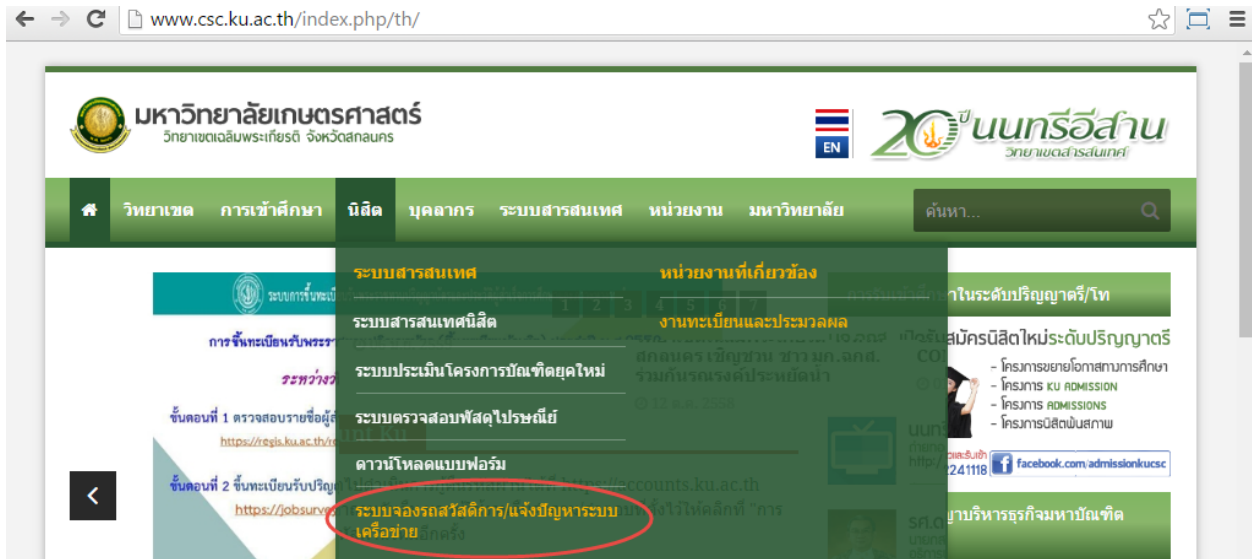


# คู่มือการใช้งานระบบแจ้งปัญหา/แจ้งซ่อม

## ส่วนที่ 1) สำหรับผู้ขอรับบริการ

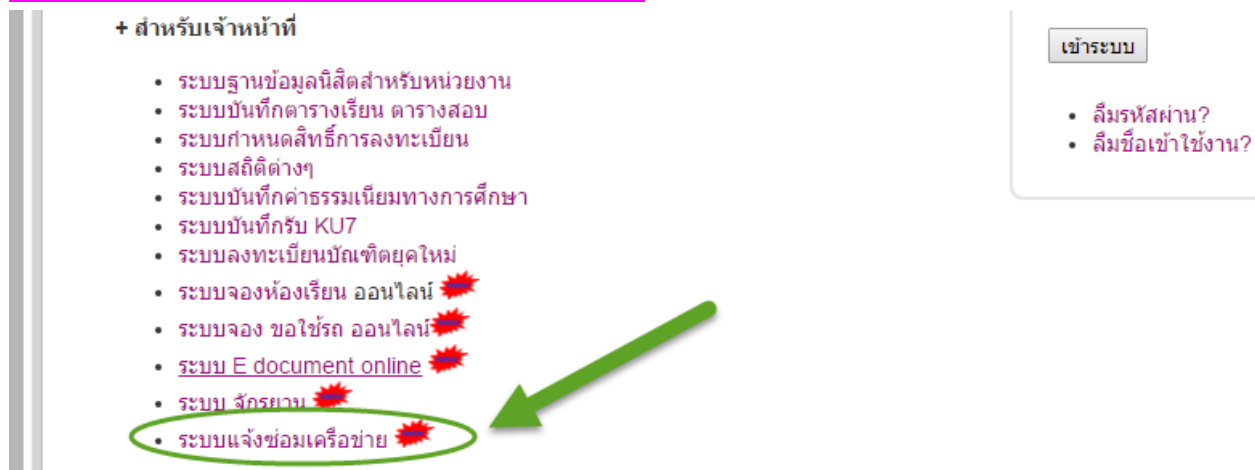
### 1. เปิดหน้าระบบขอรับบริการและรับแจ้งปัญหา

- เปิดหน้าเว็บวิทยาเขตฯ <http://www.csc.ku.ac.th/index.php/th/>
- เลือกเมนู “สำหรับนิสิต” -> “ระบบจองรถสวัสดิการ/แจ้งปัญหาระบบเครือข่าย”



- หรือเมนู “ระบบสารสนเทศ” ในส่วน “สำหรับเจ้าหน้าที่” เลือก “ระบบแจ้งซ่อมเครือข่าย”

(สามารถแจ้งซ่อมได้หลายประเภท ดังนี้ แจ้งซ่อมระบบเครือข่าย, แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์, แจ้งปัญหาโฮตน์ห้องเรียน, แจ้งซ่อมแอร์ ไฟฟ้า ประปา)



## 2. เข้าสู่ระบบด้วย Email Nontri Account (รหัสและรหัสผ่านที่ใช้ Login เข้าเล่นอินเทอร์เน็ต)

ระบบขอรับบริการและรับแจ้งปัญหา  
CSC Helpdesk Service Center  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จ.สกลนคร

Home > เข้าสู่ระบบ

Sign in FORM

Email Account :  
oasack Ex. B5953..., apichxx, oasabc

Password :  
.....

Campus :  
Sakon-nakhon (สกลนคร)

SUBMIT RESET

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง สขส. มก.จกส.

## 3. เมื่อเข้าสู่ระบบจะแสดง “แบบฟอร์มแจ้งซ่อมและรับแจ้งปัญหา”

Services Form > แบบฟอร์มการขอรับบริการ

แบบฟอร์มแจ้งซ่อมและรับแจ้งปัญหา

ผู้ขอรับบริการ : [masked] นายอภิชาติ กัญยาทอง

เบอร์โทรศัพท์ : 01-12345678

ประเภทบริการ : แจ้งปัญหา Network

สถานที่ : แจ้งซ่อม Computer

รายละเอียด : แจ้งซ่อม ระบบโสตน์ห้องเรียน  
แจ้งซ่อม แอร์และระบบไฟฟ้า  
แจ้งซ่อม ประปา

SUBMIT RESET

## ส่วนการกรอกข้อมูลแจ้งซ่อม

Services Form > แบบฟอร์มการขอรับบริการ

แบบฟอร์มแจ้งซ่อมและรับแจ้งปัญหา

1 ผู้ขอรับบริการ : [Account] นายอภิชาติ กัญยาทอง

2 เบอร์โทรศัพท์ : 01-12345678

3 ประเภทบริการ : แจ้งปัญหา Network

4 สถานที่ : อาคาร 7 ห้อง 7-205

5 รายละเอียด : ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ไม่แสดงหน้า Login

6 SUBMIT RESET

- 1) แสดง Account และชื่อ-นามสกุล ผู้ขอรับบริการ
- 2) กรอกเบอร์โทรศัพท์ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ
- 3) เลือกประเภทการให้บริการ ( แจ้งปัญหา Network, แจ้งซ่อมคอมฯ, แจ้งปัญหาโฮตน์ห้องเรียน, แจ้งซ่อมแอร์-ไฟฟ้า, แจ้งซ่อมระบบประปา )
- 4) กรอกสถานที่ที่ให้ดำเนินการซ่อม จุดเสีย หรือสถานที่ติดต่อผู้ขอรับบริการก่อนดำเนินการซ่อม
- 5) กรอกรายละเอียดอาการเสีย หรือปัญหาที่พบ
- 6) กดปุ่ม SUBMIT เพื่อส่งข้อมูลการขอรับบริการ

#### 4. แสดงข้อมูลการแจ้งซ่อมตามประเภทที่แจ้งขอใช้บริการ

- แสดงรายการแจ้งซ่อมทั้งหมด รวมถึงสถานะการดำเนินการ และรายละเอียดอื่นๆ
- สามารถค้นหาทุกส่วนของรายการ โดยกรอกข้อมูลที่ช่อง “Search”

ลำดับ	ชื่อผู้แจ้ง	สถานที่	รายละเอียด	วันที่แจ้ง	สถานะ	ดำเนินการโดย	การแก้ไข
1	นายอภิชาติ กัญยาทอง	อาคาร 7 ห้อง 7-205	ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ไม่แสดงหน้า Login	16 ก.ย. 2559	รอดำเนินการ		
2	นางสาวอนิสา วรรณรี	อาคาร 9 ห้อง 9-107	Wireless ใช้งานไม่ได้	09 ก.ย. 2559	กำลังดำเนินการ	นายธราธิป สีนาทอง	กำลังตรวจสอบ
3	นางสาวชลนธิ ศรีวิริย	หอพักนิสิตหญิง ศาลฟ้า	ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต	08 ก.ย. 2559	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		เปลี่ยนอุปกรณ์ xxx จำนวน 1 ตัว ใช้งานได้ปกติ
4	นางสาวศุภิสรา ศรีสว่าง	อาคาร 7 ห้อง 7-301	ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต	08 ก.ย. 2559	รอดำเนินการ	นายธราธิป สีนาทอง	
5	นายอภิชาติ กัญยาทอง	9-205	test data list detail	07 ก.ย. 2559	ยกเลิกรายการ	นายธราธิป สีนาทอง	ยกเลิก เนื่องจากผู้รับบริการแจ้งว่า ใช้งานได้ปกติ

สามารถกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการได้ทุกประเภท โดยเลือก “ประเภทบริการ”

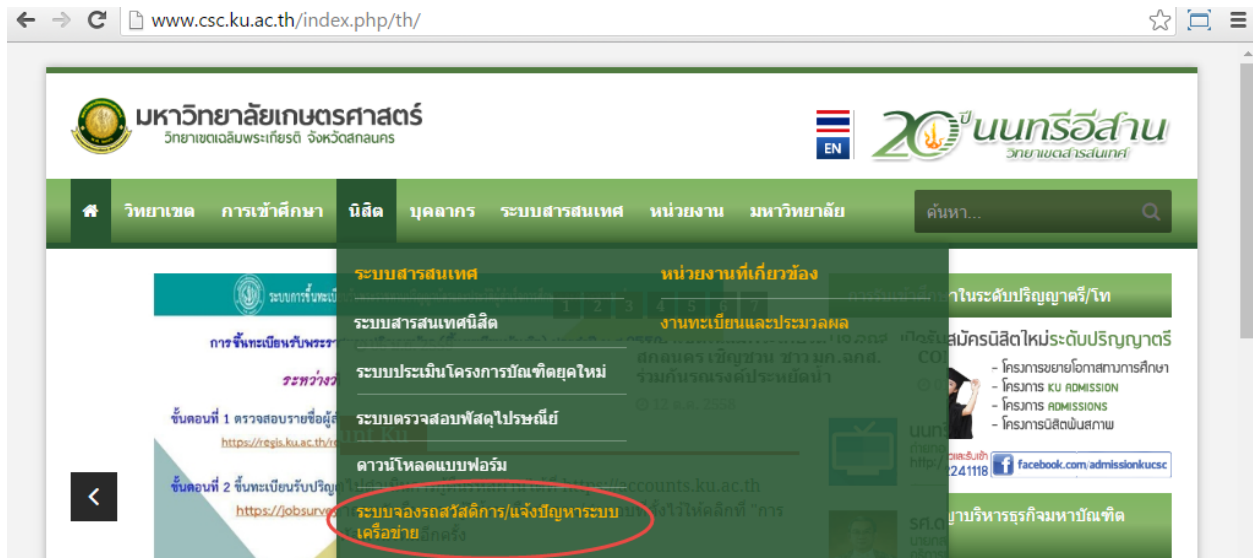
เมื่อเลิกใช้งาน กรุณาคลิกปุ่ม “SIGN OUT”

3	นางสาวชลนธิ ศรีวิริย	หอพักนิสิตหญิง ศาลฟ้า
4	นางสาวศุภิสรา ศรีสว่าง	อาคาร 7 ห้อง 7-301
5	นายอภิชาติ กัญยาทอง	9-205

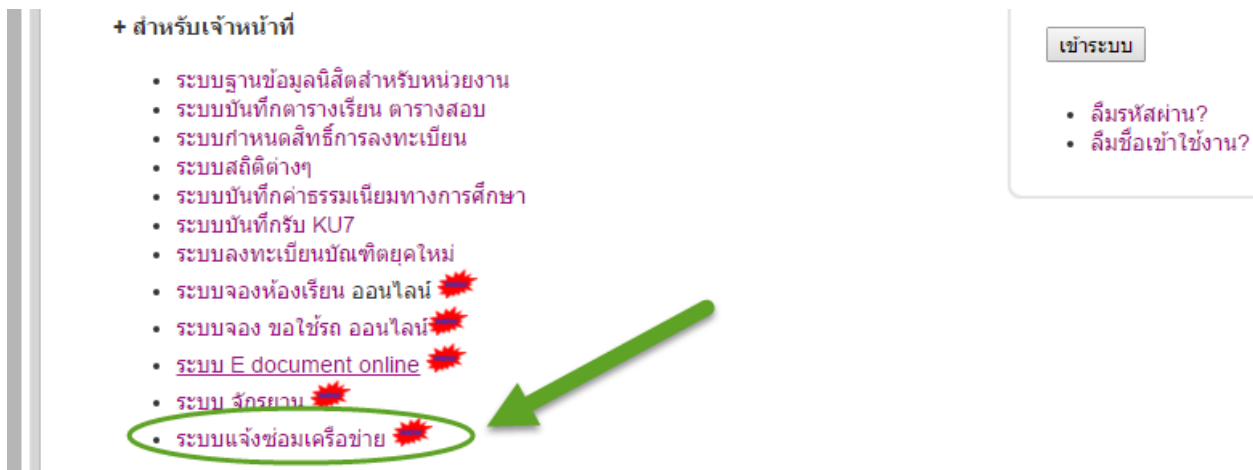
## ส่วนที่ 2) สำหรับ จนท. ที่ให้บริการในแต่ละส่วนงาน

### 1. เปิดหน้าระบบขอรับบริการและรับแจ้งปัญหา

- เปิดหน้าเว็บวิทยาเขตฯ <http://www.csc.ku.ac.th/index.php/th/>
- เลือกเมนู “สำหรับนิสิต”-> “ระบบจองรถสวัสดิการ/แจ้งปัญหาระบบเครือข่าย”



- หรือเมนู “ระบบสารสนเทศ” ในส่วน “สำหรับเจ้าหน้าที่” เลือก “ระบบแจ้งซ่อมเครือข่าย”



## 2. เข้าสู่ระบบด้วย Email Nontri Account (รหัสและรหัสผ่านที่ใช้ Login เข้าเล่นอินเทอร์เน็ต)

- ตัวอย่าง เข้าสู่ระบบด้วย Account ของ จนท. ระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์

ระบบขอรับบริการและรับแจ้งปัญหา  
CSC Helpdesk Service Center  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จ.สกลนคร

Home > เข้าสู่ระบบ

แบบฟอร์มขอใช้รถ  
แบบฟอร์มแจ้งซ่อม  
รายการขอใช้รถ  
รายการซ่อมเครือข่าย  
รายการซ่อมคอมพิวเตอร์  
รายการอุปกรณ์ไอที  
รายการซ่อมแอร์-ไฟฟ้า  
รายการซ่อมประปา

SIGN IN

Sign in FORM

Email Account :  
oasabc Ex. B5953..., apichxx, oasabc

Password :  
.....

Campus :  
Sakon-nakhon (สกลนคร)

SUBMIT RESET

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง สขส. มก.จกส. f

## 3. เมื่อเข้าสู่ระบบ จะแสดงแบบฟอร์ม “แจ้งซ่อมและรับแจ้งปัญหา” เหมือนบุคลากรทั่วไป เนื่องจากสามารถแจ้งซ่อมได้เช่นกัน

Services Form > แบบฟอร์มการขอรับบริการ

แบบฟอร์มแจ้งซ่อมและรับแจ้งปัญหา

ผู้ขอรับบริการ : [oasabc] นายธราธิป สีนาทอง

เบอร์โทรศัพท์ : เบอร์ติดต่อกลับ

ประเภทบริการ : แจ้งปัญหา Network

สถานที่ : ชั้น อาคาร 9 ห้อง 9-205

รายละเอียด :

SUBMIT RESET

4. เมื่อคลิกไปที่รายการแจ้งซ่อม ที่รับผิดชอบ จะแสดงรายการพร้อมทั้งรายละเอียดอื่นๆ และปุ่ม Update รายการ ดังนี้

The screenshot shows the Helpdesk Service Center interface. At the top, there is a header with the text "ขอรับบริการและรับแจ้งปัญหา" and "elpdesk Service Center". Below this, there is a navigation bar with "ข้อมูลการแจ้งปัญหาระบบเครือข่าย > รายการทั้งหมด". On the right side, there is a user profile section with "Welcome, oastts" and a notification bell icon with a red circle containing the number 2. A dropdown menu is open, showing 3 tickets: "[เครือข่าย] อาคาร 7 ห้อง 7-301", "[คอมพิวเตอร์] 9-107", and "[เครือข่าย] อาคาร 7 ห้อง 7-205". A red circle with the number 1 is next to the user profile, and a red circle with the number 3 is next to the notification bell. Below the header, there is a table with 5 columns: ลำดับ, ชื่อผู้แจ้ง, สถานที่, รายละเอียด, วัน ที่แจ้ง, สถานะ, ดำเนิน การโดย, and การแก้ไข. The table contains 5 rows of data. A red circle with the number 4 is next to the 'รายละเอียด' column header, and a red circle with the number 5 is next to the 'การแก้ไข' column header. Below the table, there is a search bar and a pagination bar showing "Showing 1 to 5 of 5 entries" and "Previous 1 Next". At the bottom left, there is a URL "ip?page=networkList#".

ลำดับ	ชื่อผู้แจ้ง	สถานที่	รายละเอียด	วัน ที่แจ้ง	สถานะ	ดำเนินการโดย	การแก้ไข
1	นายอภิชาติ กัญยาทอง	อาคาร 7 ห้อง 7-205	ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ไม่แสดงหน้า Login โทร. 01-12345678	16 ก.ย. 2559	รอดำเนินการ		Update
2	นางสาวอนิสาวรรณ	อาคาร 9 ห้อง 9-107	Wireless ใช้งานไม่ได้ โทร. 01-12345678	09 ก.ย. 2559	กำลังดำเนินการ	นายธราธิป สีนาทอง	กำลังตรวจสอบ Update
3	นางสาวชนธิศร์วิริย	หอพักนิสิตหญิง ศาลฟ้า	ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต โทร. 01-12345678	08 ก.ย. 2559	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		เปลี่ยนอุปกรณ์ xxx จำนวน 1 ตัว ใช้งานได้ปกติ Update
4	นางสาวศุภิสรา ศรีสว่าง	อาคาร 7 ห้อง 7-301	ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต โทร. 01-12345678	08 ก.ย. 2559	รอดำเนินการ	นายธราธิป สีนาทอง	Update
5	นายอภิชาติ กัญยาทอง	9-205	test data list detail โทร. 01-12345678	07 ก.ย. 2559	ยกเลิกรายการ	นายธราธิป สีนาทอง	ยกเลิก เนื่องจากผู้รับบริการแจ้งว่า ใช้งานได้ปกติ Update

- 1) ข้อมูล เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ
- 2) ปุ่มแจ้งเตือน “รายการขอรับบริการล่าสุด” ที่มีสถานะเป็น “รอดำเนินการ” (ตามตัวอย่างมี 3 รายการ เพราะมีรายการแจ้งซ่อม Network 2 รายการ และแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ 1 รายการ)
- 3) แถบ Export รายงานการทำงาน และกำหนดรายการแสดงผล
- 4) แสดงเบอร์โทร ผู้ขอรับบริการ
- 5) ปุ่ม Update คลิกเพื่อเข้าสู่ส่วนจัดการข้อมูลการให้บริการ (Update สถานะการซ่อมและบันทึกรายละเอียดการซ่อม)

## 5. การ Update สถานะการให้บริการ (เมื่อคลิกปุ่ม Update)

**แจ้งปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย**

ดำเนินการโดย : **oasitts**

---

ผู้ขอรับบริการ : **นายอภิชาติ กษยาทอง, โทร. 01-12345678**

---

สถานที่ : **อาคาร 7 ห้อง 7-205**

---

ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ไม่แสดงหน้า Login

รายละเอียด :

---

วันที่แจ้ง : **16 ก.ย. 2559**

---

สถานะ : **รอดำเนินการ**

- รอดำเนินการ
- กำลังดำเนินการ
- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
- ยกเลิกรายการ

ตรวจสอบ ในวันจันทร์ที่ 19 ก.ย. 59 เวลา

การแก้ไข :

---

**SUBMIT** **RESET**

- 1) สถานะ “รอดำเนินการ” เป็นสถานะเริ่มต้น เมื่อผู้ขอรับบริการบันทึกรายการ
- 2) สถานะ “กำลังดำเนินการ” เลือกเมื่อตอบรับคำร้อง และแจ้งสถานะหรือแผนงานล่วงหน้า
- 3) สถานะ “ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว” เลือกเมื่อทำการซ่อมแล้วเสร็จและบันทึกรายละเอียดการทำงาน
- 4) สถานะ “ยกเลิกรายการ” เลือกเมื่อมีการยกเลิกรายการ เช่น ผู้รับบริการแจ้งว่าใช้งานได้แล้ว หรืออื่นๆ

**\*\* สถานะ “กำลังดำเนินการ” ไม่จำเป็นต้องเลือก หาก จนท.เข้าดำเนินการทันที สามารถเลือกเป็น “ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว”**



## 6. แสดงผลการดำเนินการ เมื่อ จนท. Update รายการ

ข้อมูลการแจ้งปัญหาระบบเครือข่าย > รายการทั้งหมด

ข้อมูลการแจ้งปัญหาระบบเครือข่าย

Display 10 records Search:

ลำดับ	ชื่อผู้แจ้ง	สถานที่	รายละเอียด	วันที่แจ้ง	สถานะ	ดำเนินการโดย	การแก้ไข
1	นายอภิชาติ กัญยาทอง	อาคาร 7 ห้อง 7-205	ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ไม่แสดงหน้า Login โทร. 01-12345678	16 ก.ย. 2559	กำลังดำเนินการ	นายธราธิป สีนาทอง	เจ้าหน้าที่จะเข้าไปตรวจสอบ ในวันจันทร์ที่ 19 ก.ย. 59 เวลา 10.00 น. Update
2	นางสาวอนิสา วรรณเรี	อาคาร 9 ห้อง 9-107	Wireless ใช้ไม่ได้ โทร. 01-12345678	09 ก.ย. 2559	กำลังดำเนินการ	นายธราธิป สีนาทอง	กำลังตรวจสอบ Update
3	นางสาวชลนธิ์ ศรีวิญญู	หอพักนิสิตหญิง ศาลฟ้า	ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต โทร. 01-12345678	08 ก.ย. 2559	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		เปลี่ยนอุปกรณ์ xxx จำนวน 1 ตัว ใช้งานได้ปกติ Update
4	นางสาวศุภิสรา ศรีสว่าง	อาคาร 7 ห้อง 7-301	ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต โทร. 01-12345678	08 ก.ย.	รอดำเนินการ	นายธราธิป สีนาทอง	Update

ผู้พัฒนาระบบ : นายอภิชาติ กัญยาทอง, นักวิชาการศึกษา

-- © หน่วยวิเคราะหฺ์และพัฒนาโปรแกรม งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง มก.ฉกส. --