

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ฝ่ายยุทธศาสตร์นวัตกรรม ศักดิ์ชัย จงยิ่งเจริญยศ โทร. 627

ที่ อว 5701/3223

วันที่ 11 ตุลาคม 2564

เรื่อง โปรดพิจารณาคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เรื่อง “ขอใช้งานระบบสารสนเทศ”

เรียน ผสนช. ผ่านรอง ผสนช. ด้านยุทธศาสตร์องค์กรและ ผอ. ฝ่ายยุทธศาสตร์นวัตกรรม

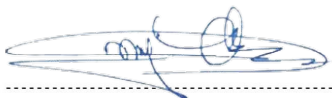
ตามที่สำนักงานได้กำหนด KPI ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่และลูกจ้างที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานด้านการขอใช้งานระบบสารสนเทศได้ ทั้งยังมีความเข้าใจในกระบวนการขอใช้งานระบบสารสนเทศ นั้น

บัดนี้ งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เรื่อง “ขอใช้งานระบบสารสนเทศ” เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยได้นำเข้าที่ประชุมคณะทำงานปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับ และขั้นตอนการทำงานของ สนช. ครั้งที่ 8/2564 เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2564 โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เรื่อง “ขอใช้งานระบบสารสนเทศ” เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติใช้ต่อไป

อนุมัติ ไม่อนุมัติ

ลงนาม



(นายพันธุ์อาจ ชัยรัตน์)

ผสนช.



(นายศักดิ์ชัย จงยิ่งเจริญยศ)

นักกลยุทธ์นวัตกรรมอาวุโส

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual / Standard Operating Procedure)

ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

เรื่อง

ขอใช้งานระบบสารสนเทศ

สารบัญ

| | หน้า |
|---------------------------------|------|
| 1. วัตถุประสงค์ | 1 |
| 2. ขอบเขต | 2 |
| 3. คำจำกัดความ | 3 |
| 4. ความรับผิดชอบ | 4 |
| 5. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ | 5 |
| 6. ขั้นตอนการปฏิบัติการ | 6 |
| 7. เอกสารอ้างอิง | 7 |
| 8. แบบฟอร์มที่ใช้ | 8 |
| 9. เอกสารบันทึก (ถ้ามี) | 9 |

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องการขอใช้งานระบบสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์ (Objectives): เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในการขอความช่วยเหลือระบบสารสนเทศและเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับปัญหาระบบสารสนเทศที่เกิดขึ้นในสำนักงาน

1.3 เป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปปรับปรุงระบบสารสนเทศ

2. ขอบเขต (Scope): เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

การใช้งานระบบภายในสำนักงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ลงระบบขอความช่วยเหลือระบบสารสนเทศ โดยเจ้าหน้าที่สามารถติดตามความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน

3. คำจำกัดความ (Definition): เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

3.1 เจ้าของเรื่อง หมายถึง ชื่อย่อภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน

3.2 ประเภทความช่วยเหลือ หมายถึง รูปแบบของปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities): เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติต่างๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

4.1 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับระบบในสำนักงาน

4.2 ผู้ใช้งานระบบ คือ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในสำนักงานและเป็นผู้ขอความช่วยเหลือระบบสารสนเทศ

5. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ (Conditions): เป็นการชี้แจงข้อกำหนด ข้อจำกัด หรือหลักเกณฑ์ของกระบวนการ

5.1 ด้านการขอความช่วยเหลือ คือ เฉพาะเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานหรือลูกจ้างที่สามารถใช้งานระบบขอความช่วยเหลือสารสนเทศ

5.2 ด้านประสิทธิภาพกระบวนการ คือ ผู้ขอความช่วยเหลือผ่านระบบสารสนเทศสามารถตรวจการดำเนินงานต่างๆซึ่งกันและกัน


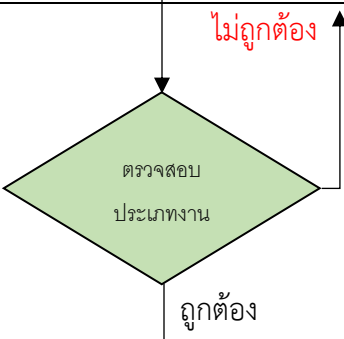
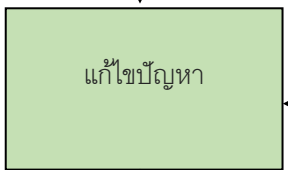
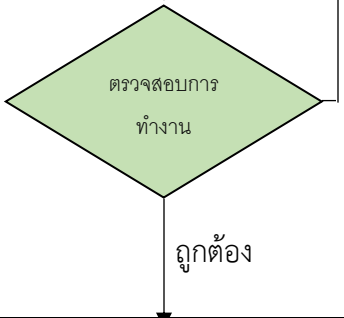
6. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure): เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด


การดำเนินงานจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ (นำสัญลักษณ์ตามด้านล่างมาใส่) | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|---|------------------------------------|--|----------------------------------|---------------------|
| 1 | | - | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ลงระบบขอความช่วยเหลือขอใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับพนักงานหรือลูกจ้าง | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง | |
| 2 | | ขึ้นอยู่กับประเภทของงาน 1-5 วัน | เจ้าหน้าที่ รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่และจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ, การจัดทำอีเมล, จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ให้พนักงานใหม่, เพิ่มผู้ใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | ข้อมูลจากลำดับที่ 1 |


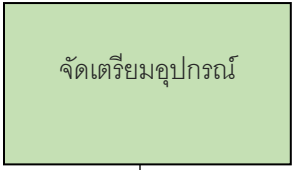
| | | | | | |
|---|--|--------|---|--------------------------------------|---------------------|
| 3 | | 1 วัน | เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ ตรวจสอบเอกสาร อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ -ไม่ถูกต้อง กลับไปตรวจสอบ ระบบอีกครั้ง | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ | ข้อมูลจากลำดับที่ 2 |
| 4 | | 5 นาที | ส่งเอกสารให้พนักงานหรือ ลูกจ้างลงนาม | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง | |
| 5 | | 5 นาที | เก็บเอกสารลงนามจาก พนักงานหรือลูกจ้างและส่ง มอบอุปกรณ์ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ | |
| 6 | | 5 นาที | สิ้นสุดการทำงาน ปิดงานใน ระบบขอความช่วยเหลือ สารสนเทศ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ | |

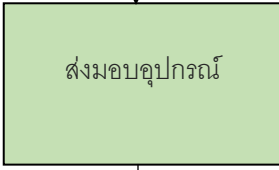

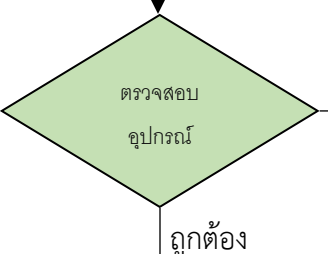
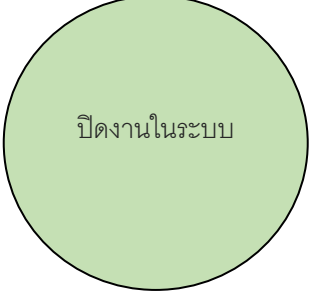
การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ (นำสัญลักษณ์ตามด้านล่างมาใส่) | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|---|--|---|----------------------------------|---------------------|
| 1 |  | - | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ลงระบบขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานแก้ไขปัญหาทั่วไป | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง | |
| 2 |  | 5 นาที | เจ้าหน้าที่ รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ และตรวจสอบประเภทงาน -ไม่ถูกต้อง กดยกเลิกงานในระบบ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| 3 |  | ขึ้นอยู่กับประเภทของปัญหา 10 นาที - 2 วัน | เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ ดำเนินการแก้ไขปัญหา | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| 4 |  | 5 - 10 นาที | ตรวจสอบการทำงานว่าถูกต้องตามระบบหรือไม่ -ไม่ถูกต้อง กลับไปแก้ไขงาน | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |

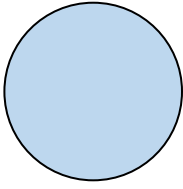
| | | | | | |
|---|---|--------|---|----------------------------------|--|
| 5 |  | 5 นาที | สิ้นสุดการทำงาน ปิดงานในระบบขอความช่วยเหลือสารสนเทศ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
|---|---|--------|---|----------------------------------|--|

การดำเนินงานจัดเตรียมอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ (นำสัญลักษณ์ตามด้านล่างมาใช้) | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|---|----------|---|----------------------------------|---------------------|
| 1 |  | - | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ลงระบบขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานยืมอุปกรณ์สำนักงาน | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง | |
| 2 |  | 30 นาที | เจ้าหน้าที่ รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ และจัดเตรียมอุปกรณ์ก่อนส่งมอบให้พนักงาน | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|----------------------------------|--|
| 3 |  | 5 นาที | ส่งมอบอุปกรณ์สำนักงานให้กับเจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| 4 |  | ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ใช้งานไม่เกิน 5 วัน | เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างส่งอุปกรณ์คืน | เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง | |
| 5 |  | 10 นาที | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศตรวจสอบอุปกรณ์หลังได้รับคืนจากเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง -ไม่ถูกต้อง ส่งคืนเจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| 6 |  | 5 นาที | สิ้นสุดการทำงาน ปิดงานในระบบขอความช่วยเหลือสารสนเทศ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | |

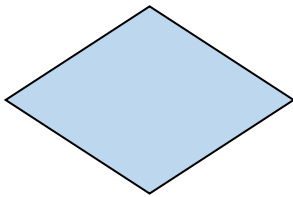
สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้อง



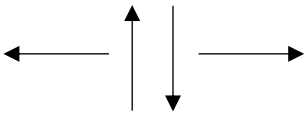
จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด



กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



การตัดสินใจ (หากมีข้อแก้ไขให้ย้อนกลับไปกระบวนการก่อนหน้า)



ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน



เจ้าหน้าที่และลูกค้า



งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. เอกสารอ้างอิง (Reference Document): เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรืออ้างอิงถึงกัน เช่น ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

1.)

2.)

3.)

8. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms): เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ

1.) แบบฟอร์มแจ้งขอความช่วยเหลือสารสนเทศ

2.)

3.)

9. เอกสารบันทึก (Records) (ถ้ามี): เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลหรือหลักฐานของการปฏิบัติงานนั้นๆ พร้อมทั้งระบุถึงผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บสถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ

| ลำดับที่ | ชื่อเอกสาร | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|----------|------------|--------------|----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |