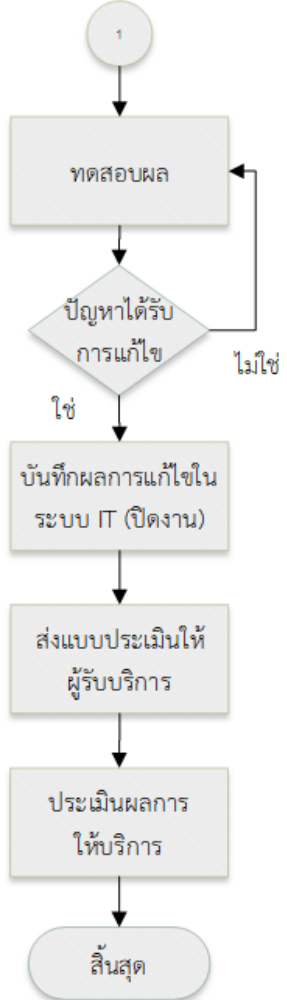


ภารกิจ : การให้บริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[แจ้งปัญหาการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ] Step1 --> Step2[บันทึกปัญหาเข้าระบบ IT เพื่อออกเลขที่ใบงาน (เปิดงาน)] Step2 --> Step3[เข้าถึงหน่วยงาน วิเคราะห์สาเหตุ] Step3 --> Decision{แก้ไขเอง} Decision -- ได้ --> Step4[ดำเนินการแก้ไข] Decision -- ไม่ได้ --> Step5[ประสาน Vendor เพื่อแก้ไข] Step4 --> Circle1((1)) Step5 --> Circle1 </pre>					
1	แจ้งปัญหาการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ	แจ้งปัญหาผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line Official / โทรศัพท์ภายใน / email	< 20 นาที	ผู้ให้บริการ	—	
2	บันทึกปัญหาเข้าระบบ IT เพื่อออกเลขที่ใบงาน (เปิดงาน)	บันทึกรายละเอียดปัญหาเข้าระบบที่ http://service.cdti.ac.th/it/	< 20 นาที	เจ้าหน้าที่ Help Desk	-	
3	เข้าถึงหน่วยงาน วิเคราะห์สาเหตุ	เข้าถึงหน่วยงาน ตรวจสอบปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	< 60 นาที	เจ้าหน้าที่ IT	ข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ว่าด้วยการบริหารงานภายใน สำนักงานสถาบัน พ.ศ. 2562 ข้อ 1.5	
4	<pre> graph TD Decision{แก้ไขเอง} -- ได้ --> Step4[ดำเนินการแก้ไข] Decision -- ไม่ได้ --> Step5[ประสาน Vendor เพื่อแก้ไข] Step4 --> Circle1((1)) Step5 --> Circle1 </pre>	ดำเนินการแก้ไขเองได้ / หากไม่สามารถแก้ไขเองได้ ติดต่อกับบริษัทผู้รับจ้างเหมาบำรุงรักษาให้มาดำเนินการแก้ไข	< 3 วัน / < 2 วัน	เจ้าหน้าที่ IT	—	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
5	 <pre> graph TD Start((1)) --> Test[Test อดสอบผล] Test --> Solved{ปัญหาได้รับการแก้ไข} Solved -- ไม่ใช่ --> Test Solved -- ใช่ --> Record[บันทึกผลการแก้ไขในระบบ IT (ปัดงาน)] Record --> Send[ส่งแบบประเมินให้ผู้รับบริการ] Send --> Eval[ประเมินผลการให้บริการ] Eval --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ทดสอบผลการแก้ไข อาจทดสอบร่วมกับผู้ให้บริการ หรือแจ้งให้ผู้ให้บริการทดสอบ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ IT	ข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาว่าด้วยการบริหารงานภายในสำนักงานสถาบัน พ.ศ. 2562 ข้อ 1.5	
6		บันทึกผลการแก้ไขเข้าระบบที่ http://service.cdti.ac.th/it/	< 20 นาที	เจ้าหน้าที่ IT	—	
7		ระบบจะส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทาง email	< 20 นาที	เจ้าหน้าที่ IT	—	
8		ประเมินผลการให้บริการ	< 3 วัน	ผู้รับบริการ	—	
		สิ้นสุด				