



# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

งานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
กองวิชาการและแผนงาน  
มกราคม ๒๕๖๑

## คำนำ

การบริหารจัดการระบบงาน การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ซึ่งเป็นภารกิจของ ฝ่ายติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของบุคลากรภายในฝ่าย จึงได้ศึกษากระบวนการปัจจุบัน และนำมาซึ่ง การพัฒนาระบบงานใหม่ เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารงาน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่จะสามารถ สรุปผล ออกรายงาน เพื่อนำไปวิเคราะห์ปรับปรุงผลการดำเนินงานต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภายใต้นโยบาย Thailand ๔.๐ ทั้งนี้ยังสามารถพัฒนาต่อยอดเป็นองค์ความรู้ในการถ่ายทอดกระบวนการแก้ปัญหาให้กับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จึงได้พัฒนา ระบบสารสนเทศการติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มาใช้ดำเนินงานต่อไป

ธนพร กะนะหาวงศ์  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow	๖
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
๗. ระบบติดตามประเมินผล	๑๖
๘. เอกสารอ้างอิง	๑๘

## คู่มือการปฏิบัติงาน การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

### ๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อใช้เป็นคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน ในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- ๑.๒ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานและออกรายงานตามประเภทงานที่ให้บริการ ในช่วงเวลาต่างๆ
- ๑.๓ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการ การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

### ๒. ขอบเขตการดำเนินงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (work flow) ระบบสารสนเทศ การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สำหรับผู้ปฏิบัติงานในงานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงผู้ขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดเทศบาลเมืองวารินชำราบ โดยสามารถให้บริการหน่วยงานต่างๆ ทั้งในสำนักงานที่ตั้งและนอกสำนักงานที่ตั้งในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ ซึ่งประกอบด้วยสองระบบงาน คือ การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ กับการติดตั้งซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

#### ๒.๑ การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์

๒.๑.๑ การให้บริการด้านซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ ในระบบ

๒.๑.๒ การติดตั้ง/ซ่อมบำรุงระบบงานด้านซอฟต์แวร์ ทั้งในจุดรับบริการและจุดขอรับบริการ

#### ๒.๒ การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย

๒.๒.๑ การติดตั้งระบบเครือข่าย ทั้งแบบ wire และ wireless ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

๒.๒.๒ การซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายที่ได้ติดตั้งตามข้อ ๒.๒.๑ และผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### ๓. คำจำกัดความ

คำจำกัดความนี้ เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตามภารกิจหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามขอบเขตงานภายในงานจัดการและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย

**System Software** หมายความว่า ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการพื้นฐาน สำหรับจัดการระบบของเครื่องคอมพิวเตอร์และติดต่อประสานกับผู้ใช้

**Application Software** หมายความว่า ซอฟต์แวร์ประยุกต์ซึ่งได้พัฒนาขึ้นมาและติดตั้งบน System Software เพื่อใช้งานเฉพาะด้านต่างๆ ประกอบด้วย

- ซอฟต์แวร์ประยุกต์ด้านงานสำนักงาน
- Web Browser ซอฟต์แวร์ด้านการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต
- Multimedia Software ซอฟต์แวร์ด้านสื่อผสม
- Graphic Software ซอฟต์แวร์ด้านงานคอมพิวเตอร์กราฟิกส์
- Internet utility Software ซอฟต์แวร์ด้านการใช้งานบนอินเทอร์เน็ต
- Utility Software ซอฟต์แวร์ด้านจัดการไฟล์/อรรถประโยชน์

**ระบบคอมพิวเตอร์** หมายความว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบในระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย เครื่องพิมพ์ เครื่องมัลติฟังก์ชัน เครื่องสแกน เครื่องสำรองไฟฟ้า และอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีใช้เทศบาลเมืองวารินชำราบ

**ระบบเครือข่าย** หมายความว่า ระบบ network ที่ให้บริการผู้ใช้ในหน่วยงานทั้งแบบมีสาย และแบบไร้สาย และอุปกรณ์ประกอบในระบบเครือข่ายที่ใช้ในเทศบาลเมืองวารินชำราบ

**เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ** หมายความว่า บุคลากรในงานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หัวหน้างานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดนโยบายงานให้บริการ ติดตั้ง ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๔.๒ หัวหน้างานจัดการและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ ประมวลผล สรุปผล ผลการปฏิบัติงานของงานจัดการและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์

๔.๓ หัวหน้างานจัดการและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ กำกับดูแล ควบคุมการปฏิบัติงาน ศึกษาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามภารกิจงานภายในงานฯ

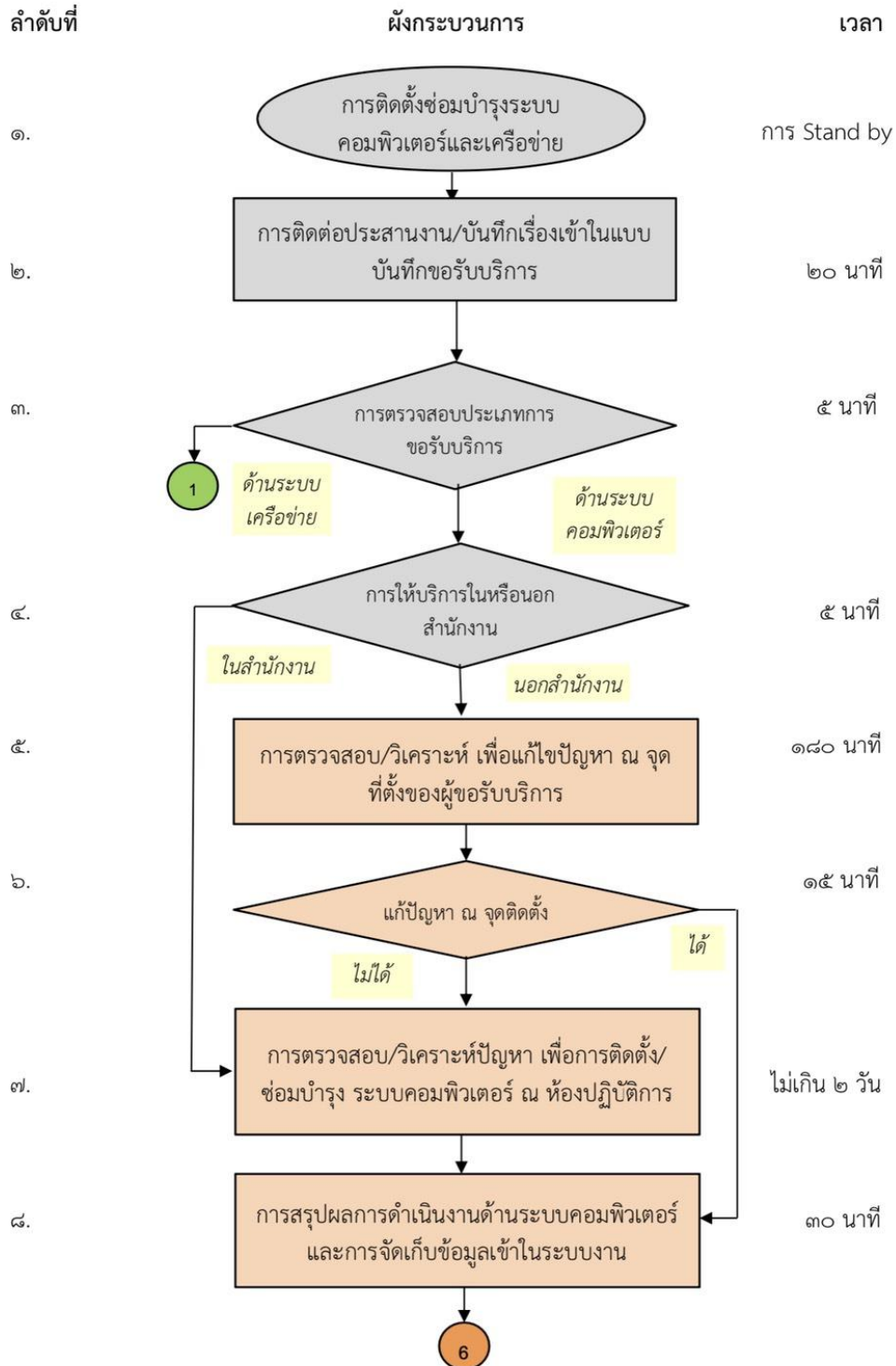
๔.๔ เจ้าหน้าที่งานจัดการและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ สำรอง ตรวจสอบ/ตรวจเช็ค ติดตั้ง แก้ปัญหา ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย รวมถึงศึกษาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ รายงาน ผู้บังคับบัญชา

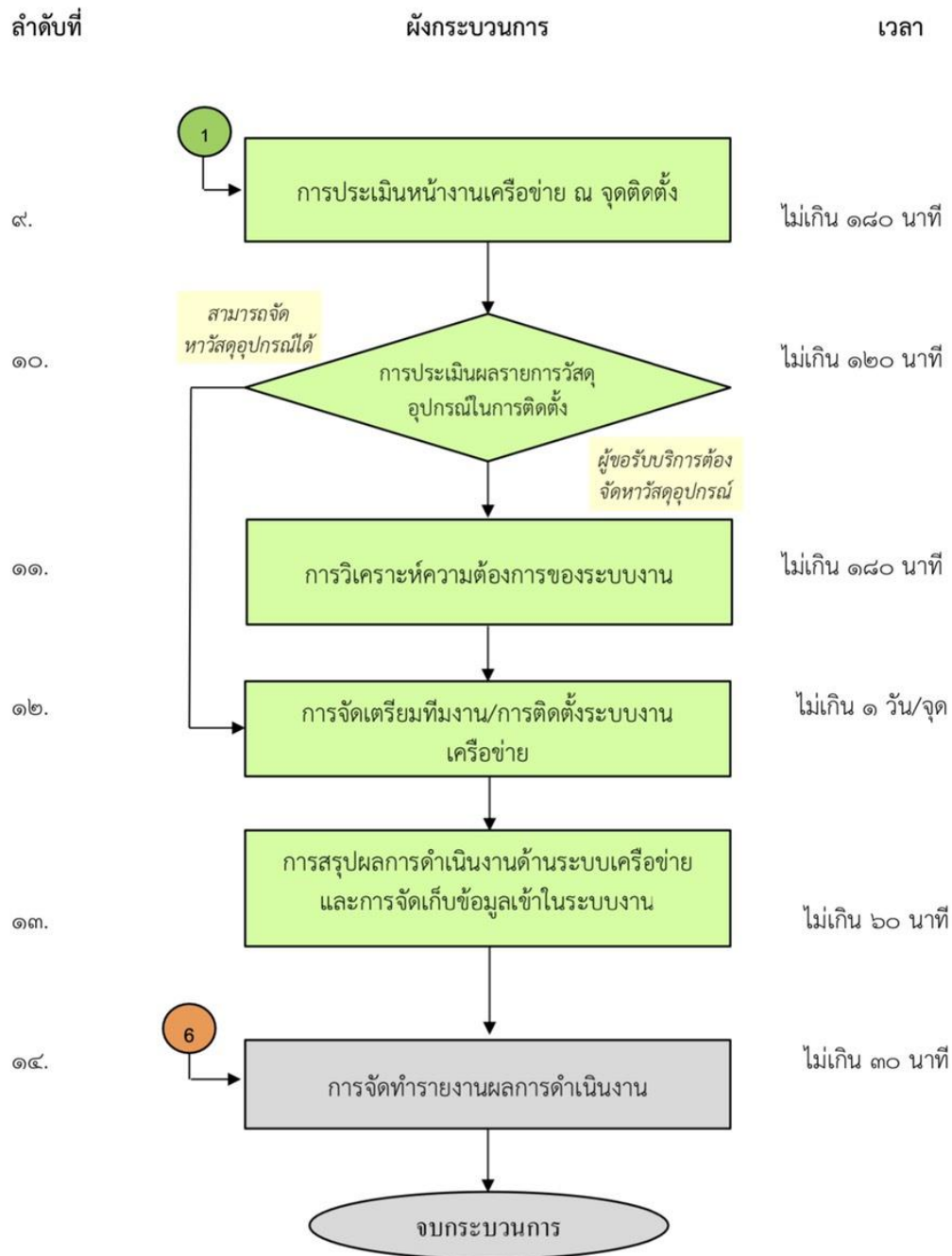
## สรุปกระบวนการ ระบบสารสนเทศ การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

กระบวนการ ระบบสารสนเทศการติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองวารินชำราบ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- ๑.๑ การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- ๑.๒ การติดต่อประสานงาน/บันทึกเรื่องเข้าในแบบบันทึกขอรับบริการ
- ๑.๓ การตรวจสอบประเภทการขอรับบริการ
- ๑.๔ การให้บริการในหรือนอกสำนักงาน
- ๑.๕ การตรวจสอบ/วิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหา ณ จุดที่ตั้งของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๖ แก้ปัญหา ณ จุดติดตั้ง
- ๑.๗ การตรวจสอบ/วิเคราะห์ปัญหา เพื่อการติดตั้ง/ซ่อมบำรุง ระบบคอมพิวเตอร์ ณ ห้องปฏิบัติการ
- ๑.๘ การสรุปผลการดำเนินงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดเก็บข้อมูลเข้าในระบบงาน
- ๑.๙ การประเมินหน้างานเครือข่าย ณ จุดติดตั้ง
- ๑.๑๐ การประเมินผลรายการวัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง
- ๑.๑๑ การวิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน
- ๑.๑๒ การจัดเตรียมทีมงาน/การติดตั้งระบบงานเครือข่าย
- ๑.๑๓ การสรุปผลการดำเนินงานด้านระบบเครือข่าย และการจัดเก็บข้อมูลเข้าในระบบงาน
- ๑.๑๔ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน
- ๑.๑๕ จบกระบวนการทำงาน

**Work Flow กระบวนการ ระบบสารสนเทศ**  
**การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย**  
**กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองวารินชำราบในภาพรวม**






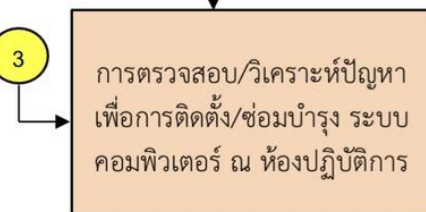
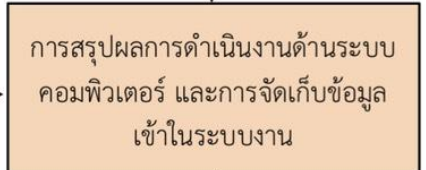

รวมเวลาทั้งหมดไม่เกิน ๔.๒๕ ชั่วโมง ของการติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ณ จุดขอรับบริการ  
 รวมเวลาทั้งหมดไม่เกิน ๒ วัน ๑ ชั่วโมง ของการติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ณ ห้องปฏิบัติการงาน  
 รวมเวลาทั้งหมดไม่เกิน ๑ วัน ๙ ชั่วโมง ๒๕ นาที ของการติดตั้งระบบเครือข่าย(โดยเฉลี่ย ๑ จุด)  
 รวมเวลาทั้งหมดไม่เกิน ๑ วัน ๖ ชั่วโมง ๒๕ นาที ของการซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย(โดยเฉลี่ย ๑ จุด)  
 รวมเวลาทั้งหมด ๓๐ นาที ของการจัดทำรายงาน



### ๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : ระบบสารสนเทศการติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย  
 ตัวชี้วัดผลลัพธ์กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		การ Stand by	การจัดเตรียมความพร้อมการให้บริการ ๓ ด้านประกอบด้วย Hardware, Software และ People ware ในขอบเขตงาน	มีบุคลากรประจำ ณ ห้องทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อม	เจ้าหน้าที่ในงานบริการระบบฯ
๒		๒๐ นาที	รับข้อมูลการขอรับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายจากผู้ใช้ตามช่องทางต่างๆ	การจดบันทึกข้อมูลการขอรับบริการจากผู้ใช้ เพื่อดำเนินงานต่อไป	
๓		๕ นาที	การตรวจสอบเงื่อนไขการขอรับบริการว่าเป็นเรื่องระบบคอมพิวเตอร์หรือเรื่องระบบเครือข่าย	สามารถแยกประเภทการให้บริการได้	
๔		๕ นาที	การตรวจสอบเงื่อนไข การขอรับบริการในหรือนอกสำนักงาน	สามารถวิเคราะห์จุดการให้บริการได้	

๕ 2		ไม่เกิน ๑๘๐ นาที	การตรวจสอบ/วิเคราะห์และกำหนดวิธีการ เพื่อแก้ปัญหา	สามารถแก้ปัญหาให้ใช้งานได้	เจ้าหน้าที่ในงานบริการระบบฯ
๖		๑๕ นาที	ประเมินการแก้ปัญหา ณ จุดผู้ขอรับบริการได้หรือไม่	การประเมินระยะเวลาในการแก้ปัญหา	
๗		ไม่เกิน ๒ วัน	การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ขอรับบริการ เพื่อวางแผนการปฏิบัติงานในการดำเนินงานต่อไป	สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ขอรับบริการได้	
๘		๓๐ นาที	การสรุปผลการปฏิบัติงานและส่งมอบงานแก่ผู้ขอรับบริการ และการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานเข้าฐานข้อมูลในระบบต่อไป	การจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานในระบบ และสามารถสืบค้นได้	
๙ 1		ไม่เกิน ๑๘๐ นาที	การประสานงานกับผู้ขอรับบริการและตรวจสอบพื้นที่หน้างาน	สามารถสรุปวิธีการติดตั้งระบบงานได้	หัวหน้างานบริการระบบฯ

๑๐	<p>4</p> <p>การประเมินผลรายการวัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง</p> <p>สามารถจัดหาวัสดุอุปกรณ์ได้</p> <p>ผู้ขอรับบริการต้องจัดหาวัสดุอุปกรณ์</p>	ไม่เกิน ๑๒๐ นาที	การประเมินรายการวัสดุอุปกรณ์ ว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่ หรือผู้ขอรับบริการต้องจัดหา	สามารถกำหนดผู้จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ได้	เจ้าหน้าที่ในงานบริการระบบฯ
๑๑	<p>การวิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน</p>	ไม่เกิน ๑๘๐ นาที	รายงาน/การประเมินค่างานในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับติดตั้งระบบงาน	ประเมินค่างานให้ผู้ใช้บริการได้	
๑๒	<p>การจัดเตรียมทีมงาน/การติดตั้งระบบงานเครือข่าย</p>	๑ วัน/๑ จุด	การประเมินปริมาณงาน เพื่อกำหนดจำนวนคนในการเข้าดำเนินงาน	การจัดตั้งทีมงานและดำเนินการดำเนินงาน	
๑๓	<p>การสรุปผลการดำเนินงานด้านระบบเครือข่าย และการจัดเก็บข้อมูลเข้าในระบบงาน</p>	๖๐ นาที	การสรุปผลการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานเข้าฐานข้อมูลในระบบต่อไป	การจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานในระบบ และสามารถสืบค้นได้	
๑๔	<p>6</p> <p>การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน</p>	๓๐ นาที	การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและรายงานผู้บังคับบัญชา	สามารถออกรายงานจากระบบได้	
๑๕	<p>จบกระบวนการ</p>		จบกระบวนการทำงาน		

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๑. การจัดเตรียมความพร้อมการให้บริการ ๓ ด้าน ประกอบด้วย Hardware, Software และ People ware ในขอบเขตงาน	๑) การประจำการของบุคลากร ซึ่งจะต้องมีอย่างน้อย ๑ คน ประจำใน หน่วยงานทุกวันทำการ  ๒) การตรวจสอบความพร้อมของแหล่งเก็บ software ต่างๆ เพื่อพร้อมใช้งานเสมอ  ๓) การตรวจเช็คอุปกรณ์ด้าน hardware เพื่อใช้ในการทำงาน ต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ	-	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างน้อย ๑ คน ประจำ ณ ที่ทำการ ทุกวันทำการ
๒. รับข้อมูลการขอรับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายจากผู้ใช้ตามช่องทางต่างๆ	๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการและจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร  ๒) การสอบถามรายละเอียดเบื้องต้นเพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้น ในการดำเนินงานต่อไป	เอกสารการจดบันทึกจากผู้ขอรับบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	มีข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ สามารถติดต่อกลับได้
๓. การตรวจสอบเงื่อนไขการขอรับบริการว่าเป็นเรื่องระบบคอมพิวเตอร์หรือเรื่องระบบเครือข่าย	การตรวจสอบปัญหาที่ได้รับแจ้งว่าเป็นปัญหาจากระบบคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบเครือข่าย เช่น ท่องเว็บไซต์ไม่ได้ ต้องนำข้อมูลที่ได้จาก ข้อ ๒. หรือ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมให้ได้ว่า ปัญหาเกิดจากระบบเครือข่าย เพราะมีแจ้งเตือนที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ หรือไม่ สามารถแสดงหน้า login เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น	-	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	สามารถแยกประเด็นได้อย่างถูกต้อง ระหว่างระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๔. การตรวจสอบเงื่อนไขการขอรับบริการว่าเป็นการขอรับบริการในหรือนอกสำนักงาน	การตรวจสอบการขอรับบริการที่ได้รับจากผู้ใช้งาน ควรจะให้มารับบริการหรือให้ จนท. ออกไปให้บริการ เช่น ถ้าผู้ใช้ไม่สามารถบันทึกไฟล์ลง hard disk จำเป็นต้องให้บริการนอกสำนักงาน เป็นต้น	-	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	สามารถแจ้งกับผู้ขอรับบริการได้ทันทีว่าจะได้รับบริการอย่างไร
๕. การตรวจสอบ/วิเคราะห์และกำหนดวิธีการเพื่อแก้ปัญหา	<p>การตรวจสอบ วิเคราะห์ ปัญหา หรือ ความต้องการของผู้ขอรับบริการ มีแนวทาง ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๑) การประเมินงานในเบื้องต้น ได้ว่าปัญหาเกิดจาก software หรือ hardware ตามหลักวิชาการและองค์ความรู้ที่มี ประกอบกับ ฐานข้อมูล/แหล่งข้อมูล/Line กลุ่ม ของบุคลากรงานบริการระบบคอมฯ</p> <p>๒) กรณีปัญหาเกิดจาก hardware (และไม่สามารถแก้ไข ณ จุดของผู้ขอรับบริการได้) ให้ผู้ขอรับบริการนำที่ห้องคอมพิวเตอร์เพื่อติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายต่อไป</p> <p>๓) การแก้ปัญหา การซ่อมบำรุงระบบงาน software ประกอบด้วย System Software หรือ Application Software โดยการ reinstall, upgrade, setup/configs หรืออื่นๆ เช่น การเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบคอมพิวเตอร์</p>	-	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งนักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์</p>	ทราบปัญหา อย่างชัดเจน และ ประมวลผล วิธีการแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๖. ประเมินการแก้ปัญหา ณ จุดผู้ขอรับบริการได้หรือไม่	<p>๑) การประเมินผลการแก้ปัญหาตั้งแต่เข้าดำเนินการได้ว่าจะต้องใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่</p> <p>๒) กรณีประเมินแล้วว่าต้องใช้ระยะเวลานานหรือไม่ สามารถระบุเงื่อนไขเรื่องเวลาได้ ต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการ นำส่งที่ห้องงานบริการระบบคอมพิวเตอร์</p>	-	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ</p>	การแก้ปัญหาต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ได้กำหนดไว้ก่อนหน้า
๗. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ขอรับบริการเพื่อวางแผนทางการปฏิบัติงานในการดำเนินงานต่อไป	<p>การวิเคราะห์ ตรวจสอบ ความต้องการของผู้ขอรับ บริการทั้งด้าน hardware และ software โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้</p> <p>๑) การตรวจสอบเพื่อซ่อมบำรุง/ปรับปรุง ระบบงาน software ประกอบด้วย System Software, Application Software ซอฟต์แวร์ประยุกต์ด้านงานสำนักงาน, Web Browser, Multimedia Software, Graphic Software, internet utility Software และ Utility Software) เพื่อให้สามารถใช้งานได้ ต่อไป โดยการแก้ปัญหา การ ซ่อมบำรุงระบบงาน software โดยการ reinstall, upgrade, setup/config หรืออื่นๆ</p>	--	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ</p> <p><b>โดยเฉพาะ นักวิชาการคอมพิวเตอร์</b></p>	สามารถซ่อมบำรุงหรือ ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ขอรับบริการได้ ทั้งในส่วน of software และ hardware

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
	<p>๒) การตรวจสอบเพื่อซ่อมบำรุง/ปรับปรุง ระบบงาน ด้าน hardware ประกอบด้วย Computer (Mainboard, Board, Power Supply และอื่นๆ) Multifunction, Printer, Scanner, UPS, Power Supply และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ที่มี ใช้ในเทศบาลเมืองวารินชำราบรวมถึงอุปกรณ์ด้านเครือข่าย</p> <p>๓) การจัดหาอุปกรณ์ hardware ทดแทนของเดิมในกรณีที่ไม่สามารถซ่อมคืนสภาพเดิมได้โดยการทำบันทึกเสนอผู้ขอรับบริการให้ ให้จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ ทดแทนของเก่า เพื่อจะได้ ดำเนินการซ่อมบำรุงต่อไป</p>	-	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะ นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะ นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p>	รายงานวัสดุอุปกรณ์ทดแทนที่ผู้ขอรับบริการต้องจัดหา
๘. การสรุปผลการปฏิบัติงานและส่งมอบงานแก่ผู้ขอรับบริการ และการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานเข้าฐานข้อมูลในระบบต่อไป	สรุปผลการดำเนินงานเมื่อแล้วเสร็จ และ/หรือทำรายงาน รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานเข้าระบบงานต่อไป	<p>๑) แบบฟอร์ม ขอส่งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษา</p> <p>๒) รายงานการปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ ส่วนระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย</p> <p>๓) แบบขอรับบริการด้านเครือข่าย</p> <p>๔) แบบประเมินค่างานด้านระบบเครือข่าย</p>	ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	การจัดเก็บข้อมูลเข้าในระบบงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๙. การประสานงานกับผู้ขอรับบริการ และตรวจสอบพื้นที่หน้างาน	๑) การประสานงานกับผู้ใช้ตามบันทึกแจ้งมอบหมายงาน เพื่อเข้าตรวจสอบพื้นที่หน้างานร่วมกับผู้ขอรับบริการ ๒) การกำหนดแนวทางการติดตั้ง	(อ้างถึงบันทึกข้อความจากหน่วยงานที่แจ้ง) (บันทึกข้อความตอบกลับพร้อมผังการติดตั้ง)	หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ  หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	ประสานงานกับผู้ขอรับบริการและออกแบบแนวทางการติดตั้งโดยผู้ขอรับบริการเห็นชอบตามแนวทางที่เสนอ
๑๐. การประเมินรายการวัสดุอุปกรณ์ว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่ หรือผู้ขอรับบริการต้องจัดหา	๑) ประเมินรายการวัสดุ อุปกรณ์ว่าสามารถสนับสนุน ผู้ขอรับบริการใหม่ได้หรือไม่ ๒) ประเมินรายการวัสดุ อุปกรณ์ที่ผู้ขอรับบริการต้องจัดหาเพิ่มเติมเพื่อติดตั้งต่อไป	บันทึกรายละเอียดความต้องการด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการติดตั้งระบบงาน	หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	- กรณีเป็นการซ่อมบำรุง เครือข่ายเดิม/ตามคำสั่งของผู้บริหาร จะต้องจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเข้าดำเนินการต่อไป  - กรณีขอติดตั้งเพิ่มเติม ต้องตรวจสอบ stock ว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่  - กรณีเรือของเก่าเพิ่มปรับปรุงห้องผู้ขอรับบริการ จะต้องเป็นผู้จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ทั้งหมดต่อไป



รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๑๑. การจัดทำรายงานการประเมินค่างานในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับติดตั้งระบบงานเครือข่าย	การประเมินรายการวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการติดตั้งระบบเครือข่าย อย่างเพียงพอ หรือสำรองไว้กรณีมีการเพิ่มงานในภายหลัง	บันทึกข้อความพร้อมทั้งจัดทำใบแจ้ง“รายการปริมาณงาน และราคา” ให้ ผู้ขอรับบริการ จัดทำ	หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	เมื่อการจัดหาแล้วเสร็จ จึงเข้าดำเนินการต่อไป ด้วยการประสานงานโดยตรง
๑๒. การประเมินปริมาณงาน เพื่อกำหนดจำนวนคนในการเข้าดำเนินงาน	๑) เมื่อทราบความต้องการของผู้ขอรับบริการว่า จะต้องติดตั้งเครือข่ายจำนวนกี่จุด แต่ละจุดอยู่ภายใต้ สภาพแวดล้อมอย่างไร จึงจะสามารถประเมินการใช้จำนวนคนให้เพราะสมกับงานต่อไป  ๒) การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ กรณีการติดตั้งเครือข่ายกรณี มีจุดติดตั้งมากกว่า ๑๐ จุด ภายในห้องๆ หนึ่ง ต้องใช้คน ๒- ๓ คน ในการติดตั้ง เนื่องจากการติดตั้งเครือข่าย แบบใช้สายจำเป็นต้องมีการ เก็บสายเข้าราง จึงต้องใช้คน จำนวนมาก		หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ  หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	การติดตั้งเครือข่ายจำเป็นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงาน อย่างน้อย ๒ คน ภายในห้องที่จะติดตั้ง/ซ่อมบำรุง กรณีการติดตั้งที่มีการเดินสาย ข้ามห้องหรือ ข้ามอาคารหรือมีการใช้พื้นที่นอก หน่วยงานที่ขอติดตั้งอาจต้องใช้บุคลากร ๓ คน เป็นอย่างน้อย หรือ กรณีมีจุดติดตั้งจำนวนมาก อาจใช้คน ๔-๕ คน เป็นต้น
๑๓. การสรุปผลการปฏิบัติงานและการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานเข้าฐานข้อมูลในระบบต่อไป	การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานเข้าในระบบงานต่อไป	(แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลตามภาคผนวก ก)	หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	เมื่อการดำเนินงานแล้วเสร็จ จะต้องให้ผู้ขอรับบริการ สรุปผลความพึงพอใจตามแบบฟอร์มหัวข้อที่ ๑๐ ต่อไป ส่วนการเก็บข้อมูลการดำเนินงานเป็นต้องเก็บข้อมูลดังกล่าวเข้าในระบบเสมอ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
<p>๑๔. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและรายงานผู้บังคับบัญชา</p>	<p>การรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานในแต่ละเดือน/รอบการประเมิน เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน</li> <li>๒. รายงานสรุปการให้บริการด้านเครือข่าย</li> <li>๓. รายงานการให้บริการแยกตามหน่วยงาน</li> <li>๔. รายงานการใช้วัสดุอุปกรณ์</li> </ol>	<p>(แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลตามภาคผนวก ค)</p>	<p>หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ</p>	<p>ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานเข้าในระบบตามที่หัวหน้างานมอบหมาย</p>

## ๗. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ผู้ติดตาม/ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ
๑. การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	การเตรียมความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	การจัดการ/การจัดทำคำของบประมาณ เพื่อดำเนินงาน	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๒. การติดต่อประสานงาน/บันทึกเรื่องเข้าในแบบบันทึกขอรับบริการ	การจดบันทึก หลักฐานการติดต่อขอรับบริการจากผู้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีการนำเขาข้อมูลสู่ระบบ	บันทึกรายงานประจำวัน	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	การสร้างกระบวนการเรียนรู้ เพื่อ
๓. การตรวจสอบประเภทการขอรับบริการ	สามารถจำแนกประเภทงานและ/หรือ ลักษณะงานตามภารกิจของผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านได้	การตรวจสอบการดำเนินงานของบุคลากรตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	คัดกรองในการแยกประเภทปัญหาและวิธีการ
๔. การให้บริการในหรือนอกสำนักงาน	สามารถสรุปวิธีการให้บริการระหว่างการติดตั้งซ่อมบำรุงใหม่ ทั้งฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ หรือ การปรับปรุง/ปรับแต่งค่าของระบบคอมพิวเตอร์ได้	การตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ ณ จุดขอรับบริการ	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	ให้บริการในงานต่างๆ ที่เข้ามาในระบบได้
๕. การตรวจสอบ/วิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหา ณ จุดที่ตั้งของผู้ขอรับบริการ	การวิเคราะห์และแก้ปัญหาตามแนวทางหลักวิชาการด้านระบบคอมพิวเตอร์ โดยอาศัยทฤษฎีและองค์ความรู้ โดยสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องตามหลักการ	การตรวจสอบ บันทึกการซ่อม บำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ตามหลักการและทฤษฎี	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๖. แก้ปัญหา ณ จุดติดตั้ง	สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ โดยไม่กระทบต่อเกณฑ์ เรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	การตรวจสอบ ระยะเวลาในการให้บริการตามเกณฑ์	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	อาจมีการยืดหยุ่นในเรื่องของระยะเวลาหากมีภารกิจเพิ่มเติม
๗. การตรวจสอบ/วิเคราะห์ปัญหา เพื่อการติดตั้ง/ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ณ ห้องปฏิบัติการ	การแก้ปัญหาตามแนวทางหลักวิชาการด้านคอมพิวเตอร์ และด้านอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยทฤษฎีและองค์ความรู้ตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน โดยสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องตามหลักการ	การตรวจสอบ บันทึกการแจ้ง ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาในระบบงาน	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตาม ประเมินผล	ผู้ติดตาม/ ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ
๘. การสรุปผลการดำเนินงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดเก็บข้อมูลเข้าในระบบงาน	การบันทึกข้อมูลการให้บริการ และรายชื่อผู้ให้บริการ ในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายได้	การตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานประจำวันจากระบบฯ	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๙. การประเมินหน้างานเครือข่าย ณ จุดติดตั้ง	การวิเคราะห์และสามารถประเมินวิธีการให้บริการด้านเครือข่ายกับผู้ขอรับบริการได้	การออกแบบผังเครือข่ายที่จะติดตั้งหรือทำบันทึกตอบกลับ	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๑๐. การประเมินผลรายการวัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง	การประเมินรายการวัสดุ/อุปกรณ์ที่จะใช้ในการติดตั้งได้อย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับเทคโนโลยีในขณะนั้นๆ	บันทึก/ใบเบิก วัสดุอุปกรณ์ ด้านเครือข่าย ถ้า มีใน stock	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๑๑. การวิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน	การออกแบบวิธีการติดตั้งและการประเมินรายการวัสดุ/อุปกรณ์ที่จะใช้ในการติดตั้งได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม กับเทคโนโลยีในขณะนั้นๆ	บันทึกข้อความตอบกลับ พร้อมแบบรายการประเมินงานและราคา	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๑๒. การจัดเตรียมทีมงาน/การติดตั้งระบบงานเครือข่าย	การเตรียมทีมงาน จากผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบรอง และผู้สนับสนุน ตามบันทึกการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	มีทีมงานอย่างน้อย ๒ คน ในการออกปฏิบัติงาน	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๑๓. การสรุปผลการดำเนินงานด้านระบบเครือข่าย และการจัดเก็บข้อมูลเข้าในระบบงาน	การบันทึกข้อมูลการให้บริการ และรายชื่อผู้ให้บริการ ในแต่ละงาน ที่ได้รับมอบหมายได้	การตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานในระบบฯ	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	
๑๔. การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	การสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามรอบเดือน	หัวหน้างานหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	

## ๘. เอกสารอ้างอิง

การศึกษาข้อมูลด้านระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์นั้น จะใช้การอ้างอิงจากเว็บไซต์เป็นหลักในปัจจุบัน เนื่องจากการใช้ข้อมูลที่เป็นแบบ Digital file โดยเฉพาะข้อมูลที่ได้จากการค้นหาจากเว็บไซต์ประเภท Search engine จะมีความสะดวกและมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุด โดย เว็บไซต์ส่วนใหญ่ประกอบด้วย

- ๘.๑ ราคากลาง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <http://www.mict.go.th/view/๑/home>
- ๘.๒ คู่มือการติดตั้งดูแลรักษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม [http://kumpangcity.go.th/ict/images/pdf/com\\_b.pdf](http://kumpangcity.go.th/ict/images/pdf/com_b.pdf)
- ๘.๓ สารนิพนธ์ฯ (ศราวุธ หอมนวล) ออกแบบและติดตั้งระบบโครงสร้างเครือข่ายและระบบรักษา ความมั่นคงปลอดภัย หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาความมั่นคงทางระบบสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ปีการศึกษา ๒๕๕๖
- ๘.๔ [www.thaicreate.com](http://www.thaicreate.com), [www.codeproject.com](http://www.codeproject.com), <http://getbootstrap.com> ระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์
- ๘.๕ <https://www.advice.co.th> ราคาวีสดูอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ต่างๆ
- ๘.๖ และเว็บไซต์อื่นๆ

ทั้งนี้ การอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ดังกล่าว อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เนื่องจากข้อจำกัดของระบบงานบนอินเทอร์เน็ต เช่น การให้ชื่อและที่อยู่บนเว็บไซต์ (Address and Naming) หรือ การให้บริการของ Webhosting เป็นต้น

## ๙. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มที่ใช้ในระบบงาน การติดตั้งซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ปัจจุบันมีใช้อยู่ ๔ แบบฟอร์ม ซึ่งการออกแบบแบบฟอร์มดังกล่าวเป็นการปฏิบัติงานต่อเนื่องจากที่ผ่านมา รวมถึงมีการออกแบบใหม่ ซึ่งอาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมได้อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความสะดวกกับผู้ใช้บริการและการวัดคุณภาพการให้บริการต่อไป โดยแบบฟอร์มดังกล่าวประกอบด้วย

- ๙.๑ แบบฟอร์ม การประเมินงานและราคา
- ๙.๒ แบบฟอร์ม การขอส่งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมบำรุงรักษา
- ๙.๓ แบบฟอร์ม การปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่
- ๙.๔ แบบฟอร์ม การขอรับบริการด้านระบบเครือข่าย

โดยตัวอย่างแบบฟอร์มดังกล่าวอาจมีการ เพิ่ม หรือ ลด ข้อมูลต่างๆ ในแบบฟอร์มได้เสมอ โดยยึดหลักนโยบายหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