

Summary Document

Computer System Maintenance Manual

(WI-ITM-03)

This document describes about maintenance process of CUIR and Office of Academic Resources Chulalongkorn University computer system including hardware, computer peripherals, server, software, network equipment, information system, and computer network.

There are 2 guidelines for computer system maintenance as follows.

1. Maintenance of computer systems and equipment as planned

When getting a new computer device, IT staff registers the item to the records of computers and devices. System administrator will analyze and evaluate the problems encountered by computer equipment to be used as information in formulating a computer system maintenance plan. Computer Server, network devices, and power supplies will be maintained every 3 months. Whereas desktop computer and peripheral equipment will be maintained every 6 months. If computer and equipment is in a damaged condition during the maintenance schedule, IT department will proceed to contact the supplier company or send it for repair immediately, and record maintenance reports as well.

2. Maintenance of computer systems and equipment in case of getting repair notices

When IT department receive repair notice via online form, the staff will proceed to contact the person who send the request to make an appointment for repairing the item. All detail of damage or problems found in the equipment will be recorded in maintenance form. If the device can not be repair by IT staff, the staff will then check warranty document of the item. The item that is within warranty period will be sent to the company for repair. If the device is out of warranty period, IT department will provide a backup device to use instead and record the maintenance detail in register of IT equipment. The item that can't repair will be discarded from the register.

วิธีปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI)

เรื่อง

คู่มือการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์

รหัสเอกสาร :WI-ITM-03.....


แก้ไขครั้งที่ :00.....

วันที่มีผลบังคับใช้ : ..25 พฤศจิกายน 2562.....

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
<p><u>นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ</u> (นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ) เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ 18 / พฤศจิกายน / 2562</p>	<p><u>นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์</u> (นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศห้องสมุด 20 / พฤศจิกายน / 2562</p>	<p><u>นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์</u> (นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศห้องสมุด 22 / พฤศจิกายน / 2562</p>

การแจกจ่าย/Distributions

- ฝ่ายบริหาร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ
 ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน

 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	วิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI)	รหัสเอกสาร : WI-ITM-03	
	เรื่อง : คู่มือการบำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์	แก้ไขครั้งที่ : 00	วันที่บังคับใช้ : 25 พฤศจิกายน 2562
	Information Technology	หน้าที่ 2 / 7	

ประวัติการแก้ไข (Revised History)

ครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	เลขใบ DAR

 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	วิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI)	รหัสเอกสาร : WI-ITM-03	
	เรื่อง : คู่มือการบำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์	แก้ไขครั้งที่ : 00	วันที่บังคับใช้ : 25 พฤศจิกายน 2562
	Information Technology	หน้าที่ 3 /7	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงของสำนักงานวิทยทรัพยากร รวมทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน ให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

การปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ สำหรับเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานเฉพาะภายในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

3. คำจำกัดความ

อุปกรณ์เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ อุปกรณ์ให้บริการตนเองแบบอัตโนมัติ (Self-Services) รวมทั้งเครื่องสำรองไฟ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 แบบฟอร์ม PM Problem Report (FM-ITM-02)

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 ขั้นตอนการบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีตามแผนที่วางไว้

5.1.1 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดดำเนินการบันทึกรายการอุปกรณ์เทคโนโลยีห้องสมุดลงในทะเบียนรายการ IT ทุกครั้งเมื่อมีการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีเข้ามาใหม่ในสำนักงาน

5.1.2 ผู้ดูแลระบบกำหนดแผนการบำรุงรักษาโดยการวิเคราะห์และประเมินปัญหาที่พบของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแผนการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษา ดังนี้

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย และเครื่องสำรองไฟต้องได้รับการบำรุงรักษาทุก ๆ 3 เดือน
- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ สำหรับงานบริการต้องได้รับการบำรุงรักษาทุก ๆ 6 เดือน

5.1.3 ผู้ดูแลระบบจัดทำรายละเอียดการจัดจ้างการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่หมดระยะประกันด้วยการกำหนดรายการที่ต้องทำสัญญาจ้างบำรุงรักษา กำหนดคุณลักษณะและสเปกการ ร่าง TOR เสนอผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพิจารณาเพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุทำสัญญาจ้าง

