



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

สิงหาคม 2563

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)

ปรับปรุงครั้งที่	1.0	วันที่อนุมัติใช้	
ผู้จัดทำ	แอทไวส์ คอนซัลติ้ง		
ผู้ทบทวน			
ผู้อนุมัติ			

เกี่ยวกับเอกสาร:

ผลิตโดย: Microsoft Word 2013 / Microsoft Visio 2013

ชื่อเอกสาร: EEF-WM-ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ(2563-08)

ประวัติการแก้ไข:

ปรับปรุงครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	ผู้จัดทำ	รายละเอียดการปรับปรุง
1.0		แอทไวส์ คอนซัลติ้ง	เอกสารชุดแรก

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญภาพ	ค
1. บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์.....	1
1.2 ขอบเขต.....	1
1.3 คำจำกัดความ.....	1
2. ภาพรวมการปฏิบัติงาน	2
2.1 โครงสร้างหน่วยงาน	2
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
2.3 แผนผังการทำงาน	4
[1] กระบวนการ: การร้องขอการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	4
[2] กระบวนการ: การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ	5
[3] กระบวนการ: การติดตามและปรับปรุงการให้บริการ.....	6
[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT	6
[4.1] กระบวนการย่อย: การยืมอุปกรณ์ IT.....	6
[4.2] กระบวนการย่อย: การตรวจนับอุปกรณ์ IT	7
[4.3] กระบวนการย่อย: การบำรุงรักษาอุปกรณ์ IT	8
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
[1] กระบวนการ: การร้องขอการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	9
[2] กระบวนการ: การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ	10
[3] กระบวนการ: การติดตามและปรับปรุงการให้บริการ.....	10
[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT	11
[4.1] กระบวนการย่อย: การยืมอุปกรณ์ IT.....	11
[4.2] กระบวนการย่อย: การตรวจนับอุปกรณ์ IT	11
[4.3] กระบวนการย่อย: การบำรุงรักษาอุปกรณ์ IT	12
2.5 มาตรฐานคุณภาพของงาน	13
3. ระบบสารสนเทศ	14
3.1 ระบบสารสนเทศที่ใช้	14
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	15
4.1 เอกสารอ้างอิง	15
4.2 แบบฟอร์มที่ใช้	15
4.3 การควบคุมเอกสาร	15
5. ภาคผนวก.....	16
5.1 แบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT (IT Request Form)	16

5.2 แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์	17
5.3 Change Request Form.....	18
5.4 ระบบ Web Portal	19
5.5 ระบบบันทึกข้อมูล Incident	20
5.6 แบบฟอร์มแจ้งปัญหาการบริหารโครงการ.....	24
5.7 ตารางผู้ให้บริการภายนอก (Outsource).....	26

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างหน่วยงาน	2

1. บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้ของพนักงานใหม่

1.2 ขอบเขต

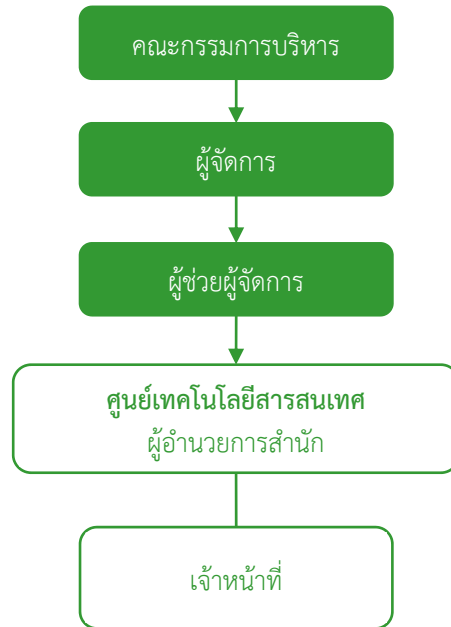
คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะอธิบายถึงความเชื่อมโยงกับสำนักต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ

1.3 คำจำกัดความ

- **กสศ.** หมายถึง กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา
- **Service Level Agreement (SLA)** หมายถึง ข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ เป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการ เป็นข้อตกลงที่ให้เป้าหมายเฉพาะเจาะจงกับแต่ละบริการ
- **Outsource** หมายถึง ผู้ให้บริการจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นบริษัทหรือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เป็นการเฉพาะ เข้ามาทำงานนั้นๆ แทนให้ทั้งหมดหรืออาจจะเป็นแค่เพียงในบางส่วน โดยมีสัญญาระหว่างกัน

2. ภาพรวมการปฏิบัติงาน

2.1 โครงสร้างหน่วยงาน



** ข้อมูล ณ ก.ค. 2563

ภาพที่ 1 โครงสร้างหน่วยงาน

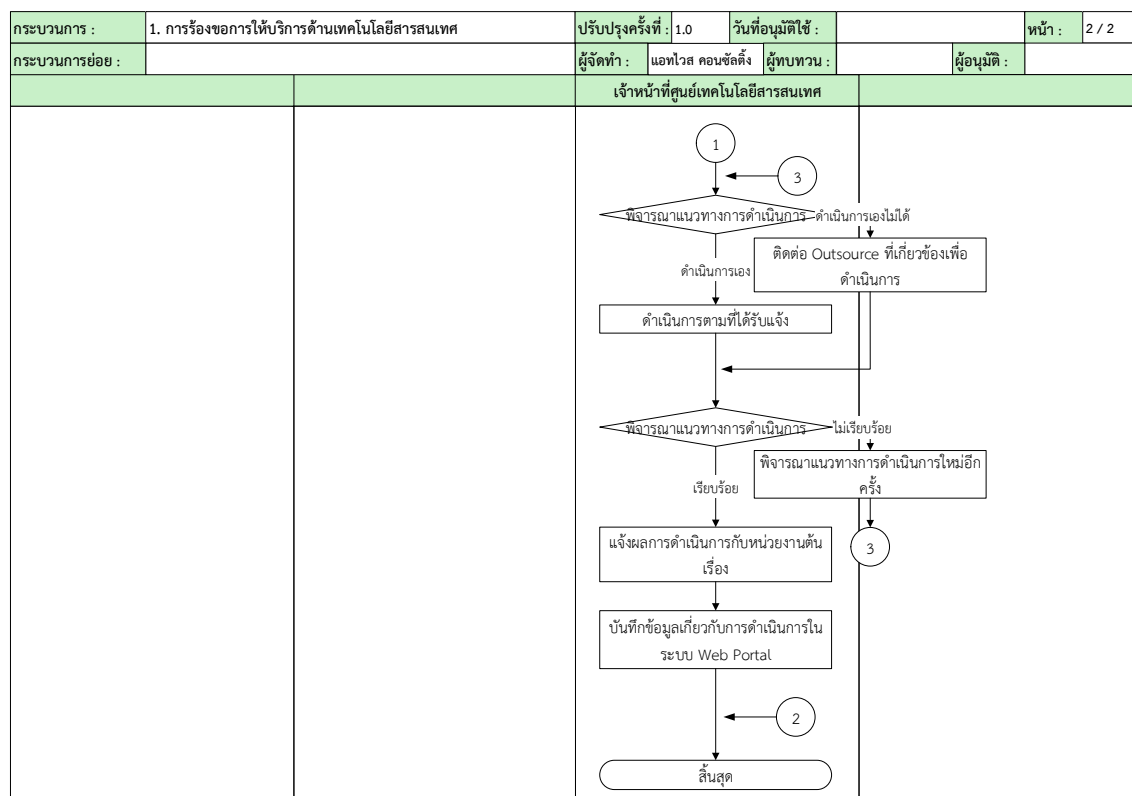
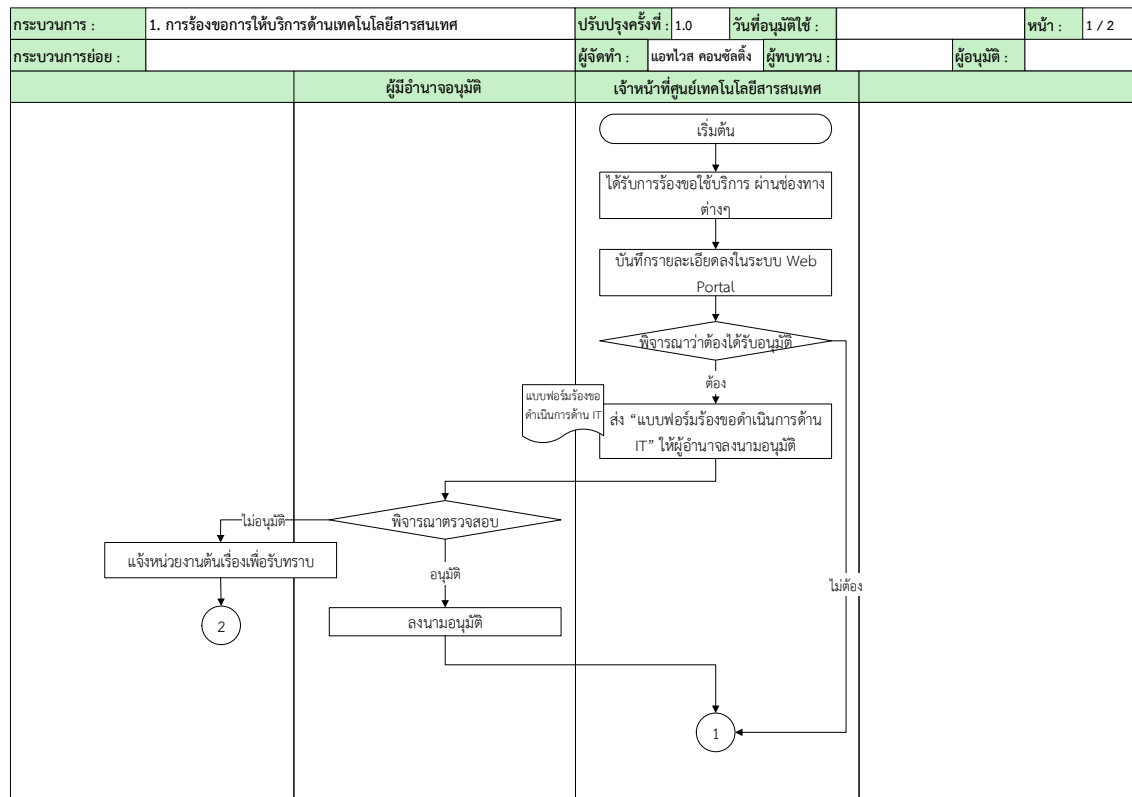
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

กระบวนการ	คณะกรรมการบริหาร	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	
				ผู้อำนวยการ	เจ้าหน้าที่
1. การร้องขอการให้บริการด้าน IT		*	*	*	*
2. การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ		*	*	*	*
3. การติดตามและปรับปรุงการให้บริการ		*	*	*	*
4. การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT					
4.1 การยืมอุปกรณ์ IT				*	*
4.2 การตรวจนับอุปกรณ์ IT				*	*
4.3 การบำรุงรักษาอุปกรณ์ IT		*	*	*	*

- คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ อนุมัติ เห็นชอบ และลงนาม
- ผู้จัดการ มีหน้าที่ อนุมัติ เห็นชอบ และลงนาม
- ผู้ช่วยผู้จัดการ มีหน้าที่ อนุมัติ เห็นชอบ และลงนาม
- ผู้อำนวยการ มีหน้าที่ อนุมัติ เห็นชอบ และลงนาม
- เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2.3 แผนผังการทำงาน

[1] กระบวนการ: การร้องขอการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

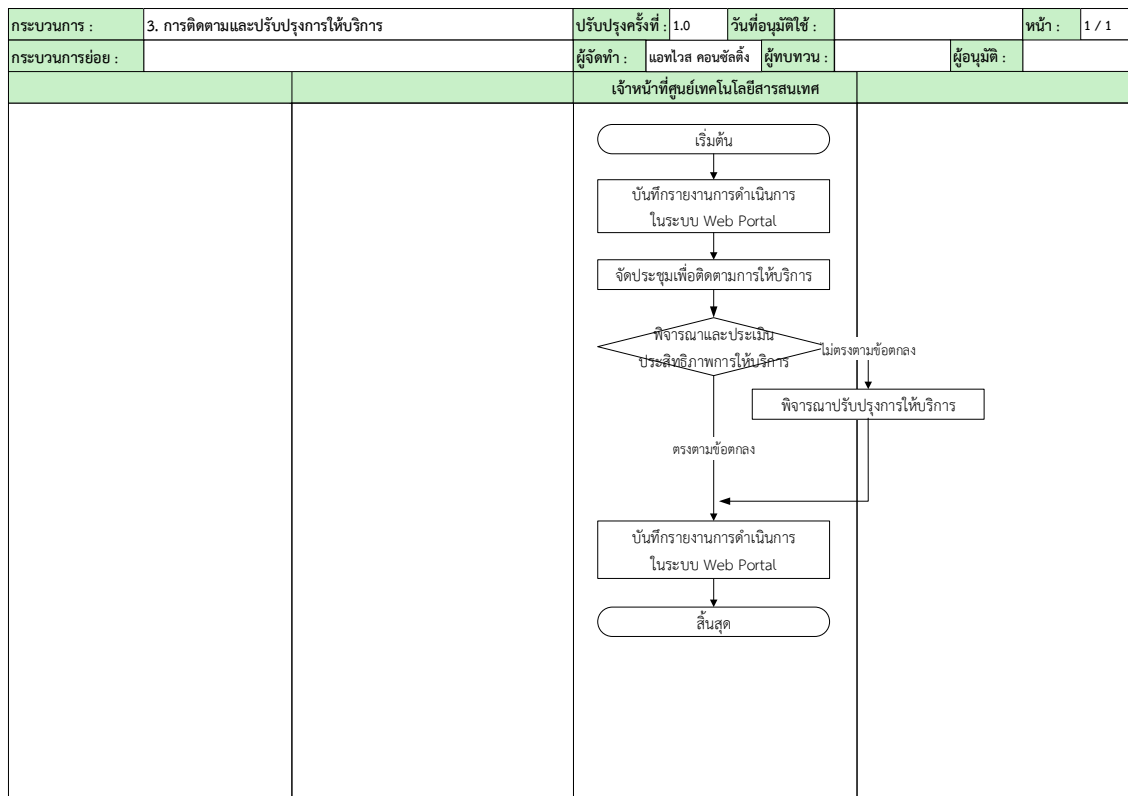


[2] กระบวนการ: การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ

กระบวนการ :	2. การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ	ปรับปรุงครั้งที่ :	1.0	วันที่อนุมัติใช้ :		หน้า :	1 / 2
กระบวนการย่อย :		ผู้จัดทำ :	แอมไวส คอนซัลติง	ผู้ทบทวน :		ผู้อนุมัติ :	
เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ							
<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Receive[ได้รับแจ้งจากหน่วยงานต้นเรื่อง] Receive --> Record[บันทึกรายละเอียดลงในระบบบันทึกข้อมูล Incident] Record --> Consider[พิจารณาดำเนินการตาม Service Level Agreement และลำดับความสำคัญของปัญหา] Consider --> Decision1{พิจารณาแนวทางการดำเนินการ-ดำเนินการเองไม่ได้} Decision1 --> DoIt[ดำเนินการเอง] DoIt --> Action[ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้ง] Action --> Decision2{พิจารณาแนวทางการดำเนินการ-ไม่เรียบร้อย} Decision2 --> Ready[เรียบร้อย] Ready --> End1((1)) Decision2 --> NotReady[พิจารณาแนวทางการดำเนินการใหม่] NotReady --> Decision1 Decision1 --> Contact[ติดต่อ Outsource ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ] Contact --> Decision2 </pre>							

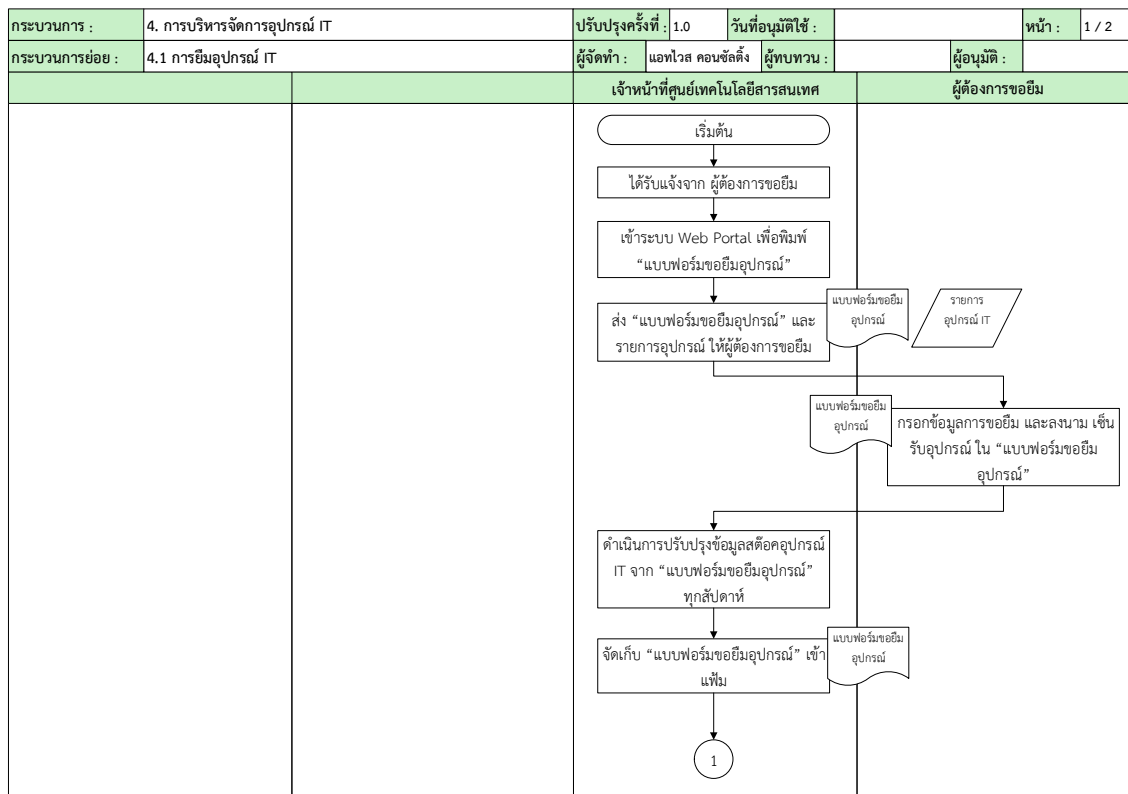
กระบวนการ :	2. การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ	ปรับปรุงครั้งที่ :	1.0	วันที่อนุมัติใช้ :		หน้า :	2 / 2
กระบวนการย่อย :		ผู้จัดทำ :	แอมไวส คอนซัลติง	ผู้ทบทวน :		ผู้อนุมัติ :	
เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ							
<pre> graph TD Start((1)) --> Notify[แจ้งผลการดำเนินการกับหน่วยงานต้นเรื่อง] Notify --> Record[บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการในระบบ Web Portal] Record --> End([สิ้นสุด]) </pre>							

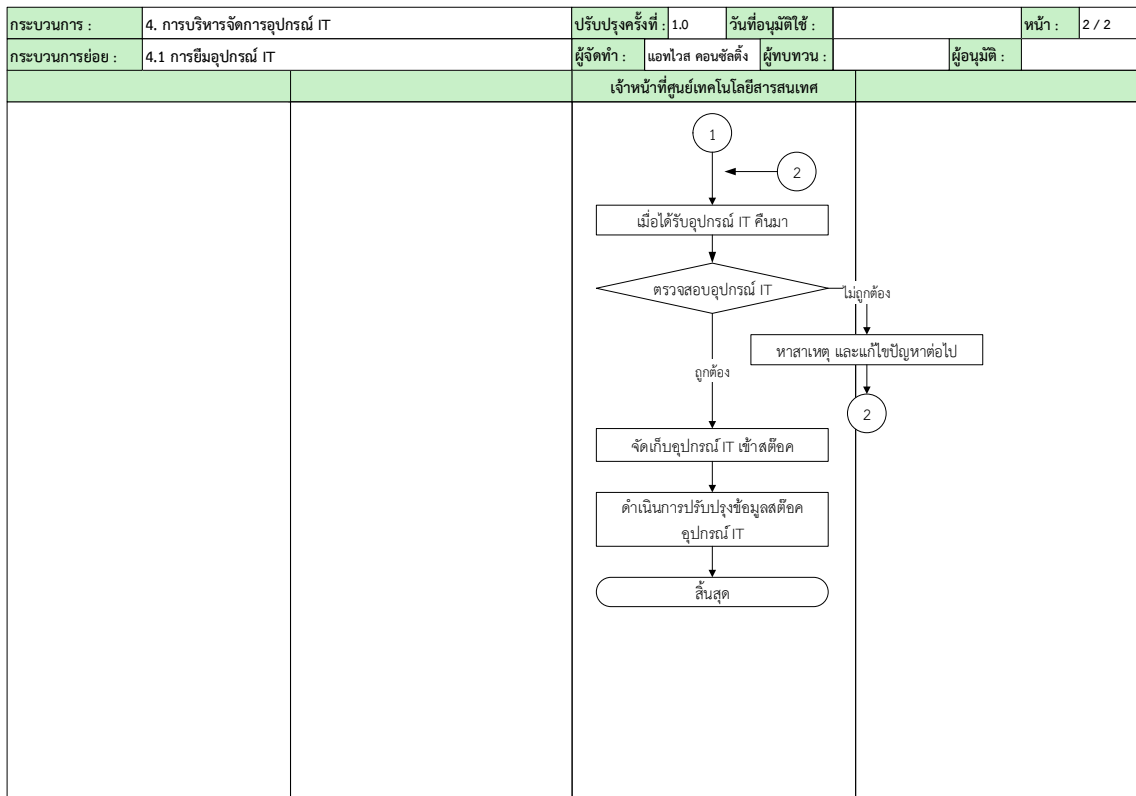
[3] กระบวนการ: การติดตามและปรับปรุงการให้บริการ



[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT

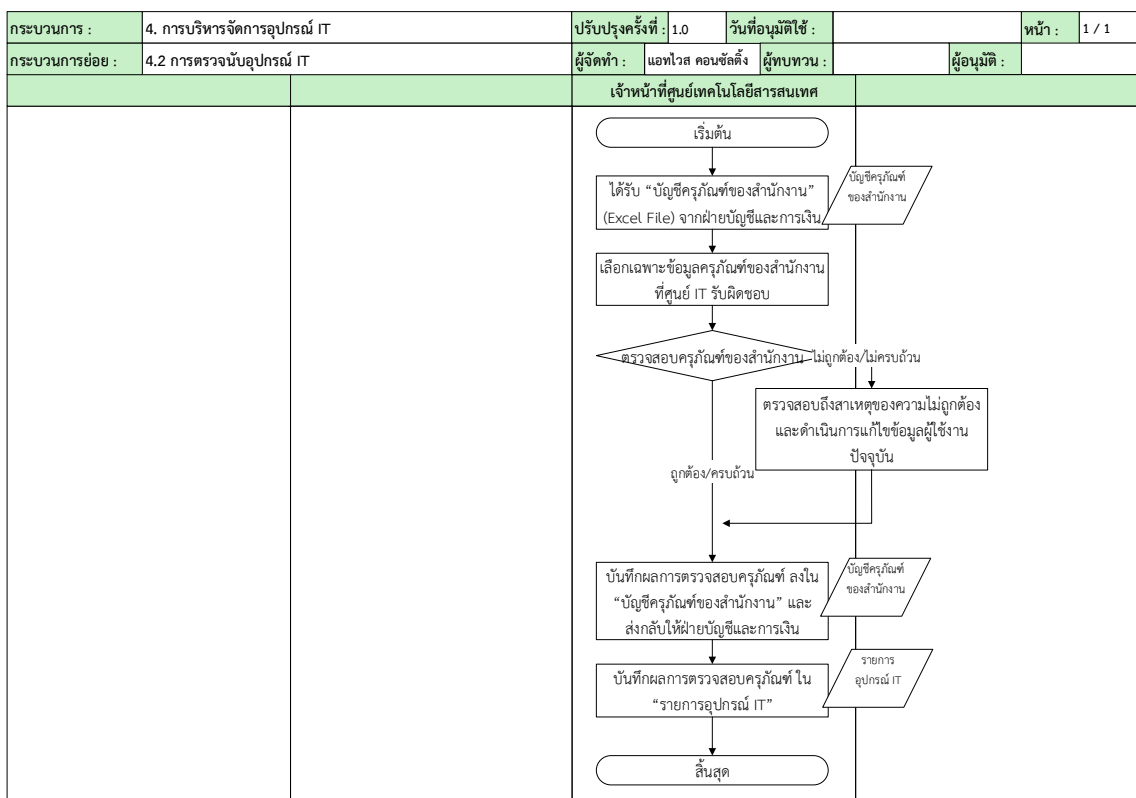
[4.1] กระบวนการย่อย: การยืมอุปกรณ์ IT





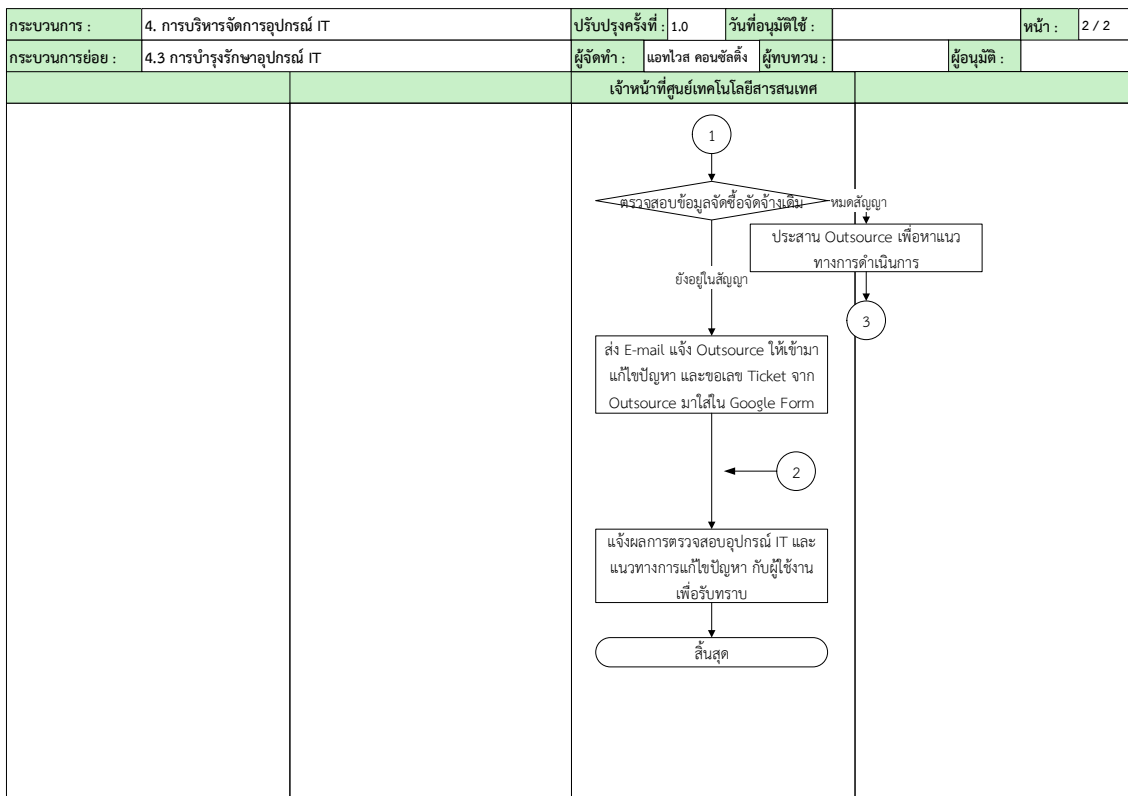
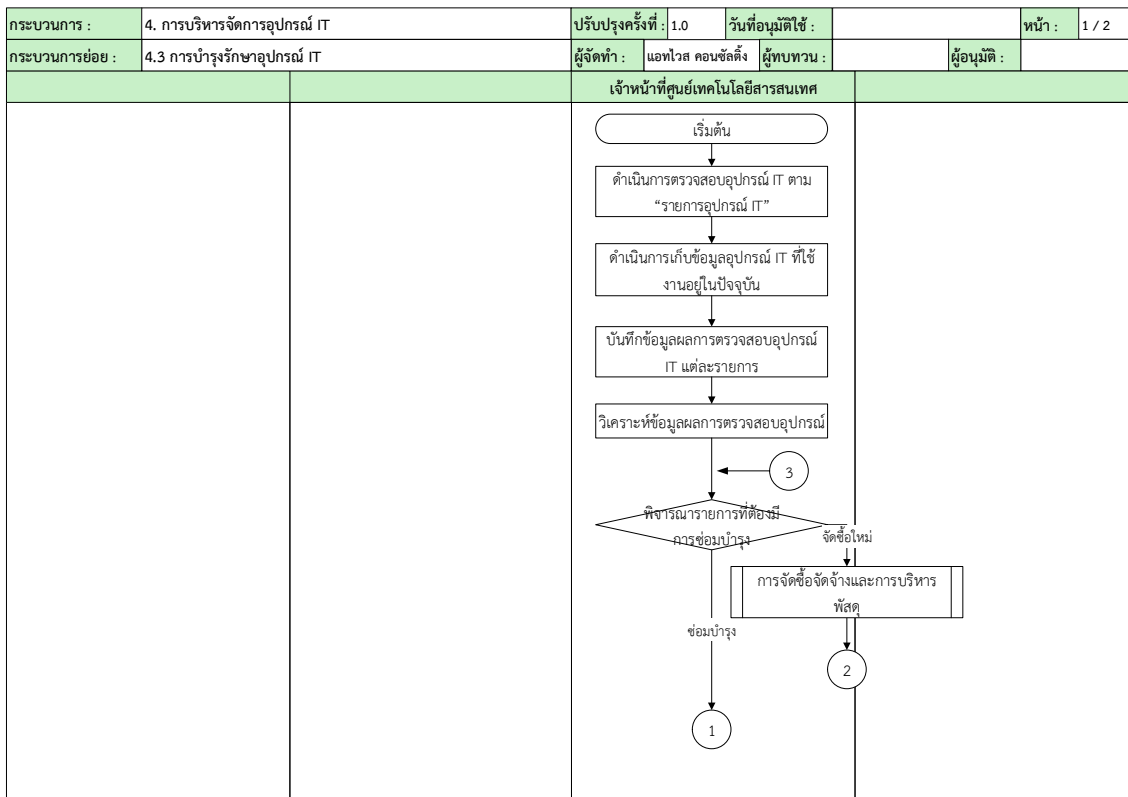
[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT

[4.2] กระบวนการย่อย: การตรวจนับอุปกรณ์ IT



[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT

[4.3] กระบวนการย่อย: การบำรุงรักษาอุปกรณ์ IT



2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

[1] กระบวนการ: การร้องขอการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ:

- Hardware: ขอซื้ออุปกรณ์ ขอติดตั้งอุปกรณ์เสริม ขอซ่อมแซมแก้ไข ขอโยกย้าย
- Software: ขอติดตั้งโปรแกรม
- Network: ขอให้ตรวจเช็ค
- E-mail: ขอ E-mail Address
- File Server: ขอใช้พื้นที่เก็บไฟล์ร่วมกัน
- Internet: ขอใช้ Internet

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการร้องขอใช้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่
 - ทางวาจา:
 - ทางโทรศัพท์:
 - ทางอีเมลล์: helpdesk@eef.or.th
 - ทางเอกสาร: แบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT (IT Request Form) (ภาคผนวก 5.1)
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกรายละเอียดลงในระบบ Web Portal
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาว่าต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือไม่
 - กรณีต้องได้รับการอนุมัติ: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่ง “แบบฟอร์มร้องขอ ดำเนินการด้าน IT” ให้ผู้อำนวยการลงนามอนุมัติ
 - กรณีอนุมัติ: ผู้มีอำนาจลงนามใน “แบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT” และส่งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการต่อไป
 - กรณีไม่อนุมัติ: แจ้งหน่วยงานต้นเรื่องเพื่อรับทราบ
 - กรณีไม่ต้องได้รับการอนุมัติ: ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาแนวทางการดำเนินการ
 - กรณีดำเนินการเองได้: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้ง
 - กรณีดำเนินการเองไม่ได้: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ติดต่อ Outsource ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ (ภาคผนวก 5.7)
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาการดำเนินการ
 - กรณีเรียบร้อย: ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
 - กรณีไม่เรียบร้อย: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาแนวทางการดำเนินการใหม่ อีกครั้ง

6. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งผลการดำเนินการกับหน่วยงานต้นเรื่อง
7. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการในระบบ Web Portal

[2] กระบวนการ: การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ

ประเภท:

- Hardware: Printer, Computer, Notebook
- Software: Wondow System, Microsoft Office, E-Office, Special Software, ระบบบัญชีการเงิน (ERP), ระบบอีเมลสำนักงาน (E-mail), ระบบบริหารโครงการ (PMS)
- Network: Cloud Server
- Internet: Link Internet
- อื่นๆ: ระบบโทรศัพท์, ระบบห้องประชุม, Active Directory, G-suite, VDO conference

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับแจ้งจากหน่วยงานต้นเรื่อง
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกรายละเอียดลงในระบบบันทึกข้อมูล Incident (ภาคผนวก 5.5)
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาดำเนินการตาม Service Level Agreement และ ลำดับความสำคัญของปัญหา
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาแนวทางการดำเนินการ
 - กรณีดำเนินการเองได้: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้ง
 - กรณีดำเนินการเองไม่ได้: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ติดต่อ Outsource ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ (ภาคผนวก 5.7)
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาการดำเนินการ
 - กรณีเรียบร้อย: ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
 - กรณีไม่เรียบร้อย: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาแนวทางการดำเนินการใหม่ อีกครั้ง
6. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งผลการดำเนินการกับหน่วยงานต้นเรื่อง
7. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการในระบบ Web Portal

[3] กระบวนการ: การติดตามและปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกรายงานการดำเนินการ ในระบบ Web Portal
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดประชุมเพื่อติดตามการให้บริการ เพื่อพิจารณาและประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการ

- กรณีตรงตามข้อตกลง: ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
- กรณีไม่ตรงตามข้อตกลง: พิจารณาปรับปรุงการให้บริการ

การจัดประชุม:

- ทุกวันพฤหัสบดี ช่วงบ่าย เพื่อตรวจสอบงานค้าง และปรึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ
- ทุกวันอังคาร เพื่ออัปเดตข้อมูลการทำงานให้ผู้บริหารรับทราบ

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกรายงานการดำเนินการ ในระบบ Web Portal

[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT

[4.1] กระบวนการย่อย: การยืมอุปกรณ์ IT

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับแจ้งจาก ผู้ต้องการขอยืม
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าระบบ Web Portal เพื่อพิมพ์ “แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์” (ภาคผนวก 5.2)
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่ง “แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์” และรายการอุปกรณ์ ให้ผู้ต้องการขอยืม กรอกข้อมูลการขอยืม และลงนาม เซ็นรับอุปกรณ์ ใน “แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์”

Link รายการอุปกรณ์ IT:

- <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IleGCPCvpinaptYjLU-hjylimrV5LeantrYPaZsZug/edit?usp=sharing>

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสต็อกอุปกรณ์ IT จาก “แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์” ทุกสัปดาห์
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเก็บ “แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์” เข้าแฟ้ม
6. เมื่อได้รับอุปกรณ์ IT คืนจากผู้ยืมอุปกรณ์: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ IT ว่า ได้รับคืน ตรงกับอุปกรณ์ IT ที่ยืมไป หรือไม่
 - กรณีได้รับอุปกรณ์ถูกต้อง: ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
 - กรณีได้รับอุปกรณ์ไม่ถูกต้อง: ดำเนินการหาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาต่อไป
7. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเก็บอุปกรณ์ IT เข้าสต็อก
8. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสต็อกอุปกรณ์ IT

[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT

[4.2] กระบวนการย่อย: การตรวจนับอุปกรณ์ IT

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับ “บัญชีครุภัณฑ์ของสำนักงาน” (Excel File) จากฝ่ายบัญชีและการเงิน

หมายเหตุ:

- ได้รับข้อมูล ช่วงเดือนกรกฎาคม ของทุกปี
- ตรวจสอบอุปกรณ์ ช่วงเดือนกันยายน ของทุกปี

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เลือกเฉพาะข้อมูลครุภัณฑ์ของสำนักงาน ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบ ตามหมายเลขกำกับ เช่น คอมพิวเตอร์ เลขลงท้ายคือ 305
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบครุภัณฑ์ของสำนักงาน ว่าอยู่ครบถ้วน และอยู่กับผู้ใช้งานคนเดิมหรือไม่
 - กรณีถูกต้อง/ครบถ้วน: ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
 - กรณีไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน: เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตรวจสอบถึงสาเหตุของความไม่ถูกต้อง และดำเนินการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานปัจจุบัน
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกผลการตรวจสอบครุภัณฑ์ ลงใน “บัญชีครุภัณฑ์ของสำนักงาน” และส่งกลับให้ฝ่ายบัญชีและการเงิน
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกผลการตรวจสอบครุภัณฑ์ ใน “รายการอุปกรณ์ IT”

[4] กระบวนการ: การบริหารจัดการอุปกรณ์ IT

[4.3] กระบวนการย่อย: การบำรุงรักษาอุปกรณ์ IT

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ IT ตาม “รายการอุปกรณ์ IT”

หมายเหตุ:

- ดำเนินการในเดือน มิถุนายน และ เดือนธันวาคม ของทุกปี

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการเก็บข้อมูลอุปกรณ์ IT ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันว่ามีสภาพเสื่อมสภาพ หรือ ต้องได้รับการซ่อมบำรุงหรือไม่
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกข้อมูลผลการตรวจสอบอุปกรณ์ IT แต่ละรายการ
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูลผลการตรวจสอบอุปกรณ์ IT
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณารายการที่ต้องมีการซ่อมบำรุง เพื่อหาแนวทางการซ่อมบำรุง
 - กรณีต้องจัดซื้อใหม่: เข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
 - กรณีต้องซ่อมบำรุง: ตรวจสอบข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างเดิม เพื่อติดต่อ Outsource ให้เข้ามาดำเนินการแก้ไข
 - กรณียังอยู่ในสัญญา: ดำเนินส่ง E-mail แจ้ง Outsource ให้เข้ามาแก้ไขปัญหา และขอเลข Ticket จาก Outsource มาใส่ใน Google Form
 - กรณีหมดสัญญา: ประสาน Outsource เพื่อหาแนวทางการดำเนินการ

6. เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งผลการตรวจสอบอุปกรณ์ IT และแนวทางการแก้ไขปัญหา
กับผู้ใช้งาน เพื่อรับทราบ

2.5 มาตรฐานคุณภาพของงาน

N/A

3. ระบบสารสนเทศ

3.1 ระบบสารสนเทศที่ใช้

ชื่อระบบ	รายละเอียด	การเข้าใช้งาน
ระบบ E-Budget	ระบบงบประมาณ	https://ebudget.eef.or.th/
ระบบ PMS (Project Management System)	ระบบบริหารจัดการโครงการ 1) สร้างข้อเสนอโครงการ 2) ติดตามความก้าวหน้าโครงการ 3) ปิดโครงการ/ยุติโครงการ เงินทรองจ่าย 1) ยืมเงินทรองจ่าย 2) คืนเงินทรองจ่าย	https://pms.eef.or.th/
ระบบ ERP	ระบบบัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ	
ระบบ Web Portal		
ระบบบันทึกข้อมูล Incident		

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 เอกสารอ้างอิง

ชื่อเอกสาร	รายละเอียด
ประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา เรื่อง การกำหนดขอบเขตภารกิจและหน้าที่ของส่วนงานต่างๆ	ประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา เรื่อง การกำหนดขอบเขตภารกิจและหน้าที่ของส่วนงานต่างๆ ของสำนักงานกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (ประกาศ ณ วันที่ 29 พ.ค. 2563)
ตารางผู้ให้บริการภายนอก (Outsource)	ข้อมูลช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการภายนอก (Outsource)

4.2 แบบฟอร์มที่ใช้

ชื่อแบบฟอร์ม	รายละเอียด
IT Request Form	แบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT (IT Request Form)
แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์	แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์
Change Request Form	Change Request Form

4.3 การควบคุมเอกสาร

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บรักษา

5. ภาคผนวก

5.1 แบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT (IT Request Form)

แบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT (IT Request Form)				IRF NO.....			
วัตถุประสงค์							
<input type="checkbox"/> ขอชื่ออุปกรณ์	<input type="checkbox"/> ขอติดตั้งโปรแกรม	<input type="checkbox"/> ขอ E-Mail Address	<input type="checkbox"/> ขอโยกย้าย	<input type="checkbox"/> ขอติดตั้งอุปกรณ์เสริม			
<input type="checkbox"/> ขอให้ตรวจเช็ค	<input type="checkbox"/> ขอซ่อมแซมแม่ข่าย	<input type="checkbox"/> ขอใช้ Internet	<input type="checkbox"/> อื่นๆ				
รายละเอียดการร้องขอ							
เหตุผล วัตถุประสงค์ หรือ ความจำเป็น							
มาตรฐาน หรือ Spec ที่ต้องการ							
การลงนามโดยสำนักที่ร้องขอ							
ชื่อผู้ร้องขอ : ตำแหน่งงาน : หน่วยงาน :							
วันที่ร้องขอ : วันที่ต้องการ :							
ผู้อำนวยการสำนัก : <input type="checkbox"/> อนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่อนุมัติ							
รายละเอียดเพิ่มเติม :							
ลายเซ็นผู้อำนวยการสำนัก (/ /)							
การลงนามโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ							
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ : <input type="checkbox"/> อนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่อนุมัติ							
รายละเอียดเพิ่มเติม :							
ลายเซ็นผู้พิจารณา (ISMA/ISMR) (/ /)							
สถานะการดำเนินการ							
ลายเซ็นผู้ดำเนินการ (/ /)							
Process Flow							
ผู้ร้องขอ -> ผู้บังคับบัญชา -> หน่วยงาน IT (กรณีที่ไม้อนุมัติ ให้ทำการชี้แจงให้ผู้ร้องขอทราบทุกครั้ง)							
FO-IT-001-00 24-Jun-20							

5.2 แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์



แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์

Link รายการอุปกรณ์IT : <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IleGPCvpwinaptYjLU-hjylimrV5LeantrYPaZsZug/edit?usp=sharing>

รายละเอียดอุปกรณ์ที่ต้องการยืม

Type	Model & S/N(เจ้าหน้าที่ IT กรอก)	วัตถุประสงค์ในการขอยืมอุปกรณ์

ผู้ยืมอุปกรณ์

ลงชื่อ _____

(.....)

วันที่ ____/____/____

ระยะเวลาขอยืมอุปกรณ์ _____

ผู้รับคืน


ลงชื่อ _____

(.....)

วันที่ ____/____/____

วันที่รับคืน _____

5.3 Change Request Form



Change Request Form

Change Description			
Change Request No.:		Project:	
Request By:		Receive Date:	
Signature:		Request Date:	
Position		Target Completion	
Department / location		Telephone:	
Change Type	<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Standard	<input type="checkbox"/> Emergency
Description of the Change:			
Impact / Risk of Change:			
Reason for the Change:			
New Procedure Required	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	Change of Existing procedure	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
Procedures Name:			
Adjustment to the Request:			
			Accept by Requestor:
Recommendation			
Review By Section Head		Approve Change:	
		<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	
Name			
Signature			
Date:			

Internal Use Only

5.4 ระบบ Web Portal

Link ระบบต่างๆ		
แบบฟอร์ม ใบล้งงานรับส่งเอกสาร (messenger)	ใบล้งปัญหาคอมพิวเตอร์ สำนักงาน	ระบบ E-budgeting
แบบฟอร์มขอเบิกอุปกรณ์ เครื่องเขียนสำนักงาน	ใบล้งปัญหาการบริหารโครงการ	ระบบบริหารโครงการ&ระบบยื่นเงินทดรองจ่าย
แบบฟอร์มเบิกจ่ายเงินต่างๆ	ใบล้งซ่อม(อาคารสถานที่)	ระบบ HR (Humatrix)
แบบฟอร์มจัดประชุมภายนอกสำนักงาน	กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ	ระบบสารบรรณ
แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์ IT	แบบฟอร์มร้องขอดำเนินการด้าน IT	แบบฟอร์ม Change Request

5.5 ระบบบันทึกข้อมูล Incident

กรุณาตอบแบบสอบถามการให้บริการด้าน IT Helpdesk หลังจากได้รับบริการที่ลิงนี้
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeb5ghKm45ot6BIXauAvP8bNcYoZ8pK9kYu4Syg5EFOXvmVcg/viewform>

ใบแจ้งมีเหตุคอมพิวเตอร์ สำนักงาน

สำหรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โปรดติดต่อเราที่ 065-9691364 Email : helpdesk@eef.or.th

ชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google จะได้รับการบันทึกเมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้ หากคุณไม่ใช่ helpdesk@eef.or.th โปรด[สลับบัญชี](#)

*จำเป็น

ที่อยู่อีเมล *

อีเมลของคุณ

Incident case number

คำตอบของคุณ

ชื่อ *

คำตอบของคุณ

รายละเอียดเหตุการณ์ (Case Detail) *

คำตอบของคุณ

ไฟล์รูปแนบ (ถ้ามี)

ขนาดของไฟล์ไม่เกิน 10 MB

 เพิ่มไฟล์

สถานที่ *

Office Zone A

Office Zone B

วันที่พบเหตุการณ์

วันที่



ประเภท *

Printer

Link Internet

Network

Hardware

Microsoft office (Word Excel PowerPoint)

E-office

Cloud Server

Special Software

ระบบบัญชีการเงิน(ERP)

ระบบอีเมลสำนักงาน(E-mail)

ระบบบริหารโครงการ(PMS)

ระบบโทรศัพท์

Active Directory

G-suite(Drive ,Sheet ,Doc ,Forms ,etc)

VDO conference

Window System

อื่นๆ: _____

Service level agreement

เลือก

Service level agreement

เลือก

Critical

High

Medium

Low&Service Request

Security Incident

Change Request

User Request

User Error

ความสำคัญ

1 ติดต่อกลับทันที | 2 ติดต่อกลับภายใน 60 นาที | 3 ติดต่อกลับภายใน 180 นาที | 4 ติดต่อกลับภายใน 360 นาที | 5 ติดต่อกลับวันถัดไป

1

2

3

4

5

สูงมาก

ต่ำมาก

อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ในการแก้ไขปัญหา

เลือก

เวลาในการเริ่มดำเนินการ

วันที่

เวลา

dd/mm/yyyy



:

รายละเอียดการแก้ปัญหา

คำตอบของคุณ

เวลาในการปิดเคส

วันที่ เวลา
dd/mm/yyyy ☞ : _ : _

Status

เลือก ▼

ผู้ดำเนินการ

เลือก ▼

ผู้ดำเนินการ

เลือก

ทีม Ais

น้องมิน

ALL


ห้ามส

างขึ้นภายใน Equitable Education Fund (EEF) รายงานการละเมิด

Google ฟอรัม

5.6 แบบฟอร์มแจ้งปัญหาระบบบริหารโครงการ

PROJECT MANAGEMENT 1.7.4



ระบบบริหารจัดการโครงการ

แบบฟอร์มแจ้งปัญหาระบบบริหารโครงการ

สำหรับกรณีฉุกเฉิน โปรดติดต่อเราที่ 0882811925 คุณแจค

ชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google จะได้รับการบันทึกเมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้ หากคุณไม่ใช่ helpdesk@eef.or.th โปรด [สลับบัญชี](#)

*จำเป็น

ที่อยู่อีเมล *

อีเมลของคุณ _____

ประเภทปัญหาที่พบ *

- ขั้นตอนลงทะเบียนโครงการ
- ขั้นตอนสมัครโครงการ
- ขั้นตอนทำสัญญาโครงการ
- ขั้นตอนตรวจรับโครงการ
- ขั้นตอนเบิกจ่ายโครงการ
- ระบบยืมเงินทดรองจ่าย
- ระบบโครงการบริหารจัดการโดยเจ้าหน้าที่ (โครงการเผาห้วย)
- Report Excel
- อื่นๆ: _____

รายละเอียดปัญหาที่พบ *

คำตอบของคุณ _____

รายละเอียดเพิ่มเติมอื่นๆ

คำตอบของคุณ

รูปภาพปัญหาหรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

[📎](#) เพิ่มไฟล์

ลำดับความสำคัญ *

	1	2	3	4	5	
สูงมาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ต่ำมาก

วันครบกำหนดที่ต้องการให้แก้ไข *

วันที่

dd/mm/yyyy

5.7 ตารางผู้ให้บริการภายนอก (Outsource)

Subject	Company	Telephone	E-mail	Contact	Remark
ระบบ Link Internet	AIS	1740	service@ais.co.th สำเนา eef-project@csloxinfo.net, supports@chunbk.com		
ระบบ Cloud Service	CSloxinfo	02-263-7117 ต่อ 5, 02-079-5555	service@csloxinfo.com สำเนา eef-project@csloxinfo.net, cc@csloxinfo.net, supports@chunbk.com		
ระบบ Network	CSloxinfo	081-7020-270	service@csl.co.th sunchai@csloxinfo.net	คุณเอก Sunchai	
Sage300		02-968-8929, 08-6032-0849 02-968-8927		คุณหนุ่ม คุณพี่ผู้หญิง	
Google / Gopomelo		02-030-0082 090-990-978-2	support@gopomelo.com, phanchita@gopomelo.com	คุณป๊อบ	
Website PMS		08-828-11925	rojjanasakt56@email.nu.ac.th	คุณแจ็ก	
E-office		086-590-0905, 088-293-8039		ออฟ	
AX Dynamic		0876690777 0851400342		คุณกั้ง Interfact คุณพิมพ์ฝ้าย หลังบ้าน	
Dev gopomelo ระบบสารบรรณ		093-137-1314		ชুমพล	
Panda Antivirus & System Management		02-030-1990, 02-645-2301			
Lenovo	บริษัทเอกราช	02-104 0791 081-696-4116	nattakan@ek-karaj.co.th	คุณเอี่ยม	
Server AX		06-2601-5996, 089-738-6327	kasem@csloxinfo.net	ก๊ี้ Kasem	
ระบบโทรศัพท์	AIS	081-702-1746		คุณก้อย	
Printer (ใหญ่)	Fuji xerox	02-660-8400			Fuji xerox 5575
เครื่องสแกนนิ้ว		02-8034300		K'Kunakorn	