

คู่มือการใช้งานบริการความช่วยเหลือด้านเทคนิค ผ่านระบบ Online Support (ezSUPPORT Helpdesk Platform)



พัฒนาระบบโดย
ส่วนพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารโดย
ส่วนพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เวอร์ชันเอกสาร 5.1
ปรับปรุงล่าสุด 3 กรกฎาคม 2568

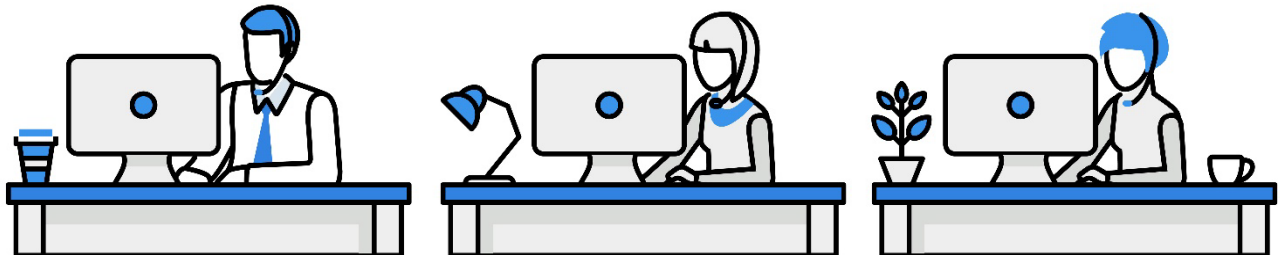
ประวัติการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเอกสาร

ครั้งที่	วันที่	คำอธิบาย	จัดทำโดย	ทบทวนโดย	เห็นชอบโดย
1	1 ต.ค. 60	Release Document	วสุพล วงษ์วิโรจน์	วสุพล วงษ์วิโรจน์	สมภาพ สุขประสงค์
2	1 มิ.ย. 62	Content Update	วสุพล วงษ์วิโรจน์	วสุพล วงษ์วิโรจน์	สมภาพ สุขประสงค์
3	1 ก.ย. 62	Content Update	วสุพล วงษ์วิโรจน์	วสุพล วงษ์วิโรจน์	สมภาพ สุขประสงค์
4	20 เม.ย. 65	Feature Update	วสุพล วงษ์วิโรจน์	วสุพล วงษ์วิโรจน์	ปชาดา บุตรครุฑ
5	1 ก.ค. 68	New Version	วสุพล วงษ์วิโรจน์	วสุพล วงษ์วิโรจน์	ปชาดา บุตรครุฑ
5.1	3 ก.ค. 68	Add Reset Password Section	วสุพล วงษ์วิโรจน์	วสุพล วงษ์วิโรจน์	ปชาดา บุตรครุฑ

สารบัญ

1. บทนำ.....	1
2. มีอะไรใหม่บ้างในเวอร์ชันอัปเดตนี้.....	1
หน้าตาของโปรแกรมใหม่ทั้งหมด.....	1
บริการด้วยตัวเอง (Self Service).....	1
บริการสนทนากับเจ้าหน้าที่ (1:1 Chat Support).....	1
3. ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับระบบ Online Support	1
3. วิธีการสอบถาม/แจ้งปัญหา/ยื่นคำร้อง	2
วิธีการส่งคำขอ/คำร้อง	2
วิธีการตรวจสอบคำขอ/คำร้องด้วยตัวเอง.....	5
ตารางแสดงกรณีของการติดต่อ	7
กรณีของการขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก.....	10
กรณีของการขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิกที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและทางกฎหมาย	11

1. บทนำ



เนื่องด้วยทางส่วนพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแผนที่จะพัฒนาการให้บริการผู้ใช้งานผ่าน ezSUPPORT ซึ่งเป็นการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยจากเดิมผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล ฯลฯ เปลี่ยนเป็นระบบการให้บริการบนเทคโนโลยี Cloud เพื่อใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม ติดตามสถานะและจัดเก็บประวัติการสอบถามหรือแจ้งปัญหาไว้ในที่เดียวกัน

โดยแผนการเปลี่ยนแปลงวิธีการให้บริการในครั้งนี้ จะมีผลตั้งแต่ 1 ต.ค. 2560 เป็นต้นไป ซึ่งส่วนพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความมุ่งหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ และตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นไป

2. มีอะไรใหม่บ้างในเวอร์ชันอัปเดตนี้

หน้าตาของโปรแกรมใหม่ทั้งหมด

ezSUPPORT Helpdesk Platform มีการปรับปรุงให้ระบบ Web Portal มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมฟีเจอร์การแทรกภาพ วิดีโอ ภายนอก อัปโหลดไฟล์เพื่อเป็นเอกสารแนบคู่กับคำขอ/คำร้องที่ส่งมายังเจ้าหน้าที่

บริการด้วยตัวเอง (Self Service)

คุณสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการของคำขอ/คำร้องได้ด้วยตัวเองผ่าน “Check Ticket Status”

บริการสนทนากับเจ้าหน้าที่ (1:1 Chat Support)

คุณสามารถพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคเพื่อดำเนินการสำหรับเรื่องที่ต้องการเร่งด่วน

3. ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับระบบ Online Support

- **ชื่อผู้ใช้งาน (Username)** หมายถึง ชื่อที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยผู้ดูแลระบบ ซึ่งจะเป็นอีเมลที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
- **รหัสผ่าน (Password)** หมายถึง ตัวเลข อักษรหรือคำที่เป็นความลับ ที่ใช้สำหรับยืนยันตัวตน ซึ่งผู้ใช้งานจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ไม่ควรบอกต่อหรือให้ผู้อื่นกระทำการแทน
- **ระบบ Online Support ทำงานผ่าน Browser**
ระบบ Online Support จะทำงานในรูปแบบเว็บไซต์โดยอาศัย Browser เป็นส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน
- **ทำงานด้วยระบบ Ticket**
ทุก Ticket จะมีชุดหมายเลขคำขอ/คำร้อง เพื่อใช้ในการติดตามงานและอ้างอิงการแก้ไขปัญหาตั้งแต่เริ่มต้นจนจบขั้นตอน

3. วิธีการสอบถาม/แจ้งปัญหา/ยื่นคำร้อง

วิธีการส่งคำขอ/คำร้อง

1. เข้าสู่หน้าเว็บไซต์ Intranet ที่ <http://intranet.playingcard.or.th>
2. เลือกไอคอน ezSUPPORT ดังภาพ

บริการด้านดิจิทัล



ปฏิทินจองห้องประชุม



ปฏิทินจอง
รับ-ส่งของเข้าคลัง



workD



e-GP



GFMIS



Microsoft 365



Microsoft Teams
(เวอร์ชันเว็บไซต์)



บริการเดสก์ท็อป
ระยะไกล



ดาวน์โหลดไฟล์
การประชุมออนไลน์

3. ในหน้าจอ Web Portal ให้เลือก “Open a New Ticket” จากแถบด้านบนหรือปุ่มด้านขวามือ



3

Sign In



Support Center Home



Open a New Ticket



Check Ticket Status

บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Online Support (ezSUPPORT Helpdesk Platform)

ยินดีต้อนรับสู่บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Online Support

ท่านสามารถส่งคำขอ/คำร้องต่าง ๆ มายังแผนก IT ได้จากปุ่ม "Open a New Ticket" ด้านขวา
และดำเนินการตามขั้นตอนได้ทันที

[ข่าวประกาศ]

- สำหรับข้อมูลการแจ้งปัญหาเก่าทั้งหมด จะไม่ได้รับการโอนย้ายมายังระบบใหม่ ทั้งนี้จะมีการ
คัด Knowledge ที่สำคัญมายังระบบใหม่ในอนาคต

ระบบ ezSUPPORT เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

และเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกวันและเวลาทำการราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30น. - 16.30น.

