



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการให้บริการระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

กองนโยบายและแผน (Division of Policy and Planning)

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology)

Tel. 038-054226

Fax. 038-054227

IP Phone 11149

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ.....	ก
มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	1
วิสัยทัศน์.....	1
พันธกิจ.....	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐาน.....	1
Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	3
การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์.....	4
การบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web site).....	9
การขอลงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์.....	10
การขอ นำข้อมูลเผยแพร่ของ กอง/คณะ/กลุ่ม.....	13
การขอแก้ไขข้อมูลของ กอง/คณะ/กลุ่ม.....	16
การตอบกระทู้กระดานสนทนา.....	20
การขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail).....	23
การขอเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Authentication).....	27
การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	31
การขอใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค (IP Phone).....	35

มาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานในสังกัดกองนโยบายและแผน มีภารกิจ/หน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันการพลศึกษา ,จัดทำแผนงาน โครงการ และงบประมาณรองรับ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาสนับสนุน
ให้เป็นสถาบันชั้นนำในระดับภูมิภาคอาเซียน ที่จัดการศึกษาด้านพลศึกษา
กีฬา นันทนาการ วิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ อย่างมีคุณภาพ ”

พันธกิจ

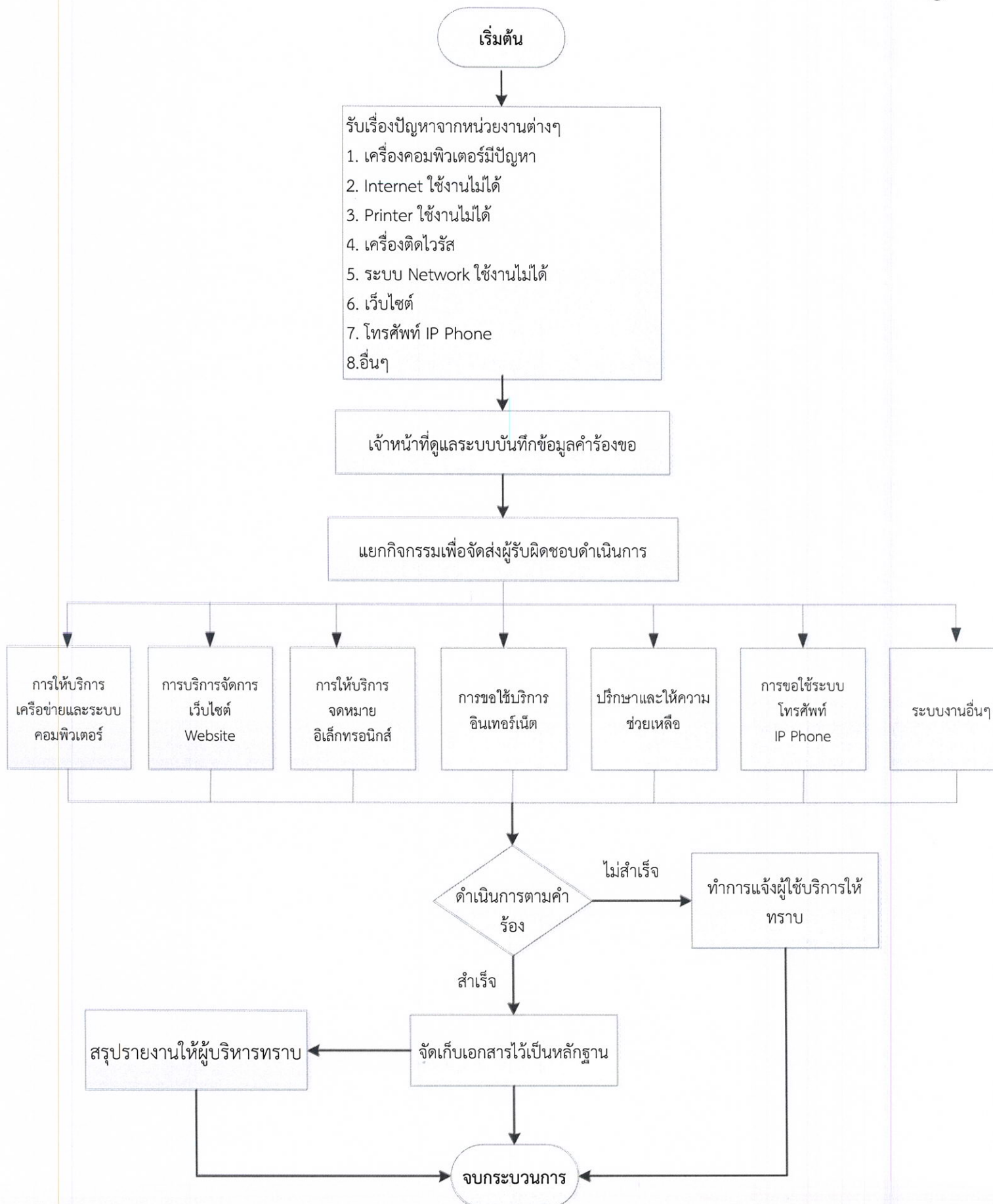
1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาและนําระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการ และการจัดการศึกษา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน
3. พัฒนาระบบสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
4. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐาน

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ
2. เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด เพราะเป็นการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน
3. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน เพราะบางกระบวนการอาจมีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายหลายบุคคล
4. เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบและแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่
5. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกลุ่มงาน

กระบวนการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์ (ICT-01)
- การบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web site) (ICT-02web1-4)
 - การขอลงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ (ICT-02web1)
 - การขอนำข้อมูลเผยแพร่ของ กอง/คณะ/กลุ่ม (ICT-02web2)
 - การขอแก้ไขข้อมูลของ กอง/คณะ/กลุ่ม (ICT-02web3)
 - การตอบกระทู้กระดานสนทนา (ICT-02web4)
- การขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) (ICT-03)
- การขอเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Authentication) (ICT-04)
- การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ICT-05)
- การขอใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค (IP Phone) (ICT-06)

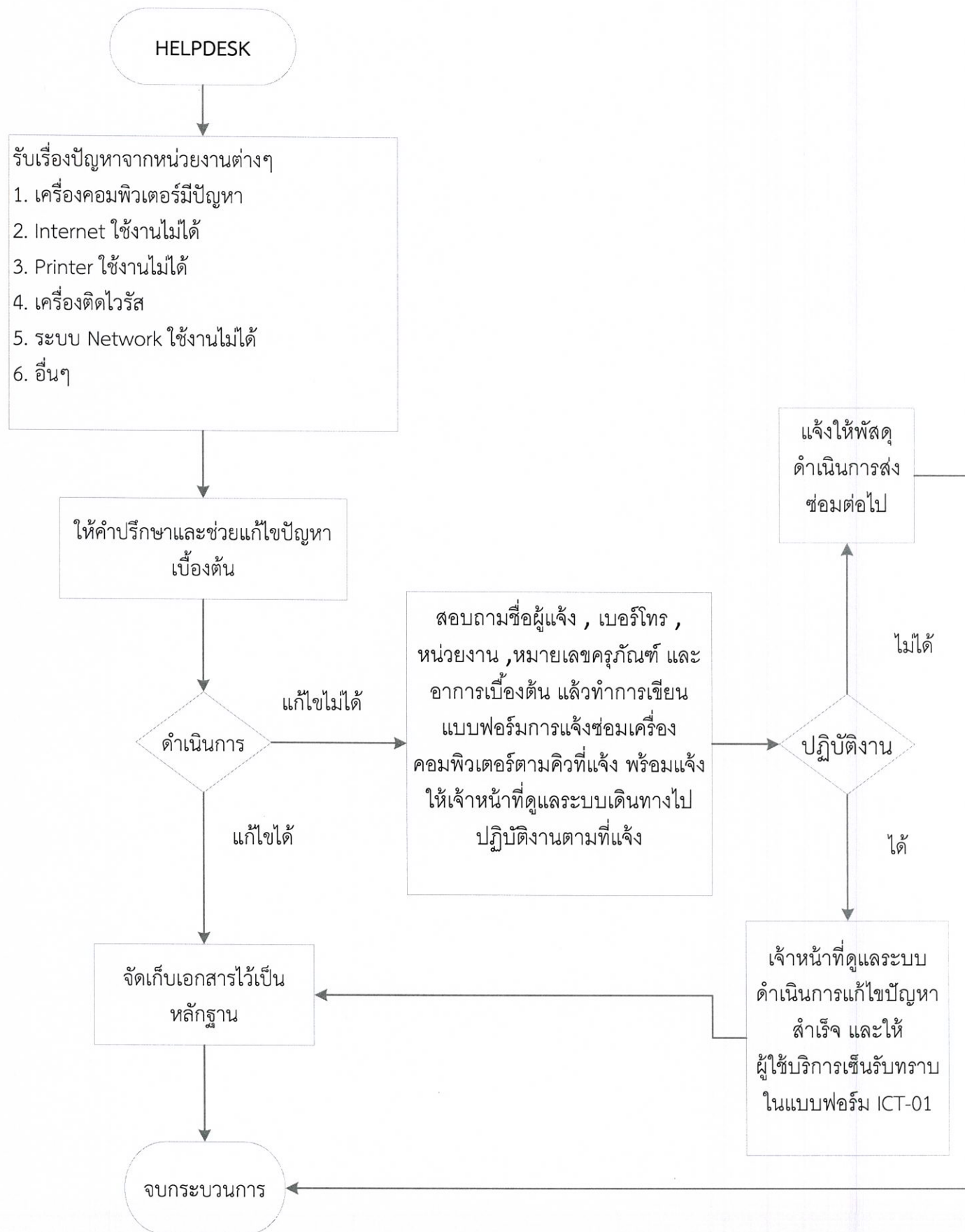


การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์

1. Flow Chart การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์

5

ขั้นตอนการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์





เลขที่

แบบฟอร์มการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์
สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ใช้บริการ

ชื่อ - นามสกุล กอง/คณะ กลุ่ม

มีความประสงค์จะขอตรวจเช็คและซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ☐ Hardware ☐ Software ☐ Network

☐ Printer ☐ Notebook ☐ Antivirus ☐ อื่นๆ (Others)

หมายเลขครุภัณฑ์ :

เนื่องจาก (อาการที่เสียหรือชำรุด) :

(ลงชื่อ) ผู้ใช้บริการ

วันที่ เดือน พ.ศ.

ส่วนที่ 2 สำหรับผู้ดำเนินการตรวจเช็คและซ่อม

ผลของการตรวจเช็ค/ซ่อม อุปกรณ์ตามที่ได้รับการแจ้งซ่อม

☐ ตรวจเช็คและดำเนินการซ่อมเรียบร้อยแล้ว

☐ ยังไม่แล้วเสร็จ เนื่องจาก

☐ ตรวจสอบแล้วแต่เนื่องจากอุปกรณ์อยู่ในระยะประกัน (ทำการส่งกรม)

ระบุบริษัทที่ส่งกรม เบอร์โทร

ระยะเวลาของการได้รับอุปกรณ์เปลี่ยนจากที่บริษัทกำหนด วัน ระยะเวลาที่ได้รับจริง วัน

☐ ตรวจสอบแล้วไม่สามารถดำเนินการซ่อมได้ เนื่องจาก ต้องซื้ออุปกรณ์มาเปลี่ยนหรือ

ส่งต่อไปที่ร้านซ่อมอุปกรณ์นั้นๆ โดยเฉพาะ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

(ลงชื่อ) หัวหน้ากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

วันที่ เดือน พ.ศ.

ส่วนที่ 3 สำหรับผู้ใช้บริการ

ผลการปฏิบัติงาน

☐ เรียบร้อย

☐ ไม่เรียบร้อย

ความพึงพอใจในการรับบริการ

☐ มากที่สุด

☐ มาก

☐ ปานกลาง

☐ น้อย

☐ น้อยที่สุด

(ลงชื่อ) ผู้ใช้บริการ

วันที่ / /



ขั้นตอนการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์

สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

ผู้ใช้บริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ IP Phone 11149
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือรอเจ้าหน้าที่ดูแลระบบมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ดูแลระบบทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และลงชื่อผู้ใช้บริการ

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค (Help Desk)

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้งลงแบบฟอร์ม ICT-01
2. ทำการสอบถามข้อมูลและแจ้งเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ พร้อมทั้งบันทึกลงแบบฟอร์ม ICT-01
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ดูแลระบบดำเนินการแล้วเสร็จให้การบันทึกลงฐานข้อมูล พร้อมทั้งบันทึกลงแบบฟอร์ม ICT-01

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ

1. รับมอบหมายงานจากผู้ประสานงานด้านเทคนิค และทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข
2. ดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - 2.1 กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงในแบบฟอร์ม ICT-01
 - 2.2 กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้
 - ☐ อุปกรณ์อยู่ในระยะประกัน (ทำการส่งซ่อม)
 - ☐ ต้องซื้ออุปกรณ์มาเปลี่ยนหรือส่งร้านซ่อม
 - ☐ แจ้งให้ผู้ใช้บริการทำการแจ้งพัสดุดำเนินการส่งซ่อม
3. ให้ผู้ใช้บริการทำการประเมินผลการให้บริการและลงชื่อ พร้อมทั้งนำแบบฟอร์ม ICT-01 ส่งคืนผู้ประสานงานด้านเทคนิคเพื่อทำการบันทึกลงฐานข้อมูลและปิดงาน

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์

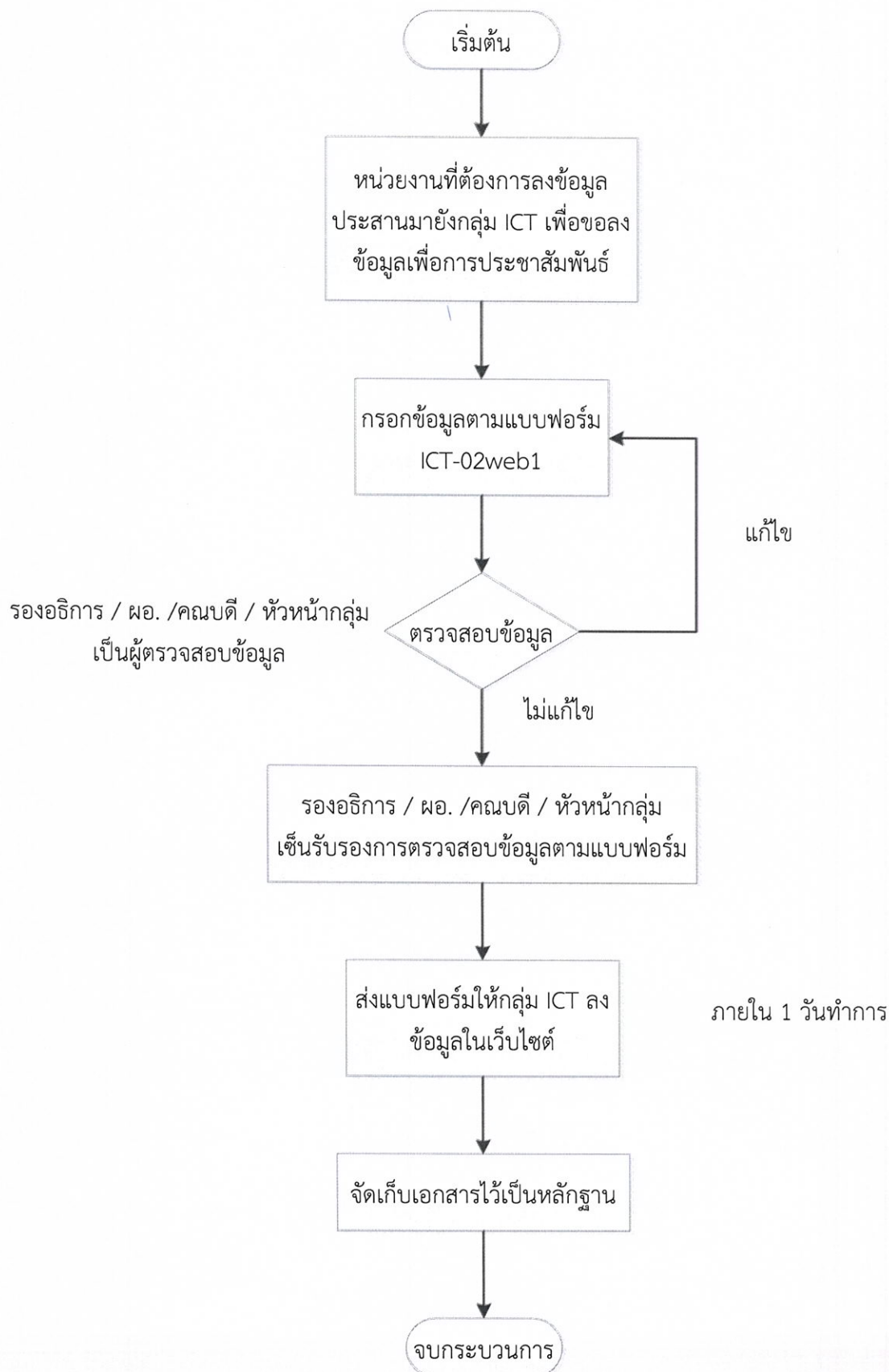
การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบงานคอมพิวเตอร์ หลังจากที่ได้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบได้รับมอบหมายงานจากผู้ประสานงานทางด้านเทคนิค ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

1. การ Format เครื่อง ในกรณีต้อง Back up ข้อมูล ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 6 ชั่วโมง
2. การ Format เครื่อง ในกรณีไม่ต้อง Back up ข้อมูล ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 4 ชั่วโมง
3. การ Add Driver Manage กรณีที่มีแผ่น Driver ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
4. การ Add Driver Manage กรณีที่ไม่มีแผ่น Driver ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
5. การเดินสาย LAN ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
6. การ Add Printer หรือ ลงโปรแกรม Antivirus ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
7. การลงโปรแกรมพื้นฐาน (Program Utility) ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
8. การตรวจสอบเครื่อง หรือ สแกนไวรัส ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
9. การแชร์ข้อมูล (Share File) , Share Printer , Share Network ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง

การบริหารจัดการเว็บไซต์
(Web site)

2. Flow Chart การบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Site)

1. การขอลงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา





แบบฟอร์มการขอลงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ขอลงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา

เรียน หัวหน้ากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด (กอง/คณะ/กลุ่ม)..... มีความประสงค์

ขอลงข้อมูลเผยแพร่ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา ในส่วนของ (กอง/คณะ/กลุ่ม)

- ☐ ข่าวประชาสัมพันธ์
- ☐ ข่าวของนายกลาสสถาบันการพลศึกษา
- ☐ ข่าวของอธิการบดีสถาบันการพลศึกษา
- ☐ ข่าวประกาศ ประกวดราคา
- ☐ ข่าวของวิทยาเขต
- ☐ ข่าวของโรงเรียนกีฬา

โดยมีรายละเอียดดังไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ไฟล์ คือ

.....

ทั้งนี้ จึงขอส่งแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลแล้ว พร้อมข้อมูลในรูปแบบซีดี และ/หรือ ทาง

e-mail : mako-c@hotmail.com เรียบร้อยแล้ว

แบบฟอร์มข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์

12

หัวข้อ

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

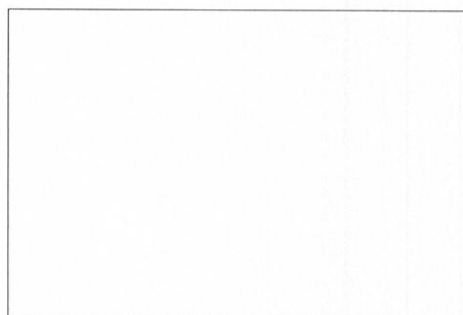
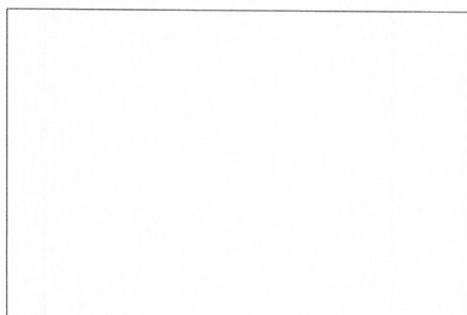
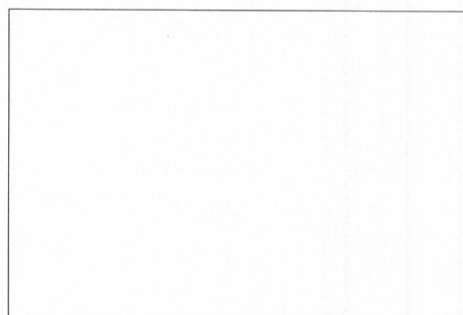
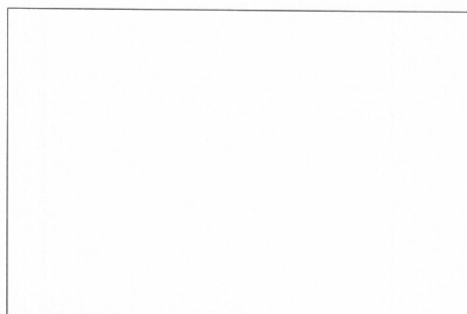
.....

.....

.....

.....

รูปภาพประกอบ



ลงชื่อ ผู้รายงาน
(.....)

