



สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้  
มหาวิทยาลัยพะเยา

# คู่มือการให้บริการระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

## สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. Work Flow กระบวนการ	4
6. ขั้นตอนการบริการ	5
7. มาตรฐานงาน	5
8. ระบบติดตามประเมินผล	5
9. ช่องทางให้บริการ	6
10. ค่าธรรมเนียม	6
11. เอกสารอ้างอิง	6
12. แบบฟอร์มที่ใช้	7
13. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7

## คู่มือการให้บริการระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้มีการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อใช้สำหรับการพัฒนา และเรียนรู้ของผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงการยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 เพื่อใช้แสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ได้รับรู้ เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานและใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวเพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.4 สร้างกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้กับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ ตั้งแต่ขั้นตอนการได้รับงานแจ้งซ่อมในระบบ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในใบแจ้งซ่อมและกดรับงาน การพิจารณาปัญหาเบื้องต้นเพื่อตัดสិនใจซ่อมฯ วิธีการรายงานผลการซ่อมฯในระบบการปิดงานซ่อมฯ จนถึงรับทราบผลการประเมินเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบ Helpdesk ของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

### 3. คำจำกัดความ

**มาตรฐาน** คือ สิ่งที่เขาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

**มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)** เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

**Helpdesk** คือ บันทึกรายการแจ้งปัญหา

**ผู้รับบริการ** คือ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

**ระบบคอมพิวเตอร์** หมายความว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบในระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน เครื่องสำรองไฟฟ้า และอุปกรณ์อื่นๆ

**ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** คือ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ


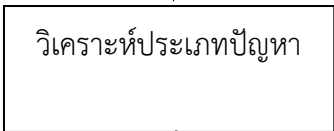
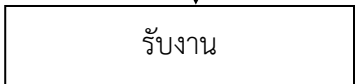

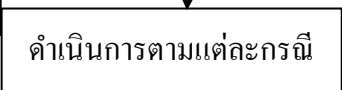
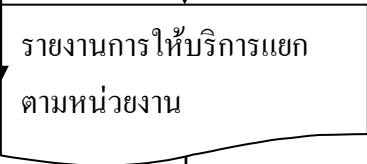
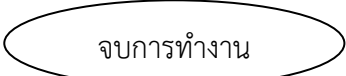
เพื่อใช้งานรับส่งข้อมูลสารสนเทศ การเข้าถึงเว็บไซต์ และการใช้งานรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 5. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ กระบวนการให้บริการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานประยุกต์ และระบบเครือข่ายภายในสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1		ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้แจ้งผ่านโทรศัพท์ 3541 ,ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์หรือทางเอกสาร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 นาที	ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์	-
2		หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการวิเคราะห์ประเภทของปัญหา กำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาลำดับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ/งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2 นาที	-	-
3		ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานรับงานผ่านระบบรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2 นาที	-	-
4		ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประสานงานผู้ใช้งานขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	5 นาที	-	-
5		ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนการงานแก้ไขปัญหาของแต่ละกรณี โดยผู้ใช้งานสามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	60 นาที	-	-
6		รายงานการให้บริการของผู้ใช้งานแต่ละรายแยกตามหน่วยงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ /งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3 นาที	-	-
7		เสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน				-

### 6. ขั้นตอนการบริการ

6.1 เริ่มต้น เมื่อมีผู้ขอรับบริการ

6.2 เจ้าหน้าที่รับแจ้งจากช่องทางโทรศัพท์ /ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์

6.3 - เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องสอบถามปัญหาการใช้งาน

6.4 ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ในระดับเบื้องต้น เพื่อให้คำแนะนำ และทำการบันทึกอาการเบื้องต้น เพื่อจัดส่งผู้รับผิดชอบ

6.5 User สามารถแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการเข้าดำเนินการแก้ปัญหาเข้าสู่ฐานข้อมูลแล้วเสร็จสิ้นกระบวนการ

6.6 มอบเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการ ถ้าผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการแก้ปัญหา

6.7 ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

6.8 รายงานการให้บริการแยกตามหน่วยงาน

รายงานผลการดำเนินงานประจำรายเดือน

6.9 สิ้นสุด

### 7. มาตรฐานงาน

สามารถตอบสนองโดยการให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้

### 8. ระบบติดตามประเมินผล

มีโปรแกรม helpdesk เพื่อติดตามการทำงาน

- เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

- กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม ทุกเดือน

1	ประวัติเวลา	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	สังกัด	เบอร์โทรศัพท์	แจ้งปัญหา	จำนวน	รายละเอียดปัญหา	วันที่ต้องการใช้บริการ	ใช้บริการเสร็จวันที่
93	1/12/2023, 9:01:00	นางงาใจเรือง เต็มมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานบริหารทั่วไป	สำนักงานสถาบัน	3532	คอมพิวเตอร์	1	จัดวางเอกสารในระบบ	1/12/2023, 13:00:00	1/12/2023, 15:00:00
94	1/12/2023, 9:03:27	ชัชวาล ภูมณีรัตน์	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	054466705	สแกนเอกสารในระบบ	1	สแกนเอกสารในระบบ	1/12/2023, 9:00:00	1/12/2023, 9:30:00
95	1/12/2023, 10:52:51	ภคณา ฆะเขต	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3530	สืบค้นงาน, ระบบสารสนเทศ	1	รับวงกลมสายและค้นประวัติ	1/12/2023, 13:30:00	1/12/2023, 14:00:00
96	4/12/2023, 9:29:53	นางสาววิภาดา จันทมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์	สำนักงานสถาบัน	3631	สืบค้นงาน	1	พัฒนาระบบงาน	12/4/2023, 9:30:00	12/4/2023, 10:00:00
97	4/12/2023, 11:41:00	นางงาใจเรือง เต็มมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานบริหารทั่วไป	สำนักงานสถาบัน	3532	โปรแกรม	1	ทำระบบงานแจ้งเตือน DMs	4/12/2023, 11:40:00	4/12/2023, 12:00:00
98	6/12/2023, 10:11:16	ศุภาณี รอดกลิ่น	บรรณารักษ์	งานคลังข้อมูล	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3531	เปลี่ยนแปลงข้อมูล google	1	เปลี่ยนแปลงข้อมูล google	6/12/2023, 10:00:00	6/12/2023, 11:00:00
99	6/12/2023, 10:30:23	ชัชวาล ภูมณีรัตน์	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3530	เลขที่ในระบบ	1	เลขที่ในระบบ	6/12/2023, 10:30:00	6/12/2023, 11:00:00
100	12/12/2023, 14:14:06	เจษฎา คำพันธ์	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	โปรแกรม	1	สร้าง line notify	12/12/2023, 14:13:00	12/12/2023, 15:00:00
101	12/12/2023, 14:53:02	นางกาญจนาคุณ ไขทอง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	งานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์	สำนักงานสถาบัน	3531	สวิตช์ไฟ	1	สวิตช์ไฟ	12/12/2023, 14:50:00	12/12/2023, 15:00:00
102	13/12/2023, 11:32:37	นางงาใจเรือง เต็มมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานบริหารทั่วไป	สำนักงานสถาบัน	3532	โปรแกรม	1	ส่งไฟล์โปรแกรม	13/12/2023, 15:00:00	13/12/2023, 16:00:00
103	18/12/2023, 9:11:59	นางงาใจเรือง เต็มมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานบริหารทั่วไป	สำนักงานสถาบัน	3532	คอมพิวเตอร์	1	ซ่อมคอมพิวเตอร์	18/12/2023, 10:00:00	18/12/2023, 10:30:00
104	25/12/2023, 9:38:31	เปรมฤดี นงปิ่นทอง	หัวหน้างานโสตทัศนศึกษา	งานโสตทัศนศึกษา	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3522	โปรแกรม	1	โปรแกรมส่งข้อความแจ้งเตือน	25/12/2023, 9:40:00	25/12/2023, 10:00:00
105	25/12/2023, 10:18:20	น.ศ.ชัชวาล ภูมณีรัตน์	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3530	รายงานค่าใช้สอย	1	รายงานค่าใช้สอย	25/12/2023, 10:17:00	25/12/2023, 10:30:00
106	5/2/2024, 9:30:07	เปรมฤดี นงปิ่นทอง	บรรณารักษ์	งานโสตทัศนศึกษา	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3533	คอมพิวเตอร์	1	คอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์	5/2/2024, 13:00:00	26/12/2024, 16:30:00
107	5/2/2024, 9:57:05	พรวิภาดา ประทุมพร	หัวหน้างานโสตทัศนศึกษา	งานโสตทัศนศึกษา	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3522	คอมพิวเตอร์	2	ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	5/2/2024, 11:30:00	5/2/2024, 12:00:00
108	5/2/2024, 13:46:46	ลลิต นามบุตร	บรรณารักษ์	งานโสตทัศนศึกษา	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3533	คอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์	1	คอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์	5/2/2024, 13:00:00	26/12/2024, 16:00:00
109	6/2/2024, 15:21:27	เจษฎา คำพันธ์	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	ระบบสารสนเทศ	1	ซ่อมแซมระบบสารสนเทศ	6/2/2024, 14:00:00	6/2/2024, 14:45:00
110	7/2/2024, 9:14:20	วิญญนาถ มณีมาลี	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	ซ่อมแซมสายส่งสัญญาณ TV	3	ซ่อมแซมสายส่งสัญญาณ TV	7/2/2024, 13:00:00	7/2/2024, 14:00:00
111	9/2/2024, 8:54:47	จวีร์พรหม บุญธรรม	บรรณารักษ์	งานคลังข้อมูล	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3532	สืบค้นงาน	3	สืบค้นงาน	9/2/2024, 9:00:00	9/2/2024, 9:30:00
112	12/2/2024, 16:14:20	ภคณา ฆะเขต	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3532	สืบค้นงาน	1	สืบค้นงาน	12/2/2024, 11:00:00	12/2/2024, 12:00:00
113	14/2/2024, 9:02:10	ศุภาณี รอดกลิ่น	บรรณารักษ์	งานคลังข้อมูล	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3531	เพิ่มลิ้น แกไขฐานข้อมูล G	มากกว่า 5	เพิ่มลิ้น แกไขฐานข้อมูล G	14/2/2024, 9:00:00	14/2/2024, 16:30:00
114	14/2/2024, 9:31:12	นางวราภรณ์ คำตาล	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	เปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์	1	เปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์	14/2/2024, 9:30:00	14/2/2024, 9:45:00
115	14/2/2024, 11:34:29	วิญญนาถ มณีมาลี	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	อุปกรณ์สำนักงาน	1	อุปกรณ์สำนักงาน	14/2/2024, 10:00:00	14/2/2024, 12:00:00
116	20/2/2024, 14:49:11	ภคณา ฆะเขต	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3530	โปรแกรม	2	ส่งโปรแกรม Alist Opac	20/2/2024, 14:49:00	20/2/2024, 16:30:00
117	20/2/2024, 14:50:50	ภคณา ฆะเขต	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3530	โปรแกรม	2	ส่งโปรแกรม Alist Opac	20/2/2024, 14:50:00	20/2/2024, 16:30:00
118	20/2/2024, 14:52:22	ภคณา ฆะเขต	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3530	สืบค้นงาน	2	สืบค้นงาน	20/2/2024, 14:52:00	20/2/2024, 16:30:00
119	20/2/2024, 15:22:00	เจษฎา คำตาล	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	โปรแกรม	1	ส่งโปรแกรม ALIST	2/2/2024, 9:00:00	21/2/2024, 9:30:00
120	20/2/2024, 15:22:57	ธิดาพร มณีมาลี	บรรณารักษ์	งานโสตทัศนศึกษา	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	062-1952839	โปรแกรม, ระบบสารสนเทศ	มากกว่า 5	ส่งโปรแกรมระบบห้องสมุด	21/2/2024, 9:00:00	21/2/2024, 12:00:00
121	21/2/2024, 8:52:16	วิญญนาถ มณีมาลี	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	โปรแกรม	1	ส่งโปรแกรม ALIST	21/2/2024, 9:00:00	21/2/2024, 12:00:00
122	21/2/2024, 8:54:25	วิญญนาถ มณีมาลี	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3686	ซ่อมแซมสายส่งสัญญาณ	1	ซ่อมแซมสายส่งสัญญาณ	21/2/2024, 9:00:00	21/2/2024, 12:00:00
123	21/2/2024, 10:19:07	นางงาใจเรือง เต็มมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	งานบริหารทั่วไป	สำนักงานสถาบัน	3532	โปรแกรม	มากกว่า 5	ส่งโปรแกรมค้นหาหนังสือ	21/2/2024, 9:00:00	21/2/2024, 12:00:00
124	22/2/2024, 10:50:05	ภคณา ฆะเขต	บรรณารักษ์	งานบริการ	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3530	อุปกรณ์สำนักงาน	1	ส่งโปรแกรม ค้นหาเอกสาร	22/2/2024, 9:00:00	22/2/2024, 10:00:00
125	22/2/2024, 14:23:40	จวีร์พรหม บุญธรรม	บรรณารักษ์	งานคลังข้อมูล	ศูนย์บรรณสารและสารนิเทศ	3531	เพิ่มลิ้นแกไขระบบเอกสาร	2	เพิ่มลิ้นแกไขระบบเอกสาร	22/2/2024, 14:20:00	22/2/2024, 15:00:00

## 9. ช่องทางให้บริการ

- โทรศัพท์ภายใน 3541
- ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ <https://upili.up.ac.th/services/it-services/>



## IT Services

แบบฟอร์มขอใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ, ดูตาราง  
การขอใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ...

## 10. ค่าธรรมเนียม


ไม่มี

## 11. เอกสารอ้างอิง

<https://sysadmin.psu.ac.th/2020/03/04/google-form-line-notify/>


## 12. แบบฟอร์มที่ใช้


ฟอร์มแจ้งซ่อมแจ้งขอใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ



## IT Service

ฟอรัมแจ้งซ่อมแจ้งขอใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดต่อ 3541

joesimikung@gmail.com [สลับบัญชี](#) 

 ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

**ชื่อ-นามสกุล \***

คำตอบของคุณ


---

**ตำแหน่ง \***

คำตอบของคุณ

---

**หน่วยงาน \***

เลือก 

---

**สังกัด**

### 13. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๖๐