



แบบฟอร์มสำหรับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต

หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการงาน : การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกรณีที่ระบบงานมีปัญหา

ชื่อหน่วยงาน:	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
---------------	------------------------

ชื่อกระบวนการงาน:	แก้ไขปัญหาเบื้องต้นในกรณีที่ระบบงานมีปัญหา
-------------------	--------------------------------------------

วัตถุประสงค์	
1.	ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน
2.	เพื่อให้การแก้ไขปัญหากระบวนการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและถูกต้อง
3.	เพื่อลดความเสี่ยงและลดความเสียหายในระหว่างการใช้ระบบงาน
4.	เพื่อให้ระบบงานมีความเสถียรสามารถใช้ระบบงานได้อย่างต่อเนื่อง





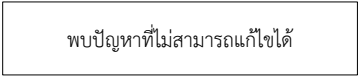
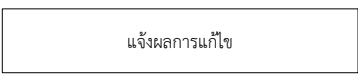
ขอบเขตของงาน	
1.	การแก้ไขปัญหากระบวนการงานถูกต้องรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
2.	ต้องมีการรายงานผลการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
3.	จัดทำรายงานสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น ประจำเดือน
4.	จัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหา ที่ผู้ใช้ระบบสามารถดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นได้

คำจำกัดความ		
ลำดับ	คำศัพท์	ความหมาย
1.	User error	เกิดจากผู้ใช้งาน ใช้งานระบบไม่ถูกต้อง
2.	Program error	เกิดจากข้อผิดพลาดของโปรแกรม
3.	Server down	เกิดจากข้อผิดพลาดของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
4.	Network error	เกิดจากข้อผิดพลาดของระบบเครือข่าย
5.	Administrator	ผู้ดูแลระบบ
6.	Helpdesk	หน่วยงานสนับสนุนการใช้งานระบบ
7.	Monitoring	การตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา
8.	Case	กรณีหรือปัญหาที่รับมาจากผู้ใช้ระบบงาน
9.	FAQ	คำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย และมีแนวทางแก้ปัญหาไว้ด้วยเสมอ



แบบฟอร์มสำหรับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต
 หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
 กระบวนการ : การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกรณีที่ระบบงานมีปัญหา

