

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การให้บริการรับแจ้งปัญหา/ระบบเครือข่าย และระบบคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ /กลุ่มงานระบบเครือข่าย

1. วัตถุประสงค์

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

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา/ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการรับแจ้งปัญหาอุปกรณ์ต่อพ่วง ของผู้ใช้งานหน่วยงานในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จนถึงขั้นตอนที่ปัญหาดังกล่าวถูกแก้ไขแล้วเสร็จ และผู้ใช้งานได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนดในด้านปริมาณ และคุณภาพ. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานภายใต้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วง ที่ให้บริการกับผู้ใช้งานภายใน หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

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

เจ้าหน้าที่งานระบบเครือข่าย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ดูแล และรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย

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


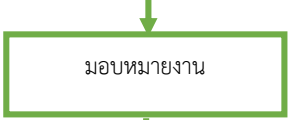


ชื่อกระบวนการ : การให้บริการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ /กลุ่มงานระบบเครือข่าย

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย จากการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย

ตัวชี้วัด :

1. ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร

การแจ้งปัญหาระบบเครือข่าย

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์ Email หรือ บันทึกข้อความ		5 นาที	เจ้าหน้าที่ระบบเครือข่ายทุกคน/หัวหน้างานระบบเครือข่าย/รองผู้อำนวยการ
2. วิเคราะห์ประเภทของปัญหา และมอบหมายงานให้กับผู้รับผิดชอบ		5 นาที	หัวหน้างานระบบเครือข่าย/รองผู้อำนวยการ
3. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายตามปัญหาที่แจ้ง		ไม่เกิน 1 วัน	เจ้าหน้าที่ระบบเครือข่าย/หัวหน้างานระบบเครือข่าย
4. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนปัญหาแก้ไขแล้วเสร็จพร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจ		ไม่เกิน 1 วัน	หัวหน้างานระบบเครือข่าย/ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจ

พระราชบัญญัติ/กฎหมาย/ระเบียบ

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