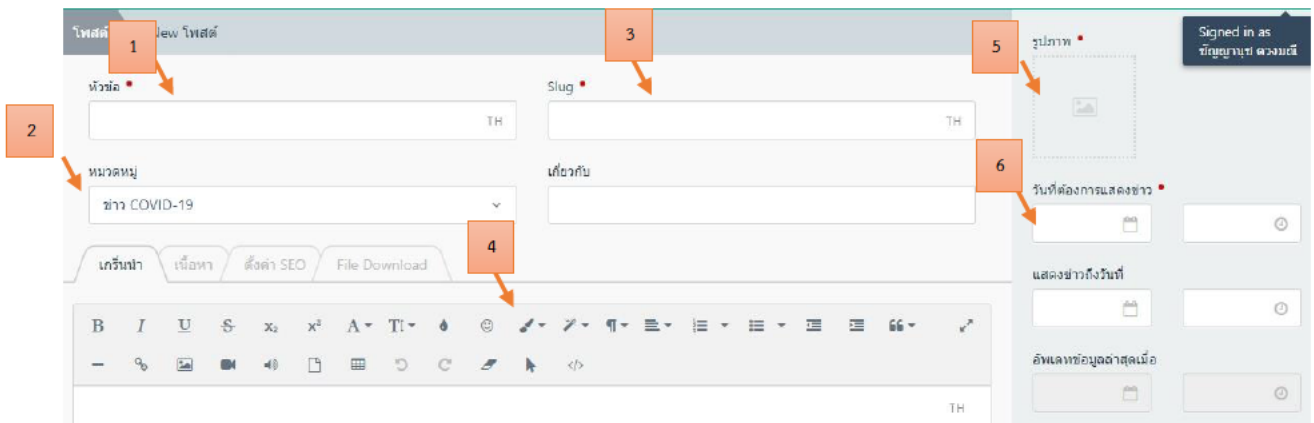
๖.เลือกวันที่แสดงข่าวและแสดงข่าวถึง

๗.เลือกกลุ่มผู้รับข่าวสาร

๘.เลือกผู้เขียนข่าว

๙.เลือกสถานะการแสดงผลและข่าวที่น่าสนใจ

๑๐. คลิก Create





## ๔. ข่าวที่แสดงในหน้าเว็บไซต์คณะ

ข่าวประชาสัมพันธ์ / ประกาศ

ข่าวประชาสัมพันธ์ / ประกาศ

22 ต.ค. 2563  
ประกาศรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาหาวิทยาลัยวชิรพยาบาล ประจำปีการศึกษา 2564 รอบที่ 1

16 ต.ค. 2563  
ขอแสดงความยินดีกับบุคลากรดีเด่นด้านคุณธรรมของมหาวิทยาลัยวชิรพยาบาล ประจำปี พ.ศ. 2563

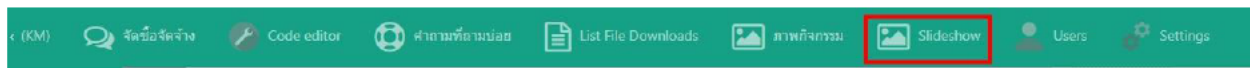
07 ต.ค. 2563  
คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ จัดโครงการ "การพัฒนารูปแบบการจัดการทางสังคมและสุขภาพเพื่อปรับ..."

23 ก.ย. 2563  
ขอเชิญผู้สนใจดูสไลด์เข้าร่วมอบรมประชุมวิชาการ เรื่อง 5 ปีพยาบาลในยุค New Normal ในวันที่ 19 - 20 ธ.

ข่าวทั้งหมด

## ขั้นตอนการเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์

## ๑. คลิกที่เมนู Slideshow



## ๒. คลิกที่เมนู Slideshow หน้าแรก

<input type="checkbox"/>	6	บริการออนไลน์ สำหรับนักศึกษา : บริการด้านสารสนเทศ	9
<input type="checkbox"/>	5	บริการออนไลน์ สำหรับนักศึกษา : ข้อมูลการเรียน	3
<input type="checkbox"/>	3	บุคลากร	6
<input type="checkbox"/>	2	นักศึกษาปัจจุบัน	3
<input type="checkbox"/>	1	Slideshow หน้าแรก	22

## ๓. คลิก Slideshow slides

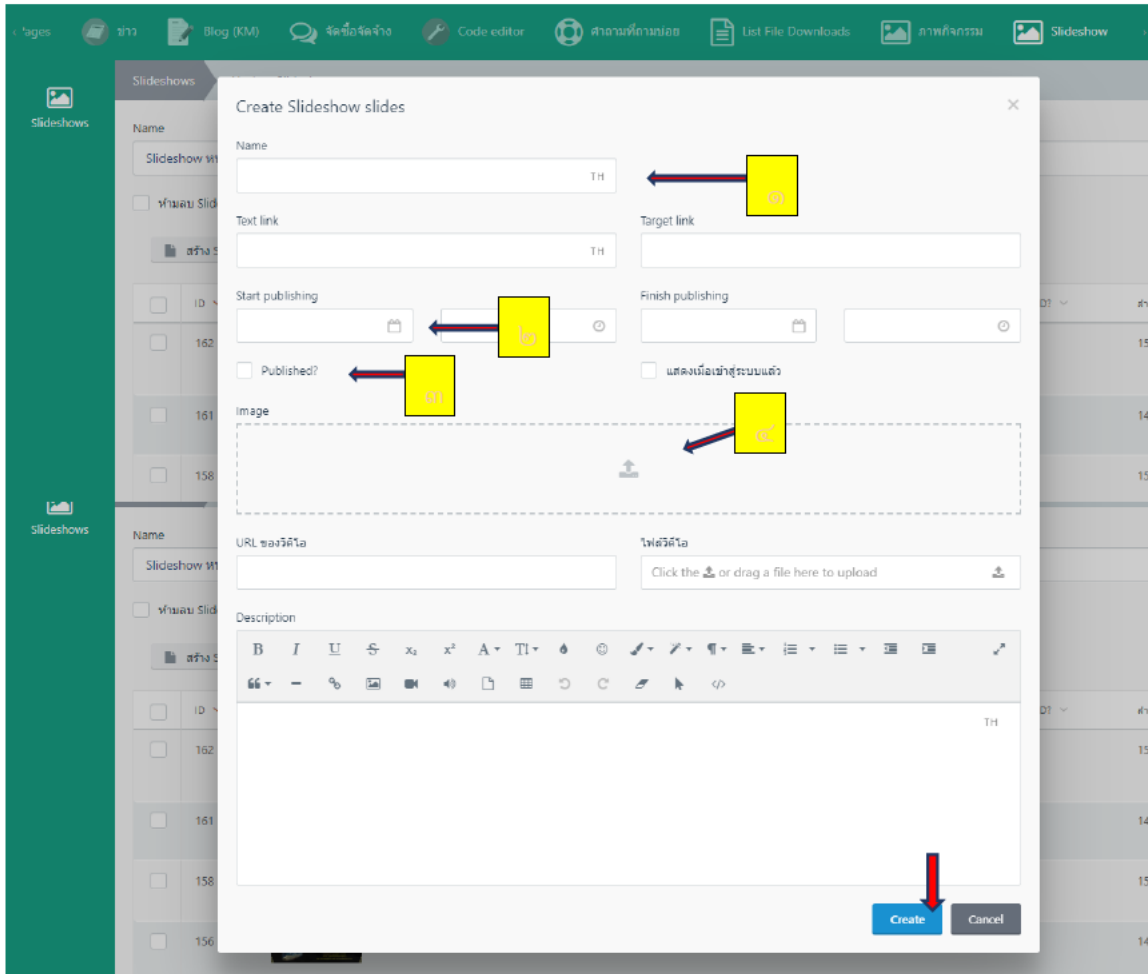
Name  
Slideshow หน้าแรก TH

นำมาบน Slide หน้านี้

สร้าง Slideshow slides ลบ Reorder

<input type="checkbox"/>	ID	IMAGE	NAME	TARGET LINK	PUBLISHED	ลำดับ
<input type="checkbox"/>	162				1	152
<input type="checkbox"/>	161				0	149

