



วิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง  
 รับที่..... 2752  
 วันที่..... 18 พฤศจิกายน 2567  
 เวลา..... 10.51 น.

ที่ ศธ ๐๖๑๒/๖๒๘๘

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา  
 กระทรวงศึกษาธิการ กทม. ๑๐๓๐๐

๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ระบบแจ้งข้อขัดข้อง (<http://helpdesk-std.vec.go.th>)

เรียน ผู้อำนวยการสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาครัฐในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาทุกแห่ง  
 สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือการใช้งาน (User Manual) ระบบแจ้งข้อขัดข้องสำหรับผู้ใช้งาน จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้ดำเนินโครงการจ้างเหมาบริการบำรุงรักษา  
 ระบบงานทะเบียนวัดผลและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศนักศึกษาอาชีวศึกษาของสถานศึกษาภาครัฐ  
 และภาคเอกชน ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยได้มีการพัฒนาระบบแจ้งข้อขัดข้อง  
 (<http://helpdesk-std.vec.go.th>) เพื่อสนับสนุนการรับแจ้งปัญหา ติดตามปัญหา ตรวจสอบการแก้ไขปัญหา  
 ให้กับผู้ใช้งานระบบบริหารสถานศึกษา ศธ.๐๒ ออนไลน์ (<https://std2018.vec.go.th>) และระบบรับสมัคร  
 นักเรียนนักศึกษาออนไลน์ (<https://admission.vec.go.th>)

ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ขอแจ้งให้สถานศึกษาเข้าใช้งานระบบแจ้งข้อขัดข้อง  
 (<http://helpdesk-std.vec.go.th>) เพื่อสอบถามข้อมูลและการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารสถานศึกษา ศธ.๐๒  
 ออนไลน์ (<https://std2018.vec.go.th>) และระบบรับสมัครนักเรียนนักศึกษาออนไลน์ (<https://admission.vec.go.th>)  
เพียงช่องทางเดียวเท่านั้น ตั้งแต่วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เป็นต้นไป เพื่อให้ทุกสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงาน  
 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ได้แนบคู่มือการใช้งานระบบ  
 แจ้งข้อขัดข้อง (<http://helpdesk-std.vec.go.th>) ดังสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ เพื่อสนับสนุนให้สถานศึกษามีความพร้อม  
 ในการใช้งานระบบฯ ดังกล่าวข้างต้น

เรียน ผู้อำนวยการ จึ่งเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ด้วย สอศ. แจ้งเรื่อง ระบบแจ้งข้อขัดข้อง  
 (<http://helpdesk-std.vec.go.th>) มาเพื่อ

ขอแสดงความนับถือ

- / เพื่อโปรดทราบ
- / เพื่อโปรดพิจารณา รองฯ ผบ. , งานทะเบียน
- / เห็นควรแจ้ง/.....

นางสาวอัญชลี ธรรมศรีใจ  
 หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป  
 18 พ.ย. 67

(นายวิวัฒน์ ปัญจมะวัต)

รองเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา

โทรศัพท์ ๐ ๒๐๒๖ ๕๕๕๕ ต่อ ๓๓๓๔

“เรียนดี มีความสุข”

ทราบ.....  
 แจ้ง.....  
 มอบ.....  
 นายวิชาญ สัจจินดา  
 ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง



สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

# คู่มือการใช้งาน (User Manual) ระบบแจ้งข้อขัดข้องสำหรับผู้ใช้งาน

โครงการจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาระบบงานทะเบียนวัดผลและระบบ  
ฐานข้อมูลสารสนเทศศนัศึกษอาชีวศึกษาของสถานศึกษาภาครัฐ  
และภาคเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

## สารบัญ

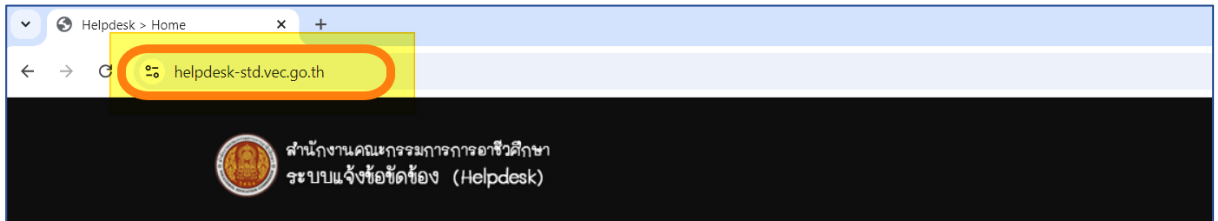
	หน้า
ขั้นตอนการใช้งานระบบแจ้งข้อขัดข้อง (Helpdesk).....	1
1) การแจ้งข้อขัดข้อง.....	1
2) การตรวจสอบสถานะเรื่องที่แจ้งข้อขัดข้อง.....	6

