



คู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานคอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดหา ดูแล เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องข่าย การสื่อสาร โปรแกรมใช้งาน วัสดุและอุปกรณ์ประกอบอื่น ๆ สำหรับงานคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถบริการทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ และการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมทันต่อพัฒนาการด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายการสื่อสาร

2. ขอบเขต

- งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
- งานระบบ Network

3. คำจำกัดความ

คอมพิวเตอร์ หมายถึง เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับข้อมูล หรือรับคำสั่ง แล้วนำข้อมูลคำสั่งต่างๆไป เก็บบันทึก ไว้ในหน่วยความจำ และประมวลผลข้อมูล โดยการคำนวณ หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามคำสั่ง จากนั้นจึงแสดงผลข้อมูลออกมาให้เห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลคำสั่ง และผลที่ได้จากการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถเก็บบันทึกไว้ได้อย่างถาวร นำมาใช้หรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาได้อย่างไม่จำกัด

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

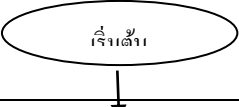
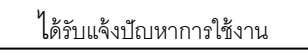
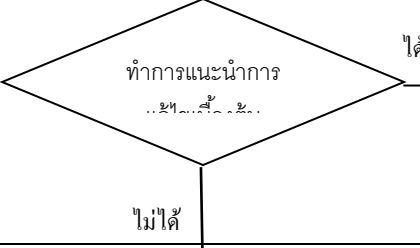
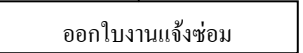

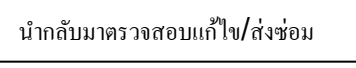
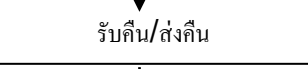
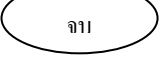
- ประกอบฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์
- ติดตั้ง OS, Office และ โปรแกรมพื้นฐาน
- Format PC , Notebook ติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วง ต่างๆ เช่น Printer , Scanner , Fax เป็นต้น
- กู้ข้อมูลสื่อบันทึกทุกชนิด
- ตรวจสอบ กำจัดไวรัส สปายแวร์ และอื่นๆทุกอาการ

งานระบบ Network

- เดินสายสัญญาณเครือข่าย
- เปลี่ยนอุปกรณ์ Hub Switch , เครื่องสำรองไฟ(UPS)

ชื่อเอกสาร : งานคอมพิวเตอร์

5. Work Flow กระบวนการ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
				
1			1. ผู้ขอใช้บริการ โทรแจ้งปัญหา	ผู้ขอใช้บริการ
2		ภายใน 15 นาที	2. เจ้าหน้าที่ได้สอบถามอาการและแนะนำการใช้งานและการแก้ไขเบื้องต้น - หากแนะนำแล้วไม่สามารถแก้ไขได้จะทำการออกใบงานเพื่อไปดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบแก้ไขที่หน้างาน	พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
3		ภายใน 5 นาที	3. เจ้าหน้าที่ออกใบงานแจ้งซ่อม	พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
4		ภายใน 30-1 ชม.	4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบแก้ไข	พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
5		นำกลับมาตรวจสอบแก้ไขภายใน 1-2 วัน ส่งซ่อม 1-2 สัปดาห์ (ขึ้นอยู่กับอุปกรณ์)	5. เจ้าหน้าที่นำเครื่องหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์กลับมาติดตั้ง ตรวจสอบแก้ไข หรือทำการส่งซ่อมศูนย์รับประกัน	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
6		ภายใน 1-2 วัน	6. เจ้าหน้าที่รับเครื่องคืนจากศูนย์ฯ และส่งเครื่องคืนผู้ขอใช้บริการ	พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
				



ประเภทของเอกสาร
คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน

รหัสเอกสาร : _____
แก้ไขครั้งที่ : _____
วันที่บังคับใช้ : _____

ชื่อเอกสาร : งานคอมพิวเตอร์

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ได้รับความแจ้งปัญหาการใช้งาน
- ทำการแนะนำการแก้ไขเบื้องต้น
- ออกใบงานแจ้งซ่อม
- ทำการตรวจเช็คตามอาการ
- นำกลับมาตรวจสอบแก้ไข/ส่งซ่อม
- รับคืน/ส่งคืน

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

- สามารถติดตั้ง ตรวจสอบ แก้ไขเสร็จตรงตามเวลา
- ดำเนินการปฏิบัติงานได้ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน
- ให้บริการอย่างดีที่สุด

8. ระบบติดตามประเมินผล

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการคอมพิวเตอร์
- ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุก 6 เดือน

9. เอกสารอ้างอิง

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- ใบงานข้อมูลการซ่อมคอมพิวเตอร์ ใน ICT