



เรื่อง : การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

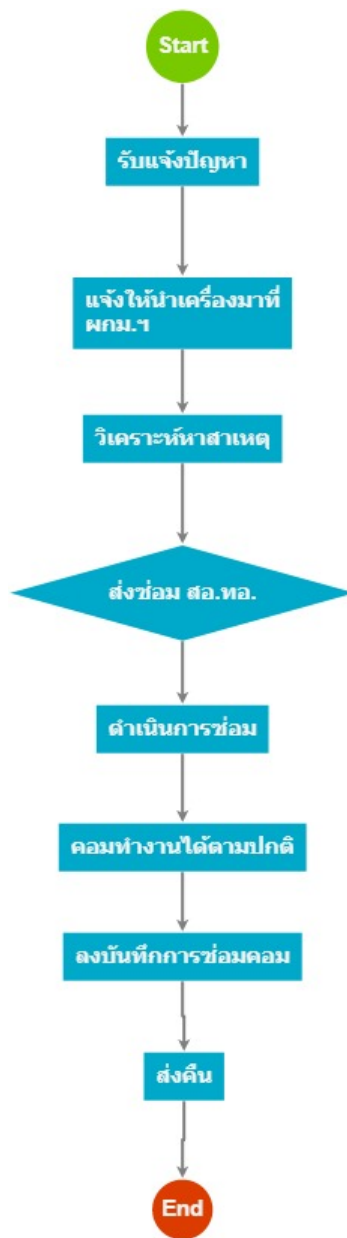
แก้ไข ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ : 5/28/2021 8:57:55 AM

ผบ./หัวหน้า/ผู้ดูแล : น.ท. ศิวภูมิ ทรัพย์ศรีศุภชัย

งบประมาณ

- คำอธิบายลักษณะงาน/กิจกรรม ในชั้นตอนนี้
-
- จำนวนคนที่ใช้
-
- พัสดุ สิ่งของที่ต้องใช้
-
- งบประมาณ /เงินที่ต้องใช้
- ชื่องบประมาณ :
- จำนวนเงิน :บาท
- เวลา โดยเฉลี่ยที่ใช้ในชั้นตอนนี้

Workflow การทำงาน



กระบวนการงาน

1 . รับแจ้งปัญหา

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

> รับแจ้งปัญหา

๑ ผู้รับมอบหมาย

-

๑ เวลาดำเนินการ

5.00 นาที

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

๑ รายละเอียด

ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา

1.) ผู้ใช้งานติดต่อ โทร.2-6380, 2-5777 เพื่อขอรับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ หรือ

- 2.) ผู้ใช้สามารถมาแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้โดยเดินทางมา ที่ตั้งแผนกกรรมวิธีข้อมูล
- 3.) เจ้าหน้าที่ มอบไบบนที่ทำการตรวจซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ให้ผู้รับบริการเซ็นต์เพื่อรับงาน

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

-

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ

- 1.) แนะนำผู้ให้บริการให้กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนชัดเจน
- 2.) ระบุ อุปกรณ์ที่นำมาใช้บริการ/ ชื่อ-ยี่ห้อ/ รุ่น/ spac เครื่อง/ อาการของเครื่อง/
- 3.) เซนต์ ยศ ชื่อ-สกุล/ วันที่เข้ารับการให้บริการ/ เบอร์โทรที่สามารถติดต่อกลับได้

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

ผู้ให้บริการระบุอาการของเครื่องในใบบันทึกการซ่อมคอมพิวเตอร์ไม่ชัดเจน
ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบสาเหตุของเครื่องเพื่อซ่อมให้ตรงตามที่คุณใช้บริการต้องการ

๑ ผลงาน

-

➢ รับแจ้งปัญหา

๑ ผู้รับมอบหมาย

- จ.อ.หญิง กรรณิการ์ ทองประसार
- จ.อ.หญิง นันทนัช ดิสสมศรี
- จ.ท.หญิง วิรัชพัชร เชื้อเกตุ
- จ.ท.หญิง เมวริน ชื่นชม
- จ.อ. นราศัคดี รัตนเพ็ง

๑ เวลาดำเนินการ

5.00 นาที

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

๑ รายละเอียด

ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา

- 1.) ผู้ใช้บริการติดต่อ (โทร.2-6380, 2-5777) เพื่อขอรับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
- 2.) ผู้ใช้สามารถมาแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้โดยเดินทางมา ณ ที่ตั้งแผนกกรรมวิธีข้อมูล
- 3.) เจ้าหน้าที่ มอบใบรายการบันทึกการซ่อมคอมพิวเตอร์ให้ผู้รับบริการเซ็นต์เพื่อรับงานซ่อมต่อไป

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-
๐ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

-
๐ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ

1.) แนะนำผู้ใช้บริการให้กรอกรายละเอียดในใบรายการบันทึกการซ่อมคอมฯ ให้ครบถ้วนชัดเจน

2.) ระบุ อุปกรณ์ที่นำมาใช้บริการ/ ชื่อ-ยี่ห้อ/ รุ่น/ spec เครื่อง/ อาการของเครื่อง

3.) เซ็นต์ ยศ ชื่อ-สกุล/ วันที่เข้ารับการให้บริการ/ เบอร์โทรที่สามารถติดต่อกลับได้

๐ ปัญหาที่พบในการทำงาน

ผู้ใช้บริการระบุอาการของเครื่องในใบรายการบันทึกการซ่อมคอมฯ ไม่ชัดเจน

ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบสาเหตุของเครื่องเพื่อซ่อมให้ตรงตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ

๐ ผลงาน

-
01.pdf

2 . แจ้งให้นำเครื่องมาที่ ผกม. ๗

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

> แจ้งให้นำเครื่องมาที่ ผกม. ๗

๐ ผู้รับมอบหมาย

จ.อ.หญิง กรรณิการ์ ทองประसार

จ.ท.หญิง วิมลพัชร เชื้อเกตู

จ.ท.หญิง เมวริน ชื่นชม

จ.อ. นราศักดิ์ รัตนเพ็ง

๐ เวลาดำเนินการ

5.00 นาที

๐ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

๐ รายละเอียด

แจ้งให้นำเครื่องมาที่ ผกม. ๗

เมื่อผู้ใช้บริการติดต่อขอรับการซ่อมคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่จะประสานให้ผู้นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาตรวจสอบ ณ ที่ตั้งของ ผกม. ๗

๐ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-
- องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

-

- ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

ข้อควรปฏิบัติ

- 1.) ทุกครั้งที่ผู้ใช้บริการนำเครื่องมารับการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ต้องเช็คอุปกรณ์ที่นำมาด้วยให้รอบคอบเพื่อส่งมอบคืนให้ครบถ้วน
- 2.) ทุกครั้งที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่จะต้องให้เซ็นต์ใบรายการบันทึกการซ่อมคอม

- ปัญหาที่พบในการทำงาน

ผู้ใช้บริการบางหน่วยไม่สะดวกนำเครื่องมารับบริการซ่อม ณ ที่ตั้งของ ผกม.ฯ

- ผลงาน

-

3 . วิเคราะห์หาสาเหตุ

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

- > วิเคราะห์หาสาเหตุ

- ผู้รับผิดชอบหมาย

ร.ท.หญิง กุลยา แก้วใจปา

ร.ท. สุทธิพันธ์ โตวิระ

- เวลาดำเนินการ

15.00 นาที

- ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

- รายละเอียด

ขั้นตอนการวิเคราะห์หาสาเหตุ

- 1.) ถ่ายกระแสไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์
- 2.) ถ้าเครื่องสามารถเข้าใช้งาน Windows ได้ ให้ทำการตรวจสอบความผิดปกติของซอฟต์แวร์ต่าง ๆ
- 3.) ถ้าเครื่องไม่สามารถ Boot เข้า Windows ได้ เจ้าหน้าที่จะทำการลง Windows ใหม่
- 4.) ถ้าเครื่องไม่รับกระแสไฟฟ้าเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความผิดปกติของฮาร์ดแวร์แต่ละตัว
- 5.) ถ้าระบบเกิดจากความผิดปกติของฮาร์ดแวร์ (นอกเหนือจากที่เจ้าหน้าที่จะสามารถแก้ไขได้ เช่น ไม่มีอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ซ่อม) เจ้าหน้าที่จะดำเนินการส่งให้ทาง สอ.ทอ.เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการซ่อมต่อไป

- ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

- องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

- นำความรู้จากหลักสูตรต่าง ๆ ด้านคอมพิวเตอร์ ที่เข้ารับการศึกษามาปรับใช้

- ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจาก internet และหนังสือคอมพิวเตอร์ฯ เป็นต้น

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

ข้อควรปฏิบัติ

- 1.) เจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานทุกครั้ง
- 2.) ปฏิบัติให้ถูกต้องตามขั้นตอนของการตรวจสอบความผิดปกติ
- 3.) หลังจากตรวจสอบความผิดปกติเสร็จแล้ว ตรวจสอบว่าฮาร์ดแวร์ทุกชิ้นอยู่ครบหรือไม่

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

-

๑ ผลงาน

-

4 . ดำเนินการซ่อม

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

> ส่งซ่อมที่ สอ.ทอ

๑ ผู้รับมอบหมาย

-

๑ เวลาดำเนินการ

5.00 วัน

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

๑ รายละเอียด

ขั้นตอนการส่งซ่อมที่ สอ.ทอ.

เมื่อตรวจสอบความผิดปกติของเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว สาเหตุของความผิดปกติอยู่นอกเหนือจากที่เจ้าหน้าที่ ผกม.ฯ จะดำเนินการซ่อมได้ ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการติดต่อประสานงานเพื่อส่งให้ทางหน่วยงาน สอ.ทอ.เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการซ่อมต่อไป

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

-

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

ข้อควรปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบต้องตรวจสอบอุปกรณ์ให้ละเอียดก่อนที่จะทำการส่งให้ทางหน่วย สอ.ทอ.

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

การส่งให้ทางหน่วย สอ.ทอ.เป็นผู้ดำเนินการซ่อมอาจจะต้องใช้ระยะเวลาานพอสมควร เพื่อให้ทาง สอ.ทอ.ตรวจสอบโดยละเอียด

๑ ผลงาน

-

> ดำเนินการซ่อม

๑ ผู้รับมอบหมาย

จ.อ.หญิง กรรณิการ์ ทองประसार

จ.อ.หญิง นันทนัช ดิสสมศรี

จ.ท.หญิง วิมลพัชร เชื้อเกตุ

จ.ท.หญิง เมวริน ชื่นชม

จ.อ. นราศักดิ์ รัตนเพ็ง

๑ เวลาดำเนินการ

2.00 วัน

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

03.pdf

๑ รายละเอียด

เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหาสาเหตุและทราบปัญหาเรียบร้อยแล้วจะดำเนินการซ่อมในทันที ซึ่งระยะเวลาในการซ่อมอาจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 1-2 วัน แล้วแต่อาการของเครื่อง เช่น Repair Windows, ลง Windows ใหม่, Scan Virus, Update Windows ฯลฯ

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

- จากหลักสูตรต่าง ๆ ด้านคอมพิวเตอร์ ที่ได้เข้ารับการศึกษ
- ร่วมกันระดมความคิดในการแก้ไขปัญหา
- ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก Internet หนังสือคู่มือการซ่อมคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

- เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลักสำคัญ

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

- อุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมไม่เพียงพอ เช่น สาย Power, สายสัญญาณ DVI เป็นต้น
- เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่สามารถอ่านแผ่น CD ได้
- มีไวรัสจำนวนมากในเครื่อง

๑ ผลงาน

-

5 . ส่งซ่อม สอ.ทอ.

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

> ส่งซ่อม สอ.ทอ.

๑ ผู้รับมอบหมาย

ร.ท.หญิง กุลยา แก้วใจปา

ร.ท. สุทธิพันธ์ โตวิระ

๑ เวลาดำเนินการ

5.00 วัน

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

๑ รายละเอียด

เมื่อตรวจสอบความผิดปกติของเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว สาเหตุของความผิดปกติอยู่นอกเหนือจากที่เจ้าหน้าที่ ผกม.ฯ

จะดำเนินการซ่อมได้ ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการติดต่อประสานงานเพื่อส่งให้ทางหน่วยงาน

สอ.ทอ.เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการซ่อมต่อไป

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

-

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

- ผู้รับผิดชอบต้องตรวจสอบอุปกรณ์ให้ละเอียดก่อนที่จะทำการส่งให้ทางหน่วย สอ.ทอ.ดำเนินการซ่อม

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

- การส่งให้ทางหน่วย สอ.ทอ.เป็นผู้ดำเนินการซ่อม อาจจะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร เพื่อให้ทาง สอ.ทอ.ตรวจสอบโดยละเอียด

๑ ผลงาน

-

6 . คอมพิวเตอร์ได้ตามปกติ

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

> คอมพิวเตอร์ใช้งานได้ตามปกติ

๑ ผู้รับมอบหมาย

จ.อ.หญิง กรรณิการ์ ทองประसार

จ.อ.หญิง นันทนัช ดิสสมศรี

จ.ท.หญิง วัลลพัชร เชื้อเกตุ

จ.ท.หญิง เมวริน ชื่นชม

จ.อ. นราศักดิ์ รัตนเพ็ง

- ๑ เวลาดำเนินการ
- ๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

- ๑ รายละเอียด
 - เมื่อดำเนินการซ่อมคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้ปกติแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประสานงานติดต่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบและนัดวันรับมอบคืน
- ๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ
 -

- ๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน
 -

- ๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง
 -

- ๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน
 -

- ๑ ผลงาน
 -

7 . ลงบันทึกการซ่อมคอม

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

> ลงบันทึกการซ่อมคอม

๑ ผู้รับมอบหมาย

จ.อ.หญิง กรรณิการ์ ทองประसार

จ.อ.หญิง นันทนัช ดิสสมศรี

จ.ท.หญิง วิมลพัชร เชื้อเกตุ

จ.ท.หญิง เมวริน ชื่นชม

จ.อ. นราศักดิ์ รัตนเพ็ง

๑ เวลาดำเนินการ

5.00 นาที

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

02.pdf

๑ รายละเอียด

เมื่อดำเนินการซ่อมและเครื่องสามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว

เจ้าหน้าที่จะต้องลงบันทึกรายละเอียดการซ่อมในใบบันทึกการซ่อมคอมอย่างละเอียด

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-
๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

-

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

-

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

-

๑ ผลงาน

-

8 . ส่งคืน

ผู้รับผิดชอบ

-

วิธีปฏิบัติ

> ส่งคืน

๑ ผู้รับมอบหมาย

จ.อ.หญิง กรรณิการ์ ทองประसार

จ.อ.หญิง นันทนัช ดิสสมศรี

จ.ท.หญิง วิมลพัชร เชื้อเกตุ

จ.ท.หญิง เมวริน ชื่นชม

จ.อ. นราศักดิ์ รัตนเพ็ง

๑ เวลาดำเนินการ

15.00 นาที

๑ ไฟล์แนบ/เอกสารประกอบ

๑ รายละเอียด

เมื่อตรวจสอบว่าเครื่องใช้งานได้ตามปกติและเจ้าหน้าที่ได้ลงรายละเอียดการซ่อมเรียบร้อยแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อไปยังผู้รับบริการเพื่อมารับเครื่องคืน หรือติดต่อผู้รับบริการเพื่อดำเนินการส่งมอบคืน

จากนั้นให้ผู้รับบริการทำการเซ็นรับทราบวันที่รับคืน เพื่อเป็นหลักฐาน

๑ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ

-

๑ องค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน

-

๑ ข้อควรปฏิบัติ/ข้อควรระวัง

ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ที่นำมาด้วยให้ครบถ้วนก่อนส่งคืนและต้องให้ผู้รับบริการเซ็นชื่อวันที่รับคืนเพื่อเป็นหลักฐานทุกครั้ง

๑ ปัญหาที่พบในการทำงาน

-

๑ ผลงาน

-

เอกสารประกอบ

-