



วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คู่มือปฏิบัติจัดงาน

การแข่งขันปัญหาด้านคอมพิวเตอร์



วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การใช้งานคอมพิวเตอร์อาจพบปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาให้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การแจ้งปัญหาถูกต้องและชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน ดังนั้น คู่มือการแจ้งปัญหาผู้ใช้งานด้านคอมพิวเตอร์นี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้คำแนะนำและแนวทางในการแจ้งปัญหาอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยเราได้รวบรวมขั้นตอนการแจ้งปัญหาอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ


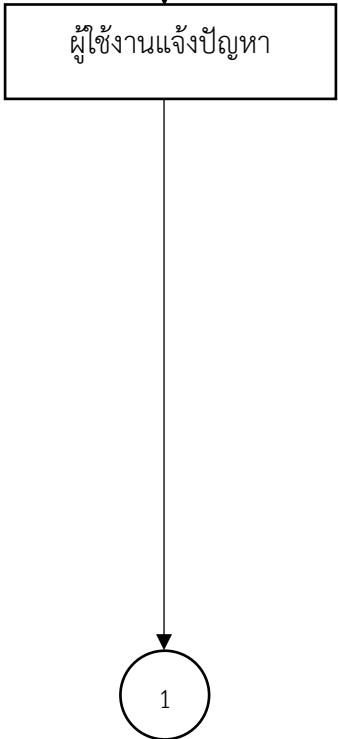
ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้

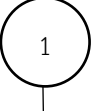
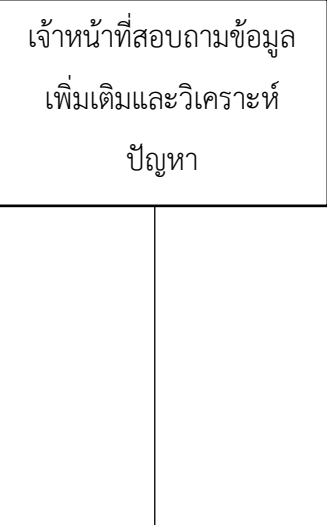
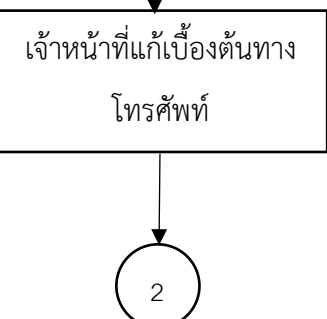
งานวิชาการและวิจัย
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

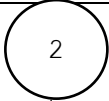
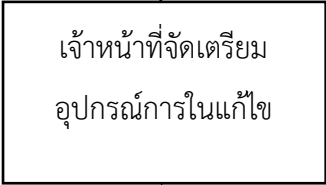
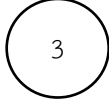
สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	๗
แผนผังการปฏิบัติงาน.....	1
Flowchart ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	8
ภาคผนวก ก กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	10
ภาคผนวก ข อื่น ๆ (แบบฟอร์ม, คำสั่ง, รูปภาพประกอบ ฯลฯ).....	12

แผนผังการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาด้านคอมพิวเตอร์


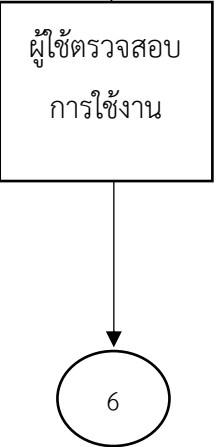
ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
1.		-	-	-	-	-
2.		<p>ขั้นตอนที่ 1 ผู้ใช้งานพบปัญหา ปัญหาที่ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์พบเจอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - คอมพิวเตอร์ไม่สามารถเปิดใช้งานได้ อาจเกิดจากการเสียบหรือติดขัดด้านของฮาร์ดแวร์ - โปรแกรมทำงานไม่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานด้านโปรแกรมที่ต้องการใช้ได้ - การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีปัญหาไม่สามารถเข้าสู่ระบบและใช้งานได้ - ภาพหน้าจอคอมพิวเตอร์ไม่ขึ้นภาพที่ตัวโปรเจคเตอร์ 	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที	-	-	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา 20

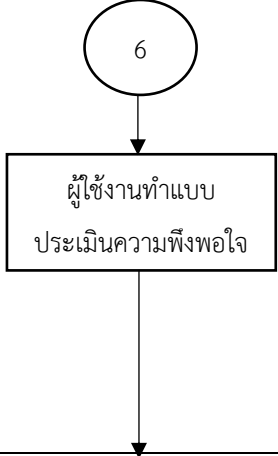

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
		<ul style="list-style-type: none"> - ระบบเครื่องเสียงไม่สามารถใช้การได้ 				
3.		<p>ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและวิเคราะห์ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - คอมพิวเตอร์มีลักษณะอาการเป็นอย่างไรบ้าง ก่อนหน้านั้นมีข้อความหรือการแจ้งเตือนข้อความผิดพลาดปรากฏขึ้นบนหน้าจอบ้างหรือไม่ - คอมพิวเตอร์มีอาการจอต่า ภาพไม่ขึ้นหน้าจอมีเสียงดังแจ้งเตือนอะไรหรือไม่ 	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที	-	3 – 5 นาที	
4.		<p>ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาเบื้องต้นทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอจากการสอบถามข้อมูลของปัญหาจากผู้ใช้งานและแนะนำ 	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที	-	5 – 10 นาที	

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
		<p>การแก้ไขให้ตรงกับปัญหา ดังกล่าวที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นทาง โทรศัพท์แล้วยังไม่สำเร็จ จะต้อง ดำเนินการแก้ไขที่ทางหน้างาน ของผู้ใช้งาน 				
5.		<p>ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่จัดเตรียม อุปกรณ์ในการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ โปรแกรมและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ นำไปใช้ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาเข้ามา - ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ฝ่าย IT ตรวจสอบการ ใช้งานและส่งมอบให้กับทาง ผู้ใช้งานต่อไปพร้อมให้ผู้ใช้งานทำ แบบประเมินความพึงพอใจ 	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที	-	5 – 20 นาที *ขึ้นอยู่กับลักษณะ ของปัญหาที่เกิดขึ้น	
						

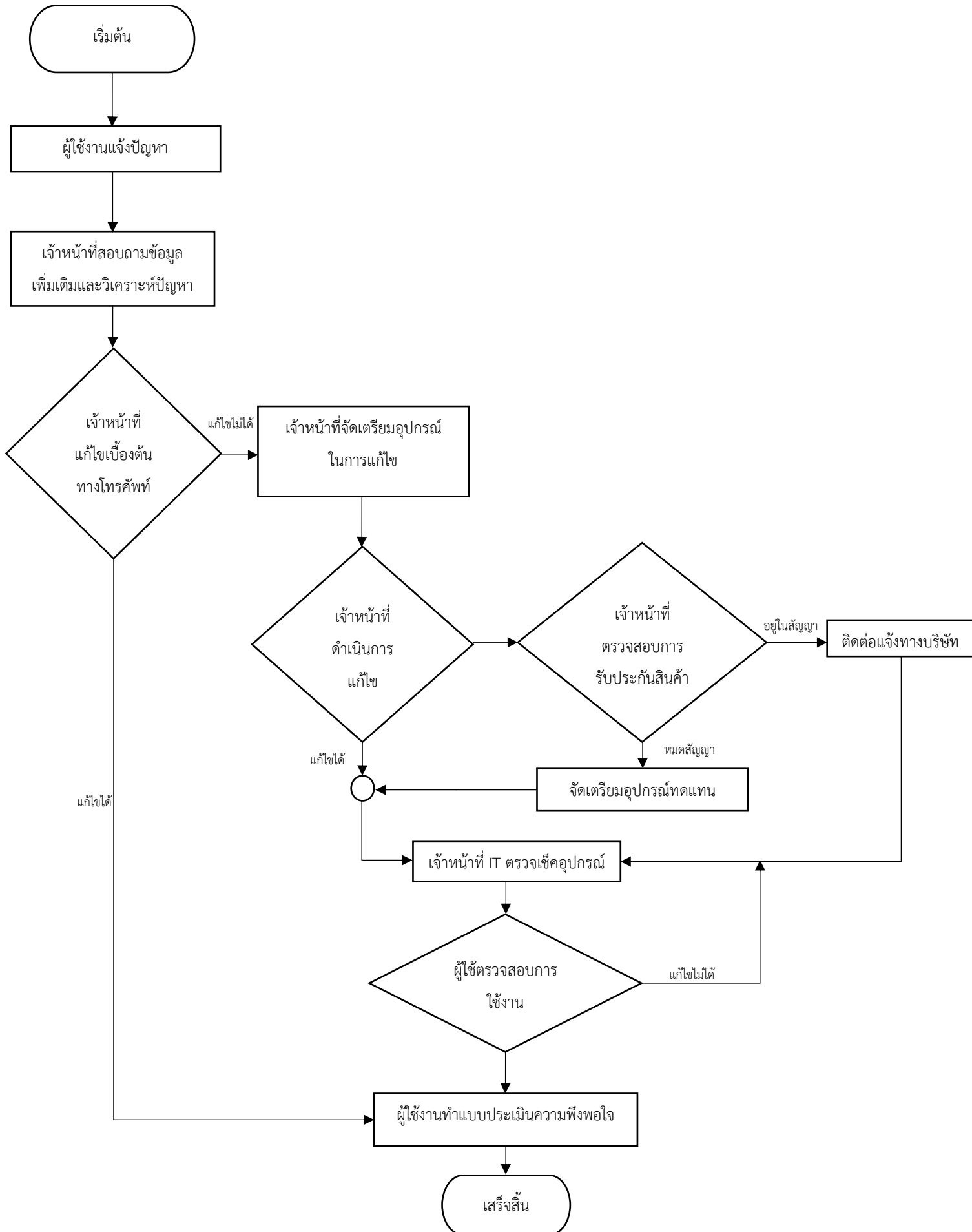
ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
		<ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาที่พบเจอไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากด้านฮาร์ดแวร์ของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ดำเนินส่งคอมพิวเตอร์ส่งซ่อมกับทางบริษัทต่อไป 				
6.		<p>ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบประกันสินค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบระยะเวลาประกันสินค้าของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ถ้ายังอยู่ในระยะประกัน ดำเนินการส่งซ่อมกับทางบริษัทคู่สัญญาต่อไปในการดำเนินการแก้ไข - หากสินค้าไม่อยู่ในระยะประกันสินค้า ให้ดำเนินการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่มีอยู่เข้ามาทดแทน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ตามปกติ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที - เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ 	-	10 – 20 นาที *ขึ้นอยู่กับ การตรวจสอบกับ ทางเจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัสดุ	ระเบียบข้อบังคับ การจัดซื้อจัด จ้างฝ่ายพัสดุ

