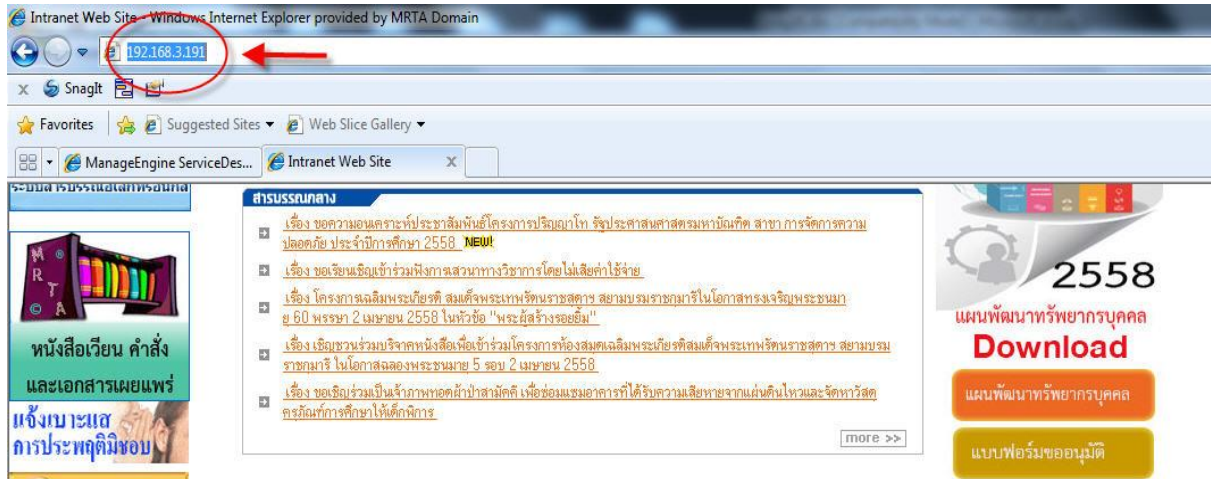


1. การเข้าสู่ระบบ ManageEngine ServiceDesk Plus

1.1 เข้าระบบจากหน้า Internet พิมพ์ที่ URL ว่า 192.168.3.191

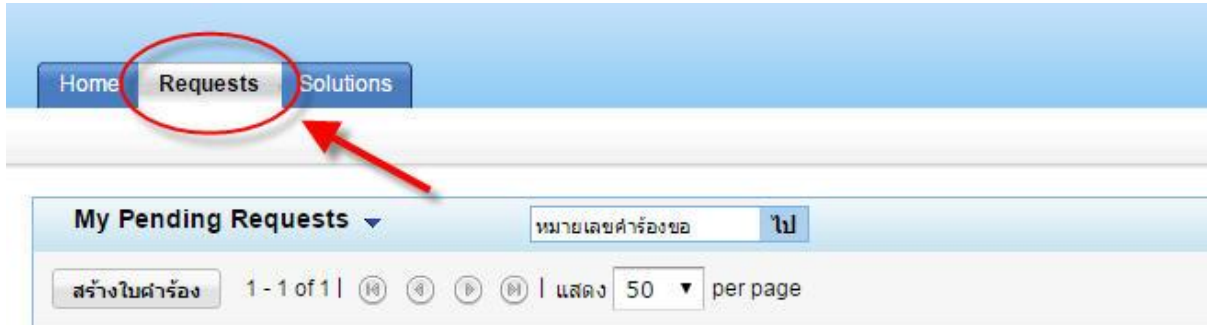


1.2 เข้าสู่หน้าจอ Login โดยใช้ รหัส Username และ Password ของการ Login เข้าเครื่องครั้งแรก (รหัสไอซีเอ็นเดียวกัน)

