

ชื่องาน : ควบคุม / ดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน : บริการซ่อม-บำรุงคอมพิวเตอร์

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน / ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

| ลำดับ | ขั้นตอนการปฏิบัติ | ระยะเวลาดำเนินการ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) |
|-------|--|-------------------|---|
| 1. | ผู้ให้บริการแจ้งซ่อม | 3 นาที | - |
| 2. | ตรวจสอบรายการซ่อม (ตรวจเช็คแบบฟอร์ม) | 3 นาที | - |
| 3. | วิเคราะห์อาการเสีย เบื้องต้น | 25 นาที | สามารถประเมินอาการเสียของอุปกรณ์ว่าเกิดจากฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์และความจำเป็นในการสำรองข้อมูลก่อนการซ่อมบำรุงเพื่อไม่จำเป็นต้องสำรองข้อมูลทุกครั้ง |
| 4. | ดำเนินการสำรองข้อมูล | 1 ชม. | - |
| 5. | วิเคราะห์อุปกรณ์ที่มี ปัญหา | 25 นาที | ประเมินอาการเสียของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ว่าซ่อมหรือหาอุปกรณ์ใหม่มาทดแทนให้ได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ต้องส่งซ่อมภายนอก หรือ ประเมินค่าความคุ้มค่าในการซ่อมกับสภาพและระยะเวลาการใช้งานของอุปกรณ์ในปัจจุบัน |
| 6. | เจ้าหน้าที่เปลี่ยนอุปกรณ์ภายนอก เคส - MOUSE, KEYBOARD, MONITOR เป็นต้น | 10 นาที | - |
| 7. | เปลี่ยนอุปกรณ์ภายในเคส - อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล, หน่วยความจำหลัก, หน่วยความจำสำรอง, เมนบอร์ด เป็นต้น | 25 นาที | รวมขั้นตอนที่ 6, 7, 8 ของวิธีการปฏิบัติงานเดิมในการเปลี่ยนอุปกรณ์เป็นขั้นตอนเดียวเพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงาน |
| 8. | วิเคราะห์อาการว่าเกิดจากเครื่อง ติดไวรัส การทำงานของ ระบบปฏิบัติการ หรือการทำงาน ของโปรแกรมที่ใช้งาน ผิดพลาด | 20 นาที | - |
| 9. | แก้ปัญหาในกรณีเครื่องติดไวรัส | 20 นาที | รวมขั้นตอนที่ 9, 10 ของวิธีการปฏิบัติงานเดิมในการแก้ไขปัญหาเป็น |

| ลำดับ | ขั้นตอนการปฏิบัติ | ระยะเวลาดำเนินการ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) |
|-------|--|-------------------|---|
| 10. | แก้ปัญหาการทำงานของโปรแกรม ที่ผิดพลาด | 1 ชม. | - |
| 11. | แก้ปัญหาการทำงานของระบบปฏิบัติการผิดพลาด | 3 ชม. | - |
| 12. | ตรวจสอบหลังการแก้ไข | 10 นาที | - |
| 13. | คืนกลับข้อมูลที่สำรองไว้ในขั้นตอนแรก | 30 นาที | จัดเก็บปัญหาและวิธีการแก้ไขไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำมาสนับสนุนการตัดสินใจในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย รวมไปถึงจนถึงเป็นข้อมูลนำเสนอให้กับผู้บริหารสำหรับการวางแผนจัดซื้ออุปกรณ์หรือครุภัณฑ์ในปีงบประมาณถัดไป |

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

| ลำดับ | กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง |
|-------|--|
| 1. | พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 |
| | |
| | |
| | |
| | |