



# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรี

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงคมนาคม

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

## คำ

กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับกระบวนการ “การรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรี” เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้บริการแก้ไขปัญหาาระบบไอซีทีที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และกำหนดเงื่อนไขความสำเร็จเพื่อการควบคุมมาตรฐานคุณภาพของการดำเนินการตามกระบวนการ ซึ่งครอบคลุมการให้บริการระบบไอซีที ประกอบด้วย ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบโปรแกรมประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในทั้งแบบมีสายและไร้สาย ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี รวมถึง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ที่ให้บริการหน่วยงานในสังกัด ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๑๓
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๑๗
๙. เอกสารอ้างอิง	๑๗
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๑๗

### ภาคผนวก

๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
๒. รายชื่อผู้จัดทำ

## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรี  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้ง แสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการระบบไอซีที ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี โดยมีขั้นตอนอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที ของผู้ใช้งานหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี รวมถึงการรับแจ้งปัญหาการระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้งานหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม จนถึงขั้นตอนที่ปัญหาดังกล่าวถูกแก้ไขแล้วเสร็จ และผู้ใช้งานได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ

### ๓. คำจำกัดความ

**มาตรฐาน** คือ สิ่งที่มาเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒)

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

**ผู้ใช้งาน** คือ ผู้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบเครือข่าย หรือระบบงานประยุกต์ ที่ให้บริการโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยผู้ใช้งานดังกล่าวหมายถึงผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงคมนาคม 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 ที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ที่ให้บริการโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ประกอบด้วย กรมเจ้าท่าและหน่วยงานส่วนภูมิภาค กรมการขนส่งทางบกและหน่วยงานส่วนภูมิภาค กรมท่าอากาศยานและหน่วยงานส่วนภูมิภาค กรมทางหลวงและหน่วยงานส่วนภูมิภาค กรมทางหลวงชนบทและหน่วยงานส่วนภูมิภาค สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร การรถไฟแห่งประเทศไทย การท่าเรือแห่งประเทศไทย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สถาบันการบินพลเรือนและหน่วยงานส่วนภูมิภาค บริษัท ขนส่ง จำกัด บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

**ระบบคอมพิวเตอร์** คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ให้บริการกับผู้ใช้งานสำหรับปฏิบัติราชการ

**ระบบเครือข่าย** คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศสำหรับระบบคอมพิวเตอร์

**ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมกับบริษัทผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแบบองค์กร (Internet Service Provider) เพื่อใช้งานรับส่งข้อมูลสารสนเทศ การเข้าถึงเว็บไซต์ และการใช้งานรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

**ระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET)** คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อใช้งานรับส่งข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน และให้บริการสื่อสารข้อมูลอินเทอร์เน็ต

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

**ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย** คือ บริษัทผู้ให้บริการระบบเครือข่ายวงจรเช่า หรือบริการสื่อสารข้อมูลระบบเครือข่ายแบบองค์กร

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

**ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแล กำหนดแนวทางการดำเนินงานในภาพรวม และติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด

**หัวหน้ากลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย** ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และกำกับ ดูแล ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

**นักวิชาการคอมพิวเตอร์** กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านวิชาการ ปฏิบัติงานด้านเทคนิคในเชิงลึก และสรุปผลการดำเนินงาน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านวิชาการ ปฏิบัติงานพัฒนาและแก้ไขด้านเทคนิคในเชิงลึกของระบบสารสนเทศ และระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในความรับผิดชอบ รวมถึง สรุปลผลการดำเนินงาน

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูลผลการรับแจ้งปัญหา และผลการแก้ไขปัญหา

#### ๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรี

ตัวชี้วัด :

๑) ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี

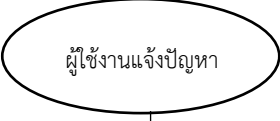
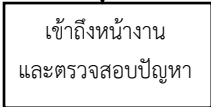

