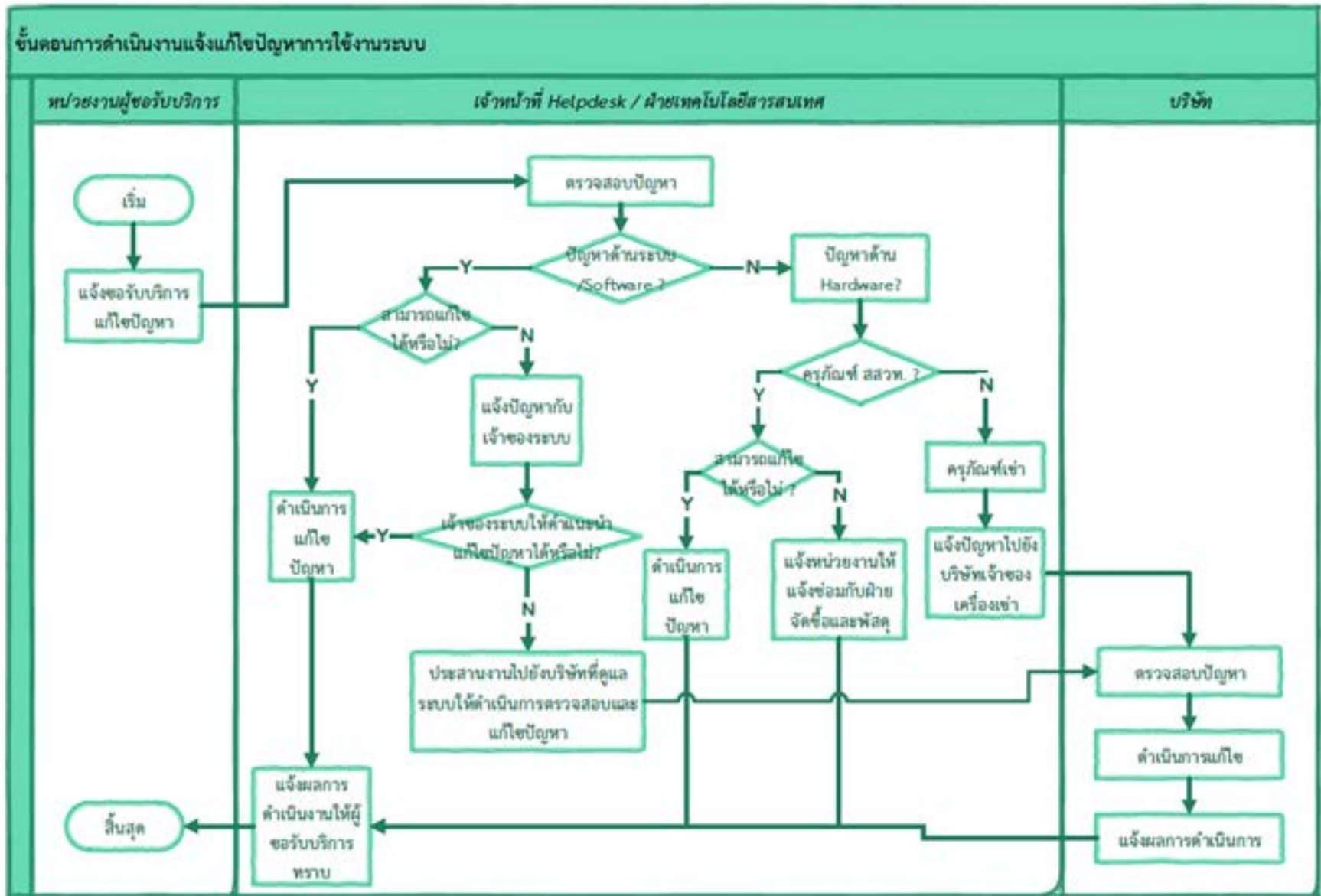


คู่มือการให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ



การปฏิบัติงานตามขั้นตอนดำเนินงาน

| รายละเอียด | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา | การดำเนินงาน | การติดตาม/การบันทึก |
|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการ | เจ้าหน้าที่ Helpdesk | ทันทีที่ได้รับแจ้ง | ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ 7002 | Helpdesk (รับสาย) บันทึกข้อมูลในระบบ / ออกใบงานให้ Helpdesk (ช่าง) ดำเนินการ |
| 2. วิเคราะห์ตรวจสอบ ปัญหา | เจ้าหน้าที่ Helpdesk | ทันที หรือ ภายใน 30 นาที | วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา 2.1 ปัญหาด้านระบบ Software หรือ 2.2 ปัญหาด้าน Hardware | |
| 2.1 ปัญหาด้านระบบ Software | เจ้าหน้าที่ Helpdesk | ทันทีเมื่อได้รับ การแจ้งปัญหา | 1. ตรวจสอบเบื้องต้น 2. ดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่พิจารณา แล้วว่า สามารถดำเนินการได้ทันทีและไม่ มีผลกระทบ 3. ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ ติดต่อเจ้าของระบบ เพื่อแจ้งปัญหาและ ขอความช่วยเหลือต่อไป | Helpdesk (ช่าง) บันทึกข้อมูลในระบบ / ใบงาน พร้อมข้อมูลปัญหาที่พบ |
| 2.2 ปัญหาด้าน Hardware | เจ้าหน้าที่ Helpdesk | ทันทีเมื่อได้รับ การแจ้งปัญหา | 1. ตรวจสอบว่าเป็นครุภัณฑ์ สสวท. หรือ ครุภัณฑ์เช่า 2. ดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่พิจารณา แล้วว่า สามารถดำเนินการได้ทันทีและไม่ มีผลกระทบ 3. ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ | Helpdesk (ช่าง) บันทึกข้อมูลในระบบ / ใบงาน พร้อมข้อมูลปัญหาที่พบ |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| | | | ติดต่อบริษัทครุภัณฑ์เช่า เพื่อขอแจ้ง ปัญหาหรือแจ้งอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย | |
| 3. การแก้ไขปัญหา | | | | |
| 3.1 ดำเนินการแก้ไขปัญหา (กรณีแก้ไขได้) | เจ้าหน้าที่ Helpdesk | ทันที | สามารถแก้ไขได้ ให้แจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ใช้บริการทราบ | แจ้งผู้ขอใช้บริการ เพื่อทราบวันเวลาที่ จะดำเนินการแล้วเสร็จ |
| 3.2 ดำเนินการแก้ไขปัญหา (กรณีแก้ไขไม่ได้) สำหรับ ปัญหาด้านระบบ Software | เจ้าของระบบ | ทันที หรือตาม สัญญาการ ให้บริการ | เจ้าของระบบ ให้คำแนะนำในการแก้ไข ปัญหา | แจ้งบุคลากร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามผล |
| 3.3 ดำเนินการแก้ไขปัญหา (กรณีแก้ไขไม่ได้) สำหรับ ปัญหาด้าน Hardware สำหรับ ครุภัณฑ์เช่า | บริษัทเจ้าของ ครุภัณฑ์เช่า | ภายในวันถัดไป (ตามสัญญาเช่า เครื่อง) | บริษัทเจ้าของครุภัณฑ์เช่า ตรวจสอบ ปัญหา | แจ้งบุคลากร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามผล |
| 3.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา (กรณีแก้ไขไม่ได้) สำหรับ ปัญหาด้าน Hardware สำหรับ ครุภัณฑ์ สสวท. | บุคลากร ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ | ภายในวันถัดไป | ตรวจสอบครุภัณฑ์ ตรวจสอบประกันผ่าน บริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ | แจ้งผู้ขอใช้บริการ / แจ้งบุคลากร ฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามผล |
| 4. แจ้งซ่อมกับฝ่ายพัสดุ | บุคลากร ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ | ภายในวันถัดไป | ดำเนินการออกไปแจ้งซ่อม เพื่อให้ทางผู้ ขอใช้บริการ ทำบันทึกส่งซ่อมภายนอก ผ่านฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ | แจ้งบุคลากร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามผล |
| 5. แจ้งผลการดำเนินงาน | เจ้าหน้าที่ Helpdesk | ทันที | | Helpdesk แจ้งปิดเคสผ่านระบบ และ ใบงาน |

แบบฟอร์มขอรับบริการแก้ไขปัญหา

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ส่วนที่ 1 รายละเอียดผู้ขอรับบริการ | | วันที่ขอใช้บริการ / / | |
| ชื่อนามสกุล (ภาษาไทย) <input type="radio"/> นาย <input type="radio"/> นาง <input type="radio"/> นางสาว | | | |
| ประเภท <input type="radio"/> พนักงาน สสวท. <input type="radio"/> พนักงานสมทบ <input type="radio"/> ลูกจ้างโครงการ <input type="radio"/> อื่นๆ | | | |
| สังกัดหน่วยงาน สาขา/ฝ่าย/ส่วน/โครงการ | | | |
| เบอร์โทรศัพท์ | | E-mail | |
| ส่วนที่ 2 รายละเอียดการขอรับบริการ | | | |
| คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง <input type="radio"/> PC / All in One <input type="radio"/> Notebook <input type="radio"/> Scanner <input type="radio"/> Printer สำนักงาน <input type="radio"/> Mouse / Keyboard <input type="radio"/> USB Flash Drive <input type="radio"/> เครื่องสำรองไฟ UPS <input type="radio"/> โทรศัพท์ IP Phone <input type="radio"/> ตรวจสอบไวรัสและโทรจัน <input type="radio"/> ติดตั้ง OS ใหม่ (ผู้ใช้สำรองข้อมูลที่ :D) <input type="radio"/> กู้คืนข้อมูล | | ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ <input type="radio"/> ติดตั้ง Microsoft Office / 365 <input type="radio"/> ติดตั้ง Adobe CC <input type="radio"/> ติดตั้ง Adobe Acrobat Pro <input type="radio"/> ติดตั้ง Math Type <input type="radio"/> ติดตั้ง Anti-Virus | |
| ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ <input type="radio"/> เพิ่มจุดเชื่อมต่อ PC <input type="radio"/> เพิ่มจุดเชื่อมต่อ Printer <input type="radio"/> แก้ไข/ย้าย จุดเชื่อมต่อ <input type="radio"/> ตรวจสอบสัญญาณเครือข่ายไร้สาย | | ระบบสารสนเทศ <input type="radio"/> MIS-PLUS <input type="radio"/> MIS-ERP <input type="radio"/> BI <input type="radio"/> SharePoint <input type="radio"/> ระบบงานบุคลากร HRIS <input type="radio"/> ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ <input type="radio"/> ระบบจองทรัพยากร | |
| | | บริการอื่นๆ (ระบุ เหตุผล และ ความจำเป็น) | |
| อาการหรือปัญหาที่พบ | | | |
| ลงชื่อ (.....) ผู้ขอรับบริการ | | ลงชื่อ (.....) ผู้รับเรื่อง | |
| ส่วนที่ 3 ผู้ให้บริการ/ผู้ดำเนินการ | | ประเภทของงาน <input type="radio"/> Incident <input type="radio"/> Request <input type="radio"/> Consult | |
| ยี่ห้อ..... รุ่น | | <input type="radio"/> เครื่องเช่า <input type="radio"/> ครุภัณฑ์ สสวท. | |
| หมายเลขครุภัณฑ์ | | หมายเลขเครื่อง | |
| อาการหรือปัญหาที่พบ การแก้ไข | | | |
| สถานะของงาน <input type="radio"/> เสร็จสิ้นเรียบร้อย <input type="radio"/> ส่งซ่อม <input type="radio"/> เปลี่ยนอุปกรณ์ทดแทน | | | |
| | | ลงชื่อ (.....) วันที่ / / ผู้ดำเนินการ | |