



คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

การให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ตั้งแต่การรับเรื่องการ ขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ รวมไปถึงการตรวจเช็คหลังจากการให้บริการติดตั้งแล้วเสร็จ

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยาม ศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบที่ เกี่ยว ข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	6
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	11
9. ระบบติดตามประเมินผล	11
ภาคผนวก	12
คณะผู้จัดทำ	13

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 ประยุกต์กระบวนการจัดการอินชิตันท์ และการจัดการปัญหาตามลักษณะการบริหารงาน
บริการ มาใช้ในองค์กร
- 1.2 สร้างเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร
- 1.3 สร้างกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ตั้งแต่การรับเรื่องการขอติดตั้ง
อุปกรณ์ใหม่ ตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ รวมไปถึงการตรวจเช็คหลังจากการ
ให้บริการติดตั้งเสร็จแล้ว

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่ถือเอาเป็นเกณฑ์ที่รับรองกันทั่วไป เช่น เวลา**มาตรฐาน**กรีนวิช สิ่งถือเอาเป็น
เกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น มาตรฐานอุตสาหกรรม หนังสือยังไม่เข้า
มาตรฐาน.

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็น เกณฑ์ที่น่าพอใจ
หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณา กำหนด มาตรฐานหลายๆ ด้าน
อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจ เป็น
ต้องก กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับ ลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย
ติดตั้ง หมายถึง น ำชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มาจัดวางหรือประกอบในสถานที่ที่ ต้องการ
เพื่อให้ใช้งานได้

คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ท ำหน้าที่เสมือนสมองกล ใช้ ส ำหรับ
แก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์

บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ, เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	1. รับเรื่องการขอให้บริการ 2. ลงมือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย 3. ตรวจสอบเช็คตรวจสอบความสมบูรณ์
(2) บุคลากรวิทยาลัย นวัตกรรมการจัดการ (ผู้ บริหาร, อาจารย์, เจ้า หน้าที่)	1. ค ร้องขอใช้บริการ 2. รับบริการ 3. ตรวจสอบเช็คตรวจสอบความสมบูรณ์

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 เริ่มต้น เมื่อมีผู้ขอรับบริการ
- 5.2 เจ้าหน้าที่รับแจ้งจากช่องทางโทรศัพท์ Call center
- 5.3 - เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องสอบถามปัญหาการใช้งาน
- 5.4 ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ในระดับเบื้องต้น เพื่อให้คำแนะนำ
- 5.5 User สามารถแก้ปัญหาได้ เสร็จสิ้นกระบวนการงาน
- 5.6 ถ้าผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการแก้ปัญหา
- 5.7 ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- 5.8 เจ้าหน้าที่อธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้รับบริการทราบ
- 5.12 สิ้นสุด

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

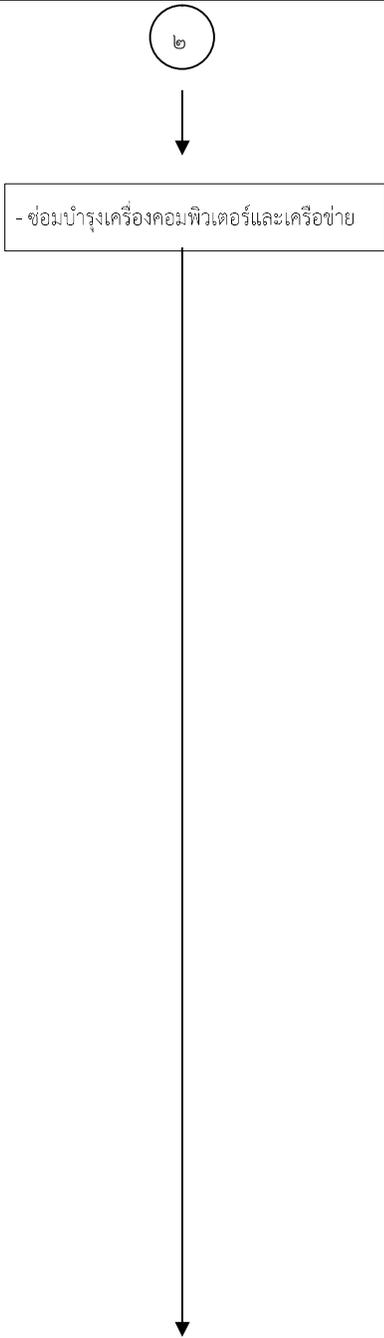
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	บุคลากร/ ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
การแจ้งขอใช้บริการ		<input checked="" type="checkbox"/>			
การให้บริการติดตั้ง	<input checked="" type="checkbox"/>				

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

Flow Chart

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
5.1		เริ่มกระบวนการ งาน		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.2		เจ้าหน้าที่ศูนย์ เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร รับแจ้งปัญหา	ไม่เกิน 10 นาที	กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.3		- สอบถามชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ - ปัญหาการใช้งาน		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.4		แนะนำการ แก้ปัญหาเบื้องต้น		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.5		ผู้ใช้งานทำตาม คำแนะนำของ เจ้าหน้าที่	ใช้เวลา 1-20 นาที	กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.6		ถ้าผู้ใช้งานไม่ สามารถแก้ปัญหา เองได้ จะมี เจ้าหน้าที่เข้า ดำเนินการ แก้ปัญหา		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

5.7	 <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">- ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	การเข้าซ่อมบำรุง	<ul style="list-style-type: none"> - การอกรหัสผู้ ใช้ได้เพียง 1 คน ต่อ 1 Account -การ Format เครื่อง ในกรณีที่มี Driver ให้ใช้เวลาได้ ไม่เกิน 2 ชั่วโมง -การ Format เครื่อง ในกรณีที่ไม่มี Driver ให้ใช้เวลาได้ ไม่เกิน 3 ชั่วโมง -การเดินสาย LAN ให้ใช้เวลาได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อการ ให้บริการหนึ่งจุด -การ Add Printer หรือ ลงโปรแกรม ป้องกันไวรัส ให้ใช้ เวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง -การลงโปรแกรม พื้นฐาน ให้ใช้เวลา ได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง การตรวจสอบ เครื่อง หรือ สแกน ไวรัส ให้ใช้เวลาได้ ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 	กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> - เขียนวิเคราะห์ปัญหาและวิธีการแก้ไข - วิธีการปฏิบัติ </div>	<ul style="list-style-type: none"> -เจ้าหน้าที่เขียน วิเคราะห์ปัญหา - เจ้าหน้าที่เขียน วิธีการปฏิบัติ 		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.9		เจ้าหน้าที่อธิบาย ให้ผู้ใช้งานทราบ ปัญหา วิธีการ		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

		แก้ไขปัญหา และให้ ผู้ใช้บริการประเมิน การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่		
5.10		เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูลการเข้า ดำเนินการ แก้ไขปัญหาเข้าสู่ ฐานข้อมูล		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.11		รายงานการ ให้บริการของ ผู้ใช้งานแต่ละราย แยกตามหน่วยงาน		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
5.12		เสร็จสิ้น กระบวนการ ทำงาน		กลุ่มระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่			
คำจำกัดความ			
ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในงานติดตั้งอุปกรณ์ใหม่			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่จากฝ่ายพัสดุ และท าการตรวจสอบรายชื่อของผู้รับครุภัณฑ์ อาคาร ห้อง และหมายเลขครุภัณฑ์และอุปกรณ์	10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-
2. ต่อพ่วงอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ จอภาพ เม้าส์ คีย์บอร์ด ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน	20 นาที		-
3. ตรวจสอบเช็คพร้อมติดตั้งโปรแกรมที่จาเป็นเพิ่มเติมรวมถึงการถ่ายโอนข้อมูลจากเครื่องเก่ามายังเครื่องที่ติดตั้งเข้าไปใหม่	45 นาที		-
4. ติดตั้งรีนเตอร์ หรือ สแกนเนอร์ เข้ากับคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งติดตั้งโปรแกรมที่ติดมากับตัวอุปกรณ์	30 นาที		-
5. ทดสอบอุปกรณ์และโปรแกรมให้พร้อมใช้งานหลังการติดตั้ง	5 นาที		-

7.3 เอกสารอ้างอิง

1. ใบพรรณานำที่งาน Job Description (JD) กิจกรรมหลัก การติดตั้งอุปกรณ์ ใหม่ รหัสเอกสาร JD - CIM- GA – IT – 05
2. คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI) กิจกรรมหลัก การติดตั้งอุปกรณ์ ใหม่ รหัสเอกสาร WI - CIM - GA - IT – 05

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 1 ชั่วโมง 50 นาที

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา ด าเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. ติดตั้งคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. ตรวจสอบเช็คโปรแกรมพร้อมถ่ายโอน ข้อมูล	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. ติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น เช่น พริน เเตอร์ หรือ สแกนเนอร์	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. ตรวจสอบเช็คหลังการติดตั้ง	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการด าเนินการให้ระบุเดือนที่ด าเนินการ

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

1. นายวชิรศักดิ์ ถิ่นทวี

นักวิชาการคอมพิวเตอร์