



ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการ Helpdesk สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบริการ ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ขอบเขต

- 2.1. สำหรับเป็นขั้นตอนการปฏิบัติเฉพาะภายในสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์

3. คำจำกัดความ

- 3.1. Help Desk หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการช่วยเหลือเบื้องต้นหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการเทคโนโลยี
สารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ แก่นักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน
- 3.2. ระบบ MES หมายถึงระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนัก
เทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ที่ใช้บันทึกข้อมูลการรับแจ้งปัญหาและการมอบหมายงานให้กับนักวิชาการ
คอมพิวเตอร์ของสำนัก

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1. Help Desk มีหน้าที่ ให้บริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก
เทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ให้แก่นักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1. เริ่มต้น

- 5.1.1. เริ่มต้นการให้บริการ

5.2. รับแจ้งปัญหา

- 5.2.1. ผู้ใช้บริการติดต่อ Help Desk เพื่อแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก
เทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่

- Walk-in มาที่จุดบริการ Help Desk
- ทางโทรศัพท์



ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการ Helpdesk สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

- ทาง chat box

5.3. ตรวจสอบและวิเคราะห์

5.3.1.Help Desk สอบถามรายละเอียดจากผู้ใช้บริการเพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ว่าสามารถดำเนินการได้เองหรือไม่

5.3.1.1. ถ้าได้ ดำเนินการตาม ข้อ 5.4 ต่อ

5.3.1.2. ถ้าไม่ได้ ดำเนินการตาม ข้อ 5.5 ต่อ

5.4. ดำเนินการแก้ไข

5.4.1.Help Desk ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการตามที่ได้รับแจ้ง

5.5. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

5.5.1..Help Desk สอบถามรายละเอียดปัญหา ข้อมูลลูกค้าและการติดต่อกลับ แล้วบันทึกข้อมูลในระบบ MES เพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

5.6. สิ้นสุด

5.6.1.สิ้นสุดขั้นตอนการให้บริการ

6. แบบฟอร์มอ้างอิง

6.1. แบบคำร้องเรียนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. เอกสารอ้างอิง

7.1. คู่มือการให้บริการ Help Desk



ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการ Helpdesk
สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ

8.ผังการไหลของงาน

