

มาตรฐานการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



คำนำ

มาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานด้านไอทีของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย การให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆในสังกัดกรุงเทพมหานครให้ได้รับการบริการที่ดี (Best Services) โดยมีเนื้อหาที่ บ่งบอกถึงความสำคัญของการมีคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และขั้นตอนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดของ กรุงเทพมหานคร คู่มือฉบับนี้กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ได้จัดทำขึ้นโดยรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์ ทำงานและอ้างอิงข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือมาตรฐาน การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆในสังกัดของกรุงเทพมหานคร

กองบริการระบบคอมพิวเตอร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะช่วยให้บุคลากรข้าราชการที่ปฏิบัติงาน สายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะได้เข้าใจถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานการให้บริการงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่หน่วยงานและตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการมีคู่มือ มาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การสร้างมาตรฐานในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรข้าราชการที่ปฏิบัติงานสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีมาตรฐาน ในการทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันอีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงขอขอบพระคุณเจ้าของข้อมูลและหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างยิ่งไว้ ณ ที่นี้

กองบริการระบบคอมพิวเตอร์

ผู้จัดทำ

สารบัญ

ลำดับที่		หน้า
๑	หลักการและเหตุผล	๑
๒	วัตถุประสงค์	๑
๓	การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๒-๔
๔	การออกแบบพัฒนากระบวนการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๕-๘
๕	กระบวนการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๘-๑๙
๖	ความหมาย เหตุผล และประโยชน์ที่ได้รับ	๒๐
๗	เอกสารอ้างอิง	๒๑

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรัฐบาลไทย โดย พณฯ ท่านนายกรัฐมนตรี (พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้ประกาศนโยบาย “ไทยแลนด์ ๔.๐” และ “เศรษฐกิจดิจิทัล” ในการขับเคลื่อนประเทศ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน และเชื่อมโยงกับโลกภายนอก เช่น เพื่อนบ้าน อาเซียน และประชาคมโลกอื่นๆ โดยรัฐบาลพยายามจะผลักดันประเทศให้เดินหน้าด้วยความรู้ทางวิทยาศาสตร์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและการเข้าถึงอย่างทั่วถึง โดยเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อยกระดับการขับเคลื่อนในด้านต่างๆ เหล่านั้น ให้มั่นคง แข็งแรง ยั่งยืน เพื่อเปลี่ยนโฉมหน้าประเทศให้เป็นแกนนำหรือผู้นำในยุค Digital Transformation

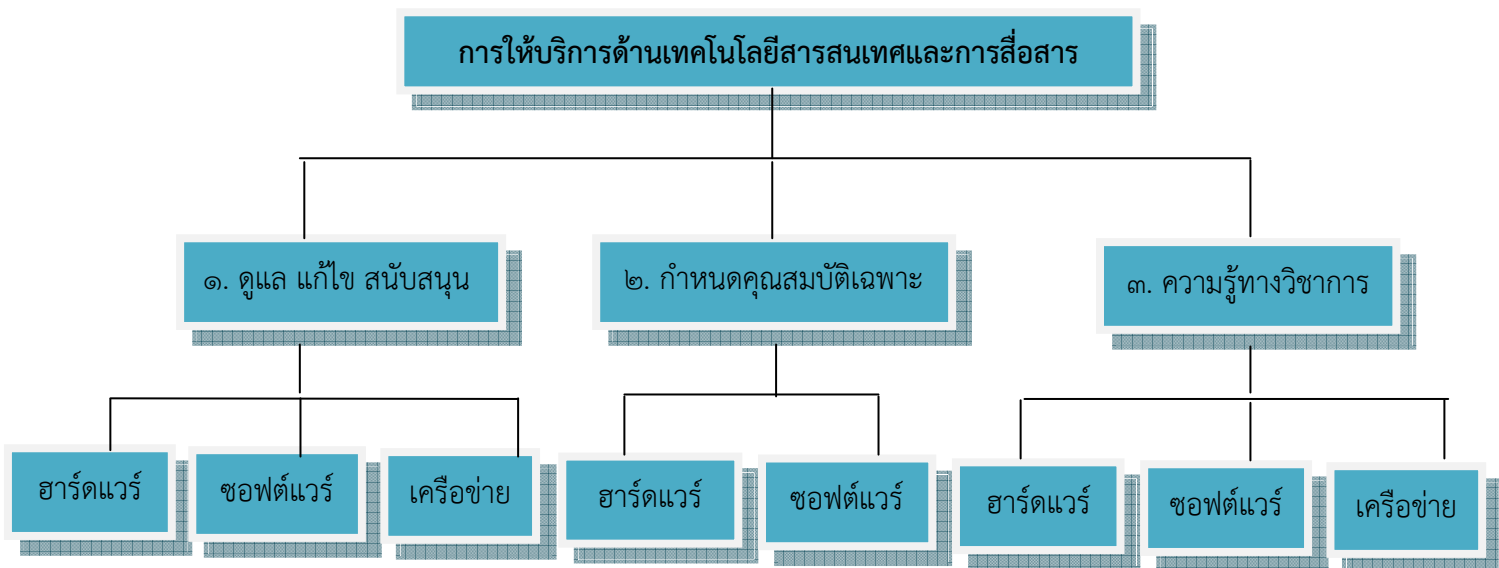
กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล จึงจำเป็นต้องมีนโยบายและแผนในการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของเมืองให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ชาติของรัฐบาล กรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเมืองนอกจากกลไกหลักด้านนโยบายและด้านแผนพัฒนาของกรุงเทพมหานครในด้านมิติต่างๆ แล้ว เพื่อให้การบริหารจัดการเมืองบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้ประกาศไว้ไว้กับประชาชนและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการบริหารงานของรัฐบาลในปัจจุบัน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลในฐานะซึ่งเป็นหน่วยงานหลักและมีภารกิจรับผิดชอบในการขับเคลื่อนงานด้านนโยบายและแผนพัฒนาของกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังมีหน่วยงานซึ่งอยู่ในการกำกับดูแล ซึ่งมีหน้าที่ในกำหนดมาตรฐาน ควบคุม ดูแล แก้ไข และให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับหน่วยงานอื่นๆ ของกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องเข้ามารับบทบาทหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครสามารถขับเคลื่อนงานด้านนโยบายและแผนพัฒนากรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และพัฒนากรุงเทพมหานครให้ขึ้นไปสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชีย มหานครแห่งความปลอดภัย มหานครแห่งการเรียนรู้ และมหานครแห่งโอกาสสำหรับทุกๆ คน

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับหน่วยงานในสังกัดของกรุงเทพมหานครให้ได้รับการบริการที่ดีและมีมาตรฐานในการให้บริการอยู่บนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานที่มารับการบริการและหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการและข้อมูลประวัติการซ่อมย้อนหลังของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยหน่วยงานสามารถติดตามข้อมูลการให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลาผ่านช่องทางคิวอาร์โค้ด (QR Code) ของระบบโปรแกรมการจัดการจัดการงานซ่อม ซึ่งเป็นการลดช่องว่างความไม่เข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ขอรับบริการและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานที่มารับการบริการแล้วนำไปสู่ภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ดี (Best Services)

การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication Technology Service : ICT Service)

เป็นกระบวนการที่ส่งเสริม สนับสนุน กำหนดมาตรฐาน ควบคุมดูแล ประสานงาน แนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรมประยุกต์ ระบบการสื่อสารข้อมูลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และเครื่องมือทันสมัยต่างๆ ที่หน่วยงานจะนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถใช้งานเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าแก่การลงทุน ประกอบด้วย การให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) การให้บริการด้านเครือข่าย (Network) การให้บริการด้านระบบงานคอมพิวเตอร์เฉพาะกิจ (Computer System) โปรแกรมประยุกต์ (Application) และโปรแกรมสำเร็จรูป (Program Tools หรือ Utility Program) และการให้บริการด้านวิชาการ (Knowledge) ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการประยุกต์ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล



รูปที่ ๑ การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คำจำกัดความ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การใช้วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร มาประยุกต์ให้เกิดระบบสารสนเทศ เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน ขององค์กร ประกอบด้วยระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์

เครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน โดยอาศัย ช่องทางการสื่อสารข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น สายเคเบิล สายโทรศัพท์ คลื่นวิทยุ คลื่นอินฟราเรด หรือ สัญญาณดาวเทียมทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องในเครือข่ายนั้นสามารถติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรของระบบร่วมกัน (Share Resource) ในเครือข่ายนั้น

เครือข่ายแบบ LAN หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้เฉพาะบริเวณที่ใช้ในการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ผ่านทางสายสัญญาณที่มีระยะทางไม่เกิน ๑๐๐ เมตร

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง ระบบเครือข่ายให้บริการสารสนเทศของกรุงเทพมหานครที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ให้สามารถสื่อสารถึงกันได้

อินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายการให้บริการสารสนเทศภายในของกรุงเทพมหานครเป็นบริการและการเชื่อมต่อของเครื่องคอมพิวเตอร์เหมือนอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะหน่วยงานในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

การเชื่อมโยงเครือข่าย หมายถึง การสร้างเส้นทางการสื่อสารเพื่อส่งข้อมูลจากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอีกอุปกรณ์หนึ่ง

เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย หมายถึง คอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการทรัพยากร (Resource) ต่างๆ ซึ่งได้แก่ หน่วยความจำหลัก หน่วยความจำสำรอง ฐานข้อมูล และโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น

ผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถเข้าถึงโปรแกรมรวมทั้งอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารจัดการ

การรักษาความปลอดภัย หมายถึง มาตรการที่ใช้ในการปกป้องทรัพยากรจากภัยคุกคามกายภาพ และระบบ ทั้งโดยเจตนาหรือไม่เจตนา เป็นวิธีการที่ช่วยลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยจำกัดให้เฉพาะผู้ที่จำเป็นต้องใช้งาน

ระบบสารสนเทศ (Information System: IS) หมายถึง ระบบพื้นฐานของการทำงาน เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรม ๓ อย่าง คือ การนำเข้าข้อมูลสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Process) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output)

ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วมีความหมาย มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการหรือการตัดสินใจได้ทันที สารสนเทศที่ได้อาจเป็นตัวเลข ตัวหนังสือ สัญลักษณ์ ภาพ หรือเสียง

การนำเข้าข้อมูล (Input data) หมายถึง กระบวนการบันทึกข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์ เพื่อการสร้างฐานข้อมูลที่ละเอียด ถูกต้อง

การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ (System Analysis and Design) หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่ เพื่อช่วยในการแก้ไขระบบสารสนเทศเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น

การวิเคราะห์ระบบ คือ การหาความต้องการ (Requirements) ของระบบสารสนเทศว่าคืออะไรหรือเพิ่มเติมอะไรเข้ามาในระบบ

การออกแบบระบบ คือ การนำเอาความต้องการของระบบมาเป็นแบบแผน หรือเรียกว่าพิมพ์เขียว ในการสร้างระบบสารสนเทศนั้นให้ใช้งานได้จริง

การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) หมายถึง วิธีการจัดการกับข้อมูลซึ่งอาจเป็นการคำนวณ และ/หรือเปรียบเทียบลักษณะต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลนั้นๆ อยู่ในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ หรือตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

การรายงานผล หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อสรุปความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศให้ตรงสภาพ ที่เป็นจริงตรงตามวัตถุประสงค์ ก่อนที่จะนำข้อมูลมาใช้

การบริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

มาตรฐานการให้บริการ หมายถึง แนวทาง (Solution) วิธีการ (Method) แนวทางปฏิบัติ (Framework) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Scenario) ที่มีแบบแผนและมีความชัดเจนในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ (System)

ข้อตกลงการให้บริการ หมายถึง ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Scenario) ที่มีกำหนดระยะเวลา และขั้นตอนการดำเนินการ ตั้งแต่เริ่มตั้งต้นให้บริการจนถึงดำเนินการแล้วเสร็จ

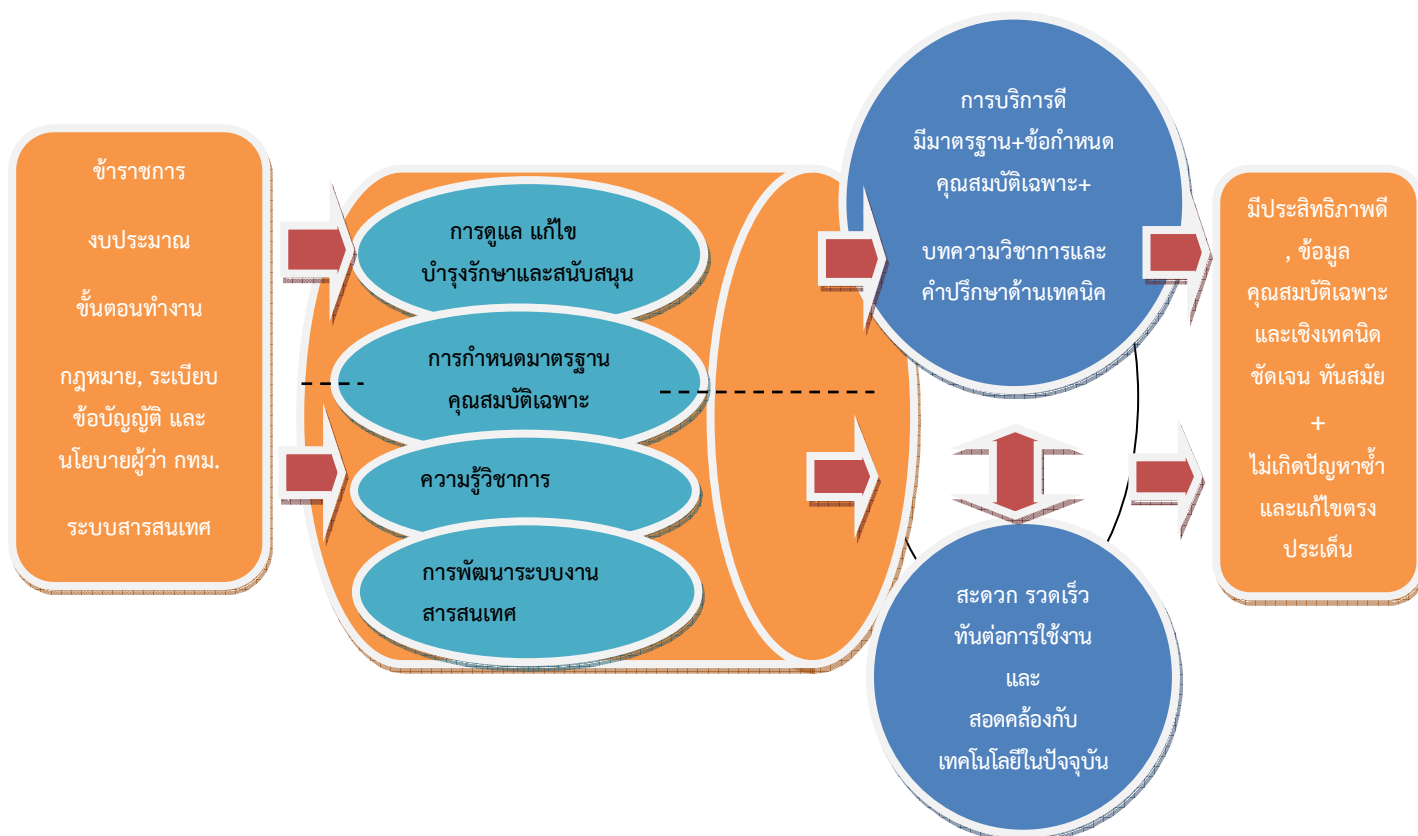
มาตรฐานการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง แนวทาง (Solution) วิธีการ (Method) แนวทางการปฏิบัติงาน (Framework) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Scenario) ที่ได้รับการยอมรับ และมีการนำไปใช้ปฏิบัติอย่างแพร่หลายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีการประยุกต์ใช้หรือนำเอาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านการสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีด้านการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทันสมัยอื่นๆ เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร เพื่อให้มีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัยในการสนองตอบความต้องการใช้ข้อมูลของผู้บริหาร และการให้บริการประชาชน เช่น กระบวนการ SDLC หรือหลัก CMMI Framework เป็นต้น

โปรแกรมประยุกต์ หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง โปรแกรมประยุกต์อาจเขียนขึ้นโดยใช้โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์

โปรแกรมสำเร็จรูป หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อใช้ในการทำงานประเภทต่างๆ โดยที่ผู้ใช้คนอื่นๆ สามารถนำโปรแกรมไปใช้กับข้อมูลของตนเองได้แต่จะไม่สามารถทำการดัดแปลงหรือแก้ไขโปรแกรมภายในได้

โปรแกรมระบบ หมายถึง ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อกับฮาร์ดแวร์ของเครื่องและโปรแกรมใช้งานต่างๆ

การออกแบบและพัฒนากระบวนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



รูปที่ ๒. การออกแบบและพัฒนากระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรอบแนวคิดกระบวนการ : การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง
<p><u>ผู้รับบริการ</u></p> <p>๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร</p> <p>๒. CIO ระดับสำนัก</p> <p>๓. ผู้ใช้งานระบบ(สำนัก/สำนักงานเขต)</p> <p>๔. ประชาชน</p>	<p>๑. ผู้ใช้งานสามารถใช้เครื่องมือของระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๒. มีขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการอย่างมืออาชีพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล</p> <p>๓. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาต่างๆได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง
	<p>และมีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและรวดเร็วขึ้น</p> <ol style="list-style-type: none">๔. มีการอัปเดตซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ และการอัปเดตหรือปรับปรุงซอฟต์แวร์เป็นรุ่นล่าสุดจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงาน๕. ระบบสารสนเทศมีการปลอดภัยต่อการใช้งานจากภัยคุกคามต่างๆ เช่น ไวรัสหรือเวิร์มแวร์๖. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบงานในเบื้องต้นได้มากขึ้น๗. สามารถป้องกันความเสียหายของระบบข้อมูลได้๘. บุคลากรมีทักษะในการต่อยอดของข้อมูลเพื่อตอบโจทย์ของผู้บริหารหน่วยงานได้๙. มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน๑๐. สามารถใช้งานระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มราคา และสามารถใช้งานได้เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้ปฏิบัติงาน
<p><u>ผู้มีส่วนได้เสีย</u></p> <ol style="list-style-type: none">๑. ผู้รับจ้าง๒. ประชาชน	<ol style="list-style-type: none">๑. ได้รับความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วและชัดเจนในการประสาน หรือขอรับบริการ๒. หน่วยงานมีระบบข้อมูลที่มีความทันสมัยและสนับสนุนการขอรับบริการ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและปลอดภัย๓. โปร่งใส ตรวจสอบและติดตามผลได้

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
<p>๑. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔</p> <p>๒. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>๓. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ระยะ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕</p> <p>๔. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๖๐และพ.ศ.๒๕๖๑</p> <p>๕. มาตรการ/มาตรฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกทท. ที่ตามนโยบายของผู้บริหาร</p> <p>๖. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐</p> <p>๗. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐</p>	<p>๑. หน่วยงานมีเครื่องมือ(เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง โปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรมประยุกต์) ที่มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย เพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. หน่วยงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๓. หน่วยงานสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายเพื่อใช้งานระบบข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๔. บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาเบื้องต้นของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้</p>	<p>๑. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่มีคุณภาพ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. ระบบคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยใช้งานง่ายและปลอดภัยต่อการใช้งาน</p> <p>๓. มีโปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรมประยุกต์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง เพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน</p> <p>๔. ลดความผิดพลาดในการทำงาน ด้วยระบบสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติ</p> <p>๕. ระบบข้อมูลมีความทันสมัย สำหรับให้บริการประชาชน</p> <p>๖. ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการใช้งานสารสนเทศเพิ่มขึ้น</p> <p>๗. ผู้ใช้งานมีความปลอดภัยในการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายสาธารณะ</p>

ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดข้อกำหนด
การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	<ol style="list-style-type: none">มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาของทุกหน่วยงานมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่หน่วยงานกรุงเทพมหานครมีการส่งเสริมการใช้งาน ICT เพื่อการปฏิบัติงานและประโยชน์ขององค์กรมีโครงข่ายการสื่อสารที่รวดเร็วและครอบคลุมทุกพื้นที่บริการของกรุงเทพมหานครมีมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ(Framework) และมาตรฐานสากล	<ol style="list-style-type: none">มีการจัดทำแผนแม่บท IT กทม. อย่างต่อเนื่องทุกหน่วยงานมีการทำแผนแม่บท IT ที่สอดคล้องกับแผนแม่บท IT กทม.ทุกหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการปฏิบัติงานหน่วยงานได้รับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างไม่มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานการก้ำารันต์คุณภาพการให้บริการมีระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่หน่วยงานในการเข้าถึง และสืบค้นข้อมูลการเข้ารับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กระบวนการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- การให้บริการดูแล แก้ไข บำรุงรักษาและสนับสนุนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๑.๑ กระบวนการย่อยการให้บริการ ดูแล แก้ไข บำรุงรักษา และสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
๑.๑		<p>๑. เจ้าหน้าที่ที่บริการบันทึก รายละเอียดตามหนังสือ บันทึกของหน่วยงานหรือใบรับแจ้งปัญหาบนฐานข้อมูลของโปรแกรมการจัดการงานซ่อม</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ที่บริการออกไปรับเครื่องซ่อมพร้อมรหัสคิวอาร์โค้ด เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการติดตามสถานะการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง</p> <p>๓. ตรวจสอบการันตีภายใน ๓๐ วัน บนเงื่อนไขปัญหาเดิม ถ้าเข้าเงื่อนไขเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะออกบริการแบบ On Site Service</p> <p>๔. ถ้าไม่เข้าเงื่อนไขหน่วยงานที่ขอรับบริการจะต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมาส่งซ่อมที่จุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขตามคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหาตามประเภทของอุปกรณ์</p> <p>๕. ถ้ามีการเปลี่ยนอะไหล่ เจ้าหน้าที่ที่บริการต้องแจ้งไปที่หน่วยจัดซื้ออะไหล่และติดตั้งอะไหล่ทดแทนเมื่อจัดซื้ออะไหล่เรียบร้อยแล้ว</p>	<p>๑. ฝ่ายช่างฯ</p> <p>๒. ฝ่ายบริการ ๑</p> <p>๓. ฝ่ายบริการ ๒</p> <p>โดยแบ่งตามพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย</p>	<p>๑. หนังสือบันทึกของหน่วยงาน</p> <p>๒. เอกสารปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ</p> <p>๓. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Computer</p> <p>๔. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Monitor</p> <p>๕. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Printer</p> <p>๖. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Scanner</p> <p>๗. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา UPS</p>

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม
		<p>๖. ถ้าเป็นการขอการสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงเจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงและจัดทำหนังสือขี้มมอบไว้ให้หน่วยงาน</p> <p>๗. ถ้าเป็นการสนับสนุนวัสดุคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องทำรายการเบิกจ่ายวัสดุให้กับหน่วยงานและทำการติดตั้งให้หน่วยงานและหน่วยงานเซ็นรับมอบ</p> <p>๘. เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมวัสดุคอมพิวเตอร์จะต้องทำการปรับปรุยยอดเบิกจ่ายวัสดุคอมพิวเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>๙. เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องตรวจสอบคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงก่อนส่งมอบหน่วยงาน</p> <p>๑๐. เจ้าหน้าที่ที่บริการปรับปรุยข้อมูลการซ่อมบนระบบโปรแกรมการจัดการงานซ่อม</p> <p>๑๑. เจ้าหน้าที่ที่บริการแจ้งหน่วยงานมารับและส่งมอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑๒. ระยะเวลาการบริการซ่อมประมาณ ๒- ๓ วันกรณีต้องจัดหาซื้ออะไหล่ทดแทน ระยะเวลาการบริการซ่อมประมาณ ๓ เดือน</p>		

๑.๒ กระบวนการย่อยการให้บริการ ดูแล แก้ไข บำรุงรักษา และสนับสนุนซอฟต์แวร์

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
๑.๒		<p>๑. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบันทึกรายละเอียดตามหนังสือบันทึกของหน่วยงานหรือใบบันทึกแจ้งปัญหาบนฐานข้อมูลของโปรแกรมการจัดการงานซ่อม</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ที่บริการออกไปรับเครื่องซ่อมและรหัสคิวอาร์โค้ด เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการติดตามสถานะการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วง</p> <p>๓. ตรวจสอบการันตีภายใน ๓๐ วัน บนเงื่อนไขปัญหาเดิม ถ้าเข้าเงื่อนไขเจ้าหน้าที่ที่บริการจะออกบริการแบบ On Site Service</p> <p>๔. ถ้าไม่เข้าเงื่อนไขหน่วยงานที่ขอรับบริการจะต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมาส่งซ่อมที่จุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเจ้าหน้าที่ที่บริการจะดำเนินการแก้ไขตามคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหาตามประเภทของซอฟต์แวร์ต่างๆ</p> <p>๕. ถ้าแก้ไขตามแนวทางคู่มือไม่ได้เจ้าหน้าที่ที่บริการ จะทำการ reinstallation Software</p>	<p>๑. ฝ่ายช่างฯ</p> <p>๒. ฝ่ายบริการ ๑</p> <p>๓. ฝ่ายบริการ ๒</p> <p>โดยแบ่งตามพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย</p>	<p>๑. หนังสือบันทึกของหน่วยงาน</p> <p>๒. เอกสารการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ</p> <p>๓. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา OS</p> <p>๔. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา office</p> <p>๕. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา driver ของอุปกรณ์</p> <p>๖. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา virus computer</p> <p>๗. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Internet</p> <p>๘. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Portal</p>

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม
	<pre> graph TD Start(()) --> D1{ปัญหา Virus} D1 -- ใช่ --> A1[เจ้าหน้าที่แก้ไขตามคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Virus] D1 -- ไม่ใช่ --> D2{ปัญหา MIS} D2 -- ใช่ --> A2[เจ้าหน้าที่แก้ไขตามคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา MIS] D2 -- ไม่ใช่ --> D3{ปัญหา Internet} D3 -- ใช่ --> A3[เจ้าหน้าที่แก้ไขตามคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Internet] D3 -- ไม่ใช่ --> D4{ปัญหา Portal} D4 -- ใช่ --> A4[เจ้าหน้าที่แก้ไขตามคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Portal] D4 -- ไม่ใช่ --> B[Reinstallation Software/Configuration] B --> D5{สำเร็จ} D5 -- ใช่ --> C[ทดสอบการใช้งานโปรแกรม] D5 -- ไม่ใช่ --> B C --> D[บันทึกรายละเอียดการแก้ไขลงระบบสารสนเทศจัดการ] D <--> E[(ระบบฐานข้อมูลจัดการงานซ่อม)] D --> F[จัดทำหนังสือสรุปรายงานผล] F --> G[แจ้งหน่วยงาน] G --> H[หนังสือสรุปรายงานผล] </pre>	<p>๖. เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องตรวจสอบคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงก่อนส่งมอบหน่วยงาน</p> <p>๗. เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลการแก้ไขในระบบโปรแกรมการจัดการงานซ่อม</p> <p>๘. เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องแจ้งหน่วยงานมารับและส่งมอบเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑๐. ระยะเวลาในการแก้ไขซอฟต์แวร์ ประมาณ ๑-๒ วัน</p>		

๑.๓ กระบวนการย่อยการให้บริการ ดูแล แก้ไข บำรุงรักษา และสนับสนุนเครือข่าย

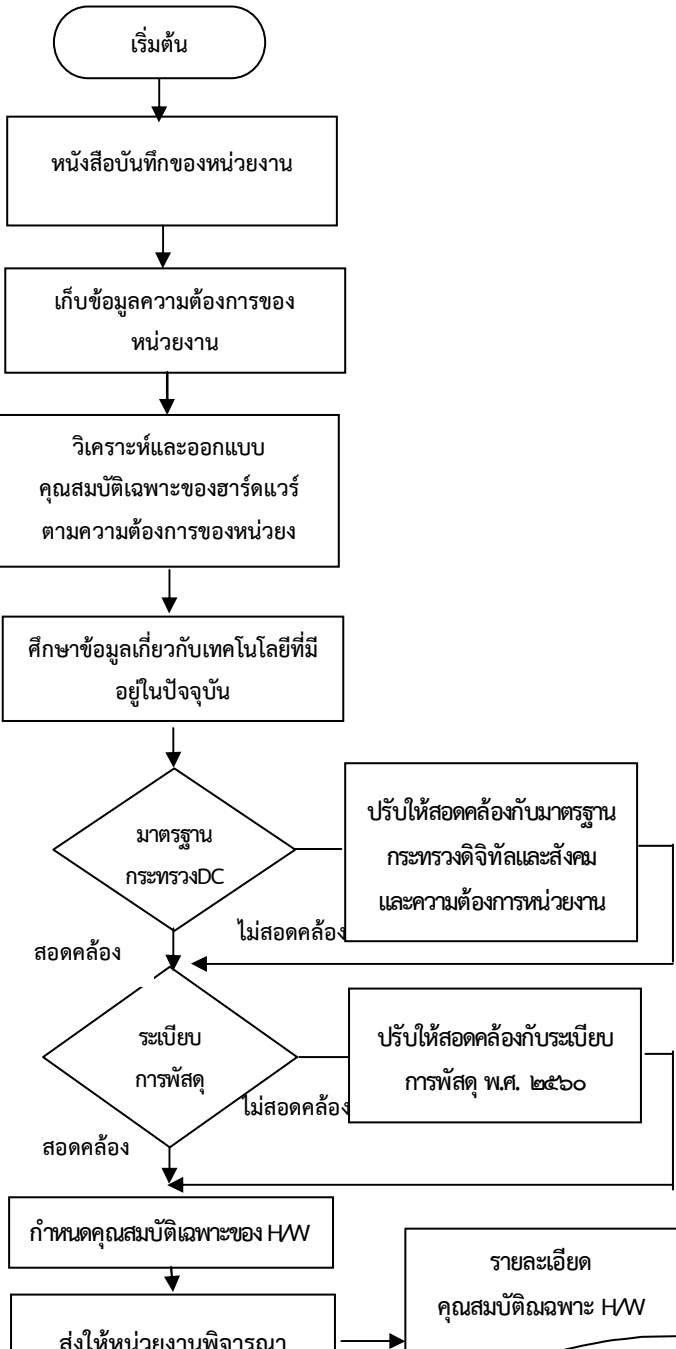
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
๑.๓		<p>๑. เจ้าหน้าที่ที่บริการทำการบันทึกรายละเอียดตามหนังสือบันทึกของหน่วยงานหรือใบบันทึกแจ้งปัญหาบนฐานข้อมูลของโปรแกรมการจัดการงานซ่อม</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ที่บริการออกไปรับเครื่องพร้อมรหัสคิวอาร์โค้ด เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการติดตามสถานะการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง</p> <p>๓. ตรวจสอบการันตีภายใน ๓๐ วัน บนเงื่อนไขปัญหาเดิมและถ้าเข้าเงื่อนไขเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะออกบริการแบบ On Site Service</p> <p>๓.๑ ขอเชื่อมต่อระบบเครือข่าย Internet ส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร กรณียังไม่มี IP Address หน่วยงานจะต้องดำเนินการดังนี้</p> <p>๓.๑.๑ กรอกแบบฟอร์มคำขอ IP Address ได้ที่ http://circular.bangkok.go.th/bmacircle/eform.html</p> <p>๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่บริการทำการ Configuration ระบบ MIS , Daily Plan and Internet</p>	<p>๑. ฝ่ายช่างฯ</p> <p>๒. ฝ่ายบริการ ๑</p> <p>๓. ฝ่ายบริการ ๒ โดยแบ่งตามพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย</p> <p>๔. กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์</p>	<p>๑. หนังสือบันทึกของหน่วยงาน</p> <p>๒. เอกสารการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ</p> <p>๓. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา OS</p> <p>๔. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา office</p> <p>๕. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา driver ของอุปกรณ์</p> <p>๖. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา virus computer</p> <p>๗. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Internet</p> <p>๘. คู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา Portal</p>

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
	<pre> graph TD Start(()) --> P1[ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลและกำหนดสิทธิการใช้] P1 --> P2[เจ้าหน้าที่ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่าย MIS , Daily Plan and Internet] P2 --> D1{ขอ User ID and Password to use Internet, Email} D1 -- ใช่ --> D2{New User} D1 -- ไม่ใช่ --> End(()) D2 -- ใช่ --> P3[ส่งสำเนาบัตรข้าราชการ] D2 -- ใช่ --> P4[ทำหนังสือบันทึขอ User Name and Password] P3 --> P5[เบอร์โทรศัพท์มือถือ] P4 --> P6[กรอกฟอร์มแบบขอรหัส Use-ID และสำเนาบัตรข้าราชการ] P5 --> P7[เบอร์โทรศัพท์หน่วยงาน] P6 --> P8[ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลและกำหนด] P7 --> P8 P8 --> End2[ผู้ใช้จะได้รับ User-ID and Password และ Email Address ผ่านช่องทาง SMS หรือเอกสารลับ] End2 --> End </pre>	<p>๓.๑.๓ กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบข้อมูลและกำหนดหมายเลขไอพีแอดเดรสและกำหนดสิทธิการใช้งาน</p> <p>๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่บริการทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่าย MIS, Daily Plan and Internet</p> <p>๓.๒ ขอเชื่อมต่อระบบเครือข่าย Internet ส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร กรณีมี IP Address แล้วแต่การ์ด Network Adapter เสียจึงขอเปลี่ยนหมายเลข Mac Address เพื่อให้คงสิทธิเดิมในการเชื่อมต่อเครือข่าย</p> <p>๓.๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องส่งหมายเลข Mac Address ของการ์ด Network adapter</p> <p>๓.๒.๒ สำเนาบัตรข้าราชการของผู้ใช้งานและรับรองสำเนาถูกต้องส่งให้กับกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์</p> <p>๓.๒.๓ กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ตรวจสอบข้อมูลและกำหนดสิทธิการใช้งาน</p> <p>๓.๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่บริการทำการ Configuration MIS, Daily Plan and Internet</p>		

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
	<pre> graph TD Start(()) --> A[ทดสอบการใช้งานเครือข่าย MIS ,Daily Plan or Internet] A --> B[บันทึกรายละเอียดการดำเนินการลงระบบโปรแกรม การจัดการงานซ่อม] B <--> C[(ระบบฐานข้อมูลจัดการงานซ่อม)] B --> D[จัดทำหนังสือสรุปรายงานผล] D --> E[แจ้งหน่วยงาน] E --> F[/หนังสือสรุปรายงานผล/] </pre>	<p>๓.๓ การขอ User-ID และ Password เพื่อเปิดใช้งานระบบ Internet และ Email Address</p> <p>๓.๓.๑ กรณีสมัครสมาชิกใหม่</p> <p>๓.๓.๑.๑ หน่วยงานทำหนังสือบันทึก เพื่อขอเปิดใช้บริการ Internet มาที่กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์</p> <p>๓.๓.๑.๒ กรอกแบบฟอร์มขอรหัส User-ID และ Password</p> <p>๓.๓.๑.๓ กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ตรวจสอบข้อมูลและออกรหัส User-ID และ Password</p> <p>๓.๓.๑.๔ ผู้สมัครขอใช้บริการ Internet จะได้รับ User-ID และ Password และ Email Address ผ่านทาง SMS หรือเอกสารลับ</p> <p>๕. เจ้าหน้าที่ที่บริการทำการบันทึกรายละเอียดการดำเนินการลงในระบบโปรแกรมการจัดการงานซ่อม</p> <p>๖. เจ้าหน้าที่ที่บริการทำหนังสือสรุปรายงานผล</p> <p>๗. เจ้าหน้าที่ที่บริการแจ้งหน่วยงานพร้อมส่งหนังสือสรุปรายงานผล</p>		

๒. การกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะของฮาร์ดแวร์

๒.๑ กระบวนการย่อยการกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
๒.๑	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[หนังสือบันทึกของหน่วยงาน] Step1 --> Step2[เก็บข้อมูลความต้องการของหน่วยงาน] Step2 --> Step3[วิเคราะห์และออกแบบคุณสมบัติเฉพาะของฮาร์ดแวร์ตามความต้องการของหน่วยงาน] Step3 --> Step4[ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน] Step4 --> Dec1{มาตรฐานกระทรวงDC สอดคล้อง} Dec1 -- ไม่สอดคล้อง --> Step5[ปรับให้สอดคล้องกับมาตรฐานกระทรวงดิจิทัลและสังคมและความต้องการหน่วยงาน] Dec1 -- สอดคล้อง --> Dec2{ระเบียบการพัสดุ สอดคล้อง} Step5 --> Dec2 Dec2 -- ไม่สอดคล้อง --> Step6[ปรับให้สอดคล้องกับระเบียบการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๖๐] Dec2 -- สอดคล้อง --> Step7[กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของ H/W] Step6 --> Step7 Step7 --> Step8[ส่งให้หน่วยงานพิจารณา] Step8 --> Output[รายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะ H/W] </pre>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการเก็บรายละเอียดความต้องการของหน่วยงานที่ต้องการใช้งานฮาร์ดแวร์</p> <p>๒. นำข้อมูลความต้องการของหน่วยงานวิเคราะห์และออกแบบ เพื่อให้ได้ข้อสรุปของฮาร์ดแวร์ที่ตรงกับความ ต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการใช้งาน</p> <p>๓. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีของฮาร์ดแวร์ ในปัจจุบัน (Trend)</p> <p>๔. ศึกษาเปรียบเทียบ คุณสมบัติเฉพาะของ ฮาร์ดแวร์กับมาตรฐาน ฮาร์ดแวร์ของกระทรวง ดิจิทัลและสังคม</p> <p>๕. ปรับรายละเอียด คุณสมบัติเฉพาะความ ต้องการของฮาร์ดแวร์ของ หน่วยงานให้สอดคล้องกับ หลักเกณฑ์ของกระทรวง ดิจิทัลและสังคมที่หน่วยงาน ของรัฐต้องถือปฏิบัติ</p> <p>๖. ปรับรายละเอียด คุณสมบัติเฉพาะของ ฮาร์ดแวร์ให้เปิดกว้างตาม ระเบียบการพัสดุ พ.ศ.๒๕๖๐</p>	<p>๑. ฝ่ายช่างฯ</p> <p>๒. ฝ่ายบริการ ๑</p> <p>๓. ฝ่ายบริการ ๒.</p> <p>โดยแบ่งตามพื้นที่ ที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย</p> <p>๔. ฝ่ายเทคนิค และผลิตสื่อ</p>	<p>๑. หนังสือ บันทึกแต่งตั้ง เข้าร่วมเป็น คณะกรรมการ ของหน่วยงาน</p>

๒.๒ กระบวนการย่อยการพัฒนากระบวนการสารสนเทศให้แก่หน่วยงาน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
๒.๒		<ol style="list-style-type: none"> ๑. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการเก็บรวบรวมความต้องการและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ๒. การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานของหน่วยงานในรูปแบบของระบบสารสนเทศ ๓. ทบทวนความต้องการและกระบวนการทำงานให้ครอบคลุมการทำงานจริง ๔. จัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ๕. จัดทำต้นแบบระบบสารสนเทศของหน่วยงาน (Prototype) ๖. นำเสนอหน่วยงานพิจารณา Prototype ระบบงาน ๗. กระบวนการเขียนโค้ด (Coding Program) ๘. นำเสนอหน่วยงานเพื่อทดสอบและหาข้อผิดพลาดและปรับปรุงแก้ไข ๙. การติดตั้งและตั้งค่าของระบบสารสนเทศให้หน่วยงาน ๑๐. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศและคู่มืออ้างอิงระบบสารสนเทศ ๑๑. ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ปีขึ้นไป 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ฝ่ายบริการ ๑ ๒. ฝ่ายบริการ ๒ <p>โดยแบ่งตามพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. หนังสือบันทึกแต่งตั้งเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการของหน่วยงาน ๒. เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ๓. เอกสารการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการทำงานของระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
	<pre> graph TD Start(()) --> Coding[กระบวนการเขียนโค้ด (Coding Program)] Coding --> Test[นำเสนอและทดสอบการทำงานเพื่อหาข้อผิดพลาดของระบบงานสารสนเทศ] Test --> Decision{หาข้อผิดพลาดการทำงานระบบงานสารสนเทศ} Decision -- พบข้อผิดพลาด --> Coding Decision -- ไม่พบข้อผิดพลาด --> Install[Installation And Configuration for use] Install --> Manual[จัดทำคู่มือ User Manual และ คู่มือ System Reference] Manual --> Handover[ส่งมอบระบบสารสนเทศ ให้นักงาน] </pre>			

๓. กระบวนการให้ความรู้ทางวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ แบบฟอร์ม
๓	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[หนังสือบันทึกของหน่วยงานหรือการตอบข้อเทคนิคทางโทรศัพท์] Step1 --> Step2[เก็บรวบรวมประเด็นคำถามและความต้องการด้านเทคนิคของหน่วยงาน] Step2 --> Step3[วิเคราะห์และจัดกลุ่มความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร] Step3 --> Step4[ศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามกระแส(Trend)ของโลก] Step4 --> Step5[เขียนบทความเผยแพร่ผ่านทางช่องทาง Social Network และวารสารไมโครวิชั่น] Step5 --> Icon1[วารสารวิชาการ] Step5 --> Icon2[LINE] Step5 --> Icon3[Facebook] Step5 --> Icon4[Instagram] </pre>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เขียนบทความทางวิชาการหรือให้ตอบประเด็นข้อซักถามของหน่วยงาน</p> <p>๒. เก็บรวบรวมประเด็นคำถามและเทคนิคการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หน่วยงานให้ความสนใจ</p> <p>๓. การวิเคราะห์และจัดกลุ่มประเด็นที่หน่วยงานสนใจที่เกี่ยวกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>๔. ศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับเขียนบทความหรือตอบประเด็นข้อซักถามของหน่วยงาน</p> <p>๕. เขียนบทความทางวิชาการเพื่อเผยแพร่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครผ่านทางช่องทาง Social Network</p> <p>๖. ระยะเวลาที่ใช้ ๑๕ วัน</p>	<p>๑. ฝ่ายช่างคอมพิวเตอร์</p> <p>๒. ฝ่ายบริการ ๑</p> <p>๓. ฝ่ายบริการ ๒</p> <p>๔. ฝ่ายเทคนิคและผลิตสื่อ</p>	<p>๑. หนังสือบันทึกขอให้ส่งบทความทางวิชาการ</p> <p>๒. เอกสารสรุปประเด็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>

ความหมายของคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๑. เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
๒. ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิธีควบคุมกระบวนการนั้น
๓. จัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน
๔. สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

เหตุผลของการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
๓. ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า มีหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจและเป้าหมายขององค์กร
๕. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
๖. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๗. เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๑. ได้งานที่มีคุณภาพและเสร็จตามเวลาที่กำหนด
๒. ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน
๓. หน่วยงานอื่นเข้าใจขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
๔. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
๕. เจ้าหน้าที่สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน
๖. แก้ปัญหาขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
๗. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
๘. ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
๙. ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
๑๐. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
๑๑. ช่วยลดการตอบคำถาม
๑๒. ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
๑๓. ช่วยให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานและมีการทำปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
๑๔. ทำให้การออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงระบบงานสามารถทำได้ง่ายขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการบริการ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยู เคชั่น , ๒๕๔๗

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) , ๒๕๔๒

สมิต สัจฉกร. ศิลปการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๑ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน , ๒๕๔๘

ข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต

- (http://www.mua.go.th/workflow_worksho.๒๕.๑๒.๑๔.pdf)
- (<http://servicearts.wordpress.com/การบริการ/>)
- (<http://www.sc.mahidol.ac.th/employeeedoc>)