๔. ขั้นตอนการเพิ่มข้อมูลป้ายประชาสัมพันธ์
  ๑. เพิ่มชื่อป้าย
  ๒. เลือกวันที่แสดงข่าวและแสดงข่าวถึง
  ๓. คลิกให้แสดงหน้าเว็บไซต์
  ๔. อัปโหลดรูปภาพที่ต้องการแสดง
  ๕. คลิก Create



๕. ป้ายประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์



## คู่มือการปฏิบัติงาน

### การตรวจสอบและเฟ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

#### ของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

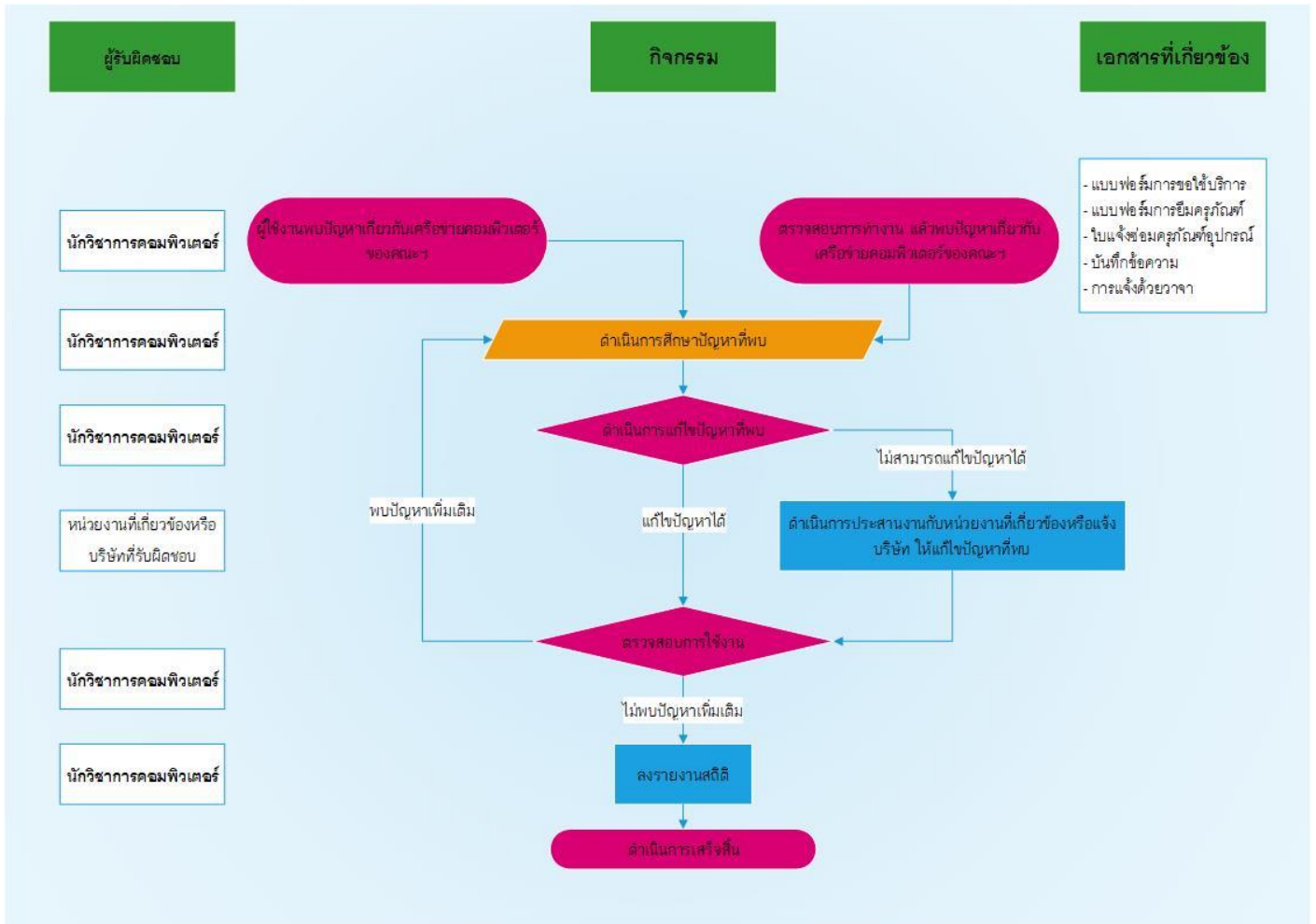
#### หลักการและเหตุผล

การทำงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความสำคัญต่อคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ เพราะต้องรองรับการทำงานฝ่ายระบบงานทั้งหมด รวมไปถึงการใช้งานของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร จึงจำเป็นต้องมีเฟ้าระวัง ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน ของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบและเฟ้าระวังอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการตรวจสอบและเฟ้าระวังอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานของการตรวจสอบและเฟ้าระวังอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถประเมินการแก้ไขปัญหา รวมถึงแก้ไขปัญหาให้ระบบเครือข่ายสามารถกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

## ผังการปฏิบัติงานด้านการบริการทางการศึกษา การตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์



## รายการอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์

รายการอุปกรณ์	ชื่อ	IP address / URL
เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายยี่ห้อ Dell รุ่น PowereEdge R730	KCN-Server01P	██████████
	KCN-Server02P	██████████
	KCN-Server03P	██████████
อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก ยี่ห้อ HP รุ่น MSA 1040 SAN	KFN-SAN01	██████████
		██████████
อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อ Fortigateรุ่น 500E	KCN-Firewall	██████████
อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อ Fortigateรุ่น 1000C	Server Zone-Firewall	██████████
อุปกรณ์จัดเก็บ Log File ระบบเครือข่าย ยี่ห้อ Fortianalyzerรุ่น 1000E	KCN-LOG	██████████
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L3 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-3850	C3850-Core	██████████
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น SG-200	SG200-SW1-1	██████████
	SG200-SW1-2	██████████
	SG200-SW1-3	██████████
	SG200-SW1-4	██████████
	SG200-SW2-1	██████████
	SG200-SW2-2	██████████
	SG200-SW2-3	██████████
	SG200-SW2-4	██████████
	SG200-SW2-5	██████████
	SG200-SW-Server01	██████████
	SG200-SW-Server02	██████████
	SG200-SW3-1	██████████
	SG200-SW3-1	██████████
	SG200-SW3-1	██████████
	SG200-SW12-1	██████████
	SG200-SW12-2	██████████
รายการอุปกรณ์	ชื่อ	IP address / URL
	SG200-SW12-3	██████████

	SG200-SW20-2	██████████
	SG200-SWB2-2	██████████
	SG200 -SW5-1	██████████
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น SG-220	SG220-SW20-1	██████████
	SG220-SWB6-5-1	██████████
	SG220-SWB3-1	██████████
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-2960X	C2960-X-SWB6-M-1	██████████
	C2960-X-SWB2-1	██████████
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-2960S	C2960-S-SW1-5	██████████

## ขั้นตอนการตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยี่ห้อ Dell รุ่น PowerEdge R730

เข้าโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome แล้วพิมพ์ URL ที่ต้องการเข้าไปตรวจสอบ โดยเริ่มด้วย https:// เช่น https:// [redacted] จากนั้นกรอก Username และ Password [redacted]

ให้สังเกตตรง Server Health ว่าเป็นปกติตามภาพหรือไม่

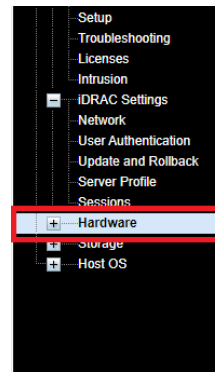
จากนั้นให้เลื่อนลงมาด้านล่าง และไปตรวจสอบ Logged Events มีอะไรแปลกกว่าปกติ หรือเพิ่มจากของเดิมหรือไม่

Severity	Date/Time	Description
✓	Sun Nov 25 2018 23:11:32	The system inlet temperature is within range.
⚠	Sun Nov 25 2018 23:05:14	The system inlet temperature is greater than the upper warning threshold.
✓	Sat Jun 30 2018 05:32:39	The power supplies are redundant.
✓	Sat Jun 30 2018 05:32:33	The input power for power supply 1 has been restored.
✖	Sat Jun 30 2018 05:32:24	Power supply redundancy is lost.
✖	Sat Jun 30 2018 05:32:23	The power input for power supply 1 is lost.
✖	Sat May 27 2017 08:05:41	CPU 1 has an internal error (IERR).
✓	Sat May 27 2017 08:05:12	An OEM diagnostic event occurred.
✖	Sat May 27 2017 08:05:12	A fatal error was detected on a component at bus 0 device 1 function 0.
✖	Sat May 27 2017 08:05:12	A fatal error was detected on a component at bus 2 device 0 function 0.

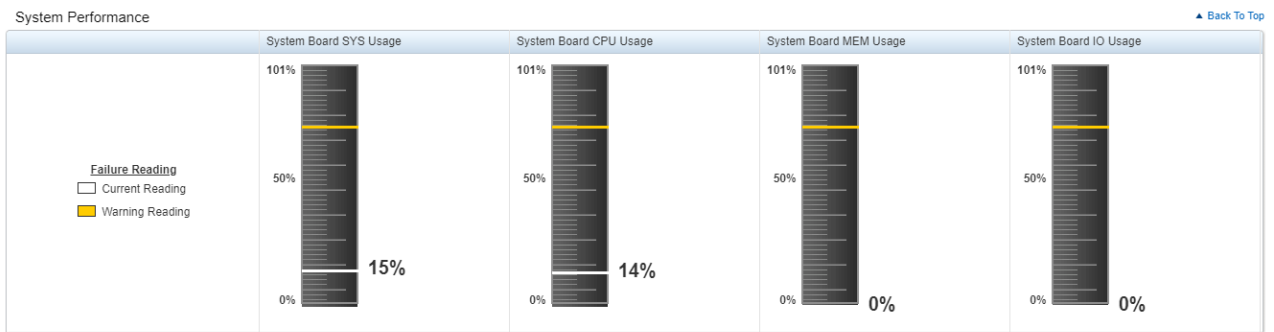
\*\*\* ถ้ามีอะไรเพิ่มขึ้นมาเป็นเครื่องหมาย ⚠ หรือ ✖ ให้ไปตรวจสอบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไหน เวลาอะไร โดยวันและเวลาจะอยู่ด้านขวามือของเครื่องหมายดังกล่าว และเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น หากสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ ให้ทำการแก้ไขโดยทันที หรือหากแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ \*\*\*

✓	Sun Nov 25 2018 23:11:32	The system inlet temperature is within range.
⚠	Sun Nov 25 2018 23:05:14	The system inlet temperature is greater than the upper warning threshold.
✓	Sat Jun 30 2018 05:32:39	The power supplies are redundant.

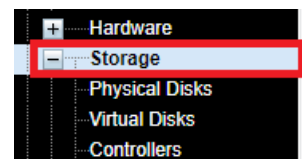
จากนั้น ให้ไปที่แท็บ Hardware ทางซ้ายมือแล้วเช็คตรง System Performance ดูว่าการทำงานของ Hardware ทำงานหนักแค่ไหนปกติหรือไม่



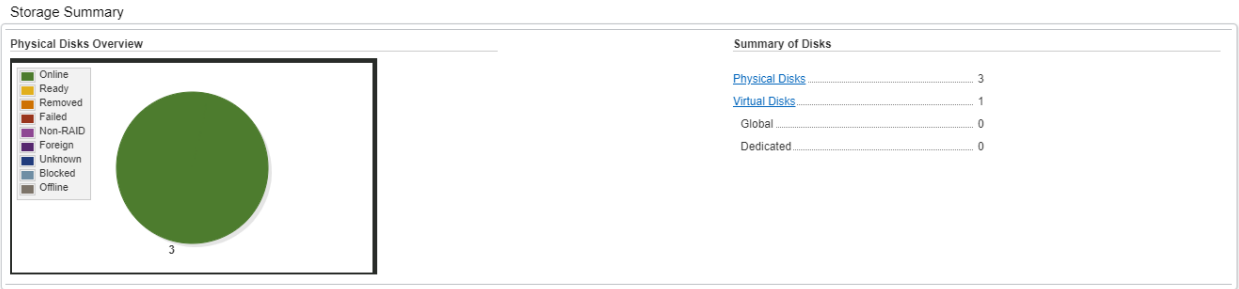
\*\*\* หาก Hardware ทำงานหนักกว่าปกติ ให้ทำการตรวจสอบระบบต่างๆ หรือประสานงานบริษัทให้ช่วยตรวจสอบ \*\*\*



สุดท้ายให้ไปที่แท็บ Storage ทางซ้ายมือแล้วเช็คตรง Storage Summary เพื่อตรวจสอบสถานะของ Storage บนเครื่อง Server โดยสถานะต้องเป็น Online ทั้งหมดเสมอ







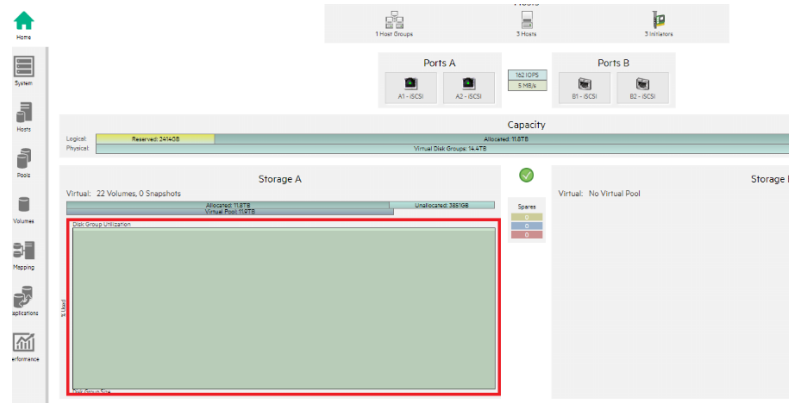
\*\*\* ทำตามขั้นตอนนี้กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทั้ง 3 เครื่อง ทีละ IP Address \*\*\*

อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก ยี่ห้อ HP รุ่น MSA 1040 SAN

เข้าโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ https:// [redacted]  
จากนั้นกรอก Username และ Password [redacted]  
[redacted]

The screenshot shows the login page for the Hewlett Packard Enterprise Storage Management Utility. It features the HP logo, the text 'Hewlett Packard Enterprise', and 'Storage Management Utility'. There are input fields for 'User name:' and 'Password:', a 'Sign In' button, a 'Clear' button, and a 'user language' dropdown menu. A link for 'Click to launch previous version.' is also visible. To the right of the login form is an image of a server rack.

