



ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1/พ.ศ2561)

ประกาศใช้ ณ วันที่ .....

## คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการใช้งาน การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่



จัดทำโดย

นาย พสธร ปิยะประภาพันธุ์

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

*SuanSunandhaRajabhat University*

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการงานการจัดการความรู้ (KM) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ของคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้เป็นคำบอกขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ของคณะครุศาสตร์ ให้สามารถนำกระบวนการงานบริการงานติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัดความ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่

คณะผู้จัดทำ  
นายพสธร ปิยะประภาพันธ์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	4
2. ขอบเขตของกระบวนการ	4
3. คำจำกัดความ	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	6
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
7.1 วิธีการปฏิบัติงาน	
7.2 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
7.3 เอกสารอ้างอิง	
8. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	10
9. ระบบติดตามประเมินผล	10
<b>ภาคผนวก.....</b>	
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการ(บริการงานซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์).....	
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	
1. แบบคำร้องขอเปิดอุปกรณ์	
2. แบบประเมินความพึงพอใจในการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	

## 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นขั้นตอนในการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของคณะฯ และ มหาวิทยาลัย

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

2. ครอบคลุมตั้งแต่การให้รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ และดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์แล้วเสร็จ และทำการตรวจเช็ค ทดสอบ อุปกรณ์หลังการติดตั้ง
  - 2.1 ผู้ถือครองแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือพีเอ็นเตอร์ที่ใช้งานอยู่
  - 2.2 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ตรวจสอบตามคำแจ้ง
  - 2.3 ดำเนินการตรวจเช็คตามปัญหาที่แจ้งมาว่าเกิดปัญหาจาก Software และ Hardware
    - 2.3.1 ในส่วนที่เกิดขึ้นกับ Software ตรวจเช็คที่เกิดจากสาเหตุใดจึงทำให้คอมพิวเตอร์มีปัญหา เมื่อพบปัญหาแล้วดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถทำการแก้ไขได้ก็ทำการลงโปรแกรมในส่วนนั้น ถ้าเป็นในส่วนของระบบปฏิบัติการและไม่สามารถแก้ไขได้ให้ทำการลงระบบปฏิบัติการใหม่ และลงโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้งานตามลำดับ
      - 2.3.1.1 การติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่อ้างอิงจาก
      - 2.3.2 ในส่วนที่เกิดขึ้นกับ Hardware ตรวจเช็คที่เกิดจากสาเหตุใด และดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถซ่อมแซมอุปกรณ์ชิ้นนั้นได้ให้ทำการแจ้งกับผู้ครอบครองเครื่องว่าต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นใด และทำบันทึกข้อความจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่มาแทนอุปกรณ์ที่ชำรุด
    - 2.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่ดำเนินการซ่อม
    - 2.5 แจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับผู้ครอบครองเครื่องทราบว่าการดำเนินงานจะสำเร็จเมื่อใดและเซ็นรับทราบในการปฏิบัติงาน
    - 2.6 บันทึกข้อมูลปฏิบัติงานลงในระบบ
    - 2.7 ส่งใบแจ้งการซ่อมให้กับผู้บริหารเซ็นรับทราบหลังการให้บริการ

## 3. คำจำกัดความ

3.1 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของคณะครุศาสตร์ ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสารสนเทศควบคุมระบบงานในคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปอย่างถูกต้องต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานด้านงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้เป็นตามแนวทางให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและต่อเนื่องให้กับหน่วยงานที่ขอรับบริการ

Software : หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน Hardware : หมายถึง ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) ที่สามารถสัมผัสได้ โดยจะประกอบด้วย อุปกรณ์ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่ควบคุมการประมวลผลข้อมูล การรับข้อมูล การแสดงผลข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์ Format : หมายถึง กระบวนการจัดเตรียมพื้นที่ในการเก็บข้อมูลบนแผ่นดิสก์เก็ตหรือ ฮาร์ดดิสก์ Partition : หมายถึง การแบ่งพื้นที่ของฮาร์ดดิสก์เป็นส่วน ๆ หรือแบ่งเป็นหลาย ๆ ไดรฟ์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและโปรแกรม

CPU : หมายถึง ตัวควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ทั้งระบบ

RAM : หมายถึง หน่วยความจำของระบบ มีหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งไปให้ CPU ประมวลผลจะต้องมีไฟเข้า Module ของ RAM ตลอดเวลา

VGA card : หมายถึง อุปกรณ์เปลี่ยนสัญญาณ digital ให้เป็นสัญญาณภาพ

CPU Fan : หมายถึง พัดลมสำหรับระบายความร้อนให้แก่ CPU จะมีสาย 3 เส้นคือ 5V,0V,Thermal sensor

Harddisk : หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่บรรจุข้อมูลแบบไม่ลบเลือน มีลักษณะเป็นจานโลหะที่เคลือบด้วยสารแม่เหล็กซึ่งหมุนอย่างรวดเร็วเมื่อทำงาน

PowerSupply : หมายถึง อุปกรณ์จ่ายไฟให้กับชิ้นส่วนและอุปกรณ์ต่างๆภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทาหน้าที่แปลงแรงดันไฟฟ้ากระแสสลับ 220 โวลต์ให้เหลือเพียงแรงดันไฟฟ้ากระแสตรง 3 ชุดคือ 3.3 , 5 และ 12 โวลต์

Battery Bios : หมายถึง ถ่านBiosขนาด 3 Vที่ติดอยู่บน Mainboard เป็นไฟเลี้ยงการเซ็ค่าในBios มีเลขรหัสถ่านคือCR2025จะมีอายุการใช้ 3-5 ปี

Mainboard : หมายถึง อุปกรณ์ควบคุม ดูแลและจัดการๆ ทางานของ อุปกรณ์ชนิดต่างๆ แทบทั้งหมดในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ซีพียู ไปจนถึงหน่วยความจำแฉข หน่วยความจำหลัก ฮาร์ดดิสก์ ระบบบัส

Case : หมายถึง ตัวถังหรือตัวกล่องคอมพิวเตอร์ หลายคนจะเรียกว่าซีพียูเนื่องจากเข้าใจผิด สาหรับเคสนั้นใช้สำหรับบรรจุอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลักของคอมพิวเตอร์เอาไว้ข้างใน เช่น CPU , เมนบอร์ด , การ์ดจอ ฮาร์ดดิสก์ , พัดลมระบายความร้อน และ Power Supply

DVD -RW drive : หมายถึง ไดรฟ์สำหรับเขียนและอ่านข้อมูลจากแผ่นซีดี (CD) และแผ่นDVD

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ควบคุมประสานงาน : ควบคุมระบบงานในการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ให้เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ผู้ปฏิบัติงาน : ปฏิบัติงานด้านงานติดตั้งอุปกรณ์และทดสอบอุปกรณ์หลังการติดตั้งให้ใช้งานได้อย่างถูกต้องและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

#### 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

##### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.1 สามารถได้รับอุปกรณ์ที่ทำการขอใช้

5.1.2 ผู้รับบริการต้องการอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน

5.1.3 ส่งอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการติดตั้งแล้วเสร็จ

##### 5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.2.1 ห้ามเล่นเกมส์หรือคำสั่งอื่นใดนอกเหนือจากคำ สั่งของผู้สอนห้ามเปิดรูปภาพ หรือ Website ที่ไม่เหมาะสม

5.2.2 ใช้อุปกรณ์ด้วยความระมัดระวังและห้ามขีดเขียนใดๆ ทั้งสิ้นลงในอุปกรณ์ทุกชิ้น

5.2.3 ห้ามติดตั้งหรือเคลื่อนย้ายโปรแกรมทุกประเภทลงในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมิได้รับอนุญาต

5.2.4 ห้ามถอดเปลี่ยน เคลื่อนย้าย อุปกรณ์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์โดยเด็ดขาด

5.2.5 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จะมีการบันทึกขอมูลการหาใช้เว็บไซต์อย่างละเอียดเพื่อเก็บในฐานข้อมูลตาม “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2550”


## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ทั้งในกรณีคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ไปจนถึงการทดสอบและส่งมอบให้ผู้ขอใช้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	รายละเอียดในการติดตั้ง	แบบฟอร์ม	ผู้ปฏิบัติงาน/ ผู้ใช้บริการ
1	รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. รับเรื่องการขอใช้อุปกรณ์ใหม่ 2.รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่จากฝ่ายพัสดุ 3.ตรวจสอบรายชื่อของผู้รับครุภัณฑ์ อาคาร ห้อง และหมายเลขครุภัณฑ์ และอุปกรณ์		-เจ้าหน้าที่ให้บริการ
2	กรณีคอมพิวเตอร์ใหม่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1.ติดตั้งคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ 2.ตรวจเช็คโปรแกรมพร้อมถ่ายโอนข้อมูล		-เจ้าหน้าที่ให้บริการ
3	กรณีอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ	-เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1.ติดตั้งพริ้นเตอร์หรือ สแกนเนอร์		-เจ้าหน้าที่ให้บริการ
4	ตรวจเช็คหลังการติดตั้ง	-เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. ทดสอบอุปกรณ์และโปรแกรมให้พร้อมใช้งานหลังการติดตั้ง		-เจ้าหน้าที่ให้บริการ

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Instruction : QWI )

 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) งานบริการซ่อม-บำรุงรักษาเครื่อง			
คำจำกัดความ รักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน.ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยตามกระบวนการ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	10 นาที	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	- แบบรับคำร้องการขอ อุปกรณ์ใหม่
2. ทำเรื่องขออุปกรณ์ใหม่	30 วัน	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	-แบบรับคำร้องการขอ อุปกรณ์ใหม่
3. ติดตั้งคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ และ อุปกรณ์อื่นๆ	20 นาที	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	-แบบรับคำร้องการขอ อุปกรณ์ใหม่
4. ตรวจสอบเช็คหลังการติดตั้ง	10 นาที	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	-แบบรับคำร้องการขอ อุปกรณ์ใหม่
5. กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ	5-10 นาที	ผู้ให้บริการ	-แบบประเมินความพึง พอใจ

### 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. แบบรับคำร้องการขออุปกรณ์ใหม่
2. แบบประเมินความพึงพอใจ

## แบบคำร้องขอเบิกอุปกรณ์

วันที่ .....

เรื่อง .....

หน่วยงาน ..... มีความประสงค์ที่จะให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ  
คอมพิวเตอร์ดำเนินการ

เบิกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

เนื่องจาก.....(ระบุสาเหตุที่ต้องการอุปกรณ์)

เบิกอุปกรณ์อื่นๆ .....

โดยที่นำอุปกรณ์มาเพื่อ .....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ: อุปกรณ์ที่เบิกมีเลขครุภัณฑ์ผู้ขอใช้งานต้องรับผิดชอบเมื่อเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์  
กรณีที่เกิดจากผู้ใช้

## ผลการติดตั้งอุปกรณ์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์)

วันที่.....

ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์

.....

.....

ใช้เวลา ..... วัน ..... ชั่วโมง..... นาที

คำแนะนำ

.....(ผู้ดำเนินการ)

( นายพสธร ปิยะประภาพันธ์ )

...../...../.....

แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการติดตั้งอุปกรณ์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินตามความคิดเห็นของท่าน

รายการประเมิน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1.ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ					
2.ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน					
3.กระบวนการและขั้นตอนให้บริการมีความเหมาะสม					
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
5.อุปกรณ์มีความทันสมัย					
6.ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ					
7..ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8.ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
9.มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน					
10.ผลการดำเนินงานในการปฏิบัติงาน					
<b>รวมคะแนน</b>					
<b>คะแนนรวมทั้งหมด</b>					
<b>ลงชื่อผู้ประเมิน</b>	.....				
<b>วันที่ประเมิน</b>	..... (.....)				
<b>ข้อเสนอแนะ</b>	..... ..... .....				

เกณฑ์การให้คะแนนตามสภาพความเป็นจริงดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 5
ดี	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
พอใช้	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ควรปรับปรุง	ให้คะแนนเท่ากับ 1

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับในคำร้องขออุปกรณ์ใหม่ตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการรวมระยะเวลาประมาณ 1 เดือน โดยคำนึงถึงความสะดวก ค่าใช้จ่าย และการใช้งานเครื่องหลังติดตั้งที่ต่อเนื่องยาวนานต่อไป

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามตรวจสอบงานในระยะเวลาการใช้งานอุปกรณ์ตั้งแต่ติดตั้งจนส่งมอบให้ผู้รับบริการ หากอุปกรณ์มีข้อบกพร่องในการใช้งาน หรือมีข้อซักถามเพิ่มเติมสามารถใช้บริการโทร.123

ภาคผนวก ก  
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....  
ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงาน.....ในฐานะ  
ผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่าย.....คณะ/สำนัก/กอง.....

โดยยินยอมให้ฝ่าย..... คณะ/สำนัก/กอง.....  
นำกระบวนการปฏิบัติงาน.....มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....  
เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่.....

.....  
(.....)

ภาคผนวก ข  
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## แบบคำร้องขอเบิกอุปกรณ์

วันที่ .....

เรื่อง .....

หน่วยงาน ..... มีความประสงค์ที่จะให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ  
คอมพิวเตอร์ดำเนินการ

เบิกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

เนื่องจาก.....(ระบุสาเหตุที่ต้องการอุปกรณ์)

เบิกอุปกรณ์อื่นๆ .....

โดยที่นำอุปกรณ์มาเพื่อ .....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ: อุปกรณ์ที่เบิกมีเลขครุภัณฑ์ผู้ขอใช้งานต้องรับผิดชอบเมื่อเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์  
กรณีที่เกิดจากผู้ใช้

## ผลการติดตั้งอุปกรณ์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์)

วันที่.....

ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์

.....

.....

..... ใช้เวลา ..... วัน ..... ชั่วโมง..... นาที

คำแนะนำ

.....(ผู้ดำเนินการ)

( นายพสธร ปิยะประภาพันธ์ )

...../...../.....

คณะผู้จัดทำ  
คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการติดตั้งอุปกรณ์

1. นายพสธร ปิยะประภาพันธ์    นักวิชาการคอมพิวเตอร์

## คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทธรณ์นอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

*SuanSunandhaRajabhat University*