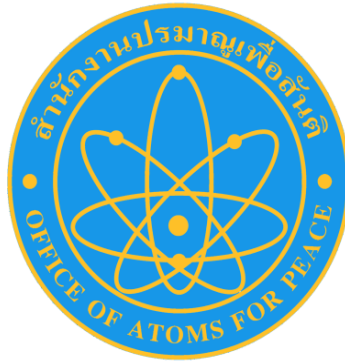


คู่มือการดำเนินงาน
เรื่อง กระบวนการบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานเลขาธิการกรม
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

คู่มือปฏิบัติงาน
เรื่อง กระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
(ฉบับที่ ๑)

เสนอโดย	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรม
จัดเตรียมโดย	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรม
ทบทวนโดย	
อนุมัติโดย	
สำเนาเล่มที่	



สำนักงานเลขานุการกรม

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: กระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ปส.

๑

-

๓/๑๐

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. ขั้นตอนและแผนผังการปฏิบัติงาน	๕
๕.๑ ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์	๕
๕.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุงทางโทรศัพท์	๗
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๖.๑ ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์	๘
๖.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง	๘
๗. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	๙
๘. วิธีการตรวจสอบความถูกต้อง	๑๐
๙. เอกสารอ้างอิง	๑๐
๑๐. เอกสารแนบท้าย	๑๐

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	



สำนักงานเลขานุการกรม

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: กระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ปส.

๑

-

๔/๑๐

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นกรอบในกระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และยกระดับการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๑.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ ใช้สำหรับเป็นกระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

๓. คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่มาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ

สป.วท. = สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ศทส. = ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบฟอร์มใบขอรับบริการ ศทส. หมายถึง แบบบันทึกการรับแจ้งขอความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่อนุมัติแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งมอบหมาย กำกับติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๔.๒ คณะทำงานบริการและจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๔.๒.๑ จัดทำแผนการดำเนินงานและแนวทางการบริหารจัดการระบบการให้บริการและจัดการด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๒.๒ บริหารจัดการระบบการให้บริการและจัดการด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถดำเนินการตามแผนและแนวทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒.๓ ประสาน ติดตามการดำเนินงาน และรวบรวมข้อมูล รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้บริหาร

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	



สำนักงานเลขานุการกรม

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

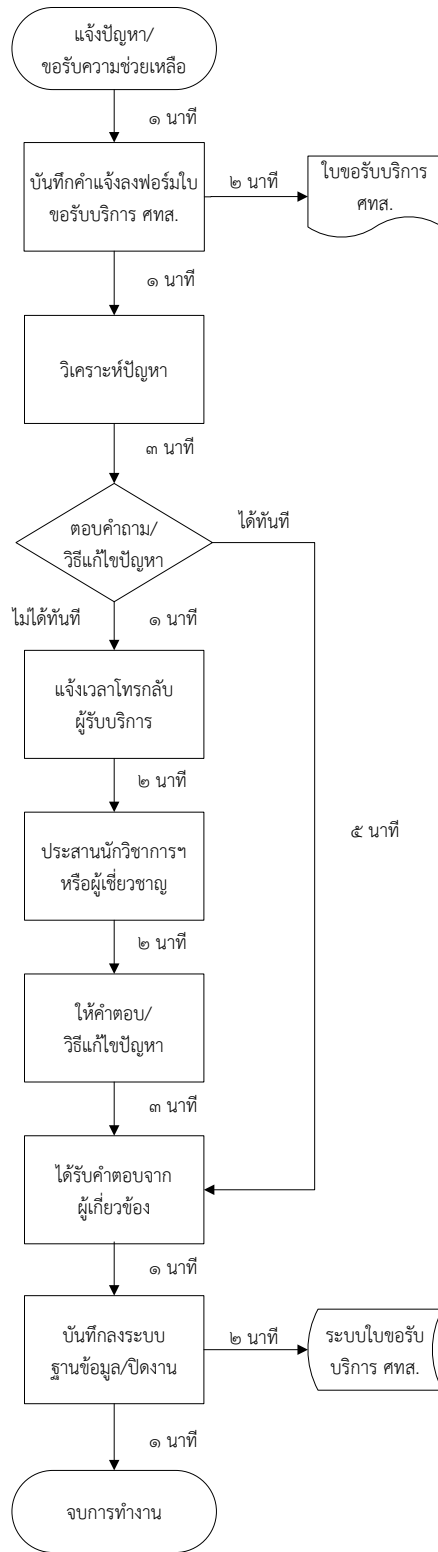
Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: กระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ปส.	๑	-	๕/๑๐

๔.๒.๔ ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ระดับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถนำ
ความรู้ไปใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงาน

๕. ขั้นตอนและแผนผังการปฏิบัติงาน

๕.๑ ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายเลข ๒๒๑๔, ๒๒๑๕

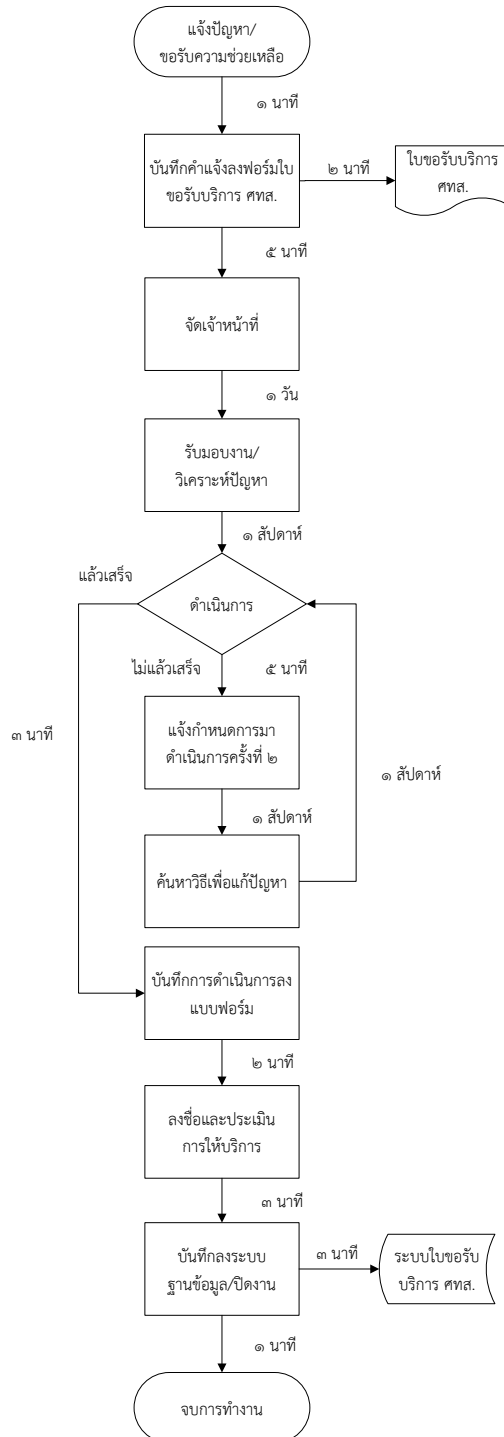
ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	



๕.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุงทางโทรศัพท์ หมายเลข ๒๒๒๖



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	



สำนักงานเลขานุการกรม

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: กระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ปส.

๑

-

๘/๑๐

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ผู้รับบริการ

๑. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 2๒๑๔, ๒๒๑๕
๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับแจ้งขอรับความช่วยเหลือจากผู้รับบริการแล้ว ผู้รับบริการต้องทำการบันทึกค่าแจ้งลงในระบบใบขอรับบริการของ ศทส.
๓. รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับแจ้ง
๒. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ๒.๑ ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที
 - ๒.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการดังนี้
 - ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
 - ประสานนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ
๓. ทำการบันทึกหลักฐานข้อมูลและปิดงาน

๖.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

ผู้รับบริการ

๑. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 2๒๒๖
๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับแจ้งขอรับความช่วยเหลือจากผู้รับบริการแล้ว ผู้รับบริการต้องทำการบันทึกค่าแจ้งลงในระบบใบขอรับบริการของ ศทส.
๓. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการและลงชื่อผู้ขอรับบริการ

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ พร้อมทั้งบันทึกมอบหมายงานลงแบบฟอร์มใบขอรับบริการของ ศทส.

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑. รับมอบหมายงานจากหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
๒. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	



สำนักงานเลขาธิการกรม

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: กระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ปส.	๑	-	๙/๑๐

๒.๑ กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์มใบขอรับบริการของ ศทส.

๒.๒ กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้

- ทาการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ 2
- ทำการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ และทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์มใบขอรับบริการของ ศทส.

๓. ให้ผู้รับบริการทำการประเมินผลการให้บริการและลงชื่อรับงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการบันทึกหลักฐานข้อมูลและปิดงาน

๔. ทำการบันทึกหลักฐานข้อมูลและปิดงานในระบบใบขอรับบริการของ ศทส.

๗. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	๑๕ นาที	
๒	Hardware		
	Format + ติดตั้งระบบปฏิบัติการ	๑ ชั่วโมง	
	ติดตั้ง Driver	๒๐ นาที	ถ้ามี Driver พร้อมติดตั้ง
	- Printer		ถ้ามี Driver พร้อมติดตั้ง
	- Accessories		
๓	Software		
	Setup Microsoft Office	๔๕ นาที	
	Setup Antivirus	๒๐ นาที	
	Setup Utility Program	๒๐ นาที	ระยะเวลาต่อ ๑ โปรแกรม
๔	Network		
	ติดตั้งสายสัญญาณพร้อมอุปกรณ์	๒ วัน	

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	



สำนักงานเลขานุการกรม

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: กระบวนการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ปส.

๑

-

๑๐/๑๐

หมายเหตุ :- ๑. ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา แต่แต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

๒. ระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

เงื่อนไขการดำเนินงาน

หลังจาก ศทส. ได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมให้บริการ แต่หาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ติดงานให้บริการอื่นอยู่คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายหลัง

๘. วิธีการตรวจสอบความถูกต้อง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๙.๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

๑๐. เอกสารแนบท้าย

๑๐.๑ ตัวอย่างแบบฟอร์มใบขอรับบริการของ ศทส.

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	