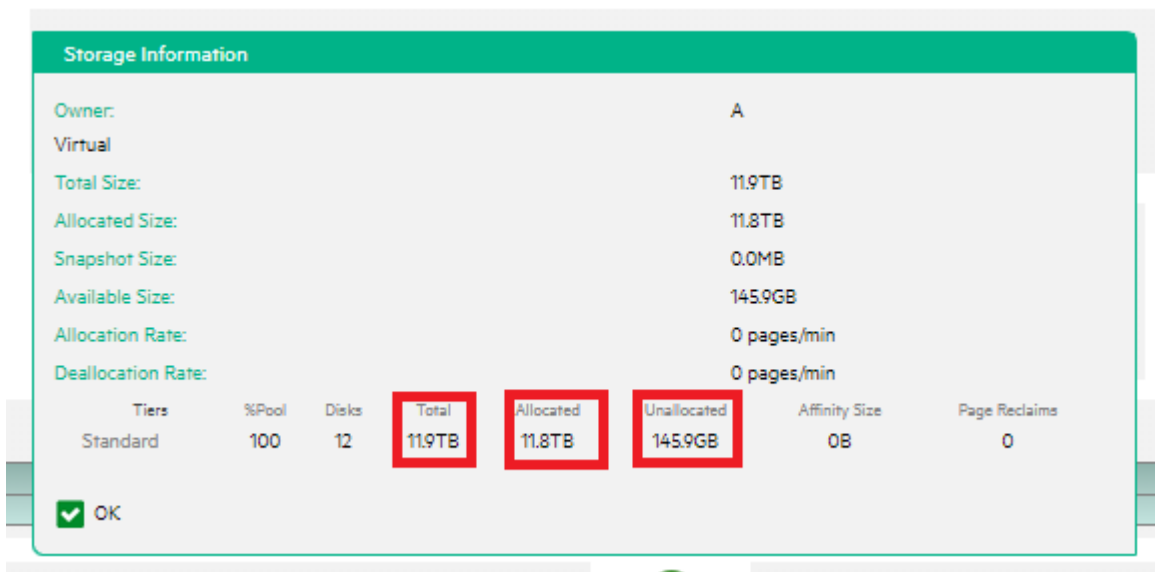
แล้วนำ Cursor Mouse ไปชี้ที่ Disk Group Utilization



จะขึ้นหน้าต่าง Storage Information ขึ้นมา ตรวจสอบ 3 จุด

- 1.Total ขนาดของพื้นที่ทั้งหมดของ Storage
- 2.Allocated ขนาดของพื้นที่ ที่มีการใช้งานไปแล้ว
- 3.Unallocated ขนาดของพื้นที่ ที่เหลือ/ยังไม่ได้มีการใช้งาน

ให้ตรวจสอบว่า มรการเติบโตของข้อมูลมากน้อยแค่ไหน พื้นที่ Unallocated เหลือมากเพียงใด ต้องทำขยายพื้นที่หรือไม่ ? จากนั้นวางแผนทำเรื่องของงบประมาณจัดซื้อต่อไป



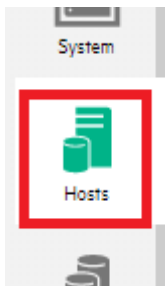
ทางด้าน



จากนั้นไปที่แท็บ System  
ซ้ายมือ แล้วคลิกดูที่ Table

แล้วดูที่ Health ของแต่ละอุปกรณ์

Health	Type	Enclosure	Location	Information	Status
N/A	Expansion Port	1	Controller-A	Out Port	Disconnected
N/A	Expansion Port	1	Controller-B	Out Port	Disconnected
OK	CompactFlash	1	Controller-A		Installed
OK	CompactFlash	1	Controller-B		Installed
OK	Controller	1	Bottom	Controller-B	Operational
OK	Controller	1	Top	Controller-A	Operational
OK	Disk	1	11	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	110	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	111	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	112	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	12	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	13	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	14	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	15	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	16	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	17	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	18	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Disk	1	19	SAS 12TB (A:Standard)	Up
OK	Enclosure	1	Rack 0.0	HP SPS-CHASSIS (12 disks)	Up
OK	Host Port	1	A1	iSCSI	Up



แล้วไปที่แท็บ Hosts  
แล้วดูว่า การเชื่อมต่อ  
กับ Hosts ปกติหรือไม่

HOSTS

Group	Host	Nickname	ID	Profile	Discovered	Mapped
KFN-GROUP	KFN-ESXI01	KFN-ESXI01	iqn.1998-01.com.vmware:kfn-esxi01-6e8f3252	Standard	Yes	Yes
KFN-GROUP	KFN-ESXI02	KFN-ESXI02	iqn.1998-01.com.vmware:kfn-esxi02-120557c7	Standard	Yes	Yes
KFN-GROUP	KFN-ESXI03	KFN-ESXI03	iqn.1998-01.com.vmware:kfn-esxi03-10a16e89	Standard	Yes	Yes

Related Maps

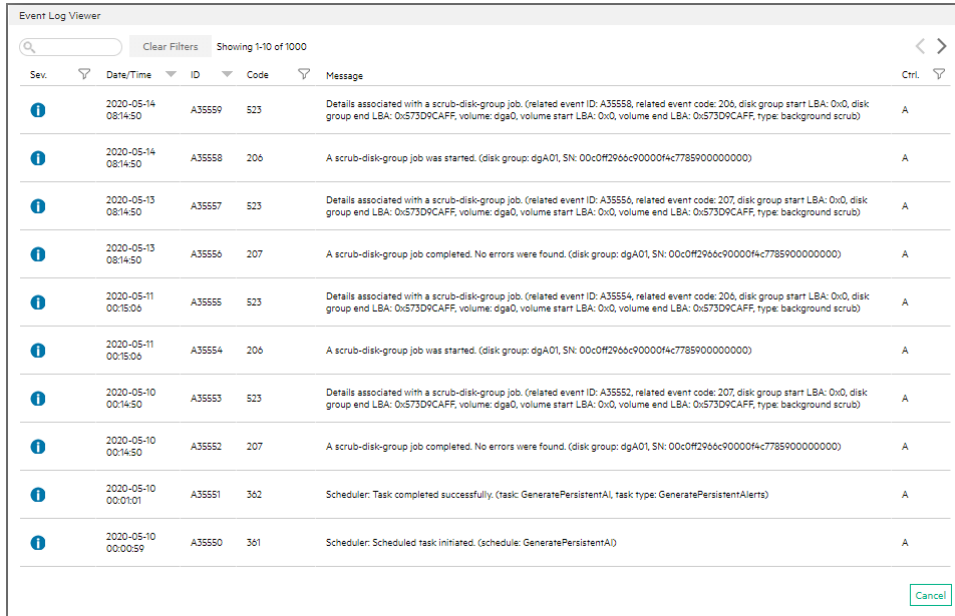
Group.Host.Nickname	Volume	Access	LUN	Ports
No data available in the table				

จากนั้นที่ดูที่แท็บด้านล่างสุด



แล้วกดที่  แล้วเลือก Show Event List  เพื่อแสดง Event Log

จากนั้นตรวจสอบว่ามีอะไรผิดปกติหรือไม่

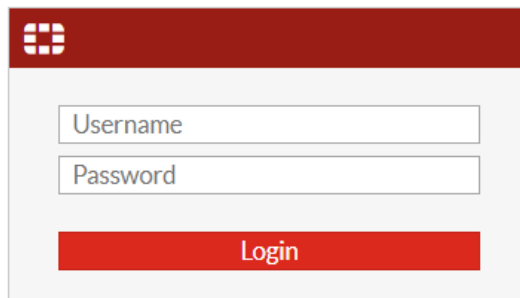


Sev.	Date/Time	ID	Code	Message	Ctrl.
Info	2020-05-14 08:14:50	A35559	523	Details associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A35558, related event code: 206, disk group start LBA: 0x0, disk group end LBA: 0x573D9CAFF, volume: dga0, volume start LBA: 0x0, volume end LBA: 0x573D9CAFF, type: background scrub)	A
Info	2020-05-14 08:14:50	A35558	206	A scrub-disk-group job was started. (disk group: dgA01, SN: 00c0#2966c90000f4c7785900000000)	A
Info	2020-05-13 08:14:50	A35557	523	Details associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A35556, related event code: 207, disk group start LBA: 0x0, disk group end LBA: 0x573D9CAFF, volume: dga0, volume start LBA: 0x0, volume end LBA: 0x573D9CAFF, type: background scrub)	A
Info	2020-05-13 08:14:50	A35556	207	A scrub-disk-group job completed. No errors were found. (disk group: dgA01, SN: 00c0#2966c90000f4c7785900000000)	A
Info	2020-05-11 00:15:06	A35555	523	Details associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A35554, related event code: 206, disk group start LBA: 0x0, disk group end LBA: 0x573D9CAFF, volume: dga0, volume start LBA: 0x0, volume end LBA: 0x573D9CAFF, type: background scrub)	A
Info	2020-05-11 00:15:06	A35554	206	A scrub-disk-group job was started. (disk group: dgA01, SN: 00c0#2966c90000f4c7785900000000)	A
Info	2020-05-10 00:14:50	A35553	523	Details associated with a scrub-disk-group job. (related event ID: A35552, related event code: 207, disk group start LBA: 0x0, disk group end LBA: 0x573D9CAFF, volume: dga0, volume start LBA: 0x0, volume end LBA: 0x573D9CAFF, type: background scrub)	A
Info	2020-05-10 00:14:50	A35552	207	A scrub-disk-group job completed. No errors were found. (disk group: dgA01, SN: 00c0#2966c90000f4c7785900000000)	A
Info	2020-05-10 00:01:01	A35551	362	Scheduler: Task completed successfully. (task: GeneratePersistentAI, task type: GeneratePersistentAlerts)	A
Info	2020-05-10 00:00:59	A35550	361	Scheduler: Scheduled task initiated. (schedule: GeneratePersistentAI)	A

\*\*\* ถ้าเครื่องหมายด้านหน้า เป็น  ให้ไปตรวจสอบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดวันไหน เวลาอะไร โดยวันและเวลาจะอยู่ด้านขวามือของเครื่องหมายดังกล่าว และเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น หากสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ ให้ทำการแก้ไขโดยทันที หรือหากแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ \*\*\*

### อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อFortigateรุ่น 500E

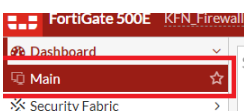
เข้าโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome  แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ [https://\[redacted\]](https://[redacted]) จากนั้นกรอก Username และ Password 



Username

Password

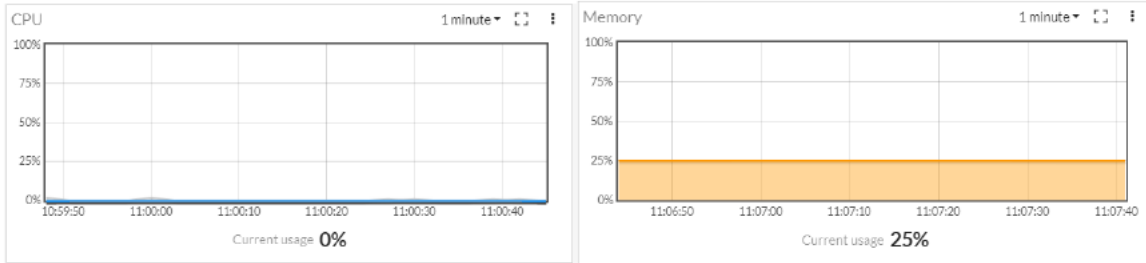
Login



ที่เห็น Dashboard/Main ตรวจสอบที่ช่องต่างๆ ด้านขวามือดังนี้

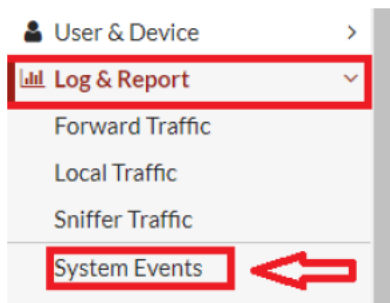
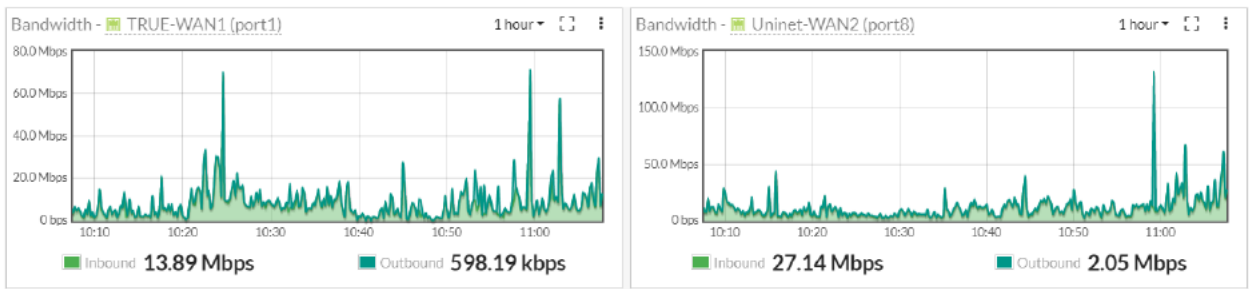
1. CPU ว่าทำงานอยู่ที่กี่เปอร์เซ็นต์ เป็นปกติหรือไม่ หรือไม่

2. Memory ว่าทำงานอยู่ที่กี่เปอร์เซ็นต์ เป็นปกติ



3. Bandwidth – TRUE-WAN1 (port1) และ Bandwidth – Uninet-WAN2 (port8)

ว่า Internet ทั้ง 2 เส้น ทำงานปกติหรือไม่



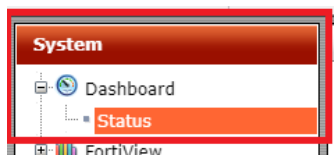
จากนั้นไปดูที่แท็บ Log & Report ที่ เมนูย่อย System Events

1	2 minutes ago	Performance statistics: average CPU: 0, memory: 26, concurrent sessions: 3710, setup-rate: 0	System performance statistics
2	7 minutes ago	Performance statistics: average CPU: 0, memory: 26, concurrent sessions: 3706, setup-rate: 21	System performance statistics
3	12 minutes ago		Object attribute configured
4	12 minutes ago	Performance statistics: average CPU: 0, memory: 26, concurrent sessions: 3268, setup-rate: 32	System performance statistics
5	13 minutes ago		Object attribute configured
6	13 minutes ago		Object attribute configured
7	13 minutes ago		Object attribute configured
8	13 minutes ago		Object attribute configured
9	13 minutes ago		Object attribute configured
10	13 minutes ago		Object attribute configured
11	15 minutes ago		Admin login successful
12	17 minutes ago		Admin logout successful
13	17 minutes ago	Performance statistics: average CPU: 0, memory: 26, concurrent sessions: 3348, setup-rate: 0	System performance statistics
14	22 minutes ago	Performance statistics: average CPU: 0, memory: 26, concurrent sessions: 3449, setup-rate: 33	System performance statistics
15	27 minutes ago		Admin login successful
16	27 minutes ago	Performance statistics: average CPU: 0, memory: 26, concurrent sessions: 3682, setup-rate: 31	System performance statistics
17	32 minutes ago	Performance statistics: average CPU: 0, memory: 26, concurrent sessions: 3900, setup-rate: 19	System performance statistics
18	37 minutes ago	Fortigate push update foni=yes fdni=yes fsci=yes from 209.222.136.8:443	FortiGate update succeeded

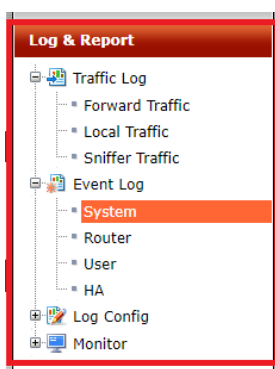
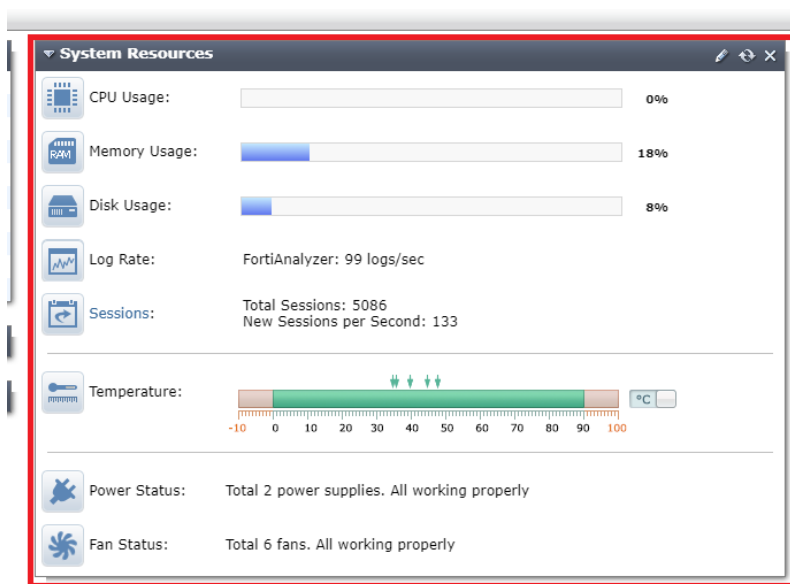
\*\*\* ดูที่แท็บ Level ยิ่งมากยิ่งขึ้นแล้วตรวจสอบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดวันไหน เวลาอะไร โดยวันและเวลาจะอยู่ด้านซ้ายมือของLevel และเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น หากสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ ให้ทำการแก้ไขโดยทันที หรือหากแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ \*\*\*

อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall) ยี่ห้อ Fortigate รุ่น 1000C

เข้าไปโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ [https://\[redacted\]](https://[redacted]) จากนั้นกรอก Username และ Password [redacted]



ที่แท็บ System / Dashboard / Status ที่ช่องด้านขวามือตรงส่วนของ System Resources ตรวจสอบการทำงานของ อุปกรณ์ว่าปกติหรือไม่



จากนั้นไปดูที่แท็บ Log & Report / EventLog / System

#	Date/Time	Level	User	Message
1	11:17:52	Information	davich	Administrator davich logged in successfully from https(10.1.11.3)
2	11:17:38	Information		Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 5120, setup-rate: 42
3	11:12:38	Information		Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 5438, setup-rate: 43
4	11:07:38	Information		Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 5673, setup-rate: 41
5	11:02:38	Information		Performance statistics: average CPU: 0, memory: 17, concurrent sessions: 6128, setup-rate: 83

\*\*\* ดูที่แท็บ Level ยิ่งมากยิ่งเสี่ยงแล้วตรวจสอบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดวันไหน เวลาอะไร โดยวันและเวลาจะอยู่ด้านซ้ายมือของLevel และเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น หากสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ ให้ทำการแก้ไขโดยทันที หรือหากแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ \*\*\*

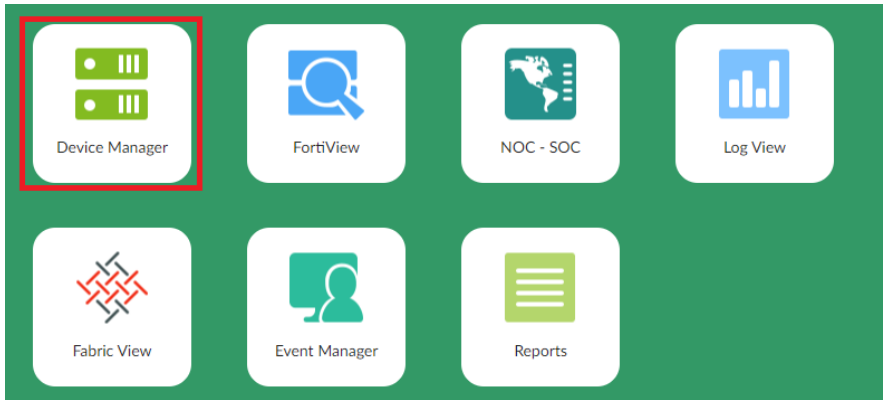
อุปกรณ์จัดเก็บ Log File ระบบเครือข่าย ยี่ห้อFortianalyzerรุ่น 1000E

เข้าโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ https://

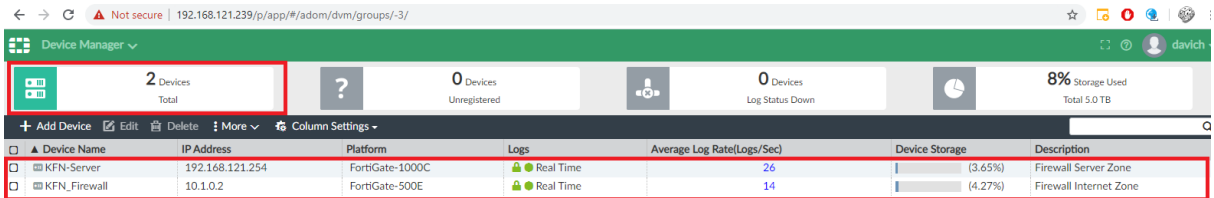
จากนั้นกรอก Username และ Password

## FortiAnalyzer-1000E

จากนั้นไปที่ Device Manager



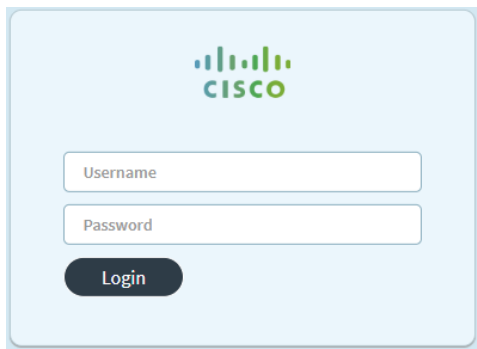
จากนั้นตรวจสอบ ว่าอุปกรณ์เชื่อมต่อกันปกติหรือไม่



\*\*\*หากรายการอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อหายไป หรือไม่ปกติ ให้ทำการโทรแจ้งบริษัทฯ \*\*\*

อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L3 Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-3850

