



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการให้บริการงานด้านระบบสารสนเทศภายใน สพภ.
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการให้บริการงานระบบสารสนเทศภายใน สพภ.

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการกำหนดการให้บริการงานระบบสารสนเทศภายใน สพภ. ในการดำเนินการดูแล แก้ไข การให้บริการระบบสารสนเทศภายในของ สพภ. ในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความถูกต้องตามระเบียบ และสามารถตรวจสอบได้

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการดำเนินการปฏิบัติงานการให้บริการงานระบบสารสนเทศของ สพภ. ในการรับแจ้งเหตุหรือ คำร้องความต้องการขอใช้งานระบบสารสนเทศภายใน สพภ.


3. คำจำกัดความ

-

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำ สพภ.

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

ชื่องาน : กระบวนการให้บริการระบบงานสารสนเทศภายใน สพภ.						
สัญลักษณ์						
ที่	หน่วยงาน	กิจกรรม	ช่องทาง	ผู้ปฏิบัติงาน		หมายเหตุ
1	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายใน สพภ. (Requester)	แจ้งปัญหาการใช้งาน / ความต้องการใช้งาน	โทรศัพท์ 17832 ติดต่อ กลุ่ม กิจการ อท.		เริ่ม	
2.	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ / ผู้รับ จ้างงานบำรุงรักษาระบบ สารสนเทศ	ดำเนินการตรวจสอบปัญหา / ดำเนินการตรวจสอบความ ต้องการ (Assigned support)	--	1.เจ้าหน้าที่สารสนเทศ 2.ผู้รับจ้างงานดูแลบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศ		 
3		ดำเนินการให้ผู้แจ้งตรวจสอบ ความถูกต้องของงาน (Work in progress)	-	1.ผู้แจ้ง (Requester) 2.เจ้าหน้าที่สารสนเทศ / ผู้รับ จ้างงานบำรุงรักษาระบบ สารสนเทศ		 
4.	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ / ผู้รับ จ้างงานบำรุงรักษาระบบ สารสนเทศ	ปิดงาน (Cloesd)	เอกสาร Service Request-	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ	จบ	 

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เมื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายใน สพภ. มีปัญหาที่เกี่ยวข้องจากการใช้งานระบบสารสนเทศภายใน สพภ. เช่น ปัญหาจากการใช้งานระบบภายใน การส่งปริ้นเอกสารไม่ออก หรือ การประสานงานเพื่อเตรียมระบบแม่ข่ายเพื่อรองรับระบบงานนั้น ผู้แจ้งต้องดำเนินการติดต่อประสานงานผ่านทางกลุ่มกิจการจัดการองค์ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถติดต่อประสานเบอร์โทรภายใน หรือ ติดต่อที่กลุ่มกิจการฯ ตรง เพื่อเข้าดำเนินการแก้ไข ซึ่งสามารถแบ่งรายละเอียดงานออกเป็น 2 ส่วน

