# SB-8-3 การแก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ขั้นตอน** | **ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ** | **ผศน./ผคน.** | **ผศน.** | **เจ้าหน้าที่ฝ่าย** | **เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง** | **ระยะเวลา** |
| 1 | รับแจ้งปัญหาผ่านทางบันทึกข้อความ โทรศัพท์ หรือโปรแกรมมอนิเตอร์ | ไม่ใช่  ใช่  ไม่ใช่  ใช่  ใช่  ไม่ใช่  ไม่ผ่าน  ผ่าน |  |  |  | - บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์)  - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ |  |
| 2 | สั่งการเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการ |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์) |  |
| 3 | วิเคราะห์หาสาเหตุ และตรวจสอบมี MA หรือไม่ |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์) |  |
| 4 | MA ดำเนินการแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์) |  |
| 5 | วิเคราะห์ปัญหาตรวจสอบมีประกันหรือไม่ |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์) |  |
| 6 | แจ้งดำเนินการแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์) |  |
| 7 | วิเคราะห์ปัญหาสามารถแก้ไขเองได้หรือไม่ |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์) |  |
| 8 | ดำเนินการแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์) |  |
| 9 | ทดสอบการใช้งาน |  |  |  |  | รายงานผลการทดสอบการใช้งาน |  |
| 10 | ทำบันทึกข้อความแจ้ง ผลการตรวจสอบให้หน่วยงาน หรือกรณีไม่สามารถซ่อมเครื่องได้ แจ้งผลเพื่อให้ส่งเครื่องไปซ่อมกับบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ |  |  |  |  | บันทึกข้อความ (แจ้งผลการตรวจสอบ) |  |