



คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

โดย อรรณพ พงษ์ตะ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

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



คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์		
1. ผู้ขอใช้บริการแจ้งความประสงค์	3-10 นาที	ผู้ขอใช้บริการ
2. เช็คคอมพิวเตอร์	10-20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. ประกอบอุปกรณ์	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. ตรวจเช็คโปรแกรม	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 ตรวจเช็คและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์		
1. รับแจ้งซ่อมจากผู้ใช้งาน	3-10 นาที	ผู้ขอใช้บริการ
2. ตรวจเช็คและแก้ไขเบื้องต้น	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. จัดเตรียมอุปกรณ์และโปรแกรม	30-45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
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



คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนการปฏิบัติงานพัฒนาเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์		
1. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องพัฒนาเว็บไซต์	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. ทำ 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
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาइटส์ศูนย์ฯ		
1. รับเรื่องแจ้งซ่อมจากผู้ใช้งาน	3-10 นาที	ผู้ใช้งาน
2. กรอกแบบฟอร์ม	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. แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้งานทราบ	5-10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์



คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการงานคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1.พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ออกสารอิเล็กทรอนิกส์มีผลทางกฎหมายเช่นเดียวกับเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลและเอกสารในรูปแบบดิจิทัล

2.พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2560

กำหนดมาตรการป้องกันและลงโทษผู้ที่กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่น การเข้าถึงระบบโดยมิชอบ การเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือการละเมิดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน

3.พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

กำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของบุคลากร ทั้งนี้ ผู้ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ต้องปฏิบัติตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายฉบับนี้อย่างเคร่งครัด

4.พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

กำหนดแนวทางเกี่ยวกับการคุ้มครองลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ รวมถึงข้อห้ามในการละเมิดลิขสิทธิ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการให้บริการซอฟต์แวร์และการพัฒนาโปรแกรมภายในองค์กร