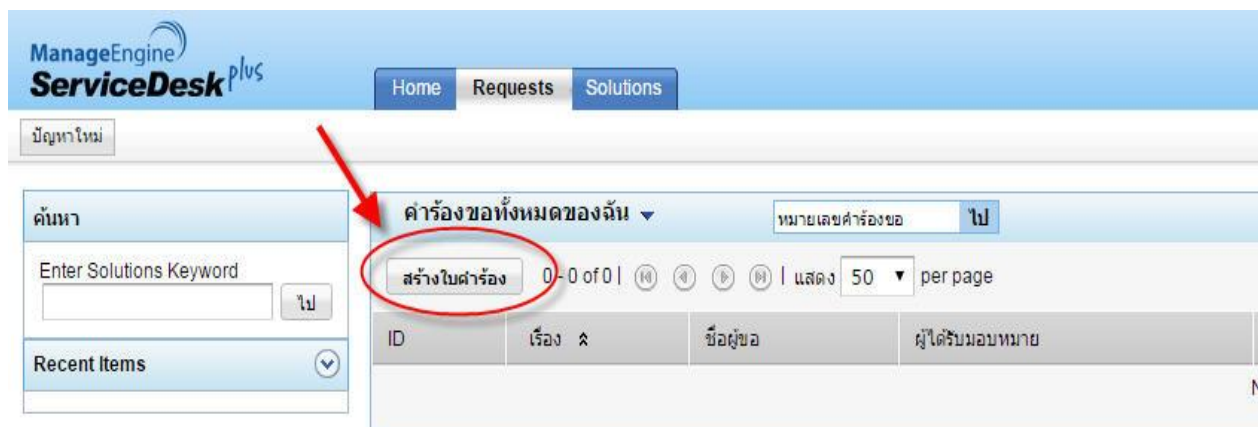


2. ขั้นตอนการใช้งาน

2.1 เข้ามาที่เมนู “Requests”



2.2 คลิก “สร้างใบคำร้อง” เพื่อแจ้งปัญหา



2.3 กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนดังนี้

1. E-mail ของเราที่สามารถติดต่อกลับได้
2. เรื่อง คือ หัวข้อเรื่องที่ต้องการจะแจ้งปัญหา
3. ลักษณะ คือ รายละเอียดของปัญหา
4. สิ่งที่แนบ คือ เราสามารถแนบไฟล์หรือรูปภาพของเรามาได้โดยคลิกที่ปุ่ม

“แนบไฟล์” (ในกรณีที่มียูปรูปภาพแนบมา)

The screenshot shows a web form titled "สร้างใบคำร้อง" (Create Request) with a "Requester Details" section. The form contains several input fields and a rich text editor. Red arrows and boxes highlight specific areas:

- 1:** Points to the "อีเมลเพื่อแจ้งให้ทราบ" (Email to be notified) field, which is circled in red.
- 2:** Points to the "เรื่อง" (Subject) field, which is also circled in red.
- 3:** Points to the large text area for "ลักษณะ" (Details), which is outlined in red.
- 4:** Points to the "แนบไฟล์" (Attach File) button at the bottom left, which is circled in red.

The form fields include:

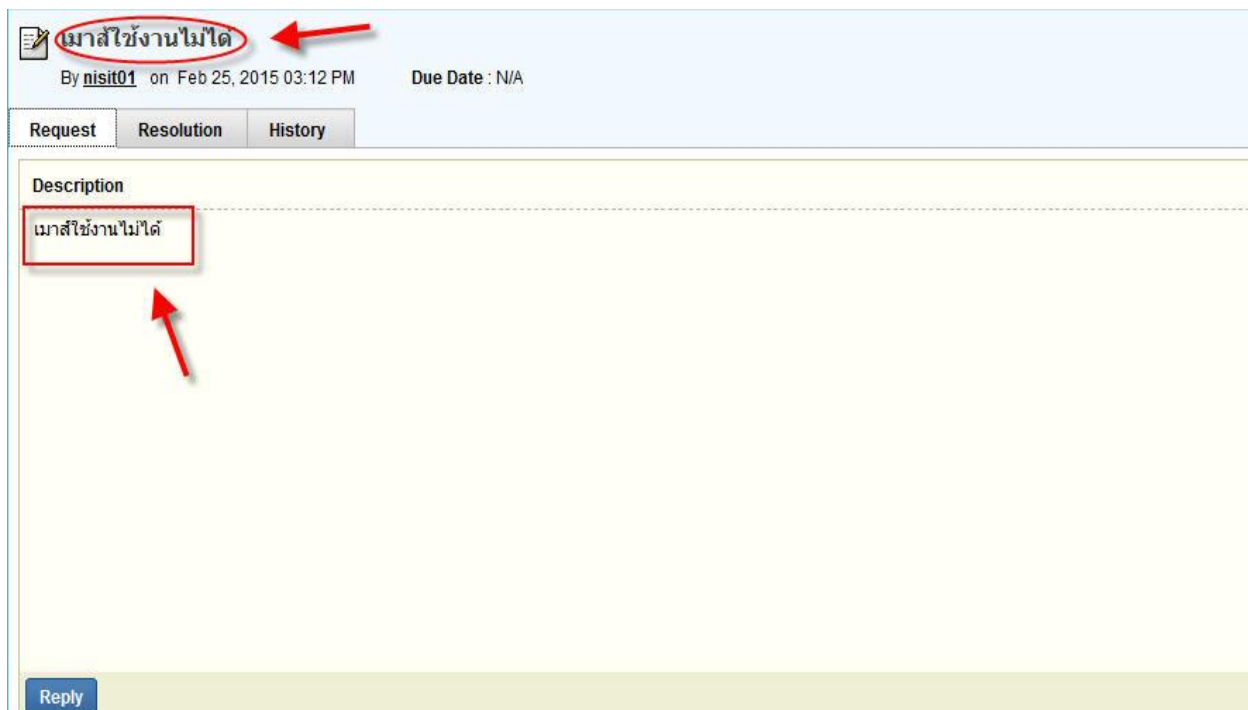
- * ชื่อ: nisit01
- หมายเลขติดต่อ: 2541
- ตำแหน่ง: สำหรับนักศึกษาฝึกงาน ฟทส. pass: Mrta2013
- ที่ส่ง: MRTA Office
- แนบ: MRTA_User
- * เรื่อง: (circled in red)
- ลักษณะ: (large text area, outlined in red)

At the bottom left, there is a "สิ่งที่แนบ" (Attachments) section with a "แนบไฟล์" (Attach File) button (circled in red).

2.6 เมื่อกรอกเสร็จให้คลิกที่ “เพิ่มคำร้อง”



2.7 จะปรากฏรายละเอียดของปัญหาที่ผู้ใช้กรอก และเนื้อหา เพื่อให้ผู้ใช้ได้ตรวจสอบ



2.8 ด้านล่างจะเป็นข้อมูล การแจ้ง ของเรามีทั้งชื่อ เบอร์ติดต่อกลับและ E-mail


Request Details

Technician	Not Assigned	สถานะ	Open
Category	General	Priority	ปกติ
Subcategory	Not Assigned	Level	Not Assigned
Item	Not Assigned	Mode	โทรศัพท์
ที่ตั้ง	MRTA Office		
Created By	nisit01	แผนก	MRTA_User
Template	Default Request	วันที่สร้าง	Feb 27, 2015 01:31 PM
DueBy Date	-	Last Update Time	Not Assigned

Requester Details

ชื่อผู้ขอ	nisit01	E-mail Address	nisit01@mrt.a.co.th
หมายเลขติดต่อ	2541	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	0922588587
แผนก	MRTA_User	Business Impact	-


2.9 เมื่อดูว่าข้อมูลครบถ้วนแล้วให้คลิก “Reply”

 **เมล์ใช้งานไม่ได้**
By nisit01 on Feb 25, 2015 03:21 PM Due Date : N/A

Request Resolution History

Description

เมล์ใช้งานไม่ได้



Reply

2.10 จะมีหน้าต่างโพรวิชั่นมาอีกครั้งให้คลิก “Add”

Reply * Mandatory Field

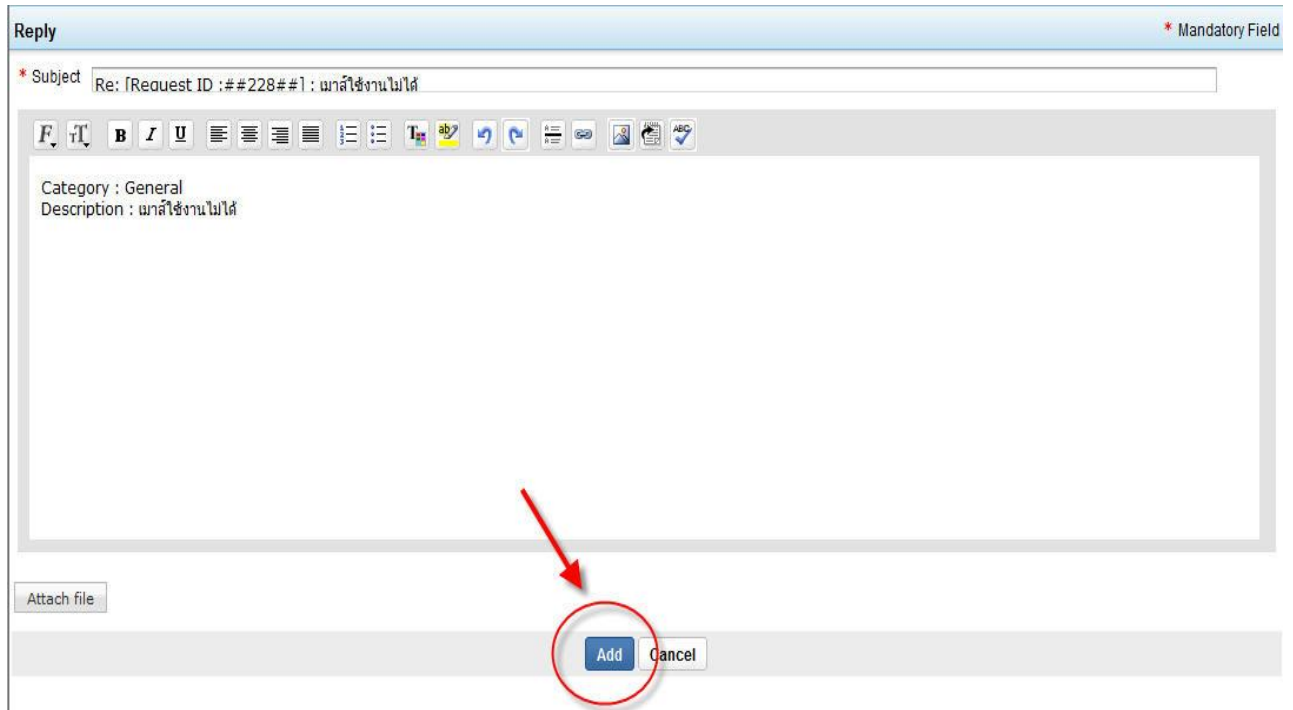
* Subject Re: [Request ID :#228#1 : ภาสใช้งานไม่ได้]

F **I** **U** [Text alignment icons] [Color icons] [Link icon] [Image icon] [Checkmark icon]

Category : General
Description : ภาสใช้งานไม่ได้

Attach file

Add Cancel



2.11 ให้ตรวจสอบข้อมูลที่แจ้งดังนี้

1. ปราบกฏหมายเลขลำดับการร้องขอที่แจ้งปัญหา
2. เป็นรูปการส่งที่สำเร็จ มีชื่อ และวันที่ส่ง

The screenshot displays a user interface for managing requests. At the top, a red box highlights the request ID 'หมายเลขคำร้องขอ : 251'. Below this, the request title is 'เมลสใช้งานไม่ได้' (Email not received), submitted by 'nisit01' on 'Feb 27, 2015 01:31 PM'. The 'Due Date' is 'N/A'. There are 'Actions' and 'Reply' dropdown menus. Below the request details, there are tabs for 'Request', 'Resolution', and 'History'. The main content area is titled 'ลักษณะ' (Characteristics) and contains the text 'เมลสใช้งานไม่ได้'. A 'Reply' button is located below the content area. At the bottom, the 'Requester Conversations' section shows a message from 'nisit01' on 'Feb 27, 2015 01:34 PM', which is highlighted with a red oval. Red arrows with numbers '1' and '2' point to the request ID and the conversation message, respectively.

3. การติดตามการแจ้งปัญหา

3.1 มาที่เมนู “Home” เพื่อดูสถานะที่แจ้งปัญหาผ่านระบบ ซึ่งอยู่ที่เมนูย่อย “Requests”

คลิกที่ตัวเลขของ “รอดำเนินการ”

The screenshot shows the ManageEngine ServiceDesk Plus interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Requests', and 'Solutions' tabs. The 'Home' tab is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a 'ปัญหาใหม่' (New Issues) button. The main content area is divided into two columns. The left column contains a user profile section with the text 'คำร้องขอทั้งหมดของฉัน' (All my requests) and a red arrow pointing down to a table. The table has two rows: 'รอดำเนินการ' (Pending) with a value of '1' circled in red, and 'รอการอนุมัติ' (Awaiting Approval) with a value of '0'. Below the table is a 'ประกาศ' (Announcements) section with the text 'No active announcements found' and a 'แสดงทั้งหมด' (Show All) button. The right column contains a 'Submit your request' section with a green arrow pointing to a document icon and the text 'Click above link to report an issue or to r...'. Below this is a 'Popular Solutions' section with three items: 'To move data from one installation', 'How to generate a Support file?', and 'Troubleshooting DCOM Error'.

ประเภท	จำนวน
รอดำเนินการ	1
รอการอนุมัติ	0

3.2 ใน Requests จะประกอบด้วย

ID	เรื่อง	ชื่อผู้ขอ	ผู้ได้รับมอบหมาย	ครบกำหนด	สถานะ	วันที่สร้าง	ในนามของ
251	เมาสใช้งานไม่ได้	nisi01	Unassigned	-	Open	Feb 27, 2015 01:31 PM	-

3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5 3.2.6 3.2.7 3.2.8

3.2.1 ID คือ หมายเลขในการแจ้งปัญหา

3.2.2 เรื่อง คือ หัวข้อในการแจ้งปัญหา

3.2.3 ชื่อผู้ขอ คือ ชื่อของผู้แจ้งปัญหา

3.2.4 ผู้ได้รับมอบหมาย คือ กำหนดส่งให้ถึง

3.2.5 ครบกำหนด คือ ระยะเวลากำหนดเวลาการทำงาน

3.2.6 สถานะ คือ สถานะการรับทราบการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่

3.2.7 วันที่สร้าง คือ วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งปัญหา

3.2.8 ในนามของ คือ ชื่อผู้ดำเนินการ


3.3 หากคลิกเรื่องตรงหัวข้อ “เรื่อง” ในหน้านี้จะเป็นการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา

My Pending Requests


1 - 1 of 1 | | แสดง 50 per page

ID	เรื่อง	ชื่อผู้ขอ	ผู้ได้รับมอบหมาย	ครบกำหนด	สถานะ
251	เมาส์ใช้งานไม่ได้	nisit01	Unassigned	-	Open

หมายเลขคำร้องขอ : 251

 **เมาส์ใช้งานไม่ได้**
By [nisit01](#) on Feb 27, 2015 01:31 PM Due Date : N/A

ลักษณะ:
เมาส์ใช้งานไม่ได้

 [nisit01](#) on Feb 27, 2015 01:34 PM

Request Details

Technician	Not Assigned	สถานะ	Open
Category	General	Priority	ปกติ
Subcategory	Not Assigned	Level	Not Assigned
Item	Not Assigned	Mode	โทรศัพท์
ที่ตั้ง	MRTA Office		
Created By	nisit01	แผนก	MRTA_User
Template	Default Request	วันที่สร้าง	Feb 27, 2015 01:31 PM
DueBy Date	-	Last Update Time	Not Assigned

Requester Details

ชื่อผู้ขอ	nisit01	E-mail Address	nisit01@mrt.co.th
หมายเลขติดต่อ	2541	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	0922588587
แผนก	MRTA_User	Business Impact	-

