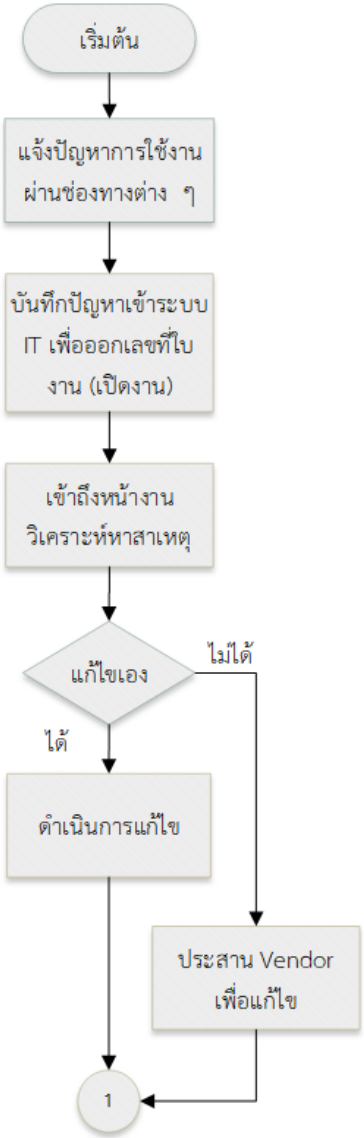
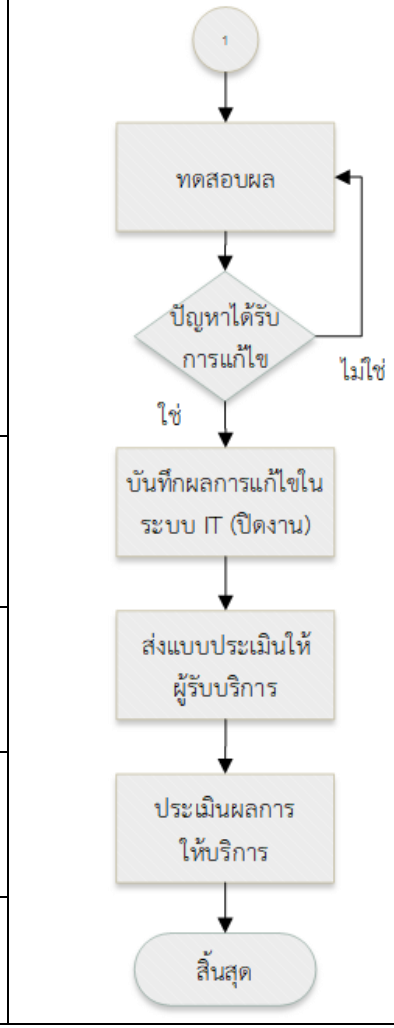
ภาระกิจ : การให้บริการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
						
1		แจ้งปัญหาผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line Official / โทรศัพท์ภายใน / email	< 20 นาที	ผู้ใช้บริการ	–	
2		บันทึกรายละเอียดปัญหาเข้าระบบที่ http://service.cdti.ac.th/it/	< 20 นาที	เจ้าหน้าที่ Help Desk	-	
3		เข้าถึงหน้างาน ตรวจสอบปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	< 60 นาที	เจ้าหน้าที่ IT	ข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา ว่าด้วยการบริหารงานภายในสำนักงานสถาบัน พ.ศ. 2562 ข้อ 1.5	
4		ดำเนินการแก้ไขเองได้ /หากไม่สามารถแก้ไขเองได้ ติดต่อกับบริษัทผู้รับจ้างเหมาบำรุงรักษาให้มาดำเนินการแก้ไข	< 3 วัน / < 2 วัน	เจ้าหน้าที่ IT	–	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
5		ทดสอบผลการแก้ไข อาจทดสอบร่วมกับผู้ใช้บริการ หรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทดสอบ	1 วัน	เจ้าหน้าที่ IT	ข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดาว่าด้วยการบริหารงานภายในสำนักงานสถาบัน พ.ศ. 2562 ข้อ 1.5	
6		บันทึกผลการแก้ไขเข้าระบบที่ http://service.cdti.ac.th/it/	< 20 นาที	เจ้าหน้าที่ IT	—	
7		ระบบจะส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้บริการทาง email	< 20 นาที	เจ้าหน้าที่ IT	–	
8		ประเมินผลการให้บริการ	< 3 วัน	ผู้รับบริการ	–	