

คู่มือระบบบริหารจัดการงานบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

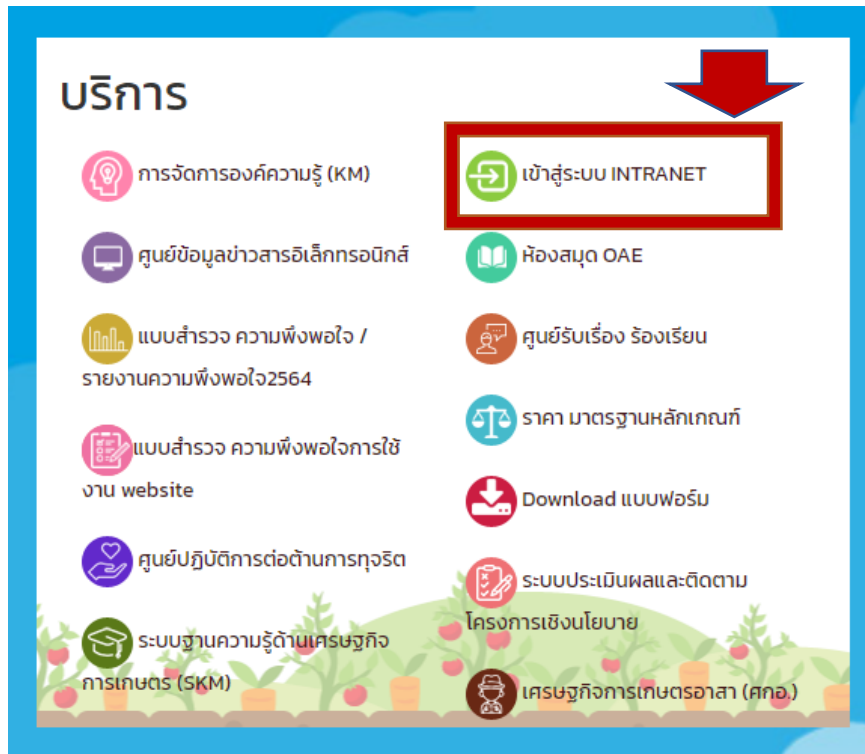
การแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

การให้บริการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ให้บริการแก่บุคลากรของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร โดยมีขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

1. ผู้ขอรับบริการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สามารถแจ้งซ่อมผ่านทางระบบบริหารจัดการงานบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (<http://ma.oae.go.th>) หรือสามารถแจ้งผ่านโทรศัพท์ หรือมาแจ้งด้วยตนเองที่ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ผู้ขอรับบริการดำเนินการแจ้งซ่อม โดยระบุรายละเอียดเบื้องต้นของปัญหาและรายละเอียดของผู้ขอรับบริการ
3. เมื่อผู้ขอรับบริการแจ้งซ่อมแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะดำเนินการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น และมอบหมายเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป
4. เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับมอบงาน จะดำเนินการตรวจสอบและประเมินงาน
5. เมื่อเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ตรวจสอบและประเมินงานแล้ว จะระบุการซ่อมได้ 2 กรณี
 - 5.1 ดำเนินการซ่อมได้โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้
 - (1) กรณีที่ต้องมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ ต้องให้ผู้ขอรับบริการแจ้งศูนย์ / สำนัก ของตน เพื่อดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์ หลังจากได้จัดซื้ออุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะดำเนินการแก้ไข หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ให้อีกครั้ง
 - (2) กรณีที่ไม่มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะดำเนินการซ่อมทันที
6. หากตรวจสอบและประเมินงานแล้ว อุปกรณ์คอมพิวเตอร์นั้นๆ อยู่ในเงื่อนไขที่บริษัทผู้ดูแลและบำรุงซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องแม่ข่าย (MA) เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์จะดำเนินการประสานหน่วยงานดูแลระบบ (MA) เพื่อรับทราบและดำเนินการต่อไป
7. เมื่อเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ดำเนินการซ่อม หรือประสานหน่วยงานดูแลระบบ (MA) และดำเนินการซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการรายงานผลการดำเนินการในระบบ เพื่อเป็นการแก้ผลการดำเนินงานเสร็จสิ้น

สำหรับการแจ้งซ่อมผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอน ดังนี้

1. เข้าสู่ Website oae.go.th เพื่อเลือกเข้าระบบอินเทอร์เน็ต (Intranet) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 หน้าจอแสดงรายการในหน้า website oae.go.th

2. เมื่อเข้าสู่ระบบ Intranet เลือก แถบเมนู “แนะนำ” จากนั้นเลือกระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 หน้าจอแสดงรายการในหน้า intranet

3. หน้าหลักของระบบ แสดงรายการที่มีการแจ้งซ่อมไว้ในระบบแล้ว ผู้ใช้งานสามารถติดตามการดำเนินงานได้จากหน้าจอนี้ หรือ หากยังไม่ได้แจ้งซ่อม ผู้ใช้งานต้องทำการเลือกเมนู “แจ้งซ่อม” ดังรูปที่ 3

ลำดับงาน	ชื่อ นามสกุล	ศูนย์สำนัก	ส่วน/ฝ่าย	ห้องชั้น	โทรศัพท์	อุปกรณ์/ความต้องการ	อาการเสีย	วันที่เวลา	ผู้ดำเนินการ	สถานะ
1529	กฤษฎา รัตติยกุล	กองเศรษฐกิจการเกษตรระหว่างประเทศ	ส่วนองค์การการค้าโลกและพหุภาคี	7	252	ACER PC	กดรหัส login เข้าเครื่องไม่ผ่าน แจ้งว่า the trust relationship between this workstation and the primary domain failed.	2022-02-10 15:36:41	เลือกผู้ดำเนินการ	แจ้งเรื่อง
1528	ศตพล สดคนชชาติ	กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	ส่วนแผนพัฒนาการเกษตรพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะ	ชั้น 5 อาคาร ร้อยทัศน์	0936714629	ACER VERITON_OAE62-PC10	PC ชงไม่ได้รับการเชื่อมต่อกับ UPS	2022-02-10 14:38:39	เลือกผู้ดำเนินการ	แจ้งเรื่อง
1527	ชัญญา กล้าหาญ (ดู)	ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ (NABC)	ส่วนวิเคราะห์เศรษฐกิจการเกษตร	2 อาคาร ร้อยทัศน์	268,269	เครื่องสำรองไฟ	ไม่ทำงาน	2022-02-10 14:40:14	นายรัฐพล ไชยถวิล	กำลังซ่อม
1525	นส. ประทุมมา พูลศรีสวัสดิ์	กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	ฝ่ายบริหารทั่วไป	ชั้น 5	133	asus	เชื่อมต่อเครื่องขาย และลงโครท์	2022-02-10 11:19:34	นายรัฐพล ไชยถวิล	สำเร็จ
1524	จิราพร หันสุดน้อย	สำนักงานเลขาธิการกรม	ส่วนประชาสัมพันธ์	4	104	acer	เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้	2022-02-10 11:11:06	นายรัฐพล ไชยถวิล	สำเร็จ

รูปที่ 3 หน้าจอแสดงหน้าหลักของระบบและเมนูการทำงานของระบบ

4. ผู้ใช้งานบันทึกข้อมูลเพื่อแจ้งซ่อม โดยระบุรายละเอียดเบื้องต้นของปัญหาและรายละเอียดของผู้ขอรับบริการ ดังรูปที่ 4

หน้าหลัก แจ้งซ่อม รายงาน

แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ข้อมูลผู้แจ้ง

วันที่ : 11-02-2022 เวลา : 01:04:45 : เลือกวันที่แจ้ง

ชื่อ นามสกุล

ศูนย์/สำนัก ส่วนฝ่าย

เบอร์โทรศัพท์ ห้อง/ชั้น

ข้อมูลปัญหา/อุปกรณ์

เลือกประเภทงาน หมวดหมู่อุปกรณ์

ชื่ออุปกรณ์/ชื่อห้อง รุ่น

อาการเสีย (รายละเอียดปัญหาที่พบ)

ตกลง ยกเลิก

รูปที่ 4 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมที่ผู้ใช้งานต้องระบุ

5. ผู้ใช้งานระบุ วัน และ เวลาที่แจ้งซ่อม ดังรูปที่ 5

แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ข้อมูลผู้แจ้ง

วันที่ : 11-02-2022 เวลา : 01:00:45 : เลือกวันที่แจ้ง

11-02-2022 เวลา

February 2022

	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
5	30	31	01	02	03	04	05
6	06	07	08	09	10	11	12
7	13	14	15	16	17	18	19
8	20	21	22	23	24	25	26
9	27	28	01	02	03	04	05
10	06	07	08	09	10	11	12

Today Clear Close

ข้อมูลปัญหา/อุปกรณ์

รูปที่ 5 หน้าจอแสดงรายการ วัน และ เวลาที่แจ้งซ่อมที่ผู้ใช้งานต้องระบุ

6. ผู้ใช้งานต้องระบุรายละเอียด ชื่อ-สกุล ส่วนงาน เบอร์โทรติดต่อ และ สถานที่ห้องทำงาน เพื่อให้ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ประสานงานได้ ดังรูปที่ 6

ชื่อ	นามสกุล
<input type="text" value="นางสาวอริยา"/>	<input type="text" value="มาดี"/>
ศูนย์/สำนัก	ส่วน/ฝ่าย
<input type="text" value="ศูนย์สารสนเทศการเกษตร"/>	<input type="text" value="ฝ่ายบริหารทั่วไป"/>
เบอร์โทรศัพท์	ห้อง/ชั้น
<input type="text" value="081-9989899"/>	<input type="text" value="สภท ชั้น 1 ตึก ศสส"/>

รูปที่ 6 หน้าจอแสดงรายการ ข้อมูลของผู้ใช้งานที่ต้องระบุเพื่อการประสานงาน

7. ผู้ใช้งานต้องระบุ ข้อมูลปัญหา/อุปกรณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ประเมินสาเหตุของปัญหาเบื้องต้นได้ ดังรูปที่ 7

ข้อมูลปัญหา/อุปกรณ์	
เลือกประเภทงาน	หมวดหมู่อุปกรณ์
<input type="text" value="Hardware"/>	<input type="text" value="เครื่องคอมพิวเตอร์ NB"/>
ชื่ออุปกรณ์/ยี่ห้อ รุ่น	
<input type="text" value="Acer Aspire E 15 Laptop Pentium 3556U"/>	
อาการเสีย (รายละเอียดปัญหาที่พบ)	
<input type="text" value="เครื่องไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้"/>	
ตกลง	ยกเลิก

รูปที่ 7 หน้าจอแสดงรายการ ข้อมูลปัญหา/อุปกรณ์ ที่ผู้ใช้งานต้องระบุ

8. จากนั้นเลือกกดปุ่มตกลง ระบบจะแสดงรายละเอียดตามที่ผู้ใช้งานระบุไว้ ดังรูปที่ 8

ตรวจสอบข้อมูล

ชื่อ นามสกุล	ศูนย์/สำนัก	ส่วน/ฝ่าย	โทรศัพท์	ห้อง/ชั้น	ชื่ออุปกรณ์ยี่ห้อ รุ่น	อาการเสีย	วันที่/เวลา
นางสาวอริยามาดี	ศูนย์สารสนเทศการเกษตร	ฝ่ายบริหารทั่วไป	081-9989899	ฝั่งท ชั้น 1 ดีก คสส	Acer Aspire E 15 Laptop Pentium 3556U	เครื่องไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้	11-02-2022 :: 01:00:45

ตกลง ยกเลิก

รูปที่ 8 หน้าจอแสดงรายการ ข้อมูลผู้แจ้งซ่อม ปัญหา/อุปกรณ์

9. เมื่อผู้ใช้งานเลือกกดปุ่มตกลง ระบบจะแสดงหน้าจอหลักของระบบ พร้อมด้วยข้อมูลที่ผู้ใช้งานได้บันทึกไว้ พร้อมสถานะการแจ้งซ่อม ดังรูปที่ 9 จากนั้นเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์รับทราบงาน เพื่อดำเนินการในลำดับต่อไป

ระบบบริหารจัดการงานบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศการเกษตร

หน้าหลัก แจ้งซ่อม รายงาน Admin

แจ้งซ่อม (ปัญหาอาการเสีย) พิมพ์คำที่ต้องการค้นหา... ค้นหา

ลำดับงาน	ชื่อ นามสกุล	ศูนย์/สำนัก	ส่วน/ฝ่าย	ห้อง/ชั้น	โทรศัพท์	อุปกรณ์ความต้องการ	อาการเสีย	วันที่/เวลา	ผู้ดำเนินการ	สถานะ
1530	นางสาวอริยามาดี	ศูนย์สารสนเทศการเกษตร	ฝ่ายบริหารทั่วไป	ฝั่งท ชั้น 1 ดีก คสส	081-9989899	Acer Aspire E 15 Laptop Pentium 3556U	เครื่องไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้	2022-02-11 01:00:45	เลือกผู้ดำเนินการ	แจ้งเรื่อง
	ศิษย์รุ่น	การเกษตรระหว่างประเทศ	คำโลกและพหุภาคี				ว่า the trust relationship between this workstation and the primary domain failed.	10 15:36:41	ดำเนินการ	
1528	ศตพล สุดนธชาติ	กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	ส่วนแผนพัฒนาการเกษตรพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะ	ชั้น 5 อาคารวิสัยทัศน์	0936714629	ACER VERITON_OAE62-PC10	PC ยังไม่ได้รับการเชื่อมต่อกับ UPS	2022-02-10 14:38:39	เลือกผู้ดำเนินการ	แจ้งเรื่อง
1527	ธัญญญา กล้าหาญ (ต๋อย)	ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ (NABC)	ส่วนวิเคราะห์เศรษฐกิจการเกษตร	2 อาคารวิสัยทัศน์	268.269	เครื่องสำรองไฟ	ไม่ทำงาน	2022-02-10 14:40:14	นายรัฐพล ไชยกริล	กำลังซ่อม
1525	นส. ประทุมมา พูลศรีสวัสดิ์	กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร	ฝ่ายบริหารทั่วไป	ชั้น 5	133	asus	เชื่อมต่อเครื่องข่าย และลงไดรฟ์	2022-02-10 11:19:34	นายรัฐพล ไชยกริล	สำเร็จ

View 5

รูปที่ 9 หน้าจอแสดงรายการ ข้อมูลผู้แจ้งซ่อม ปัญหา/อุปกรณ์ และสถานะการแจ้งซ่อม

