

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



กระบวนการงาน การบริการ Help Desk Service Center

ของกองสารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการงาน การบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยกองสารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
- 1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
- 1.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายในการกีฬาแห่งประเทศไทยเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน แยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขตของงาน

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ แนะนำและแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิค รวมถึงการรายงานและติดตามประเมินผล

3. คำจำกัดความ

IT Help Desk = ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านการบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย

ผู้รับบริการ = เจ้าหน้าที่สมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย ผู้มาติดต่อประสานงาน พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยในส่วนกลาง

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค = เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านการบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน = เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านการบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย

SLA (Service Level Agreement) = ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา ทำหน้าที่อนุมัติแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งมอบหมาย กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4.2 คณะกรรมการตรวจรับงานโครงการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

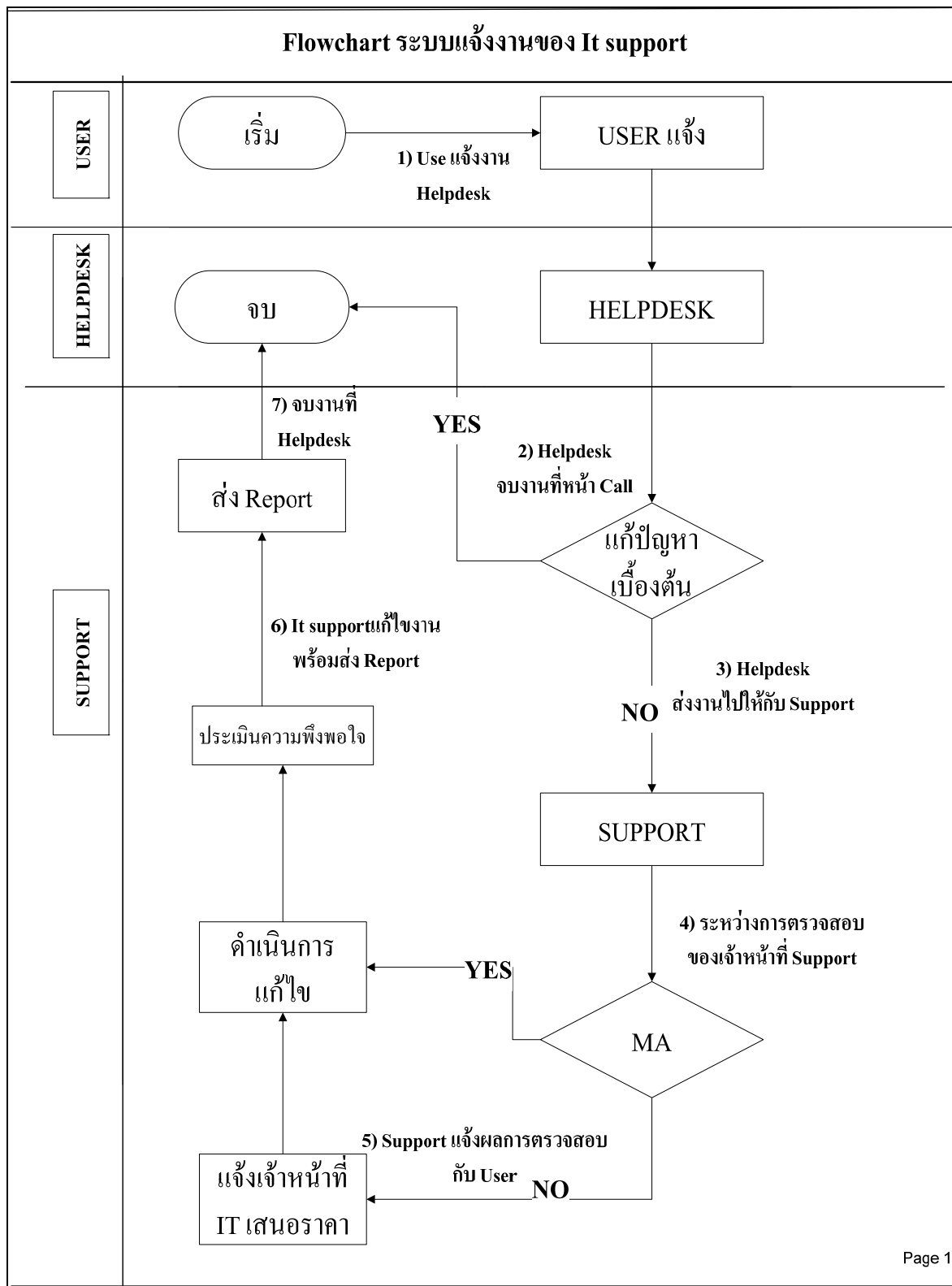
4.2.1. จัดทำแผนการดำเนินงานและแนวทางการบริหารจัดการระบบการให้บริการ

4.2.2. ประสาน ติดตามการดำเนินงาน และรวบรวมข้อมูล รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย

5. Work Flow กระบวนการการปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายเลข 1007

ขั้นตอนในการให้บริการซ่อมบำรุงและการให้บริการ



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ผู้รับบริการ

- 6.1.1 แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 1007
- 6.1.2 รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหาผู้ประสานงานด้านเทคนิค
- 6.1.3 เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้งลง แบบฟอร์ม
- 6.1.4 ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง
- 6.1.5 ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา
- 6.1.6 ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที
- 6.1.7 ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้
 - ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
 - ประสานนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ
- 6.1.8 ทำการบันทึกลงฐานข้อมูลและปิดงาน

6.2 ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

- 6.2.1 แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 1007
- 6.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
- 6.2.3 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการและลงชื่อผู้ขอรับ

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ลำดับ ภาระงาน ระยะเวลา หน่วยเวลา หมายเหตุ

7.1 ตอบปัญหาทางโทรศัพท์ 6 นาที

7.2 Hardware

7.2.1 Format + ติดตั้งระบบปฏิบัติการ 6 ชม.

7.2.2 ติดตั้ง Driver 30 นาที ถ้ามี Driver พร้อมติดตั้ง

- Printer ”

- Accessories ”

7.3 Software

- Setup Microsoft Office 45 นาที
- Setup Antivirus 30 นาที
- Setup Utility Program 20 นาที ระยะเวลาต่อโปรแกรม

7.4 Network

7.4.1 ติดตั้ง IP address 30 นาที

7.4.2 ติดตั้งสายสัญญาณพร้อมอุปกรณ์ 2 วัน เพิ่มจุดเครือข่าย

หมายเหตุ :-

1. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูขลุ่ยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

3. เงื่อนไขการดำเนินงานหลังจาก ได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพร้อมให้บริการ แต่หาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ติดงานให้บริการอื่นอยู่คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายใน 30 นาทีเป็นอย่างน้อย

8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1 การรายงานผลเจ้าหน้าที่ให้บริการ จะให้ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการ(แบบประเมินความพึงพอใจ) ทุกครั้งที่ให้บริการและจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา

8.2 การติดตามประเมินผลฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นรายเดือน