



คู่มือปฏิบัติงานหลัก

เรื่อง

Service Level Agreement (SLA) การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

จัดทำโดย

นางณัฐธยาน์ หนูหลง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

คู่มือปฏิบัติงานหลัก

เรื่อง

Service Level Agreement (SLA) การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

จัดทำโดย

นางณัฐธยาน์ หนูหลง

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ตรวจสอบการจัดทำ ครั้งที่ 1

.....


(นางวริษฐา ตันติพงศ์)

หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

วันที่ 11 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2569

คำนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาการใช้งานด้านเทคนิค จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการให้บริการซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานที่ชัดเจน

ผู้จัดทำตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาและใช้งานคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานทุกท่าน จึงได้จัดทำ "คู่มือการปฏิบัติงานหลัก เรื่อง Service Level Agreement (SLA) การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา" เล่มนี้ขึ้น

คู่มือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา ได้รับทราบถึงกระบวนการให้บริการ ช่องทางการแจ้งปัญหา ระดับความเร่งด่วนของปัญหา รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ และช่วยให้การบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินการกิจของคณะให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยต่อไป

ณัฐธยาน์ หนูหลง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ.....	(5)
ส่วนที่ 1 บริบทมหาวิทยาลัย.....	1
ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	1
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ.....	3
อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย.....	5
ตราสัญลักษณ์	6
สีประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	6
ดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	7
ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	7
โครงสร้างหน่วยงาน	9
ประวัติคณะครุศาสตร์	10
โครงสร้างหน่วยงาน	12
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	16
ส่วนที่ 2 Service Level Agreement (SLA) การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ คณะ	
ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	19
วัตถุประสงค์.....	19
คำจำกัดความ.....	19
โครงสร้างการให้บริการ (Service Structure) ของคณะครุศาสตร์.....	20
ช่องทางการแจ้งปัญหา (Service Request Channels).....	22
ระดับความรุนแรงของปัญหา (Incident Severity Level).....	23
ตารางข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	25
แผนภาพกระบวนการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (Main SLA Process).....	28
แผนภาพการรับแจ้งซ่อมและแก้ไขปัญหา.....	29
แผนภาพการติดตามและประเมินผล SLA	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ (User Requirement Analysis) ...	31
ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตการให้บริการ (Service Scope).....	33
ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Priority Level)	36
ขั้นตอนที่ 4 การรับแจ้งปัญหา (Service Request).....	42
ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา (Troubleshooting).....	44
ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการแก้ไขปัญหา (Service Operation).....	47
ขั้นตอนที่ 7 การทดสอบการทำงานของระบบ	52
ขั้นตอนที่ 8 การรายงานผลการให้บริการ	57
ขั้นตอนที่ 9 การปิดงานบริการ (Service Closing).....	59
ขั้นตอนที่ 10 การติดตามและประเมินผล SLA.....	62

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนคณาจารย์จำแนกตามหลักสูตร วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่ง ทางวิชาการ.....	15
2 ตารางข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับ คอมพิวเตอร์บุคลากร.....	26
3 ตารางลำดับความสำคัญของความต้องการ.....	33
4 ตารางระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Priority Level).....	38
5 กำหนดระดับความเร่งด่วนและระยะเวลา SLA ในการแก้ไขปัญหา.....	40
6 ตารางแนวทางการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting Table).....	50
7 ตาราง Mapping “ปัญหา → รายการทดสอบระบบ”.....	53
8 ตาราง Acceptance Test (ผู้ใช้รับรองผลการซ่อม).....	55

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	6
2	สีประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	6
3	ดอกปาริฉัตร.....	7
4	ต้นไม้สารภีทะเล.....	7
5	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	9
6	โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	9
7	โครงสร้างการบริหารคณะครุศาสตร์.....	12
8	โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานในสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์.....	13
9	อัตรากำลังตามโครงสร้าง.....	14
10	แสดงแบบฟอร์มแจ้งซ่อม.....	41
11	แสดงแบบฟอร์มแจ้งซ่อม.....	43
12	แสดงแบบบันทึกการวิเคราะห์ปัญหา.....	46
13	แสดงแบบบันทึกการซ่อมบำรุง.....	49
14	แสดงแบบบันทึกผลการทดสอบระบบ.....	56
15	แสดงแบบรายงานผลการให้บริการ.....	58
16	แสดงแบบรับรองการปิดงานบริการ.....	60
17	แสดงระบบการประเมินความพึงพอใจและประเมิน SLA คณะครุศาสตร์.....	63

ส่วนที่ 1

บริบทมหาวิทยาลัย

ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งของภาคใต้ และเป็นสถาบันที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องตลอดมา ตั้งแต่ยังมีฐานะเป็นเพียงโรงเรียนฝึกหัดครูมณฑล จนกระทั่งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ดังเช่นปัจจุบัน

ประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2462 เมื่อกรมการมณฑลนครศรีธรรมราชซึ่งขณะนั้นอยู่ที่จังหวัดสงขลา และกรมการจังหวัดสงขลาได้คิดผลิตครูมณฑลขึ้นเพื่อให้ไปทำหน้าที่สอนในระดับประถมศึกษาจึงได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูมณฑลขึ้น โดยให้เรียนร่วมกับโรงเรียนประจำมณฑลนครศรีธรรมราช (คือโรงเรียนมหาวิชาวชิราวุธซึ่งขณะนั้นตั้งอยู่ที่บริเวณโรงเรียนวิเชียรชมในปัจจุบัน) รับนักเรียนจบชั้นประถมศึกษา (ประถมปีที่ 3) เข้าเรียนตามหลักสูตร ป.4, ป.5 และ ป.6 โดยเพิ่มวิชาครูเป็นพิเศษ ผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าวเรียกว่า ครูประกาศนียบัตรมณฑล

ในปี พ.ศ. 2464 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประถมศึกษา กรมการมณฑลจึงได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูประจำมณฑลขึ้นโดยเฉพาะเมื่อ พ.ศ. 2468 ตั้งที่ตำบลท่าชะมวง อำเภอกำแพงเพชร (ปัจจุบันคืออำเภอรัตนภูมิ) จังหวัดสงขลา เรียกว่า โรงเรียนฝึกหัดครูมณฑล (ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของวิทยาลัยเกษตรกรรม และเทคโนโลยีสงขลา) โดยรับนักเรียนที่จบ ม.3 หรือครูที่ทางอำเภอและจังหวัดต่าง ๆ ส่งมาเรียน กำหนด 2 ปี สำเร็จแล้วจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพรูมณฑล (ป.)

ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ให้เลิกการแบ่งเขตการปกครองเป็นมณฑล โรงเรียนฝึกหัดครูประจำมณฑลนครศรีธรรมราชที่ท่าชะมวง จึงได้เปลี่ยนเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัด เมื่อปี พ.ศ. 2477 โดยรับนักเรียนที่เรียน ป.6 หรือ ม.2 (ตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2475) เข้าเรียนมีกำหนด 2 ปี ต่อมาในปี พ.ศ. 2482 จึงได้เปลี่ยนมาเป็นรับนักเรียน ม.3 เข้าเรียน มีกำหนด 2 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้ประกาศนียบัตรจังหวัด (ว.)

นอกจากนี้โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดยังรับนักเรียนที่เตรียมไว้เพื่อบรรจุเป็นครูประจำบาล ซึ่งทางจังหวัดต่าง ๆ ได้คัดเลือกนักเรียนที่จบ ป.4 จากตำบลทุรกันดารในจังหวัดนั้น ๆ มาเข้าเรียน มีกำหนด 3 ปี เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้ประโยคครูประจำบาล (ป.บ.) และกลับไปเป็นครูในตำบลที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่

ปี พ.ศ. 2482 โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดสงขลาได้ย้ายจากท่าชะมวงมาเรียนที่ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ และในปี พ.ศ. 2490 เปลี่ยนฐานะจากโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูมณฑล และมีการปรับปรุงหลักสูตรใหม่ โดยรับนักเรียนที่จบชั้นมัธยมปีที่ 6 หรือประโยคประกาศนียบัตรครูมณฑล (ว.) เข้าเรียนต่ออีก 1 ปี สำเร็จแล้วจะได้รับประกาศนียบัตรครูมณฑล (ป.)

ต่อมาใน พ.ศ. 2498 ได้เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา โดยรับนักเรียนที่จบ ม.6 เข้าเรียน 2 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) และโรงเรียนฝึกหัดครูมณฑลสงขลา ก็เปลี่ยนเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูสงขลา จนกระทั่งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2499 จึงได้ย้ายมา

ตั้งอยู่ ณ บริเวณบ้านเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อันเป็นสถานที่ตั้งในปัจจุบัน และได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูสงขลา เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2504 อีกทั้งได้ขยายชั้นเรียนจนถึงระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง (ป.กศ.สูง) ในปีเดียวกันนั่นเอง

ครั้นเมื่อถึงปี พ.ศ. 2518 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ทำให้วิทยาลัยครูสงขลาเปิดสอนถึงระดับปริญญาตรีในสาขาครุศาสตร์ โดยรับนักศึกษาที่เรียนจบ ป.กศ.สูง หรือครูประจำการที่ได้รับวุฒิ พ.ม. เข้าศึกษาต่อ 2 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับวุฒิศาครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) และในปี พ.ศ. 2522 ได้เปิดโครงการอบรมครูประจำการและบุคลากรทางการศึกษา (อ.ค.ป.) ในระดับ ป.กศ. ชั้นสูง และระดับปริญญาตรี (ค.บ.) หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2524 ก็ได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว กับหลักสูตรการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ โดยเรียกโครงการนี้ว่า วิทยาลัยชุมชนสงขลา

ต่อมาในปี พ.ศ. 2527 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2527 ให้วิทยาลัยครูทำหน้าที่ผลิตครูและเปิดสอนวิชาชีพตามความต้องการและความจำเป็นของท้องถิ่น วิทยาลัยครูสงขลา จึงได้ผลิตครูระดับปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต และบัณฑิตหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพอื่น ๆ ตามความต้องการและความจำเป็นของท้องถิ่นตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา และในปี พ.ศ. 2529 ได้เปิดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ในระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรีสาขาครุศาสตร์ ซึ่งต่อมาได้ขยายไปสู่สาขาอื่น ๆ คือ ศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ พระราชทานนาม “ราชภัฏ” แทนชื่อวิทยาลัยครูทั่วประเทศ ทำให้วิทยาลัยครูสงขลา เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันราชภัฏสงขลา” ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา สถาบันราชภัฏสงขลาได้มีความเจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับ จนสามารถเปิดสอนถึงระดับบัณฑิตศึกษาได้ในปี พ.ศ. 2544 และเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547 จึงได้รับการยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา”

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา วิทยาเขตจังหวัดสตูล

จังหวัดสตูลเป็นจังหวัดที่มีความต้องการทางด้านการศึกษาของเยาวชนจำนวนมาก โดยเฉพาะในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมีแนวโน้มที่นักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาค่อนข้างสูง ทั้งนี้ สถิติที่ผ่านมานักเรียนที่จบการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษากว่าร้อยละ 60 ในขณะที่จังหวัดสตูลนั้น ยังไม่มีสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งหากได้มีการสนับสนุนให้จัดตั้งสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา จังหวัดสตูลนั้นก็จะเป็นการยกระดับมาตรฐานการศึกษาของเยาวชน และสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนตามยุทธศาสตร์จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่จะส่งผลให้เกิดความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลมีแผนนโยบายในการส่งเสริมการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัดสตูลที่ต้องการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและเป้าประสงค์ที่ต้องการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวและพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ

สตูลได้รับการพัฒนาโครงสร้างทางเศรษฐกิจให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษตามยุทธศาสตร์จังหวัดชายแดนใต้และเป็นประตูสู่เวทีอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อรองรับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ จึงควรมีสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพอย่างแท้จริง ทำให้มีโครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สงขลา วิทยาเขตสตูล ด้วยการผลักดันของทุกภาคส่วนในจังหวัดสตูลและประชาชนในพื้นที่ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้ดำเนินโครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา วิทยาเขตสตูล โดยได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2552 เพื่อรองรับการพัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์จังหวัดชายแดนใต้ โดยประสานงบประมาณการดำเนินงานจากทุกภาคส่วนทั้งในระดับชาติและระดับจังหวัด ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้ดำเนินการเพื่อขอถอนสถานภาพและดำเนินการเพื่อขอใช้พื้นที่ตามหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ฉบับที่ 4036/2515 (ทุ่งใหญ่สาธารณประโยชน์) ได้เนื้อที่ 346 ไร่ 93 ตารางวา ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีปฏิบัติการถอนสภาพการขึ้นทะเบียนและการจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินของรัฐ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2551 ณ พื้นที่สาธารณประโยชน์ทุ่งใหญ่สารภี ตำบลละงู อำเภอละงู จังหวัดสตูล

ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา วิทยาเขตสตูล จึงได้ตั้งเจตนารมณ์ที่แน่วแน่และพันธะสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชนในท้องถิ่น เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จะขยายโอกาสทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยการพัฒนาลักสูตรเปิดสาขาที่ตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในจังหวัดชายแดนใต้ ที่เป็นประโยชน์กับท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาประเทศชาติอย่างยั่งยืนสืบต่อไป (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/history>)

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ

ปรัชญา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา : สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยชั้นนำเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. วิจัยและสร้างนวัตกรรม บริการวิชาการ และถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
2. ผลิต พัฒนาคู และบุคลากรทางการศึกษาให้มี คุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐานวิชาชีพครู
3. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ผลิตบัณฑิตและพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ
4. อนุรักษ์ สืบสาน ส่งเสริม สร้างสรรค์ เผยแพร่และทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น
5. พัฒนาระบบบริหารจัดการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อเข้าสู่สากล

เป้าหมายหลัก (Goal Strategies)

1. ผลิตและพัฒนากำลังคนเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
2. วิจัยเพื่อสร้างสมรรถนะความรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็งเศรษฐกิจชายแดนภาคใต้
3. บริการวิชาการ ถ่ายทอดเทคโนโลยี น้อมนำพระบรมราโชบายและแนวพระราชดำริ เสริมสร้างความเข้มแข็งเศรษฐกิจชายแดนใต้
4. ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. องค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผลิตครูและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ มีความเข้มแข็งในวิชาชีพครู และเป็นผู้นำในการปฏิรูปการศึกษา
2. เพื่อผลิตบัณฑิตและพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณธรรมและจริยธรรม และมีขีดความสามารถที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ
3. เพื่อส่งสมรรถนะความรู้จากการวิจัยและเชื่อมศาสตร์สู่สากลให้เกิดเป็นแหล่งเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
4. เพื่อบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีจากฐานการวิจัยตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน
5. เพื่อส่งเสริม สืบสาน สร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ เพื่อให้เกิดความสำนึก ความภูมิใจ รักและผูกพันในท้องถิ่นและประเทศชาติ
6. เพื่อส่งเสริมและสืบสานพระบรมราโชบายและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
7. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินการกิจได้อย่างมีคุณภาพ

ปณิธาน

ปัญญาญาณของท้องถิ่น	พลังแผ่นดินแห่งสยาม
สนองพระราชปิตุคาม	งดงามอย่างยั่งยืน

ค่านิยมองค์กร

- S = Skill ทักษะด้านเทคโนโลยี การใช้ชีวิต วิชาชีพและภาษา
- K = Knowledge ความรู้ตามศาสตร์ที่เชี่ยวชาญและทันสมัย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์
- R = Responsibility ความรับผิดชอบต่อตนเอง องค์กรและสังคม
- U = Unity ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสามัคคี ความเคารพ รู้จักหน้าที่ของตนเอง

คติพจน์

ปัญญา นราน รตน - ปัญญาเป็นดวงแก้วของนรชน

สี ตรา และคติพจน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาจึงเน้นว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาทุกคนพึงแสวงหาวิชาความรู้เพื่อพัฒนาตนและ สังคม มีปัญญา วิจาร์ณญาณ กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง ดึงมาด้วยความบริสุทธิ์ใจ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาท้องถิ่น
2. การผลิตและพัฒนาครู
3. การยกระดับคุณภาพทางการศึกษา
4. การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/vision>)

อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย

“เป็นคนดี มีทักษะชีวิต มีจิตสาธารณะ”

นิยาม “เป็นคนดี” เป็นผู้ที่คิดดี พูดดี และทำดี หมายถึง คิด พูด และทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ตน และสิ่งที่เป็นประโยชน์ท่าน

นิยาม “มีทักษะชีวิต” มีความชำนาญ มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ปัญญาและเหตุผลในการดำเนินชีวิต ผ่านกระบวนการฝึกทักษะการคิด ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการตระหนักรู้ในตน ทักษะการเข้าใจผู้อื่น ทักษะการจัดการกับอารมณ์ และทักษะการจัดการกับความเครียด

นิยาม “มีจิตสาธารณะ” จิตที่คิดสร้างสรรค์ เป็นกุศล และมุ่งทำกรรมดีที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความตั้งใจดีและเจตนาดี

คิดสร้างสรรค์ คือ คิดในทางที่ดี ไม่ทำลายบุคคล สังคม วัฒนธรรม ประเทศชาติและสิ่งแวดล้อม
กรรมดี คือ การกระทำ และคำพูดที่มาจากความคิดที่ดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/identity>)

ตราสัญลักษณ์

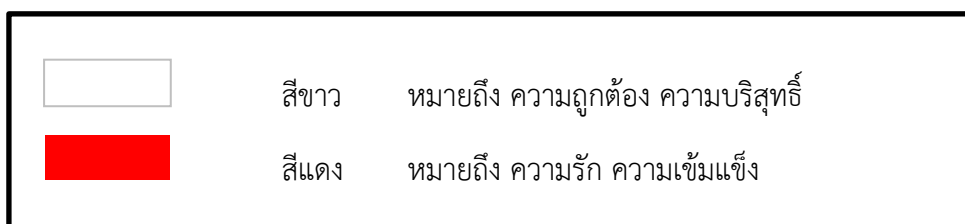


ภาพ 1 ตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ที่มา: (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/symncol>)

สีประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สีประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา คือ “สีขาว-สีแดง” สีขาว หมายถึง ความถูกต้อง ความบริสุทธิ์ สีแดง หมายถึง ความรัก ความเข้มแข็ง ดังแสดงในภาพ 2 ซึ่งเมื่อรวมความหมายของทั้ง 2 สี โดยรวมแล้วมีความหมายว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาทุกคนต้องกล้าคิดทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งมั่นด้วยความบริสุทธิ์ใจ



ภาพ 2 สีประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ที่มา: (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/symncol>)

ดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



ภาพ 3 ดอกปาริฉัตร

ที่มา: (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/flower>)

ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



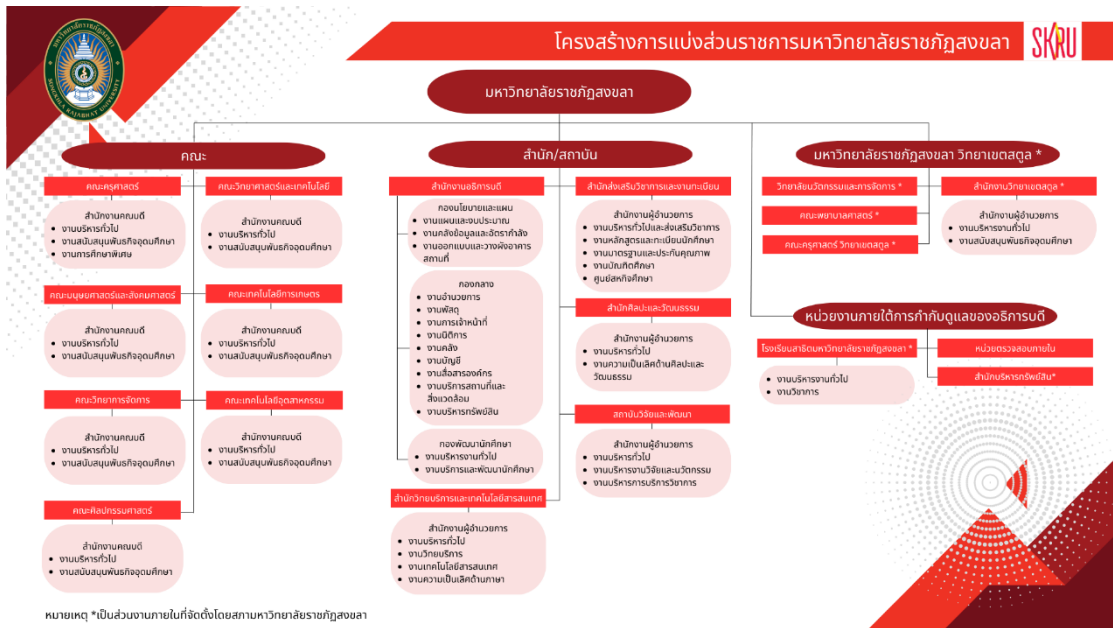
ภาพ 4 ต้นไม้สารภีทะเล

ที่มา: (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/tree>)

ชื่อทั่วไป	สารภีทะเล
ชื่อวิทยาศาสตร์	<i>Calophyllum inophyllum</i> L.
วงศ์	GUTTIFERAE
ชื่ออื่น	กระทิง ทิง เหนวกาน สารภีแนน กากะทิง สารภีทะเล
ถิ่นกำเนิด	ชายทะเล

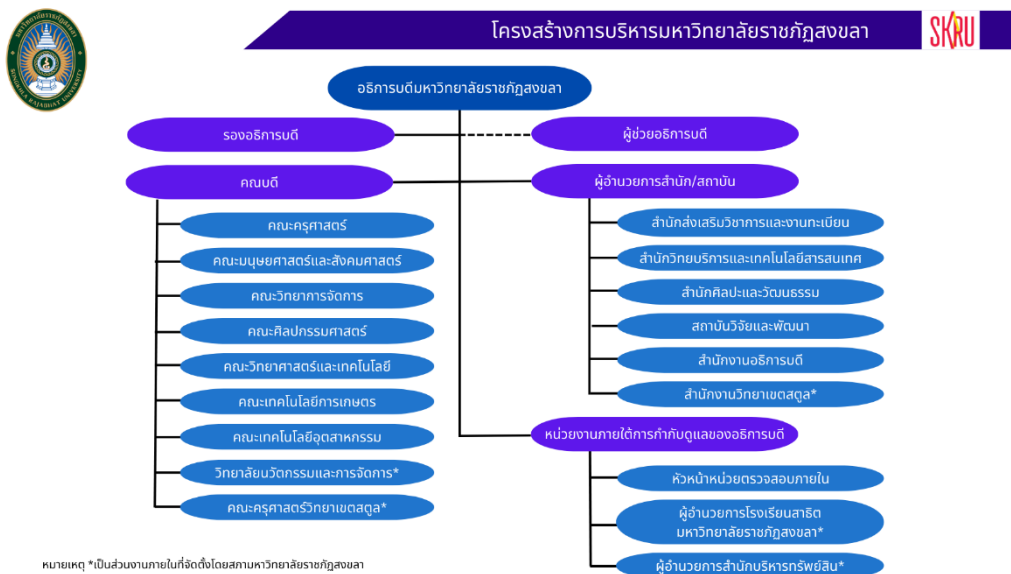
ประเภท	ไม้ยืนต้น
รูป ร่างลักษณะ	ไม้ ต้น สูง 5 - 12 เมตร เรือนยอดเป็นพุ่ม ทึบ เปลือกสีน้ำตาลเทาไม้ต้น สูง 5 - 12 เมตร เรือนยอดเป็นพุ่ม ทึบ เปลือกสีน้ำตาลเทา
	ใบ เดี่ยวเรียงตามซ้ามสลับตั้งฉาก แผ่นใบรูปไข่กลับ กว้าง 4.5-8 เซนติเมตร ยาว 8-5 เซนติเมตร ปลายมนหรือเว้าเล็กน้อย โคนสอบเส้น ใบขีด ขนานกัน
	ดอก สีขาวกลิ่นหอม ออกเป็นช่อ ตามง่ามใบใกล้ปลายกิ่ง ออกดอกช่วงเดือน ตุลาคม - ธันวาคม
	ผล กลมเส้นผ่าศูนย์กลาง 2-2.5 เซนติเมตร ปลายผลเป็นติ่งแหลม เมื่อสุก จะมีสีเหลือง
ขยายพันธุ์	ขยายพันธุ์โดยการเพาะเมล็ด
สภาพที่เหมาะสม	สภาพดินร่วนปนทรายหรือดินทราย ความชุ่มชื้นปานกลาง ขึ้นตามชายทะเล และปลูกได้ทั่วไป
ประโยชน์	ไม้ใช้ก่อสร้าง เครื่องตกแต่งบ้าน ดอก ปรุงเป็นยาหอมบำรุงหัวใจ น้ำมันสกัด จากเมล็ด ใช้ทาแก้ปวดข้อ ทำเครื่องสำอาง ปลูกเป็นไม้ประดับ

โครงสร้างหน่วยงาน



ภาพ 5 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ที่มา: (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/structure>)



ภาพ 6 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ที่มา: (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา:เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <https://www.skru.ac.th/th/about/structure>)

ประวัติคณะครุศาสตร์

คณะครุศาสตร์มีพัฒนาการควบคู่กับการพัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ดังนี้
พ.ศ. 2462 มีฐานะเป็นหมวดวิชาการศึกษาของโรงเรียนฝึกหัดครูมูลทลนครศรีธรรมราช (ตั้งอยู่ ณ จังหวัดสงขลา)

พ.ศ. 2482 เปลี่ยนเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัด (ว.) และได้ย้ายมาเรียนที่ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2490 และได้เปลี่ยนฐานะจากโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู

พ.ศ. 2499 โรงเรียนฝึกหัดครูมูลสงขลาได้ย้ายมาอยู่ที่หมู่ที่ 4 ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในวันที่ 1 มิถุนายน 2499

พ.ศ. 2504 ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูสงขลา เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2504 ขยายชั้นเรียนในระดับ ป.กศ.สูง และรวมกิจการโรงเรียนสตรีฝึกหัดครูเข้ามาไว้ด้วยกัน ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2510

พ.ศ. 2518 ยกฐานะเป็นคณะวิชาครุศาสตร์ หน่วยงานระดับคณะวิชาของวิทยาลัยครูสงขลา จัดการศึกษาถึงระดับปริญญาตรี

พ.ศ. 2538 ยกเลิกคำว่า "คณะวิชา" เป็น "คณะ" และเปลี่ยนผู้บริหารคณะ จาก "หัวหน้าคณะวิชา" เป็น "คณบดี" เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2538

พ.ศ. 2547 เป็นคณะครุศาสตร์ หน่วยงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ปัจจุบันคณะครุศาสตร์มีภารกิจหลัก คือ ผลิตบัณฑิต พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา วิจัยทางการศึกษา บริการวิชาการแก่สังคม และสืบสานศิลปะและวัฒนธรรมไทย

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่ใช้เป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษา ได้แก่ บ้านสาธิตเด็กปฐมวัย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และสถาบันพัฒนาการศึกษาพิเศษ

ปรัชญา (Philosophy)

เสริมสร้างปัญญาและจริยธรรม นำพัฒนาวิชาชีพ

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสถาบันชั้นนำระดับประเทศ ที่มีความเป็นเลิศในการผลิต พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

พันธกิจ (Mission)

ด้วยความร่วมมือของเครือข่ายทางการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน คณะครุศาสตร์จึงได้กำหนดพันธกิจ 4 ข้อดังนี้

1. ผลิตและพัฒนาวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น
3. ส่งเสริมและพัฒนาการวิจัยทางการศึกษา

4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ปณิธาน

คณะครุศาสตร์มุ่งมั่นในการผลิตบัณฑิต พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

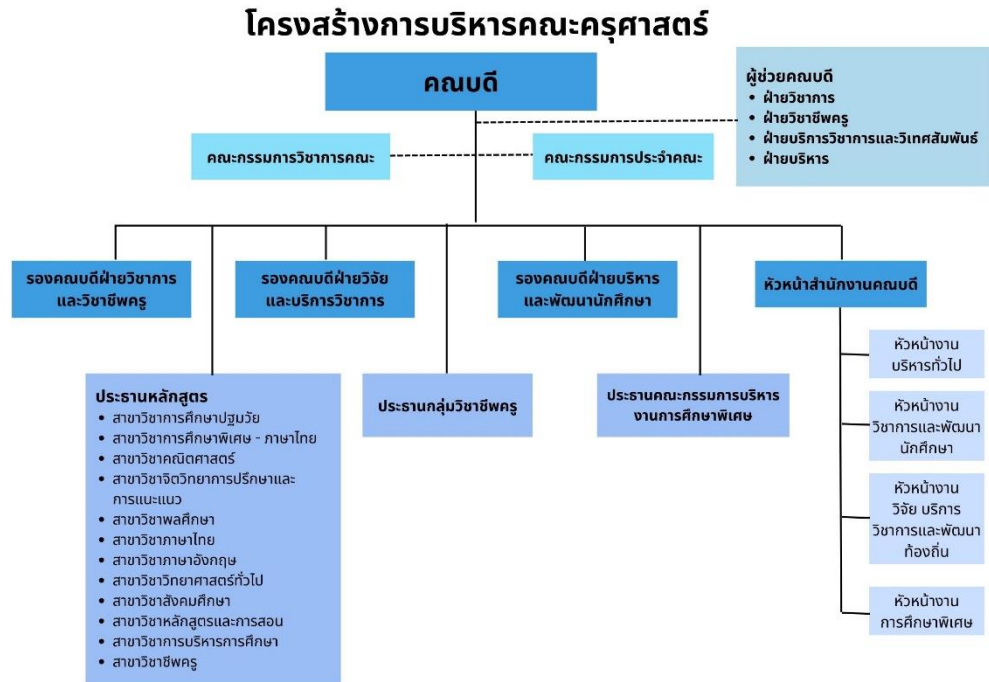
อัตลักษณ์บัณฑิตครุศาสตร์

อัตลักษณ์ของบัณฑิตครุศาสตร์ คือ เป็นคนดี มีทักษะชีวิต มีจิตสาธารณะ

คุณลักษณะบัณฑิตครุศาสตร์

คุณลักษณะของบัณฑิตคณะครุศาสตร์ คือ รอบรู้ จัดการเรียนรู้ดี มีคุณธรรมและจรรยาบรรณ มุ่งมั่นพัฒนา (คณะครุศาสตร์: เข้าถึง 1 มีนาคม 2569 จาก <http://edu.skru.ac.th/history.php>)

โครงสร้างคณะครุศาสตร์

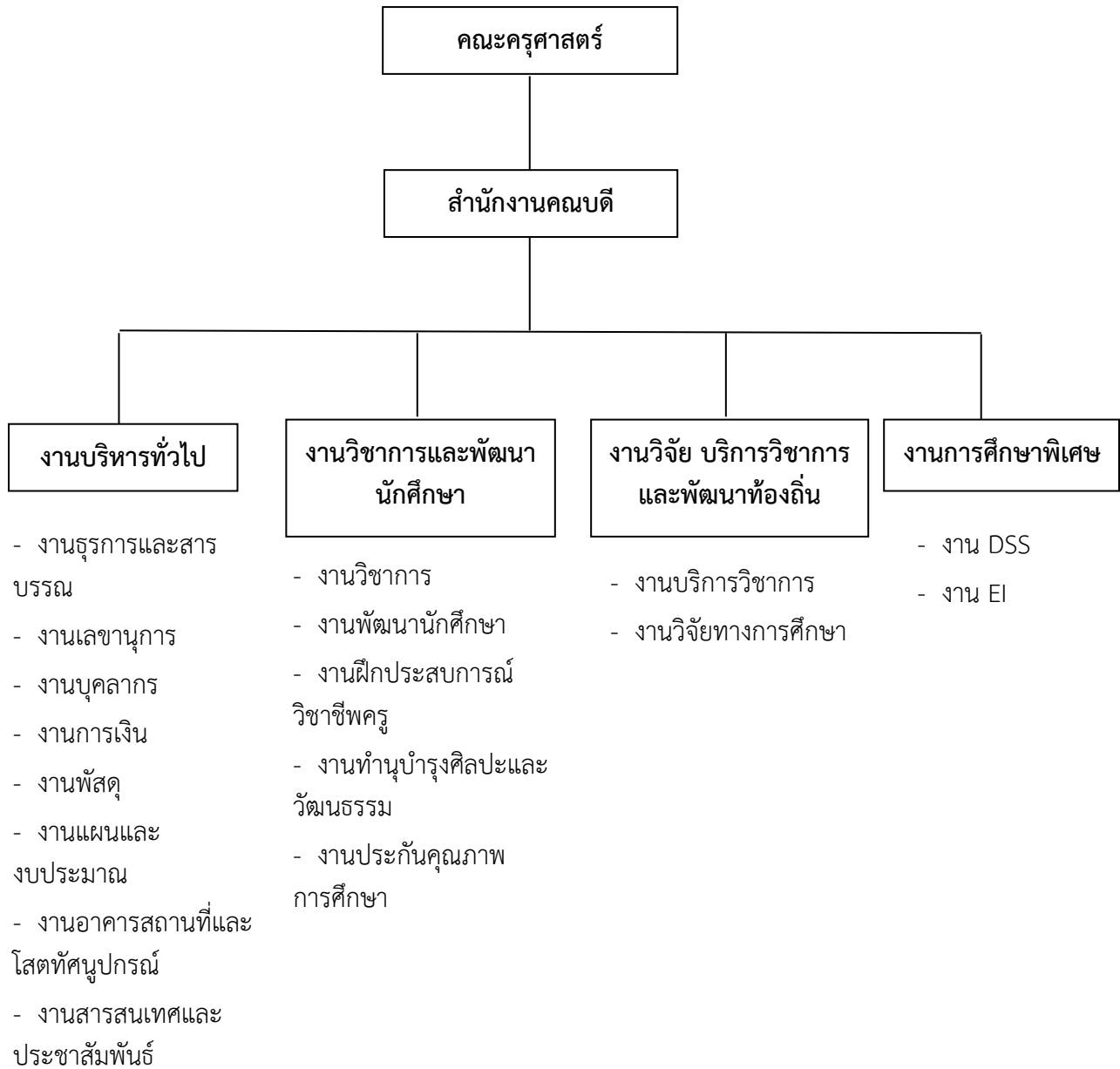


ภาพ 7 โครงสร้างการบริหารคณะครุศาสตร์

ข้อมูล ณ 5 มีนาคม 2569

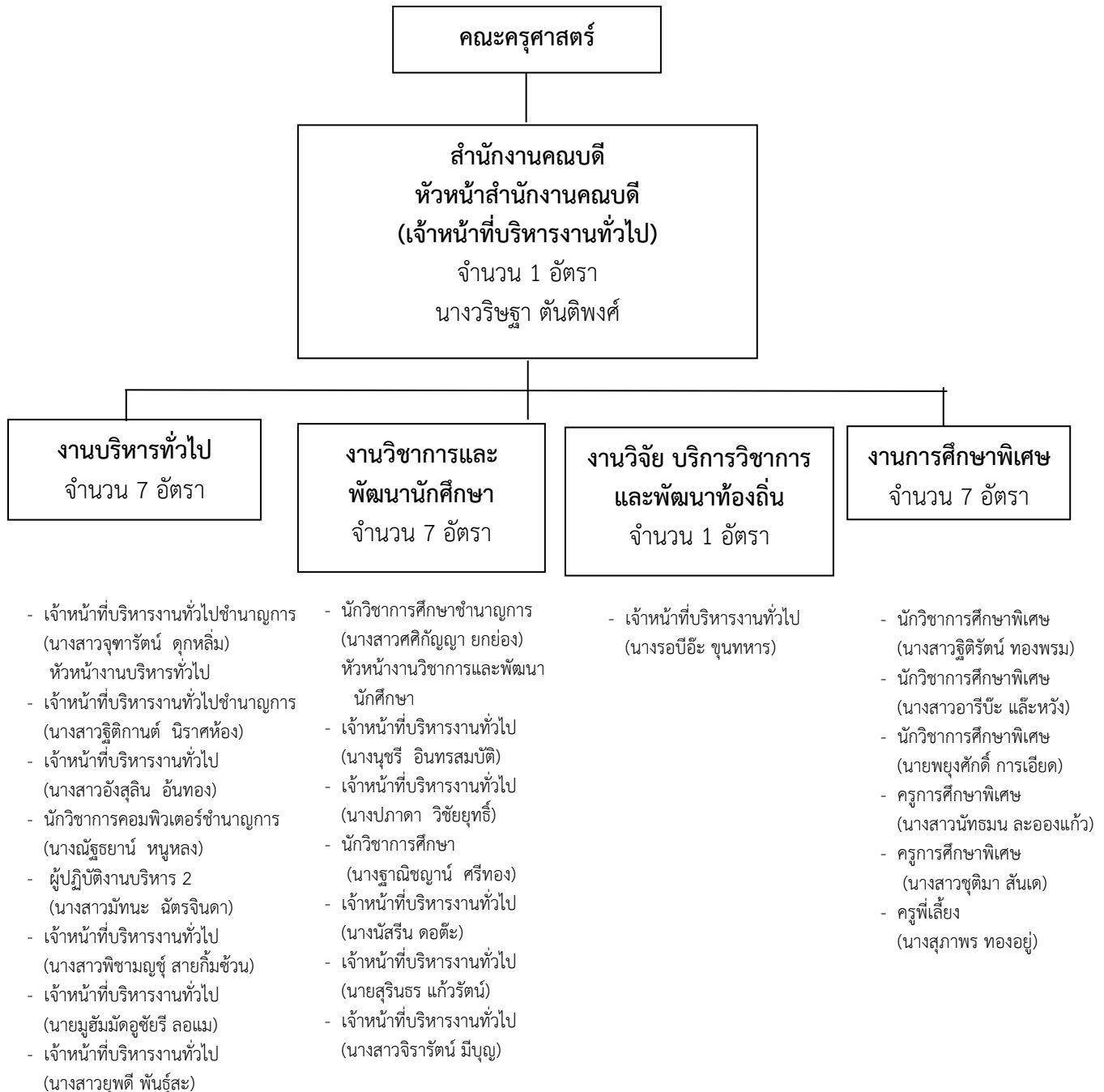
ที่มา: งานประกันคุณภาพการศึกษาคณะครุศาสตร์

โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานในสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์



ภาพ 8 โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานในสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

อัตรากำลังตามโครงสร้าง



ภาพ 9 อัตรากำลังตามโครงสร้าง

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่จ้างเหมา จำนวน 5 อัตรา

- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปดูแลหลักสูตรระดับบัณฑิต (นางสาวไอชญาณ์ แสงสี) (นางสาวสิริยากร ป้องกันภัย)
- เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการยกระดับคุณภาพการศึกษาโรงเรียนขนาดเล็ก (นางสาววรจิรดา เหล่าธารทรัพย์)
- เจ้าหน้าที่ประจำโครงการยกระดับคุณภาพการศึกษาโรงเรียนขนาดเล็ก (นางสาวอันดามัน สัจจาพันธ์)
- เจ้าหน้าที่ประจำโครงการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นโดยใช้สมรรถนะเป็นฐาน (นางสาวสุดารัตน์ จันทคาม)

ตาราง 1 จำนวนคณาจารย์จำแนกตามสาขาวิชา วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งทางวิชาการ

สาขาวิชา	วุฒิการศึกษา				ตำแหน่งทางวิชาการ			รวม
	ตรี	โท	เอก	กำลังศึกษา เอก	อาจารย์	ผศ.	รศ.	
1. สาขาวิชาภาษาไทย	-	2	1		2	1	-	3
2. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	-	1	2	-	3	-	-	3
3. สาขาวิชาสังคมศึกษา	-	-	3	-	2	1	-	3
4. สาขาวิชาคณิตศาสตร์	-	2	1	-	1	2	-	3
5. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป	-	1	2	-	3	-	-	3
6. สาขาวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา	-	5	-	-	-	5	-	5
7. สาขาวิชาพลศึกษา	-	2	3	-	2	3	-	5
8. สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ - ภาษาไทย	-	2	1	2	2	3	-	5
9. สาขาวิชาจิตวิทยาการ ปรึกษาและการแนะแนว	-	2	2	-	3	1	-	4
10. สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา	-	-	2	-	-	2	-	2
11. สาขาวิชาหลักสูตรและการ สอน	-	-	2	-	1	1	-	2
12. สาขาวิชาชีพรุ	-	-	3	-	1	2	-	3
13. กลุ่มวิชาชีพรุและ การศึกษาทั่วไป	1	3	5	2	7	4	-	11
รวม	1	20	27	5	28	25	-	53

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2569

ที่มา: งานวิชาการคณะครุศาสตร์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานบริการด้านคอมพิวเตอร์

- 1.1 ดูแล จัดทำ ติดตั้งและปรับปรุงซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนภายในคณะครุศาสตร์
- 1.2 ดูแล จัดทำ ติดตั้ง ซ่อมและปรับปรุง ฮาร์ดแวร์ ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนภายในคณะครุศาสตร์
- 1.3 ดูแล จัดทำ ติดตั้ง ซ่อมและปรับปรุง ระบบเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนภายในคณะครุศาสตร์
- 1.4 บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ด้าน ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์
- 1.5 แนะนำวิธีการใช้งานด้าน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายแก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์
- 1.6 ดูแล จัดทำ ติดตั้ง ซ่อมและปรับปรุงซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่ายประจำห้องเรียน
- 1.7 กำหนด และจัดหาคุณลักษณะอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์บริการ
- 1.8 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย
- 1.9 ติดต่อประสานงานการใช้งาน Wi-Fi SKRU ของบุคลากรคณะครุศาสตร์กับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 1.10 สนับสนุนการสอนของคณาจารย์ด้านสื่อการสอน
- 1.11 สนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยโปรแกรมต่าง ๆ แก่อาจารย์ และนักศึกษา
- 1.12 สนับสนุนการประชุม สัมมนา การจัดโครงการและกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ แก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และนักศึกษา
- 1.13 รายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหาร
- 1.14 วิทยากรอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ อุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์บริการ

2. งานพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของคณะครุศาสตร์

- 2.1 ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์คณะครุศาสตร์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 2.2 ปรับปรุงข้อมูลและเนื้อหาของเว็บไซต์ของคณะครุศาสตร์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 2.3 ปรับปรุงข้อมูลและเนื้อหาของฝ่ายงานต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 2.4 ประชาสัมพันธ์ข่าว กิจกรรม ภาพโครงการต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3. งานพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศของคณะครุศาสตร์

- 3.1 ออกแบบ พัฒนา ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลต่าง ๆ ตามความต้องการของบุคลากรคณะครุศาสตร์
- 3.2 ดูแลและปรับปรุงระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน
- 3.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ

4. งานประชาสัมพันธ์

- 4.1 ออกแบบ จัดทำ และเผยแพร่สารประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์คณะครุศาสตร์ (ปกเอกสาร แผ่นพับ ไลน์ล แบนเนอร์ฯ)
- 4.2 บันทึกเสียง ภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว ในงาน/กิจกรรมต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์
- 4.3 ประสานงานส่งข่าวกิจกรรมโครงการของคณะครุศาสตร์เผยแพร่สู่ชุมชนผ่านหนังสือพิมพ์และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ
- 4.4 จัดทำ presentation ในโอกาสต่างๆ
- 4.5 จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์คณะครุศาสตร์
- 4.6 ดูแลระบบประชุมออนไลน์ด้วย Zoom Meeting

5. งานสนับสนุนการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในคณะครุศาสตร์

- 5.1 ดูแล ตรวจสอบ ซ่อม และบำรุงรักษาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และบันทึกรายงานการชำรุดเสียหาย การซ่อมบำรุงต่อผู้บริหารคณะครุศาสตร์
- 5.2 บริการยืม – คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนของคณะครุศาสตร์
- 5.3 บริการติดตั้งอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนห้องเรียนและห้องประชุมของคณะครุศาสตร์
- 5.4 ตรวจสอบเช็ครายการครุภัณฑ์คณะครุศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะครุศาสตร์
- 5.5 ดูแลระบบกล้องวงจรปิดในจุดต่าง ๆ ภายในอาคารคณะครุศาสตร์
- 5.6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านสถานที่และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
- 5.7 กำหนด และจัดหาคุณลักษณะอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน
- 5.8 บริการเบิกวัสดุด้านโสตทัศนูปกรณ์ในการสอนของคณาจารย์
- 5.9 รายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหาร
- 5.10 ดูแลระบบการประชุม จัดโครงการ/กิจกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ระบบ zoom

6. ภาระงานเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำหลักสูตร ค.บ. สาขาวิชาพลศึกษา

- 6.1 ประสานงานการดำเนินงานโครงการของตามแต่ละหลักสูตร ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และโครงการอื่น ๆ
- 6.2 จัดพิมพ์ ปรับแก้ไข เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ
- 6.3 ประสานงาน รวบรวมเอกสารค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ
- 6.4 ประสานงาน รวบรวมเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ
- 6.5 ติดต่อ ประสานงานสถานที่ อุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานโครงการ
- 6.6 ติดต่อ ประสานงานวิทยากร รวมถึงจัดหายานพาหนะรับ-ส่ง และที่พัก ให้กับวิทยากร
- 6.7 ติดต่อ ประสานอาหารกลางวัน อาหารว่างและเครื่องดื่มในการดำเนินงานโครงการ
- 6.8 บันทึกรายงานผลการดำเนินงานโครงการผ่านระบบ EMENSCR
- 6.9 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับอาจารย์ประจำหลักสูตรในการบันทึกข้อมูลผ่าน CHA QA online และจัดรูปแบบรายงานการประเมินตนเอง

7. ภาระงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- 7.1 คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ระดับมหาวิทยาลัย
- 7.2 คณะกรรมการดูแลเว็บไซต์หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 7.3 คณะกรรมการเครือข่ายงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 7.4 งานอาคารสถานที่ ดูแลความเรียบร้อยในการใช้งานห้องต่างๆ และการจัดกิจกรรมโครงการต่าง
- 7.5 คณะกรรมการดำเนินการระบบสารสนเทศและการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 7.6 คณะกรรมการดำเนินการตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 7.7 อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ 2

Service Level Agreement (SLA) การให้บริการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการภายในองค์กร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คอมพิวเตอร์ประจำห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ซึ่งอาจเกิดปัญหาทางด้านเทคนิคหรือการชำรุดเสียหายจากการใช้งานได้ ดังนั้นเพื่อให้การให้บริการซ่อมบำรุงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และสามารถกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน คณะครุศาสตร์จึงได้จัดทำ คู่มือ Service Level Agreement (SLA) การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเป็นเอกสารประกอบการประเมินภาระงานและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ
2. เพื่อกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองต่อการแจ้งปัญหา (Response Time) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (Resolution Time) ให้ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสนับสนุนการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

คำจำกัดความ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินงานตามคู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จึงกำหนดคำจำกัดความของคำสำคัญที่ใช้ในเอกสารดังต่อไปนี้

1. การให้บริการ (Service) การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ใช้บริการ (User) บุคลากร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. ผู้ให้บริการ (Service Provider) เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแล บำรุงรักษา และให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศภายในคณะครุศาสตร์
4. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ข้อตกลงหรือแนวทางที่กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ระยะเวลาในการตอบสนองต่อการแจ้งปัญหา และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การให้บริการมีความชัดเจนและสามารถประเมินผลได้
5. ระยะเวลาการตอบสนอง (Response Time) ระยะเวลาตั้งแต่ผู้ให้บริการแจ้งปัญหา หรือขอรับบริการ จนถึงเวลาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเริ่มดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหา
6. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (Resolution Time) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจนแล้วเสร็จ และทำให้ระบบหรืออุปกรณ์สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ
7. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) การตรวจสอบ ดูแล และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาและยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์
8. คอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดสรรให้บุคลากรของคณะใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน การวิจัย และงานบริหารจัดการ
9. คอมพิวเตอร์ประจำห้องเรียน เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งประจำในห้องเรียน เพื่อใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษา
10. คอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติ และการใช้งานโปรแกรมเฉพาะทาง
11. เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน การเรียนการสอน การประชุม และการนำเสนอผลงานทั้งภายในและภายนอกสถานที่

โครงสร้างการให้บริการ (Service Structure) ของคณะครุศาสตร์

โครงสร้างการให้บริการด้านการซ่อมบำรุงและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ มีความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ และสามารถให้บริการแก่บุคลากร นักศึกษา และผู้ใช้งานภายในคณะได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งโครงสร้างการให้บริการออกเป็นระดับต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน

1. ระดับผู้บริหาร (Management Level) ระดับผู้บริหารเป็นระดับที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แนวทาง และทิศทางในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ รวมถึงการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์ เพื่อให้การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพันธกิจของคณะครุศาสตร์ ผู้บริหารมีหน้าที่กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการอนุมัติโครงการหรือแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายในคณะ ได้แก่ คณบดีคณะครุศาสตร์ รองคณบดีฝ่ายบริหาร ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร หัวหน้าสำนักงานคณบดี และหัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

2. ระดับผู้ควบคุมงานหรือผู้ประสานงาน (Supervisor / Coordinator Level) ระดับผู้ควบคุมงานหรือผู้ประสานงานมีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์ในเชิงปฏิบัติการ โดยทำหน้าที่วางแผน ควบคุม และประสานงานระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เทคนิค และผู้ใช้งาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ผู้ควบคุมงานจะทำหน้าที่กำหนดตารางการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การจัดสรรงานให้กับเจ้าหน้าที่เทคนิค การติดตามสถานะของการซ่อมบำรุง รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร นอกจากนี้ยังทำหน้าที่รับเรื่องปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งานและประสานงานเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

3. ระดับผู้ปฏิบัติงาน (Operational Level) ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นระดับที่มีหน้าที่ในการดำเนินการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง เช่น การตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ การติดตั้งโปรแกรม การดูแลระบบเครือข่าย รวมถึงการดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ในระดับนี้ต้องมีความรู้ความสามารถด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สามารถวิเคราะห์ปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

4. ผู้รับบริการ (Service Users) ผู้รับบริการคือบุคลากรและนักศึกษาที่ใช้บริการด้านคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ ซึ่งรวมถึงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำสำนักงาน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา ผู้รับบริการสามารถแจ้งปัญหาหรือขอรับบริการผ่านช่องทางที่คณะกำหนด เช่น ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ อีเมล โทรศัพท์ หรือการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ผู้รับบริการมีหน้าที่ในการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสม ดูแลรักษาอุปกรณ์ และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ช่องทางการแจ้งปัญหา (Service Request Channels)

เพื่อให้การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามสถานะการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ คณะได้กำหนดช่องทางการแจ้งปัญหาและขอรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรและผู้ใช้งาน ดังต่อไปนี้

1. การแจ้งผ่านระบบไลน์ (LINE) การแจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์หรือขอรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการผ่าน แอปพลิเคชัน LINE ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อความแจ้งปัญหา พร้อมรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น ชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน สถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ และลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงสามารถแนบภาพถ่ายหรือวิดีโอประกอบ เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการแจ้งปัญหาผ่านระบบ LINE แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและบันทึกรายการแจ้งซ่อมเข้าสู่ระบบการให้บริการของหน่วยงาน จากนั้นจะดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่อาจติดต่อกลับผ่าน LINE เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม แนะนำวิธีแก้ไขเบื้องต้น หรือแจ้งสถานะความคืบหน้าของงานดำเนินการให้ผู้ให้บริการทราบ การใช้ระบบ LINE ในการแจ้งปัญหาช่วยเพิ่มความสะดวกในการสื่อสาร ลดระยะเวลาในการรับแจ้งปัญหา และช่วยให้การให้บริการด้านการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

2. การแจ้งผ่านโทรศัพท์ (Telephone) การแจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์หรือขอรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการผ่าน การติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นช่องทางที่เหมาะสมสำหรับกรณีที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ได้ โดยผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ในช่วงเวลาราชการ ในการแจ้งปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการควรแจ้งรายละเอียดที่จำเป็นต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ชื่อผู้แจ้ง หน่วยงานหรือห้องที่ใช้งาน หมายเลขครุภัณฑ์หรือประเภทของอุปกรณ์ ลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงช่วงเวลาที่พบปัญหา เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถประเมินสถานการณ์และให้คำแนะนำหรือดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว หลังจากรับแจ้งปัญหา เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมเข้าสู่ระบบการให้บริการของหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่อาจให้คำแนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์ หรือกำหนดเวลาเข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามลำดับความเร่งด่วนของงาน การแจ้งผ่านโทรศัพท์ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถลดระยะเวลาในการ

รับทราบปัญหา และช่วยให้การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

3. การแจ้งด้วยตนเอง (Walk-in Service) การแจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์หรือขอรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการโดย การติดต่อด้วยตนเอง (Walk-in Service) ณ หน่วยงานหรือสำนักงานที่รับผิดชอบด้านการดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ซึ่งเป็นช่องทางที่เหมาะสมสำหรับกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการคำแนะนำโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ หรือกรณีที่ต้องนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงมาตรวจสอบเพิ่มเติม ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาแจ้งปัญหาพร้อมอธิบายรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น ชื่อผู้แจ้ง หน่วยงานหรือสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ ประเภทของอุปกรณ์ และลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น หากเป็นอุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง ผู้ใช้บริการอาจนำอุปกรณ์ดังกล่าวมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งปัญหาแล้ว จะดำเนินการบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมเข้าสู่ระบบการให้บริการของหน่วยงาน และดำเนินการตรวจสอบหรือให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ หากจำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบหรือซ่อมบำรุง ณ สถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่จะกำหนดวันและเวลาที่เหมาะสมในการเข้าดำเนินการตามขั้นตอนของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) การแจ้งปัญหาดด้วยตนเองช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสื่อสารรายละเอียดของปัญหาได้อย่างชัดเจน และช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถประเมินสถานการณ์และดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระดับความรุนแรงของปัญหา (Incident Severity Level)

เพื่อให้การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม จึงกำหนด ระดับความรุนแรงของปัญหา (Incident Severity Level) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาระยะเวลาการตอบสนองและการแก้ไขปัญหาตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 : วิกฤต (Critical) ระดับความรุนแรง วิกฤต (Critical) หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานหลักของคณะครุศาสตร์ ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบเครือข่ายที่สำคัญไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลให้การเรียนการสอน การปฏิบัติงานของบุคลากร หรือการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงักในวงกว้าง และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน ลักษณะของปัญหาในระดับนี้มักส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก หรือทำให้ระบบหลักของหน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ เช่น ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาคารหรือของคณะไม่สามารถใช้งานได้ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทั้งหมด หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำห้องเรียนไม่สามารถใช้งานได้ในขณะที่กำลังมีการจัดการเรียนการสอน เมื่อเกิดปัญหาในระดับวิกฤต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศจะต้องดำเนินการ ตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาโดยทันที พร้อมทั้งรายงาน สถานการณ์ให้ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้สามารถประสานงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วที่สุด ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขจะทำให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกก่อน งาน บริการประเภทอื่น เพื่อให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติในระยะเวลาที่สั้นที่สุด และลด ผลกระทบต่อการดำเนินงานของคณะครุศาสตร์ให้น้อยที่สุด

ระดับที่ 2 : สูง (High) หมายถึง ปัญหาที่มีความรุนแรงในระดับสูง ส่งผลกระทบต่อการ ใช้ งานของผู้ใช้หลายคน หรือกระทบต่อการทำงานของระบบหลักบางส่วน แต่ยังไม่ถึงขั้นทำให้ระบบ ทั้งหมดหยุดทำงาน จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาลุกลามหรือส่ง ผลกระทบมากขึ้น

ลักษณะของปัญหาในระดับนี้ เช่น

1. ระบบเครือข่ายภายในห้องเรียนใช้งานไม่ได้บางส่วน
2. คอมพิวเตอร์หลายเครื่องในห้องเรียนไม่สามารถใช้งานโปรแกรมที่จำเป็นได้
3. ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา ทำให้การเรียนการสอนออนไลน์ติดขัด
4. อุปกรณ์สำคัญ เช่น โปรเจคเตอร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้สอนไม่สามารถใช้งานได้

แนวทางการดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่ต้องเริ่มดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโดยเร็วที่สุด
2. ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเร่งแก้ไขปัญหา
3. แจ้งความคืบหน้าให้ผู้แจ้งปัญหาทราบเป็นระยะ
4. ระยะเวลาในการตอบสนอง

โดยทั่วไปควรดำเนินการแก้ไขภายใน 4–8 ชั่วโมงทำการ หรือภายในวันเดียวกัน ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของปัญหาและทรัพยากรที่มีอยู่

ระดับที่ 3 : ปานกลาง (Medium) หมายถึง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้ บางส่วน หรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย แต่ ยังสามารถใช้งานได้ในระดับหนึ่ง และไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานหลักของหน่วยงานหรือการเรียน การสอนโดยตรง ปัญหาในระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขตามลำดับความสำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้ ปัญหาพัฒนาเป็นปัญหาระดับสูงในภายหลัง

ลักษณะของปัญหาในระดับนี้ เช่น

1. คอมพิวเตอร์บางเครื่องทำงานช้าหรือมีข้อผิดพลาดของโปรแกรม
2. เครื่องพิมพ์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงบางรายการไม่สามารถใช้งานได้
3. ผู้ใช้ไม่สามารถติดตั้งหรือใช้งานโปรแกรมบางโปรแกรมได้
4. ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานได้
5. ปัญหาการตั้งค่าระบบหรือโปรแกรมที่ไม่กระทบต่อการทำงานหลัก

แนวทางการดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องและดำเนินการตรวจสอบปัญหาตามลำดับคิวของการให้บริการ
2. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไขภายในขอบเขตความรับผิดชอบ
3. ให้คำแนะนำผู้ใช้งานในการใช้งานระบบหรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

4. บันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการบริการในอนาคต
ระยะเวลาในการตอบสนอง

โดยทั่วไปควรดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขภายใน 1 วันทำการ หรือไม่เกิน 24 ชั่วโมงทำการ ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและภาระงานของเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลานั้น

ระดับที่ 4 : ต่ำ (Low) หมายถึง ปัญหาที่มีผลกระทบต่อการใช้งานในระดับเล็กน้อย หรือเป็นการขอรับบริการทั่วไปที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานหลักของหน่วยงานหรือการจัดการเรียนการสอน โดยผู้ใช้งานยังสามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ปัญหาในระดับนี้สามารถดำเนินการแก้ไขตามลำดับคิวกของการให้บริการ

ลักษณะของปัญหาในระดับนี้ เช่น

1. การติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานหรือโปรแกรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
2. การตั้งค่าระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ หรือสแกนเนอร์
3. การให้คำแนะนำในการใช้งานโปรแกรมหรือระบบต่าง ๆ
4. การตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นโดยไม่มีปัญหาร้ายแรง
5. การปรับปรุงหรืออัปเดตซอฟต์แวร์ทั่วไป

แนวทางการดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาและดำเนินการตรวจสอบตามลำดับการให้บริการ
2. ให้คำแนะนำหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งาน
3. บันทึกข้อมูลการให้บริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามงานและการปรับปรุงคุณภาพ

การให้บริการในอนาคต

ระยะเวลาในการตอบสนอง

โดยทั่วไปจะดำเนินการให้บริการภายใน 1-3 วันทำการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ปริมาณงานในช่วงเวลานั้น และความพร้อมของทรัพยากรในการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ตารางข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับ คอมพิวเตอร์ บุคลากร ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานในการให้บริการด้านการซ่อมบำรุง การแก้ไขปัญหา และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของคณะ โดยกำหนดระดับความรุนแรงของปัญหา ระยะเวลาในการตอบสนอง และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ตาราง 2 ตารางข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับคอมพิวเตอร์บุคลากร

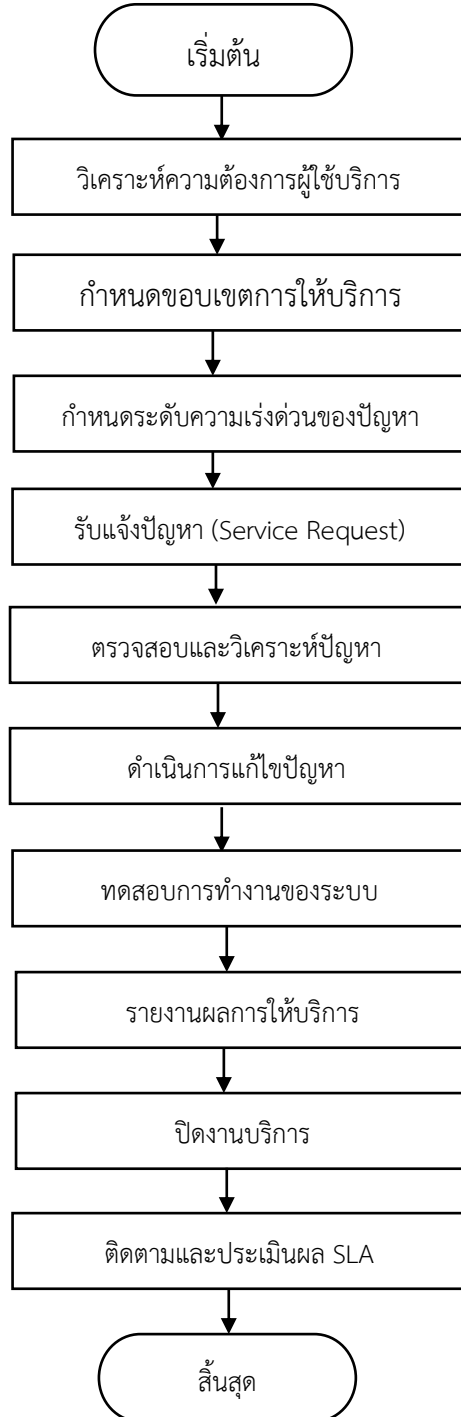
ระดับความรุนแรงของปัญหา	ลักษณะของปัญหา	ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time)	ระยะเวลาในการแก้ไข (Resolution Time)	ผู้รับผิดชอบ
ระดับที่ 1 วิกฤต (Critical)	ระบบคอมพิวเตอร์หลักของบุคลากรไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลกระทบต่อการทำงานสำคัญ เช่น เครื่องไม่สามารถเปิดใช้งาน ระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ทั้งหน่วยงาน	ภายใน 1 ชั่วโมง	ภายใน 4 ชั่วโมง หรือภายในวันทำการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระดับที่ 2 สูง (High)	คอมพิวเตอร์ของบุคลากรไม่สามารถใช้งานโปรแกรมหลักที่จำเป็นต่อการทำงานได้ หรือมีปัญหาเครือข่ายที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ภายใน 8 ชั่วโมง หรือภายในวันทำการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระดับที่ 3 ปานกลาง (Medium)	โปรแกรมบางโปรแกรมมีปัญหา คอมพิวเตอร์ทำงานช้า หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ ใช้งานไม่ได้	ภายใน 4 ชั่วโมง	ภายใน 1 วันทำการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระดับที่ 4 ต่ำ (Low)	การติดตั้งโปรแกรม การตั้งค่าระบบ การให้คำแนะนำ ใช้งาน หรือการตรวจสอบระบบทั่วไป	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1-3 วันทำการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ

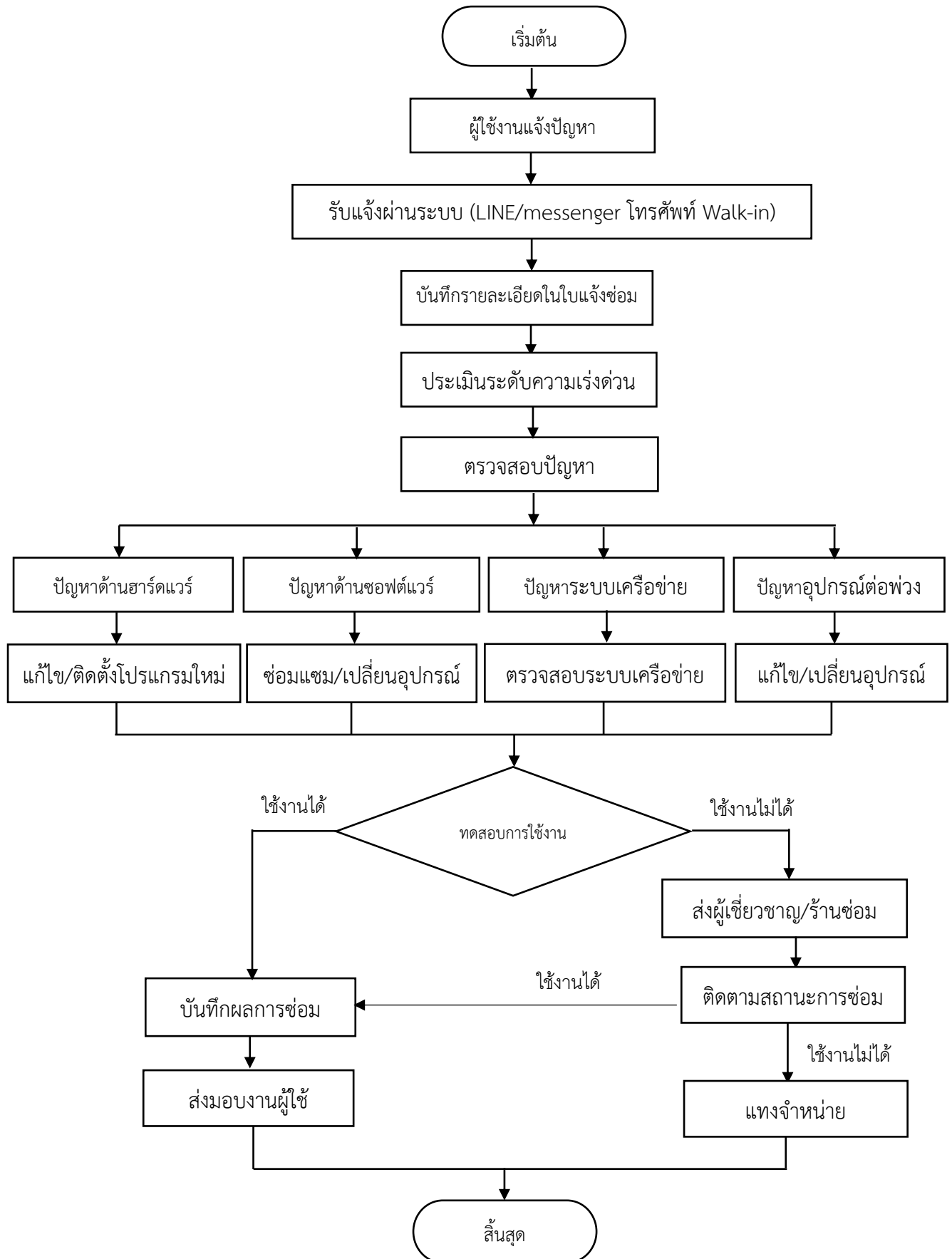
1. ระยะเวลาในการให้บริการนับเฉพาะ วันและเวลาราชการ
2. ในกรณีที่ปัญหาเกิดจากอุปกรณ์ชำรุดและจำเป็นต้องจัดหาอะไหล่เพิ่มเติม ระยะเวลาในการแก้ไขอาจขยายออกไปตามความเหมาะสม

3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรายงานความคืบหน้าให้ผู้แจ้งปัญหาทราบตามความเหมาะสม
จนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

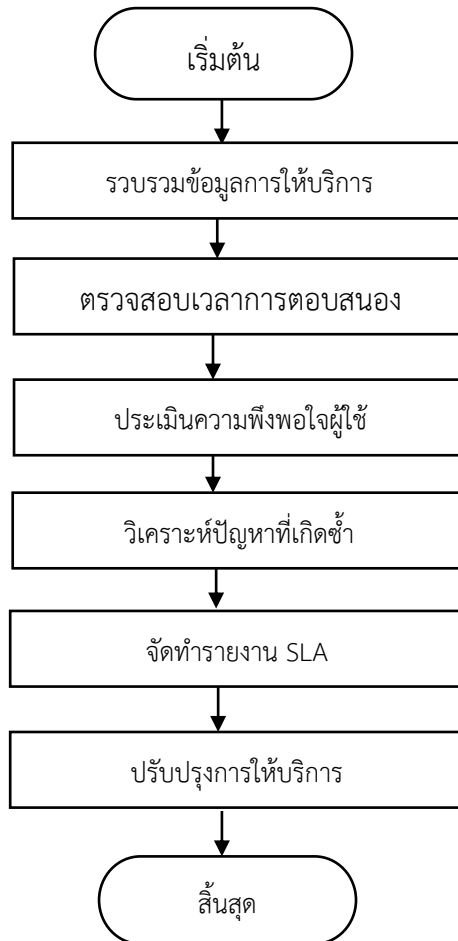
แผนภาพกระบวนการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (Main SLA Process)



แผนภาพการรับแจ้งซ่อมและแก้ไขปัญหา



แผนภาพการติดตามและประเมินผล SLA



ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ (User Requirement Analysis)

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นขั้นตอนสำคัญในการกำหนดขอบเขตและคุณภาพของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์ เพื่อให้การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสามารถตอบสนองต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. กำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ใช้บริการภายในคณะครุศาสตร์ประกอบด้วย

- ผู้บริหาร
- อาจารย์
- บุคลากรสายสนับสนุน
- นักศึกษา

ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มมีลักษณะการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ต่างกัน เช่น

- การจัดการเอกสารและงานบริหาร
- การจัดการเรียนการสอน
- งานธุรการและระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
- การค้นคว้าและการเรียนรู้ของนักศึกษา

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง

2. รวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ

คณะครุศาสตร์ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย จาก ประวัติการแจ้งซ่อมและการขอรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพบปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น

2.1 ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

- 1) คอมพิวเตอร์ทำงานช้า
- 2) คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด
- 3) คอมพิวเตอร์ค้างหรือทำงานผิดปกติ
- 4) หน้าจอแสดง Blue Screen
- 5) เข้าสู่ระบบ (Login) ไม่ได้
- 6) แป้นพิมพ์กดไม่ได้
- 7) พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม
- 8) บันทึกลงไฟล์ไม่ได้
- 9) เปิดไฟล์ไม่ได้

- 10) ไฟล์หายจากเครื่อง
 - 11) External Harddisk อ่านข้อมูลไม่ได้
 - 12) USB เสียบแล้วไม่พบอุปกรณ์
- 2.2 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการ
 - 1) ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ไม่ได้
 - 2) ฟอนต์ภาษาไทยใช้งานไม่ได้
 - 3) Windows หมดอายุการใช้งาน
 - 4) ระบบสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานไม่ได้
 - 2.3 ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต
 - 1) ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้
 - 2) อินเทอร์เน็ตช้ามาก
 - 3) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้
 - 4) WiFi ไม่แสดงสัญญาณ
 - 5) เข้าเว็บไซต์ไม่ได้
 - 6) ไม่สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายองค์กรได้
 - 7) ระบบ LAN ไม่ทำงาน
 - 2.4 ปัญหาด้านอุปกรณ์ต่อพ่วง
 - 1) เครื่องพิมพ์ปรี้นเอกสารไม่ได้
 - 2) เครื่องพิมพ์กระดาษติด
 - 3) เครื่องพิมพ์ไม่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์
 - 4) สแกนเอกสารไม่ได้ / สแกนเนอร์ไม่ทำงาน
 - 5) โปรเจคเตอร์ไม่แสดงภาพ
 - 6) ลำโพงไม่มีเสียง / เสียงไม่ดัง

3. วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการแจ้งซ่อม พบว่าปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบส่วนใหญ่สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่

- 3.1. ปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องทำงานช้า ค้าง เปิดไม่ติด หรือระบบปฏิบัติการมีปัญหา
- 3.2. ปัญหาด้านซอฟต์แวร์และโปรแกรมใช้งาน เช่น โปรแกรมสำนักงานใช้งานไม่ได้ ฟอนต์ผิดพลาด ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้
- 3.3. ปัญหาด้านเครือข่ายและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น อินเทอร์เน็ตช้า WiFi ไม่พบสัญญาณ หรือไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายองค์กรได้
- 3.4. ปัญหาด้านอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ และอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก

4. จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

จากการวิเคราะห์ผลกระทบต่อการทำงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการในการให้บริการได้ดังตาราง 3 ตารางลำดับความสำคัญของความต้องการ

ตาราง 3 ตารางลำดับความสำคัญของความต้องการ

ลำดับ	ประเภทปัญหา	ระดับ ความสำคัญ	ผลกระทบ
1	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด / เข้าระบบไม่ได้	สูงมาก	ไม่สามารถปฏิบัติงานได้
2	ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ / ระบบเครือข่ายล่ม	สูงมาก	กระทบการทำงานและการเรียนการสอน
3	ระบบสารสนเทศฯใช้งานไม่ได้	สูง	กระทบงานบริหารและงานธุรการ
4	เครื่องพิมพ์หรือสแกนเนอร์ใช้งานไม่ได้	ปานกลาง	กระทบการจัดทำเอกสาร
5	เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า / อินเทอร์เน็ตช้า	ปานกลาง	ลดประสิทธิภาพการทำงาน
6	ปัญหาโปรแกรมและพอนต์	ต่ำ	แก้ไขได้ในระยะเวลาสั้น

5. สรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการแจ้งซ่อมของผู้ใช้บริการภายในคณะครุศาสตร์ พบว่าความต้องการหลักของผู้ใช้บริการ คือ

- 5.1. ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความพร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพ
- 5.2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรและสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง
- 5.3. ซอฟต์แวร์และโปรแกรมที่พร้อมใช้งานสำหรับการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน
- 5.4. อุปกรณ์ต่อพ่วงที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ และโปรเจคเตอร์
- 5.5. ระบบสนับสนุนและบริการซ่อมบำรุงที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตการให้บริการ (Service Scope)

การกำหนดขอบเขตการให้บริการ (Service Scope) เป็นการกำหนดประเภทของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานให้บริการแก่ผู้ใช้งาน รวมถึงการกำหนดข้อจำกัดของการ

ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขอบเขตงานที่ชัดเจน ลดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการ และช่วยให้การบริหารจัดการ SLA มีประสิทธิภาพ

1. กำหนดประเภทของบริการ (Service Categories)

การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งประเภทของบริการได้ดังนี้

1.1 การตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Maintenance)

- 1) ตรวจสอบอาการเสียของเครื่องคอมพิวเตอร์
- 2) ซ่อมแซมฮาร์ดแวร์ เช่น RAM, Hard Disk, Power Supply, Mainboard
- 3) แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด
- 4) แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ทำงานช้า
- 5) ทำความสะอาดภายในเครื่องคอมพิวเตอร์
- 6) เปลี่ยนหรืออัปเดตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1.2 การแก้ไขปัญหาระบบปฏิบัติการ (Operating System Support)

- 1) ติดตั้งระบบปฏิบัติการ (Windows ตามที่หน่วยงานกำหนด)
- 2) แก้ไขปัญหาระบบปฏิบัติการเสียหาย
- 3) แก้ไขปัญหาการบูตเครื่อง
- 4) แก้ไขปัญหา Driver อุปกรณ์
- 5) อัปเดตระบบปฏิบัติการ

1.3 การติดตั้งและดูแลโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software Installation & Support)

- 1) ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน เช่น
- 2) Microsoft Office
- 3) โปรแกรม PDF
- 4) โปรแกรม Antivirus
- 5) ติดตั้งโปรแกรมเฉพาะของหน่วยงาน
- 6) แก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรม
- 7) อัปเดตโปรแกรมให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด

1.4 การดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Network Support)

- 1) ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2) แก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้
- 3) ตรวจสอบสาย LAN และอุปกรณ์เครือข่าย
- 4) ตรวจสอบ Switch / Router
- 5) ตั้งค่าการเชื่อมต่อเครือข่าย

1.5 การดูแลเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral Support)

- 1) แก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน
- 2) ติดตั้ง Driver เครื่องพิมพ์

- 3) แก้ไขปัญหาการพิมพ์เอกสาร
- 4) ดูแลอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น
- 5) Scanner
- 6) Webcam
- 7) Projector
- 8) Keyboard / Mouse

1.6 การสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล (Backup & Recovery)

- 1) สำรองข้อมูลสำคัญของผู้ใช้งาน
- 2) กู้คืนข้อมูลในกรณีระบบเสียหาย
- 3) ให้คำแนะนำการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย

1.7 การให้คำปรึกษาด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Consultation)

- 1) ให้คำแนะนำการใช้งานคอมพิวเตอร์
- 2) แนะนำการใช้งานระบบเครือข่าย
- 3) แนะนำการใช้โปรแกรมต่าง ๆ
- 4) แนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

1.8 การบริหารจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (IT Asset Management)

- 1) ตรวจสอบทะเบียนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
- 2) ตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์
- 3) วางแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์
- 4) รายงานสถานะครุภัณฑ์

2. ข้อจำกัดของการให้บริการ (Service Limitations)

เพื่อให้การให้บริการมีความชัดเจน จึงกำหนดข้อจำกัดของการให้บริการ ดังนี้

2.1 ข้อจำกัดด้านเวลา ให้บริการเฉพาะวันและเวลาราชการ วันจันทร์-ศุกร์ และกรณีปฏิบัติงานนอกเวลาราชการวันเสาร์-อาทิตย์ (บางวัน) เวลา 08.30 – 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ

2.2 ข้อจำกัดด้านประเภทอุปกรณ์

- 1) ให้บริการเฉพาะอุปกรณ์ที่เป็นทรัพย์สินของหน่วยงาน เช่น
- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน
- 3) เครื่องพิมพ์ของหน่วยงาน
- 4) อุปกรณ์เครือข่ายของหน่วยงาน
- 5) ไม่ครอบคลุม
- 6) อุปกรณ์ส่วนตัวของบุคลากร
- 7) อุปกรณ์ที่ไม่ได้อยู่ในทะเบียนครุภัณฑ์

2.3 ข้อจำกัดด้านซอฟต์แวร์

- 1) ให้บริการเฉพาะซอฟต์แวร์ที่
- 2) มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง

- 3) เป็นซอฟต์แวร์ที่หน่วยงานอนุญาต
 - 4) ไม่ครอบคลุม
 - 5) โปรแกรมละเมิดลิขสิทธิ์
 - 6) โปรแกรมที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
- 2.4 ข้อจำกัดด้านความเสียหายของอุปกรณ์
- 1) ไม่ครอบคลุมกรณี
 - 2) อุปกรณ์เสียหายจากอุบัติเหตุรุนแรง
 - 3) อุปกรณ์เสียหายจากภัยธรรมชาติ
 - 4) อุปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งาน
- 2.5 ข้อจำกัดด้านการรับผิดชอบข้อมูล
- 1) ผู้ใช้งานต้องสำรองข้อมูลก่อนส่งซ่อม
 - 2) หน่วยงานไม่รับผิดชอบต่อกรณีข้อมูลสูญหาย
- 2.6 ข้อจำกัดด้านสถานที่ให้บริการ
- 1) ให้บริการเฉพาะภายในพื้นที่ของคณะ/หน่วยงาน
 - 2) กรณีอยู่นอกพื้นที่อาจต้องมีการนัดหมายล่วงหน้า

3. สรุปขอบเขตการให้บริการ

ขอบเขตการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานครอบคลุมการซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลระบบปฏิบัติการ การติดตั้งและดูแลโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการดูแลเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การสำรองข้อมูล และการให้คำปรึกษาด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้งานภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ การให้บริการจะดำเนินการภายใต้ขอบเขตของทรัพยากรที่มีอยู่ และเป็นไปตามข้อจำกัดที่กำหนดไว้ เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถวัดผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ได้อย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Priority Level)

การกำหนดระดับความเร่งด่วนของปัญหาเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการภายในคณะครุศาสตร์ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา โดยอาศัยข้อมูลจากการรวบรวมความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย รวมทั้งประวัติการแจ้งซ่อมที่ผ่านมา

1. หลักเกณฑ์ในการกำหนดระดับความเร่งด่วนของปัญหา

การกำหนดระดับความเร่งด่วนของปัญหาพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1.1 ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน (Impact) พิจารณาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด เช่น ส่งผลต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก ส่งผลต่อหน่วยงานทั้งระบบ หรือส่งผลกระทบต่อผู้ใช้รายบุคคล

1.2 ความเร่งด่วนของงาน (Urgency) พิจารณาความจำเป็นในการใช้งานระบบหรือ อุปกรณ์ในช่วงเวลานั้น เช่น ใช้ในการเรียนการสอน การประชุม หรือการดำเนินงานสำคัญของคุณ

1.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ (User Group) พิจารณาจากระดับความสำคัญของผู้ใช้งาน เช่น

- 1) ผู้บริหาร
- 2) อาจารย์
- 3) บุคลากรสายสนับสนุน
- 4) นักศึกษา

1.4 ประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้น พิจารณาจากลักษณะของปัญหา เช่น ปัญหาระบบไม่สามารถใช้งานได้เลย หรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2. ระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Priority Level)

เพื่อให้การบริหารจัดการงานบริการมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดระดับความเร่งด่วนของ ปัญหาออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 : เร่งด่วนมาก (Critical) เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบหลัก หรือไม่สามารถใช้งานได้เลย ต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน เช่น

- คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด
- หน้าจอขึ้น Blue Screen
- เข้าสู่ระบบไม่ได้
- ระบบสารสนเทศใช้การไม่ได้
- ไม่สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายองค์กร / LAN ไม่ทำงาน
- อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ทั้งหน่วยงาน

ระดับที่ 2 : เร่งด่วน (High) เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้ แต่ยังสามารถทำงานบางส่วนได้ ต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว เช่น

- คอมพิวเตอร์ค้าง หรือทำงานช้ามาก
- อินเทอร์เน็ตช้ามาก หรือเข้าเว็บไซต์ไม่ได้
- โปรแกรมสำคัญใช้งานไม่ได้ เช่น โปรแกรม Word
- เครื่องพิมพ์ไม่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์
- เครื่องพิมพ์กระดาษติด
- สแกนเอกสารไม่ได้
- เปิดไฟล์ไม่ได้

ระดับที่ 3 : ปานกลาง (Medium) เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางส่วน แต่ยังสามารถใช้งานระบบหลักได้ เช่น

- เสียงลำโพงไม่ดัง
- ฟอนต์ใช้งานไม่ได้
- USB เสียบแล้วไม่พบอุปกรณ์
- สแกนเนอร์ไม่ทำงาน
- โปรเจคเตอร์ไม่แสดงภาพ
- แป้นพิมพ์กดไม่ได้บางปุ่ม

ระดับที่ 4 : ทั่วไป (Low) เป็นปัญหาที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานหลัก หรือเป็นงาน

- ปรับปรุงทั่วไป เช่น
- พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม
- วินโดว์หมดอายุ
- ต้องการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม
- ทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์

3.3 การกำหนดลำดับการดำเนินงาน เมื่อมีการแจ้งปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการพิจารณาระดับความเร่งด่วนของปัญหาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดลำดับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- 1) ปัญหาระดับ Critical ดำเนินการแก้ไขทันที
- 2) ปัญหาระดับ High ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว
- 3) ปัญหาระดับ Medium ดำเนินการตามลำดับคิวงาน
- 4) ปัญหาระดับ Low ดำเนินการตามแผนงานบริการ

การจัดลำดับดังกล่าวช่วยให้การให้บริการซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ และสามารถลดระยะเวลาการหยุดชะงักของการใช้งานระบบได้ เพื่อความเข้าใจง่ายขึ้น ได้จัดทำเป็นตารางระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Priority Level) ดังตาราง 4

ตาราง 4 ตารางระดับความเร่งด่วนของปัญหา (Priority Level)

ระดับ Priority	ระดับความเร่งด่วน	ลักษณะของปัญหา	ผลกระทบต่อการใช้งาน	ตัวอย่างปัญหา
Priority 1	Critical (เร่งด่วนมาก)	ระบบหรืออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้เลย ต้องแก้ไขทันที	ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน หรือผู้ใช้งานจำนวนมาก	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด, Blue Screen, ระบบสารสนเทศใช้ไม่ได้, LAN ไม่ทำงาน, อินเทอร์เน็ตทั้งหน่วยงานใช้งานไม่ได้

ตาราง 4 (ต่อ)

ระดับ Priority	ระดับ ความ เร่งด่วน	ลักษณะของปัญหา	ผลกระทบต่อการใช้งาน	ตัวอย่างปัญหา
Priority 2	High (เร่งด่วน)	ระบบมีปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน แต่ยังสามารถใช้งานบางส่วนได้	ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้รายบุคคลหรือบางหน่วยงาน	คอมพิวเตอร์ค้าง, อินเทอร์เน็ตช้ามาก, โปรแกรม Word ใช้งานไม่ได้, ปริ้นเอกสารไม่ได้
Priority 3	Medium (ปานกลาง)	ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน แต่ยังสามารถใช้งานระบบหลักได้	ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางส่วน	ลำโพงไม่มีเสียง, USB ไม่พบอุปกรณ์, สแกนเอกสารไม่ได้, โปรเจคเตอร์ไม่แสดงภาพ
Priority 4	Low (ทั่วไป)	ปัญหาทั่วไปหรือคำร้องขอบริการเพิ่มเติม	ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานหลัก	พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม, Windows หดอายุ, ฟอนต์ใช้งานไม่ได้, ขอให้ติดตั้งโปรแกรม

3. กำหนดลำดับการดำเนินงาน

เมื่อมีการแจ้งปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการพิจารณาระดับความเร่งด่วนของปัญหาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดลำดับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- 3.1 ปัญหาระดับ Critical ดำเนินการแก้ไขทันที
- 3.2 ปัญหาระดับ High ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว
- 3.3 ปัญหาระดับ Medium ดำเนินการตามลำดับคิวงาน
- 3.4 ปัญหาระดับ Low ดำเนินการตามแผนงานบริการ

การจัดลำดับดังกล่าวช่วยให้การให้บริการซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ และสามารถลดระยะเวลาการหยุดชะงักของการทำงานของระบบได้ ตั้งตัวอย่างตารางกำหนดระดับความเร่งด่วนและระยะเวลา SLA ในการแก้ไขปัญหา ดังตาราง 5

ตาราง 5 กำหนดระดับความเร่งด่วนและระยะเวลา SLA ในการแก้ไขปัญหา

ระดับความเร่งด่วน (Priority)	ลักษณะของปัญหา	ตัวอย่างปัญหา	ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time)	ระยะเวลาในการแก้ไขเบื้องต้น (Resolution Time)
Priority 1 : Critical (เร่งด่วนมาก)	ระบบหรืออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานหลักหรือผู้ใช้จำนวนมาก	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด, Blue Screen, ระบบสารสนเทศใช้งานไม่ได้, LAN ไม่ทำงาน, อินเทอร์เน็ตใช้ไม่ได้ทั้งหน่วยงาน	ภายใน 30 นาที	ภายใน 2-4 ชั่วโมง
Priority 2 : High (เร่งด่วน)	ระบบหรืออุปกรณ์มีปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน แต่ยังสามารถใช้งานได้บางส่วนได้	คอมพิวเตอร์ค้าง, อินเทอร์เน็ตช้ามาก, โปรแกรม Word ใช้งานไม่ได้, เครื่องพิมพ์ไม่เชื่อมต่อ	ภายใน 1 ชั่วโมง	ภายใน 4-8 ชั่วโมง
Priority 3 : Medium (ปานกลาง)	ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน แต่ยังสามารถทำงานได้ตามปกติ	เสียงไม่ดัง, ฟอนต์ใช้งานไม่ได้, USB ไม่พบอุปกรณ์, สแกนเนอร์ไม่ทำงาน, โปรเจคเตอร์ไม่แสดงภาพ	ภายใน 4 ชั่วโมง	ภายใน 1 วันทำการ
Priority 4 : Low (ทั่วไป)	ปัญหาทั่วไป หรือคำร้องขอปรับปรุง/ติดตั้งเพิ่มเติม	พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม, วินโดว์หมดอายุ, ติดตั้งโปรแกรม, ทำความสะอาดเครื่อง	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 2-3 วันทำการ

4. บันทึกข้อมูลระดับความเร่งด่วน

เมื่อกำหนดระดับความเร่งด่วนของปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการแจ้งซ่อม ดังภาพ 10 แสดงแบบฟอร์มแจ้งซ่อม

แบบฟอร์มแจ้งซ่อม
(Service Request Form)

ข้อมูลผู้แจ้ง

ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง.....
ตำแหน่ง.....
ฝ่าย/สาขาวิชา.....
เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....

ข้อมูลอุปกรณ์

ประเภทอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์
 Internet เครื่องสแกน
 โน้ตบุ๊ก อื่นๆ ระบุ.....

ยี่ห้อ / รุ่น.....
หมายเลขครุภัณฑ์.....
สถานที่ตั้งอุปกรณ์

รายละเอียดปัญหา

วันที่แจ้ง..... เวลาแจ้ง.....
อาการของปัญหา.....
.....
ความเร่งด่วนของปัญหา สูงมาก สูง
 ปานกลาง ต่ำ

สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขที่ใบแจ้งซ่อม (Ticket No.).....
ผู้รับเรื่อง.....
วันที่รับแจ้ง

ภาพ 10 แสดงแบบฟอร์มแจ้งซ่อม

ขั้นตอนที่ 4 การรับแจ้งปัญหา (Service Request)

1. ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาได้ผ่านช่องทาง
 - 1.1 สื่อโซเชียลมีเดีย line/messenger
 - 1.2 โทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่
 - 1.3 แจ้งด้วยตนเองที่หน่วยงาน IT

2. เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการ
 - 2.1 บันทึกข้อมูลผู้แจ้ง
 - 2.2 บันทึกรายละเอียดปัญหา
 - 2.3 ระบุสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์
 - 2.4 โดยใช้แบบฟอร์ม ดังภาพ 11 แสดงแบบฟอร์มแจ้งซ่อม

แบบฟอร์มแจ้งซ่อม
(Service Request Form)

ข้อมูลผู้แจ้ง
 ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง.....
 ตำแหน่ง.....
 ฝ่าย/สาขาวิชา.....
 เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....

ข้อมูลอุปกรณ์
 ประเภทอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์
 Internet เครื่องสแกน
 โน้ตบุ๊ก อื่นๆ ระบุ.....

ยี่ห้อ / รุ่น.....
 หมายเลขครุภัณฑ์.....
 สถานที่ตั้งอุปกรณ์

รายละเอียดปัญหา
 วันที่แจ้ง..... เวลาแจ้ง.....
 อาการของปัญหา.....

ความเร่งด่วนของปัญหา สูงมาก สูง
 ปานกลาง ต่ำ

สำหรับเจ้าหน้าที่
 เลขที่ใบแจ้งซ่อม (Ticket No.).....
 ผู้รับเรื่อง.....
 วันที่รับแจ้ง

ภาพ 11 แสดงแบบฟอร์มแจ้งซ่อม

ปัญหา

1. ผู้ใช้แจ้งปัญหาไม่ครบ
2. ไม่ทราบสถานะงาน

แนวทางแก้ปัญหา

1. ใช้แบบฟอร์ม Service Request

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา (Troubleshooting)

เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ และระบุสาเหตุของปัญหาที่ผู้ใช้บริการแจ้ง เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยอาศัยข้อมูลจากการแจ้งปัญหาและประวัติการใช้งานระบบของผู้ใช้บริการภายในคณะครุศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา

1. ตรวจสอบข้อมูลการแจ้งปัญหา

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดจากแบบฟอร์มแจ้งซ่อม เช่น ชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน อุปกรณ์ที่มีปัญหา ลักษณะอาการของปัญหา และช่วงเวลาที่เกิดปัญหา เพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์เบื้องต้น

2. ตรวจสอบสภาพการทำงานของอุปกรณ์และระบบเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยตรวจสอบองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์

- 2.1.1 ตรวจสอบการเปิด-ปิดเครื่องและระบบไฟฟ้า
- 2.1.2 ตรวจสอบการทำงานของระบบปฏิบัติการ
- 2.1.3 ตรวจสอบพื้นที่จัดเก็บข้อมูล (Harddisk)
- 2.1.4 ตรวจสอบการทำงานของหน่วยความจำ (RAM)
- 2.1.5 ตรวจสอบความผิดปกติของระบบ เช่น Blue Screen หรือเครื่องค้าง

2.2 การตรวจสอบโปรแกรมและระบบสารสนเทศ

- 2.2.1 ตรวจสอบการติดตั้งโปรแกรมที่จำเป็น เช่น Microsoft Office
- 2.2.2 ตรวจสอบการอัปเดตของระบบปฏิบัติการ Windows
- 2.2.3 ตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กร
- 2.2.4 ตรวจสอบปัญหาการเปิดไฟล์หรือการบันทึกไฟล์

2.3 การตรวจสอบระบบเครือข่าย

- 2.3.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครือข่าย LAN
- 2.3.2 ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครือข่าย WiFi
- 2.3.3 ตรวจสอบความเร็วและเสถียรภาพของอินเทอร์เน็ต
- 2.3.4 ตรวจสอบการเข้าถึงเว็บไซต์และระบบเครือข่ายขององค์กร

2.4 การตรวจสอบอุปกรณ์ต่อพ่วง

- 2.4.1 เครื่องพิมพ์ (Printer)
- 2.4.2 เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner)
- 2.4.3 โปรเจคเตอร์ (Projector)
- 2.4.4 ลำโพง (Speaker)

- 2.4.5 แป้นพิมพ์ (Keyboard)
- 2.4.6 เมาส์ (Mouse)
- 2.4.7 อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก เช่น USB หรือ External Harddisk

3. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

เจ้าหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยพิจารณาจากข้อมูลการตรวจสอบและประวัติการใช้งานที่ผ่านมา ซึ่งสามารถจำแนกสาเหตุของปัญหาได้เป็น 5 ประเภทหลัก ได้แก่

- 3.1 ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) เช่น คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด แป้นพิมพ์ใช้งานไม่ได้ ลำโพงไม่มีเสียง หรืออุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลไม่สามารถอ่านข้อมูลได้
- 3.2 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ (Software) เช่น โปรแกรมไม่สามารถใช้งานได้ ฟอนต์ไม่สามารถใช้งานได้ Windows หมุดอายุการใช้งาน หรือไฟล์เอกสารไม่สามารถเปิดใช้งานได้
- 3.3 ปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) เช่น ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ WiFi ไม่แสดงสัญญาณ อินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ หรือไม่สามารถเข้าถึงระบบเครือข่ายขององค์กรได้
- 3.4 ปัญหาด้านการใช้งานของผู้ใช้ (User Error) เช่น การตั้งค่าระบบไม่ถูกต้อง การใช้งานโปรแกรมไม่ถูกวิธี หรือการบันทึกไฟล์ในตำแหน่งที่ไม่ถูกต้อง
- 3.5 ปัญหาด้านอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์กระดาษติด เครื่องพิมพ์ไม่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ไม่ทำงาน โปรเจคเตอร์ไม่แสดงภาพ ลำโพงไม่มีเสียง แป้นพิมพ์กดไม่ได้ USB ไม่พบอุปกรณ์ หรือ External Harddisk ไม่สามารถอ่านข้อมูลได้

4. กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา

เมื่อทราบสาเหตุของปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่จะกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับลักษณะของปัญหา เช่น

- 4.1 การปรับตั้งค่าระบบคอมพิวเตอร์
- 4.2 การติดตั้งหรืออัปเดตโปรแกรมใหม่
- 4.3 การแก้ไขการเชื่อมต่อเครือข่าย
- 4.4 การทำความสะอาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- 4.5 การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด
- 4.6 การกู้คืนข้อมูลในกรณีที่ไฟล์สูญหาย

ทั้งนี้แนวทางการแก้ไขต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความต่อเนื่องในการใช้งานของผู้ใช้บริการ

5. บันทึกผลการตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัญหาลงในแบบฟอร์มบันทึกงานบริการ ดังภาพ 12 แสดงแบบบันทึกการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับการดำเนินการแก้ไขในขั้นตอนถัดไป รวมถึงใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำในอนาคต

แบบบันทึกการวิเคราะห์ปัญหา
(Troubleshooting Record)

ข้อมูลพื้นฐาน

วันที่ตรวจสอบ.....เวลา.....

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ.....

รายละเอียดการวิเคราะห์

อาการของปัญหา.....

.....

สาเหตุของปัญหา Hardware Software
 Network User Error
 อื่นๆ ระบุ.....

วิธีการตรวจสอบที่ใช้.....

.....

ผลการวิเคราะห์

สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา.....

.....

.....

แนวทางการแก้ไข.....

.....

.....

.....

ภาพ 12 แสดงแบบบันทึกการวิเคราะห์ปัญหา

ปัญหา

1. ไม่สามารถหาสาเหตุของปัญหาได้
2. ใช้เวลาวิเคราะห์นาน

ข้อเสนอแนะ

1. สร้าง Knowledge Base
2. บันทึกปัญหาที่เคยเกิด

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการแก้ไขปัญหา (Service Operation)

เป็นขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคตามผลการวิเคราะห์จากขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการภายในขณะครุศาสตร์ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา เพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้ตามปกติ ทั้งนี้การดำเนินการจะอ้างอิงข้อมูลจากประวัติการแจ้งซ่อมและปัญหาการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง

1. เตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการแก้ไข

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มแก้ไขปัญหา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ตรวจสอบรายละเอียดการแจ้งปัญหาจากระบบรับแจ้งซ่อมหรือแบบฟอร์มการแจ้งปัญหา

1.2 ตรวจสอบข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง เตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่จำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหา

1.3 ประสานงานกับผู้แจ้งปัญหาเพื่อยืนยันอาการของปัญหา เช่น คอมพิวเตอร์ทำงานช้า ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายได้ ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมสำนักงาน เช่น โปรแกรม Microsoft Word อุปกรณ์ต่อพ่วงไม่ทำงาน เช่น เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ ลำโพง หรือโปรเจคเตอร์

1.4 สํารองข้อมูลที่สำคัญของผู้ใช้งานก่อนดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่มีผลกระทบต่อข้อมูล

2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)

การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

2.1 ตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์กรณี เครื่องคอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด เครื่องค้าง หรือเกิดหน้าจอ Blue Screen

2.2 ตรวจสอบและเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด เช่น แรม ฮาร์ดดิสก์ แป้นพิมพ์ หรือเมาส์

2.3 ตรวจสอบการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น แป้นพิมพ์กดไม่ได้ USB เสียบแล้วไม่พบอุปกรณ์ External Harddisk ไม่สามารถอ่านข้อมูลได้

2.4 ตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์กระดาษติด หรือเครื่องพิมพ์ไม่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ไม่ทำงาน โปรเจคเตอร์ไม่แสดงภาพ ลำโพงไม่มีเสียง

2.5 ทำความสะอาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน

3. ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านซอฟต์แวร์ (Software)

การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ และข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

3.1 ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ระบบปฏิบัติการ Windows เช่น ระบบปฏิบัติการ หมอตาย คอมพิวเตอร์ทำงานช้า เครื่องค้างหรือเกิดข้อผิดพลาดของระบบ

3.2 ติดตั้ง อัปเดต หรือแก้ไขโปรแกรมที่มีปัญหา เช่น โปรแกรม Microsoft Word ไม่สามารถใช้งานได้ ฟอนต์ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถเปิดไฟล์หรือบันทึกไฟล์ได้

3.3 ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาข้อมูล เช่น ไฟล์หายจากเครื่อง ไม่สามารถบันทึกไฟล์ได้ พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม

3.4 ตรวจสอบการเข้าสู่ระบบและสิทธิ์การใช้งาน เช่น ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ ระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่สามารถใช้งานได้

4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่าย (Network)

การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายภายในองค์กร โดยดำเนินการดังนี้

4.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของเครื่องคอมพิวเตอร์ แก้ไขปัญหากรณี ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ WiFi ไม่แสดงสัญญาณ อินเทอร์เน็ตทำงานช้าหรือไม่เสถียร ไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้

4.2 ตรวจสอบระบบเครือข่ายภายในองค์กร เช่น ไม่สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่าย องค์กร ระบบ LAN ไม่ทำงาน

4.3 ตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่าย เช่น Router, Switch และ Access Point

4.4 ประสานงานกับผู้ดูแลระบบเครือข่ายในกรณีที่ปัญหาเกิดจากระบบเครือข่าย ส่วนกลาง

5. บันทึกผลการดำเนินงาน

หลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะดำเนินการบันทึกผลการดำเนินงานในแบบบันทึกการซ่อมบำรุง ดังภาพ 13 แสดงแบบบันทึกการซ่อมบำรุง

แบบบันทึกการซ่อมบำรุง (Maintenance Record)	
ข้อมูลพื้นฐาน	
วันที่ดำเนินการซ่อม.....	เวลา.....
เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ.....	
รายละเอียดการดำเนินการ	
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา.....	
.....	
.....	
รายการอุปกรณ์ที่เปลี่ยน.....	
.....	
รายการซอฟต์แวร์ที่ติดตั้ง / อัปเดต.....	
.....	
.....	
ผลการซ่อม	
ผลการดำเนินงาน.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อม.....	

ภาพ 13 แสดงแบบบันทึกการซ่อมบำรุง

บันทึกสถานะของงานบริการ เช่น แก้ไขเรียบร้อย หรือส่งต่อการดำเนินการเพิ่มเติม เก็บข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต จากตัวอย่างข้อมูลปัญหาจัดทำเป็นตารางแนวทางการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting Table) ดังตาราง 6

ตาราง 6 ตารางแนวทางการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting Table)

ลำดับ	ปัญหาที่พบ	สาเหตุที่เป็นไปได้	แนวทางการ ตรวจสอบ / วิธีแก้ไข	Priority	SLA เวลา แก้ไข
1	คอมพิวเตอร์ เปิดไม่ติด	Power Supply หรือ สายไฟเสีย	ตรวจสอบปลั๊กไฟ สายไฟ และ Power Supply	P1	ภายใน 2 ชั่วโมง
2	คอมพิวเตอร์ ค้าง	ระบบปฏิบัติการหรือ โปรแกรมมีปัญหา	รีสตาร์ทเครื่อง ตรวจสอบโปรแกรมที่ ใช้งาน	P2	ภายใน 4 ชั่วโมง
3	หน้าจอ Blue Screen	ไดรเวอร์หรือฮาร์ดแวร์ มีปัญหา	ตรวจสอบ RAM และอัปเดต Driver	P1	ภายใน 2 ชั่วโมง
4	คอมพิวเตอร์ ทำงานช้า	โปรแกรมทำงานจำนวนมาก	ปิดโปรแกรมที่ไม่ จำเป็น ลบไฟล์ Temp	P3	ภายใน 1 วัน
5	แป้นพิมพ์กด ไม่ได้	อุปกรณ์เสียหรือสาย หลวม	ตรวจสอบสาย เชื่อมต่อ หรือเปลี่ยน อุปกรณ์	P3	ภายใน 1 วัน
6	ใช้งาน อินเทอร์เน็ต ไม่ได้	การเชื่อมต่อเครือข่าย ผิดพลาด	ตรวจสอบสาย LAN และการตั้งค่า เครือข่าย	P1	ภายใน 2 ชั่วโมง
7	WiFi ไม่แสดง สัญญาณ	ปิดการใช้งาน WiFi หรือ Access Point มี ปัญหา	ตรวจสอบการเปิด WiFi และรีสตาร์ท Router	P2	ภายใน 4 ชั่วโมง
8	อินเทอร์เน็ตช้า มาก	เครือข่ายใช้งาน หนาแน่น	ตรวจสอบความเร็ว อินเทอร์เน็ต และ อุปกรณ์เครือข่าย	P3	ภายใน 1 วัน
9	เข้าเว็บไซต์ ไม่ได้	DNS หรือเครือข่ายมี ปัญหา	ตรวจสอบ DNS และ ทดสอบ Ping เว็บไซต์	P2	ภายใน 4 ชั่วโมง
10	LAN ไม่ทำงาน	สาย LAN หรือ Switch มีปัญหา	ตรวจสอบสาย LAN และพอร์ต Switch	P1	ภายใน 2 ชั่วโมง
11	เครื่องพิมพ์ไม่ พิมพ์เอกสาร	Driver หรือการ เชื่อมต่อผิดพลาด	ตรวจสอบการ เชื่อมต่อ และติดตั้ง Driver ใหม่	P3	ภายใน 1 วัน

ตาราง 6 (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหาที่พบ	สาเหตุที่เป็นไปได้	แนวทางการตรวจสอบ / วิธีแก้ไข	Priority	SLA เวลาแก้ไข
12	เครื่องพิมพ์กระดาษติด	กระดาษติดภายในเครื่อง	เปิดเครื่องพิมพ์และนำกระดาษที่ติดออก	P3	ภายใน 1 วัน
13	สแกนเนอร์ไม่ทำงาน	Driver ไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบการเชื่อมต่อและติดตั้ง Driver ใหม่	P3	ภายใน 1 วัน
14	โปรเจคเตอร์ไม่แสดงภาพ	สายสัญญาณหลวม	ตรวจสอบสาย HDMI/VGA และตั้งค่าหน้าจอ	P2	ภายใน 4 ชั่วโมง
15	ลำโพงไม่มีเสียง	การตั้งค่าเสียงผิดพลาด	ตรวจสอบการตั้งค่าเสียงและสายลำโพง	P3	ภายใน 1 วัน
16	USB ไม่พบอุปกรณ์	พอร์ต USB หรืออุปกรณ์เสีย	ทดลองเปลี่ยนพอร์ตหรือทดสอบกับเครื่องอื่น	P3	ภายใน 1 วัน
17	External Harddisk อ่านข้อมูลไม่ได้	ระบบไฟล์เสียหาย	ตรวจสอบการเชื่อมต่อและทดสอบกับเครื่องอื่น	P2	ภายใน 4 ชั่วโมง
18	เปิดไฟล์ไม่ได้	โปรแกรมไม่รองรับไฟล์	ติดตั้งโปรแกรมที่รองรับไฟล์	P3	ภายใน 1 วัน
19	บันทึกไฟล์ไม่ได้	สิทธิ์การใช้งานไม่เพียงพอ	ตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง	P3	ภายใน 1 วัน
20	พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม	มีไฟล์จำนวนมาก	ลบไฟล์ที่ไม่จำเป็นหรือย้ายข้อมูล	P3	ภายใน 1 วัน
21	โปรแกรม Word ใช้งานไม่ได้	โปรแกรมเสียหาย	ซ่อมแซมโปรแกรมหรือติดตั้งใหม่	P2	ภายใน 4 ชั่วโมง
22	ฟอนต์ใช้งานไม่ได้	ฟอนต์ไม่ได้ติดตั้ง	ติดตั้งฟอนต์ใหม่	P4	ภายใน 3 วัน
23	ระบบสารสนเทศใช้งานไม่ได้	ระบบหรือ Server มีปัญหา	ตรวจสอบเครือข่ายและประสานผู้ดูแลระบบ	P1	ภายใน 2 ชั่วโมง
24	เข้าสู่ระบบไม่ได้	รหัสผ่านผิดหรือบัญชีถูกล็อก	รีเซ็ตรหัสผ่าน	P2	ภายใน 4 ชั่วโมง

ปัญหา

1. แก้ไขไม่ตรงจุด
2. การแก้ไขทำให้เกิดปัญหาใหม่

แนวทางแก้ปัญหา

1. ทำตามขั้นตอนการซ่อมบำรุง
2. บันทึกการดำเนินงานทุกขั้นตอน

ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 7 การทดสอบการทำงานของระบบ

เป็นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์ หลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรม และระบบเครือข่ายสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ภายในคณะกรรมการ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา โดยอ้างอิงจากข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากประวัติการแจ้งซ่อม

1. ทดสอบการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware Testing)

ดำเนินการตรวจสอบและทดสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยมีแนวทางการตรวจสอบ ดังนี้

1.1 ตรวจสอบการเปิด-ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ กรณี คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ค้าง

1.2 ตรวจสอบการทำงานของ แป้นพิมพ์และเมาส์ กรณี แป้นพิมพ์กดไม่ได้

1.3 ตรวจสอบการทำงานของ หน้าจอแสดงผล กรณีพบปัญหา หน้าจอขึ้น Blue Screen

1.4 ตรวจสอบอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น External Harddisk อ่านข้อมูลไม่ได้

1.5 ตรวจสอบพอร์ตเชื่อมต่อ เช่น USB เสียบแล้วไม่พบอุปกรณ์

1.6 ตรวจสอบพื้นที่จัดเก็บข้อมูลในเครื่อง กรณี พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม

1.7 ตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกนเอกสาร (Scanner) โปรเจคเตอร์ (Projector) ลำโพง (Speaker)

2. ทดสอบการทำงานของซอฟต์แวร์ (Software Testing)

ดำเนินการทดสอบโปรแกรมและระบบปฏิบัติการหลังจากดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงแล้ว เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ดังนี้

2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของ ระบบปฏิบัติการ Windows กรณี Windows หมดอายุ ทดสอบการเปิดใช้งานโปรแกรมพื้นฐาน เช่น โปรแกรม Microsoft Word กรณี ใช้งานโปรแกรมเวิร์ดไม่ได้

- 2.2 ตรวจสอบการทำงานของ ฟอนต์ภาษาไทย กรณี ฟอนต์ใช้งานไม่ได้
- 2.3 ทดสอบการเปิดไฟล์เอกสาร กรณี เปิดไฟล์ไม่ได้
- 2.4 ตรวจสอบการบันทึกข้อมูล กรณี บันทึกไฟล์ไม่ได้
- 2.5 ตรวจสอบไฟล์ข้อมูลในเครื่อง กรณี ไฟล์หายจากเครื่อง
- 2.6 ทดสอบการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งาน กรณี เข้าสู่ระบบไม่ได้
- 2.7 ตรวจสอบการทำงานของ ระบบสารสนเทศขององค์กร กรณี ระบบสารสนเทศใช้งานไม่ได้

3. ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่าย (Network Testing)

ดำเนินการตรวจสอบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายภายในองค์กร เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 3.1 ทดสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต กรณี ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้
- 3.2 ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครือข่าย กรณี เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้
- 3.3 ตรวจสอบสัญญาณเครือข่ายไร้สาย กรณี WiFi ไม่แสดงสัญญาณ
- 3.4 ตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ต กรณี อินเทอร์เน็ตช้ามาก
- 3.5 ทดสอบการเข้าใช้งานเว็บไซต์ กรณี เข้าเว็บไซต์ไม่ได้
- 3.6 ตรวจสอบเครือข่ายภายในองค์กร กรณี LAN ไม่ทำงาน
- 3.7 ตรวจสอบการเชื่อมต่อกับ ระบบเครือข่ายองค์กร

จากการทดสอบ สามารถจัดทำเป็นตาราง Mapping “ปัญหา → รายการทดสอบระบบ” ดังตาราง 7

ตาราง 7 ตาราง Mapping “ปัญหา → รายการทดสอบระบบ”

ลำดับ	ปัญหาที่พบจากการแจ้งซ่อม	รายการทดสอบระบบหลังการแก้ไข	วิธีการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1	คอมพิวเตอร์ทำงานช้า	ทดสอบประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์	เปิดโปรแกรมหลายโปรแกรมพร้อมกัน	
2	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด	ทดสอบการเปิด-ปิดเครื่อง	ตรวจสอบ Power Supply และระบบบูต	
3	คอมพิวเตอร์ค้าง	ทดสอบการทำงานของระบบปฏิบัติการ	เปิดใช้งานโปรแกรมพื้นฐาน	
4	หน้าจอขึ้น Blue Screen	ทดสอบเสถียรภาพระบบ	เปิดเครื่องและใช้งานต่อเนื่อง	
5	ใช้งานโปรแกรม Word ไม่ได้	ทดสอบโปรแกรม Microsoft Word	เปิด สร้าง และบันทึกเอกสาร	

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหาที่พบจากการ แจ้งซ่อม	รายการทดสอบระบบ หลังการแก้ไข	วิธีการทดสอบ	ผลการ ทดสอบ
6	폰티ใช้งานไม่ได้	ทดสอบ폰ติในเอกสาร	เปิดเอกสารและ เลือกใช้폰ติ	
7	เปิดไฟล์ไม่ได้	ทดสอบการเปิดไฟล์	เปิดไฟล์เอกสาร ประเภทต่าง ๆ	
8	บันทึกไฟล์ไม่ได้	ทดสอบการบันทึกข้อมูล	สร้างและบันทึกไฟล์ ใหม่	
9	เข้าสู่ระบบไม่ได้	ทดสอบการ Login	ทดลองเข้าสู่ระบบผู้ใช้	
10	ระบบสารสนเทศใช้ งานไม่ได้	ทดสอบระบบสารสนเทศ องค์กร	เข้าใช้งานผ่านเว็บหรือ ระบบ	
11	ใช้งานอินเทอร์เน็ต ไม่ได้	ทดสอบการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	เปิดเว็บไซต์ทดสอบ	
12	อินเทอร์เน็ตช้า	ทดสอบความเร็ว อินเทอร์เน็ต	ตรวจสอบความเร็ว อินเทอร์เน็ต	
13	WiFi ไม่แสดง สัญญาณ	ทดสอบเครือข่ายไร้สาย	ตรวจสอบการเชื่อมต่อ WiFi	
14	LAN ไม่ทำงาน	ทดสอบเครือข่ายภายใน	ตรวจสอบการเชื่อมต่อ สาย LAN	
15	เครื่องพิมพ์พิมพ์ไม่ได้	ทดสอบการพิมพ์เอกสาร	ทดลองพิมพ์เอกสาร	
16	เครื่องพิมพ์กระดาษ ติด	ทดสอบการทำงาน เครื่องพิมพ์	พิมพ์เอกสารหลาย หน้า	
17	สแกนเอกสารไม่ได้	ทดสอบเครื่องสแกน	ทดลองสแกนเอกสาร	
18	โปรเจคเตอร์ไม่แสดง ภาพ	ทดสอบการเชื่อมต่อ โปรเจคเตอร์	เชื่อมต่อและแสดงภาพ	
19	ลำโพงไม่มีเสียง	ทดสอบระบบเสียง	เปิดไฟล์เสียงทดสอบ	
20	USB ไม่พบอุปกรณ์	ทดสอบพอร์ต USB	เสียบอุปกรณ์และ ตรวจสอบ	
21	External Harddisk อ่านไม่ได้	ทดสอบการอ่านข้อมูล	เปิดไฟล์จาก External Harddisk	
22	พื้นที่ฮาร์ดดิสก์เต็ม	ตรวจสอบพื้นที่จัดเก็บ	ตรวจสอบพื้นที่ว่างใน ระบบ	

4. ทดสอบการใช้งานร่วมกับผู้ใช้บริการ (User Acceptance Testing)

ดำเนินการทดสอบระบบร่วมกับผู้ใช้บริการ เพื่อยืนยันว่าระบบสามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 4.1 ให้ผู้ใช้บริการทดลองใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์หลังการซ่อมบำรุง
- 4.2 ให้ผู้ใช้บริการทดสอบการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- 4.3 ให้ผู้ใช้บริการทดสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ

ของหน่วยงาน

4.4 ตรวจสอบการใช้งานอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น การพิมพ์เอกสาร การสแกนเอกสาร หรือการนำเสนอผ่านโปรเจคเตอร์

4.5 รับรองผลการทดสอบจากผู้ใช้บริการ

สามารถสรุปผลการทดสอบการใช้งานร่วมกับผู้ใช้บริการรูปแบบตาราง Acceptance Test (ผู้ใช้รับรองผลการซ่อม) ดังตาราง 8

ตาราง 8 ตาราง Acceptance Test (ผู้ใช้รับรองผลการซ่อม)

ลำดับ	รายการทดสอบโดยผู้ใช้	ผลการทดสอบ	หมายเหตุ
1	ทดลองเปิดใช้งานคอมพิวเตอร์		
2	ทดลองใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง		
3	ทดลองเปิดและบันทึกเอกสาร		
4	ทดลองใช้งานอินเทอร์เน็ต		
5	ทดลองใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน		
6	ทดลองพิมพ์เอกสาร		
7	ทดลองสแกนเอกสาร		
8	ทดลองใช้งานอุปกรณ์ต่อพ่วง		
9	ตรวจสอบความพึงพอใจในการใช้งาน		

5. บันทึกผลการทดสอบระบบ (System Testing Record)

เมื่อดำเนินการทดสอบระบบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการบันทึกผลการทดสอบระบบลงในแบบฟอร์มการให้บริการ ดังภาพ 14 แสดงแบบบันทึกผลการทดสอบระบบ

แบบบันทึกผลการทดสอบระบบ (System Testing Form)	
ข้อมูลการทดสอบ	
วันที่ทดสอบ.....	เวลา.....
ผู้ทดสอบ.....	
รายการทดสอบ.....	
.....	
.....	
ผลการทดสอบ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
หมายเหตุเพิ่มเติม.....	
.....	
.....	
ผลสรุป	
<input type="checkbox"/> ระบบใช้งานได้ปกติ	
<input type="checkbox"/> ต้องแก้ไขเพิ่มเติม	

ภาพ 14 แสดงแบบบันทึกผลการทดสอบระบบ

ปัญหา

1. ระบบยังมีข้อผิดพลาด
2. การทดสอบไม่ครอบคลุม

ข้อเสนอแนะ

1. บันทึกผลการทดสอบทุกครั้ง

ขั้นตอนที่ 8 การรายงานผลการให้บริการ

ขั้นตอนการรายงานผลการให้บริการ เป็นกระบวนการสำคัญภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขปัญหาและทดสอบระบบเรียบร้อยแล้ว เพื่อบันทึกผลการดำเนินงาน สรุประยะเวลาในการให้บริการ และจัดทำรายงานสำหรับใช้ในการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บันทึกรายละเอียดการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการบันทึกรายละเอียดการให้บริการลงในแบบฟอร์มการให้บริการ ดังภาพ

2. สรุประยะเวลาในการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการสรุประยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่การรับแจ้งปัญหาจนถึงการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น โดยประกอบด้วย

- 2.1 เวลาเริ่มต้นรับแจ้งปัญหา
- 2.2 เวลาดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข
- 2.3 เวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ
- 2.4 ระยะเวลารวมในการแก้ไขปัญหา

ข้อมูลดังกล่าวใช้สำหรับตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และใช้เป็นข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน

3. จัดทำรายงานการให้บริการ

เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดทำเป็นรายงานประจำเดือนหรือรายงานประจำไตรมาส เพื่อเสนอผู้บริหารของคณะครุศาสตร์ โดยเนื้อหา รายงานประกอบด้วย

- 3.1 จำนวนรายการแจ้งปัญหาทั้งหมด
- 3.2 ประเภทของปัญหาที่พบมากที่สุด
- 3.3 ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหา
- 3.4 จำนวนงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จตาม SLA
- 3.5 ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาแก้ไขนานหรือมีความซับซ้อน
- 3.6 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

4. จัดเก็บข้อมูลการให้บริการ

ข้อมูลการให้บริการทั้งหมดจะถูกจัดเก็บเป็นแบบรายงานผลการให้บริการ ดังภาพ 15 แสดงแบบรายงานผลการให้บริการ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาในอนาคต และเป็น

หลักฐานประกอบการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์

แบบรายงานผลการให้บริการ (Service Report)	
ข้อมูลพื้นฐาน	
วันที่รับแจ้ง.....	เวลา.....
วันที่ดำเนินการ.....	เวลา.....
วันที่แล้วเสร็จ.....	เวลา.....
รายละเอียดงาน	
ปัญหาที่พบ.....	
.....	
.....	
.....	
วิธีการแก้ไข.....	
.....	
.....	
.....	
อุปกรณ์ที่เปลี่ยน.....	
.....	
.....	
สรุปผล	
ระยะเวลาในการดำเนินการ.....	
สถานะงาน <input type="checkbox"/> สำเร็จ <input type="checkbox"/> รออะไหล่ <input type="checkbox"/> ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญ	
<input type="checkbox"/> รอแจ้งจำหน่าย <input type="checkbox"/> อื่น ๆ).....	
หมายเหตุ.....	
.....	

ภาพ 15 แสดงแบบรายงานผลการให้บริการ

ปัญหา

1. รายงานไม่ครบถ้วน
2. รายงานล่าช้า

แนวทางแก้ปัญหา

1. จัดทำแบบรายงานมาตรฐาน
2. กำหนดระยะเวลาการส่งรายงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ใช้ระบบรายงานอัตโนมัติ

ขั้นตอนที่ 9 การปิดงานบริการ (Service Closing)

ขั้นตอนการปิดงานบริการ (Service Closing) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้บริการ ซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและทดสอบระบบเรียบร้อยแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันว่าปัญหาที่ผู้ใช้บริการแจ้งได้รับการแก้ไขอย่างสมบูรณ์ ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และการให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

กระบวนการในขั้นตอนนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

1. การยืนยันผลการแก้ไขกับผู้ใช้บริการ

ภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขปัญหาและการทดสอบระบบโดยเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งขอให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบการทำงานของคอมพิวเตอร์ โปรแกรม หรือระบบเครือข่ายที่ได้รับการซ่อมบำรุง

การยืนยันผลการแก้ไขมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของผลการดำเนินงานในสภาพการใช้งานจริง และเพื่อสร้างความมั่นใจว่าระบบสามารถใช้งานได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น หรือระบบยังไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขเพิ่มเติมตามขั้นตอนการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Troubleshooting และ Service Operation) ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการปิดงานบริการอีกครั้ง

2. การทดสอบการใช้งานจริงโดยผู้ใช้บริการ

เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการแจ้งผลการแก้ไขแล้ว ผู้ใช้บริการจะทำการทดลองใช้งานระบบหรืออุปกรณ์ที่ได้รับการซ่อมบำรุง เพื่อยืนยันว่าปัญหาที่แจ้งไว้ได้รับการแก้ไขอย่างสมบูรณ์

- 2.1 การทดสอบการใช้งานจริงอาจประกอบด้วยกิจกรรม เช่น
- 2.2 การเปิดใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ
- 2.3 การทดลองใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ใช้บริการ
- 2.4 การทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายภายใน

2.5 การทดสอบการใช้งานอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ หรือ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล

2.6 การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบว่าทำงานได้อย่างต่อเนื่องและไม่มีข้อผิดพลาด

หากผู้ใช้บริการสามารถใช้งานระบบได้ตามปกติ จึงจะสามารถดำเนินการในขั้นตอนการปิดงานบริการต่อไปได้

3. การบันทึกผลการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องบันทึกรายละเอียดการดำเนินงานทั้งหมดลงในแบบฟอร์มการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงานและเป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ในอนาคต ดังภาพ 16 แสดงแบบรับรองการปิดงานบริการ

แบบรับรองการปิดงานบริการ
(Service Closing Form)

การรับรองผลการให้บริการ

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบการทำงานของระบบแล้ว พบว่า

สามารถใช้งานได้ตามปกติ

ยังมีปัญหาเพิ่มเติม

ลายเซ็นผู้ใช้บริการ.....

ลายเซ็นเจ้าหน้าที่.....

วันที่ปิดงาน.....เวลา.....

ภาพ 16 แสดงแบบรับรองการปิดงานบริการ

การบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดจะช่วยให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา (Problem Analysis) และวางแผนการป้องกันปัญหาในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การรับทราบผลการให้บริการของผู้ใช้บริการ

หลังจากที่ผู้ใช้บริการได้ทดสอบการใช้งานระบบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะขอให้ผู้ใช้บริการรับทราบผลการให้บริการ โดยการลงนามรับงานในแบบฟอร์มการให้บริการ

การรับทราบผลการให้บริการถือเป็นหลักฐานยืนยันว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการตามที่ร้องขอ และระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ

5. การปิดงานในระบบบริการ (Service Ticket Closing)

เมื่อผู้ใช้บริการยืนยันผลการให้บริการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเปลี่ยนสถานะของงานบริการในระบบติดตามงานบริการจากสถานะ “กำลังดำเนินการ (In Progress)” เป็นสถานะ “ปิดงาน (Closed)”

5.1 การปิดงานในระบบบริการจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่า

5.2 ข้อมูลการดำเนินงานถูกบันทึกครบถ้วน

5.3 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตาม SLA ที่กำหนด

5.4 ผู้ใช้บริการได้รับการแจ้งผลการดำเนินงานแล้ว

การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานสามารถติดตามสถิติการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และปรับปรุงบริการ

ภายหลังจากการปิดงานบริการ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของระบบบริการ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการในอนาคต เช่น

6.1 การวิเคราะห์ประเภทปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย

6.2 การวิเคราะห์ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหา

6.3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการตาม SLA

6.4 การวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการจัดทำรายงานสถิติการให้บริการประจำเดือน หรือประจำปีของหน่วยงาน รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะครุศาสตร์ต่อไป

ผลลัพธ์ของขั้นตอนการปิดงานบริการ

1. เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะทำให้เกิดผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

2. งานบริการได้รับการปิดอย่างสมบูรณ์ตามกระบวนการที่กำหนดใน SLA

3. ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ได้รับการซ่อมบำรุงได้ตามปกติ

4. มีข้อมูลบันทึกการให้บริการอย่างครบถ้วนสำหรับการใช้ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล

หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

ปัญหา

1. ผู้ใช้ไม่ยืนยันปิดงาน

2. ปัญหากลับมาเกิดอีก

แนวทางแก้ปัญหา

1. ให้ผู้ใช้ลงนามรับรอง
2. แนบหลักฐานการแก้ไข

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งรายงานให้ผู้ใช้ก่อนปิดงาน

ขั้นตอนที่ 10 การติดตามและประเมินผล SLA

เป็นขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต มีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลการให้บริการ

เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากระบบบันทึกงานบริการ เช่น จำนวนงานซ่อม ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานตาม SLA

วิเคราะห์ว่าการให้บริการแต่ละรายการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดใน SLA หรือไม่ เช่น ระยะเวลาการตอบสนอง (Response Time) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (Resolution Time)

3. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำรวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการ เพื่อรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้การประเมินระบบออนไลน์ ดังภาพ 17 แสดงระบบการประเมินความพึงพอใจและประเมิน SLA คณะครุศาสตร์

แบบประเมินความพึงพอใจและประเมิน SLA คณะครุศาสตร์

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

เพศ *

ชาย

หญิง

ประเภทบุคลากร *

อาจารย์

บุคลากรสายสนับสนุน

นักศึกษา

ระดับความพึงพอใจ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรวดเร็วในการรับแจ้ง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความรวดเร็วในการแก้ไข	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ภาพ 17 แสดงระบบการประเมินความพึงพอใจและประเมิน SLA คณะครุศาสตร์

4. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

ตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย เพื่อหาสาเหตุและวางแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต

5. จัดทำรายงานผลการประเมิน SLA

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เช่น สถิติการให้บริการ ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหา และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการ

ใช้ข้อมูลจากการประเมินเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน พัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ หรือปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลลัพธ์ของขั้นตอน

1. สามารถติดตามคุณภาพการให้บริการตาม SLA ได้อย่างเป็นระบบ
2. ทราบจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ
3. เพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระยะยาว

ภาคผนวก ก

**แบบบันทึกผลการทดสอบระบบ
(System Testing Form)**

ข้อมูลการทดสอบ
วันที่ทดสอบ.....เวลา.....
ผู้ทดสอบ.....
รายการทดสอบ.....
.....
ผลการทดสอบ ผ่าน ไม่ผ่าน
หมายเหตุเพิ่มเติม.....
.....
.....

ผลสรุป

- ระบบใช้งานได้ปกติ
- ต้องแก้ไขเพิ่มเติม

**แบบรายงานผลการให้บริการ
(Service Report)**

ข้อมูลพื้นฐาน
วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....
วันที่ดำเนินการ.....เวลา.....
วันที่แล้วเสร็จ.....เวลา.....
รายละเอียดงาน
ปัญหาที่พบ.....
.....
วิธีการแก้ไข.....
.....

.....
.....
.....
อุปกรณ์ที่เปลี่ยน.....
.....
.....

สรุปผล

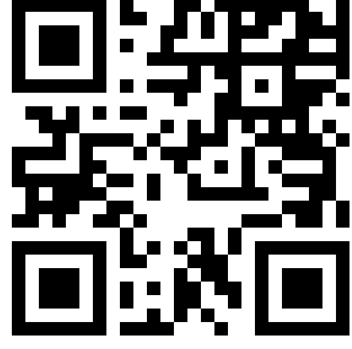
ระยะเวลาในการดำเนินการ.....
สถานะงาน สำเร็จ รอระโหด ส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง
 รอแจ้งหน่วยงาน อื่น ๆ).....
หมายเหตุ.....
.....

**แบบรับรองการปิดงานบริการ
(Service Closing Form)**

การรับรองผลการให้บริการ
ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบการทำงานของระบบแล้วพบว่า
 สามารถใช้งานได้ตามปกติ
 ยังมีปัญหาเพิ่มเติม

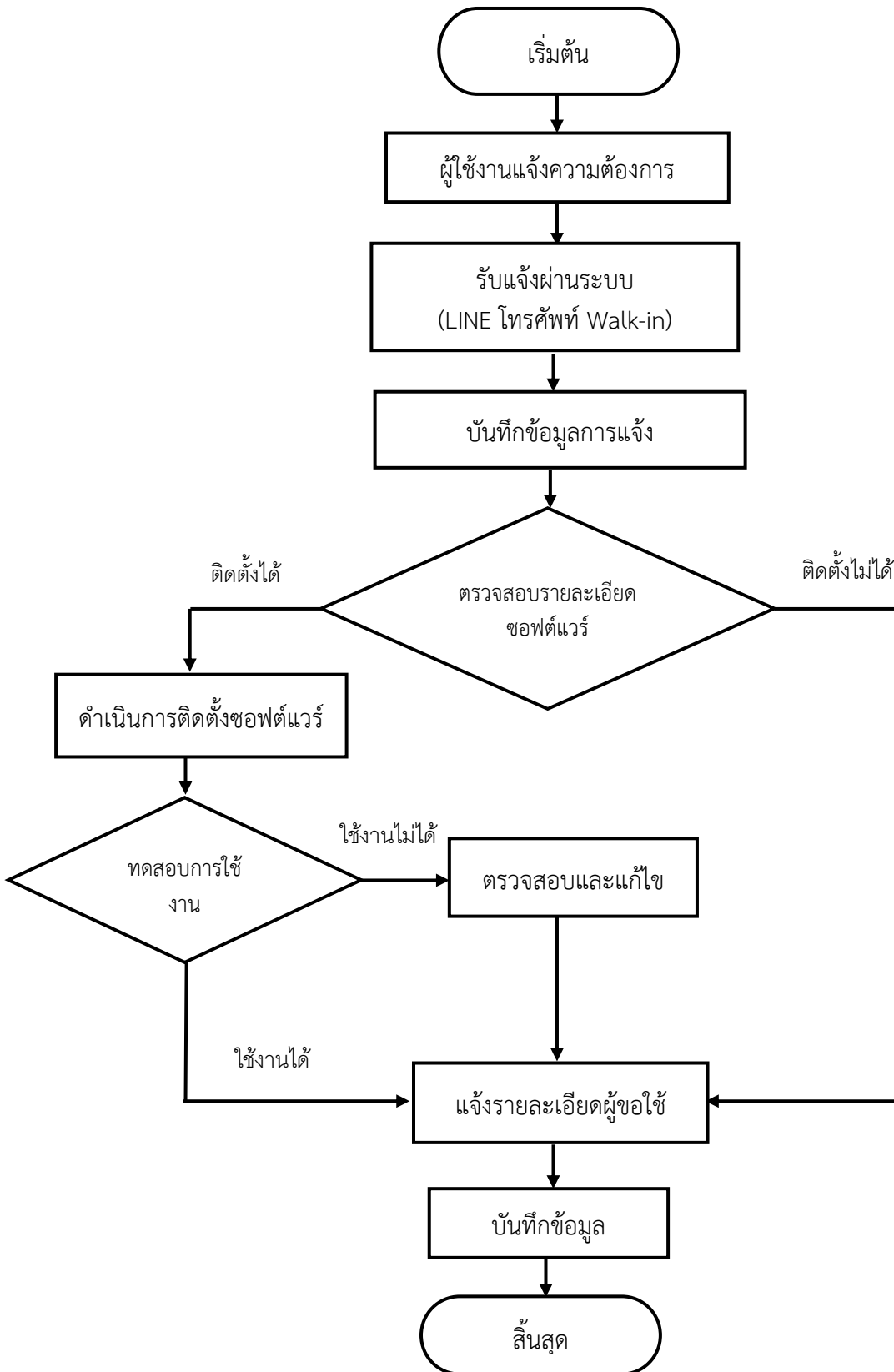
ลายเซ็นผู้ให้บริการ.....
ลายเซ็นเจ้าหน้าที่.....เวลา.....
วันที่ปิดงาน.....เวลา.....

แบบประเมินความพึงพอใจและประเมิน SLA

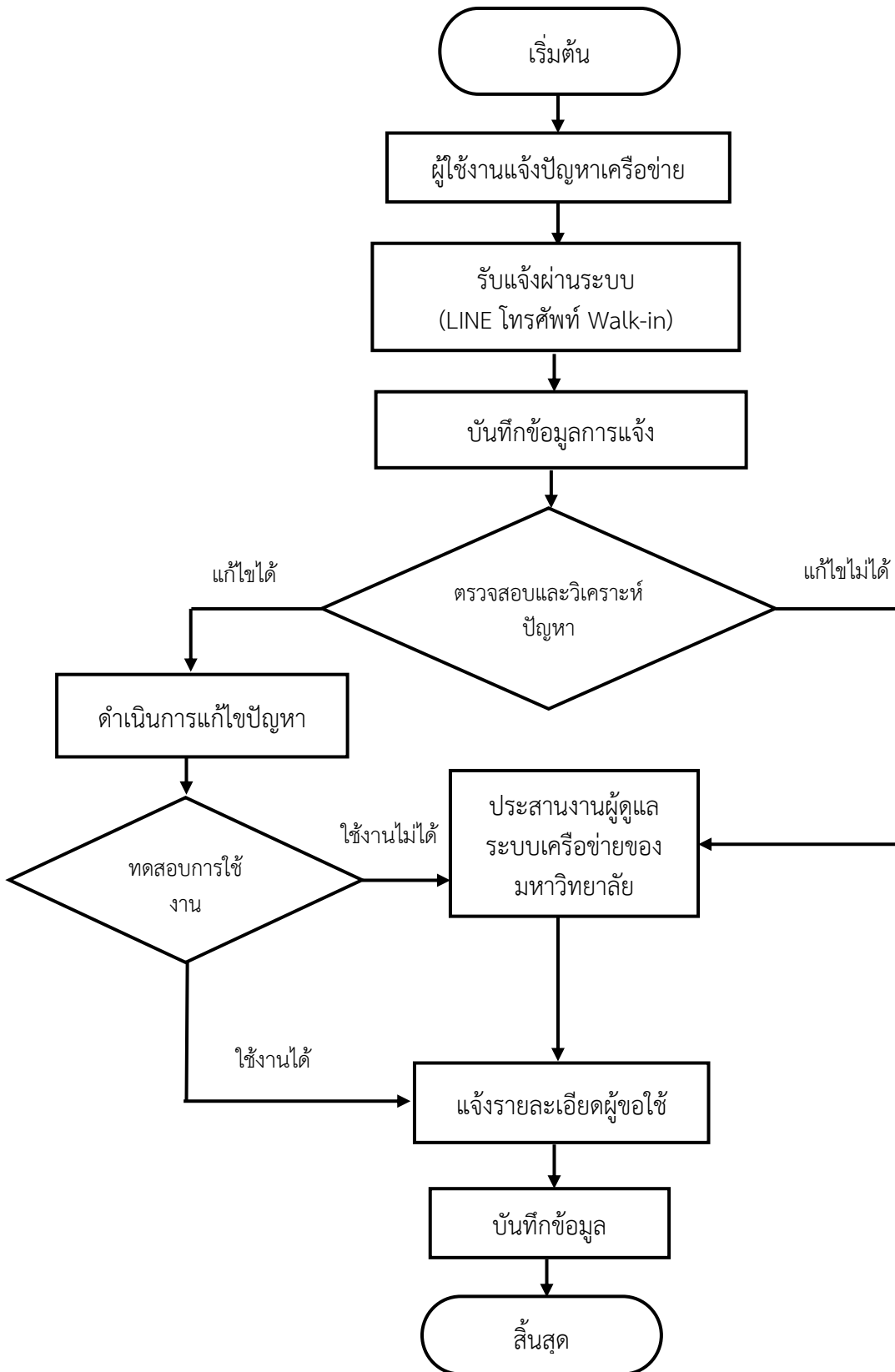


ภาคผนวก ข

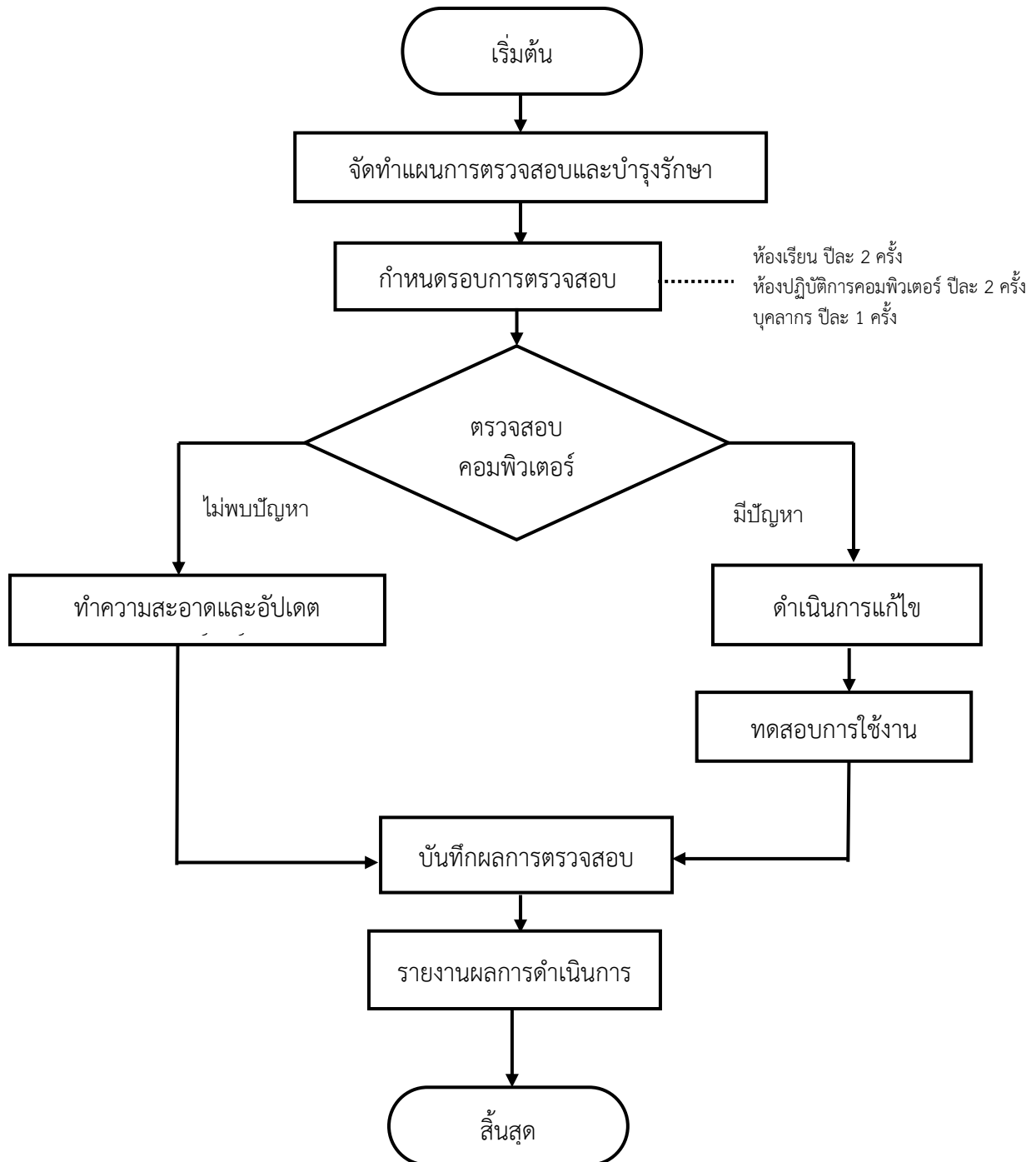
แผนภาพกระบวนการติดตั้งซอฟต์แวร์



แผนภาพกระบวนการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย



แผนภาพกระบวนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน



ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ - นามสกุล	นางณัฐธยาน์ หนูหลง
วัน เดือน ปีเกิด	15 มิถุนายน 2526
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้	18 หมู่ที่ 4 ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โทร 085 - 8955996
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพ สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(วท.ม.) สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2549 - 2550	ตำแหน่งครูสอนคอมพิวเตอร์ โรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษาหาดใหญ่
พ.ศ. 2554 - 2562	ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
พ.ศ. 2552 - 2554	ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
พ.ศ. 2554 - 2564	ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
พ.ศ. 2564 - ปัจจุบัน	ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา