



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

สังกัด ฝ่ายงานบริหารทั่วไป งานบริการคอมพิวเตอร์
สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์

จัดทำโดย

นายประยูรศักดิ์ เทียนศิริ

(วันที่จัดทำ)

1 พ.ค.68

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2-3
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow	4-25
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	26-33
7. มาตรฐานคุณภาพงาน	34
8. ระบบติดตามประเมินผล	34
9. เอกสารอ้างอิง	34
10. แบบฟอร์มที่ใช้	34
11. ภาคผนวก	34

คู่มือการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานบริการคอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อแสดงงานที่รับผิดชอบและขอบเขตงานที่ให้บริการ
- 1.2 เพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานที่รับผิดชอบ
- 1.3 เพื่อให้กระบวนการในการทำงานเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน
- 1.4 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของงานนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ภายในสถาบันฯ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จะแสดงภาระงาน ในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ในด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ ประเภท ชุดระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมในระบบคอมพิวเตอร์ และวิธีขั้นตอนในการปฏิบัติงานในการบริการงาน

3. คำจำกัดความ

- 3.1 IT คือ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- 3.2 User คือ ผู้รับบริการ คณาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ของสถาบัน
- 3.3 เครื่อง คือ ชุดระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบในระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน โทรศัพท์ เครื่องสำรองไฟ และอุปกรณ์อื่นๆในระบบคอมพิวเตอร์
- 3.4 โปรแกรม คือ โปรแกรมที่ติดตั้ง ทำงาน และใช้งานภายในชุดระบบคอมพิวเตอร์
- 3.5 บริการ คือ การบริการ การสนับสนุนงานบริการคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้รับบริการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ : นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานในหน้าที่ดังนี้

4.1 งานดูแลระบบ

4.1.1 ระบบลงเวลาการทำงาน Time Attendance

- สนับสนุนงานบุคคลการใช้เครื่อง และโปรแกรมลงเวลา
- งานบำรุงรักษาโปรแกรมลงเวลา

4.1.2 ระบบประตู Access control

- สนับสนุนงานอาคารเพื่อการเปิดปิดประตู
- สนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ จัดเก็บข้อมูลการผ่านประตู ระบบ Access control นำส่ง ประจำเดือน
- งานบำรุงรักษาโปรแกรมระบบประตู

4.1.3 ระบบโปรแกรม Adobe

- บริหารจัดการผู้ใช้งานโปรแกรม
- สนับสนุนการคณาจารย์และเจ้าหน้าที่การใช้งานโปรแกรม

4.1.4 ระบบห้องประชุม ห้องเรียนออนไลน์ Zoom meeting

- บริหารจัดการห้องประชุม Account Zoom จำนวน 7 Account
- สนับสนุนผ่านส่งเสริมวิชาการ จัดสร้างห้องเรียนออนไลน์ Zoom Meeting
- สนับสนุนการคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ จัดสร้างห้องประชุมออนไลน์ Zoom Meeting

4.1.5 ระบบ Network IP Address (LAN)

- บริหารจัดการ IP Address (LAN) ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการใช้งาน
- สนับสนุนการคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในการให้เลขหมาย IP Address (LAN) นำไปใช้งาน
- ติดตามสถานะการทำงานของระบบ Network ประจำชั้น เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

4.1.6 ระบบโทรศัพท์ IP PHONE

- บริหารจัดการเลขหมายโทรศัพท์ภายใน
- การลงทะเบียน IP PHONE 3CX ใน SMART PHONE
- ติดตามสถานะการทำงานของหัวเครื่องโทรศัพท์ เพื่อการแก้ไข
- สนับสนุนการใช้งานระบบ FAX

4.1.7 ระบบสแกนเอกสาร จากเครื่องถ่ายเอกสาร

- สร้างช่องทางการสแกนเอกสารจากเครื่องถ่ายเอกสารไปที่ Server
- สร้างช่องทางรับเอกสารจาก Server ไปที่คอมพิวเตอร์ของ User

4.2 งานติดตั้ง

4.2.1 งานติดตั้งชุดคอมพิวเตอร์

- ชุดคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน
- คอมพิวเตอร์โน้ตบุคสนับสนุนการประชุมและฝึกอบรม
- งานติดตั้งปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โทรสาร เครื่องสำรองไฟ
- งานติดตั้งหัวเครื่องโทรศัพท์ IP PHONE
- งานติดตั้งระบบ Network (LAN)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (ต่อ)

4.2.2 งานติดตั้งโปรแกรม software

- โปรแกรม ระบบปฏิบัติการ Windows
- โปรแกรม MS OFFICE
- โปรแกรม VPN
- โปรแกรม Driver อุปกรณ์ต่อพ่วง

4.3 งานซื้อวัสดุอุปกรณ์ ซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์

- จัดซื้อเมาส์ , จัดซื้อฮาร์ดไดรฟ์ , จัดซื้อสาย LAN
- อุปกรณ์สำหรับซ่อม แก้ไข ระบบคอมพิวเตอร์
- อุปกรณ์สนับสนุนเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์

4.4 งานแจ้งซ่อม

- บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรม ระบบคอมพิวเตอร์
- บริการแก้ไขปัญหาการใช้งาน ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โทรศัพท์ เครื่องสำรองไฟ
- บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานหัวเครื่องโทรศัพท์
- บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ Network (LAN)

4.5 งานส่งซ่อมครุภัณฑ์

- การส่งซ่อมครุภัณฑ์งานคอมพิวเตอร์ให้กับ บริษัท และร้านค้าหน่วยงานภายนอก

4.6 งานส่งกู้ข้อมูลฮาร์ดไดรฟ์

- การส่งกู้ข้อมูลฮาร์ดไดรฟ์ ให้กับ บริษัท และร้านค้าหน่วยงานภายนอก

4.7 งานบำรุงรักษา

4.6.1 การบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟ ชาร์จประจุไฟให้พร้อมใช้งาน และป้องกันการเสื่อมสภาพ

4.8 งานยืมครุภัณฑ์

- บริการยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุคสำหรับทำงาน Work From Home

4.9 งานฝึกอบรมระบบ VPN เครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network)

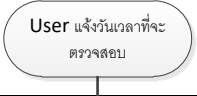
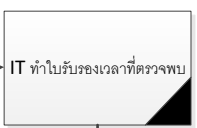
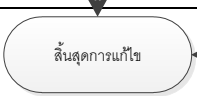
- เตรียมการสอน สำหรับการสอนประจำปี

4.10 งานจัดทำบทความจุลสารเผยแพร่

- ศึกษาข้อมูล เทคนิคการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ที่เป็นประโยชน์ แล้วนำมาเรียบเรียงเผยแพร่ผ่าน จุลสาร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายใต้สังกัดมูลนิธิการุณ และราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

