

PACC EOFFICE

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน ป.ป.ท.

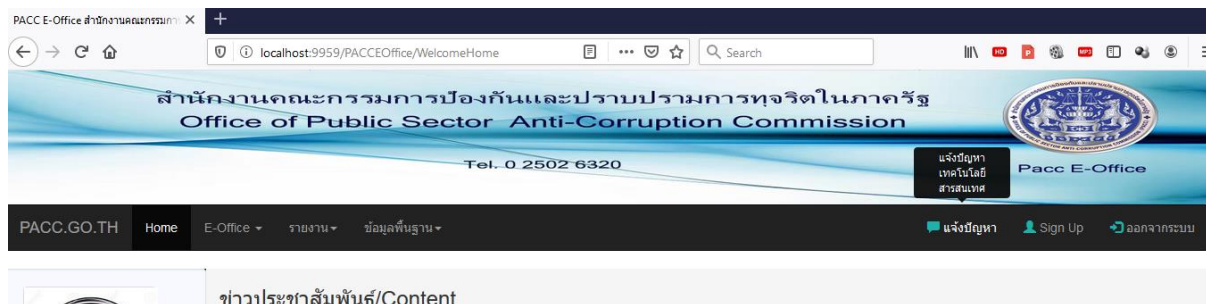
การแจ้งปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว จากหน้าจอเมนูหลัก เลือกเมนู E-Office→แจ้งปัญหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังรูป 4.1



รูป 4.1

หรือ จากแถบเมนูหลักด้านขวามือ เลือก "แจ้งปัญหา" ดังรูป 4.2



รูป4.2

เมื่อเข้าสู่เมนูหลักระบบ จะแสดงหน้าจอ ดังรูป 4.3

ลำดับ	วันที่แจ้งปัญหา	รายละเอียดปัญหา	รายการอุปกรณ์	ผู้ใช้อุปกรณ์	วันที่รับบริการ/ผู้ให้บริการ	สถานะเรื่อง	หมายเหตุ	บริหารจัดการ
1	09/12/2562 08:59:48	test	Personal Computer(PC) HP-Compaq dc5800 7440-001-0001/092	นายมารค อากาศดล	09/12/2562 09:05:08 ณัฐกฤตา วงษ์สาย ดา	เสร็จสิ้น 09/12/2562 09:06:17	แก้ไขปัญหาแล้ว ใช้ งานได้ปกติ	

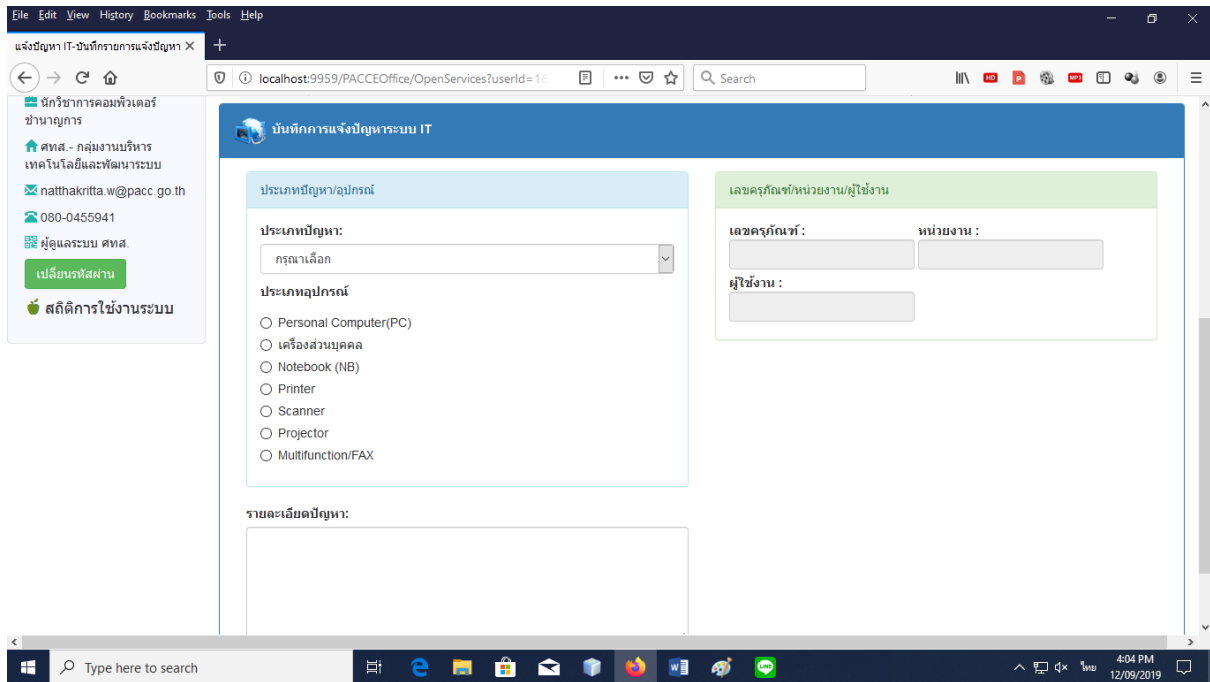
จำนวน: 1 รายการ

รูป 4.3

เมนูหลักการทำงานของระบบแจ้งปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

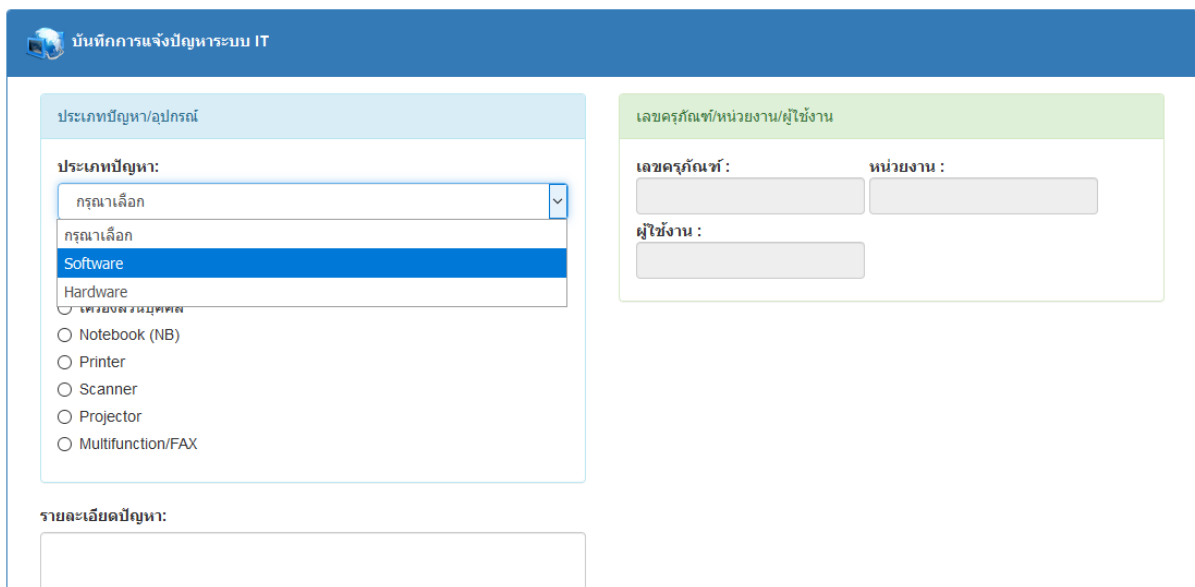
- บันทึกรายการแจ้งปัญหา ใช้เพื่อทำรายการแจ้งปัญหาเข้ามายัง ศทส. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ออกไปดำเนินการแก้ไข
- ปิดรายการแจ้งปัญหา ใช้เพื่อจัดการเกี่ยวกับรายการแจ้งปัญหา เช่น การบันทึกรายการแก้ไขปัญหาภายหลังที่เจ้าหน้าที่ ศทส. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว **เฉพาะ user ศทส. หรือผู้ดูแลระบบเท่านั้น
- สถิติการแจ้งปัญหา ใช้เพื่อการดูสถิติการแจ้งปัญหาของแต่ละสำนัก กอง ศูนย์ เป็นต้น **เฉพาะ user ศทส. หรือผู้ดูแลระบบเท่านั้น
- รายงาน ใช้เพื่อดูสรุปรายงานการแจ้งปัญหาของแต่ละสำนัก กอง ศูนย์ เป็นต้น **เฉพาะ user ศทส. หรือผู้ดูแลระบบเท่านั้น

หากต้องการแจ้งปัญหาฯ ให้คลิกที่ปุ่ม "บันทึกรายการแจ้งปัญหา" จะปรากฏหน้าจอ ดังรูป 4.4



รูป 4.4

จากหน้าจอ 4.4 ป้อนรายละเอียดต่างๆของรายการแจ้งปัญหา ดังรูป 4.4-4.6



รูป 4.4

จากรูป 4.4 เลือกประเภทปัญหา

บันทึกการแจ้งปัญหาระบบ IT

ประเภทปัญหา/อุปกรณ์

ประเภทปัญหา:

Software

ประเภทอุปกรณ์

Personal Computer(PC)

เครื่องส่วนบุคคล

Notebook (NB)

Printer

Scanner

Projector

Multifunction/FAX

รายละเอียดปัญหา:

เลขครุภัณฑ์/หน่วยงาน/ผู้ใช้งาน

เลขครุภัณฑ์: หน่วยงาน :

ผู้ใช้งาน :

รูป 4.5

จากรูป 4.5 เลือกประเภทอุปกรณ์

บอ... Help

localhost:9959/PACCOffice/OpenServices?userId=1&...

ประเภทปัญหา/อุปกรณ์

ประเภทปัญหา:

Software

ประเภทอุปกรณ์

Personal Computer(PC)

เครื่องส่วนบุคคล

Notebook (NB)

Printer

Scanner

Projector

Multifunction/FAX

รายละเอียดปัญหา:

ติดไวรัส

Next

เลขครุภัณฑ์/หน่วยงาน/ผู้ใช้งาน

เลขครุภัณฑ์: หน่วยงาน :

ผู้ใช้งาน :

รูป 4.6

จากรูป 4.6 ป้อนข้อมูลรายละเอียดปัญหา และคลิกที่ปุ่ม "Next" จะปรากฏหน้าจอตั้ง
รูป 4.7

บันทึกการแจ้งปัญหาระบบ IT

ประเภทปัญหา/อุปกรณ์

ประเภทปัญหา:
Software

ประเภทอุปกรณ์
 Personal Computer(PC)

รายละเอียดปัญหา:
ติดไวรัส

เลขครุภัณฑ์/หน่วยงาน/ผู้ใช้งาน

เลือก	เลขครุภัณฑ์	ฝ่าย/กลุ่ม	ผู้ใช้งาน	รุ่น/ยี่ห้อ
<input type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/092	กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	นาย มาตรฐาน อากาศ	HP-Compaq dc5800
<input checked="" type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/094			HP-Compaq dc5800
<input type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/095	ฝ่ายบริหารทั่วไป	นางสาวพรทิพย์ อยู่สุข	HP-Compaq dc5800
<input type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/114	กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	นาย พงษ์ ศรี...	DELL-Vostro220

รูป 4.7

จากรูป 4.7 ทำการเลือกรายการครุภัณฑ์ที่ต้องการแจ้งปัญหา และคลิกที่ปุ่ม “บันทึก” ดังรูป 4.8 จะแสดงข้อความแจ้งผลการบันทึกรายการ ดังรูป 4.9

<input type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/591-063	กลุ่มงานบริหารเทคโนโลยีและพัฒนาระบบ	นาย นิกสิทธิ์ อึ้งสกุล	DELL-Optiplex 3020
<input type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/591-064	กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	นาย มาตรฐาน อากาศ	DELL-Optiplex 3020
<input type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/601-036	กลุ่มงานบริหารเทคโนโลยีและพัฒนาระบบ	นางสาว ฤทัย วงษ์สายดา	DELL-Optiplex 3040MT
<input checked="" type="radio"/>	ป.ป.ท.7440-001-0001/601-037			DELL-Optiplex 3040MT

บันทึก

รูป 4.8

บันทึกข้อมูลสำเร็จ

OK

รูป 4.9

รายการแจ้งปัญหา จะปรากฏที่หน้าจอ “รายการแจ้งปัญหาระบบ IT ของท่าน” ดังรูป 4.10



รายการแจ้งปัญหาระบบ IT ของท่าน

ลำดับ	วันที่แจ้งปัญหา	รายละเอียดปัญหา	รายการอุปกรณ์	ผู้ใช้ อุปกรณ์	วันที่รับบริการ / ผู้ให้บริการ	สถานะเรื่อง	หมายเหตุ	บริหารจัดการ
1	09/12/2562 08:59:48	test	Personal Computer(PC) HP-Compaq dc5800 7440-001-0001/092	นายมารุต อากาศ	09/12/2562 09:05:08 ศรุตฤตา วงษ์สายตา	เสร็จสิ้น 09/12/2562 09:06:17	แก้ไขปัญหาแล้ว ใช้งานได้ปกติ	 
2	09/12/2562 16:09:12	ติดไวรัส	Personal Computer(PC) DELL-Optiplex 3040MT 7440-001-0001/601-036	นางสาวศรุตฤตา วงษ์สายตา		รับแจ้งเรื่อง		 

จำนวน: 2 รายการ

รูป 4.10

การพิมพ์เอกสารใบแจ้งปัญหา ให้คลิกที่ปุ่ม “พิมพ์เอกสาร” ดังรูป 4.11 ** การพิมพ์ใบแจ้งปัญหา มี 2 ส่วนคือ เมื่อแจ้งปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่ ศทส. จะพิมพ์เอกสารใบรับแจ้งปัญหาเพื่อให้ผู้แจ้งปัญหาเซ็นต์เอกสารรับทราบการไปดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ อาจต้องส่งซ่อมภายนอกหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ซึ่งต้องทำเรื่องส่งงานคลังพัสดุ ผู้แจ้งปัญหาจะสามารถพิมพ์เอกสารใบแจ้งซ่อมได้จากระบบ เมื่อทำการ **ปิดเคส** แจ้งซ่อมเรียบร้อยแล้ว



รายการแจ้งปัญหาระบบ IT ของท่าน

ลำดับ	วันที่แจ้งปัญหา	รายละเอียดปัญหา	รายการอุปกรณ์	ผู้ใช้อุปกรณ์	วันที่รับบริการ / ผู้ให้บริการ	สถานะเรื่อง	หมายเหตุ	บริหารจัดการ
1	09/12/2562 08:59:48	test	Personal Computer(PC) HP-Compaq dc5800 7440-001-0001/092	นายมารุต อภา อดุล	09/12/2562 09:05:08 ณัฐฤตา วงษ์ สายตา	เสร็จสิ้น 09/12/2562 09:06:17	แก้ไขปัญหาแล้ว ใช้งานได้ปกติ	 
2	09/12/2562 16:09:12	ติดไวรัส	Personal Computer(PC) DELL-Optiplex 3040MT 7440-001-0001/601-036	นางสาวณัฐฤตา วงษ์สายตา		รับแจ้งเรื่อง	พิมพ์เอกสาร  	

รูป 4.11

การปิดเคสแจ้งปัญหา โดยเจ้าหน้าที่ ศทส. เมื่อเจ้าหน้าที่ ศทส. ได้ไปดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว จะทำการปิดเคสในส่วนของเจ้าหน้าที่ ศทส. (ผู้ออกไปดำเนินการ) ทำให้ในรายการแจ้งปัญหานั้น ในคอลัมน์ “สถานะเรื่อง” และ “หมายเหตุ” จะมีรายละเอียดการแก้ไขปัญหา และวัน เวลา ที่เจ้าหน้าที่ ศทส. ได้ไปดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้กับผู้แจ้งปัญหาเข้ามา ซึ่งเมื่อทำการปิดเคสแล้ว จะแสดงข้อมูล ดังรูป 4.12

บันทึกรายการแจ้งปัญหา

ปิดรายการแจ้งปัญหา

สถิติการแจ้งปัญหา

รายงาน

รายการแจ้งปัญหาระบบ IT ของท่าน

ลำดับ	วันที่แจ้งปัญหา	รายละเอียดปัญหา	รายการอุปกรณ์	ผู้ใช้อุปกรณ์	วันที่รับบริการ / ผู้ให้บริการ	สถานะเรื่อง	หมายเหตุ	บริหารจัดการ
1	09/12/2562 08:59:48	test	Personal Computer(PC) HP-Compaq dc5800 7440-001-0001/092	นายมารุต อากาศ	09/12/2562 09:05:08 ณัฐกฤตา วงษ์ สายตา	เสร็จสิ้น 09/12/2562 09:06:17	แก้ไขปัญหาแล้ว ใช้งานได้ปกติ	
2	09/12/2562 16:09:12	ติดไวรัส	Personal Computer(PC) DELL-Optiplex 3040MT 7440-001-0001/601-036	นางสาวณัฐกฤตา วงษ์สายตา	09/12/2562 16:14:15 วิกร แก้วฟ้าไร	ดำเนินการ	ทำการสแกนไวรัสและ ฆ่าไวรัสเรียบร้อยแล้ว	

จำนวน: 2 รายการ

รูป 4.12

การปิดเคสแจ้งปัญหา โดยผู้แจ้งปัญหา

เมื่อเจ้าหน้าที่ ศทส. ทำการปิดเคสแจ้งปัญหาเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้แจ้งปัญหาทำการ *ปิดเคส* เพื่อจบงานแจ้งปัญหา โดยคลิกที่ปุ่ม "อนุมัติ(เสร็จสิ้นการดำเนินการ)" ดังรูป 4.13

บันทึกรายการแจ้งปัญหา

ปิดรายการแจ้งปัญหา

สถิติการแจ้งปัญหา

รายงาน

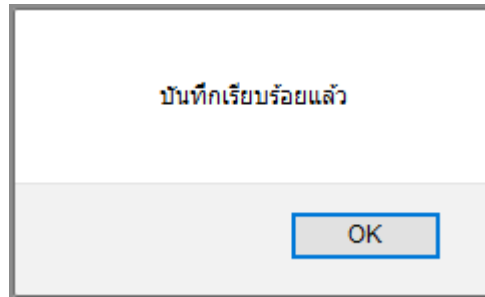
รายการแจ้งปัญหาระบบ IT ของท่าน

ลำดับ	วันที่แจ้งปัญหา	รายละเอียดปัญหา	รายการอุปกรณ์	ผู้ใช้อุปกรณ์	วันที่รับบริการ / ผู้ให้บริการ	สถานะเรื่อง	หมายเหตุ	บริหารจัดการ
1	09/12/2562 08:59:48	test	Personal Computer(PC) HP-Compaq dc5800 7440-001-0001/092	นายมารุต อากาศ	09/12/2562 09:05:08 ณัฐกฤตา วงษ์ สายตา	เสร็จสิ้น 09/12/2562 09:06:17	แก้ไขปัญหาแล้ว ใช้งานได้ปกติ	
2	09/12/2562 16:09:12	ติดไวรัส	Personal Computer(PC) DELL-Optiplex 3040MT 7440-001-0001/601-036	นางสาวณัฐกฤตา วงษ์สายตา	09/12/2562 16:14:15 วิกร แก้วฟ้าไร	ดำเนินการ	ทำการสแกนไวรัสและ ฆ่าไวรัสเรียบร้อยแล้ว	อนุมัติ(เสร็จสิ้นการดำเนินการ)

จำนวน: 2 รายการ

รูป 4.13

ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้แจ้งปัญหาสามารถพิมพ์เอกสารใบแจ้งปัญหาฯ ได้ ภายหลังจากที่ได้ *ปิดเคส* เรียบร้อยแล้ว เมื่อปิดเคส จะแสดงข้อความ ดังรูป 4.14



รูป 4.14