



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน “กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานภายในกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติ กลุ่มเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือให้เจ้าหน้าที่กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบที่สามารถวัดผลได้จริง และให้สอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เมษายน 2567

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของงาน	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. Work Flow กระบวนการ	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. มาตรฐานงาน	5
8. การติดตามประเมินผล	5
9. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	6
10. เอกสารอ้างอิง /กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
11. แบบฟอร์มที่ใช้	6
12.. ช่องทางการติดต่อประสานงาน	7

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม กรณีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่อพ่วงเกิดเหตุขัดข้อง

2. ขอบเขตของงาน

การจัดทำกระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอน

2.1 การรับเรื่อง ปัญหาของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จะดำเนินการผ่าน แอปพลิเคชัน Line Business ID ทางโทรศัพท์ หรือ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง

2.2 การยืนยันปัญหา เจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อมูลปัญหาเพิ่มเติมผ่านช่องแชทของไลน์ หรือ ทางโทรศัพท์

2.3 การตรวจเช็คอุปกรณ์ ตรวจเช็คเครือข่ายหรืออุปกรณ์ที่ส่งซ่อม

2.4 การสั่งซื้ออุปกรณ์หรือการติดต่อเจ้าของผลิตภัณฑ์ กรณีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงเกิดปัญหา จำเป็นต้องเปลี่ยนอุปกรณ์หรือสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม ทางเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับเจ้าของผลิตภัณฑ์ หากมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจะส่งเรื่องดังกล่าวไปให้ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการอนุมัติงบประมาณต่อไป

3. คำจำกัดความ

ฮาร์ดแวร์	ส่วนที่ประกอบเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ที่เราสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ตัวเครื่อง จอภาพ คีย์บอร์ด และเมาส์ เป็นต้น
ซอฟต์แวร์	ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เขียนขึ้นโดยภาษาคอมพิวเตอร์
ระบบคอมพิวเตอร์	เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ให้บริการกับผู้ใช้งานสำหรับปฏิบัติราชการ
ระบบเครือข่าย	โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศสำหรับระบบคอมพิวเตอร์
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้งานรับส่งข้อมูลสารสนเทศ การเข้าถึง

เว็บไซต์ และการใช้งานรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

คอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการทำงาน อาทิ จัดเก็บข้อมูลหรือซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการแก่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือควบคุมการทำงานในเครือข่าย

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ทำงานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนให้เครื่องคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานได้ตามต้องการ

ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ควบคุมการทำงานของ เครื่องคอมพิวเตอร์และจัดสรรการใช้ทรัพยากรระบบ ซึ่งได้แก่ การจัดการหน่วยความจำ การควบคุม การทำงานของอุปกรณ์ ป้อนข้อมูล (แป้นพิมพ์ เมาส์) และอุปกรณ์แสดงผล (จอภาพ เครื่องพิมพ์)

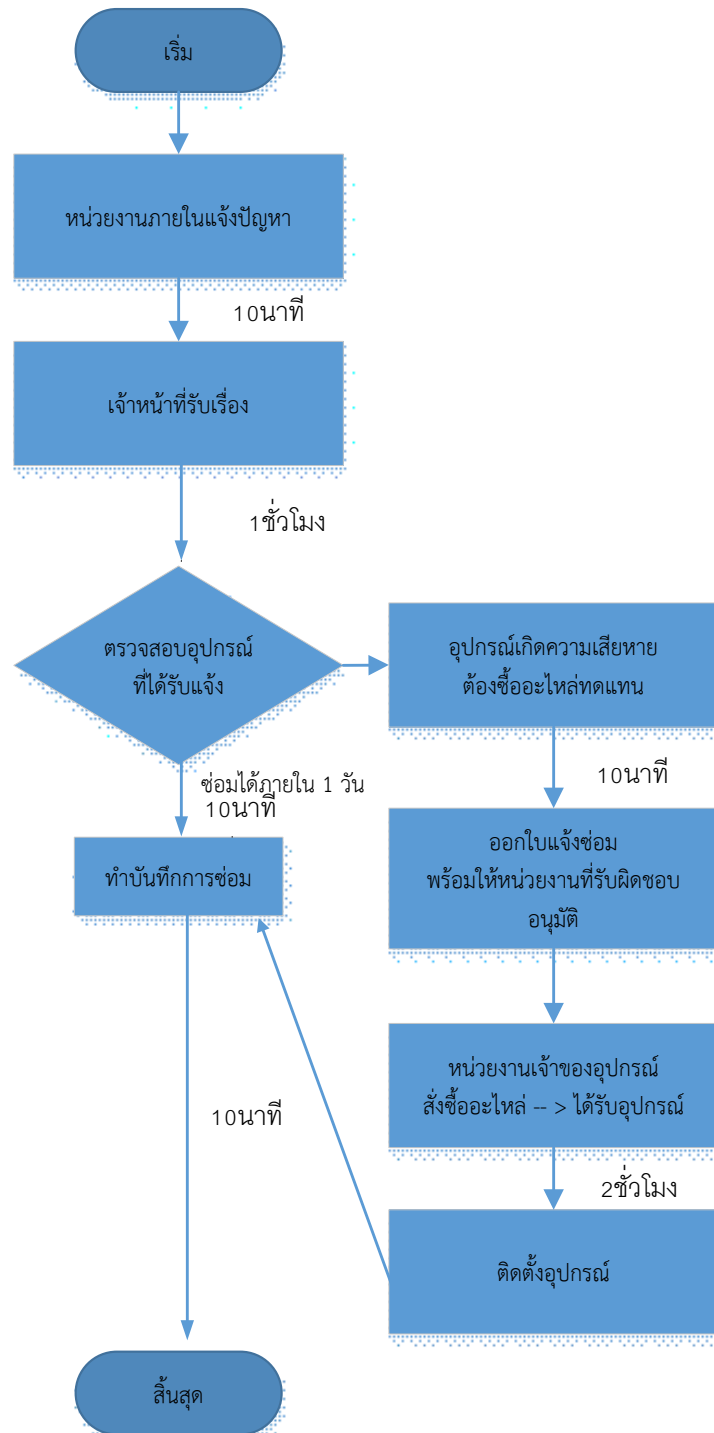
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน ดังนี้

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงอุปกรณ์และระบบ	มีหน้าที่รับเรื่องปัญหาของอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
กลุ่มพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร	ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง

5. Work Flow กระบวนการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

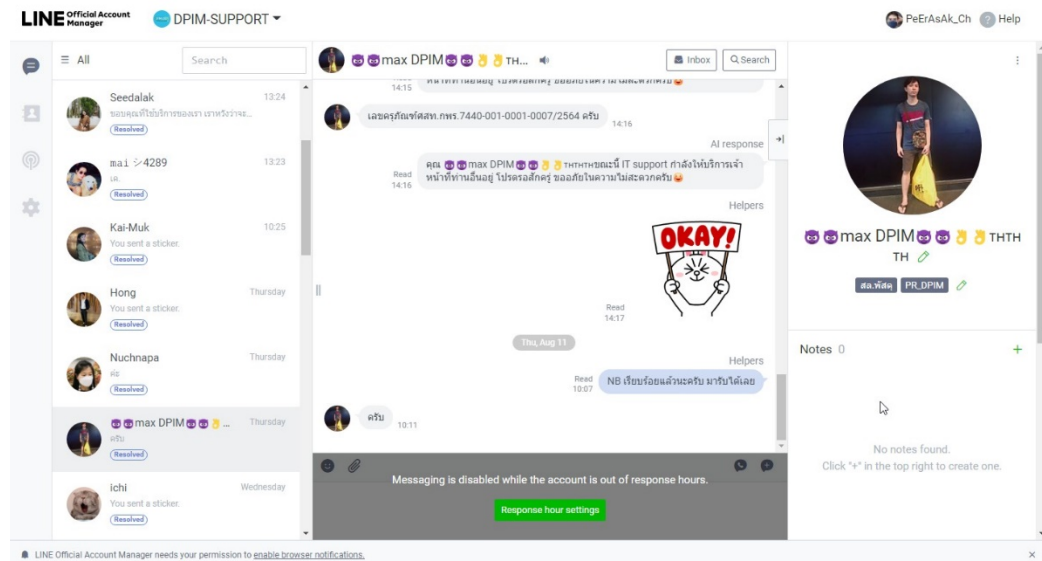


รวม 5 ขั้นตอน ภายใน 1 วันทำการ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแลและแก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

6.1.1 หน่วยงานภายในแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่าน Line Business ID: @872avpgg หรือ ทางโทรศัพท์ 02-430-6848 ต่อ 4851 หรือ ติดต่อที่ห้องช่าง ศสท.



ตัวอย่างหน้าต่างแอปพลิเคชันที่รับเรื่องปัญหาของเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

6.1.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

6.1.3 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง และบันทึกข้อมูลการซ่อมตามแบบฟอร์ม

6.1.4 เจ้าหน้าที่จะติดต่อประสานงานกับเจ้าของผลิตภัณฑ์ในกรณีอยู่ในระยะเวลาประกัน หากนอกระยะเวลาประกัน เจ้าหน้าที่จะออกใบแจ้งซ่อมเพื่อส่งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
อนุมัติการสั่งซื้ออุปกรณ์

6.1.5 เจ้าหน้าที่เมื่อทำการซ่อมบำรุง หรือติดตั้งอุปกรณ์แล้วเสร็จ จะเข้ามาแจ้งผ่านระบบแชทไลน์ และกดปุ่มเสร็จสิ้นการทำงาน

7. มาตรฐานงาน

ในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวนการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ได้กำหนดค่ามาตรฐานของงานที่แสดงถึงระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา)	มาตรฐานงาน (รวมเวลา)
1. การตอบสนองของ <u>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</u>	10 นาที	3 ชั่วโมง 35 นาที หรือ ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันรับเรื่อง
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง และสอบถามข้อมูลลงแบบฟอร์มรับงาน	15 นาที	
3. เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คอุปกรณ์พร้อมบันทึกการซ่อมบำรุง	1 ชั่วโมง	
<u>การเคลมประกัน หรือการอนุมัติ</u> <u>และสั่งซื้ออะไหล่ของหน่วยงาน</u> <u>เจ้าของอุปกรณ์ (ถ้ามี)</u>	ระยะเวลาขึ้นอยู่กับ ดำเนินการของเจ้าของ ผลิตภัณฑ์ หรือการอนุมัติและ รออะไหล่ (ไม่นำมานับระยะเวลา)	
4. ระยะเวลาการติดตั้งอุปกรณ์ นับแต่อุปกรณ์มาถึง กรณีอุปกรณ์ เสียหาย	2 ชั่วโมง	
5. แจ้งการดำเนินงานถึงเจ้าของ อุปกรณ์	10 นาที	

8. การติดตามประเมินผล

กลุ่มพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร กรมอุตสาหกรรมการพื้นฐานและการเหมืองแร่ จะติดตามการประเมินผลโดยการโดยการสอบถามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด นับจากวันที่เริ่มปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

12. ช่องทางการติดต่อประสานงาน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
แจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

Line Business id : @872avgpg

โทรศัพท์ : 02-430-6848 ต่อ 4851

ห้องช่าง ศสท.