 เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิอย่างมี มาตรฐาน ในปี 2020	โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร RATCHAPHIPHAT HOSPITAL		หมายเลขเอกสาร WI-IM01-001
	วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION	ฉบับแก้ไขครั้งที่ :00 วันที่บังคับใช้ : ๑ ต.ค. ๒๕๕๖	หน้า 1/3
เรื่อง ขั้นตอนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์			

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบขั้นตอนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

2. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้ใช้แสดงขั้นตอนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เมื่อคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้ หรือโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้

3. นิยามศัพท์

ผู้แจ้งซ่อม	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
ผู้ใช้คอมพิวเตอร์	หมายถึง ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงานของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ (User)
เจ้าหน้าที่ของบริษัท	หมายถึง เจ้าหน้าที่ของบริษัท Abstract


4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้แจ้งซ่อม	โทรศัพท์แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ของบริษัท โทร. 8831 ในกรณีในเวลาราชการ และโทรแจ้ง Call center ของบริษัท Abstract โทร.02-954-0046 กรณีนอกเวลาราชการ
เจ้าหน้าที่ของบริษัท	ดำเนินการแก้ไขคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้ใช้งานได้ตามปกติ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของบริษัท ให้สามารถดำเนินการแก้ไขคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้ตามปกติ

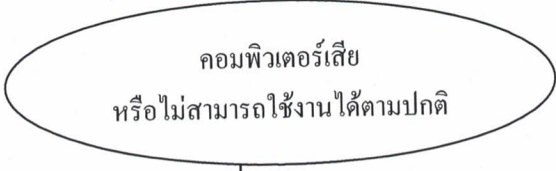
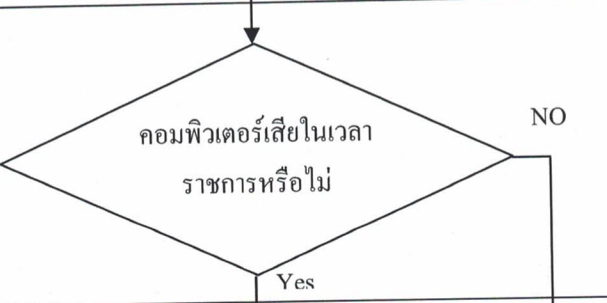
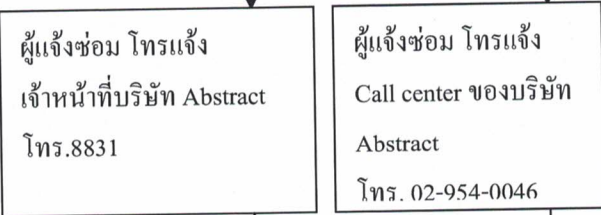
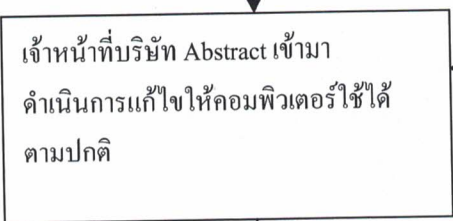
5. อุปกรณ์และเครื่องมือ

- คอมพิวเตอร์
- แบบฟอร์มการแจ้งขอแก้ไขซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือปรับปรุงแก้ไข/เพิ่มเติมโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- บุคลากรในการดำเนินการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของบริษัท Abstract


เอกสารควบคุม
CONTROLLED DOCUMENT

 เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิอย่างมี มาตรฐาน ในปี 2020	โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร RATCHAPHIPHAT HOSPITAL	หมายเลขเอกสาร WI-IM01-001
	วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION	ฉบับแก้ไขครั้งที่ :00 วันที่บังคับใช้ : ๑ ต.ค. ๒๕๕๖
เรื่อง ขั้นตอนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์		

6. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	ขั้นตอนรายละเอียด	เอกสารอ้างอิง
ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์		คอมพิวเตอร์มีอาการเสีย เช่น เปิดไม่ติด เข้าโปรแกรมระบบ โรงพยาบาลไม่ได้	
ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์		ขณะคอมพิวเตอร์เสีย อยู่ในวันเวลาราชการ หรือไม่ (วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00น.)	
ผู้แจ้งซ่อม		หากคอมพิวเตอร์เสียใน เวลาราชการ จะมี เจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ ห้องคอมพิวเตอร์ ชั้น2 ถ้านอกเวลาราชการ จะต้อง โทร.แจ้ง call center ของบริษัท	
เจ้าหน้าที่บริษัท Abstract		เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จะรีบเข้ามาดำเนินการ แก้ไขคอมพิวเตอร์ทันที ที่ได้รับทราบ	

เอกสารควบคุม
CONTROLLED DOCUMENT

 เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิอย่างมี มาตรฐาน ในปี 2020	โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร RATCHAPHIPHAT HOSPITAL		หมายเลขเอกสาร WI-IM01-001
	วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION	ฉบับแก้ไขครั้งที่ :00 วันที่บังคับใช้ :- ๑ ต.ค. ๒๕๕๖	หน้า 3/3
เรื่อง ขั้นตอนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์			

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	ขั้นตอนรายละเอียด	เอกสารอ้างอิง
ผู้แจ้งซ่อม	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> ผู้แจ้งซ่อม กรอกแบบฟอร์มการแจ้งขอแก้ไขซ่อมแซม ครรภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือปรับปรุงแก้ไข/เพิ่มเติม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ส่งให้ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายวิชาการ. </div>	ผู้แจ้งซ่อม กรอก แบบฟอร์มการแจ้งขอ แก้ไขซ่อมแซมครรภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ฯ ส่งให้ นักวิชาการคอมพิวเตอร์	แบบฟอร์มการแจ้ง ขอแก้ไขซ่อมแซม ครรภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ฯ
นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่บริษัท Abstract บันทึกข้อมูลลงเว็บไซต์ของบริษัท Abstract </div>	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ส่งข้อมูลการแจ้งซ่อม ให้เจ้าหน้าที่ของบริษัท บันทึกข้อมูล	
เจ้าหน้าที่บริษัท Abstract	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> เจ้าหน้าที่บริษัท บันทึกข้อมูลลงเว็บไซต์ </div>	เจ้าหน้าที่บริษัทบันทึก ข้อมูลลงเว็บไซต์ เพื่อเก็บเป็นข้อมูลสถิติ	http://support. abstract.co.th/

7. เอกสารอ้างอิง

แบบฟอร์มการแจ้งขอแก้ไขซ่อมแซมครรภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือปรับปรุงแก้ไข /เพิ่มเติม โปรแกรมคอมพิวเตอร์

8. บันทึก

ผู้แจ้งซ่อมควรกรอกแบบฟอร์มการแจ้งขอแก้ไขซ่อมแซมครรภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือปรับปรุงแก้ไข /เพิ่มเติม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ส่งให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ด้วยทุกครั้งที่มีการแจ้งซ่อม เพื่อที่จะเก็บไว้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ต่อไป

เอกสารควบคุม
CONTROLLED DOCUMENT

ตัวชี้วัด

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
1	ร้อยละของความสำเร็จในการควบคุมการเพิ่ม/แก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาล	80%	
2	ร้อยละของความสำเร็จการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่อยู่นอกสัญญาณรบกวน	80%	

เอกสารควบคุม
CONTROLLED DOCUMENT

