

บริการ ICT Service

สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี ให้บริการด้านเทคโนโลยีสำหรับนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งสามารถติดต่อสอบถาม ปรีกษาและแจ้งขอแก้ไขปัญหาในส่วนของระบบที่สำนักดิจิทัลฯ เป็นผู้ดูแลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

จุดให้บริการ

จุดให้บริการแต่ละวิทยาเขต ดังนี้

- พระราชวังสนามจันทร์ ติดต่อที่ ชั้น 2 อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล
- เพชรบุรี ติดต่อที่ ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ
- วังท่าพระ ติดต่อที่ ชั้น B อาคารศูนย์รวม 3
- ตลิ่งชัน ติดต่อที่ ชั้น 3

ระยะเวลาในการขอรับบริการ

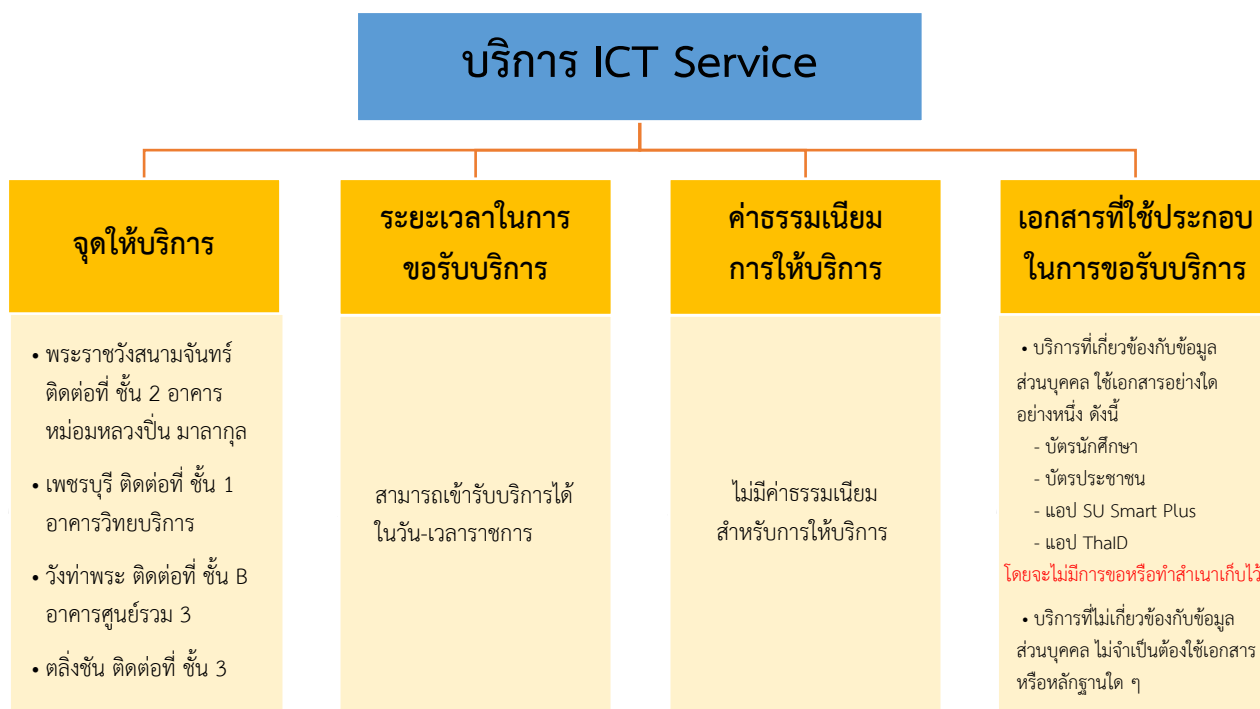
สามารถเข้ารับบริการได้ในเวลาราชการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.)

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการ

เอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ

- บริการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เรื่อง SU-IT Account ขอตรวจสอบผ่านบัตรนักศึกษา หรือบัตรประชาชน (แอป SU Smart Plus/ ThaiID) โดยจะไม่มี การขอ หรือทำสำเนาเก็บไว้
- บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เรื่องการเข้าใช้งาน Teams ไม่ได้, การเข้า Google Classroom ไม่ได้ ฯลฯ บริการเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารหรือหลักฐานใด ๆ



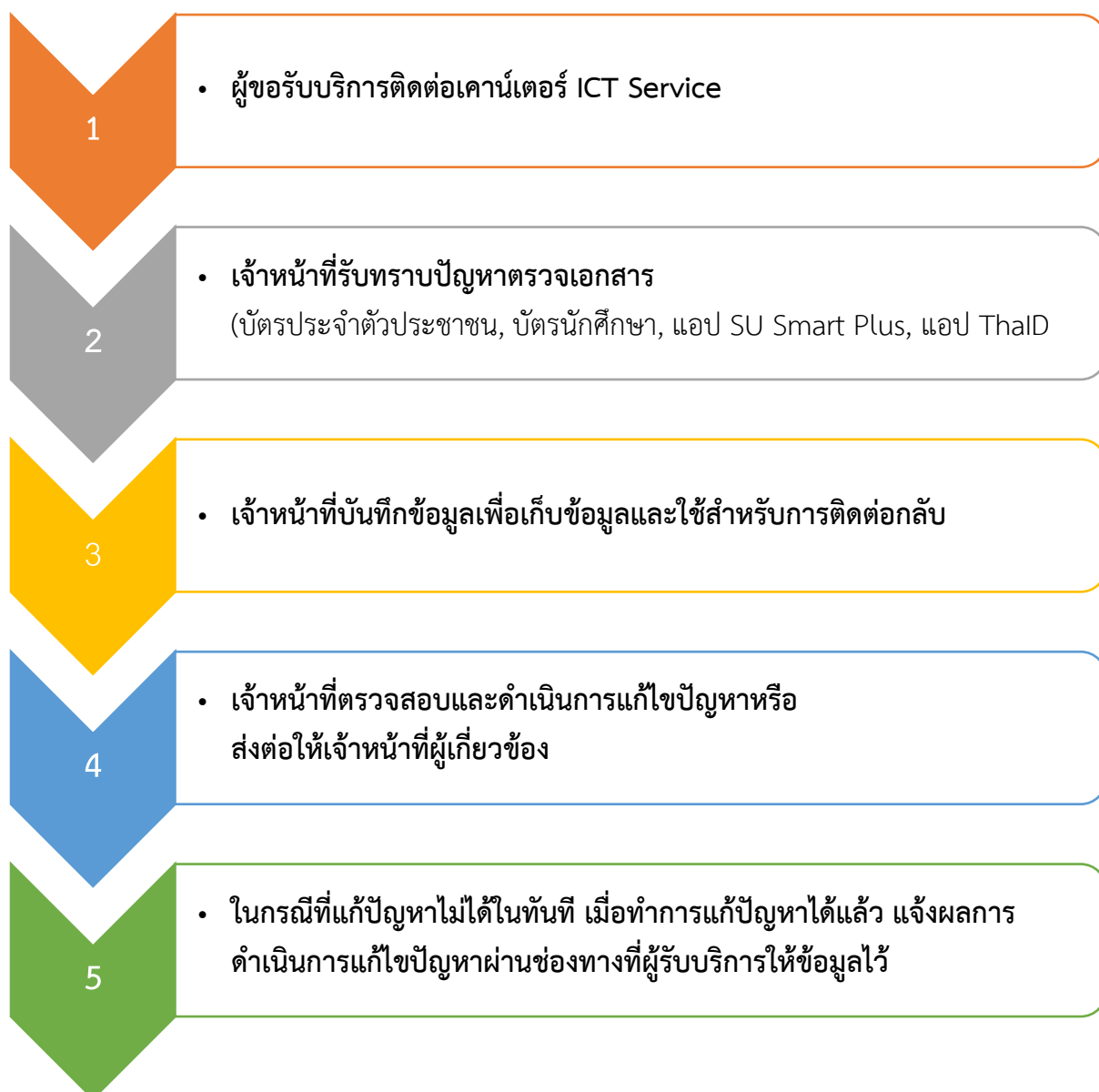
ขั้นตอนในการขอรับบริการ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่บริเวณเคาน์เตอร์ ICT Service เพื่อติดต่อสอบถาม ขอรับบริการ หรือแจ้งแก้ไข
ปัญหา
2. หากปัญหาที่ต้องการติดต่อเป็นบริการที่เกี่ยวข้องข้อมูลส่วนบุคคล อาจมีการขอตรวจสอบเอกสาร
เช่น การติดต่อเรื่อง SU-IT Account อาจมีการขอตรวจสอบบัตรนักศึกษา บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตร
ประจำตัวผ่านแอป ThaiD หรือ SU Smart Plus เพื่อตรวจสอบการเป็นเจ้าของข้อมูลที่แท้จริงและตรวจสอบ
ข้อมูลที่ต้องการ โดยไม่มีการขอหรือทำสำเนาเพื่อเก็บไว้
3. หากเป็นปัญหาเรื่องการเข้าใช้งานระบบ การแจ้งปัญหาที่พบในบริการต่าง ๆ จะไม่มีการร้องขอ
ข้อมูลส่วนบุคคลหรือเอกสารใด ๆ แต่อาจเป็นการขอช่องทางสำหรับติดต่อกลับผู้ใช้บริการเพื่อแจ้ง เมื่อ
ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ เช่น การแจ้งเรื่องเข้าใช้งาน SU-WiFi ไม่ได้ ฯลฯ
4. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ ICT Service จะขอทราบข้อมูลผู้ขอรับบริการเบื้องต้น เช่น ชื่อ-สกุล รหัส
นักศึกษา เพื่อใช้เก็บเป็นข้อมูลผู้ขอรับบริการและอาจขอช่องทางติดต่อกลับในบางกรณีเท่านั้น
5. เมื่อขอรับบริการหรือแจ้งปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ ICT Service จะพิจารณาข้อสอบถาม
หรือปัญหาเบื้องต้น ว่าสามารถดำเนินการได้ในทันทีหรือจำเป็นต้องส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบในการ
แก้ไขปัญหา นั้น ๆ

- หากพิจารณาแล้วว่าสามารถดำเนินการได้ เจ้าหน้าที่จะให้บริการทันที
- หากพิจารณาแล้วว่าจำเป็นต้องส่งต่อไปกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องนั้น ๆ จะประสานต่อให้ได้พบกับเจ้าหน้าที่
- หากพิจารณาแล้วจะต้องเป็นการรับแจ้งเรื่องไว้ แล้วนำเรื่องประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องนั้น ๆ จะเป็นการรับเรื่องเพื่อประสานแก้ไขต่อไป และเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะทำการติดต่อกลับผู้รับบริการเพื่อแจ้งให้ทราบ

ขั้นตอนการให้บริการ

ICT Service



ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของปัญหาและจำนวนผู้ติดต่อขอรับบริการในขณะนั้น ๆ โดยแต่ละบริการจะใช้เวลาแตกต่างกันไปเงื่อนไขของระบบบริการนั้น ๆ

ตัวอย่าง

- บริการให้คำแนะนำการลงทะเบียน SU-IT Account สำหรับผู้ขอรับบริการครั้งแรก ใช้เวลา 5-10 นาที ก็จะสามารถใช้งานได้ ส่วนการใช้งาน Email จะต้องใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง เพื่อให้ระบบสร้าง Email Account หลังจากลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว
- บริการปรับปรุงข้อมูลใน SU-IT Account เช่น มีการเปลี่ยนแปลง ชื่อ-สกุล หากมีการแจ้งหน่วยงานที่ดูแลข้อมูลมาแล้ว เช่น นักศึกษาแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวที่กองบริหารงานวิชาการเรียบร้อยแล้ว เมื่อมาติดต่อเคาน์เตอร์ ICT Service จะใช้เวลาในการปรับปรุงข้อมูลไม่เกิน 5 นาที แต่จะต้องใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง เพื่อให้ระบบสร้าง Email Account ใหม่
- บริการปรึกษาเรื่องการเข้าใช้งานโปรแกรมหรือระบบต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนต่างกัน โดยอาจใช้เวลามากกว่า 5 นาทีขึ้นไป

ขั้นตอนการขอรับบริการ ICT Service ผ่าน Counter Service ของสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี

