
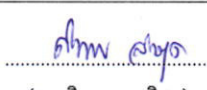
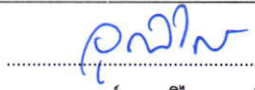





แบบขออนุมัติเอกสาร
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
การอนุมัติเอกสาร

	ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ/ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (นายวรวุฒิ แสงเรือง)	 (นางคิพร สาริสูด)	 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ โกร งามศิริจิตต์)
ตำแหน่ง	ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	เลขานุการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ผู้อำนวยการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
00	17 มิถุนายน 2559	จัดทำเอกสารครั้งแรก
01	28 มิถุนายน 2561	1.ปรับวัตถุประสงค์ของระเบียบปฏิบัติงาน 2.ปรับปรุงเอกสารโดย ไม่ระบุ KPI ใน QP

	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการ Help Desk	รหัสเอกสาร: ITC-QP-CS-002
	ประเภทเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน	หน้าที่: 1
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	จำนวนหน้าทั้งหมด: 3
		แก้ไขครั้งที่: 01

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบริการ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ขอบเขต

- 2.1. สำหรับเป็นขั้นตอนการปฏิบัติเฉพาะภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. คำจำกัดความ

- 3.1. Help Desk หมายถึง นักศึกษาช่วยปฏิบัติงานที่ให้บริการช่วยเหลือเบื้องต้นหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน
- 3.2. ระบบ MES หมายถึงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้บันทึกข้อมูลการรับแจ้งปัญหาและการมอบหมายงานให้กับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของสำนัก

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1. Help Desk มีหน้าที่ ให้บริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้แก่นักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1. เริ่มต้น

- 5.1.1. เริ่มต้นการให้บริการ

5.2. รับแจ้งปัญหา


- 5.2.1. ผู้ใช้บริการติดต่อ Help Desk โดย Walk-in มาที่จุดบริการ Help Desk หรือทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3. ตรวจสอบและวิเคราะห์

- 5.3.1. Help Desk สอบถามรายละเอียดจากผู้ใช้บริการเพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ว่าสามารถดำเนินการได้เองหรือไม่
 - 5.3.1.1. ถ้าได้ ดำเนินการตาม ข้อ 5.4 ต่อ
 - 5.3.1.2. ถ้าไม่ได้ ดำเนินการตาม ข้อ 5.5 ต่อ

5.4. ดำเนินการแก้ไข

- 5.4.1. Help Desk ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริการตามที่ได้รับแจ้ง

	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการ Help Desk	รหัสเอกสาร: ITC-QP-CS-002
	ประเภทเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน	หน้าที่: 2
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	จำนวนหน้าทั้งหมด: 3
		แก้ไขครั้งที่: 01

5.5. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

5.5.1. Help Desk สอบถามรายละเอียดปัญหา ข้อมูลลูกค้าและการติดต่อกลับ แล้วบันทึกข้อมูลในระบบ MES เพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

5.6. สิ้นสุด


5.6.1. สิ้นสุดขั้นตอนการให้บริการ

6. แบบฟอร์มอ้างอิง

6.1. แบบคำร้องเรียนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. เอกสารอ้างอิง

7.1. คู่มือการให้บริการ Help Desk

	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการ Help Desk	รหัสเอกสาร: ITC-QP-CS-002
	ประเภทเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน	หน้าที่: 3
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	จำนวนหน้าทั้งหมด: 3
		แก้ไขครั้งที่: 01

8.ผังการไหลของงาน

สัญลักษณ์						
	เริ่มต้น/สิ้นสุด	เอกสาร	ดำเนินการ	พิจารณา	การแยก/การเชื่อม	จุดเชื่อมโยง

