

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)



งานสารสนเทศ

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลเมืองบางกรวย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการงานบริการงานซ่อมและบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เพื่อเป็นการบอกขั้นตอนการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของงานสารสนเทศ ให้สามารถนำกระบวนการงานบริการงานซ่อมและบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

ผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริการงานซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้จัดทำ

งานสารสนเทศ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	3
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน	
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
8. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	9
9. ระบบติดตามประเมินผล	9
ภาคผนวก	10
ภาคผนวก ก แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	
แบบใบรายงานการปฏิบัติงานตามคำร้องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ	
แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการซ่อมคอมพิวเตอร์	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นขั้นตอนในการพัฒนาระบบการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของงานสารสนเทศและของเทศบาลเมืองบางกรวย

2. ขอบเขตของกระบวนการ

ครอบคลุมตั้งแต่การให้บริการการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และดำเนินการซ่อมบำรุงเมื่อตรวจเช็คพบว่าคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรมีปัญหา และทำการบันทึกประวัติการซ่อมบำรุงคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้เป็นการบอกขั้นตอนการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ตั้งแต่เริ่ม คือการรับแจ้ง การตรวจสอบ การซ่อมบำรุง ตลอดจนการทดสอบการทำงานภายหลังการซ่อมบำรุง เพื่อให้แน่ใจเมื่อผู้ขอใช้บริการบำรุงเครื่องกลับไปแล้วสามารถใช้งานได้

2.1 ผู้ถือครองแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเครื่องปริ้นเตอร์ที่ใช้งานอยู่

2.2 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ตรวจสอบตามคำแจ้ง

2.3 ดำเนินการตรวจเช็คตามปัญหาที่แจ้งมาว่าเกิดปัญหาจาก Software และ Hardware

2.3.1 ในส่วนที่เกิดขึ้นกับ Software ตรวจเช็คที่เกิดจากสาเหตุใดจึงทำให้คอมพิวเตอร์มีปัญหา เมื่อพบปัญหาแล้วดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถทำการแก้ไขได้ก็ทำการลงโปรแกรมในส่วนนั้น ถ้าเป็นในส่วนของระบบปฏิบัติการและไม่สามารถแก้ไขได้ให้ทำการลงระบบปฏิบัติการใหม่ และลงโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้งานตามลำดับ

2.3.2 ในส่วนที่เกิดขึ้นกับ Hardware ตรวจเช็คที่เกิดจากสาเหตุใด และดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ทำการแจ้งกับผู้ครอบครองเพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุฯ ต่อไป

2.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่ดำเนินการซ่อม (กรณีแก้ไขปัญหาเอง)

2.5 แจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับผู้ครอบครองเครื่องทราบว่าการดำเนินงานจะสำเร็จเมื่อใดและเซ็นรับทราบในการปฏิบัติงาน

2.6 ส่งใบแจ้งการซ่อมให้กับผู้เซ็นรับทราบหลังการให้บริการ

3. คำจำกัดความ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หมายถึง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ได้รับมอบหมายดูแลปฏิบัติงานด้านงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้เป็นตามแนวทางให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและต่อเนื่องให้กับหน่วยงานที่ขอรับบริการ

Software : หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน

Hardware : หมายถึง ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) ที่สามารถสัมผัสได้ โดยจะประกอบด้วยอุปกรณ์ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่ควบคุมการประมวลผลข้อมูล การรับข้อมูล การแสดงผล ข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์

Format : หมายถึง กระบวนการจัดเตรียมพื้นที่ในการเก็บข้อมูลบนอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น Trump Drive

Partition : หมายถึง การแบ่งพื้นที่ของฮาร์ดดิสก์เป็นส่วนๆ หรือแบ่งเป็นหลายๆ ไดรฟ์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและโปรแกรม

CPU : หมายถึง ตัวควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ทั้งระบบ

RAM : หมายถึง หน่วยความจำของระบบ มีหน้าที่รับส่งข้อมูลเพื่อส่งไปให้ CPU ประมวลผลจะต้องมีไฟเข้า Module ของ RAM ตลอดเวลา

VGA Card : หมายถึง อุปกรณ์เปลี่ยนสัญญาณ digital ให้เป็นสัญญาณภาพ

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

Hard Disk : หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่บรรจุข้อมูลแบบไม่ลบเลือน มีลักษณะเป็นจานโลหะที่เคลือบด้วยสารแม่เหล็กซึ่งหมุนอย่างรวดเร็วเมื่อทำงาน

Power Supply : หมายถึง อุปกรณ์จ่ายไฟให้กับชิ้นส่วนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่แปลงแรงดันไฟฟ้ากระแสสลับ 220 โวลต์ ให้เหลือเพียงแรงดันไฟฟ้ากระแสตรง 3 ชุดคือ 3.3 , 5 และ 12 โวลต์

Battery Bios : หมายถึง ถ่าน Bios ขนาด 3V ที่ติดอยู่บน Mainboard เป็นไฟเลี้ยงการเซ็ค่า ใน Bios มีเลขรหัสถ่านคือ CR2025 จะมีอายุการใช้งาน 3 – 5 ปี

Mainboard : หมายถึง อุปกรณ์ควบคุม ดูแลและจัดการการทำงานของอุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ แทบทั้งหมดในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ซีพียูไปจนถึงหน่วยความจำแคช หน่วยความจำหลัก ฮาร์ดดิสก์ ระบบบัส

Case : หมายถึง ตัวถังหรือตัวกล่องคอมพิวเตอร์ หลายคนจะเรียกว่าซีพียูเนื่องจากเข้าใจผิดสำหรับ case นั้นใช้บรรจุอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลักของคอมพิวเตอร์เอาไว้ข้างใน เช่น CPU , Mainboard , VGA card , Hard disk , CPU Fan และ Power Supply

DVD – RW drive : หมายถึง ไดรฟ์สำหรับเขียนและอ่านข้อมูลจากแผ่นซีดี (CD)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

หัวหน้าผู้ปฏิบัติงาน : ควบคุม ดูแลให้งานซ่อมคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างถูกต้องต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ผู้ปฏิบัติงาน : ปฏิบัติงานด้านงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบตามแนวทางให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและต่อเนื่องกับหน่วยงานที่ขอรับบริการ

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.1 ได้รับบริการซ่อมคอมพิวเตอร์

5.1.2 ส่งอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษา

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.2.1 ห้ามเล่นเกมส์หรือคำสั่งอื่นใดนอกเหนือจากคำสั่งของผู้สอน ห้ามเปิดรูปภาพ หรือ Website ที่ไม่เหมาะสม

5.2.2 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยความระมัดระวัง และห้ามขีดเขียนใด ๆ ลงในอุปกรณ์ทุกชิ้น

5.2.3 ห้ามติดตั้งหรือเคลื่อนย้ายโปรแกรมทุกประเภท ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาต

5.2.4 ห้ามถอดเปลี่ยน เคลื่อนย้ายอุปกรณ์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเด็ดขาด

5.2.5 การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์จะมีการบันทึกข้อมูลการเข้าใช้เว็บไซต์อย่างละเอียด เพื่อเก็บในฐานข้อมูลตาม “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550”

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

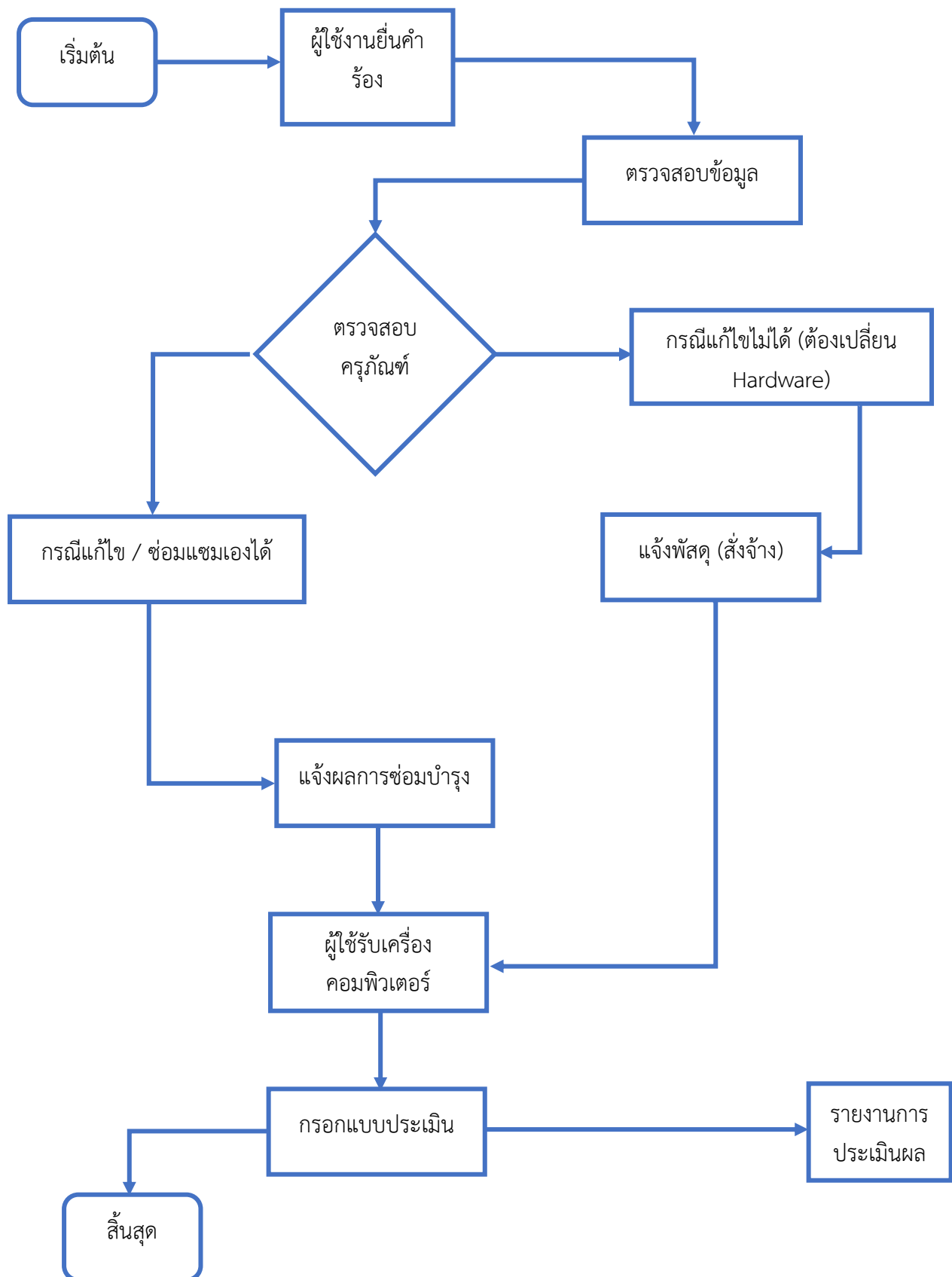
ขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการในการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีปัญหา ตามที่ผู้ถือครองแจ้ง เมื่อทำการซ่อมบำรุงแล้วจะจดยละเอียดการซ่อมบำรุงและบันทึกข้อมูล

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	รายละเอียดในการซ่อม	แบบฟอร์ม	ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ใช้บริการ
1	รับคำร้อง / ลงทะเบียนส่งเรื่อง (ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดแบบฟอร์มแจ้งซ่อม)	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. รับคำร้อง / ลงทะเบียนส่งเรื่อง (ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดแบบฟอร์มแจ้งซ่อม)		เจ้าหน้าที่ให้บริการ
2	ตรวจสอบรายการที่ชำรุด	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. ตรวจสอบรายการที่ชำรุด เพื่อดำเนินการแก้ไขตามอาการ 2. กรณีเป็นอาการชำรุดจาก Hardware แจ้งฝ่ายพัสดุดำเนินการจ้างซ่อม		เจ้าหน้าที่ให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	รายละเอียดในการซ่อม	แบบฟอร์ม	ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ
3	แจ้งผลการซ่อมบำรุง ผู้ใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ	1. ในกรณีที่ทำการซ่อม บำรุงแล้วเสร็จเพื่อให้ผู้ขอ ใช้บริการทราบและมารับ คอมพิวเตอร์ 2. ในกรณีที่ใช้เวลาเกิน กว่าที่กำหนด จะแจ้ง สาเหตุที่ทำให้การซ่อม บำรุงล่าช้า		ผู้ขอใช้บริการ / เจ้าหน้าที่ ให้บริการ
4	กรอกแบบประเมินและ ความคิดเห็นในการรับ บริการ	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ	1. ให้ผู้กรอกแบบ ประเมินข้อเสนอแนะรวม ไปถึงแสดงความคิดเห็น ในการให้บริการ 2. สรุปรายงานการ ให้บริการ	แบบฟอร์ม การ ให้บริการ ซ่อมและ ปรับปรุง	ผู้ขอใช้บริการ

