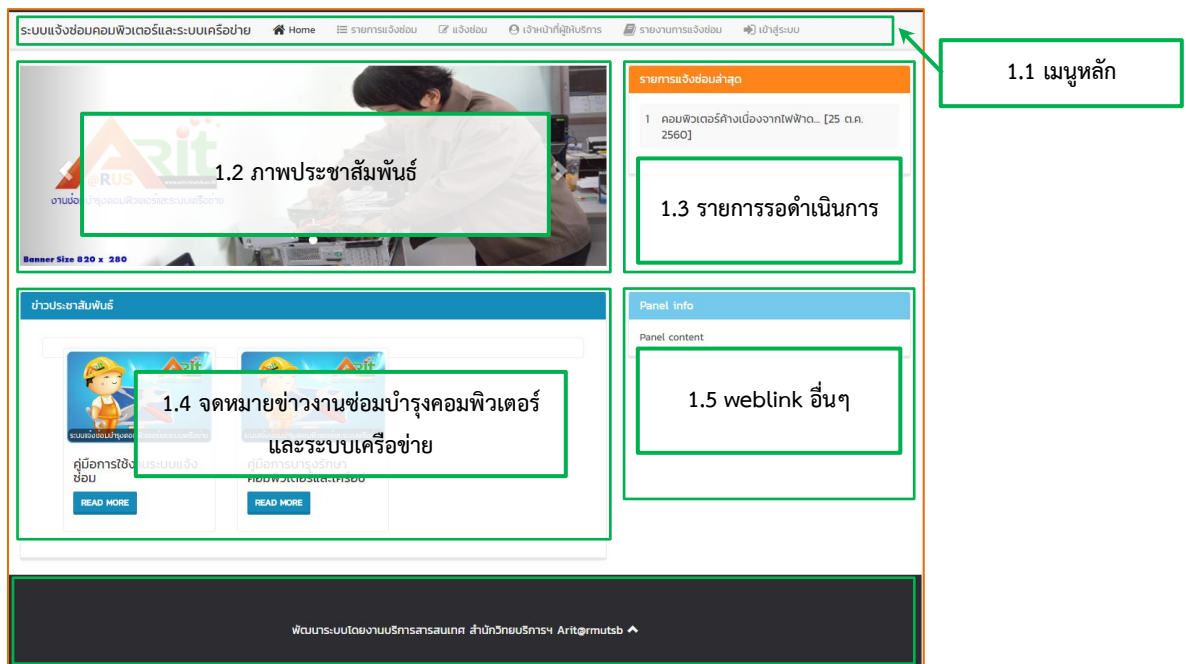


คู่มือการใช้งานระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย (สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป)

ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยผู้รับบริการสามารถเข้าใช้งานได้จากภาพ banner  ที่หน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยหรือเว็บไซต์อื่นๆ หรือ URL : service.rmutsb.ac.th

1. ส่วนประกอบของหน้าจอร์บบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย



ภาพที่ 1 หน้าจอหลักของระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

จากภาพที่ 1 ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

1.1 เมนูหลัก เป็นส่วนแสดงเมนูหลักของระบบประกอบด้วย

1.1.1 ส่วนแสดงชื่อระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย และเมนู home เป็นลิงค์เชื่อมโยงเพื่อกลับมายังหน้าหลักของระบบ

1.1.2 เมนู “รายการแจ้งซ่อม” แสดงรายการและสถานะการซ่อมอุปกรณ์

1.1.3 เมนู “แจ้งซ่อม” เป็นแบบฟอร์มเพื่อบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมอุปกรณ์

1.1.4 เมนู “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” แสดงรายชื่อ และรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละศูนย์พื้นที่

1.1.5 เมนู “รายงานการแจ้งซ่อม” แสดงรายงานการใช้งานระบบ เช่นสถิติการแจ้งซ่อม รายงานการแจ้งซ่อมรายศูนย์พื้นที่ รายงานหน่วยงาน รายงานประเภทอุปกรณ์ และรายสาเหตุของปัญหา ตลอดจนระยะเวลาการรับเรื่องและการดำเนินการ

1.1.6 เมนู “เข้าสู่ระบบ” สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลงชื่อเข้าใช้เพื่อดำเนินการรับเรื่องจากรายการแจ้งซ่อม

