

## คู่มือประชาชน

### เรื่อง ...การใช้งานระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สารสนเทศ.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบริหารศาสตร์

#### สถานที่/ช่องทางการให้บริการและระยะเวลาเปิดให้บริการ

##### 1. สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

- 1.1 สำนักงานเลขานุการ งานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย คณะบริหารศาสตร์
- 1.2 โทรศัพท์ : 045-353809
- 1.3 E-mail : [tanawat.i@ubu.ac.th](mailto:tanawat.i@ubu.ac.th)
- 1.4 เว็บไซต์คณะกรรมการบริหารศาสตร์ : [www.bus.ubu.ac.th](http://www.bus.ubu.ac.th)

##### 2. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- 2.1 วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการกำหนด)
- 2.2 ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.

#### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

##### 1.หลักการเหตุผล

คณะกรรมการบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมียกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์บุคลากรและนักศึกษาโดยเปลี่ยนจากการแจ้งซ่อมแบบเดิมมาเป็นการบันทึกข้อมูลผ่านระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สารสนเทศแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบการนำข้อมูลรายละเอียดอาการชำรุด หมายเลขครุภัณฑ์ และสถานที่เกิดปัญหามาป้อนลงในระบบออนไลน์ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนครบถ้วนและจัดสรรงานให้ช่างผู้เชี่ยวชาญเข้าแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดนอกจากนี้ระบบยังถูกออกแบบมาเน้นความโปร่งใสในการทำงานโดยผู้ให้บริการสามารถเข้าตรวจสอบและติดตามสถานะการดำเนินงานได้ตลอด24ชั่วโมงแบบเรียลไทม์ ทำให้ทราบความคืบหน้าอย่างชัดเจนว่าคำขอแจ้งซ่อมนั้นอยู่ในขั้นตอนใด (เช่น อยู่ระหว่างการคัดกรอง, กำลังดำเนินการแก้ไข, อยู่ระหว่างรออะไหล่หรือแก้ไขเสร็จสิ้นพร้อมส่งคืน) ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการติดตามงานด้วยตนเอง สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และทำให้องค์กรมีฐานข้อมูลประวัติการซ่อมบำรุงที่สมบูรณ์เพื่อนำไปพัฒนางานบริการ IT ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.ขอบเขต

การให้บริการผ่านระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สารสนเทศของคณะบริหารศาสตรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีครอบคลุมการบริหารจัดการคำขอรับบริการและการแก้ปัญหาผ่านระบบดิจิทัลแบบครบวงจร ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การปฏิบัติงาน จนถึงการตรวจสอบสถานะของผู้ใช้บริการ โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

## 3.คำจำกัดความ

|                |         |                        |
|----------------|---------|------------------------|
| เจ้าหน้าที่    | หมายถึง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์  |
| มหาวิทยาลัย    | หมายถึง | มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| คณะ            | หมายถึง | คณะบริหารศาสตร์        |
| ผู้บังคับบัญชา | หมายถึง | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ    |

## 4.ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

| คำอธิบาย                                                                                                                                      | ขั้นตอน                                             | ระยะเวลา                               | ผู้รับผิดชอบ          | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| ผู้บริการยื่นแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ หรือยื่น ณ ห้องงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย                                                                | 1. รับแจ้งเรื่องและบันทึกข้อมูลคำขอ                 | 5 นาที                                 | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | ใบแจ้งซ่อม          |
| นักวิชาการคอมพิวเตอร์ตรวจสอบรายละเอียดประเมินความรุนแรงตามอาการของเครื่องคอมพิวเตอร์การบันทึกข้อมูล: บันทึกผลคัดกรองในระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ | 2. ตรวจสอบคัดกรองและจัดสรรงาน                       | 10 นาที                                | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | ไม่มี               |
| กรณีซ่อมปกติ: บันทึกผลการตรวจวินิจฉัย และบันทึกขั้นตอนซ่อมอัปเดตสถานะ<br>• กรณีส่งซื้ออะไหล่: บันทึกรายการอะไหล่                              | 3. ดำเนินการตรวจเช็ค แก้ไข (รวมส่งอะไหล่ / ส่งเคลม) | 60 นาที<br>หรือมากกว่า<br>แล้วแต่อาการ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | ใบแจ้งซ่อม          |