## ขั้นตอนการใช้งานระบบแจ้งข้อขัดข้อง (Helpdesk)

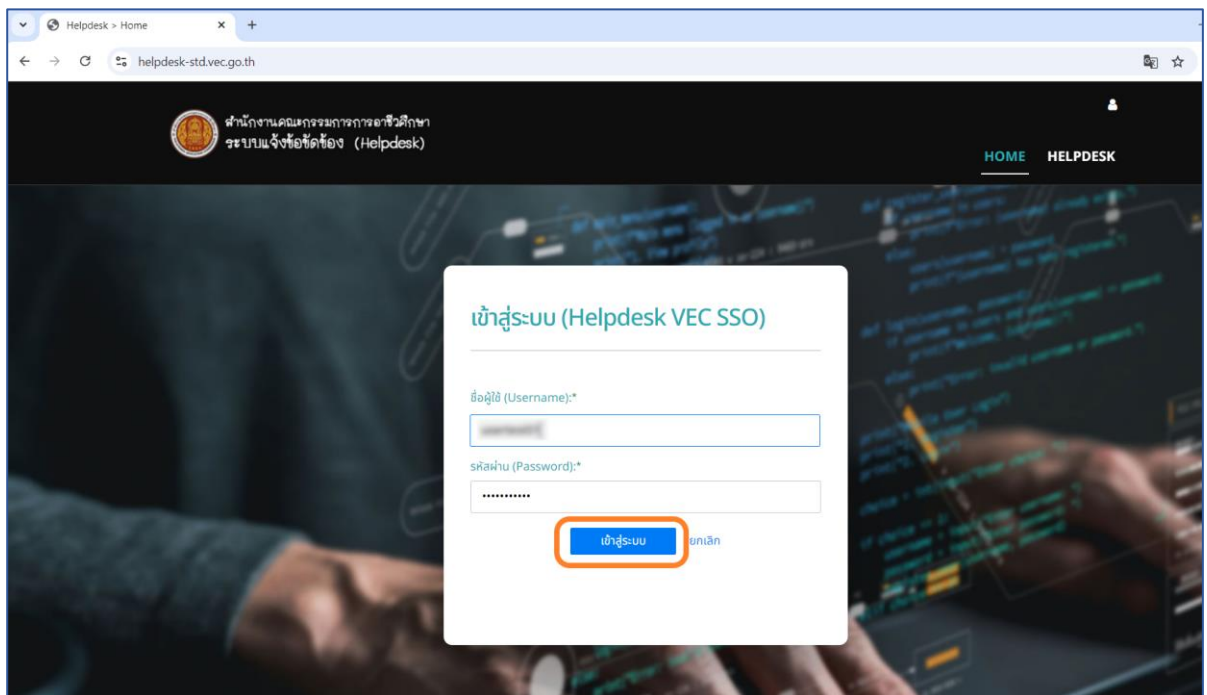
### 1) การแจ้งข้อขัดข้อง

รายละเอียดขั้นตอนการแจ้งข้อขัดข้องมีดังนี้

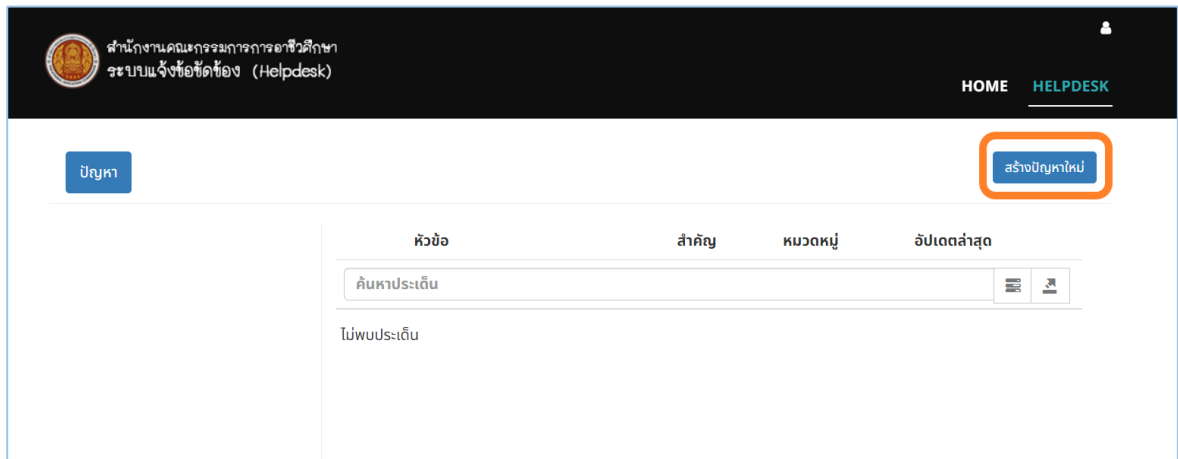
- 1.1) สำหรับการเข้าใช้งานแจ้งข้อขัดข้อง (Helpdesk) ให้ผู้ใช้งานทำการเปิด Brower เช่น FireFox หรือ Google Chrome และทำการป้อน URL = <https://helpdesk-std.vec.go.th/>



- 1.2) ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับการเข้าสู่ระบบ ให้ทำการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) และคลิกปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” เพื่อเข้าสู่ระบบงาน

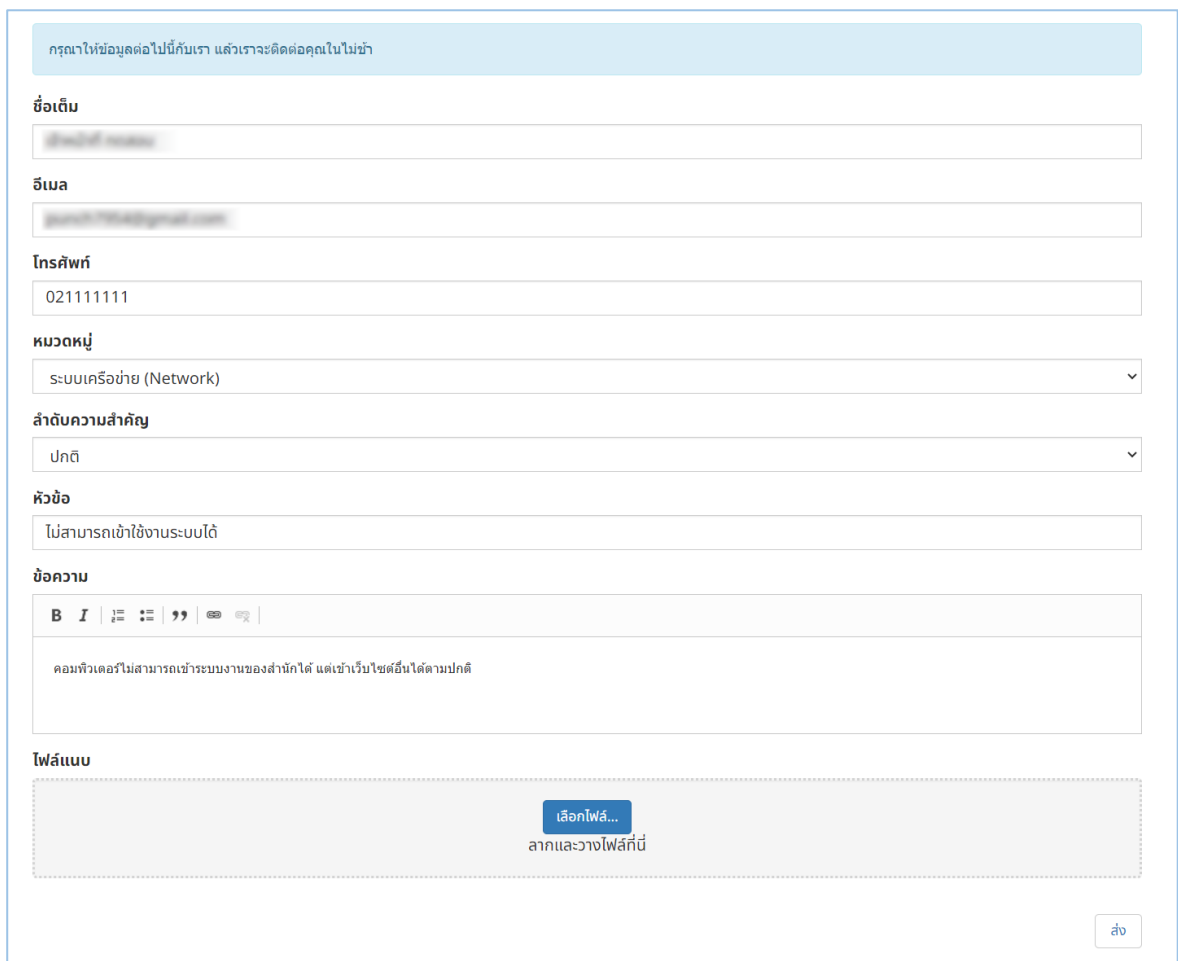


- 1.3) เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะเข้าสู่เมนู HELPDESK ททันที ผู้ใช้งานสามารถแจ้งข้อขัดข้องโดยคลิกปุ่ม “สร้างปัญหาใหม่”



The screenshot shows the top navigation bar with 'HOME' and 'HELPDESK' links. Below the navigation bar, there is a 'ปัญหา' (Problem) button on the left and a 'สร้างปัญหาใหม่' (Create New Problem) button on the right, which is highlighted with an orange border. The main content area contains a table with columns for 'หัวข้อ' (Subject), 'สำคัญ' (Priority), 'หมวดหมู่' (Category), and 'อัปเดตล่าสุด' (Last Updated). The 'หัวข้อ' column has a search input field with the text 'ค้นหาประเด็น' (Search Issue) and a 'ไม่พบประเด็น' (No issues found) message below it.

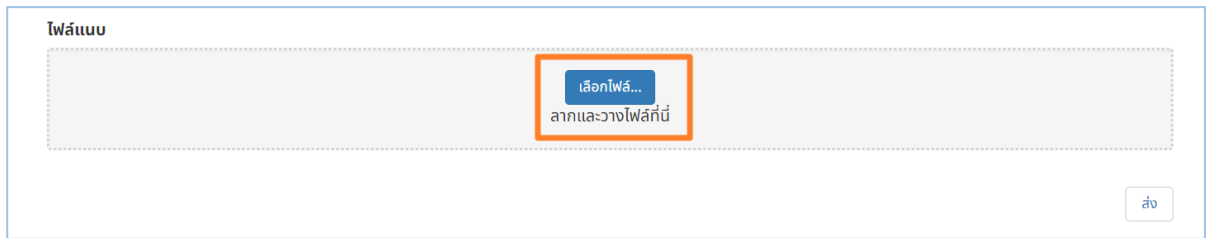
- 1.4) หน้าจอป้อนข้อมูลรายละเอียดในการแจ้งข้อขัดข้อง ให้ผู้ใช้งานทำการป้อนข้อมูลให้ครบถ้วน (ยกเว้น ข้อมูลชื่อและอีเมล ที่ระบบจะทำการดึงข้อมูลจากการเข้าสู่ระบบมาแสดง)



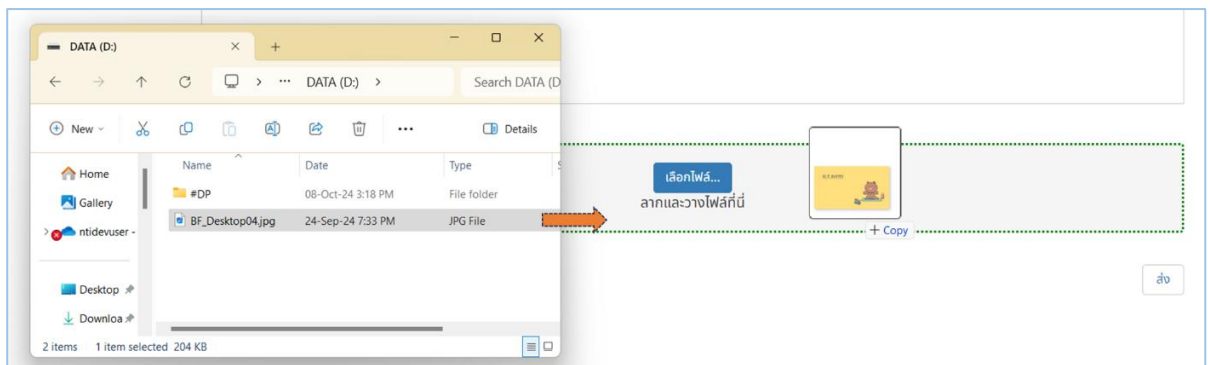
The screenshot shows a form for reporting a problem. At the top, there is a light blue banner with the text 'กรุณาให้ข้อมูลต่อไปนี้กับเรา แล้วเราจะติดต่อคุณในไม่ช้า' (Please provide the following information to us, and we will contact you soon). The form fields are: 'ชื่อเต็ม' (Full Name) with a blurred input field; 'อีเมล' (Email) with a blurred input field; 'โทรศัพท์' (Phone Number) with the input '021111111'; 'หมวดหมู่' (Category) with a dropdown menu showing 'ระบบเครือข่าย (Network)'; 'ลำดับความสำคัญ' (Priority) with a dropdown menu showing 'ปกติ' (Normal); 'หัวข้อ' (Subject) with the input 'ไม่สามารถใช้งานระบบได้' (Cannot use the system); 'ข้อความ' (Message) with a rich text editor containing the text 'คอมพิวเตอร์ไม่สามารถเข้าระบบงานของสำนักได้ แต่เข้าเว็บไซต์ได้ตามปกติ' (Computer cannot access the work system of the office, but can access the website normally); and 'ไฟล์แนบ' (Attachments) with a 'เลือกไฟล์...' (Select File...) button and the text 'ลากและวางไฟล์ที่นี่' (Drag and drop files here). A 'ส่ง' (Send) button is located at the bottom right.


