# SB-8-1 การบริการแจ้งซ่อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ขั้นตอน** | **ฝ่ายบริการสารสนเทศ** | **ผู้อำนวยการฝ่ายหรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง** | **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** | **ผศน.** | **เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง** | **ระยะเวลา** |
| 1 | รับแจ้งปัญหาผ่านบันทึกข้อความหรือโทรศัพท์ |  | ไม่คุ้มค่า  คุ้มค่า  ซ่อมไม่ได้  ซ่อมได้  เบิกอะไหล่  ไม่เบิกอะไหล่ |  |  | - บันทึกข้อความ  - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ |  |
| 2 | แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการ |  |  |  |  | -บันทึกข้อความ (ถ้ามี)  -ระบบ Help Desk |  |
| 3 | วิเคราะห์อาการ และตรวจสอบความคุ้มค่า |  |  |  |  |  |  |
| 4 | จัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานยกเลิกการใช้งาน |  |  |  |  | -ระบบ Help Desk  -บันทึกข้อความ |  |
| 5 | ดำเนินการซ่อม |  |  |  |  |  |  |
| 6 | ทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานจัดหาอะไหล่ในกรณีที่ต้องเปลี่ยนอะไหล่และดำเนินการแก้ไขจนแล้วเสร็จ ในกรณีที่ต้องเปลี่ยนอะไหล่ |  |  |  |  | บันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานจัดหาอะไหล่ | 3 ชม.หรือมากกว่า |
| 7 | ทำบันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงาน/หรือแจ้งให้หน่วยงานส่งเครื่องไปซ่อมกับบริษัทฯ  เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือร้านค้า (กรณีที่ได้รับแจ้งเป็นบันทึกข้อความ) |  |  |  |  | บันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงาน/หรือแจ้งให้หน่วยงานส่งเครื่องไปซ่อมกับบริษัทฯ เจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือร้านค้า |  |