



คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

School of Public Health University of Phayao

คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

นางสาวอรรฉรณ พงษ์ตะ^{๔ ๗}

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยพะเยา 2565

คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

โดย

อรวรรณ พงษ์ตะ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

มิถุนายน 2565

คำนำ

การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นหนึ่งในภาระงานหลักของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะงานที่เกี่ยวกับการสร้าง ประกอบ ติดตั้ง ปรับแต่ง ควบคุม ตรวจสอบ แก้ไขซ่อมแซม และดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ หรืออุปกรณ์การเรียนการสอนในห้องเรียน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

การซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมพร้อมใช้งานนั้น มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ซึ่งผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานจะนำเอาความรู้พื้นฐานของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และวิธีการทำงานตลอดจนกระบวนการทางเทคโนโลยีมาใช้ในการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ติดตั้ง โดยมีการวิเคราะห์ ออกแบบ วางแผน และลงปฏิบัติปรับปรุง เพื่อให้ได้ผลงาน และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจะปฏิบัติได้จำเป็นจะต้องมีการศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายก่อน

ดังนั้น ผู้เขียนจึงต้องการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อใช้สำหรับปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และได้รวบรวมข้อมูลแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ดังกล่าว จากความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงานสามารถนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้ และให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยทำการสรุปขั้นตอนการทำงาน วิธีการ เทคนิคการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งได้รวบรวมปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไข รวมไปถึงข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการและผู้ที่ต้องการศึกษาความรู้ ทั้งนี้ หากเกิดข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำขออภัยขอรับข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องนั้นไว้ และจะนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

อรวรรณ พงษ์ตะ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

กิตติกรรมประกาศ

คู่มือ การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ฉบับนี้จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากไม่ได้ การสนับสนุนจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด จุฑาว่า คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ ดร.ศศิวิมล บุตรลีเชียว รองคณบดีฝ่ายวิชาการและคุณภาพนิสิต นายภาณุวัฒน์ ทวีกุล รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานคณะสาธารณสุขศาสตร์ และนางจริยา วงศ์ตุ้ย หัวหน้างานบริหารทั่วไป ตลอดจนหัวหน้างานทุกงานในสังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งให้กำลังใจตลอดการดำเนินงาน ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขอขอบคุณ วิทยากรโครงการอบรมสัมมนาประจำ สู่งานวิจัย R2R เพื่อร่วมงาน และครอบครัว ซึ่งคอยให้กำลังใจ และให้ความร่วมมือ มาโดยตลอดทำให้คู่มือฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้สนใจสามารถนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติในแนวทาง เดียวกัน และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในคณะ หากนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ ขอให้กล่าวถึงผู้ที่กล่าวมาทั้งหมด และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับผิด และขออภัยมา ณ โอกาสนี้

อรวรรณ พงษ์ตะ

สารบัญ

คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา/ความจำเป็น/คำจำกัดความ	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขต	3
นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ	4
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	6
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	6
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	6
โครงสร้างการบริหารจัดการ	7
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	11
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	11
วิธีการปฏิบัติงาน	11
เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	12
แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	21
กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน	21
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	30
จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	31
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	32
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	27
ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37

ภาคผนวก.....	38
ประวัติผู้เขียน	40

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	แผนปฏิบัติงาน.....	21
ตารางที่ 2	แสดงคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียน Flowchart.....	22
ตารางที่ 3	รายละเอียดของการปฏิบัติงาน.....	29
ตารางที่ 4	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน.....	32

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา	8
ภาพที่ 2 โครงสร้างบริหารงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.....	9
ภาพที่ 3 โครงสร้างปฏิบัติงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.....	10
ภาพที่ 4 โครงสร้างปฏิบัติงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.....	10
ภาพที่ 5 วงจรคุณภาพ PDCA ตามแนวคิดของ Edward Deming.....	17
ภาพที่ 6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแลระบบเครื่องแม่ข่าย (Server).....	22
ภาพที่ 7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำรองข้อมูล.....	23
ภาพที่ 8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์.....	24
ภาพที่ 9 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์.....	25
ภาพที่ 10 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแล ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์.....	26
ภาพที่ 11 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์.....	27
ภาพที่ 12 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาใส่ตัทนุอุปกรณ์.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงระดับสากล ผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน วิจัยและนวัตกรรม รักษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับองค์กรภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อชั้นนำและสร้างสรรค์ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งและความยั่งยืนของชุมชน และสังคม บริหารจัดการด้วยหลัก ธรรมาภิบาล มีระบบประกันคุณภาพ ประเมินและตรวจสอบได้ในทุกพันธกิจ โดยมีเป้าหมายในการบรรลุวิสัยทัศน์ภายในปี พ.ศ. 2567 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดมหาวิทยาลัยพะเยา

งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฝ่ายบริหาร คณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นส่วนงานที่ให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อการอำนวยความสะดวก ของงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ให้บริการตรวจสอบ แก้ไข ติดตั้ง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และปัญหาด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ของบุคลากร รวมถึงเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีให้บริการแก่บุคลากร โดยมีการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้ทางโทรศัพท์ เพื่อให้การใช้งานเป็นปกติ งานระบบสารสนเทศมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับด้านการพัฒนาระบบงานฐานข้อมูล และเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์ งานโสตทัศนูปกรณ์มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการดูแลคอมพิวเตอร์ห้องเรียนแบบ ONSITE ONLINE และห้องประชุม ให้บริการดูแลแก้ไขปรับปรุง ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพและความพร้อมในการใช้งาน รวมไปถึงการควบคุม ดูแลการจัดเก็บอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ และงานประชาสัมพันธ์ มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการออกแบบจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบภาพประกอบ การจัดทำหนังสือ เอกสารเผยแพร่ ถ่ายภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้บริการลงข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์ และเว็บไซต์มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเผยแพร่กิจกรรมและงานวิจัยของทางคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ไปยังหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งถือว่าระบบงานต่างๆดังกล่าวนี้

เป็นภาระงานที่มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และยังสร้างภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของหน่วยงานด้วย

การปฏิบัติงานการให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันได้ประสบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เช่น วัสดุ-อุปกรณ์ ถูกใช้งานมาเป็นระยะเวลายาวนานจนเสื่อมประสิทธิภาพ ถูกถอดสับเปลี่ยน สูญหายและไม่มีคู่มือปฏิบัติงานการซ่อมแซมและบำรุงรักษาวัสดุ-อุปกรณ์ไม่ค่อยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในงานการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจากหน่วยงานภายนอก งานบางอย่างเกินความสามารถในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน บางครั้งบางครั้งก็มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบจำนวนมากเกินไปในช่วงเวลาหนึ่งทำให้อาจทำงานได้ไม่ตรงระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากการให้บริการคอมพิวเตอร์ภายในคณะฯ มีจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน มีจำนวนทั้งหมด 1 คน ในตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ที่ดูแลงานคอมพิวเตอร์ ของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ห้องเรียน ห้องประชุม ภายในคณะฯ ซึ่งปัจจุบันทางคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยามีคอมพิวเตอร์ทั้งหมดจำนวน 94 เครื่อง แบ่งเป็นเครื่องที่จัดซื้อจำนวน 55 เครื่อง เครื่องเช่าจำนวน 39 เครื่อง และคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กทั้งหมดจำนวน 6 เครื่อง และยังปฏิบัติงานด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ งานประชาสัมพันธ์ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการให้บริการ ยกตัวอย่าง เช่น มีงานถ่ายภาพภายนอกคณะฯ แต่คอมพิวเตอร์ของบุคลากรเกิดชำรุดหรือได้รับความเสียหาย พร้อมกันกับห้องเรียนที่เปิดคอมพิวเตอร์ไม่ได้ จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้น ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา ซึ่งถ้ามีคู่มือฉบับนี้ จะสามารถบอกขั้นตอนการใช้อุปกรณ์เป็น infographic ห้องเรียน ห้องประชุม เพื่อให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว ไม่พบเจอปัญหาและยังทำให้ผู้ใช้บริการ และหน่วยงานของผู้ใช้บริการได้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งยังเป็นการประสานกลมกลืนกันของแผนกระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายในระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์เข้ากับการทำงานในสำนักงาน และทำให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่พบดังกล่าว ในฐานะผู้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติงาน ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของคณะสาธารณสุขศาสตร์

จึงมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะเขียนคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อใช้ประกอบแนวทางการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ร่วมปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้เป็นเอกสารอ้างอิงประกอบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปฏิบัติงานการให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักการปฏิบัติงาน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความสามารถ เพิ่มขึ้นจากเดิม
2. บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักการปฏิบัติงาน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน จนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นการปฏิบัติงานในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นผู้ปฏิบัติงาน ได้แสดงขั้นตอนรายละเอียดและกระบวนการต่างๆ ของการปฏิบัติงาน ซึ่งวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการด้านการซ่อมบำรุงมีเนื้อหาครอบคลุมงานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงทั้ง Software และ Hardware ในสำนักงาน ให้มีเพียงพอ สภาพพร้อมใช้งาน และทันสมัย ครอบคลุมถึงขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์ การวางแผนการ การดำเนินการ และการตรวจติดตาม

นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยพะเยา

คณะ หมายถึง คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

คณบดี หมายถึง คณบดีคณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

หัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานบริหารทั่วไป คณบดีคณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

1) ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี

2) คณาจารย์ ได้แก่ บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์
รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

3) สายสนับสนุน ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยานักวิชาการคอมพิวเตอร์ หมายถึง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ได้รับมอบหมายดูแลปฏิบัติงานด้านงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้เป็นไปตามแนวทางให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการ

ผู้ดูแลระบบ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของคณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง โปรแกรมที่ให้เครื่องทำงาน ส่วนมากต้องผ่านขั้นตอนการติดตั้ง (install หรือ setup) เช่น Windows, iOS Microsoft office Adobe Skype Notepad++ Printer Driver และไดร์เวอร์การ์ดจอ หรือการ์ดเสียง (Graphic and Sound Card Driver)

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องได้เช่น จอภาพ เม้าส์ ซีพียู พัดลมระบายความร้อน ซีดีรอมไดร์ฟ และUSB

การให้บริการ หมายถึง การจัดห้องเรียน ห้องประชุม และหน่วยงานภายนอกขอใช้

การบำรุงรักษา หมายถึง การบำรุงรักษาอุปกรณ์ไอทีที่ชำรุดให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

ไอทีทัศนูปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับฉายภาพ และให้เสียงประกอบ ซึ่งใช้ในการนำเสนอ การเรียนการสอน เช่น เครื่องเสียง เครื่องฉายภาพ เครื่องมัลติมีเดีย โปรเจคเตอร์ เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์

การซ่อมไอทีทัศนูปกรณ์ หมายถึง ตรวจพบความบกพร่องอุปกรณ์ดำเนินการซ่อมอุปกรณ์ทัศนูปกรณ์เบื้องต้น สั่งซื้ออะไหล่แทนที่ชำรุด หรือส่งศูนย์บริการภายนอกกรณีไม่สามารถซ่อมเองได้

ขั้นตอนปฏิบัติ หมายถึง รายละเอียดที่บอกขั้นตอนเป็นข้อ ๆ ที่ต้องนำมาปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์

การซ่อมบำรุง หมายถึง การรักษาเครื่องมือ-อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ หรือทำให้เครื่องมือ-อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ชำรุด กลับคืนมาสู่สภาพที่ใช้งานได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ระบบไฟฟ้า หมายถึง ระบบการส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า ตามประเภทการใช้งาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

บริษัทเครื่องเช่า หมายถึง ห้างหุ้นส่วนจำกัดฮิวเมติก บริการดูแลบำรุงรักษาและให้เช่าคอมพิวเตอร์ (IT Outsource)

การจัดซื้อจัดจ้าง หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งการซื้อวัสดุ-อุปกรณ์ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

การซื้อ หมายถึง การซื้อวัสดุ-อุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

เอกสาร หมายถึง สิ่งหรือสื่อที่ใช้อธิบายถึงทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนหรือวิธีการ ปฏิบัติงาน โดยอาจจะอยู่ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ระเบียบปฏิบัติคู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน และวิธีการใช้งาน เป็นต้น

การจัดทำเอกสาร หมายถึง การกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีการไว้เป็น ลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ ติดตั้ง เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ ศึกษา วิเคราะห์ออกแบบเกี่ยวกับชุดคำสั่งระบบ ชุดคำสั่งประยุกต์ รวมถึงการเขียนคู่มือ อธิบายการใช้คำสั่งต่าง ๆ กำหนดคุณลักษณะ ติดตั้ง และใช้เครื่องมือ และชุดคำสั่งสื่อสาร การจัดและบริหารระบบสารสนเทศ ให้คำปรึกษา แนะนำอบรม เกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ ด้านต่าง ๆ แก่บุคลากร ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยงาน ให้การบริการและเผยแพร่ความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วม ประชุม หรือเจรจาปัญหา เกี่ยวกับงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแล ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา คือ คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้างานบริหารทั่วไป

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการปฏิบัติการ

- 1.1 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และระบบเครือข่าย
- 1.2 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 1.3 งานพัฒนาระบบสารสนเทศและเว็บไซต์
- 1.4 งานบริการโสตทัศนอุปกรณ์

2. ด้านการวางแผน

2.1 วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงานระดับคณะ และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

- 3.1 ประสานการทำงานร่วมกันในคณะสาธารณสุขศาสตร์
- 3.2 ประสานการทำงานร่วมกันกับศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3.3 ประสานงานการทำงานร่วมกันกับกองกลางงานประชาสัมพันธ์
- 3.4 ประสานงานการทำงานร่วมกันกับบริษัทฮิวเมติกเคื่องเช่าคอมพิวเตอร์

4. ด้านการบริการ

4.1 ช่วยชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2 ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง

4.3 ปฏิบัติงานร่วมกับงานอื่น ๆ ในสำนักงานคณะ และสาขาวิชา ในการนำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้หากมีปัญหาข้อสงสัยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

โครงสร้างการบริหารจัดการ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตทางด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ที่มีคุณภาพคุณธรรม และจริยธรรม สร้างงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีมาตรฐานในระดับสากล และการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และบริการชุมชนในลักษณะสหสาขาวิชาชีพ โดยมีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย และโครงสร้างการบริหารองค์กรของคณะสาธารณสุขศาสตร์ รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานบริหารทั่วไป ในการสนับสนุนงานบริการตามโครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาคณะ
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
3. โครงสร้างการบริหารองค์กร
4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ประวัติความเป็นมาคณะ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (School of Public Health, University of Phayao) เป็นคณะสาธารณสุขศาสตร์ในจังหวัดพะเยา ที่จัดตั้งขึ้นในเขตภาคเหนือตอนบน เดิมสังกัด คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ต่อมาได้แยกออกมาเป็น คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564

เมื่อ พ.ศ. 2550 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา จัดตั้งขึ้นเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ซึ่งครอบคลุม 6 จังหวัด ได้แก่ พะเยา เชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน และน่าน ปีนั้น มีการเปิดรับนักศึกษารุ่นแรกใน 3 สาขาวิชา คือ เทคนิคการแพทย์ กายภาพบำบัด และสาธารณสุขศาสตร์

ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานภายในวิทยาเขต เดิรมพร้อมเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ ได้เปลี่ยนชื่อ มหาวิทยาลัยนเรศวรวิทยาเขตสารสนเทศพะเยา เป็น มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา พร้อมจัดตั้งสำนักวิชาสหเวชศาสตร์ แยกตัวออกจากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551 สำนักวิชาสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตอันได้แก่ เทคนิคการแพทย์ กายภาพบำบัด สาธารณสุขศาสตร์และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา

หลังจากนั้นสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ได้แยกตัวออกจากสำนักวิชาสหเวชศาสตร์ จัดตั้งสำนักวิชาแพทยศาสตร์ขึ้น เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2551 เพื่อผลิตบัณฑิตด้านการแพทย์และการสาธารณสุข และเริ่มจัดการเรียนการสอนนิสิตสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ แขนงวิชาอนามัยชุมชน และแขนงวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม และสาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และเริ่มจัดการเรียนการสอนนิสิตสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์

ในปีการศึกษา 2553 ต่อมาเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 ได้ยกฐานะขึ้นเป็น คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งที่ 7/2563 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2563 มีมติมอบให้คณะแพทยศาสตร์ ดำเนินการจัดทำโครงสร้างของคณะแพทยศาสตร์ โดยให้แยกหลักสูตรสาขาสาธารณสุขศาสตร์ออกจากหลักสูตรคณะแพทยศาสตร์ และนำเสนอที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยพิจารณา ในคราวประชุมครั้งถัดไป ดังนั้น เพื่อให้เกิดการดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์ และการดำเนินงานของหลักสูตรกลุ่มสาธารณสุขศาสตร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ จึงขออนุมัติแยกสำนักงานสาธารณสุขศาสตร์

นอกจากคณะแพทยศาสตร์และจัดตั้งเป็นคณะสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อผลิตบัณฑิตด้านสาธารณสุขศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนสังคม และท้องถิ่น ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมฐานความรู้ (Knowledge based society) และระบบภูมิปัญญาสุขภาพท้องถิ่น (Wisdom for Local Health System) การจัดการเรียนการสอน จะนำปัญหาเป็นหลักในการเรียนรู้ (Problem – based leaning) และใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community – based leaning) เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพ ในการบริหารจัดการให้มีขีดความสามารถเพียงพอต่อการบริหาร การดำเนินงานทางด้านวิชาการให้บัณฑิตมีศักยภาพสอดคล้องกับพระราชบัญญัติวิชาชีพสาธารณสุขชุมชน พ.ศ. 2556 โดยมีหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนภายใต้คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 8 หลักสูตร ดังนี้

1) หลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 6 หลักสูตร ประกอบด้วย

- 1.1) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอนามัยชุมชน
- 1.2) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 1.3) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 1.4) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ
- 1.5) หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต
- 1.6) หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต

2) หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 2 หลักสูตร ประกอบด้วย

- 2.1) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
- 2.2) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีผลดำเนินการเป็นเลิศด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ในการสร้างปัญญาและนวัตกรรมสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนของชุมชนสู่สากล

พันธกิจ (Missions)

1. ผลิตบัณฑิตทางด้านสาธารณสุขศาสตร์และการแพทย์แผนตะวันออก ที่มีคุณภาพคุณธรรมและจริยธรรม ในลักษณะสหสาขาวิชาชีพ (Inter Professional Education; IPE)
2. สร้างงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีมาตรฐานในระดับสากล และการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และบริการชุมชน
3. ส่งเสริมการบริการวิชาการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม

4. บูรณาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ โดยการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนเพื่อสร้างคุณค่าความเป็นไทย

5. บริหารงานทันสมัยด้วยหลักธรรมาภิบาล (Good governance) และพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศตามแนวทางเกณฑ์

ค่านิยม (Core Value)

PH UP (School of Public Health, University of Payao)

P: Partnership การมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการพัฒนา

H: Humanity ผลิตบัณฑิตที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์ (มีความอ่อนน้อมถ่อมตนการเคารพผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้แพ้รู้ชนะ เปิดรับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้งด้วยวิธีสร้างสรรค์ ช่วยผู้อื่นแก้ปัญหาในยามคับขัน)

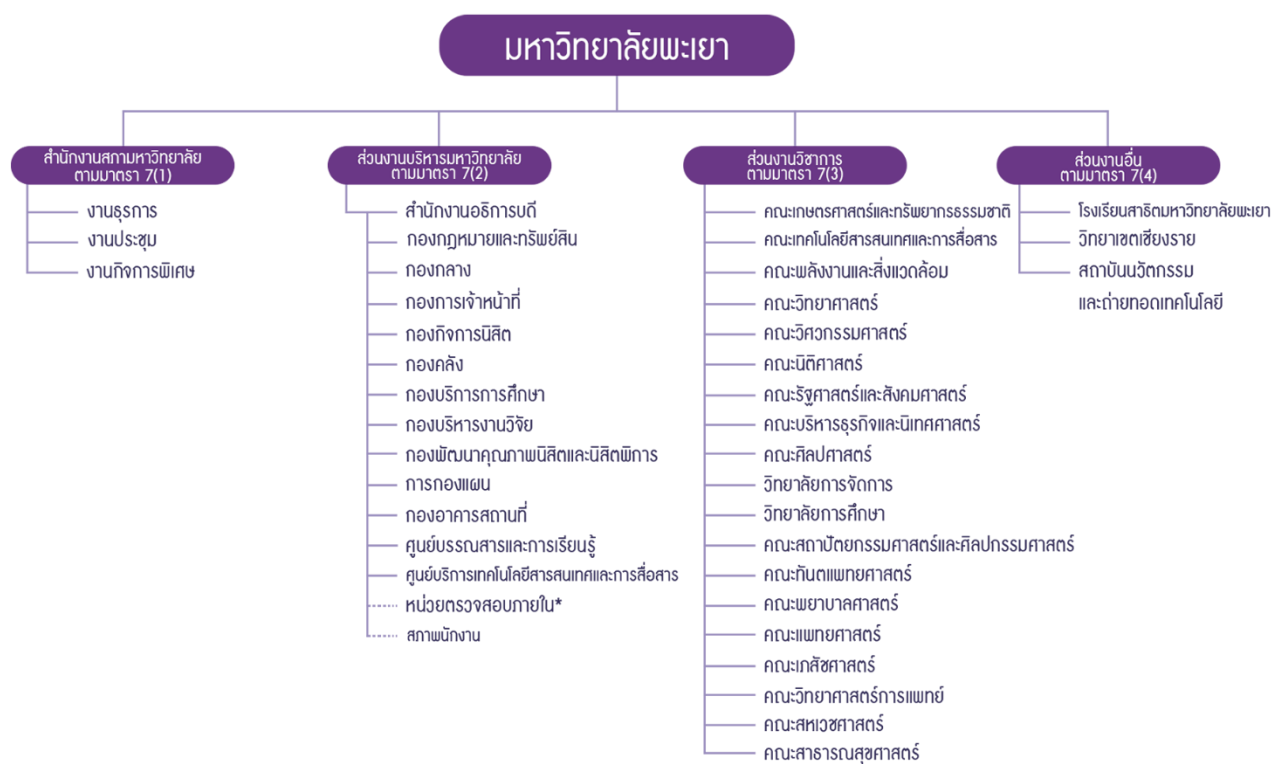
U: Unity งานบูรณาการ สามัคคี ร่วมมือกัน น้ำหนึ่งใจเดียวมุ่งสู่เป้าหมาย

P: Professional ทำงานอย่างมืออาชีพ เพื่อคุณภาพและมาตรฐาน

โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

1. โครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยพะเยา ปรากฏดังภาพที่ 1 ดังนี้

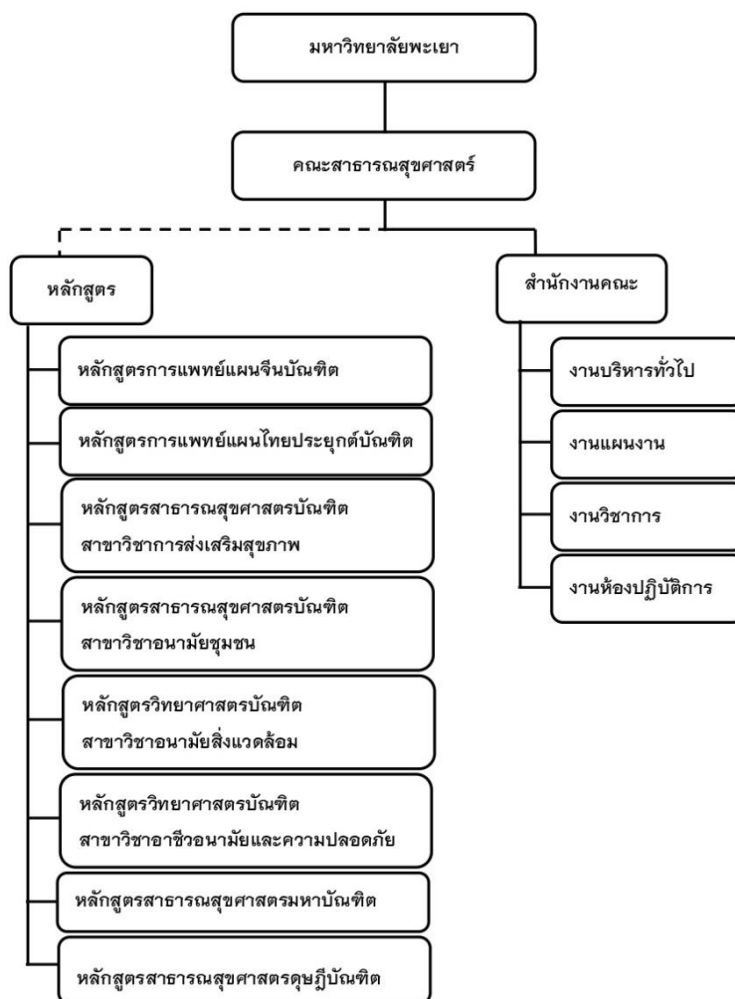
จากภาพ 1 ในปี พ.ศ.2553 มหาวิทยาลัยพะเยาได้แยกตัวออกจากมหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ และปัจจุบัน ปี พ.ศ.2565 มหาวิทยาลัยพะเยามีหน่วยงานภายใต้การบริหารงาน ได้แก่ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนงานบริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ และส่วนงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มี 17 คณะ 2 วิทยาลัย 1 โรงเรียน 1 โรงพยาบาล และ 1 วิทยาเขตซึ่งคณะสาธารณสุขศาสตร์เป็นคณะที่มีประกาศให้จัดตั้งขึ้นเป็นลำดับที่ 17 (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2564)



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยพะเยา

ที่มา: มหาวิทยาลัยพะเยา, 2564 (<http://www.up.ac.th>)

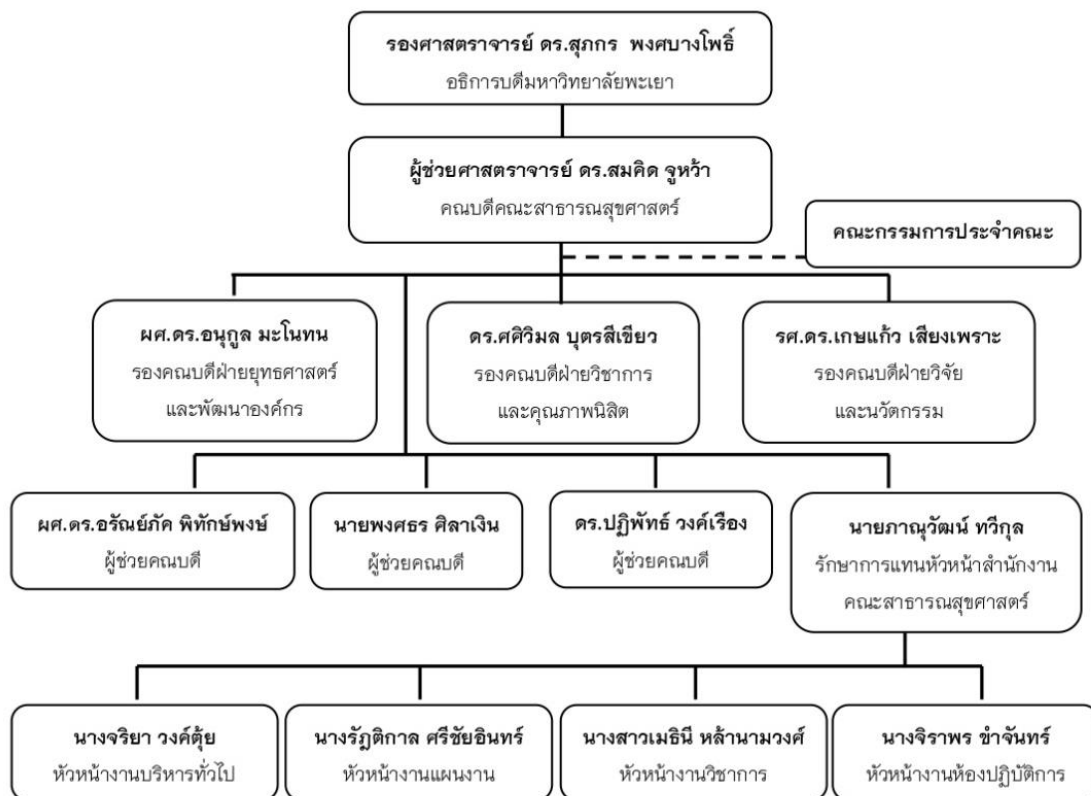
2. โครงสร้างองค์กรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ปรากฏดังภาพที่ 2 ดังนี้
 โครงสร้างการบริหาร ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยพะเยา คณะสาธารณสุขศาสตร์ และแบ่งออกเป็น 2 สาย ได้แก่ สายวิชาการ 8 หลักสูตร ดังต่อไปนี้ หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอนามัยชุมชน หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต และสายสนับสนุน 4 ฝ่าย เช่น งานบริหารทั่วไป งานแผนงาน งานวิชาการ และงานห้องปฏิบัติการ



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ที่มา : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา www.ph.up.ac.th (2564)

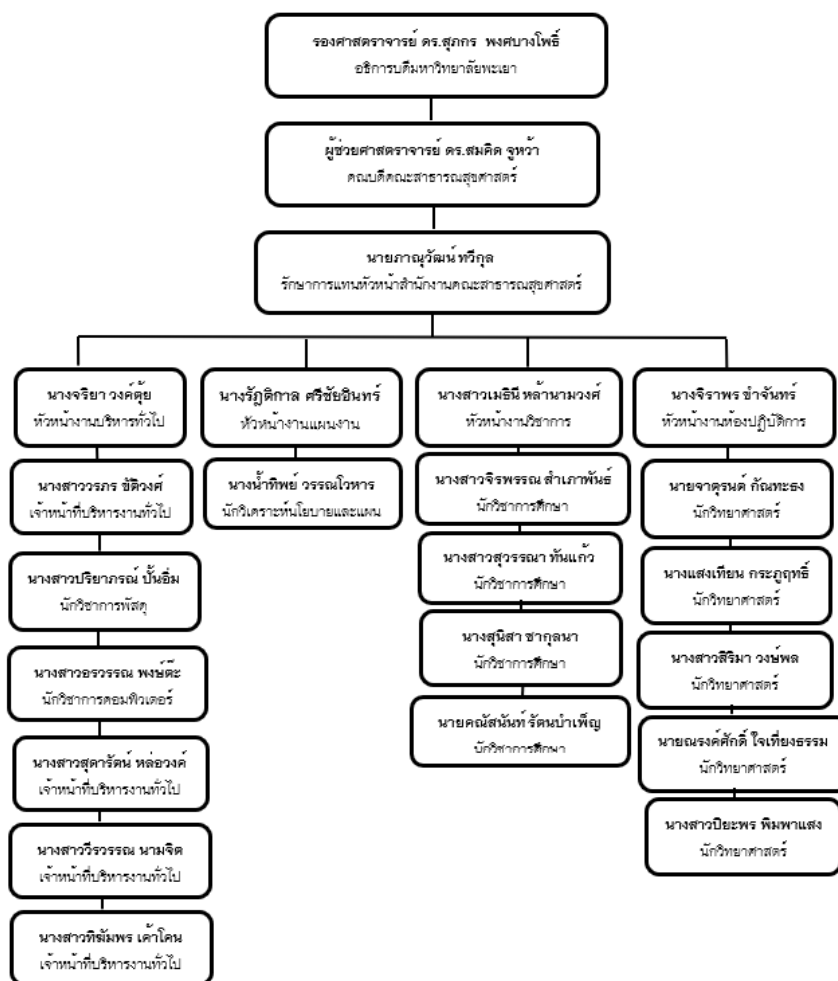
3. โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) คณะสาธารณสุขศาสตร์ ปรากฏดังภาพที่ 3 ดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด จูหว่า คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ รองคณบดี 3 ตำแหน่ง ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุกุล มะโนทน รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร ดร.ศศิวิมล บุตรสีเขียว รองคณบดีฝ่ายวิชาการและคุณภาพนิสิต และรองศาสตราจารย์ ดร.เกษแก้ว เสียงเพราะ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม ผู้ช่วยคณบดี 3 ตำแหน่ง ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญย์ภัค พิทักษ์พงษ์ นายพงศธร ศิลาเงิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฏิพัทธ์ วงศ์เรือง นายภาณุวัฒน์ ทวีกุล รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ นางจริยา วงศ์ดุษฎี หัวหน้างานบริหารทั่วไป นางสาวเมธินี หล้านามวงศ์ หัวหน้างานวิชาการ นางรัฐติกา ศรีชัยอินทร์ หัวหน้างานแผนงาน และนางจิราพร ขำจันทร์ หัวหน้างานห้องปฏิบัติการ



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหาร คณะสาธารณสุขศาสตร์

ที่มา : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา www.ph.up.ac.th (2564)

4. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) คณะสาธารณสุขศาสตร์ ปรากฏดังภาพที่ 4 ดังนี้ ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศ บางโพธิ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด จุฬว้า เป็นคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ นายภาณุวัฒน์ ทวีกุล รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานคณะสาธารณสุขศาสตร์ นางจรีญา วงศ์คุ้ม หัวหน้างานบริหารทั่วไป นางสาวเมธิณี หล้านามวงศ์ หัวหน้างานวิชาการ นางรัฐฤดีกาล ศรีชัยอินทร์ หัวหน้างานแผนงาน และนางจिरาพร ขำจันทร์ หัวหน้างานห้องปฏิบัติการ และในส่วนของงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วยนางสาววรรณ ชีตติวงศ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นางสาวปริยาภรณ์ ปั้นอ้อม นักวิชาการพัสดุ นางสาวอรรวรรณ พงษ์ตะนะ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นางสาววีรวรรณ นามจิต เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นางสาวสุดารัตน์ หล่อวงศ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และนางสาวทิพย์พร เค้าโคน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



ภาพที่ 4 โครงสร้างการปฏิบัติงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ที่มา : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา www.ph.up.ac.th (2564)

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เล่มนี้ ผู้เขียนได้ใช้ความรู้และประสบการณ์การปฏิบัติงานทางด้านนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานตามคู่มือ เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานภายในหน่วยงาน ทั้งนี้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว มีเนื้อหา ประกอบด้วย ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร โดยใช้การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามคู่มือดังกล่าวเป็นไปด้วยถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด จำเป็นต้องคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 มาตรา 30 การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งแก่โปรแกรมคอมพิวเตอร์อันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้โดยไม่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 15 (5) ให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ ถ้าได้กระทำดังต่อไปนี้ (1) ทำซ้ำหรือดัดแปลง (2) เผยแพร่ต่อสาธารณชน (3) ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนาของงานดังกล่าว (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561: 9) ดังนั้น การนำเอาซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์มาลงในระบบคอมพิวเตอร์ จึงเป็นการกระทำที่ผิดและเป็นประเด็นที่ผู้เกี่ยวข้องต้องคำนึงและพึงระวังอย่างมาก ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยาวาดด้วย จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ. 2554 ข้อ 23 บุคลากรของมหาวิทยาลัยต้องใช้และรักษาทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ เท่านั้น (ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยาวาดด้วย จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ. 2554, 2554 : 4) บุคลากรผู้รับบริการงานคอมพิวเตอร์ต้องตระหนักและถือปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด จากหลักเกณฑ์ การปฏิบัติงานการให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และ ระบบเครือข่าย งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ และงานบริการไอทีทัศนูปกรณ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วิธีการปฏิบัติงาน

1. งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานการดูแลระบบเครื่องแม่ข่าย (Server)

1.1.1 ตรวจสอบการใช้งานเครือข่ายผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.1.2 การประเมินความเสี่ยงการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.1.3 เตรียมความพร้อมรับสถานการณ์เบื้องต้น และแก้ไขปัญหา

1.2 การสำรองข้อมูล (Backup)

1.2.1 การสำรองข้อมูลไว้ใน อุปกรณ์บันทึกหรือคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ

2. งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 การปฏิบัติงานการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่

2.1.1 สสำรวจบุคลากรใหม่/ผู้ขอใช้แจ้งความประสงค์ใช้งานคอมพิวเตอร์

2.1.2 ติดต่อประสานงานกับศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสาร

2.1.2 แจ้งข้อมูลจำนวนของคอมพิวเตอร์ที่ต้องการในแต่ละปีงบประมาณ

2.2 การปฏิบัติงานการขอเครื่องคอมพิวเตอร์

2.2.1 ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอเครื่องคอมพิวเตอร์

2.2.2 เสนอผู้บังคับบัญชา

2.2.3 พิจารณา ไม่ผ่าน แจ้งผู้ให้บริการ

2.2.4 พิจารณา ผ่าน เตรียมคอมพิวเตอร์ตามจำนวนที่ขอ

2.2.5 แจ้งผู้ให้บริการ

2.2.6 ติดตั้งคอมพิวเตอร์

2.2.7 ผู้บริการเซ็นรับเครื่องคอมพิวเตอร์

2.3 การปฏิบัติงานการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์

2.3.1 ผู้บริการแจ้งความประสงค์ขอติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์

2.3.2 เช็คคอมพิวเตอร์

2.3.3 เครื่องเช่า ติดต่อบริษัทให้มาติดตั้ง

2.3.4 เครื่องจัดซื้อ/เครื่องบริจาค ดำเนินการประกอบอุปกรณ์ต่าง ๆ

2.3.5 ตรวจสอบเช็คโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์

2.3.6 เปลี่ยนชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์

2.3.7 ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต

2.3.8 ทดสอบการใช้งาน

2.3.9 มีปัญหา หาสาเหตุและแก้ไขปัญญา

2.3.10 ไม่มีปัญหา ผู้ใช้บริการเซ็นรับเครื่องคอมพิวเตอร์

2.4 การปฏิบัติงานการดูแล ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

2.4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาการใช้งาน

1) รับแจ้งซ่อมจากผู้ใช้บริการ

2) สอบถามข้อมูลปัญหาเบื้องต้นจากผู้ใช้บริการ

3) กรณีผู้ใช้สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง เจ้าหน้าที่จะแนะนำข้อมูลการแก้ปัญหาและอธิบายวิธีการแก้ปัญหาผ่านทางโทรศัพท์

4) กรณีผู้ใช้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะไปให้บริการ ณ จุดที่มีปัญหาและแนะนำข้อมูลการแก้ปัญหาและอธิบายวิธีการแก้ปัญหา

2.4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์เสีย ชำรุด ทำให้ใช้งานไม่ได้

1) อุปกรณ์อยู่ในระยะเวลาที่มีประกัน จะแจ้งให้บริษัทมาดำเนินการแก้ไข

2) อุปกรณ์หมดสัญญา ตรวจสอบและประเมินความเสียหาย

3) จัดซื้ออุปกรณ์มาเปลี่ยน

4) หาข้อมูลอุปกรณ์ที่ต้องการซื้อ เพื่อดำเนินตามขั้นตอนการจัดซื้อต่อไป

3. งานพัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์

3.1 การปฏิบัติงานการพัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์

3.1.1 พัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์

3.1.2 ดูแล ปรับปรุง แก้ไข เว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์

4. งานบริการไอทีสนับสนุน

4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาไอทีสนับสนุน

4.1.1 ตรวจสอบอุปกรณ์ หากมีการชำรุดหรือเกิดความเสียหาย

4.1.2 อุปกรณ์อยู่ในระยะเวลามีประกัน แจ้งให้บริษัทมาดำเนินการแก้ไข

4.1.3 อุปกรณ์หมดสัญญา ตรวจสอบและประเมินความเสียหาย

4.1.4 หาข้อมูลอุปกรณ์ที่ต้องการซื้อเสนอผู้บริหารเพื่อดำเนินตามขั้นตอนการจัดซื้อต่อไป

เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

1. การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกิดการชำรุด เสียหาย ต้องสามารถทำได้อย่างทันท่วงที มีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง งานไม่เกิดความเสียหาย หรือเสียหายน้อยที่สุด และหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง ก็ต้องสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็ว และอุปกรณ์ต้องสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. ความพร้อมของอุปกรณ์ หรือ software ที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหา

3. ความพร้อมของหน่วยงานที่จะสามารถจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่จะใช้ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการเพิ่มเติมความรู้ให้กับตัวเองอยู่เสมออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง เพราะถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้วนั้น หากทำงานผิดพลาด อาจทำให้หน่วยงานหรือองค์กรเกิดความเสียหายได้

5. ติดโปรแกรมป้องกัน ป้องกันไวรัส ป้องกันสปายแวร์ และ Update โปรแกรมอยู่เสมอจะช่วยได้ระดับหนึ่ง

6. การดูแล และ บำรุงรักษาระบบ ชั้นพื้นฐาน สิ่งที่ทำก็คือ Disk Cleanup (เก็บกวาดขยะบนฮาร์ดดิส), Check disk (ตรวจสอบสภาพฮาร์ดดิส) และ Disk Defragmenter (จัดเรียงข้อมูลเพื่อเร่งความเร็ว)

แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้จัดทำได้ใช้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมาย

การบริหารจัดการนั้น ประกอบไปด้วยคำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) ซึ่งนิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ส่วนอีกคำ คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้มีนักบริหารและนักวิชาการให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหาร หรือการจัดการไว้ตามที่คณะของแต่ละบุคคล (สมคิด บางโม, 2538: 60) เป็นต้นว่า

ไซมอน (Simon) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

ดริคเกอร์ (Drucker) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

คุนตซ์ และไซริล (Koontz and Cyril) ให้ความหมายว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ซึ่งนับว่าเป็นอุปกรณ์ของการจัดการนั้น ๆ

เดล (Dale) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ คือ กระบวนการจัดหน่วยงานและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

จากความหมายของการบริหารจัดการข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า การบริหารและการจัดการมีความหมายที่คล้ายคลึงกันแต่ใช้ในบริบทต่างกัน การบริหาร (Administration) ใช้ในแวดวงของภาครัฐในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการโดยมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างทีบุคคลกำหนดไว้ร่วมกันส่วนการจัดการ (Management) ใช้ในแวดวงของภาคเอกชน กล่าวคือเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน โดยจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร

การบริหารจัดการจึงเป็นเรื่องของการใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และทักษะที่เป็นศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ (4M) มาใช้อย่างเป็นกระบวนการมีระบบระเบียบแบบแผน เพื่อสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการนั้นประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ที่แน่นอน โดยผู้บริหารจะต้องทราบว่าดำเนินการไปทำไม เพื่ออะไร และต้องการอะไรจากการดำเนินการนั้น การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรในการบริหารที่สำคัญ ทรัพยากรในการบริหารมีอยู่ 4 ประเภท ที่เรียกว่า “4M” ประกอบไปด้วย มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และความสามาในการจัดการ (Management) 4M นับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร ด้วยเหตุผลที่ว่า การบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการ และมีระบบการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 18) สำหรับตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในระดับใดนั้นพิจารณาจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

หลักการบริหารจัดการ

หลักการบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน หากการวางแผนบริหารไม่มีความชัดเจนหรือไม่รัดกุม โอกาสที่จะประสบความสำเร็จย่อมน้อยลง ทั้งนี้ มีนักคิดนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการซึ่งสามารถรวบรวมได้ดังนี้

ฟาโย ได้เสนอแนวคิดของหลักการบริหารจัดการที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร 14 ข้อ ดังนี้ (Wood and Wood. 2000: 50-59)

1. หลักเกี่ยวกับอำนาจและความรับผิดชอบ (Authority & responsibility) อำนาจหน้าที่เป็นสิทธิหรืออำนาจในการส่งการอื่น ๆ ส่วนความรับผิดชอบเป็นการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ เป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกับสมาชิกในองค์การ ควรจะมีลักษณะควบคู่กัน ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่จะออกคำสั่งได้นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่คนนำไปทำด้วย และควรคำนึงถึงความพอเหมาะที่จะทำให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ

2. หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of command) ในการกระทำใด ๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งด้วยการปฏิบัติตามหลักข้อนี้ ย่อมจะช่วยให้สามารถขจัดสาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างแผนงานและระหว่างบุคคลในองค์การให้หมดไป

3. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกันควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกัน เป็นไปตามแผนงานเดียวร่วมกัน

4. หลักของสายงาน (Scalar chain) สายงานอันนี้คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยสายการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนวยความสะดวกให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสาร ข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย และในสายของอำนาจหน้าที่ จะต้องมีการเชื่อมโยงด้านการติดต่อสื่อสารเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of work or specialization) คือ การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ของบุคลากรในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์ หลักการนี้ขึ้นอยู่กับการจัดการซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญ

6. หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline) โดยถือวาระเบียบวินัยในการทำงานนั้นเกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการเคารพเชื่อฟังและทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เรื่องดังกล่าวนี้ จะทำได้ก็โดยที่ผู้บังคับบัญชามีความ

ชื่อสัตย์สุจริต และเป็นตัวอย่างที่ดี ข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมมากที่สุด และจะต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา

7. หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual to general interest) หลักข้อนี้ ระบุว่าส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อย เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม (องค์การ) นั้น ผลประโยชน์ส่วนได้เสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนืออื่นใดทั้งหมด

8. หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) การให้และวิธีการจ่าย ผลประโยชน์ตอบแทนที่ควรจะมียุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดทั้งแก่ฝ่ายลูกจ้าง และนายจ้าง

9. หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization) หมายถึงว่าในการบริหาร จะมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อให้ควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอ และการกระจายอำนาจจะมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับกรณี โดยเน้นความเหมาะสมกับสถานการณ์ หากเป็นการดำเนินงานของกลุ่มขนาดเล็ก หัวหน้าหรือผู้จัดการสามารถสั่งตรงมายังลูกน้อง นับว่าเป็นการรวมอำนาจอย่างสมบูรณ์ (Centralization)

10. หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) ทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคนต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าคนอยู่ในที่ใดของส่วนรวม หลักนี้ก็คือหลักมูลฐานที่ใช้ในการจัดสิ่งของและตัวคนในการจัดองค์การนั่นเอง

11. หลักของความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออาทรและความยุติธรรมเป็นหลักปฏิบัติต่อผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี และการอุทิศตนเพื่องาน กล่าวคือ การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกอย่างยุติธรรมและเสมอภาคกัน เป็นการผสมผสานระหว่างความเมตตาและความยุติธรรม จะทำให้สมาชิกมีความเคารพเชื่อถือในตัวผู้นำมากขึ้น

12. หลักของความมั่นคง (Stability of tenure) ทั้งผู้บริหารและคนงานต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้ต้องสิ้นเปลือง และเป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

13. หลักของความคิดริเริ่ม (Initiative) เนื่องจากว่าคนฉลาดย่อมต้องการที่จะได้รับความพอใจจากการที่คนได้ทำอะไรด้วยตัวเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้น้อยได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนบ้าง

14. หลักของความสามัคคี (Esprit de corps) เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงานเป็นกลุ่ม ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (teamwork) และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร (communication) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มงานที่ดี

หลักการจัดการของ Fayol ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้ปฏิบัติกันอย่างเป็นวงกว้าง ด้วยเหตุผลที่ว่า การบริหารจัดการในปัจจุบันล้วนยึดเอาหลักการทั้ง 14 ข้อ เป็นแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งมีทั้งเรื่องของการจัดแบ่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีความใกล้เคียงกับหลักเกณฑ์ที่ Fayol ได้แบ่งแยกเอาไว้ ส่วน นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534: 3) ได้สรุปหลักการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการไว้ 6 ประการ ดังนี้

ประการแรก มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป

ประการที่สอง กลุ่มบุคคลดังกล่าวรวมมือกัน

ประการที่สาม ทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างด้วยความประสานสัมพันธ์ และมีระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์

ประการที่สี่ ด้วยการรู้จักใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ประการที่ห้า ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน

ประการที่หก วัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ช่วยกันกำหนดขึ้นโดยทุกคนรับรู้และเห็นด้วยตรงกัน

กระบวนการในการบริหารจัดการ

กระบวนการจัดการประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น ซึ่งจะมีการจัดโครงสร้างองค์การ มีการแบ่งงาน มอบหมายงาน จัดให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบเพื่อให้การประสานงานระหว่างกลุ่ม/หน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การนำ (Leading) หมายถึง การสั่งการ การชี้แนะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานตามคำสั่งหรือคำชี้แนะของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นภาวะผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายของกระบวนการบริหาร เพื่อติดตามผลการทำงานหรือประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงาน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

กูลิค และเออร์วิกค์ ได้เสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ที่เรียกว่า “POSDCoRB” ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ (ศิริพงษ์ ลัดาวลย์ ณ อยุธยา, 2551: 112-113) คือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นการวางแผนโครงการหรือโครงการเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติงานหรือโครงการเพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การหรือหน่วยงานโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างความเหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)

3. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (Staffing) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับภาระกิจที่กำหนดไว้

4. การอำนวยการ (Directing) เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงานเป็นต้นว่าภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ และการตัดสินใจใจ

5. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น

6. การรายงาน (Reporting) เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร ในองค์การอยู่ด้วย

7. การงบประมาณ (Budgeting) เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลังขององค์การ

แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA ของ Edward Deming

PDCA ก็คือกระบวนการที่ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการอื่น ๆ เหมาะสำหรับองค์กรหรือโครงการที่อยากจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มผลผลิต หรือลดค่าใช้จ่าย แน่นอนสิ่งเหล่านี้หากทำได้จริงก็คือ กำไร ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรอยากได้ ทั้งนี้ ฌ็อง-ฌัก เคอร์เนนทอน และคณะ (2552 : 77 - 80) ได้สรุปเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ ตามแนวคิดของ Edward Deming ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการบริหารคุณภาพเพราะแผนจะกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยแผนจะอธิบายความจำเป็นและการสร้างความเข้าใจในการแก้ปัญหา ซึ่งต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกหน่วยงานในการ

ปรับปรุงแก้ไขอุปสรรคและข้อบกพร่องต่าง ๆ ขององค์การให้หมดไปอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ องค์การสามารถดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการ

2. การดำเนินงานหรือการปฏิบัติ (Do) เป็นการนำทางเลือกที่ตัดสินใจไปวางแผน ปฏิบัติงาน และลงมือปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นงานที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกลุ่มก็สามารถปฏิบัติได้ทันที หากปัญหาที่มีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือกลุ่มอื่นก็ต้องแจ้งให้ผู้บริหารสั่งการให้ หน่วยงานอื่นประสานงานและร่วมมือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การตรวจสอบ (Check) เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานที่ปฏิบัติ โดยการเปรียบเทียบผลการทำงานก่อนการปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าผลลัพธ์ออกมาตามเป้าหมายก็จะนำไปจัดทำเป็นมาตรฐานสำหรับการ ปฏิบัติงานในครั้งต่อไป แต่ถ้าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ที่มงานคุณภาพ ต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อทำให้การแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพขึ้น

4. การปรับปรุง (Act) เป็นการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานใหม่ เพื่อใช้เป็น แนวทางปฏิบัติในอนาคต หรือทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับ ความต้องการ ปัญหาที่ไม่ได้คาดหวังและปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานจนได้ผลลัพธ์ที่ พอใจ และได้รับ

การยอมรับจากทุกฝ่ายแล้ว จึงจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในอนาคต และจัดทำรายงาน เสนอต่อผู้บริหารต่อไป



ภาพที่ 5 วงจรคุณภาพ PDCA ตามแนวคิดของ Edward Deming

ที่มา <https://1th.me/pbYFz>

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน สามารถอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ซึ่งผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานจะนำความรู้พื้นฐานของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและวิธีการทำงาน ตลอดจนกระบวนการเทคโนโลยีมาใช้ในการบำรุงรักษา ซ่อมแซมและติดตั้งโดยมีวิธีการวิเคราะห์ ออกแบบ วางแผน และลงมือปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังมีการประเมิน ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเทคนิคในการปฏิบัติงานดังนี้

กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน

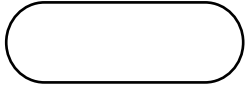


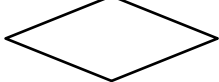
ตารางที่ 1 แผนปฏิบัติงาน

กิจกรรม (Plan)	รายละเอียด (Do)	การติดตาม (check)	การปรับปรุง (Act)
จัดทำ แผนการ ซ่อมบำรุง เครื่อง คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ สำนักงาน	1. สํารวจรายการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วงที่ชำรุด 2. แยกประเภทรายการโดยแบ่งออก 2 ประเภท คือ ที่จัดซื้อและเช่า 3. จัดทำแผนงาน/โครงการของอนุมัติ งบประมาณในการซ่อมบำรุงและจัดซื้อใหม่ 4. กำหนดแผนการดำเนินการฝึกอบรมหรือ ถ่ายทอดความรู้ด้านวิชาการคอมพิวเตอร์แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเพื่อสร้างความรู้ความ เข้าใจในด้านการวิชาการคอมพิวเตอร์	1. ประเมิน ความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ 2. ประเมิน ตามตัวชี้วัด และเป้าหมาย ของโครงการ	นำเอาผลการ ประเมินฯ ที่ได้ รับมาปรับปรุงเพื่อ จัดทำจัดทำ แผนการ บำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์สำนักงาน ในงบประมาณ ถัดไป

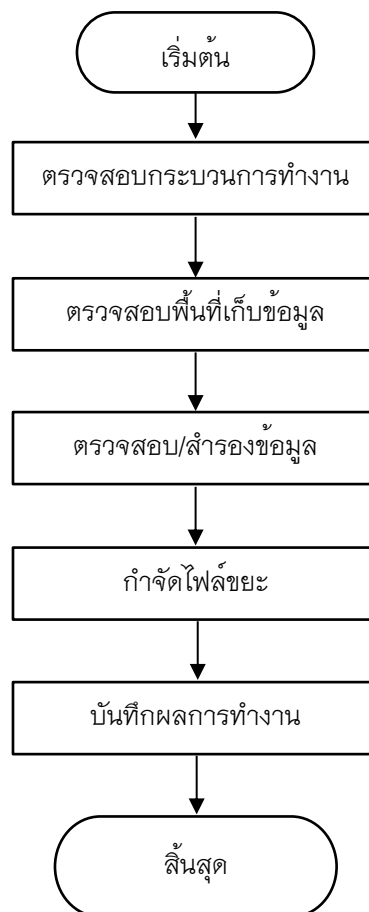
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานการให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับความอนุเคราะห์จากหลายฝ่ายโดยมี ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียน Flow chart

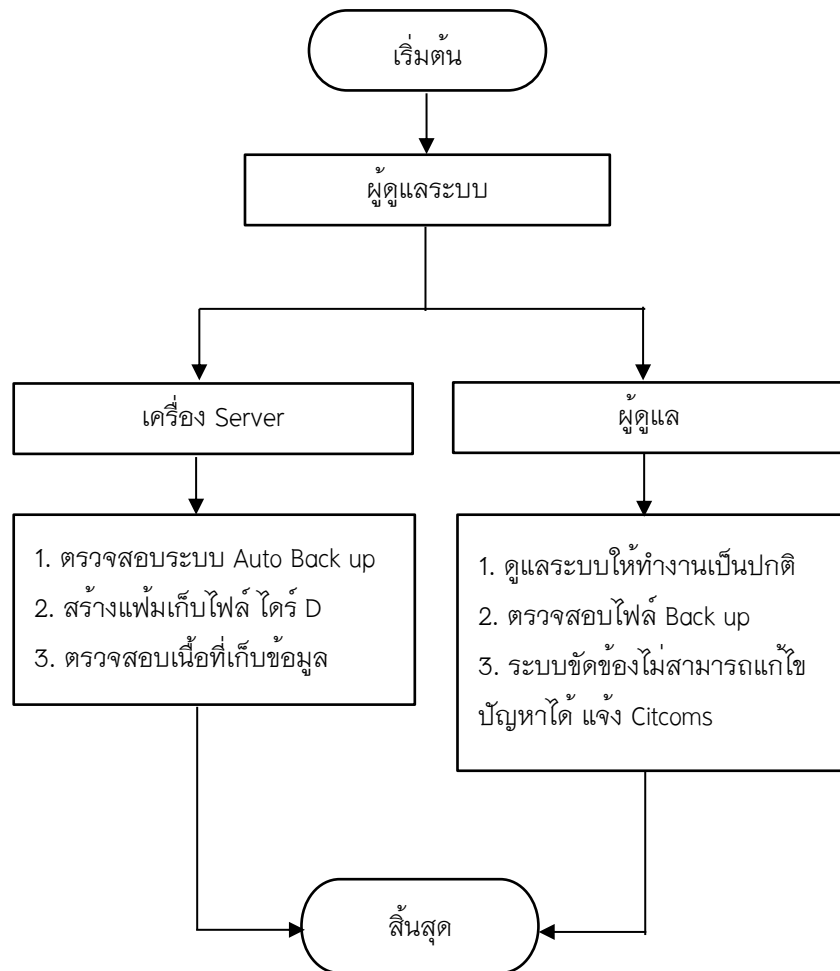
	จุดเริ่มต้น / สิ้นสุดของผังงาน
	ลูกศรแสดงทิศทางการทำงานและการไหลของข้อมูล
	แสดงกิจกรรม หรือ ขั้นตอน
	การตรวจสอบเงื่อนไขเพื่อตัดสินใจโดยจะมีเส้นออกการ รูป เพื่อแสดงทิศทางการทำงานต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแลระบบเครื่องแม่ข่าย (Server)



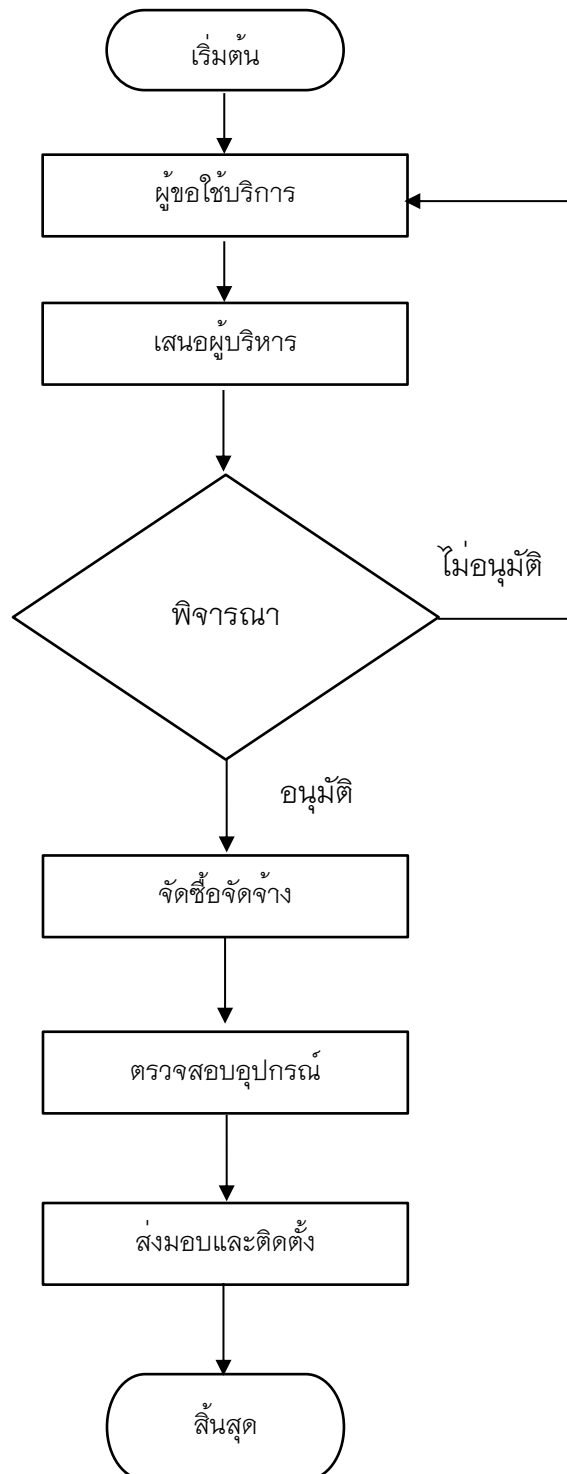
ภาพที่ 6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแลระบบเครื่องแม่ข่าย (Server)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรองข้อมูล



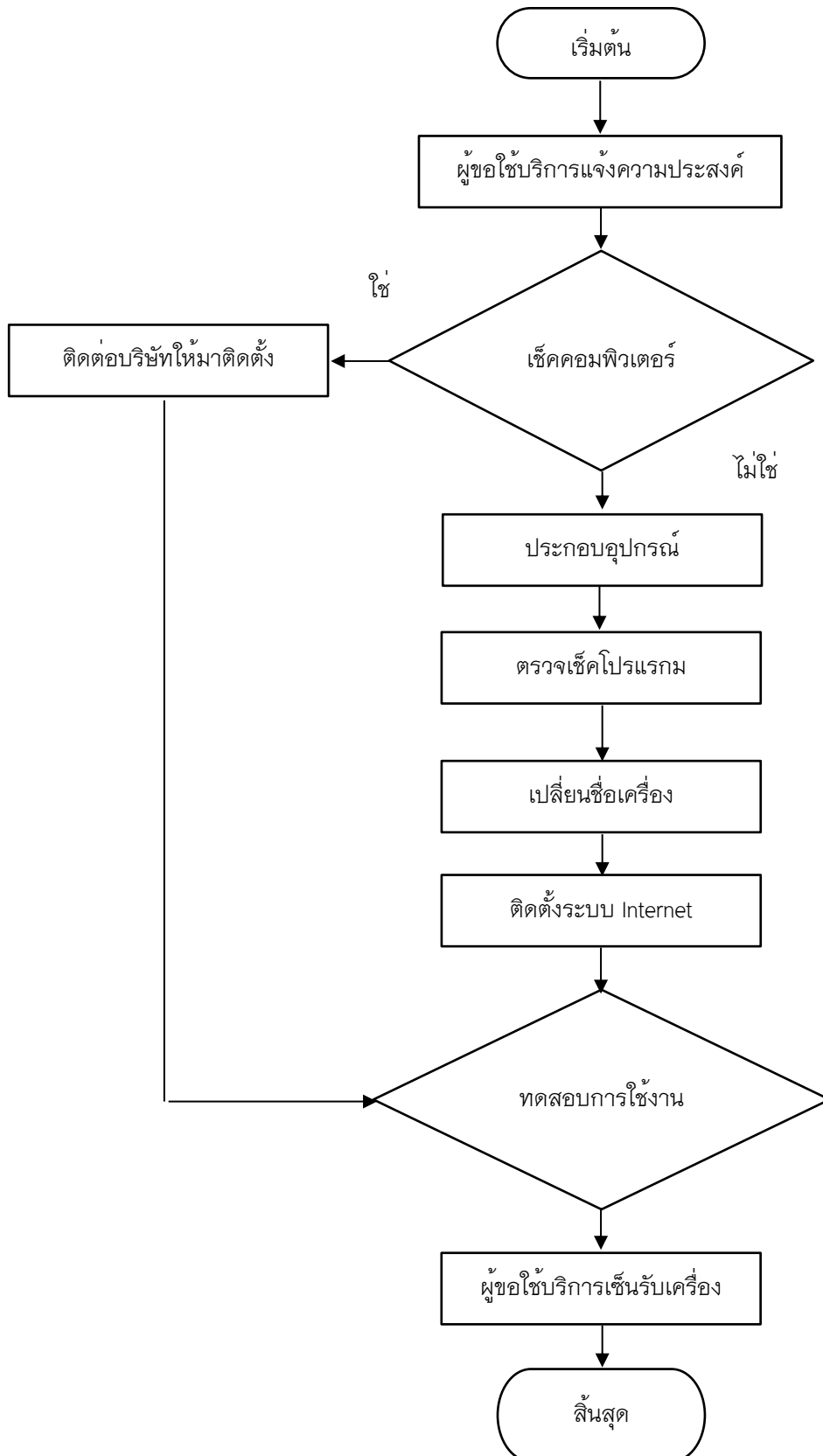
ภาพที่ 7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรองข้อมูล

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์



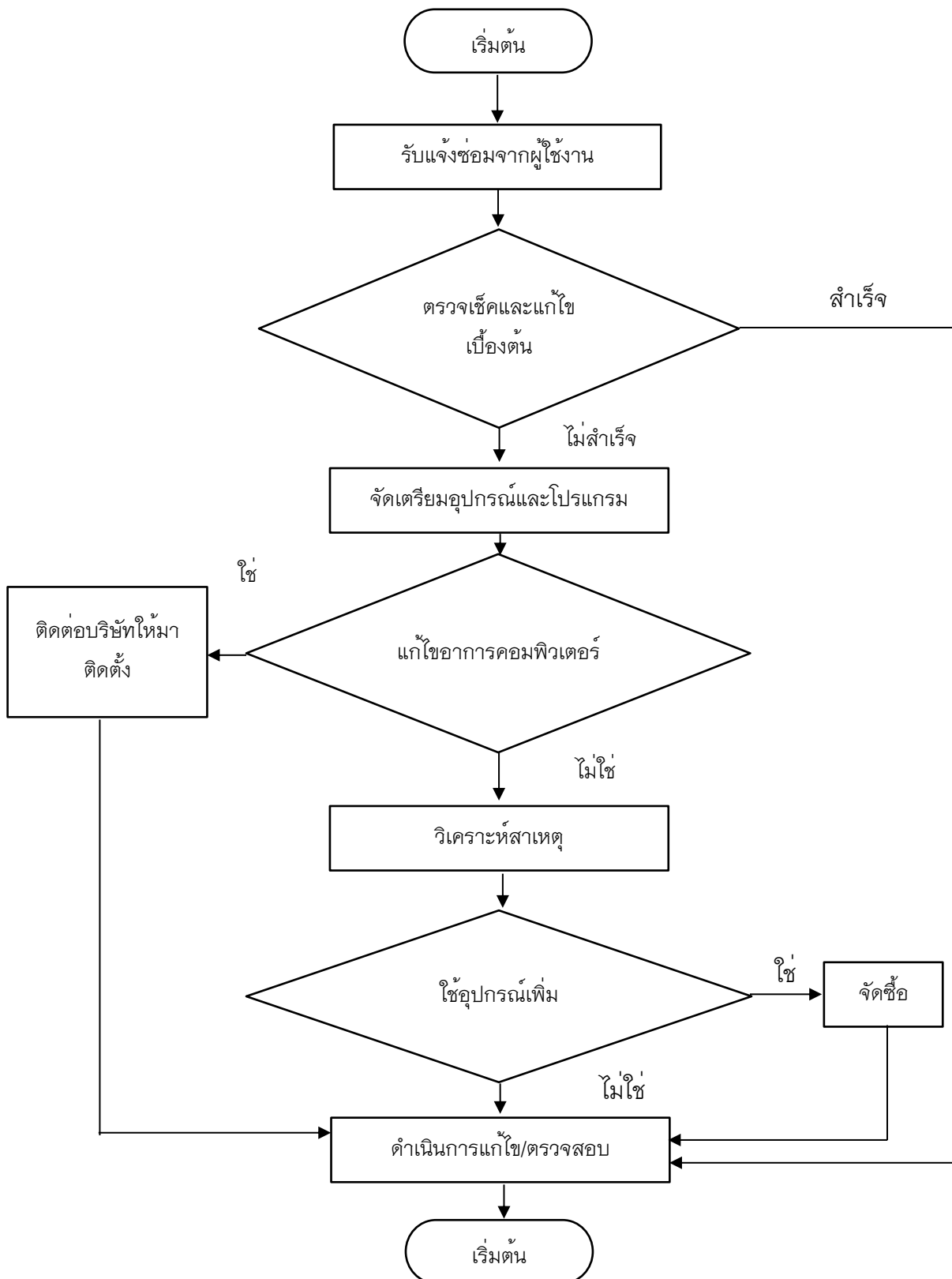
ภาพที่ 8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์



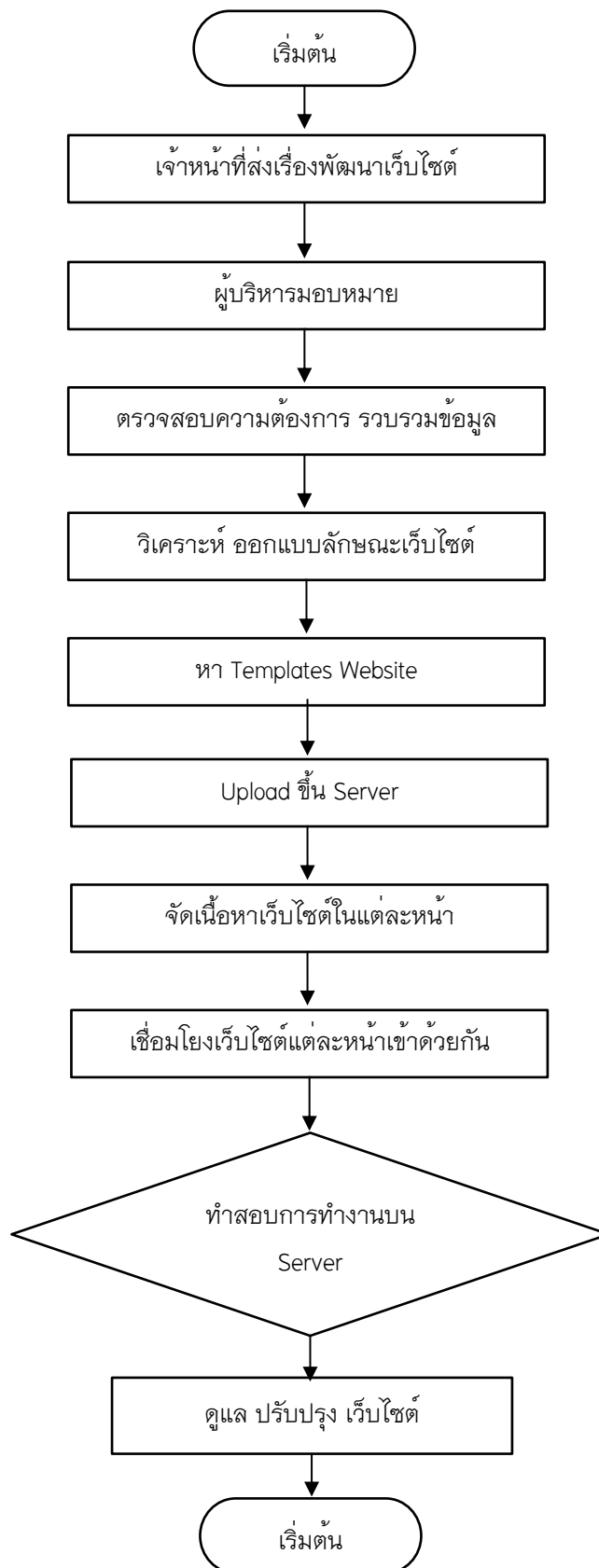
ภาพที่ 9 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแล ตรวจสอบเช็คและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์



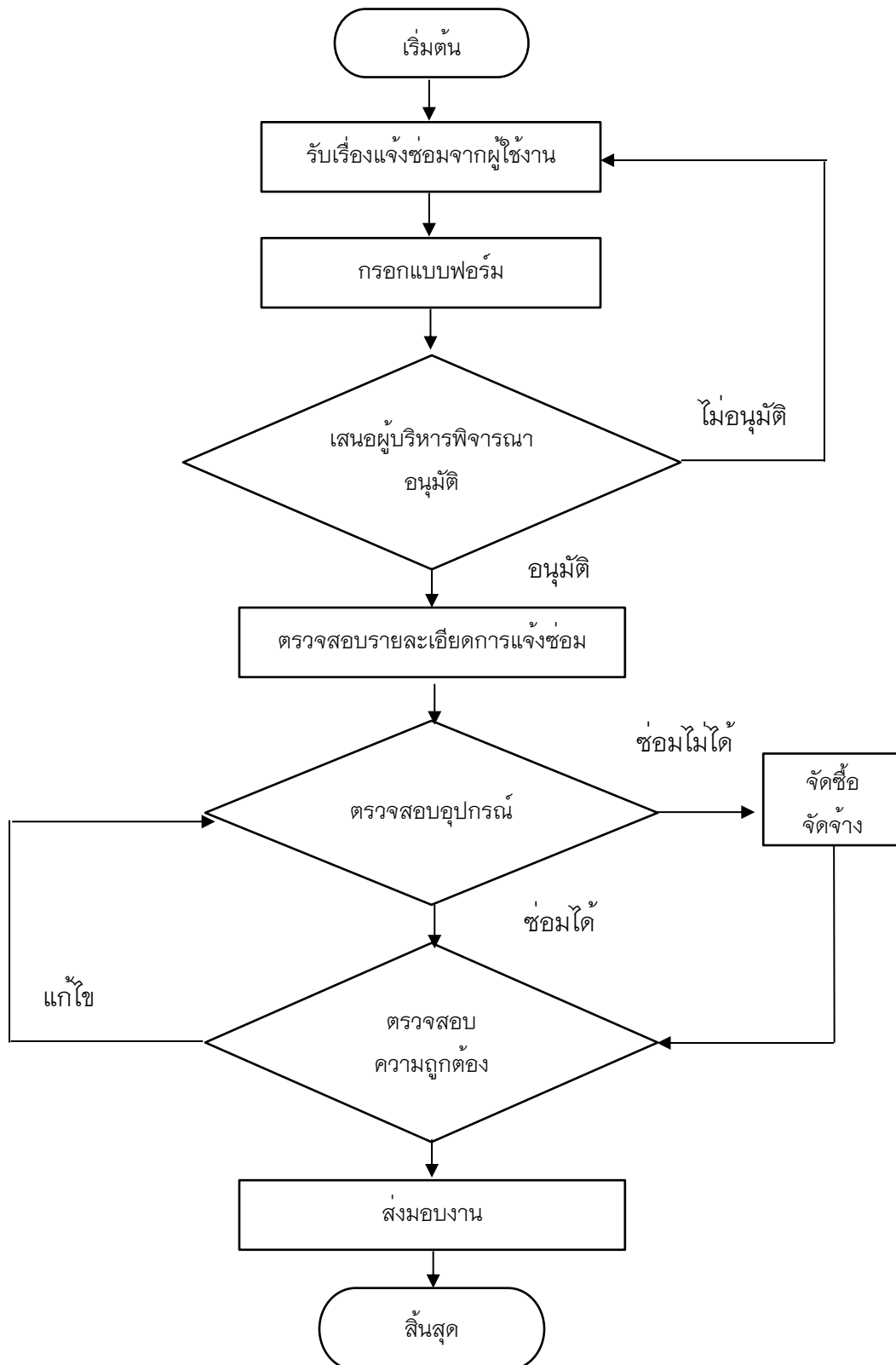
ภาพที่ 10 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแล ตรวจสอบเช็คและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานพัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์



ภาพที่ 11 ขั้นตอนการปฏิบัติงานพัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาเสตัทศนุปกรณ์



ภาพที่ 12 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาเสตัทศนุปกรณ์

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแลระบบเครื่องแม่ข่าย (Server)		
1. ตรวจสอบกระบวนการทำงาน	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. ตรวจสอบพื้นที่เก็บข้อมูล	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. ตรวจสอบ/สำรองข้อมูล	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. กำจัดไฟล์ขยะ	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. บันทึกผลการทำงาน	3-10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรองข้อมูล		
1. ตรวจสอบระบบ Auto Back up	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. สร้างแฟ้มเก็บไฟล์ ไดรฟ์ D	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. ตรวจสอบเนื้อที่เก็บข้อมูล	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. ดูแลระบบให้ทำงานเป็นปกติ	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. ตรวจสอบไฟล์ Back up	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. ระบบขัดข้องไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ แจ้ง Citcoms	3-10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์		
1. ผู้ขอใช้บริการแจ้งความประสงค์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3-10 นาที	ผู้ขอใช้บริการ
2. เสนอผู้บริหารพิจารณา	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. จัดซื้อจัดจ้างเครื่องคอมพิวเตอร์	1-2 สัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. ส่งมอบและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์		
1. ผู้ขอใช้บริการแจ้งความประสงค์	3-10 นาที	ผู้ขอใช้บริการ
2. เช็คคอมพิวเตอร์	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. ประกอบอุปกรณ์	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. ตรวจสอบซีดีโปรแกรม	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. เปลี่ยนชื่อเครื่อง	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. ติดตั้งระบบ Internet	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7. ทดสอบการใช้งาน	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8. ผู้ขอใช้บริการเซ็นรับเครื่อง	3-10 นาที	ผู้ขอใช้บริการ
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดูแล ตรวจสอบเช็คและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์		
1. รับแจ้งซ่อมจากผู้ใช้งาน	3-10 นาที	ผู้ขอใช้บริการ
2. ตรวจสอบเช็คและแก้ไขเบื้องต้น	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. จัดเตรียมอุปกรณ์และโปรแกรม	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 3 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. แก้ไขอาการคอมพิวเตอร์	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. วิเคราะห์สาเหตุ	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. จัดซื้ออุปกรณ์เพิ่ม	1-2 สัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7. ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบ	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ขั้นตอนการปฏิบัติงานพัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์		
1. เจาหน้าที่ส่งเรื่องพัฒนาเว็บไซต์	3-10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. ผู้บริหารมอบหมาย	10-20 นาที	ผู้บริหาร
3. ตรวจสอบความต้องการ รวบรวมข้อมูล	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. วิเคราะห์ ออกแบบลักษณะเว็บไซต์	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. หา Templates Website	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. Upload ขึ้น Server	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7. จัดเนื้อหาเว็บไซต์ในแต่ละหน้า	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8. เชื่อมโยงเว็บไซต์แต่ละหน้าเข้าด้วยกัน	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9. ทำสอบการทำงานบน Server	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
10. ดูแล ปรับปรุง เว็บไซต์	1-2 สัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาสารสนเทศสุขภาพ		
1. รับเรื่องแจ้งซ่อมจากผู้ใช้งาน	3-10 นาที	ผู้ใช้งาน
2. กรอกรูปแบบฟอร์ม	3-10 นาที	ผู้ใช้งาน
3. เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ	5-10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. ตรวจสอบรายละเอียดการแจ้งซ่อม	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5. ตรวจสอบอุปกรณ์	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. จัดซื้อจัดจ้าง	1-2 สัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7. ตรวจสอบความถูกต้อง	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8. แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ของใช้ทราบ	5-10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. วิธีการติดตาม

1.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการใช้แบบประเมินที่วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 ประเมินตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

2. ประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1 นำเอาผลการประเมินฯ ที่ได้รับมาปรับปรุงเพื่อจัดทำจัดทำแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานในปีงบประมาณถัดไป

จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำฯ ได้กำหนดจรรยาบรรณ คุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ส่วนสำคัญ โดยพิจารณาจากระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยาว่าด้วย จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ. 2554 และคุณธรรม จริยธรรม ตามมาตรฐานกำหนด ตำแหน่งการปฏิบัติงานในสายงานนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงาน บริการสารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างสะดวกและราบรื่น

2. ศึกษาและติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสารสนเทศและงานจัดการระบบงานคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร

3. ตรวจสอบ สืบค้น อย่างเข้มงวดในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าข่ายไม่ เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานสากล เพื่อ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลหรือระบบ

4. ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในที่ทำงานหรือบุคคลหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

5. ใช้และรักษาทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ เท่านั้น

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ในบทบาทหน้าที่ การให้บริการและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ควบคุม ดูแล ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ตรวจสอบ คอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงการบริการให้คำปรึกษา และการพิจารณาการดำเนินการ ในภาระงานดังกล่าวต้องยึดหลักกฎหมาย กฎ ระเบียบ จรรยาบรรณวิชาชีพ หลักการ ปฏิบัติงาน (PDCA) มาตรฐานการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงาน วิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนงาน การประสานงาน การให้บริการ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องของใดเป็นอย่างดี และต้องให้บริการภาระงานอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน ถึงแมว่าการให้บริการเป็นไปได้ด้วยดี สามารถให้บริการได้ทันเวลา ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ แต่ในภาพรวมยังพบปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหารวมถึง ข้อเสนอแนะ ที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขมีดังนี้

ตารางที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน/ แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
1. ควบคุมดูแล บำรุงรักษา และพัฒนา ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และงาน บริการติดตั้งเครือข่ายเพิ่มเติม	1.1 ปัญหาที่เกิดจากกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง 1.2 ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอุปกรณ์ เครือข่ายขัดข้อง 1.3 ปัญหาที่เครื่องผู้ใช้งาน 1.4 ปัญหาอุปกรณ์เครือข่ายที่ ให้บริการบริเวณนั้น	1.1.1 หากไฟฟ้าใช้งานได้ตามปกติ Remote Desktop เข้าไปเช็ค และ ตรวจสอบการทำงานของ ระบบให้ใช้งานได้ตามปกติ 1.1.2 หากเครื่อง Server ไม่สามารถ Remote Desktop ได้ ให้แจ้งไปที่งานบริการ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบให้ใช้งานได้ตามปกติ

		<p>1.2.1 แจกงานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบ</p> <p>1.3.1 ตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น หากเกิดจากสายสัญญาณ ให้นำสายสำรองมาเปลี่ยน และทดสอบการใช้งาน</p> <p>1.4.1 สอบถามแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์กับหน่วยงานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์</p> <p>1.4.2 หากยังแก้ไขไม่ได้นัดหมายเวลากับเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้เข้าดำเนินการตรวจเช็ค</p>
<p>2. ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์</p>	<p>2.1 ปัญหาเรื่องงบประมาณในการจัดซื้อ</p> <p>2.2 ปัญหาด้านการจัดเวลาการใช้อุปกรณ์ เนื่องจากการดำเนินการด้านต่าง ๆ เป็นไป อย่างล่าช้า การจัดบริการด้านนี้จึงทำได้ยาก และไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้</p> <p>2.3 ปัญหาเปิดคอมพิวเตอร์ไม่ได้ , หน้าจอว่างเปล่า</p> <p>2.4 ปัญหาMouse ,Keyboard ใช้ งานไม่ได้</p> <p>2.5 ปัญหาเครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน</p> <p>2.6 ปัญหาเครื่องพิมพ์ไม่พิมพ์</p> <p>2.7 ปัญหาฝุ่นและความสกปรก</p> <p>2.8 ปัญหาโปรแกรมใช้งานไม่ได้</p> <p>2.9 ปัญหาคอมพิวเตอร์ค้าง ใช้ งานไม่ได้</p>	<p>2.1.1 เรียงลำดับความสำคัญในการจัดซื้อหรือรอนงบประมาณในปีถัดไป</p> <p>2.3.1 สายเคเบิลที่ต่อเชื่อมจอภาพเข้ากับคอมพิวเตอร์นั้นหลวมยุ่งหรือไม่ได้เสียบสายจอภาพ ให้เสียบสายไฟ และตรวจดูให้แน่ใจว่าช่องเสียบจอภาพนั้นเชื่อมต่ออยู่กับคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมและแน่นพอ</p> <p>2.3.2 คอมพิวเตอร์อาจอยู่ในโหมด Sleep ตรวจสอบว่าปุ่ม เปิดเครื่อง ด่วน นั้นสว่างอยู่ และมีไฟ ให้กดปุ่มดังกล่าวเพื่อออกจากโหมด Sleep</p> <p>2.4.1 สายเมาส์เสียบไม่แน่นหนาในช่องเสียบที่ถูกต้อง ซึ่งอยู่ด้านหลังของคอมพิวเตอร์</p>

	<p>2.10 ปัญหาข้อมูลผู้ใช้ กรณีที่มีผู้ใช้บริการยื่นอุทธรณ์แล้ว ไม่นำมาคืนตามวันเวลาที่กำหนด</p> <p>2.11 ปัญหาในการตรวจสอบข้อมูลหรือข้อมูลสูญหาย</p> <p>2.12 ปัญหาการสื่อสารกับผู้ใช้ทางโทรศัพท์ที่มีปัญหาการคุยกันไม่เข้าใจ ทำให้ยากต่อการแก้ปัญหา</p> <p>2.13 ปัญหาการแก้ไขทางโทรศัพท์ ผู้ใช้ยังขาดความรู้เฉพาะทางในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ</p> <p>2.14 ปัญหาการแก้ไขหน้างานบางกรณีอาจจะเจอปัญหาใหม่ ๆ ทำให้ต้องใช้เวลาในการแก้ไข</p>	<p>ตรวจสอบและเสียบสายเมาส์ให้แน่น</p> <p>2.5.1 ไม่ได้เสียบสายไฟของเครื่องพิมพ์ หรือไม่ได้เสียบสายเคเบิลของเครื่องพิมพ์ ตรวจสอบปลายทั้งสองด้านของเครื่องพิมพ์ และสายไฟของเครื่องพิมพ์ว่ามี การเชื่อมต่ออย่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างถูกต้องและแน่นหนา</p> <p>2.6.1 ไม่ได้เปิดเครื่องพิมพ์ ให้เปิดเครื่องพิมพ์</p> <p>2.7.1 ผ่นเกิดการจับตัวแล้วไปเกาะแผงวงจรต่าง ๆ บัดผุ่น ทำความสะอาดแผงวงจร ช่องระบายอากาศ และพัดลมระบายอากาศ</p> <p>2.8.1 ตรวจสอบมีการใช้โปรแกรมมากกว่า 3 โปรแกรมหรือไม่ ให้ทำการปิดโปรแกรมที่ไม่ใช้งาน</p> <p>2.9.1 ใช้งานนานติดต่อกัน ให้ทำการ Restart อีกครั้ง</p> <p>กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัสคอมพิวเตอร์</p> <p>กรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ มีโปรแกรมป้องกันไวรัส ให้สแกนไวรัส</p> <p>กรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่มีโปรแกรมป้องกันไวรัส ติดตั้งและใช้งานโปรแกรม Antivirus</p>
<p>3. งานพัฒนาระบบสารสนเทศและเว็บไซต์</p>	<p>3.1 ปัญหาที่ผู้ใช้เพิ่มความต้องการของโปรแกรม ตอนที่ได้พัฒนาไปแล้ว</p>	

	<p>3.2 ปัญหาที่ผู้ใช้งานต้องการเร่งใช้โปรแกรมด่วน</p> <p>3.3 ปัญหาที่พัฒนาโปรแกรมจากระบบการทำงานด้วยมือ ทำให้มีข้อจำกัดเยอะขึ้น</p> <p>3.4 ปัญหาที่พัฒนาระบบตามคำร้องขอแล้ว ผู้ใช้ไม่นำไปงานใช้จริง</p> <p>3.5 ปัญหาการใช้ข้อมูลหน้าเว็บไซต์ ในแต่ละงานจะเอาข้อมูลของตนเองขึ้นไว้ที่เห็นได้ชัดเจน</p> <p>3.6 ปัญหาหน้าเว็บไซต์ที่มีความเห็นต่างกัน</p> <p>3.7 ข้อจำกัดต่าง ๆ ในการใช้งานโปรแกรมฟรี</p>	
<p>4. งานบริการ ไอศหัทศนุปรกรณั</p>	<p>4.1 ปัญหาบุคลากรผู้ให้บริการที่ขอใช้บริการไม่ติดต่อล่วงหน้า</p> <p>4.2 ปัญหาการใช้งานเครื่องขยายเสียง</p> <p>4.3 ปัญหาการใช้งานเครื่องฉายภาพ(Projector) ไม่สามารถเปิดเครื่องได้</p> <p>4.4 ปัญหาการใช้งานเครื่องฉายภาพ(Projector) ไม่มีสัญญาณภาพออกมา</p> <p>4.5 สัญญาณภาพจากเครื่องฉาย Projector ไม่ชัด</p> <p>4.6 ตรวจสอบอาการเสียและหาจุดที่เสียของไอศหัทศนุปรกรณั</p> <p>4.7 ปัญหาไอศหัทศนุปรกรณัเก่าไม่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>4.2.1 เปิดเครื่องเสียงแล้วไม่มีเสียงตรวจสอบว่าได้เสียบไมโครโฟนหรือยัง เปิดสวิทซ์ที่ไมโครโฟนหรือยัง และสายลำโพงต่อยู่ปกติหรือไม่</p> <p>4.2.2 สัญญาณเสียงรบกวนเวลาใช้ไมโครโฟน เสียงรบกวนจากลำโพงให้ดำเนินการลดความดังของลำโพงลงเพื่อลดปัญหาเสียงรบกวน และเปลี่ยนตำแหน่งการวางลำโพงหรือไมโครโฟนไปในจุดที่เสียงรบกวนลดลง ระวังการถือไมโครโฟนจ่อเข้าหน้าตู้ลำโพง หรือทิศทางที่เสียงสะท้อน</p> <p>4.3.1 ปิดและเปิดเครื่องในเวลาทีใกล้เคียงกันเกินไปให้รอประมาณ 60-90 วินาที ก่อนจะทำการเปิดเครื่อง</p>

	<p>4.8 ปัญหาไลตัทศนุปกรณ์ที่ไม่ได้ใช้เป็นเวลานาน ทำให้เกิดการชำรุดและเสียหาย</p>	<p>ใหม่</p> <p>4.4.1 ตรวจสอบสาย RGB ว่าเสียบถูกหรือไม่ ตรวจสอบช่องสัญญาณภาพ ช่อง In put ช่อง Out put และทำการแก้ไขปัญหาที่ Notebook</p> <p>4.5.1 ปรับ Focus ที่เครื่อง Projector</p> <p>4.6.1 ให้เปิดทดสอบไลตัทศนุปกรณ์ และควรเปิดทดสอบก่อนหน้าที่จะมีการให้บริการทุกครั้ง</p>
--	--	--

ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำคู่มือมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ดังนี้

1. ปัญหาการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ เป็นปัญหาที่นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ต้องศึกษา และวิเคราะห์ให้ได้ว่าคอมพิวเตอร์เกิดการเสียหายที่อุปกรณ์ชนิดใด จากนั้นให้สำรวจอุปกรณ์ที่มีอยู่ ภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ก่อนว่า สามารถนำมาทดแทนกันได้หรือไม่ โดยที่ทั้ง 2 เครื่องยังสามารถใช้งานได้ตามปกติเพื่อเป็นการประหยัด งบประมาณ หากดำเนินการซ่อมเองได้ก็จะดำเนินการซ่อมเอง

2. กรณีที่ต้องจัดซื้ออุปกรณ์มาเปลี่ยนใหม่ ทดแทนอุปกรณ์เก่าที่ชำรุดเสียหาย ต้องศึกษา เปรียบเทียบคุณภาพ ราคา ข้อดี ข้อเสีย ของอุปกรณ์นั้น ๆ จากแหล่งจำหน่ายสินค้าหลายๆแห่งก่อนดำเนินการจัดซื้อ

3. กรณีที่เกิดการชำรุดเสียหายร้ายแรง ต้องศึกษาวิเคราะห์อายุการใช้งานของเครื่อง หาก เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป ควรวิเคราะห์ความคุ้มค่า คุ่มทุนว่าเหมาะสม ที่จะดำเนินการซ่อมหรือไม่ วิเคราะห์ความสำคัญของงานที่ปฏิบัติและประโยชน์ที่จะได้รับ

4. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรับทราบความคาดหวังจากผู้รับบริการ พรอมทั้งนำข้อเสนอแนะไปพัฒนางาน ลดขั้นตอนและการปรับเปลี่ยนวิธีการในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2564). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2568**. พะเยา : มหาวิทยาลัยพะเยา.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2554). **ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยาวาดด้วย จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ. 2554**. พะเยา : มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สมคิด บางโม. (2538). **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: นาอักษรการพิมพ์.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2551). **มาตรการกำหนดตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2561). **พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) 2561**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- ศิริพงษ์ ลัดาวลัย ฌ อยธูยา. (2551). **แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่: ฌนุชพริ้นติ้ง,
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2544). **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- ออนไลน์. (2564). **“PDCA คืออะไร – วงจรบริหารสี่ขั้นตอน 4 ขั้นตอน”**. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://1th.me/pbYFz>.
- Wood, John C. and Wood Micheal C. Henri Fayol: **Critical Evaluations in Business and Management**. Volume 2. New York: Routledge, 2002.

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการให้บริการงานคอมพิวเตอร์
สำหรับบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เลขที่..... วันที่.....เวลา.....

เลขที่สัญญา.....หมายเลขเครื่อง.....

ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....ตำแหน่ง.....

หมายเลขห้อง.....โทรศัพท์ภายใน.....มือถือ.....E-mail.....

ส่วนที่ 1 สำหรับ Help Desk

- 1.ประเภทของผู้ใช้บริการ นิสิต อาจารย์ บุคลากร อื่นๆ โปรดระบุ
- 2.ช่องทางการแจ้ง Walk in e-Mail Phone อื่นๆ โปรดระบุ
- 3.ประเภทบริการ User Account Hardware Software Internet LAN
 Wireless LAN Virus
- 4.ลักษณะการให้บริการ ติดตั้ง โยกย้าย/ปรับเปลี่ยน ส่งซ่อม อื่นๆ โปรดระบุ
- 5.ระดับปัญหา ต่ำที่สุด ต่ำ ปานกลาง ไม่เร่งด่วน
- 6.รายละเอียดการขอใช้บริการ
- 7.คำแนะนำเบื้องต้น

8.สรุปผลการขอใช้บริการ

เสร็จสิ้น ส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ เนื่องจาก.....

ส่วนที่ 2 สำหรับผู้ดำเนินการ(Maintenance)

- 9.สถานที่ออกให้บริการ.....เวลาเริ่มต้น.....เวลาสิ้นสุด.....
- 10.วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา.....
- 11.แนวทางและวิธีแก้ไขปัญหา.....
- 12.รายงานผลหลังการให้บริการ
 ใช้งานได้ตามปกติ/เสร็จสิ้น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เนื่องจาก.....

ส่วนที่ 3 ประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

ปรับปรุง = 2 พอใช้ = 3 ดี = 4 ดีมาก = 5

ขอแนะนำ

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ
 (.....)
/...../..... /...../.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ
 (.....)
/...../.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวอรรรณ พงษ์ตะ

วันเดือนปีเกิด 1 สิงหาคม 2527

สถานที่เกิด

โรงพยาบาลพาน 516 หมู่ 1 ตำบลม่วงคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120

ที่อยู่ปัจจุบัน

220 หมู่ 20 ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120

สถานที่ทำงาน

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา

จังหวัดพะเยา 56000

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา

ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์