

สำนักโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

XX – YY - ZZ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
งานพัฒนาระบบสารสนเทศและ การจัดการความรู้		
วันที่	วันที่	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
	00	ออกเอกสารครั้งแรก

นิยาม/ความหมาย

ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์	หมายถึง	เครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดตั้งโต๊ะ (Personal Computer : PC), เครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook), เครื่องสำรองไฟ (UPS), เครื่องพิมพ์ (Printer), เครื่องกราดตรวจหรือ เครื่องกราดภาพ (Scanner)
user	หมายถึง	บุคลากรของสำนักโรคติดต่อทั่วไปที่ครอบครองใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
บริษัท	หมายถึง	ผู้รับจ้างซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือผู้แทนจำหน่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่เป็นครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

กระบวนการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์

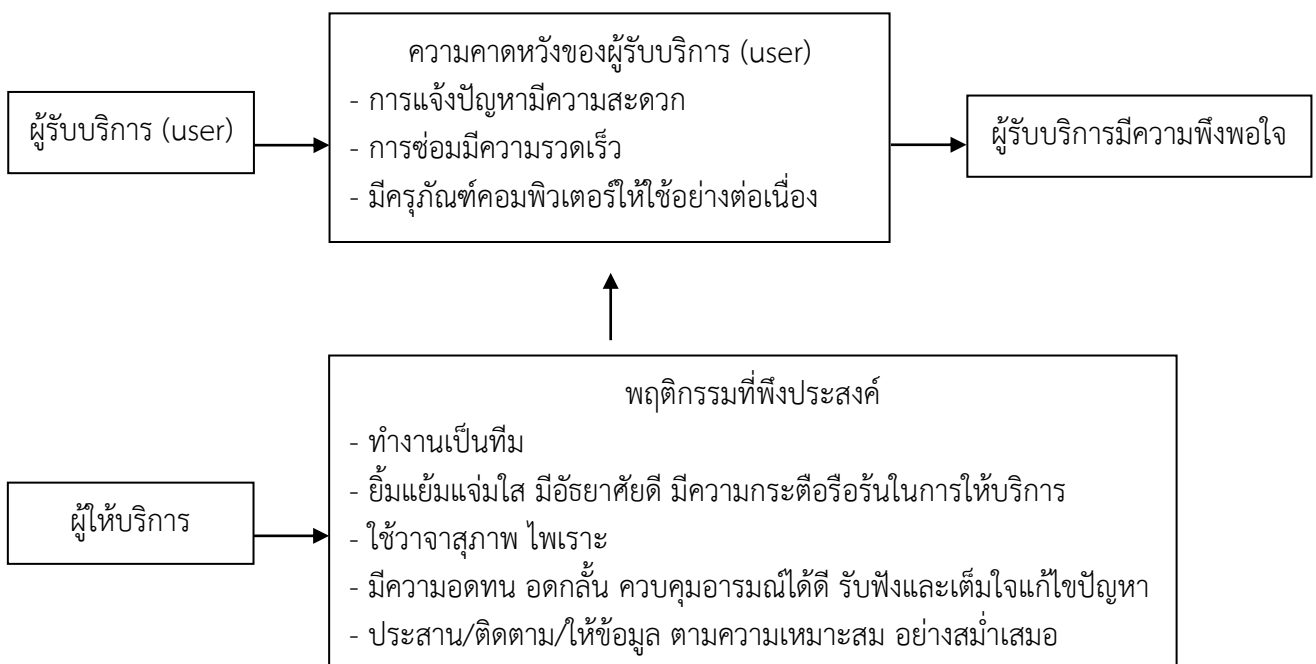
เพื่อให้บุคลากรงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้สามารถดำเนินการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

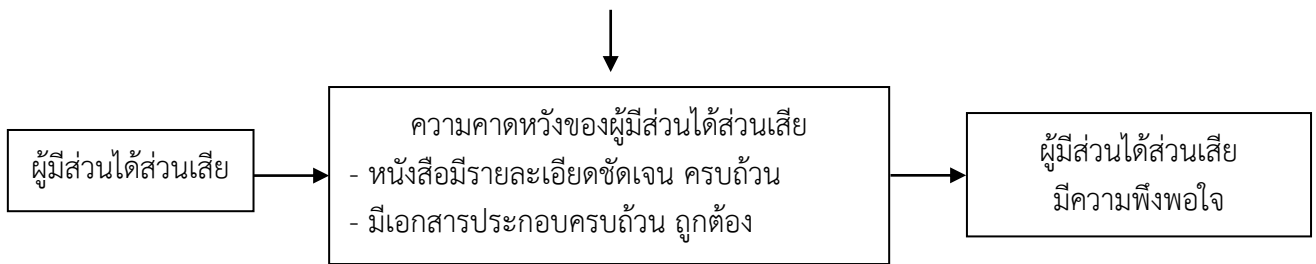
2. ขอบเขต

ขอบเขตของกระบวนการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เริ่มตั้งแต่บุคลากรงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ได้รับหนังสือแจ้งส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์จากกลุ่มต่างๆ หรือเมื่อได้รับแบบฟอร์มแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์จาก user จนถึงความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ คือ การส่งคืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานได้ตามปกติให้แก่ user หรือกลุ่มงานที่แจ้งส่งซ่อม

3. กรอบแนวคิด

การส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เป็นบทบาทหน้าที่ของงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ ซึ่งจัดเป็นงานบริการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาบุคคล (People) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ จะพบว่าประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ กลุ่มผู้รับบริการ คือ user หรือบุคลากรของสำนักโรคติดต่อทั่วไปที่ครอบครองใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ บุคลากรงานพัสดุและยานพาหนะ บุคลากรงานการเงินและบริษัท เมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการ (user) ได้รับการตอบสนอง หรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ บรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ในกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (บุคลากรงานพัสดุและยานพาหนะ บุคลากรงานการเงิน และบริษัท) จะมีความคาดหวังแตกต่างกันไปตามบริบทของความข้องเกี่ยวกับกระบวนการ ซึ่งในกระบวนการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์นี้ จะให้น้ำหนักกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (user) มากที่สุด สรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้





4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

4.1 ผู้รับบริการ คือ บุคลากรทุกคนของสำนักโรคติดต่อทั่วไป ที่ครอบครองใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดตั้งโต๊ะ (Personal Computer : PC), เครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เครื่องพิมพ์ (Printer), เครื่องกราดตรวจ หรือ เครื่องกราดภาพ (Scanner), และ เครื่องสำรองไฟ (UPS)

ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ได้รับการซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยเร็วที่สุด

4.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ เจ้าหน้าที่งานพัสดุและยานพาหนะ เจ้าหน้าที่งานการเงิน ผู้รับจ้างซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือผู้แทนจำหน่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่เป็นครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ การได้รับเอกสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวมทั้งมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ได้รับการส่งซ่อมหรือแก้ไขให้สามารถใช้งานได้	ร้อยละของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ได้รับการส่งซ่อมหรือแก้ไขให้สามารถใช้งานได้	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

5. ระบบติดตามประเมินผล

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ จะมีการทบทวนทุกๆ ปี โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องทบทวนดังนี้

ขั้นตอนสำคัญ	ประเด็นการทบทวน
เมื่อบุคลากรงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ได้รับหนังสือแจ้งส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์จากกลุ่มต่างๆ หรือเมื่อได้รับแบบฟอร์มแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์จาก user	เงื่อนไขในการพิจารณาว่าครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เครื่องใดสมควรจะส่งซ่อมหรือส่งคืน
เมื่อบุคลากรงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ได้รับใบเสนอราคาจากบริษัท	เงื่อนไขในการพิจารณาค่าใช้จ่าย/ความคุ้มค่าในการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

6. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

No.	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	บันทึก/แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1	ได้รับหนังสือแจ้งส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์จากกลุ่มต่างๆ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า user)	งานธุรการนำส่งหนังสือแจ้งส่งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มาให้งานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้	คุณกัลยาณีเป็นผู้รับผิดชอบหลัก หากไม่อยู่ คุณนวพรรษหรือคุณกัญญาดา รับหนังสือและดำเนินการแทนได้	1 นาที		หนังสือแจ้งส่งซ่อมครุภัณฑ์จากกลุ่มหรือแบบฟอร์มแจ้งซ่อมครุภัณฑ์จาก user	ทะเบียนหนังสือ รับ-ส่งของงานธุรการ
2	ประสานข้อมูลกับ user	ติดต่อ user ทางโทรศัพท์หรือโดยวิธีอื่นๆ เพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติมของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา หรือนัดหมายเวลาเพื่อไปตรวจสอบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	คุณกัลยาณี หรือคุณนวพรรษ หรือคุณกัญญาดา	5 นาที	ตรวจสอบกับ user เพื่อยืนยันความถูกต้องของรหัสครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	หนังสือแจ้งส่งซ่อมครุภัณฑ์จากกลุ่มหรือแบบฟอร์มแจ้งซ่อมครุภัณฑ์จาก user	
3	ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อทราบสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข	บุคลากรงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ไปตรวจสอบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา ณ ที่ตั้งครุภัณฑ์ และดำเนินการแก้ไข หากทำได้	คุณกัลยาณี หรือคุณนวพรรษ หรือคุณกัญญาดา	ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของปัญหา	ตรวจสอบรหัสครุภัณฑ์ที่ตัวเครื่องกับหนังสือแจ้งส่งซ่อม เพื่อยืนยันความถูกต้อง	หนังสือแจ้งส่งซ่อมครุภัณฑ์จากกลุ่มหรือแบบฟอร์มแจ้งซ่อมครุภัณฑ์จาก user	
4	หากไม่สามารถแก้ไขได้ให้ทำการตรวจสอบประวัติของครุภัณฑ์	ตรวจสอบประวัติของครุภัณฑ์ โดยใช้รหัสครุภัณฑ์ เพื่อทราบปีที่จัดซื้อ อายุของครุภัณฑ์ ระยะเวลารับประกัน	คุณกัลยาณี หรือคุณนวพรรษ หรือคุณกัญญาดา	15 นาที	ตรวจสอบรหัสครุภัณฑ์กับฐานข้อมูลที่มี		ฐานข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

No.	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	บันทึก/แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
5	ถ้าครุภัณฑ์ยังอยู่ในระยะเวลาประกัน	ประสานทางโทรศัพท์ แจ้งบริษัทที่จัดซื้อหรือผู้แทนจำหน่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์หรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ เพื่อมารับเครื่องไปซ่อมแซม/แก้ไข	คุณกัลยาณี หรือคุณนวพรรณ หรือคุณกัญญาดา	15 นาที	ตรวจสอบรหัสครุภัณฑ์กับฐานข้อมูลที่มี		ฐานข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
6	ถ้าครุภัณฑ์พ้นระยะเวลาประกัน	ประสานทางโทรศัพท์ แจ้งบริษัทหรือผู้รับจ้างซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบปัญหาและประเมินค่าใช้จ่าย	คุณกัลยาณี หรือคุณนวพรรณ หรือคุณกัญญาดา	15 นาที	ตรวจสอบรหัสครุภัณฑ์กับฐานข้อมูลที่มี		ฐานข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
		บริษัทหรือผู้รับจ้างซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ตรวจสอบปัญหาและประเมินค่าใช้จ่าย	บริษัทหรือผู้รับจ้าง	ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของปัญหา			
7	พิจารณาความคุ้มค่าของการส่งซ่อมครุภัณฑ์ตามควรแล้วแต่กรณี*	พิจารณาอายุของครุภัณฑ์ ร่วมกับประวัติการส่งซ่อมที่ผ่านมา และปัจจัยอื่นๆ เช่น ควรส่งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุน้อยกว่า 7 ปี ไม่มีประวัติการส่งซ่อมแซมใดๆ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมน้อยกว่าร้อยละ 20 ของราคาครุภัณฑ์ หรือไม่ควรเปลี่ยน battery ใหม่ให้ UPS ที่ผ่านการเปลี่ยน battery มาแล้ว 1 ครั้ง เป็นต้น	คุณกัลยาณี หรือคุณนวพรรณ หรือคุณกัญญาดา หรือกับหัวหน้างานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้	30 นาที	ตรวจสอบรหัสครุภัณฑ์กับฐานข้อมูลที่มี		ฐานข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

No.	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	บันทึก/แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
8	จัดทำหนังสือขออนุมัติส่ง ซ่อมครุภัณฑ์ เรียน ผู้อำนวยการสำนักฯ	หนังสือขออนุมัติ มีรายละเอียด ดังนี้ - อ้างถึงเรื่องเดิม ที่ขอส่งซ่อมจากกลุ่ม หรือ user ระบุประเภทครุภัณฑ์และ รหัสครุภัณฑ์ - ระบุปัญหาของครุภัณฑ์ - ระบุชื่อบริษัท/ชื่อผู้รับจ้างซ่อมแซม - ระบุจำนวนค่าใช้จ่าย และแนบใบเสนอ ราคาของบริษัท - ระบุแหล่งงบประมาณที่ใช้/ผลผลิต กิจกรรม เป็นต้น - แผนการจัดสรรงบประมาณภายในของ สำนักโรคติดต่อทั่วไป ฉบับล่าสุด - ใบเสนอราคาจากบริษัท	คุณกัลยาณี หรือ คุณนพพรช หรือ คุณกัญญาดา	45 นาที	ความครบถ้วน ถูกต้องของ ข้อมูลที่กำหนดในหนังสือขอ อนุมัติ แผนการจัดสรรงบประมาณ ภายในของสำนักโรคติดต่อทั่วไป ฉบับล่าสุด ใบเสนอราคาที่มีรายละเอียด สอดคล้อง ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงกันกับครุภัณฑ์ที่ส่งซ่อม	หนังสือขออนุมัติส่ง ซ่อมครุภัณฑ์ เรียน ผอ. สำนักฯ และใบ เสนอราคาจาก บริษัท	สำเนาฉบับ/สำเนาของ หนังสือ
9	หากเป็นไปได้ จัดหา ครุภัณฑ์ให้ user หรือกลุ่ม งานได้ใช้งานระหว่างการรอ ซ่อม	หาก user หรือกลุ่มงาน มีความจำเป็น เร่งด่วน ต้องใช้งานครุภัณฑ์ประเภทนั้นๆ ให้พยายามจัดหาครุภัณฑ์สำรอง เพื่อใช้ งานระหว่างการซ่อม เช่น จัดเครื่อง คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) ให้ใช้งานแทนเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดตั้ง โต๊ะ (Personal Computer : PC) หรือ ติดตั้ง driver ให้สามารถใช้งาน เครื่องพิมพ์แบบ Network ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่	คุณกัลยาณี หรือ คุณนพพรช หรือ คุณกัญญาดา	60 นาที			

No.	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	บันทึก/แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
		user ระหว่างการรอส่อม					
10	ติดตามความก้าวหน้าของการส่งซ่อม	ประสานกับผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ เพื่อทราบความก้าวหน้าของการส่งซ่อม	คุณกัลยาณี หรือ คุณนพพรช หรือ	ครั้งละ 15 นาที			
		แจ้งความก้าวหน้าของการซ่อมให้ user หรือกลุ่มงานทราบ	คุณกัญญาดา	ครั้งละ 5 นาที			
11	ตรวจสอบความครบสมบูรณ์ของการซ่อมครุภัณฑ์	เมื่อบริษัทนำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ส่งซ่อมแซมมาคืน ให้ดำเนินการตรวจสอบว่าครุภัณฑ์นั้นสามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว	คุณกัลยาณี หรือ คุณนพพรช หรือ คุณกัญญาดา	45 นาที	ตรวจสอบการใช้งาน เน้นส่วนที่ส่งไปซ่อมแซมเป็นพิเศษ		
12	นำส่งและติดตั้งครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้แก่ user หรือกลุ่มงานที่แจ้งส่งซ่อม	นำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เครื่องนั้นไปติดตั้งให้แก่ user หรือกลุ่มงานที่แจ้งส่งซ่อม รอ user ทดสอบการใช้งาน เมื่อได้รับการยืนยันว่าครุภัณฑ์นั้นใช้งานได้ตามปกติแล้ว ให้นำเครื่องสำรอง (ถ้ามี) กลับคืนมา	คุณกัลยาณี หรือ คุณนพพรช หรือ คุณกัญญาดา	60 นาที	ให้ user ทดสอบการใช้งานด้วยตนเอง		

* การพิจารณา “ความคุ้มค่า” ของการส่งซ่อมครุภัณฑ์ ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจ “ความคุ้มค่า” ในที่นี้ หมายถึง การพิจารณาทางเลือกระหว่างการส่งซ่อมและการจัดซื้อใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักโรคติดต่อทั่วไป

7. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
หนังสือแจ้งส่งข้อมูลครุภัณฑ์จากกลุ่ม หรือแบบฟอร์มแจ้งข้อมูลครุภัณฑ์จาก user	✓	✓
สำเนาหนังสือขออนุมัติส่งข้อมูลครุภัณฑ์ เรียน ผู้อำนวยการสำนักๆ สำเนาแผนการจัดสรรงบประมาณภายในของสำนักโรคติดต่อทั่วไป ฉบับล่าสุด และสำเนาใบเสนอราคา	✓	✓
ฐานข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	✓	✓

หมายเหตุ ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร จะเก็บไว้ที่งานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อใช้อ้างอิงไม่น้อยกว่า 5 ปี