1.งานที่สามารถดำเนินการได้ทันที (In-Scope) เช่น

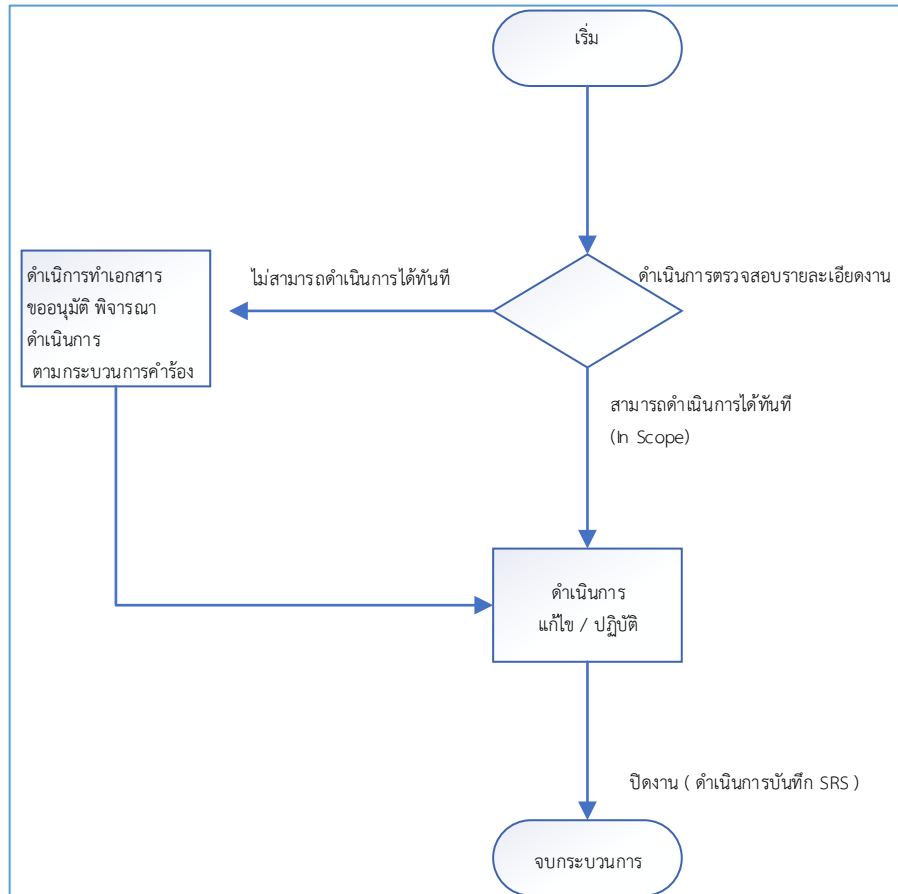
- 1.1 งานดำเนินการติดตั้งโปรแกรม หรือ ซอฟต์แวร์พื้นฐานของงานที่ทาง สพภ. มี
- 1.2 งานดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์
- 1.3 งานดำเนินการปรับปรุงระบบที่สามารถดำเนินการได้ในทันที

2.งานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (Out of Scope) เช่น

- 2.1 งานดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ด้านระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศภายในที่เป็นประเภทงบประมาณลงทุน ที่ต้องดำเนินการพิจารณาขออนุมัติตามกระบวนการ
- 2.2 งานดำเนินการติดตั้งโปรแกรม หรือ ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ ที่ต้องดำเนินการจัดหามาติดตั้ง ที่ต้องดำเนินการพิจารณาขออนุมัติตามกระบวนการ

แนวขั้นตอนการพิจารณาการดำเนินการให้บริการงานด้านระบบสารสนเทศภายในของ สพภ.

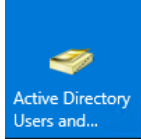
แนวขั้นตอนการดำเนินการ



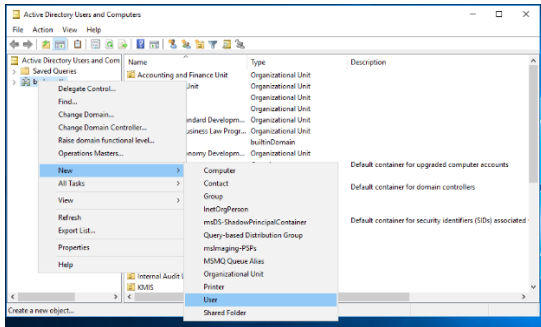
6.1 คู่มือการดำเนินการด้านระบบ

6.1.1 ขั้นตอนการดำเนินการสร้างข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานในระบบ

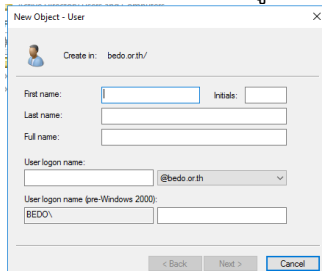
1. ดำเนินการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) หมายเลขเครื่องแม่ข่าย เข้าโปรแกรม Active Directory



2. ดำเนินการคลิกขวาที่โดเมน bedo.or.th เลือก New เลือก User (เพื่อเข้าสู่หน้าเมนูการสร้างข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานใหม่)



3. ดำเนินการกรอกข้อมูลชื่อบัญชีเจ้าหน้าที่ใหม่



Create in: bedo.or.th/

First name: [] Initials: []

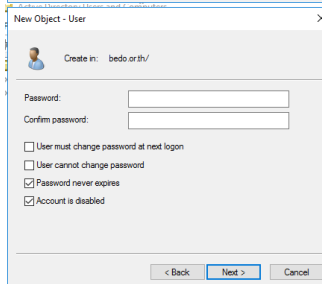
Last name: []

Full name: []

User logon name: [] @bedo.or.th

User logon name (pre-Windows 2000): []

คำอธิบาย * ข้อบังคับกรอก
 First name: ระบุชื่อ (ภาษาอังกฤษ)
 Last name: ระบุนามสกุล (ภาษาอังกฤษ)
 Username: ระบุชื่อ (ภาษาอังกฤษ)
 เมื่อระบุเสร็จกด **Next**



Create in: bedo.or.th/

Password: []

Confirm password: []

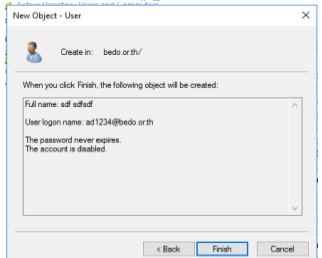
User must change password at next logon

User cannot change password

Password never expires

Account is disabled

คำอธิบาย * ข้อบังคับกรอก
 Password: ระบุรหัสผ่าน
 Confirm password: ยืนยันรหัสผ่าน
 *กำหนดค่ารหัสผ่านพื้นฐาน : Bedo1234!
 เมื่อเสร็จกด **Next**



Create in: bedo.or.th/

When you click Finish, the following object will be created:

Full name: sdi sdi sdi

User logon name: ad1234@bedo.or.th

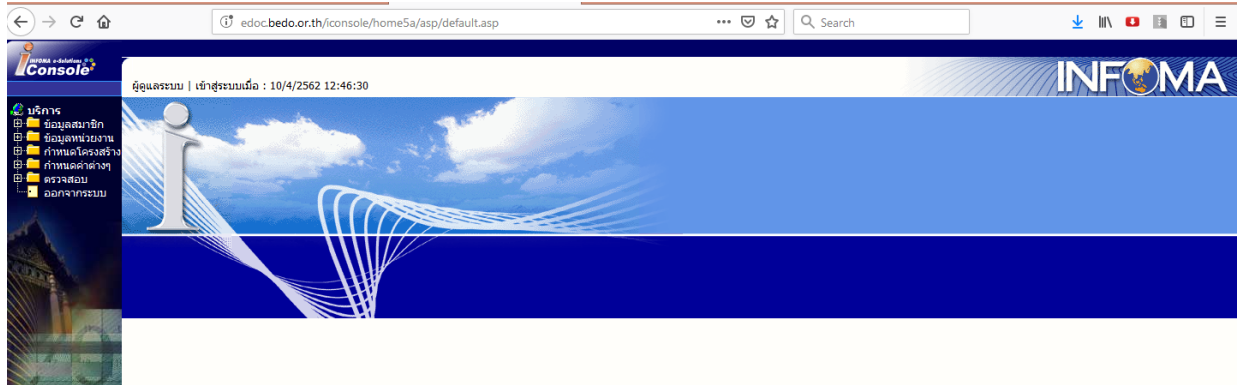
The password never expires.

The account is disabled.

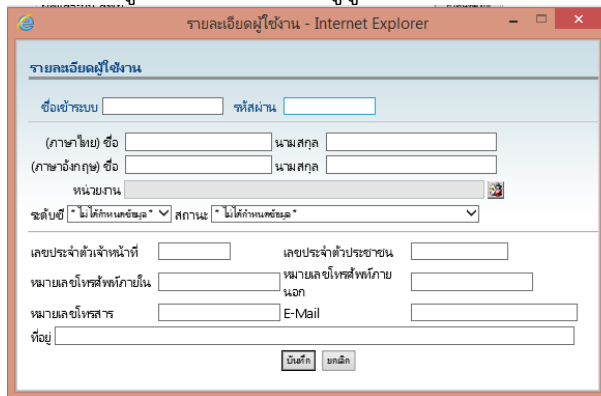
คำอธิบาย
 ระบบจะแสดงรายละเอียดการตั้งค่า กด
 Finish เสร็จสิ้นการตั้งค่า

6.1.2 ขั้นตอนการสร้างบัญชีข้อมูลภายใน ระบบงานสารบรรณ ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบหนังสือเวียน ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ ระบบจองห้องประชุมและรถยนต์

1.ดำเนินการเข้าระบบส่วนงานภายในของ สพภ. (Intranet iconsole)



2.เลือกข้อมูลสมาชิก เลือกเมนูผู้ใช้งาน เลือกดำเนินการ เพิ่มใหม่



คำอธิบาย * ขอบบังคับกรอก

ชื่อเข้าระบบ : ชื่อภาษาอังกฤษพนักงาน (อ้างอิงจากระบบ AD)

รหัสผ่าน : ไม่ต้องระบุ

ดำเนินการระบุข้อมูลพื้นฐาน

ชื่อ - นามสกุล(ภาษาไทย)

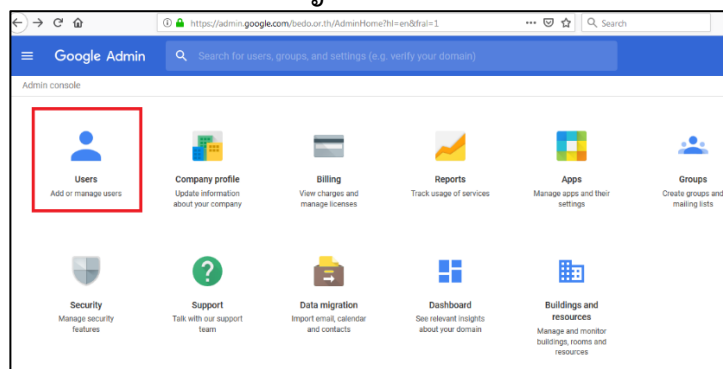
ชื่อ - นามสกุล(ภาษาอังกฤษ)

ดำเนินการกด  เพื่อเลือกหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด

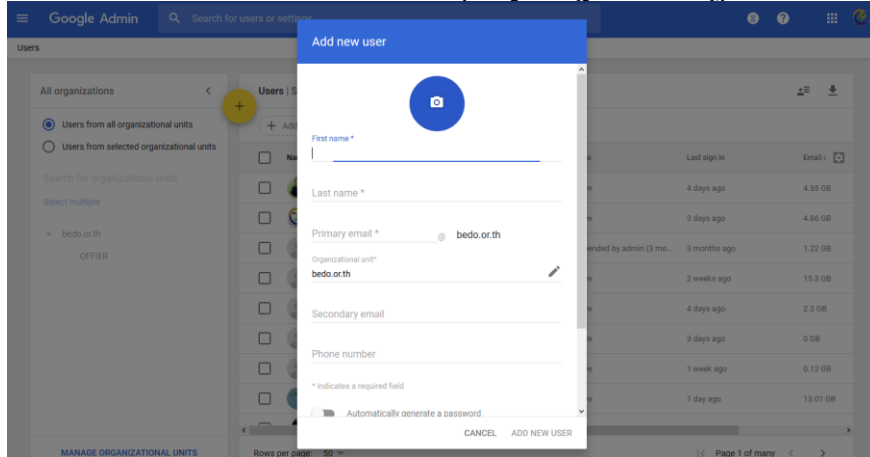
เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว บันทึก

6.1.3 ขั้นตอนการดำเนินการสร้างข้อมูลบัญชีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)

1.เข้าส่วนบริหารจัดการบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สพภ.



2.ดำเนินการเลือก Add new user ระบบข้อมูลพื้นฐานที่ปรากฏในการดำเนินการตั้งค่า



เมื่อดำเนินการระบุข้อมูลเสร็จให้ดำเนินการกด ADD NEW USER

ตารางแสดงคำอธิบาย * ข้อมูลระบุกรอก

ที่	ช่องข้อมูล *ระบุกรอก	คำอธิบาย
1	First name*	ชื่อเจ้าหน้าที่ (ภาษาอังกฤษ)
2	Last name*	นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)
3	Primary Email	ชื่ออีเมลที่แสดง (ให้ระบุเป็นชื่อเจ้าหน้าที่ภาษาอังกฤษ)
4	Phone number	หมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่
5	Password	รหัสผ่านการใช้งาน

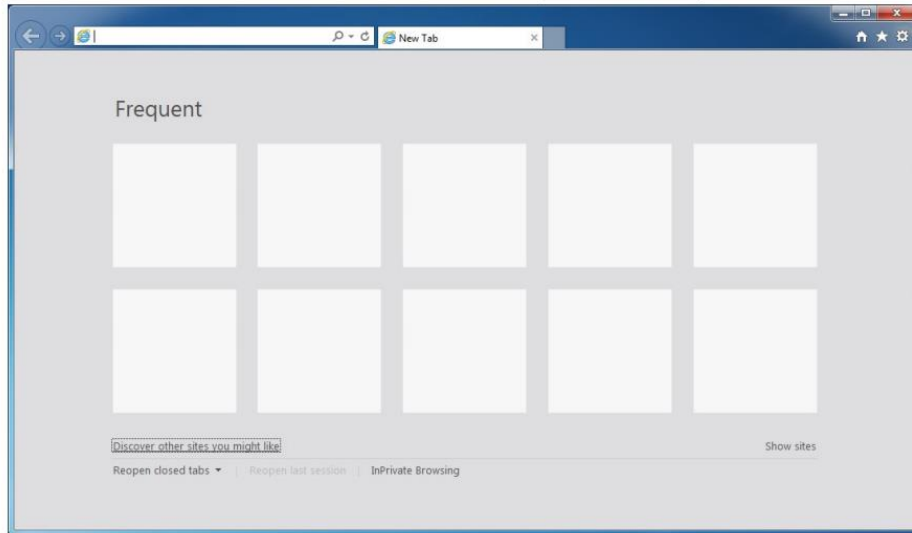
6.1.4 การส่งมอบรายละเอียดข้อมูลบัญชีข้อมูลระบบสารสนเทศภายใน


เมื่อ เจ้าหน้าที่สารสนเทศได้รับข้อมูลเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานใหม่จากหน่วยงานทรัพยากรบุคคลเป็นผู้แจ้งและได้ดำเนินการสร้างข้อมูลบัญชีพื้นฐานด้านสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่โดยตรง ภายในวันที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานทรัพยากรบุคคล

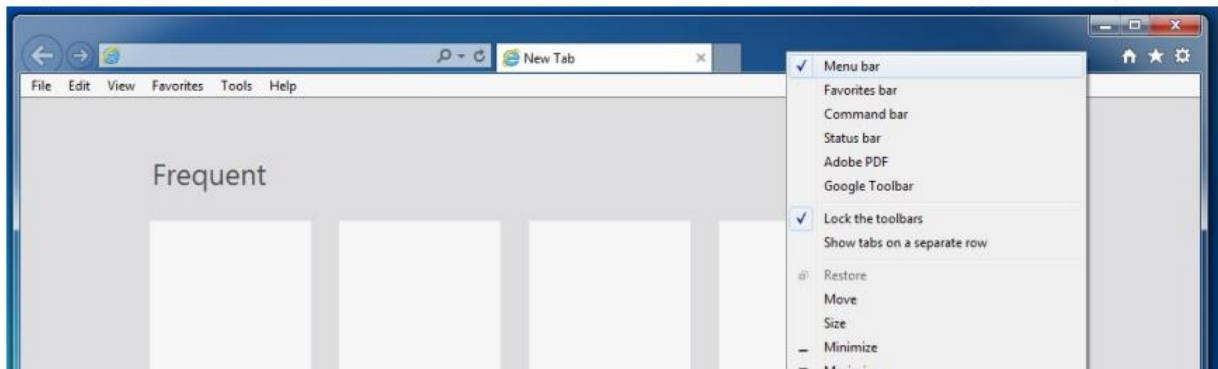
หมายเหตุ : เมื่อดำเนินการส่งมอบข้อมูลบัญชีให้กับพนักงานใหม่ เจ้าหน้าที่สารสนเทศต้องดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ท่านใหม่ให้ดำเนินการเปลี่ยนรหัสผ่านทันทีหลังจากที่ได้รับมอบ

6.2 ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรม Internet Explorer

6.2.1 การดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีไม่มีเมนู Tools ใน Internet Explorer

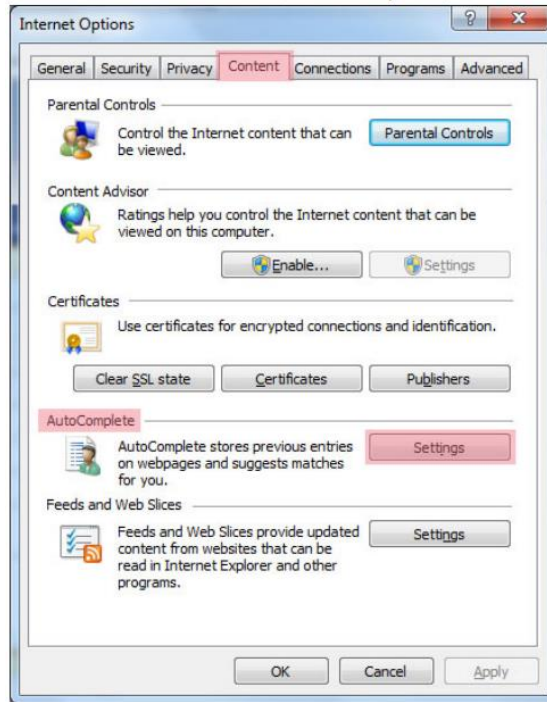


ให้ผู้ใช้ดำเนินการคลิกขวาในบริเวณหน้าสัญลักษณ์รูป  จากนั้นดำเนินการทพเครื่องหมาย ✓ หน้า Menu Bar เพื่อแสดงเมนูการตั้งค่า Internet Explorer ขึ้นมา หรือทำเครื่องหมายหน้าหัวข้ออื่นๆ เพื่อเรียกใช้เมนูที่ซ่อนอยู่

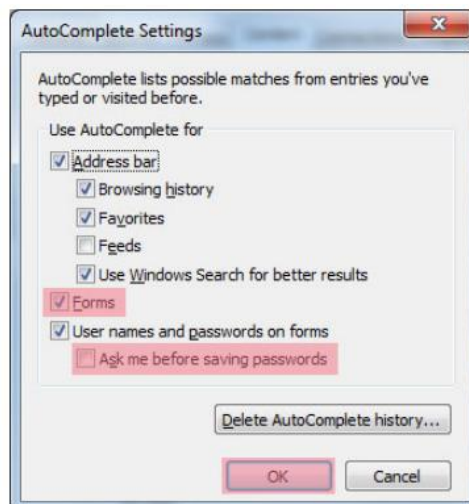


6.2.2 ขั้นตอนการตั้งให้ Internet Explorer ดำเนินการจำค่าที่เคยทำการพิมพ์ไว้

1. เริ่มต้นจากการดำเนินการเลือกเมนู Tools>Internet Option โดยโปรแกรมจะเปิดหน้าจอ Internet Option เพื่อให้เริ่มต้นการตั้งค่า เลือก Tab Content ไปที่หัวข้อ AutoComplete เลือก เมนู Settings



2. ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าหัวข้อ Forms เพื่อให้จำข้อความที่เคยพิมพ์ไว้และนำเครื่องหมาย ✓ หน้าหัวข้อ Ask me before saving password ออก เนื่องจากหากดำเนินการติ๊กเลือกการตั้งค่าดังกล่าวไว้ตัวโปรแกรมจะจำค่าข้อมูล User ไว้และพิมพ์ Password ซึ่งจะทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีแอบเข้ารหัสของผู้ใช้งานได้ เสร็จแล้วกด OK

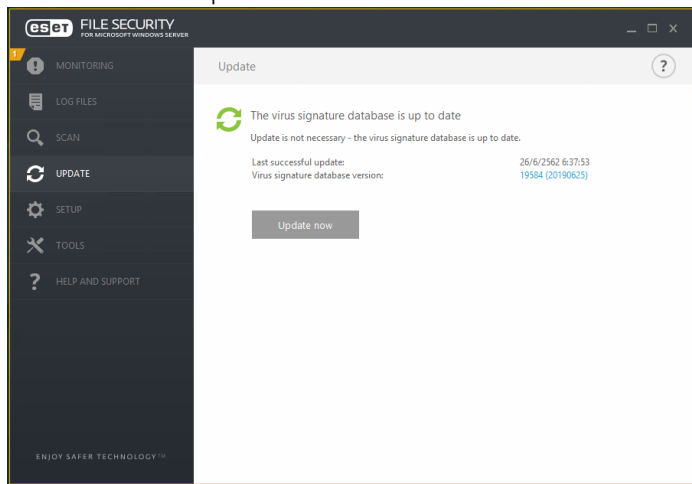


6.3 ขั้นตอนการดำเนินการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัสของ สพภ.

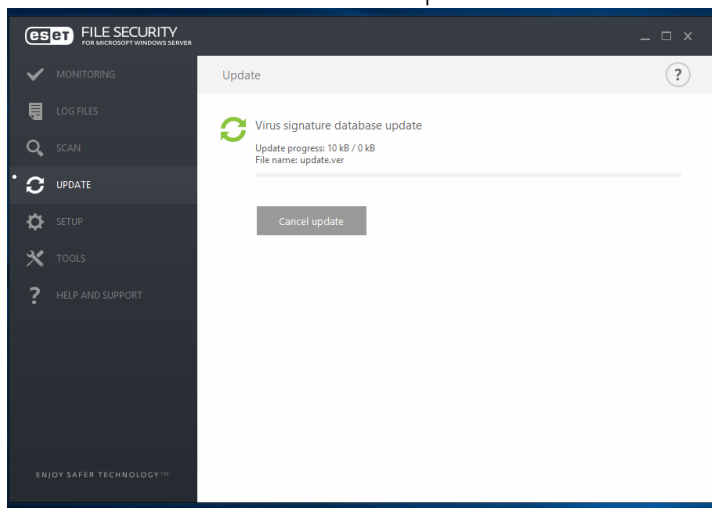
6.3.1 ขั้นตอนการดำเนินการอัปเดตฐานข้อมูลโปรแกรมป้องกันไวรัสของสำนักงาน (Manual)

หมายเหตุ : ทั้งนี้โปรแกรมป้องกันไวรัสประจำ สพภ. มีการดำเนินการตั้งค่าในการกำหนดให้ดำเนินการอัปเดตอัตโนมัติ

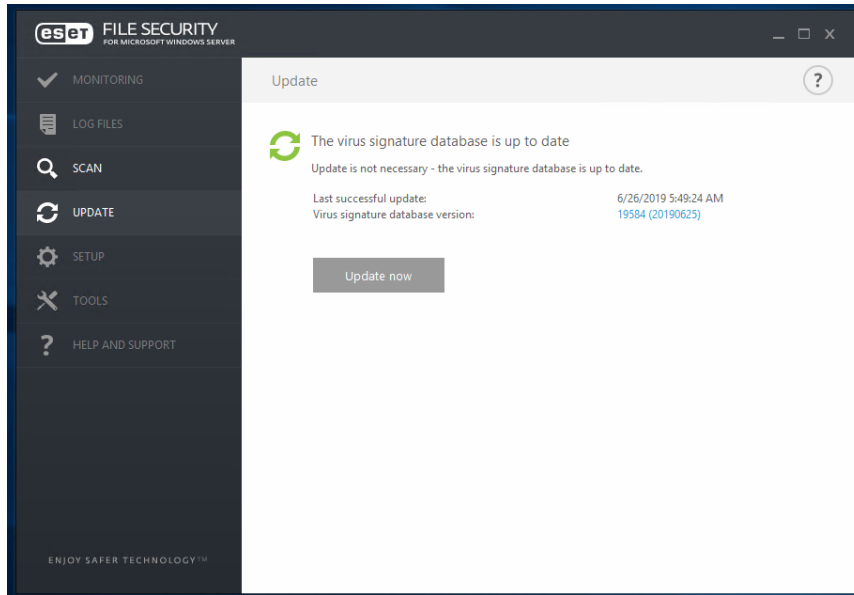
- 1.ดำเนินการเปิดโปรแกรมป้องกันไวรัส
- 2.ดำเนินการเลือกเมนู UPDATE
- 3.ดำเนินการกด Update now



4. แสดงรายละเอียดการดำเนินการ Update



5. เมื่อดำเนินการอัปเดตเรียบร้อยแล้วระบบจะดำเนินการแสดงรายละเอียดดังภาพ



6.3.2 ขั้นตอนการดำเนินการสแกนไวรัสของเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมป้องกันไวรัส

หมายเหตุ : ทั้งนี้โปรแกรมป้องกันไวรัสประจำ สภท. มีการดำเนินการตั้งค่าในการกำหนดให้ดำเนินการสแกนไวรัสอัตโนมัติ

- 1.ดำเนินการเปิดโปรแกรมป้องกันไวรัส
- 2.ดำเนินการเลือกเมนู Scan
- 3.ดำเนินการกดรูปแบบการดำเนินการ Scan

คำอธิบายรูปแบบ

Storage Scan: ทำการสแกนเฉพาะ Folder ที่มีการแชร์การเข้าถึง

Custom scan: ทำการสแกนแบบกำหนดเลือก

Repeat last scan: ทำการสแกนข้อมูลซ้ำของที่ดำเนินการสแกน

Smart Scan : ดำเนินการสแกนทั้งหมด

Removable media scan : ทำการสแกนในส่วนอุปกรณ์ข้อมูลที่เชื่อมต่อภายนอก

