



การใช้งานฟังก์ชัน OBEC Care Help Center
เพื่อการแจ้งปัญหาหรือข้อขัดข้องของระบบสารสนเทศ

HERO OBEC Care

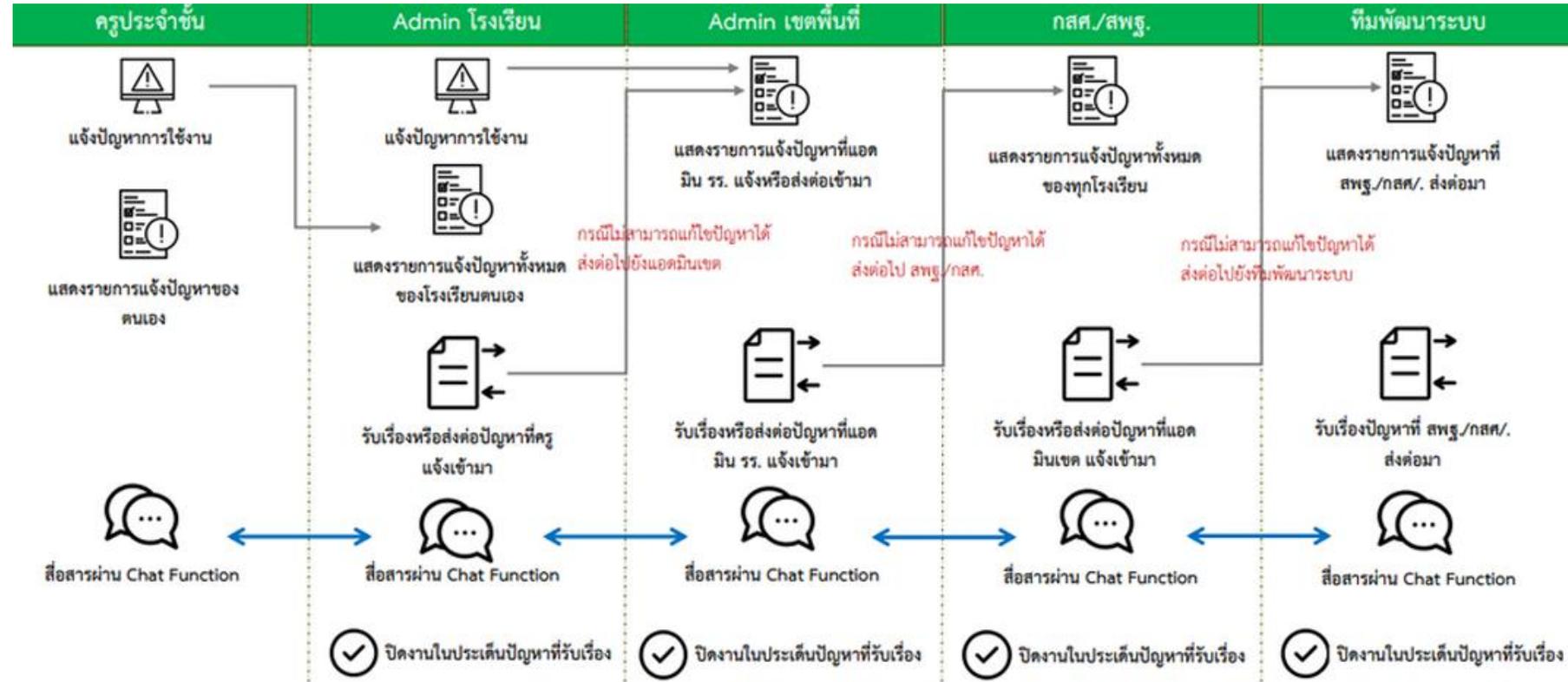
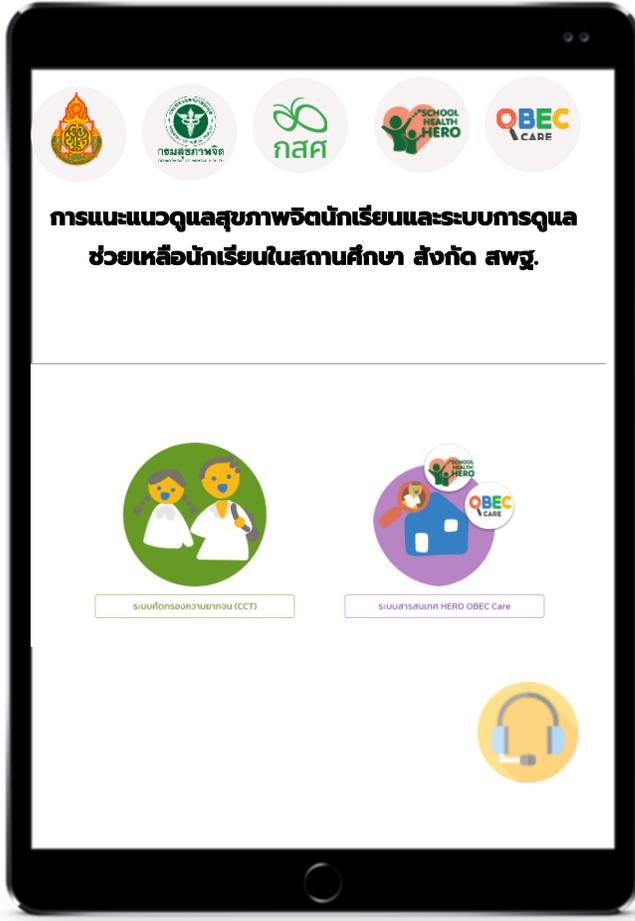
ปีการศึกษา 2568



การดำเนินการแจ้งปัญหาหรือข้อจัดข้องของระบบสารสนเทศ HERO OBEC Care



บทบาทที่สามารถแจ้งปัญหา ผ่านระบบ HERO OBEC care



ขั้นตอนการแจ้งปัญหาหรือข้อจัดข้องของระบบสารสนเทศ HERO OBEC Care



1. ผู้ใช้งานแต่ละระดับ Log in เข้าสู่ระบบ HERO OBEC CARE ผ่าน website : <https://heroobeccare.obec.go.th/>



การแนะแนวดูแลสุขภาพจิตนักเรียนและระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัด สพฐ.



หน้าหลัก กระดานข่าวสาร แหล่งรวบรวมข้อมูล

ชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน เข้าสู่ระบบ

ลืมรหัสผ่าน กรณีเข้าระบบไม่ได้

2. กดปุ่มสีม่วงเพื่อเข้าสู่หน้าระบบการดำเนินงาน HERO OBEC Care

ปฏิบัติการดำเนินงาน ระบบ HERO OBEC CARE ภาคเรียนที่ 2/68

เปิดระบบ 3 ร.ค 68 และ ปิดระบบ 3 เม.ย. 69

สถานศึกษาดำเนินการปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อมูลรายบุคคลของนักเรียน ผ่าน ระบบ DMC ของ สพฐ. เช่น ชื่อ นามสกุล ชั้น/ห้อง/เพศ ข้อมูลอื่นๆ ให้ถูกต้อง และครบถ้วนได้ถึง 10 พ.ย. 68

พ.ย. 68 HERO OBEC CARE ดำเนินการอัปเดต ข้อมูลพื้นฐานนักเรียนรายบุคคลจากระบบ DMC (ข้อมูล ณ 10 พ.ย. 68)