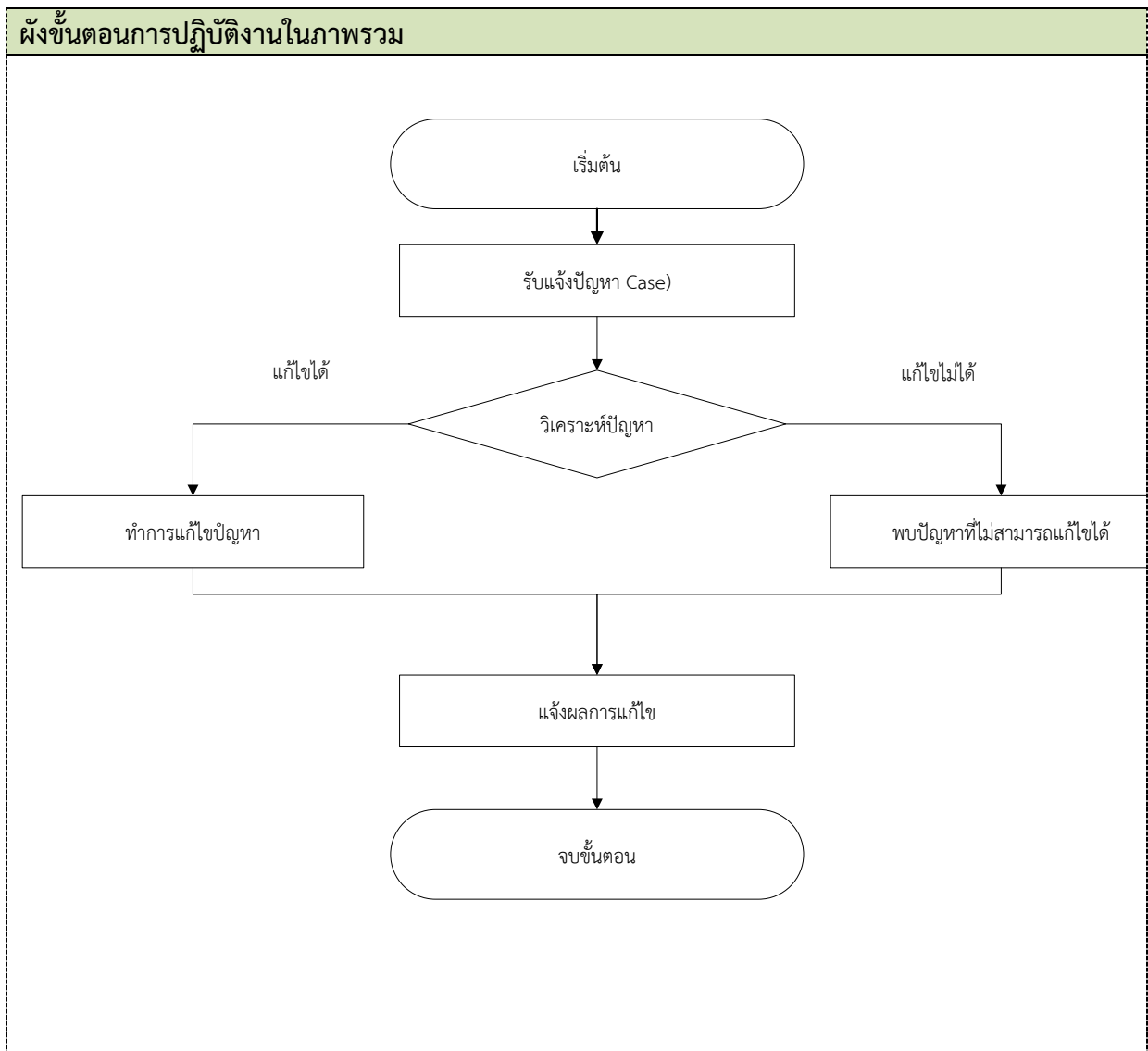
หน้าที่ความรับผิดชอบ		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
1.	เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องที่แจ้ง และทำการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น ว่าเป็นเรื่องของผู้รับผิดชอบคนใด - ถ้าปัญหาที่แก้ไขเบื้องต้นได้ให้ทำการแก้ไขทันที (FAQ)
2.	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	<ul style="list-style-type: none"> - ทำการวิเคราะห์ปัญหา - ผู้ดูแลระบบทำการแก้ปัญหาที่ได้รับแจ้ง - ส่งต่อปัญหากรณีอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากรับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขต่อไปแล้วเสร็จ - แจ้งผลการแก้ไขกลับไปยังเจ้าหน้าที่ที่แจ้งปัญหาเข้ามา (User)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและรายละเอียด				
ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		10 นาที	รับเรื่องที่แจ้ง และทำการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น ว่าเป็นเรื่องของผู้รับผิดชอบคนใด (FAQ)	
3.		5-10 นาที	ทำการวิเคราะห์ปัญหา	
5.		5-30 นาที	ผู้ดูแลระบบทำการแก้ปัญหาที่ได้รับแจ้ง	
6.		30 นาที – 1 ชั่วโมง	ปัญหาของผู้ดูแลระบบไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น Network มีปัญหา Server Down เป็นต้น	
7.		5 นาที	ผู้ดูแลระบบแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้เจ้าหน้าที่ที่แจ้งปัญหาเข้ามา	



แบบฟอร์มสำหรับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต
หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กระบวนการงาน : การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกรณีที่ระบบงานมีปัญหา

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและรายละเอียด				
ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
8.				





แบบฟอร์มสำหรับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต
หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กระบวนการ : การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกรณีที่ระบบงานมีปัญหา

การติดตามประเมินผล	
1.	กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จตามกำหนด
2.	วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาในแต่ละขั้นตอน
3.	ประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขปัญหา เพื่อให้การทำงานได้อย่างราบรื่น
4.	รายงานผลการแก้ไขปัญหา
5.	สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละวัน และสรุปเป็นรายเดือน

เอกสารอ้างอิง	
1.	คู่มือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
2.	คู่มือสรุปปัญหารายวัน และรายเดือน (FAQ)

แบบฟอร์มที่ใช้	
1.	แบบฟอร์มการขอแก้ไขปัญหา
2.	แบบฟอร์มรายงานผลการแก้ไข

ผู้จัดทำ:	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ:	
ตำแหน่ง:	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ตำแหน่ง:	
วันที่จัดทำ:	19 ธันวาคม 2561	วันที่อนุมัติ:	