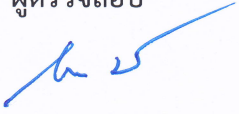
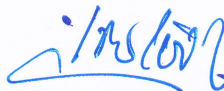


 กรมอนามัย สำนักส่งเสริมสุขภาพ	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	
กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์ งานบริหารจัดการข้อมูล	ผู้ตรวจสอบ  (นางวิมล บ้านพาน) หัวหน้ากลุ่มบริหารยุทธศาสตร์	ผู้อนุมัติ  (นายเอกชัย เพียรศรีวัชรา) ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมสุขภาพ

๑. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อกำหนดขั้นตอน และตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ รวมถึงวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักส่งเสริมสุขภาพ และกรมอนามัย
- ๒) เพื่อเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ และกำหนดวิธีการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
- ๓) เพื่อเป็นคู่มือแสดงการทำงานที่สามารถช่วยให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สามารถปฏิบัติงานได้

๒. ขอบเขต

ในการแจ้งปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เป็นการให้ความช่วยเหลือในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งการสื่อสารมีหลายรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น ติดต่อประสานภายในหน่วยงาน โดยใช้ระบบหนังสือเวียน ทางโทรศัพท์หรือ social media ต่างๆ ซึ่งแต่ละช่องทางสื่อสารจะมีข้อดี ข้อเสียต่างกันไป ขึ้นอยู่กับผู้รับข่าวสารเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นได้ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำมากน้อยเพียงใด ดังนั้น จึงมีการดำเนินการจัดทำกระบวนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ตามลำดับขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการแจ้งซ่อม ขั้นตอนการตรวจสอบประกันสินค้า ขั้นตอนประสานงานกับพัสดุ สำหรับกลุ่มงานต่าง ๆ ในสำนักส่งเสริมสุขภาพ

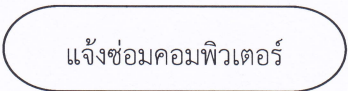
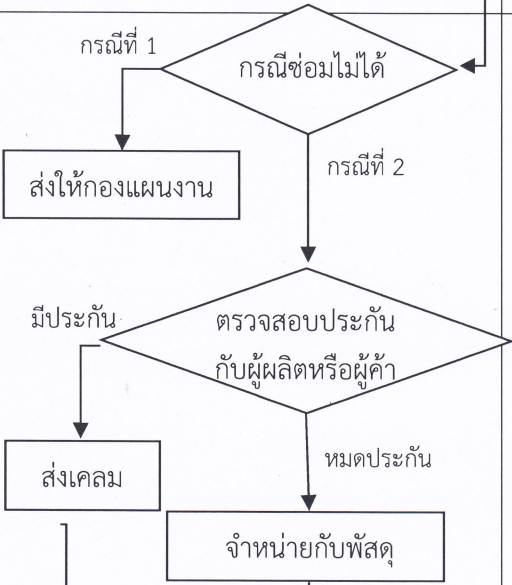
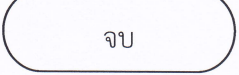
๓. ผู้รับผิดชอบ

งานบริหารจัดการข้อมูล กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์ สำนักส่งเสริมสุขภาพ

๔. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

๑. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
๒. คู่มือการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒
๕. กฎหมายหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์

๕. แผนภูมิการทำงาน (flowchart)

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ (ตามกลุ่มงาน)
๑		๑๐ นาที	- ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ภายในสำนักฯ แจ้งซ่อม โดยกรอกแบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ - เจ้าหน้าที่สอบถามอาการเบื้องต้น	- พัฒนาฯ นาคินทร์ - ธุรการ บัวแก้ว - ธุรพัฯ ฤญแจทอง
๒		๒๐-๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เบื้องต้นตามอาการที่พบ	- พัฒนาฯ นาคินทร์ - ธุรการ บัวแก้ว - ธุรพัฯ ฤญแจทอง
๓		๑ - ๑๕ วัน	การซ่อมคอมพิวเตอร์ หากดำเนินการซ่อมเองได้จบงาน หากพบกรณีซ่อมไม่ได้ ๑. ซ่อมไม่ได้เนื่องจากอุปกรณ์และเวลาไม่เพียงพอส่งต่อกองแผนงาน ๒. ซ่อมไม่ได้กรณีอุปกรณ์ชำรุด - อยู่ในประกัน เจ้าหน้าที่ประสานบริษัทผู้ผลิต/ผู้ค้าสัญญา เพื่อดำเนินการเคลมอุปกรณ์ดังกล่าว - ไม่อยู่ในประกัน เจ้าหน้าที่แจ้งพัสดุ เพื่อดำเนินการแจ้งซ่อม หากไม่สามารถซ่อมได้แจ้งให้พัสดุจำหน่ายต่อไป	- พัฒนาฯ นาคินทร์ - ธุรการ บัวแก้ว
๔		๒ นาที	บันทึกผลการซ่อมลงแบบฟอร์มและเก็บรวบรวมเป็นหลักฐานต่อไป	- พัฒนาฯ นาคินทร์ - ธุรการ บัวแก้ว - ธุรพัฯ ฤญแจทอง

๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ กรอกแบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ในการขอรับบริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์หรือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่สอบถามอาการเบื้องต้น

๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจเช็ค และซ่อมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นตามอาการที่พบ

๓. ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ จบบางข้อ หากยังพบอาการแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจเช็คสาเหตุของปัญหา

กรณีอุปกรณ์และเวลาไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ดำเนินการประสาน และส่งต่องานให้กองแผนงาน

กรณีอุปกรณ์ชำรุด เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คประกันของอุปกรณ์

- อุปกรณ์อยู่ในระยะประกัน เจ้าหน้าที่ประสานบริษัทเพื่อติดต่อเคลมสินค้า

- อุปกรณ์ไม่อยู่ในระยะประกัน เจ้าหน้าที่ประสานงานพัสดุเพื่อส่งซ่อมหรือแจ้งจำหน่ายต่อไป

๔. เจ้าหน้าที่บันทึกผลการซ่อมลงแบบฟอร์ม และเก็บรวบรวมเป็นหลักฐานต่อไป