1.5) ผู้ใช้งานสามารถแนบไฟล์ได้ โดยสามารถดำเนินการได้ 2 วิธี ดังนี้

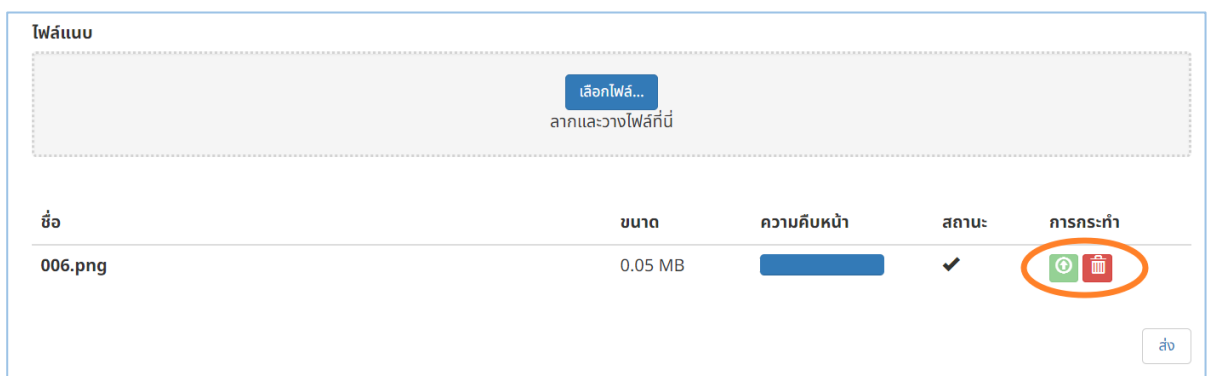
วิธีที่ 1 แนบไฟล์ โดยการคลิกปุ่ม “เลือกไฟล์” และเลือกไฟล์ที่ต้องการแนบ



วิธีที่ 2 แนบไฟล์ โดยการลากไฟล์ที่ต้องการแนบจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และคลิกลากนำไฟล์ดังกล่าวมาวางที่หน้าจอการแจ้งข้อขัดข้อง



1.6) เมื่อแนบไฟล์เรียบร้อยแล้ว ข้อมูลไฟล์ที่แนบจะแสดงที่ตาราง โดยสามารถคลิกที่  เพื่อลบข้อมูลไฟล์แนบ



### 1.7) ตรวจสอบข้อมูลการแจ้งข้อขัดข้องให้เรียบร้อย และคลิกปุ่ม “ส่ง”

กรุณาให้ข้อมูลต่อไปนี้กับเรา แล้วเราจะติดต่อคุณในไม่ช้า

**ชื่อเต็ม**

**อีเมล**

**โทรศัพท์**

**หมวดหมู่**

**ลำดับความสำคัญ**

**หัวข้อ**

**ข้อความ**  

**B I** | | | | |

**ไฟล์แนบ**  

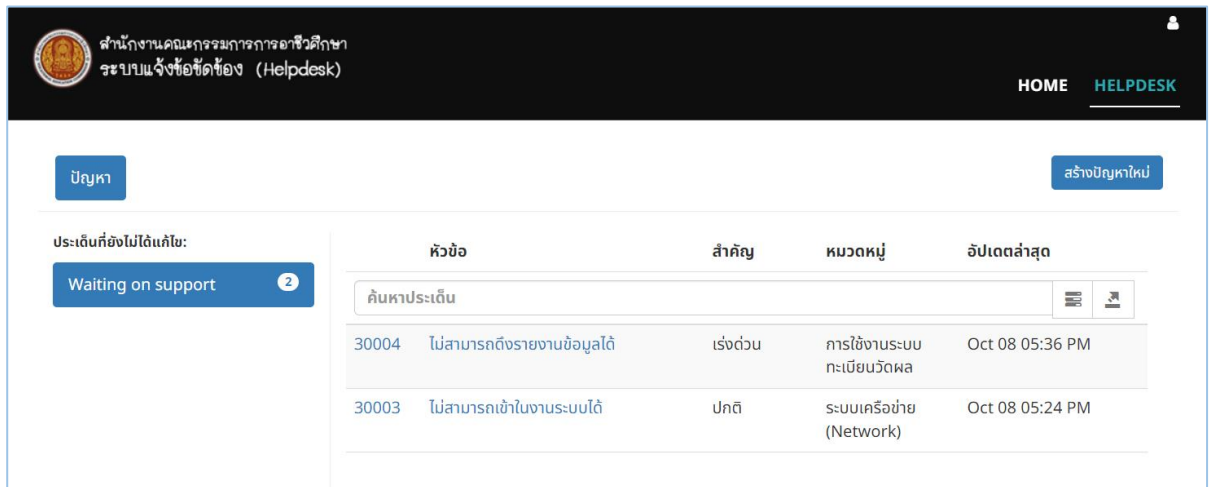
เลือกไฟล์...

ลากและวางไฟล์ที่นี่

ชื่อ	ขนาด	ความคืบหน้า	สถานะ	การกระทำ
0061.png	0.05 MB	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #007bff;"></div>	✓	
Image 44.jpg	0.10 MB	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #007bff;"></div>	✓	

ส่ง

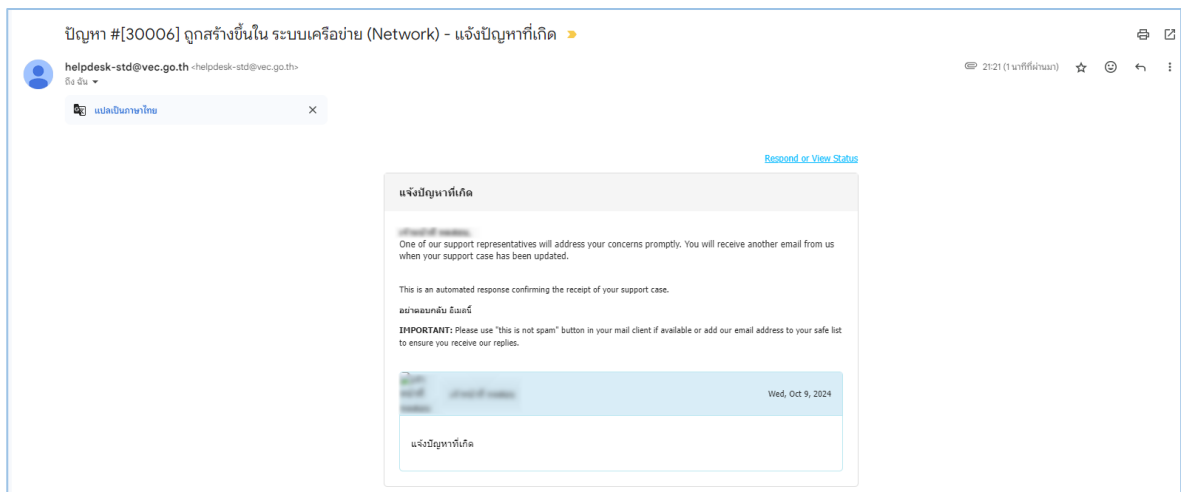
1.8) เมื่อส่งข้อมูลการแจ้งปัญหาเรียบร้อยแล้ว ระบบจะกลับเข้าสู่หน้าแรกของเมนู HELPDESK ที่เมนูด้านขวา “Waiting on support” จะแสดงข้อมูลการแจ้งข้อขัดข้องที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข



The screenshot shows the HELPDESK interface for the Ministry of Education, Youth and Sports Commission. The header includes the organization's name and logo, and navigation links for HOME and HELPDESK. A sidebar on the left has a 'ปัญหา' (Problem) button and a notification for 'Waiting on support' with a count of 2. The main area displays a table of support tickets with columns for ID, description, priority, category, and last update.

หัวข้อ	สำคัญ	หมวดหมู่	อัปเดตล่าสุด	
ค้นหาประเด็น				
30004	ไม่สามารถดึงรายงานข้อมูลได้	เร่งด่วน	การใช้งานระบบ ทะเบียนวัดผล	Oct 08 05:36 PM
30003	ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้	ปกติ	ระบบเครือข่าย (Network)	Oct 08 05:24 PM

1.9) ข้อมูลการแจ้งปัญหา จะถูกส่งมายังอีเมลของผู้แจ้งซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้

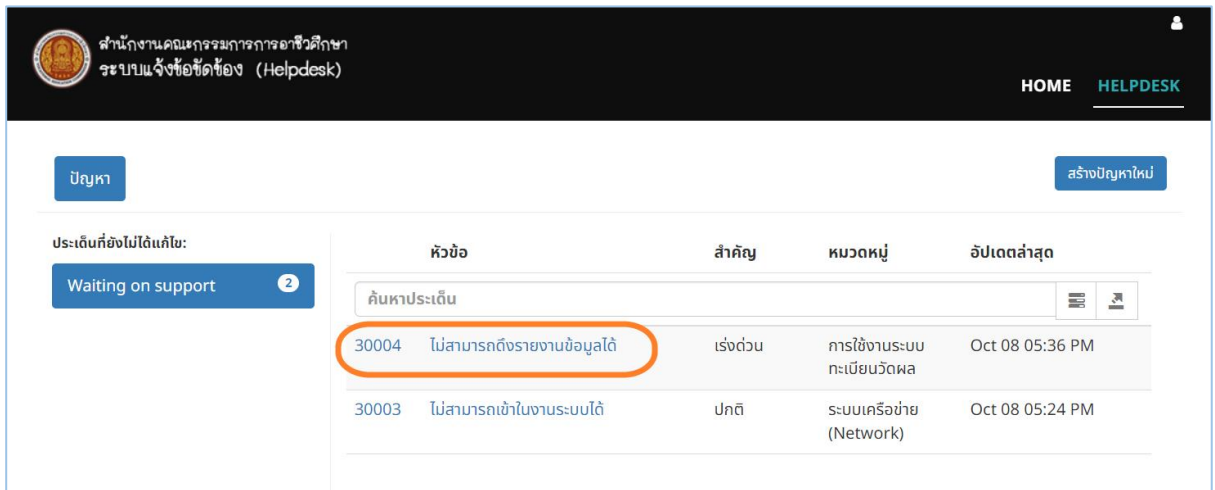


The screenshot shows an email notification from helpdesk-std@vec.go.th. The subject is 'ปัญหา #[30006] ถูกสร้างขึ้นใน ระบบเครือข่าย (Network) - แจ้งปัญหาที่เกิด'. The email body contains an automated response in Thai, stating that support representatives will address the concern promptly and that this is an automated confirmation of receipt. It also includes an important note about using the 'not spam' button in the email client. The email is dated Wednesday, October 9, 2024.



## 2) การตรวจสอบสถานะเรื่องที่แจ้งข้อขัดข้อง

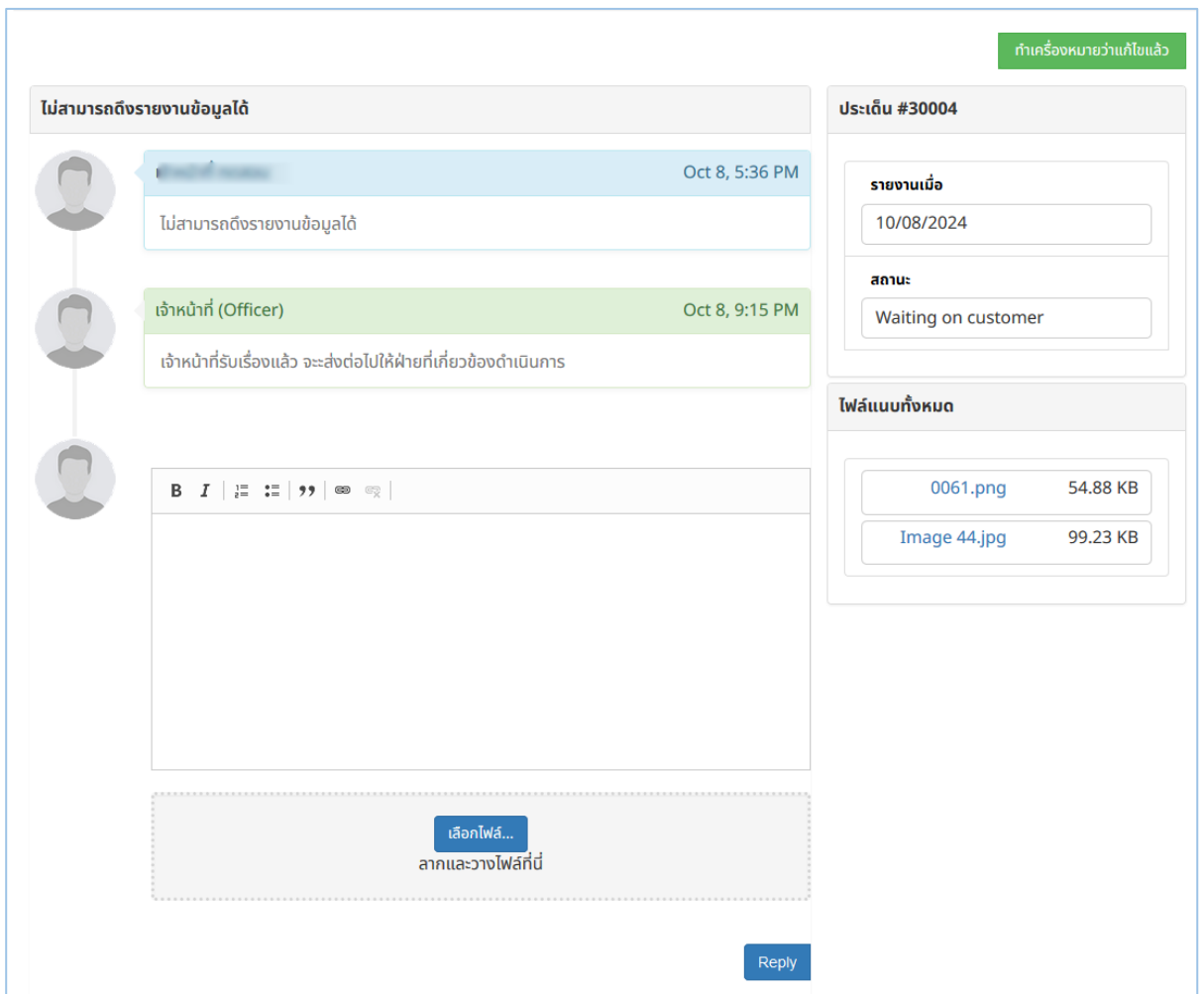
- 2.1) ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบสถานะและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในการแจ้งข้อขัดข้องได้ โดยคลิกที่เมนู “Waiting on support” และคลิกรายการที่ต้องการ



The screenshot shows the Helpdesk interface for the Faculty of Education. It features a navigation bar with 'HOME' and 'HELPDESK' links. Below the navigation bar, there are buttons for 'ปัญหา' (Problem) and 'สร้างปัญหาใหม่' (Create new problem). A sidebar on the left shows 'ประเด็นที่ยังไม่ได้แก้ไข: Waiting on support' with a count of 2. The main area displays a table of tickets with columns for 'หัวข้อ' (Subject), 'สำคัญ' (Priority), 'หมวดหมู่' (Category), and 'อัปเดตล่าสุด' (Last updated). The ticket with ID 30004, titled 'ไม่สามารถดึงรายงานข้อมูลได้' (Cannot retrieve report data), is highlighted with an orange circle. Other tickets include 30003, 'ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้' (Cannot access system).

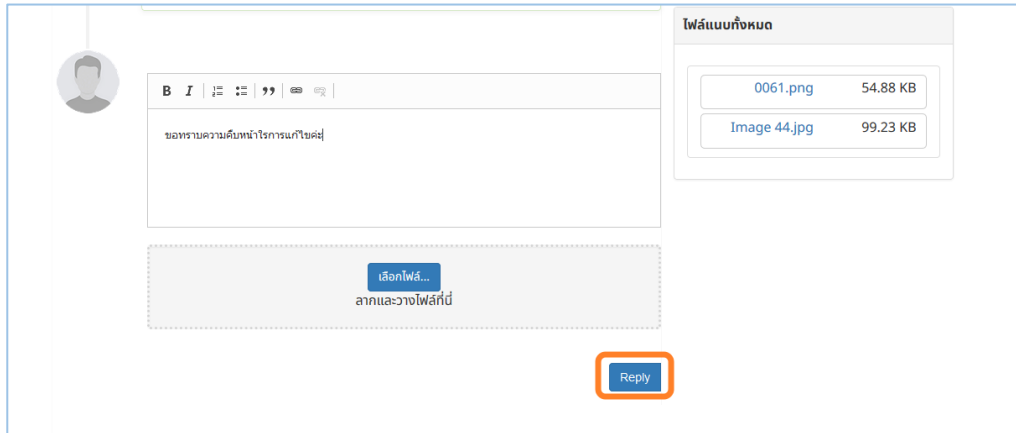
หัวข้อ	สำคัญ	หมวดหมู่	อัปเดตล่าสุด
ค้นหาประเด็น			
30004 ไม่สามารถดึงรายงานข้อมูลได้	เร่งด่วน	การใช้งานระบบ ทะเบียนวัดผล	Oct 08 05:36 PM
30003 ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้	ปกติ	ระบบเครือข่าย (Network)	Oct 08 05:24 PM

- 2.2) หน้าจอแสดงรายละเอียดและการตรวจสอบสถานะการแจ้งข้อขัดข้อง

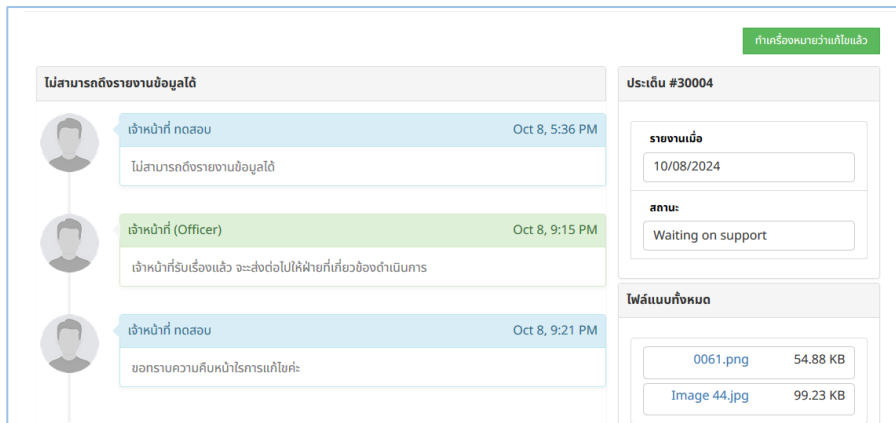


The screenshot shows the detailed view of ticket #30004. The title is 'ไม่สามารถดึงรายงานข้อมูลได้'. The conversation history shows a message from the user at 5:36 PM and a response from the 'เจ้าหน้าที่ (Officer)' at 9:15 PM. The officer's response is: 'เจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้ว จะส่งต่อไปให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ'. The right sidebar shows the ticket details, including the date '10/08/2024' and the status 'Waiting on customer'. Below the details, there are two file attachments: '0061.png' (54.88 KB) and 'Image 44.jpg' (99.23 KB). At the bottom, there is a 'เลือกไฟล์...' button and a 'Reply' button.

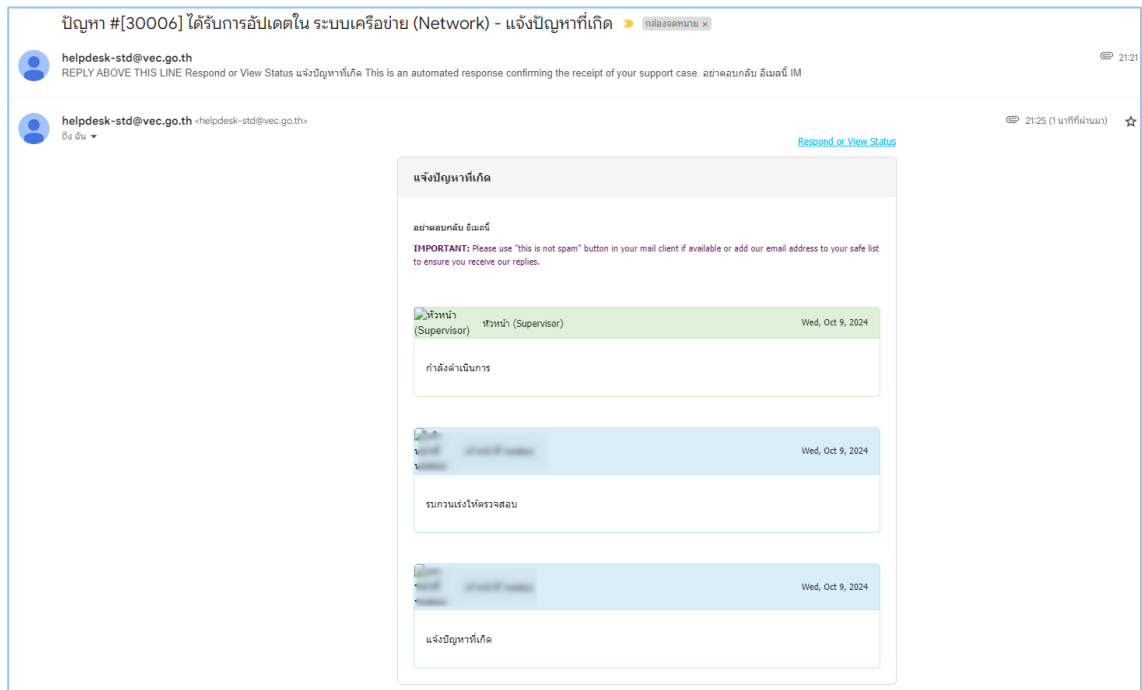
2.3) ผู้ใช้งานสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมถึงเจ้าหน้าที่ โดยป้อนรายละเอียดคำถามที่ช่องข้อความ หรือหากต้องการแนบไฟล์ ให้คลิกปุ่ม “เลือกไฟล์” เมื่อแนบไฟล์แล้วให้คลิกปุ่ม “Reply”



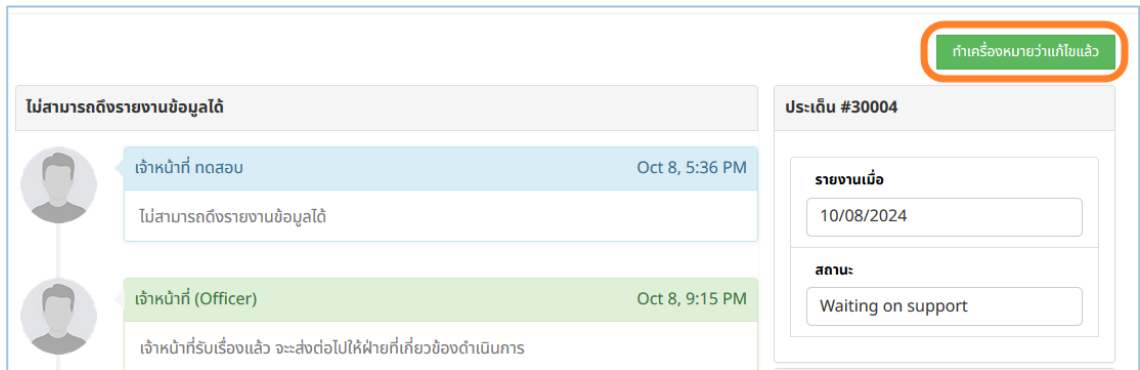
หน้าจอแสดงข้อความการสนทนาของผู้แจ้งข้อขัดข้องและเจ้าหน้าที่



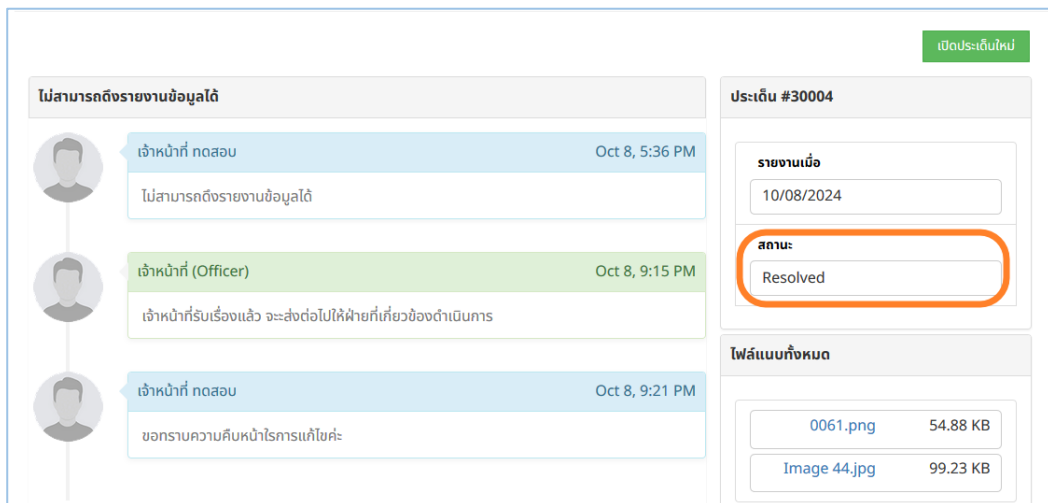
2.4) ระบบฯ จะส่งอีเมลไปยังผู้ใช้งาน ในกรณีที่มีการตอบข้อความกลับจากเจ้าหน้าที่