 <p>สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	วิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI)	รหัสเอกสาร : WI-ITM-03	
	เรื่อง : คู่มือการบำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์	แก้ไขครั้งที่ : 00	วันที่บังคับใช้ : 25 พฤศจิกายน 2562
	Information Technology	หน้าที่ 4 / 7	

บริษัทผู้รับจ้างเข้ามาดำเนินการบำรุงรักษาและบันทึกรายงานการซ่อมบำรุง มีผู้ดูแลระบบเป็นผู้ตรวจรับงานของการเข้าปฏิบัติงานผู้รับทำสัญญาจ้าง และเก็บบันทึกรายงานการบำรุงรักษา (Server, UPS, Backbone Switch) ของบริษัทผู้รับจ้างลงในแฟ้มการจัดการบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยี หากการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นตามเงื่อนไข สัญญา จะต้องเขียนรายละเอียดปัญหาลงในแบบฟอร์ม PM Problem Report (FM-ITM-02)

5.1.4 กรณีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ไม่ได้ทำสัญญาจ้าง ผู้ดูแลระบบเป็นผู้ดำเนินการบำรุงรักษาเองตามแผนงานประจำปี และบันทึกลงในแบบบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งเก็บในแฟ้มบันทึกการบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยี

5.2 ขั้นตอนบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีจากการแจ้งซ่อม

5.2.1 ผู้ดูแลระบบดำเนินการซ่อมจากการที่ผู้ใช้แจ้งซ่อมอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ผ่านแบบฟอร์มติดต่อขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์

(<https://www.car.chula.ac.th/itticket/seniorproj/login.php>)


5.2.2 เมื่อดำเนินการซ่อมแซม แก้ไขแล้ว ผู้ดูแลระบบจะทำการบันทึกรายละเอียดการชำรุดหรือปัญหาต่าง ๆ ลงในแบบบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ กรณีตรวจสอบพบว่า อุปกรณ์เทคโนโลยีชำรุดและไม่สามารถซ่อมแซมได้เอง ให้ดำเนินการตรวจสอบว่าอุปกรณ์อยู่ในระยะประกันหรือไม่ ถ้าอยู่ในระยะประกันให้แจ้งซ่อมไปยังบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่อยู่ในระยะประกันให้ดำเนินการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์เทคโนโลยีนั้นออก และนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่สำรองที่มาติดตั้งแทน และนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ซ่อมไม่ได้นั้นไปรอดำเนินการจำหน่ายออก พร้อมติดป้าย “รอจำหน่าย” ให้ชัดเจน

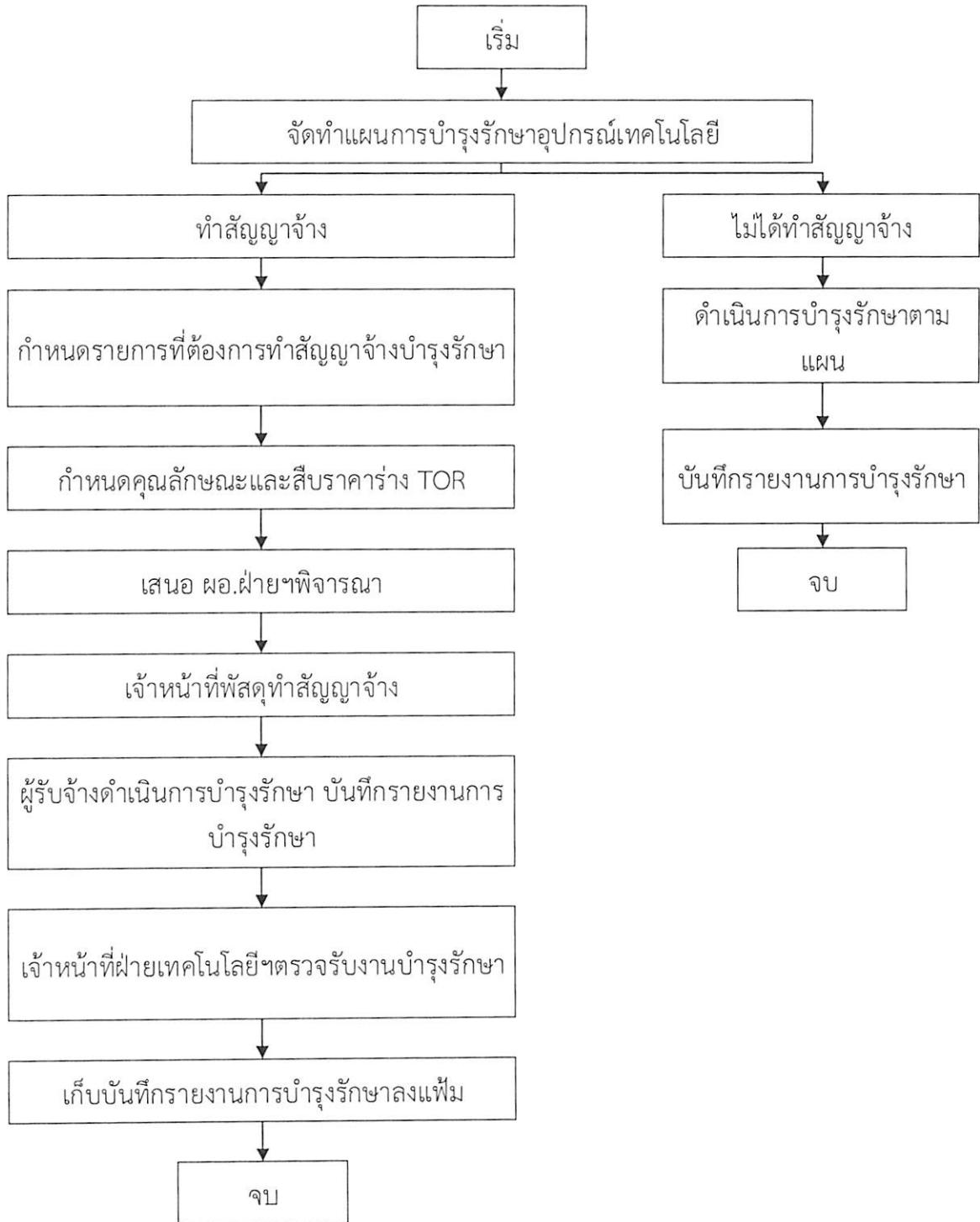
5.2.3 การดำเนินการจัดส่งอุปกรณ์เทคโนโลยีไปซ่อมแซมกับผู้ให้บริการภายนอก ดำเนินการหลังจากที่ไม่สามารถทำการซ่อมแซมอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ชำรุดได้เอง โดยพิจารณาความเหมาะสมในการส่งซ่อมภายนอกดังนี้

- กรณีเหมาะสม : ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก ที่จะส่งอุปกรณ์ไปดำเนินการซ่อมแซมตามระเบียบพัสดุฯ
- กรณีไม่เหมาะสม : หากอุปกรณ์ดังกล่าวต้องมีการจัดหาเพื่อทดแทน ให้บันทึกเพื่อดำเนินการจัดซื้อต่อไป


5.2.4 ผู้ดูแลระบบบันทึกประวัติการซ่อมบำรุงลงในทะเบียนรายการ IT

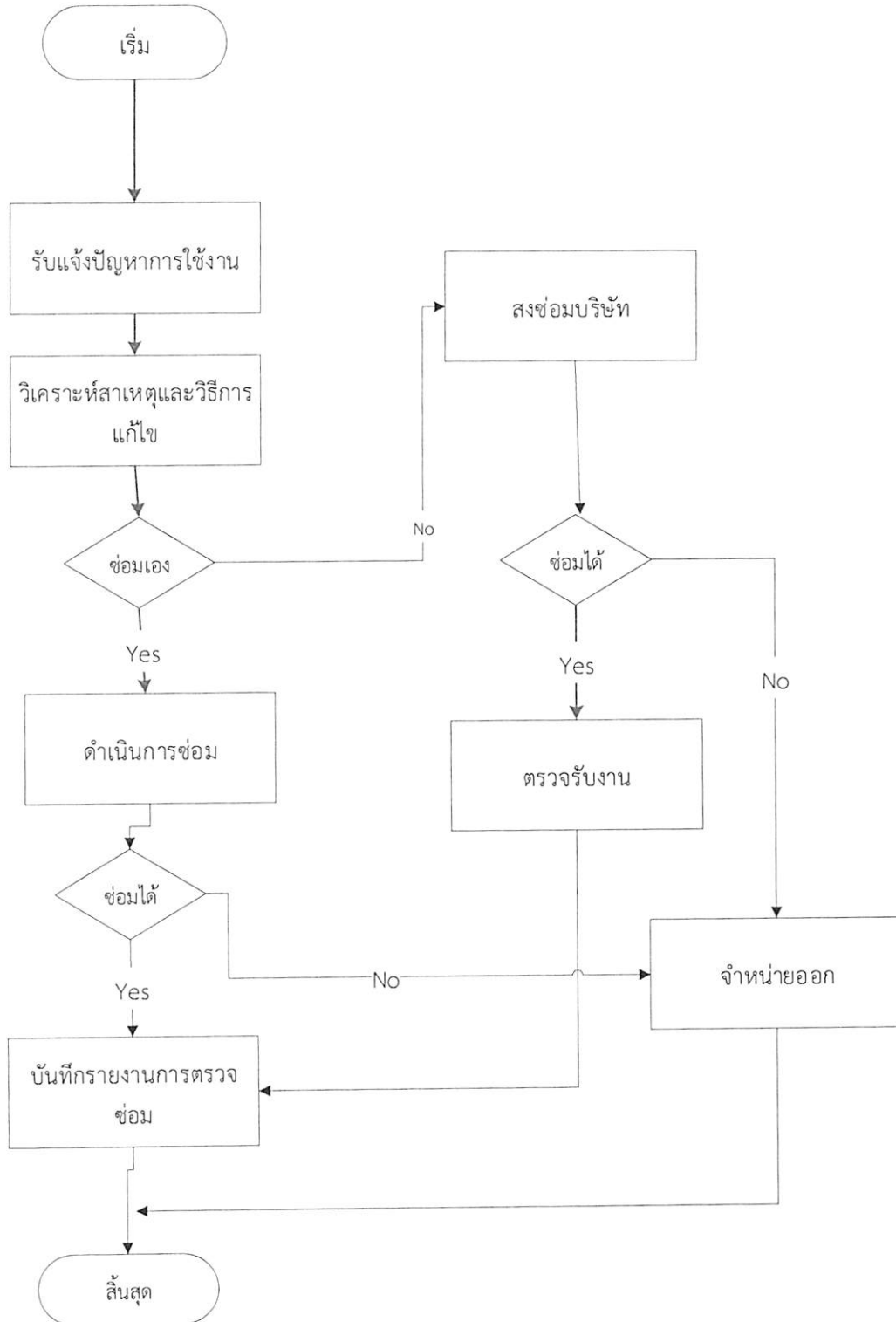
ผังกระบวนการงาน

 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	วิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI)	รหัสเอกสาร : WI-ITM-03	
	เรื่อง : คู่มือการบำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์	แก้ไขครั้งที่ : 00	วันที่บังคับใช้ : 25 พฤศจิกายน 2562
	Information Technology	หน้าที่ 5 / 7	




5.1 ขั้นตอนการบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยี ตามแผนที่วางไว้

 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	วิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI)	รหัสเอกสาร : WI-ITM-03	
	เรื่อง : คู่มือการบำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์	แก้ไขครั้งที่ : 00	วันที่บังคับใช้ : 25 พฤศจิกายน 2562
	Information Technology	หน้าที่ 6 /7	



5.2 ขั้นตอนบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีจากการแจ้งซ่อม

 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	วิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI)	รหัสเอกสาร : WI-ITM-03	
	เรื่อง : คู่มือการบำรุงรักษาระบบ คอมพิวเตอร์	แก้ไขครั้งที่ : 00	วันที่บังคับใช้ : 25 พฤศจิกายน 2562
	Information Technology	หน้าที่ 7 / 7	

6. บันทึกคุณภาพ

ที่	ชื่อบันทึก	ระยะเวลา จัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
1	แบบฟอร์ม PM PROBLEM REPORT	2 ปี	เอกสาร	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