

งานบริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
1	นายวิษณุ คุณากรธำรง นายนิธิต วีระธิตติศ นายชูชีพ เทียนพิมาย	รับแจ้งขอรับบริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง ด้วยวาจา และ/หรือ ใบคำร้อง	-	สื่อสาร 3 ช่องทาง 1. โทรศัพท์ภายใน 2. แจ้งผ่านอินเทอร์เน็ต 3. โดยตรง	5 นาที
2		ตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น ณ จัดให้บริการ จำแนกประเภทปัญหาเป็น 3 ระดับ	ผู้ดูแลระบบไม่สามารถลงดำเนินการ ได้ในกรณีรับแจ้งพร้อมกันมากกว่า 1 งาน	จัดลำดับการให้บริการตามลำดับ ความสำคัญ	1 ชั่วโมง
		<u>ระดับ 1</u> ระดับของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ ในเวลาต่ำกว่า 1 ชั่วโมงดำเนินการแก้ไขปัญหา ณ จุดให้บริการสำเร็จ แจ้งผู้ส่งซ่อม ทดสอบการใช้งาน	ได้รับใบคำร้องล่าช้ามีเวลาตรวจสอบ และซ่อมบำรุงฯไม่เพียงพอ	กำหนดช่วงเวลารับใบคำร้อง ตั้งแต่ 09.00-15.00 น.	1 ชั่วโมง

งานบริการตรวจสอบ ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2	นายวิษณุ คุณากรธำรง นายนิธิศ วีระจิตติศ	ตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น ณ จัดให้บริการ จำแนกประเภทปัญหา (ต่อ)			
	นายชูชีพ เทียนพิมาย	<u>ระดับ 2</u> ระดับของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ ภายในเวลาตั้งแต่ 1-4 ชั่วโมง ดำเนินการแก้ไข ปัญหา ณ จุดให้บริการสำเร็จ แจ้งผู้ส่งซ่อม ทดสอบการใช้งาน	ได้รับใบคำร้องล่าช้ามีเวลาตรวจสอบ และซ่อมบำรุงฯ ไม่เพียงพอ	กำหนดช่วงเวลารับใบคำร้อง ตั้งแต่ 09.00-12.00 น.	1-4 ชั่วโมง
		<u>ระดับ 3</u> ระดับของปัญหาที่พบความเสียหายของ อุปกรณ์ภายในคอมพิวเตอร์ บันทึกลักษณะ ความเสียหายที่ตรวจพบ และบันทึกแนวทางการ แก้ไขปัญหา ในใบคำร้องฯ แจ้งผู้ยื่นคำร้องฯ ดำเนินการขั้นต่อไป ผ่านกลุ่มอำนวยการ	ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งานระหว่างส่ง ซ่อม	ระบบคอมพิวเตอร์สำรอง	1 ชั่วโมง