คู่มือการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการบริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สปน.

๑. วัตถุประสงค์

ให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ของหน่วยงานภายใน สปน. เฉพาะหน่วยงานที่ไม่มีอัตรากำลังตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้ใช้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพตลอดอายุการใช้งาน รวมไปถึงวินิจฉัยกรณีที่อุปกรณ์ดังกล่าวชำรุดเพื่อให้ความเห็นในการแก้ไขก่อนส่งฝ่ายพัสดุดำเนินการจัดจ้างในการซ่อมแซมต่อไป

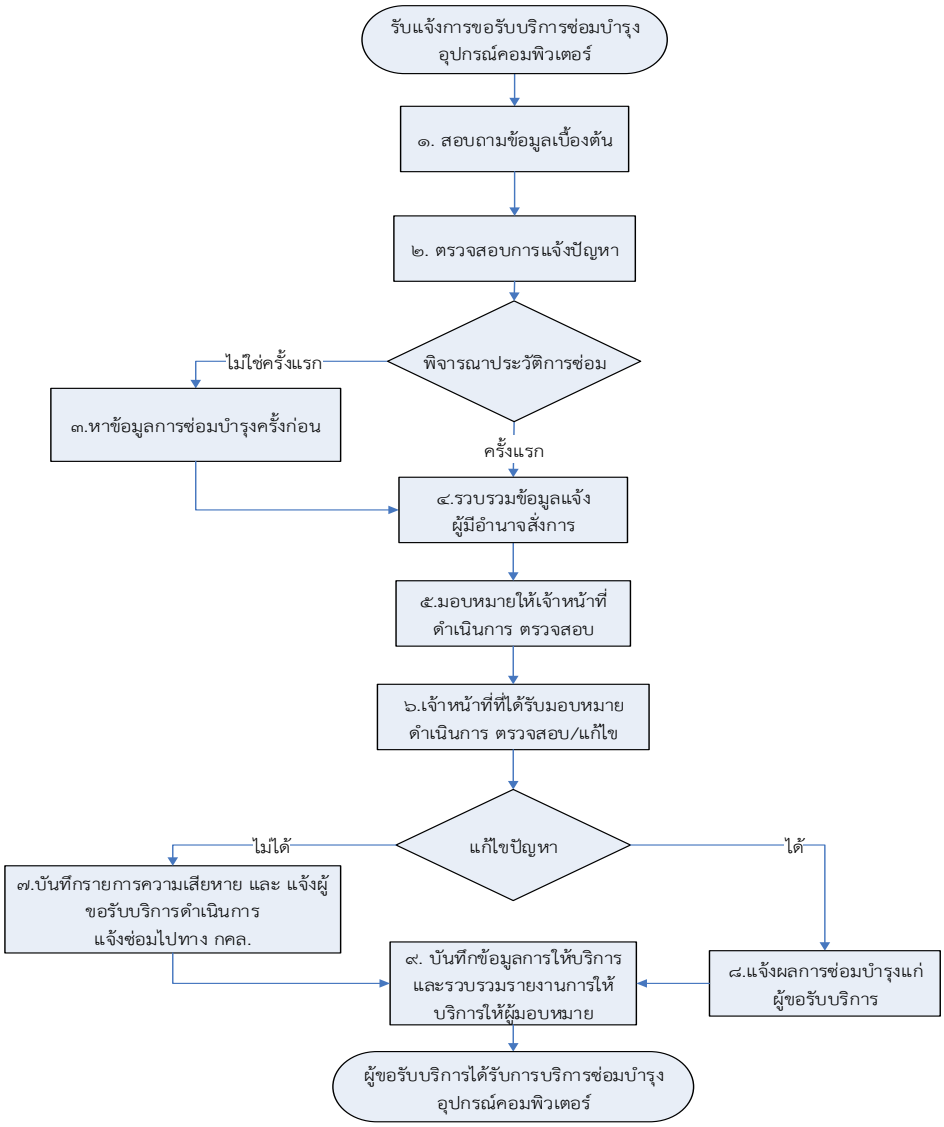
๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อความต้องการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก พร้อมทั้งใช้หลักการทางวิชาการเป็นเหตุผลในการอธิบายประกอบการให้บริการด้วย

๓. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ระดับ ๕ ร้อยละ ๑๐๐

๔. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับแจ้งปัญหาและดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการ ดังนี้ ชื่อผู้ขอรับบริการ, สำนัก/กอง, อุปกรณ์ที่ขัดข้อง, หมายเลขครุภัณฑ์ และ เรื่องที่ขอรับบริการ/อาการ

๒. กรณีปัญหาไม่ใช่ครั้งแรก ให้ดำเนินการสอบถามปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดูแลแก้ไขครั้งก่อน เกิดปัญหาอะไร และแก้ไขแนวทางใด เพื่อประกอบการให้บริการในครั้งนี้

๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการ ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข โดย

๓.๑ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและคอมพิวเตอร์พกพา ให้ดำเนินการตรวจสอบปัญหาเกิดจาก Software หรือ Hardware

- กรณี Software ให้ดำเนินการแก้ไขโดย

- กรณีเกิดปัญหาจากระบบปฏิบัติการ หรือติดไวรัสที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ให้ผู้ขอรับบริการดำเนินการสำรองข้อมูล และผู้ให้บริการติดตั้งระบบปฏิบัติการ พร้อมตั้งค่าต่างๆสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศของ สปน.

- กรณีเกิดจากโปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ ให้พิจารณาแก้ไข และดำเนินการแก้ไข ตามความเหมาะสม ของปัญหาครั้งนั้นๆ

- กรณี Hardware ให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม หากพบว่าอุปกรณ์นั้น ต้องซ่อมแซมให้ดำเนินการดังนี้

- กรณีเครื่องอยู่ในประกัน และเป็นเครื่องที่ ศทก. จัดหาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการแจ้งผู้ให้ประกันเพื่อดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่

๓.๒ อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องแสกนเนอร์ ให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม หากพบว่าอุปกรณ์นั้น ต้องซ่อมแซมให้ดำเนินการดังนี้

- กรณีเครื่องอยู่ในประกัน และเป็นเครื่องที่ ศทก. จัดหาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการแจ้งผู้ให้ประกันเพื่อดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่

- กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์นั้นไม่อยู่ในประกัน ให้ทำการบันทึกรายการความเสียหาย และแจ้งผู้ขอรับบริการให้ดำเนินการแจ้งซ่อมไปทาง กคล. กรณีที่เป็น Hard disk เมื่อผู้ขอรับบริการได้ Hard disk ใหม่ให้ดำเนินการแจ้ง ศทก. เพื่อติดตั้งระบบปฏิบัติการ พร้อมตั้งค่าต่างๆสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศของ สปน.

๔. เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้แจ้งผลการซ่อมบำรุงแก่ผู้ขอรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ

๖. มาตรฐานงาน

๖.๑ มาตรฐานระยะเวลา

กรณีที่ ๑ หมายถึง อุปกรณ์ที่เคยแจ้งซ่อมบำรุงแล้ว และไม่สามารถซ่อมบำรุงได้
กรณีที่ ๒ หมายถึง อุปกรณ์ที่เคยแจ้งซ่อมบำรุงแล้ว และสามารถซ่อมบำรุงได้
กรณีที่ ๓ หมายถึง อุปกรณ์ที่แจ้งซ่อมบำรุงครั้งแรก และไม่สามารถซ่อมบำรุงได้
กรณีที่ ๔ หมายถึง อุปกรณ์ที่แจ้งซ่อมบำรุงครั้งแรก และสามารถซ่อมบำรุงได้
กรณีการซ่อมบำรุงซับซ้อนน้อย หมายถึง ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาไม่เกิน ๓๐ นาที ได้แก่

๑. การติดตั้ง Driver หรือปรับแต่งระบบเครื่องพิมพ์
๒. การติดตั้งหรือปรับแต่งชุดโปรแกรม Microsoft Office
๓. การติดตั้งหรือปรับแต่งโปรแกรม Application
๔. การติดตั้งหรือปรับแต่งระบบ Internet ในส่วนของ Software

๕. ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานที่ผิดวิธี

กรณีการซ่อมบำรุงซับซ้อนปานกลาง หมายถึง ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหามากกว่า ๓๐ นาที แต่ไม่เกิน ๓ วัน ได้แก่

๑.การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนแบตเตอรี่เครื่องสำรองไฟ

๒. การติดตั้งหรือปรับแต่งระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

๓. การติดตั้งหรือปรับแต่ง System Driver

กรณีการซ่อมบำรุงซับซ้อนมาก หมายถึง ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหามากกว่า ๓ วันขึ้นไป ได้แก่

๑. การติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ด้าน Hardware Computer

๒. การติดตั้งและซ่อมแซมการเชื่อมต่อ Internet Hardware

๓. การกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์

๔. การกู้ข้อมูล

กรณีที่	ขั้นตอนที่				
	๑	๒	๓	๔	รวม
๑	๑๐ นาที	๑๐ นาที	๓๐ นาที (ปัญหาซับซ้อนน้อย)	๓๕ นาที	๑ ชม. ๒๕ นาที
			๓ วัน (ปัญหาซับซ้อนปานกลาง)		๓ วัน ๕๕ นาที
			๕ วัน (ปัญหาซับซ้อนมาก)		๕ วัน ๕๕ นาที
๒	๑๐ นาที	๑๐ นาที	๓๐ นาที (ปัญหาซับซ้อนน้อย)	๓๕ นาที	๑ ชม. ๒๕ นาที
			๓ วัน (ปัญหาซับซ้อนปานกลาง)		๓ วัน ๕๕ นาที
			๕ วัน (ปัญหาซับซ้อนมาก)		๕ วัน ๕๕ นาที
๓	๑๐ นาที	-	๓๐ นาที (ปัญหาซับซ้อนน้อย)	๓๕ นาที	๑ ชม. ๑๕ นาที
			๓ วัน (ปัญหาซับซ้อนปานกลาง)		๓ วัน ๔๕ นาที
			๕ วัน (ปัญหาซับซ้อนมาก)		๕ วัน ๔๕ นาที
๔	๑๐ นาที	-	๓๐ นาที (ปัญหาซับซ้อนน้อย)	๓๕ นาที	๑ ชม. ๑๕ นาที
			๓ วัน (ปัญหาซับซ้อนปานกลาง)		๓ วัน ๔๕ นาที
			๕ วัน (ปัญหาซับซ้อนมาก)		๕ วัน ๔๕ นาที

หมายเหตุ : - นับเฉพาะระยะเวลาที่ ศทก. เข้าดำเนินการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ

ความสามารถในการรองรับจำนวนผู้ขอรับบริการภายใน สปน. ให้ใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อความต้องการ

๗. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
ไม่มี	ไม่มี