

คู่มือการปฏิบัติงาน

งานบริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย



นาย ธวัชชัย กาวรรณ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือให้ผู้ดูแลและปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการ ติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ได้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง กับผู้รับบริการภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เช่น คณะ สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ สามารถขอรับ บริการตรวจซ่อมคอมพิวเตอร์ได้ โดยอ้างอิงจากแนวปฏิบัติในการให้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในส่วนขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการตรวจซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์มีทั้ง Software and Hardware ที่ติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต้องใช้ในสถาบัน โดยใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตาม กฎหมายมาปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ที่สามารถดำเนินการได้ พร้อมทั้งมีการนำเสนอรูปแบบ Flowchart แสดงขั้นตอนการทำงานของการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในการติดตั้ง บริการและ บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากคู่มือฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับข้อผิดพลาดดังกล่าวเพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาคู่มือให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ต่อไป

> นาย ธวัชชัย กาวรรณ พฤศจิกายน 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
บทที่ 1	1
บทน้ำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ	2
บทที่ 2	3
บทบาท โครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
2.1 ข้อมูลสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	3
2.1.1 ประวัติ	3
2.1.2 ปรัชญาและปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม	4
2.1.3 โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร	4
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์	7
1. ด้านการปฏิบัติการ	7
2. ด้านการบริการ	8
3. ด้านอื่นๆ	8
บทที่ 3	9
หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	9
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/มาตรฐานการปฏิบัติงาน	9
3.1 ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติ	9
3.2 คุณภาพของงาน	9
3.3 ลักษณะขณะออกปฏิบัติงาน	11

บทที่ 4	12
แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์แก่บุคลากรของสถาบัน	12
รายชื่อของซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ให้บริการแก่บุคลากรของสถาบันมีดังนี้	12
วิธีการปฏิบัติงาน (การติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์)	13
สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน	14
วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	14
จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	15
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมเ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	พิวเตอร์ของ 16
บทที่ 5	29
ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนา	29
ตารางปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	29
ข้อเสนอแนะการพัฒนา	
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	
ก. การใช้โปรแกรม Ultraiso เขียนไฟล์ Windows10 ลง USB drive	
ข. คู่มือการติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows 10 ผ่านตัว USB drive	40

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมากทั้งด้านการดำเนิน ชีวิตประจำวัน ด้านธุรกิจ ด้านสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศึกษา สถาบันการศึกษาทั่วโลกได้ให้ ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บัณฑิต เพื่อให้สามารถแข่งขันในเวทีระดับชาติ และเวที โลกได้ ประกอบกับทุกสถาบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงาน และพัฒนาการ เรียนการสอน เพื่อให้มีความทันสมัย ดึงดูดนิสิตนักศึกษาให้เข้ามาศึกษาต่อกับสถาบันของตน รวมทั้งเพิ่ม ศักยภาพให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาเป็นมหาบัณฑิตที่มีความสามารถ และแข่งขันในตลาดแรงงานและเวที โลกได้

สำหรับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นสถาบันการศึกษาที่ก่อตั้งโดยพระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ที่ทรงสนพระทัยในเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นพิเศษ เมื่อราว พ.ศ. 2503 ได้ทรง ปรารภกับ นายเดวิด รอกกิเฟลเลอร์ ถึงเรื่องที่จะปรับปรุงการสถิติของชาติ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการ พัฒนาประเทศ และในที่สุดได้มีการจัดทำโครงการเสนอรัฐบาล โดยให้ตั้ง Graduate Institute of Development Administration (GIDA) ขึ้น ต่อมารัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาจัดตั้งสถาบัน สอนวิชาการบริหารเกี่ยว กับการพัฒนาประเทศ โดยได้นำโครงการ GIDA ของด็อกเตอร์ สเตซี เมย์ มาศึกษา และได้เสนอมติของที่ประชุมคณะกรรมการต่อคณะรัฐมนตรีว่าควรจะตั้ง สถาบันพัฒนาการบริหาร (Institute of Development Administration) โดยดำเนินการสอนในขั้นปริญญาโทและเอก การศึกษาฝึกอบรม และ การวิจัย ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ ได้เห็นถึงความสำคัญในด้านการพัฒนาการศึกษาจึงได้ กำหนดเป้าหมายสูงสุดในแผนยุทธศาตร์ คือการ พัฒนาสถาบันสู่ความเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของโลก (World Class University) โดยมีกระบวนการ ภายใน (Internal Process) 3 ด้าน คือ Academic Excellence Management Excellence Service Excellence ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา และเพิ่มพูนศักยภาพ ให้แก่นักศึกษาให้มีมาตรฐานในระดับสากล

ดังนั้น สถาบันจึงกำหนดนโยบายโดยมอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงาน กลางในการรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบัน โดยทำหน้าที่จัดหา ระบบสารสนเทศ ดูแลระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อรองรับ และสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงให้บริการด้านเทคโนโลยีแก่อาจารย์ และนักศึกษาของสถาบัน โดยในแต่ละ ปึงบประมาณสำนักได้รับจัดสรรงบประมาณจากงบประมาณรายจ่าย งบรายได้ และงบกองทุนพัฒนา เทคโนโลยี เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหา บำรุงรักษา และพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ ให้สามารถใช้ งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และมีความทันสมัยอยู่เสมอ

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

 เพื่อให้ผู้ดูแล และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ทราบขั้นตอน วิธี ปฏิบัติ รวมถึงกฎระเบียบที่ถูกต้อง (2) เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้ที่จะต้องรับมอบหมายภาระงานใหม่ในการติดตั้ง บริการและ บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ

- (1) Hardware ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องมือในระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วย หน่วยรับ หน่วย ประมวลผลกลาง หน่วยแสดงผลลัพธ์รวมทั้งอุปกรณ์รอบข้างต่าง ๆเช่น จอภาพ คีย์บอร์ด เครื่องพิมพ์ เมาส์ เป็นต้น
- (2) Software ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน
- (3) Operating System ระบบปฏิบัติการ หมายถึง โปรแกรมที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งระบบ
- (4) System Software ซอฟต์แวร์ระบบ หมายถึง โปรแกรมพื้นฐานที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานภายใน ของเครื่องคอมพิวเตอร์
- (5) Application Software ซอฟต์แวร์ประยุกต์ หมายถึง โปรแกรมที่ใช้สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานอื่น ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่ไม่เกี่ยวกับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์
- (6) Package Program ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่จัดทำสำเร็จรูป ในลักษณะพร้อมใช้งาน ได้ในทันทีที่ติดตั้งแล้ว
- (7) Microsoft Office หมายถึง เป็นชุดโปรแกรมสำนักงาน พัฒนาโดยไมโครซอฟท์ซึ่งสามารถใช้งานได้ใน ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์ วินโดวส์ เช่น เวิร์ด เอ็กเซล แอคเซส และพาวเวอร์พอยต์
- (8) สถาบัน หมายถึง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- (9) ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (10)ช่างเครื่องคอมพิวเต[ื]อร์ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งดำรงตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ ติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ภายในสถาบัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงสามารถใช้คู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้ที่ได้รับมอบหมาย ภาระงานใหม่ด้านการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ

1.5 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

คู่มือฉบับนี้จัดทำในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงานด้านการให้บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ เฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสถาบันที่เกิดปัญหาการใช้งานในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดย ไม่รวมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานจัดซื้อใหม่ รวมถึงวิธีการปฏิบัติและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เท่านั้น

บทที่ 2 บทบาท โครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 ข้อมูลสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ประวัติ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมชื่อ "ศูนย์การศึกษาระบบสารสนเทศ" ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 โดยความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กับ บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศ ไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

ปี พ.ศ. 2532 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

ปี พ.ศ. 2535 สถาบันได้มอบหมายให้สำนักเปิดสอนวิชา สศ.400 ความรู้เบื้องต้นทาง คอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาทุกคณะของสถาบัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษา จึงทำ ให้สำนักมีภาระงานด้านการสอนนักศึกษาเพิ่มขึ้น และได้ดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงภาค 2 ปีการศึกษา 2550

ปี พ.ศ. 2541 สำนักได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร "ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาการพัฒนา ระบบสารสนเทศ" โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิตบุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบงานเพื่อการใช้งานในการ ประกอบการขององค์กรทั้งในภาคธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ และเพื่อสนองตอบต่อความ ต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

ปี พ.ศ. 2546 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศโดยความร่วมมือกับคณะบริหารธุรกิจ ได้รับ อนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร "วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ" เพื่อบูรณาการ ศาสตร์ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ และศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อปรับการศึกษาให้ สอดรับกับแนวคิดใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น และสนองความต้องการการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรและ ประเทศ

ปี พ.ศ.2547 สถาบันได้มีคำสั่งที่ 754/2547 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 ให้โอนภาระงานใน ความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยี งานโสตทัศนศึกษาของกองบริการการศึกษา และศูนย์สารสนเทศเพื่อการ บริหาร มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีของสถาบันมีความเป็น เอกภาพ โดยมอบหมายให้สำนักดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน

ปีการศึกษา 2549 ภาคการศึกษาที่ 2 สำนักได้หยุดรับนักศึกษาหลักสูตร "วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ" และมีนักศึกษาที่ยังคงศึกษาอยู่ในหลักสูตรจนกระทั่งปี การศึกษา 2552 สำนักจึงได้ยกเลิกภาระงานด้านการเรียนการสอน โดยมีผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วจำนวน 7 รุ่น รวมทั้งสิ้น 56 คน

ปี พ.ศ.2551 สถาบันได้ย้ายหน่วยเสียงและอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยภาพนิ่งและโทรทัศน์ ไปสังกัดกลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ปี พ.ศ.2555 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศได้เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ" ตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2555 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2555

2.1.2 ปรัชญาและปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม

ปรัชญาและปณิธาน : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์ (VISION) : เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล

พันธกิจ (MISSION) :

- (1) วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของ สถาบัน ให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวการณ์
- (2) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันด้านการเรียนการสอน และการ บริหารจัดการ
- (3) พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน
- (4) ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน
- (5) ให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่หน่วยงานและบุคคลภายนอก
- (6) เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน
- (7) สนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันในเชิงบูรณาการ

ค่านิยมร่วม	:	มุ่งเน้นเ	ประสิทธิ	ภาพการใ	ห้บริการ	5	ด้าน	(5S)
-------------	---	-----------	----------	---------	----------	---	------	------

Service - mindedness	หมายถึง การบริการด้วยใจ
Smartness	หมายถึง การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีความรู้จริง
Smoothness	หมายถึง ความราบรื่น ไม่ติดขัดในการดำเนินงาน
Securement	หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย
Speediness	หมายถึง ความรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน

2.1.3 โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร

ตามแผนภูมิที่ 1 การจัดแบ่งหน่วยงานสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้



27 ตุลาคม 2559



การบริหารงานภายในสำนัก

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีโครงสร้างการบริหารงานภายใน ประกอบด้วย

คณะกรรมการประจำสำนัก ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก เป็นประธานคณะกรรมการ และอาจารย์จากหน่วยงานภายในสถาบันเป็นกรรมการ

คณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน เป็นประธาน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดีคณะสถิติประยุกต์ ผู้อำนวยการ สำนักบรรณสารการพัฒนา อาจารย์จากหน่วยงานภายในสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก เป็นกรรมการและ เลขานุการ

การกำกับตรวจสอบ การดำเนินงานในกิจการต่าง ๆของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ ภายใต้การกำกับตรวจสอบของคณะกรรมการประจำสำนัก และกิจการต่าง ๆที่ใช้งบกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี อยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบของคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี

ขอบเขตและภาระงาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดแบ่งโครงสร้างออกเป็นดังนี้

(1.) ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศของสถาบัน ดูแล พัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงาน โดยแบ่งตาม ลักษณะงานเป็น 4 กลุ่มงานดังนี้ กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ กลุ่มงานบริการ คอมพิวเตอร์ กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2.) สำนักงานเลขานุการ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มงานดังนี้ กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานการเงินและพัสดุ กลุ่มงานวางแผนและ พัฒนา

2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษา คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

1. ด้านการปฏิบัติการ

- 1.1 ควบคุม ตรวจสอบและติดตั้ง OS ต่าง ๆ และติดตั้ง Software/Utility
- 1.2 ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ
- 1.3 Upgrade และติดตั้งอุปกรณ์Hardware ต่าง ๆ
- 1.4 ติดตั้ง Antivirus และ Clean
- 1.5 ตรวจสอบคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนกลางของสำนัก
 - ซึ่งงานดังกล่าวต้องใช้ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และการซ่อมแซมในการ

ปฏิบัติงาน

2. ด้านการบริการ

2.1 ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ ให้แก่ผู้ใช้งานและผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาของสถาบันเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

2.2 ประสานงานและแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลเทคนิคต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

3. ด้านอื่นๆ

3.1 เป็นผู้ช่วยวิทยากรในการอบรมต่าง ๆ ที่สำนักจัดขึ้นภายในสถาบัน

3.2 เป็นค[ุ]ณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุและครุภัณฑ์ด้านคอมพิวเตอร์และระบบต่าง ๆ

3.3 เป็นคณะกรรมการต่างๆ ของสำนัก อาทิคณะกรรมการ 5 ส คณะกรรมการตรวจสอบพัสดุ ประจำปี เป็นต้น

3.4 ร่วมตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ของสำนักในฐานะ Internal Audit

3.5 ร่วมเป็นทีมงานในการจัดทำกระบวนการของกลุ่มงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.6 ปฏิบัติงานและจัดทำเอกสารตามกระบวนการของกลุ่มงานซึ่งเป็นไปตามหลักการของ มาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/มาตรฐานการปฏิบัติงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ(2559,20ธันวาคม) เกณฑ์ที่องค์กรมัก กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติ

เป็นการกำหนดว่างานมีปริมาณเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ เช่น ในงานตรวจซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้กำหนดปริมาณงานแต่ละงานนั้นยากและง่ายอย่างไร ควรใช้ เวลาเท่าไรในการปฏิบัติงาน โดยคิดเป็นชั่วโมงหรือเป็นจำนวนวันตามที่กำหนดความยากง่ายไว้ ถ้าหากทำการ ปฏิบัติงานตรวจซ่อมใช้เวลามากกว่าที่กำหนดไว้ก็แสดงว่าผลการปฏิบัติงานยังไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ ต้องหาสาเหตุว่าเป็นเพราะอะไรที่ทำให้ล่าช้ากว่าปกติหรือมีงานที่ได้รับมอบหมายมาเพิ่มและต้องทำอย่าง เร่งด่วนเลย

รายละเอียดงาน	หน่วยนับ	ระยะเวลา
1. การติดตั้ง ระบบปฏิบัติการWindow XP, Window 7, Windows 10 ให้แก่เครื่อง	ครั้ง	2 วัน
คอมพิวเตอร์ของบุคลากรของสถาบัน		
2. การติดตั้ง Software ต่างๆให้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรของสถาบัน	ครั้ง	4 ชั่วโมง
3. การติดตั้ง Antivirus และ Clean Virus	ครั้ง	4 ชั่วโมง
4. ติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เช่น เครื่องปริ้นเตอร์	ครั้ง	1 วัน
5. การ Upgrade / ติดตั้งอุปกรณ์ Hardware ต่างๆ	ครั้ง	1 วัน

ตารางแสดงระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยระบุตามประเภทของงาน

3.2 คุณภาพของงาน

เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยคุณภาพของงาน ต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร อาจจะกำหนดเป็นร้อยละ งานตรวจซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์จะมีแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของหน่วยงานของ สถาบันที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศส่งให้ผู้รับบริการหลังจากบริการซ่อมเครื่องเสร็จตาม ขั้นตอนแล้วเป็นต้น ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการกลุ่มงาน บริการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ครั้งที่ 1 และครั้ง ที่ 2 มีดังนี้

ດດາເດືອງສາມລີ່ຍຸດວັນດຸດຄືສັນຊີດດຸດ	ปีงบประมาถ	น พ.ศ. 2560
6.3.1976161797117111370731113	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.76	4.81
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.82	4.78
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.78	4.79
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.75	4.79
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.78	4.71
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.78	4.75
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.75	4.79
โดยเฉลี่ย	4.78	4.77
00000	4.	78

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคพิเศษ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของ คะแนนดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สด

3.3 ลักษณะขณะออกปฏิบัติงาน

การออกตรวจซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ การใช้บุคลิกภาพ เช่นการใช้สีหน้าและน้ำเสียง ซึ่งถือเป็น องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานด้านบริการ เพราะถือได้ว่าเป็นตัวแทนของหน่วยงาน ดังนั้นการ แสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตน อย่างไร เนื่องจากการแสดงออกพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน มาตรฐาน ต้องมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ สามารถวัดได้เป็นจำนวนหรือ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ได้

บทที่ 4

แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์แก่บุคลากรของสถาบัน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ(2559,18มีนาคม) สำนักขอแจ้งแนว ปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องเท่านั้นลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรของ สถาบัน

รายชื่อของซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ให้บริการแก่บุคลากรของสถาบันมีดังนี้

- 1. Microsoft Windows จำนวน 500 ชุด
- (1.1) Windows 7 Enterprise
- (1.2) Windows 8.1 Enterprise
- (1.3) Windows 10 Education
- 2. Microsoft Office จำนวน 500 ชุด
- (2.1) Office 2010 Professional Plus
- (2.2) Office 2013 Professional Plus
- (2.3) Office 2016 Professional Plus
- 3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน
- 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน
- 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน
- 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน

7. ซอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและความ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากร สถาบัน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่อง คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน ดังนี้

 สำนักให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่สถาบันจัดหาให้แก่บุคลากรของสถาบัน โดยไม่รวมนักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ซอฟต์แวร์ที่ให้บริการติดตั้งเป็นซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องเท่านั้น รวมทั้งไม่มีบริการ จัดหาและติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ไม่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องใดๆ ทั้งสิ้น

 สำนักจะดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์ลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เป็นสมบัติของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หากบุคลากรรายใดต้องการให้ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ส่วนตัวจะต้องขออนุญาตและได้รับการอนุญาตจากผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นลายลักษณ์ อักษร ทั้งนี้ในการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ส่วนตัวของ บุคลากรแต่ละราย สำนักจำกัดสิทธิ์การติดตั้งแต่ละประเภทซอฟต์แวร์ให้เพียงอย่างละ 1 ชุดเท่านั้น

 สำนักจะไม่มีการทำสำเนา จ่ายแจก หรือเผยแพร่ Key ผลิตภัณฑ์ของซอฟต์แวร์ ลิขสิทธิ์ให้แก่ บุคลากรรายใด เว้นแต่จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นลายลักษณ์ อักษร

 ผู้ที่ประสงค์จะขอรับบริการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ต้องนำ เครื่องคอมพิวเตอร์มาติดต่อและรับบริการที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น ทั้งนี้ผู้สนใจสามารถสอบถาม รายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่งาน Help Desk โทรศัพท์หมายเลข 3777 และ 3778

วิธีการปฏิบัติงาน (การติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์)

ในการตรวจซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานที่ใช้ปฏิบัติงานภายในสถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ มีวิธีการปฏิบัติงานได้ดังนี้

 จุดรับแจ้งปัญหาขัดข้องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานต่างๆของสถาบัน โดยการแจ้ง ทางโทรศัพท์ ที่งาน help desk หมายเลข 02 -7273777 และ 02 -7273778 หรือผู้รับบริการสามารถติดต่อ แจ้งได้ด้วยตนเองโดยทำการกรอกข้อมูลเพื่อแจ้งขอรับบริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ณ.จุดที่รับบริการ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 9

 2. ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของอาการเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น กดเปิดเครื่องแล้ว เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน กดเปิดเครื่องแล้วไฟเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แต่หน้าจอไม่ขึ้นภาพหรือมีเสียงเตือน ดังออกจากลำโพง หรือโปรแกรมบางอย่างใช้งานไม่ได้ อาการของเครื่องมีหลายสาเหตุมีวิธีแก้ไขที่แตกต่างกัน ไป

3. การแก้ไขตามอาการของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เกิดปัญหาในการขัดข้องขึ้น ซึ่งจะมี Flow chart เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้อธิบายวิธีการตรวจรับเครื่อง คอมพิวเตอร์มาทำการซ่อมตามขั้นตอนและทั้งอุปกรณ์ รวมทั้งขั้นตอนวิธีการติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์ ถ้า หากเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการเสียหายของระบบปฏิบัติการวินโดว์ ก็สามารถติดตั้งระบบองไปที่เครื่องใหม่ได้ รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อมาใหม่เป็นชุดแต่ยังไม่ได้ลงระบบปฏิบัติการวินโดว์ไว้ จากหน่วยงานต่างๆ ของสถาบันก็สามารถทำการติดตั้งให้ใหม่ได้ ซึ่งในคู่มือเล่มนี้ได้อธิบายขั้นตอนการแก้ไขซ่อมเครื่องและวิธีการ ติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์ไว้ จากหน่วยงานต่างๆ ติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์ไว้อย่างชัดเจน

4. ขั้นตอนการตรวจซ่อมคอมพิวเตอร์ หากพบว่าเครื่องนั้นมีปัญหาของอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย ก่อนการซ่อม จำเป็นต้องเปลี่ยนใหม่ก็ต้องแจ้งหน่วยงานที่มาขอรับบริการในการซ่อมทราบก่อน เพื่อหาวิธีการ แก้ไขต่อไป เช่น เครื่องเกิดอาการเสียหรือมีปัญหาของอุปกรณ์ซึ่งอยู่ในช่วงการรับประกันของบริษัทอยู่ หรือว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานตามอายุไขของเครื่องแล้วเสื่อมลงตามสภาพของอุปกรณ์ภายในเครื่องเอง จากขณะที่ ทำการตรวจซ่อมแล้วพบเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือสามารถตรวจเช็คได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละรุ่นที่ผลิต หรือรวมทั้งการเขียนรหัสครุภัณฑ์ติดไว้ที่เครื่องว่าจัดซื้อปีไหนในแต่ละตัวเครื่องด้วย 5. จากการตรวจซ่อมคอมพิวเตอร์แล้วทำการแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เครื่องนั้นสามารถ ทำงานได้ตามปกติแล้ว ก็จะทำการทดสอบเครื่องอีกครั้งหลังจากซ่อมแล้ว โดยสั่งปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ไปก่อน แล้วกดเปิดเครื่องคอมใหม่อีกครั้ง ถ้าทดสอบแล้วเครื่องใช้งานได้ตามปกติแล้ว ก็ต้องแจ้งหน่วยงานที่มาขอรับ บริการซ่อมเพื่อมารับเครื่องกลับคืนไป

 6. ทำการบันทึกประจำวันของอาการต่างๆที่ขัดข้องและปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เก็บไว้ เพื่อใช้ ในการวิเคราะห์ทั้งตรวจสอบปัญหาที่ผ่านมาได้ทั้งทำให้เกิดความสะดวกในการตรวจซ่อมครั้งต่อไป

สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานช่างให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

 ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การตรวจซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์มีหลายหน่วยงาน หลาย สถานที่การทำงานบางครั้งต้องทำการตรวจซ่อมขณะนั้นจับต้องสายไฟฟ้าAC 220 V. และทั้งปลั๊กแยกจ่ายไฟ บ่อยครั้ง เพื่อจ่ายไฟส่งเข้าภาคจ่ายไฟให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานควรใช้ความ ระมัดระวังเป็นพิเศษ

2. การทำงานที่เป็นทีม เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น เช่นในการติดตั้งโปรแกรมบางตัวที่ไม่เคยใช้งานมาก่อนเลยหรือเปลี่ยนโปรแกรมใหม่ลงให้ ทำให้ผู้รับบริการอยู่ ต่างอาคารกันและผู้รับบริการก็ยังไม่เคยใช้งานเลยต้องรีบใช้งานด่วน ก็ต้องโทรติดต่อหาผู้ร่วมงานที่ทำงานที่ เป็นทีมเดียวกันเคยใช้โปรแกรมแล้วมาแนะวิธีใช้งานโปรแกรมนั้นได้ ก็จะทำให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ทันตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้

 เครื่องมือที่พร้อมใช้งานการตรวจซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องมีความแข็งแรง ทนทาน ต้องใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องเปลี่ยนใหม่ที่ใช้ซ่อมเครื่องให้ได้มาตรฐานรองรับไว้และทันสมัย

 แผนการปฏิบัติงาน งานทุกงานที่สำเร็จไปได้ด้วยดีนั้นล้วนแล้วต้องมีแผนการทำงานทั้งสิ้น เพราะการวางแผนจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ไม่เสียเวลา สามารถมองเห็นปัญหาที่จะเกิดหน้า งานได้ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานได้

5. การใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า เช่น ถ้าเครื่องคอมพิวเตอร์บางหน่วยงานที่จัดซื้อในรุ่นเดียวกัน จำนวนหลายหลายเครื่องมาก เมื่อนำมาซ่อมก็เอาอุปกรณ์บางอย่างในรุ่นเดียวกันที่มีอยู่ใช้งานได้ แต่ว่าเครื่อง นั้นเสียหายหนักที่ตัว Mainboard เลยซ่อมไม่ได้แล้วก็สามารถจะถอดแยกชิ้นส่วนบางอย่าง เช่น ฮาร์ดดิสก์ แรม สายเคเบิล พัดลมระบายความร้อน ที่ยังใช้งานได้อยู่มาใช้เปลี่ยนเป็นอะไหล่ทดแทนได้ โดยไม่ต้องจัดซื้อ ใหม่ และหลังเลิกงานก็ปิดอุปกรณ์ทุกชิ้นพร้อมทั้งถอดปลั๊กออกด้วย เมื่อไม่ได้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ หน้าจอ พริ้นท์เตอร์ สแกนเนอร์ เครื่องแฟกซ์ ชุดลำโพงและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

 1. ขณะออกปฏิบัติงานการใช้บุคลิกภาพเช่นการใช้สีหน้าและน้ำเสียง ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่ สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการ เพราะถือได้ว่าเป็นตัวแทนของหน่วยงาน ในการพูดสนทนา พูดแนะนำสิ่ง ต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานควรพูดให้สุภาพ ยิ้มแย้มขณะทำการตรวจซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบันจะต้องออกไปปฏิบัติงานจุดอื่นและพบปะกับผู้รับบริการของเรา การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรักในงานสายอาชีพที่ทำ มีใจบริการ เป็นหนึ่ง งานที่ทำก็จะสำเร็จด้วยดี ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจตามมาด้วย

 3. โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ความรวดเร็วของการ ให้บริการจากการที่ผู้รับบริการติดต่อมาจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการตรวจซ่อมที่ รวดเร็วจึงเป็นที่ ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยมากหนัก

 4. ต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องชัดเจน งานให้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้ ข้อมูล ข่าวสาร หรือ การดำเนินงานเรื่องต่าง ๆต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.กองบริหารทรัพยากรบุคคล(2559,20ธันวาคม) จรรยาบรรณ หมายถึง ระบบของพฤติกรรมที่พึงปารถนาในการทำงานของข้าราชการ เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติ/ผู้รับ ผลประโยชน์หรือโทษ (ผู้รับบริการ) สถานการณ์การทำงาน / กระบวนการทำงาน (ผลงาน)จรรยาบรรณต่อ ตนเอง

- มีความชื่อสัตย์สุจรติ ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่
- มีความประพฤติดีและปฏิบัติชอบ
- อุทิศเวลาให้แก่การงานที่ทำ
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลดี
- มุ่งเสริมสร้างคุณค่าให้แก่ตนเองโดยการพัฒนาตนเอง พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ในบทนี้จะกล่าวถึงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวม ที่มีการติดต่อประสานงาน ระหว่างบุคลากรของสถาบันจากหน่วยงานต่าง ๆที่มีความประสงค์ต้องการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ขัดข้องขณะ ใช้งานอยู่ ซึ่งก็คือผู้รับบริการนั้นเองกับเจ้าหน้าที่สำนักที่ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องและตรวจสอบก่อนเพื่อระบุงาน ก่อนส่งเรื่องเข้าระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าฝ่ายการปฏิบัติงานการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์รับทราบ รวมไปถึงหน่วยงานอื่น ๆที่เกี่ยวข้องทั้งภายในสำนักและภายนอกสำนัก เพราะจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนไว้และลงลึกถึงภาพกระบวนการปฏิบัติงานในระดับย่อยลงไปในเชิงปฏิบัติการ ผู้จัด ได้ทำคู่มือการปฏิบัติงานในลักษณะของ Flow Chart ด้วย ทั้งแสดงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน ดังกล่าวตามลำดับ โดยได้อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์อย่าง ละเอียดและเอกสารในระบบประกอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกระบวนการ ดังนี้

รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง บริการและ บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

 เริ่มต้นถ้าผู้ขอรับบริการสามารถแจ้งได้หลายช่องทาง ได้แก่ การแจ้งทางโทรศัพท์ผ่าน Helpdesk เบอร์โทร 3777และเบอร์โทร 3778 การทำหนังสือราชการเพื่อขอใช้บริการมาถึงสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ หรือทำการขอคำปรึกษาก่อนการแจ้งโดยตรงผ่านทางโทรศัพท์ 3776 และมาติดต่อรับบริการด้วย ตัวเองได้ที่ Helpdesk ก่อนการกรอกเอกสารลงในแบบฟอร์มใบรับซ่อมเพื่อขอรับบริการซ่อม

			สานกเทคเนเลยสารสนเทค
	ใบร	รับซ่อม	
Job No			
ชื่อเจ้าของเครื่อง	หน่วย	งงาน	เบอร์ดิดต่อ
อาการเสีย			
รหัสครุภัณฑ์(ถ้ามี)	serial I	Number(ถ้ามี)	
เงื่อนไขการส่งช่อม			
 กรุณาสำรองข้อมู หากท่านต้องการมี ยินยอมให้ดำเนินก หากอุปกรณ์ชำรุด 	ลของท่านก่อนส่งข่อม ทางสำนักไม่รับผิด โดตั้งขอฟท์แวร์หรืออัพเกรดระบบปฏิบัติก เารได้ เสียหาย ผู้ใช้บริการจะต้องรับผิดชอบในก	ชอบต่อการสูญหายใดๆทั้งสิ้น ารใหม่ข้อมูลที่เก็บอยู่ในเครื่องจะ ารจัดหามาเอง	สูญหายทั้งหมดซึ่งท่านรับทราบและ
	(ตัวบรรจง)		(ตัวบรรจง)
	ผู้ส่งช่อม	ผู้รับแจ้ง	

ภาพที่ 1 ตัวอย่างของเอกสาร ใบรับซ่อม

2. กรณีการแจ้งขอรับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ Helpdesk เจ้าหน้าที่จะบันทึกงานลงในระบบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อถ่ายโอนงานให้ผู้รับผิดชอบฝ่ายการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษา คอมพิวเตอร์ต่อไป ถ้าเป็นกรณีของหน่วยงานทำหนังสือราชการแจ้งมาเพื่อขอให้ผู้รับผิดชอบฝ่ายการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ทำการติดตั้งโปรแกรม ทางเจ้าหน้าที่ธุรการจะเป็นผู้รับหนังสือและบันทึก งานลงในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับผู้รับผิดชอบฝ่ายการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษา คอมพิวเตอร์ จากนั้นทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจะรับงานจากระบบติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน

<u>วันที</u> ่		<u>หัวข้อ</u>			<u>51</u>	<u>ยละเอียด</u>			<u>บันทึก</u> <u>โดย</u>
5/03/2017 ปรับแก้ไ	ขระบบดาม require	ement		 น่าข้อมูลบุคล เพิ่มวันเริ่มทำงาน การใส่เลขรหัสคร ชื่อผู้ขอรับบริการ งานเองได้ 5. ปรั แก้ไขแล้ว] 6. ค่า 	ากรในนิด้าเข้าสู่ เ และวันที่คาดว่ เภัณฑ์โดยดึงมา ในหน้าจอตอบก บในส่วนของกา านวณ services	ระบบ โดย าจะแล้วเส่ าจากฐานข้ าลับ 4. ปิด รโอนงานใ time และ	user จะเป็น user ร็จ หน้าจอตอบกลับ อมูลครุภัณฑ์ และมี งานให้สามารถใส่เว ห้คิดเวลาใหม่ [เดิม response time ใง	AD 2. J 3. ให้มี การใส่ ร มมีการ หม่	าฤตภาส
9/10/2016 ปรับแก้ไ	ขระบบ			1. ได้ปรับแก้ไขใ (@nida.ac.th / ส่งเข้า e-mail แท	ห้ระบบส่ง e-ma @stu.nida.ac.t ทน	ail ผ่านทาง th) 2. ยกเล	ง office365 ลิกการส่งเข้า sms	ให้เป็น ฝ	crittapa
บบ Helpdesk บหาที่รอการแก้ไข									
ขบ Helpdesk ญหาที่รอการแก้ไข <u>วันที่รับเรื่อง</u>	<u>วันที่เริ่มงาน</u>	<u>วันที่คาดว่าจะแล เสร็จ</u>	<u>ล้ว _{อูกค้า} </u>	<u>ผู้แจ้ง</u>	<u>รายละเอียด</u> <u>ปัญหา</u>	เอกสาร แนบ	<u>การติดต่อกลับ</u>	ดอบกลับ	บันที ผล
รบบ Helpdesk ญหาที่รอการแก้ไข <u>วันที่รับเรื่อง</u> 8/09/2017 09:30 0:	<u>วันที่เริ่มงาน</u> 8/09/2017 10:15	<u>วันที่คาดว่าจะแ เสร็จ</u> 08/09/2017 10:	<u>ล้ว ลูกค้า</u> กิจการนัก 15 ศึกษา กอง งานผู้ บริหาร	<u>ตุ้นรัง</u> pakawadee.m	<u>รายละเอียด ปัญหา</u> คุณขวัญ #3454 เครื่องเปิดไม่ ดิด	เอกสาร แนบ	<u>การติดต่อกลับ</u> รับทราบ ส่ง งาน 12/9/2560 ภาคจ่ายไฟเสีย	ตอบกลับ <u>ตอบกลับ</u>	บันที ผล <u>บันทึ</u> <u>ผล</u>
รบบ Helpdesk ญหาที่รอการแก้ไข <u>วันที่รับเรื่อง</u> 8/09/2017 09:30 03 บบ มอบหมายงาน	<u>วันที่เริ่มงาน</u> 8/09/2017 10:15	<u>วันที่คาดว่าจะแ เสร็จ</u> 08/09/2017 10::	<u>ลัว</u> <u>ลูกค้า</u> กิจการนัก ศึกษา กอง งานผู้ บริหาร	<u>ตุ้มรัง</u> pakawadee.m	<u>รายอะเอียด ปัญหา</u> คุณขวัญ #3454 เครื่องเปิดไม่ ดิด	เอกสาร แนบ	<u>การติดต่อกลับ</u> รับทราบ ส่ง งาน 12/9/2560 ภาคว่ายไฟเสีย	ตอบกลับ <u>ดอบกลับ</u>	บันที ผล <u>บันที</u> ่ <u>ผล</u>

ภาพที่ 2 ตัวอย่างของระบบการรับงานผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานฝ่ายการติดตั้ง บริการ และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

รับที่ ดูกคำ ประเภท ความรวมหรง ปัญหา เลขที่ ผู้รับศิลขอบ 24/07/2017 ตณะ นิดีสาสตร์ Service, Install, MA, Normal ศิลดินิทร์ ขอารี #3754.3706 ขอละวินโตวีโน๊อนุด สาราโรงมตโด้เอยตะ pakawadee.m pakawadee.m 16673 tawatchai

ภาพที่ 3 งานผ่านระบบติดตามและประเมินผล ที่ Helpdesk บันทึกงานไว้ในระบบ และได้ปฏิบัติงานสำเสร็จ แล้ว

3. จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจะติดต่อสอบถามรายละเอียดการขอรับบริการกับ ผู้ใช้ กรณีผู้ใช้ขอติดตั้งโปรแกรม ผู้ดูแลระบบจะ นัดหมายวัน เวลาที่จะไปติดตั้งให้บริการ ถ้าเป็นกรณีที่ผู้ขอรับ บริการแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขคอมพิวเตอร์เครื่องที่มีปัญหาที่ยกมา เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ว่ามีอาการเป็นอย่างไร หากแก้ไขได้ก็ทำการแก้ไขในให้ทันที หรือติดปัญหาแก้ไขยัง ไม่ได้ก็จะต้องแจ้งผู้รับบริการทราบก่อนอย่างเช่น ตัวระบบปฏิบัติการวินโดว์เสียหายหนักไม่สามารถเข้าระบบ ได้ตามปกติ ซึ่งจะต้องติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์ใหม่ ต้องโทรไปสอบถามผู้รับบริการว่าต้องการกู้ข้อมูล บางส่วนคืนอยู่หรือไม่อย่างไร

Home	
บันทึกการตอบกลับลูกค้า	
เลขที	16786
วันที่มอบหมาย	08/09/2017 09:30
ลักษณะงาน :	งานที่สามารถระบุผู้รับบริการได้
ลูกค้า	กิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหาร
ความรุนแรง*	Normal V
ประเภท*	Service, Install, MA
	คุณขวัญ #3454 เครื่องเปิดไม่ติด
รายละเจียดปัญหา	
	\sim
ความยากงาย	Hard V
ผู้รับผิดชอบ	ธวชชย กาวรรณ 🗸
เอกสารแนบ	-
	รับทราบ ส่งงาน 12/9/2560 ภาคจ่ายไฟเสีย
	^
รายละเอียดการติดต่อกลับ	
	*
	กอง บริการการศึกษา (=ED)
ผู้ขอรับบริการ	กอง แผนงาน (=PD)
	คณะ สป (-AS)
	ไม่กำหนด
، بەر يەنى	
PEJ.71 M. 24.12 PHAU	
÷	
มน เส เนตหม เย	
วันเวลาเริ่มงาน*	08/09/2017 10 💙 : 15 🗸
วันเวลาคาดว่าจะแล้วเสร็จ*	08/09/2017 10 🗸 : 15 🗸
สถายะ	
6161 Mar	r chung -
	บันทึก

ภาพที่ 4 ตัวอย่างของหน้าจอการบันทึกการติดต่อกลับผู้ใช้งาน

4. ขั้นตอนนี้ได้ประสานงานผู้รับบริการแจ้งปัญหาให้เขารับทราบก่อนแล้วว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ เสียจากสาเหตุอะไรและตัวอุปกรณ์อะไรเสียหายบ้าง หลังจากตรวจซ่อมทดสอบแก้ไข และทราบปัญหานี้แล้ว ก็ต้องแจ้งหาอะไหล่ที่เขามีอยู่มาเปลี่ยนใช้ทดแทนกัน แต่ถ้าไม่มีก็ต้องจัดซื้ออุปกรณ์ตัวใหม่มาใส่ทดแทนต่อไป หรือว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ยังประกันอยู่หรือไม่ หากมีก็จะส่งดำเนินการเคลมกับบริษัทที่ซื้อรับประกันไว้กี่ปี อย่างเช่น ตัว Hard Disk มี Bad Sector เกิดความเสียหายมากไม่สามารถลงระบบปฏิบัติการวินโดว์ได้อีก จะต้องเปลี่ยนตัวใหม่เท่านั้น และกรณีการส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสียหายคืนผู้รับบริการมีดังนี้ เมื่อผู้รับบริการ ทราบปัญหาเครื่องอุปกรณ์เสียหายหนักบางอย่างไม่พร้อมที่จะขอซ่อมใช้งาน และก็สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ ส่งมาตรวจซ่อมสภาพก่อนจะซ่อม แต่ภายในอุปกรณ์เครื่องคอมเองใช้งานมาหลายปี มีการเสื่อมตามสภาพ หรือหมดอายุการใช้งานแล้วไม่ควรที่จะซ่อมต่อไป

5. เมื่อเจ้าหน้าที่เซ็กตรวจสอบเครื่องและทราบปัญหาแล้ว ก็สามารถดำเนินการซ่อมแก้ไข ้คอมพิวเตอร์ตามอาการและแก้ไขเปลี่ยนอุปกรณ์ตามอาการที่เสียตามขั้นตอนได้ อย่างเช่น เมื่อตรวจพบว่า ระบบปฏิบัติการวินโดว์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติเมื่อทำการเปิดเครื่องจะใช้งาน และสอบถามผู้รับบริการ ้แล้วประสงค์ต้องการข้อมูลงานสำคัญบางส่วนในเครื่องก่อน ก็ต้องหาวิธีการจัดเก็บออกมาให้ก่อน เช่น ถ้า ้เครื่องผู้รับบริการที่ใช้เป็นวินโดว์ XP หรือ วินโดว์ 7 ก็สามารถใช้ USB Drive ที่เป็นวินโดว์ PE Boot ระบบ ้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ขั้นตอนจะสามารถกู้ข้อมูลได้ง่ายขึ้น แต่ถ้าเครื่องผู้รับบริการที่ใช้เป็นวินโดว์ 10 จะต้อง ทำการถอดตัวอุปกรณ์ตัว Hard Disk มาติดตั้งใส่เครื่องที่สามารถ Boot ระบบปฏิบัติการวินโดว์ทำงานได้ ์ ตามปกติ หลังจากนั้นจึงเข้าไปค้นหาข้อมูลถ่ายออกมาเก็บใส่ USB Drive หรือตัว External Hard Disk Drive ก็ได้ หรือว่าผู้รับบริการต้องการจะถอดเก็บข้อมูลเองก็ได้ เมื่อทำการ Backup ข้อมูลเสร็จแล้วก็เริ่มขบวนการ ้ติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์ลงไปใหม่อีกครั้งตามขั้นตอนของระบบการติดตั้งจ[ิ]นเสร็จสิ้นขั้นตอนและลง ตามสเปคของเครื่องที่สามารถยอมรับระบบได้เท่านั้น หลังจากการให้บริการติดตั้งโปรแกรมหรือติดตั้ง บริการ และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์แล้ว หากเป็นงานที่มาจากระบบระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบจะต้องบันทึกปิดงาน และแบบประเมินผลการให้บริการให้กับผู้รับบริการ หลังจากการให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว ตัวผู้ใช้บริการจะส่งแบบประเมินที่กลับคืนให้สำนัก เพื่อที่สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศจะได้นำไปประมวลผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป และก่อนส่งเครื่องคืนให้ผู้รับบริการต้อง ้ลงชื่อรับใบส่งงาน แล้วเจ้าหน้าที่จะต้องทำการบันทึกข้อมูลลงระบบงานทุกครั้ง

Home				
<u>IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII</u>				
I	Next 🔍 🛃	• 🐵		
ในส่วงวง		เล	ขที่รายการ :	16673
(1000 II			วันที่ :	09/09/2560
(Service Delive	v Slin)			
	y Shp)			
วันเวลาที่แจ้ง:24/07/2560 1 [/]	:50			
ผู้ใช้งาน : คณะ นิติศาสตร์				
ความรุนแรง : Normal				
ประเภทปัญหา:Service, Insta	MA			
รายละเอียดของปัญหา:กิตตินันท์ จงอา	#3754 3706	ว่ขอลงวินโดว์โน๊ตร	บุค ล้างทั้งหมดไ	ด้เลย
A5				
ระดับความยากง่าย : Hard				
วันเวลาที่ติดต่อ : 24/07/2560 1	:00			
รายละเอียดการติดตอกลับ : รับทราบ สงง	u 25/7/2560			
วันเวลาที่นัด:24/07/2560 1	:00			
សូរេរិល : tawatchai				
วันเวลาที่แล้วเสร็จ : 25/07/2560 1	:45			
ผลการแก้ไข : ลงวินโดว์10ไท้ *** - fdisk / C	งม่แล้วครับ. eate Patition	=2 / format C D		
- Install Windo	vs10 32bit	27 1011102 0 0		
- update patci - Install Micro	windows	13		
- Utility	Jie Office 201	15		
ผู้แจ้ง : pakawadee.m				
ผู ้โอน : pakawadee.m				
ลงชื่อ	ลงชื่อ	a		
ผู้รับบริการ		t	awatchai	
		เจ้าห	เน้าที่ผู้ให้บริการ	
ผู้พิมพ์ : tawatchai				
วันที่พิมพ์ : 9/9/2017 3:24:01 PM				
ANNAN, OSECTION, OTHER				

ภาพที่ 5 หน้าจอบันทึกผลใบส่งงาน

กลุ่มงาน: Lab, Services	เจ้าหน้าที่ให้บริก	าร: ธวัชช้ยก	าวรรณ		
1. ข้อนอเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบกาบ					
บุคลากรสถาบัน []อาจารย์	นักศี	กษา []ภ	าคปกติ		
[]สายสนับสนุน		[]ກ	าคพิเศษ		
หน่วยงาน/คณะ/วิทยาลัย : 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					
คำชี้แจง โปรดระบุ [/] ระดับความพึงพอใจ	ของท่านที่มีต่อการง	านบริการด้านต	ก่าง ๆ ของส	ง่ำนัก พร้อ	บมทั้งกรุณาให้
คำแนะนำและสิ่งที่ต้องปรับปรุงด้ว	1				
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ		ระดับคว	วามพึงพอใ	٩	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลา ง	มาก	มากที่สุด
. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร					
1.2 ความรวดเร็ว และอ่านวยความสะดวก					
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น					
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้ค่าแนะน่า					
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับ เริการ					
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย [] นัดหมาย [] เม่ได้นัดหมาย					
8. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ					
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ		ระดับค	าวามคิดเห็น		
	ไม่เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
 การมองอนาคตและความผูกพัน 					
4.1 ท่านอยากจะใช้บริการจากสำนักอีกในครั้ง iอไป					
4.2 เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษา พิ่มเดิมเสมอ					

ภาพที่ 6 ตัวอย่างแบบสอบถามประเมินการให้บริการของสำนัก

ผู้รับผิดชอบ	Flow Chart	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
<u>เจ้าหน้าที่</u> /help desk เจ้าหน้าที่ /help desk	รับแจ้งปัญหา/กรอกแบบฟอร์ม T 1. บันทึกข้อมูลลงในระบบ T 2.	IT 1. ผู้รับบริการทำการ กรอกข้อมูลเพื่อแจ้งขอใช้ บริการซ่อม IT 2. เจ้าหน้าที่/help desk ทำการบันทึกข้อมูล ลงในระบบ
เจ้าหน้าที่	สอบถามอาการและ ตรวจสอบปัญหาการใช้ งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เรา 3.	IT 3. เจ้าหน้าที่ทำการ ตรวจสอบสภาพของเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ว่ามีอาการเป็นอย่างไร หากแก้ไขได้ก็ทำการแก้ไข ในทันที หรือติดปัญหา แก้ไขยังไม่ได้ก็จะต้องแจ้ง ผู้รับบริการทราบก่อน
เจ้าหน้าที	ตรวจสอบการประกัน เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่มีประกัน IT 4.	IT 4. เจ้าหน้าที่จะติดต่อ ผู้รับบริการแจ้งปัญหาให้ เขารับทราบก่อนแล้วหา อะไหล่มาเปลี่ยนทดแทน หรือว่าเครื่องยังมีประกัน อยู่หรือไม่ หากมีก็จะส่ง ดำเนินการเคลมกับบริษัท
เจ้าหน้าที่	ดำเนินการซ่อม ส่งเครมบริษัท แจ้งและคืนเครื่อง ผู้รับบริการ IT 5.	ต่อไป IT 5. เจ้าหน้าที่ทำการ แก้ไขคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ตามอาการที่เสีย ให้ทำงานได้ตามปกติ ก่อน ส่งคืนผู้รับบริการแล้วทำ การบันทึกข้อมูลลง ระบบงาน

Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

ภาพที่ 7 แบบ Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

 ส่านรายการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ โทร. 3778 ที่ ๓๐ 0526.10/⁴. 4.5 รับที่ 4.4 แกราคม 2560 เรื่อง รายชื่อของขอฟฟ์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ให้บริการแก่บุคลากรของสถาบันและแนวปฏิบัติในการให้บริการลิด เรียน จุกหน่วยงาน ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งรายชื่อของขอฟค์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ได้จัดหาไว้สำหรับ บุคลากรของสถาบันประจำปี 2560 พร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคลากรของสถาบันและแนวปฏิบัติในการให้บริการลิด เรียน จุกหน่วยงาน ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งรายชื่อของขอฟค์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ได้จัดหาไว้สำหรับ บุคลากรของสถาบันประจำปี 2560 พร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคลากรของสถาบัน เทicrosoft Windows จำนวน 500 บุต เ.1 Windows 10 Education Microsoft Office จำนวน 500 อุต เ.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus นรรรรระระระระระระระระระกัน 32 จองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน SPSS AMOS version 23 จองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน เ. USREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน กะขางที่หนัวร่างานทารไห้บริการติดดี้งขอฟด์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ นุลากรสถาบัน แนวปฏิบัติโนการให้บริการติดดี้งขอฟด์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ นุลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอยแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดดั้งขอฟด์แวะ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอยแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดดั้งขอฟด์แวะ 		บันทึกข้อความ
 พี ศฐ 0526.10/⁴. 4.5	ส่วนราชการ	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ โทร. 3778
 เรืองรายชื่อของขอฟค์แวร์ลิขสิทธิที่มับริการแก่บุคลากรของสถาบันและแนวปฏิบัติในการให้บริการติดต์ เรียน ทุกหน่วยงาน ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งรายชื่อของขอฟค์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ได้จัดหาไว้สำหรับ บุคลากรของสถาบันประจำปี 2560 พร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคลากรของสถาบัน ที่เรืองๆ พร้อมพร้อมพร้อมที่มีหรือการแก่บุคลากรของสถาบัน ที่เรืองๆ พร้อมพร้อมพร้อมพร้อมที่มีหรือการแก่บุคลากรของสถาบัน Microsoft Windows จำนวน 500 ชุด 1.1 Windows 7 Enterprise 1.2 Windows 10 Education Microsoft Office จำนวน 500 ชุด 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus 3. SPSS Statistics Standard Edition version 23 จองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 จองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประมาท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสาวสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสาวสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ 	ที่ ศธ 0526.10/~	. 45 วันที่ <u>24</u> มกราคม 2560
 เรียน ทุกหน่วยงาน ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งรายชื่อของขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ได้จัดหาไว้สำหวับ บุคลากรของสถาบันประจำปี 2560 พร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคลากรของสถาบัน 1 Microsoft Windows จำนวน 500 ชุด 1.1 Windows 10 Education 2. Windows 10 Education 2. Microsoft Office จำนวน 500 ชุด 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 4. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์สิบสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์สิบสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน 	เรื่อง รายชื่อขอ	งชอฟต์แวร์ลิขสิทธิที่ให้บริการแก่บุคลากรของสถาบันและแนวปฏิบัติในการให้บริการติดต่
 ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งรายชื่อของขอฟต์แวร์ลิขสิทชี้ที่ได้จัดหาไว้สำหรับ บุคลากรของสถาบันประจำปี 2560 พร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้ง ดังนี้ รายชื่อของขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ได้บริการแก่บุคลากรของสถาบัน Microsoft Windows จำนวน 500 ชุด Windows 8.1 Enterprise Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Education Microsoft Office จำนวน 500 ชุด Office 2010 Professional Plus Office 2013 Professional Plus Office 2016 Professional Plus Office 2016 Professional Plus Office 2016 Professional Plus Microsoft Office 365 Professional Plus Microsoft Office 365 Professional Plus SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน USREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน USREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่น ๆ ดามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแข้งแนวป ฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 	เรียน ทุกหน่วยง	าน
 รายชื่อของขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ให้บริการแก่บุคลากรของสลาบัน Microsoft Windows จำนวน 500 ชุค Windows 7 Enterprise Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Education Microsoft Office จำนวน 500 ชุค Microsoft Office จำนวน 500 ชุค Office 2010 Professional Plus Office 2013 Professional Plus Office 2016 Professional Plus Microsoft Office 365 Professional Plus Microsoft Office 365 Professional Plus SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน บริREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 	บุคลากรของสถาง	ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งรายชื่อของชอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ได้จัดหาไว้สำหรับ วันประจำปี 2560 พร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้ง ดังนี้
 Microsoft Windows จำนวน 500 ชุด 1.1 Windows 7 Enterprise 1.2 Windows 8.1 Enterprise 1.3 Windows 10 Education Microsoft Office จำนวน 500 ชุด 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่น ๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์สิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน ลำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์สิขมีช่วนและ		 รายชื่อของซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ให้บริการแก่บุคลากรของสถาบัน
 1.1 Windows 7 Enterprise 1.2 Windows 8.1 Enterprise 1.3 Windows 10 Education 2. Microsoft Office จำนวน 500 ชุด 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่น ๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ถึงสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวป ฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 		1. Microsoft Windows จำนวน 500 ชุด
 1.2 Windows 8.1 Enterprise 1.3 Windows 10 Education 2. Microsoft Office จำนวน 500 ชุด 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคในโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 		1.1 Windows 7 Enterprise
 1.3 Windows 10 Education Microsoft Office จำนวน 500 ชุด 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่น ๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวป ฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 		1.2 Windows 8.1 Enterprise
 Microsoft Office จำนวน 500 ชุด 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ชอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่น ๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งชอฟต์แวร์ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศชอแจ้งแนวป ฏิบัติในการให้บริการติดตั้งชอฟต์แวร์ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน ดังนี้ 		1.3 Windows 10 Education
 2.1 Office 2010 Professional Plus 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสาวสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 		2. Microsoft Office จำนวน 500 ชุด
 2.2 Office 2013 Professional Plus 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ถิยสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 		2.1 Office 2010 Professional Plus
 2.3 Office 2016 Professional Plus 3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่น ๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 		2.2 Office 2013 Professional Plus
 Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ 		2.3 Office 2016 Professional Plus
 4. SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน ตั้งนี้ 		3. Microsoft Office 365 Professional Plus ไม่จำกัดจำนวน
 5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน 6. LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน ตั้งนี้ 		 SPSS Statistics Standard Edition version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 45 คน
 LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน ตั้งนี้ 		5. SPSS AMOS version 23 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 30 คน
 7. ขอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบคลากรสถาบัน ตั้งนี้ 		 LISREL version 9.2 รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 25 คน
ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน • แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งชอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งชอฟต์แวร์ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ชองบคลากรสถาบัน ตั้งนี้		 ชอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ Open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและ
 แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งขอฟต์แวร์ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน ตั้งนี้ 	ความเหมาะสมต่อ	อการปฏิบัติงาน
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร่ ลิชสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบคลากรสถาบัน ดังนี้		 แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งชอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรสถาบัน
	ลิขสิทธิ์บนเครื่อง	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอแจ้งแนวปฏิบัติโนการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร าอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน ดังนี้

ภาพที่ 8 รายชื่อของซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่สามารถบริการแก่บุคลากรในสถาบันและแนวการปฏิบัติ

 สำนักให้บริการติดตั้งชอฟต์แวร์ที่สถาบันจัดหาให้แก่บุคลากรของสถาบัน โดยไม่รวมนักศึกษาและบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ขอฟต์แวร์ที่ให้บริการติดตั้งเป็นขอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง เท่านั้น รวมทั้งไม่มีบริการจัดหาและติดตั้งขอฟต์แวร์ที่ไม่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องใดๆ ทั้งสิ้น

- 2 -

2. สำนักจะดำเนินการติดตั้งชอฟต์แวร์ลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เป็น สมบัติของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หากบุคลากรรายใดต้องการให้ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ส่วนตัวจะต้องขออนุญาตและได้รับการอนุญาตจากผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ ในการติดตั้งชอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ส่วนตัวของ บุคลากรแต่ละราย สำนักจำกัดสิทธิ์การติดตั้งแต่ละประเภทชอฟต์แวร์ให้เพียงอย่างละ 1 ชุดเท่านั้น

 สำนักจะไม่มีการทำสำเนา จ่ายแจก หรือเผยแพร่ Key ผลิตภัณฑ์ของซอฟต์แวร์ ลิขสิทธิ์ให้แก่บุคลากรรายใด เว้นแต่จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น ลายลักษณ์อักษร

ผู้ที่ประสงค์จะขอรับบริการติดตั้งขอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft
 Windows ต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาติดต่อและรับบริการที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น

ทั้งนี้ ผู้สนใจสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่งาน Help Desk โทรศัพท์ หมายเลข 3777 และ 3778

จึงเรียนมาเพื่อโปรตทราบ และขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงาน ของท่านทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

pala

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิโกร งามศิริจิตต์) ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 25

ภาพที่ 9 แนวปฏิบัติในการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสถาบัน

		สำนักเทลในโลยสารสายเาล รับที่ 380 วันที่ 25 โหม 60 เวลา 14.02 ว
	ส่วนราชการ กลุ่มงานการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร.3	939
	ที่ <u>ศธ 0526.03/Pro-MBA/ 032</u> วันที่ 2	<u>ริ เมษายน 2560</u>
	เรือง <u>ขอความอนุเคราะหลงโปรแกรม SPSS หอง 605 อาคารสยา</u>	มบรมราชกุมาร
	เรียน ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	
	เนื่องจาก คณะบริหารธุรกิจ ได้มีการเรียนการสอน ได ปริมาณเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ประจำภาคการศึกษา 2/255 วรรณรัตน์ เป็นอาจารย์ประจำวิชา โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิ โดยทางอาจารย์ผู้สอนมีความจำเป็นต้องใช้โปรแกรม SPSS เพื่อใช้ป เพื่อการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในการนี้ คณะบริ	ด้เปิดสอนวิชา บธ.5030 การวิเคราะห์เชิง 19 โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประดิษฐ์ จสำหรับมืออาชีพ (Professional MBA) ระกอบการเรียนการสอนดังกล่าวนั้น เหารธุรกิจจึงขอความอนุเคราะห์ สำนัก
	เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลงโปรแกรม SPSS สำหรับอุปกรณ์คอมที กุมารี	เวเตอร์ในห้อง 605 อาคารสยามบรมราช
	จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ดังก	ล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง
		Or a
		(นางวรรณี กาญจนวงศ์) เลขานุการคณะบริหารธุรกิจ
G	ไม่มา ผู้อำกอยการสินไก เพื่อไปเขามืองการอนูมัน ในอาออร์ โปรทางแข้งกร้าง พี่น้อง 605 อาจกระกร ซึ่งเป็น เอร็ง สอมมือเออร์ สัมนา อาจกว่า ให้แขางอีกเร สาให้ สาย แปรแขางกร้าง อาจบรัปกร้างชา ละไปรอน <u>ในอันเราร์รู่ประ</u> แปรแขางกร้า แต่เองไส้เพื่อ กลุ่ มากและมีการอมมือเออร์การ เออโป ละ 25 6มเน 60	 อนุมัล คามา 25 12. บ. 60. เรียง น้อยเจ้าหรุ่มการบริกาศองนิการอง เรียง น้อยเจ้าหรุ่มการบริกาศองนิการอง เป็ากร์ก อนิเภาหริกไปสอง ณ
		To sale to
		-