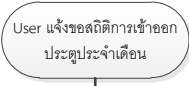
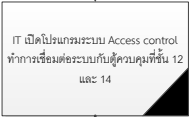
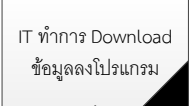
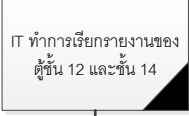
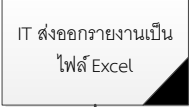
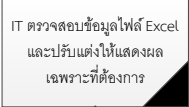
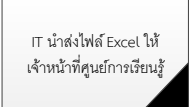
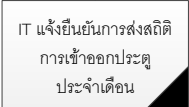
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

1. ขอตตรวจสอบการลงเวลา ระบบลงเวลาการทำงาน Time Attendance และระบบระบบ Access Control

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	 <pre> graph TD Start([User เลือกวันเวลาที่จะตรวจสอบ]) --> Step2[IT รับทราบข้อมูลของ User IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติม ของ User] Step2 --> Step3{IT ตรวจสอบจากระบบลงเวลา Time Attendance} Step3 --> ตรงไป Step4{IT ตรวจสอบการผ่านประตูระบบ Access Control} Step3 --> ตรงไป Step5[IT แจ้งผลการตรวจ ถ้าไม่พบ แนะนำให้ไปตรวจสอบกับระบบ CCTV] Step4 --> ตรงไป Step5 Step4 --> ตรงไป Step6[IT ทำใบรับรองเวลาที่ตรวจพบ] Step5 --> Step6 Step6 --> Step7[IT ส่งมอบใบรับรองเวลาที่ตรวจพบ ให้ User] Step7 --> End([สิ้นสุดการแก้ไข]) </pre>	1	User แจ้งวันเวลาที่จะตรวจสอบ	User
2		1	IT รับทราบข้อมูลของ User IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติม ของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		2	IT ตรวจสอบจากระบบลงเวลา Time Attendance	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT ตรวจสอบการผ่านประตูระบบ Access Control	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT แจ้งผลการตรวจ ถ้าไม่พบ แนะนำให้ไปตรวจสอบกับระบบ CCTV	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT ทำใบรับรองเวลาที่ตรวจพบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	IT ส่งมอบใบรับรองเวลาที่ตรวจพบ ให้ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8				

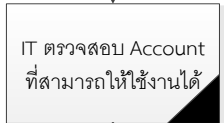
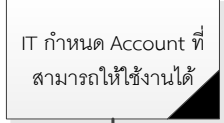
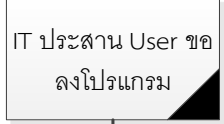
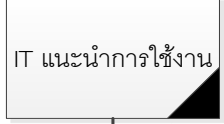
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

3. ขอสถิติการเข้าออกประตู ศูนย์การเรียนรู้ ชั้น 12 และชั้น 14 ระบบประตู Access control

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งขอสถิติการเข้าออกประตูประจำเดือน	User
2		1	IT รับทราบต้องการของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		2	IT เปิดโปรแกรมระบบ Access control ทำการเชื่อมต่อกับตู้ควบคุมที่ชั้น 12 และ 14	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		3	IT ทำการ Download ข้อมูลลงโปรแกรม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ทำการเรียกรายงานของตู้ชั้น 12 และชั้น 14	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT ส่งออกรายงานเป็นไฟล์ Excel	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	IT ตรวจสอบข้อมูลไฟล์ Excel และปรับแต่งให้แสดงผลเฉพาะที่ต้องการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	IT นำส่งไฟล์ Excel ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์การเรียนรู้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9		1	IT แจ้งยืนยันการส่งสถิติการเข้าออกประตู ประจำเดือน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10				

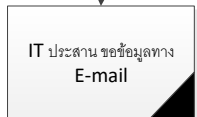
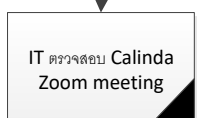
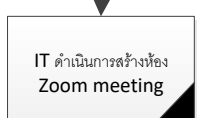
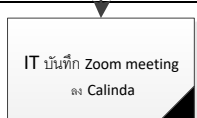
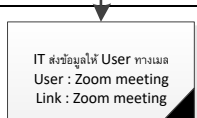
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

4. ขอใช้งานโปรแกรม Adobe

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	 <pre> graph TD A([User แจ้งความต้องการใช้โปรแกรมของ Adobe]) --> B[IT รับทราบความต้องการของ User IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติมของ User] B --> C[IT ตรวจสอบ Account ที่สามารถให้ใช้งานได้] C --> D[IT กำหนด Account ที่สามารถให้ใช้งานได้] D --> E[IT ประสาน User ขอลงโปรแกรม] E --> F[IT ติดตั้งโปรแกรม] F --> G[IT แนะนำการใช้งาน] G --> H([สิ้นสุดการแก้ไข]) </pre>	1	User แจ้งความต้องการใช้โปรแกรมของ Adobe	User
2		1	IT รับทราบต้องการของ User IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติมของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		2	IT ตรวจสอบ Account ที่สามารถให้ใช้งานได้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT กำหนด Account ที่สามารถให้ใช้งานได้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ประสาน User ขอลงโปรแกรม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		5	IT ติดตั้งโปรแกรม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		2	IT แนะนำการใช้งาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8				

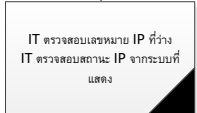
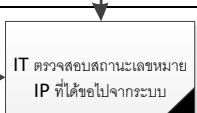
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

5. ขอใช้งานระบบห้องประชุม ห้องเรียนออนไลน์ Zoom meeting

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งข้อมูลความต้องการ Zoom meeting	User
2		1	IT รับทราบจาก E-mail IT รับทราบทราบจาก ช่องทางอื่น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ประสาน User ขอข้อมูลทาง E-mail	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT รับเรื่อง ประสาน User ยืนยันข้อมูล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ตรวจสอบ Calinda Zoom meeting เพื่อ กำหนด Account ให้เหมาะสมกับวัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		2	IT ดำเนินการสร้าง Zoom meeting	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	IT บันทึก Zoom meeting ลง Calinda	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	IT ส่ง Zoom meeting ให้ User ทาง E-mail	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9		1	IT แจ้งยืนยันการส่ง Link Zoom meeting	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10				

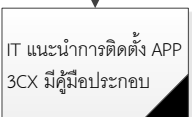
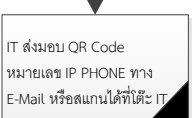
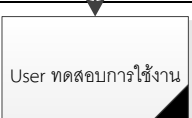
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

6. ข้อกำหนด IP Address (LAN) ใช้งานภายในสถาบัน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งข้อมูลความต้องการ กำหนด IP	User
2		1	IT รับทราบความต้องการของ User IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติมจากความต้องการ ของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ตรวจสอบเลขหมาย IP ที่ว่าง จากบันทึกการใช้งาน IT ตรวจสอบสถานะ IP จากระบบที่แสดงอยู่	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT กำหนดเลขหมาย IP	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT บันทึกเลขหมาย IP ระบุการใช้งาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT ส่งมอบเลขหมาย IP	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	User ตั้งค่าเลขหมาย IP ที่ได้รับ	User
8		1	IT ตั้งค่าเลขหมาย IP ที่ได้กำหนดให้	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9		1	IT ตรวจสอบสถานะเลขหมาย IP ที่ได้ขอไปจากระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10			สิ้นสุดการแก้ไข	

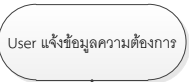
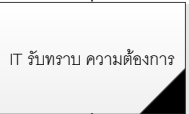
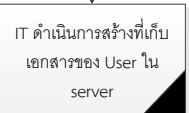
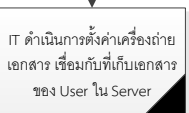
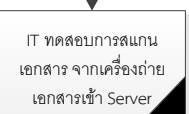
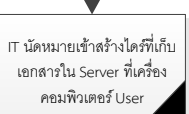
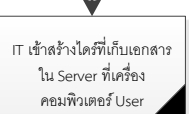
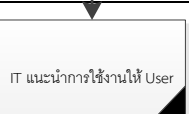
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

7. ขอใช้เบอร์ IP PHONE ใน 3CX SMART PHONE

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งความต้องการ	User
2		1	IT รับทราบ IT ตรวจสอบเลขหมาย IP PHONE และเตรียม QR Code	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ประสานข้อมูล User เรื่องการติดตั้ง APP 3CX	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT แนะนำการติดตั้ง APP 3CX มีคู่มือประกอบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		2	User ติดตั้ง APP เสร็จ	User
6		1	IT ส่งมอบ QR Code หมายเลข IP PHONE ทาง E-Mail หรือสแกนได้ที่โต๊ะ IT	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	User ทดสอบการใช้งาน	User
8				
9				

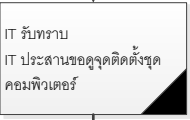
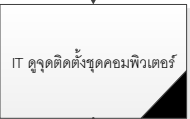
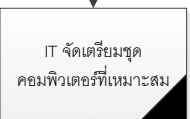
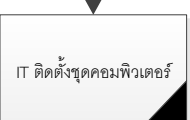
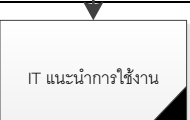
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

8. ขอบระบบสแกนเอกสาร จากเครื่องถ่ายเอกสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งความต้องการ	User
2		1	IT รับทราบ ความต้องการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ดำเนินการสร้างที่เก็บเอกสารของ User ใน server	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT ดำเนินการตั้งค่าเครื่องถ่ายเอกสาร เชื่อมกับที่เก็บเอกสารของ User ใน Server	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		2	IT ทดสอบการสแกนเอกสาร จากเครื่องถ่ายเอกสารเข้า Server	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT นัดหมายเข้าสร้างไดรฟ์ที่เก็บเอกสารใน Server ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	IT เข้าสร้างไดรฟ์ที่เก็บเอกสารใน Server ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	IT แนะนำการใช้งานให้ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9				

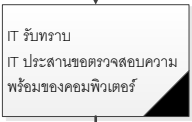
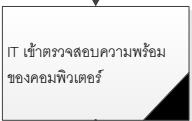
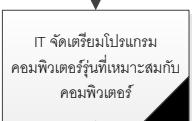
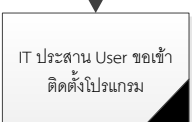
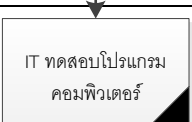
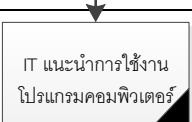
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

9. ติดตั้ง ชุดคอมพิวเตอร์

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งข้อมูลความต้องการ	User
2		1	IT รับทราบ IT ประสานขอจุดติดตั้งชุดคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ดูจุดติดตั้งชุดคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		5	IT จัดเตรียมชุดคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ประสาน User ขอเข้าติดตั้ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		5	IT ติดตั้งชุดคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		2	IT ทดสอบระบบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		2	IT แนะนำการใช้งาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9				

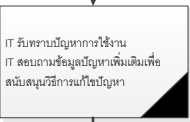
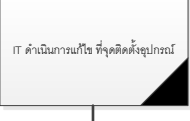
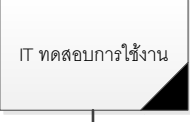
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

10. ติดตั้ง โปรแกรม software

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งข้อมูลความต้องการ	User
2		1	IT รับทราบ IT ประสานขอตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT เข้าตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT จัดเตรียมโปรแกรมคอมพิวเตอร์รุ่นที่เหมาะสมกับคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		2	IT ประสาน User ขอเข้าติดตั้งโปรแกรม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT ติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		2	IT ทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		2	IT แนะนำการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9				

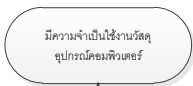
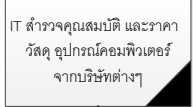
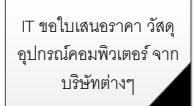
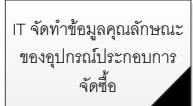
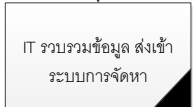
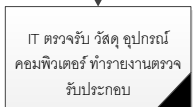
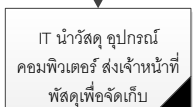
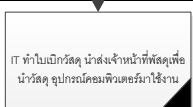
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

11. แจ้งปัญหาการใช้งาน คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโปรแกรม

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งปัญหาการใช้งาน	User
2		1	IT รับทราบปัญหาการใช้งาน IT สอบถามข้อมูลปัญหาเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุน วิธีการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT เตรียมวิธีการแก้ไขปัญหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT ดำเนินการแก้ไข ทางโทรศัพท์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ดำเนินการแก้ไข ที่จุดติดตั้งอุปกรณ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT ทดสอบการใช้งาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		2	IT แนะนำการใช้งาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8				

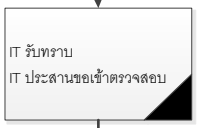
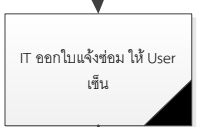
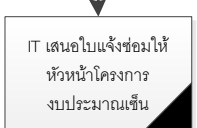
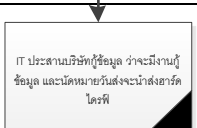
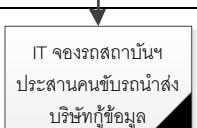
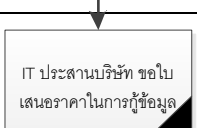
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

12. งานซื้อวัสดุอุปกรณ์ ซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	มีความจำเป็นใช้งานวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	User นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2		5	IT สืบหาคุณสมบัติ และราคา วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จากบริษัทต่างๆ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ขอใบเสนอราคา วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จากบริษัทต่างๆ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT จัดทำข้อมูลคุณลักษณะของอุปกรณ์ประกอบการจัดซื้อ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT รวบรวมข้อมูล ส่งเข้าระบบการจัดหา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT ตรวจสอบ วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทำรายงานตรวจสอบกับประกอบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	IT นำวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ส่งเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อจัดเก็บ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	IT ทำใบเบิกวัสดุ นำส่งเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อนำวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้งาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9				

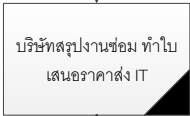
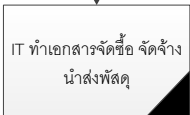
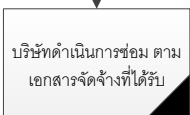
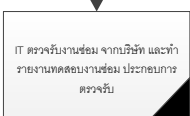
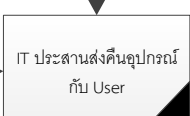
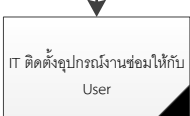
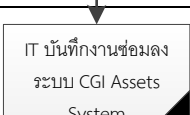
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

13 แจ้างซ่อม-ส่งซ่อม

ที่.	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งอุปกรณ์ชำรุด	User
2		1	IT รับทราบ IT ประสานขอเข้าตรวจสอบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		10	IT ตรวจสอบ IT ดำเนินการซ่อม ถ้าซ่อมไม่ได้ส่งซ่อม ถ้าซ่อมได้ประสานส่งคืน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT ออกใบแจ้งซ่อม ให้ User เห็น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้ หัวหน้าโครงการ งบประมาณเห็น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้ ผอ.เห็น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	IT ประสานบริษัทนัดหมายเข้ามารับของออกไปซ่อม IT ทำเอกสารข้อมูลอุปกรณ์ประกอบใบนำของออกของงานอาคารส่ง รปภ.	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	IT ส่งมอบอุปกรณ์ให้บริษัทนำไปซ่อม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9		1	IT ประสานบริษัท ขอใบเสนอราคาในการซ่อม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10				

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

13. แจ้างซ่อม-ส่งซ่อม (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
11				
12		1	บริษัทส่งงานซ่อม ทำใบเสนอราคาส่ง IT	บริษัท
13		1	IT ทำเอกสารจัดซื้อ จัดจ้าง นำส่งพัสดุ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
14			บริษัทดำเนินการซ่อม ตามเอกสารจัดจ้างที่ได้รับ	บริษัท
15		10	IT ตรวจสอบงานซ่อม จากบริษัท และทำรายงานทดสอบงานซ่อม ประกอบการตรวจรับ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
16	 	2	IT ประสานส่งคืนอุปกรณ์ กับ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
17		1	IT ติดตั้งอุปกรณ์งานซ่อมให้กับ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
18		2	IT ทดสอบการทำงานนะจุดติดตั้ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
19		1	IT บันทึกงานซ่อมลงระบบ CGI Assets System	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
20				

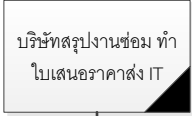
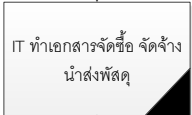
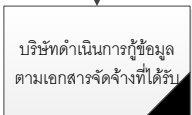
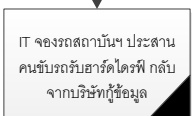
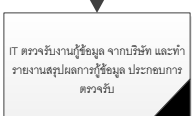
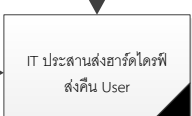
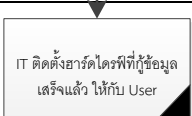
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

14. ส่งกู้ข้อมูลฮาร์ดไดรฟ์

ที่.	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งอุปกรณ์ชำรุด	User
2		1	IT รับทราบ IT ประสานขอเข้าตรวจสอบ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		10	IT ตรวจสอบ IT ดำเนินการซ่อม และกู้ข้อมูล ถ้าไม่ได้ส่งซ่อม ถ้าได้ประสานส่งคืน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT ออกใบแจ้งซ่อม ให้ User เห็น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้ หัวหน้าโครงการ งบประมาณเห็น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้ ผอ.เห็น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	IT ประสานบริษัทกู้ข้อมูลว่าจะมีงานกู้ข้อมูล และนัดหมายวันส่งจะนำส่งฮาร์ดไดรฟ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	IT จอรถสถาบันฯ ประสานคนขับรถนำส่ง บริษัทกู้ข้อมูล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9		1	IT ประสานบริษัท ขอใบเสนอราคาในการกู้ข้อมูล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10				

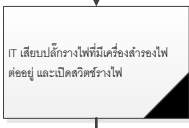
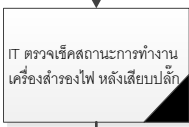
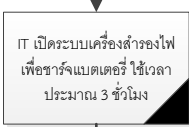
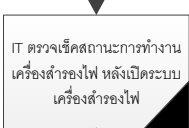
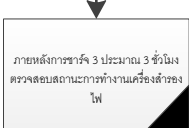
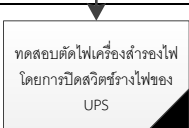
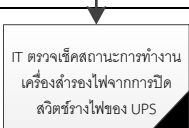
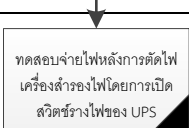
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

14. ส่งกู้ข้อมูลฮาร์ดไดรฟ์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
11				
12		1	บริษัทสรุปงานซ่อม ทำใบเสนอราคาส่ง IT (ราคาจะเป็นราคาค่ากู้ข้อมูล กับราคาฮาร์ดไดรฟ์สำหรับใส่ข้อมูลที่กู้กลับ)	บริษัท
13		1	IT ทำเอกสารจัดซื้อ จัดจ้าง นำส่งพัสดุ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
14			บริษัทดำเนินการกู้ข้อมูล ตามเอกสารจัดจ้างที่ได้รับ	บริษัท
15		1	IT จอรถสถาบันฯ ประสานคนขับรถรับฮาร์ดไดรฟ์ กลับจากบริษัทกู้ข้อมูล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
16		2	IT ตรวจสอบงานกู้ข้อมูล จากบริษัท และทำรายงานสรุปผลการกู้ข้อมูล ประกอบการตรวจรับ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
17		1	IT ประสานส่งฮาร์ดไดรฟ์ ส่งคืน User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
18		1	IT ติดตั้งฮาร์ดไดรฟ์ที่กู้ข้อมูลเสร็จแล้ว ให้กับ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
19		2	IT แนะนำข้อมูลที่กู้ได้ ให้กับ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
20				

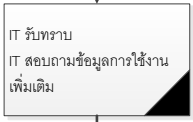
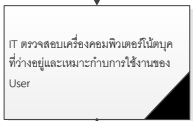
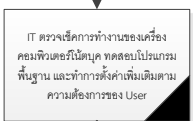
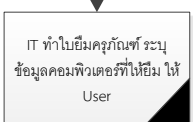
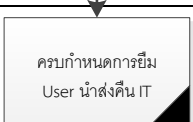
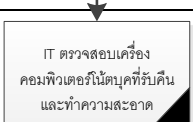
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

145 บำรุงรักษา เครื่องสำรองไฟ (สำหรับสำรองการใช้งาน)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	IT ตรวจสอบเช็คสภาพเครื่องสำรองไฟ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2		1	IT เชื่อมปลั๊กสายไฟที่มีเครื่องสำรองไฟต่ออยู่ และเปิดสวิทช์รางไฟ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ตรวจสอบเช็คสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟ หลังเสียบปลั๊ก	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT เปิดระบบเครื่องสำรองไฟเพื่อชาร์จแบตเตอรี่ ใช้เวลาชาร์จแบตเตอรี่ ประมาณ 3 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ตรวจสอบเช็คสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟ หลังเปิดระบบเครื่องสำรองไฟ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		1	ภายหลังการชาร์จ 3 ชั่วโมง ตรวจสอบสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	ทดสอบตัดไฟเครื่องสำรองไฟโดยการปิดสวิทช์รางไฟของ UPS	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	IT ตรวจสอบเช็คสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟจากการปิดสวิทช์รางไฟของ UPS	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9		1	ทดสอบจ่ายไฟหลังการตัดไฟเครื่องสำรองไฟโดยการเปิดสวิทช์รางไฟของ UPS	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10				

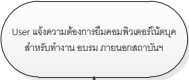
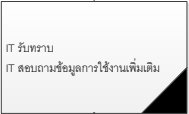
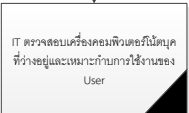
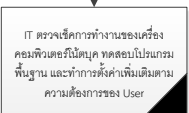
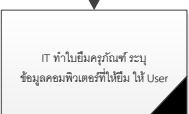
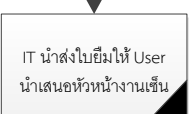
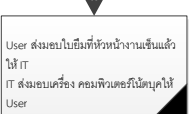
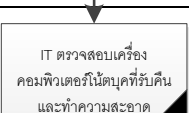
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

16. ยืมครุภัณฑ์ บริการยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุคสำหรับทำงาน อบรม เรียน ภายในสถาบันฯ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งความต้องการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุคใช้งาน หรือเรียน ภายในสถาบันฯ	User
2		1	IT รับทราบ IT สอบถามข้อมูลการใช้งานเพิ่มเติม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุค ที่ว่างอยู่และเหมาะกับการใช้งานของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT ตรวจสอบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุค ทดสอบโปรแกรมพื้นฐาน และทำการตั้งค่าเพิ่มเติมตามความต้องการของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ทำใบยืมครุภัณฑ์ ระบุข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ให้ยืม ให้ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		2	User เซ็นใบยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ IT ส่งมอบเครื่อง คอมพิวเตอร์โน้ตบุคให้ User	User นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	ครบกำหนดการยืม User นำส่งคืน IT	User นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		2	IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุคที่รับคืน และทำความสะอาด	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9				

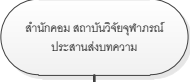
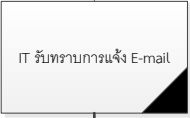
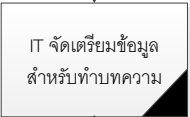
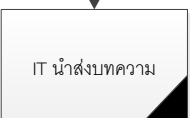
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

17. ยืมครุภัณฑ์ บริการยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊คสำหรับทำงาน อบรม ภายนอกสถาบันฯ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1	User แจ้งความต้องการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊คสำหรับทำงาน อบรม ภายนอกสถาบันฯ	User
2		1	IT รับทราบ IT สอบถามข้อมูลการใช้งานเพิ่มเติม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3		1	IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค ที่ว่างอยู่และเหมาะกับการใช้งานของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4		1	IT ตรวจสอบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค ทดสอบโปรแกรมพื้นฐาน และทำการตั้งค่าเพิ่มเติมตามความต้องการของ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5		1	IT ทำใบยืมครุภัณฑ์ ระบุข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ให้ยืม ให้ User	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6		2	IT นำส่งใบยืมให้ User นำเสนอหัวหน้างานเซ็น	User นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7		1	User ส่งมอบใบยืมที่หัวหน้างานเซ็นแล้วให้ IT IT ส่งมอบเครื่อง คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊คให้ User	User นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8		1	ครบกำหนดการยืม User นำส่งคืน IT	User นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9		2	IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊คที่รับคืน และทำความสะอาด	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10				

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

19. จัดทำบทความจุลสารเผยแพร่

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1			สำนักคอม สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ประสานส่งบทความ ภายในระยะเวลา 2 เดือน	User
2			IT รับทราบการแจ้ง E-mail	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3			IT จัดเตรียมข้อมูลสำหรับทำบทความ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4			IT จัดทำบทความ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5			IT นำส่งบทความ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6				

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ขอตรวจสอบการลงเวลา ระบบลงเวลาการทำงาน Time Attendance และระบบ Access Control มีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 User แจ้งวันเวลาที่จะตรวจสอบ
- 1.2 IT รับทราบข้อมูลของ User
- 1.3 IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติม ของ User
- 1.4 IT ตรวจสอบจากระบบลงเวลาโปรแกรม Time Attendance
- 1.5 IT ตรวจสอบการผ่านประตูระบบโปรแกรม Access Control
- 1.6 IT แจ้งผลการตรวจ ถ้าไม่พบ แนะนำให้ไปตรวจสอบกับระบบ CCTV
- 1.7 IT ทำใบรับรองเวลาถ้าตรวจพบ
- 1.8 IT ส่งมอบใบรับรองเวลาที่ตรวจพบ ให้ User

2. ขอเปิด-ปิด ระบบประตู Access control มีขั้นตอนดังนี้

- 2.1 User แจ้ง เปิด หรือ ปิดประตู Access control
- 2.2 IT รับทราบต้องการของ User
- 2.3 IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติมจากความต้องการของ User
- 2.4 IT เปิด หรือ ปิด ประตู Access control
- 2.5 IT ตรวจสอบประตู Access control ติดตามผลความต้องการของ User

3. ขอสถิติการเข้าออกประตู ศูนย์การเรียนรู้ ชั้น 12 และชั้น 14 ระบบประตู Access control มีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 User แจ้งขอสถิติการเข้าออกประตูประจำเดือน
- 3.2 IT รับทราบต้องการของ User
- 3.3 IT เปิดโปรแกรมระบบ Access control ทำการเชื่อมต่อระบบกับตู้ควบคุมที่ชั้น 12 และ 14
- 3.4 IT ทำการ Download ข้อมูลลงโปรแกรม
- 3.5 IT ทำการเรียกรายงานของตู้ชั้น 12 และชั้น 14
- 3.6 IT ส่งออกรายงานเป็นไฟล์ Excel
- 3.7 IT ตรวจสอบข้อมูลไฟล์ Excel และปรับแต่งให้แสดงผลเฉพาะที่ต้องการ
- 3.8 IT นำส่งไฟล์ Excel ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์การเรียนรู้
- 3.9 IT แจ้งยืนยันการส่งสถิติการเข้าออกประตูประจำเดือน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4. ขอใช้งานโปรแกรม Adobe

มีขั้นตอนดังนี้

- 4.1 User แจ้งความต้องการใช้โปรแกรมของ Adobe
- 4.2 IT รับทราบต้องการของ User
- 4.3 IT สอบถามข้อมูล เพิ่มเติมของ User
- 4.4 IT ตรวจสอบ Account ที่สามารถให้ใช้งานได้
- 4.5 IT กำหนด Account ที่สามารถให้ใช้งานได้
- 4.6 IT ประสาน User ขอลงโปรแกรม
- 4.7 IT ติดตั้งโปรแกรม
- 4.8 IT แนะนำการใช้งาน

5. ขอใช้งานระบบห้องประชุม ห้องเรียนออนไลน์ Zoom meeting

มีขั้นตอนดังนี้

- 5.1 User แจ้งข้อมูลความต้องการ Zoom meeting
- 5.2 IT รับทราบจาก E-mail
- 5.3 IT รับทราบทราบจาก ช่องทางอื่น
- 5.4 IT ประสาน User ขอข้อมูลทาง E-mail
- 5.5 IT รับเรื่อง ประสาน User ยืนยันข้อมูล
- 5.6 IT ตรวจสอบ Calinda Zoom meeting เพื่อกำหนด Account ให้เหมาะสมกับวัน
- 5.7 IT ดำเนินการสร้าง Zoom meeting
- 5.8 IT บันทึก Zoom meeting ลง Calinda
- 5.9 IT ส่ง Zoom meeting ให้ User ทาง E-mail
- 5.10 IT แจ้งผลการส่ง

6. ขอกำหนด IP Address (LAN) ใช้งานภายในสถาบัน

มีขั้นตอนดังนี้

- 6.1 User แจ้งข้อมูลความต้องการ กำหนด IP
- 6.2 IT รับทราบต้องการของ User
- 6.3 IT สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากความต้องการของ User
- 6.4 IT ตรวจสอบเลขหมาย IP ที่ว่าง จากบันทึกการใช้งาน
- 6.5 IT ตรวจสอบสถานะ IP จากระบบที่แสดงอยู่
- 6.6 IT กำหนดเลขหมาย IP
- 6.7 IT บันทึกเลขหมาย IP ระบุการใช้งาน
- 6.8 IT ส่งมอบเลขหมาย IP
- 6.9 User ตั้งค่าเลขหมาย IP ที่ได้รับ
- 6.10 IT ตั้งค่าเลขหมาย IP ที่ได้กำหนดให้ (กรณีที่ User ไม่สามารถทำได้)
- 6.11 IT ตรวจสอบสถานะเลขหมาย IP ที่ได้ขอไปจากระบบ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7. ขอใช้เบอร์ IP PHONE ใน 3CX SMART PHONE

มีขั้นตอนดังนี้

- 7.1 User แจ้งความต้องการ
- 7.2 IT รับทราบ
- 7.3 IT ตรวจสอบเลขหมาย IP PHONE
- 7.4 IT เตรียม QR Code เลขหมาย IP PHONE
- 7.5 IT ประสานข้อมูล User เรื่องการติดตั้ง APP 3CX (มี APP แล้วหรือยัง)
- 7.6 IT แนะนำการติดตั้ง APP 3CX มีคู่มือประกอบ (กรณียังไม่มี APP)
- 7.7 User ติดตั้ง APP เสร็จ (กรณียังไม่มี APP)
- 7.8 IT ส่งมอบ QR Code หมายเลข IP PHONE ทาง E-Mail หรือสแกนได้ที่โต๊ะ IT
- 7.9 User ทดสอบการใช้งาน

8. ขอรหัสสแกนเอกสาร จากเครื่องถ่ายเอกสาร

มีขั้นตอนดังนี้

- 8.1 User แจ้งความต้องการ
- 8.2 IT รับทราบ ความต้องการ
- 8.3 IT ดำเนินการสร้างที่เก็บเอกสารของ User ใน server
- 8.4 IT ดำเนินการตั้งค่าเครื่องถ่ายเอกสาร เชื่อมกับที่เก็บเอกสารของ User ใน Server
- 8.5 IT ทดสอบการสแกนเอกสาร จากเครื่องถ่ายเอกสารเข้า Server
- 8.6 IT นัดหมายเข้าสร้างไดรฟ์ที่เก็บเอกสารใน Server ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ User
- 8.7 IT เข้าสร้างไดรฟ์ที่เก็บเอกสารใน Server ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ User
- 8.8 IT แนะนำการใช้งานให้ User

9. ติดตั้ง ชุดคอมพิวเตอร์

มีขั้นตอนดังนี้

- 9.1 User แจ้งข้อมูลความต้องการ
- 9.2 IT รับทราบ
- 9.3 IT ประสานขอดูจุดติดตั้งชุดคอมพิวเตอร์
- 9.4 IT ดูจุดติดตั้งชุดคอมพิวเตอร์
- 9.5 IT จัดเตรียมชุดคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม
- 9.6 IT ประสาน User ขอเข้าติดตั้ง
- 9.7 IT ติดตั้งชุดคอมพิวเตอร์
- 9.8 IT ทดสอบระบบ
- 9.9 IT แนะนำการใช้งาน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

10. ติดตั้ง โปรแกรม software

มีขั้นตอนดังนี้

- 10.1 User แจ้งข้อมูลความต้องการ
- 10.2 IT รับทราบ
- 10.3 IT ประสานขอตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์
- 10.4 IT เข้าตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์
- 10.5 IT จัดเตรียมโปรแกรมคอมพิวเตอร์รุ่นที่เหมาะสมกับคอมพิวเตอร์
- 10.6 IT ประสาน User ขอเข้าติดตั้งโปรแกรม
- 10.7 IT ติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 10.8 IT ทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 10.9 IT แนะนำการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์

11. แก้ไขปัญหาการใช้งาน คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโปรแกรม

มีขั้นตอนดังนี้

- 11.1 User แจ้งปัญหาการใช้งาน
- 11.2 IT รับทราบปัญหาการใช้งาน
- 11.3 IT สอบถามข้อมูลปัญหาเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนวิธีการแก้ไขปัญหา
- 11.4 IT เตรียมวิธีการแก้ไขปัญหา
- 11.5 IT ดำเนินการแก้ไข ทางโทรศัพท์
- 11.6 IT ดำเนินการแก้ไข ที่จุดติดตั้งอุปกรณ์
- 11.7 IT ทดสอบการใช้งาน
- 11.8 IT แนะนำการใช้งาน

12. งานซื้อวัสดุอุปกรณ์ ซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์

มีขั้นตอนดังนี้

- 12.1 มีความจำเป็นใช้งานวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- 12.2 IT สำรวจคุณสมบัติ และราคาวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จากบริษัทต่างๆ
- 12.3 IT ขอใบเสนอราคา วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จากบริษัทต่างๆ
- 12.4 IT จัดทำข้อมูลคุณลักษณะของอุปกรณ์ประกอบการจัดซื้อ
- 12.5 IT รวบรวมข้อมูล ส่งเข้าระบบการจัดหา
- 12.6 IT ตรวจรับ วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทำรายงานตรวจรับประกอบ
- 12.7 IT นำวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ส่งเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อจัดเก็บ
- 12.8 IT ทำใบเบิกวัสดุ นำส่งเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อนำวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้งาน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

13. แจึงซ่อม-ส่งซ่อม

มีขั้นตอนดังนี้

- 13.1 User แจึงอุปกรณ์ชำรุด
- 13.2 IT รับทราบ
- 13.3 IT ประสานขอเข้าตรวจสอบ
- 13.4 IT เข้าตรวจสอบ
- 13.5 สามารถซ่อมได้ จะติดตั้งส่งคืน User
- 13.6 ไม่สามารถซ่อมได้ จะส่งซ่อม
- 13.7 IT ออกใบแจ้งซ่อม ให้ User เห็น
- 13.8 IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้หัวหน้าโครงการงบประมาณเห็น
- 13.9 IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้ ผอ.เห็น
- 13.10 IT ประสานบริษัทนัดหมายเข้ามารับของออกไปซ่อม
- 13.11 IT ทำเอกสารข้อมูลอุปกรณ์ประกอบใบนำของออกของงานอาคารส่ง รปภ.
- 13.12 IT ส่งมอบอุปกรณ์ให้บริษัทนำไปซ่อม
- 13.13 IT ประสานบริษัท ขอใบเสนอราคาในการซ่อม
- 13.14 บริษัทสรุปงานซ่อม ทำใบเสนอราคาส่ง IT
- 13.15 IT ทำเอกสารจัดซื้อ จัดจ้าง นำส่งพัสดุ
- 13.16 บริษัทดำเนินการซ่อม ตามเอกสารจัดจ้างที่ได้รับ
- 13.17 IT ตรวจรับงานซ่อม จากบริษัท และทำรายงานทดสอบงานซ่อม ประกอบการตรวจรับส่งพัสดุ
- 13.18 IT ประสานส่งคืนอุปกรณ์ กับ User
- 13.19 IT ติดตั้งอุปกรณ์งานซ่อมให้กับ User
- 13.20 IT ทดสอบการทำงานนะจุดติดตั้ง
- 13.21 IT บันทึกงานซ่อมลงระบบ CGI Assets System

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

14. ส่งกู้ข้อมูลฮาร์ดไดรฟ์

มีขั้นตอนดังนี้

- 14.1 User แจ้งอุปกรณ์ชำรุด
- 14.2 IT รับทราบ
- 14.3 IT ประสานขอเข้าตรวจสอบ
- 14.4 IT เข้าตรวจสอบ สามารถซ่อมได้ จะติดตั้งส่งคืน User ไม่สามารถซ่อมได้ จะส่งซ่อม
- 14.5 IT ออกใบแจ้งซ่อม ให้ User เห็น
- 14.6 IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้หัวหน้าโครงการงบประมาณเห็น
- 14.7 IT เสนอใบแจ้งซ่อมให้ ผอ.เห็น
- 14.8 IT ประสานบริษัทกู้ข้อมูล ว่าจะมีงานกู้ข้อมูล และนัดหมายวันส่งจะนำส่งฮาร์ดไดรฟ์
- 14.9 IT จอรถสถาบันฯ ประสานคนขับรถนำส่งบริษัทกู้ข้อมูล
- 14.10 IT ประสานบริษัท ขอใบเสนอราคาในการกู้ข้อมูล
- 14.11 บริษัทสรุปงานซ่อม ทำใบเสนอราคาส่ง IT
(เป็นราคาค่ากู้ข้อมูล กับราคาฮาร์ดไดรฟ์สำหรับใส่ข้อมูลที่กู้กลับ)
- 14.12 IT ทำเอกสารจัดซื้อ จัดจ้าง นำส่งพัสดุ
- 14.13 บริษัทดำเนินการกู้ข้อมูล ตามเอกสารจัดจ้างที่ได้รับ
- 14.14 IT จอรถสถาบันฯ ประสานคนขับรถรับฮาร์ดไดรฟ์ กลับจากบริษัทกู้ข้อมูล
- 14.15 IT ตรวจรับงานกู้ข้อมูล จากบริษัท และทำรายงานสรุปผลการกู้ข้อมูล ประกอบการตรวจรับ
- 14.16 IT ประสานส่งฮาร์ดไดรฟ์ ส่งคืน User
- 14.17 IT ติดตั้งฮาร์ดไดรฟ์ที่กู้ข้อมูลเสร็จแล้ว ให้กับ User
- 14.18 IT แนะนำข้อมูลที่กู้ได้ให้กับ User

15. บำรุงรักษา เครื่องสำรองไฟ (สำหรับสำรองการใช้งาน)

มีขั้นตอนดังนี้

- 15.1 IT ตรวจเช็คสภาพเครื่องสำรองไฟ
- 15.2 IT เสียบปลั๊กวงจรไฟที่มีเครื่องสำรองไฟต่ออยู่ และเปิดสวิตช์วงจรไฟ
- 15.3 IT ตรวจเช็คสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟ หลังเสียบปลั๊ก
- 15.4 IT เปิดระบบเครื่องสำรองไฟเพื่อชาร์จแบตเตอรี่ ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง
- 15.5 IT ตรวจเช็คสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟ หลังเปิดระบบเครื่องสำรองไฟ
- 15.6 ภายหลังการชาร์จ 3 ประมาณ 3 ชั่วโมง ตรวจสอบสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟ
- 15.7 ทดสอบตัดไฟเครื่องสำรองไฟโดยการปิดสวิตช์วงจรไฟของ UPS
- 15.8 IT ตรวจเช็คสถานะการทำงานของเครื่องสำรองไฟจากการปิดสวิตช์วงจรไฟของ UPS
- 15.9 ทดสอบจ่ายไฟหลังการตัดไฟเครื่องสำรองไฟโดยการเปิดสวิตช์วงจรไฟของ UPS
- 15.10 ถ้า UPS ไม่ติด IT ดำเนินการส่งซ่อม
- 15.11 IT ปิดระบบเครื่องสำรองไฟ
- 15.12 IT ปิดสวิตช์วงจรไฟที่เสียบเครื่องสำรองไฟ
- 15.13 IT ถอดปลั๊กวงจรไฟที่เสียบเครื่องสำรองไฟ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

16. ยืมครุภัณฑ์ บริการยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุคสำหรับทำงาน อบรม เรียน ภายในสถาบันฯ
มีขั้นตอนดังนี้

- 16.1 User แจ้งความต้องการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุคใช้งาน หรือเรียน ภายในสถาบันฯ
- 16.2 IT รับทราบ
- 16.3 IT สอบถามข้อมูลการใช้งานเพิ่มเติม
- 16.4 IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุค ที่ว่างอยู่และเหมาะกับการใช้งานของ User
- 16.5 IT ตรวจสอบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุค ทดสอบโปรแกรมพื้นฐาน และทำการตั้งค่าเพิ่มเติมตามความต้องการของ User
- 16.6 IT ทำใบยืมครุภัณฑ์ ระบุข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ให้ยืม ให้ User
- 16.7 User เซ็นใบยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
- 16.8 IT ส่งมอบเครื่อง คอมพิวเตอร์โน้ตบุคให้ User
- 16.9 ครบกำหนดการยืม User นำส่งคืน IT
- 16.10 IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุคที่รับคืน และทำความสะอาด

17. ยืมครุภัณฑ์ บริการยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุคสำหรับทำงาน อบรม ภายนอกสถาบันฯ
มีขั้นตอนดังนี้

- 17.1 User แจ้งความต้องการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุคสำหรับทำงาน อบรม ภายนอกสถาบันฯ
- 17.2 IT รับทราบ
- 17.3 IT สอบถามข้อมูลการใช้งานเพิ่มเติม
- 17.4 IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุค ที่ว่างอยู่และเหมาะกับการใช้งานของ User
- 17.5 อยู่และเหมาะกับการใช้งานของ User
- 17.6 IT ตรวจสอบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุค ทดสอบโปรแกรมพื้นฐาน และทำการตั้งค่าเพิ่มเติมตามความต้องการของ User
- 17.7 IT ทำใบยืมครุภัณฑ์ ระบุข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ให้ยืม ให้ User
- 17.8 IT นำส่งใบยืมให้ User นำเสนอหัวหน้างานเซ็น
- 17.9 User ส่งมอบใบยืมที่หัวหน้างานเซ็นแล้วให้ IT
- 17.10 IT ส่งมอบเครื่อง คอมพิวเตอร์โน้ตบุคให้ User
- 17.11 ครบกำหนดการยืม User นำส่งคืน IT
- 17.12 IT ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุคที่รับคืน และทำความสะอาด

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

18. ฝึกอบรมระบบ VPN เครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network)

มีขั้นตอนดังนี้

- 18.1 ศูนย์การเรียนรู้ประสานโดยวาจาเรื่องการจัดอบรม VPN ตามวันเวลาของโครงการ
- 18.2 ศูนย์การเรียนรู้ทำบันทึกประสานขอเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- 18.3 IT รับทราบบันทึกการมอบหมายงานฝึกอบรม
- 18.4 IT จัดเตรียมข้อมูล วิธีการสำหรับการฝึกอบรม
- 18.5 IT ดำเนินการฝึกอบรม

19. งานจัดทำบทความจุลสารเผยแพร่

มีขั้นตอนดังนี้

- 19.1 สำนักคอม สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ประสานส่งบทความ ภายในระยะเวลา 2 เดือน
- 19.2 IT รับทราบการแจ้ง E-mail
- 19.3 IT จัดเตรียมข้อมูลสำหรับทำบทความ
- 19.4 IT จัดทำบทความ
- 19.5 IT นำส่งบทความ

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

- ผ่าน มาตรฐาน IC3 (International Computer Driving License) เป็นมาตรฐานสากลที่รับรองความรู้และทักษะด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน ครอบคลุมทั้งฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, โปรแกรมประยุกต์ และอินเทอร์เน็ต

8. ระบบติดตามประเมินผล

- แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันฯ ประจำปี

9. เอกสารอ้างอิง

- Digital Literacy Certification (IC3) <https://www.arit.co.th/certificate/ic3>

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1. <https://intranet.cgi.ac.th/intranet/staff/download>

- หน่วยบริการสารสนเทศ

10.1.1. ใบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสโตนัทอุปกรณ์

10.1.2. คำขอยืมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

10.2. <https://www.cgi.ac.th/library/>

10.2.1. Register to download VPN software

11. ภาคผนวก

11.1. กฎหมาย การเก็บข้อมูลการลงทะเบียน

(ประกาศในระบบขอ Down load โปรแกรม VPN)

กฎหมาย PDPA (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562) กำหนดหลักเกณฑ์ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งรวมถึงข้อมูลลงทะเบียน หลักการสำคัญคือต้องเก็บข้อมูลที่จำเป็น และต้องมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลที่ชัดเจน นอกจากนี้ ต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล และขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนเก็บข้อมูล

11.2. กฎหมายการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(ประกาศในการประชุมออนไลน์ผ่านระบบ zoom meeting ให้ผู้เข้าร่วมทราบก่อนการประชุม)

พ.ร.ก.ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563. การบังคับใช้และผลทางกฎหมาย ใช้สำหรับการประชุมที่ต้องการผลตามกฎหมาย หรือกฎหมายกำหนดให้ต้องมีการประชุม เช่น การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น หรือการประชุมของคณะกรรมการต่างๆ ใช้ได้ทั้งการประชุมของภาครัฐ และภาคเอกชน