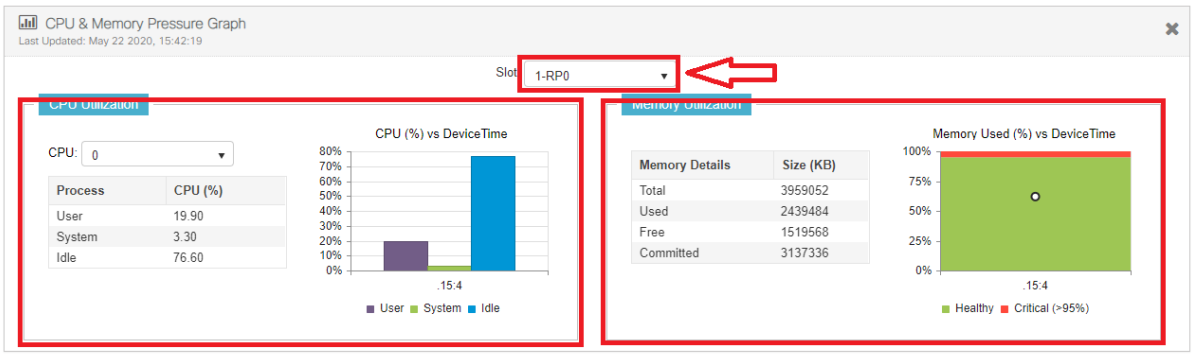
เข้าโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome แล้วพิมพ์ URL ดังนี้ [https:// \[redacted\]](https://[redacted]) จากนั้นกรอก Username และ Password [redacted]



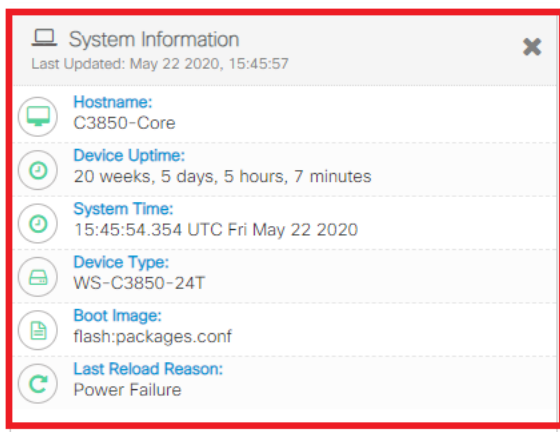
จากนั้นตรวจสอบ CPU และ Memory ในแต่ละ Slot (เปลี่ยน Slot ที่ลูกศรสีแดง)

ว่าสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่ สำหรับ CPU แลบสีน้ำเงินมักจะน้อยกว่าสีม่วงเสมอ และสำหรับ Memory ให้ดูที่จุดสีขาว มักจะอยู่ในเขตสีเขียวเสมอ





จากนั้น เลื่อนลงไปที่ด้านล่าง ไปตรวจสอบ System Information ตรงส่วนของ Device Uptime ว่า อุปกรณ์ทำงานมาแล้วเป็นระยะเวลาต่อเนื่องนานเท่าใด

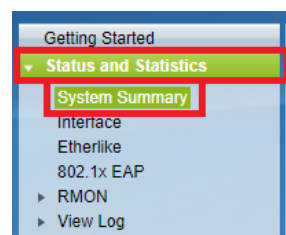


\*\*\*หาก Uptime มีเวลาที่น้อย ต้องตรวจสอบว่ามี ไฟฟ้าดับไปเมื่อใด (มักจะทำการโทรแจ้งบริษัทฯ ก่อนดับไฟฟ้าเสมอ) \*\*\*

อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น SG-200 และ SG-220

เข้าโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome แล้วพิมพ์ URL ที่ต้องการเข้าไปตรวจสอบ โดยเริ่มด้วย https:// เช่น <https://> [redacted] จากนั้นกรอก Username และ Password [redacted]

จากนั้นไปที่แท็บ Status and Statistics / System Summary




System Object ID:	1.3.6.1.4.1.9.6.1.88.26.1
System Uptime:	148 day(s), 21 hr(s), 50 min(s) and 27 sec(s)
Current Time:	08:21:06;2020-May-26

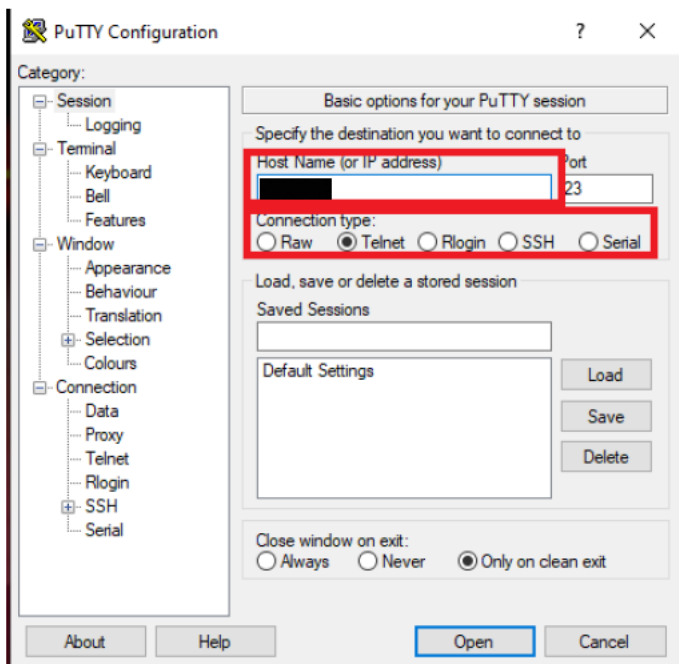
ตรวจสอบที่ System Uptime ว่า อุปกรณ์ออนไลน์มาเป็นเวลาเท่าใด

แล้ว

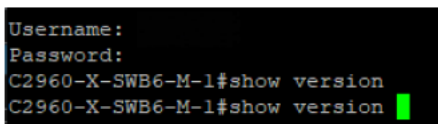
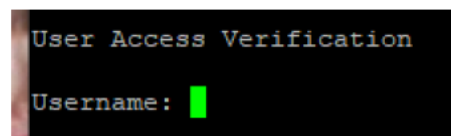
\*\*\*หาก Uptime มีเวลาที่น้อย ต้องตรวจสอบว่ามีไฟฟ้าดับไปเมื่อใด (มักจะทำการโทรแจ้งบริษัทาก่อนดับ ไฟฟ้าเสมอ) \*\*\*

อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2Switch) ยี่ห้อ Cisco รุ่น Catalyst-2960X และ Catalyst-2960S

เข้าโปรแกรม  จากนั้นกรอก IP Address ของ Switch ที่ต้องการตรวจสอบในช่อง Host Name (or IP address) เช่น XXXXXXXXXX แล้วเลือก Connection type เป็นแบบ Telnet แล้วกด Open



จากนั้นกรอก Username และ Password (User/Pass เป็นชื่อภาษาอังกฤษตัวพิมพ์เล็ก)



แล้วพิมพ์คำสั่ง show version


จากนั้นมองหา uptime ของ switch ว่าอุปกรณ์ออนไลน์มาเป็นเวลาเท่าใดแล้ว

```
E (fc1)
C2960-X-SWB6-M-1 uptime is 1 week, 1 day, 2 hours, 56 minutes
System returned to ROM by power on
System restarted at 05:50:53 UTC Mon May 18 2020
System image file is "flash:/c2960x-universalk9-mz.150-2.EX5/c2960x-
mz.150-2.EX5.bin"
```

\*\*\*หาก Uptime มีเวลาน้อย ต้องตรวจสอบว่ามีไฟฟ้าดับไปเมื่อใด (มักจะทำการโทรแจ้งบริษัทฯ ก่อนดับไฟฟ้าเสมอ) \*\*\*

## ภาคผนวก


## ๑. แบบฟอร์มการขอใช้บริการซ่อมแซม บำรุง รักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ IT.003	<b>ฝ่ายบริการทางการศึกษา</b> เลขรับ..... วันที่.....เวลา.....																																	
	<b>ฝ่ายบริการทางการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ก่อการุณย์</b> <b>แบบฟอร์มการขอใช้บริการซ่อมแซม บำรุง รักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์</b>																																	
เรียน หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ก่อการุณย์																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" data-bbox="300 613 715 658" style="background-color: #d3d3d3;"><b>ส่วนที่ 1 ผู้ขอรับบริการ</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 658 884 703">วันที่ขอรับบริการ วันที่..... เดือน..... ปี.....</td> <td colspan="2" data-bbox="916 658 1382 703"> <input type="checkbox"/> อาจารย์ภาควิชา.....         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 703 884 748">ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....</td> <td colspan="2" data-bbox="916 703 1382 748"> <input type="checkbox"/> นักศึกษาชั้นปี.....ห้อง.....รหัสนักศึกษา.....         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 748 884 792">โทรศัพท์.....ภายใน.....</td> <td colspan="2" data-bbox="916 748 1382 792"> <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่.....         </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="300 792 1382 837">มีความประสงค์ขอใช้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนี้</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 837 533 882"> <input type="radio"/> คอมพิวเตอร์ (Computer)         </td> <td data-bbox="676 837 868 882"> <input type="radio"/> โน้ตบุ๊ก (Notebook)         </td> <td data-bbox="963 837 1382 882"> <input type="radio"/> ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 882 533 927"> <input type="radio"/> โปรแกรม (Software)         </td> <td data-bbox="676 882 868 927"> <input type="radio"/> เครื่องพิมพ์ (Printer)         </td> <td data-bbox="963 882 1382 927"> <input type="radio"/> อื่น ๆ (ระบุ).....         </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="300 927 1382 972">         ยี่ห้อ.....รุ่น.....หมายเลขครุภัณฑ์.....       </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="300 972 1382 1016">         รายละเอียดปัญหา/อาการเสีย.....       </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="900 1016 1382 1061" style="text-align: right;">         ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้บริการ          (.....)       </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="300 1061 1382 1133">         หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งซ่อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ข้อมูลเสียหายจากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น       </td> </tr> </table>		<b>ส่วนที่ 1 ผู้ขอรับบริการ</b>			วันที่ขอรับบริการ วันที่..... เดือน..... ปี.....	<input type="checkbox"/> อาจารย์ภาควิชา.....		ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....	<input type="checkbox"/> นักศึกษาชั้นปี.....ห้อง.....รหัสนักศึกษา.....		โทรศัพท์.....ภายใน.....	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่.....		มีความประสงค์ขอใช้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนี้			<input type="radio"/> คอมพิวเตอร์ (Computer)	<input type="radio"/> โน้ตบุ๊ก (Notebook)	<input type="radio"/> ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)	<input type="radio"/> โปรแกรม (Software)	<input type="radio"/> เครื่องพิมพ์ (Printer)	<input type="radio"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	ยี่ห้อ.....รุ่น.....หมายเลขครุภัณฑ์.....			รายละเอียดปัญหา/อาการเสีย.....			ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้บริการ (.....)			หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งซ่อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ข้อมูลเสียหายจากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น		
<b>ส่วนที่ 1 ผู้ขอรับบริการ</b>																																		
วันที่ขอรับบริการ วันที่..... เดือน..... ปี.....	<input type="checkbox"/> อาจารย์ภาควิชา.....																																	
ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....	<input type="checkbox"/> นักศึกษาชั้นปี.....ห้อง.....รหัสนักศึกษา.....																																	
โทรศัพท์.....ภายใน.....	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่.....																																	
มีความประสงค์ขอใช้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนี้																																		
<input type="radio"/> คอมพิวเตอร์ (Computer)	<input type="radio"/> โน้ตบุ๊ก (Notebook)	<input type="radio"/> ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)																																
<input type="radio"/> โปรแกรม (Software)	<input type="radio"/> เครื่องพิมพ์ (Printer)	<input type="radio"/> อื่น ๆ (ระบุ).....																																
ยี่ห้อ.....รุ่น.....หมายเลขครุภัณฑ์.....																																		
รายละเอียดปัญหา/อาการเสีย.....																																		
ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้บริการ (.....)																																		
หมายเหตุ : เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล กรุณาทำการสำรองข้อมูลไว้ก่อนส่งซ่อมทุกครั้ง หากท่านไม่สำรองข้อมูล กรณีที่ข้อมูลเสียหายจากการส่งซ่อม ฝ่ายบริการทางการศึกษาขอไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น																																		
<b>ส่วนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา</b>																																		
มอบหมายให้.....ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา																																		
ลงชื่อ.....หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา (นางสาวประทุมทิพย์ สุราษฎร์)																																		
<b>ส่วนที่ 3 สำหรับผู้ดำเนินการ</b>																																		
วันที่เข้าซ่อมบำรุง วันที่.....เวลา.....ถึง.....น.																																		
ปัญหาที่พบเกี่ยวกับ <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Network <input type="checkbox"/> Server <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....																																		
<input type="checkbox"/> สามารถแก้ไขปัญหาอาการเสียได้เรียบร้อย วิธีการแก้ไข.....																																		
<input type="checkbox"/> ไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจาก.....																																		
ต้องส่งเข้าบริษัทดำเนินการ วันที่.....เดือน.....ปี.....																																		
ครุภัณฑ์ทดแทน <input type="checkbox"/> มี ยี่ห้อ.....รุ่น.....หมายเลขครุภัณฑ์.....																																		
<input type="checkbox"/> ไม่มี																																		
รับครุภัณฑ์คืนจากบริษัท วันที่.....เดือน.....ปี.....																																		
ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ (.....)																																		
<b>ส่วนที่ 4 ผู้รับคืน</b>																																		
ภาควิชา/ฝ่าย.....ได้ตรวจสอบการใช้งาน <input type="checkbox"/> ตรวจสอบแล้วใช้งานได้ปกติ																																		
ลงชื่อ.....ผู้รับคืน วันที่.....เดือน.....ปี.....เวลา.....น.																																		

## ๒. แบบประเมินความพึงพอใจการใช้งาน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายบริการทางการศึกษา



ส่วนที่ 1 จาก 2

## แบบประเมินความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้ บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการ ทางการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

\*\*คำชี้แจง แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อนำไปประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

**ข้อมูลผู้ตอบ**  
สำรอง (ระบุหรือไม่ก็ได้)

**เพศ(ผู้ประเมิน) \***

- 1 ชาย
- 2 หญิง

**ตำแหน่ง / สถานะผู้ประเมิน \***

- 1 ผู้บริหาร
- 2 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)
- 3 บุคลากร/เจ้าหน้าที่(บุคลากรสายสนับสนุน)
- 4 นักศึกษา
- 5 ศิษย์เก่า และบุคคลภายนอก

**สังกัดภาควิชา/ฝ่าย/นักศึกษา(ผู้ประเมิน) \***

- 1 ภาควิชาการบริหารการพยาบาลและพื้นฐานวิชาชีพ
- 2 ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์
- 3 ภาควิชาการพยาบาลจิตเวชศาสตร์
- 4 ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์และเวชศาสตร์เขตเมือง
- 5 ภาควิชาการพยาบาลมารดา ทารกและการผดุงครรภ์
- 6 ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยกรรมศาสตร์
- 7 สำนักงานคณะดี
- 8 ฝ่ายบริการทางการศึกษา
- 9 ฝ่ายกิจการนักศึกษา
- 10 ฝ่ายส่งเสริมและบริการวิชาการ
- 11 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ระดับปริญญาตรี 4 ปี)
- 12 หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (ระดับปริญญาโท 2 ปี)
- 13 หลักสูตรเฉพาะทาง