ภาพที่ 10 ตัวอย่างแบบกรณีหน่วยงานต่าง ๆที่ทำหนังสือราชการมา ทางเจ้าหน้าที่ธุรการจะเป็นผู้รับหนังสือ และบันทึกงานลงในระบบติดตามและประเมินผล

สำนักสีนการการสารสารสาร พ.ส. 382 รับที่. วันที่ 26 141.0 10 10.26 16 ก่วนที่สุก บันทึกข้อความ 1381. N Ins. 3862 K. OOU คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ส่วนราชการ 26 ที่ ศธ 0526.02/ 2020 วันที่ เมษายน 2560 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ลงโปรแกรม Computer ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศลงโปรแกรม Microsoft Office 365 และโปรแกรม SPSS ในเครื่อง Notebook ของ รศ.ดร.สุจิตรา บุณยรัตพันธุ์ เพื่อใช้สำหรับการ เรียนการสอนและงานวิจัย ในการนี้ จึงได้นำส่ง Notebook เครื่องเก่าและเครื่องใหม่ มาเพื่อขอความอนุเคราะห์ถ่ายโอน ข้อมูลไฟล์ต่างๆ จากเครื่องเก่าไปสู่เครื่องใหม่ และเพื่อลงโปรแกรมต่างๆข้างต้น มาพร้อมนี้ด้วยแล้ว จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง N [m (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ ภัทรนรากูล) คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ (เรียน ผู้อำนอบกลังส์ล เพื่อปรอมโลบกลอนูฟฟิ กรีหนี เองใจ Notebook อังกมีp นในเครื่อง เริ่าเต้จะพระละ แลางมีลักซ่ากรู่ มาานาริกา ลอมเวิจาออร ablu av 26 620,60 0 G Mas wound some strong au 2868510.60

ภาพที่ 11 ตัวอย่างแบบกรณีหน่วยงานต่าง ๆทำหนังสือราชการมา

2	สำนักเทคโนโลยีสา ร.ศ. 1115	รสนเทศ
	บันทึกข้อความ ^{วันที่} 10 ส.ม. _{เวลา} 9 <u>A5</u> 4	40
	ส่วนราชการสำนักบรรณสารการพัฒนาโทร0 2727 3769	on
	ที่ ศธ 0526.08/947 วันที่ 19 มิถุนายน 2560	
	เรื่อง แจ้งรายชื่อและความจำเป็นในการติดตั้งโปรแกรม IBM SPSS Statistics version 23	
	เรียน ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	
	ตามบันทึกสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ ศธ. 0526.10/401 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2560 เรื่อง การ ติดตั้งโปรแกรม IBM SPSS Statistics version 23 ให้กับบุคลากรของสำนักฯ จำนวน 14 ราย ที่มีความ จำเป็นต้องใช้ ในการปฏิบัติงาน นั้น	
	ในการนี้ สำนักบรรณสารการพัฒนา ได้คัดกรองรายชื่อและเหตุผลความจำเป็นของบุคลากรที่มี ความจำเป็นต้องใช้งานโปรแกรม IBM SPSS Statistics version 23 ทั้งหมดจำนวน 14 ราย เหลือ 10 ราย (ตามรายชื่อแนบ) จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาดำเนินการติดตั้ง ขอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์โปรแกรมดังกล่าว ให้กับบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากท่านมี ข้อขักถามโปรดติดต่อมาที่ อาจารย์หน่อย วินัยสุรเทิน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โทรศัพท์ 3767	
	จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง	
	(อาจารย์ ดร.ศิวิกา ดุษฎีโหนด) ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา	
C	Bers domoernights	
	หลือสมารถางการเมืองการ การเมือง 6 สอสรี 21 เอง สมารถางการ การเสียงการเป็นที่มี การเป็นของการเมืองการเมืองการเป็นการ การเมืองการเป็นการสุดการเป็น การเป็นของการเมืองการเมืองการเป็นการสุดการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมือง การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเป็นการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองกา การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมือง การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมือง การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมือง การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมือง การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการ การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการ การเมือง การเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมืองการเมือง	
	The The am Orthand	
	Pm In- 20 D. 4, 6.	
		24

ภาพที่ 12 ตัวอย่างแบบกรณีหน่วยงานต่าง ๆทำหนังสือราชการมา

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนา

จากประสบการณ์การให้บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าปัญหาที่เกิด ขึ้นมาจากหลายสาเหตุ ซึ่งสามารถจำแนกปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขได้ ดังนี้

ตารางปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	
(1.) กระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ในสถาบันตกบ่อยครั้ง หรือบางครั้งก็ไฟดับทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เปิด ใช้งานอยู่เกิดปัญหาการเสียหายภายหลัง ต่อระบบ	เครื่องคอมพิวเตอร์บางหน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลที่ สำคัญมากไว้ใช้งาน จำเป็นมากต้องจัดซื้อ (UPS) หรือเครื่องสำรองไฟมาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ด้วย	
เครื่องและข้อมูลที่เปิดใช้งานอยู่ได้ (2.) เครื่องคอมพิวเตอร์บางหน่วยงานที่จัดซื้อมาใช้ ที่ไม่ใช้เครื่อง PC ส่วนใหญ่ใช้กันน้อยภายในสถาบัน จำพวก Hardware ต่าง ๆไม่มีอะไหล่ใช้ทดลอง เครื่องซ่อม	บางครั้งผู้รับบริการทราบถึงปัญหาความเสียหายของ อุปกรณ์แล้วจากการวิเคราะห์ตรวจเช็คเครื่องให้แล้ว ต้องแนะนำให้เข้าศูนย์บริการซ่อมหรือส่งเครมกับ บริษัทที่เครื่องนั้นยังอยู่ในประกัน	
(3.) เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการเสียหายขณะใช้งาน แล้วนำมาซ่อมและบางหน่วยงานใช้งานมานาน หลายปีแต่ตัว Hard Disk มีข้อมูลจำนวนมากสะสม ไว้และต้องการ Backup ข้อมูลออกมาเก็บไว้ใช้งาน อีก ซึ่งต้องใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูล	ต้องใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้การซ่อม คอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างล่าช้าบ้าง บางครั้งเมื่อกู้ ข้อมูลได้แล้วแต่ตัว Hard Disk มี Bad Sector อีกไม่ สามารถลงระบบปฏิบัติการวินโดว์ที่เครื่องได้ ต้องให้ หน่วยงานที่แจ้งซ่อมทำการจัดซื้อ อาจใช้เวลาบ้าง เพื่อหาอุปกรณ์มาเปลี่ยนทดแทนของเก่าที่เสียหาย	
(4.) เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลงกว่าเดิมมาก สาเหตุมาจากพื้นที่ว่างใน Hard Disk เหลือน้อยกว่า ที่ระบบคอมพิวเตอร์กำหนดไว้ เพราะส่วนหนึ่ง จะต้องเหลือไว้ใช้ประมวลผลด้วย	บางครั้งผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ตัวพื้นที่ Hard Disk ใช้เกือบจะเต็มเพื่อเก็บข้อมูลไว้ ตัวเครื่อง คอมพิวเตอร์จึงทำงานช้าลงได้ ต้องไปทำที่หน้างาน ที่ผู้แจ้งบริการไว้ ได้แนะนำทั้งการจัดเก็บข้อมูลและ ทำการเคลียร์พื้นที่ใกล้เต็มให้โอนย้ายออกไป	
(5.) เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลงกว่าเดิม สาเหตุ มาจากการลงโปรแกรมตัวป้องกันไวรัสมากกว่าหนึ่ง โปรแกรมในตัวเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น	บางครั้งผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่องอินเตอร์เน็ตเพื่อ หาโปรแกรมมาโหลดใช้งานเลยได้ของแถมติดมา ด้วยหรือเห็นว่าเป็นโปรแกรมฟรีก็เลย Install ลงไป ในเครื่องเพิ่มอีกทั้งที่มีตัวป้องกันไวรัสในเครื่องอยู่ แล้ว ต้องไปทำที่หน้างานที่ผู้แจ้งบริการไว้ ได้แนะนำ ทั้งเข้าระบบทำการ Uninstall จัดการถอดตัว โปรแกรมป้องกันไวรัสที่เพิ่มมาเอาออกไป	

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
(6 .) เครื่องคอมพิวเตอร์หลังจากติดตั้ง ระบบปฏิบัติการวินโดว์ไปแล้ว ต้องทำการ Update windows หรือทั้ง Update Driver ที่เป็นอุปกรณ์ ต่างๆภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สมบูรณ์ก่อน บ่อยครั้งที่ Update windows ทางอินเตอร์เน็ตช้า มาก	เมื่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมีปัญหา ก็ต้องหาอับโหลด Driver ทางอื่นมาลงที่เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นทดแทน อาจต้องใช้เวลาพอควร
(7.) เครื่องคอมพิวเตอร์ PC แบบตั้งโต๊ะที่ผ่านการ ทำงานมา3-5ปีแล้ว บางเครื่องจะมีปัญหาถ่าน ไบออส (BIOS) เสื่อมลงหมดอายุการใช้งาน ทำให้ เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานไม่ปกติได้ เช่น วัน เดือน ปี ไม่ตรงเวลาจริง	บางครั้งผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้สังเกตเมื่อเกิด ปัญหา ต้องจัดซื้อถ่านไบออส (BIOS) ก้อนใหม่มา เปลี่ยนใส่ลงไปทดแทนที่เสียไป และบางหน่วยงาน ไม่สามารถจัดซื้อได้เร็วต้องใช้เวลาหลายวันมาก
(8.) ตัว License key Windows 10 ที่ใช้ Activate Windows ลงเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด	เครื่องที่จัดซื้อชุดใหม่รวมทั้งเครื่องที่ส่งซ่อมเพื่อ ปรับเปลี่ยนรุ่นหรืออัพเกรด (Upgrade) จึงต้องมี การ Activate Windows 10 ให้เครื่องเพิ่มอยู่ตลอด ต้องมีการจัดซื้อ License key เพิ่มสำรองไว้มากกว่า

ข้อเสนอแนะการพัฒนา

(1.) ระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้สถาบันเกิดจากกระแสไฟฟ้าแรงดันตกบ่อยครั้ง หรือบางครั้งก็ ไฟดับไปเลย ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์หลายๆหน่วยงานต่าง ๆมีจำนวนหลายร้อยตัวที่ไม่มีตัวเครื่องสำรองไฟ ติดตั้งใช้ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องทำงานบ่อยเป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เจอ กระแสไฟฟ้าตกหรือไฟดับบ่อยหลายครั้งเป็นการสะสม ก็จะไปกระทบที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เปิดใช้งานอยู่ ถูกตัดกระแสไฟฟ้ากะทันหันบ่อยครั้ง โดยไม่ได้สั่งปิดเครื่องตามระบบก็จะเกิดการเสียหายได้ของ ระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งข้อมูลต่าง ๆที่ใช้งานและอุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์เง่น ตัว Mainboard และ Hard Disk เป็นต้น ถ้ากระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าที่ส่งจ่ายให้สถาบันกระแสไฟไม่ตกหรือ ไฟดับเลย ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์อายุการใช้งานจะนานขึ้นกว่าควรที่เป็นหรือกระทบต่อผู้ที่ใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์คือตัวบุคลากรของสถาบันก็จะทำงานราบรื่นไม่สะดุดบ่อยต่อปัญหาสิ่งนี้

(2.) การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นจำนวนมากตั้งแต่หลัก 50ถึง100ชุดขึ้นไป ควรทำความ ตกลงกับบริษัทก่อนว่าให้ติดตั้งโปรแกรมระบบปฏิบัติการวินโดว์รุ่นที่บุคลากรนิด้าจำเป็นต้องใช้งานให้ก่อน เพราะจะเป็นช่วยลดขั้นตอนการงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตั้งระบบได้ส่วนหนึ่งทั้งรวดเร็วขึ้น และเหลือเพียง ขั้นตอนการใส่ Activate License key แท้และโปรแกรมต่าง ๆที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงานหรือองค์กรใส่ลงไป เท่านั้น อีกทั้งเป็นทดสอบ Hard Disk ที่เครื่องชุดนั้นทางบริษัทติดตั้งมาให้ว่าสมบูรณ์หรือไม่อย่างไร

(3.) จัดซื้อ External Hard Disk Drive USB Drive เพิ่มเติมที่เป็นอุปกรณ์ช่วยในการทำงาน ทั้งใช้เก็บข้อมูลของเครื่องผู้รับบริการมีปัญหาส่งเครื่องมาตรวจซ่อมเพื่อเก็บกู้ข้อมูลสำรอง ไว้โอนถ่ายคืนเครื่อง ผู้รับบริการหลังตรวจซ่อมเสร็จแล้ว และทั้งใช้เป็นตัว Boot ติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์รุ่นต่าง ๆ

(4.) เจ้าหน้าที่ Helpdesk ที่ได้รับการคัดเลือกมาซึ่งเป็นนักศึกษาของสถาบันมาเสริมงานช่วย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Helpdesk ยังมีประสบการณ์น้อยในเรื่องการแก้ไขปัญหาพื้นฐานของระบบต่าง ๆ ในการ ใช้คอมพิวเตอร์ภายในสถาบันให้กับผู้รับบริการทางโทรศัพท์ที่มีปัญหาต่างๆ ทั้งการใช้ระบบงานติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงาน (MES) ส่งมอบงานหรือโอนงานไปให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีหลายหน่วยงาน แล้วมอบหมายงานในระบบให้ไม่ตรงกับหน่วยงานของสำนัก ควรมีการคัดเลือกและต้องได้รับการอบรมเสริม ความรู้เพิ่มก่อนทุกครั้ง จึงปฏิบัติหน้าที่งานได้

บรรณานุกรม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2559,20ธันวาคม). **เกณฑ์ที่องค์กรมัก** กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2560 เว็บไซต์ : http://km.nida.ac.th/home/index.php?option=com_content&view =article&id=411:phone&catid=72:2016-07-04-06-34-51&Itemid=93

- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2559,20ธันวาคม). **จรรยาบรรณในการ** ปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2560 เว็บไซต์ : http://km.nida.ac.th/home/index.php? option=com_content&view=article&id=411:phone&catid=72:2016-07-04-06-34-51&Itemid=93
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2560,24 มกราคม). หนังสือเวียนเลขที่ ศธ 0526.10/ว45. รายชื่อของซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ให้บริการแก่บุคลากรของสถาบันและแนว ปฏิบัติการให้บริการติดตั้ง.

Goft Saisopa. (2558) **ลง windows 10 ผ่าน usb flash drive ด้วย UltraISO**. ค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2560 เว็บไซต์ : http://www.itsiam4u.com/windows-10-boot-usb-with-ultraiso/ Goft Saisopa. (2559) **สอนวิธีติดตั้ง Windows 10 ด้วย USB/DVD แบบ Step By Step**. ค้นเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2560 เว็บไซต์ : http://www.nongit.com/blog/install-windows-10.html
ภาคผนวก

ก. การใช้โปรแกรม Ultraiso เขียนไฟล์ Windows10 ลง USB drive

ในการติดตั้ง Windows 10 นั้นนอกจากจะลงผ่านแผ่น DVD แล้ว ยังสามารถลง Windows ด้วย USB drive ได้ โดยที่ USB drive ต้องมีขนาดตั้ง 4 Gb ขึ้นไป ส่วนขั้นตอนการทำให้ Windows Boot ด้วย USB drive ได้นั้น ต้องทำตามขั้นตอนต่อไปนี้ (Goft Saisopa, 2558)

สิ่งที่ต้องจัดเตรียมไว้ก่อน

- คอมพิวเตอร์1เครื่องที่ต้องใช้เป็น ระบบปฏิบัติการ Windows 7 ขึ้นไป
- โปรแกรม Ultraiso (ให้ทำการ Install Ultraiso ลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว)
- ไฟล์ Images Windows 10 .ISO (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดซื้อไว้แล้ว)
- USB drive ขนาด 4 Gb ขึ้นไป
- 1. ทำการเสียบตัว USB drive ที่เตรียมไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์
- 2. เปิดโปรแกรม Ultraiso จากนั้นคลิกที่ Open ค้นหาไฟล์ Image Windows 10 .ISO ที่ได้เตรียมไว้



 เลือกไฟล์ Image Windows 10.ISO ที่โหลดมาเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วให้คลิกไฟล์ จากนั้น คลิกที่ Open

SOURCE >	พindows ► ราม Windows 10 ► SW_DVD5_WIN_EN	NT_LTSB
Organize 👻 New folder		II
★ Favorites ► Desktop ► Downloads ™ Recent Places		
 ➢ Libraries ➢ Documents ➢ Music ➢ Pictures ☑ Videos 		
Computer Local Disk (C:) Local Disk (D:) CD Drive (F:)	SW_DVD5_WIN_ENT_LTSB_10_2015_32BIT_Englis h_MLF_X20-26558.ISO	SW_DVD5_WIN_ENT_LTSB_10_2015_64BIT_Englis h_MLF_X20-26562.JSO
Removable Disk		
File nar	ne: SW_DVD5_WIN_ENT_LTSB_10_2015_64BIT_English_MLI	F_X20-26562.ISO Image Files(*.iso;*.isz;*.bin;*.cu Open Cancel

4. จากนั้นคลิกที่เมนู Bootable แล้วเลือกคลิกที่ Write Disk Image...

🕥 UltraISO					
File Actions Bootable Tools Options	Help				
Make Floppy Image Write Floppy Image		② () Total Size: Path: /	ОКВ	0% of 650MB - 650MB) free
20171116_17 🛞 Make Disk Image		Size	Туре	Date/Time	LBA
Extract Boot Sector from Extract Boot File from CI	Noppy/HDD drive D/DVD				
Save Boot File Save Boot File Clear Boot Information					
Generate Bootinfotable	/D				
Local:	P 🗙 🖬 🔞 🏶 📓	Path: C:\Users\ADMIN	Documents\My ISO Files		
Files	ename	Size	Туре	Date/Time	
B Documents B Desktop C: C: B D:/DVD Drive(E:) B D:/DVD Drive(F:) B D:/DVD Drive(F:) B B:/DVD Drive(F:) B Hard Drive(H:) B Hard Drive(F:) B Hard Drive(F:)					
Copyright (c)2002-2	012 EZB Systems, Inc.		Image: 0 files, 0 KB	Local	: O files, O KB

5. ให้ทำการตรวจสอบว่า USB drive ที่ Disk Drive: กำหนดมาถูกต้องหรือไม่ ถ้าหากถูกต้องแล้วให้คลิก ที่ Format

ite Disk Image				X
Message:				Save
Time	Event			
PM 03:48:47	Windows 7 v6.1 Build 7601 (S USB DISK 2.0 PMAP	ervice Pack 1)		
Disk Driv	۳. (G: 868) USB DISK 20	PMAP	Verify	•
Image Fi	le:			
Write Metho	d: USB-HDD+ ▼	Xpt	ress Boot	
Hide Boot Partitio	n: None 🔻			
Done:	0% Elapsed:	00:00:00	Remain:	00:00:00
			Speed:	OKB/s
F	Format 🙀 Write	Abort	Close	

6. เลือก Quick Format จากนั้นคลิกที่ Start เพื่อทำการ Format จากนั้นให้คลิกที่ OK รอจน Format เสร็จแล้วคลิกที่ Close อีกครั้ง

Format Removable Disk (G:)
Capacity:
7.25 GB 👻
File system
FAT32 (Default)
Allocation unit size
4096 bytes 👻
Restore device defaults
Volume label
USB WAT
Format options
V Quick Format
Start Close

Write Disk Image		×
Message:		Save
Time	Event	
PM 03:48:47	Windows 7 v6.1 Build 7601 (Service Pack 1) USB DISK 2.0 PMAP	
		•
Disk Drive:	(G:, 8 GB) USB DISK 2.0 PMAP 🗾 🗖 Verify	y
Image File:		
Write Method:	USB-HDD+	
Hide Boot Partition:	None 🔹	
Done: C	% Elapsed: 00:00:00 Remain	n: 00:00:00
	Speed	d: OKB/s
Form	at Write Abort Clos	se

7. หลังจากที่ทำการ Format USB drive เป็นที่เรียบร้อยกันแล้ว ให้คลิกที่ Write

8. เพื่อยืนยัน ให้คลิกที่ Yes

ite Disk In Message:	nage					Save	
Time		Event					
PM 03:48	B:47	Windows USB	7 v6.1 Build 7601 (S) DISK 2.0 PMAP	ervice Pack 1)			
Pr	rompt						x
•	?	WARNING! WILL BE LO: Are you sur	ALL DATA ON DRI ST! e you REALLY wan	IVE (G:, 8 GB) It to continue?	USB DISK 2.0	РМАР	
Hide					Yes	No	
Do	one:	0%	Elapsed:	00:00:00	Rema	ain: 00:00):00
	Fo	rmat	Write	Abort	Spe	ed: OKE	1/s

Write Disk Image		х
Message:	Save	
Time	Event	*
PM 04:42:18 PM 04:42:21 PM 04:42:21	Preparing data Write Method: USB-HDD+	
PM 04:42:21 PM 04:42:21	Boot Sector: WinVista/7/8	=
PM 04:42:21 PM 04:42:21 PM 04:42:21	Number of blocks in ISO image is 7262153 Start Writing	•
•	4	
Disk Drive: [Image File: [(G:, 8 GB) USB DISK 2.0 PMAP → Verify D:\SOURCE\saw Windows\saw Windows 10\SW_DVD5_WIN_ENT_LT!	
Write Method:	USB-HDD+ Vone Vone Vone Vone Vone Vone Vone Vone	
Done: 8.0	07% Elapsed: 00:02:21 Remain: 00:26:45	
Form	Speed: 2.08MBA at Write Abort Close	s

9. เริ่มทำการติดตั้งระบบโปรแกรมลงที่ตัว USB drive จากนั้นกรุณารอสักครู่...

10. เมื่อทำการติดตั้งเสร็จแล้วจะขึ้นข้อความว่า "Burn successfull" แล้วคลิกที่ Close

Message:			Save
Time	Event		
PM 04:42:21 PM 04:42:21 PM 04:42:21 PM 04:42:21 PM 05:12:50	Boot Sector: WinVista/7/8 Preparing media Number of blocks in ISO image is 7262153 Start Writing Finished Writing		-
PM 05:12:50 PM 05:12:53	Synchronizing Cache Burn successful!		
<			•
Disk Drive: Image File: Write Method: Hide Boot Partition:	(G:, 8 GB) USB DISK 2.0 PMAP • D:\SOURCE\span Windows\span Windows 10\SW_D\ USB-HDD+ • Xpress None • • • •) 🔲 Verify /D5_WIN_EN s Boot	T_LT!
Done: 100	.00% Elapsed: 00:30:29	Remain:	00:00:00
For	nat Write Abort	Speed:	1.99MB/s

 สามารถตรวจสอบว่าไฟล์ Windowsที่ทำการติดตั้งลงในตัว USB drive เป็นจริงหรือไม่ โดยไปดูที่ หน้า Desktop ทำการคลิกที่ Computer แล้วคลิก Open ที่เครื่องขณะนั้น ว่าหลังจากที่ใช้คำสั่ง Format USB drive ไปก่อนหน้านี้ จะมีเนื้อที่ถูกใช้ไปบางส่วนดังรูป



เสร็จขั้นตอนการใช้โปรแกรม Ultraiso เพื่อทำการติดตั้ง Windows 10 ลงในตัว USB drive อย่าง สมบูรณ์แล้ว ให้ทำการปิดโปรแกรม Ultraiso ออกไปเท่านั้น ขั้นตอนต่อไปก็เพียงถอดตัว USB drive ออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว ก็นำไปติดตั้งลงWindows 10 ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ตัวอื่นที่ต้องการ ได้ตามปกติ.

ข. คู่มือการติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows 10 ผ่านตัว USB drive

ข. คู่มือการติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows 10 ผ่านตัว USB drive มีรายละเอียดดังนี้ (Goft Saisopa, 2559)



ควรทำความรู้จักกับระบบปฏิบัติการ Windows 10 เสียก่อน

วินโดวส์ 10 เป็นระบบปฏิบัติการใหม่จากทางไมโครซอฟท์ (Microsoft) ที่ถูกออกแบบให้ สามารถใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows ในทุกขนาดหน้าจอ ทุกรูปแบบการใช้งานไม่ ว่าจะเป็นหน้าจอแบบระบบสัมผัส ทัชสกรีน หรืออุปกรณ์ควบคุมอย่างเมาส์หรือคีย์บอร์ด รวมไปถึงยังมีระบบ แอพพลิเคชั่นครอบจักรวาล (Universal Application) ที่สามารถใช้งานได้บนทุกอุปกรณ์ในระบบ Windows 10 อีกด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์พีซี แท็บเล็ต วินโดว์โฟน รวมไปจนถึงเครื่องเล่นเกมส์ ในส่วนของด้านหน้าตาโปรแกรม (User Interface) ของ Windows 10 ได้ผสมผสานรูปแบบใหม่ของ Windows 8.1 เข้ากับรูปแบบของเดิม Windows 7 ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้งานมากกว่า ทำให้ Windows 10 นี้มีความลงตัวในการใช้งานมากขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ยังมีฟังก์ชั่นการใช้งานต่าง ๆ ที่เพิ่มเข้า มามากมาย ไม่ว่าจะเป็น Cortana ผู้ช่วยส่วนตัวบนระบบปฏิบัติการ Windows ที่คอยช่วยตอบคำถามในทุก การใช้งานและสามารถรับคำสั่งด้วยระบบเสียง (Voice Command) รวมไปถึง Microsoft Edge หรือ เว็บเบราว์เซอร์ มาใหม่ของทาง Windows ที่ออกมาเพื่อ มาแทน Internet Explorer มีฟีเจอร์อำนวยความ สะดวกในการใช้งานมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการวาด จดบันทึก หรือครอบตัดภาพบนเว็บเบราว์เซอร์ได้อย่างดี สเปคเครื่องคอมพิวเตอร์ขั้นต่ำที่จะใช้กับระบบปฏิบัติการ Windows 10 โดยอ้างอิงจากทาง บริษัท Microsoft

- CPU ที่มีความเร็วมากกว่า 1 GHz (ทั้งแบบ 32 และ 64-bit)
- RAM 1 GB (สาหรับ 32-bit) และ Ram 2 GB (สาหรับ 64-bit)
- พื้นที่ว่างของ Hard disk ไม่น้อยกว่า 16 GB (สาหรับ32-bit) และ20 GB (สาหรับ64-bit)
- อุปกรณ์แสดงผล เป็นการ์ดจอแบบแยกหรือ onboard)ที่รองรับ DirectX 9 รวมทั้ง WDDM 1.0 หรือสูงกว่า

ซึ่งทางบริษัท Microsoft ประกาศมาหลายปีแล้ว ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผลิตออกมาจำหน่ายรุ่นใหม่ มีสเปคของคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับสูงขึ้นอยู่แล้ว

ก่อนจะทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์10 ผ่านตัว USB drive ลงไปนั้น ให้เริ่มต้นมาดูคำสั่ง แป้นคีย์บอร์ดกดเข้า BIOS / BOOT MENU ในเครื่อง PC ของคอมพิวเตอร์ยี่ห้อต่าง ๆก่อน การลง ระบบปฏิบัติการ Windows 10 ผ่าน USB drive นั้นจะต้องใช้คำสั่งแป้นคีย์บอร์ด Boot menu เพื่อเลือกการ ติดตั้ง Windows 10 ผ่านตัว USB drive ต้องออกคำสั่งกดแป้นคีย์บอร์ด Boot menu ของ PC ของยี่ห้อง ต่างๆ เช่น Asus, Dell, HP, Lenovo, Acer, IBM เป็นต้น ในบทความนี้จะเป็นคำสั่งกดแป้นคีย์บอร์ด BIOS / Boot Menu คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop / PC)



PC / Desktop	Bios Key	Boot Menu Key
ASUS	DEL	F8
Gigabyte	DEL, F2	F12
MSI	DEL	F11
Intel	F2	F10
Asrock	F2	F11
EVGA	DEL	F7
Lenovo	<i>F1,</i> F2	F12, <i>F8, F10</i>
HP	F1	Esc
IBM	F1	F12
Dell	F2	F12
Acer	DEL	F12

สิ่งที่ต้องจัดเตรียมมีดังนี้

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องการลงระบบปฏิบัติการWindows 10
- Driver คอมพิวเตอร์ของระบบปฏิบัติการ Windows 10แต่ละยี่ห้อที่จะทำการติดตั้ง
- ระบบปฏิบัติการ Windows 10 Enterprise จะเป็น 32bit หรือ 64bit ลงเก็บไว้ที่ตัว USB drive
- ติดตั้งสาย LAN โดยการเสียบสายเข้ากับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะติดตั้งวินโดว์

เริ่มการติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดว์10

- ให้นำตัว USB drive ที่มีระบบปฏิบัติการวินโดว์10 ติดตั้งไว้ก่อนแล้ว มาเสียบไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวที่พร้อมจะติดตั้ง ในที่นี้เป็นการติดตั้งคอมพิวเตอร์ของยี่ห้อ HP
- เปิดสวิตช์เครื่องคอมพิวเตอร์เริ่มทำงาน แล้วหน้าจอคอมพิวเตอร์จะโชว์โลโก้ของ HP และมีคำสั่ง ขึ้นมาว่า Press the ESC Key for Startup Menu ให้ทำการกดคีย์บอร์ดที่คำสั่ง ESC



3. จะเปลี่ยนหน้าต่างเข้ามาที่ Startup Menu จากนั้นให้คลิกที่คำสั่ง System information (F1)



 หน้าจอคอมพิวเตอร์ของ HPจะโชว์สเปคของคอมพิวเตอร์รุ่นนี้ที่ประกอบ ให้เห็นว่ามีอะไรบ้าง ในเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นนี้ได้ใส่ตัว RAM 8 Gb. มาให้ ก็ต้องทำการลงวินโดว์ 10 ที่เป็น64bit ให้เหมาะสมตามสเปคของเครื่องนี้ จากนั้นให้กดแป้นคีย์บอร์ดที่คำสั่ง ESC เพื่อย้อนกลับสู่หน้าเดิม อีกครั้ง

System Information	
Product Name Processor 1 Memory Size System BIOS	HP EliteDesk 800 G2 TWR Intel(R) Core(TM) i7-6700 CPU @ 3.40GHz 8192 MB N01 Ver. 02.17 11/01/2016
SERVICE	
Born On Date	00/00/0000
Serial Number	SGH710SHKL
SKU Number	L1G77AV
Universally Unique Identifier (UUID)	B6420DB9-0345-11E7-9C43-BC0000BE0000
Asset Tracking Number	SGH710SHKL
Feature Byte	2U3E3Q3Y6E6J6S6a7H7M7Q7T7W7a7d7maUb3bhfv.8r
System Board ID	8053
System Board CT Number	PESUC0MCY614U5
Press Escape to Return	

5. ให้เลือกกดคำสั่งที่ Continue Boot



 จากนั้นคลิกที่ NO เพื่อให้ระบบไปเลือกคำสั่งอ่านจากตัว USB drive แทนและทำหน้าที่หลักต่อไป เพื่อต้องการจะลงระบบปฏิบัติการวินโดว์ 10



- 7. กรุณารอสักครู่... จะมีหน้าต่างขึ้นมาให้เลือกในการตั้งค่าที่ต้องการ
- Language install : ให้ทำการเลือกใส่ English (US)
- Time and Currency format : ให้ทำการเลือกใส่ Thai (Thailand)
- Keyboard or input method : ให้ทำการเลือกใส่ US
- 8. แล้วคลิกที่ Next

Windows Setup	
Language to install: English (United States)	- 10 M
Time and currency format: Thai (Thailand)	-
Keyboard or input method: US	-
Enter your language and other preferences and click "Next" to continue.	Next

9. จากนั้นขึ้นหน้าต่างเพื่อยืนยันการติดตั้งอีกครั้ง ให้กดคำสั่ง Install Now

🖆 Windows Setup		
	Windows	
	Install now	
Papale your computer		
Repair your computer		
@ 2016 Microsoft Corporation. All rig	hts reserved.	

10. กรุณารอสักครู่....



11. คลิกเลือก (/) I accept the license terms ยอมรับข้อตกลงเรื่องลิขสิทธิ์จากนั้นคลิกที่ Next



12. จากนั้นขึ้นหน้าต่างที่ต้องให้เลือกว่า การติดตั้งแบบ Upgrade หรือแบบ Custom แต่ให้ทำการเลือก แบบ Custom : Install Windows Only (Advance)



13. จากตรงนี้ไปต้องขอทำการแบ่งทำได้เป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 : คือซื้อคอมพิวเตอร์มาใหม่หรือซื้อตัว Hard Disk มาเปลี่ยนใหม่และยังไม่ได้แบ่ง Partitionให้ทำ การคลิกที่ Drive 0 Unallocated Space แล้วให้กดคลิกที่ New

him			
Drive	Hereit and Market	Total size	Free space Type
€a Befresh	Delete	Eormat	* New

14. จากนั้นกำหนดขนาดของพื้นที่ทำเป็น Drive C (OS) หรือระบบปฏิบัติการวินโดว์นั่นเอง โดยส่วนมาก ถ้า Hard Disk 1TB ก็จะแบ่งประมาณ 292.5GB (300000MB) แล้วทำการคลิกที่ Apply

Binman.			
Drive O Llos	Reasted Course	Total size	Free space Type
Constant and the second			In the local division of the local divisione
4 Refresh	XDelete	Format	Menu Namu
The Refresh	Delete	Eormat	New New
Refresh	Delete	Size: 300000	

15. ระบบแจ้งว่า จะมีการสร้างพาร์ติชั่นเพิ่มในฮาร์ดดิสก์อีกหนึ่งพาร์ติชั่น ไว้เพื่อรองรับฟังก์ชั่นการ ทำงานของ Windows ในอนาคต (Drive 0 Partition 1 : System Reserved)ให้คลิกที่ OK เพื่อยืนยันการสร้างพาร์ติชั่นนี้

	e do you want to install Windo	ows?		
	Name	Total size	Free space Type	
3	Drive 0 Unallocated Space	931.5 GB	931.5 GB	
	To ensure that all Window additional partitions for s	vs features work correct ystem files.	ly, Windows might creat	
** Befr			OK Can	cel

 16. จะได้ Drive OS ที่ต้องการออกมาตามความจุที่กำหนดไว้แล้วก่อนหน้านี้ จากนั้นให้คลิกที่ Drive 0 Unallocate space ไว้แล้วมาคลิกที่ New

0	Name Drive 0 Parti	tion 1: System Reserved	Total size	Free space	Type
8	Drive 0 Part	ition 2	292.5 GB	292.5 GB	Primary
8	Drive 0 Una	llocated Space	638.5 GB	638.5 GB	
4 Ref	resh	Delete	Eormat	* New	

17. ให้ทำการคลิกที่ Apply อีกครั้ง

Name Total size Free space Type Image: Drive 0 Partition 1: System Reserved 500.0 MB 483.0 MB System Image: Drive 0 Partition 2 292.5 GB 292.5 GB Primary Image: Drive 0 Unallocated Space 638.5 GB 638.5 GB	,,	want to install windo	ws:		
Orive 0 Partition 1: System Reserved 500.0 MB 483.0 MB System Drive 0 Partition 2 292.5 GB 292.5 GB Primary Drive 0 Unallocated Space 638.5 GB 638.5 GB	Name		Total size	Free space	Туре
Drive 0 Partition 2 292.5 GB 292.5 GB Primary Drive 0 Unallocated Space 638.5 GB 638.5 GB	Drive 0 Par	tition 1: System Reserved	500.0 MB	483.0 MB	System
Drive 0 Unallocated Space 638.5 GB 638.5 GB	Drive 0 Par	tition 2	292.5 GB	292.5 GB	Primary
	Drive 0 Una	allocated Space	638.5 GB	638.5 GB	
Befresh Delete Format New Delete Size: 653867 MB Apply	Refresh	Delete	Eormat Size: 653867	MB A	Apply Car

- 18. ระบบได้ทำการสร้างพาร์ติชั่นขึ้นมา 3 พาร์ติชั่น ดังนี้
- พาร์ติชั่นที่ 1 เป็น System Reserved (สำหรับ Feature ในอนาคต)
- พาร์ติชั่นที่ 2 ใช้เป็นไดร์ C สำหรับใช้ติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows
- พาร์ติชั่นที่ 3 เตรียมไว้เป็นไดร์ D สำหรับเก็บของมูลต่าง ๆ

19. จากนั้นให้คลิกที่ Drive 0 Partition 3 ก่อนแล้วคลิกที่ Format จากนั้นให้คลิกที่ OK เพื่อยืนยันอีก ครั้งในการจัดการพาร์ติชั่นนี้

innere do you	want to instan win	ndowsr		
Name		Total size	Free space	Туре
Drive 0 P	artition 1	500.0 MB	483.0 MB	System
Drive 0 P	artition 2	292.5 GB	292.3 GB	Primary
Drive 0 P	artition 3	638.5 GB	638.5 GB	Primary
€# Befresh €# Load driver	Estend	- Format	- Ngw	

20. ส่วนพาร์ติชั่นที่ยังไม่ได้ทำการ Format เลย เช่น Drive 0 Partition 1 และ Drive 0 Partition 2 ก็ต้องทำตามขั้นตอนสั่งให้ Format เช่นเดียวกัน

กรณีที่ 2 : สำหรับคอมพิวเตอร์บางเครื่องที่มีปัญหาแล้วต้องการที่จะลง Windows 10 ใหม่เท่านั้น ให้ทำ การเลือก Drive ที่เป็น Drive OS หรือ Drive C จากนั้นให้เลือกคลิกที่ Format แล้วคลิกที่ OK เพื่อยืนยันอีก ครั้งในการจัดการพาร์ติชั่นนั้น เมื่อเสร็จแล้วก็ให้ทำการเลือกคลิกที่ Drive C หรือ Drive OS อีกครั้ง จากนั้น ไปคลิกที่ Next เฉพาะ ตัวDrive C จะถูกล้างข้อมูลทิ้งไป ส่วนข้อมูล Drive อื่น ๆจะยังคงอยู่ตามปกติ จากนั้นให้ทำต่อโดยการมาคลิกที่ Drive 0 Partition 2 ก็คือ Drive C เป็น Drive OS นั้นเอง แล้วคลิกที่ Next

Name		Total size	Free space	Туре
Drive 0 Part	tition 1	500.0 MB	483.0 MB	System
Drive 0 Part	tition 2	292.5 GB	292.3 GB	Primary
Drive 0 Par	tition 3	638.5 GB	638.4 GB	Primary
*2 Befresh	Delete	Sormat	-iji: Ngw	

21. จะปรากฏหน้าต่างเริ่มทำการติดตั้งไฟล์ Windows 10 ทันทีลงบนตัวอุปกรณ์ที่เรียกว่าฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) อยู่ในเครื่องใช้เวลาในการติดตั้ง กรุณารอสักครู่...



22. เมื่อติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows 10 สำเร็จแล้ว จะมีเครื่องหมายถูกขึ้นที่หน้าหัวข้อตามรูป



23. เมื่อคอมพิวเตอร์ลงระบบปฏิบัติการ Windows 10 สำเร็จแล้ว คอมพิวเตอร์จะทำการ Restart ตัวเองโดยอัตโนมัติ ตัว USB Drive ที่เสียบติดเครื่องคอมที่ใช้ในการติดตั้งวินโดว์นั้นให้ถอด USB Drive ออกได้เลยตอนนี้ หลังจากเครื่องคอมพิวเตอร์แจ้งแสดงที่หน้าจอว่า Restart now

Windows Setup		
Windows needs to re-	start to continue	
Restarting in 3 seconds		
		Bestart now

24. จากนั้นเครื่องคอมพิวเตอร์จะเริ่มทำการ Start เครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นมาใหม่อีกครั้ง



25. เมื่อปรากฏหน้าต่างขึ้นดังภาพแล้ว ให้คลิกที่ Use Express settings



26. จะปรากฏหน้าต่างขึ้นดังภาพอีกครั้ง ให้ตั้งชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นคลิกที่ Next

Create an account for this PC
If you want to use a password, choose something that will be easy for you to remember but hard for others to guess.
Who's going to use this PC?
Make it secure.
Re-enter password
Password hint
Next

27. กรุณารอสักครู่...



28. หน้าจอของ Desktop จะขึ้นครั้งแรกของระบบปฏิบัติการ windows 10 หลังจากติดตั้งเสร็จสิ้นแล้ว



29. การติดตั้ง Windows 10 เป็นที่เรียบร้อย จากนั้นจะต้องดำเนินการต่อไปตามรายการด้านล่างดังนี้

- ทำการติดตั้ง Drivers LAN Card
- ทำการ Activate Windows 10
- ทำการ Windows Update
- ทำการลงโปรแกรมต่าง ๆที่ต้องใช้ อาทิ เช่น Microsoft Office

30. เริ่มทำการติดตั้ง Driver LAN Card ก่อน มิฉะนั้นเครื่องก็ไม่สามารถที่จะ Activate Windows และทำการสั่ง Windows Update ได้เลย ให้เริ่มทำโดยคลิกไฟล์จาก USB drive แล้ว Open



31. ทำการคลิกที่ I accept เพื่อยอมรับก่อนติดตั้ง แล้วไปคลิกที่ Next

License Agreement			
Please read the following license agreem	nent carefully.		Intel
INTEL SOFTWAR	RE LICENSE AGREE	MENT	-
IMPORTANT - READ BEFOR	E COPYING, INSTAL	LING OR US	ING.
Do not copy, install, or use this softw collectively, the "Software") provid	ware and any associa	ted materials	
"Agreement") until you have carefu	lly read the following	terms and c	onditions.
("Agreement") until you have carefu By copying, installing, or otherwise i by the terms of this Agreement. If yo Agreement, do not copy, install, or u	using the Software, y us do not agree to the se the Software.	ou agree to t terms of this	onditions. be bound
("Agreement") until you have carefu By copying, installing, or otherwise i by the terms of this Agreement. If yo Agreement, do not copy, install, or u LICENSES:	using the Software, y using the Software, y u do not agree to the se the Software.	g terms and c you agree to t e terms of this	onditions. be bound s
("Agreement") until you have carefu By copying, installing, or otherwise i by the terms of this Agreement. If yo Agreement, do not copy, install, or u LICENSES:	using the Software, you do not agree to the software.	o g terms and c you agree to b terms of this	onditions. be bound s
("Agreement") until you have carefu By copying, installing, or otherwise is by the terms of this Agreement. If yo Agreement, do not copy, install, or u LICENSES: I accept the terms in the license agreeme	using the Software, y using the Software, y u do not agree to the se the Software.	g terms and co rou agree to b e terms of this	onditions. be bound s
("Agreement") until you have carefu By copying, installing, or otherwise is by the terms of this Agreement. If yo Agreement, do not copy, install, or u LICENSES: I accept the terms in the license agreeme I do not accept the terms in the license agreeme	using the Software, you do not agree to the software.	g terms and co you agree to b terms of this	Print

32. จากนั้นเลือกคลิกที่ Install



33. กรุณารอสักครู่... ทำการเมื่อติดตั้งเสร็จก็ให้คลิกที่ Finish

itel
-
200

34. จากข้อที่ 28. จะสังเกตเห็นว่าตัว LAN Card มุมขวาด้านล่างไม่สามารถติดต่อ Network ได้เลย จะขึ้นเป็นตัวสีแดงก่อนหน้านี้ เมื่อทำการติดตั้ง Driver แล้วจะติดต่อได้โดยใช้ Mouse ชี้ไปที่ Network Settings จะโชว์คำว่า Nida.local Connected ของสถาบันได้แล้ว



35. ขั้นตอนต่อไปทำการ Activate Windows 10 Enterprise โดยวิธีทำดังนี้ โดยใช้ Mouse ชี้ไปที่ สัญลักษณ์ที่เรียกว่าปุ่ม Start แล้วเลือกคลิกที่ Settings

ADMIN		Life at a glance			Play and explore		
Most used		tett	รับจดหมายทั้งเ เดี	รมดของคุณในที่ ยว	070	6	
🧐 เคล็ดสับ		 ปฏิทิน	จดหมาย		Xbox	Groove way	ภาพยนตร์และหัวิ
Sway							
แมนที่ มาระเชื่อมต่อยดดล		Microsoft Edge	9	ฐปก่าย	Microsoft Solitaire Collection	MINECRAFY	P
เครื่องติดเลข		มีเมฆมาก		@FoxNews .@GovMikeHuc	When unpaid student loan	รวบ "ไอ้มอส" ซ่ม	เข็นเด็ก 9 ชวบ
Suggested		26° 30 26°	d_	kabee: "I shouldn't hav	bills mean you can no longer		
Netflix	ฟรี	กรุงเทพ	ลุ่ยูโทรสัทย์	Twitter 🎐	Money 🚮	ย่าว	
		N		SODA			IJ
同 File Explorer		Store	วิดีโอ Skype			OneNote	จับ Office
袋 Settings							
🕑 Power							
i All apps							
= ァ 🗆 🤤	-	â 🛷					

Settings × ្លែះ SETTINGS Find a setting Display, notifications, Bluetooth, printers, WI-FI, airplane mode, Background, lock apps, power VPN mouse screen, colors Accounts Time & language Ease of Access Privacy Your account, sync Speech, region, date Narrator, magnifier, Location, camera settings, work, other high contrast users Update & security Windows Update. recovery, backup Windows isn't activated. Activate Windows now.

37. ให้คลิกที่ Activation แล้วเลื่อนมาเลือกคลิกที่ Change product key อีกครั้ง



36. จะขึ้นหน้าต่าง Settings แล้วเลือกคลิกที่ Update & Security

38. จะมีหน้าต่างขึ้นตามภาพเพื่อยืนยันอีกครั้ง ให้คลิกที่ Yes

User Account Control	×	
Do you want to allow this app to make changes to your PC?		
Program name: Change Product Key Verified publisher: Microsoft Windows		
Show details	Yes No	
	Change when these notifications appear	

39. ทำการใส่ CD-Key ของ Windows 10 Enterprise จำนวน 25 หลัก แล้วรอตรวจสอบสักครู่...



40. จากนั้นขึ้นคำว่า <u>Activate Windows</u> ให้คลิกที่ Next



41. รอสักครู่... จะขึ้นหน้าจอสีฟ้าอีกครั้งคำว่า <u>Windows is activated</u> เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอน Activate Windows แล้ว ให้คลิกที่ Close อีกครั้ง



42. เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ทำการ Windows is activated เสร็จแล้ว ก็พร้อมที่จะสั่งให้ทำการ Windows Updateได้เลยโดยต้องคลิกที่ Windows Update นี้ก่อนแล้วเลื่อนไปคลิกที่ Check for updates



43. กรุณารอสักครู่...

← Settings	– 🗆 X
🔅 UPDATE & SECURITY	Find a setting
Windows Update	Windows Update
Windows Defender	Updates are available.
Backup	Definition Update for Windows Defender - KB2267602 (Definition 1.257.809.0).
Recovery	 Update for Windows 10 Version 1511 for x64-based Systems (KB4023057).
Activation	 Update for Windows 10 Version 1511 for x64-based Systems (KB4033631).
For developers	 Windows Malicious Software Removal Tool for Windows 8, 8.1, 10 and Windows Server 2012, 2012 R2, 2016 x64 Edition - November 2017 (KB890830).
	• 2017-11 Cumulative I Indate for Windows 10 Details
	_
	Downloading updates 8%

44. เมื่อสั่ง Windows Update นี้อาจจะต้องใช้เวลาบ้าง ขึ้นอยู่กับการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายว่าทำงาน ปกติหรือไม่ เมื่อทำการ Windows Update เสร็จตามขั้นตอนแล้วให้คลิกที่ Restart now



45. กรุณารอสักครู่... เครื่องจะทำการ Configuring update for Windows



46. จากนั้นเครื่องจะเริ่มทำการ Restart Windows ใหม่อีกครั้ง



47. ก่อนที่จะทำ Windows Update ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่ได้ติดตั้ง Driver ต่างๆอีกหลายตัวลงใส่ เครื่องคอมพิวเตอร์ในตอนแรก แต่หลังจากทำการ Windows Update แล้วระบบจะจัดหามาใส่ให้ ครบเรียบร้อยเลย สามารถตรวจสอบได้โดยไปที่ This PC แล้วคลิก Mouse ขวามือ ให้เลือก Properties

Open Dia to Ouisk second		
Manage Pin to Start		
Map network drive Disconnect network drive		
Create shortcut Delete		
Rename Properties		
anel		

	🛃 System		- 🗆 ×
	← → ✓ ↑ 🗹 « System a	nd Security > System	✓ 🖸 Search Control Panel 🔎
ADMIN	Control Panel Home	View basic information	about your computer
	💎 Device Manager	Windows edition	
	🗣 Remote settings	Window:	
This PC	System protection	10 V	Windows 10
Advanced system settings Network	© 2015 Microsof Corporat All rights reserved.		
~		System	
		Processor:	Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz 3.60 GHz
Recycle Bin		Installed memory (RAM):	8.00 GB
		System type:	64-bit Operating System, x64-based processor
C		Pen and Touch:	No Pen or Touch Input is available for this Display
		Computer name, domain, and	l workgroup settings
ontrol Panel		Computer name:	DESKTOP-LL7FDAM Settings
		Full computer name:	DESKTOP-LL7FDAM
		Computer description:	
		Workgroup:	WORKGROUP
	See also	Windows activation	
	Security and Maintenance	Windows is activated Rea	d the Microsoft Software License Terms

- 49. จะเห็นว่าในตัวอุปกรณ์ต่างๆที่ติดตั้งในคอมพิวเตอร์ ไม่มีเครื่องหมายตกใจขึ้นเป็นสีเหลืองเลย แสดงว่าผลจากการที่ Windows Update จัดหามาใส่ให้เรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ Close ปิดไป
- 50. นอกจากนี้ยังมีวิธีการตั้งค่าต่าง ๆที่จ่ำเป็นใช้งานเช่น
- การตั้งค่าเริ่มต้นของภาษาใน Windows 10
- การตั้งค่าแป้นพิมพ์ให้เปลี่ยนภาษาได้ ที่แป้นตัวหนอน(Grave accent)ใน Windows 10
- การตั้งค่าเวลาและวันที่ใน Windows 10



51. ทุกครั้งที่เปิดคอมพิวเตอร์ขึ้นมาใหม่ เปิดโปรแกรมใหม่และทั้งเปิดหน้าต่าง Windows ใหม่ก็ตาม ตัวระบบปฏิบัติการ Window จะเลือกภาษาที่จะพิมพ์ลงไปครั้งแรกในแป้นคีย์บอร์ด จากค่าเริ่มต้น ที่ตั้งไว้แล้ว ก่อนจะกดแป้นพิมพ์สลับภาษา บางท่านอาจมีการใช้ภาษาใดมากกว่าหนึ่งภาษา แล้ว อยากให้ค่าภาษาที่เราใช้บ่อย ๆนั้นสามารถพร้อมใช้ทันทีทุกครั้งที่เริ่มต้นที่โปรแกรมใหม่ สามารถทำ ได้ดังนี้โดยเริ่มตั้งค่าเริ่มต้นของภาษา ให้นำ Mouse คลิกที่ Start แล้วทำการเลือกคลิกที่ Settings



52. ทำการคลิกที่ Time & language



53. จากนั้นให้คลิกที่ Region & language แล้วเลือกคลิกที่ภาษาที่ต้องการ ให้เป็นค่าเริ่มต้นของภาษา ทำการคลิกที่ Set as default อีกครั้ง (ถ้าภาษาที่เลือกเป็นค่าเริ่มต้นอยู่แล้วสังเกตว่าปุ่ม Set as default จะไม่สามารถคลิกได้) ก็เป็นอันเสร็จสิ้นการตั้งค่าเริ่มต้นภาษา



54. ต่อไปเป็นการตั้งค่าแป้นพิมพ์ให้เปลี่ยนภาษา Windows 10 ได้ที่แป้นตัวหนอน (Grave accent) โดยคลิกที่ Region & language แล้วคลิกที่ Additional date, time & regional settings อีกครั้ง

	← Settings	- 0			
ADMIN	🐯 TIME & LANGUAGE	Find a setting $ ho$			
	Date & time	Country or region			
This PC	Region & language	Windows and apps might use your country or region			
Network	Speech	to give you local content Thailand			
		Languages			
		Add a language to read and type in that language			
Recycle Bin		+ Add a language			
Control Panel		介. A子 Language pack available			
control runci		유규 English (United States) A쿠 Windows display language			
		Related settings			
		Additional date, time, & regional settings			



55. จากนั้นขึ้นหน้าต่างมาให้ทำการคลิกที่ Language

56. ให้คลิกเลือกที่ Advanced settings





58. เมื่อเปิดหน้าต่างนี้ขึ้นมาให้คลิกที่แท็บ Advanced Key Settings ไว้จากนั้นไปคลิกที่ Change Key



57. จากนั้นไปคลิกเลือกที่ Change language bar hot keys อีกครั้ง
59. แล้วมาถึงหน้าที่ Switch Input Language ให้เลือกเป็น Grave accent แล้วคลิกที่ OK เป็นอันเสร็จ สิ้นการตั้งค่าแป้นพิมพ์ให้เปลี่ยนภาษาใน Windows 10 ได้แล้ว ทำการปิดหน้าต่างออกไป

	\leftarrow	Settings — 🗆 >	<				
ADMIN	<u>نې</u>	🛠 Advanced settings — 🗆 🖂	(
	Date &	← → v ↑ 🖗 « Language > Advanced settings v ♂ ⊘ Search Control Panel ρ	^				
This PC	Region	Text Services and Input Languages Change Key Sequence X					
Network Recycle Bin	Speech	Switch Input Language O Not Assigned O Cti + Shift O Left Alt + Shift O Grave Accent (') Grave Ac					
		Change Key Sequence Iction results for languages without OK Cancel Apply data					
		Save Cancel					

60. วิธีการตั้งค่าเวลาและวันที่ใน Windows 10 เพื่อแก้ปัญหาวันและเวลาที่ไม่ตรงกับปัจจุบันนี้ให้มาเริ่ม กันต่อที่หน้า Settings เลย ตรงนี้ซึ่งส่วนมากปัญหาที่จะเกิดขึ้นก็คือการเลือก Time zone ที่ตั้งไว้ผิด แต่แรกเลย ไม่เหมือนเช่นในรูปภาพนี้



o x
Q
\sim
_

61. ให้ทำการคลิกที่ Add clocks for different time zones

62. แล้วทำการคลิกที่ Date and Time

	\leftarrow	Settings		- 🗆 X
ADMIN	िं	TIME & LANGUAGE		Find a setting P
	Date 8	k time	Time zone	
This PC	Regior	n & language	(UTC+07:00) Bangkok,	Hanoi, Jakarta 🗸 🗸
Network Recycle Bin Control Panel	Speec	h	Date and Time Additional Clocks Additional clocks candicolay t them by clicking on or woverin Show this clock Select time zone: (UTC+07:00) Bangkok, Hano Enter display name: Clock 1 Select time zone: (UTC+07:00) Bangkok, Hano Enter display name: Clock 2	X Internet Time the time in other time zones. You can view g over the taskbar clock. i, Jakarta i, Jakarta K. Cancel Apply

	← Settings	– 🗆 X
ADMIN	🔅 TIME & LANGUAGE	Find a setting
	Date & time	Time zone
This PC	Region & language	(UTC+07:00) Bangkok, Hanoi, Jakarta \vee
Network Recycle Bin Control Panel	Speech	Date and Time Additional Clocks Internet Time Date and Time Additional Clocks Internet Time Date and Time Additional Clocks Internet Time Date: 21 Winplemusk 2560 Time: 10:05:31 Change date and time Time zone (UTC+07:00) Bangkok, Hanoi, Jakarta Change time zone Daylight Saving Time is not observed by this time zone. OK Cancel

63. จากนั้นขึ้นหน้าต่าง Date and Time ให้ทำการคลิกที่ Change date and time

64. จากหน้าต่างการตั้งค่าของวันที่และเวลาจะเหมือนกับ Windows ในรุ่นก่อน ๆ ตรงนี้ให้เลือกปรับ วันที่และเวลาที่ถูกต้องแล้ว ทำการคลิกที่ OK แล้วทำการปิดหน้าต่างออกไป

	📸 Date and Time	\times
ADMIN	Bate and Time Settings	×
	Set the date and time:	
	Date: Time:	
This PC	 พฤศจิกายน 2560 	
Network	a b W W A b 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 10:08:51 \$\overline\$ \$\overline\$ \$\overline\$ \$\overline\$ \$\overline\$	
Recycle Bin	Date in Gregorian: 21/11/2017 <u>Change calendar settings</u> OK Cancel	
Control Panel	OK Cancel	Apply

เพียงเท่านี้ก็สามารถที่จะแก้ปัญหาของวันที่และเวลาที่ไม่ตรงกันของ Windows 10 ได้แล้ว.