2. การบันทึกข้อมูลแจ้งซ่อมอุปกรณ์

2.1 หลังจากเข้าถึงระบบแล้วผู้รับบริการสามารถบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมได้จากบริเวณเมนูหลักโดยคลิกเลือกที่เมนู “แจ้งซ่อม” และกรอกรายละเอียดดังนี้

The screenshot shows a web-based form for reporting a computer issue. The form is titled "รายงานแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย". It includes a search bar for the reporter's name, a profile picture, and a name field. Below this are several input fields: a phone number field, a dropdown for device type, a dropdown for location, a text area for the problem description, and a field for the contact number. A green "SAVE" button and a grey "CLEAR" button are at the bottom. Numbered callouts (1.2.1 to 1.2.5) are overlaid on the form, pointing to the name field, phone number field, device type dropdown, location dropdown, and problem description text area respectively.

ภาพที่ 2 หน้าจอสำหรับแจ้งซ่อมของระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

2.1.1) ผู้แจ้งซ่อม : ระบุรหัสบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน 13 หลักของผู้แจ้ง จากนั้นคลิกที่ปุ่ม “ตรวจสอบข้อมูล” เพื่อตรวจสอบและระบุตัวตนของผู้แจ้งซ่อม

2.1.2) หมายเลขครุภัณฑ์ : ระบุหมายเลขครุภัณฑ์ของอุปกรณ์ที่เกิดปัญหา (ถ้ามี)

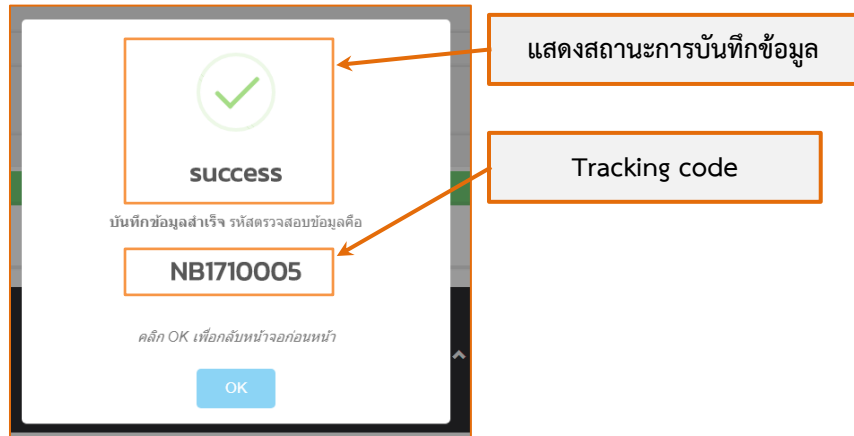
2.1.3) ศูนย์พื้นที่ของครุภัณฑ์ : ระบุศูนย์พื้นที่ของครุภัณฑ์ ที่อุปกรณ์ชิ้นนั้นๆเกิดปัญหา

2.1.4) สถานที่ : ระบุสถานที่ตั้งของอุปกรณ์หรือสถานที่ ที่ต้องการใช้เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการซ่อมบำรุง ทั้งนี้ควรระบุให้ชัดเจนเพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการไปดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เช่น อาคาร ชั้น และเลขที่ห้อง

2.1.5) อาการเบื้องต้น : ระบุปัญหาที่พบเบื้องต้นของอุปกรณ์ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้เตรียมเครื่องมือสำหรับดำเนินการได้ถูกต้อง

2.1.6) **โทรศัพท์ติดต่อกลับ** : ระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งซ่อมได้ เช่นหมายเลขโทรศัพท์ภายใน (VoIP) หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือช่องทางอื่นๆที่สามารถติดต่อได้

2.2 เมื่อกรอกข้อมูลตามข้อ 1.2.1 – 1.2.6 เรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม “SAVE” ด้านล่างเพื่อบันทึกข้อมูล ระบบจะแจ้งผลการบันทึกข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงสถานะการบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อม

3. การตรวจสอบสถานะการดำเนินการ

ผู้รับบริการสามารถติดตามการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้จากเมนู “รายการแจ้งซ่อม” โดยมีการแสดงรายละเอียดดังนี้

#	Inform Code	ผู้แจ้งซ่อม	รายละเอียด	Solver	รับเรื่อง	กำหนดเสร็จ	ส่งงาน
1	NB1710005	ฐิติบัณฑิต กุศลชัย	วันที่แจ้ง : 25 ตุลาคม 2560 เวลา : 12:52:45.000 อาการ : เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำงานไม่สามารถใช้งานได้. ศูนย์ชี้แจง : แผนกผู้				
2	WK1710012	จันทนา อิ่มสุวรรณ	วันที่แจ้ง : 25 ตุลาคม 2560 เวลา : 11:38:18.000 อาการ : คอมพิวเตอร์ทำงานเนื่องจากไฟฟ้านดับ ส่งผลให้เครื่องค้าง. ศูนย์ชี้แจง : พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี				
3	WK1710011	บุศิกา หมายมูล	วันที่แจ้ง : 25 ตุลาคม 2560 เวลา : 10:30:42.000 อาการ : สอ spss 2 เครื่อง NB... ศูนย์ชี้แจง : พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี	บุศิกา หมายมูล	25 ตุลาคม 2560	25 ตุลาคม 2560	25 ตุลาคม 2560
4	WK1710010	ศรวิทย์ 5ภา มาศ	วันที่แจ้ง : 25 ตุลาคม 2560 เวลา : 09:56:01.000 อาการ : สอ spss ฟิลิปส์ศึกษา 2เครื่อง... ศูนย์ชี้แจง : พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี	ศรวิทย์ 5ภา มาศ	25 ตุลาคม 2560	25 ตุลาคม 2560	25 ตุลาคม 2560
5	NB1710004	อารีรัตน์ ศรีรังษารินทร์	วันที่แจ้ง : 24 ตุลาคม 2560 เวลา : 14:10:55.000 อาการ : สอ windows 7มี... ศูนย์ชี้แจง : แผนกผู้	สมทรง เข็มเทจ	24 ตุลาคม 2560	24 ตุลาคม 2560	24 ตุลาคม 2560
6	WK1710009	ศรวิทย์ 5ภา มาศ	วันที่แจ้ง : 24 ตุลาคม 2560 เวลา : 11:58:34.000 อาการ : สอ spss ฟิลิปส์ศึกษา... ศูนย์ชี้แจง : พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี	ศรวิทย์ 5ภา มาศ	24 ตุลาคม 2560	24 ตุลาคม 2560	24 ตุลาคม 2560
7	SB1710002	ประภากร ไพฑูริพงษ์	วันที่แจ้ง : 24 ตุลาคม 2560 เวลา : 11:19:15.000 อาการ : เปิดโปรแกรม... ศูนย์ชี้แจง : สอ spss	ประภากร บุนเณงอก	24 ตุลาคม 2560	24 ตุลาคม 2560	24 ตุลาคม 2560
8	WK1710008	สุภาภรณ์ อิ่มมิ่งมณีรัฐ	วันที่แจ้ง : 24 ตุลาคม 2560 เวลา : 10:32:42.000 อาการ : Add path... ศูนย์ชี้แจง : พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี	บุศิกา หมายมูล	25 ตุลาคม 2560	24 ตุลาคม 2560	25 ตุลาคม 2560

ภาพที่ 4 หน้าจอแสดงสถานะการบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อม

จากภาพที่ 4 รายการแจ้งซ่อมประกอบด้วย 7 ส่วน ดังนี้

- 3.1 **Inform Code** : รหัสติดตาม (Tracking code)
- 3.2 **ผู้แจ้งซ่อม** : ชื่อผู้แจ้งซ่อมอุปกรณ์
- 3.3 **รายละเอียด** : รายละเอียดการแจ้งเช่น วันที่แจ้งอาการเสียเบื้องต้น และศูนย์พื้นที่
- 3.4 **Solver** : ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ
- 3.5 **รับเรื่อง** : วัน เดือน ปีที่รับเรื่อง
- 3.6 **เริ่มดำเนินการ** : วัน เดือน ปีที่เริ่มดำเนินการ
- 3.7 **ส่งงาน** : วัน เดือน ปีที่การซ่อมเสร็จสิ้น

นอกจากนี้ระบบยังแสดงสถานะการดำเนินการผ่านรูปแบบของสีดังนี้

□ : รอดำเนินการ □ : ระหว่างดำเนินการ □ : ดำเนินการเสร็จ