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
7.		<p>ขั้นตอนที่ 6 จัดเตรียมอุปกรณ์ทดแทน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดเตรียมอุปกรณ์ทดแทนเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการทำงานต่อไปได้ 	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที	-	30 – 60 นาที *ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการเตรียมอุปกรณ์และติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้งาน	
8.		<p>ขั้นตอนที่ 7 ติดต่อแจ้งทางบริษัท</p> <ul style="list-style-type: none"> - คอมพิวเตอร์อยู่ในระยะประกันมีปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ นำส่งทางบริษัทให้ดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนอะไหล่เพื่อให้คอมพิวเตอร์นั้นกลับมาใช้งานได้ปกติ - หลังจากทางบริษัทดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น ส่งมอบให้ทางเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT ตรวจสอบก่อนนำไปส่งให้กับทางผู้ใช้งานต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที - บริษัทรับดำเนินการต่อ 	-	20 – 30 วัน *ขึ้นอยู่กับอาการและปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทางบริษัทได้รับแจ้ง เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป	

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
9.		<p>ขั้นตอนที่ 8 เจ้าหน้าที่ฝ่าย IT ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากดำเนินการแก้ไขสำเร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่าย IT ตรวจสอบเช็คความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้ ก่อนส่งมอบให้กับผู้ใช้งานต่อไป - 	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที	-	5 – 10 นาที	
10.		<p>ขั้นตอนที่ 9 ผู้ใช้ตรวจสอบการใช้งาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ตรวจสอบการใช้งานเบื้องต้นของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากปัญหาที่ผู้ใช้พบเจอว่าเรียบร้อยดีหรือไม่ หากยังพบปัญหาดังกล่าวอยู่ ทางผู้ใช้งานต้องดำเนินการติดต่อทางเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT เข้าตรวจสอบอีกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ให้บริการ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที 	-	5 – 10 นาที	

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
11.		<p>ขั้นตอนที่ 10 ผู้ใช้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้งานตรวจสอบอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว ไม่พบปัญหาจากการใช้งาน ให้ผู้ใช้งานทำแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น 	- ผู้ให้บริการ	แบบประเมินความพึงพอใจฝ่าย IT	5 นาที	
12.		เสร็จสิ้นกระบวนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์	-	-	-	-

Flowchart ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พรบ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มาตรา 20 ประเด็นที่แก้ไข ในกรณีที่มีคำสั่งระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้น ออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้ เพิ่มเติม “ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดอาญาตามกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา หรือ กฎหมายอื่นซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน..” ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกฤษฎีกาก่อนแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้น ออกจากระบบคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ พนักงาน เจ้าหน้าที่ จะทำการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเอง หรือจะสั่ง ให้ผู้ให้บริการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรีประกาศกำหนด หลักเกณฑ์ ระยะเวลา และวิธีการปฏิบัติ

ภาคผนวก ข

อื่น ๆ

(เช่น แบบฟอร์ม, คำสั่ง, รูปภาพประกอบ ฯลฯ)

แบบฟอร์มส่งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

ฝ่าย/กลุ่มงาน/ศูนย์.....เวลาแจ้งเรื่อง.....

มีความประสงค์จะขอส่งซ่อมคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คอมพิวเตอร์ หมายเลขครุภัณฑ์.....อาการ.....

เครื่องคอมพิวเตอร์ จอคอมพิวเตอร์

อุปกรณ์ต่อพ่วง (ระบุ).....อาการ.....

ลงชื่อ.....

ผู้แจ้งเรื่อง

ผู้รับเรื่อง.....วันที่/เวลารับเรื่อง.....

รายละเอียดหลังตรวจเช็ค (สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายคอมพิวเตอร์)

สามารถแก้ไข/ซ่อมแซมได้

ไม่สามารถซ่อมแซมได้เนื่องจาก

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

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

เรียน เจ้าหน้าที่พัสดุ

เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ไม่สามารถซ่อมแซมคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง ดังกล่าวได้ จึงขอจัดส่งอุปกรณ์ให้
งานพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างซ่อมแซม โดยช่างผู้เชี่ยวชาญภายนอก ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

แบบประเมินความพึงพอใจ

