



# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์  
และเครือข่าย

ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

### ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และยกระดับการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งแต่ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิค รวมถึงการรายงานและติดตามประเมินผล

### ๓. คำจำกัดความ

สป.กษ. = สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ศทส. = ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

IT Help Desk = ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ผู้รับบริการ = ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในส่วนกลาง

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค = เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านการความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน = เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

SLA (Service Level Agreement) = ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

ระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย = ระบบสารสนเทศที่ใช้จัดเก็บข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายพร้อมรายงานการดำเนินการ

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

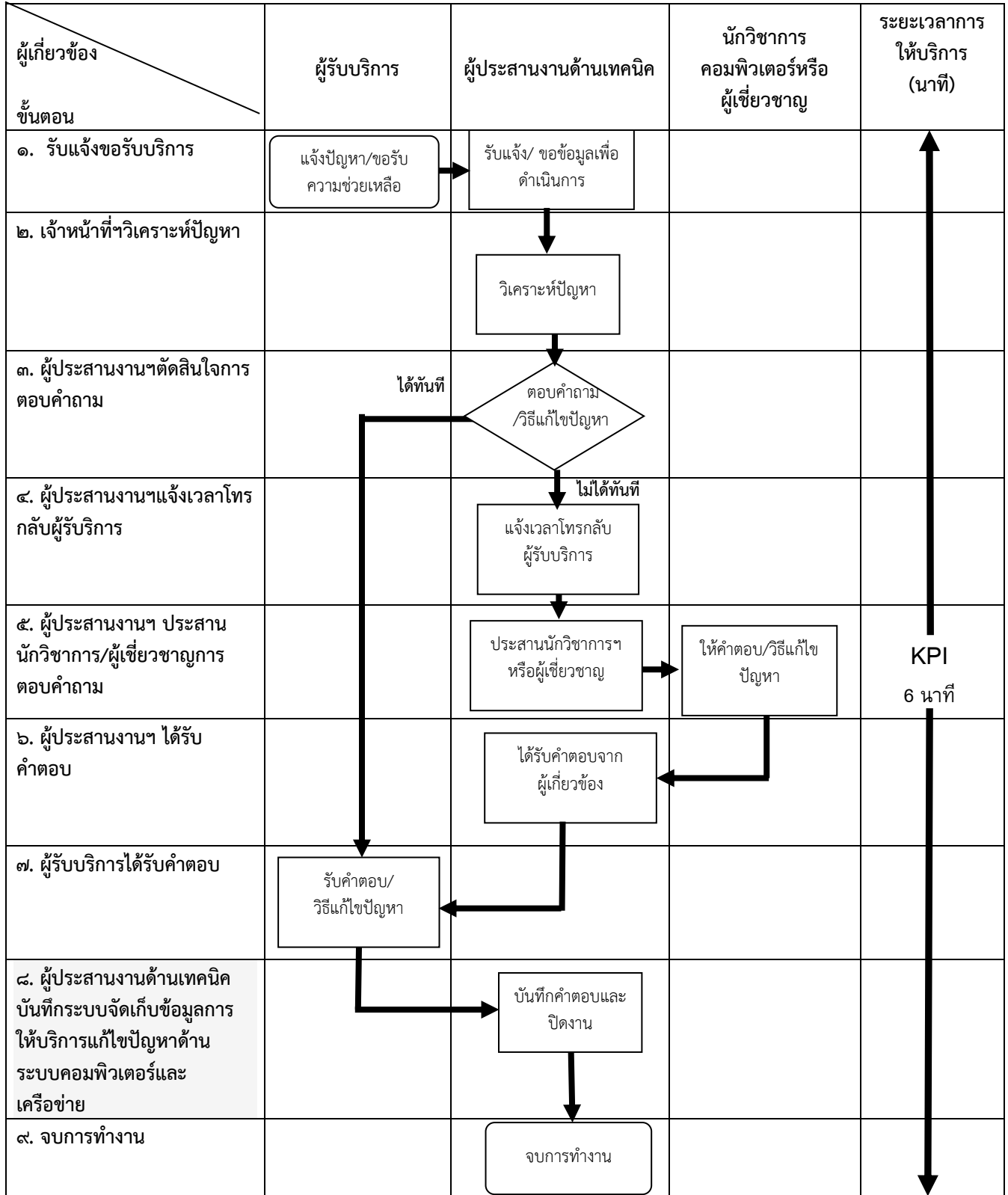
คณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวปัญหาทางเทคนิค ให้ความช่วยเหลือและบำรุงรักษารวมทั้งแก้ไขปัญหาทางเทคนิคระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตามคำร้องขอหรือตามที่ได้รับมอบหมายสั่งการ
๒. ประสาน ติดตาม รวบรวมข้อมูลการให้บริการที่เกี่ยวกับ IT Help Desk พร้อมทั้งจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นองค์ความรู้ (Knowledgebase) ต่อไป
๓. ประสานงานกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อตอบคำถามในกรณีที่คำตอบไม่มีข้อมูลในฐานข้อมูลหรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไข ปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอบังคับบัญชาเป็นรายเดือน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายเลข ๒๑๐ หรือ ๓๑๓



๕.๒ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

ผู้เกี่ยวข้อง / ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้ประสานงานด้านเทคนิค	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการให้บริการ (นาที)
๑. ผู้ประสานงานด้านเทคนิครับแจ้งขอรับบริการ พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	แจ้งปัญหา/ขอรับความช่วยเหลือ	รับแจ้ง/ ขอข้อมูลเพื่อดำเนินการ		๖ นาที
๒. ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ		จัดเจ้าหน้าที่		KPI ๒๐ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับมอบหมายงาน (JOB) และวิเคราะห์ปัญหาหาวิธีแก้ไข			รับมอบงาน/ วิเคราะห์ปัญหา	
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จหรือไม่			ดำเนินการ	KPI ตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)
๕. กรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จให้แจ้งเวลาการมาให้บริการครั้งที่ ๒ (Follow up)			แจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ ๒	
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศึกษาค้นหาวิธีแก้ไข			ค้นหาวิธีการเพื่อแก้ไขปัญหา	
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบันทึกการดำเนินการ (Resolution) ลงระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย			บันทึกการดำเนินการลงระบบ	
๘. จบการทำงาน			จบการทำงาน	

รายละเอียดของขั้นตอน

ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ผู้รับบริการ

- แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๒๑๐ หรือ ๓๑๓
- รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

- เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคสอบถามข้อมูล ปัญหา ความช่วยเหลือที่ผู้รับบริการร้องขอ

๒. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง
๓. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา
  - ๓.๑ ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที
  - ๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้
    - ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ และขอข้อมูลติดต่อกลับ
    - ประสานนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา
    - ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ

๔. ทำการบันทึกลงระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายและปิดงาน

**ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง**

**ผู้รับบริการ**

๑. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๒๑๐ หรือ ๓๑๓

๒. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้

**ผู้ประสานงานด้านเทคนิค**

๑. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคสอบถามข้อมูลเพื่อการดำเนินการ และข้อมูลติดต่อกลับ

๒. ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ

**เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน**

๑. รับมอบหมายงานจากผู้ประสานงานด้านเทคนิค และทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข

๒. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒.๑ กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๒.๒ กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้

- ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ ๒
- ทำการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ และทำการบันทึกการดำเนินการลงระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๖. ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (IT Help Desk)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
๑	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	๖	นาที	
๒	<b>Hardware</b>			
	Format + ติดตั้งระบบปฏิบัติการ	๑	ชม.	
	ติดตั้ง Driver	๒๐	นาที	ถ้ามี Driver พร้อมติดตั้ง
	- Printer			”
	- Accessories			”
๓	<b>Software</b>			
	Setup Microsoft Office	๔๕	นาที	
	Setup Antivirus	๒๐	นาที	

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
	Setup Utility Program	๒๐	นาที	ระยะเวลาต่อ ๑โปรแกรม
๔	<b>Network</b>			
	ติดตั้ง IP address	๒๐	นาที	
	ติดตั้งสายสัญญาณพร้อมอุปกรณ์	๒	วัน	เพิ่มจุด เครือข่าย

หมายเหตุ :- ๑. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนงานที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

๒. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

#### เงื่อนไขการดำเนินงาน

หลังจาก ศทส. ได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่ จนท. พร้อมให้บริการแต่หาก จนท. ติดงานให้บริการอื่นอยู่คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายใน ๒๐ นาทีเป็นอย่างน้อย

๗. แผนการดำเนินงานกระบวนงาน การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

กิจกรรม	ระยะเวลา ๒๕๖๒-๒๕๖๓										หมายเหตุ	
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	...		
๑. ประชุมหารือทบทวนแนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการฯ	←→											
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ		←→										
๑.๒ มาตรฐานการให้บริการ (SLA)			←→									
๑.๓ แบบฟอร์มการดำเนินงานเบื้องต้น (Form Service/Record Service)			←→									
๑.๔ ระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย			←→									
๑.๕ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน			←→									
๓. ดำเนินการให้บริการ	←→											
๔. รายงานผลการดำเนินงาน				←→								
๕. ประเมินผลการดำเนินงาน				←→								

## ๘. การรายงานและติดตามประเมินผล

### ๘.๑ การรายงานผล

คณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือน

### ๘.๒ การติดตามประเมินผล

คณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทุก ๖ เดือน

---