



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การให้บริการแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม
(MOTNET) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายใน
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และระบบงานประยุกต์

ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
สิงหาคม ๒๕๖๐

คำนำ

กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ “การให้บริการแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และระบบงานประยุกต์ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม” เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้บริการแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และระบบงานประยุกต์ สำหรับควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามที่กำหนด และมีการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
สิงหาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๙
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๑๒
๙. เอกสารอ้างอิง	๑๒
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๑๒
 ภาคผนวก	 ๑๓
๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๑๔
๒. รายชื่อผู้จัดทำ	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการ การให้บริการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET)
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายใน
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และระบบงานประยุกต์
กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และระบบงานประยุกต์ สำหรับควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามที่กำหนด และมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับแจ้งปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และระบบงานประยุกต์ ของผู้ใช้งานหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี รวมถึงการรับแจ้งปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้งานหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม จนถึงขั้นตอนที่ปัญหาดังกล่าวถูกแก้ไขแล้วเสร็จ และผู้ใช้งานได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ

๓. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณา กำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ใช้งาน คือ ผู้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบเครือข่าย หรือระบบงานประยุกต์ ที่ให้บริการโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยผู้ใช้งานดังกล่าวหมายถึง

ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงคมนาคม ผู้อำนวยการ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้าง กลุ่ม/ศูนย์/กอง/สำนักงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี ประกอบด้วย สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มพัฒนาบริหารระบบ กลุ่มตรวจสอบภายใน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กองกลาง กองกฎหมาย กองการต่างประเทศ กองตรวจราชการ กองบริหารการคลัง กองบริหารทรัพยากรบุคคล กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กองอุดหนุนเงินค่าทดแทน สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่ใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ที่ให้บริการโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ประกอบด้วย กรมเจ้าท่าและหน่วยงานในส่วนภูมิภาค กรมการขนส่งทางบกและหน่วยงานในส่วนภูมิภาค กรมท่าอากาศยานและหน่วยงานในส่วนภูมิภาค กรมทางหลวง และหน่วยงานในส่วนภูมิภาค กรมทางหลวงชนบทและหน่วยงานในส่วนภูมิภาค สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร การรถไฟแห่งประเทศไทย การท่าเรือแห่งประเทศไทย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สถาบันการบินพลเรือนและหน่วยงานในส่วนภูมิภาค บริษัท ขนส่ง จำกัด บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ระบบคอมพิวเตอร์ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วง ที่ให้บริการกับผู้ใช้งาน สำหรับปฏิบัติราชการ

ระบบเครือข่าย คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศสำหรับระบบคอมพิวเตอร์

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมกับบริษัทผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแบบองค์กร (Internet Service Provider) เพื่อใช้งานรับส่ง ข้อมูลสารสนเทศ การเข้าถึงเว็บไซต์ และการใช้งานรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อใช้งานรับส่งข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน และให้บริการสื่อสารข้อมูลอินเทอร์เน็ต

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย คือ บริษัทผู้ให้บริการระบบเครือข่ายวงจรรเช่า หรือบริการสื่อสารข้อมูลระบบเครือข่ายแบบองค์กร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการกำหนดแนวทาง การดำเนินงานในภาพรวม และติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด

หัวหน้ากลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และกำกับดูแล ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการดำเนินงานด้านวิชาการ ปฏิบัติงานด้านเทคนิคในเชิงลึก และสรุปผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูลผลการรับแจ้งปัญหา และผลการแก้ไขปัญหา

๕. Work Flow กระบวนการ

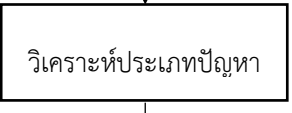
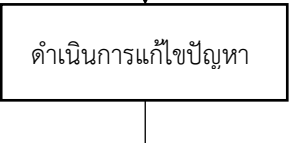
ชื่อกระบวนการ : การให้บริการแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และระบบงานประยุกต์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาหาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี และการแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่ายของกระทรวงคมนาคม

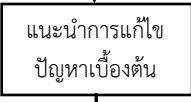
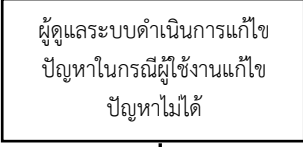
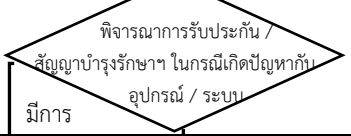
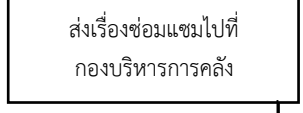
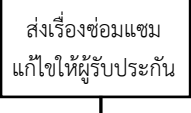
ตัวชี้วัด :

๑. ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี
๒. ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการการให้บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET)
๓. ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

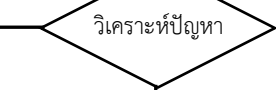
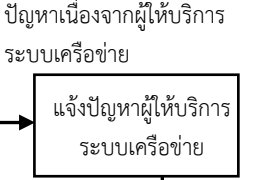
การรับแจ้งปัญหา

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑. ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ - ผู้ใช้งานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี แจ้งผ่าน MOT ICT Hot Line ๑๒๐๗ - ผู้ใช้งานหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม แจ้งปัญหาผ่านหมายเลขโทรศัพท์ หรือ Email ผู้รับผิดชอบโดยตรง		๑ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒. ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของปัญหา และแจ้งผู้รับผิดชอบผ่านระบบ Line “MOT ICT Call Service”		๓ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๓. ดำเนินการแก้ไขปัญหาหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายใน และระบบงานประยุกต์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี / ระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		ไม่เกิน ๑ วัน ๖๗ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๔. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนปัญหาแก้ไขแล้วเสร็จ		ไม่เกิน ๑ เดือน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายใน และระบบงานประยุกต์ ของ สปค./สธค.

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑. ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายใน และระบบงานประยุกต์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี		๑ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒. แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านช่องทางที่รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง		๕ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๓. ผู้ดูแลระบบดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานในกรณีผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาไม่ได้		๑๕ - ๖๐ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๔. ผู้ดูแลระบบ พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ในกรณีเกิดปัญหาที่อุปกรณ์ หรือระบบงานประยุกต์		๒ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๕. จัดทำเรื่องส่งซ่อมอุปกรณ์ หรือระบบงานไปยังกองบริหารการคลัง	 The flowchart shows a path from the decision diamond to this box if the answer is 'ไม่มีการรับประกัน' (No warranty)." data-bbox="415 475 625 505"/>	๑ วัน	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๖. ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ หรือระบบงานโดยผู้รับประกันบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ	 The flowchart shows a path from the decision diamond to this box if the answer is 'มีการรับประกัน' (Warranty provided)." data-bbox="415 475 455 505"/>	๑ วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๗. ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ใช้งานเป็นระยะ	 The flowchart shows a path from step 6 to this box, and a feedback loop from step 8 back to this box." data-bbox="450 660 580 715"/>	จนกว่าจะ แก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ โดยไม่เกิน ๑ เดือน	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๘. ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ แจ้งผู้ใช้งานและบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา		๓ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑. ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		๑ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒. วิเคราะห์ปัญหา		๓ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๓. กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากหน่วยงานเจ้าของอุปกรณ์ แจ้งปัญหากับหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงานต่อไป		๓ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๔. กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบเครือข่าย แจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบเครือข่ายผ่านระบบ Hot Line ที่แจ้งไว้		๓ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๕. ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ใช้งานเป็นระยะ		จนกว่าจะ แก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ โดยใช้เวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๖. ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ แจ้งผู้ใช้งานและบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา		๓ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายใน และระบบงานประยุกต์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี

๑) ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายใน และระบบงานประยุกต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี ผ่าน MOT ICT Hot Line ๑๒๐๗

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

สอบถามปัญหาเบื้องต้น โดยเก็บข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วน ภายในระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ นาที

- ๒) แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านช่องทางที่รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยกำหนดระยะเวลาสำหรับการสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง ไม่ควรเกิน ๕ นาที

- ๓) ผู้ดูแลระบบที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานในกรณีที่ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาไม่ได้

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่ได้รับมอบหมาย เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้งานอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่อุปกรณ์หรือระบบทำงานผิดพลาดให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่หน้างาน โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๖๐ นาที หากปัญหาเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบเสียหาย ให้ดำเนินการต่อไป

- ๔) พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ในกรณีเกิดปัญหากับอุปกรณ์ หรือระบบงานประยุกต์

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ของอุปกรณ์หรือระบบที่เสียหาย หากอยู่ในระยะเวลารับประกัน หรือมีการทำสัญญาบำรุงรักษา ให้ติดต่อผู้รับผิดชอบภายในเวลาไม่เกิน ๒ นาที

- ๕) ในกรณีที่อุปกรณ์หรือระบบ ไม่อยู่ในระยะเวลารับประกันหรือมีการทำสัญญาบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ต้องดำเนินการจัดทำเรื่องส่งซ่อมไปยังกองบริหารการคลัง

ผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการจัดทำเรื่องส่งซ่อม โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย

- หน่วยงานที่แจ้งปัญหา
- หมายเลขครุภัณฑ์ หมายเลขเครื่อง ของอุปกรณ์ หรือระบบที่เสียหาย
- ผลการวิเคราะห์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้น

โดยที่ การจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการในการลงชื่อ เพื่อส่งไปยังกองคลัง ไม่ควรเกิน ๑ วัน

๖) ในกรณีที่อุปกรณ์หรือระบบ ไม่อยู่ในระยะเวลาการรับประกันหรือมีการทำสัญญาบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ต้องดำเนินการประสานงานเพื่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขหรือทดแทนอุปกรณ์หรือระบบที่หน้างาน

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ผู้รับผิดชอบการซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในวันถัดไปนับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ในกรณีที่แก้ไขปัญหามิแล้วเสร็จภายใน ๑ วัน ต้องดำเนินการแจ้ง แนวทางการแก้ไขปัญหา และกำหนดระยะเวลาแก้ไขปัญหาล่วงแล้วเสร็จ

๗) ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหามา และแจ้งผู้ใช้งานเป็นระยะ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ผู้ดูแลระบบ ต้องให้ความสำคัญในการส่งเรื่องแก้ไขปัญหามิแล้วเสร็จ และควรแจ้งผลการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา อย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือแล้วแต่กรณีที่มีการตกลงกับผู้ใช้งาน

๘) ดำเนินการแก้ไขปัญหาล่วงแล้วเสร็จ แจ้งผู้ใช้งาน และบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหามา

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาล่วงแล้วเสร็จทุกกรณี เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบต้องแจ้งผู้ใช้งานทุกครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหามา และบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงในใบงาน แก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายทุกครั้ง โดยมีผู้ใช้งานลงชื่อเพื่อเป็นลายลักษณ์อักษร

๖.๒ การแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๑) ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้.-

- ผู้ใช้งานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี แจ้งผ่าน MOT ICT

Hot Line ๑๒๐๗

- ผู้ใช้งานหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม แจ้งปัญหาผ่านหมายเลขโทรศัพท์ หรือ Email ของผู้รับผิดชอบโดยตรง

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

สอบถามปัญหาเบื้องต้น โดยเก็บข้อมูลที่เป็นให้ครบถ้วน ภายในระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑ นาที

๒) วิเคราะห์ปัญหาระบบเครือข่าย

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ ในด้านระบบเครือข่าย เพื่อระบุสาเหตุของปัญหา ทำให้สามารถกำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓ นาที

๓) กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากหน่วยงานเจ้าของอุปกรณ์ แจ้งปัญหากับหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงานต่อไป

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ระบุปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ของหน่วยงาน พร้อมส่งผลการตรวจสอบในส่วนที่เกิดปัญหา เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป ซึ่งขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบและระบุปัญหา ควรใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ นาที

๔) กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบเครือข่าย แจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบเครือข่ายผ่านระบบ Hot Line ที่แจ้งไว้

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบเครือข่าย พร้อมส่งผลการตรวจสอบในส่วนที่เกิดปัญหา ให้กับผู้ให้บริการระบบเครือข่ายของระบบเครือข่ายที่เกิดปัญหา เพื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข ซึ่งขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบระบุปัญหา และการแจ้งผู้ให้บริการระบบเครือข่ายผ่านช่องทางที่กำหนด ควรใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ นาที

๕) ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา และแจ้งผู้ใช้งานเป็นระยะ

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ต้องให้ความสำคัญในการส่งเรื่องแก้ไขปัญหาทุกกรณี และควรแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา อย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือแล้วแต่กรณีที่มีการตกลงกับผู้ใช้งาน

๖) ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ แจ้งผู้ใช้งาน และบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จทุกกรณี เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบต้องแจ้งผู้ใช้งานทุกครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหา

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

๗.๑ การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายใน และระบบงานประยุกต์ ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาทีก)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑		๑ นาที	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาในระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายใน และระบบงานประยุกต์ ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี	- มีช่องทางรับแจ้งปัญหาที่เพียงพอ - มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน และรายละเอียดของปัญหาครบถ้วน	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒		๕ นาที	แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านช่องทางที่รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง	มีคำแนะนำที่ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติตามและแก้ไขปัญหาได้	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๓		๑๕ - ๖๐ นาที	ผู้ดูแลระบบดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานในกรณีผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาไม่ได้	- วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้ถูกต้อง - แก้ไขปัญหาการณอุปกรณ์หรือระบบทำงานผิดพลาด	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

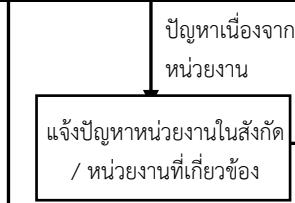
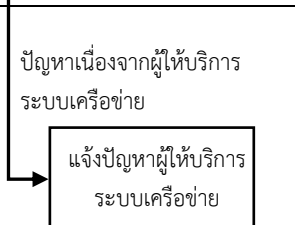
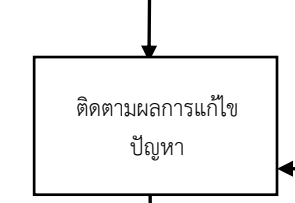
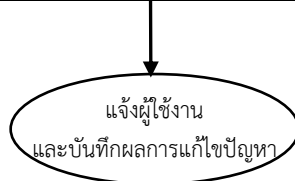


ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๔		๒ นาที	ผู้ดูแลระบบ พิจารณาการรับประกัน และ สัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ในกรณีเกิดปัญหากับอุปกรณ์ หรือระบบงานประยุกต์	มีแนวทางการแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์ หรือระบบที่เสียหาย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๕		๑ วัน	จัดทำเรื่องส่งซ่อมอุปกรณ์ หรือระบบงานไปยังกองบริหารการคลัง	กองคลังได้รับเรื่องซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือระบบอย่างรวดเร็ว	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๖		๑ วัน	ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ หรือระบบงานโดยผู้รับประกันบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ	ผู้รับประกันได้รับเรื่องซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือระบบอย่างรวดเร็ว	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๗		จนกว่าจะ แก้ไข ปัญหา แล้วเสร็จ โดยไม่เกิน ๑ เดือน	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ใช้งานเป็นระยะ	ผู้ใช้งานรับทราบผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๘		๓ นาที	ดำเนินการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จแจ้งผู้ใช้งาน และบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา	ปัญหาถูกแก้ไขแล้วเสร็จโดยผู้ใช้งานได้ตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหา และได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๗.๒ การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑		๑ นาที	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	- มีช่องทางรับแจ้งปัญหาที่เพียงพอ - มีทีมที่ชำนาญด้านของปัญหาและรายละเอียดของปัญหาคบถ้วน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๒		๓ นาที	วิเคราะห์ปัญหา ระบบ เครือข่าย	วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ได้ถูกต้อง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร
๓		๓ นาที	<u>กรณีเกิดปัญหาเนื่องจาก</u> <u>หน่วยงานเจ้าของอุปกรณ์</u> แจ้งปัญหากับหน่วยงานใน สังกัด หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ แก้ไข ปัญหา ภายใน หน่วยงานต่อไป	แจ้งผลการตรวจสอบปัญหา ที่เกิดจากหน่วยงานเจ้าของ อุปกรณ์ เพื่อให้หน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร
๔		๓ นาที	<u>กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้</u> <u>บริการระบบเครือข่าย</u> แจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบ เครือข่ายผ่านระบบ Hot Line ที่แจ้งไว้	แจ้งผลการตรวจสอบปัญหา ที่เกิดจากผู้ให้บริการระบบ เครือข่าย เพื่อให้ผู้ ให้บริการระบบเครือข่าย ดำเนินการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร
๕		จนกว่าจะ แก้ไข ปัญหา แล้วเสร็จ โดยใช้ เวลาไม่ เกิน ๒๔ ชั่วโมง	ติดตามผลการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ใช้งาน เป็นระยะ	ผู้ใช้งานรับทราบผลการ ดำเนินงานแก้ไขปัญหา อย่างต่อเนื่อง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร
๖		๓ นาที	ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว เสร็จ แจ้งผู้ใช้งาน และ บันทึกผลการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา	ปัญหาถูกแก้ไขแล้วเสร็จ โดยผู้ใช้งานได้ตรวจสอบ ผลการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร

๘. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตาม ประเมินผลเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการทุก ๖ เดือน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมการแก้ไขปัญหา ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ซึ่งมีข้อกำหนด ดังนี้.-

๑) กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การปรับปรุงแนวปฏิบัติในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการทบทวนการบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นปัจจุบันทุกปี

๒) กำหนดให้มีการวัดผลการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ของ สปค./สรค.

๓) กำหนดให้มีการวัดผลความสำเร็จของการให้บริการระบบเครือข่าย ของ คค. ประกอบด้วย

๓.๑) การให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของศูนย์อินเทอร์เน็ต คค.

๓.๒) การให้บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ของศูนย์บริการระบบ
เครือข่ายสารสนเทศคมนาคม

๙. เอกสารอ้างอิง

นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ประกอบด้วย

๑) ระเบียบปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- เรื่อง นโยบายควบคุมการเข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศ
- เรื่อง นโยบายการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- เรื่อง นโยบายความมั่นคงปลอดภัยของระบบไฟร์วอลล์
- เรื่อง นโยบายความปลอดภัยในการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต
- เรื่อง นโยบายความปลอดภัยในการให้บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET)
- เรื่อง นโยบายการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย
- เรื่อง นโยบายการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๒) แผนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน (ICT Contingency Plan) ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๓) แผนบริหารจัดการศูนย์บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และศูนย์บริการ
อินเทอร์เน็ต ของกระทรวงคมนาคม

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

ใบงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ภาคผนวก

ใบงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

วัน/เวลา ที่เริ่มปฏิบัติงาน : _____ ☐ นายกษมา ผัสวี ☐ นายฉัตรชัย โพธิ์พุ่ม
 วัน/เวลา ที่งานแล้วเสร็จ : _____ ☐ นายปริทัศน์พล ดำเกาะ ☐ นายสันติสุข แสงโชติ
 ชื่อผู้แจ้ง : _____ กลุ่มงาน : _____ หมายเลขติดต่อ : _____
 หน่วยงาน/รายละเอียดเพิ่มเติม : _____
 อุปกรณ์ / ยี่ห้อ / รุ่น / Serial Number / หมายเลขเลขครุภัณฑ์ : _____

ปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง : _____

การแก้ไขปัญหา / การดำเนินงาน : _____

ผู้รับบริการกรณารอกรายละเอียด

*** เรียน ผู้รับบริการ กรุณาตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ก่อนกรอกรายละเอียด ต่อไป ***

ผลการตรวจสอบการแก้ไขปัญหา : ☐ ปัญหาแก้ไขแล้วเสร็จ ☐ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	โปรดให้คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้.- ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด				
๑. การบริการ และการดูแลแก้ไขปัญหา มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	☐ ๕	☐ ๔	☐ ๓	☐ ๒	☐ ๑
๒. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือให้ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	☐ ๕	☐ ๔	☐ ๓	☐ ๒	☐ ๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ	☐ ๕	☐ ๔	☐ ๓	☐ ๒	☐ ๑
๔. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	☐ ๕	☐ ๔	☐ ๓	☐ ๒	☐ ๑
๕. ความพึงพอใจในภาพรวม	☐ ๕	☐ ๔	☐ ๓	☐ ๒	☐ ๑

ลงชื่อผู้รับบริการ _____
 (_____)
 ตำแหน่ง _____

รายชื่อผู้จัดทำ

นายถิรายุ เพชรบูรณ์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