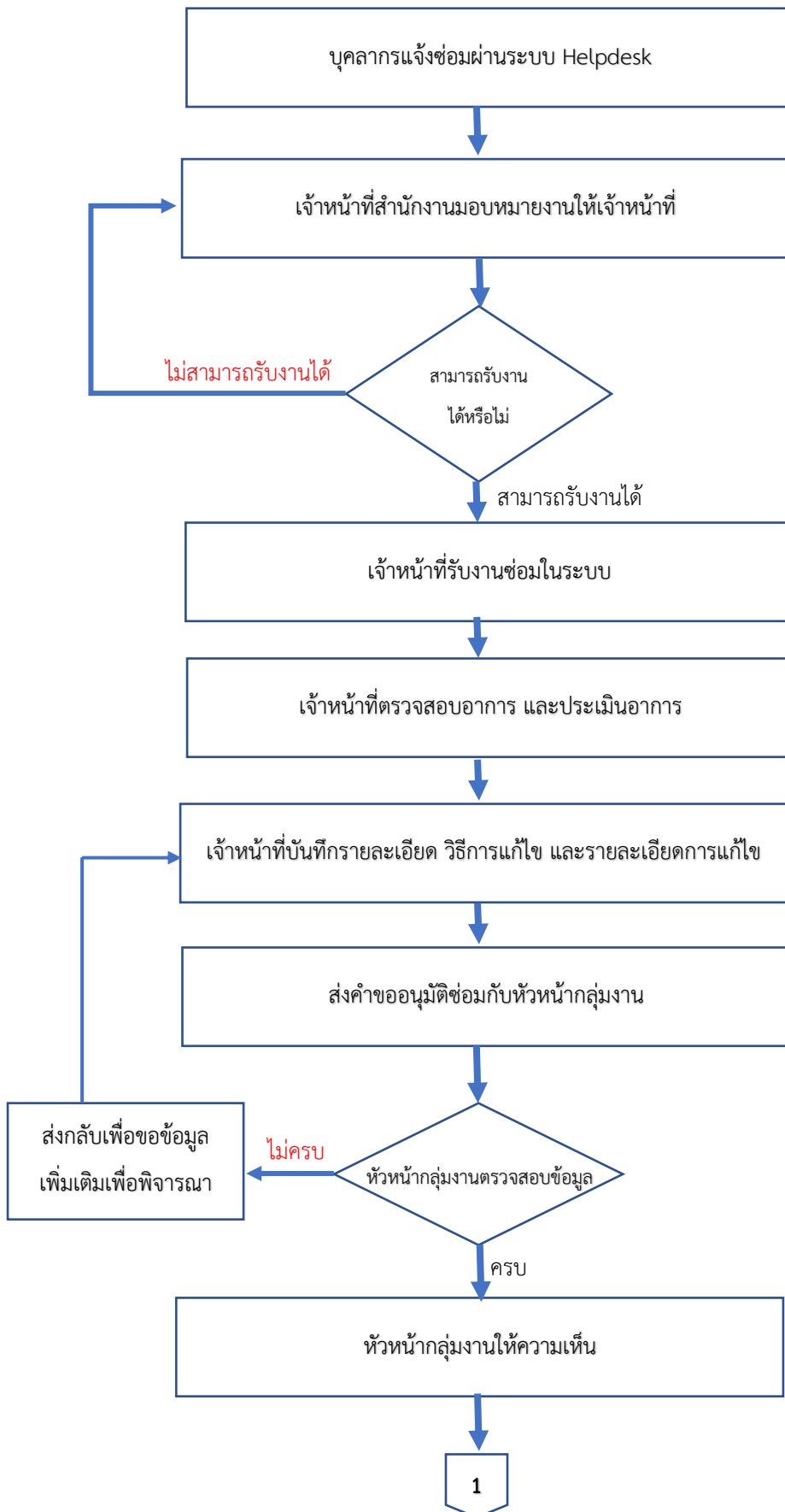


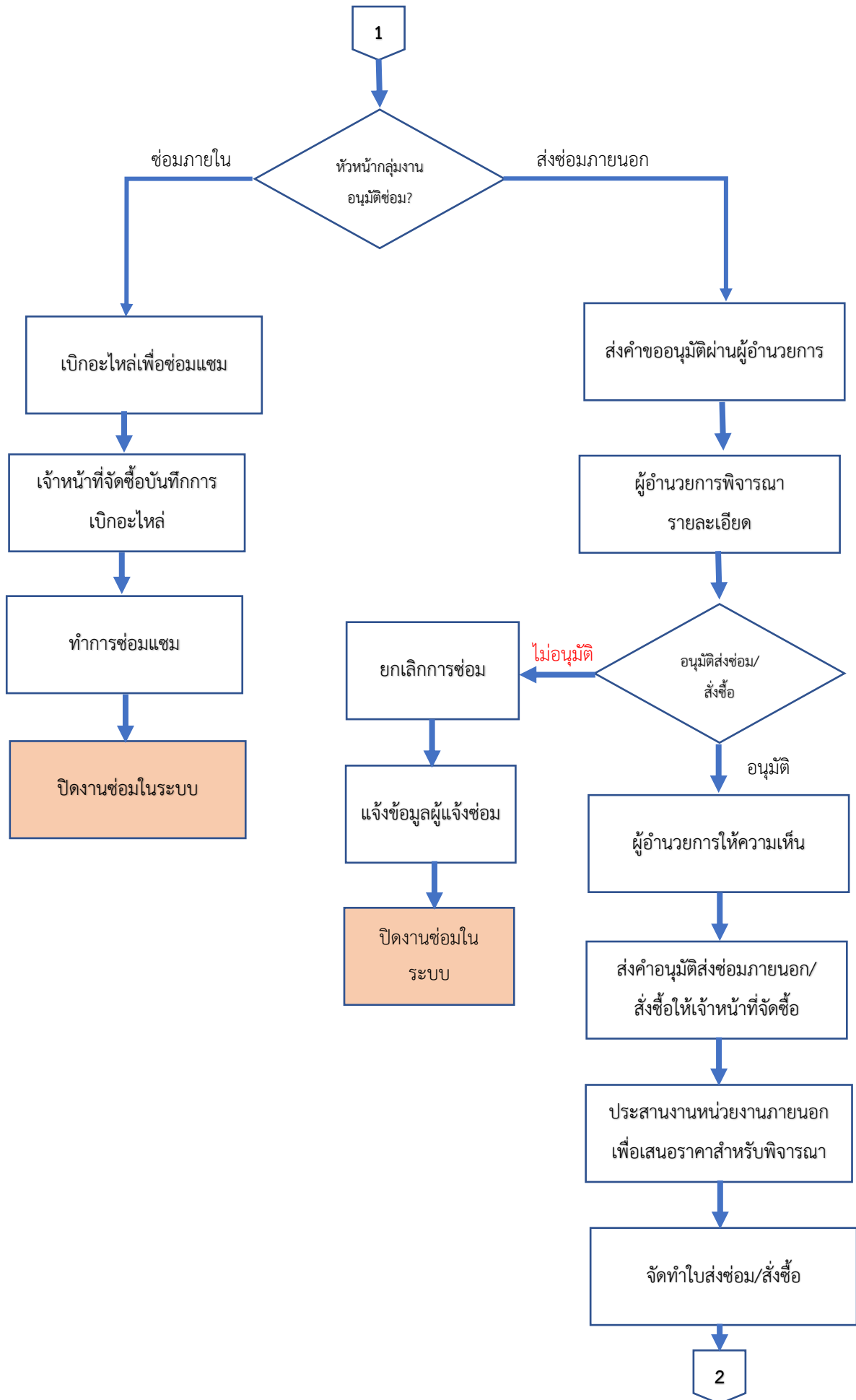


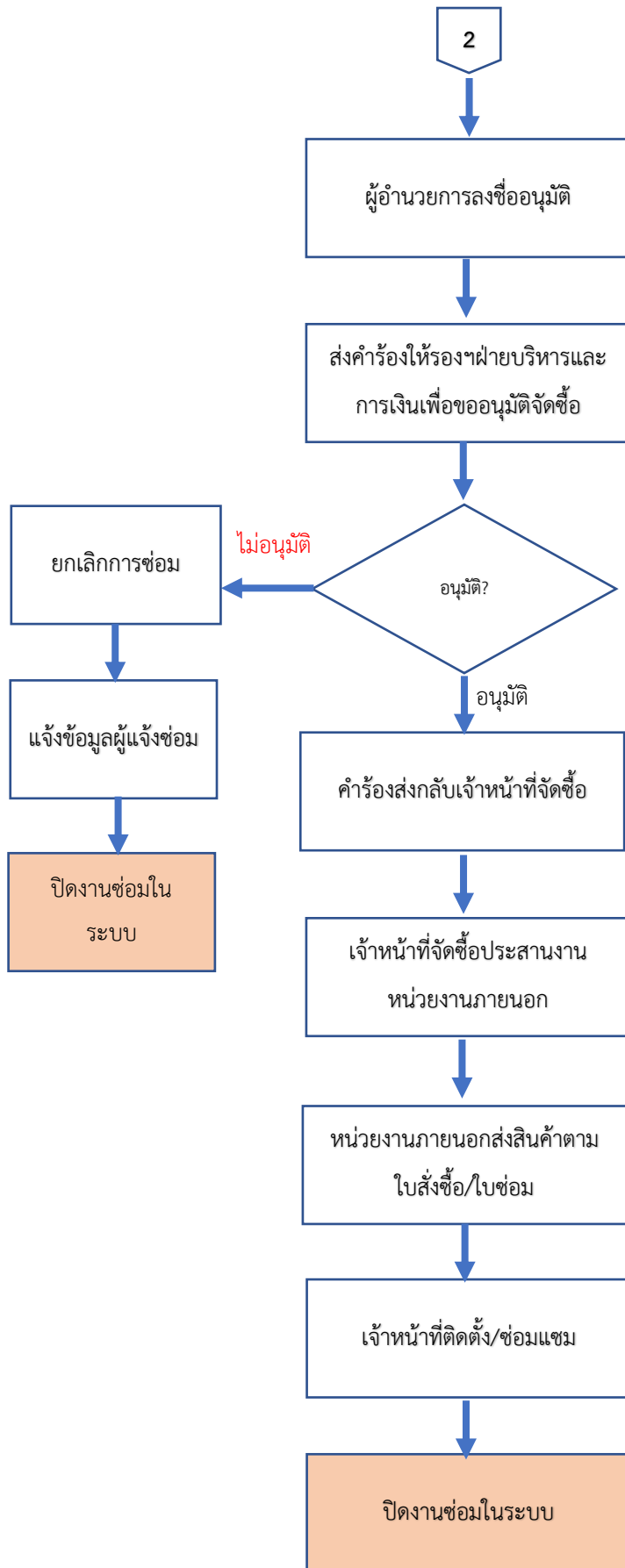
ขั้นตอนการดำเนินการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Helpdesk

ปีการศึกษา 2564

ขั้นตอนการดำเนินการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Helpdesk สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (<http://helpdesk.payap.ac.th>)







ประเภทงานซ่อมแซม

กลุ่มงานสนับสนุนบริการ

1. รับข้อมูลการแจ้งซ่อม และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบ (แยกตามอาคาร)

กลุ่มงานสนับสนุนเทคโนโลยี

1. เครื่องคอมพิวเตอร์
2. จอคอมพิวเตอร์
3. เครื่องพิมพ์/ถ่ายเอกสาร/สแกน
4. เม้าส์/คีย์บอร์ด
5. โทรศัพท์/โทรสาร
6. เครื่องสำรองไฟฟ้า
7. โสตทัศนอุปกรณ์

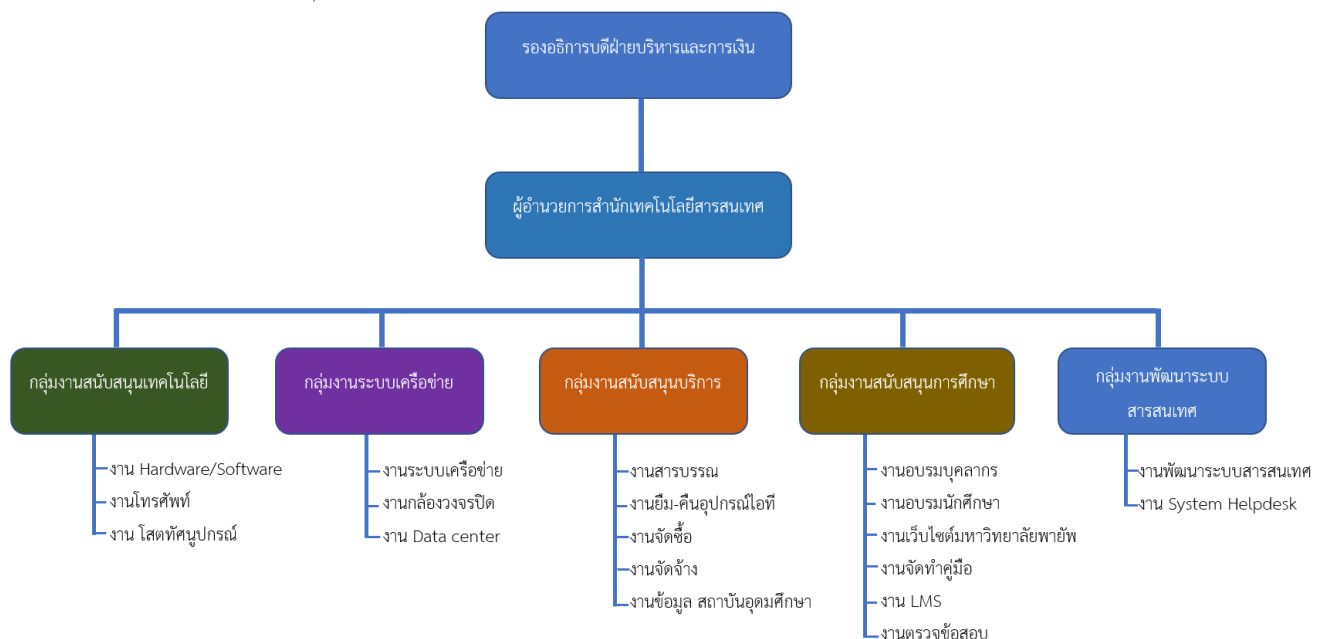
กลุ่มงานระบบเครือข่าย

1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. กล้องวงจรปิด

กลุ่มงานสนับสนุนการศึกษา และ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. โปรแกรม/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หน้าที่รับผิดชอบระบบการแจ้งซ่อม



* เจ้าหน้าที่แยกตามอาคารที่รับผิดชอบ

ตัวอย่างระบบแจ้งซ่อมสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการ IT ออนไลน์							
ข้อมูลช่างซ่อม							
ช่างซ่อม	รายการรับงานซ่อมแซม	อยู่ในระหว่างซ่อมแซม	รายการอนุมัติโดยหัวหน้ากลุ่มช่างซ่อม	รายการอนุมัติโดยผู้อำนวยการ	ส่งชื่อ/ส่งซ่อมภายนอก/เบิกอุปกรณ์ในสต็อกทดแทน	รายการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	งานทั้งหมด
ชmidt สุทินดา ระบบเครือข่าย	-	5	-	-	7	10	127
นายพลิบงู๋ สิงค์คำ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1	-	-	31	52	589
นายอรวรรณ ณีเมธีคุณตระกูล บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-	-	11	15	88
นายอิศรินทร์ ศรีม่วง ระบบเครือข่าย	1	3	-	-	9	7	127
นายกฤษณะ ปินใจ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	6	1	-	8	28	350
ชยรัตน์ พรหมกันธา บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	1	-	18	6	79
พิชัย พรสกุลไพศาล บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1	2	-	11	5	85
นายสุรเชษฐ์ สุรินทร์ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1	2	3	11	6	85

สถานะการซ่อมแซมล่าสุด

ขั้นตอน: 1. แจ้งซ่อม 2. รับงานซ่อมแซม 3. ขออนุมัติการสั่งซื้ออุปกรณ์ 4. อนุมัติสั่งซื้อโดยหัวหน้าช่างซ่อม 5. อนุมัติสั่งซื้อโดยผู้อำนวยการ

อนุมัติสั่งซื้อโดยหัวหน้าช่างซ่อม

แจ้งการสั่งซื้อโดยกดปุ่มรับงานหรือแจ้งรายการที่เข้ามาและเปิดสถานะ

แจ้งซ่อม (008-00000)

งาน
โดยศศิคุณาภรณ์

สถานะ
แจ้งซ่อม

สิ่งส่ง
สิ่งส่งเป็น PT 305

ข้อมูลผู้ส่ง
ชื่อ: ศศิคุณาภรณ์ | เลขที่: 123456789 | โทร: 080-1234567

รายละเอียด
แจ้งซ่อมเป็นกรณีฉุกเฉิน PT 305 ของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

การอนุมัติการสั่งซื้อโดยผู้อำนวยการ

หมายเลข (ถ้ามี):

ข้อมูลช่างซ่อม

ชื่อ: นายสุรเชษฐ์ สุรินทร์
ตำแหน่ง: หัวหน้าช่างซ่อม
เบอร์โทร: 095-5042507

ช่างซ่อม (1ช่างซ่อม)