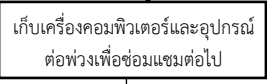

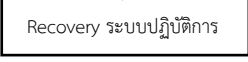

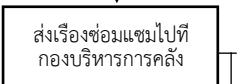
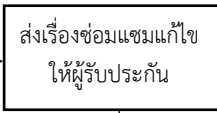
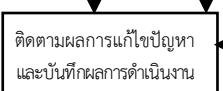
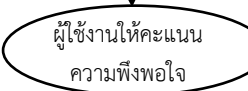
๒) ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการการให้บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET)

๓) ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต


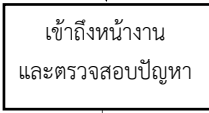

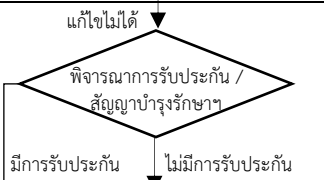
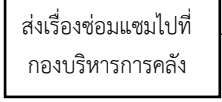
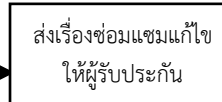
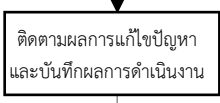

#### ขั้นตอนปฏิบัติงานของกระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑. ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี		๑	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของปัญหา กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาลำดับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ และแจ้งผ่านระบบ		๒	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๓. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานลงทะเบียนรับงานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที		๑	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๔. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประสานงานผู้ใช้งานขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านทางโทรศัพท์		๕	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๕. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานบันทึกผลการแก้ไขปัญหา		๓	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๖. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานแก้ไขปัญหาของแต่ละกรณี โดยผู้ใช้งานสามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานจากระบบได้		๗๕	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๗. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที		๓	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

## ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑. ผู้ใช้งานเกิดปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้		๑	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๒. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเข้าถึงหน้างานและตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น		๑๕	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๓. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขปัญหา		๖๐	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๔. ในกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จที่หน้างานได้ ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานจำเป็นต้องเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงกลับมาดำเนินการซ่อมแซม		๑๐	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๕. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน พิจารณาวិธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันที่ผลการพิจารณาลงในระบบ		๑	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๖. ในกรณีระบบปฏิบัติการเสียหาย หรือเกิดปัญหาซับซ้อน ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานจำเป็นต้อง Recovery ระบบปฏิบัติการ		๒๔๐	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๗. พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์		๕	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๘. จัดทำเรื่องส่งซ่อมอุปกรณ์ ไปยังกองบริหารการคลังและบันทึกในระบบ		๕	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๙. แจ้งผู้รับประกัน ซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์		๓	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๑๐. ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา		๓	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๑๑. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที		๓	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหาร ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย


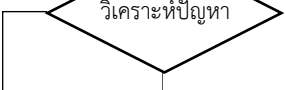
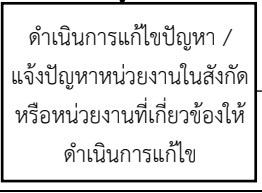
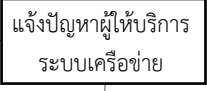
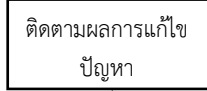
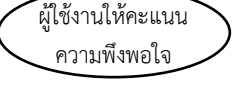
### ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑. ผู้ใช้งานเกิดปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้		๑	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๒. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเข้าถึงหน้างาน และตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น		๑๕	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๓. ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขปัญหา		๓๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๔. พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบโปรแกรมประยุกต์		๕	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๕. จัดทำเรื่องแจ้งแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ ไปยังกองบริหารการคลัง และบันทึกในระบบ		๕	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๖. กรณีระบบโปรแกรมประยุกต์ที่เกิดปัญหาอยู่ในสัญญารับประกัน แจ้งผู้รับประกันเพื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขระบบ		๓	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๗. ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา		๓	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๘. การแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาคำการใช้งานระบบไอซีที		๓	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน



## ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่ายภายใน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศ

### คมนาคม (MOTNET)

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑. ผู้ใช้งานเกิดปัญหาในระบบเครือข่าย และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้		๑	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๒. วิเคราะห์ปัญหาในระบบเครือข่าย และบันทึกวิธีการแก้ไขปัญหาในระบบ		๑๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๓. กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากอุปกรณ์ระบบเครือข่ายของหน่วยงาน ๑) หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์โดยผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ๒) หน่วยงานในสังกัด แจ้งปัญหากับหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหากภายในหน่วยงานต่อไป	 ปัญหาเนื่องจากหน่วยงาน	๑๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๔. กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบเครือข่ายแจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบเครือข่ายผ่านระบบ Hot Line ที่แจ้งไว้	 ปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบเครือข่าย	๓	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๕. ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา		๓	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๖. การแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที		๓	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๖.๑ ขั้นตอนปฏิบัติงานของกระบวนการ

๑) ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีทีของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี

#### ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

#### เงื่อนไขความสำเร็จ

จัดทำระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการแจ้งปัญหาผ่านระบบภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ นาที

๒) เจ้าหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของปัญหา กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาลำดับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ และแจ้งผ่านระบบ

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสม ภายในระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒ นาที

๓) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานลงทะเบียนรับงานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยลงทะเบียนรับงานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีทีทันทีหลังจากได้รับมอบหมายงาน

๔) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประสานงานผู้ใช้งานขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ผ่านทางโทรศัพท์

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ได้รับรายละเอียดของปัญหาจากผู้ใช้งานอย่างครบถ้วน เพื่อประเมินแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในเบื้องต้น และแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานดำเนินการด้วยตนเอง โดยผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดำเนินการภายใน ๕ นาที

๕) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานบันทึกผลการแก้ไขปัญหา

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน บันทึกรายละเอียดผลการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

๖) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานแก้ไขปัญหาของแต่ละกรณี โดยผู้ใช้งานสามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานจากระบบได้

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขปัญหาที่หน้างานภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗๕ นาที ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จที่หน้างาน ให้ดำเนินการบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาในระบบ เป็นระยะตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้งานติดตามความก้าวหน้าจากระบบ

๓) การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้ง และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

## ๖.๒ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

๑) ผู้ใช้งานเกิดปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

๒) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเข้าถึงหน้างาน และตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ นาที

๓) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขปัญหา

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ นาที

๔) ในกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จที่หน้างานได้ ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานจำเป็นต้องเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงกลับมาดำเนินการซ่อมแซม

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๐ นาที

๕) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน พิจารณาวิธีการแก้ไขปัญหา พร้อมบันทึกผลการพิจารณาลงในระบบ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๐ นาที

๖) ในกรณีระบบปฏิบัติการเสียหาย หรือเกิดปัญหาซับซ้อน ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานจำเป็นต้อง Recovery ระบบปฏิบัติการ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๒๔๐ นาที

๗) กรณีอุปกรณ์ชำรุด ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการพิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

มีข้อมูลสัญญาที่เกี่ยวข้องครบถ้วน และดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที

๘) กรณีอุปกรณ์ชำรุดไม่อยู่ในสัญญารับประกัน หรือสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบ ต้องดำเนินการจัดทำเรื่องส่งซ่อมอุปกรณ์ ไปยังกองบริหารการคลัง และบันทึกในระบบ

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

จัดทำหนังสือแจ้งซ่อมแซมอุปกรณ์แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที และมีการบันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ

๙) กรณีอุปกรณ์ชำรุดอยู่ในสัญญารับประกัน หรือสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบ ดำเนินการแจ้งผู้รับประกัน ซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการประสานงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓ นาที

๑๐) ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ติดตามผลการดำเนินงาน อย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้งาน โดยดำเนินการภายในระยะเวลาครั้งละ ๓ นาที และบันทึกผลในระบบอย่างต่อเนื่อง

๑๑) การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบปรับแจ้ง และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที

ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่งานเครื่องคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

### ๖.๓ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์

๑) ผู้ใช้งานเกิดปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

๒) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเข้าถึงหน้างาน และตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ นาที

๓) ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขปัญหา

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการภายในระยะเวลา ๓๐ นาที

๔) พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบโปรแกรมประยุกต์

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

มีข้อมูลสัญญาที่เกี่ยวข้องครบถ้วน และดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที

๕) กรณีระบบที่ชำรุดไม่อยู่ในสัญญารับประกัน หรือสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ ต้องดำเนินการจัดทำเรื่องแจ้งแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ ไปยังกองบริหารการคลัง และบันทึกในระบบ

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

จัดทำหนังสือแจ้งจัดจ้างซ่อมแซมอุปกรณ์แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที และมีการบันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ

๖) กรณีระบบโปรแกรมประยุกต์ที่เกิดปัญหาอยู่ในสัญญารับประกัน หรือสัญญาบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบ ดำเนินการแจ้งผู้รับประกัน ซ่อมแซมแก้ไขระบบ

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการประสานงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓ นาที

๗) ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการประสานงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓ นาที

๘) ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

ติดตามผลการดำเนินงาน อย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้งาน โดยดำเนินการภายในระยะเวลาครั้งละ ๓ นาที และบันทึกผลในระบบอย่างต่อเนื่อง

๙) การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้ง และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

เงื่อนไขความสำเร็จ

มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

**๖.๔ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายภายใน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET)**

๑) ผู้ใช้งานเกิดปัญหาระบบเครือข่าย และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

๒) วิเคราะห์ปัญหาระบบเครือข่าย และบันทึกวิธีการแก้ไขปัญหาในระบบ

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ ในด้านระบบเครือข่าย เพื่อระบุสาเหตุของปัญหา ทำให้สามารถกำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และบันทึกลงในระบบ โดยดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ นาที

๓) กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากอุปกรณ์ระบบเครือข่ายของหน่วยงาน กำหนดให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑) ปัญหาของหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์โดยผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน

๓.๒) ปัญหาของหน่วยงานในสังกัด ดำเนินการแจ้งปัญหากับหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงานต่อไป

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ นาที

๔) กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการระบบเครือข่าย แจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบเครือข่ายผ่านระบบ Hot Line ที่แจ้งไว้

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ส่งผลการตรวจสอบในส่วนที่เกิดปัญหา ให้กับผู้ให้บริการระบบเครือข่ายของระบบเครือข่ายที่เกิดปัญหา เพื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข โดยดำเนินการประสานงานภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓ นาที

๕) ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

ติดตามผลการดำเนินงาน อย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้งาน โดยดำเนินการภายในระยะเวลาครั้งละ ๓ นาที และบันทึกผลในระบบอย่างต่อเนื่อง

๖) การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที

ผู้รับผิดชอบ


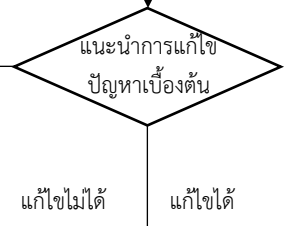
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เงื่อนไขความสำเร็จ

มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐


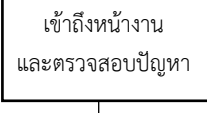

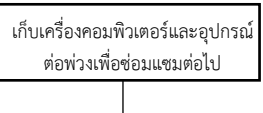

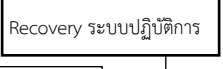

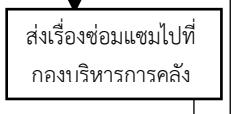
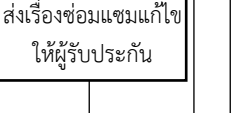
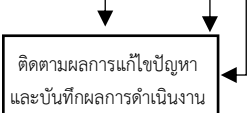
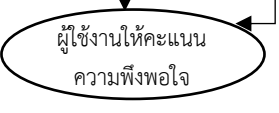
## ๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

## ๗.๑ ขั้นตอนปฏิบัติงานของกระบวนการ


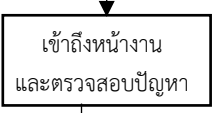
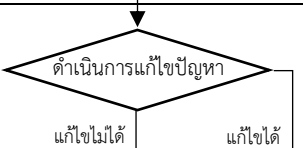
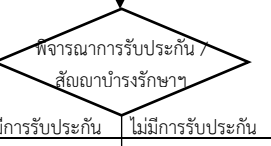
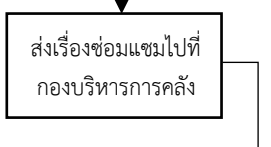
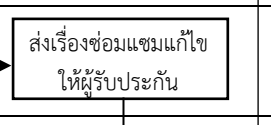
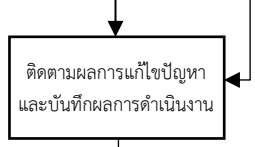
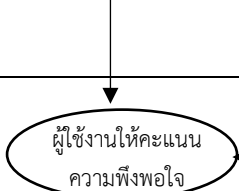
ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑		๑	ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีทีของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี	ระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/ สำนักงานรัฐมนตรีสามารถอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๒		๒	เจ้าหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของปัญหา กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาโดยพิจารณาลำดับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ และแจ้งผ่านระบบ	มีการวิเคราะห์ประเภทของปัญหาได้อย่างถูกต้องและมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
๓		๑	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานลงทะเบียนรับงานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และลงทะเบียนรับงานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีทีทันทีหลังจากได้รับมอบหมายงาน	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๔		๕	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประสานงานผู้ใช้งานขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อแนะนำการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น ผ่านทางโทรศัพท์	ได้รับรายละเอียดของปัญหาจากผู้ใช้งานอย่างครบถ้วน เพื่อประเมินแนวทางในการแก้ไขปัญหา และแนะนำการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานดำเนินการด้วยตนเอง	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๕		๓	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานบันทึกผลการแก้ไขปัญหา	มีการบันทึกรายละเอียดผลการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๖		๗๕	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาของแต่ละกรณี โดยผู้ใช้งานสามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานจากระบบได้	ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ โดยมีการบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหในระบบ เป็นระยะตามความเหมาะสม	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๗		๓	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที	มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย





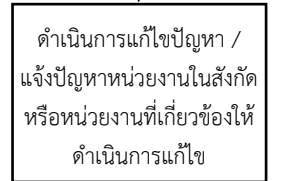
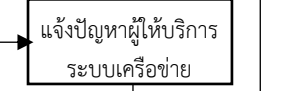
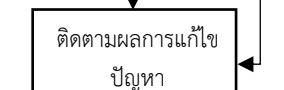
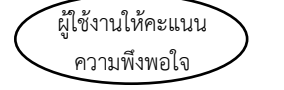
๗.๒ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑		๑	เกิดปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้	ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๒		๑๕	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเข้าถึงหน้าจอ และตรวจสอบปัญหา	ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๓		๖๐	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขปัญหา	ดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๔		๑๐	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงกลับมาดำเนินการซ่อมแซม	ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๐ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๕		๑	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานพิจารณาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมบันทึกผลการพิจารณาลงในระบบ	ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๐ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๖		๒๔๐	ในกรณีระบบปฏิบัติการเสียหายหรือเกิดปัญหาซับซ้อน ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานจำเป็นต้อง Recovery ระบบปฏิบัติการ	ดำเนินการภายในระยะเวลา ๒๔๐ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๗		๕	พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์	มีข้อมูลสัญญาที่เกี่ยวข้องครบถ้วน และดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๘		๕	จัดทำเรื่องส่งซ่อมอุปกรณ์ ไปยังกองบริหารการคลัง และบันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ	ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที และบันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๙		๓	แจ้งผู้รับประกัน ซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์	ดำเนินการประสานงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓ นาที	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๑๐		๓	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานตลอดเวลา	ดำเนินงานอย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้งาน โดยดำเนินการภายในระยะเวลาครั้งละ ๓ นาที และบันทึกผลในระบบอย่างต่อเนื่อง	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๑๑		๓	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที	มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

## ๗.๓ การแก้ไขปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑		๑	เกิดปัญหาระบบโปรแกรมประยุกต์ และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้	ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๒		๑๕	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานเข้าถึงหน้างาน และตรวจสอบปัญหาที่เกิด	ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๓		๓๐	ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขปัญหา	ดำเนินการภายในระยะเวลา ๓๐ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๔		๕	พิจารณาการรับประกันและสัญญาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบโปรแกรมประยุกต์	มีข้อมูลสัญญาที่เกี่ยวข้องครบถ้วน และดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๕		๕	จัดทำเรื่องแจ้งแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ ไปยังกองบริหารการคลังและบันทึกในระบบ	จัดทำหนังสือแจ้งจัดจ้างซ่อมแซมอุปกรณ์แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ นาที และมีการบันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๖		๓	กรณีระบบโปรแกรมประยุกต์ที่เกิดปัญหาอยู่ในสัญญารับประกัน	ดำเนินการประสานงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๗		๓	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบได้ตลอดเวลา	ติดตามผลการดำเนินงานอย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้งาน โดยดำเนินการภายในระยะเวลาครั้งละ ๓ นาที และบันทึกผลในระบบอย่างต่อเนื่อง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน
๘		๓	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบไอซีที	มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละครั้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ใช้งาน

๗.๔ การแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง / กลุ่ม / ฝ่าย)
๑		๑	ผู้ใช้งานเกิดปัญหาในระบบเครือข่าย และปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้	จัดทำระบบรับแจ้งและแก้ไข ปัญหาที่อำนวยความสะดวกให้ ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการแจ้ง ปัญหาผ่านระบบภายในระยะเวลา ไม่เกิน ๑ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๒		๑๐	วิเคราะห์ปัญหาในระบบเครือข่าย และบันทึกวิธีการแก้ไขปัญหา ในระบบ	วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อระบุสาเหตุของปัญหา ทำให้สามารถกำหนดขั้นตอนการ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และบันทึกลงในระบบ โดยดำเนินการภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๓	<p>ปัญหาเนื่องจาก หน่วยงาน</p> 	๑๐	กรณีเกิดปัญหาเนื่องจาก <u>อุปกรณ์ระบบเครือข่ายของ หน่วยงาน</u> ๑) หน่วยงานภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ โดยผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ๒) หน่วยงานในสังกัด แจ้งปัญหากับหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายในหน่วยงานต่อไป	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๔	<p>ปัญหาเนื่องจากผู้ให้บริการ ระบบเครือข่าย</p> 	๓	กรณีเกิดปัญหาเนื่องจากผู้ให้ บริการระบบเครือข่าย แจ้งปัญหาผู้ให้บริการระบบ เครือข่ายผ่านระบบ Hot Line ที่แจ้งไว้	ส่งผลการตรวจสอบในส่วนที่ เกิดปัญหา ให้กับผู้ให้บริการ ระบบเครือข่าย เพื่อดำเนินการ ซ่อมแซมแก้ไข โดยดำเนินการ ประสานงานภายในระยะเวลา ไม่เกิน ๓ นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๕		๓	ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไข ปัญหาและบันทึกผลการดำเนินงาน ลงระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งาน ตรวจสอบได้ตลอดเวลา	ติดตามผลการดำเนินงาน อย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง หรือตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้งาน โดยดำเนินการภายในระยะเวลา ครั้งละ ๓ นาที และบันทึกผล ในระบบอย่างต่อเนื่อง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
๖		๓	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้งานให้คะแนนความพึงพอใจ ในการให้บริการผ่านระบบรับแจ้ง และแก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบไอซีที	มีผลการประเมินความพึงพอใจใน การให้บริการแต่ละครั้งไม่น้อย กว่าร้อยละ ๙๐	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / กลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

## ๘. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตาม ประเมินผลเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการทุก ๖ เดือน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ครอบคลุมการให้บริการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ซึ่งมีข้อกำหนด ดังนี้

๑) กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การปรับปรุงแนวปฏิบัติในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการทบทวน การบริหารความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นปัจจุบันทุกปี

๒) กำหนดให้มีการวัดผลการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม / สำนักงานรัฐมนตรี

๓) กำหนดให้มีการวัดผลความสำเร็จของการให้บริการระบบเครือข่าย ของกระทรวงคมนาคมประกอบด้วย

๓.๑) การให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของศูนย์อินเทอร์เน็ต กระทรวงคมนาคม

๓.๒) การให้บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศคมนาคม (MOTNET) ของศูนย์บริการระบบเครือข่าย

สารสนเทศคมนาคม

## 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)

และ ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต ของกระทรวงคมนาคม

## ๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

ใบงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม  
ใบงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ใบงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

วัน/เวลา ที่เริ่มปฏิบัติงาน : \_\_\_\_\_  
 วัน/เวลา ที่งานแล้วเสร็จ : \_\_\_\_\_  
 ชื่อผู้แจ้ง : \_\_\_\_\_ กลุ่มงาน : \_\_\_\_\_ หมายเลขติดต่อ : \_\_\_\_\_  
 หน่วยงาน/รายละเอียดเพิ่มเติม : \_\_\_\_\_  
 อุปกรณ์ / ยี่ห้อ / รุ่น / Serial Number / หมายเลขเลขครุภัณฑ์ : \_\_\_\_\_

- นายกษมา ผัสวี  นายฉัตรชัย โพธิ์พุ่ม  
 นายปรีทศพล ด้าเกาะ  นายสันติสุข แสงโชติ  
 นายศรัณยู สวัสดิ์มงคล  นายถิรายุ เพชรบูรณิน  
 นายอิสระ วัฒนโชติภิญโญ

ปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

การแก้ไขปัญหา / การดำเนินงาน : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ผู้รับบริการกรณารอรายละเอียด

\*\*\* เรียน ผู้รับบริการ กรุณาตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ก่อนกรอกรายละเอียด ต่อไป \*\*\*

ผลการตรวจสอบการแก้ไขปัญหา :  ปัญหาแก้ไขแล้วเสร็จ  ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	โปรดให้คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้.- ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด				
๑. การบริการ และการดูแลแก้ไขปัญหามีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	<input type="radio"/> ๕	<input type="radio"/> ๔	<input type="radio"/> ๓	<input type="radio"/> ๒	<input type="radio"/> ๑
๒. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือให้ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	<input type="radio"/> ๕	<input type="radio"/> ๔	<input type="radio"/> ๓	<input type="radio"/> ๒	<input type="radio"/> ๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ	<input type="radio"/> ๕	<input type="radio"/> ๔	<input type="radio"/> ๓	<input type="radio"/> ๒	<input type="radio"/> ๑
๔. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="radio"/> ๕	<input type="radio"/> ๔	<input type="radio"/> ๓	<input type="radio"/> ๒	<input type="radio"/> ๑
๕. ความพึงพอใจในภาพรวม	<input type="radio"/> ๕	<input type="radio"/> ๔	<input type="radio"/> ๓	<input type="radio"/> ๒	<input type="radio"/> ๑

ลงชื่อผู้รับบริการ \_\_\_\_\_  
 ( \_\_\_\_\_ )  
 ตำแหน่ง \_\_\_\_\_



ภาคผนวก ๒

รายชื่อผู้จัดทำ

## รายชื่อผู้จัดทำ

นายธีรายุ เพชรบุรณิน  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

นายศรัณยู สวัสดิ์มงคล  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม