



วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ขั้นตอนการจัดการ สำหรับเจ้าหน้าที่เข้าใหม่และลาออกส่วนบริการลูกค้า (SOC)
(WI-C20-013)

แก้ไขครั้งที่ 0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
Digital Government Development Agency (Public Organization)

ก

เอกสารฉบับนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่
ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบ
ของสำนักงานฯ

การควบคุมเอกสาร

ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง	นายพลากร ลาภองกรณ์	นายพลากร ลาภองกรณ์
นักเทคโนโลยีดิจิทัล 2	ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า	ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า

ครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข
0	20/05/2563	ประกาศใช้ครั้งแรก

๒

เอกสารฉบับนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบของสำนักงานฯ

WI-C20-013 Rev.0 ขั้นตอนการจัดการ สำหรับเจ้าหน้าที่เข้าใหม่และลาออกส่วนบริการลูกค้า (SOC)

1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

อธิบายขั้นตอนการจัดการ สำหรับเจ้าหน้าที่เข้าใหม่และลาออกส่วนบริการลูกค้า (SOC) โดยพนักงานเข้าใหม่และลาออกจะต้องผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการส่วนศูนย์บริการลูกค้า เพื่อกำหนดสิทธิการเข้าถึงระบบต่างๆ ก่อนเรียนรู้ระบบการทำงาน ผลิตภัณฑ์/บริการต่างๆ ของ สพร. โดยปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

2. ตารางผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)

ลำดับ (NO.)	หน้าที่และความรับผิดชอบ (RASCI)	ผู้เกี่ยวข้อง (STAKEHOLDER)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
1	Responsible ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการหลัก	ส่วนบริการลูกค้า (SOC)	ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า (SOC) จะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติสิทธิและลบสิทธิในการเข้าถึงระบบต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่เข้าใหม่และลาออกส่วนบริการลูกค้า (SOC) และเมื่อผ่านการพิจารณาอนุมัติแล้ว เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าจะดำเนินการสร้างและลบ Account Email, Netka, Solarwinds, ระบบโทรศัพท์ IP Phone Call Center, และประสานงานแจ้งขอเปิดสิทธิและลบสิทธิในการเข้าถึงระบบต่างๆ ไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
2	Support ผู้ร่วมรับผิดชอบ ดำเนินการ	<p>ส่วนสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS)</p> <p>ส่วนโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศ (ITI)</p> <p>กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ITM)</p>	<p>ส่วนสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ดำเนินการ เพิ่มและลบ Account สิทธิการเข้าถึงระบบ AD, ระบบ MS Teams และ Office 365, บัตรพนักงาน และสิทธิเข้า - ออก ชั้น 11 และภายในศูนย์บริการลูกค้า ห้อง System, Customer Support, Network</p> <p>ส่วนโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศ (ITI) ดำเนินการ เพิ่มและลบ Account สิทธิการเข้าถึงระบบ Network, สิทธิการเข้าถึงห้องต่างๆ ภายในศูนย์ข้อมูลกลาง Datacenter, Generator</p> <p>กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ITM) ดำเนินการ เพิ่มและลบสิทธิการเข้าถึงระบบบริหารงานโครงการ CRM</p>

เอกสารฉบับนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบของสำนักงานฯ

3. ขอบเขต (SCOPE)

ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการ สำหรับเจ้าหน้าที่เข้าใหม่และลาออกส่วนบริการลูกค้า (SOC) เพื่ออธิบายขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจในทิศทางเดียวกัน การกำหนดสิทธิการใช้งานในระบบที่เกี่ยวข้อง การทดสอบความรู้ ความเข้าใจ เพื่อที่จะปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. คำนิยาม (DEFINITIONS)

ลำดับ (NO.)	คำศัพท์ (VOCABBULARY)	คำอธิบาย (DESCRIPTION)
1	เจ้าหน้าที่เข้าใหม่	เจ้าหน้าที่เข้าใหม่ คือ เจ้าหน้าที่ Outsource ของส่วนบริการลูกค้า (SOC) ที่ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า และมีสิทธิหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
2	ระบบ Netka	ระบบ Netka คือ ระบบ Ticketing System เพื่อการบริหารจัดการ Incident and Service Request ใช้ในการบันทึกการดำเนินงาน โดยจะมีผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้ตามสิทธิที่ได้รับ เช่น ส่วนบริการลูกค้า สามารถเห็นเคสทุกประเภทที่แจ้งเข้ามาในระบบ (Cases in Team, Cases in Department, Cases in Division, All Cases) และส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะสามารถจัดการได้เฉพาะเคสที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานหรือทีมเท่านั้น
3	ระบบโทรศัพท์ IP Phone Call Center	ระบบโทรศัพท์ IP Phone Call Center คือ ระบบโทรศัพท์ ที่ใช้ในการบริหารจัดการระบบโทรศัพท์ของส่วนบริการลูกค้า ซึ่งใช้ในการสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอก สพร.
4	ระบบ Solarwinds	ระบบ Solarwinds คือ ระบบบริหารจัดการเครือข่ายซึ่งใช้สำหรับเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แจ้งเตือน และรายงานสถานะระบบเครือข่าย
5	ระบบ CRM	ระบบ CRM คือ ระบบบริหารงานโครงการ ซึ่งใช้สำหรับบันทึกติดตาม สถานะงานบริหารโครงการต่างๆ
6	เจ้าหน้าที่ลาออก	เจ้าหน้าที่ลาออก คือเจ้าหน้าที่ Outsource ของส่วนบริการลูกค้า (SOC) ที่สิ้นสุดสภาพจากการเป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า โดยจะต้องคืนบัตรพนักงาน และดำเนินการลบสิทธิ ในการเข้าถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลังจากวันที่พ้นสภาพ

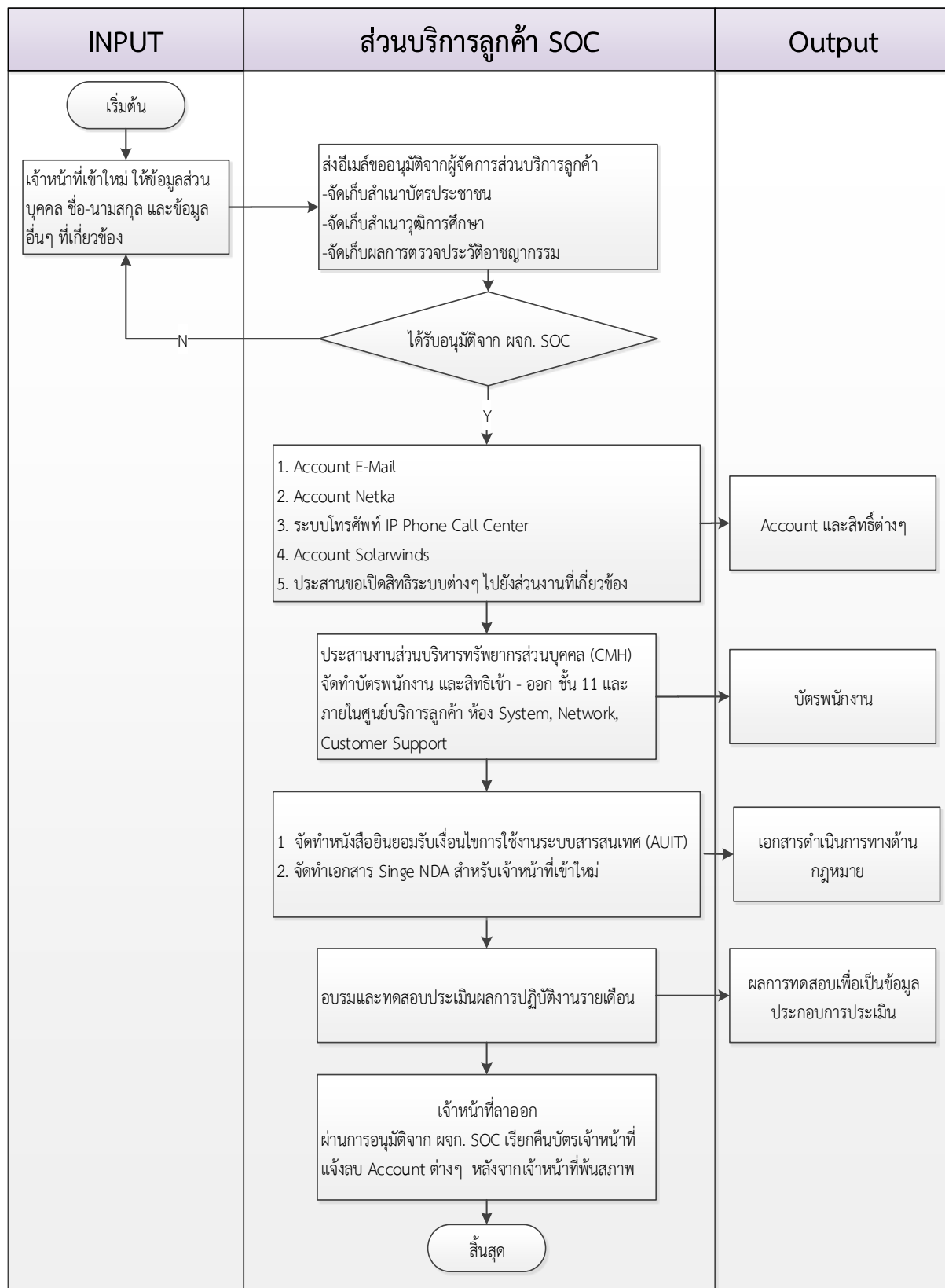
5. เอกสารอ้างอิง (REFERENCES)

5.1 แบบขอให้ดำเนินงานด้านกฎหมาย (FM-S08-001 Rev.0)

5.2 หนังสือยินยอมรับเงื่อนไขการใช้งานระบบสารสนเทศ (FM-S01-033 Rev.0)

เอกสารฉบับนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบของสำนักงานฯ

6. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WORK FLOW)



เอกสารฉบับนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบของสำนักงานฯ

7. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE DESCRIPTION)

หน่วยงาน	ข้อมูลเข้า	ขั้นตอน/คำอธิบาย	ข้อมูลออก	ส่วนควบคุม	ส่วนกลไก
ส่วนบริการลูกค้า (SOC)	ข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล - สำเนาการศึกษา - สำเนาบัตรประชาชน - ผลการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม	1. จัดเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่เข้าใหม่ ส่วนบริการลูกค้า (SOC) ทำการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเจ้าหน้าที่เข้าใหม่ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาการศึกษา, ผลการตรวจประวัติอาชญากรรม) และส่งอีเมลนำเสนอขออนุมัติให้ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าพิจารณา อนุมัติ			
ส่วนบริการลูกค้า (SOC)		2. พิจารณา อนุมัติ เจ้าหน้าที่เข้าใหม่ ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า พิจารณาให้ความเห็นชอบเจ้าหน้าที่ที่เข้าใหม่ หากผ่านการอนุมัติจะเข้าสู่กระบวนการที่เกี่ยวข้องต่อไป แต่ถ้าไม่ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า ส่วนบริการลูกค้า (SOC) จะทำการแจ้งกลับไปยังผู้ที่ดูแลโครงการ Outsource เพื่อให้ดำเนินการจัดหาและจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาใหม่			
ส่วนบริการลูกค้า (SOC)		3. ดำเนินการเพิ่มสิทธิการใช้งานในระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ DGA Contact Center เข้าใหม่ ที่ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าแล้ว ทางส่วนบริการลูกค้า (SOC) จะดำเนินการสร้าง Account Email, Netka, Solarwinds, ระบบโทรศัพท์ IP Phone Call Center, และประสานงานแจ้งขอเปิดสิทธิในการเข้าถึงระบบต่างๆ ไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	Account และสิทธิในการเข้าถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง		

เอกสารฉบับนี้เป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบของสำนักงานฯ

หน่วยงาน	ข้อมูลเข้า	ขั้นตอน/คำอธิบาย	ข้อมูลออก	ส่วนควบคุม	ส่วนกลไก
ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล (CMH)		4. จัดทำบัตรพนักงาน ส่วนบริการลูกค้า (SOC) จะดำเนินการแจ้งเรื่องไปยังส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) เพื่อให้ดำเนินการจัดทำบัตรพนักงาน และเปิดสิทธิเข้า - ออก ชั้น 11 และภายในศูนย์บริการลูกค้า ห้อง System, Customer Support, Network	บัตรพนักงาน		
ส่วนกฎหมาย (ODL)		5. จัดทำเอกสาร Singe NDA, AUIT ส่วนบริการลูกค้า (SOC) จะดำเนินการจัดทำเอกสารขอให้ดำเนินงานด้านกฎหมาย (FM-S08-001) และหนังสือยินยอมรับเงื่อนไขการใช้งานระบบสารสนเทศ (FM-S01-033) ส่งแจ้งเรื่องไปยังส่วนกฎหมาย (ODL) เพื่อให้ดำเนินการจัดทำสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ ให้กับเจ้าหน้าที่เข้าใหม่			
ส่วนบริการลูกค้า (SOC)		6. ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ในการทำงาน ส่วนบริการลูกค้า (SOC) จะดำเนินการจัดทำแบบทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อเป็นการประเมินผลเจ้าหน้าที่เข้าใหม่ หากเจ้าหน้าที่เข้าใหม่ไม่ผ่านการทดสอบจะต้องมีการปรับปรุง พัฒนา เรียนรู้งานให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด และมีประสิทธิภาพในการทำงาน	ผลการทดสอบ เพื่อประเมินผลการ ทำงาน		

เอกสารฉบับนี้เป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบของสำนักงานฯ

หน่วยงาน	ข้อมูลเข้า	ขั้นตอน/คำอธิบาย	ข้อมูลออก	ส่วนควบคุม	ส่วนกลไก
ส่วนบริการลูกค้า (SOC)		7. เจ้าหน้าที่ลาออก เมื่อส่วนบริการลูกค้า (SOC) ได้รับแจ้งเรื่องพนักงานลาออก จะดำเนินการส่งอีเมลแจ้งขออนุมัติปิดสิทธิการเข้าถึงระบบต่างๆ จากผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า และเมื่อผ่านการพิจารณาอนุมัติแล้ว จะทำการเรียกคืนบัตรเจ้าหน้าที่ พร้อมปิดสิทธิการเข้าถึงระบบ E-mail, ระบบ Netka (เปลี่ยนสถานะในระบบ Netka เป็นลาออก เพื่อไม่ให้กระทบกับ Log ที่มีการปิด) และประสานงานแจ้งขอปิดสิทธิในการเข้าถึงระบบต่างๆ ไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากเจ้าหน้าที่พ้นสภาพ			

8. การควบคุมบันทึก (RECORD CONTROL)

รหัสเอกสาร	ชื่อบันทึก	การจัดเก็บ			การทำลาย	
		สถานที่	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้อนุมัติ	วิธีการ
	สำเนาบัตรประชาชน	ตู้เอกสาร SOC	เก็บใน แฟ้ม	ตลอดอายุ งานของ เจ้าหน้าที่	ผจก.ส่วน SOC	ทำลายด้วย เครื่อง ทำลาย เอกสาร
	สำเนาวุฒิการศึกษา	ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	Drive Share ของส่วน บริการ ลูกค้า	ตลอดอายุ งานของ เจ้าหน้าที่	ผจก.ส่วน SOC	ลบไฟล์
	ผลการตรวจสอบประวัติ อาชญากรรม	ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	Drive Share ของส่วน บริการ ลูกค้า	ตลอดอายุ งานของ เจ้าหน้าที่	ผจก.ส่วน SOC	ลบไฟล์
	สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็น ความลับ	ไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์	Drive Share ของส่วน บริการ ลูกค้า	2 ปี	ผจก.ส่วน SOC	ลบไฟล์

เอกสารฉบับนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ห้ามมิให้ ทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ ส่วนหนึ่งส่วนใดในเอกสารฉบับนี้ ในรูปแบบใดๆ แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามระเบียบของสำนักงานฯ