



การให้บริการและวิธีการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น  
ของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

นายนิธิกร ภาสอน ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ  
สังกัด ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
กันยายน พ.ศ. 2563

## คำนำ

ในการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการและวิธีการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น จัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้มาขอใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ได้รับความสะดวกสบายและเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและได้รับความรู้ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบันและโลกอนาคตที่จะเกิดขึ้น

ผู้เขียนหวังว่าคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านผู้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับประโยชน์อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ หากมีข้อเสนอแนะประการใดก็ขอรับฟังข้อคิดเห็น ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อนำไปขัดเกลาเพิ่มเติมข้อมูลให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นคู่มือที่สมบูรณ์เป็นอย่างยิ่ง

นายนิกร ภาสอน

ผู้เขียน

2563

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์จัดทำคู่มือ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตคู่มือ	4
<b>บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ</b>	
ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	6
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
บทบาทหน้าที่งานนักวิชาการคอมพิวเตอร์	22
<b>บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน</b>	
หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน	26
การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และซ่อมบำรุง	27
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	28
ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน	31
จรรยาบรรณ/จริยธรรมในการให้บริการ	32
<b>บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน</b>	
แผนการปฏิบัติงาน	34
เทคนิคการปฏิบัติงานระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	36
มาตรฐานและคุณภาพการปฏิบัติงาน	63
<b>บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ</b>	
ปัญหาอุปสรรคความเสี่ยง	65
ขอเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	74
<b>บรรณานุกรม</b>	

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแผนการปฏิบัติงาน	35
2	เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง	67
3	ระดับความเสี่ยง	70

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์	1
2	อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	2
3	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย	8
4	ตราประจำมหาวิทยาลัย	9
5	ดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัย	12
6	โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	14
7	โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน	17
8	โครงสร้างภายในศูนย์คอมพิวเตอร์	18
9	ตราประจำศูนย์ภาษา	21
10	การบริหารจัดการให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์	26
11	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	36
12	การแจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	37
13	รายการแจ้งซ่อมและนัดหมายวันที่และเวลา	37
14	เมนบอร์ด	38
15	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุด	39
16	เลือกรายการอุปกรณ์ชำรุด	39
17	เลือก Power Supply	39
18	ติดตั้งระบบปฏิบัติการ (OS)	40
19	แสดงรายการติดตั้งโปรแกรม	40
20	ส่งมอบคอมพิวเตอร์ที่ซ่อมเสร็จ	41
21	แบบฟอร์มบันทึกรายการ	42
22	ผลการปฏิบัติงาน	42
23	ติดตามผลการซ่อม	43
24	การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	44
25	ตารางการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	45
26	ระบบไฟฟ้า	45
27	เครื่องปรับอากาศ	46

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
28	โปรเจคเตอร์	46
29	เครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ท	47
30	Icon Setup	48
31	ขั้นตอนการเตรียมสำเนาฮาร์ดดิสก์	48
32	โปรแกรมให้เลือกภาษา	49
33	เลือกติดตั้งไม่ต้องติดตั้ง	49
34	พร้อมติดตั้งโปรแกรม	50
35	พื้นที่ติดตั้งโปรแกรม	50
36	ติดตั้งโปรแกรมสำเร็จ	51
37	ไอคอนโปรแกรม	51
38	เคสคอมพิวเตอร์	52
39	พอร์ตฮาร์ดดิสก์	52
40	พอร์ตฮาร์ดดิสก์บนเมนบอร์ด	53
41	การเชื่อมต่อฮาร์ดดิสก์	53
42	ไอคอนโปรแกรมโคลน	54
43	โปรแกรมโคลนฮาร์ดดิสก์	54
44	โปรแกรมแสดงให้เลือกฮาร์ดดิสก์	54
45	โปรแกรมให้เลือกฮาร์ดดิสก์	55
46	โปรแกรมทำการรายงานผลเนื่องจากสำเนาฮาร์ดดิสก์	55
47	โปรแกรมทำการคัดลอกข้อมูล	56

## บทที่ 1

### บทนำ

ในการให้บริการและการพัฒนาเทคนิคการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นของศูนย์คอมพิวเตอร์นั้น เป็นการปฏิบัติงานที่ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา บุคลากร หรือบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ เพื่อลดการเกิดปัญหาทางด้านอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนชำรุดหรือไม่พร้อมใช้งาน ซึ่งทำให้เสียเวลาในการสอนนักศึกษาเรียนไม่เต็มเวลาเรียน คู่มือปฏิบัติงานนี้ จึงเป็นแนวทางการให้บริการและวิธีการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น โดยอาศัยหลักการตรวจสอบอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ฉายภาพ ชุดเชื่อมต่อระบบเครื่องเสียง ระบบไฟฟ้า พร้อมทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในห้องหรือระบบห้องปฏิบัติการให้เหมาะสมและใช้งานได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปี พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูอุดรธานีได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นสถาบันราชภัฏอุดรธานีและทางสภาสถาบันราชภัฏมีนโยบายในการเรียนการสอนโดยเน้นการส่งเสริมวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศเป็นกรณีพิเศษ ทำให้มีวิชาพื้นฐานบังคับเลือกคือรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิตและรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ดังนั้น สถาบันจึงได้สร้างห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการเรียนการสอน โดยใช้ชื่ออาคารว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์

มีจำนวน 80 เครื่อง โดยมีอาจารย์ที่มีความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์คณะต่าง ๆ คณะละ 2 ท่าน มาสอนในรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิตและรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ ผศ.สมพงษ์ วงศ์ชัยประทุม

พ.ศ. 2539 เนื่องจากสถาบันมีนโยบายที่จะรับนักศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปีทำให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ไม่สามารถรองรับการเรียนการสอนได้ จึงเริ่มก่อตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ใช้ในการเรียนการสอนในทุกรายวิชาทุกวิชาที่มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริการอินเทอร์เน็ตและสนับสนุนงานบริหารของสถาบัน โดยมีห้องปฏิบัติการ 4 ห้อง ๆ ละ 40 เครื่อง มีห้องปฏิบัติการระบบเครือข่ายมีอุปกรณ์ระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายและมีอาจารย์ช่วยงานศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 8 ท่าน

พ.ศ. 2542 - 2546 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารใหม่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้เปลี่ยนสภาพเป็นโครงการศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยขึ้นตรงต่ออธิการบดีมีคณะกรรมการโครงการศูนย์คอมพิวเตอร์ ควบคุมดูแล ในช่วง พ.ศ.2542 - 2546 โครงการศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้มีการพัฒนาและขยายระบบเครือข่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนโดยมีอาคารที่ใช้ในการบริการ 2 อาคารและห้องปฏิบัติการทั้งหมด 13 ห้อง จนถึงปัจจุบัน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

ในปี พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏแก่สถาบันราชภัฏมีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏและตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วย การจัดตั้งหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างในการบริหารงานใหม่ โดยจัดให้ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานย่อยที่ขึ้นตรงต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ ได้ขยายระบบเครือข่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นและได้ย้ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากอาคารเดิมมาที่อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

### วัตถุประสงค์จัดทำคู่มือ

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการอบรมบุคลากรที่เข้ามาใหม่และที่มีอยู่เดิมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร
2. เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม เนื่องจากหัวหน้างานใช้ประกอบการสอนงานต่อบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อให้กำหนดหน้าที่ภาระงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนและก่อเกิดการเชื่อมโยงการทำงานแบบมีส่วนร่วมในทีมงาน
4. เพื่อใช้ในการควบคุมงานและสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานให้ไม่เสี่ยงและป้องกันเฝ้าระวังการทำงานผิดพลาดให้ลดน้อยลงได้
5. เพื่อเป็นคู่มือการประเมินผลงาน (Performance Review) ของบุคลากร
6. เพื่อช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการทำงานใหม่แบบทันสมัยการณที่เปลี่ยนแปลงไป
7. เพื่อเป็นฐานข้อมูลต่อการพิจารณาประกาศเวลามาตรฐานในการให้บริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุ้มค่า
8. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐาน
9. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
10. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใดกับใคร
11. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจและเป้าหมายขององค์การ
12. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามตรวจสอบงานได้อย่างเป็นระบบ
13. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนและระบุรายละเอียดได้ครบถ้วนมากกว่าการอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว
14. เพื่อให้ทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
15. เพื่อได้เรียนรู้งานเร็วขึ้น ลดขั้นตอนการเรียนรู้งานสำหรับพนักงานเข้าใหม่
16. เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานง่ายและดียิ่งขึ้น
17. เพื่อให้รู้จักการวางแผนการทำงานและผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ และปรับปรุงพัฒนาสู่การบรรลุเป้าหมายทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว ให้ดียิ่งขึ้น

18. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานและจัดทำผลงานเข้าสู่เส้นทางสายอาชีพ
19. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
20. เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่อ้างอิงทบทวนกระบวนการทำงานในภาพรวมอย่างมีคุณค่า
21. เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงานและสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่นวัตกรรม การปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณค่า เป็นมีอาชีพ และก่อให้เกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ปรับปรุงกำหนดหน้าที่ภาระงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนและก่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานแบบมีส่วนร่วมในทีมงาน
2. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่า ควรทำอะไรก่อนและหลัง
3. ก่อเกิดเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้าใจชัดเจนและระบุรายละเอียดได้ครบถ้วนมากกว่าการอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว
4. ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
5. เพิ่มความสามารถกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่อ้างอิงทบทวนกระบวนการทำงานในภาพรวมอย่างมีคุณค่า

### ขอบเขตคู่มือ

ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ ครอบคลุมกระบวนการให้บริการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แจ็งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องเรียน ห้องประชุมสัมมนา รวมไปถึงสื่อการเรียนการสอนของศูนย์คอมพิวเตอร์และอาคารเรียนตามอาคารต่าง ๆ และศูนย์การศึกษาสามพร้าว ตั้งแต่การขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การแจ็งซ่อมคอมพิวเตอร์ในระบบดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในใบแจ็งซ่อม การพิจารณาปัญหาเบื้องต้นเพื่อตัดสินใจซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ วิธีการรายงานการซ่อมคอมพิวเตอร์ในระบบ การปิดงานให้บริการหรืองานซ่อมจนถึงทราบผลการประเมินการให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แจ็งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### คำจำกัดความ

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หมายถึง ห้องเรียนปฏิบัติทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อฝึกปฏิบัติสืบค้นข้อมูล
2. ห้องเรียน หมายถึง ห้องเรียนบรรยายมีเครื่องคอมพิวเตอร์หนึ่งเครื่องและมีโปรเจคเตอร์นำเสนอภาพ
3. ห้องประชุมสัมมนา หมายถึง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ใช้ในการประชุมและจัดอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. การแจ้งซ่อม หมายถึง การแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน ภายในห้องเรียนตามอาคารเรียนและห้องอบรมคอมพิวเตอร์
5. อุปกรณ์ต่อพ่วงสื่อการเรียนการสอนในห้องเรียน หมายถึง อุปกรณ์เชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายกลับหัวต่อไปยังโปรเจคเตอร์

## บทที่ 2

### โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

#### ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เดิมชื่อว่า “โรงเรียนฝึกหัดครูศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น” ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2466 มีราชบุรุษเพิ่ม การสมศีล ทำหน้าที่แทนครูใหญ่ เปิดสอนหลักสูตรครูประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาโดยรับนักเรียนชายที่จบประถมศึกษาปีที่ 4 เข้าศึกษาต่ออีก 2 ปีนักเรียนเหล่านี้ เป็นนักเรียนทุนจากจังหวัดต่าง ๆ ในมณฑล

สถานที่ตั้งเดิมอยู่ที่บริเวณสโมสรเสือป่ามณฑลอุดรซึ่งเป็นที่ตั้งชั่วคราว ต่อมาจึงมีการก่อสร้างอาคารเรียนถาวรบริเวณห้วยโซ่ (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ในปัจจุบัน) มีพื้นที่ประมาณ 350 ไร่ ต่อมาได้แบ่งพื้นที่บางส่วนให้หน่วยงานอื่น ปัจจุบันมีพื้นที่ทั้งหมด 237 ไร่ 3 งาน 37 ตารางวา

โรงเรียนฝึกหัดครูศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูมัธยมศึกษาตอนต้น” เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรครูมูลเช่นเดิม ในปี พ.ศ. 2473 ทางกรมได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาขึ้น รับนักเรียนสตรีที่สอบไล่ได้ชั้นประถมศึกษาเข้าเรียนต่อในหลักสูตรประกาศนียบัตรมัธยมศึกษา ในปี พ.ศ. 2477 ได้เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรจังหวัด (ว.) โดยรับนักเรียนที่จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือประโยคครูประชาบาล (ป.บ.) เข้าศึกษาต่ออีก 2 ปี และเปิดรับนักเรียนชายเข้าเรียน หลักสูตรประกาศนียบัตรจังหวัด ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองแผ่นดิน พ.ศ. 2475 โรงเรียนฝึกหัดครูมัธยมศึกษาตอนต้นได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูจังหวัดอุดรธานี”

พ.ศ. 2482 มีประกาศกระทรวงธรรมการยุบโรงเรียนฝึกหัดครูจังหวัดอุดรธานี โอนไปสังกัดโรงเรียนฝึกหัด พ.ศ. 2491 กรมสามัญศึกษาได้ส่งสำเนาประกาศกระทรวงศึกษาธิการ แจ้งเรื่องการเปลี่ยนชื่อโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดอุดรธานีเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู อุดรธานี ปี พ.ศ. 2501 กรมการฝึกหัดครูได้จัดสรรงบประมาณจำนวนหนึ่งแล้วย้ายโรงเรียนสตรีฝึกหัดครู อุดรธานี มารวมกับโรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานีและให้ใช้ชื่อเรียกรวมกันว่า “โรงเรียนฝึกหัดครู อุดรธานี” และแต่งตั้งให้ นายศิริ สุขกิจ ศึกษาพิเศษเอกดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่ ครูประกาศนียบัตร จังหวัดอุดรธานีกรมสามัญศึกษา กระทรวงธรรมการ เปิดสอนหลักสูตรมัธยมศึกษาพิเศษ 1 โดยรับนักเรียนที่จบชั้นประถมปีที่ 4 เข้าศึกษาต่อเพื่อส่งไปเป็นครูในท้องถิ่นทุรกันดาร เพื่อแก้ปัญหาการศึกษาขาดแคลนครู

ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศยกฐานะโรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานีเป็น “วิทยาลัยครูอุดรธานี” เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2503 พร้อมกับเปิดสอนในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ. สูง) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503 เป็นต้นมา

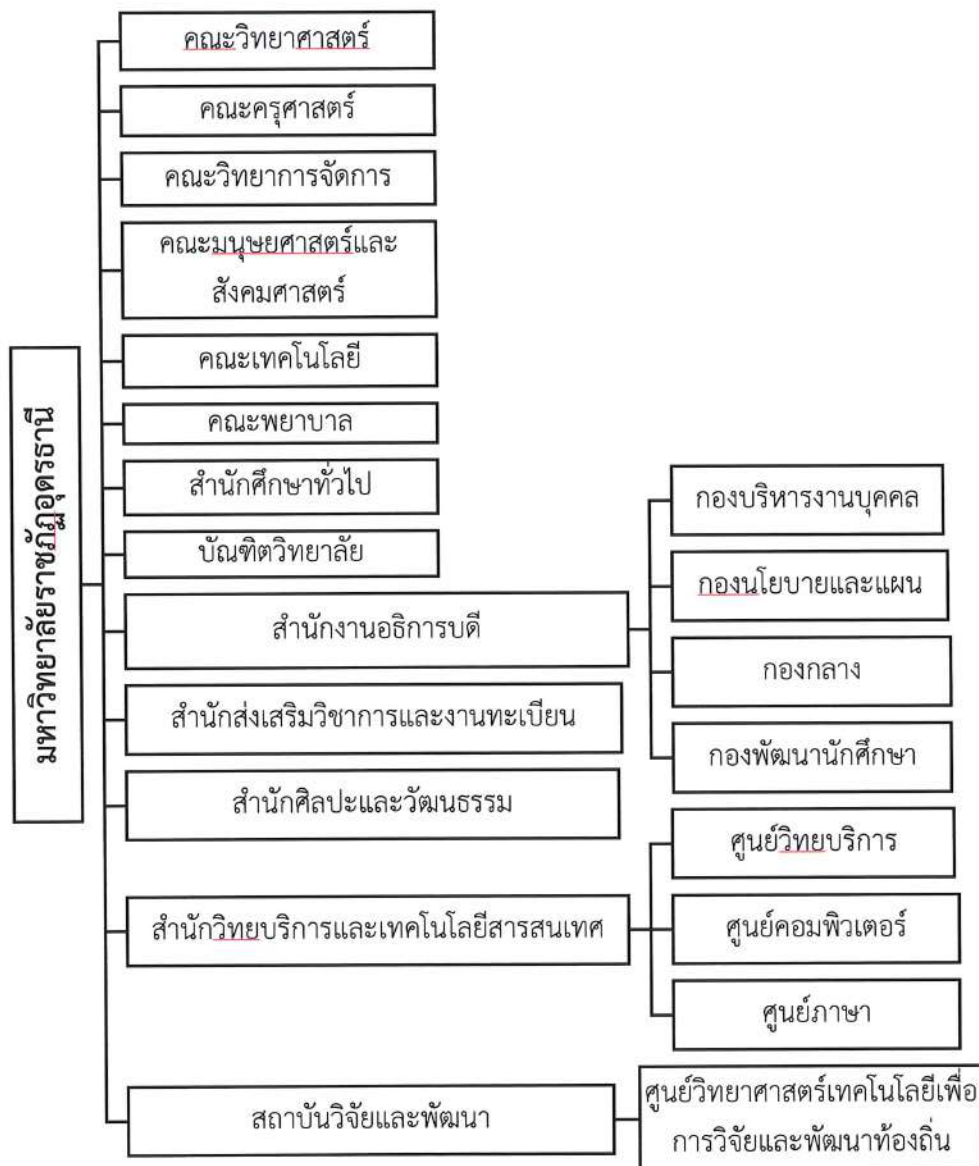
พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 กำหนดให้วิทยาลัยครูอุดรธานีเป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เปิดสอนถึงระดับปริญญาตรีและเปิดสอนนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาครุศาสตร์ หลักสูตรสภาการฝึกหัดครู พ.ศ. 2519 ทำให้เกิดคณะวิชาครุศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์และคณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และในปี พ.ศ. 2520 วิทยาลัยครูอุดรธานีได้ร่วมกับวิทยาลัยครูอีก 7 แห่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกันในนามกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2528 มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ( ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2527 กำหนดให้วิทยาลัยครูรวมกันเป็นกลุ่มและสภาฝึกหัดครูได้ออกข้อบังคับ ว่าด้วยกลุ่มวิทยาลัยครู พ.ศ. 2528 เป็นผลให้วิทยาลัยครู 4 แห่งในภาคอีสานตอนบนรวมกันเป็นสหวิทยาลัยอีสานเหนือ มีสำนักงานตั้งอยู่ที่วิทยาลัยครูอุดรธานีและผลจากการแก้ไขพระราชบัญญัตินี้เอง วิทยาลัยได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีในสาขาอื่น ๆ นอกเหนือจากสาขาวิชาการศึกษาและได้จัดตั้งคณะวิทยาการจัดการขึ้นอีกคณะหนึ่ง

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานชื่อ “สถาบันราชภัฏ” ให้กับวิทยาลัยครูทั่วประเทศ ครั้นต่อมาเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณต่อชาวราชภัฏเป็นล้นพ้น ด้วยทรงพระเมตตา โปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานพระราชลัญจกรประจำพระองค์ให้เป็น “สัญลักษณ์ประจำสถาบัน ราชภัฏ” นับเป็นมหาสิริมงคลอันควรที่ชาวราชภัฏทั้งมวลจักได้ภาคภูมิใจและพร้อมใจกันปฏิบัติหน้าที่สนองพระมหากรุณาธิคุณให้เต็มความสามารถ ในอันที่จะพัฒนาสถาบันราชภัฏให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สถาบันราชภัฏอุดรธานีได้เปิดสอนในสาขาวิชาการศึกษาศาขวิชาวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาศิลปศาสตร์ตามหลักสูตรวิทยาลัยครูฉบับปรับปรุงพุทธศักราช 2536 และปรับปรุง พ.ศ. 2543 ในระดับอนุปริญญา ปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาและมีภารกิจตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 มาตรา 7 คือ “ให้สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาระดับปริญญาตรีและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตรายการและส่งเสริมวิทยฐานะครู”

วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงลงพระปรมาภิไธย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ส่งผลให้สถาบันราชภัฏอุดรธานี ได้รับการยกฐานะและปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี” ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีมีภารกิจตาม มาตรา 7 คือ “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยาเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู” สามารถสรุปโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย

## ปรัชญา

สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น  
 พุทธสาธาณูปการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
 สุวิชาโน ภว โหติ (ผู้มีความรู้ดี เป็นผู้เจริญ)  
 สี่ประจํามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
 เชี่ยว - เหลือง  
 ตราประจํามหาวิทยาลัย



ภาพที่ 4 ตราประจํามหาวิทยาลัย

ตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยเป็นรูปวงรี 2 วงซ้อนกันระหว่างวงรีส่วนบนเขียนเป็นภาษาไทยว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี” ส่วนล่างเขียนเป็นภาษาอังกฤษว่า “UDON THANI RAJABHAT UNIVERSITY” ภายใต้วงรีด้านในมีตราพระราชสัญลักษณ์ประจำพระองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ซึ่งเป็นรูปพระที่นั่งอัฐทิศประกอบด้วยวงจักร กลางวงจักรมีอักษรเป็นอุหรือเลข ๙ รอบวงจักรมีรัศมี เปล่งออกโดยรอบ เหนือจักรเป็นรูปเศวตฉัตรเจ็ดชั้นตั้งอยู่บนพระที่นั่งอัฐทิศ แปลความหมายว่า ทรงมีพระบรมเดชาภาพในแผ่นดิน

**สีน้ำเงิน แทนค่า** สถาบันพระมหากษัตริย์ผู้ให้กำเนิดและพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ”  
**สีเขียว แทนค่า** แหล่งที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งอยู่ในแหล่งธรรมชาติและมีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม

**สีทอง แทนค่า** ความเจริญรุ่งเรืองทางปัญญา

**สีส้ม แทนค่า** ความเจริญรุ่งเรืองของศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ก้าวไกลในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

**ลีลาวดี แทนคำ** ความคิดอันบริสุทธิ์ของนักปราชญ์แห่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
**วิสัยทัศน์**

สถาบันอุดมศึกษาแห่งการเรียนรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่น ผลิตผู้นำทางวิชาการ แหล่งสร้างนวัตกรรมและปัญญา

**พันธกิจ**

1. จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งมุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ สำนึกความเป็นไทยและมีความรักความผูกพันในท้องถิ่น การพัฒนาระบบการเรียนการสอนในแต่ละสาขาวิชาต่าง ๆ และหลักสูตรแนวใหม่ที่มีการบูรณาการศาสตร์สากลและภูมิปัญญาไทยทั้งในปัจจุบันและอนาคต ให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของท้องถิ่น ประเทศ ตลอดจนระดับภูมิภาคอินโดจีน

2. สร้างสรรค์และพัฒนางานวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาไทย ให้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ เสริมสร้างการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพิ่มมูลค่าให้กับภูมิปัญญาและเทคโนโลยีท้องถิ่น

3. เสริมสร้างความมั่นคงและความเข้มแข็งของชุมชนในท้องถิ่น ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อแก้ไขปัญหาและความต้องการพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการศึกษา ส่งเสริม สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม

4. เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและส่งเสริมวิทยฐานะของครู ผลิตครูแนวใหม่ พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูและสอดคล้องกับแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

**เป้าหมาย**

1. ผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและปริมาณที่สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของประเทศและภูมิภาค

2. เพิ่มงานวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและภูมิภาค

3. ส่งเสริมและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต

4. เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้แก่ประชาชนและองค์กรในท้องถิ่น

5. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาการศึกษา การวิจัยและศิลปวัฒนธรรม

6. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาและโรงเรียนสาธิตในสังกัด

### อัตลักษณ์

จิตอาสาพัฒนาท้องถิ่น

### เอกลักษณ์

แหล่งเรียนรู้ทางวิชาการและบริการวิชาการแก่สังคม

### วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

1. เพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่สามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและมาตรฐาน เทียบเท่าสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของประเทศ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการประกอบวิชาชีพ มีคุณลักษณะความเป็นผู้นำ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกแบบผู้ประกอบการ
2. เพื่อพัฒนาและบูรณาการงานวิชาการในการศึกษาวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยี ที่สามารถสร้างสรรค์องค์ความรู้และภูมิปัญญาไทย ที่ก่อให้เกิดประโยชน์และตอบสนองความต้องการ ของท้องถิ่น ดำเนินการศึกษาโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อสร้างรากฐานให้เกิดความ มั่นคงของชุมชนในประเทศ
3. เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ของท้องถิ่นและภูมิภาค เป็นแหล่ง ในการให้ความรู้ทางวิชาการและข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งเป็นผู้นำในการศึกษาและอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและประเทศเพื่อบ้านประสานความร่วมมือทางวิชาการกับ สถาบันอุดมศึกษาทั้งภายในและต่างประเทศในการพัฒนาการศึกษาของท้องถิ่นและภูมิภาค
4. เพื่อปรับปรุงองค์กรและระบบบริหารจัดการภายในให้มีความเข้มแข็งมีความยืดหยุ่น มีอิสระคล่องตัวในการดำเนินงาน มุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่นอย่าง แท้จริง โดยให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนา

**ดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัย คือ ดอกจาน**



ภาพที่ 5 ดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัย

## สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงลงพระปรมาภิไธยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ส่งผลให้สถาบันราชภัฏอุดรธานีได้รับการยกฐานะและปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี" ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วย การจัดตั้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งเผยแพร่งานวิชาการและบริการสารสนเทศ ทั้งด้านภาษาและด้านวิทยาศาสตร์ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน่วยงานในสังกัดประกอบไปด้วย 4 ศูนย์คือ (1) ศูนย์วิทยบริการ (2) ศูนย์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น (3) ศูนย์ภาษาและศูนย์คอมพิวเตอร์ และ (4) ศูนย์วิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2556 ได้มีการปรับโครงสร้างหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงประกอบด้วยหน่วยงานในสังกัด 3 ศูนย์ คือ (1) ศูนย์วิทยบริการ (2) ศูนย์ภาษา และ (3) ศูนย์คอมพิวเตอร์

### ปรัชญา

มุ่งมั่นบริการ. พัฒนางานก้าวไกล ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย สนับสนุนงานมหาวิทยาลัยรับใช้ท้องถิ่น

### วิสัยทัศน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ภาษา คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสากล

### พันธกิจ

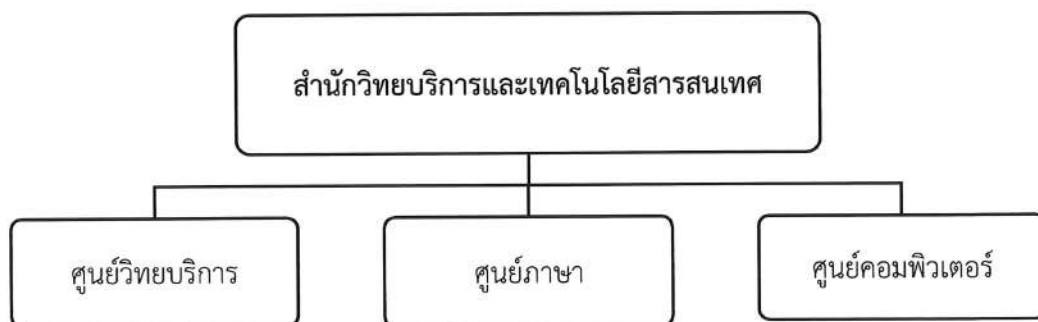
1. ส่งเสริม สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
2. สนับสนุนการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
3. เป็นแหล่งบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ภาษา คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. สนับสนุน การทำนุบำรุงและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม
5. พัฒนาบุคลากรด้านทรัพยากรสารสนเทศ ภาษาและคอมพิวเตอร์

### เป้าประสงค์

1. เป็นแหล่งเผยแพร่และบริการสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ  
ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เป็นแหล่งให้บริการห้องปฏิบัติการด้านภาษา คอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการ  
เรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ
3. เป็นแหล่งเสริมสร้างองค์ความรู้และให้บริการด้านวิชาการแก่บุคลากรของหน่วยงาน  
ทั้งภาครัฐและเอกชน
4. รวบรวมและเผยแพร่ผลงานด้านศิลปวัฒนธรรม
5. พัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรสารสนเทศ ภาษา คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี  
สารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป

### 1. โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้แบ่งส่วนราชการตามโครงสร้างการบริหารงาน  
ประกาศ ณ วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2549 นั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานบริหารและการบริการวิชาการ โดยมีสำนักงานผู้อำนวยการ  
เป็นหน่วยงานหลักมีหน่วยงานภายใต้สังกัดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งหมด 3  
ศูนย์ คือ (1) ศูนย์วิทยบริการ (2) ศูนย์ภาษา และ (3) ศูนย์คอมพิวเตอร์ สรุปได้ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. ศูนย์วิทยบริการ

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีมุ่งมั่นผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้จัดให้มีบริการทางการศึกษาขึ้น โดยมีศูนย์วิทยบริการเป็นแหล่งรวบรวมและจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับสารสนเทศอย่างสะดวก รวดเร็วและครบถ้วน โดยส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งเผยแพร่และบริการสารสนเทศแก่สังคม ซึ่งความเป็นมา ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีตั้งแต่เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานี นั้น (วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2501) ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 ของตึกอำนวยการเป็นห้องสมุดขนาด 4 ห้องเรียน ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของอาคารคณะวิทยาการจัดการ) ต่อมากรมการฝึกหัดครูได้เล็งเห็นความสำคัญของห้องสมุด จึงได้จัดสรรงบประมาณ 3,000,000 บาท สร้างอาคารหอสมุดขึ้นใหม่ เป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น (ปัจจุบันเป็นอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์) สร้างเสร็จและเปิดบริการเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2517 ต่อมาในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2539 สถาบันราชภัฏได้รับงบประมาณให้จัดสร้างอาคารใหม่เป็นอาคาร 6 ชั้น เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2540 เรียกชื่อว่า “สำนักวิทยบริการ” ปัจจุบันสำนักวิทยบริการได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติใช้ในการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

### ปรัชญา

บริการด้วยใจ ใส่ใจผู้ใช้ ก้าวไกลเทคโนโลยี

### วิสัยทัศน์

ศูนย์วิทยบริการเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มุ่งเน้นการจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการและส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย และประชาชนในท้องถิ่นเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

### พันธกิจ

1. แสวงหาและจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการบริการสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานและให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. สร้างความร่วมมือในลักษณะเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงการให้บริการสารสนเทศ ทั้งในระดับท้องถิ่นและสากล

5. ส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### เป้าหมาย

1. เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและมีปริมาณที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในสถาบันและประชาชนในท้องถิ่น จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการ จัดระบบบริการที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว ประหยัดและทันต่อความต้องการของผู้ใช้ สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสารสนเทศ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล

2. ส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการบริการสารสนเทศทางวิชาการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สนับสนุน ส่งเสริมสร้างห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ให้กับชุมชนจัดบริการสารสนเทศและบริการทางวิชาการและสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น จัดทำฐานข้อมูลและจัดทำเว็บไซต์ในการเผยแพร่สารสนเทศและภูมิปัญญาท้องถิ่น

### วิธีปฏิบัติในการยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศ

#### 1. การยืม

1.1 ต้องใช้บัตรสมาชิกของตนเอง ใช้ของคนอื่นยืมแทนไม่ได้

1.2 การยืมทรัพยากรทุกครั้ง สมาชิกต้องแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา

1.3 ศูนย์วิทยบริการสงวนสิทธิ์ที่จะเรียกคืนทรัพยากรก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ให้ยืมในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน

1.4 ผู้ใช้บริการจะต้องตรวจสอบความชำรุดเสียหายของทรัพยากรก่อนการยืมทุกครั้ง หากพบให้แจ้งเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ทราบทันที มิฉะนั้น ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบในการชำรุดเสียหายของทรัพยากรที่ยืม

#### 2. การคืน

2.1 ผู้ยืมต้องคืนทรัพยากรตามกำหนดวันที่ที่แจ้งในบัตรกำหนดส่ง

2.2 แสดงบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรสมาชิก พร้อมทรัพยากรค่าปรับและการชำระค่าชำรุดสูญหายของทรัพยากรสารสนเทศ (กรณีทรัพยากรชำรุดเสียหาย) กรณีต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ผู้ใช้บริการต้องชื้อมาทดแทน หากไม่สามารถชื้อมาแทนให้ได้ จะต้องชำระค่าเสียหายเป็น 2 เท่าของราคาทรัพยากรนั้น

2.2.2 กรณีเป็นสิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานราชการจัดพิมพ์เผยแพร่และไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด ต้องชำระค่าถ่ายเอกสารตามราคาที่ยายเป็น 2 เท่าของจำนวนหน้าของสิ่งพิมพ์ รวมกับค่าเตรียมทรัพยากรออกบริการอีก 50 บาท/เล่ม

2.2.3 หากผู้ใช้บริการมาแจ้งหายภายหลังวันกำหนดส่ง ต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันด้วย หากไม่ชำระเงินค่าปรับหรือขอใช้ค่าเสียหายของทรัพยากร จะถูกถอนสิทธิ์ในการยืมจนกว่าจะชำระเงินให้เรียบร้อย

2.2.4 สำหรับผู้ที่กำลังจะจบการศึกษาที่มีหนี้สินกับศูนย์วิทยบริการ หากไม่ดำเนินการให้เรียบร้อยศูนย์วิทยบริการจะเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อระงับการรับรองผลการศึกษาและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจนกว่าจะดำเนินการให้เรียบร้อย

2.2.5 ผู้ที่ทำลายทรัพยากรหรือนำทรัพยากรออกโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม จะถูกปรับเท่ากับราคาของทรัพยากรและงดยืม 1 ภาคเรียน และศูนย์วิทยบริการจะรายงานต่อมหาวิทยาลัย ให้พิจารณาลงโทษตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

### 3. ศูนย์คอมพิวเตอร์

#### ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูอุดรธานี ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็น สถาบันราชภัฏอุดรธานีและทางสภาสถาบันราชภัฏอุดรธานี มีนโยบายในการเรียนการสอนโดยเน้นการส่งเสริมวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศเป็นกรณีพิเศษ ทำให้มีวิชาพื้นฐานบังคับเลือก คือ รายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิตและรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ดังนั้น ทางสถาบันฯ จึงได้สร้างห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการเรียนการสอน 1 ห้อง มีจำนวน 80 เครื่อง โดยมีอาจารย์ที่มีความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์คณะต่าง ๆ คณะละ 2 ท่าน มาสอนในรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิตและรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ในปี พ.ศ. 2539 สถาบันมีนโยบายรับนักศึกษาเพิ่มขึ้น ทำให้ห้องปฏิบัติการที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับการเรียนการสอนได้ จึงได้ตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาทุกวิชาที่มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนการบริการอินเทอร์เน็ตและสนับสนุนงานบริหารของสถาบัน โดยมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 ห้อง ๆ ละ 40 เครื่อง มีห้องปฏิบัติการระบบเครือข่ายมีอุปกรณ์ระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย มีอาจารย์อัตราจ้างเป็นอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาคอมพิวเตอร์ จำนวน 8 ท่าน พ.ศ. 2542 – 2546 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารใหม่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นโครงการศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีคณะกรรมการโครงการศูนย์คอมพิวเตอร์

ควบคุมดูแล ในช่วงปี 2542 – 2546 โครงการศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้มีการพัฒนาและขยายระบบ  
เครือข่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน โดยมีอาคารที่ใช้ในการบริการ  
2 อาคารและห้องปฏิบัติการทั้งหมด 13 ห้อง ตามโครงสร้างการบริหารงานดังภาพที่ 7

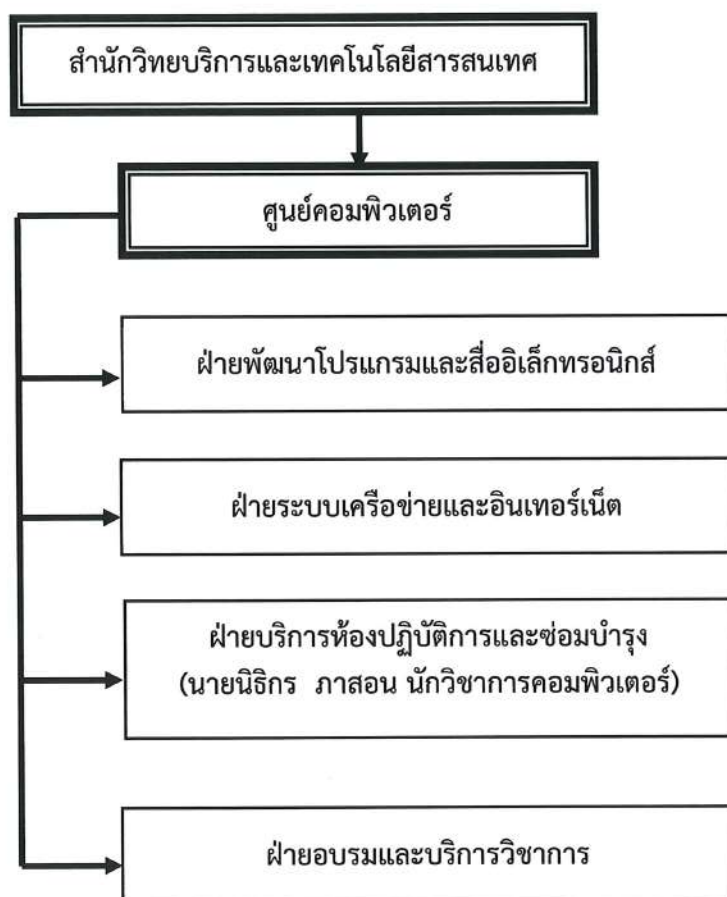


ดร.มงคล ทะกอง  
หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์



ภาพที่ 7 โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน

ในปี 2547 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏแก่สถาบันราชภัฏมีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏและตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดตั้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างในการบริหารงานใหม่ โดยศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานย่อยที่ขึ้นตรงต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้ขยายระบบเครือข่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น และได้ย้ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากอาคารเดิมมาที่อาคาร 17 ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ โดยมีโครงสร้างภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 โครงสร้างภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

ในโครงสร้างศูนย์คอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ประกอบไปด้วยฝ่ายต่าง ๆ ที่ประสานการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบแบบเครือข่าย ร่วมมือกันเป็นทีม ดังนี้ ฝ่ายพัฒนาโปรแกรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ฝ่ายบริการ ห้องปฏิบัติการและซ่อมบำรุง และฝ่ายอบรมและบริการวิชาการ

### วิสัยทัศน์

ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นแหล่งให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยมุ่งเน้น การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการระบบเครือข่าย บริการอินเทอร์เน็ตและการพัฒนา โปรแกรม เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและงานบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี พร้อมทั้ง บริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์สู่สังคม

### ปรัชญา

บริการสารสนเทศที่ดีด้วยเทคโนโลยีทันสมัยก้าวไกลงานวิชาการ สนับสนุนงานบริหาร สถาบัน

### พันธกิจ

1. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในรายวิชาที่มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอน
2. บริการศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
3. บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. พัฒนาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและงานบริหารของมหาวิทยาลัย
5. พัฒนาสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์
6. พัฒนาโปรแกรมสำหรับงานบริหารของมหาวิทยาลัยและองค์กรในท้องถิ่น
7. สนับสนุนการบริหารงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

### วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. มีบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
2. มีศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัย
3. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักศึกษา บุคลากรและบุคคลทั่วไป
4. พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานขององค์กรต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

5. พัฒนาระบบเครือข่าย Intranet และ Internet เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และงานบริหารของมหาวิทยาลัย
6. มีบริการซ่อมบำรุง ตรวจสอบคอมพิวเตอร์ สำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
7. พัฒนาสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์

#### 4. ศูนย์ภาษา

ศูนย์ภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เป็นแหล่งความรู้ที่ให้โอกาสในการเรียนภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน ภาษาเวียดนาม และภาษาญี่ปุ่น พร้อมด้วยอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย ในสภาพแวดล้อมที่ดีและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย แล้วเรายังมีบริการทางด้านวิชาการหลายด้านดังนี้ การสอนรายวิชาบังคับและวิชาเลือก การอบรมภาษาต่างประเทศระยะสั้น เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส และภาษาเวียดนาม การอบรมหลักสูตรพิเศษ เช่น การนำเสนองานเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษในงานคอมพิวเตอร์ การอบรมหลักสูตรเฉพาะด้านตามความต้องการของหน่วยงาน มีโปรแกรมเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเองผ่านระบบคอมพิวเตอร์และห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถทดสอบวัดความสามารถด้านภาษาอังกฤษด้วยตนเอง มีการจัดค่ายกิจกรรมนานาชาติและมีการให้บริการแปลเอกสาร (ภาษาไทย อังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส จีน เวียดนาม และญี่ปุ่น) ซึ่งในอดีต ศูนย์ภาษาเป็นโครงการหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงของอธิการบดีและรองอธิการบดี มีการดำเนินงานโครงการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการวิชาการทางด้านภาษาต่างประเทศแก่บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นหลัก ในปัจจุบัน ศูนย์ภาษาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายในการให้บริการทางด้านวิชาการแก่นักศึกษา บุคลากรและผู้สนใจจากหน่วยงานภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ให้บริการทางภาษาต่างประเทศ มีอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างประเทศรวม 11 คน ให้บริการสอนภาษาต่างประเทศหลายภาษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย บุคลากรและคณาจารย์ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี และภาษาเวียดนาม ด้วยเล็งเห็นคุณประโยชน์และความจำเป็นต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น นอกจากรายวิชาของมหาวิทยาลัยแล้ว ศูนย์ภาษายังให้บริการหลักสูตรอบรมเฉพาะด้านโดยวิทยากรที่มีความสามารถ เช่น การสอนภาษาต่างประเทศโดยเจ้าของภาษา การเรียนคอมพิวเตอร์โดยใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น เนื่องจากศูนย์ภาษาไม่มีนักศึกษาในสังกัด นักศึกษาที่มีโอกาสได้เรียนกับศูนย์ภาษาจึงมาจากหลายคณะที่แตกต่างกัน การจัดการเรียนการสอนในบางวิชาจึงแตกต่างกันไปตามสาขาวิชาของผู้เรียน ซึ่งสร้างความท้าทายแก่คณาจารย์

ทุกคน มีการนำเอาโปรแกรมเรียนรู้ภาษาต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาของศูนย์ภาษาด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพในการให้บริการให้มีความหลากหลาย ศูนย์ภาษาจึงได้จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้อง Learning Center ไว้เป็นส่วนสนับสนุนงานบริการของศูนย์

### สี่ประจำศูนย์ภาษา

สี่ชมพู-น้ำเงิน

ตราประจำหน่วยงาน



ภาพที่ 9 ตราประจำศูนย์ภาษา

### ปรัชญา

เรียนรู้ภาษา เพื่อพัฒนาชีวิต

### วิสัยทัศน์

ศูนย์ภาษามีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศของมหาวิทยาลัย การค้นคว้าและการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ เป็นผู้นำด้านวิชาการและนวัตกรรมการเรียนการสอนให้บริการวิชาการด้านภาษาต่างประเทศแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย หน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนในและนอกเขตพื้นที่ให้บริการ

### พันธกิจ

จัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัย อบรมภาษาต่างประเทศแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน ทั้งภาครัฐและเอกชน ค้นคว้า วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ เป็นศูนย์กลางการเผยแพร่วิทยาการและนวัตกรรมต่าง ๆ ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศบริการห้องปฏิบัติการทางภาษา จัดกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองและกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

### เป้าหมาย

ศูนย์ภาษามีเป้าหมายที่จะพัฒนาภาษาต่างประเทศ โดยการให้บริการทางด้านวิชาการแก่นักศึกษา บุคลากร และผู้สนใจจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สอนโดยอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างประเทศรวม 11 คน ให้บริการสอนภาษาต่างประเทศหลากหลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี และภาษาเวียดนาม ด้วยเล็งเห็นคุณประโยชน์และความจำเป็นต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันด้านภาษาต่างประเทศกันเพิ่มมากขึ้น

### หลักสูตรที่เปิดสอน

1. การเรียนภาษาอังกฤษจากคอมพิวเตอร์สอนภาษาอังกฤษ (ELLIS Program)
2. การเรียนภาษาอังกฤษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต Online ด้วยตนเอง
3. ภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก (6-12 ปี) English for Children
4. ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษพื้นฐาน (Basic Grammar)
5. ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษระดับสูง (Advance Grammar)
6. ภาษาจีนขั้นพื้นฐาน (Basic Chinese)
7. ภาษาญี่ปุ่นขั้นพื้นฐาน (Basic Japanese)
8. ภาษาเวียดนามขั้นพื้นฐาน (Basic Vietnamese)
9. ภาษาเกาหลีขั้นพื้นฐาน (Basic Korean)
10. ภาษาเยอรมันทั่วไป (Standard German)
11. TOEFL
12. เตรียมสอบ TOEIC (Preparation for TOEIC Test)
13. เตรียมสอบ IELTS (Preparation for IELTS Test)

### บทบาทหน้าที่งานนักวิชาการคอมพิวเตอร์

คำบรรยายลักษณะงานนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ

ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีทักษะและความชำนาญศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์หรือวิจัยเพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและขอบเขตกว้างขวางและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติงานฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลายและมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมาก โดยต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์

ตลอดจนกำกับตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

## 1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ

### 1.1 ด้านการปฏิบัติการ

1.1.1 ศึกษาวิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ระบบงานประยุกต์ ระบบสารสนเทศ การจัดการระบบการทำงานของเครื่อง การติดตั้งระบบเครื่อง ทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของเครื่องและอุปกรณ์ เพื่อให้ได้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน ทันสมัยและตรงตามความต้องการและลักษณะการใช้งานของหน่วยงาน

1.1.2 ออกแบบระบบงาน ข้อมูล การประมวลผล การสื่อสาร ระบบช่วยงาน ชุดคำสั่งและฐานข้อมูล ตามความต้องการของหน่วยงาน ติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอุปกรณ์ต่าง ๆ ชุดคำสั่งระบบปฏิบัติการ ชุดคำสั่งประยุกต์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

1.1.3 ศึกษาค้นคว้าทดลองวิเคราะห์สังเคราะห์และวิจัยด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เผยแพร่ผลงานทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ติดตามและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อกำหนดลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือเพื่อพัฒนาแนวทางวิธีการและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.1.4 ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยสอนฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้งเพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณา และตัดสินใจและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.1.5 หัวหน้างาน นอกจากอาจปฏิบัติตามข้อ (1) - (4) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องทำหน้าที่กำหนดแผนงาน มอบหมายควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผลและแก้ไขปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

## 1.2 ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

## 1.3 ด้านประสานงาน

1.3.1 ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในที่ทำงานหรือหน่วยงานอื่น

1.3.2 เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ และให้ข้อคิดเห็น หรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในที่ทำงานหรือบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

## 1.4 ด้านบริการ

ให้คำปรึกษาแนะนำ นิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ แก่ผู้ได้บังคับบัญชา นักศึกษาผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องหรือพัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการสื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ซับซ้อน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

## 2. หน้าที่ความรับผิดชอบ

### 2.1 งานประจำในหน้าที่

2.1.1 ตรวจสอบปรับปรุงดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์  
ดังนี้

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 17405	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	41 เครื่อง
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 17408	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	41 เครื่อง
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 17409	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	41 เครื่อง
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 17410	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	41 เครื่อง

2.1.2 สำรอง ปรับปรุงระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และโปรแกรมประยุกต์ พร้อมทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้ทุกเครื่อง

2.1.3 ตรวจสอบ แก๊ส อุปกรณ์การสอน โปรเจคเตอร์ให้สามารถใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.4 ควบคุมการเปิด - ปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตามตารางเรียนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหรือตามตารางอบรม เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบการขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

2.1.5 นำเสนอเผยแพร่แนะนำ ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา บุคลากรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.6 สำรองตรวจสอบเครื่องกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

2.1.7 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในห้องปฏิบัติการฯให้สามารถใช้งานได้ปกติหรือปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ใช้งานได้อย่างปลอดภัยแก่นักศึกษาหรือผู้มาใช้บริการ

2.1.8 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง ซื่อสัตย์ สุจริตมีความอดทน ตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ

2.1.9 บันทึกผลการปฏิบัติงานหรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นประจำเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ พัฒนางานให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งปัจจุบันที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

## 2.2 งานที่ได้รับมอบหมาย

2.2.1 สำรองตรวจสอบคอมพิวเตอร์ ภายในห้องเรียนของอาคารต่าง ๆ เช่น อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 ปี ( อาคาร 1 ) อาคาร 2 อาคาร 5 อาคารนานาชาติ

2.2.2 ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานการศึกษาทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ขอความอนุเคราะห์ ด้วยความเต็มใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 ร่วมปรับปรุงแก้ไข พัฒนาส่งเสริมเพิ่มเติมระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ของศูนย์การศึกษาสามพร้าวจังหวัดและศูนย์การศึกษาบึงกาฬ

2.2.4 ฝึกอบรมถ่ายทอดความรู้ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรหรือนักศึกษาอย่างเต็มความสามารถ

2.2.5 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเร่งด่วนอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยอย่างสูงสุด

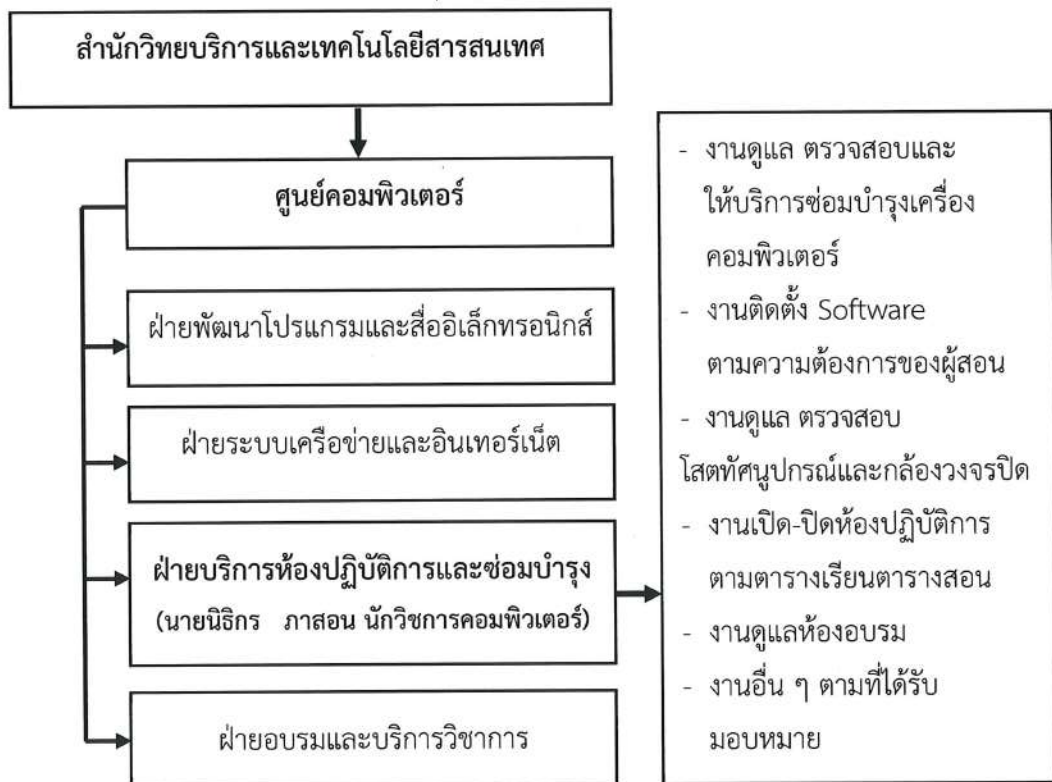
2.2.6 มีความใฝ่เรียนรู้ในการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ประสบการณ์และพร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้สม่ำเสมออย่างสมบูรณ์

### บทที่ 3

## หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานของศูนย์คอมพิวเตอร์จะมีข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ถ่ายทอดออกมาเป็นลำดับ เพื่อเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติ โดยมุ่งหมายให้การบริการที่เป็นเลิศแก่นักศึกษาผู้มารับบริการ ตามปรัชญาของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์ของการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ประจำห้องประมาณและประกาศมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับระเบียบคำสั่งและธรรมเนียมปฏิบัติ ที่ถือปฏิบัติในการให้บริการ มารยาทในการให้บริการและระเบียบการบริหารงานบุคคล จรรยาบรรณ พนักงานมหาวิทยาลัย ระเบียบมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับนักศึกษา รวมไปถึงการรับฟังข้อเสนอแนะหรือ ข้อคิดเห็นและการปรับปรุงการให้บริการ โดยเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในของประชาชนทั่วไป การบริหารจัดการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 การบริหารจัดการให้บริการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์

## การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และซ่อมบำรุง

ฝ่ายบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีหน้าที่หรือขอบเขตงานดังต่อไปนี้

### 1. การบริการคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา

ในแต่ละภาคการศึกษาห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์ มีจำนวน 14 ห้อง และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการทั้งหมด 722 เครื่อง ให้บริการห้องปฏิบัติการเพื่อใช้ในการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์พื้นฐานและรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ การอบรมรายวิชาที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ เช่น วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้วิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิตสื่อ เป็นต้น ซึ่งการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการสำหรับนักศึกษาภาคปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์) และนักศึกษารูปแบบพิเศษ (วันเสาร์ – อาทิตย์) ในเวลา 08.30 – 21.00 น. โดยมีระเบียบและวิธีปฏิบัติในการใช้ห้องปฏิบัติการดังนี้

1.1 เข้าใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์ตามตารางสอนที่สำนักส่งเสริมวิชาการจัดให้

1.2 ในการขอใช้ห้องปฏิบัติการนอกตารางเรียนที่สำนักส่งเสริมวิชาการจัดให้ อาจารย์ผู้สอนต้องทำหนังสือบันทึกข้อความขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในวันเวลาดังกล่าว

### 2. การซ่อมบำรุงภายในห้องปฏิบัติการศูนย์คอมพิวเตอร์

โดยแยกเป็น 2 กรณี คือ

2.1 ซ่อมบำรุงรายภาคเรียนหรือซ่อมบำรุงห้องปฏิบัติการ จะมีการซ่อมบำรุงทุกวันหลังให้บริการและมีการติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ทุกสิ้นภาคเรียน

2.2 ซ่อมบำรุงรายเครื่องในกรณีที่เครื่องห้องปฏิบัติการชำรุด

### 3. การให้บริการซ่อมบำรุงแก่หน่วยงานต่าง ๆ

ในการให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยจะต้องมีการบันทึกข้อมูลการซ่อมบำรุง แยกตามคณะ สำนัก และศูนย์ต่าง ๆ โดยมีระเบียบและวิธีปฏิบัติในการใช้ห้องปฏิบัติการดังนี้

3.1 เข้าใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์ตามตารางสอนที่สำนักส่งเสริมวิชาการจัดให้เพื่อใช้ในการเรียน

3.2 ในการขอใช้ห้องปฏิบัติการนอกตารางเรียนที่สำนักส่งเสริมวิชาการจัดให้ อาจารย์ผู้สอนต้องทำหนังสือบันทึกข้อความขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในวันเวลาดังกล่าว

## ระเบียบการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีดังต่อไปนี้

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้บริการเฉพาะนักศึกษาและผู้อบรม
2. ห้ามนำบุคคลภายนอกไม่เกี่ยวกับการอบรมเข้ามาภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
3. นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

4. ห้ามติดตั้ง software ใด ลงบนเครื่องโดยไม่ได้รับอนุญาต
5. ห้ามเล่นเกมส์หรือห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการอันไม่เหมาะสม
6. ห้ามส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
7. ห้ามนำอาหาร ขนมและเครื่องดื่ม เข้ามาในห้องบริการคอมพิวเตอร์
8. รักษาความสะอาดในการเข้าใช้ห้อง
9. ห้ามนักศึกษาทำ File Sharing แบบ Peer to Peer ออกนอกมหาวิทยาลัยโดยเด็ดขาด
10. ห้ามเคลื่อนย้าย ดัดแปลงและถอดอุปกรณ์ใด ๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์
11. ห้ามเคลื่อนย้ายโต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยไม่ได้รับอนุญาต
12. ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืน “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560”
13. เมื่อใช้งานคอมพิวเตอร์เสร็จแล้ว ให้ทำการปิดเครื่องและปิดหน้าจอทุกครั้ง

### พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์หรือพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ฉบับล่าสุด ได้มีการประกาศใช้เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็น พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ ฉบับ 2 สำหรับคนที่ต้องใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นประจำหรือทำงานเกี่ยวกับโลกออนไลน์ ต้องพึงรู้ไว้ เพราะหากใช้ไม่ระวัง อาจจะทำผิดกฎหมายได้ ซึ่ง พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ คือพระราชบัญญัติที่ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งคอมพิวเตอร์ที่ว่านี้ ก็เป็นได้ทั้งคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน รวมถึงระบบต่าง ๆ ที่ถูกควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ด้วย ซึ่งเป็น พ.ร.บ. ที่ตั้งขึ้นมา เพื่อป้องกันควบคุมการกระทำความผิดที่จะเกิดขึ้นได้จากการใช้คอมพิวเตอร์ หากใครกระทำความผิดตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์นี้ จะต้องได้รับการลงโทษตามที่ พ.ร.บ. กำหนด ในปัจจุบันการใช้คอมพิวเตอร์รวมถึงสมาร์ทโฟนเป็นจำนวนมาก บางคนก็อาจจะใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ แต่บางคนอาจใช้สิ่งนี้ทำร้ายคนอื่นในทางอ้อมได้ เช่น ข่าวเรื่องการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ บางเหตุการณ์ก็สร้างความเสียหายไม่น้อย เพื่อจัดการกับเรื่องความผิดทางคอมพิวเตอร์ จึงต้องมี พ.ร.บ. ออกมาควบคุม ซึ่งปัจจุบันการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเรื่องใกล้ตัว ดังนั้น พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ก็เป็นเรื่องใกล้ตัวเราเช่นกัน หากเราไม่รู้เอาไว้ เราอาจจะเผลอไปทำผิดโดยที่เราไม่ได้ตั้งใจได้

#### 1. กรณีศึกษา: การทำผิดตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์

หลังจากมีการประกาศใช้ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ฉบับที่ 2 กรณีตัวอย่างที่เข้าข่ายกระทำความผิด พ.ร.บ. ออกมาให้เห็น เพื่อสร้างความเข้าใจมากขึ้น เช่น กรณีที่มีชายหนุ่มคนหนึ่งถ่ายรูปตึก

ที่มีลักษณะเอน ๆ พร้อมโพสต์ข้อความว่า ตึกทรุดตัวลงบนเฟซบุ๊ก ทำให้เกิดเป็นประเด็นที่หลายคน ตกใจไปกันใหญ่ แต่ต่อมาก็มีการเปิดเผยว่า ตึกที่เห็นนั้น เป็นเพียงดีไซน์ของตึกที่ตั้งใจจะให้เอนแบบนั้น ทำให้เจ้าของโพสต์ถูกตำรวจเรียกสอบสวนเพราะเข้าข่ายความผิด พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ม.14 (2) นำข้อความเท็จเข้าระบบคอมพิวเตอร์ อันเป็นเท็จก่อให้เกิดความตื่นตระหนก อีกกรณีหนึ่งที่น่าสนใจ ก็คือ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ก็สามารถช่วยคุ้มครองผู้ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตได้ด้วย เช่น กรณี คดีของคุณบริบูรณ์ เกียจรวงกุล ที่ถูกตั้งข้อหาหมิ่นประมาทและ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 (1) จากการโพสต์เฟซบุ๊กเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ตำรวจเข้าค้นบ้าน โดยอ้างอำนาจตาม มาตรา 44 ซึ่งคุณบริบูรณ์ได้ยื่นหนังสือร้องความเป็นธรรมต่อศาลว่า ปัจจุบันได้มีการใช้ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 แล้ว โดย พ.ร.บ. ดังกล่าว ได้ยกเลิกข้อความในมาตรา 14 ของ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ฉบับเดิมและบัญญัติใหม่ไว้ว่า ห้ามมิให้นำบทบัญญัติดังกล่าวมาใช้ลงโทษกับการกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา จึงขอให้อัยการมีคำสั่งไม่ฟ้องในข้อหาตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ผลก็คือ อัยการศาลจังหวัดราชบุรีมีคำสั่งไม่ฟ้องคดีคุณบริบูรณ์ในข้อหากระทำความผิดตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ จากกรณีนี้ก็กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ได้เริ่มมีการใช้ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์กันอย่างจริงจังและมีการปรับใช้ให้ตรงตาม พ.ร.บ. ที่แก้ไข ไม่ใช่แค่จับกุมผู้ทำผิดแต่ยังคุ้มครองผู้ที่ไม่มีความผิดใน พ.ร.บ. ฉบับที่ 2

## 2. เรื่องที่ห้ามทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ดังนี้

2.1 เข้าถึงระบบหรือข้อมูลของผู้อื่นโดยไม่ชอบ (มาตรา 5-8) หากเข้าไปเจาะข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ของคนอื่น โดยที่เจ้าของข้อมูลไม่ได้อนุญาต (ละเมิด Privacy) หรือในกรณีที่เรารู้จักกัน ดีก็คือ การปล่อยไวรัส มัลแวร์เข้าคอมพิวเตอร์คนอื่น เพื่อเจาะข้อมูลบางอย่างหรือพวกแฮ็กเกอร์เข้าไปขโมยข้อมูลของคนอื่น ก็มีความผิดตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ บทลงโทษ จำคุกไม่เกิน 6 เดือน ปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ เข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์: จำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์และนำไปเปิดเผย จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ดักจับข้อมูลคอมพิวเตอร์ จำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

2.2 แก้ไข ดัดแปลงหรือทำให้ข้อมูลผู้อื่นเสียหาย (มาตรา 9-10) ในข้อนี้ จะรวมหมายถึงการทำให้ข้อมูลเสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมข้อมูลของผู้อื่นโดยมิชอบหรือจะเป็นในกรณีที่ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ อย่างเช่น กรณีของกลุ่มคนที่ไม่ชอบใจกับการกระทำของอีกฝ่าย แล้วต่อต้านด้วยการเข้าไปขัดขวาง ทำร้ายระบบเว็บไซต์ของฝ่ายตรงข้าม ใ้บุคคลอื่น ๆ ใช้งานไม่ได้ มีความผิด บทลงโทษ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

2.3 ส่งข้อมูลหรืออีเมลก่อนผู้อื่นหรือส่งอีเมลสแปม (มาตรา 11) ข้อนี้ก็เข้ากับประเด็นพ้อค่า แม่ค้าออนไลน์หรือนักการตลาดที่ส่งอีเมลขายของที่ลูกค้าไม่ยินดีที่จะรับหรือที่รู้จักกันว่า อีเมลสแปมหรือแม้แต่การฝากร้านตาม Facebook กับ IG ก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำและรวมถึงคนที่ขโมย Database ลูกค้าจากคนอื่น แล้วส่งอีเมลขายของตัวเอง บทลงโทษ ถ้าส่งโดยปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทและถ้าส่งโดยไม่เปิดโอกาสให้ปฏิเสธตอบรับได้ โดยต้องได้รับโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

2.4 เข้าถึงระบบหรือข้อมูลทางด้านความมั่นคงโดยมิชอบ (มาตรา 12) โพสต์เกี่ยวกับเรื่องการเมืองที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายหรือความมั่นคงต่อประเทศหรือโพสต์ที่เป็นการก่อกวนหรือการก่อการร้ายขึ้น มีความผิดตามมาตรา 12 ได้กล่าวไว้ว่า การเข้าถึงระบบหรือข้อมูลทางด้านความมั่นคงโดยมิชอบหรือการโพสต์ข้อความในโลกออนไลน์ที่เข้าข่ายข้อมูลเท็จที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะหรือทำให้ประชาชนเกิดอาการตื่นตระหนกและล่วงรู้ถึงมาตรการการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์และนำไปเปิดเผย บทลงโทษ กรณีไม่เกิดความเสียหาย จำคุก 1-7 ปีและปรับสองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสี่หมื่นบาท กรณีเกิดความเสียหายจำคุก 1-10 ปีและปรับสองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท กรณีเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตายจำคุก 5-20 ปีและปรับหนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท

2.5 จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งเพื่อนำไปใช้กระทำความผิด (มาตรา 13) กรณีทำเพื่อเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ตามมาตรา 5-11 (หรือข้อ 1-3 ในบทความนี้) ต้องจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ หากมีผู้นำไปใช้กระทำความผิด ผู้จำหน่ายหรือผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบร่วมด้วย กรณีทำเพื่อเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ มาตรา 12 ต้องจำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ มีผู้นำไปใช้กระทำความผิดผู้จำหน่ายหรือผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบร่วมด้วย

2.6 นำข้อมูลที่ผิด พ.ร.บ. เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ (มาตรา 14) ในความผิดมาตรา 14 จะระบุโทษการนำข้อมูลที่ผิด พ.ร.บ. เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์แบ่งออกเป็น 5 ข้อความผิดด้วยกัน คือ โพสต์ข้อมูลปลอม ทูจจริต หลอกลวง (อย่างเช่น ข่าวปลอม โฆษณาธุรกิจลูกโซ่ที่หลอกลวงเอาเงินลูกค้าและไม่มี การส่งมอบของให้จริง ๆ เป็นต้น) โพสต์ข้อมูลความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย โพสต์ข้อมูลความผิดเกี่ยวกับความมั่นคง ก่อการร้าย โพสต์ข้อมูลลามกที่ประชาชนเข้าถึงได้ เผยแพร่ส่งต่อข้อมูลที่รู้แล้วว่าผิด (อย่างเช่น กด Share ข้อมูลที่มีเนื้อหาเข้าข่ายความผิด พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ มีความผิด ) บทลงโทษเป็นการกระทำที่ส่งผลถึงประชาชนต้องได้รับโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปีปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ และหากเป็นกรณีที่เป็น การกระทำที่ส่งผลต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต้องได้รับโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกินหกแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ (แต่ในกรณีอย่างหลังนี้สามารถยอมความกันได้ )

2.7 ให้ความร่วมมือ ยินยอมรู้เห็นเป็นใจกับผู้ร่วมกระทำผิด (มาตรา 15) ยกตัวอย่างเช่น เพจต่าง ๆ ที่เปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นแล้วมีความคิดเห็นที่มีเนื้อหาผิดกฎหมาย ก็มีความผิด แต่ถ้าหากแอดมินเพจตรวจสอบแล้วพบเจอและลบออก ถือว่าเป็นผู้ที่พ้นความผิด บทลงโทษคือถ้าไม่ยอมลบออกต้องได้รับโทษ ถือว่าเป็นผู้กระทำผิดตามมาตรา 14 ต้องได้รับโทษเช่นเดียวกับผู้โพสต์หรือแสดงความคิดเห็นทางออนไลน์ แต่ถ้าผู้ดูแลระบบพิสูจน์ได้ว่า ตนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งเตือนแล้ว ไม่ต้องรับโทษ เช่น ผู้ให้บริการมีหน้าที่เก็บข้อมูลการใช้งาน ไม่น้อยกว่า 90 วัน ในกรณีที่จำเป็น ศาลอาจสั่งให้เก็บข้อมูลเพิ่มได้ไม่เกิน 2 ปี

2.8 ตัดต่อ เติมหรือตัดแปลงภาพ (มาตรา 16) ความผิดข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ

2.8.1 การโพสต์ภาพของผู้อื่นที่เกิดจากการสร้าง ตัดต่อ หรือตัดแปลง ที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นเกลียดชัง อย่างเช่นกรณีที่เอาภาพดารามาไปตัดต่อและตกแต่งเรื่องขึ้นมา จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความเสียหาย ถือว่ามีความผิดตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์

2.8.2 การโพสต์ภาพผู้เสียชีวิต หากเป็นการโพสต์ที่ทำให้บิดามารดา คู่สมรสหรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นเกลียดชังหรือได้รับความอับอายบทลงโทษ คือ หากทำผิดตามนี้ ต้องได้รับโทษจำคุกไม่เกินสามปีและปรับไม่เกินสองแสนบาท ส่วนผู้ที่สนใจสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จาก พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 หรือฉบับที่ 2 ต่อ เพิ่มเติม

**สรุป** พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 หรือฉบับที่ 2 ปัจจุบันมีผลบังคับใช้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตควรศึกษาทั้ง 8 ประเด็นที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อจะได้ไม่กระทำความผิดหรือช่วยคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของผู้ใช้งาน

## ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

ในการให้บริการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ที่ชำรุดแต่ละครั้งนั้น ต้องมีการวิเคราะห์ถึงอาการของอุปกรณ์แต่ละชิ้นมีอะไรชำรุด ไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง รวมไปถึงระบบไฟฟ้าที่จุดเชื่อมต่อต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติอย่างมีประสิทธิภาพ ดังพระบรมราโชวาทพระราชทานไว้ต่อไปนี้

ผู้ที่เป็นครูอาจารย์นั้นใจว่าจะมีแต่ความรู้ในทางวิชาการและทางการสอนเท่านั้นก็ทำไม่ จะต้องรู้อบรมเด็กทั้งในด้านศีลธรรมจรรยาและวัฒนธรรม รวมทั้งให้มีความสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ และในฐานะที่จะเป็นพลเมืองดีของชาติต่อไปข้างหน้า การให้ความรู้หรือที่เรียกว่าการสอนนั้น ต่างกับการอบรม การสอน คือการให้ความรู้แก่ผู้เรียน ส่วนการอบรมเป็นการฝึกจิตใจของผู้เรียนให้ซึมซาบจนติดเป็นนิสัย ขอให้ท่านทั้งหลาย จงอย่าสอนแต่อย่างเดียว ให้อบรมให้ได้รับความรู้

ดังกล่าวมาแล้วด้วย พระบรมราชโองการในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่นิสิตและนักศึกษาวิทยาลัยการศึกษา ในวันพฤหัสบดีที่ 15 ธันวาคม 2503

### จรรยาบรรณ/จริยธรรม ในการให้บริการ

1. เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมเป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป
2. รักและศรัทธาในวิชาชีพ ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค ปราศจากอคติ และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีวิชาชีพใด มีจรรยาวิชาชีพ กำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชานั้นด้วย
3. มีทัศนคติที่ดีและพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ยิ่งขึ้น
4. ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว อดทน ขยันหมั่นเพียร เสียสละ ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ
5. ประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา ใช้เวลาราชการและอุทิศเวลาให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่
6. ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง
7. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตนเองและส่วนรวม ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงานและการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่จะเห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบ
8. ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานเยี่ยงกัลยาณมิตร ช่วยเหลือส่งเสริมและเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
9. ให้บริการนักศึกษา ประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจและใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่าม้ออำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป
10. ละเว้นจากการนำงานของผู้อื่นมาเป็นของตน การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อราชการหรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์

จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น หากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่า ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ที่รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

11. ไม่เปิดเผยความลับของนักศึกษาที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจ ทั้งนี้ โดยมีขบก่อนให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการ

## บทที่ 4

### เทคนิคการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในศูนย์คอมพิวเตอร์บุคลากรที่เกี่ยวข้องควรศึกษาคู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบระบบปฏิบัติการ การตรวจสอบระบบเครือข่ายภายในและภายนอก การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อใช้ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเกี่ยวกับอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ รายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้

#### แผนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้จัดการเรียนการสอนหรือใช้งานอื่น ๆ เมื่อเกิดปัญหา สามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ตรงตามเวลาที่กำหนด สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
2. สำรองตรวจสอบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
3. จัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระบบปฏิบัติการทันสมัยพร้อมโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ
4. ดำเนินการสำรวจตรวจสอบห้องบรรยายที่มีสื่อการเรียนการสอน เช่น อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 ปี อาคาร 17 อาคาร 5 อาคาร 2 และอาคารที่จัดการเรียนการสอนแต่ละภาคเรียน
5. จัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยและติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์สามพร้าว
6. สำรองตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า โพรเจคเตอร์ อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในอาคาร เช่น กล้องวงจรปิด เครื่องบันทึกข้อมูล สายสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ตารางแผนการปฏิบัติงาน

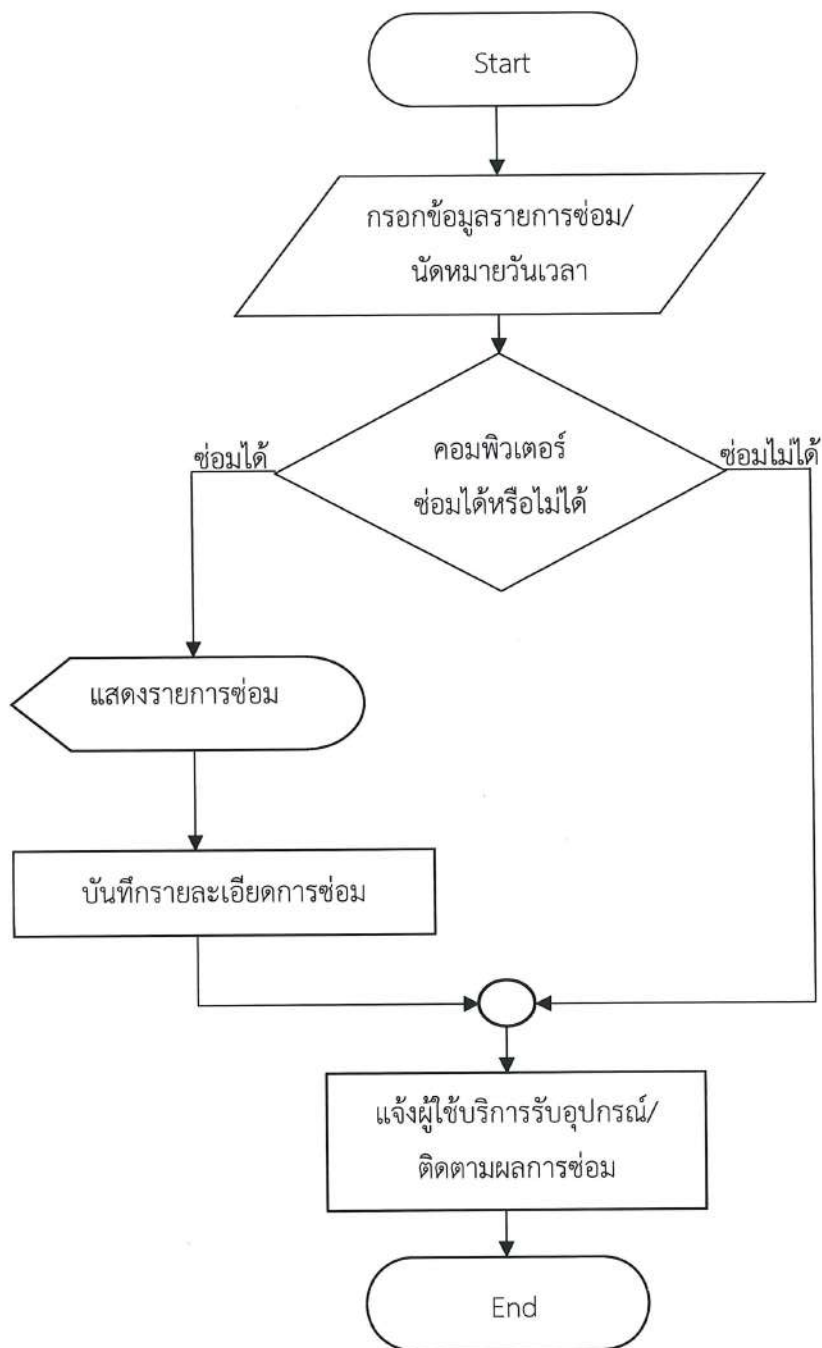
แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา												
รายการแผนปฏิบัติงาน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. ตรวจสอบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	←→					←→				←→		
2. สำรองตรวจสอบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		←→							←→			
3. จัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระบบปฏิบัติการทันสมัย พร้อมโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ				←→					←→			
4. ดำเนินการสำรวจตรวจสอบห้องบรรยายที่มีสื่อการเรียนการสอน เช่น อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ อาคาร 5 อาคาร 2 เป็นต้น		←→					←→		←→		←→	
5. จัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระบบปฏิบัติการทันสมัยพร้อมโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ ศูนย์สามพร้าว					←→				←→			
6. สำรวจตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด เครื่องบันทึกข้อมูล สายสัญญาณ ไฟฟ้า เป็นต้น		←→				←→			←→			
7. อบรมสัมมนา ศึกษาดูงานพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ										←→		
8. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้ รับมอบหมายจากผู้บริหาร	←→											

ตารางที่ 1 แผนการปฏิบัติงาน

## เทคนิคในการปฏิบัติงานระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขข้อบกพร่องคอมพิวเตอร์ได้ ดังภาพที่ 11

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



ภาพที่ 11 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## ขั้นตอนการให้บริการแก้ไขซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ดังต่อไปนี้

### 1. การให้บริการแก้ไขซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์

เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาซึ่งทางการแจ้งผ่าน โทรศัพท์ อีเมล หรือเฟซบุ๊ก และหนังสือบันทึกข้อความมีขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหาดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบอาการเสียและความผิดปกติของเครื่อง
- 1.2 ตรวจสอบในเบื้องต้นเริ่มจากจุดง่าย ๆ ไปหายจุดยาก
- 1.3 ตรวจสอบอุปกรณ์ที่คาดว่าจะชำรุด
- 1.4 ลองซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่สำรอง
- 1.5 ตรวจสอบดูว่าอาการชำรุดเป็นปกติหรือไม่
- 1.6 เสร็จสิ้นกระบวนการแก้ปัญหา



ภาพที่ 12 การแจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์

### 2. การรับแจ้งเรื่องพร้อมรายละเอียดการนัดหมาย

ผู้รับบริการแจ้งรายละเอียดการชำรุดและนัดหมายเวลาเพื่อตรวจสอบเบื้องต้นโดยกรอกข้อมูลผ่าน Google Form ดังภาพที่ 13

ภาพที่ 13 รายการแจ้งซ่อมและนัดหมายวันที่และเวลา

**ปัญหาที่พบ** เมื่อได้รับเรื่องการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์แล้วจะมีการบันทึกข้อมูลและนัดหมายวันเวลาในการเข้าตรวจสอบชัดเจน ซึ่งอาจจะล่าช้า เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องหรือห้องปฏิบัติการในการเรียนการสอน หรือใช้เป็นห้องอบรมประชุมสัมมนาแบบเร่งด่วน เป็นต้น

**แนวทางแก้ปัญหา** รับผิดชอบการไปตรวจสอบโดยด่วนว่าปัญหาเกิดจากอะไร ถ้าเครื่องชำรุดใช้งานไม่ได้ ทำการเปลี่ยนเครื่องสำรองจากศูนย์คอมพิวเตอร์ เมื่อทำการแก้ไขเสร็จแล้ว ให้นำเครื่องกลับไปห้องนั้น ๆ เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้นักศึกษาหรืออาจารย์ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

### 3. การดำเนินการตามวันนัดหมายพร้อมแจ้งสาเหตุหรือจัดหาอุปกรณ์ที่ชำรุดและวันรับอุปกรณ์คืน

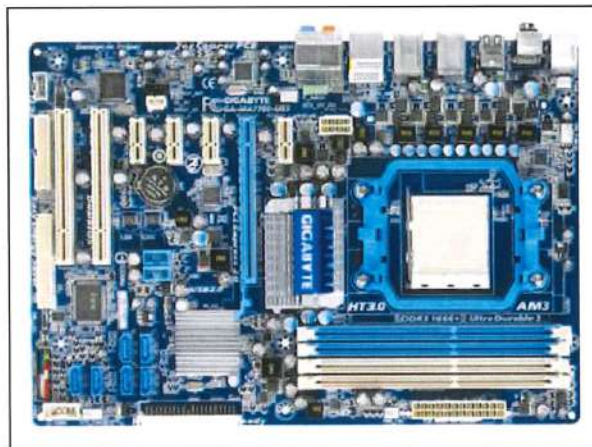
มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 เมื่อไปตรวจสอบตามวันนัดหมายหรือผู้มาใช้บริการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาซ่อมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์แล้วนั้น แจ้งอาการเบื้องต้นว่าเกิดปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือระบบปฏิบัติการ

3.2 เมื่อทราบว่าฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ชำรุด กำหนดระยะเวลาในการซ่อมประมาณ 1 วัน

**ปัญหาที่พบ** เมื่อดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นแล้ว พบว่า ฮาร์ดแวร์ชำรุด

**แนวทางแก้ปัญหา** แจ้งให้ผู้มาใช้บริการหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดซื้ออะไหล่มาเอง หรือแจ้งผู้บริหารให้จัดซื้ออะไหล่สำรองไว้ ในส่วนที่ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อย่างเช่น พาวเวอร์ซัพพลาย ฮาร์ดดิสก์ แรม ซีพียู เมนบอร์ด เป็นต้น



ภาพที่ 14 เมนบอร์ด



ภาพที่ 15 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุด



ภาพที่ 16 เลือกรายการอุปกรณ์ชำรุด



ภาพที่ 17 เลือก Power Supply

#### 4. การดำเนินการซ่อมตามอาการชำรุด

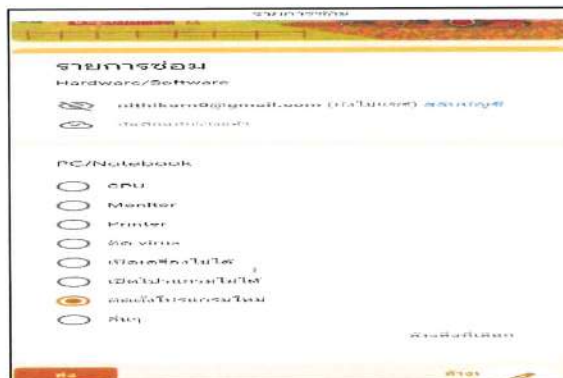
เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดซ่อมตามอาการที่พบ ถ้าซ่อมไม่เสร็จตามวันนัดหมาย รับผิดชอบดำเนินการแจ้งวันรับเครื่อง ถ้าหากไม่สามารถซ่อมได้ ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการมารับอุปกรณ์คืน

**ปัญหาที่พบ** เมื่อตรวจสอบแล้วว่าเป็นระบบปฏิบัติการ (OS) ไม่เสถียรอาการผิดปกติขณะใช้งานและโปรแกรมประยุกต์ไม่สมบูรณ์หรือไม่ได้อัปเดต

**แนวทางแก้ปัญหา** ทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (OS) และโปรแกรมประยุกต์พร้อมอัปเดตโปรแกรมประยุกต์นั้นให้เป็นปัจจุบัน ดังภาพที่ 18



ภาพที่ 18 ติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (OS)



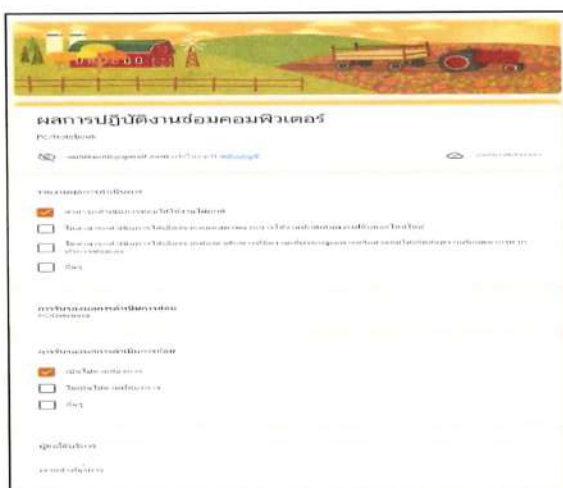
ภาพที่ 19 แสดงรายการ ติดตั้งโปรแกรมใหม่

## 5. การส่งมอบคอมพิวเตอร์

เมื่อดำเนินการซ่อมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นำใบส่งมอบคอมพิวเตอร์ให้ผู้แจ้งซ่อมลงชื่อรับทราบและรับคอมพิวเตอร์ที่ซ่อมเสร็จ ในส่วนขั้นตอนการส่งมอบคอมพิวเตอร์และรับทราบผลการซ่อมโดยตรงจากศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยทำการติดต่อให้ผู้มาใช้บริการมารับเองหรือนำส่งไปที่หน่วยงาน

**ปัญหาที่พบ** ติดต่อผู้มารับบริการช้าหรือติดต่อไม่ได้และบริเวณพื้นที่ในการให้บริการซ่อม นั้น มีขนาดพื้นที่แคบ ไม่เพียงพอในการจัดเก็บอุปกรณ์หลังจากซ่อมเสร็จ

**แนวทางแก้ปัญหา** นำคอมพิวเตอร์ที่ซ่อมเสร็จแล้ว ไปส่งยังหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการนำมาซ่อมและให้ลงชื่อรับทราบอาการที่คอมพิวเตอร์ชำรุด พร้อมทดสอบการใช้งานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด



ภาพที่ 20 ส่งมอบคอมพิวเตอร์ที่ซ่อมเสร็จ

## 6. การบันทึกข้อมูลรายละเอียดที่ซ่อมเสร็จ

โดยจะทำการบันทึกรายการข้อมูลของผู้แจ้งซ่อม อาการที่ชำรุดที่เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์และใช้อะไรส่วนตัวใดบ้างในการซ่อม ระยะเวลาในการซ่อมและผู้ซ่อมหรือผู้บันทึกข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลให้เป็นระบบใช้ในการศึกษาวางแผนพัฒนาในหน่วยงาน

**ปัญหาที่พบ** เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลไม่สมบูรณ์

**แนวแก้ปัญหา** ควรให้มีการฝึกอบรมการให้บริการและการใช้โปรแกรมบันทึกข้อมูลด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอหรือไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก ดังภาพที่ 21

**แบบฟอร์มขอรับบริการ**

ชื่อลูกค้า: ..... เลขที่: 253 ค.ค. 67

ชื่อหน่วยงาน: ..... ที่อยู่: ..... โทรศัพท์: 272 5123

วันที่รับบริการ: วันที่ 25 เดือน 6 ปี 67

1. ประเภทการบริการ

บริการทั่วไป  บริการพิเศษ  บริการฉุกเฉิน

2. รายการบริการ

บริการที่เลือก	บริการที่เลือก	บริการที่เลือก
<input type="checkbox"/> บริการ A	<input type="checkbox"/> บริการ B	<input type="checkbox"/> บริการ C
<input type="checkbox"/> บริการ D	<input type="checkbox"/> บริการ E	<input type="checkbox"/> บริการ F
<input type="checkbox"/> บริการ G	<input type="checkbox"/> บริการ H	<input type="checkbox"/> บริการ I

3. สถานที่ / อุปกรณ์

4. หมายเหตุ

5. การอนุมัติ

6. การรับรองผลการดำเนินงาน

ภาพที่ 21 แบบฟอร์มบันทึกการบริการ

**ผลการปฏิบัติงาน**

ผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ธุรการ

เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์

อื่นๆ.....

การรับรองผลการดำเนินงาน

เป็นไปตามที่ต้องการ

ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

อื่น.....

ผู้ขอใช้บริการ

ตำแหน่งของคุณ

ภาพที่ 22 ผลการปฏิบัติงาน

7. การติดตามผล

เจ้าหน้าที่ติดตามผลการซ่อมและลงลายมือชื่อในใบแจ้งซ่อมโดยทำการติดตามผลการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์จากข้อมูลที่ทำการบันทึกไว้ในวันที่ผู้มาใช้บริการกรอกข้อมูลไว้ ทางศูนย์คอมพิวเตอร์มีเจ้าหน้าที่ประสานงานติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ โน้ต หรือช่องทางการติดต่อที่สะดวกที่สุด เพื่อทำการสอบถามข้อมูลการมาใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ดังนี้

- 7.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาซ่อมใช้งานได้เป็นปกติหรือไม่
- 7.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาซ่อมใช้งานไม่เป็นไปตามที่ต้องการ
- 7.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการให้บริการเพื่อใช้ในการพัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์

ต่อไป

**ปัญหาที่พบ** ผู้มาใช้บริการไม่ตอบแบบสอบถามหรือติดต่อไม่ได้

**แนวทางแก้ปัญหา** ในช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการรับอุปกรณ์คืนหรือนำไปส่งนั้น ให้ผู้ให้บริการทดสอบการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาซ่อม หลังจากซ่อมเสร็จแล้ว มีอาการเป็นปกติหรือไม่ และต้องการอะไรเพิ่มเติม จะได้รับดำเนินการหรืออยากอัปเดตอุปกรณ์เพิ่มเติม โดยให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด ซึ่งส่งผลให้หน่วยงาน คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ ดังภาพที่ 23

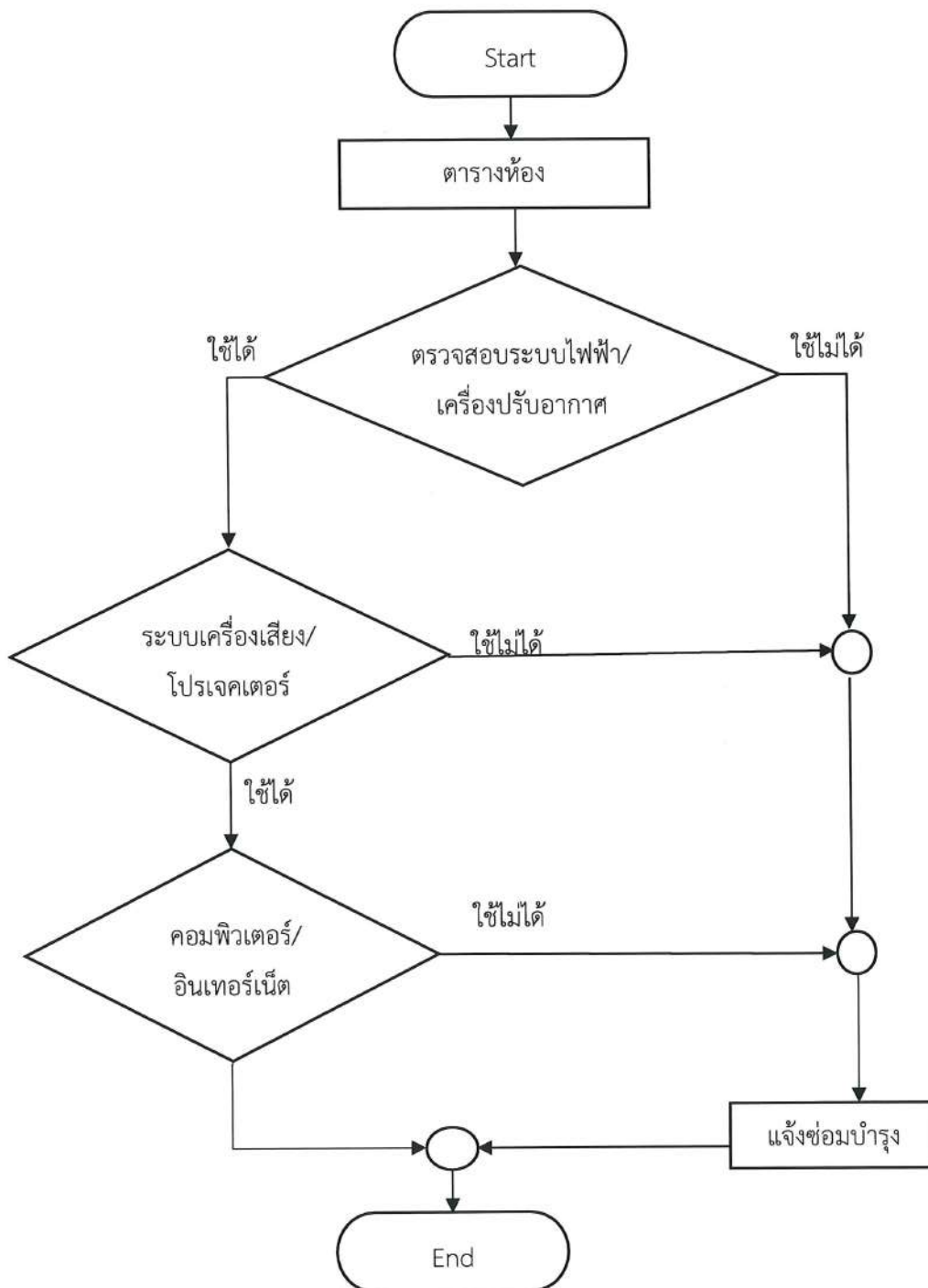
The image contains two screenshots of a Thai service feedback form. The left screenshot shows the 'Feedback' section with a farm illustration and checkboxes for 'Satisfied' and 'Dissatisfied'. The right screenshot shows the 'Feedback' section with a profile picture and a list of four questions in Thai, each with a text input field.

ภาพที่ 23 ติดตามผลการซ่อม

## การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้ตามผังกระบวนการ ดังภาพที่ 24

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



ภาพที่ 24 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

## 1. การใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน หรือใช้อบรม ประชุมสัมมนาต่าง ๆ นั้น ห้องปฏิบัติการจะต้องพร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์ เช่น ระบบไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ ระบบเครื่องเสียง โปรเจคเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต สภาพแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1.1 การขอใช้บริการ

การขอใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ต้องตรงตามตารางการใช้ห้องปฏิบัติการ โดยทำการเลือกห้องเรียนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหรือตารางอบรมจากหน่วยงานฝ่ายอบรมภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ทราบว่า ห้องอบรมว่างช่วงเวลาใด ดังภาพที่ 24

ภาพที่ 25 ตารางการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

### 1.2 ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง

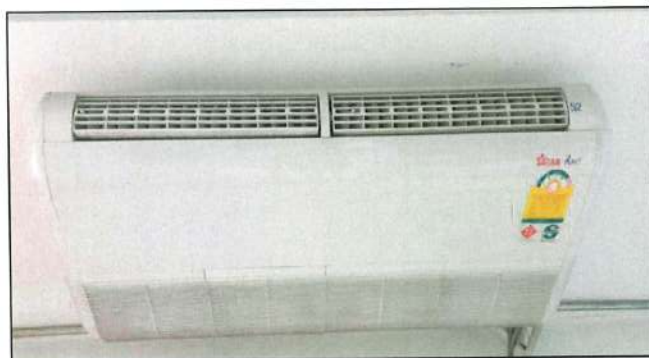
ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ปลั๊กไฟ หลอดไฟ จุดใดบ้าง ที่ใช้งานไม่ได้ แล้วแจ้งฝ่ายซ่อมบำรุงให้ทำการซ่อมแซมในจุดที่ชำรุดให้เป็นปกติ ดังภาพที่ 26



ภาพที่ 26 ระบบไฟฟ้า

### 1.3 เครื่องปรับอากาศ

โดยทำการตรวจเช็คระบบปรับอากาศภายในห้องทำงานเป็นปกติ อย่างเช่น  
สังเกตว่า มีเสียงพัดลมทำงาน ถ้าไม่มีเสียงใด ๆ แจ้งช่างฝ่ายเครื่องปรับอากาศทำการตรวจสอบ  
ดังภาพที่ 27



ภาพที่ 27 เครื่องปรับอากาศ

### 1.4 ระบบเครื่องเสียงและโปรเจคเตอร์

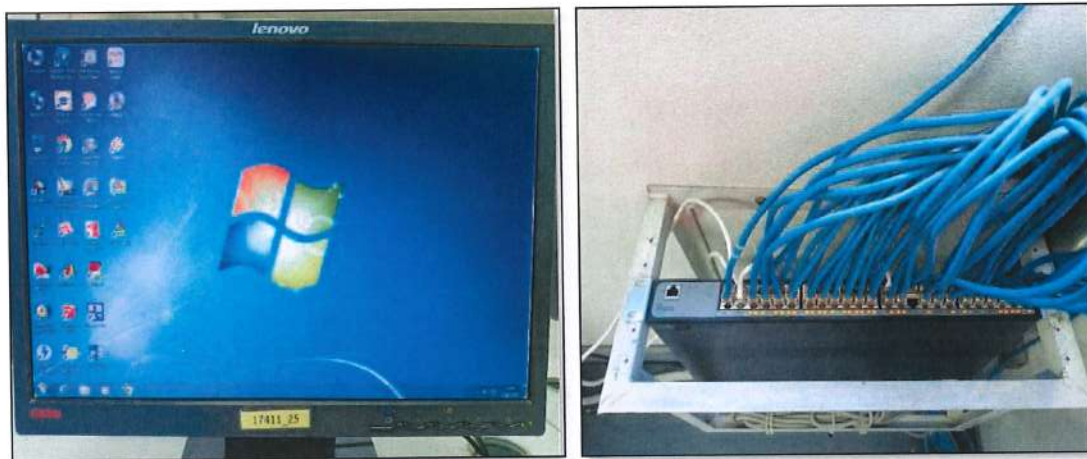
ระบบเครื่องเสียงภายในห้องให้สามารถใช้งานได้อย่างปกติ ถ้าชำรุดให้แจ้งซ่อมในจุด  
ที่ชำรุด และโปรเจคเตอร์ โดยทำการตรวจสอบระบบการทำงานฉายภาพ ให้ตรวจดูแสงสว่าง  
หลอดภาพ รบสมบูรณ์หรือเปล่า ถ้าชำรุดแจ้งช่างเพื่อทำการซ่อม ดังภาพที่ 28



ภาพที่ 28 โปรเจคเตอร์

### 1.5 เครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้สื่อการเรียนการสอน ทำการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมใช้เฉพาะด้าน สมบูรณ์เป็นปกติพร้อมใช้ ถ้ามีปัญหาให้แจ้งเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทำการตรวจสอบ และแก้ไขให้เป็นปกติ ดังภาพที่ 29



ภาพที่ 29 เครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต

#### ปัญหาที่พบและแนวทางแก้ปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

**ปัญหาที่พบ** ผู้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ไม่รู้วิธีการใช้อุปกรณ์สื่อการเรียน การสอนในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

**แนวทางแก้ปัญหา** จัดทำคู่มืออธิบายขั้นตอนการใช้อุปกรณ์แต่ละชนิด เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบไฟฟ้า แอร์ โปรเจคเตอร์ ระบบเครื่องเสียง สัญญาณอินเทอร์เน็ต และเบอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

### 2. การเตรียมฮาร์ดดิสก์ต้นแบบของการโคลน (สำเนา) โปรแกรม

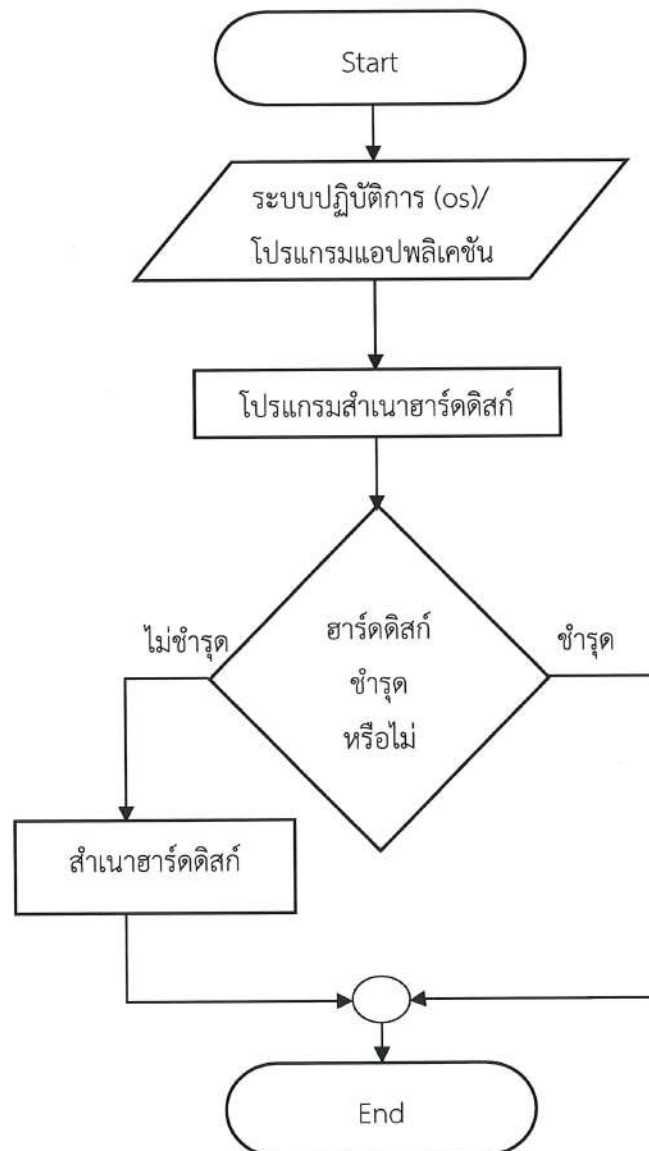
ในการเตรียมฮาร์ดดิสก์ต้นแบบนั้น ต้องทำการติดตั้งโปรแกรมให้เหมือนกับการใช้งานจริงในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีโปรแกรมที่ต้องทำการติดตั้งหลายโปรแกรม ทั้งโปรแกรมพื้นฐาน เช่น โปรแกรม windows office antivirus เป็นต้น รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนต่าง ๆ ซึ่งไม่ขออธิบายการติดตั้งโปรแกรมเหล่านี้ แต่จะขออธิบายในส่วนของโปรแกรมที่ทำหน้าที่ในการทำสำเนาฮาร์ดดิสก์ ซึ่งในที่นี้ใช้โปรแกรม EaseUs Todo Backup Free 8.0 ซึ่งสามารถ

download ได้ทาง internet วิธีการติดตั้งโปรแกรม EaseUs Todo Backup Free 8.0 download โปรแกรม EaseUs Todo Backup Free 8.0 เสร็จแล้วจะได้ไฟล์ setup ดังภาพที่ 30



ภาพที่ 30 Icon setup

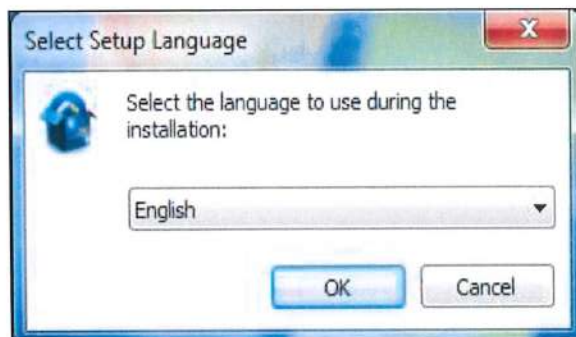
การเตรียมฮาร์ดดิสก์ต้นแบบของการโคลน (สำเนา) โปรแกรม ดังภาพที่ 31  
ขั้นตอนการเตรียมฮาร์ดดิสก์ต้นแบบ



ภาพที่ 31 ขั้นตอนการเตรียมฮาร์ดดิสก์

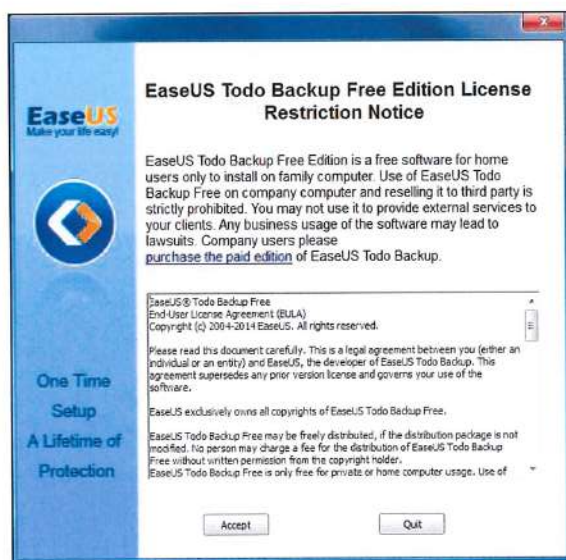
## 2.1 ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรมและขั้นตอนการเตรียมฮาร์ดดิสก์ต้นแบบ

2.1.1 ดับเบิลคลิกที่ Icon ที่ใช้ติดตั้งโปรแกรมแล้วโปรแกรมจะให้เลือกภาษาที่ใช้ในการติดตั้ง ดังภาพที่ 32



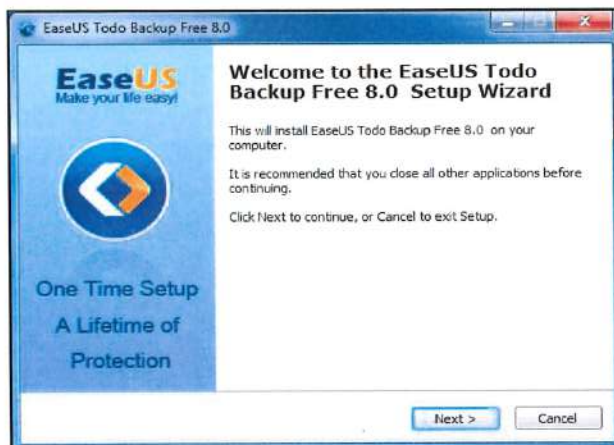
ภาพที่ 32 โปรแกรมให้เลือกภาษา

2.1.2 โปรแกรมจะบอกข้อตกลงต่าง ๆ ในการใช้งานโปรแกรม ดังภาพที่ 33 ให้ยอมรับข้อตกลง ให้คลิกที่ปุ่ม Accept หากไม่ยอมรับ ให้คลิกที่ปุ่ม Quit ในที่นี้ ให้คลิกปุ่ม Accept



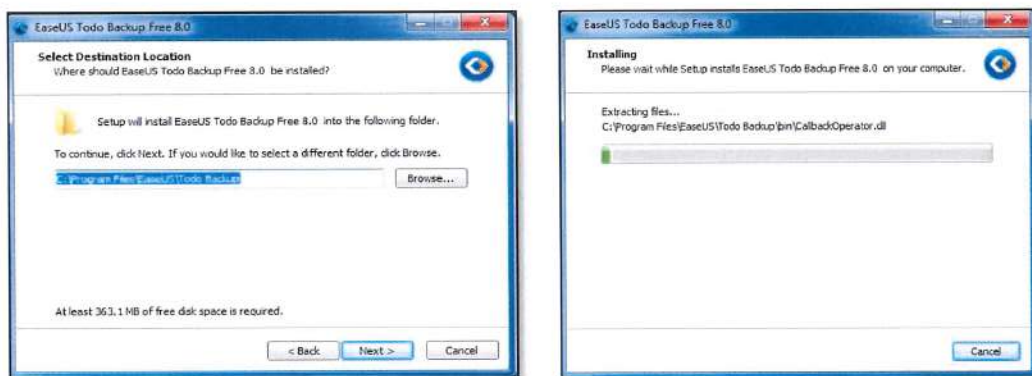
ภาพที่ 33 เลือกติดตั้งไม่ต้องการติดตั้ง

### 2.1.3 โปรแกรมจะถามให้ดำเนินการต่อหรือไม่ ให้คลิกปุ่ม Next



ภาพที่ 34 พร้อมติดตั้งโปรแกรม

2.1.4 โปรแกรมจะให้เลือกพื้นที่ที่จะติดตั้งตัวโปรแกรม หากไม่ต้องการเปลี่ยนพื้นที่ที่โปรแกรมกำหนดมา ให้คลิกปุ่ม Next แล้วโปรแกรมจะทำการติดตั้งตัวโปรแกรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 35 พื้นที่ติดตั้งโปรแกรม

2.1.5 เมื่อโปรแกรมทำการติดตั้งตัวโปรแกรมเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม Finish



ภาพที่ 36 ติดตั้งโปรแกรมสำเร็จ

2.1.6 เมื่อติดตั้งโปรแกรมเสร็จแล้วจะปรากฏ Icon ของโปรแกรมบน Desktop  
ดังภาพที่ 37



ภาพที่ 37 ไอคอนโปรแกรม

## 2.2 การคัดลอกข้อมูลฮาร์ดดิสก์ต้นแบบ

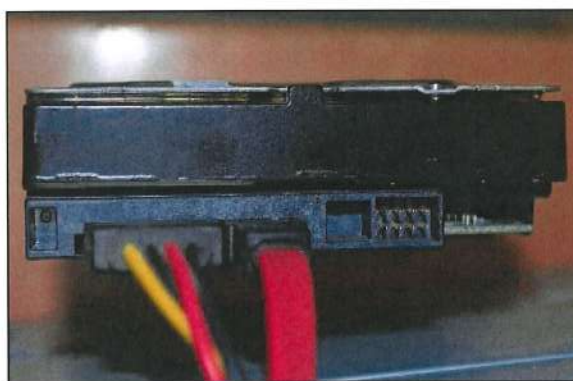
ขั้นตอนการคัดลอกข้อมูลฮาร์ดดิสก์ต้นแบบ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

2.2.1 เตรียมเครื่องที่ใช้ในการคัดลอกข้อมูล เปิดฝาด้านข้างเคสคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับการต่อพวงฮาร์ดดิสก์



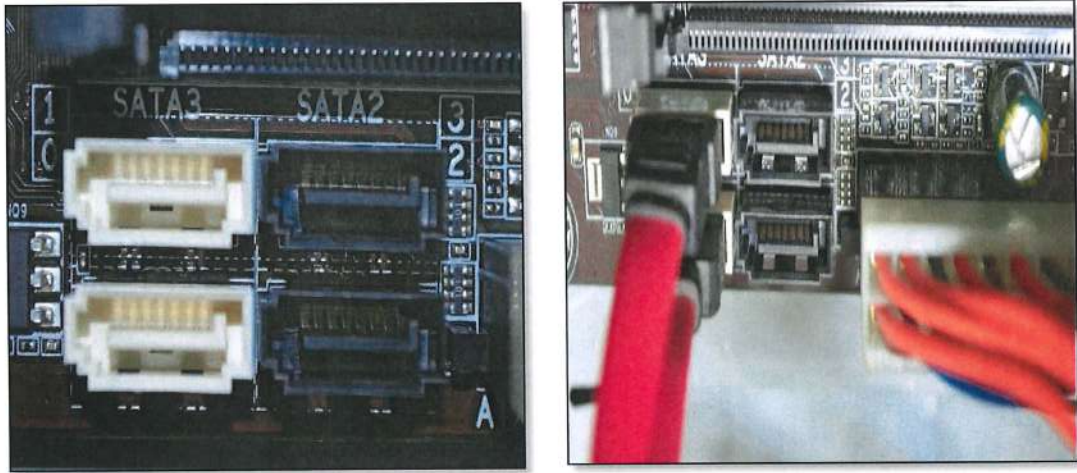
ภาพที่ 38 เคสคอมพิวเตอร์

2.2.2 นำฮาร์ดดิสก์ต้นแบบมาต่อสาย Power และสาย Data ดังภาพที่ 39



ภาพที่ 39 พอร์ตฮาร์ดดิสก์

2.2.3 ทำการต่อสาย Power และสาย Data ของฮาร์ดดิสก์ต้นแบบเข้ากับ mainboard ของเครื่องที่ต้องการทำเสนา โดยต่อสาย Data เข้ากับช่อง SATA โดยให้ฮาร์ดดิสก์ต้นแบบอยู่ที่ช่อง SATA 1 ส่วนฮาร์ดดิสก์ที่ต้องการทำเสนาอยู่ที่ช่อง SATA 2 เพื่อไม่ให้สับสน ในการทำเสนาฮาร์ดดิสก์ ดังภาพที่ 40



ภาพที่ 40 พอร์ตฮาร์ดดิสก์เมนบอร์ด

2.2.4 เมื่อต่อเสร็จจะได้ฮาร์ดดิสก์ที่พร้อมจะทำการคัดลอกข้อมูล



ภาพที่ 41 การเชื่อมต่อฮาร์ดดิสก์

2.2.5 ทำการเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วคลิก Icon ของโปรแกรม EaseUs Todo Backup Free 8.0



ภาพที่ 42 ไอคอนโปรแกรมโคลน

2.2.6 โปรแกรมจะให้เลือกว่าต้องการทำอะไร ในที่นี้ให้เลือก Clone



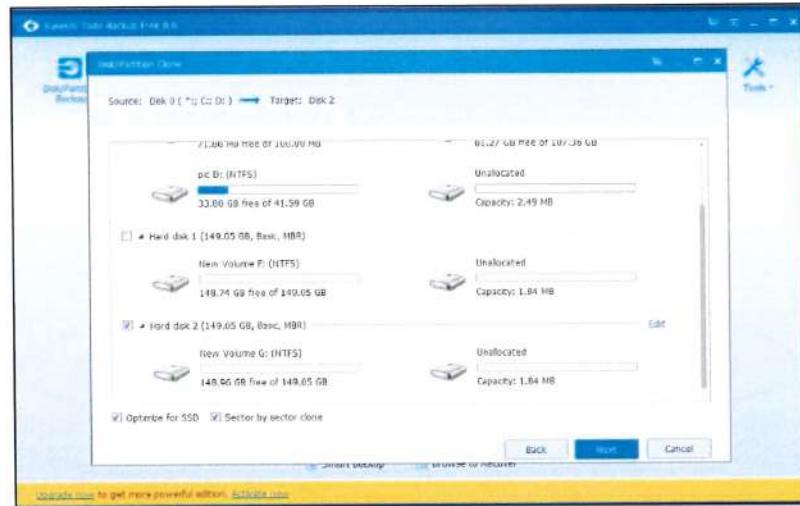
ภาพที่ 43 โปรแกรมโคลนฮาร์ดดิสก์

2.2.7 ปรากฏข้อมูลของฮาร์ดดิสก์ที่มีทั้งหมด โดยโปรแกรมจะให้เลือกว่าจะเลือกฮาร์ดดิสก์ก่อนไหน เป็นต้นแบบ ซึ่งในที่นี้ ให้เลือก Hard disk 0 และเลือกทุก Partition หลังจากนั้นคลิกปุ่ม Next



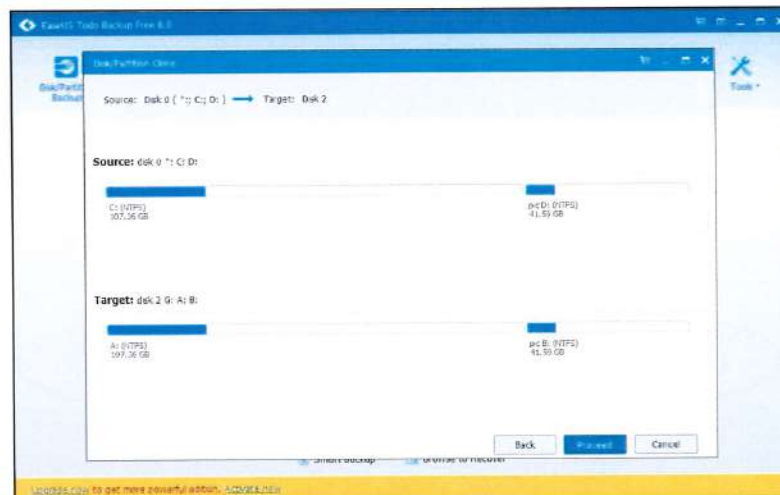
ภาพที่ 44 โปรแกรมแสดงให้เลือกฮาร์ดดิสก์

2.2.8 โปรแกรมจะให้เลือกฮาร์ดดิสก์ที่ต้องการคัดลอกสำเนาให้เลือก Hard disk ก่อนอื่นที่ไม่ใช่ Hard disk 0 แล้วคลิกปุ่ม Next



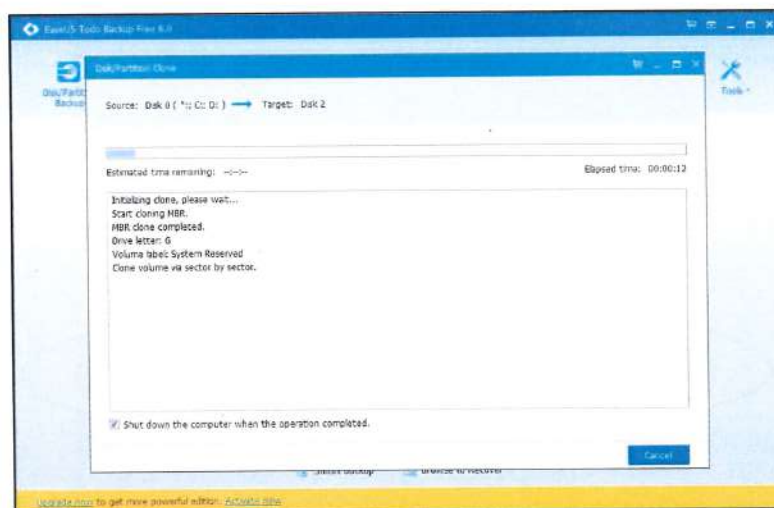
ภาพที่ 45 โปรแกรมให้เลือกฮาร์ดดิสก์

2.2.9 โปรแกรมจะทำการรายงานผลที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากการทำสำเนา ซึ่งจะทำให้ ฮาร์ดดิสก์ทั้ง 2 ก่อน เหมือนกันทุกอย่าง เมื่อถูกต้อง ให้ทำการคลิกปุ่ม Proceed



ภาพที่ 46 โปรแกรมทำการรายงานผลเนื่องจากการสำเนาฮาร์ดดิสก์

2.2.10 โปรแกรมจะทำการคัดลอกข้อมูล เมื่อคัดลอกเสร็จแล้ว โปรแกรมจะทำการปิดตัวเอง ดังภาพที่ 47



ภาพที่ 47 โปรแกรมทำการคัดลอกข้อมูล

2.2.11 หลังจากทำการคัดลอกสำเนาเสร็จแล้วให้ทำการ Shut down เครื่องแล้ว การถอดฮาร์ดดิสก์ต้นแบบออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ปิดฝาเครื่องให้เรียบร้อย

**ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา**การเตรียมการฮาร์ดดิสก์ต้นแบบของการโคลน (สำเนา) โปรแกรม

**ปัญหาที่พบ** ในการโคลน (สำเนา) ฮาร์ดดิสก์แต่ละครั้ง จะเกิดปัญหาเมื่อเปิดโปรแกรมโคลน ไม่พบฮาร์ดดิสก์ในระบบโปรแกรม

**แนวทางแก้ปัญหา** เมื่อตรวจสอบแล้ว ไม่พบฮาร์ดดิสก์ ให้ทำการปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบสาย Power และสาย Data หรือทำการเปลี่ยนสาย

### 3. การติดตั้ง Printer

#### 3.1 การ Add Printer

มีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

3.1.1 ไปที่ Start > Control Panel > เลือก Hardware and Sound หรือ Devices and Printers

3.1.2 ให้เลือก Add a Printer

3.1.3 ขั้นตอนนี้ให้เราเลือก Add a local printer คือเป็นการ Add printer ที่ได้ติดตั้งกับคอมพิวเตอร์

3.1.4 จากนั้นให้เราเลือก use an existing port : LPT1: ตามภาพ (ถ้า Printer เป็นแบบสาย USB)

3.1.5 แต่ถ้า Printer ของท่านเป็น Printer แบบ TCP/IP ก็ให้เลือก Create a new port :แล้วเลือก TCP/IP จากนั้นใส่ค่า IP address ของ Printer ลงไป

3.1.6 จากนั้นกด Have Disk เพื่อทำการ Add driver printer ลงไป โดย Driver ทำได้จากการโหลด จากหน้าเว็บของรุ่น Printer หรือจากแผ่น Driver ที่แถมมาพร้อม Printer

3.1.7 จากนั้นตั้งชื่อ Printer

3.1.8 ถ้าจะแชร์ Printer ให้คนอื่นมาใช้ด้วย ก็ให้ทำการเลือก Share this printer

3.1.9 จากนั้นลง กด Print a test page และกด Finish เท่านั้นก็เป็นอันเสร็จสิ้นการ Add printer บน Windows 7 แล้ว

### 3.2 การแชร์ปริ้นเตอร์บนระบบปฏิบัติการ windows 7

วิธีการแชร์ Printer บนระบบปฏิบัติการ windows 7 มีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

3.2.1 ติดตั้งเครื่องพิมพ์ให้เรียบร้อย

3.2.2 กำหนด Work group ให้เป็น group เดียวกัน

3.2.3 บน Windows 7 คลิกที่ Control Panel เลือก Network and Sharing Center

3.2.4 คลิกที่ Change advance sharing setting

3.2.5 กำหนดให้

1) Turn on network discovery

2) Turn on file and printer sharing

3) Turn on sharing so anyone with network access can read and write file in the Public folder Turn off password protected sharing (สิ่งนี้สำคัญมากถ้าไม่ Turn off password protected sharing แล้ว Windows จะไม่ให้ connect และต้องกรอกรหัสผ่าน)

3.2.6 คลิกปุ่ม Save changes

3.2.7 คลิกขวาที่เครื่องพิมพ์เลือก Printer Properties

3.2.8 คลิกถูกหน้า Share this printer และ Render print jobs on client computer

คลิกปุ่ม OK

3.2.9 บน Windows XP ให้พิมพ์ Start Run พิมพ์ \\ หมายเลข IP Address ของเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการบน “Windows 7

3.2.10 ดับเบิลคลิกที่เครื่องพิมพ์ Windows 7 ที่บริการอยู่ สามารถพิมพ์ผ่านเครือข่ายได้

### 3.3 การแชร์ Printer บน Windows 10

มีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

3.3.1 ปรีนเตอร์เครื่องแม่ข่าย ( Windows 10 ) ไปที่ Control Panel Windows 10> ให้ทำการลง Drivers ตามปกติใน Windows 10 จนขึ้นรูปปรีนเตอร์ที่เราทำการตั้งค่าขึ้นมาคลิกขวาที่ Printer > เลือก Printer Properties > เลือก Sharing > เลือก (/) Share this Printer ( ใส่ชื่อให้เรียบร้อย) > เลือก (/) Render Printer job

3.3.2 จากนั้นเลือก Additional Drivers

3.3.3 ให้เลือก X 86 และกด OK > ทำการ Browse ไปยัง Drivers Windows 7 32 bit > จากนั้นกด OK

3.3.4 ถ้าคลิกที่ Additional Drivers อีกครั้ง ก็จะขึ้นเป็นสี่เทา แปลว่า เรียบร้อย

3.3.5 ดูชื่อคอมพิวเตอร์ Windows 10

3.3.6 ขอนี้ไปที่ Windows 7 หรือเครื่องที่ต้องการเข้ามาใช้ กด Windows + R พร้อมกัน หรือไปที่ Run> จากนั้น ทำการพิมพ์ \\ชื่อเครื่องWindows10 และกด Connect Printer (จากนั้น ใส่รหัสผ่านที่เข้าเครื่อง Windows 10 )

3.3.7 เครื่องลูกข่ายก็สามารถปรีนตเอกสารต่าง ๆ ข้ามเวอร์ชัน Windows 10 ได้เป็นที่เรียบร้อยกับการแชร์ปรีนเตอร์ข้ามเวอร์ชัน Windows 10

## 4. ลักษณะอาการเสียของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

ถ้าเครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการแปลก ๆ เช่น กำลังทำงานอยู่ดี ๆ เครื่องก็หยุดทำงาน ไม่ตอบสนองอะไรเลย ต้องบูตเครื่องใหม่อย่างเดี๋ยวนั้น อาการอย่างนี้ที่เรียกว่าเครื่องแฮงค์ สาเหตุที่ทำให้เครื่องแฮงค์ก็มีอยู่หลายสาเหตุ ดังนั้น การแก้ไขจึงขึ้นอยู่กับว่าอะไรคือต้นเหตุ ดังนั้น สิ่งที่จะทำให้สามารถจัดการปัญหาเครื่องแฮงค์นี้ได้สำเร็จก็คือ ต้องอาศัยการสังเกตอาการและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง จึงจะนำไปสู่วิธีแก้ปัญหาที่ถูกต้อง

### 4.1 ปัญหาอาการเครื่องคอมพิวเตอร์แฮงค์

สาเหตุที่ทำให้เครื่องแฮงค์ อาการเครื่องแฮงค์นั้น เกิดได้จากหลายสาเหตุ จึงเป็นเรื่องยากที่จะคาดเดาได้ว่าอะไรเสีย อีกทั้งยังต้องแบ่งแยกด้วยว่าเป็นการแฮงค์ในขณะที่ใช้งาน Windows หรือตั้งแต่ตอนบูตเครื่องหรือแฮงค์หลังจากการอัปเดตอุปกรณ์ของเครื่องหรือจะเป็นหลังการ Overclock เป็นต้น สิ่งทีกล่าวมานี้ ก็คือต้นเหตุสำคัญทั้งนั้น เพราะฉะนั้น ในการแก้ปัญหาจึงจะจางลงไปไม่ได้ว่า จะต้องแก้ไขอย่างไรเมื่อเครื่องแฮงค์ เพราะขึ้นอยู่กับว่าเครื่องมีปัญหาเพราะอะไร สิ่งที

จะทำให้สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วก็คือ การสังเกตอาการที่เกิดขึ้นของผู้ใช้หรือสาเหตุที่ทำให้เครื่องแฮงค์สรุปได้ดังนี้

4.1.1 BIOS มีปัญหาหรือ BIOS เสีย

4.1.2 ระบบปฏิบัติการเสีย เช่น ไฟล์ระบบเสียหายถูกไวรัส

4.1.3 อุปกรณ์เสีย เช่น แรมเสียหรือการ์ดเสีย ฮาร์ดดิสก์มี Bad Sector

Power Supply จ่ายไฟผิด ฯลฯ

4.1.4 ปัญหาอุปกรณ์ใช้ IRQ ซ้ำซ้อนเช่น Modem ใช้ IRQ หมายเลข 5 เช่นเดียวกับ Sound Card ฯลฯ

4.1.5 เครื่องถูก Overclock ทำให้อุปกรณ์บางตัวรันที่ความเร็วสูงไม่ได้

4.1.6 โดรนไวรัสคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะไวรัสที่เข้าไปทำลาย Boot Sector

4.1.7 อุปกรณ์ไม่ Compatible เช่น เป็นเรื่องของมาตรฐานการทำงานของอุปกรณ์แต่ละยี่ห้อ

#### 4.2 วิธีการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์แฮงค์

จะเห็นว่าต้นเหตุของอาการเครื่องแฮงค์มีหลายสาเหตุ วิธีการจัดการปัญหาเบื้องต้นเมื่อเจอปัญหาเครื่องแฮงค์ไม่ตอบสนองใด ๆ สิ่งที่ต้องทำก็คือ บุตเครื่องใหม่ เพราะฉะนั้น มีปุ่มที่ต้องรู้จักดังต่อไปนี้

4.2.1 ปุ่ม Ctrl + Alt + Del กดพร้อมกัน 2 ครั้ง เพื่อรีสตาร์ทเครื่องใหม่

4.2.2 ปุ่ม Reset ในบางครั้ง เมื่อกดปุ่มในข้อ 1 แล้ว เครื่องก็ยังไม่ยอมบูตให้ใช้ปุ่มรีสตาร์ทเพื่อเริ่มการทำงานใหม่

4.2.3 ปุ่ม F8 หรือ F5 เป็นปุ่มที่ควรใช้เมื่อเครื่องมีอาการแฮงค์ที่เกิดขึ้นใน Windows ซึ่งปุ่มดังกล่าวจะช่วยให้เข้า Windows ได้แต่จะเป็น Save Mode (ไม่โหลดไดรเวอร์อุปกรณ์) เพื่อให้ได้มีโอกาสแก้ไขปัญหาก่อนเข้าโหมดปกติ

#### 4.3 อาการติดตั้งแรมแล้วเครื่องคอมพิวเตอร์แฮงค์ตอนบูตเครื่อง

เมื่อซื้อแรมมาใส่ใหม่ เมื่อมีปัญหาหลังจากที่นำแรมมาติดตั้ง คือ เครื่องแฮงค์บูตไม่ขึ้น เครื่องจะค้างตั้งแต่หน้าจอตอน POST และพอดูดแรมออกก็บูตไม่ได้อีก เครื่องจะไปหยุดค้างอยู่ที่หน้าจอตอน POST เช่นกัน อาการแบบนี้ เป็นเพราะแรมเสียหรือไม่ และจะแก้ไขเครื่องได้อย่างไร อาการอย่างนี้ แรมเสียให้รับนำไปเคลม ส่วนวิธีแก้ไขให้เครื่องกลับมาใช้งานได้เหมือนเดิมนั้น ให้เข้าไปโหลดค่า Default ใน BIOS โดยให้รีบกดปุ่ม Del เมื่อเครื่องเริ่ม POST เพื่อให้ทันก่อนที่เครื่องจะแฮงค์เมื่อเข้าสู่หน้าจอ BIOS Setup ได้แล้ว ให้ทำตามขั้นตอนดังนี้ เลือกเมนู Load BIOS Defaults แล้วกดปุ่ม Enter

4.3.1 กด Y เพื่อทำการโหลดค่าเริ่มต้นใหม่

4.3.2 กดปุ่ม F10 เพื่อบันทึกค่าก่อนออกจากโปรแกรม

4.3.3 ตอบ Yes เพื่อยืนยันให้บันทึกค่าและออกจากโปรแกรม

เมื่อเครื่องแอสค์และเข้าหน้าจอ BIOS Setup ไม่ได้ให้เปิดฝากรอบเครื่องเข้าไปเคลียร์ค่า BIOS โดยการเซต Jumper หรือไม่ก็ถอดถ่าน BIOS สักครู่ แล้วใส่กลับเข้าไปดังเดิมและทำการเปิดเครื่องใหม่

#### 4.4 แรมเสียจอภาพมืด

เมื่อแรมเสีย นอกจากจะทำให้เครื่องแอสค์ได้บางครั้ง ก็มีอาการทำให้จอภาพมืด ลักษณะอาการคือเมื่อเปิดเครื่องขึ้นมาแล้ว ไม่มีภาพอะไรบนจอ ทำให้คิดว่าการ์ดจอเสีย ดังนั้น ถ้าเครื่องมีอาการอย่างนี้ ควรตรวจเช็คแรม

#### 4.5 อาการเครื่องแอสค์บ่อย ๆ

เมื่อตอนซื้อเครื่องมาใหม่ก็ใช้งานได้ตามปกติ แต่สงสัยว่าทำไมจึงมีอาการแอสค์บ่อย ๆ เป็นไปได้หรือเปล่าว่า มีอุปกรณ์ตัวใดตัวหนึ่งเสีย อาการแอสค์ของเครื่องนั้น เกิดได้จากหลายสาเหตุ จะต้องมีการตรวจเช็คก่อนเท่านั้น ในกรณีนี้ที่ซื้อเครื่องมาใหม่และเครื่องแอสค์ สาเหตุน่าจะมาจาก Windows และโปรแกรมที่ร้านติดตั้งมาให้ไม่เสถียร เพราะการติดตั้งระบบปฏิบัติการ ใช้วิธีการ Cloning ฮาร์ดดิสก์ ทำให้ใช้งานอย่างไม่มีประสิทธิภาพและเกิดปัญหาขึ้น ควรทำการฟอร์แมตเครื่องและติดตั้ง Windows ใหม่ จากนั้น ก็ให้ทดลองใช้งานหรือมีอาการเหมือนเดิม ลักษณะอาการของระบบเครื่องของฮาร์ดแวร์ อาจเกิดจากขั้นตอนการประกอบเครื่องไม่สมบูรณ์ ถ้ามีความรู้เรื่องประกอบเครื่องอาจต้องลองรื้อเครื่องมาประกอบใหม่ แต่ถ้าไม่มีความชำนาญแนะนำให้ยกไปที่ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ เมื่อมีอุปกรณ์ตัวไหนเสียสามารถเปลี่ยนอุปกรณ์นั้น

#### 4.6 อาการเครื่องบูตไม่ขึ้น

จะอย่างไรเมื่อคอมพิวเตอร์เกิดอาการแน่นิ่งเปิดเครื่องแล้วก็ไม่ยอม BOOT ทิ้งไว้ แต่หน้าจอสีดำกับตัวหนังสือสีขาว อะไรเสียก็ไม่รู้ เพราะเครื่องไม่ได้บอกอะไรให้ทราบ หรือบางครั้งได้ส่งเสียงในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น หลังจากได้กดปุ่ม Power จะทำการตรวจสอบเครื่องด้วยกระบวนการ POST เมื่อตรวจอุปกรณ์เสร็จแล้ว ถ้าไม่มีปัญหาอะไร จะโหลดระบบปฏิบัติการต่อไป แต่ถ้าเครื่องตรวจพบปัญหาขัดข้องทางด้านฮาร์ดแวร์ก็จะหยุดทำงานทันที จะส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานเครื่อง ดังนั้น ต่อไปนี้จะได้ทราบถึงสาเหตุและวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งก็มีอยู่หลายรูปแบบและหลายอาการเมื่อเวลาที่เจอปัญหาเหล่านี้จะแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

#### 4.7 สาเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้เครื่องบูตไม่ได้

เนื่องจากอาการคอมพิวเตอร์บูตไม่ขึ้นนั้น มีอยู่หลายรูปแบบหลายอาการด้วยกัน ซึ่งจะมีสาเหตุที่แตกต่างกันไป เพราะฉะนั้น เมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น ให้สังเกตอาการที่เกิดขึ้น แล้วทำการตรวจเช็คปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นสาเหตุของปัญหา เพื่อที่จะได้ตัดประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องออก

#### 4.8 Power Supply เสีย

เมื่ออุปกรณ์จ่ายไฟอย่าง Power Supply เสียหรือจ่ายไฟผิด ก็จะทำให้เครื่องไม่สามารถทำงานได้ ดังนั้น เมื่อเปิดเครื่องก็จะพบว่า คอมพิวเตอร์จะไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้ใด ๆ มีแต่ความเงียบสนิท การตรวจซ่อมก็ทำได้ยากและไม่น่า Power Supply ไปซ่อมที่ร้านหรือจะซื้อมาเปลี่ยน เพราะมีราคาไม่แพง สาเหตุที่ทำให้ Power Supply เสีย ก็มักเกิดจากเครื่องมีโหลตมากเกินไป หมายความว่า มีอุปกรณ์ต่ออยู่กับเครื่องมากเกินไปกำลังไฟที่ Power supply จะจ่ายได้ โดยเฉพาะเครื่องที่มีการ Overclock จะทำให้เครื่องกินไฟเพิ่มขึ้น ดังนั้น เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เงียบสนิทหลังเปิดเครื่อง แนะนำให้หามัลติมิเตอร์มาวัดไฟที่หัว Power Connector เพื่อตรวจสอบว่ามีไฟจ่ายออกมาหรือไม่

#### 4.9 อาการ Power Supply ทำงานแต่จอไม่มีภาพ

เมื่อเปิดเครื่องแต่ปรากฏว่า ที่หน้าจอไม่มีภาพอะไรเกิดขึ้นเลย ตรวจสอบขั้วปลั๊กไฟก็แล้ว แต่ก็ยังไม่มีภาพอาการ อย่างนี้จอเสียหรือไม่ สิ่งที่ต้องทำการตรวจเช็คในเบื้องต้นก็คือ สายเพาเวอร์ที่ต่ออยู่ด้านหลังของจอภาพกับเครื่อง แน่น ไม่หลวม และได้เสียบปลั๊กไฟเรียบร้อยแล้วหรือยัง เพื่อให้มั่นใจว่า มีไฟเข้าเครื่องแน่นอน ต่อไปให้เช็คสายสัญญาณของจอภาพว่า เสียบเข้ากับการ์ดจอแน่นดีแล้วหรือยัง ลองขยับและเสียบให้แน่น และหมุนน็อตล็อคทั้ง 2 ข้าง เมื่อตรวจสอบข้างต้นแล้ว ส่วนต่อไปที่ต้องตรวจเช็คก็คือ การ์ดแสดงผล ให้เปิดฝากรอบเครื่อง เพื่อขยับการ์ดหรือถอดการ์ดออกมา แล้วเสียบเข้าไปใหม่ให้แน่นอีกครั้ง เพราะบ่อยครั้งปัญหาก็มีสาเหตุมาจากเสียบการ์ดไม่แน่น กรณีนี้ ให้ถอดการ์ดออกมาแล้วทำความสะอาดหน้าสัมผัสด้วยยางลบแล้วใส่เข้าไปใหม่ให้แน่นอีกครั้ง เชื่อมต่อสายสัญญาณต่าง ๆ ให้เรียบร้อย แล้วจึงทำการเปิดเครื่องใหม่อีกครั้งหนึ่ง เมื่อตรวจสอบทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการเปิดเครื่อง ถ้าพัดลมเคสทำงานให้สังเกตดูไฟ LED ที่อยู่ด้านหลังจอภาพ ถ้าพบว่า มีแสงสว่างขึ้นมาและมีการกะพริบสีส้ม แสดงว่า มีไฟจ่ายไปที่จอภาพแล้ว แต่ปัญหาอาจจะเกิดจากจอภาพหรือการ์ดแสดงผล ให้ลองนำจอภาพไปต่อกับเครื่องอื่น ๆ ว่าใช้ได้หรือไม่ ถ้าใช้ไม่ได้ แสดงว่าจอภาพเสีย แต่ถ้าใช้ได้ตามปกติ นั่นก็แสดงว่าการ์ดแสดงผลเสียต้องซื้อใหม่หรือนำไปเคลม

#### 4.10 อาการจอภาพมืด

อาการจอภาพมืดหลายคนอาจจะยังไม่ทราบว่าเป็นสาเหตุให้จอภาพมืดได้เหมือนกัน ซึ่งโดยปกติแล้วถ้าเสียบแรมไม่แน่น เครื่องก็น่าจะมีเสียงบีบออกมาให้ได้ยิน

แต่ในบางครั้ง มันก็ไม่ส่งเสียงร้องอะไร ดังนั้น ถ้าพบว่าเครื่องมีอาการเปิดเครื่องแล้วพบว่า เครื่องทำงานปกติคือไฟ Power และไฟฮาร์ดดิสก์ก็สว่างและพัดลมของ Power Supply ทำงาน แต่ปัญหาคือไม่มีภาพที่หน้าจอ ให้ลองถอดแรมออกมาแล้วเสียบใหม่ให้แน่น

#### 4.11 อาการบูตได้แค่ Bios VGA จากนั้นเงียบ

เมื่อกด Power แล้วเครื่องบูตได้แค่ Bios VGA คือ แสดงหน้าจอแรกที่แสดงข้อมูลของการจัดจอเท่านั้น หลังจากนั้น ก็หยุดสนิทไม่ทำงาน อาการอย่างนี้จะแก้ไขอย่างไร อาการลักษณะนี้เป็นไปได้สูงที่เกิดจากแรมเสีย แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ควรตรวจเช็คให้ดีก่อน โดยถอดแรมออกมาทำความสะอาด หลังจากนั้น ให้เสียบลงไปใหม่ ถ้ายังมีอาการเหมือนเดิมก็ให้ลองเปลี่ยนตัวที่มีปัญหาออกไปก่อน ในขั้นตอนนี้ให้เคลียร์ค่า CMOS ก่อน เพื่อให้ BIOS กลับมาทำงานได้เหมือนเดิม หลังจากนั้น ก็ลองเสียบแรมตัวใหม่ลงไป ถ้าใช้ได้แสดงว่า แรมเสียต้องซื้อมาเปลี่ยนใหม่ ในกรณีที่เรามีแรมมากกว่า 1 แผง ลองสลับใส่ที่ละแผงเพื่อเช็คดูว่าแผงไหนที่เสีย

#### 4.12 อาการมีเสียงเตือนจากลำโพง เคส

เครื่องบูตแล้วค้างพร้อมก็มีเสียงร้องออกมาจากเครื่องหลายครั้ง เมื่อปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ ยังคงมีอาการเหมือนเดิม ถ้าพบว่า เมื่อเปิดเครื่องแล้วได้ยินเสียงบีบออกมาจากลำโพง ลำโพงเครื่อง ซึ่งเสียงดังกล่าวเกิดจาก BIOS ตรวจสอบว่า มีอุปกรณ์บางตัวทำงานผิดปกติ ซึ่งถ้าอุปกรณ์ทุกอย่างทำงานได้ตามปกติ ก็จะดังบีบแค่ครั้งเดียว แต่ถ้าฮาร์ดแวร์ตัวใดมีปัญหาหรือไม่ทำงานเสียงบีบจะดังมากกว่า 1 ครั้ง โดยเสียงเตือนจะสั้นยาวไม่เท่ากัน ทำให้เกิดเสียงเตือนในลักษณะต่าง ๆ ที่เราเรียกว่า Beep Code โดยไบออสแต่ละยี่ห้อจะมีรูปแบบของเสียงที่แตกต่างกัน ดังนั้น สามารถแก้ปัญหาได้จากการฟังเสียงแล้วนำไปดูจากตารางว่า เป็นเพราะอุปกรณ์ตัวใด ทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุดหรือถ้าไม่รู้ว่าจะเช็คได้อย่างไร ให้ลองถอดแรมและการ์ดจอออกแล้วเสียบใหม่ให้แน่น ๆ เพราะส่วนใหญ่ปัญหาดังกล่าว จะเกิดจากอุปกรณ์ดังกล่าวเสียบไม่แน่น

### มาตรฐานและคุณภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด สามารถติดตามและตรวจสอบได้ ซึ่งมีระบบการทำงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐานและตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

#### 1. ระบบติดตามประเมินผล

ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการต้องส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งส่งสรุปปัญหาและความเสี่ยงต่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละ

ขั้นตอนที่พบ โดยจัดทำเป็นรายงานสรุปส่งให้หัวหน้างานเจ้าหน้าที่ทุก ๆ 2 สัปดาห์ โดยหัวหน้างานเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงานตามระยะเวลาและคุณภาพงานที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อพิจารณาประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

## 2. ตัวชี้วัด

รายงานผลการปฏิบัติงานรอบการประเมินครั้งที่ 1 ได้รับผลการประเมินในระดับดีมากและผลประเมินครั้งที่ 2 ได้รับผลการประเมินในระดับดีเด่น พร้อมด้วยคำรับรองการปฏิบัติราชการดังนี้

### 2.1 คำรับรองการปฏิบัติงาน

#### 2.1.1 คำรับรองระหว่าง

นายปัจจุย พวงสุวรรณ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ } ผู้รับคำรับรอง  
 นายนิธิกร ภาสอน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ } ผู้ทำคำรับรอง

2.1.2 คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มีใช้สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

2.1.3 รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามเป้าหมายรายละเอียดอื่น ๆ ตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้

2.1.4 ข้าพเจ้านายปัจจุย พวงสุวรรณ ในฐานะผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามที่กำหนดในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำกำกับและตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของนายนิธิกร ภาสอน ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

2.1.5 ข้าพเจ้านายนิธิกร ภาสอน ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตามข้อ 3 แล้ว ขอให้คำรับรองกับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศว่า จะมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายที่กำหนดในระดับสูงสุดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่ได้ให้คำรับรองไว้

2.1.6 ผู้รับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการและเห็นพ้องกันแล้ว

### 2.2 การบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

2.2.1 เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมเป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

2.2.2 รักและศรัทธาในวิชาชีพ ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค ปราศจากอคติและไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีวิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชานั้นด้วย

2.2.3 มีทัศนคติที่ดีและพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2.2.4 ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว อดทน ขยันหมั่นเพียร เสียสละถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทางราชการและประชาชน เป็นสำคัญ

2.2.5 ประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลาใช้เวลาราชการและอุทิศเวลาให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่

2.2.6 ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

2.2.7 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตนเองและส่วนรวม ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงานและการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบ

2.2.8 ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานเยี่ยงกัลยาณมิตร ช่วยเหลือส่งเสริมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

2.2.9 ให้บริการนักศึกษาประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาค โปร่งใสเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจและใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อไปยังหน่วยงานหรือบุคคลเพื่อทราบว่ามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

### 3. เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

3.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2554

3.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

3.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553

3.4 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

## บทที่ 5

### ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์นั้น มักพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ตารางการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ใกล้เคียงกันแล้วทำให้ผู้มาใช้ชั่วโมงติดต่อกัน ต้องรอนานหรือเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาและอุปกรณ์ต่อพ่วงมีปัญหา คือ ไม่เปิดไฟ ไม่เปิดอุปกรณ์ต่อพ่วง ไม่เปิดโปรเจคเตอร์ ส่วนมากปัญหาจะเกิดขึ้นกับการใช้งานไม่ชำนาญ บางห้องมีระบบที่ทันสมัย แต่บางห้องเรียนยังใช้ระบบสื่อการเรียนการสอนยังไม่ทันสมัย หรือแม้กระทั่งผู้ดูแลห้องปฏิบัติการไม่มีความชำนาญพอ ซึ่งจะได้กล่าวถึงปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยงภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบเจอ คือ อุปกรณ์ชำรุดเสียหาย ไม่สามารถซ่อมแซมได้ เนื่องจากใช้งานมานานหรือตกทุน ไม่เหมาะสมกับการใช้งานกับเทคโนโลยีปัจจุบัน ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ไม่ทันสมัยในยุคปัจจุบันและรองรับอนาคตที่เทคโนโลยีเปลี่ยนไปมาก รวมถึงเมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง ศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่มีระบบสำรองไฟฟ้าอัตโนมัติ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือแม้กระทั่งทรัพยากรบุคลากรต้องมีการพัฒนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งตัวบุคลากรและองค์กรให้นำเอาเทคนิคด้านเทคโนโลยีมาใช้ให้ทันเหตุการณ์

# 1. ความเสี่ยงภายใต้การปฏิบัติงาน

## เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

ระดับคะแนน				
การพิจารณา	ระดับคะแนน			
	1=น้อยมาก	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=สูง
<b>1.1 โอกาสของการเกิดความเสียหาย (Likelihood : L)</b>				
(1) โอกาสที่จะเกิดเชิงคุณภาพ	มีโอกาสเกิดในกรณียกเว้น 10% 5 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสดังนี้ 20% 2-3 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง 50% 1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง 80% 1 เดือนต่อครั้ง หรือมากกว่า
(2) โอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ				
<b>1.2 ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสียหาย (Consequences : C/Impact : I)</b>				
(1) ด้านทรัพย์สิน/เงิน และทรัพยากร	สูญเสียทรัพย์สินเล็กน้อย/ไม่เกิน 10,000 บาท	สูญเสียทรัพย์สินพอสมควร/ > 10,000-50,000 บาท	สูญเสียทรัพย์สิน/ > 50,000-2.5 แสนบาท	สูญเสียทรัพย์สินอย่างมาก/ > 2.5 แสนบาท-10 ล้านบาท
(2) ต่อองค์กรด้านเวลา	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการไม่เกิน 1.5 เดือน	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการมากกว่า 1.5 เดือน ถึง 3 เดือน	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการมากกว่า 3 เดือน ถึง 4.5 เดือน	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการมากกว่า 4.5 เดือน ถึง 6 เดือน
(3) ด้านการปฏิบัติงานและวินัยบุคลากร	ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานนาน ๆ ครั้ง	ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง	ถูกทำโทษ/ถูกทำทัณฑ์บน	ถูกลดโทษทางวินัย ตัดเงินเดือน
(4) ด้านจำนวนบุคลากร	เกินกว่า/ไม่เพียงพอกับแผน อัตรากำลัง ร้อยละ 5	เกินกว่า/ไม่เพียงพอกับแผน อัตรากำลัง ร้อยละ 10	เกินกว่า/ไม่เพียงพอกับแผน อัตรากำลัง ร้อยละ 15	เกินกว่า/ไม่เพียงพอกับแผน อัตรากำลัง ร้อยละ 20

(ต่อ) เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

การพิจารณา	ระดับคะแนน				
	1=น้อยมาก	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=สูง	5=สูงมาก
<b>1.2 ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences : C/Impact : I)</b>					
(5) ด้านคุณภาพของบุคลากร	เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 20 ของงาน	เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30 ของงาน	เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 40 ของงาน	เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50 ของงาน	เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 55 ของงาน
(6) ด้านความปลอดภัยชีวิต	ไม่มีการบาดเจ็บรุนแรง	มีการบาดเจ็บรุนแรง	มีการบาดเจ็บสาหัสถึงขั้นหยุดงาน/หยุดเรียน	มีการบาดเจ็บสาหัสถึงขั้นพักงาน/พักการเรียน	มีการบาดเจ็บถึงขั้นเสียชีวิต
(7) ด้านชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	มีความพึงพอใจ/ >80% หรือ 1 ชาว	มีความพึงพอใจ/ >60-80% หรือ 2 ชาว	มีความพึงพอใจ/ >40-60% หรือ 3 ชาว	มีความพึงพอใจ/ >20-40% หรือ 4 ชาว	มีความพึงพอใจ/ ≤20% หรือ >1 ชาว
	ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจ 90% พึงพอใจไว้ได้มากกว่า 90%	ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจไว้ได้มากกว่า 80%	ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจไว้ได้มากกว่า 70%	ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจไว้ได้มากกว่า 60%	ยังคงรักษาระดับความพึงพอใจไว้ได้มากกว่า 50%
	มีการโจมตีมหาวิทยาลัยในทางไม่ดี	มีข่าวลบในสิ่งพิมพ์ ผลการประเมิน สมศ. ต่ำกว่า คู่แข่ง	ผลการประเมินผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ปกครอง นักศึกษามีความรู้สึกไม่ดี	- ถูกตั้งคำถามจากหน่วยงานกำกับ - ถูก สมศ. ประเมินต่ำกว่า 3 - นักศึกษามีการประท้วง	- ถูกถอนใบอนุญาต - คณะวิชาไม่ได้รับการรับรอง - วิทยฐานะ - ถูกฟ้องร้อง ถูกปิด
	-	-	พาดหัวข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ในเชิงลบ	พาดหัวข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ในเชิงลบ 1 วันอย่างต่อเนื่อง	พาดหัวข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ในเชิงลบมากกว่า 1 วันอย่างต่อเนื่อง

(ต่อ) เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

การพิจารณา		ระดับคะแนน				
		1=น้อยมาก	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=สูง	5=สูงมาก
<b>1.2 ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง(Consequences : C/Impact : I)</b>						
(8) ด้านกฎ ระเบียบ สัญญาและข้อบังคับ	มูลค่าความสูญเสีย/เสียหายปรับไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อปี	มูลค่าความสูญเสีย/เสียหายปรับไม่เกิน 5 แสนบาทต่อปี	มูลค่าความสูญเสีย/เสียหายปรับไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อปี	มูลค่าความสูญเสีย/เสียหายปรับไม่เกิน 2 ล้านบาทต่อปี	มูลค่าความสูญเสีย/เสียหายปรับตั้งแต่ 2 ล้านบาทต่อปี	มูลค่าความสูญเสีย/เสียหายปรับตั้งแต่ 2 ล้านบาทต่อปี
<b>การพิจารณา</b>						
(9) ต้องคัดค้านการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	1=น้อยมาก	1=น้อยมาก	1=น้อยมาก	1=น้อยมาก	1=น้อยมาก	1=น้อยมาก
(10) ต้องคัดค้านการประกันคุณภาพการศึกษา	เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดอย่างสมบูรณ์	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน บางส่วนและสามารถปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม	ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน แต่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายให้องค์กร	ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน และก่อให้เกิดความเสียหายให้องค์กรเล็กน้อย	ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนด และก่อให้เกิดความเสียหายให้กับองค์กรอย่างรุนแรง	ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนด และก่อให้เกิดความเสียหายให้กับองค์กรอย่างรุนแรง
(11) ต้องคัดค้านการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร (ด้านยุทธศาสตร์)	ได้คะแนนอยู่ในช่วง 4.51 - 5	ได้คะแนนอยู่ในช่วง 3.51 - 4.5	ได้คะแนนอยู่ในช่วง 2.51 - 3.5	ได้คะแนนอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5	ได้คะแนนอยู่ในช่วง 0 - 1.5	ได้คะแนนอยู่ในช่วง 0 - 1.5
	การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด	บรรลุเป้าหมายที่กำหนด การดำเนินงานเพียงบางส่วน ยังพบข้อผิดพลาดหรือมีปัญหาอุปสรรค	ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เพียงเล็กน้อย แต่การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	การดำเนินงานยังมีข้อผิดพลาด มีปัญหาอุปสรรคและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดเล็กน้อย	การดำเนินงานยังมีข้อผิดพลาด มีปัญหาอุปสรรคและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เกิดผลเสียหายต่อองค์กรอย่างมาก	การดำเนินงานยังมีข้อผิดพลาด มีปัญหาอุปสรรคและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เกิดผลเสียหายต่อองค์กรอย่างมาก

## 2. แผนภูมิแสดงระดับความเสี่ยง (Risk Profile)

ผลกระทบ โอกาสที่จะเกิด	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	สูง (4)	สูงมาก (5)
สูงมาก (5)	5	10	15	20	25
สูง (4)	4	8	12	16	20
ปานกลาง (3)	3	6	9	12	15
น้อย (2)	2	4	6	8	10
น้อยมาก (1)	1	2	3	4	5

### ตารางที่ 3 ระดับความเสี่ยง

ระดับความเสี่ยง	ความหมาย
17 - 25	สูงมาก
10 - 16	สูง
4 - 9	ปานกลาง
1 - 3	ต่ำ

## 3. ประเภทความเสี่ยง

มหาวิทยาลัยแบ่งประเภทความเสี่ยงตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ดังนี้

3.1 ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (Resource Risk : R) เช่น การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ เป็นต้น

3.2 ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ (Strategic Risk : S) หรือความเสี่ยงกลยุทธ์ของสถาบัน

3.3 ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance Risk : C)

3.4 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk : O) เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ เป็นต้น

3.5 ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล (Human Resource Risk and Good Governance Risk : HR) โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร

3.6 ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก (External Environment Risk : E)

3.7 ความเสี่ยงอื่น ๆ ตามบริบทของหน่วยงาน

#### 4. แนวทางการแก้ปัญหา

##### 4.1 การวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง

งาน/โครงการ/ กิจกรรมที่ ประเมินและ วัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	ประเภท ความเสี่ยง (3)	Risk ID (4)	ปัจจัยเสี่ยง		ผลกระทบ		ผู้รับผิดชอบ
				ภายใน (5)	ภายนอก (6)	ทางตรง (7)	ทางอ้อม (8)	
ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต	การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัย ขัดข้อง	- ความเสี่ยง ด้านทรัพยากร - ความเสี่ยง ด้านกร ปฏิบัติงาน - ความเสี่ยง จากเหตุการณ์ ภายนอก	R1 O1 E1	อุปกรณ์ที่ ห้องปฏิบัติการ เครือข่ายเซิร์ฟเวอร์ หรือทำงาน ผิดพลาด	สายไฟเบอร์ ออฟติกชำรุด	ไม่สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตได้	ไม่สามารถใช้งาน ระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยได้	ฝ่ายระบบ เครือข่ายและ อินเทอร์เน็ต
ระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัย	การสำรองข้อมูล ไม่ครบถ้วน	- ความเสี่ยง ด้านทรัพยากร - ความเสี่ยง ด้านกร ปฏิบัติงาน	R2 O2	เครื่องแม่ข่าย เซิร์ฟเวอร์ ทำงานผิดพลาด	ระบบไฟฟ้า ขัดข้อง	ไม่สามารถใช้งาน ระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยได้	การดำเนินงานที่ต้อง อาศัยระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยต้องล่าช้า	ฝ่ายพัฒนา โปรแกรม

งาน/โครงการ/ กิจกรรมที่ ประเมินและ วัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	ประเภท ความเสี่ยง (3)	Risk ID (4)	ปัจจัยเสี่ยง		ผลกระทบ		ผู้รับผิดชอบ
				ภายใน (5)	ภายนอก (6)	ทางตรง (7)	ทางอ้อม (8)	
การดูแลอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ไม่ทั่วถึง	การดูแลอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ไม่ทั่วถึง	- ความเสี่ยง ด้านการ ปฏิบัติงาน - ความเสี่ยง ด้าน ธรรมาภิบาล	O3 HR1	บุคลากร ไม่เพียงพอ	อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ มีจำนวนมาก	อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ไม่สามารถใช้งานได้	การทำงานที่ต้องใช้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ล่าช้า	ฝ่ายบริการ ห้องปฏิบัติการ ซ่อมบำรุง

#### 4.2 การประเมินความเสี่ยง

ความเสี่ยง (1)	โอกาส (2)	ผลกระทบ (3)	ระดับความเสี่ยง (4)	ระดับความเสี่ยงที่คาดหวัง (5)	การตอบสนองความเสี่ยง (6)
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัยยี่สิบสี่ชั่วโมง	L(2) = 4	C(11) = 3	4x3 = 12 สูง	ปานกลาง	ลดความเสี่ยง
การสำรองข้อมูลไม่ครบถ้วน	L(2) = 2	C(7) = 3	2x3 = 6 ปานกลาง	ปานกลาง	
การดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ไม่ทั่วถึง	L(1) = 2	L(4) = 2	2 x 2 = 4 ปานกลาง	ปานกลาง	

#### 4.3 แผนบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง (1)	ปัจจัยเสี่ยง (2)	แนวทางตอบสนองต่อความเสี่ยง (3)	แผนงาน/กิจกรรม (4)	ผู้รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบหลัก (5)	ระยะเวลาดำเนินการ (6)
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยซีดอง	สายไฟเบอร์ออฟติกชำรุด	ประสานงานผู้ให้บริการปรับปรุงระบบเครือข่ายสำรอง	จัดทำโครงการระบบเครือข่ายสำรอง	ฝ่ายระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต	6 เดือน

แบบ RM-4

#### 4.4 การติดตามผลการจัดการความเสี่ยง รอบ 2 เดือน

ปัจจัยเสี่ยง ..... การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยซีดอง.....

กิจกรรม (1)	รายละเอียดของกิจกรรม (2)	ระยะเวลาดำเนินการ (3)	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ของกิจกรรม (4)	ร้อยละความคืบหน้า (5)	ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา (6)
ประสานงานผู้ให้บริการปรับปรุงระบบเครือข่ายสำรอง	ประสานงานผู้ให้บริการปรับปรุงระบบเครือข่ายสำรองเพื่อรองรับการใช้งาน เมื่อระบบเครือข่ายหลักไม่สามารถใช้งานได้	6 เดือน	ฝ่ายระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต	ผู้ให้บริการสามารถปรับปรุงระบบเครือข่ายสำรองใช้งานได้	90%	เนื่องจากปัจจุบันมหาวิทยาลัยใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเพียงรายเดียว จึงต้องจัดทำโครงการระบบเครือข่ายสำรองเพื่อเพิ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

4.5 สรุปผลการดำเนินงานจากการบริหารความเสี่ยง

ประเภทความเสี่ยง (1)	ระดับความเสี่ยง		การเปลี่ยนแปลง ระดับความเสี่ยง (4)		สรุปความเสี่ยง		แนวทาง/มาตรการ ดำเนินงานในปีถัดไป (7)		
	ก่อนการประเมิน (2)	หลังการประเมิน (3)	ควบคุมได้ (5)	ควบคุมไม่ได้ (6)					
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยขัดข้อง	4	3	12	3	3	9	ปานกลาง	/	จัดทำโครงการระบบเครือข่ายสำรองเพื่อเพิ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

## ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ในการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานช่างเทคนิคซ่อมแซมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนนั้น ให้สามารถเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างยิ่ง เพื่อให้การการเรียนรู้และต่อยอดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรมดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตรงต่อเวลา
2. เป็นผู้มีความเสียสละในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
3. ต้องเป็นผู้มีความใฝ่รู้อยู่เสมอ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหาร
4. มีความอดทนอดและมีสติในการปฏิบัติงานเพื่อการรองรับเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ
5. ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาเรียนต่อ คุงาน ในทุก ๆ แต่ละปีงบประมาณ
6. จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองเทคโนโลยีในปัจจุบันอย่างเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อ

นำเสนอผู้บริหารในการจัดหางบประมาณต่อไป

## บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. (2547). **คัมภีร์ PHP** กรุงเทพมหานคร: เคทีพีคอมพิวเตอร์คอนซัลท์.
- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และกิตติพงษ์ กลมกล่อม. **UML – วิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ**.  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เคทีพีคอมพิวเตอร์คอนซัลท์.
- เกษม กมลชัยพิสิฐ. (2550). **รอบรู้ ประยุกต์ใช้ SQL Server 2005**. กรุงเทพมหานคร: วี พรินท์  
(1991).
- ทวีชัย หงส์สุมาลย์ และสงวนชัย สุวรรณชีวะศิริ. (2544). **ใส่ลูกเล่นให้กับเว็บไซต์ด้วย JavaScript**.  
นนทบุรี: อินโฟเพรส.
- ธาริน สิทธิธรรมชาวี. (2521). **Web Application ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร :  
ซัคเซสมิเดีย.
- บัญชา ปะสีละเตสัง. (2551). **พัฒนาเว็บด้วยเทคนิค Ajax และ PHP**. กรุงเทพมหานคร:  
ซีไอเคยูเคชั่น.
- มานิตย์ กริ่งรัมย์. (2550). **มือใหม่สร้างเว็บไซต์ PHP + DREAMWEAVER. ใน 2 ชั่วโมง**.  
กรุงเทพฯ:Blue soft.
- สรารุธ อ้อยศรีสกุล. (2554). **เริ่มคิด-เริ่มสร้าง-เริ่มใช้ XML**. กรุงเทพมหานคร:  
วิทตี้ กรุ๊ป.
- สุพิณ วรรณมา. (2540). **PHP web Application Development**. กรุงเทพมหานคร:  
เบนมาร์ค วิชั่น.
- Abraham Silberschatz, Peter Baer Galvin, และ Greg Gagne. (2547).  
**Operating System Concepts 7th Edition**. John Wiley & Sons.
- Andrew S Tanenbaum. (2544). **Modern Operating Systems 2nd Edition**. Prentice-  
Hall.
- William Stallings. (2550). **Computer Organization and Architecture**. กรุงเทพฯ: บริษัท  
เอช.เอ็น. กรุ๊ป จำกัด.