นายสุรเชษฐ์ สุรินทร์
ตำแหน่ง: หัวหน้าช่างซ่อม
เบอร์โทร: 095-5042507

สถานะ: 0 รายการ

อนุมัติสั่งซื้อโดยหัวหน้าช่างซ่อม ล่าสุด
11/24/64 14:17

แจ้งการสั่งซื้อโดยกดปุ่มรับงานหรือแจ้งรายการที่เข้ามาและเปิดสถานะ

ขออนุมัติการสั่งซื้ออุปกรณ์
11/24/64 14:17

สถานะการซ่อมแซม สำเร็จ

ขั้นตอน: 1. แจ้งซ่อม 2. รับงานซ่อมแซม 3. ขออนุมัติการสั่งซื้ออุปกรณ์ 4. อนุมัติสั่งซื้อโดยหัวหน้าช่างซ่อม 5. อนุมัติสั่งซื้อโดยผู้อำนวยการ 6. รับอุปกรณ์เพื่อทำการซ่อมแซม 7. ซ่อมแซมสำเร็จ

ซ่อมแซมสำเร็จ

11/24/64 14:17

วิธีการแก้ไข
นำเครื่องที่จัดซื้อทดแทนไปติดตั้งเพื่อใช้งาน

รายละเอียดผลการแก้ไข
สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ

รูปภาพ

พัฒนบุรีศรีสัมพันธ์

อาจารย์

เมนูหลัก

- หน้าแรก
- แจ้งซ่อม
- จัดการงานซ่อม
- Dashboard
- ข้อมูลช่างซ่อม
- รายการซ่อมแซม
- ตั้งค่าระบบ

รายการซ่อมแซม ล่าสุด

🔍
📍
🔍

2565-000383 | ประมาณ 3 ชั่วโมงที่แล้ว โดย น.ส.รณวิภา เกษศรี

ISO รหัสอุปกรณ์

📍 เห็นเทคโนโลยี > ห้องเรียน PC214

👤 ช่างซ่อม นายสุภเชษฐ์ สุรินทร์

📝 โปรดติดต่อห้องเรียน PC214 เสียด้วย

รับงานซ่อมแซม

- 🕒 เวลาซ่อมแซมงาน 31 วันชาติ
- 👤 เวลารับงานซ่อม 1 ชั่วโมง 24 นาที
- 👤 เวลาซ่อมแซม 1 ชั่วโมง 12 นาที
- ➔ ดูประวัติระหว่างซ่อมแซม

2565-000377 | 7/1/65 10:02 โดย นายธนธรณ์ เข้มเจริญตระกูล

ISO รหัสอุปกรณ์

📍 โถงส้วน้ำ > SL209

👤 ช่างซ่อม นายศักดิ์พงษ์ อารี

📝 เครื่องขยายเสียงชำรุด เสียงโหม่งมา 220 v. แต่เครื่องไม่ทำงาน หน้าเครื่องไม่มีไฟติดเลย

รับงานซ่อมแซม

- 🕒 เวลาซ่อมแซมงาน 42 วันชาติ
- 👤 เวลารับงานซ่อม 1 วัน 2 ชั่วโมง
- 👤 เวลาซ่อมแซม 8 วัน 4 ชั่วโมง
- ➔ ดูประวัติระหว่างซ่อมแซม

2565-000375 | 7/1/65 07:55 โดย อ.ศานนท์ อนุวิบูลย์

ISO รหัสอุปกรณ์

📍 เฉลิมพระเกียรติ > 215

👤 ช่างซ่อม นายศักดิ์พงษ์ อารี

📝 ไม่นับเสียงตั้งแต่ ตอน 8:00

ซ่อมแซมสำเร็จ

- 🕒 เวลาซ่อมแซมงาน 5 นาที 6 วินาที
- 👤 เวลารับงานซ่อม 20 นาที 27 วินาที
- 👤 เวลาซ่อมแซม 4 นาที 36 วินาที
- 🕒 รวมเวลาทั้งหมด 30 นาที 9 วินาที

2565-000373 | 7/8/65 13:32 โดย นายปรีดิศักดิ์ รุ่งเจริญ

ISO รหัสอุปกรณ์

📍 บูมกาศ > ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี

👤 ช่างซ่อม นายสุภเชษฐ์ สุรินทร์

📝 สายเสียงไม่ดัง

ซ่อมแซมสำเร็จ

- 🕒 เวลาซ่อมแซมงาน 11 นาที 58 วินาที
- 👤 เวลารับงานซ่อม 7 นาที 38 วินาที
- 👤 เวลาซ่อมแซม 2 ชั่วโมง 48 นาที
- 🕒 รวมเวลาทั้งหมด 3 ชั่วโมง 7 นาที

2565-000354 | 7/4/65 13:07 โดย นางสาวรณกิติณี รุณิวณิช

ISO รหัสอุปกรณ์

📍 อาคารเรียน > ครุสภา

ตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

- 🕒 เวลาซ่อมแซมงาน 12 วันชาติ

