



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการคลินิกคอมพิวเตอร์

กลุ่มงานเทคโนโลยีและเครือข่าย ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมชลประทาน

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3-4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4-5
5. Work Flow กระบวนการ	5-7
6. มาตรฐานงาน	7
7. ระบบติดตามประเมินผล	7
8. เอกสารอ้างอิง	7
9. แบบฟอร์มที่ใช้	7

ภาคผนวก

- แบบฟอร์ม ขอส่งอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษา

- แบบใบรายงานการปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคโนโลยีและเครือข่าย

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการคลินิกคอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานซ่อมคอมพิวเตอร์ในโครงการคลินิกคอมพิวเตอร์

1.2 เพื่อใช้กำหนดการปฏิบัติงานอย่างมีระบบโดยหน่วยงานที่ส่งเครื่องซ่อมจะได้ทราบขั้นตอนแนวทางการดำเนินงานซ่อมอย่างชัดเจน รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ ให้กับผู้ใช้บริการสามารถนำไปปฏิบัติได้เอง และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการกำหนดหลักปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานของ กลุ่มงานเทคโนโลยีและเครือข่าย ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในโครงการคลินิกคอมพิวเตอร์ให้กับหน่วยงานภายในกรมชลประทาน

3. คำจำกัดความ

Software : หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน

Hardware : หมายถึง ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) ที่สามารถสัมผัสได้ โดยจะประกอบด้วยอุปกรณ์ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่ควบคุมการประมวลผลข้อมูล การรับข้อมูล การแสดงผลข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์

Format : หมายถึง กระบวนการจัดเตรียมพื้นที่ในการเก็บข้อมูลบนแผ่นดิสก์เก็ต หรือ 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 ทำหน้าที่แปลงแรงดันไฟฟ้ากระแสสลับ 220 โวลต์ให้เหลือเพียงแรงดันไฟฟ้ากระแสตรง 3 ชุดคือ 3.3 , 5 และ 12 โวลต์

Battery Bios : หมายถึง ถ่านBiosขนาด 3 Vที่ติดอยู่บน Mainboard เป็นไฟเลี้ยงการเซ็ทค่าในBiosมีเลขรหัสถ่านคือCR2025จะมีอายุการใช้ 3-5 ปี

Mainboard : หมายถึง อุปกรณ์ควบคุม ดูแลและจัดการๆ ทำงานของ อุปกรณ์ชนิดต่างๆ แทบทั้งหมดในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ซีพียู ไปจนถึงหน่วยความจำแชน หน่วยความจำหลัก ฮาร์ดดิสก์ ระบบบัส

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


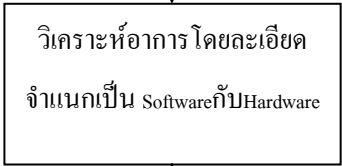
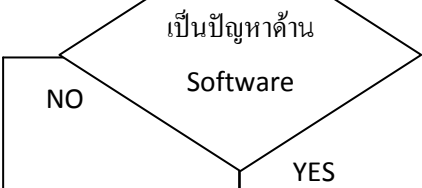
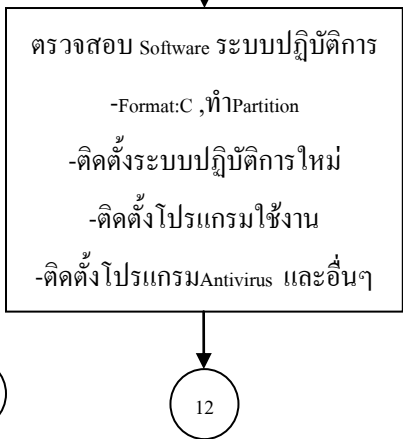
DVD -RW drive : หมายถึง ไดรฟ์สำหรับเขียนและอ่านข้อมูลจากแผ่นซีดี (CD) และแผ่นDVD