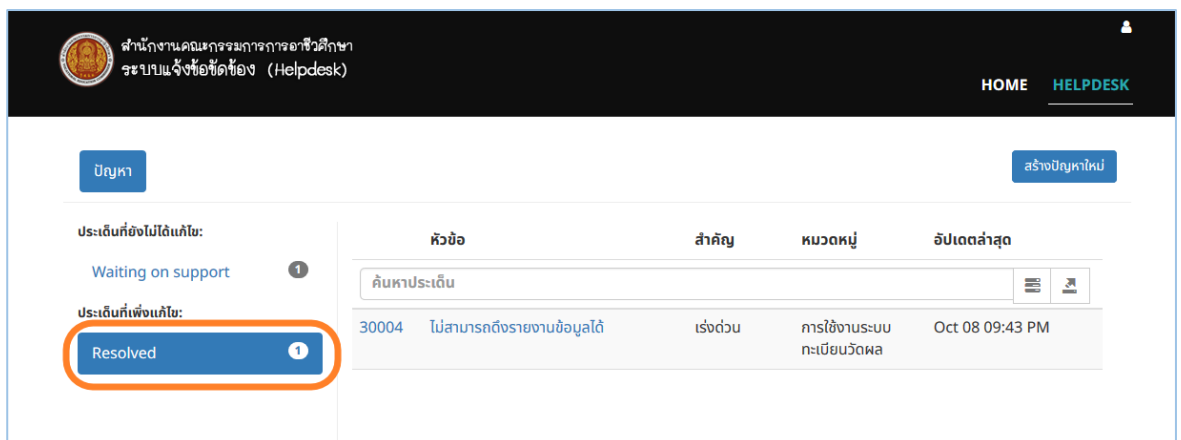
- 2.5) กรณีที่เรื่องที่แจ้งได้รับการแก้ปัญหาแล้ว ผู้แจ้งข้อขัดข้องสามารถปิดเรื่องดังกล่าวได้ โดยคลิกปุ่ม “ทำเครื่องหมายว่าแก้ไขแล้ว”



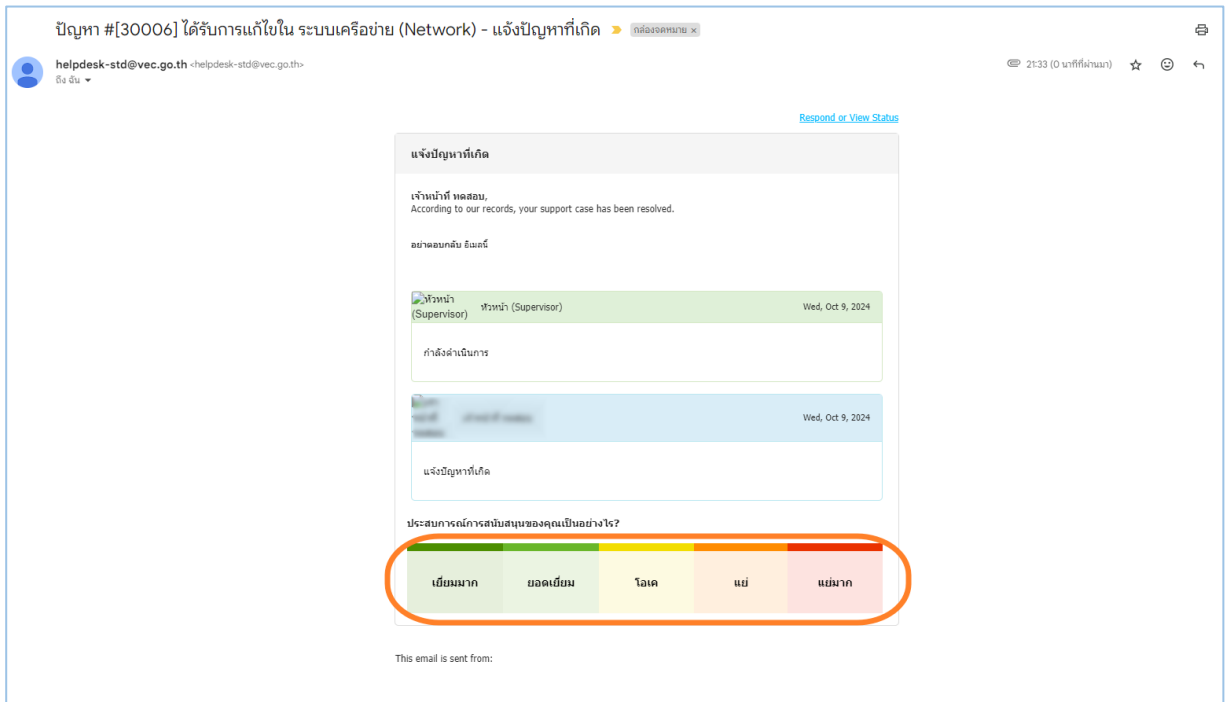
- 2.6) สถานะของเรื่องจะเปลี่ยนเป็น “Resolved” หากมีปัญหาข้อขัดข้องเกิดขึ้นอีก สามารถคลิกปุ่ม “เปิดประเด็นใหม่” สถานะจะกลับไปเป็น “Waiting on support” เพื่อรอการแก้ไข



- 2.7) เมื่อกลับเข้าสู่หน้าแรกของเมนู HELPDESK เรื่องที่แก้ไขแล้วจะแสดงที่เมนู “Resolved”



2.8) เรื่องที่แก้ไขแล้ว จะถูกส่งมายังอีเมลของผู้แจ้งข้อขัดข้อง และจะมีให้ประเมินความพึงพอใจในการได้รับการแก้ไขปัญหา ให้ทำการคลิกเลือกระดับความพึงพอใจที่ต้องการ



2.9) เมื่อคลิกเลือกระดับความพึงพอใจแล้ว จะเข้าสู่หน้าจอระบบงาน ให้ผู้แจ้งข้อขัดข้อง ป้อนข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจเพิ่มเติม (ไม่บังคับป้อน) เมื่อเรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม “ส่ง”

