



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และ
อุปกรณ์ต่อพ่วง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม



<https://bit.ly/3UVm7e4>

มีนาคม ๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ นำไปสู่ขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการขอใช้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จากศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน อันจะทำให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง จึงได้จัดทำคู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานดังกล่าว จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๔
๒. ขอบเขตของงาน	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๕. Work Flow กระบวนการ	๖
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗ - ๘
๗. มาตรฐานงาน	๘
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๙
๙. ระเบียบ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	๙
๑๐. ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (ถ้ามี)	๙
๑๑. เอกสารอ้างอิง	๙
๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้	๙
๑๓. ช่องทางการติดต่อ	๙
๑๔. ภาคผนวก (ถ้ามี)	๑๐ - ๑๓

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

การสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยให้บริการเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการขอใช้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน อันจะทำให้เกิดการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขตของงาน

กระบวนการงานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีขั้นตอนตั้งแต่การประชาสัมพันธ์การให้บริการฯ การรับเรื่องคำร้องขอใช้บริการฯ การตรวจสอบคำร้องขอใช้บริการ รวมถึงการดำเนินการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

๓. คำจำกัดความ

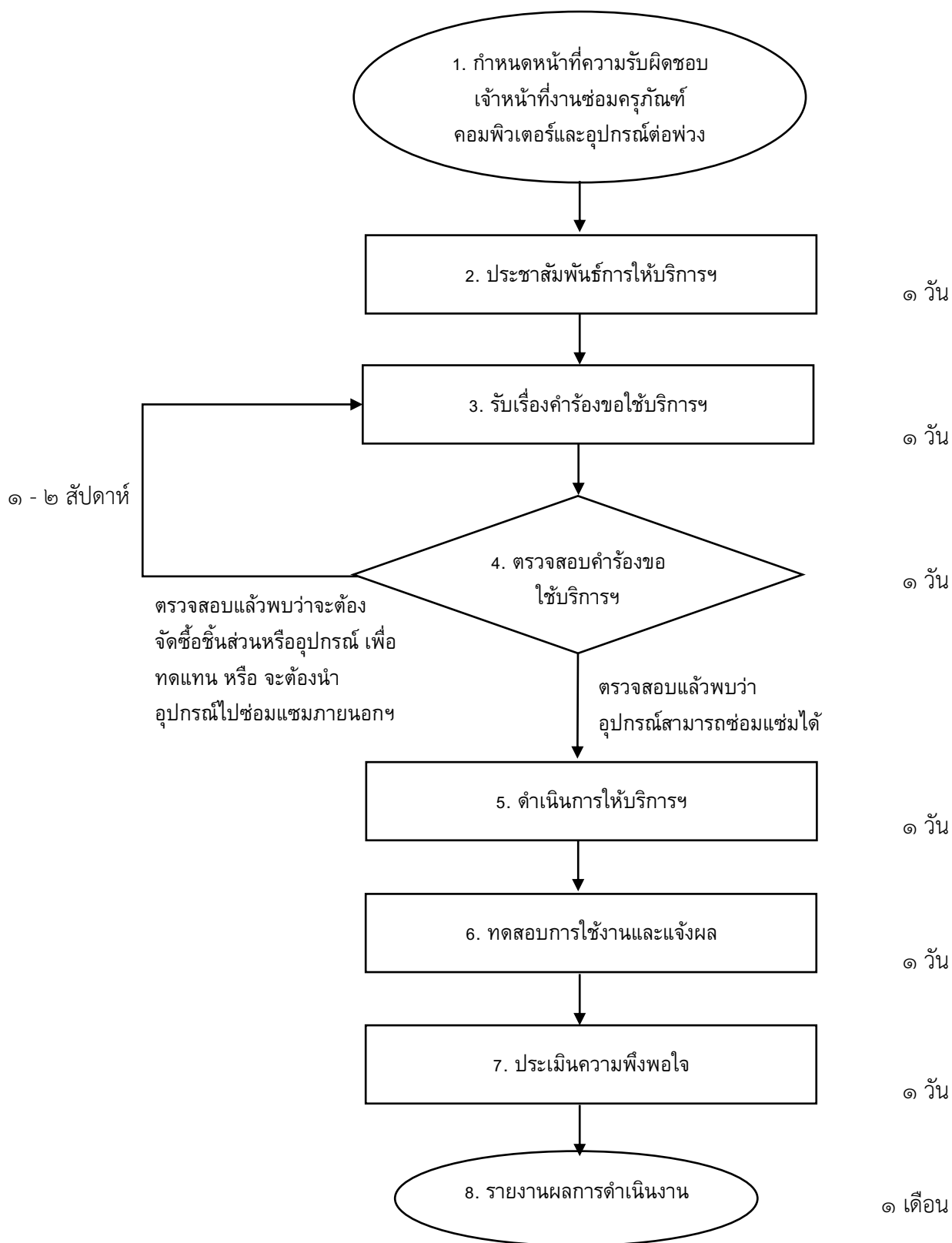
๑. ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลซึ่งทำงาน ประสานกันระหว่างฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล ผู้ใช้งาน และกระบวนการประมวลผลให้เกิดเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร การสนับสนุนให้บริการ การพัฒนาและควบคุมการติดต่อสื่อสารได้
๒. ระบบเครือข่าย หมายถึง ระบบที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือการส่งข้อมูล และสารสนเทศระหว่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ได้ เช่น ระบบแลน (LAN) ระบบอินทราเน็ต (Intranet) และระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)
๓. ผู้ขอใช้บริการ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
๔. ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการกอง หรือ ผู้อำนวยการกลุ่ม ให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่าย รวมถึงการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ดีและมีประสิทธิภาพ
๕. บัญชีผู้ใช้งาน หมายถึง บัญชีรายชื่อ (Username) และรหัสผ่าน (Password) สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง
๖. ชื่อผู้ใช้งาน (Username) หมายถึง ชุดของตัวอักษรหรือตัวเลขที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการเข้าใช้ในระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่มีการกำหนด สิทธิการใช้งานไว้
๗. รหัสผ่าน (Password) หมายถึง ชุดของตัวอักษร หรืออักขระ หรือตัวเลข ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ ยืนยันตัวบุคคลในการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบเครือข่าย

๘. ระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์ หรือ ชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกันโดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือ สิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์ หรือ ชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	ความรับผิดชอบ
๑. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา ตลอดจนติดตาม กำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
๒. ผู้อำนวยการกลุ่มระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	รับผิดชอบในการกำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษา ทบทวน วางแผนติดตามการให้บริการซ่อมครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการซ่อม ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	- ให้บริการ ดูแล ซ่อมบำรุง ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ - จัดหาให้ได้มาซึ่งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง - ควบคุมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบายของกรมและตามกฎหมาย - ติดตามและประเมินผลการให้บริการ เพื่อการจัดหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ - ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. Work Flow กระบวนการ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่งานซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ผู้อำนวยการกลุ่มระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยมีหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ดังนี้

- (๑) กำหนดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
- (๒) ปฏิบัติตามคำแนะนำในการบำรุงรักษาตามที่คุณผลิตแนะนำ
- (๓) จัดเก็บบันทึกกิจกรรมการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำหรับการให้บริการทุกครั้ง เพื่อใช้ในการตรวจสอบหรือประเมินในภายหลัง
- (๔) จัดเก็บบันทึกปัญหาและข้อบกพร่องของอุปกรณ์ที่พบ เพื่อใช้ในการประเมินและปรับปรุงอุปกรณ์ดังกล่าว

๖.๒ ประชาสัมพันธ์งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ผ่านเว็บไซต์ portal.diprom.go.th ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

๖.๓ รับเรื่องคำร้องขอใช้งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ จะเป็นผู้รับเรื่องคำร้องผ่านทางเว็บไซต์ helpdesk.dip.go.th โดยผู้ขอรับบริการต้องทำการพิสูจน์ตัวตน โดยใช้บัญชีผู้ใช้งาน กรอกข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน (Username) และ รหัสผ่าน (Password) ของตนเองทุกครั้ง ซึ่งบัญชีผู้ใช้งานจะเป็นบัญชีเดียวกับบัญชีผู้ใช้งานเข้าเว็บไซต์ portal.diprom.go.th หรือ สอบถามรายละเอียดได้ที่ ๐๒-๔๓๐-๖๘๗๙ ต่อ ๑๗๔๐

๖.๔ ตรวจสอบคำร้องขอใช้งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

๖.๔.๑ ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ดำเนินการเรียงลำดับจากการขอใช้บริการและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลของผู้ขอใช้บริการ

๖.๔.๒ ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ตรวจสอบอุปกรณ์ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และวางแผน ก่อนจะดำเนินการซ่อมทุกครั้ง

๖.๔.๓ ในกรณีที่จำเป็นต้องจัดซื้อชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ เพื่อทดแทนในส่วนที่เสียหาย ทางผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ จะดำเนินการแจ้งผู้ขอใช้บริการ เพื่อดำเนินการจัดซื้อชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ ให้ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ดำเนินการซ่อมต่อไป

๖.๔.๔ ในกรณีที่จะต้องนำอุปกรณ์ไปซ่อมแซมภายนอกศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากการซ่อมแซมอุปกรณ์ต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือเครื่องมือเฉพาะทางในการซ่อมแซม ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ต้องแจ้งผู้ขอรับบริการ พร้อมทั้งเอกสารนำซ่อม เพื่อให้ดำเนินการไปซ่อมแซมภายนอกต่อไป

๖.๕ ดำเนินการให้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

๖.๕.๑ ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและวางแผนการดำเนินการซ่อมบำรุง

๖.๕.๒ ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ดำเนินการซ่อมแซมทั้งระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ตามระยะเวลาที่กำหนดตามเป้าหมาย

๖.๖ ทดสอบการใช้งานและแจ้งผล

ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ต้องดำเนินการทดสอบการใช้งานและดำเนินการแจ้งผลให้กับผู้ขอรับบริการทราบ และนำอุปกรณ์ไปติดตั้งดั้งเดิม ทั้งนี้ ผู้ขอรับบริการสามารถปฏิเสธการรับอุปกรณ์คืน เมื่องานซ่อมไม่แล้วเสร็จหรือไม่ตรงตามคำร้องขอการใช้บริการได้

๖.๗ ประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจในงานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง สามารถประเมินได้หลังจากได้รับบริการแล้วเสร็จ จากใบงานแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (ITC-๐๑) จากเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

(๑) ดีมาก เกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง ๘๑ – ๑๐๐ คะแนน

(๒) ดี เกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง ๖๑ – ๘๐ คะแนน

(๓) ปานกลาง เกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง ๔๑ – ๖๐ คะแนน

(๔) พอใช้ เกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง ๒๑ – ๔๐ คะแนน

(๕) ควรปรับปรุง เกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง ๐ – ๒๐ คะแนน

๖.๘ รายงานผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยจัดทำรายงานการสรุปผลการดำเนินงาน นำเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้ในการวางแผนกำหนดนโยบายในการให้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

ลำดับ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ดำเนินการให้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ตามแผนงาน	๑ – ๒ วัน	ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ
๒	ในกรณีที่จำเป็นต้องจัดซื้อชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ เพื่อทดแทนในส่วนที่เสียหาย ทางผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ จะดำเนินการแจ้งผู้ขอใช้บริการ เพื่อดำเนินการจัดซื้อชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ ให้ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ดำเนินการซ่อมต่อไป	๑ -๒ สัปดาห์	ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ และ ผู้ขอใช้บริการ
๓	ในกรณีที่จำเป็นต้องนำอุปกรณ์ไปซ่อมแซมภายนอกศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจาก การซ่อมแซมอุปกรณ์ต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือเครื่องมือเฉพาะทางในการซ่อมแซม ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ต้องแจ้งผู้ขอรับบริการ พร้อมทั้งเอกสารนำซ่อม เพื่อให้ดำเนินการไปซ่อมแซมภายนอกต่อไป	๑ -๒ สัปดาห์	ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ และ ผู้ขอใช้บริการ

๘. ระบบติดตามประเมินผล

๘.๑ ติดตามผลการให้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ผ่านทางโทรศัพท์ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใน ๗ วันหลังการให้บริการเสร็จสิ้น เพื่อตรวจสอบความการใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงหลังการซ่อมแซม เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๒ ประเมินผลการดำเนินงานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จากใบงานแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (ITC-๐๑) และ จัดเก็บข้อมูลการให้บริการทุกครั้ง สรุปผลประจำเดือน นำเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้ในการวางแผนกำหนดนโยบายในการให้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ต่อไป

๙. ระเบียบ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ไม่มี

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข (ถ้ามี)

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
กรณีที่จะต้องจัดซื้อชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ เพื่อทดแทนในส่วนที่เสียหาย ทางผู้ดูแลระบบและผู้รับผิดชอบฯ จะดำเนินการแจ้งผู้ขอใช้บริการ เพื่อดำเนินการจัดซื้อชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ ให้ผู้ดูแลระบบและผู้รับผิดชอบฯ ดำเนินการซ่อม ซึ่งมีขั้นตอนการจัดซื้อที่ค่อนข้างนาน	ผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ ทำการวิเคราะห์ตัวอุปกรณ์ที่เสียหายและทดแทนบ่อยครั้ง ให้ดำเนินการวางแผนจัดซื้ออุปกรณ์ เพื่อสำรองอุปกรณ์ที่จะต้องเปลี่ยนก่อนและทางผู้ขอรับบริการจะต้องดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์ และนำส่งคืนทางผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการฯ

๑๑. เอกสารอ้างอิง

ไม่มี

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

ใบงานแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (ITC-๐๑)

๑๓. ช่องทางการติดต่อ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

๗๕/๖ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ : ๐๒-๔๓๐-๖๘๗๙

E-mail: ict@diprom.go.th

Website: <https://ict.dip.go.th/>



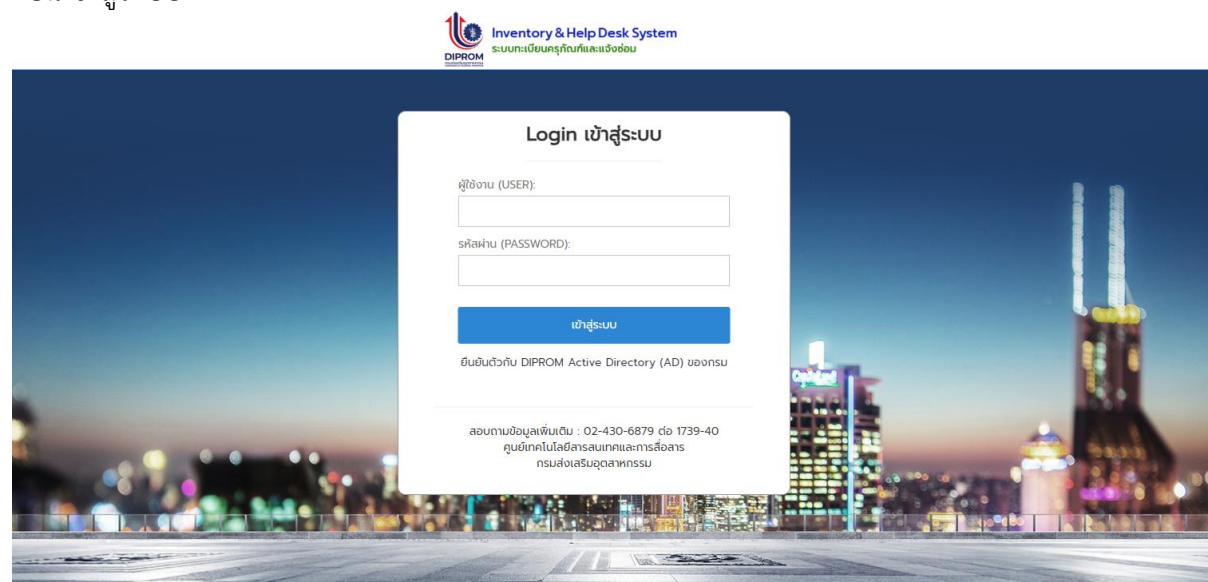
<https://bit.ly/๓uZFisE>

ภาคผนวก

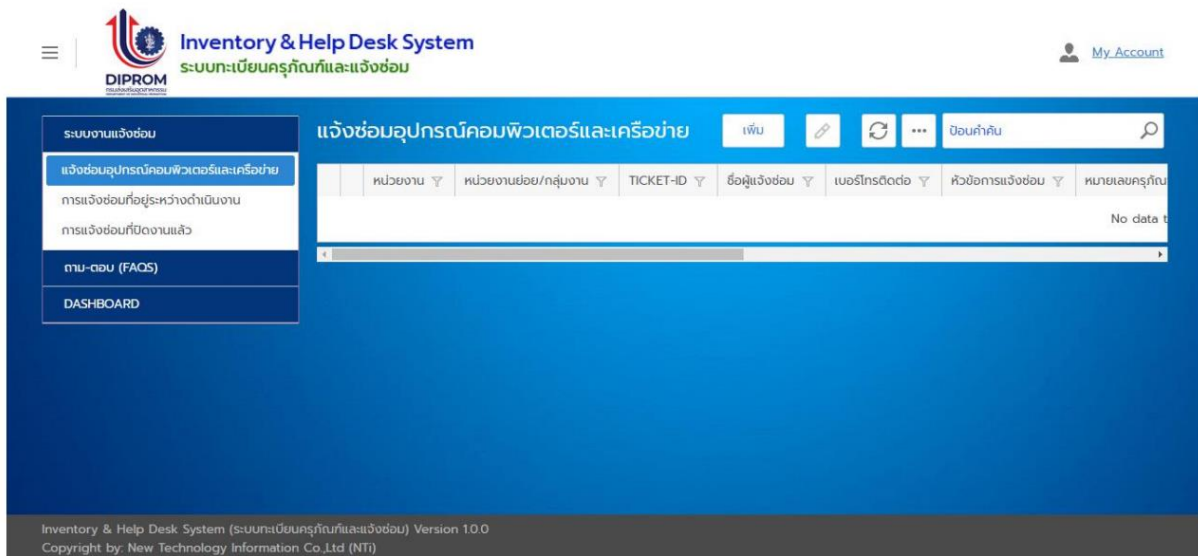
๑.การประชาสัมพันธ์งานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านเว็บไซต์
portal.diprom.go.th



๒.หน้าต่างการยื่นคำร้องขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ helpdesk.dip.go.th โดยผู้ขอรับบริการต้องทำการพิสูจน์ตัวตน โดยใช้บัญชีผู้ใช้งาน กรอกข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน (Username) และ รหัสผ่าน (Password) ของตนเองทุกครั้ง ก่อนเข้าสู่ระบบ



เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ จะปรากฏหน้าระบบงานบริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง



โดยสามารถ Download และศึกษาคู่มือการใช้งานจาก QR code ด้านล่าง



(<https://bit.ly/๓uZFisE>)

๓. ใบงานแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง กสอ. (ITC-๐๑)



ใบงานแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (กสอ.)

หน่วยงาน Helpdesk วันที่

ส่วนที่ 1 : รายละเอียดสำหรับผู้แจ้งซ่อม

ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง

กลุ่มงาน เบอร์ติดต่อ

ปัญหาที่ต้องการแจ้งซ่อม

☐ Computer (PC) ☐ Computer (Notebook) ☐ Monitor ☐ Printer ☐ Scanner
☐ UPS ☐ Network ☐ อื่นๆ

หมายเลขครุภัณฑ์ Serial Number

ยี่ห้อ รุ่น

รายละเอียดปัญหา

ส่วนที่ 2 : ☐ กรณีซ่อมแซมภายในสำนักงาน

รายละเอียดการแก้ไขปัญหา

ส่วนที่ 3 : ☐ กรณีนำอุปกรณ์ไปซ่อมแซมภายนอกสำนักงาน ☐ มีอุปกรณ์สำรองทดแทน วันที่

ชื่อ - นามสกุล ผู้ยินยอมให้นำเครื่องกลับมาซ่อม

☐ สามารถแก้ไขปัญหสำเร็จ ☐ ไม่สามารถแก้ไขปัญหได้

รายละเอียดการแก้ไขปัญห เนื่องจาก

ส่วนที่ 4 : ประเภทปัญหาที่พบ

☐ Domain ☐ Hardware ☐ Operating System ☐ Application Software ☐ Software ระบบงาน
☐ Human ☐ Internet ☐ Email ☐ Wireline ☐ Wireless
☐ Virus ☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 5 : ทำการแก้ไขเสร็จเรียบร้อย

สำหรับช่างเทคนิค	สำหรับผู้รับบริการ
ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วัน.....เดือน.....พ.ศ.....	ตรวจสอบและได้รับการเรียบร้อย เวลา.....น. ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

ส่วนที่ 6 : ความพึงพอใจ

☐ ดีมาก (81-100) ☐ ดี (61-80) ☐ ปานกลาง (41-60) ☐ พอใช้ (21-40) ☐ ควรปรับปรุง (0-20)

ICT-01