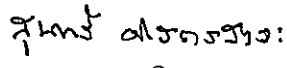


สำเนาควบคุม

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานให้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	รหัสเอกสาร PM 29 ฉบับที่ 10 หน้าที่ 1/4
วันที่บังคับใช้ 15 มิถุนายน 2557	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายการเงินและบริหาร	ผู้อนุมัติ  ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตั้งตรวจสอบบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสำหรับการใช้งานให้หน่วยงานที่ขอใช้บริการได้ตามเวลานัดหมาย
2. เพื่อดำเนินการแก้ไข บำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน

ขอบข่าย

ให้บริการงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้พร้อมใช้งาน

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ผังการดำเนินงาน : งานให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
2. แบบฟอร์มขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (FM29-1)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

INPUT

แบบฟอร์มขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (FM 29-1)

OUTPUT

บันทึกผลขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (FM 29-1)

ตัวบ่งชี้

1. ร้อยละของการให้บริการงานคอมพิวเตอร์ตามคำขอใช้บริการในระบบ IT Service Desk ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98)
2. จำนวนวันที่สามารถดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้ตามคำขอใช้บริการในระบบ IT Service Desk (ไม่เกิน 3 วันทำการ)

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานให้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	รหัสเอกสาร PM 29 ฉบับที่ 10 หน้าที่ 2/4
--	---	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่

1. รับคำขอใช้บริการ
FM 29-1 ผ่านระบบ
IT service Desk

1. เจ้าหน้าที่รับบันทึกการขอใช้บริการผ่าน
ระบบ IT Service Desk ตาม FM 29-1
แยกประเภทของงานที่ขอใช้บริการ
Hardware
Software
Network

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. มอบหมายงาน
ตามความรับผิดชอบ

2. มอบหมายงานตามความรับผิดชอบให้
เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบและโครงข่ายคอมพิวเตอร์
Hardware/Software/Network

เจ้าหน้าที่

3. ตรวจสอบและ
พิจารณาคำขอใช้
บริการ

3. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบ
งานที่ขอใช้บริการแล้วแจ้งให้ผู้ขอใช้
บริการทราบ
เห็นควรดำเนินการตามความต้องการแจ้ง
เวลาที่จะดำเนินการให้เจ้าของงานทราบ
ไม่เห็นควรดำเนินการแจ้งเจ้าของงาน
ทราบ พร้อมเหตุผล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบ
และโครงข่าย
คอมพิวเตอร์

4. ดำเนินงานตาม
ความต้องการ

- 4.1 ดำเนินงานตามที่ได้รับคำขอใช้บริการ
ตรวจสอบและแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์
และเครือข่ายตามที่ได้รับแจ้ง
- 4.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานภาพของการทำงานและแก้ไขให้จนใช้งานได้
กรณีแก้ไขไม่ได้แจ้งให้ผู้ขอใช้บริการ
ทราบ และขอนำเครื่องกลับคืนไปยัง
ฝ่ายระบบและโครงข่ายคอมพิวเตอร์
และจัดเครื่องไปทดแทนให้

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานให้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	รหัสเอกสาร PM 29 ฉบับที่ 10 หน้าที่ 3/4
--	---	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบ และโครงข่ายคอมพิวเตอร์	5. บันทึกผลการดำเนินงานในระบบ IT Service Desk	5. เจ้าหน้าที่บันทึกผลการดำเนินงานผ่านแบบฟอร์มขอใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ FM 29-1 ในระบบ IT Service Desk
---	--	---

เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบ และโครงข่ายคอมพิวเตอร์	6. ปิดการขอใช้บริการในระบบ IT Service Desk	6. เจ้าหน้าที่ดำเนินการปิดการขอใช้บริการผ่านแบบฟอร์มขอใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ FM 29-1 ในระบบ IT Service Desk
---	---	---

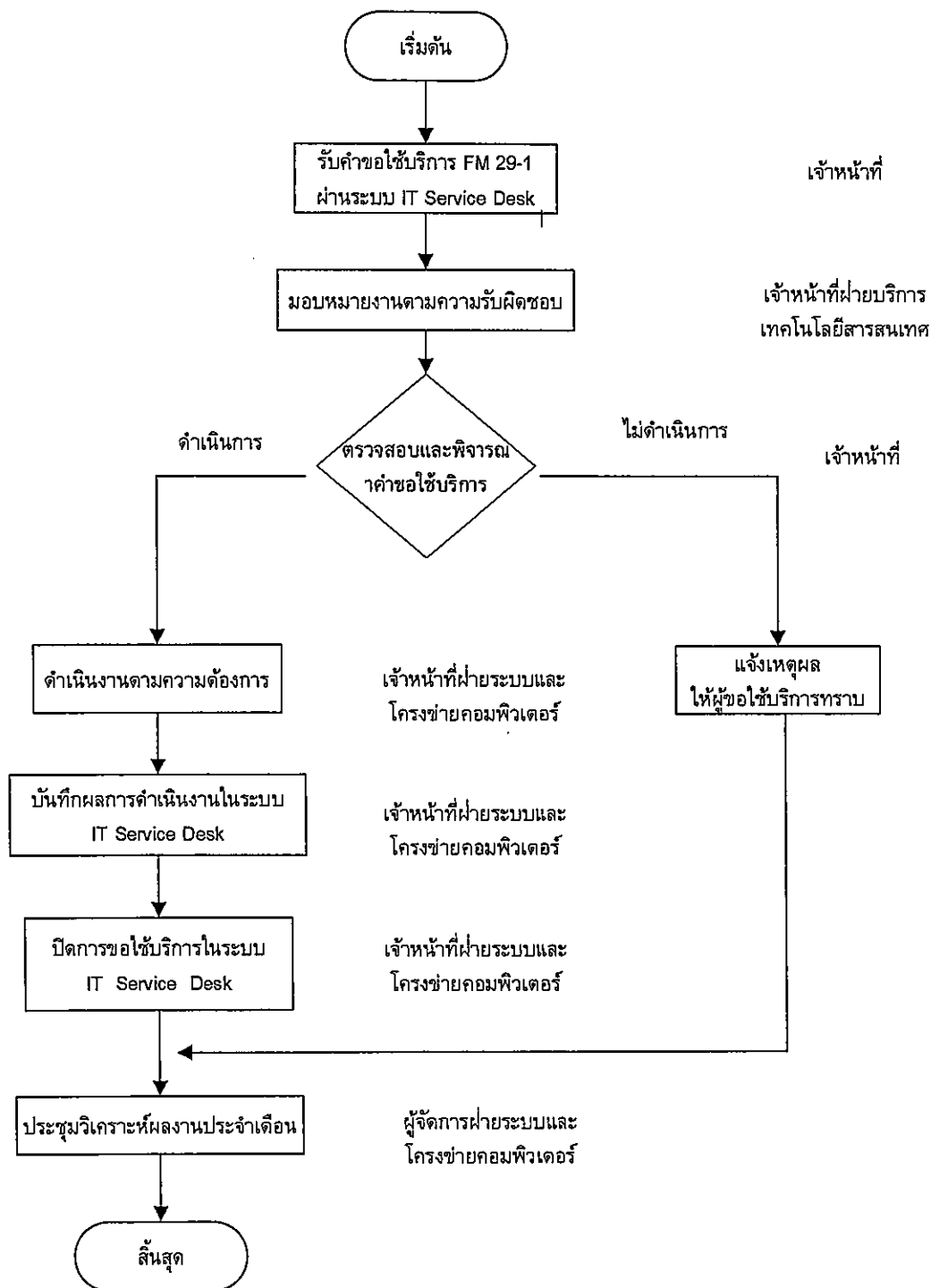
ผู้จัดการฝ่ายระบบ และโครงข่ายคอมพิวเตอร์	7. ประชุมวิเคราะห์ผลงานประจำเดือน	7. ประชุมวิเคราะห์ผลงานประจำเดือนเพื่ออภิปรายปัญหาการดำเนินงานแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
---	--	---

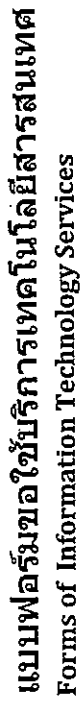
 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานให้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	รหัสเอกสาร PM 29 ฉบับที่ 10 หน้าที่ 4/4
---	--	--

บันทึกคุณภาพ :

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาเก็บ
แบบฟอร์มขอใช้บริการงานคอมพิวเตอร์	FM29-1	ฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Desk)	1 ภาคการศึกษา

ผังการดำเนินงาน : งานให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย





แบบฟอร์มขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

***User Affected: APHSIT NINTLUB
(ผู้ขอใช้บริการ)**

***Computer ID(รหัสคอมพิวเตอร์)**

*Phone (number) should

















Location : (พื้นที่) DPU

Change Location (เปลี่ยนสถานที่)

Change Department (เปลี่ยนหน่วยงาน)

Импульс $\delta(t)$ [арб. ед.]

- ☒ High Urgency (عاجل)
- ☐ Prevent Some Work (بعض العمل)
- ☐ Block Critical Business (مهم)

- ☒ Single User (เพียงคนเดียว)
- ☐ Entire Group (เฉพาะบางกลุ่ม)
- ☐ Department (ทั้งหน่วยงาน)
- ☐ Unsure (ไม่แน่ใจ)

Attach Files (แนบไฟล์รูปภาพ):

Add File

Remove File

Continue

PM 29 งานให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ทำตามข้อกำหนด

- 4.2.4 Control of records
- 5.4 Planning
- 5.5.3 Internal communication
- 6.1 Provision of resources
- 6.3 Infrastructure
- 6.4 Work environment
- 7.6 Control of monitoring and measuring equipment
- 8.2 Monitoring and measurement
- 8.4 Analysis of data
- 8.5 Improvement

ตัวบ่งชี้ของวัตถุประสงค์คุณภาพ ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้การศึกษา 2557	ผลตามตัวบ่งชี้การศึกษา 2557
PM29 งานให้บริการ ระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย	1. เพื่อติดตามตรวจสอบการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสำหรับการใช้งานให้หน่วยงาน ที่ขอใช้บริการได้ตามเวลานัดหมาย 2. เพื่อดำเนินการแก้ไข บำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายภายใน มหาวิทยาลัยเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรค ในการใช้งาน	1. ร้อยละของการให้บริการงานคอมพิวเตอร์ ตามคำขอใช้บริการในระบบ IT Service Desk "ได้ตามกำหนดเวลาที่ นัดหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98)" 2. จำนวนวันที่สามารถดำเนินการแก้ไข ซ่อมแซม ระบบงานคอมพิวเตอร์และ เครือข่ายได้ตามคำขอใช้บริการในระบบ IT Service Desk (ไม่เกิน 3 วันทำการ)	