

## Appendix A

ITAM Knowledge capture and validate peer review

Corrective Maintenance, Diagnosis template



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

Predicable+Predict & Observable+Obtain	finding	action	ประเมินค่าใช้จ่ายว่า ?
คาดเดา หรือ ตรวจสอบดูอย่างไร	วิธีพิสูจน์	วิธีแก้ไข	
ดูจาก Hidden file ว่าเปิดได้หรือเปล่า	menu > folder option > show hidden file	1. ดูใน process ของ Windows เป็น process ที่ไม่รู้จักใช้ CPU เยอะ	
มีเอกสารวางทับ		2. update anti-virus & scan virus	
		3. edit registry	
เปิดเครื่อง ดูไฟเข้าเครื่อง ถอด ram ใส่อีก	เปิดดูอีกครั้ง	ถอดเสียบหาสาเหตุ ทำความสะอาด ram	
ใช้ SW check temperature, Mainboard, CPU, HDD	ดูค่าอุณหภูมิ < 60" c	ปิดเครื่อง พัก และปรับ speed พัดลม	
		think center มีปัญหาหน้าร้อน ช่วงเช้าที่ไม่เปิดแอร์	
ดู Que list จาก Network printer	เวลาสั่งพิมพ์จะทำงานออกมาช้า	เปลี่ยน printer ใหม่แล้วดีขึ้น	
ใช้ Trojan scanner > anti-spyware	ใช้ Trojan scanner > anti-spyware	ใช้ Trojan scanner > anti-spyware > deleted trojan > reformat > reinstall	
ทดลองนำแผ่น cd แผ่นอื่น ทดลองใช้งาน	ทดสอบการอ่านแผ่น cd อีกครั้ง	เปลี่ยน cd-rom ตัวใหม่	

Predicable+Predict & Observable+Obtain	finding	action	ประเมินค่าใช้จ่ายว่า ?
คาดเดา หรือ ตรวจสอบอย่างไร	วิธีพิสูจน์	วิธีแก้ไข	
ตรวจเช็ค error ของเครื่องที่ปรากฏบนหน้าจอ	ทดสอบการเข้า windows ทดสอบการ เข้าwindows เปลี่ยนถ่าน ไอออส ตรวจเช็ค hard disk ตรวจเช็ค ram และทำความสะอาด ram และ สล็อต	ติดตั้ง windows ใหม่โดยการ ใช้โปรแกรม rollback เปลี่ยนถ่าน ไอออส ทำการเปลี่ยน hard disk และ ติดตั้งโปรแกรมใหม่ ทำความ สะอาด ram และ สล็อต ram	
ตรวจเช็คชุดไหลลดกระดาศ	ทดสอบพิมพ์อีกครั้ง	ทำความสะอาดชุดไหลลดกระดาศถ้ายังไม่ได้ ส่งร้าน ซ่อม	
ตรวจเช็ค ramและ vga พร้อมทั้งสล็อต ใน mainboard	ทดลองเปิดอีกครั้ง	ทำความสะอาด ramและ vga พร้อมทั้งสล็อต ใน mainboard	
ทำการเปลี่ยนปลั๊กที่เสียบเครื่องสำรองไฟ	เปิดดูอีกครั้ง	ทำการเปลี่ยนเครื่องสำรองไฟ	
ping GW ไม่ได้, share printer ไม่ได้, share file ไม่ได้, เข้าไป config firewall ที่ control panel ไม่ได้	ping GW ไม่ได้	reformat > reinstall	
ลองขยับสาย	หาสายใหม่ที่ตีมาลอง	เปลี่ยนสาย	

Predicable+Predict & Observable+Obtain	finding	action	ประเมินค่าใช้จ่ายว่า ?
คาดเดา หรือ ตรวจสอบดูอย่างไร	วิธีพิสูจน์	วิธีแก้ไข	
ดู process > ดู startup program > จะมีไฟล์ที่เรียกใช้งานแปลกๆ ที่เราไม่รู้จัก	ปิด application program ใน startup > restart	1. ดูใน process ของ Windows เป็น process ที่ไม่รู้จักใช้ CPU เยอะ	
		2. update anti-virus & scan virus	
		3. edit registry	
		reformat > reinstall	
ดูจาก web browser > show ISA block	ใช้ user ปกติ > login > ไม่ได้ > แสดงว่าเครื่องโดน block โดย ISA	update anti-virus & scan virus	
		edit registry	
		reformat > reinstall	
		2. update anti-virus & scan virus	
		3. edit registry	
		reformat > reinstall	
เปิดเครื่อง ดูไฟเข้าเครื่อง ถอด ram ใส่ใหม่	เปิดดูอีกครั้ง	ถอดเสียบหา : ทำความสะอาด ram	
ถอดออกมา check	ถอดออกมา check	ถ้างอ > ดัด > หัก > เปลี่ยน keyboard ใหม่	

Predicable+Predict & Observable+Obtain	finding	action	ประเมินค่าใช้จ่ายว่า ?
คาดเดา หรือ ตรวจสอบอย่างไร	วิธีพิสูจน์	วิธีแก้ไข	
ไปดูจากหนังสือที่แจ้งมา		install ใหม่ > ghost	
ไปดูที่ตัวเครื่อง	ดูความเรียบร้อย ร่องการถอด	ประกอบคืนเพื่อให้ใช้งานได้ในช่วงโมงสอน	
ดูที่ browser > lan setting	ไม่ได้ check	check เพิ่มใน setting > bypass local	
ดูที่ commnad line > path	path ชนกับ rational	ลบ classpath ของ rational	
ดูที่รางว่าหลุดออกหรือไม่	ดูที่รางว่าหลุดออกหรือไม่	จัดสายใหม่ ประกอบใหม่	
ดู memorie use > task manager	memorie full	เปลี่ยนเครื่อง	
ดูที่ SWH edge	restart POE ของ AP	ถอดเสียบใหม่	
ถอดออกมา check	ถอดออกมา check	ถ้างอ > คัด > หัก > เปลี่ยน keyboard ใหม่	
ไปดูที่ตัวเครื่อง	หาย	เปลี่ยนเอามาใส่ใหม่	
ฟังเสียงจาก bios	ดูจังหวะการดัง > ลองถอด VGA ออก	เปลี่ยน VGA card ใหม่	
ping test > IP edge SWH	ping ดู timing	restart	
ดูไฟ indicator ที่ up/link port	ดูสถานะของไฟ	ถอดออก เสียบใหม่ > restart	
remote desktop > ดู dialog box ที่หน้าจอของ	dialog box > fox web start failed	restart	

Predicable+Predict & Observable+Obtain	finding	action	ประเมินค่าใช้จ่ายว่า ?
คาดเดา หรือ ตรวจสอบดูอย่างไร	วิธีพิสูจน์	วิธีแก้ไข	
remote			
remote desktop > ดู service ยัง start อยู่ ?	control panel > service		
ping test	remote desktop > server > ลอง run จากตัวเองก่อน > check service	restart	
ping เจอ > browse ไปดู ถ้าเจอจะขึ้นถาม user+password > ไม่เจอจะขึ้น cannot find this page	ถ้า local&internet ใช้ไม่ได้ > ต้องไปดูที่ AD		
telnet > service	browser ไปได้ ?	start service 1.DB2 > start script 2.LMS > start script	
	ดูจาก fault indicator code		

## Appendix B

ITAM Knowledge capture and validate peer review  
Preventive Maintenance, Scheduling template



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

job	specify /schedule	select/candidate/target	modify
งานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการ	วิธีการวางกำหนดการ/กำหนดการ	การจัดสรรทรัพยากร	เป็นไปได้ไหม ถ้าไม่เป็นไปตามแผนมีวิธีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร
เตรียมเครื่องห้อง LAB ลงโปรแกรม	ทำทุกปีดเทอม	ani 2 weeks	ไม่มีหนังสือแจ้งรายการจากสาขา > ลงโปรแกรมตามเดิมเหมือนเทอมที่แล้ว
		se 2 weeks	ต้องทำเป็น task list ใส่ไว้ในระบบ kms แล้วให้ alert ก่อนถึงเวลา
		mmit 3 weeks	
ทดสอบ โปรแกรม	2 weeks ครั้ง	2 hour/ห้อง	ยกเลิก เว้นไปสัปดาห์ต่อไป
ทำความสะอาด Filter Projector	2 weeks ครั้ง	30 minutes/ห้อง	ยกเลิก เว้นไปสัปดาห์ต่อไป
ห้อง lecture 213-218	reinstall ทุกปีดเทอม	1 weeks	ต้องทำก่อนเปิดเทอม
	ตรวจสอบการทำงานทุก 2 week	30 minutes/ห้อง	ชนกับชั่วโมงสอน เว้นไปในวันถัดไปหรือสัปดาห์ต่อไป
web วันสำคัญ	ก่อนเทศกาล 1 สัปดาห์	1 day	รอ graphic จาก design school



## Appendix C

ITAM Knowledge capture and validate peer review

Proactive Maintenance, Assessment template



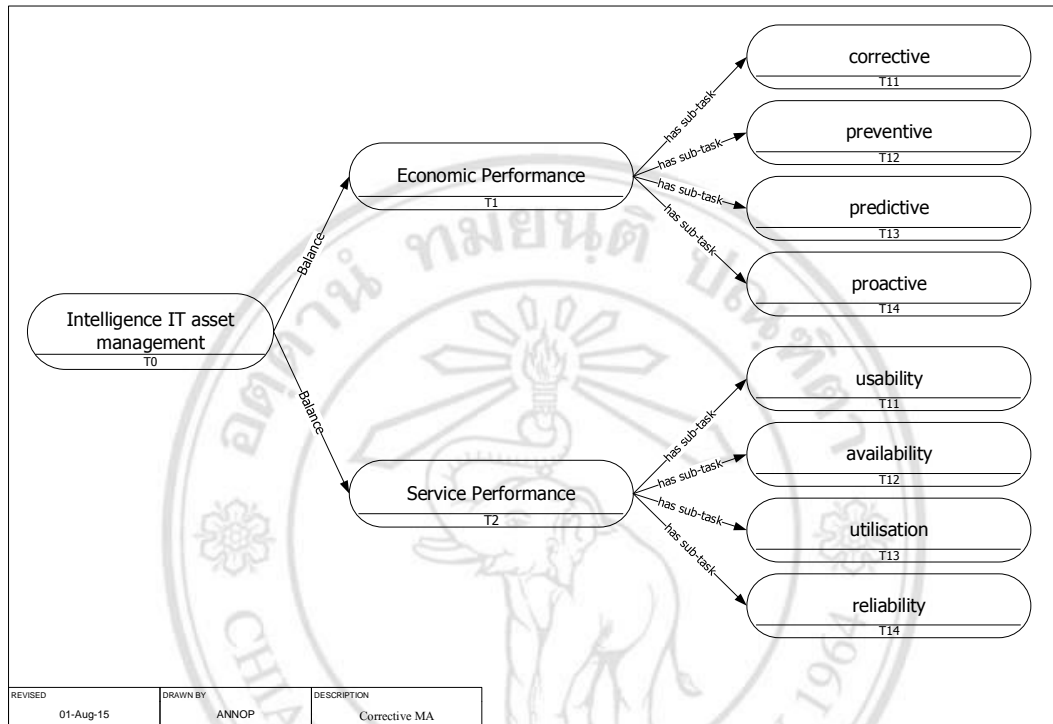
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

case	abstract/abstracted case	norms/select/norm	evaluated	decision
กรณีที่ต้องการประเมิน	วิธีการคัดย่อเหลือเฉพาะองค์ประกอบ ในการประเมินที่สำคัญ/กรณีที่มีเฉพาะ องค์ประกอบในการประเมินที่สำคัญ	สภาพที่เป็นไปได้รวมถึง สภาพที่เป็นปัญหา	วิธีการประเมิน	จะตัดสินใจอย่างไร
เครื่อง hank ดับ ไปเลย or เปิด ไม่ติด	ความร้อน	กระระบายความร้อนของ ระบบ	เช็คความร้อน	เครื่องcaseที่ใหญ่และติดระบบ ระบายอากาศ
	แรม รวม	สภาพที่เป็นไปได้รวมถึง สภาพที่เป็นปัญหา	เช็คตัวlockram	เครื่องcaseที่ใหญ่และติดระบบ ระบายอากาศ
		กระระบายความร้อนของ ระบบ		
จอภาพเบลอ สีเพี้ยน มีลสาย เส้น	สายหักใน	การหักสายและเก็บสายและ อาการการใช้งาน	เปลี่ยนสายใหม่	
ใช้โปรแกรมไม่ได้	ไวรัส	การทำงานของCPUสูง เกินไปหรือRAMเต็ม	สแกนไวรัส	แก้ริจิสเตอร์
wifi ใช้งานไม่ได้	AP เสีย	สัญญาณอ่อน	ไฟสัญญาณไม่ติด	ซ่อมตัว ap
keyboard พัง	หัวps2หักหรือหงอ	ไฟไม่ติด	ไฟไม่ติด	หัวหักเปลี่ยนตัวใหม่หรือขา หงอทำการดัดขา
จอมืด	vgaเสีย	มีเสียงเตือนจากไบออส	เสียงไบออส	เปลี่ยน VGA ใหม่

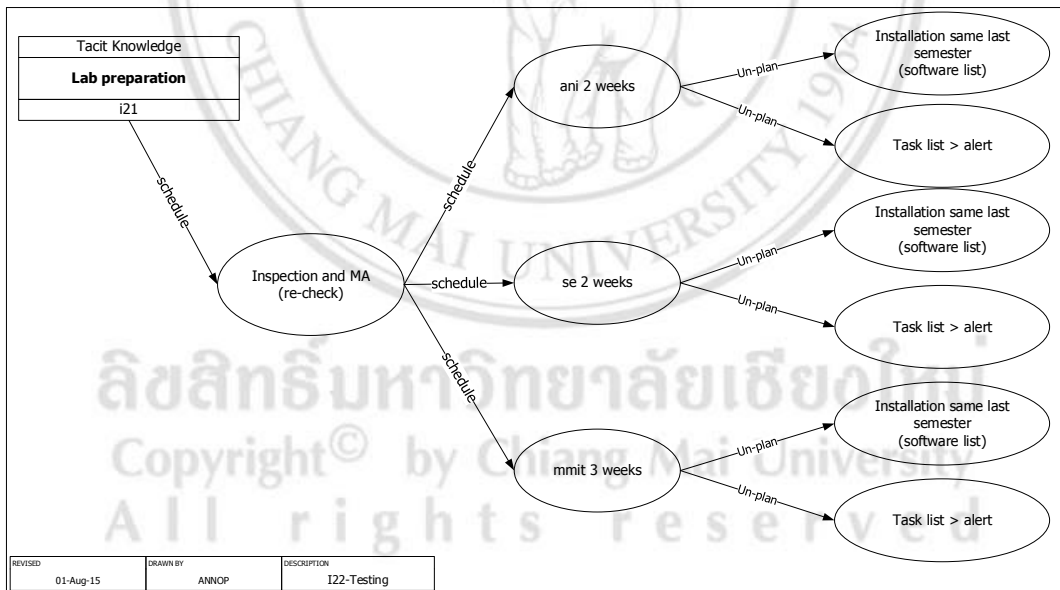
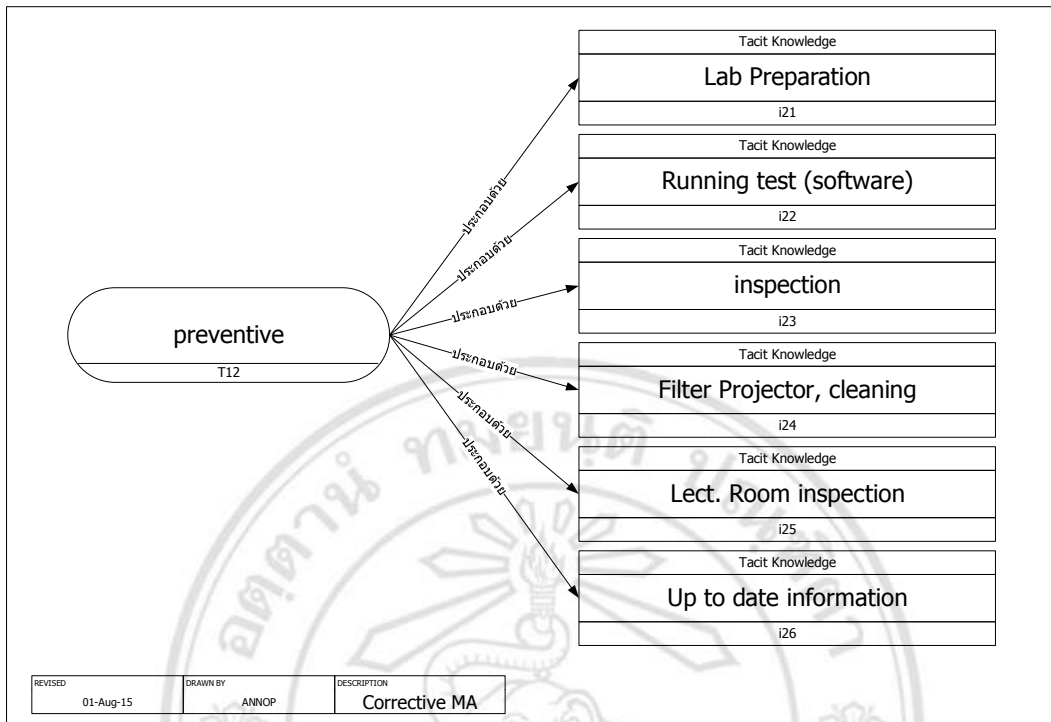
case	abstract/abstracted case	norms/select/norm	evaluated	decision
กรณีที่ต้องการประเมิน	วิธีการคัดย่อเหลือเฉพาะองค์ประกอบในการประเมินที่สำคัญ/กรณีที่มีเฉพาะองค์ประกอบในการประเมินที่สำคัญ	สภาพที่เป็นไปได้รวมถึงสภาพที่เป็นปัญหา	วิธีการประเมิน	จะตัดสินใจอย่างไร
ไม่ boot เข้า windows	windows เสียหรือHDDมีปัญหา	ดูเตือนจากเครื่องหรือดูที่ไบออส	เช็คดูที่ไบออส	เปลี่ยนHDDหรือwinodwsเสีย ลงwindowsใหม่
internet ใช้ไม่ได้ทั้งห้องหรือทั้งชั้น	ตรวจสอบping ที่ละเครื่องแล้วpingไปที่SWH edge	ดูจากการping	ping เจอหรือไม่	ping ไม่เจอ SWH edge ทำการรีเซ็ตSWH edgeใหม่

## Appendix D

### The Example of Knowledge Map

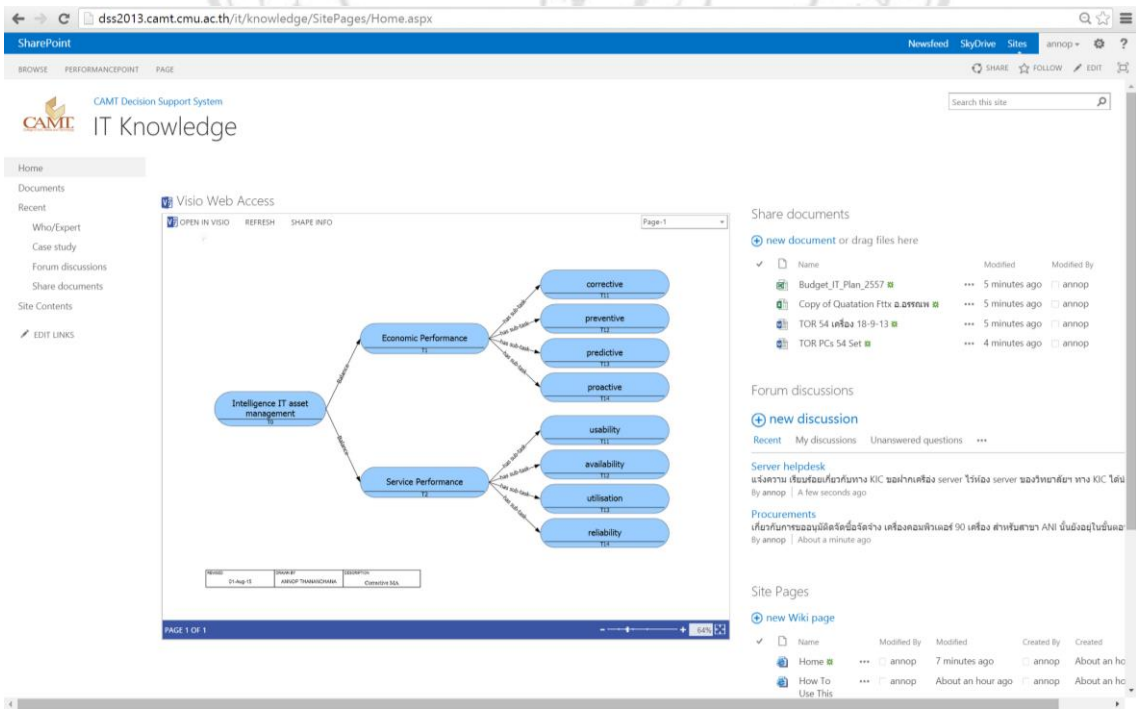
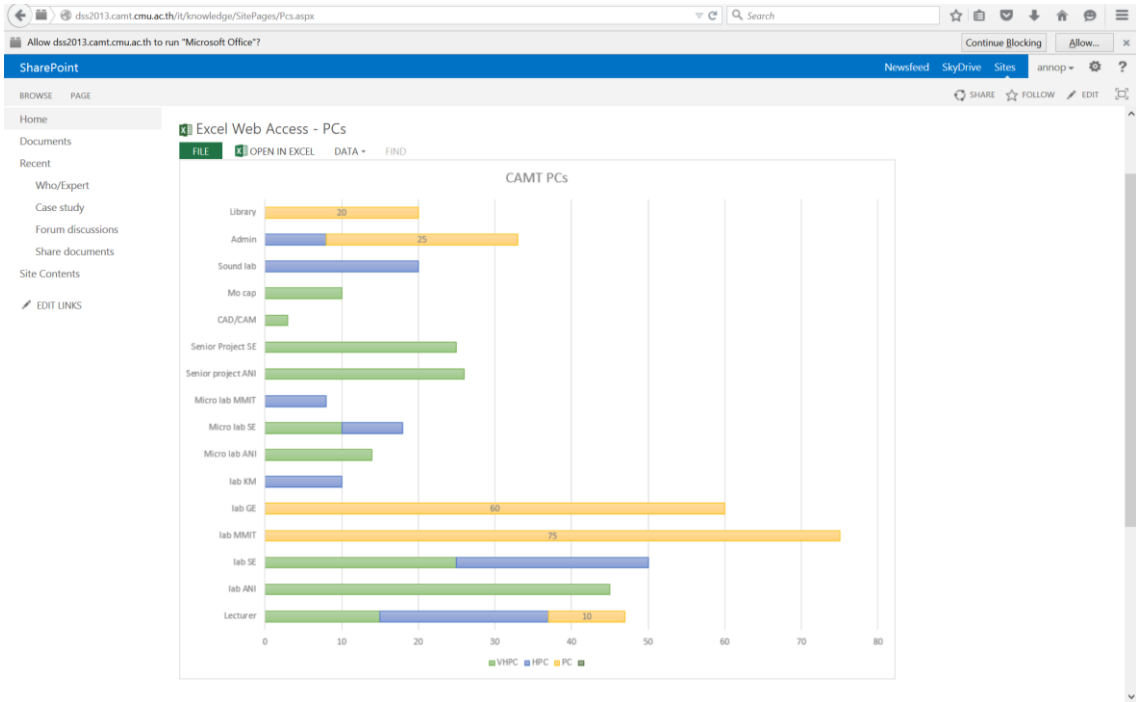


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



# Appendix E


## The ITAM Knowledge Management system




SharePoint CAMT Decision Support System


Newsfeed


Start a conversation



**thanon lekchai**  
 วิชาที่มาจากหน่วยความจำ และหน่วย  
 เมื่อเวลา 11.30 น. ขณะ Internet ภายในห้องปฏิบัติการ 211,212,314,316,317,319,323,324 และ ห้อง  
 MicroLab ห้อง 3 ของ ไมโครเทคโนโลยีอาคาร ทางหน่วยความจำ การดำเนินการภายในห้องปฏิบัติการ ใช้ระยะ  
 เวลา 2 ชั่วโมง และอยู่ในความไม่สะดวกกับ หากดำเนินการภายในห้องปฏิบัติการให้ทราบอีกครั้ง  
 ครับ  
 February 16 Like Reply --


**thanon lekchai** Switch cisco SG-200 ของห้อง lab สาขา ศึกษาสำหรับการดำเนินงานในองค์กร  
 February 16 Like Reply --

Add a reply


**sompet kaewjam**  
 ทีวี 212 mouse HP ซีดีอีก 3 ตัวครับ  
 October 14, 2014 Like Reply --


**thanon lekchai**  
 เริ่มช่วงเช้า 9:00 - 12:00 น. ไปสอน Office ไร้นามโดยอาจารย์ในหน่วยคอมพิวเตอร์ 211 แล้วช่วงเวลา  
 9:30 - 12:00 น. จะรับฟัง มีการใช้ห้อง Smart Class Room ในการจัด e-Contact ของจากบริษัท และมี  
 ศัพท์ที่น่าสนใจ โดยเฉพาะในเอกสารของ เพราะของเก่าใช้แล้ว แต่มีน้อยและของใหม่มาอยู่  
 แทน  
 September 24, 2014 Like Reply --


**sompet kaewjam**  
 ACER มาเปลี่ยน M8 เครื่องใหม่ ที่มีการต่อได้ ram แบบ Dual channel ไปได้ ด้วยครับ  
 September 23, 2014 Like Reply --


Documents


new document or drag files here


- งบประมาณปี 2558
- 08
- 11
- 09 ฉบับ เอกสารคู่มือ
- 10 รวมแบบไปงานเดือน
- 06 คู่มือซ่อมคอมพิวเตอร์
- หนังสือที่ประชุมส่วนงาน
- 19 ใบเสนอราคา
- 04 แผนงานปีงบประมาณ 2557
- 05 ศูนย์สำรวจ
- 02 เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง ใบเสนอราคา TOR
- 03 ใบประชุมของห้อง
- 01 เอกสารรายงาน
- 16. ชีวภาพ
- 15 ประชาสัมพันธ์

SharePoint


Newsfeed



**sompet kaewjam**  
 ระบุ เครื่องรับสัญญาณ phase ๒ ที่คือเปลี่ยนชุด AP Cisco ที่หมด เราจะได้ใช้ AP Cisco รุ่นที่หมด 8 ตัว  
 ภายในวันที่ 15 - 30 กันยายนนี้ ส่วน phase ที่ 2 เราจะเริ่มส่ง ชุดตาม อีก 23 ชุด  
 September 5, 2014 Like Reply --


**thanon lekchai**  
 เครื่องคอมพิวเตอร์ HP 2230 จำนวน 60 เครื่อง แทนเครื่องในรุ่น 317 และ 319 ในรุ่นวันที่ 6 กันยายน 2557  
 เริ่มเวลา 9.00 เป็นต้นไป



September 5, 2014 Like Reply --


**thanon lekchai**  
 บันทึกผลการใช้งาน Notebook ใช้ เทม 1 และ เทม 2 ของมีการศึกษา 2557 สำหรับ อาจารย์  
 รณิด คำพิบูลย์



## CURRICULUM VITAE

**Author's Name** Mr. Annop Thananchana

**Date/Year of Birth** 23<sup>th</sup> July 1972

**Place of Birth** Chiang Mai, Thailand

**Education** 1998 B.Ed. (Computer Engineering), Rajamangala Institute of Technology  
2008 Master Degree, Economics, Chiang Mai University

**Publication** Thananchana, A., Chandarasupsang, T., Chakpitak, N.,  
“Economic and Service Performance Models for an Intelligent IT Asset Management”, in 6<sup>th</sup> International Conference on Software, Knowledge, Information Management and Applications (SKIMA2013), China, 2012  
Thananchana, A., Chandarasupsang, T., Chakpitak, N.,  
“Constructing the Organisational Learning Model for the Utility Asset Management”, Life Science Journal 2014;11(x):-] (ISSN:1097-8135). ). <http://www.lifesciencesite.com>  
Thananchana, A., Chandarasupsang, T., Chakpitak, N., “An Alternative IT Investment Framework Based on University Learning Model in Asset Management”, International Journal of Innovation and Learning 2015;x(x):-] (ISSN: 1471-8197) <http://www.inderscience.com/jhome.php?jcode=ijil>

**Experience** 1996 Researcher, Multimedia Production and Training Center, CMU



1999 Researcher, Northern Network, National Science and  
Technology Development Agency

2006 Lecturer, College of Arts Media and Technology, CMU



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved