	คู่มือการปฏิบัติงาน	วันที่เริ่มใช้ 1 ต.ค. 69
	หน่วยงาน : สำนักยุทธศาสตร์และแผน	รวม 21 กระบวนงาน
	กลุ่มงาน : 6. ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ	รวม 7 กระบวนงาน
	กระบวนงาน : การบริหารจัดการอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์	ลำดับที่ 6.4/21

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อกำหนดขั้นตอนการให้บริการและแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2) เพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
3) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน
4) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการด้าน IT

2. ขอบเขต

ใช้สำหรับการดำเนินงานด้านการให้บริการและแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ครอบคลุมการรับแจ้งปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การแก้ไขปัญหาด้านระบบปฏิบัติการ โปรแกรม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

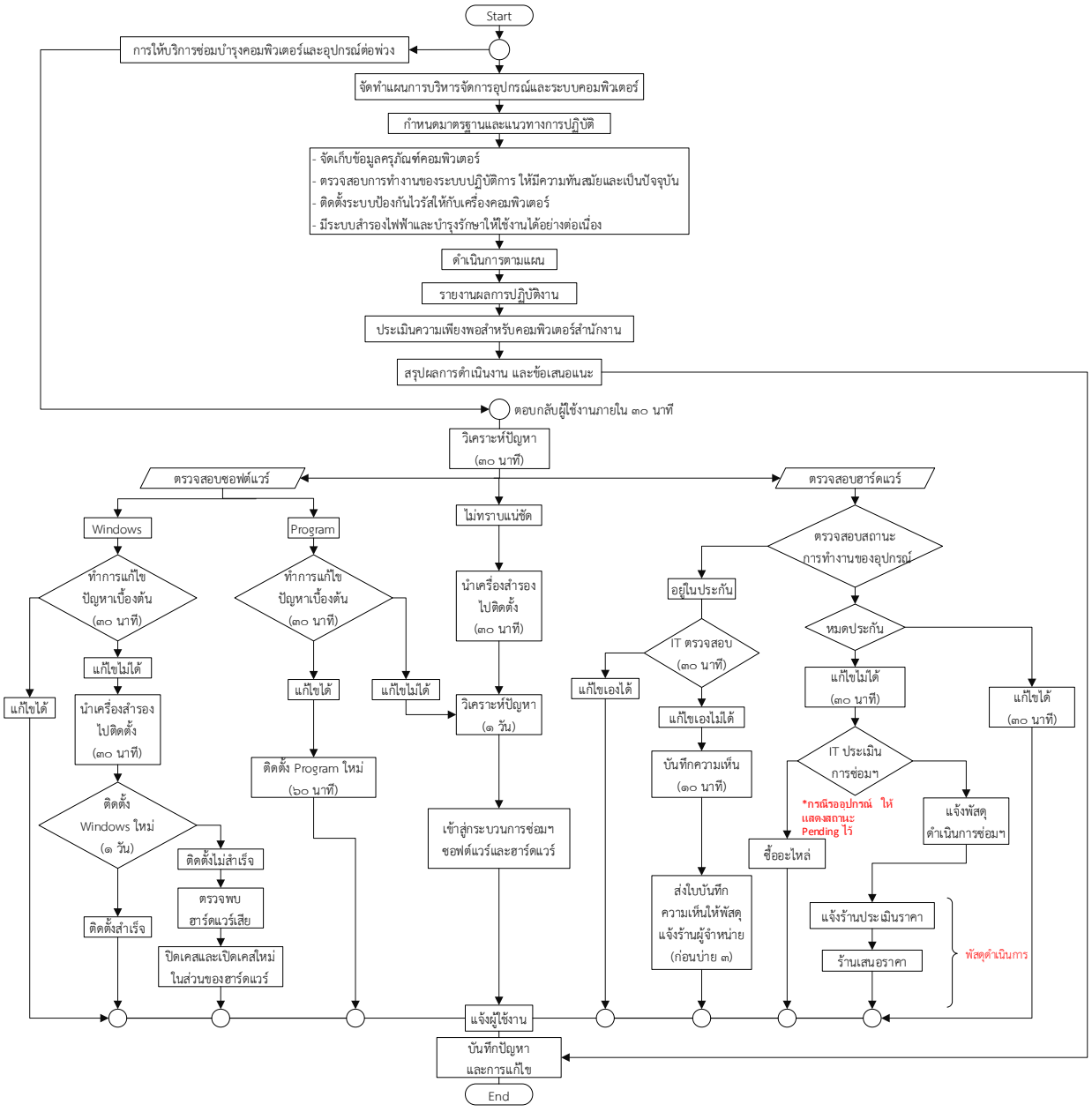
3. คำจำกัดความ

- ผู้ใช้บริการ (User): บุคลากรภายในหน่วยงานที่ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์
- เจ้าหน้าที่ IT Support: ผู้รับผิดชอบการให้บริการและแก้ไขปัญหาด้าน IT
- Incident: เหตุการณ์ที่ทำให้ระบบไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ
- Service Request: คำขอรับบริการ เช่น การติดตั้งโปรแกรม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่หลัก
เจ้าหน้าที่ IT Support	รับแจ้ง วิเคราะห์ แก้ไข บันทึก และรายงานผลการดำเนินงาน
หัวหน้างาน IT	กำกับ ติดตาม และอนุมัติการสั่งซื้อ/ซ่อมนอกประกัน
Vendor / ร้านซ่อม	ดำเนินการซ่อม เปลี่ยนอะไหล่ หรือให้ใบเสนอราคาตามที่ได้รับมอบหมาย

5. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการบริหารจัดการและให้บริการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับบริหาร ไปจนถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค (IT Support) เมื่อเกิดปัญหาเชิงเทคนิค สามารถแบ่งกระบวนการออกเป็น 2 ส่วนหลัก เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจน ดังนี้

6.1 ส่วนที่ 1: การวางแผนและการบริหารจัดการเชิงระบบ ขั้นตอนส่วนนี้อยู่บริเวณครึ่งบนของแผนผัง มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมและการป้องกันเชิงรุก (Proactive)

1. จุดเริ่มต้น (Start) เริ่มจากโจทย์หลักคือ "การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง"
2. วางแผนและกำหนดมาตรฐาน จัดทำแผนการบริหารจัดการอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์
   - กำหนดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ
3. จัดเตรียมและดูแลระบบเชิงรุก: มีมาตรการสำคัญ 4 ด้านที่ต้องทำต่อเนื่อง ได้แก่
   - จัดเก็บข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (Asset Tracking)
   - ตรวจสอบการทำงานของระบบปฏิบัติการให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
   - ติดตั้งระบบป้องกันไวรัสให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์
   - มีระบบสำรองไฟฟ้าและบำรุงรักษาให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
4. ดำเนินการตามแผน
5. ประเมินและสรุปผล รายงานผลการปฏิบัติงาน
   - ประเมินความพึงพอใจสำหรับคอมพิวเตอร์สำนักงาน
   - สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ (ซึ่งจะถูกส่งกลับไปวนลูปเพื่อปรับปรุงแผนบริการในอนาคต และส่งต่อเข้าสู่กระบวนการให้บริการเมื่อผู้ใช้แจ้งปัญหา)

6.2 ส่วนที่ 2: กระบวนการแก้ไขปัญหาหน้างาน (IT Support & Maintenance) เริ่มตั้งแต่จุดเชื่อมต่อตรงกลาง "ตอบกลับผู้ใช้งานภายใน 30 นาที" แล้วเข้าสู่ขั้นตอน "วิเคราะห์ปัญหา (30 นาที)" โดยแบ่งเส้นทางการทำงานออกเป็น 3 ฝั่งหลักตามประเภทของปัญหา

ฝั่งที่ 1: การตรวจสอบซอฟต์แวร์ (Software Troubleshooting) เมื่อวิเคราะห์แล้วว่าเป็นปัญหาด้านซอฟต์แวร์ จะแยกออกเป็น 2 กรณี

1. กรณีที่เป็นปัญหา Windows
   - ทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (30 นาที)
   - ถ้าแก้ไขได้ แจ้งผู้ใช้งานและบันทึกปัญหา
   - ถ้าแก้ไขไม่ได้ นำเครื่องสำรองไปติดตั้งให้ผู้ใช้ (30 นาที) ดำเนินการติดตั้ง Windows ใหม่ (1 วัน)
   - หากติดตั้งสำเร็จ แจ้งผู้ใช้งาน บันทึกปัญหา
   - หากติดตั้งไม่สำเร็จ ทำการตรวจสอบพบว่า "ฮาร์ดแวร์เสีย" ส่งต่อไปยังกระบวนการซ่อมฝั่งฮาร์ดแวร์ (ปิดเคสซอฟต์แวร์และเปิดเคสใหม่ในส่วนฮาร์ดแวร์)
2. กรณีที่เป็นปัญหาโปรแกรม (Program)
   - ทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (30 นาที)
   - ถ้าแก้ไขได้: แจ้งผู้ใช้งาน บันทึกปัญหา
   - ถ้าแก้ไขไม่ได้ ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมใหม่ (20 นาที) แจ้งผู้ใช้งาน บันทึกปัญหา

ฝั่งที่ 2: กรณี "ไม่ทราบแน่ชัด" (Unidentified Issues)

- นำเครื่องสำรองไปติดตั้งให้ผู้ใช้งานก่อน (30 นาที) เพื่อไม่ให้งานของผู้ใช้สะดุด

- นำเครื่องที่มีปัญหากลับมาวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึก (1 วัน)
- ส่งเข้าสู่กระบวนการซ่อมแซมตามอาการจริง (เข้าสู่กระบวนการต่อมาของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์)

ฝั่งที่ 3: การตรวจสอบฮาร์ดแวร์ (Hardware Troubleshooting)

กรณีอุปกรณ์ "อยู่ในประกัน"

- เจ้าหน้าที่ IT ตรวจสอบเบื้องต้น (30 นาที)
- ถ้าแก้ไขเองได้: แจ้งผู้ใช้งาน บันทึกปัญหา
- ถ้าแก้ไขเองไม่ได้: บันทึกความเห็น (20 นาที) ส่งใบบันทึกความเห็นให้ฝ่ายพัสดุเพื่อแจ้งร้านค้า/ผู้จัดจำหน่ายคู่สัญญา (ก่อนเวลา 15:00 น.) รอร้านค้าดำเนินการเสร็จสิ้น แจ้งผู้ใช้งาน

กรณีอุปกรณ์ "หมดประกัน"

- ทำการแก้ไขเบื้องต้น (30 นาที)
- ถ้าแก้ไขได้ แจ้งผู้ใช้งาน บันทึกปัญหา
- ถ้าแก้ไขไม่ได้ (30 นาที) เจ้าหน้าที่ IT จะประเมินค่าซ่อมแซม (หมายเหตุในผัง: หากซ่อมไม่คุ้มค่า ให้แสดงสถานะ Pending ไว้)
- ส่งซ่อมภายนอก แจ้งฝ่ายพัสดุดำเนินการซ่อม แจ้งร้านค้าประเมินราคา ร้านค้าเสนอราคา รอร้านค้าดำเนินการซ่อมแซมจนเสร็จ

6.3 ขั้นตอนสุดท้าย (End Process)

ทุกขั้นตอนจะต้องแจ้งผู้ใช้งาน (เพื่อส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานคืน) และทำการบันทึกปัญหาและการแก้ไข (Log Ticket ลงในระบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บเป็นสถิติ)

7. มาตรฐานงาน

7.1 ปัญหาซอฟต์แวร์ (Windows / Program)

1. แก้ไขปัญหาเบื้องต้น (30 นาที)
2. หากแก้ไม่ได้ ติดตั้งโปรแกรมหรือ Windows ใหม่
3. ตรวจสอบผลลัพธ์และแจ้งผู้ใช้

7.2 ปัญหาฮาร์ดแวร์

1. ตรวจสอบสถานะการรับประกัน
   - อยู่ในประกัน: ส่งซ่อมหรือสั่งอะไหล่
   - หมดประกัน: ขอใบเสนอราคา / ประเมินราคา / ซ่อม

7.3 ปัญหาไม่ทราบแน่ชัด

1. นำเครื่องไปตรวจเชิงลึกภายใน 1 วัน
2. วิเคราะห์ปัญหาและเข้าสู่กระบวนการที่เหมาะสม

8. ระบบติดตามและประเมินผล

1. ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ
2. บันทึกการให้บริการ IT
3. รายงานสรุปผลการให้บริการประจำเดือน
4. การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

9. เอกสารอ้างอิง

- นโยบายการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
- คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-

11. ภาคผนวก

-