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |        |                       |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------|-----------------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีส่งเคลมประกันบ้านทุกข้อมูลส่งเคลมประกัน</li> <li>• การบันทึกข้อมูลก่อนส่งมอบ:</li> </ul> <p>บันทึกผลการทดสอบระบบและอุปกรณ์</p> <p>บันทึกชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจผ่านงานก่อนส่งมอบ</p> |                                         |        |                       |                 |
| <p><b>การบันทึกข้อมูล:</b> บันทึกการรับมอบอุปกรณ์ และบันทึกคะแนนประเมินความพึงพอใจ</p> <p><b>การดำเนินการในระบบ:</b> เปลี่ยนสถานะเป็นดำเนินการสำเร็จ</p>                                                                         | 4. ส่งมอบงาน ปิดรายการซ่อม และประเมินผล | 5 นาที | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | สรุปการแจ้งซ่อม |

### สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

1. รับเรื่องโดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องการแจ้งซ่อมจากผู้ใช้อาจารย์และบุคลากร นักศึกษาคณะบริหารศาสตร์ ดำเนินการบันทึกข้อมูลในรับแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ฯ โดยเจ้าหน้าที่ทำการบันทึก

#### 2.ตรวจสอบคัดกรองประเมินอาการ

เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบประเมินอาการของผู้ใช้ที่แจ้ง เพื่อประเมินการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นแจ้งกับผู้ใช้ให้รับทราบถึงปัญหาและระยะเวลาการดำเนินงานให้เข้าใจตรงกัน

บันทึกข้อมูลในระบบเพื่อเป็นสถิติการให้บริการและรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาต่อไป

#### 3. ดำเนินการตรวจเช็ค แก้ไข (รวมส่งอะไหล่ / ส่งเคลม)

ตรวจเช็คและแก้ไขโดยขึ้นอยู่กับปัจจัยโดยรวม เช่น อายุการใช้งานของเครื่อง การให้บริการหรือปัจจัยโดยรวมหากเป็นโปรแกรมที่หมดอายุหรือไม่มีการ service จากส่วนกลางแล้วจะทำให้การดูแลหรือดำเนินการ support ต่ออาจจะเกิดการติดขัดได้ เมื่อดำเนินการสำเร็จให้ อัปเดตสถานะที่ระบบ โดยให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้และระบบแจ้งสถานะไปยัง Email ของผู้ใช้งาน

#### 4. ส่งมอบงาน ปิดรายการซ่อม และประเมินผล

ส่งมอบงานโดยแจ้งรายละเอียดการใช้งานหรือการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์หากได้มีการเปลี่ยน หรือสาเหตุขั้นตอนการใช้งานเพื่อเพิ่มความระมัดระวัง คำแนะนำหรือข้อมูลที่ใช้ควรทราบเป็นการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำจากนั้นให้ผู้ใช้งานเซ็นรับทราบและบันทึกข้อมูลในระบบเป็นดำเนินการเสร็จสิ้น

## ค่าธรรมเนียม

-ไม่มี

## การรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารศาสตร์ (โทร. 045-353834)

ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ร้องเรียน : [info.ubs@ubu.ac.th](mailto:info.ubs@ubu.ac.th)

ช่องทางออนไลน์ : ระบบรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ [www.bus.ubu.ac.th](http://www.bus.ubu.ac.th)

แบบฟอร์มแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT



วันที่แจ้ง \*

19/09/2026



เวลา \*

15:31



ชื่อ-สกุล ผู้แจ้ง \*

เช่น ดร.สมชาย ใจดี

ตำแหน่ง \*

-- เลือกตำแหน่ง --



อาคาร \*

-- เลือกอาคาร --



ตำแหน่งที่ตั้ง / ห้อง \*

เช่น ชั้น 2 ห้อง 204

ประเภทการซ่อม \*

-- เลือกประเภท --



เลขครุภัณฑ์ (ถ้ามี - ไม่บังคับ)

เช่น 7440-001-0001

รายละเอียดปัญหา \*

ระบุอาการชำรุด หรือรายละเอียดปัญหาที่พบ...



สถานะการดำเนินการ

รอดำเนินการ



รายการแจ้งใหม่จะมีสถานะเป็น "รอดำเนินการ" โดยอัตโนมัติ

ยกเลิก

บันทึกข้อมูล

เลือกรายการแจ้งซ่อม: REP-1003 - นายธนวัฒน์ อินทวงค์ (Hardware) ▼

พิมพ์ใบแจ้งซ่อม / บันทึก PDF

✕ บันทึกข้อมูลการตรวจซ่อมเพิ่มเติมโดยช่าง (จะแสดงผลในใบแจ้งซ่อมทันที):

ผลการตรวจเช็ค / สาเหตุปัญหา:

เช่น แบตเตอรี่ลัดวงจร / RAM มีคราบออกไซด์

วิธีแก้ไข / การดำเนินการ:

เช่น ทำความสะอาดหน้าสัมผัส และลงระบบปฏิบัติการ

รายการอะไหล่ที่เปลี่ยน (ถ้ามี):

เช่น SSD NVMe 512GB (1 ชิ้น)

## คณะบริหารศาสตร์

## ใบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT (IT Repair Work Order)

หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์

เลขที่ใบแจ้งซ่อม

REP-1003

สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ

## 1. ข้อมูลผู้แจ้งซ่อมและสถานที่

วันที่-เวลาแจ้ง: 2026-08-19 เวลา Sat Dec 30 1899 13:23:00 GMT+0642  
(เวลาจริงไทย) น.

ชื่อ-นามสกุล ผู้แจ้ง: นายธนวัฒน์ อินทวงค์

กลุ่มตำแหน่ง บุคลากรสายสนับสนุน

อาคาร / ห้อง อาคาร UBS (ห้องสำนักงานเลขานุการ)

## 2. ข้อมูลอุปกรณ์และอาการชำรุดที่แจ้ง

ประเภทการซ่อม Hardware

เลขครุภัณฑ์: บศ6417120000065รค

รายละเอียดปัญหา / อาการที่พบ:

จอกระพริบ (พบบ่อย)

## 3. บันทึกการตรวจซ่อมและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

- ผลการตรวจเช็ค: - (เจ้าหน้าที่จะบันทึกเมื่อดำเนินการ)
- วิธีแก้ไขปัญหา: - (เจ้าหน้าที่จะบันทึกเมื่อดำเนินการ)
- รายการอะไหล่ที่เปลี่ยน: - (ไม่มีการเปลี่ยนอะไหล่)

ลงชื่อ \_\_\_\_\_  
(ผู้แจ้งซ่อม / ตรวจสอบงาน)ลงชื่อ \_\_\_\_\_  
(นายธนวัฒน์ อินทวงค์)

รหัสรายการ:

REP-1002

วันที่แจ้ง:

2026-07-20

เวลา:

Sat Dec 30 1899 12:00:00

GMT+0642 (เวลาอินโดจีน)

ผู้แจ้งซ่อม:

นายธนวัฒน์ อินทะวงศ์

ตำแหน่ง:

บุคลากรสายสนับสนุน

อาคาร:

อาคาร MS

สถานที่ / ห้อง:

com 1

ประเภทอุปกรณ์:

Hardware

เลขครุภัณฑ์:

6817130000154

อาการ / รายละเอียดปัญหา

ต่อสาย HDMI แล้วไม่ออก

สถานะปัจจุบัน:

● สำเร็จ

ปิดหน้าต่าง