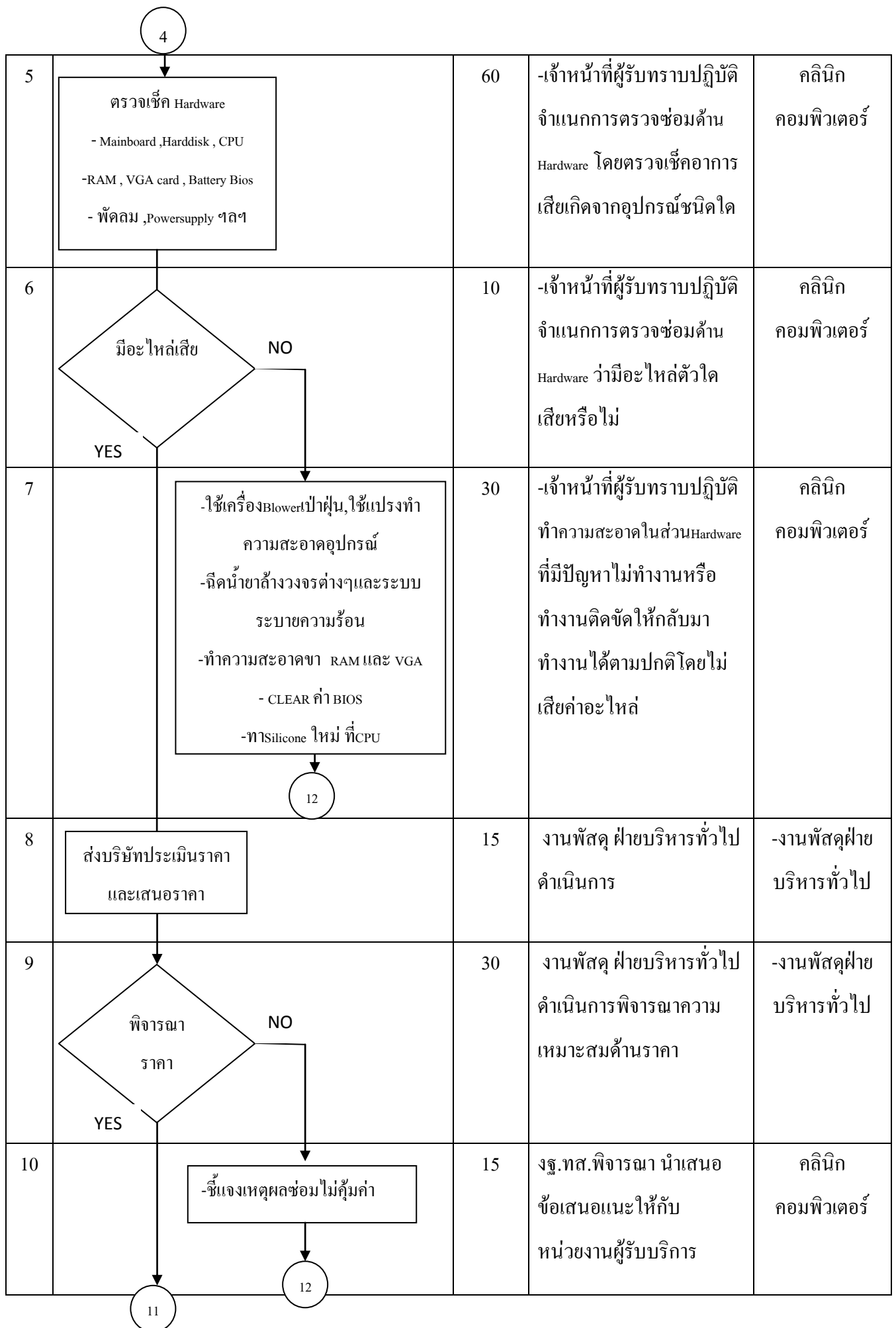
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ควบคุมประสานงาน : ควบคุมระบบงานในคลินิกคอมพิวเตอร์ให้เป็นอย่างถูกต้องต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ผู้ปฏิบัติงาน : ปฏิบัติงานด้านงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้เป็นตามแนวทางให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและต่อเนื่องให้กับหน่วยงานที่ขอรับบริการ

5. Work Flow กระบวนการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะ เวลา (นาที)	รายละเอียดของงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		5	กรอกคำร้องขอตามแบบใบส่งซ่อม/ลงทะเบียนงานถึง งาม.ทส.พิจารณา	หน่วยงาน ผู้รับบริการ
2		10	-เจ้าหน้าที่ผู้รับทราบ ดำเนินการ พิจารณาตาม อาการ โดยจำแนกเป็น แนวทาง	คลินิก คอมพิวเตอร์
3		5	-เจ้าหน้าที่ผู้รับทราบปฏิบัติ จำแนกการตรวจสอบด้าน Software กับ Hardware	คลินิก คอมพิวเตอร์
4		60	-เจ้าหน้าที่ผู้รับทราบปฏิบัติ จำแนกการตรวจสอบด้าน Software โดยตรวจอาการที่ ควรแก้ไขตามปัญหาเพื่อให้ เครื่องสามารถกลับมา ทำงานได้เป็นปกติโดยไม่ ต้องเปลี่ยนอะไหล่ใดๆ	คลินิก คอมพิวเตอร์



11		15	-จ.ทส.พิจารณาส่งซ่อม --เจ้าหน้าที่ผู้รับทราบปฏิบัติ ดำเนินการเปลี่ยนอะไหล่ให้ เครื่องสามารถทำงานได้ปกติ	คลินิก คอมพิวเตอร์
12		5	การตรวจเช็ค, ซ่อมเสร็จสิ้น รอหรือโทรแจ้งผู้รับบริการเพื่อ นำไปใช้งานตามปกติต่อไป	คลินิก คอมพิวเตอร์
13		15	เก็บข้อมูลการตรวจซ่อมและ รายงานต่อผู้บังคับบัญชา	คลินิก คอมพิวเตอร์

6. มาตรฐานงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับในคำร้องขอให้ตรวจซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการรวมระยะเวลาประมาณ 1 วัน โดยคำนึงถึงความสะดวก คู่ค้า ประหยัด และการใช้งานเครื่องหลังซ่อมที่ต่อเนื่องยาวนานต่อไป

7. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามตรวจสอบงานในระยะเวลาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่เริ่มต้นจนสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทั้งหมดพร้อมถ่ายถอดเทคโนโลยีที่ควรทราบแต่หากผู้รับบริการไม่สามารถแก้ไขในเบื้องต้นได้ หรือมีข้อซักถามเพิ่มเติมสามารถใช้บริการ โทร.2259

8. เอกสารอ้างอิง

1. <http://www.ichat.in.th/NAPCOMPUTER/topic-readid25651-page1>
2. <http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/software/software/>
3. http://www.zabzaa.com/hardware/cd_rom.htm

9. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์ม ขอส่งอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษา
- 2.แบบใบรายงานการปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคโนโลยีและเครือข่าย

ภาคผนวก

1.แบบฟอร์ม ขอส่งอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____

ที่ _____ วันที่ _____

เรื่อง ขอส่งอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษา _____

เรียน จฐ.ทส.

กอง/สำนัก _____ ส่วน/กลุ่ม _____ ฝ่าย _____

งาน _____ มีความประสงค์ขอส่ง

รหัสครุภัณฑ์ _____ เครื่องคอมพิวเตอร์

เลขที่ใบจ่าย _____ เครื่องพิมพ์ ซีดี _____ รุ่น _____

ลงวันที่ _____ อื่นๆ _____ (โปรดระบุ)

เพื่อตรวจสอบโดยพบปัญหาดังนี้ _____

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

รายละเอียดเครื่องที่ส่งซ่อม
CPU..... RAM.....MB/GB. HDD..... GB.
Drive..... VGA.....Sound.....LAN.....
CD.....อื่นๆ/ขนาด.....

ลงชื่อ _____ ผู้ส่งซ่อม
(.....)
วันที่ _____ โทร.....

ผลของการตรวจสอบ เลขที่ใบส่งซ่อม...../.....

ปัญหา.....

แก้ไขได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย แก้ไขเองไม่ได้ต้องส่งศูนย์ แก้ไขได้โดยมีค่าใช้จ่าย ไม่สามารถแก้ไขได้

วิธีแก้ไข.....

ต้องเปลี่ยน/จัดหาอุปกรณ์ ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ

ต้องซ่อมแซมอุปกรณ์โดยมีค่าใช้จ่าย (.....)

ประมาณบาท วันที่.....

ได้รับการบริการแล้ว

.....

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

2.แบบใบรายงานการปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคโนโลยีและเครือข่าย

เลขที่ 400392/55

ใบรายงานการปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคโนโลยีและเครือข่าย

วันที่.....

หน่วยงานรับบริการ

อาคารที่ตั้งหน่วยงาน โทรศัพท์

ปัญหาที่ได้รับแจ้ง

.....

.....

ปัญหาที่ตรวจพบ

.....

.....

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง(.....)

การแก้ไขและปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

อื่นๆ(ระบุ).....

.....

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ (ตัวบรรจง).....

เสร็จเรียบร้อยวันที่.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (กาเครื่องหมาย✓ ลงในช่อง)					
การบริการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	จำเป็นต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการ					
3. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
4. มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน					
5. ผลการดำเนินงาน					
ข้อเสนอแนะ.....					
.....					
ลงชื่อผู้รับบริการ.....					
(.....)					
วันที่.....					

