

คู่มืออธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบ  
ศูนย์ส่งเสริมระบบงานบริการดิจิทัล

โดย

บริษัท ออพติมัส โซลูชั่น คอลชัลติง จำกัด

เลขที่ใบสั่งจ้างที่ ๑๗/๒๕๖๓

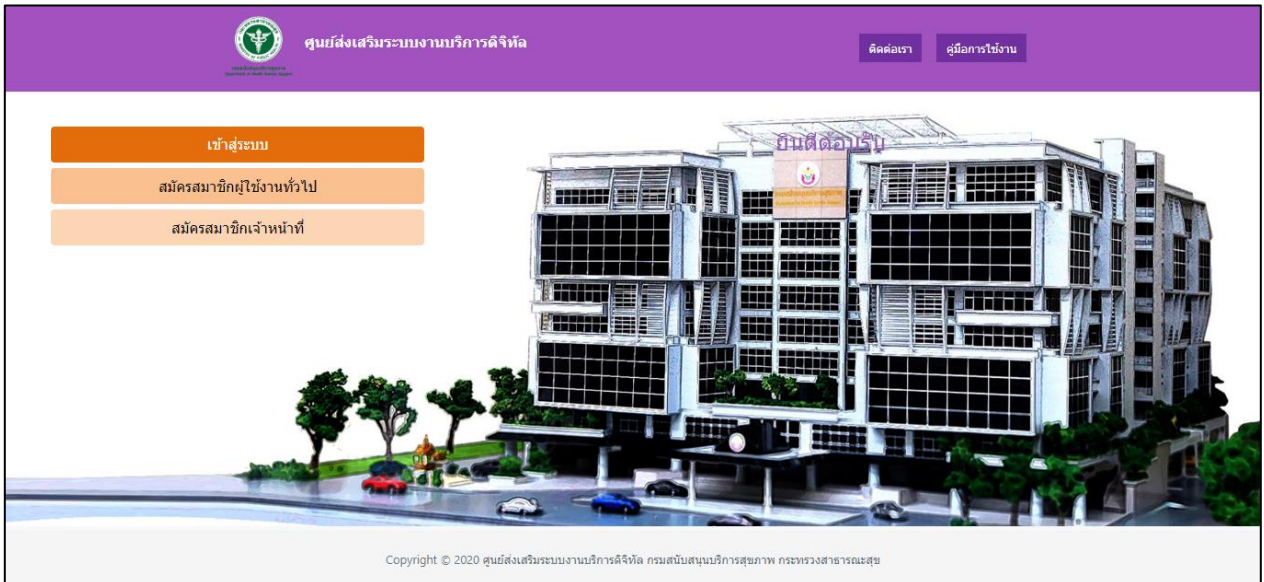
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. เข้าสู่เว็บไซต์และการสมัครสมาชิก	๒
๒. การเข้าสู่ระบบ (Login) และการเปลี่ยนแปลงข้อมูล	๑๐
๓. ขั้นตอนการดำเนินงาน สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป	๑๖
๓.๑ การยื่นคำปรึกษาและแก้ปัญหา	๑๗
๓.๒ การติดตามสถานะ	๑๙
๓.๓ การประเมินความพึงพอใจ	๒๒

## ๑.การเข้าสู่เว็บไซต์และการสมัครสมาชิก

## ๑.๑ ขั้นตอนการสู่เว็บไซต์

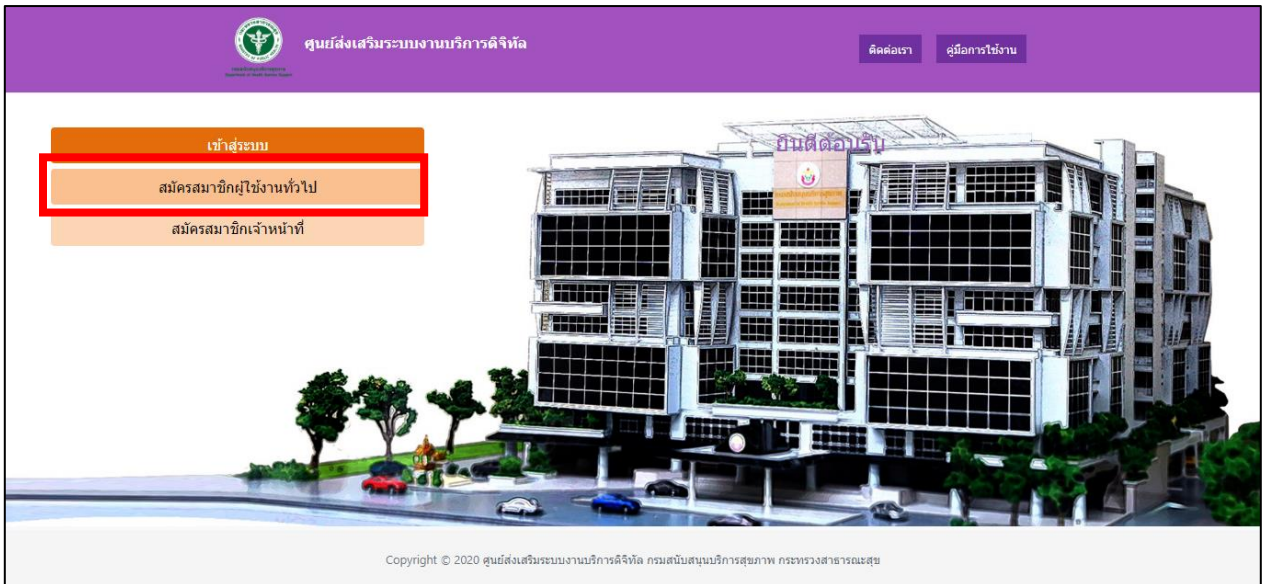
ผู้ใช้งานจะต้องทำการสมัครใช้บริการระบบศูนย์ส่งเสริมระบบงานบริการดิจิทัลก่อน จึงจะสามารถดำเนินการยื่นคำร้องขอคำปรึกษาและแก้ปัญหาการใช้งานระบบธุรกิจสุขภาพดิจิทัล ได้ที่ <http://it-hs.hss.moph.go.th/> โดยหน้าของระบบจะแสดงดังรูปที่ ๑



รูปที่ ๑ หน้าแรก

## ๑.๒ ขั้นตอนการสมัครสมาชิก

๑. สำหรับท่านที่ยังไม่มีบัญชีผู้ใช้งาน สามารถทำการสมัครสมาชิกโดยการคลิกเลือก “สมัครสมาชิกผู้ใช้งานทั่วไป” สำหรับผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป



รูปที่ ๒ สมัครสมาชิกผู้ใช้งานทั่วไป

๑.๑ สำหรับการสมัครสมาชิกผู้ใช้งานทั่วไป ทำการกรอกข้อมูลส่วนตัวให้ครบถ้วน

### ข้อมูลสำหรับเข้าใช้งานระบบ

- Username ชื่อผู้ใช้งาน
- Password รหัสผ่าน
- Confirm Password ยืนยันรหัสผ่าน

รูปที่ ๓ ข้อมูลสำหรับเข้าใช้งานระบบ สำหรับการสมัครสมาชิกผู้ใช้งานทั่วไป

## ข้อมูลสำหรับติดต่อ

- ชื่อ
- นามสกุล
- email
- เบอร์โทรศัพท์
- เลขบัตรประจำตัวประชาชน

1 ข้อมูลสำหรับเข้าใช้งานระบบ

2 ข้อมูลสำหรับติดต่อ

### ข้อมูลสำหรับติดต่อ

กรุณากรอกข้อมูลที่มี \* ใจจรณ

ชื่อ \*  
กรุณาใส่ ชื่อ (ไม่ต้องใส่ตำแหน่งหัวข้อ)

นามสกุล \*  
กรุณาใส่ นามสกุล

email \*  
กรุณาใส่ email เช่น test@test.com ห้ามซ้ำ

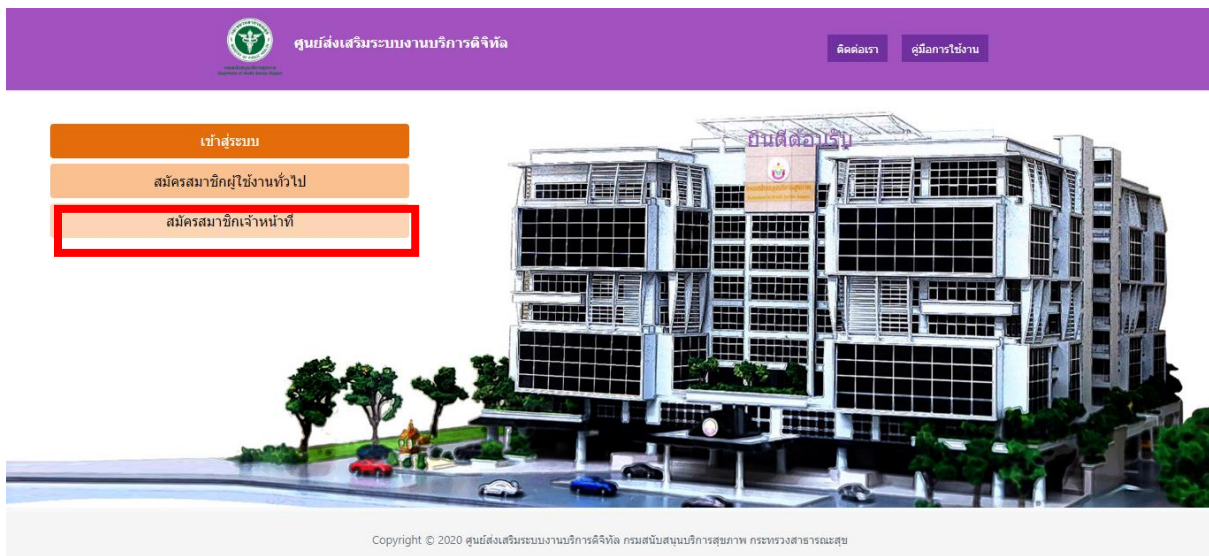
เบอร์โทรศัพท์ \*  
กรุณาใส่ เบอร์โทรศัพท์ เช่น 0834922365

เลขบัตรประชาชน \*  
กรุณาใส่ เลขบัตรประชาชน

ย้อนกลับ บันทึก

รูปที่ ๔ ข้อมูลสำหรับติดต่อ สำหรับการสมัครสมาชิกผู้ใช้งานทั่วไป

๒. สำหรับท่านที่ยังไม่มีบัญชีเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน สามารถทำการสมัครสมาชิกโดยการคลิกเลือก “สมัครสมาชิกเจ้าหน้าที่” สำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง และ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัด



รูปที่ ๕ สมัครสมาชิกเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

๒.๑ สำหรับการสมัครสมาชิกของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน ทำการกรอกข้อมูลส่วนตัวให้ครบถ้วน

### ข้อมูลสำหรับเข้าใช้งานระบบ

- Username ชื่อผู้ใช้งาน
- Password รหัสผ่าน
- Confirm Password ยืนยันรหัสผ่าน

รูปที่ ๖ ข้อมูลสำหรับเข้าใช้งานระบบ สำหรับการสมัครสมาชิกของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

### ข้อมูลสำหรับติดต่อ

- ชื่อ
- นามสกุล
- email
- เบอร์โทรศัพท์
- เลขบัตรประชาชน

1 ข้อมูลสำหรับเข้าใช้งานระบบ

2 ข้อมูลสำหรับติดต่อ

3 ข้อมูลเจ้าหน้าที่

### ข้อมูลสำหรับติดต่อ

กรุณากรอกข้อมูลที่มี \* ใจครบ

ชื่อ \*

กรุณาใส่ ชื่อ (ไม่ต้องใส่คำนำหน้าชื่อ)

นามสกุล \*

กรุณาใส่ นามสกุล

email \*

กรุณาใส่ email เช่น test@test.com ห้ามซ้ำ

เบอร์โทรศัพท์ \*

กรุณาใส่ เบอร์โทรศัพท์ เช่น 0834922365

เลขบัตรประชาชน \*

ย้อนกลับ

ต่อไป

รูปที่ ๗ ข้อมูลสำหรับติดต่อ สำหรับการสมัครสมาชิกของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

### ข้อมูลเจ้าหน้าที่

- ตำแหน่งที่สังกัด
- หน่วยงาน
- หน่วยงานย่อย
- เบอร์โทรศัพท์หน่วยงาน



1 ข้อมูลสำหรับเข้าใช้งานระบบ

2 ข้อมูลสำหรับติดต่อ

3 ข้อมูลเจ้าหน้าที่

### ข้อมูลเจ้าหน้าที่

กรุณากรอกข้อมูลในกรณีที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งสแกน

ตำแหน่ง

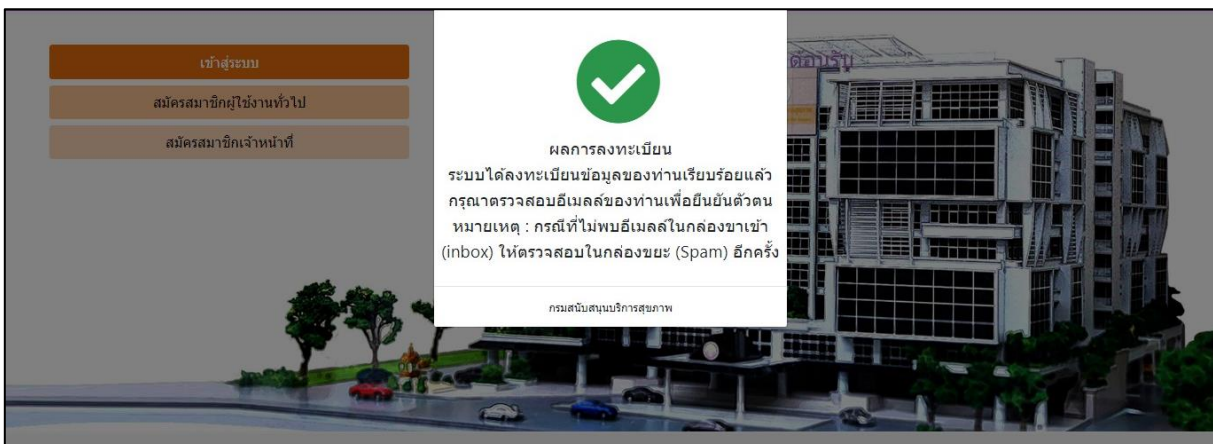
หน่วยงานกรม (ระบุ)

หน่วยงานสสจ. (ระบุ)

เบอร์โทรศัพท์หน่วยงาน

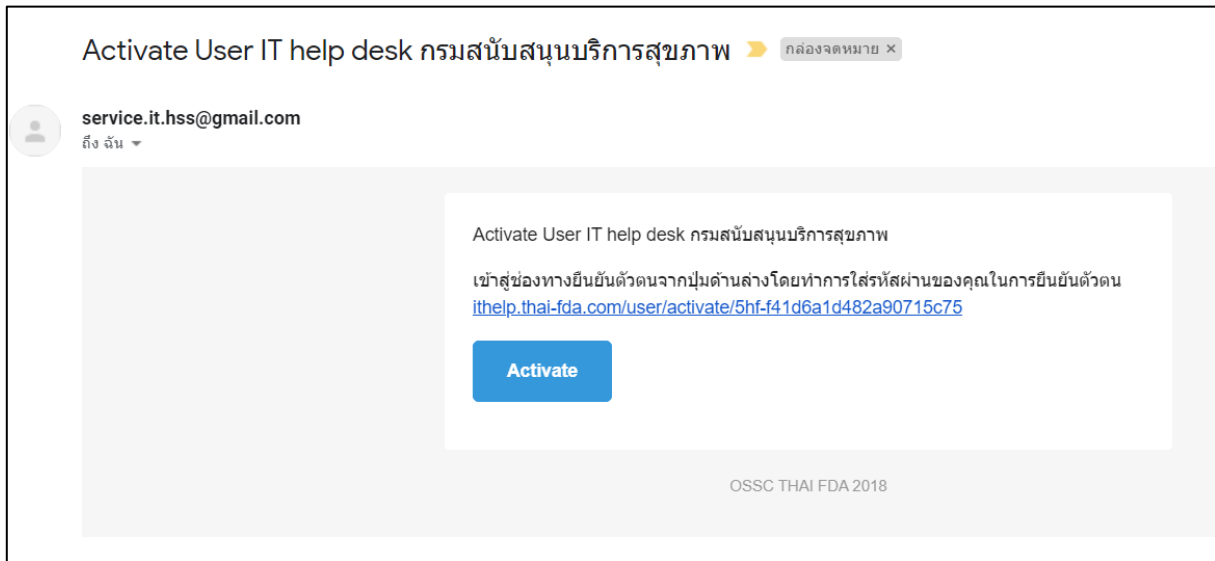
รูปที่ ๘ ข้อมูลเจ้าหน้าที่ สำหรับการสมัครสมาชิกของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

๓. เมื่อทำการกรอกข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ปุ่ม “บันทึก” ระบบจะส่งข้อความแจ้งเตือนให้ท่านทางอีเมล เพื่อให้ท่านยืนยันตัวตนก่อนเข้าสู่ระบบ



รูปที่ ๙ ผลการลงทะเบียน

๔. การยืนยันตัวตนผ่านอีเมล ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่ม “ยืนยันตัวตน”



รูปที่ ๑๐ การยืนยันตัวตนผ่านอีเมล

## ๒. การเข้าสู่ระบบ (Login) และเปลี่ยนแปลงข้อมูล

## ๒.๑ ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

๑. เมื่อผู้ใช้งานได้ดำเนินการยืนยันตัวตนผ่านอีเมล ให้ท่านทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบด้วยการกรอก “ชื่อผู้ใช้งาน” และ “รหัสผ่าน” ให้ถูกต้อง และคลิกที่ “เข้าสู่ระบบ”

รูปที่ ๑๑ หน้าเข้าสู่ระบบ

๒. หากผู้ใช้งานลืมรหัสผ่าน ให้ท่านคลิกปุ่ม “ลืมรหัสผ่าน” ระบบจะทำการส่งข้อความไปยังอีเมลที่ท่านใช้สมัครสมาชิก

รูปที่ ๑๒ ลืมรหัสผ่าน

๓. กรอกอีเมลที่ผู้ใช้งานใช้ในการสมัครสมาชิก ระบบจะส่งแจ้งเตือนการรีเซ็ตรหัสผ่าน ให้ผู้ใช้งานตรวจสอบในกล่องจดหมายของอีเมล และคลิกลิงก์พร้อมเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ ดังรูป ๑๓.๑ - ๑๓.๒

## ลืมรหัสผ่าน?

ป้อนที่อยู่อีเมลของคุณด้านล่างและเราจะส่งอีเมลคำแนะนำสำหรับการตั้งค่าใหม่

อีเมล:

รูปที่ ๑๓ กรอกอีเมลที่ท่านใช้ในการสมัครสมาชิก

 **service.it.hss@gmail.com** 13:05 (1 นาทีที่ผ่านมา) ☆ ↶ ⋮

ส่ง ฉัน ▾

เริ่มกระบวนการตั้งรหัสผ่านใหม่ของคุณ daorada,  
กดจากลิงค์ด้านล่าง:

<http://it-hs.hss.moph.go.th/reset/Mg/5hf-950d228ecb2b0815d017/>

หากการคลิกลิงค์ด้านบนใช้งานไม่ได้โปรดคัดลอกและวาง URL ในเบราว์เซอร์ใหม่แทน

ขอแสดงความนับถือ

รูปที่ ๑๓.๑ ลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่

## ตั้งรหัสผ่านใหม่

รหัสผ่านใหม่:

ยืนยันการตั้งรหัสผ่านใหม่:

รูปที่ ๑๓.๒ ตั้งรหัสผ่านใหม่

## ๒.๒ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

๑. คลิกที่ข้อมูลส่วนตัวตามรูปที่ ๑๕ เพื่อแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

รูปที่ ๑๕ แก้ไขข้อมูลส่วนตัว

๒. กรอกข้อมูลส่วนตัวที่ผู้ใช้งานต้องการแก้ไข และทำการคลิกปุ่ม “บันทึกเปลี่ยนแปลงข้อมูล”

**ข้อมูลส่วนตัว**

**ข้อมูลสำหรับเข้าสู่ระบบ**

ชื่อผู้ใช้งาน \*

\_\_\_\_\_

**ข้อมูลสำหรับติดต่อ**

ชื่อ \*

\_\_\_\_\_

นามสกุล \*

\_\_\_\_\_

email \*

\_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ \*

\_\_\_\_\_

เลขบัตรประชาชน \*

\_\_\_\_\_

**บันทึกเปลี่ยนแปลงข้อมูล**

**เปลี่ยนรหัสผ่าน**

รูปที่ ๑๖ แก้ไขข้อมูลส่วนตัว

๓. หากผู้ใช้งานต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน ทำการคลิกปุ่ม “เปลี่ยนรหัสผ่าน”

**ข้อมูลส่วนตัว**

**ข้อมูลสำหรับเข้าสู่ระบบ**

ชื่อ

**ข้อมูลสำหรับติดต่อ**

ชื่อ \*

นามสกุล \*

email \*

เบอร์โทรศัพท์ \*

เลขบัตรประชาชน \*

**บันทึกเปลี่ยนแปลงข้อมูล**

**🔑 เปลี่ยนรหัสผ่าน**

รูปที่ ๑๗ เปลี่ยนรหัสผ่าน

๔. ให้ผู้ใช้งานกรอก รหัสผ่านเก่า และตั้งรหัสผ่านใหม่ ยืนยันการตั้งรหัสผ่านใหม่ แล้วคลิกปุ่ม “เปลี่ยนรหัสผ่าน”

### เปลี่ยนรหัสผ่าน

รหัสผ่านเก่า:

รหัสผ่านใหม่:

ยืนยันการตั้งรหัสผ่านใหม่:

**เปลี่ยนรหัสผ่าน**

กลับหน้าเดิม

รูปที่ ๑๘ ตั้งรหัสผ่านใหม่



### ๓. ขั้นตอนการดำเนินงาน สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป

### ๓.๑ การยื่นคำปรึกษาและแก้ไขปัญหา

๑. หลังจากทำการเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ใช้งานทำการเลือกรายละเอียดของปัญหา ดังนี้

๑.๑ ช่องทางการยื่นคำขอ เลือก “ระบบคำร้องขอคำปรึกษาและแก้ปัญหการใช้งานระบบธุรกิจสุขภาพ ดิจิทัล”

๑.๒ ระบบที่ต้องการแจ้งปัญหาการใช้งาน เลือก ระบบที่ผู้ใช้งานต้องการแจ้งปัญหา

๑.๓ หัวข้อในการแก้ไขปัญหา เลือก ปัญหาที่ผู้ใช้งานพบ

ยื่นคำร้องขอ [ข้อมูลส่วนตัว](#)

[ยื่นคำขอใหม่](#) [ติดตามสถานะคำขอ](#)

**คำร้องขอคำปรึกษาและแก้ปัญหการใช้งานระบบธุรกิจสุขภาพดิจิทัล**  
กรณารอกข้อมูลให้ครบถ้วน

ช่องทางการยื่นคำขอ \*

ระบบยื่นคำร้องขอคำปรึกษาและแก้ปัญหการใช้งานระบบธุรกิจสุขภาพดิจิทัล

ระบบที่ต้องการแจ้งปัญหาการใช้งาน \*

ระบบ biz portal (สปบ)

หัวข้อในการแก้ไขปัญหา \*

ใช้งานระบบ Biz portal ไม่เป็น

รูปที่ ๑๙ หน้ายื่นคำขอ

๑.๔ ผู้ใช้งานสามารถคัดลอก URL บนหน้าเว็บไซต์ที่มีปัญหา โดยผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มบนคีย์บอร์ด Ctrl + C จากหน้าเว็บที่มีปัญหาและวางในช่องว่าง Ctrl + V กดทั้งสองปุ่มพร้อมกัน หรือคลิกขวาที่ลิงก์แล้วคลิก “คัดลอก” และ “วาง” ดังรูปที่ ๒๐

URL \*

กรณาส่ง URL ที่มีปัญหา

[แนะนำวิธีระบุ URL?](#)

รูปที่ ๒๐ วิธีกรใส่ URL

๑.๕ ผู้ใช้งานสามารถกรอกรายละเอียดของปัญหาเพิ่มเติมในช่อง “รายละเอียด” และแนบเอกสารเพิ่มเติมได้โดยคลิก Browse พร้อมเลือกเอกสารที่ต้องการแนบเพิ่มเป็นไฟล์นามสกุล PDF / MS office / JPG / VDO / MP4 เมื่อผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดครบถ้วนคลิกที่ “ยื่นคำขอ” ดังรูปที่ ๒๑

มีรายละเอียด ดังนี้

Paragraph B I A [List Icons] [Link Icon]

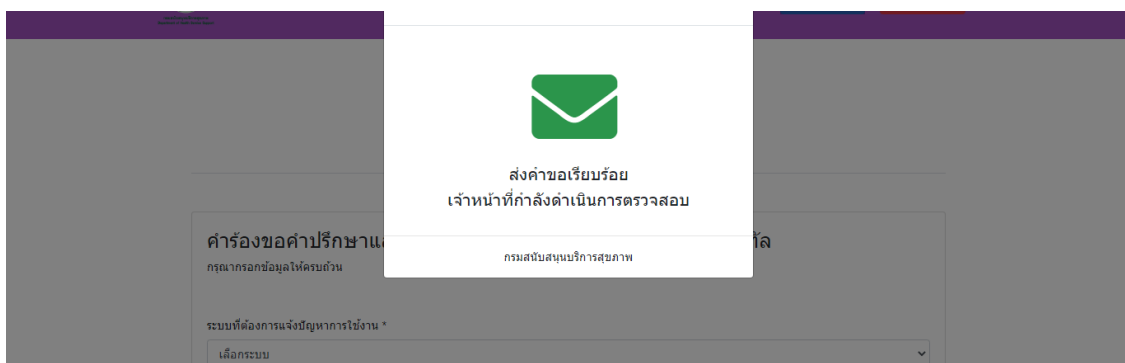
POWERED BY TINYMCE

เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ PDF /MS office /JPG / VDO /MP4	Browse
เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ PDF /MS office /JPG / VDO /MP4	Browse
เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ PDF /MS office /JPG / VDO /MP4	Browse
เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ PDF /MS office /JPG / VDO /MP4	Browse

**ยื่นคำขอ**

รูปที่ ๒๑ กรอกรายละเอียดของปัญหาและยื่นคำขอ

๒. เมื่อผู้ใช้งานยื่นคำขอสำเร็จ ระบบจะแสดงหน้าจอดังรูปที่ ๒๒ และระบบจะส่งข้อความยืนยันการยื่นคำขอผ่านทางอีเมลที่ใช้ในการสมัครสมาชิก

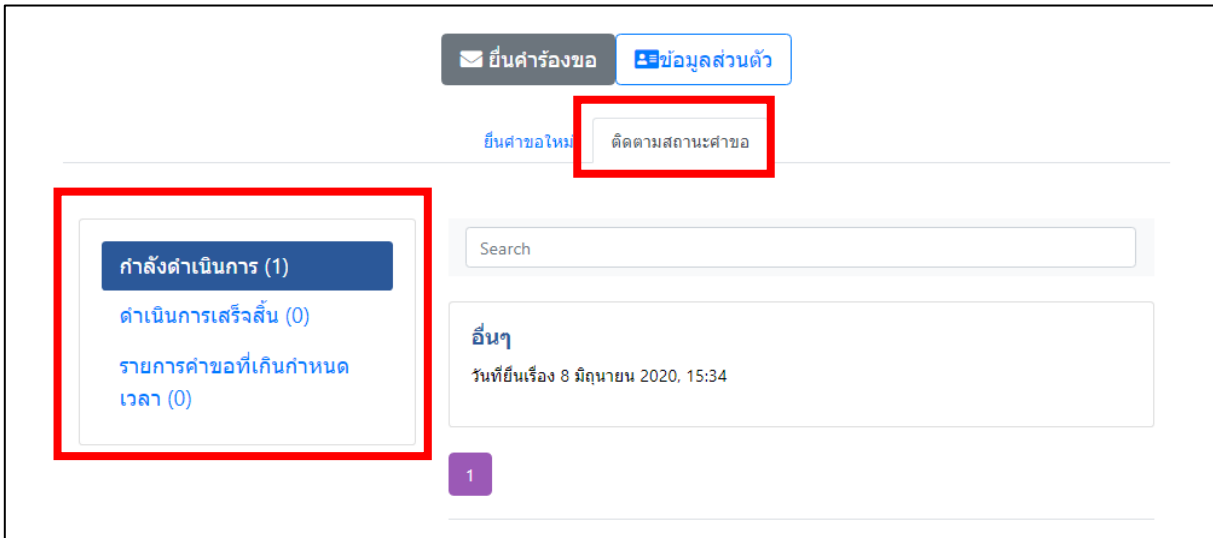


รูปที่ ๒๒ ยื่นคำขอสำเร็จ

### ๓.๒ ขั้นตอนการติดตามสถานะ

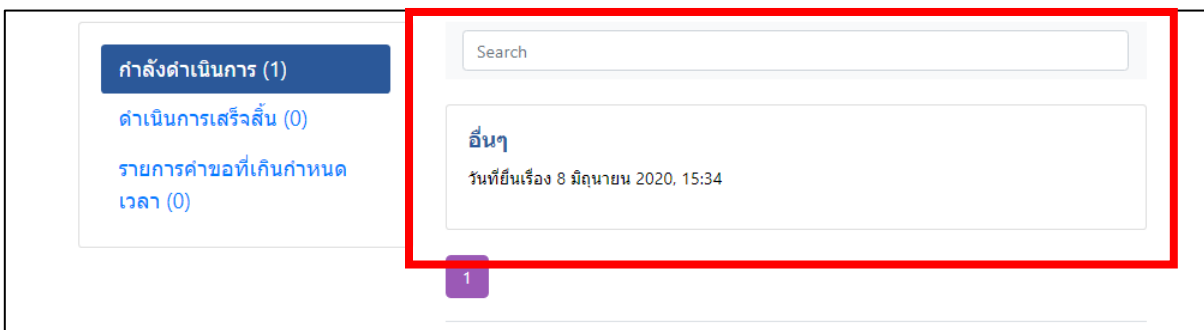
๑. ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบสถานะการยื่นขอคำปรึกษาโดยคลิกปุ่ม “ติดตามสถานะคำขอ” แบ่งคำขอออกเป็น ๓ สถานะ ดังนี้

- กำลังดำเนินการ
- ดำเนินการเสร็จสิ้น
- รายการคำขอที่เกินกำหนดเวลา



รูปที่ ๒๓ หน้าติดตามสถานะ

๒. ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดคำขอได้จากการคลิกที่ชื่อคำขอ และสามารถค้นหาคำร้องได้โดยการพิมพ์ชื่อคำร้องผ่านช่องค้นหาและกดปุ่ม Enter ดังรูปที่ ๒๔

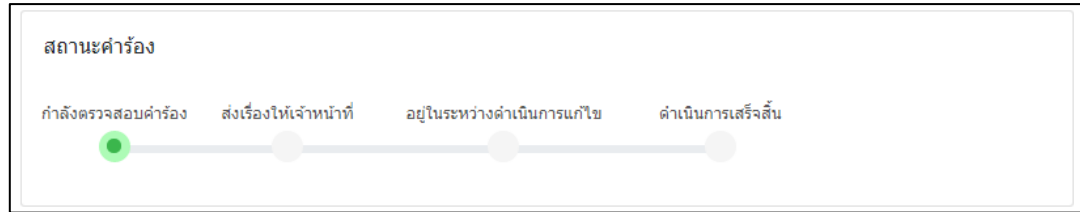


รูปที่ ๒๔ รายละเอียดคำขอ

๓. ระบบจะแสดงสถานะของคำขอ ดังนี้

- กำลังตรวจสอบคำร้อง = เจ้าหน้าที่ศูนย์ตรวจสอบคำขอที่ท่านยื่นเข้ามา

- ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ศูนย์พิจารณาปัญหาและส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง
- อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข = เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข
- ดำเนินการเสร็จสิ้น = คำขอได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



รูปที่ ๒๕ แถบสถานะคำขอ

๔. ระบบจะแสดงรายละเอียดของคำขอ โดยระบุข้อความดังต่อไปนี้

- เลขที่คำร้องขอ
- วันและเวลาที่ผู้ใช้งานได้ยื่นเรื่องเข้ามา
- วันและเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น
- เวลาที่เหลือในการแก้ไขปัญหา
- ระบบที่ผู้ใช้งานแจ้งปัญหา
- รายละเอียดของปัญหาที่เกิด

**แถบเครื่องมือที่แสดง** ในกรอบรายละเอียดปัญหา ได้แก่

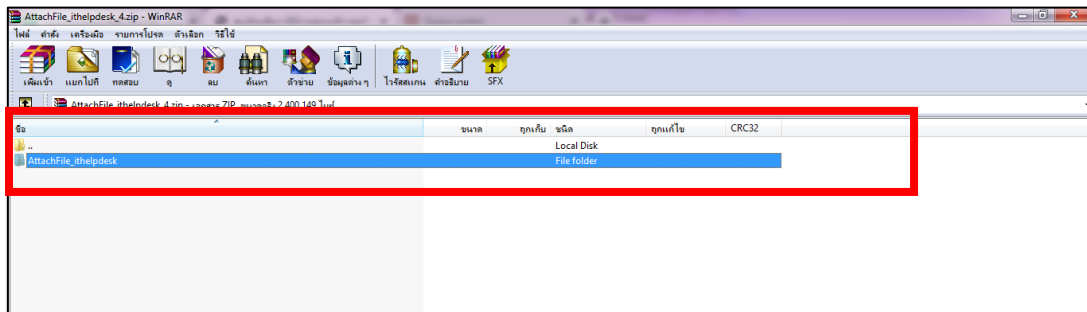
**ปุ่มแก้ไขคำขอ** ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขคำขอได้ หากสถานะคำขออยู่ระหว่าง “กำลังตรวจสอบคำร้อง” ได้เท่านั้น

**ปุ่มลบคำขอ** ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่ปุ่มนี้ เพื่อยกเลิกการยื่นคำขอ หากสถานะคำขออยู่ระหว่าง “ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่” ได้เท่านั้น

**ปุ่มเอกสารแนบ** ผู้ใช้งานสามารถดูไฟล์เอกสารที่ผู้ใช้งานแนบมา โดยระบบจะแสดงหน้าต่างให้ท่าน Download เมื่อผู้ใช้งาน Download เรียบร้อยแล้ว ไฟล์เอกสารที่แนบมาจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่ชื่อว่า AttachFile\_ithelpdesk ดังรูป ๒๗

เลขที่คำร้องขอ : HSS000024		<b>ศูนย์ Covid</b>	
		วันที่ยื่นเรื่อง 16 มิถุนายน 2020, 16:00	
		วันที่คาดว่าจะเสร็จ 18 มิถุนายน 2020, 11:08	
ระบบ	URL		
อื่นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับระบบ	http://ithelp.thai-fda.com/		
รายละเอียด			
123			

รูปที่ ๒๖ รายละเอียดคำขอ



รูปที่ ๒๗ โฟลเดอร์เอกสารแนบ

๕. หากผู้ใช้งานต้องการแนบไฟล์เพิ่มเติมคลิกที่ปุ่ม Browse และเลือกเอกสารที่ต้องการแนบเพิ่ม ที่เป็นไฟล์นามสกุล PDF / MS office / JPG / VDO /MP4 แล้วคลิกที่ “เพิ่ม”

หากผู้ใช้งานต้องการแจ้ง หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ในกรอบข้อความถึงผู้ดูแล แล้วคลิกที่ “ส่งข้อความ”

<p>เพิ่มเอกสาร</p> <table border="1"> <tr> <td>เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf</td> <td>Browse</td> </tr> <tr> <td>เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf</td> <td>Browse</td> </tr> <tr> <td>เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf</td> <td>Browse</td> </tr> <tr> <td>เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf</td> <td>Browse</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><b>เพิ่ม</b></p>		เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse	เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse	เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse	เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse
เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse								
เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse								
เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse								
เอกสารแนบ อนุญาตไฟล์ .png .jpg .pdf	Browse								
<p>ข้อความถึงผู้ดูแล</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Paragraph - <b>B</b> / <b>I</b> / <b>A</b> - [List of icons]</p> </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">POWERED BY TINYMCE</p> <p style="text-align: center;"><b>ส่งข้อความ</b></p>									

รูปที่ ๒๘ แนบไฟล์เพิ่มเติมและส่งข้อความ

### ๓.๓ การประเมินความพึงพอใจ

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขคำขอเรียบร้อยแล้ว แบบประเมินความพึงพอใจจะแสดงอยู่ในรายละเอียดคำขอของผู้ใช้งาน โดยให้ผู้ใช้งานเลือกระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ การยื่นคำร้องขอคำปรึกษาและแก้ปัญหา การใช้งานระบบธุรกิจสุขภาพดิจิทัล หรือผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะสามารถกรอกข้อความเพิ่มเติมในกรอบข้อเสนอแนะ แล้วคลิกที่ “ประเมิน” เป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการยื่นคำขอ

รูปที่ ๒๙ แบบประเมินความพึงพอใจ