3

Open a New Ticket

Check Ticket Status

4. ในหน้าจอนี้จะแบ่งวิธีการยื่นคำขอ/คำร้องได้ 2 วิธี คือการกรอกแบบฟอร์มโดยไม่ล็อกอินเข้าสู่ระบบ และการกรอกแบบฟอร์มโดยล็อกอินเข้าสู่ระบบ

กรณีการกรอกแบบฟอร์มโดยไม่ Login เข้าสู่ระบบ

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

รายละเอียดการติดต่อ

กรุณาใส่ข้อมูลการติดต่อให้ครบถ้วนก่อนดำเนินการขั้นตอนต่อไป

อีเมล *

ชื่อ-สกุล *

4

เบอร์โทรศัพท์ภายใน *

แผนก/ส่วนงาน *

Help Topic

CAPTCHA Text:

5D2F4

Enter the text shown on the image. *

Create Ticket

Reset

Cancel

อีเมล : ให้ระบุอีเมลของโรงงานไฟฯ ซึ่งลงท้ายด้วย @playingcard.mail.go.th (หากลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบแล้วให้ข้ามไปข้อที่ 5)
ชื่อ-สกุล : ให้กรอกชื่อ-สกุลเต็ม โดยไม่ต้องระบุคำนำหน้า (หากลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบแล้วให้ข้ามไปข้อที่ 5)
เบอร์โทรศัพท์ภายใน : ระบุเบอร์ต่อภายในที่ท่านใช้งานอยู่ (หากลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบแล้วให้ข้ามไปข้อที่ 5)
แผนก/ส่วนงาน : เลือกส่วนงานของท่าน (หากลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบแล้วให้ข้ามไปข้อที่ 5)

5. หัวข้อ Help Topic ให้เลือกระบบงาน/บริการ ที่ต้องการส่งคำขอ/คำร้อง

6. เลือกประเภทการแจ้ง

[ASK] สอบถามข้อมูลทั่วไป คือการติดต่อสอบถามปัญหาทั่วไป

[OSC] แจ้งปัญหาการใช้งาน คือการแจ้งปัญหาการใช้งาน รวมถึงรายงานการขัดข้อง

[REQ] ยื่นคำขอ/คำร้อง คือการยื่นคำขอหรือคำร้องเพื่อดำเนินการเพิ่ม/ลด/เปลี่ยนแปลง/รีเซ็ตเรื่องต่าง ๆ โดยบางเรื่อง ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว โปรดศึกษาจากตารางแสดงกรณีของการติดต่อ

7. ระบบ ID ระบบงาน (ถ้ามีหรือทราบ)

8. ระบบหัวข้อเรื่องที่ต้องการแจ้งแบบสั้น ๆ

9. รายละเอียดการแจ้ง

10. คลิกที่ “choose them” หรือลากไฟล์มาใส่ในช่อง Drop files เพื่อแนบไฟล์เพิ่มเติม

11. กรอกรหัสยืนยันว่าเป็นมนุษย์

12. กด Create Ticket เพื่อสร้างคำขอ/คำร้อง

Help Topic

ระบบ ERP / ระบบจ่ายเงิน

5

รายละเอียดคำขอ

กรณารับรายละเอียดของคำขอ

ประเภทการแจ้ง *

แจ้งปัญหาการใช้งาน

6

ID ระบบ

MM-01

7

หัวข้อ *

คือข้อมูลการจ่ายเงินผิด

8

<> T A Aa B / U S ≡ 🖼️ 📺 ≡ 🔗 —

📁 🗑️

เจ้าหน้าที่คือการจ่ายเงินผิดใบ PV68000001 ยอด 19756.14 เป็น 1975614 บาท ทำให้อุดจ่ายไม่ถูก จึงขอให้

1. ยกเลิกรายการ PV68000001

2. ปลดล็อครายการเพื่อทำการใหม่อีกครั้ง

9

all changes saved

📁 Drop files here or choose them

10

CAPTCHA Text:

5D2F4

11

e text shown on the
image.

12

Create Ticket

Reset

Cancel

13. ระบบแจ้งว่า “บันทึกข้อมูลสำเร็จ !” เป็นอันเสร็จสิ้นการสร้างคำขอ/คำร้องต่าง ๆ บนระบบ

✔ Support ticket request created

บันทึกข้อมูลสำเร็จ !

ระบบได้ส่งคำขอ/คำร้องของคุณเรียบร้อยแล้ว หมายเลขคำขอ/คำร้องจะอยู่ในอีเมลที่ท่านได้กรอกไว้

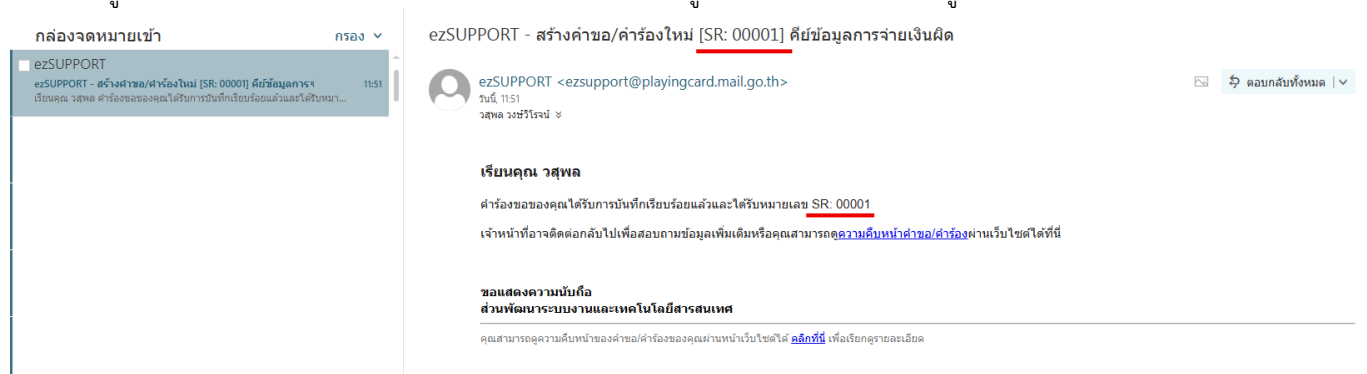
และสามารถตรวจสอบสถานะของคำขอ/คำร้องของคุณได้จากเมนู **Check Ticket Status**

ขอแสดงความนับถือ

ส่วนพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีการตรวจสอบคำขอ/คำร้องด้วยตัวเอง

ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบหมายเลขเคสได้จากอีเมล หรือเข้าสู่ระบบ ezSUPPORT เพื่อดูรายการทั้งหมดที่ผ่านมา



The screenshot shows an email confirmation from ezSUPPORT with the subject "ezSUPPORT - สร้างคำขอ/คำร้องใหม่ [SR: 00001] คีย์ข้อมูลการจ่ายเงินผิด". The email body contains the ticket details and a link to check the status. Below the email, the user interface of the ezSUPPORT system is shown, with the "Check Ticket Status" button highlighted in red.

1. ในหน้าจอ Web Portal ให้เลือก “Check Ticket Status” จากแถบด้านบนหรือปุ่มด้านขวามือ

Sign In



1



Support Center Home



Open a New Ticket



Check Ticket Status

บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Online Support (ezSUPPORT Helpdesk Platform)

ยินดีต้อนรับสู่บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Online Support

ท่านสามารถส่งคำขอ/คำร้องต่าง ๆ มายังแผนก IT ได้จากปุ่ม "Open a New Ticket" ด้านขวา และดำเนินการตามขั้นตอนได้ทันที

[ข่าวประกาศ]

- สำหรับข้อมูลการแจ้งปัญหาเก่าทั้งหมด จะไม่ได้รับการโอนย้ายมายังระบบใหม่ ทั้งนี้จะมีการคัด Knowledge ที่สำคัญมายังระบบใหม่ในอนาคต

ระบบ ezSUPPORT เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

และเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกวันและเวลาทำการราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30น. - 16.30น.

Open a New Ticket

1

Check Ticket Status

2. กรอกรหัสและหมายเลขคำขอ/คำร้องที่ได้รับจากอีเมล หรือเลือก Sign In เพื่อเข้าสู่ระบบด้วยตัวเอง

Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. This will sign you in to view your ticket.

2

Email Address:
e.g. john.doe@osticket.com

Ticket Number:
e.g. 051243

[View Ticket](#)

2

Have an account with us? [Sign In](#)



3. ในหน้าจอนี้ ท่านสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของคำขอ/คำร้อง และพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ได้ผ่าน Post a Reply

💡 คีย์ข้อมูลการจ่ายเงินผิด #SR: 00001

[Print](#) [Edit](#)

Basic Ticket Information

Ticket Status: เปิดงาน
Department: IT Department
Create Date: 6/30/25 11:51

User Information

Name: วสุพล วงษ์วิโรจน์
Email: vasupon-w@playingcard.mail.go.th
Phone:

รายละเอียดคำขอ

ประเภทการแจ้ง: แจ้งปัญหาการใช้งาน
ID ระบบ: MM-01

วสุพล วงษ์วิโรจน์ posted 6/30/25 11:51

เจ้าหน้าที่คีย์ข้อมูลการจ่ายเงินผิดใบ PV680000001 จึงขอให้

- ยกเลิกรายการดังกล่าว
- ปลดล๊อครายการให้คีย์ได้ใหม่

 Created by  วสุพล วงษ์วิโรจน์ 6/30/25 11:51

Post a Reply

To best assist you, we request that you be specific and detailed *

<>
🔍
A Aa B / U ↺ ☰ 🖼️ 📺 ☰ 🔗 —

 Drop files here or choose them

[Post Reply](#) [Reset](#) [Cancel](#)

ตารางแสดงกรณีของการติดต่อ

ประเภทการแจ้งปัญหา	กรณีของการติดต่อ	ช่องทางติดต่อของผู้ใช้	ช่องทางติดต่อกลับของผู้ดูแล	หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
สอบถามทั่วไป	สอบถามปัญหาการใช้งานทั่วไป			
แจ้งปัญหาการใช้งาน	- แจ้งปัญหาการใช้งานทั่วไป - แจ้งปัญหาการใช้งานระบบงานโรงงานไฟฟ้า - แจ้งปัญหาเครื่องเสีย/เปิดไม่ติด/อินเทอร์เน็ต	  	  	
	- แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ GFMIS - แจ้งปัญหาการใช้งานระบบ e-GP - แจ้งปัญหาการใช้งานระบบที่ไม่เกี่ยวข้องกับโรงงานไฟ	  	  	โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่ดูแลระบบดังกล่าว
ยื่นคำขอ/คำร้อง	กรณีของการเข้าสู่บริการต่าง ๆ ของโรงงานไฟ			
	- บัญชีผู้ใช้ถูกล็อก - ขอรีเซ็ตอุปกรณ์ 2FA - ลืมบัญชีผู้ใช้/รหัสผ่าน - ขอชื่อผู้ใช้งาน/รหัสผ่านใหม่	   	   	
	กรณีของการเข้าสู่ Windows เมื่อเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์			
	- บัญชีผู้ใช้ถูกล็อก - ลืมบัญชีผู้ใช้/รหัสผ่าน - ขอชื่อผู้ใช้งาน/รหัสผ่านใหม่	  	  	
	ขอเบิกอุปกรณ์ทดแทนที่ชำรุด เช่น Mouse, Keyboard เป็นต้น			ขึ้นอยู่กับความพร้อมของอุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้
	ขอเบิกวัสดุสิ้นเปลือง เช่น หมึกพิมพ์, Drum เป็นต้น			ขึ้นอยู่กับความพร้อมของวัสดุสิ้นเปลืองที่จัดเตรียมไว้
	ขอติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ เพิ่มเติม			ขึ้นอยู่กับความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ในปัจจุบันและการอนุมัติ
	- ขอเพิ่ม/เปลี่ยนการตั้งค่าระบบงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงรายงานระบบงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงโปรแกรมระบบงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงระเบียบ/กฎหมาย - ปรับปรุงรายการที่เกิดจากการบันทึกไม่ปกติ - ขอเพิ่ม/ลด/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงสิทธิ์การเข้าถึง - ขอเพิ่ม/ลด/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงผู้ใช้งาน - ขอเพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงเว็บไซต์	         	         	บันทึกข้อความขออนุมัติเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงรายการ สำหรับเปิดคำร้อง โปรดศึกษาเพิ่มเติมหน้า 11 เป็นต้นไป

ประเภท การแจ้งปัญหา	กรณีของการติดต่อ	ช่องทาง การติดต่อของ ผู้ใช้	ช่องทาง การติดต่อกลับ ของผู้ดูแล	หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	- ขอเพิ่ม/เปลี่ยนการตั้งค่าระบบงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงรายงานระบบงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงโปรแกรมระบบงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน - ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงระเบียบ/กฎหมาย - ปรับปรุงรายการที่เกิดจากการบันทึกไม่ปกติ - ขอเพิ่ม/ลด/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงสิทธิ์การเข้าถึง - ขอเพิ่ม/ลด/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงผู้ใช้งาน - ขอเพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงเว็บไซต์	× × × × × × × × ×	        	บันทึกข้อความขออนุมัติ เพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ ปรับปรุงรายการ สำหรับ เปิดคำร้อง
	- ขอตรวจสอบกล่องวงจรปิด - ขอไฟล์กล่องวงจรปิด	× ×	 	กรณีที่ต้องการสำเนาภาพ หรือวิดีโอจากกล้องวงจรปิด - บุคคลภายนอก φόρμ เอกสารคำร้องฯ สำเนาไป บันทึกแจ้งความตรงคำ ร้องฯและยื่นบัตรที่ หน่วยงานราชการออกให้ ที่สามารถใช้ยืนยันตัวตน ของผู้ยื่นคำร้องฯ (คืน บัตร) - บุคคลภายใน φόρμ เอกสารคำร้องฯ
	- ขอเพิ่ม/ลดลายนิ้วมือ/ใบหน้าเข้า-ออกงาน - ขอแก้ไขลายนิ้วมือ/ใบหน้าเดิม	× ×	× ×	โปรดติดต่อส่วนทรัพยากร บุคคลเพื่อทำการ
	- ขอเพิ่ม/ลดลายนิ้วมือ/ใบหน้าเข้า-ออกห้อง ทำงาน - ขอแก้ไขลายนิ้วมือ/ใบหน้าเดิม	× 	 	เอกสารการอนุมัติคำขอ เพิ่ม/เปลี่ยนแปลง

สัญลักษณ์แทนความหมาย

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

หมายเหตุ

- การสอบถามข้อมูลใด ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ หรือการบอกกล่าวด้วยวาจา ไม่สามารถใช้ในการอ้างอิงได้
- การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยไม่ผ่านระบบและติดต่อแบบส่วนตัว ไม่ถือว่าเป็นการแจ้งปัญหาอย่างเป็นทางการ ส่วนพัฒนาระบบงานฯ ขอสงวนสิทธิ์
ปฏิเสธความรับผิดชอบทุกกรณี
- กรณีที่ต้องการใช้อ้างอิง จะต้องทำหนังสือสอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร หรือแจ้งผ่าน Online Support เพื่อใช้ในการตอบกลับเกี่ยวกับข้อ
สงสัย การแจ้งปัญหาและยื่นคำขอ/คำร้อง

- กรณีที่พบว่ารายละเอียดในการสอบถาม/แจ้งปัญหา/ยื่นคำขอคำร้องไม่มีรายละเอียด ไม่ชัดเจน ไม่มีเอกสารการขออนุมัติการเพิ่ม/ลด/เปลี่ยนแปลงใด ๆ จะถือว่าการแจ้งปัญหานั้นยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์และไม่รับคำร้องดังกล่าว
- ผู้ใช้งานจะต้องยื่นคำร้องด้วยตัวเอง **ไม่สามารถยื่นแทนกันได้** เนื่องจากการแก้ไข จะแก้ไขเฉพาะบุคคลที่แจ้งเข้ามาเท่านั้น
- ผู้ใช้งานต้องเผื่อเวลาในการแก้ไขงาน เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและแก้ไข
- ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขปัญหา โดยดำเนินการคิวออนไลน์เป็นลำดับแรก และคิวสำหรับ Walk-in เป็นลำดับรอง ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินเท่านั้น

กรณีของการขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก

ในกรณีที่ผู้ใช้งานหรือหน่วยงานเป็นผู้ร้องขอให้เพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก รายงานหรือโปรแกรม

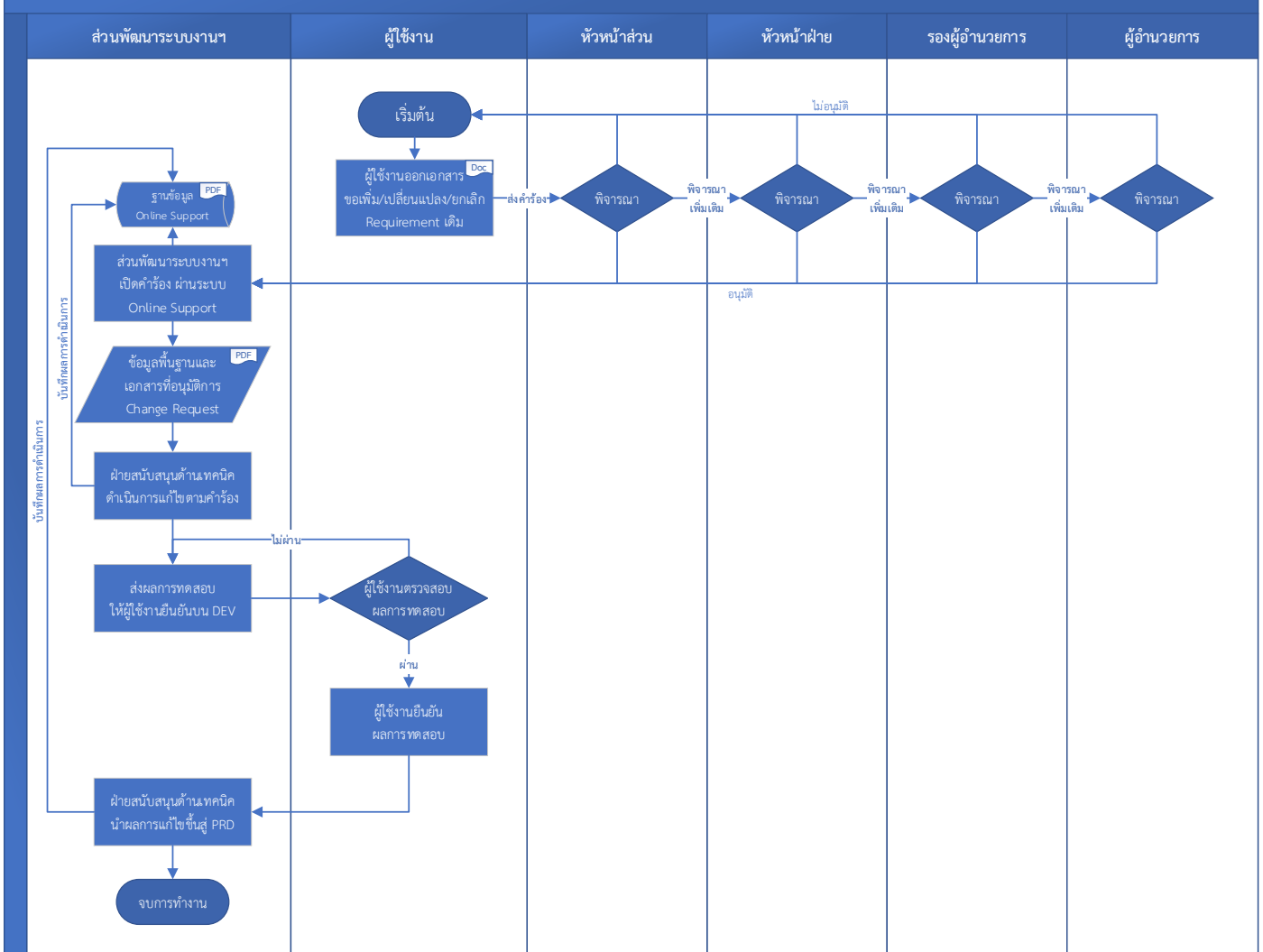
ผลกระทบ

- รายงาน
- โปรแกรม
- ขั้นตอนทางธุรกิจ (ถ้ามี)

เอกสารที่ต้องการ

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

Change Request Process - กรณีหน่วยงานหรือผู้ใช้งานมีความประสงค์ขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก



กรณีของการขอเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิกที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและทางกฎหมาย

ในกรณีที่มีประกาศหรือคำสั่งที่ออกโดยโรงงานไฟและประกาศอย่างเป็นทางการพร้อมลงลายมือชื่อผู้อนุมัติ

ผลกระทบ

- รายงาน
- โปรแกรม
- ขั้นตอนทางธุรกิจ (ถ้ามี)

เอกสารที่ต้องการ

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

Change Request Process - กรณีที่มีการเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิกที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและทางกฎหมาย

