

ระบบการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/LAPTOP

1. วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อให้บริการรับแจ้งซ่อมและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC ที่มีรหัสครุภัณฑ์) และเครื่อง Laptop ของบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ ทั้งปัญหาด้าน Software และ Hardware ให้กลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีมาตรฐาน

2. ขอบเขตงาน

ครอบคลุมการรับแจ้งซ่อมและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC ที่มีรหัสครุภัณฑ์) และเครื่อง Laptop ของบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ ทั้งปัญหาด้าน Software และ Hardware ภายในวันและเวลาทำการ ทั้งนี้ไม่รวมเครื่องส่วนตัวที่ไม่มีรหัสครุภัณฑ์ของบุคคลภายนอก และการซ่อม Hardware ของ Laptop ที่ต้องส่งศูนย์บริการภายนอก

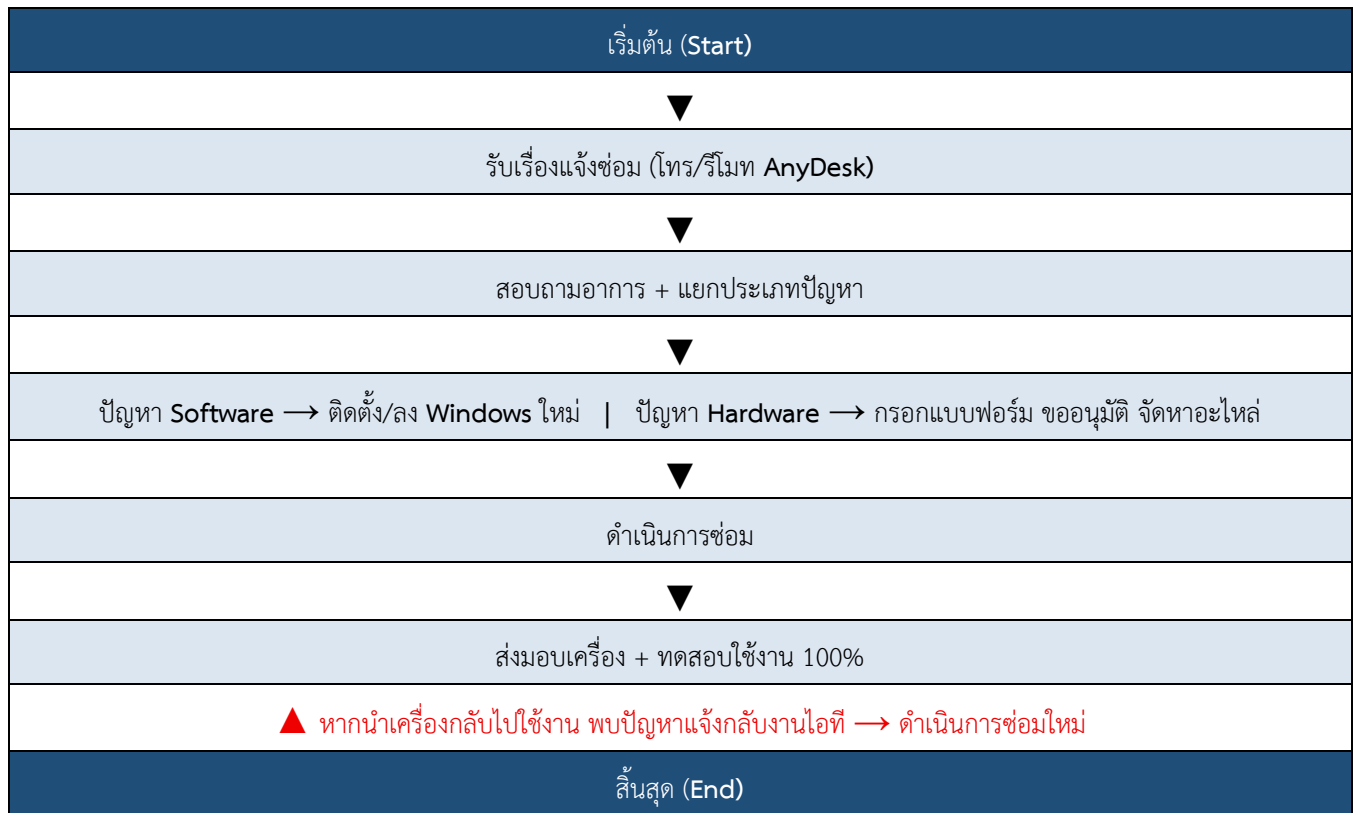
3. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

- ซ่อมปัญหา Software ทั่วไปแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด $\geq 90\%$
- ซ่อม Hardware แล้วเสร็จภายใน 1-2 วันทำการหลังได้อะไหล่ $\geq 90\%$
- เครื่องที่ส่งมอบใช้งานได้ปกติ 100%

4. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

- ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องแจ้งซ่อม : รับแจ้งเครื่อง PC ตั้งโต๊ะที่มีรหัสครุภัณฑ์ และ Laptop โดยแจ้งทางโทรศัพท์/พูดคุยโดยตรง หรือผ่านการวีโมท (AnyDesk เฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน) รับเรื่องวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น. (Laptop จำกัดเฉพาะบุคลากรและนักศึกษาคณะเภสัชฯ)
- ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการซ่อม : เจ้าหน้าที่สอบถามอาการเบื้องต้นและแยกปัญหา :
กรณีที่ 1 Software (ติดตั้งโปรแกรมทั่วไป 30-45 นาที / ลง Windows ใหม่ 1-2 วัน โดยเจ้าของเครื่อง Backup ไฟล์เอง ลงโปรแกรมเฉพาะที่มี License) เจ้าหน้าที่ไอทีบันทึกข้อมูลการส่งซ่อมลงระบบ
กรณีที่ 2 Hardware ของ PC ครุภัณฑ์ ต้องกรอกแบบฟอร์มส่งซ่อมออนไลน์ ให้หัวหน้าลงนามรับทราบ จัดหาใบเสนอราคา (หน่วยพัสดุ) หน่วยงานจัดทำขออนุมัติส่งซ่อม เมื่อได้อะไหล่ดำเนินการซ่อมไม่เกิน 1-2 วัน ส่วน Laptop ที่เป็น Hardware แนะนำให้ส่งซ่อม ณ ศูนย์บริการด้วยตนเอง
- ขั้นตอนที่ 3 ส่งมอบเครื่อง : ผู้รับบริการตรวจสอบความพร้อมใช้ของเครื่อง (กรณีเปลี่ยนอะไหล่) ทดสอบใช้งานได้ 100% และรับเครื่องกลับภายในเวลาที่กำหนด 16.00 น. (หากนำเครื่องกลับไปใช้งาน พบปัญหาแจ้งกลับงานไอที)

5. แผนภาพขั้นตอนการทำงาน (Workflow Flowchart)



6. สรุปกรอบเวลาการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินงานมาตรฐาน (SLA)

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลามาตรฐาน (SLA)
รับเรื่องแจ้งซ่อม	รับเรื่องแจ้งซ่อม	จันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น.
ซ่อม Software (ทั่วไป)	ซ่อม Software - ติดตั้งโปรแกรมทั่วไป	ประมาณ 30-45 นาที (ตามขนาดไฟล์)
ซ่อม Software (ลง Windows)	ซ่อม Software - ลง Windows ใหม่	1-2 วันทำการ
ซ่อม Hardware	ซ่อม Hardware (PC ครุภัณฑ์)	ไม่เกิน 1-2 วันทำการ หลังได้รับอนุมัติและอะไหล่
ส่งมอบเครื่อง	ส่งมอบเครื่อง	รับเครื่องกลับภายใน 16.00 น.