



คณะนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยพะเยา

# ขั้นตอนการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Work Manual)

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



ระยะเวลาดำเนินการ  
โดยประมาณ  
**1 – 3 วันทำการ**  
(แล้วแต่ความซับซ้อน  
ของปัญหา)



ค่าธรรมเนียม  
**ไม่มีค่าธรรมเนียม**  
(ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย)



วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการและสนับสนุนการใช้  
งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ  
คณะนิติศาสตร์ ให้เป็นไปอย่างมี  
ประสิทธิภาพ

## ขั้นตอนการให้บริการ

1



### รับแจ้งปัญหา / ความต้องการ

- ผู้รับบริการแจ้งปัญหาหรือความต้องการผ่านช่องทางต่าง ๆ (โทรศัพท์, อีเมล, ระบบแจ้งปัญหา, Line, หน่วยงาน)
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและยืนยันการรับเรื่อง

ระยะเวลา  
**15 นาที**

2



### วิเคราะห์ปัญหา

- ตรวจสอบและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
- ประเมินแนวทางและวางแผนการแก้ไข
- แจ้งผู้รับบริการทราบเบื้องต้น (กรณีต้องใช้เวลานาน)

ระยะเวลา  
**30 นาที – 2 ชั่วโมง**

3



### ดำเนินการแก้ไข

- ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้บริการตามแผนที่วางไว้
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หากจำเป็น)

ระยะเวลา  
**1 – 2 วันทำการ**  
(แล้วแต่ความซับซ้อน  
ของปัญหา)

4



### ทดสอบระบบ / ตรวจสอบผล

- ทดสอบการทำงานหลังแก้ไข
- ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของระบบ
- บันทึกผลการทดสอบ

ระยะเวลา  
**30 นาที – 2 ชั่วโมง**

5



### ส่งมอบงาน / แจ้งผลการดำเนินการ

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ
- ส่งมอบงานหรือให้คำแนะนำการใช้งาน (ถ้ามี)
- ปิดงานเมื่อผู้รับบริการยืนยันเรียบร้อย

ระยะเวลา  
**15 – 30 นาที**

6



### บันทึกข้อมูลและติดตามผล

- บันทึกรายละเอียดการให้บริการในระบบ
- ติดตามผลหากปัญหาซ้ำเกิดซ้ำ
- สรุปรายงานเพื่อพัฒนาการให้บริการ

ระยะเวลา  
**15 – 30 นาที**



#### หมายเหตุ

ระยะเวลาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความซับซ้อนของปัญหา ปริมาณงาน และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น



## กฎหมาย / ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (กรณีการรับ-ส่งหนังสือราชการ)
- ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ว่าด้วยกรอบธรรมาภิบาลไอทีภาครัฐ (IT Governance Framework)
- ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เกี่ยวข้อง

## ช่องทางการแจ้งปัญหา / ขอรับบริการ

โทรศัพท์ : 054466 666 ต่อ 1137

อีเมล : krittabhorn.ju@up.ac.th

LINE ID : 0881400465

facebook : Krittabhorn Joy Work

ติดต่อด้วยตนเอง :  
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



## การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการคุ้มครอง  
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยยึดถือ  
และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่าง  
เคร่งครัด



บริการด้วยใจ รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย เพื่อผู้รับบริการทุกท่าน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

www.law.up.ac.th

054466 666 ต่อ 1137