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

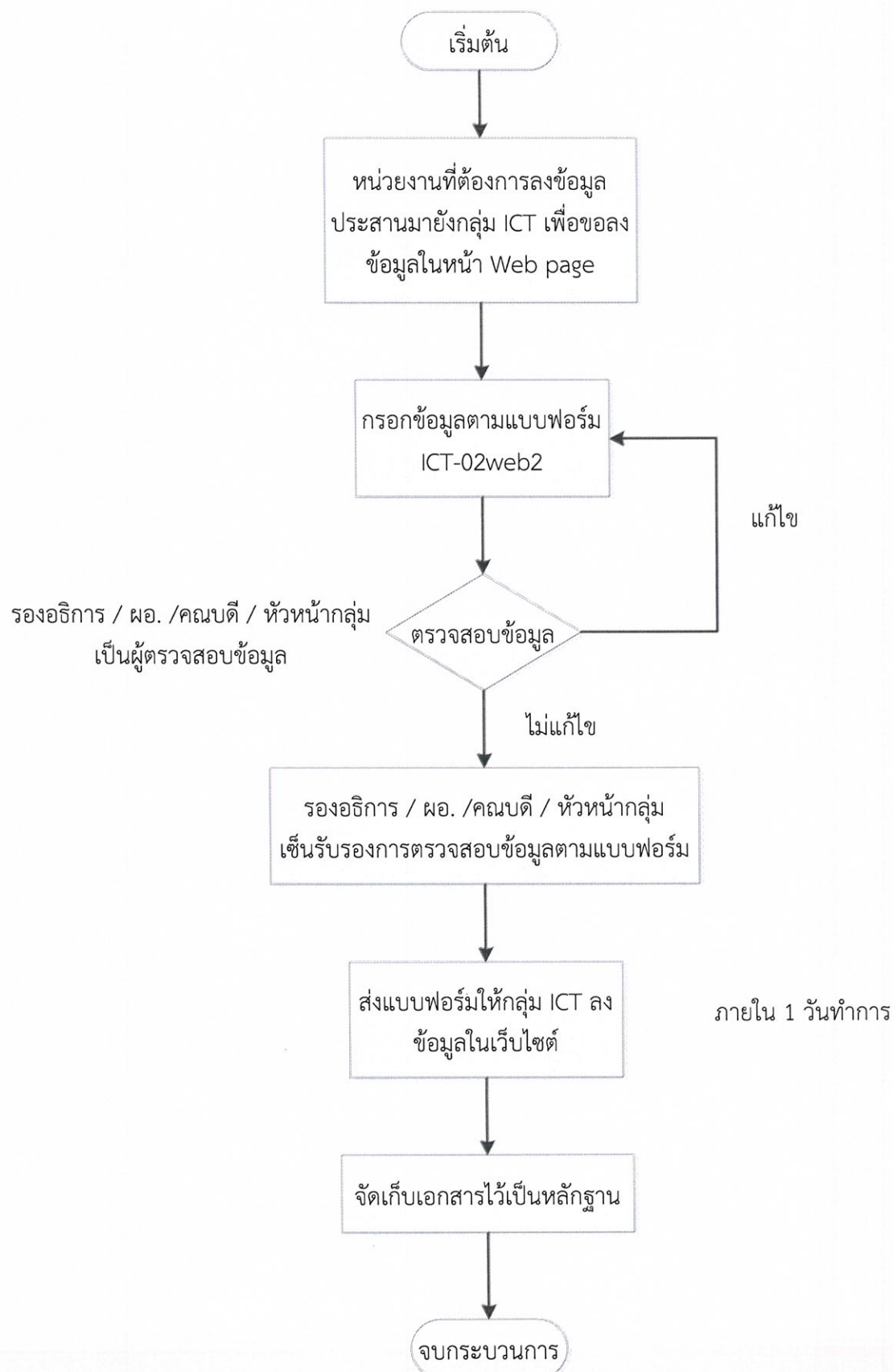
ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ/คณบดี.....

ตำแหน่ง รองอธิการบดี ฝ่าย.....

2. Flow Chart การบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Site)

2.การขอข้อมูลเผยแพร่ของ กอง/คณะ/กลุ่ม ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา





แบบฟอร์มขอข้อมูลเผยแพร่ของกอง/คณะ/กลุ่ม ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ขอข้อมูลเผยแพร่ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา

เรียน หัวหน้ากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด (กอง/คณะ/กลุ่ม)..... มีความประสงค์

ขอข้อมูลเผยแพร่ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา ในส่วนของ (กอง/คณะ/กลุ่ม)

☐ ข่าวและความเคลื่อนไหว/รายงานผลการดำเนินงาน

☐ ดาวน์โฮลดเอกสาร

☐ ปฏิทิน (กอง/คณะ/กลุ่ม)

☐ อัลบั้มภาพ

☐ หลักสูตรที่เปิดสอน

โดยมีรายละเอียดดังไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ไฟล์ คือ

.....

.....

.....

ทั้งนี้ จึงขอส่งแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลแล้ว พร้อมข้อมูลในรูปแบบซีดี และ/หรือ ทาง e-mail : mako-c@hotmail.com เรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(.....)

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ/คณบดี.....

ตำแหน่ง รองอธิการบดี ฝ่าย.....

แบบฟอร์มข่าวและความเคลื่อนไหว/รายงานผลการดำเนินงานตาม

โครงการ.....

ผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

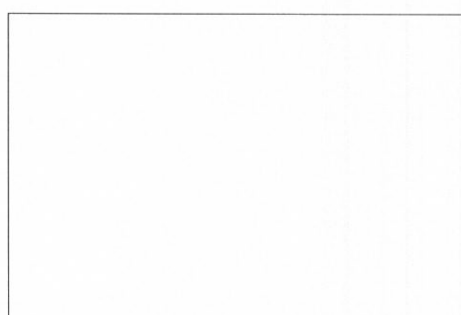
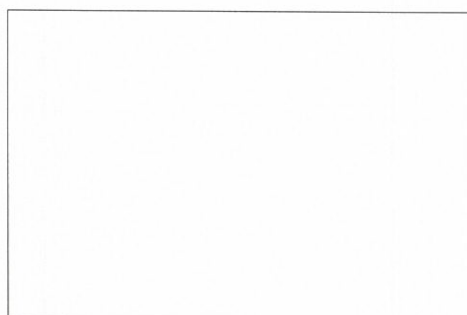
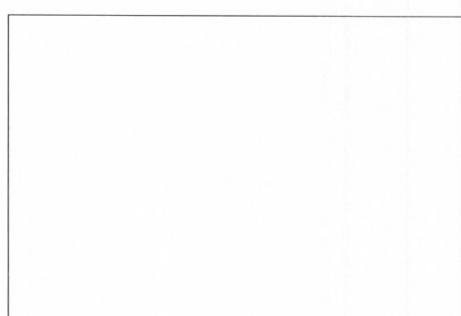
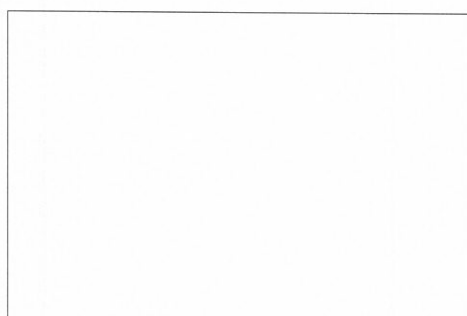
.....

.....

.....

.....

รูปภาพประกอบ



ลงชื่อ ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ/คณบดี.....

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง

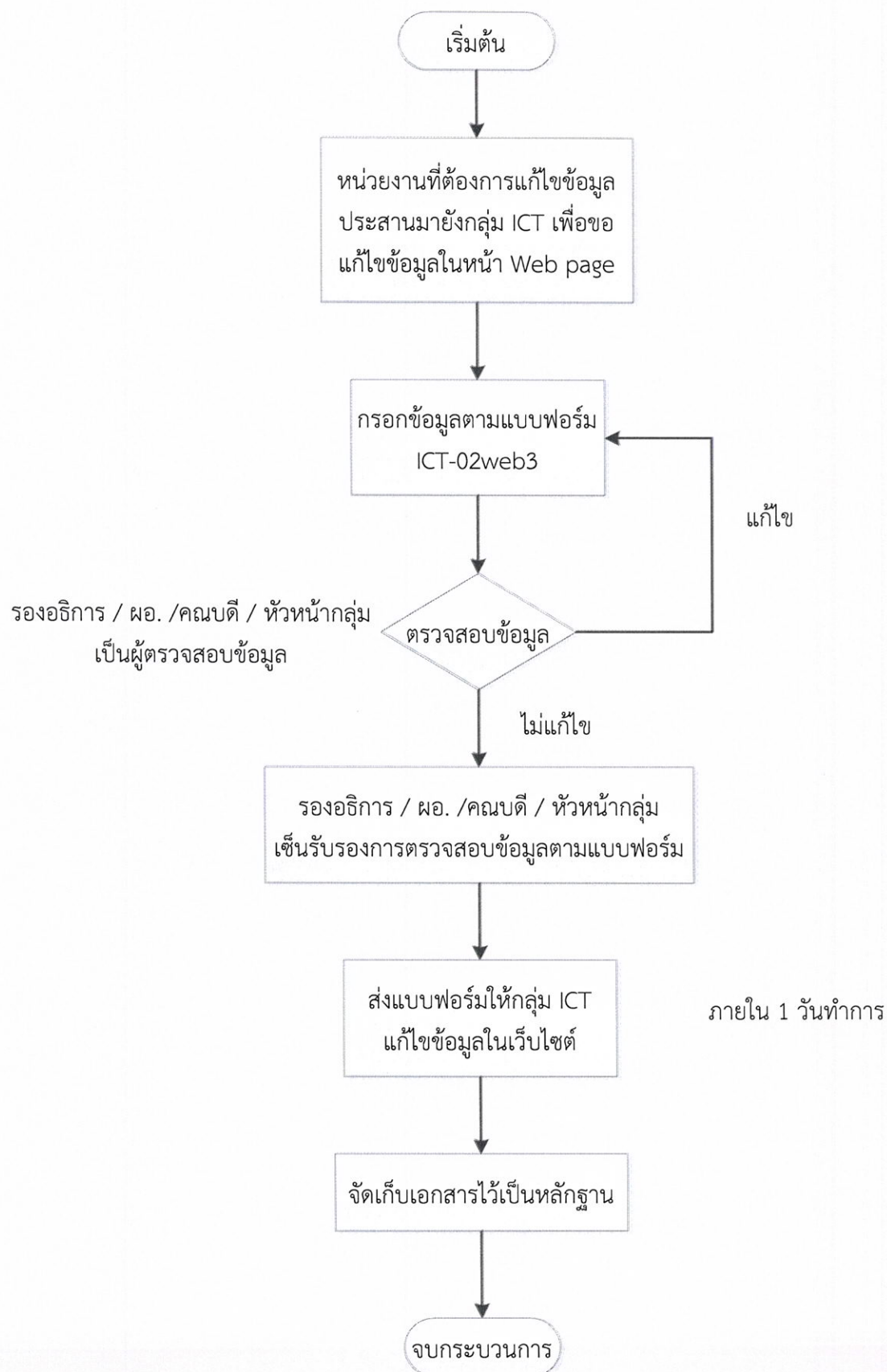
ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง รองอธิการบดี ฝ่าย.....

2. Flow Chart การบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Site)

3. การขอแก้ไขข้อมูลของ กอง/คณะ/กลุ่ม ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา





แบบฟอร์มขอแก้ไขข้อมูลของกอง/คณะ/กลุ่ม ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ขอแก้ไขข้อมูลเผยแพร่ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา

เรียน หัวหน้ากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด (กอง/คณะ/กลุ่ม).....

มีความประสงค์ขอแก้ไขข้อมูลเผยแพร่ในเว็บไซต์สถาบันการพลศึกษา ในส่วนของ (กอง/คณะ/กลุ่ม)

.....

☐ วิสัยทัศน์และการกิจ

☐ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน

☐ บุคลากร

☐ กลุ่มงานภายใน

☐ Slide Show

โดยมีรายละเอียดดังไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ไฟล์ คือ

.....

.....

.....

ทั้งนี้ จึงขอส่งแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลแล้ว พร้อมข้อมูลในรูปแบบซีดี และ/หรือ ทาง e-mail : mako-c@hotmail.com เรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ ผู้รายงาน
(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ/คณบดี.....

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง รองอธิการบดี ฝ่าย.....

แบบฟอร์มขอแก้ไขโครงสร้างบุคลากรของหน่วยงาน

กอง/คณะ/กลุ่ม

รูป

ชื่อ - สกุล :

ตำแหน่ง :

กลุ่มงาน :

เบอร์โทรศัพท์ :

เบอร์โทรสาร :

เบอร์ IP Phone :

รูป

ชื่อ - สกุล :

ตำแหน่ง :

กลุ่มงาน :

เบอร์โทรศัพท์ :

เบอร์โทรสาร :

เบอร์ IP Phone :

รูป

ชื่อ - สกุล :

ตำแหน่ง :

กลุ่มงาน :

เบอร์โทรศัพท์ :

เบอร์โทรสาร :

เบอร์ IP Phone :

รูป

ชื่อ - สกุล :

ตำแหน่ง :

กลุ่มงาน :

เบอร์โทรศัพท์ :

เบอร์โทรสาร :

เบอร์ IP Phone :

รูป

ชื่อ - สกุล :

ตำแหน่ง :

กลุ่มงาน :

เบอร์โทรศัพท์ :

เบอร์โทรสาร :

เบอร์ IP Phone :

รูป

ชื่อ - สกุล :
ตำแหน่ง :
กลุ่มงาน :
เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์โทรสาร :
เบอร์ IP Phone :

รูป

ชื่อ - สกุล :
ตำแหน่ง :
กลุ่มงาน :
เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์โทรสาร :
เบอร์ IP Phone :

รูป

ชื่อ - สกุล :
ตำแหน่ง :
กลุ่มงาน :
เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์โทรสาร :
เบอร์ IP Phone :

ลงชื่อ ผู้รายงาน
(.....)

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

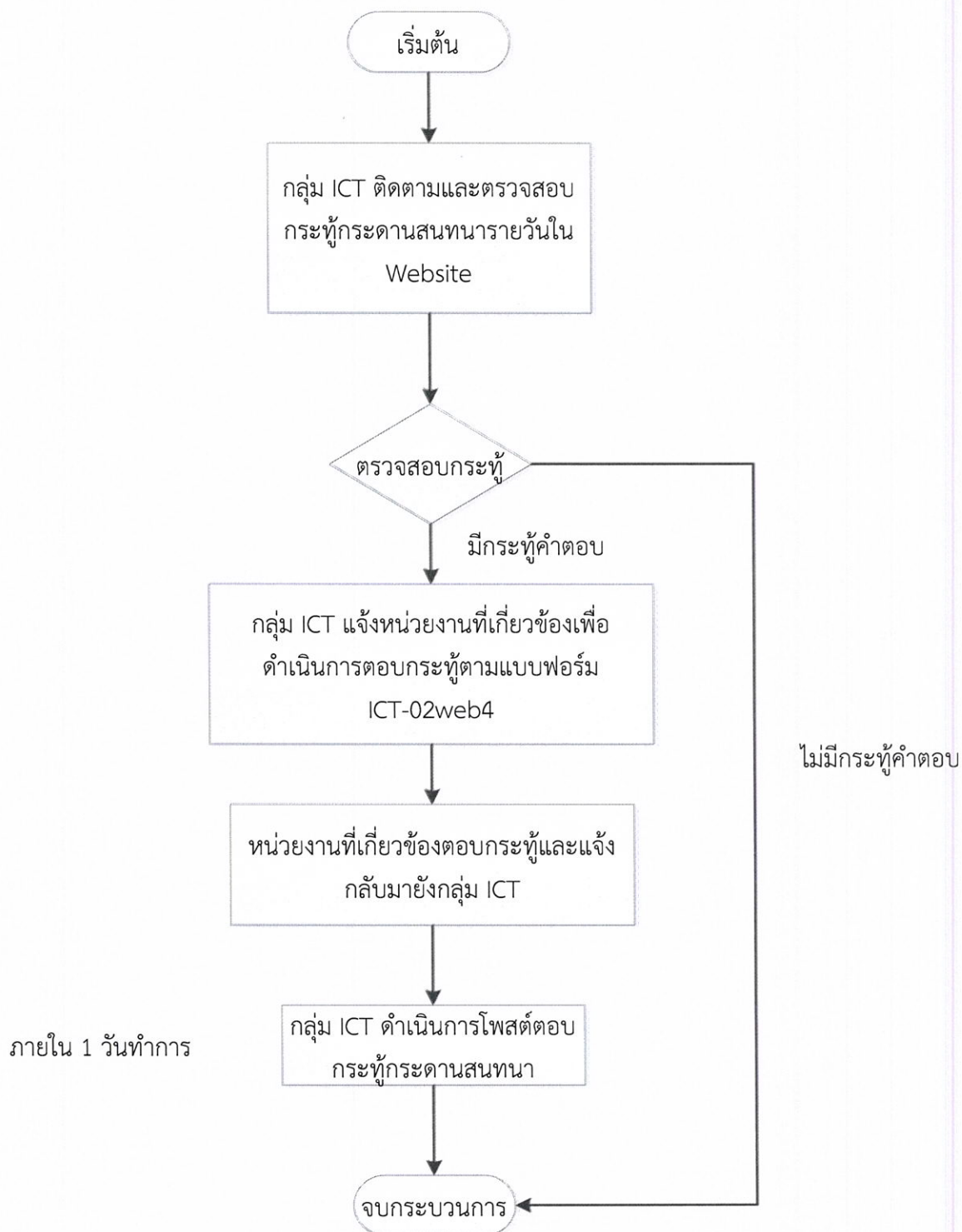
ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ/คณบดี.....

ตำแหน่ง รองอธิการบดี ฝ่าย.....

2. Flow Chart การบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Site)

4. การตอบกระทู้กระดานสนทนา



แบบฟอร์มตอบกระทู้กระดานสนทนา

ประจำวันที่

หัวข้อ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ตอบ

(.....)

ขั้นการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Site)

สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

หน่วยงาน

1. ประสานงานมายังกลุ่ม ICT พร้อมกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม ICT-02web 1-4
2. ให้รองอธิการ / ผอ. / คณบดี / หัวหน้ากลุ่ม เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ

1. รับแบบฟอร์มการลงข้อมูลในเว็บไซต์ ดังกล่าวข้างต้น
2. ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในแบบฟอร์ม มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ให้แจ้ง

หน่วยงานดำเนินการแก้ไขข้อมูล

3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันการพลศึกษา
4. ภายหลังการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้บริหารตามลำดับชั้น และแจ้งให้หน่วยงานที่ขอลงข้อมูลทราบ

การกำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Site)

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เปิดให้บริการ Web Site ของสถาบันการพลศึกษา เพื่อให้กอง / คณะ / กลุ่มงานต่างๆ ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ข่าวความเคลื่อนไหวของการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดและบุคลากรภายนอกได้รับทราบข้อมูลพร้อมทั้งติดตามสถานการณ์

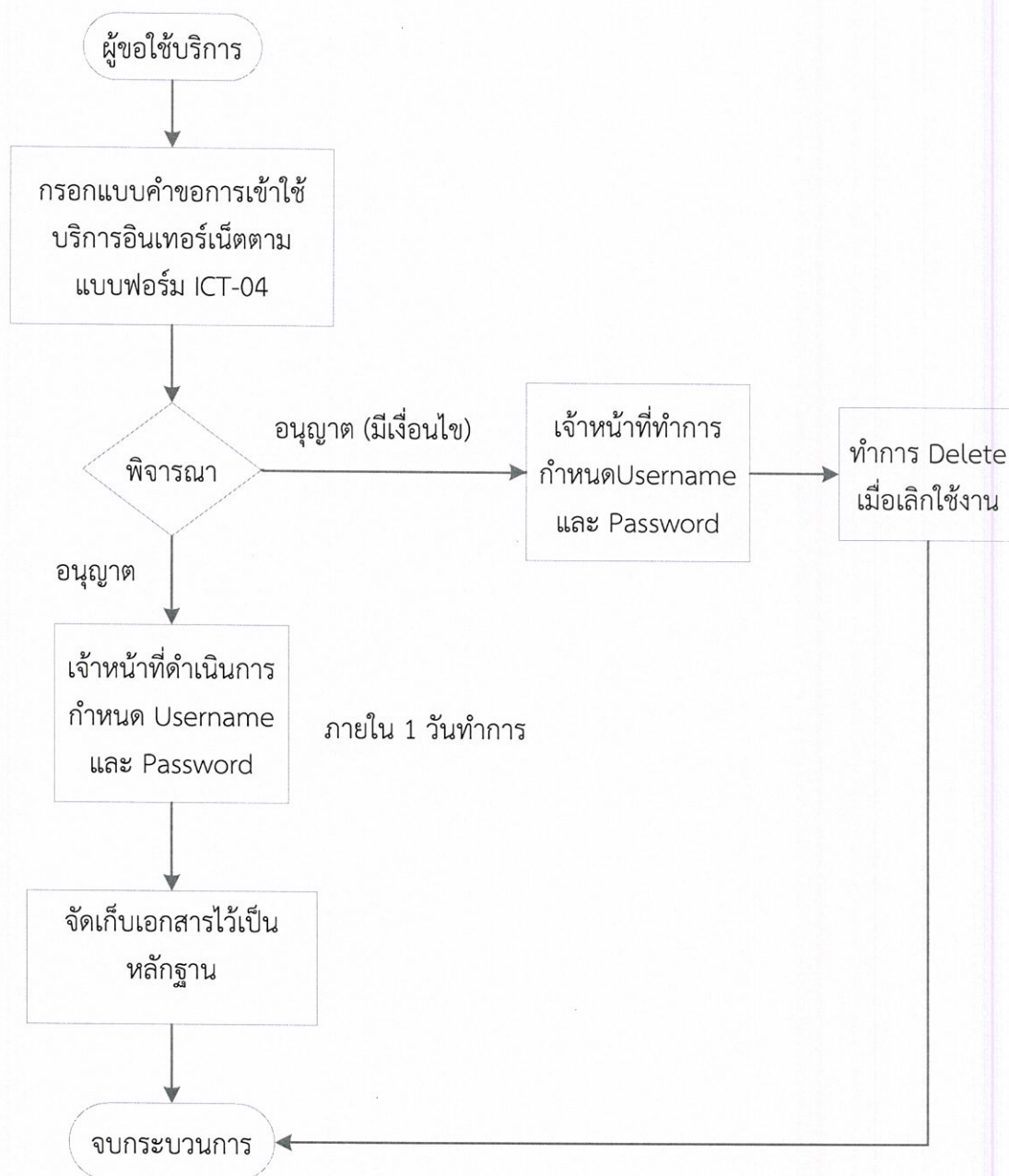
หน่วยงานต่างๆดำเนินการตามขั้นตอนการขอรับบริการและกรอกข้อมูลได้ครบสมบูรณ์แล้ว และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบที่รับผิดชอบของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถให้บริการจัดการเว็บไซต์ (Web Site) ได้ภายใน 1 วันทำการ

การขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
(e-mail)

การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต
(Authentication)

4. Flow Chart การขอเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Authentication)

ขั้นตอนการขอเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต



ขั้นตอนปฏิบัติงานการขอเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Authentication)

สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

ผู้ให้บริการ

1. แจ้งคำร้องขอการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ลงในแบบฟอร์ม ICT-04
2. รอเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค (Help Desk)

1. มีการรับเรื่องหรือคำร้องขอรับบริการผ่านทางช่องทาง ดังกล่าวข้างต้น
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องทำการบันทึกข้อมูลผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ตามแบบคำขอพร้อมรหัสผ่าน (Password)
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้องขอการให้บริการอินเทอร์เน็ต
4. ภายหลังการดำเนินการตามคำร้องขอแล้ว ถ้า User ได้ถึงกำหนดการอนุญาตแบบมีเงื่อนไข ให้ทำการลบ User นั้นทันที

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการอินเทอร์เน็ต (Authentication)

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันการพลศึกษา ได้เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้ตลอด 24 ชม.

ผู้ให้บริการดำเนินการตามขั้นตอนการขอรับบริการและกรอกข้อมูลได้ครบสมบูรณ์แล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ต (Authentication) ได้ภายใน 1 วันทำการ



เลขที่

แบบฟอร์มการขอเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Authentication)

สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ใช้บริการ

1. ชื่อ - นามสกุล (Full-name)

(ภาษาไทย) ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว(English) ☐ Mr. ☐ Mrs. ☐ Miss

2. ตำแหน่ง (Position)

3. ประเภทบุคลากร

- ☐ ข้าราชการ (Public Servant)
- ☐ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างประจำ (Government employee)
- ☐ ลูกจ้างชั่วคราว/ (Temporary Employee)
- ☐ อื่นๆ

4. เลขประจำตัวประชาชน (ID-Number)

5. สังกัดหน่วยงาน (Work Unit)

6. หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ (Tel.No)

7. เหตุผลในการขอ (Reasons for Applying)

- ☐ ขอครั้งแรก (First application)
- ☐ ลืมรหัสผู้ใช้งาน/รหัสผ่าน (Forget username / password)
- ☐ อื่น (Others)

8. ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าจะใช้บริการนี้เพื่องานทางการศึกษาและจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ในการใช้บริการผ่านเครือข่าย IPE. (I accept to abide by the law of computer-related offences.)

(ลงชื่อ) ผู้ขอใช้บริการ

วันที่...../...../.....

หมายเหตุ : กรุณาแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรที่ทางการออกให้มาด้วย 1 ฉบับ

ผู้ให้บริการ 1 คน ต่อ 1 User/Password เท่านั้น (การใช้งานร่วมกับบุคคลอื่นต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีสิทธิใน User เท่านั้น)

ส่วนที่ 2 สำหรับผู้ดำเนินการ

ผลการดำเนินการ

- ☐
- ดำเนินการเรียบร้อย

User : Password : เมื่อวันที่/...../.....

- ☐
- ไม่เรียบร้อย เนื่องจาก

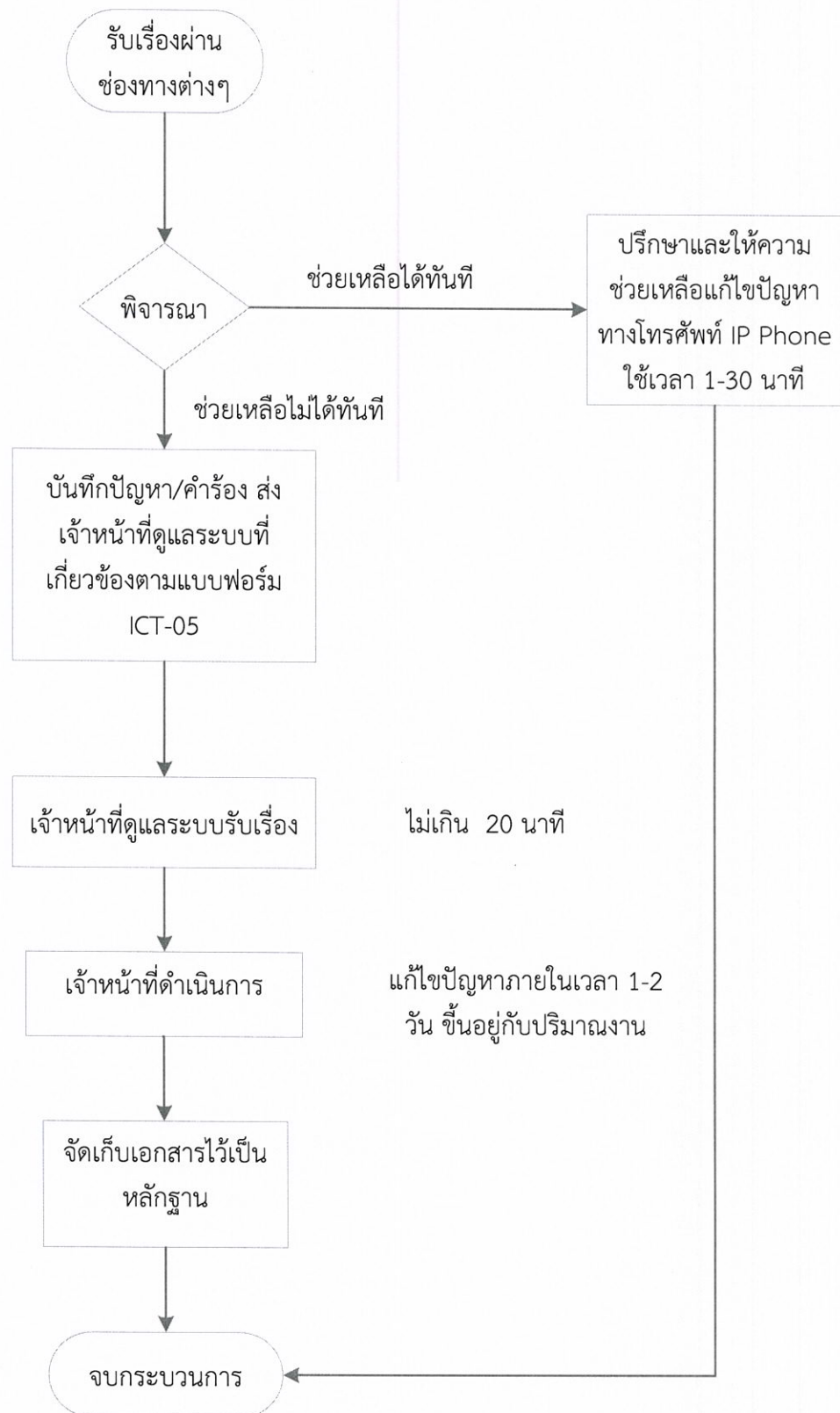
(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่



กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร IP Phone 11149

5. Flow Chart การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 32

ขั้นตอนการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์





เลขที่

แบบฟอร์มการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์
สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

ชื่อ - นามสกุล หน่วยงาน เบอร์โทร

- ☐ ขอให้โทรศัพท์กลับไป ☐ ขอความช่วยเหลือด้านระบบเครือข่าย (Network)
☐ ขอความช่วยเหลือด้านเทคนิค (Technic Support) ☐ อื่นๆ (Others)

ปัญหา / เรื่องที่แจ้ง

- 1)
 2)
 3)
 4)

ครั้งที่ 1. ผู้รับเรื่อง เวลา น. ครั้งที่ 2. ผู้รับเรื่อง เวลา น.

รายละเอียดการให้คำปรึกษา

- ☐ Hard ware ☐ Software & Application ☐ Setup & Install
☐ Antivirus ☐ Repair & Maintenance ☐ Network
☐ IP Phone ☐ อื่นๆ (Others)

☐ ให้คำปรึกษาในการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

☐ ยังแก้ไขไม่ได้ เนื่องจาก

เวลาปฏิบัติงาน น. ถึง น.

เจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่ เดือน พ.ศ.

หัวหน้างาน

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่ เดือน พ.ศ.



กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร IP Phone 11149

ขั้นตอนการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์

สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

ผู้ให้บริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอใช้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ IP Phone 11149
2. รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค (Help Desk)

1. เมื่อผู้ให้บริการแจ้งขอรับบริการและให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้งลงแบบฟอร์ม ICT-05
2. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง
3. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา
 - 3.1 ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที
 - 3.2 ในกรณีที่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้
 - ☐ ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้ให้บริการทราบ
 - ☐ ประสานเจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ☐ ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ
4. ทำการบันทึกลงฐานข้อมูลและปิดงาน

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์

การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หลังจากที่ได้รับประสานงานทางด้านเทคนิค รับเรื่องตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

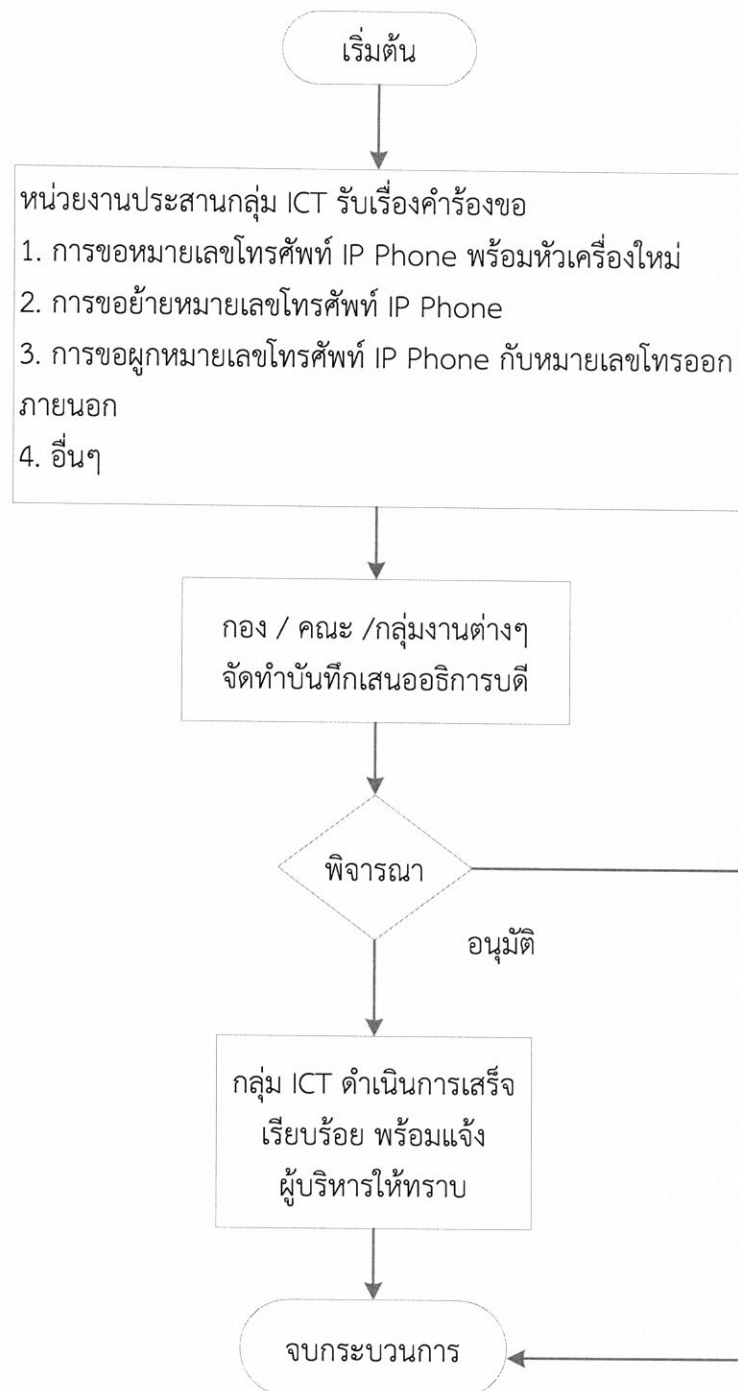
1. กรณีสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที จะให้การช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที /ปัญหา
2. บันทึกปัญหา/คำร้อง ส่งให้เจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญ ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที
3. ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญรับเรื่องเรียบร้อยแล้ว จะเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหายภายในเวลา 1-2 วัน หรือขึ้นอยู่กับปริมาณงาน

การใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค
(IP Phone)

6. Flow Chart การขอใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค (IP Phone)

ขั้นตอนการขอใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค

36



ขั้นตอนปฏิบัติงานการขอใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค (IP Phone)

สำนักงานอธิการบดี สถาบันการพลศึกษา

หน่วยงาน

1. ประสานงานมายังกลุ่ม ICT สอบถามการขอใช้ระบบโทรศัพท์
2. จัดทำบันทึกข้อความเสนออธิการบดีสถาบันการพลศึกษา
3. รอเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ

1. รับหนังสือบันทึกข้อความอนุมัติการขอใช้ระบบโทรศัพท์ ดังกล่าวข้างต้น
2. ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล
3. ถ้าหากต้องมีการจัดซื้อหัวเครื่อง ต้องดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบพัสดุ
4. ภายหลังการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้บริหารตามลำดับชั้น และแจ้งให้หน่วยงานทราบ

การกำหนดมาตรฐานการขอใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค (IP Phone)

การขอใช้ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงด้วยเครือข่ายเน็ตเวิร์ค (IP Phone) หลังจากที่ได้รับเรื่องตามคำร้องขอทางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

1. กรณีขอย้ายหมายเลขโทรศัพท์ IP Phone พร้อมหัวเครื่องใหม่ ต้องดำเนินการตรวจสอบหัวเครื่องว่ามีสำรองหรือไม่ หากไม่มีต้องดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบพัสดุ
2. กรณีขอย้ายหมายเลขโทรศัพท์ IP Phone ต้องดำเนินการตรวจสอบว่าอยู่ภายในเน็ตเวิร์คเดียวกันหรือไม่ และจะให้การช่วยเหลือภายในเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง หรือขึ้นอยู่กับปริมาณงาน
3. กรณีขอย้ายหมายเลขโทรศัพท์ IP Phone กับหมายเลขโทรออกภายนอก ต้องดำเนินการตรวจสอบว่ามีหมายเลขภายนอกที่สามารถใช้งานได้หรือไม่ และจะให้การช่วยเหลือภายในเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง หรือขึ้นอยู่กับปริมาณงาน

