

# คู่มือ

งานบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและประชาสัมพันธ์

ประกอบด้วย

การแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที  
การยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

# คู่มือ

การแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที



งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**การแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที**  
**ของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐**

**บทนำ**

คู่มือกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน แสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ได้

**๑. วัตถุประสงค์**

๑.๑ เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ไอที ของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

**๒. ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ตั้งแต่ขั้นตอนการได้รับงานแจ้งซ่อม ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในใบแจ้งซ่อมและการพิจารณาปัญหาเบื้องต้นเพื่อตัดสินใจซ่อม จนถึงรับทราบผลการประเมินเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

### ๓. คำจำกัดความ

**คอมพิวเตอร์** หมายถึง เครื่องคำนวณ อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผลและเปรียบเทียบค่าตามชุดคำสั่งด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้คำจำกัดความของคอมพิวเตอร์ไว้ค่อนข้างกะทัดรัดว่า เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เสมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์ หรืออาจกล่าวได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยในการคำนวณและการประมวลผลข้อมูล จากคุณสมบัตินี้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งไม่ใช่เครื่องคิดเลข เครื่องคอมพิวเตอร์จึงประกอบด้วยคุณสมบัติ 3 ประการคือ

**๓.๑. ความเร็ว (Speed)** เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ด้วยความเร็วสูงมาก ซึ่งหน่วยความเร็วของการทำงานของคอมพิวเตอร์วัดเป็น

- มิลลิเซกัน (Millisecond) ซึ่งเปรียบเทียบความเร็วเท่ากับ ๑/๑๐๐๐ วินาที หรือ ของวินาที
- ไมโครเซกัน (Microsecond) ซึ่งเทียบความเร็วเท่ากับ ๑/๑,๐๐๐,๐๐๐ วินาที หรือของวินาที
- นาโนเซกัน (Nanosecond) ซึ่งเปรียบเทียบความเร็วเท่ากับ ๑/๑,๐๐๐,๐๐๐,๐๐๐ วินาที หรือของวินาที

ความเร็วที่ต่างกันนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละยุค ซึ่งได้มีการพัฒนาให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูล ได้เร็วในเวลาไม่เกิน ๑ วินาที จะทำให้คอมพิวเตอร์มีบทบาทในการนำมาเป็นเครื่องมือใช้งานอย่างดียิ่ง

**๓.๒ หน่วยความจำ (Memory)** เครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบไปด้วยความจำ ซึ่งสามารถใช้บันทึกและเก็บข้อมูลได้คราวละมากๆ และสามารถเก็บคำสั่ง (Instructions) ต่อๆกันได้ที่เราเรียกว่าโปรแกรม แลนำมาประมวลในคราวเดียวกัน ซึ่งเป็นปัจจัยทำให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานกับข้อมูลได้ครั้งละมากๆ เช่น การสำรวจสำมะโนประชากร หรือรายงานผลการเลือกตั้งซึ่งทำให้มีการประมวลได้รวดเร็วและถูกต้อง จากความจำที่สามารถบันทึกโปรแกรมและข้อมูลไว้ในเครื่องได้ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณสมบัติพิเศษ คือสามารถทำงานได้อย่างอัตโนมัติ ในกรณีที่มีงานที่ต้องทำซ้ำๆหรือบ่อยครั้งถ้าใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงานเหล่านั้นก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงซึ่งจะได้ทั้งความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและประหยัดเนื่องจากการเขียนคำสั่งเพียงครั้งเดียวสามารถทำงานซ้ำๆได้คราวละจำนวนมากๆ

**๓.๓ ความสามารถในการเปรียบเทียบ (Logical)** ในเครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบไปด้วยหน่วยคำนวณและตรรกะซึ่งนอกจากจะสามารถในการคำนวณแล้วยังสามารถใช้ในการเปรียบเทียบซึ่งความสามารถนี้เองที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่างกับเครื่องคิดเลข และคุณสมบัตินี้ที่ให้นักคอมพิวเตอร์สร้างโปรแกรมอัตโนมัติขึ้นใช้อย่างกว้างขวาง เช่นการจัดเรียงข้อมูลจำเป็นต้องใช้วิธีการเปรียบเทียบ การทำงานซ้ำๆตามเงื่อนไขที่กำหนด หรือการใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการต่างๆที่เกิดขึ้นมากมายในปัจจุบัน และการใช้แรงงานจากคอมพิวเตอร์แทนแรงงานจากมนุษย์ทำให้รวดเร็วถูกต้อง สะดวกและแม่นยำ เป็นการผ่อนแรงมนุษย์ได้เป็นอย่างมาก

**ไอที** หมายถึง การนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมารวมกัน รวมเป็น เทคโนโลยีสารสนเทศ "Information Technology" ย่อมาจาก IT ซึ่งแปลความหมายของเทคโนโลยีคือการสร้างมูลค่าให้กับสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้กว้างขวางและเทคโนโลยีด้านต่างๆในปัจจุบันก็มีการนำไอทีมาใช้ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีแบบรวบรวม จัดเก็บ ส่งต่อ ใช้งาน และสื่อสารซึ่งข้อมูลของไอทีที่มีการนำมาใช้นั้นได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และ

อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีซอฟต์แวร์เกี่ยวกับกับตัวข้อมูลต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลจำพวก โทรศัพท์ โทรศัพท โทรสาร วิทยุ และหนังสือพิมพ์ และอาจจะเป็นอย่างอื่น ๆ อีกที่มีทั่วไปภายในชีวิตประจำวัน

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. กลุ่มบริหาร มีหน้าที่ กำกับดูแล ติดตาม การทำงานของเจ้าหน้าที่

๔.๒. เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ ซ่อมแซม ปรับปรุง ส่งซ่อม คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ตาม Flowchart การแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

๕.๑ ผู้ใช้ กรอกแบบฟอร์มการแจ้งซ่อม โดยดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ หรือขอเอกสารได้ที่กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

๕.๒ กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ลงชื่อ ผู้แจ้งซ่อมและวันที่แจ้งซ่อม และส่งให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงานตรวจสอบความถูกต้อง

๕.๓ ตรวจสอบอาการเสียของครุภัณฑ์ว่าสามารถซ่อมเองได้หรือต้องส่งซ่อมโดยเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

๕.๔ ซ่อมเองโดยเจ้าหน้าที่ เมื่อตรวจสอบอาการเสียแล้วพบว่าสามารถที่จะซ่อมเองได้ก็จะดำเนินการซ่อมโดยเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบ

๕.๕ ส่งศูนย์กรณีมีประกัน เมื่อตรวจสอบอาการเสียแล้วพบว่าไม่สามารถที่จะซ่อมเองได้ เจ้าหน้าที่ก็จะตรวจสอบระยะเวลาการรับประกัน ถ้ายังมีประกันอยู่ก็ ดำเนินการส่งเครม

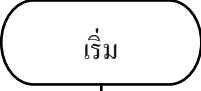
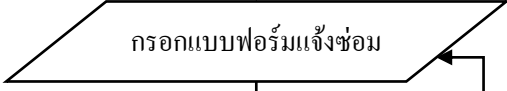


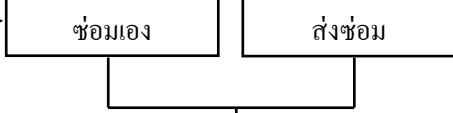
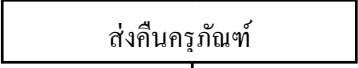

๕.๖ ติดต่อร้านกรณีไม่มีประกัน เมื่อตรวจสอบอาการเสียแล้วพบว่าไม่สามารถที่จะซ่อมเองได้ เจ้าหน้าที่ก็จะตรวจสอบระยะเวลาการรับประกัน ถ้าหมดระยะเวลาการรับประกันแล้ว ก็ ดำเนินการส่งซ่อมร้านเอกชน

๕.๗ ติดตั้งครุภัณฑ์ เมื่อดำเนินการซ่อมเรียบร้อยแล้วก็จะทำการติดตั้งครุภัณฑ์กลับให้กับผู้ใช้งานในสภาพปกติตามเดิม และมีการส่งมอบให้กับผู้ใช้งาน

๕.๘ เซ็นรับ มีการเซ็นรับในเอกสารการแจ้งซ่อม เพื่อบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

๖. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

Flowchart การแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

ผู้รับผิดชอบ	ผังงาน Flowchart	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ
				
ผู้ใช้		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์</li> <li>2.หรือจากกลุ่มบริหาร</li> </ol>		5 นาที
กลุ่มบริหาร		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ตรวจสอบการกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ผู้ใช้กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน</li> </ol>	5 นาที
เจ้าหน้าที่		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ตรวจสอบอาการเสียของครุภัณฑ์ว่าสามารถซ่อมเองได้หรือต้องส่งซ่อม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.การประเมินอาการเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นขั้นพื้นฐาน</li> </ol>	30 นาที
เจ้าหน้าที่		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ซ่อมเองโดยเจ้าหน้าที่</li> <li>2.ส่งศูนย์กรณีมีประกัน</li> <li>3.ติดต่อร้านกรณีไม่มีประกัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.การส่งแครมและส่งซ่อมไม่สามารถระบุวันเวลาที่แน่ชัดได้/ต้องใช้การติดตาม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ไม่แน่นอน</li> <li>2.ไม่แน่นอน</li> <li>3.ไม่แน่นอน</li> </ol>
เจ้าหน้าที่		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ติดตั้งครุภัณฑ์</li> <li>2.เซ็นรับ</li> </ol>		30 นาที
				
รวมระยะเวลาดำเนินการภายใน รวมระยะเวลาดำเนินการภายนอก			70 นาที กำหนดไม่ได้	

## ๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๗.๑ ใบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

### ใบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

ข้าพเจ้า: นาย/นาง/น.ส. .... ตำแหน่ง .....

กลุ่มงาน : ..... โทร..... อีเมล.....

มีความประสงค์ขอแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์  ที่เสีย  ที่ชำรุด  ติดตั้ง  อื่นๆ .....

ข้อมูลทั่วไปของครุภัณฑ์ที่แจ้งซ่อม ยี่ห้อ..... รุ่น.....

ลำดับ	รายการที่ซ่อม/ชำรุด	หมายเลขครุภัณฑ์	ลักษณะอาการที่เสีย/ชำรุด
1.	<input type="radio"/> เครื่องคอมพิวเตอร์		
2.	<input type="radio"/> เครื่องพริ้นเตอร์		
3.	<input type="radio"/> ระบบเครือข่าย		
4.	<input type="radio"/> เกี่ยวกับโปรแกรม		
5.	<input type="radio"/> ฐานข้อมูล		
6.	<input type="radio"/> อื่นๆ		
7.	<input type="radio"/> อื่นๆ		

หมายเหตุ

#### ๑ ข้อควรระวังในการแจ้งซ่อมการซ่อม

1. กรุณาสำรองข้อมูลก่อนส่งมอบเครื่อง เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย
2. ติดตั้งเฉพาะโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์เท่านั้น

ลงชื่อ ..... ผู้แจ้งซ่อม  
วันที่.....

#### ๒ สำหรับเจ้าหน้าที่

การดำเนินการ (ระบุ).....

- เสร็จเรียบร้อย เมื่อวันที่..... เวลา.....
- ไม่สามารถซ่อมได้ เนื่องจาก.....
- อื่นๆ(ระบุ).....

ลงชื่อ.....

(นายราชศาสน์ อินสิงห์)

#### ๓ สำหรับผู้แจ้ง

รับทราบการดำเนินการ แล้ว

- ตรวจสอบและรับเครื่องคืน เมื่อวันที่..... เวลา.....
- อื่นๆ(ระบุ).....

ลงชื่อ..... ผู้แจ้งซ่อม/รับเครื่องคืน

(.....)

แบบสอบถามการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ไอที  
กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ลำดับที่	คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
<b>ความทั่วไป</b>				
๑	มีการตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้ใช้ว่ากรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน	/		
๒	มีการตรวจสอบอาการเสียของครุภัณฑ์ว่าสามารถซ่อมเองได้หรือต้องส่งซ่อม	/		
๓	มีการเร่งรัดติดตามการส่งแควมและส่งซ่อมที่ไม่สามารถระบุวันเวลาที่แน่ชัดได้	/		
๔	มีการเซ็นรับทราบในใบแจ้งซ่อมของผู้ใช้งาน	/		
๕	มีการเซ็นรับทราบในการรับคืนของผู้ใช้งาน	/		



# คู่มือ

การยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที



งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**การยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที**  
**ของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐**

**บทนำ**

คู่มือกระบวนการให้บริการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการให้บริการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน แสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้ เป็นมืออาชีพ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ให้ เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ได้

**๑. วัตถุประสงค์**

๑.๑ เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอ ทีของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหาการ ยืม-คืน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ไอที ของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

**๒. ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมกระบวนการให้บริการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ ตั้งแต่ขั้นตอนการยืม-คืน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในใบยืม-คืนและ การ พิจารณาปัญหาเบื้องต้นเพื่อตัดสินใจซ่อมกรณียืมแล้วเกิดชำรุด จนถึงรับทราบผลการประเมินเพื่อเป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

### ๓. คำจำกัดความ

**คอมพิวเตอร์** หมายถึง เครื่องคำนวณ อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผลและเปรียบเทียบค่าตามชุดคำสั่งด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้คำจำกัดความของคอมพิวเตอร์ไว้ค่อนข้างกะทัดรัดว่า เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เสมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์ หรืออาจกล่าวได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยในการคำนวณและการประมวลผลข้อมูล จากคุณสมบัตินี้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งไม่ใช่เครื่องคิดเลข เครื่องคอมพิวเตอร์จึงประกอบด้วยคุณสมบัติ 3 ประการคือ

**๓.๑. ความเร็ว (Speed)** เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ด้วยความเร็วสูงมาก ซึ่งหน่วยความเร็วของการทำงานของคอมพิวเตอร์วัดเป็น

- มิลลิเซกัน (Millisecond) ซึ่งเปรียบเทียบความเร็วเท่ากับ ๑/๑๐๐๐ วินาที หรือ ของวินาที
- ไมโครเซกัน (Microsecond) ซึ่งเทียบความเร็วเท่ากับ ๑/๑,๐๐๐,๐๐๐ วินาที หรือของวินาที
- นาโนเซกัน (Nanosecond) ซึ่งเปรียบเทียบความเร็วเท่ากับ ๑/๑,๐๐๐,๐๐๐,๐๐๐ วินาที หรือของวินาที

ความเร็วที่ต่างกันนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละยุค ซึ่งได้มีการพัฒนาให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูล ได้เร็วในเวลาไม่เกิน ๑ วินาที จะทำให้คอมพิวเตอร์มีบทบาทในการนำมาเป็นเครื่องมือใช้งานอย่างดียิ่ง

**๓.๒ หน่วยความจำ (Memory)** เครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบไปด้วยความจำ ซึ่งสามารถใช้บันทึกและเก็บข้อมูลได้คราวละมากๆ และสามารถเก็บคำสั่ง (Instructions) ต่อๆกันได้ที่เราเรียกว่าโปรแกรม แลนำมาประมวลในคราวเดียวกัน ซึ่งเป็นปัจจัยทำให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานกับข้อมูลได้ครั้งละมากๆ เช่น การสำรวจสำมะโนประชากร หรือรายงานผลการเลือกตั้งซึ่งทำให้มีการประมวลได้รวดเร็วและถูกต้อง จากการทำงานที่หน่วยความจำสามารถบันทึกโปรแกรมและข้อมูลไว้ในเครื่องได้ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณสมบัติพิเศษ คือสามารถทำงานได้อย่างอัตโนมัติ ในกรณีที่มีงานที่ต้องทำซ้ำๆหรือบ่อยครั้งถ้าใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงานเหล่านั้นก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงซึ่งจะได้ทั้งความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและประหยัดเนื่องจากการเขียนคำสั่งเพียงครั้งเดียวสามารถทำงานซ้ำๆได้คราวละจำนวนมากๆ

**๓.๓ ความสามารถในการเปรียบเทียบ (Logical)** ในเครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบไปด้วยหน่วยคำนวณและตรรกะซึ่งนอกจากจะสามารถในการคำนวณแล้วยังสามารถใช้ในการเปรียบเทียบซึ่งความสามารถนี้เองที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่างกับเครื่องคิดเลข และคุณสมบัตินี้ที่ให้นักคอมพิวเตอร์สร้างโปรแกรมอัตโนมัติขึ้นใช้อย่างกว้างขวาง เช่นการจัดเรียงข้อมูลจำเป็นต้องใช้วิธีการเปรียบเทียบ การทำงานซ้ำๆตามเงื่อนไขที่กำหนด หรือการใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการต่างๆที่เกิดขึ้นมากมายในปัจจุบัน และการใช้แรงงานจากคอมพิวเตอร์แทนแรงงานจากมนุษย์ทำให้รวดเร็วถูกต้อง สะดวกและแม่นยำ เป็นการผ่อนแรงมนุษย์ได้เป็นอย่างมาก

**ไอที** หมายถึง การนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมารวมกัน รวมเป็น เทคโนโลยีสารสนเทศ "Information Technology" ย่อมาจาก IT ซึ่งแปลความหมายของเทคโนโลยีคือการสร้างมูลค่าให้กับสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้กว้างขวางและเทคโนโลยีด้านต่างๆในปัจจุบันก็มีการนำไอทีมาใช้ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีแบบรวบรวม จัดเก็บ ส่งต่อ ใช้งาน และสื่อสารซึ่งข้อมูลของไอทีที่มีการนำมาใช้นั้นได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และ

อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีซอฟต์แวร์เกี่ยวกับกับตัวข้อมูลต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลจำพวก โทรศัพท์ โทรศัพท โทรสาร วิทยุ และหนังสือพิมพ์ และอาจจะเป็นอย่างอื่น ๆ อีกที่มีทั่วไปภายในชีวิตประจำวัน

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. กลุ่มบริหาร มีหน้าที่ กำกับดูแล ติดตาม การทำงานของเจ้าหน้าที่

๔.๒. เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ ให้ยืมและรับคืนตรวจสอบ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ตาม Flowchart การยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

๕.๑ ผู้ใช้ยืม กรอกแบบฟอร์มการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที โดยดาวน์โหลดได้จาก เว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐ หรือขอเอกสารได้ที่กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

๕.๒ กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ลงชื่อ ผู้ยืมและวันที่ยืม และส่งให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงานตรวจสอบความถูกต้อง

๕.๓ ตรวจสอบว่ามีอุปกรณ์ว่างอยู่หรือไม่โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

๕.๔ เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีอุปกรณ์เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบก็จะแจ้งผู้ยืมและจัดเตรียมอุปกรณ์ให้

๕.๕ เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีอุปกรณ์เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบก็จะแจ้งผู้ยืม

๕.๖ ส่งมอบ

๕.๗ เซ็นรับ มีการเซ็นรับในเอกสารการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10 เพื่อบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

๕.๘ ผู้ใช้คืน ตรวจสอบสภาพการใช้งานว่าปกติเหมือนเดิมหรือไม่

๕.๙ ตรวจสอบสภาพและอุปกรณ์ต่อพ่วงครบถ้วนและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่รวมถึงโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์

๕.๑๐ ถ้ามีความเสียหายแจ้งผู้ใช้ให้ดำเนินการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิม

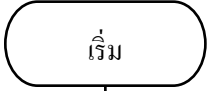
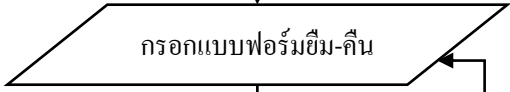
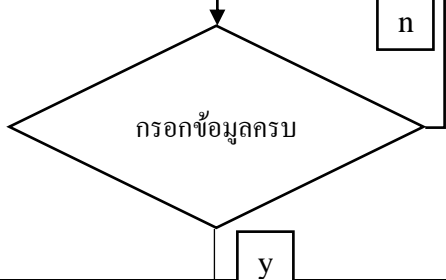
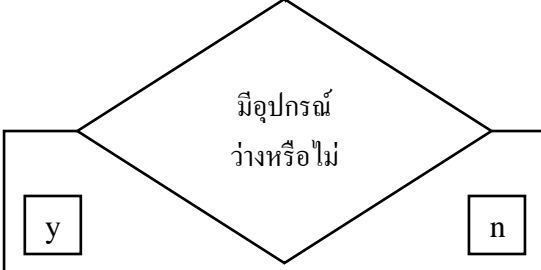

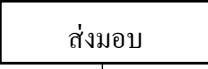

๕.๑๑ แจ้งพัสดุหรือผู้บังคับบัญชาให้ทราบ

๕.๑๒ ถ้าไม่มีความเสียหายดำเนินการรับคืน

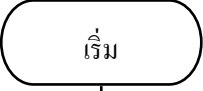
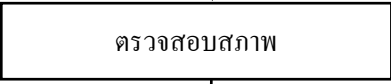

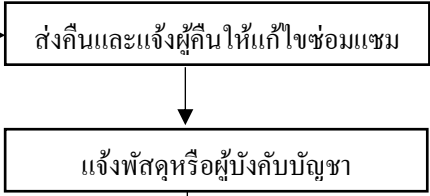
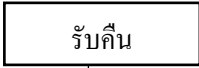
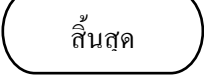
๕.๑๓ เซ็นรับ มีการเซ็นรับในเอกสารการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10 เพื่อบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

๖. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

Flowchart การยืม ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

ผู้รับผิดชอบ	ผังงาน Flowchart	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ
				
ผู้ใช้		1.ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ 2.หรือจากกลุ่มบริหาร		5 นาที
เจ้าหน้าที่		1.ตรวจสอบการกรอก ข้อมูลให้ครบถ้วน	1.ผู้ใช้กรอก ข้อมูลไม่ ครบถ้วน	5 นาที
เจ้าหน้าที่		1.ตรวจสอบว่ามีอุปกรณ์ที่ ผู้ยืมต้องการยืมคงเหลือ อยู่ในงานไอทีหรือไม่	2.ผู้ยืมครุภัณฑ์ คนก่อนยังไม่คืน	5 นาที
เจ้าหน้าที่		1.ถ้ามีทำการจัดเตรียม ตามวันที่ที่ยืม 2.ถ้าไม่มีอุปกรณ์ แจ้งผู้ยืม		5 นาที
เจ้าหน้าที่ + ผู้ยืม		1.ส่งมอบครุภัณฑ์ 2.เซ็นรับ		3 นาที
				
รวมระยะเวลาดำเนินการ			23 นาที	

Flowchart การคืน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

ผู้รับผิดชอบ	ผังงาน Flowchart	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ
				
ผู้คืน + เจ้าหน้าที่		1.ตรวจสอบสภาพการใช้งานว่าปกติเหมือนเดิมหรือไม่	1.ผู้ใช้กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน	5 นาที
เจ้าหน้าที่		1.ตรวจสอบสภาพและอุปกรณ์ต่อพ่วงครบถ้วนและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่รวมถึงโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์	2.การตรวจสอบสภาพต้องใช้เวลาในการตรวจสอบอย่างละเอียด	10 นาที
เจ้าหน้าที่ +พัสดุ		1.ถ้ามีความเสียหายแจ้งผู้ใช้ให้ดำเนินการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิม 2.แจ้งพัสดุหรือผู้บังคับบัญชาให้ทราบ		5 นาที
เจ้าหน้าที่		1.ถ้าไม่มีความเสียหายดำเนินการรับคืน 2.เซ็นรับคืน		5 นาที
				
รวมระยะเวลาดำเนินการ			25 นาที	

๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๗.๑ แบบฟอร์ม การ ยืม-คืน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอที ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10



แบบฟอร์มการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์  
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

สังกัดกลุ่มงาน.....มีความประสงค์จะขอยืมวัสดุครุภัณฑ์  
เพื่อ.....

.....เป็นระยะเวลา ตั้งแต่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ดังมีรายการต่อไปนี้

ลำดับที่	รายการ	หมายเลขครุภัณฑ์	จำนวน	สภาพ / หมายเหตุ
(รวมจำนวน.....)				

หมายเหตุ : หากอุปกรณ์เกิดการชำรุดหรือสูญหายด้วยกรณีใดๆ ผู้ยืมต้องรับผิดชอบทุกประการ

ลงชื่อ.....(ผู้ยืม)

(.....)

ตำแหน่ง.....

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

วันที่ยืม

ลงชื่อ.....(ผู้ให้ยืม)

(.....)

ตำแหน่ง.....

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

วันที่ให้ยืม

ลงชื่อ.....(ผู้คืน)

(.....)

ตำแหน่ง.....

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

วันที่คืน

ลงชื่อ.....(ผู้รับคืน)

(.....)

ตำแหน่ง.....

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

วันที่รับคืน

ลงชื่อ.....(ผู้อนุมัติ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

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

ผู้อนุมัติ

แบบสอบถามการ ยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ไอที  
กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐

ลำดับที่	คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
<b>ความทั่วไป</b>				
๑	มีการตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้ใช้ว่ากรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน	/		
๒	ตรวจสอบสภาพและอุปกรณ์ต่อพ่วงครบถ้วนและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่รวมถึงโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์	/		
๓	มีการเร่งรัดติดตามการส่งคืนที่ล่าช้ากว่ากำหนด	/		
๔	มีการเซ็นรับทราบในใบยืมของผู้ใช้งาน	/		
๕	มีการเซ็นรับทราบในใบคืนของผู้ใช้งาน	/		
๖	มีการแจ้งผู้บังคับบัญชาหรืองานพัสดุเมื่อมีการซ่อมแซมหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการยืม-คืน	/		