

## เอกสารการจัดการความรู้

เรื่อง การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน (WI Uninet ขาดจากภายนอก)

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ผู้จัดทำ

ร.ต. ธนสิทธิ์ มะเตือ

กองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ประจำปี ๒๕๖๕

## คำนำ

แต่เดิมการทำงานของกองเทคโนโลยีสารสนเทศถูกมองว่าการทำงานล่าช้า และไม่ตอบสนองกับความต้องการด้านบริการ internet (ระบบเครือข่ายทั่วไป) และ intranet (ระบบเครือข่ายภายใน โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า) เนื่องด้วยนักเรียนนายร้อยมีการใช้งานเป็นประจำอยู่แล้วในการใช้งานสืบค้นข้อมูล ตลอดจนการเรียนการสอนมีบทบาทในการใช้งานระบบ internet หรือ intranet รวมถึงบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติงานในด้านต่างเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของทางกองทัพ มีความจำเป็นต้องใช้งานระบบเน็ตเวิร์ค ทางกองเทคโนโลยีสารสนเทศก็มีได้หนึ่งนอใจในการให้บริการ ได้มีแนวคิดริเริ่มที่จะทำคู่มือขึ้นมาเพื่อพัฒนาบุคลากรของกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ให้มีขีดความสามารถตอบสนองความต้องการได้ในทุกภาคส่วน

ในห้วงปี ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน ได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ผู้บังคับบัญชาได้เล็งเห็นความสำคัญของระบบเน็ตเวิร์ค ตลอดจนมีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล ได้สั่งการให้ปรับเปลี่ยนหน้าเว็บของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าขึ้นใหม่ และมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นอีกมากมายยกตัวอย่าง เช่น การเรียนการสอนแบบ E-learning, การประชุมออนไลน์, การใช้งาน Video conference, การประชุมผ่านระบบ Zoom และ Google Meet เป็นต้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักเรียนนายร้อย ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ บุคลากรในโรงเรียนนายร้อยต้องมีสิทธิเข้าถึงระบบโดยเท่าเทียมกันเพื่อรับรู้ข่าวสารและข้อมูลที่ทันทั่วถึง

ปัจจุบันกองเทคโนโลยีได้ทราบว่าปัญหาต่างที่เกิดขึ้นไม่ได้ถูกแก้ไขได้ทันช่วงเวลา และเกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ทางกองเทคโนโลยีจึงจัดให้มีระบบแจ้งปัญหาผ่านทาง It Support โดยผ่านลิงค์ <http://itsupport.crma.ac.th/> และติดตามปัญหาดังกล่าว เข้าแก้ไขปัญหาให้ทันทั่วถึง แต่ถว่าบุคลากรของกองมีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา จึงจัดทำคู่มือในการแก้ไขปัญหาขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ไปอยู่หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานตามคู่มือและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องได้ทันทั่วถึง

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
ข้อมูลสภาพปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด	๑
มาตรการและแนวทางในการแก้ปัญหาจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	๒
ตัวอย่าง WI Uninet ขาดจากภายนอก	๓
ผลลัพธ์การดำเนินการ	๔
ประโยชน์ที่ได้รับ	๔
การกำหนดมาตรฐาน	๔
การขยายผลโครงการ และสิ่งที่จะดำเนินการต่อไป	๔

## ข้อมูลสภาพปัญหา

ดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันระบบเน็ตเวิร์ค นั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า ดังนั้นสภาพปัญหาจะไม่กล่าวถึงประเด็นที่ว่า การนำระบบเน็ตเวิร์ค เข้ามาใช้งานนั้นได้อย่างไร แต่สภาพปัญหาที่ดูจะท้าทายทีมงานยิ่งกว่า คือการที่จะทำให้บุคลากร ที่เป็นส่วนหนึ่งของกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มีความประทับใจกับระบบเน็ตเวิร์ค และ ทางกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์พบว่า สภาพปัญหาหลัก ๆ มีดังนี้

๑ การทำงานแบบเก่าที่ไม่ได้แจ้งข้อผิดพลาดให้ผู้ใช้งานเน็ตเวิร์คทราบหลังพบเหตุขัดข้อง

๒ บุคลากรบางท่านในกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ติดภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้เข้ามารับทราบปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น

๓ บุคลากรบางท่านที่ทำหน้าที่ประจำจะต้องถูกเรียกใช้งานเพียงแค่วันเดียวเพียงเพราะความรู้จัก “น้องครับ พี่ครับ ระบบมีปัญหาครบถ้วน ท้ายังไง” โดยติดต่อกับบุคคล คนนั้นโดยตรง

๔ บุคลากรบางท่านเข้ามาใหม่ไม่เข้าใจระบบงานได้ทัน และขาดประสบการณ์ในการทำงาน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการด้านเน็ตเวิร์คเพื่อการศึกษาค้นคว้ากับนักเรียนนายร้อย ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และงานด้านเอกสาร และ การติดต่อกับภายนอกเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย กองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จึงจัดทำ KM การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน (W) นี้ขึ้นมา

## วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพิ่มประสิทธิภาพระบบเน็ตเวิร์คของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
๓. ทราบถึงปัญหาและแก้ไขได้ตรงจุด

### ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของ KM การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน กทท.รร.จปร. มีรายละเอียดดังนี้

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| ๑. มีการทำงานตามคู่มือปฏิบัติงาน     | มากกว่า ๙๕% |
| ๒. สามารถตอบกลับได้เกือบทุกปัญหา     | มากกว่า ๕๐% |
| ๓. เป็นแบบอย่างการปฏิบัติขั้นตอนวิธี | มากกว่า ๙๐% |

## การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

### บุคลากร

๑. บุคลากรแก้ไขปัญหาเองไม่ได้ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

๒. บุคลากรปฏิบัติงานไม่ได้เนื่องจากการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงระบบ
๓. บุคลากรไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาเองได้ ต้องรอการตัดสินใจจาก ผู้ที่ชำนาญ

#### กระบวนการ

๑. สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรโดยการให้ไปปฏิบัติงานจริงหน้างาน
๒. ให้สิทธิในการเข้าถึงระบบต่างๆ ในกองเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
๓. ทำเป็นความรู้และนำมาแชร์ในกองเพื่อนำไปพัฒนาในการแก้ปัญหาครั้งต่อไป

#### เครื่องมือ

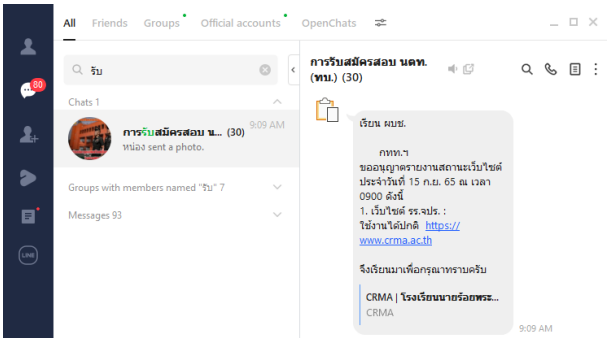
๑. จัดบันทึกและทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่

จากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่าการทำงานของกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มาจากการทำงานโดยไม่ได้คุยกัน กล่าวคือการทำงานที่ทำใครทำมัน ไม่ได้มีคู่มือที่ปฏิบัติงานจริง ใครแก้ไขปัญหาได้ ก็จะต้องทำแค่งานนั้นหน้าเดียว นอกจากนี้การทำงานต้องรอคนคนเดียวในการแก้ไข หรือ การเข้าถึงสิทธิในการใช้งานระบบนั้น ๆ บุคลากรมีงานอื่นเข้ามาแทรก เช่น การปฏิบัติหน้าที่ต่างหน่วยที่มีความเร่งด่วน ทำงานอื่นนอกจากงานหลัก

#### มาตรการและแนวทางในการแก้ปัญหาจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ทางกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ได้จัดทำ WI Uninet ขาดจากภายนอก ตามตัวอย่าง แบบ WI และได้นำมาปฏิบัติเป็นที่เรียบร้อย

แบบ WI (Uninet ขาดจากภายนอก)

ขั้นตอน	วิธีปฏิบัติ	ผลลัพธ์	
		ได้	ไม่ได้
๑	<p>ตรวจสอบสถานะได้จาก F5</p> <p>โดยเข้าผ่านลิงค์ <a href="https://202.29.98.3/tmui/login.jsp">https://202.29.98.3/tmui/login.jsp</a></p> <p><a href="https://159.192.132.226/tmui/login.jsp">https://159.192.132.226/tmui/login.jsp</a></p>  <p>โดยสังเกตได้จากไฟสถานะที่เป็นสีเขียว</p>		
๒	<p>หากเกิดปัญหาหรืออินเทอร์เน็ตขัดข้องให้แจ้ง Uninet ได้ที่เบอร์ 0-2232-4000</p> <p>หรือ Uninet Thailand <a href="https://www.facebook.com/UniNet.Thailand">https://www.facebook.com/UniNet.Thailand</a></p>		
๓	<p>แจ้ง ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงทราบ ผ่านทางไลน์กลุ่มของ กทท.ร.ร.จปร.</p> 		
๔	<p>รอ Uninet ดำเนินการ พร้อมแจ้งเป็นระยะๆ</p>		

ปัญหาอื่น ๆ .....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

## ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ก่อนปรับปรุง ปี ๒๕๖๔	หลังปรับปรุง ปี ๒๕๖๕
๑ การแจ้งปัญหาอินเทอร์เน็ตจากภายนอก	ลดลง ๕๐%	๙๐%	๒๐%
๒ จำนวนคำถาม “ทำไมระบบเน็ตเวิร์คใช้ไม่ได้” ลดลง	ลดลงกว่า ๕๐%	๘๐%	๒๐%

## ประโยชน์ที่ได้รับ (ทางตรง-ทางอ้อม)

### ประโยชน์ทางตรง

1. ลดปัญหาของ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
2. บุคลากรสามารถไปทำงานอื่น ๆ ที่พัฒนาระบบอื่น ๆ ต่อไปได้

### ประโยชน์ทางอ้อม

๑. การจัดระบบของ รร.จปร. มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. การทำงานคล่องตัวขึ้นเมื่อมีการแจ้งให้ทราบถึงอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่
๓. มีการเตรียมตัวล่วงหน้า

## การกำหนดมาตรฐาน

๑. มี WI ไว้ใช้งานภายในกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
๒. มีการอ้างอิงและบันทึกการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นความรู้ในการพัฒนาระบบในปีถัดไป

## การขยายผลโครงการ และสิ่งที่จะดำเนินการต่อไป

ขยายผลไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ อาทิเช่น การทำระบบรับสมัครนักเรียนนายร้อย, การใช้งานระบบอื่น ๆ