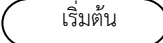
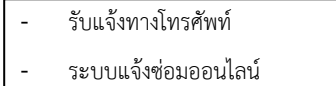
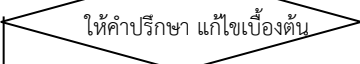
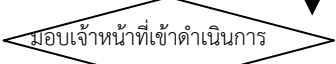


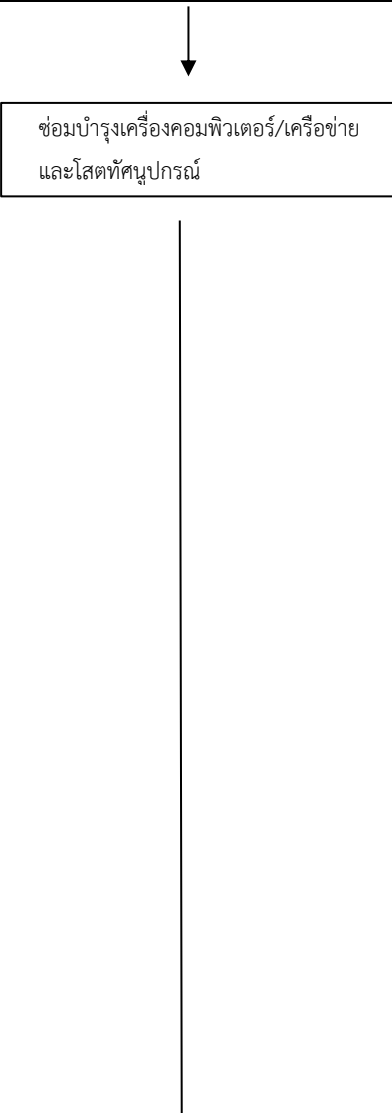
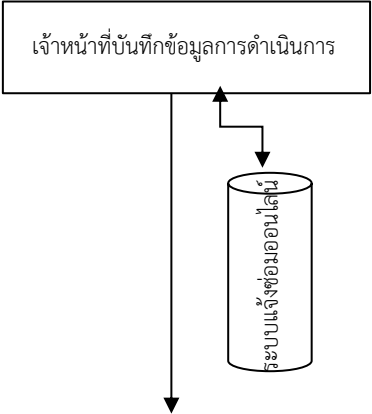
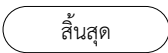
ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ เครือข่ายและโสตทัศนูปกรณ์

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1 เริ่มต้น เมื่อมีผู้ขอรับบริการ
- 2 เจ้าหน้าที่รับแจ้งจากช่องทางโทรศัพท์ 6053-4, 6010 และระบบแจ้งซ่อมออนไลน์
- 3 - เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องสอบถามปัญหาการใช้งาน
- 4 ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ในระดับเบื้องต้น เพื่อให้คำแนะนำเพื่อจัดส่งผู้รับผิดชอบ
- 5 ผู้ใช้งานสามารถแก้ปัญหาได้
- 6 มอบเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการ ถ้าผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการ
แก้ปัญหา
- 7 ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ เครือข่ายและโสตทัศนูปกรณ์ เจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- 8 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ และทำการปิดงาน
- 9 สิ้นสุด

Flow Chart

ที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		เริ่มกระบวนการงาน		งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
2		เจ้าหน้าที่งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กรรับแจ้งปัญหา	ไม่เกิน 10 นาที	งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
3		- สอบถามชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน/สาขา - ปัญหาการใช้งาน		งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
4		แนะนำการแก้ปัญหาเบื้องต้น		งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
5		ผู้ใช้งานทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	ใช้เวลา 1-20 นาที	งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
6		ถ้าผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการแก้ปัญหา		งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

7	 ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/เครือข่าย และใส่รหัสผ่านอุปกรณ์	การเข้าซ่อมบำรุง	- การ Format เครื่อง ในกรณีที่ไม่มี Driver ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมง - การ Format เครื่อง ในกรณีที่ไม่มี Driver ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 3 ชั่วโมง - การเดินสาย LAN ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อการให้บริการหนึ่งจุด - การ Add Printer หรือ ลงโปรแกรม ป้องกันไวรัส ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง - การลงโปรแกรม พื้นฐาน ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง - การตรวจสอบ เครื่อง หรือ สแกน ไวรัส ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
8	 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล การเข้าดำเนินการ แก้ปัญหาเข้าสู่ฐานข้อมูล		งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
9	 สิ้นสุด	เสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน		งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร