

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
	ชื่อ SOP : กระบวนการงานการช่วยเหลือด้านไอที
	หมายเลข SOP: OOA-2566-004-01
หมายเลข SOP:	OOA-2566-004-01
ปรับปรุงจาก SOP:	
วันที่อนุมัติ: (วัน/เดือน/ปี พ.ศ.) เช่น 03/03/2564	
วันที่ทบทวน: (วัน/เดือน/ปี พ.ศ.) เช่น 10/06/2565	
ระดับของการบังคับใช้:	☐ บางส่วน (โปรดระบุ)___ ☒ ทั้งองค์กร
จำนวนหน้า	6 หน้า
ผู้จัดทำ/ตำแหน่ง:	1. ว่าที่ ร.ต.ปฐมพงศ์ เวชโพธิ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายจัดการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศกลาง สังกัด ฝทส./สจก. 2. นางสาวทิพารัตน์ วงศ์ประคอง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัด ฝทส./สจก. 3. นายพีรพล กุลเมือง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัด ฝทส./สจก.

1. การแก้ไขปรับปรุง:

2. ตารางสารบัญ:

Title Page	หน้า 1
การแก้ไขปรับปรุง	หน้า 2
ตารางสารบัญ	หน้า 2
วัตถุประสงค์และขอบเขตของ SOP	หน้า 2
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ SOP	หน้า 2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	หน้า 4
INPUT/OUTPUT	หน้า 5
กฎระเบียบข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	หน้า 5
อภิธานศัพท์	หน้า 5
การลงนามอนุมัติ	หน้า 6

3. วัตถุประสงค์และขอบเขตของ SOP:

เพื่อจัดทำ SOP สำหรับกระบวนการงานการช่วยเหลือด้านไอที ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคลากร สทอภ. โดยแสดงถึงหลักการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work Flow รายละเอียดของงาน มาตรฐานของงาน ผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

4. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ SOP:

บทบาท	หน้าที่และความรับผิดชอบ
ผู้ขอดำเนินการ	■ แจ้งปัญหาในไลน์กลุ่มและกรอกแบบฟอร์มแจ้งปัญหาการใช้งาน (GISTDA-IT-FM-10) ■ รับทราบผลการดำเนินการ ■ ประเมินความพึงพอใจและให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม
เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา	■ รับแจ้งปัญหา ■ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ■ แจ้งผลการดำเนินการและลงชื่อผู้ดำเนินการเพื่อปิดเคสใน GISTDA-IT-FM-10

	■ ประสานแจ้งเคส ตามประเภทของปัญหา
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ฝทส.	■ วิเคราะห์ปัญหาและดำเนินการแก้ไขปัญหา ■ วิเคราะห์ปัญหาและดำเนินการแก้ไขปัญหา ■ แจ้งผลการดำเนินการและลงชื่อผู้ดำเนินการเพื่อปิดเคสใน GISTDA-IT-FM-10 ■ แจ้ง ทน. ฝทส. ■ รับทราบผลการดำเนินการแจ้ง ทน. ฝทส.
ทน.ฝทส.	■ รับทราบปัญหาและประชุมทีมวิเคราะห์ปัญหา ■ ตรวจสอบและประสานงานไปยังคู่สัญญา/MA ■ รับทราบผลการแก้ไขปัญหา ■ รับทราบผลการดำเนินการและจัดเก็บแบบฟอร์ม
บริษัทภายนอก	■ ให้คำปรึกษาและร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหา

6. INPUT/OUTPUT:**ข้อมูลนำเข้าหรือสิ่งที่ต้องใช้ก่อนเริ่มกระบวนการงาน (INPUT):**

1. แบบฟอร์มแจ้งปัญหาการใช้งาน (GISTDA-IT-FM-10)
2. ข้อมูลบุคคล เช่น ข้อมูลส่วนตัว (ชื่อ-นามสกุลภาษาไทยและภาษาอังกฤษ, ตำแหน่ง, รหัสประจำตัว, ชื่อฝ่าย, ชื่อสำนัก, เบอร์โทรศัพท์ต่อ, ประเภทบุคลากร)

ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการงาน (OUTPUT):

1. บุคลากร สทอภ. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง
2. เจ้าหน้าที่ ฝทส. มีหลักปฏิบัติงานภายใต้แนวปฏิบัติเดียวกัน

7. กฎระเบียบข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

8. อภิธานศัพท์:

System หมายถึง ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่ใช้งานภายใน สทอภ.

Network หมายถึง เครือข่าย การเชื่อมโยงระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารข้อมูลหรือใช้โปรแกรมร่วมกัน

Hardware หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ

9. ลงนามผู้จัดทำผู้อนุมัติ:

ผู้จัดทำ:



(ว่าที่ ร.ต.ปฐมพงศ์ เวชโพธิ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายจัดการเทคโนโลยี

และระบบสารสนเทศกลาง

11 / 08 / 2566



(นางสาวทิพารัตน์ วงศ์ประคอง)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

11 / 08 / 2566



(นายพีรพล กุลเมือง)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

11 / 08 / 2566

ผู้ตรวจสอบ:



(ว่าที่ ร.ต.ปฐมพงศ์ เวชโพธิ์)

หัวหน้าฝ่ายจัดการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศกลาง

15 / 08 / 2566

ผู้อนุมัติ:



(นางพนิดา อุ่นคำ)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการองค์รส่วนกลาง

21 / 08 / 2566

 GISTDA ภายใน	แบบฟอร์มแจ้งปัญหาการใช้งาน IT ฝ่ายจัดการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศกลาง สำนักจัดการองค์รส่วนกลาง	GISTDA-IT-FM-10 Ref.ID : Date : Time :
---	--	---

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ขอใช้บริการ

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) : (English) :
 ตำแหน่ง(Position) : เลขที่บัตรเจ้าหน้าที่ สทอภ. (รหัสประจำตัว 6 ตัว) :
 ฝ่าย : สำนัก : เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ :
 ประเภทบุคลากร: ☐ เจ้าหน้าที่ สทอภ. ☐ ลูกจ้าง สทอภ. ☐ ลูกจ้างโครงการ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 : รายละเอียดของปัญหาการใช้งานที่พบ

ด้านที่พบปัญหาการใช้งาน : ☐ ด้าน Hardware ☐ ด้าน Software ☐ ด้าน Network ☐ ด้านระบบ.....
 โปรดระบุปัญหาการใช้งานที่เกิดขึ้น :

ส่วนที่ 3 : รายละเอียดอุปกรณ์โปรดระบุ (กรณีปัญหาด้าน Hardware)

ลำดับ	อุปกรณ์	ยี่ห้อ/รุ่น	หมายเลขครุภัณฑ์ / หมายเลขเครื่อง

ลงชื่อ.....
 (.....)
 ผู้ขอใช้บริการ

ส่วนที่ 4 : ผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ ผทส.)

วันที่ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหาใช้งาน :	เวลาที่ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหาการใช้งาน :
---	---

☐ สามารถแก้ไขปัญหาสำเร็จโดย.....

☐ (กรณีปัญหาด้าน Hardware) ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ ดังนี้.....

☐ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ สาเหตุ.....

ลงชื่อ.....
 (.....)
 ผู้ดำเนินการ

วันที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย :	เวลาที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย :
---------------------------------	----------------------------------

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจ (ผู้ขอใช้บริการ)

☐ แก้ไขปัญหาสำเร็จ (ปิดเคส) ☐ แก้ไขปัญหาไม่สำเร็จ
 ระดับความพึงพอใจ : ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ พอใช้ ☐ ปรับปรุง

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

ลงชื่อผู้ขอใช้บริการ
 (.....)
 วัน-เวลา

ส่วนที่ 6 รับทราบผลการดำเนินการ

☐ ดำเนินการเรียบร้อย ☐ ดำเนินการไม่เรียบร้อย

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

ลงชื่อ
 หน.ฟทส.
 วัน-เวลา

สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายจัดการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศกลาง เบอร์โทรฯ ภายใน 14517 หรือ Email : supportit@gistda.or.th

V 1.1 11/08/2566