

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การให้บริการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย และระบบคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ /กลุ่มงานระบบเครือข่าย

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายใน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ บริการให้เป็นไปตามที่กำหนด และมีการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติขั้นตอนการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการแก้ไขปัญหาคู่มือต่อพ่วง ของผู้ใช้งานหน่วยงานในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จนถึงขั้นตอนที่ปัญหาดังกล่าวถูกแก้ไขแล้วเสร็จ และผู้ใช้งานได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหานั้นๆ

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่อยู่เป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดในด้านปริมาณ และคุณภาพ. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีการรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วง ที่ให้บริการกับผู้ใช้งาน ภายใน หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ระบบเครือข่าย หมายถึง โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ ทั้งระบบเครือข่ายที่มีสาย (Lan) และระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi)

เจ้าหน้าที่งานระบบเครือข่าย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ดูแล และรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่าย

ผู้ใช้งาน หมายถึง บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล นักศึกษา และบุคลากรภายนอกที่มาติดต่อหน่วยงานภายใน ที่ได้รับการอนุญาตให้ใช้งานระบบเครือข่ายจากหน่วยงานภายในแล้ว

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงานในภาพรวม

รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ความรับผิดชอบใน ติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด

หัวหน้างานระบบเครือข่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของงานระบบเครือข่าย กำกับ ตรวจสอบ ดูแล ติดตามการดำเนินงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานระบบเครือข่าย

เจ้าหน้าที่งานเครือข่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย และเก็บข้อมูลผลการรับแจ้งปัญหาและผลการแก้ไขปัญหา

5. Work Flow กระบวนการ


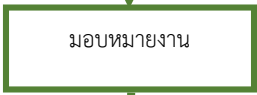
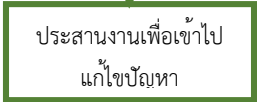
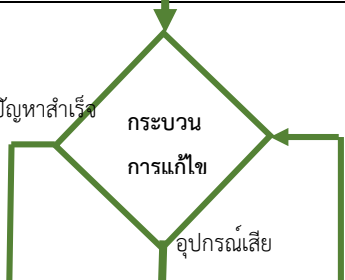
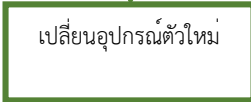
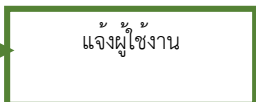
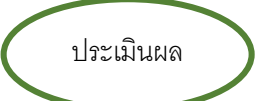
ชื่อกระบวนการ : การให้บริการแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ /กลุ่มงานระบบเครือข่าย

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่าย จากการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย

ตัวชี้วัด :

1. ระดับความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่าย

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ Email หรือ บันทึกรายชื่อขอความช่วยเหลือ		5 นาที	เจ้าหน้าที่ระบบเครือข่ายทุกคน/หัวหน้างานระบบเครือข่าย/รองผู้อำนวยการ
2. วิเคราะห์ประเภทของปัญหา และมอบหมายงานให้กับผู้รับผิดชอบ		5 นาที	หัวหน้างานระบบเครือข่าย/รองผู้อำนวยการ
3. ประสานงานเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหา		5 นาที	เจ้าหน้าที่งานระบบเครือข่ายที่ได้รับมอบหมาย
4. เจ้าหน้าที่ระบบเครือข่ายทำการแก้ไขปัญหาให้กับปัญหาที่แจ้งเข้ามาสามารถให้บริการได้ตามปกติ		1-6 ชม.	เจ้าหน้าที่งานระบบเครือข่ายที่ได้รับมอบหมาย
5. เจ้าหน้าที่ระบบเครือข่ายเปลี่ยนอุปกรณ์ตัวใหม่ทดแทนอุปกรณ์เดิม		1-6 ชม.	เจ้าหน้าที่งานระบบเครือข่ายที่ได้รับมอบหมาย
6. แจ้งผู้ใช้งานและทำการประเมินความพึงพอใจ		5 นาที	เจ้าหน้าที่งานระบบเครือข่ายที่ได้รับมอบหมาย/ผู้ใช้งาน
7. ประเมินผลการทำงาน		5 นาที	หัวหน้างานระบบเครือข่าย

พระราชบัญญัติ/กฎหมาย/ระเบียบ

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560
2. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2559