3 ร.ค 68 เปิดระบบ HERO OBEC CARE คุณครูเริ่มดำเนินการผ่านระบบ ดังนี้

1. โรงเรียนที่บันทึก/คัดกรองข้อมูลนักเรียนรายบุคคลจากภาคเรียนที่ 1 สามารถตรวจสอบและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักเรียนได้ ดังนี้
 - แบบฟอร์มรู้จักนักเรียนรายบุคคล
 - แบบคัดกรองความเสี่ยง กรณีนักเรียนมีความเสี่ยงเปลี่ยนแปลง (ยกเว้นด้านสุขภาพจิต)
 - กรณีนักเรียนมีความเสี่ยงด้านสุขภาพจิตจากภาคเรียนที่ 1 ดำเนินการประเมิน SDQ ซ้ำ
 - แบบบันทึกช่วยเหลือส่งต่อ (ไม่บังคับกรณ)

2. โรงเรียนที่ยังไม่ได้บันทึก/คัดกรองข้อมูลนักเรียน (เริ่มดำเนินการภาคเรียนนี้) สามารถตรวจสอบข้อมูลนักเรียนที่จัดจากระบบ DMC และดำเนินการดังนี้
 - แบบฟอร์มรู้จักนักเรียนรายบุคคล
 - แบบคัดกรองความเสี่ยงนักเรียน
 - เฉพาะนักเรียนที่มีความเสี่ยงจากการคัดกรอง ข้อ 2 ตามเกณฑ์สุขภาพจิต ดำเนินการประเมิน SDQ
 - แบบบันทึกช่วยเหลือส่งต่อ (ไม่บังคับกรณ)



ระบบคัดกรองความยากจน (CCT)



ระบบสารสนเทศ HERO OBEC Care

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาหรือข้อจัดข้องของระบบสารสนเทศ HERO OBEC Care



3. ให้สังเกตสัญลักษณ์รูปหูฟังสีเหลืองมุมขวาล่าง
คลิกที่สัญลักษณ์ ระบบจะเปิดหน้าต่างใหม่
เพื่อเข้าสู่ระบบการแจ้งปัญหา



OBEC Care
Help Center

แจ้งปัญหา

การแจ้งปัญหา

รายการแจ้งปัญหาทั้งหมด

ปัญหาที่แก้ไขแล้ว

บ้านห้วยวอก

นาย เฉลิมชัย ตีเป็งปิ่น
ครูประจำชั้น

รายการแจ้งปัญหาทั้งหมด

ค้นหารายการ

ประเภทปัญหาทั้งหมด

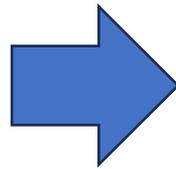
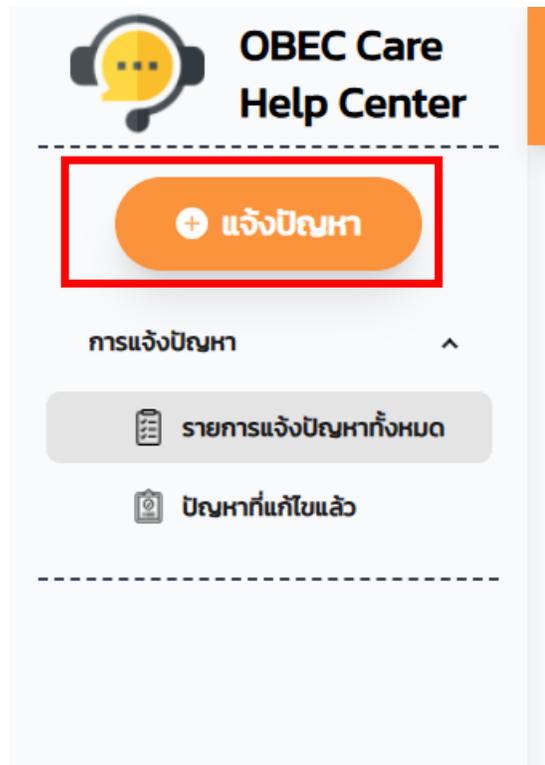
สถานะทั้งหมด

ลำดับ	รายการ	ประเภทปัญหา	วันที่ (แจ้งปัญหา)	สถานะ
1160	ไม่มีรายชื่อ ไม่พบข้อมูล	การใช้งานระบบ	30 สิงหาคม พ.ศ. 2568	ดำเนินการสำเร็จ

< 1 > 50 / page

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาหรือข้อจัดข้องของระบบสารสนเทศ HERO OBEC Care

4. ให้ดำเนินการกดปุ่ม แจ้งปัญหา และเพิ่มรายละเอียดที่พบปัญหาตามข้อมูลที่ระบบกำหนด ทั้งประเภทปัญหา เมนูที่พบปัญหา หรือสามารถอัปโหลดภาพระบบที่เกิดปัญหา



สร้างรายการแจ้งปัญหา

ป/แอม : 2568/2

ประเภทปัญหา: ? กรุณาเลือก

หัวข้อ :

เมนูที่พบปัญหา : กรุณาเลือก

ชั้น/ห้องที่พบปัญหา : กรุณาเลือก (ถ้ามี)

ชื่อนักเรียนที่พบปัญหา : กรุณากรอกข้อมูล (ถ้ามีหลายคนให้ยกตัวอย่าง)

ปัญหาที่พบ : กรุณากรอกข้อมูล

อัปโหลดไฟล์ :

0 / 300



ขั้นตอนการแจ้งปัญหาหรือข้อจัดข้องของระบบสารสนเทศ HERO OBEC Care

5. เมื่อดำเนินการแจ้งปัญหาโดยการกดสร้างรายการเรียบร้อยแล้ว ระบบจะมีการแสดงรายการและสถานะของเคส ดังตารางดังรูป

 รายการแจ้งปัญหาทั้งหมด

ค้นหารายการ

ประเภทปัญหาทั้งหมด

สถานะทั้งหมด

ลำดับ	รายการ	ประเภทปัญหา	วันที่ (แจ้งปัญหา)	สถานะ
965	นักเรียนกรอกข้อมูลคัดกรองครบทั้ง 39 คน แต่ในสภิติรายงานมีแค่ 37 คน	การใช้งานระบบ	25 สิงหาคม พ.ศ. 2568	ดำเนินการสำเร็จ
461	รูปถ่ายนักเรียน ข้อมูลประวัติการศึกษา ประวัติผู้ปกครองหาย	การใช้งานระบบ	14 กรกฎาคม พ.ศ. 2568	ดำเนินการสำเร็จ

< 1 > 50 / page

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาหรือข้อจัดข้องของระบบสารสนเทศ HERO OBEC Care

6. เมื่อแอดมินได้รับเคสการแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานแต่ละระดับแล้ว จะมีการเปิดกล่องข้อความ เพื่อสนทนาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่านการแชทในระบบ

The screenshot shows a case detail page with the following information:

- Case No: No.3425
- Status: สถานะ : ส่งต่อและอยู่ระหว่างดำเนินการ (Note)
- Problem: กดเลือกตัวเลือกในหน้าสรุปภาพจิต red flag ไม่ได้
- Category: การใช้ระบบ
- Priority: prio: ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้
- Level: มัธยมศึกษาปีที่ 1/1
- Teacher: ชื่อนักเรียนที่พบปัญหา: [Redacted]
- Reporter: ผู้แจ้งปัญหา: [Redacted] ครูประจำชั้น
- Device: เบอร์โทรศัพท์: [Redacted]
- Email: Email: [Redacted]
- File: ไฟล์: [Image]

Chat history:

- 08:59 แอดมินขอข้อมูลตรวจสอบสิทธิ์ครูนะคะ
- 09:16 ขอส่งต่อข้อมูล เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่ระบบ ตรวจสอบในระบบให้คุณครูนะคะ
- 10:03 [Uw] กับพัฒนาระบบ
- 10:03 กำลังดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขครับ
- 10:03 หากดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะแจ้งกลับอีกครั้งครับ

ทั้งนี้ผู้แจ้งปัญหาสามารถติดตามเคสและการแจ้งเตือนการตอบกลับจากแอดมินได้ โดยตรวจสอบจากสัญลักษณ์หูฟังสีเหลือง

The screenshot shows the OBEC Care Help Center interface with a list of cases:

- Header: OBEC Care Help Center
- Buttons: แจ้งปัญหา, รายการแจ้งปัญหาทั้งหมด, ปัญหาที่แก้ไขแล้ว
- Table: รายการแจ้งปัญหาทั้งหมด

ลำดับ	รายการ	ประเภทปัญหา	วันที่ (แจ้งปัญหา)	สถานะ
965	นักเรียนรอกข้อมูลคัดกรองครบทั้ง 39 คน แต่ในสัปดาห์นี้มีแค่ 37 คน	การใช้ระบบ	25 สิงหาคม พ.ศ. 2568	ดำเนินการสำเร็จ
461	รุ่นท้ายนักเรียน ข้อมูลประวัติการศึกษา ประวัติผู้ปกครองหาย	การใช้ระบบ	14 กรกฎาคม พ.ศ. 2568	ดำเนินการสำเร็จ

กรณีพบปัญหาขัดข้องเชิงระบบด้านสุขภาพจิต School Helath HERO ของกรมสุขภาพจิต

กรณีผู้ใช้งานดำเนินการคัดกรองความเสี่ยงด้านสุขภาพจิต Redflag/9S แล้วพบว่านักเรียนตกอยู่ในกลุ่มที่ควรดูแล ต้องเข้าไปดำเนินการประเมิน SDQ ผ่านระบบ school Helath HERO ของกรมสุขภาพจิต ผ่านเมนู สุขภาพจิต HERO แล้วพบข้อขัดข้องให้ดำเนินการแจ้งได้ที่ Line @heroapp



The screenshot shows the HERO web application interface. At the top, there is a navigation menu icon, the text "HERO", and a user profile icon. Below this is the heading "ห้องเรียนที่ดูแล" (Classrooms being monitored) and the text "โรงเรียน เทศบาลาประชารักษ์" (Tetsabala Pracharak School). A table lists classroom information with columns for "ภาคเรียน/ปีการศึกษา" (Semester/Academic Year), "ชื่อห้อง" (Class Name), "ระดับ" (Level), "ปีที่" (Year), and "ห้อง" (Room). A blue button labeled "แจ้งข้อมูล" (Report Information) is located at the top right of the table. Each row in the table has a "รายชื่อ" (List) button.

ภาคเรียน/ปีการศึกษา	ชื่อห้อง	ระดับ	ปีที่	ห้อง	
2/2568	มัธยมศึกษา 5/2	มัธยมศึกษา	5	2	รายชื่อ
1/2564	มัธยมศึกษา 1/5	มัธยมศึกษา	1	5	รายชื่อ
2/2564	มัธยมศึกษา 1/5	มัธยมศึกษา	1	5	รายชื่อ



The graphic features a dark green background with several logos at the top: the Department of Mental Health, the Ministry of Education, the National Center for Mental Health, and the Q-BEC logo. The main text reads "พบปัญหาการใช้ระบบ School Health Hero... สามารถติดต่อ HERO Support ได้ที่ แอดไลน์ @heroapp". Below this, a smartphone displays the "HERO Support" app interface, which includes a chat icon, a "ติดต่อเรา" (Contact Us) button, and the text "ข้อมูลพื้นฐาน" (Basic Information), "School Health HERO Support", and "เวลา: 09.00 - 17.00". A URL "https://schoolhealthhero.obec.go.th/" is also visible. The graphic is illustrated with cartoon characters: a boy with glasses holding a phone, a girl waving, and a girl with a magnifying glass.