

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)



สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริม
การเรียนรู้ตลอดชีวิต

Suan Sunandha Rajabhat University



สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สสสร.)
Institute of Lifelong Learning Promotion and Creativity

คู่มือปฏิบัติงาน
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดยนายสุพัต เสกทวีลาภ

สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านก
จัดการ การพัฒนา และการดูแลรักษาภายในหน่วยงาน โดยครอบคลุมการดำเนินงานการใช้งานซ่อมบำรุง การ
ปรับปรุงเวอร์ชัน และการจัดการเครื่องแม่ข่ายประจำหน่วยงาน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัด
ความ 4) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ 5) มาตรฐานการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดในคู่มือฉบับนี้
เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ
ผู้ปฏิบัติงานด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศ

นายสุพัต เสกทวีลาภ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	2
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	2
3. คำจำกัดความ.....	2
4. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	
4.1 งานซ่อมคอมพิวเตอร์.....	3
4.2 งานปรับปรุงเวอร์ชันโปรแกรม/ติดตั้งโปรแกรม เครื่องคอมพิวเตอร์.....	5
4.3 งานติดตั้ง/สำรองข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่าย.....	6
5. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	7

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวในการประเมินผลปรับปรุงคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการซ่อมบำรุง การปรับปรุงเวอร์ชันคอมพิวเตอร์อุปกรณ์สำนักงาน และการใช้งานเครื่องแม่ข่ายประจำหน่วยงาน หลักการประเมินคุณภาพการดำเนินงานผล

3. คำจำกัดความ

3.1 เครื่องแม่ข่าย (Server)

เครื่องแม่ข่าย (server) หมายถึง เครื่องหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำงานให้บริการ ในระบบเครือข่าย แก่ลูกข่าย (ซึ่งให้บริการผู้ใช้อีกทีหนึ่ง) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์นี้ควรมีประสิทธิภาพสูง มีความเสถียร สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เป็นจำนวนมาก ภายในเซิร์ฟเวอร์ให้บริการได้ด้วยโปรแกรมบริการ ซึ่งทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการอีกชั้นหนึ่ง

3.2 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

ฮาร์ดแวร์ (hardware) หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นโครงร่างสามารถมองเห็นด้วยตาและสัมผัสได้ (รูปธรรม) เช่น จอภาพ คีย์บอร์ด เครื่องพิมพ์ เมาส์ เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ตามลักษณะการทำงาน ได้ 4 หน่วย คือ หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) หน่วยแสดงผล (Output Unit) หน่วยเก็บข้อมูลสำรอง (Secondary Storage) โดยอุปกรณ์แต่ละหน่วยมีหน้าที่การทำงานแตกต่างกัน

3.3 ซอฟต์แวร์ (Software)

ซอฟต์แวร์ (software) หมายถึงชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน ซอฟต์แวร์จึงหมายถึงลำดับขั้นตอนการทำงานที่เขียนขึ้นด้วยคำสั่งของคอมพิวเตอร์ คำสั่งเหล่านี้เรียงกันเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จากที่ทราบมาแล้วว่าคอมพิวเตอร์ทำงานตามคำสั่ง การทำงานพื้นฐานเป็นเพียงการกระทำกับข้อมูลที่เป็นตัวเลขฐานสอง ซึ่งใช้แทนข้อมูลที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพ หรือแม้แต่เป็นเสียงพูดก็ได้

3.3.1 ซอฟต์แวร์ระบบ

หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อใช้จัดการกับระบบ หน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์ระบบคือดำเนินงานพื้นฐานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่น ระบบปฏิบัติการ Windows OS หรือ ระบบปฏิบัติการ Max OS เป็นต้น

3.3.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์

หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานทางด้านต่าง ๆ ออกจำหน่ายมาก การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึงกว้างขวางและแพร่หลาย เราอาจแบ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์ออกเป็นสองกลุ่มคือ ซอฟต์แวร์สำเร็จและซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นใช้งานเฉพาะ ซอฟต์แวร์สำเร็จในปัจจุบันมีมากมาย ตัวอย่างเช่น Microsoft word Microsoft Excel หรือ Adobe Photoshop เป็นต้น

3.4 สำรองข้อมูล (Backup)

สำรองข้อมูล (Backup) คือ การสำรองข้อมูล เป็นการคัดลอกเพิ่มข้อมูลเพื่อทำสำเนา เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากข้อมูลเกิดการเสียหายหรือสูญหาย โดยสามารถนำข้อมูลที่สำรองไว้มาใช้งานได้ทันที เช่น เพิ่มข้อมูลหนึ่งเก็บไว้

3.5 เจ้าหน้าที่พัสดุ

เจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง เจ้าหน้าที่พัสดุประจำสถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.6 บุคลากร

บุคลากร หมายถึง อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ประจำสถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 งานซ่อมคอมพิวเตอร์

4.1.1 การรับใบแจ้งซ่อม

4.1.1.1 เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ รับใบแจ้งซ่อม (FM-IT-01) จากหน่วยงานทุกหน่วย ภายในศูนย์
ภาษา

4.1.1.2 เจ้าหน้าที่นำแบบฟอร์ม (FM-IT-01) มาพิจารณาประเภทงาน (ด่วน,เร่งด่วน)

4.1.1.3 ตรวจสอบอาการเบื้องต้น

- กรณีซ่อมเองได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการซ่อมให้เลย
- กรณีเกิดความเสียหายมาก ให้ส่งหน่วยงานภายนอกดำเนินการซ่อม (อยู่ในประกัน,หมดประกัน)

4.1.2 การลงมือซ่อมบำรุง

4.1.2.1 ตรวจสอบเช็คที่เกิดความเสียหาย จากสาเหตุใด แล้วจึงลงมือซ่อม

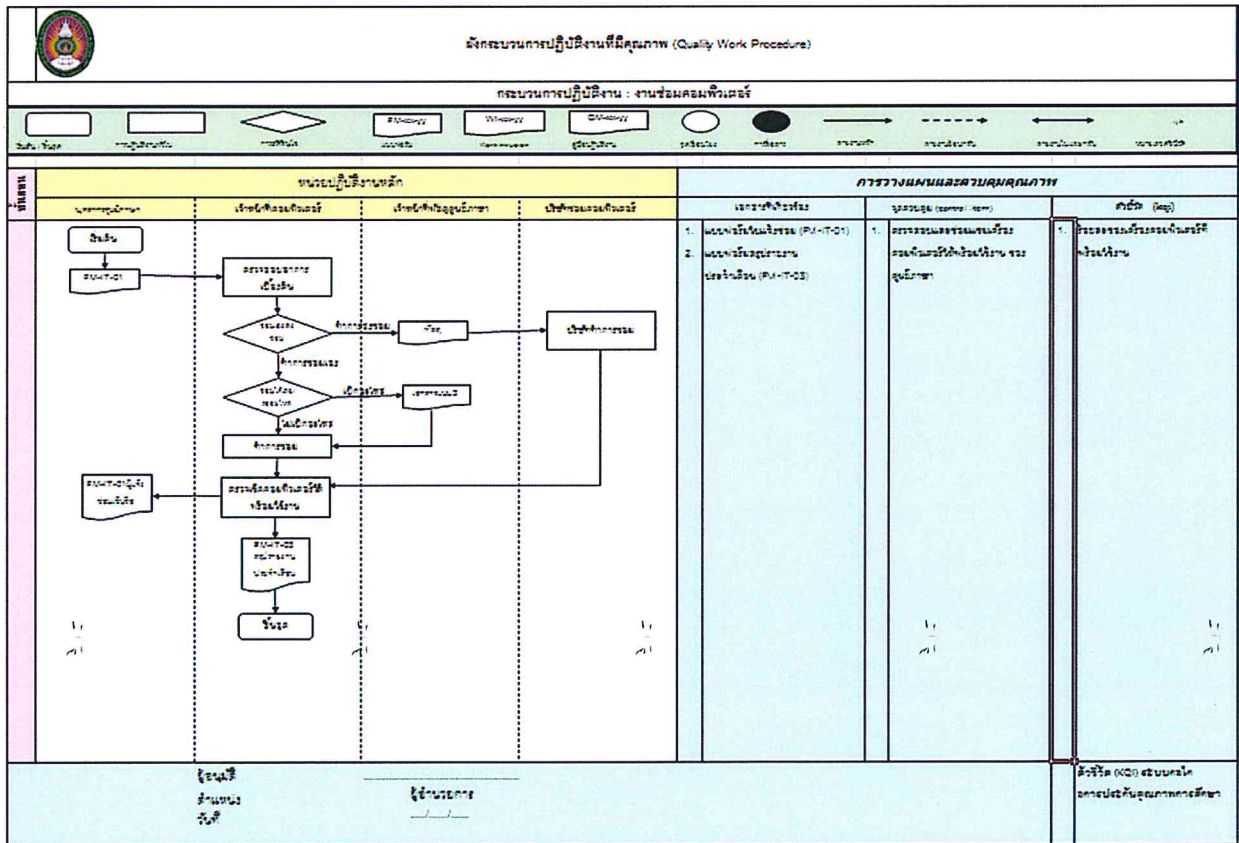
4.1.2.2 กรณีคอมพิวเตอร์เสีย เกิดจากอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ให้สำรวจดูว่า เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในประกันหรือไม่

- กรณีคอมพิวเตอร์มีประกันให้ติดต่อบริษัทฯ เพื่อนำไปส่งซ่อมบำรุง
- กรณีคอมพิวเตอร์หมดประกันเจ้าหน้าที่ทำการตรวจเช็คว่าจะส่งซ่อม/ทำการซ่อมเอง
- หากทำการซ่อมเองให้เจ้าหน้าที่เขียนรายละเอียด (FM-ST-05) อุปกรณ์ที่ชำรุดและแนบอุปกรณ์ที่ชำรุดให้พัสดุส่งซื้อต่อไป

4.1.2.3 กรณีคอมพิวเตอร์เสียอันเกิดจากโปรแกรมใช้ไม่ได้ เจ้าหน้าที่จะลงโปรแกรมให้ใหม่เพื่อให้ใช้งานได้

4.1.3 ส่งใบแจ้งซ่อม FM-IT-01ให้ผู้แจ้งเชินต์ชื่อช่องตรวจเช็คความเรียบร้อย

4.1.4 สรุปรายงานประจำเดือนใน (FM-IT-03)



ภาพที่ 1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานซ่อมคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ

4.2 งานปรับปรุงเวอร์ชันโปรแกรม/ติดตั้งโปรแกรม เครื่องคอมพิวเตอร์

4.2.1 การรับใบแจ้ง

4.2.1.1 เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ รับใบแจ้ง (FM-IT-01)

4.2.1.2 เจ้าหน้าที่นำแบบฟอร์ม (FM-IT-01) มาพิจารณาประเภทงาน (ด่วน,เร่งด่วน)

4.2.1.3 ตรวจสอบเบื้องต้น ความพร้อมหรือความพร้อมของโปรแกรม ในการปรับปรุงเวอร์ชัน

หากไม่พร้อมเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบ

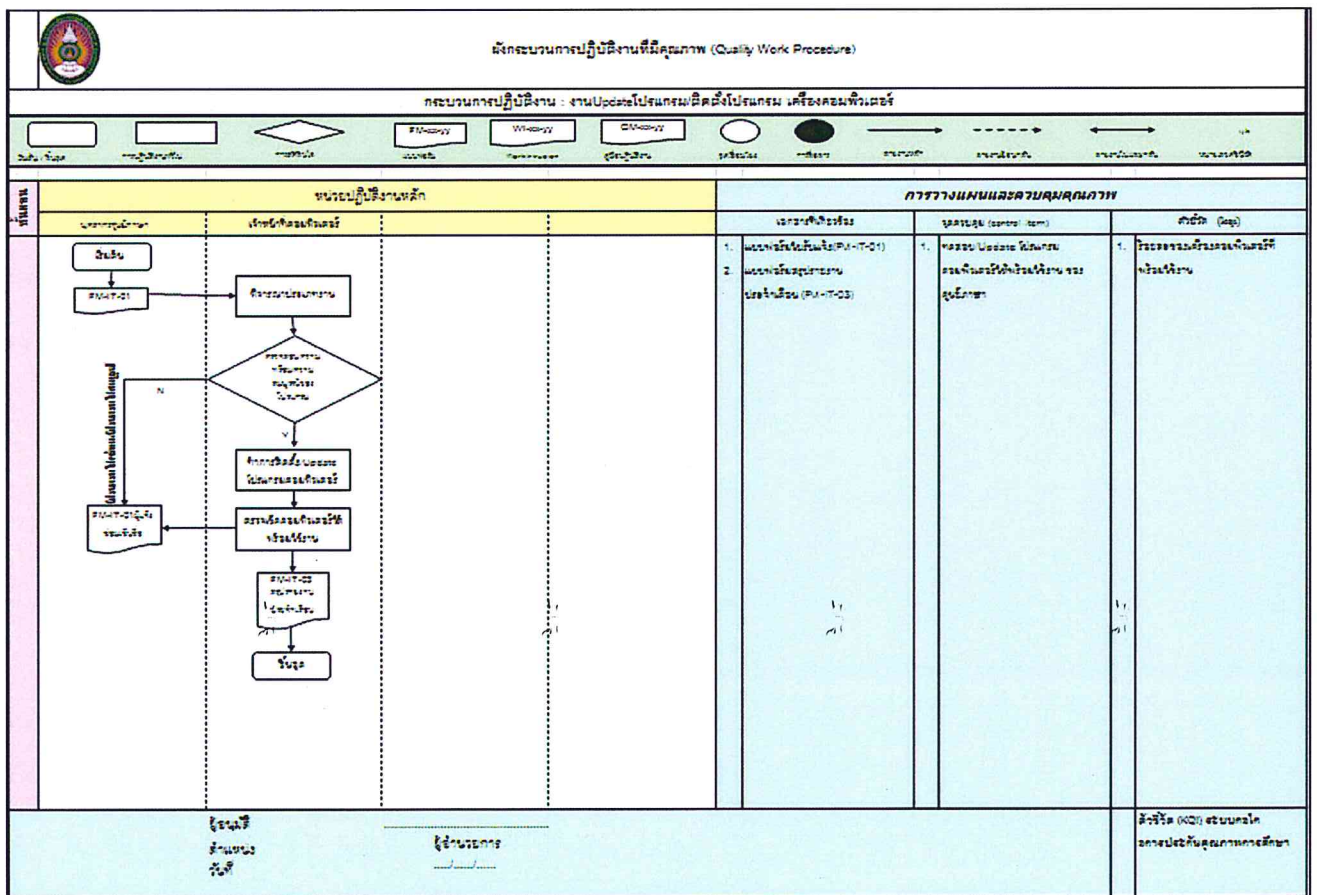
4.2.2 การติดตั้ง/ปรับปรุงเวอร์ชัน โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.2.2.1 ตรวจสอบโปรแกรมเดิม

4.2.2.2 ทำการติดตั้ง/ปรับปรุงเวอร์ชัน โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.2.2.4 ส่งใบแจ้งซ่อม (FM-IT-01)ให้ผู้แจ้งเห็นต้อช่องทางตรวจสอบเช็คความเรียบร้อย

4.2.3 สรุปรายงานประจำเดือนใน (FM-IT-03)



ภาพที่ 2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานUpdateโปรแกรม/ติดตั้งโปรแกรม เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ

4.3 งานติดตั้ง/สำรองข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่าย

4.3.1 งานติดตั้งโปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์

4.3.1.1 ติดตั้งโปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสอบ Exit test ห้อง 3142

4.3.1.2 ติดตั้งโปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์พื้นฐาน และ ตามความต้องการของผู้ใช้

4.3.2 งานสำรองข้อมูลคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่าย

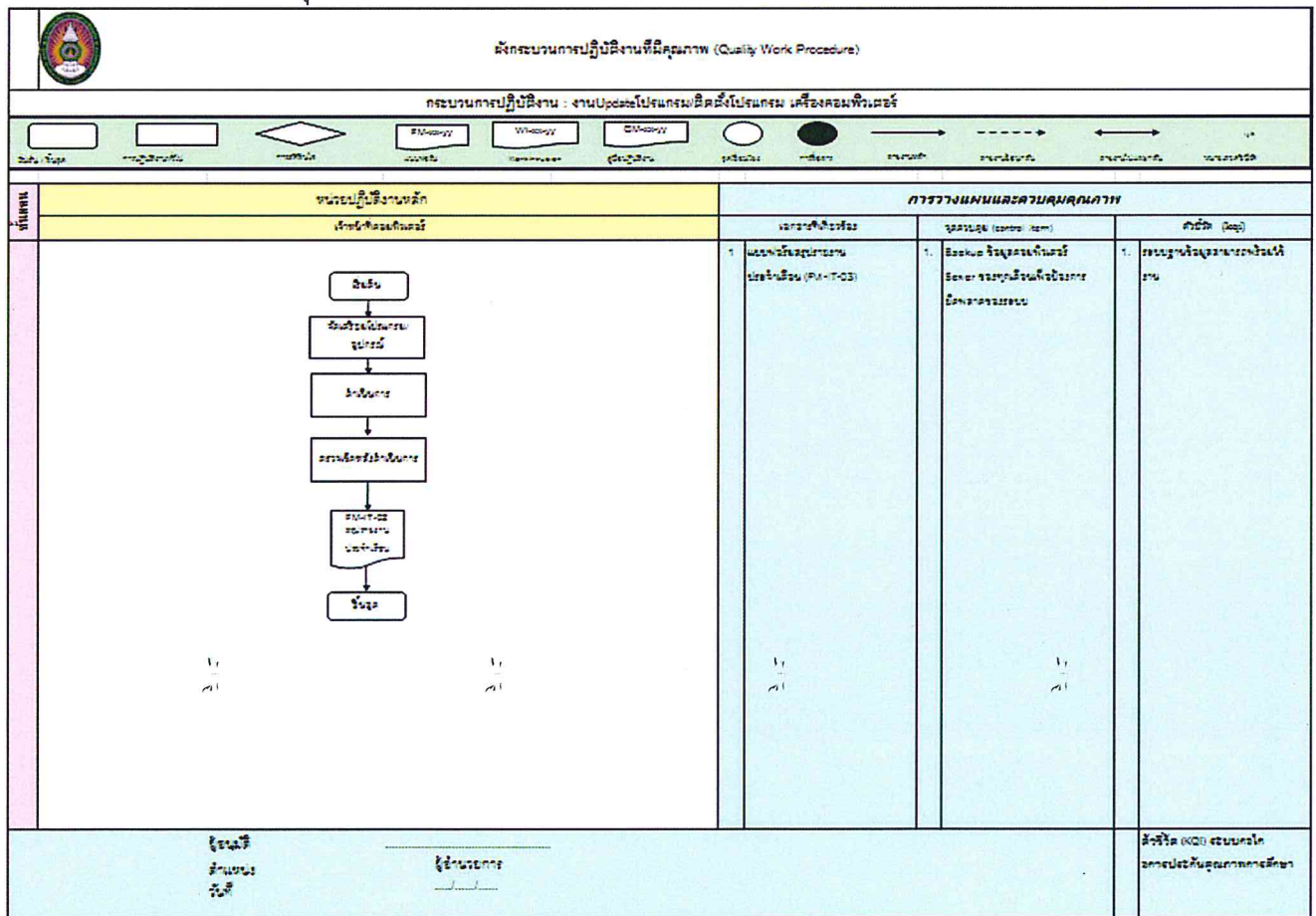
4.3.2.1 สำรองข้อมูล คอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่ายทุก ๆ อาทิตย์แรกของทุกเดือน

4.3.2.2 สรุปรายงานประจำเดือนใน (FM-IT-02)

4.3.3 งานปรับปรุงโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.3.3.1 ตรวจสอบและทดลองใช้งาน โปรแกรมพื้นฐานเวอร์ชันใหม่ๆ

4.3.3.2 สรุปรายงานประจำเดือนใน (FM-IT-02)



ภาพที่ 3 ผังกระบวนการปฏิบัติงานติดตั้ง/สำรองข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่ายที่มีคุณภาพ

5. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

5.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	5

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

Suan Sunandha Rajabhat University