7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP)



7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

 <div style="text-align: center;"> วิธีปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) งานบริการซ่อม – บำรุงรักษาเครื่อง </div>			
คำจำกัดความ : รักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยตามกระบวนการ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับคำร้อง / ลงทะเบียนส่งเรื่อง (ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดแบบฟอร์ม แจ้งซ่อม) (รับแจ้งทางโทรศัพท์)	1 – 15 นาที	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจสอบเช็คครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์
2. ตรวจสอบรายการที่ชำรุด	1 วัน	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจสอบเช็คครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์
3. แจ้งผลการซ่อมบำรุงผู้ใช้บริการ	1 วัน	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจสอบเช็คครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์
4. กรอกแบบประเมินและความคิดเห็นใน การรับบริการ	5 – 10 นาที	ผู้รับบริการ	แบบประเมินความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. แบบใบรายงานการปฏิบัติงานตามคำร้องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ
2. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุง

ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจเช็คครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

วันที่.....

ผู้ขอใช้บริการ (ชื่อ - สกุล)..... กอง.....

 คอมพิวเตอร์ หมายเลขครุภัณฑ์.....
 อื่น ๆ ระบุ.....

สาเหตุ (อาการที่เสียหรือชำรุด).....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้บริการ

สำหรับผู้ดำเนินการตรวจเช็คการซ่อม

- ตรวจเช็คและดำเนินการซ่อมเรียบร้อยแล้ว
- ต้องแจ้งบริษัทฯ มาดำเนินการซ่อม/แก้ไข เนื่องจาก.....

.....

สำหรับรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการงานบริการงานซ่อมและบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการซ่อมคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินตามความพึงพอใจของท่าน

รายการประเมิน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ดูแลเอาใจใส่ กระจกหรือรัน เต็มใจให้บริการ					
2. ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน					
3. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
6. ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ					
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
9. มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน					
10. ผลการดำเนินการปฏิบัติงาน					
รวมคะแนน					
คะแนนรวมทั้งหมด					
วันที่ประเมิน				
ข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					

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

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับใบคำร้องขอให้ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการรวมระยะเวลาประมาณ 1 วัน โดยคำนึงถึงความสะดวก ค่า ค่า ประหยัดและการใช้งานเครื่องหลังซ่อมที่ต่อเนื่องยาวนานต่อไป

9. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามตรวจสอบงานในระยะการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่เริ่มต้นจนสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทั้งหมดพร้อมถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ควรทราบ แต่หากผู้รับบริการไม่สามารถแก้ไขในเบื้องต้นได้ หรือมีข้อซักถามเพิ่มเติมสามารถใช้บริการ โทร. 322,323 งานสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

วันที่.....

ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจเช็คครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่าย

ผู้ขอใช้บริการ (ชื่อ - สกุล).....กอง.....

คอมพิวเตอร์ หมายเลขครุภัณฑ์..... อื่น ๆ ระบุ.....

สาเหตุ (อาการที่เสียหรือชำรุด).....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้บริการ

สำหรับผู้ดำเนินการตรวจเช็คการซ่อม

- ตรวจเช็คและดำเนินการซ่อมเรียบร้อยแล้ว
- ต้องแจ้งบริษัทฯ มาดำเนินการซ่อม เนื่องจาก.....
-

สำหรับรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการซ่อมคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินตามความพึงพอใจของท่าน

รายการประเมิน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ					
2. ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน					
3. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
6. ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ					
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					

9. มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน					
10. ผลการดำเนินงานในการปฏิบัติงาน					
รวมคะแนน					
คะแนนรวมทั้งหมด					
ลงชื่อผู้ประเมิน				
วันที่ประเมิน				
ข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					

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

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการงานบริการ - บำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์

1. นางวรรณวิสา กลิ่นสุคนธ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
2. นางสาวณัชพร วิมลสถาพร ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์