



คู่มือการปฏิบัติงาน
การแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการ

สุภรัตน์ กรุดฉ่ำ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ

กลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2568

คำนำ

การแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการ เพื่อให้โปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการทำงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยกลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทหน้าที่ในการดูแล วัสดุ อุปกรณ์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ โดยการจัดทำคู่มือนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือให้ผู้ดูแลและปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ได้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการภายในศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สามารถขอรับบริการตรวจสอบคอมพิวเตอร์ได้ โดยอ้างอิงจากแนวปฏิบัติในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในส่วนขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการตรวจสอบบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์มีทั้ง Software and Hardware ที่ติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต้องใช้ในศูนย์วิทยบริการ โดยใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายมาปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ที่สามารถดำเนินการได้ พร้อมทั้งมีการนำเสนอรูปแบบ Flowchart แสดงขั้นตอนการทำงานของ การติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในการบำรุงรักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตามระเบียบที่กำหนดและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สุภรัตน์ กรุดฉ่ำ

สุภรัตน์ กรุดฉ่ำ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ของคู่มือปฏิบัติงาน	2
ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงาน	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	3
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	7
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	9
โครงสร้างการบริหารจัดการ	11
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติ	14
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	14
วิธีการปฏิบัติงาน	22
เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึง	23
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	23
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	24
แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	24
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	24
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	33
จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	33
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน	34
ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข	34
การพัฒนางาน	35
ข้อเสนอแนะ	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	38
ภาคผนวก ก วิธีการติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) และการตั้งค่าเบื้องต้น	39
ประวัติผู้เขียน	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยระบุตามประเภทของงาน
4.1	Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
4.2	ตารางที่ 4.2 Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
5.1	ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

สารบัญภาพ

ตารางที่	หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 11
2.2	โครงสร้างการบริหารศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 12
2.3	โครงสร้างการปฏิบัติงานกลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ 13
3.1	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น 15
3.2	คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตและทำงานทั่วไป 16
3.3	คอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากรศูนย์วิทยบริการ 16
3.4	เครื่องพิมพ์สี สำหรับสำนักงาน 17
3.5	เครื่องพิมพ์หัวเข็มสำหรับพิมพ์สันหนังสือ 17
3.6	เครื่องสแกนเนอร์ 18
3.7	เครื่องอ่านบาร์โค้ด 18
3.8	เครื่องลงรหัสข้อมูลแผ่นสัญญาณ RFID 19
3.9	เครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเอง 19
3.10	เครื่องคืนหนังสือด้วยตัวเอง 20
3.11	ประตูตรวจสอบการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ 20
3.12	ประตูทางเข้าศูนย์วิทยบริการ (แบบปีกนก) 21
4.1	ตัวอย่างของหน้าจอการแจ้งปัญหา Helpdesk 25
4.2	แบบฟอร์มการกรอกรายละเอียดปัญหาที่ผู้ใช้พบ 25

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับงานทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนการสอนและการวิจัยให้กับนักศึกษา อาจารย์ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ บริการวารสาร นิตยสาร จุลสาร และหนังสือพิมพ์

ดังนั้น การจัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อเป็นการดูแล บำรุงรักษารวมทั้งแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ต่าง ๆ เพื่อโปรแกรมและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้พร้อมบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์และนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยในแต่ละปีงบประมาณสำนักได้รับจัดสรรงบประมาณจากงบประมาณ เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาบำรุงรักษา และพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการแทนกันได้
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการการแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

ประโยชน์ของคู่มือปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อทราบขั้นตอนวิธีการปฏิบัติและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงสามารถใช้คู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้ที่ได้รับมอบหมายภาระงานใหม่ด้านการติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงาน

คู่มือฉบับนี้จัดทำในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในศูนย์วิทยบริการ ที่เกิดปัญหาการใช้งานในระหว่างการใช้งานของเจ้าหน้าที่หรือผู้ใช้บริการ โดยจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยระบุตามประเภทของตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยระบุตามประเภทของงาน

รายละเอียดงาน	หน่วยนับ	ระยะเวลา
1. การแก้ไขปัญหาระบบปฏิบัติการ Windows 10, Windows 11 ให้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	ครั้ง	1 วัน
2. การแก้ไขปัญหาโปรแกรมต่างๆ ให้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรหรือเครื่องที่ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	ครั้ง	4 ชั่วโมง
3. แก้ไขปัญหาอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ RFID เครื่องยืม-คืน หนังสือ, ประตูทางเข้า	ครั้ง	3 ชั่วโมง

โดยการแก้ไขปัญหามีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์หรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยวิธีการปฏิบัติและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของจะเป็นของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วย หน่วยรับ หน่วยประมวลผลกลาง หน่วยแสดงผลพร้อมทั้งอุปกรณ์รอบข้างต่าง ๆ เช่น จอภาพ คีย์บอร์ด เครื่องพิมพ์เมาส์ เป็นต้น

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน

ระบบปฏิบัติการ (Operating System) หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งระบบ

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาไทย (Automated Library System for Thai Higher Education Institutes: ALIST) เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2547 ตามโครงสร้างการบริหารงานตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยเกิดขึ้นจากการควบรวมของหน่วยงานสำคัญเดิมสองหน่วยงาน คือ สำนักวิทยบริการ และสำนักคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งโครงสร้างส่วนงานภายในเป็น 3 หน่วยงาน คือ 1) ศูนย์วิทยบริการ (ศูนย์วิทยบริการ) ให้บริการสืบค้น ยืม-คืน หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ 2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์และการซ่อมบำรุง จัดการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบสารสนเทศและสนับสนุนการพัฒนาสื่อการเรียนออนไลน์ 3) สำนักงานผู้อำนวยการ อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ประวัติการก่อตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พ.ศ. 2465 มีการก่อตั้ง “ห้องสมุด” ขึ้นพร้อมๆ กับการก่อตั้งสถาบันการศึกษา ซึ่งในขณะนั้นมีสถานะเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูมลฑลนครสวรรค์

พ.ศ. 2497 มีหลักฐานแน่ชัดว่า ได้มีการจัดห้องสมุดที่มีลักษณะเป็นเพียงห้องอ่านหนังสือ และมีการเก็บรวบรวมหนังสือไว้ในตู้ปิดกุญแจ

พ.ศ. 2508 มีการจัดการงานห้องสมุดให้ถูกต้องตามระบบสากล ทั้งนี้เพื่อให้เป็นแหล่งวิชาการที่ช่วยในด้านการเรียนการสอนของอาจารย์ และนักศึกษา

พ.ศ. 2509 ห้องสมุดได้มีการนำระบบการจัดหมู่หนังสือแบบทศนิยมของดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) เข้ามาใช้

พ.ศ. 2512 ย้ายที่ทำการห้องสมุดลงมาอยู่ชั้นล่างของอาคารเรียน 2 จากเดิมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอาคารเรียน 1 เนื่องจากพื้นที่ใช้สอยแคบไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรต่างๆ ในการจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดด้วย

พ.ศ. 2515 ได้ดัดแปลงอาคารหอประชุมหลังที่ 2 (ปัจจุบันคือชั้นเด็กเล็กของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์) เป็นห้องสมุดชั่วคราว

พ.ศ. 2517 อาคารห้องสมุด 2 ชั้น (อาคาร 8) ซึ่งออกแบบมาเพื่อให้เป็นอาคารห้องสมุดโดยเฉพาะ สร้างเสร็จในเดือนกันยายน และเปิดให้บริการในเดือนธันวาคม

พ.ศ. 2538 ห้องสมุดได้รับงบประมาณจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Automation Library System) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนระบบการจัดเก็บรายการหนังสือและบรรณานุกรมจากบัตรรายการให้อยู่ในรูปของฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยมีโปรแกรมจัดระบบเข้ามาจัดการ โดยคณะกรรมการวิชาการได้พิจารณาคัดเลือกโปรแกรม HORIZON ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทันสมัยในขณะนั้นเข้ามาใช้ จำนวน 8 User 2 module คือ Cataloging และ Circulation

พ.ศ. 2539 มีการจัดตั้ง "สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ" ขึ้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ.2539 ตามแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544)

พ.ศ. 2540 สำนักคอมพิวเตอร์ เริ่มเปิดให้บริการคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดอบรมสัมมนา เปิดให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

พ.ศ. 2541 สำนักคอมพิวเตอร์ เริ่มดำเนินโครงการ Campus Network วางระบบเครือข่ายภายในทั้งมหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2542 อาคารห้องสมุด 8 ชั้น ดำเนินการสร้างแล้วเสร็จในเดือนมีนาคม และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 2 กันยายน ควบคู่ไปกับอาคารห้องสมุดเก่า (อาคาร 8) โดยมีทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารทั้งสอง บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 และได้เปลี่ยนชื่อจากห้องสมุดเป็น "สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ"

พ.ศ. 2544 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ประทานนามอาคาร สำนักวิทยบริการ (ศูนย์วิทยบริการ) ของสถาบันราชภัฏ 34 แห่งทั่วประเทศ ว่า "อาคารบรรณราชนครินทร์" สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม เพื่อการเรียนการสอนและการให้บริการ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยจัดทำโครงการติดตั้งอุปกรณ์ระบบควบคุมเครือข่ายเพื่อรองรับงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย (MIS Center) และโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2547 จัดตั้ง "สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ" ขึ้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน โดยควบรวมสำนักวิทยบริการ และสำนักคอมพิวเตอร์ เข้าเป็นหน่วยงานเดียวกัน โดยมีสถานที่ตั้งประกอบไปด้วย

อาคาร 4 ชั้น 1-2 เป็นที่ตั้งของสำนักงาน และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อาคารบรรณราชนครินทร์ เป็นที่ตั้งของศูนย์วิทยบริการ(ศูนย์วิทยบริการ)

อาคารศูนย์วิทยบริการเก่า (อาคาร 8) เป็นที่ตั้งของศูนย์วิทยบริการ

พ.ศ. 2548 ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 (อาคาร 15) โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

โปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดอาคาร เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2551 และได้ย้ายสำนักงานและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาให้บริการที่อาคารใหม่จนถึงปัจจุบัน

พ.ศ. 2553 ได้ทำการขยายพื้นที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดบริการให้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (ย่านมัทรี) โดยเปิดให้บริการที่อาคาร 1 (อาคารรัฐศาสตร์) ชั้น 2 โดยจัดให้บริการด้านห้องสมุด ของศูนย์วิทยบริการ และบริการอินเทอร์เน็ต ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พ.ศ. 2555 ห้องสมุดได้จัดงบประมาณเพื่อจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติใหม่ทดแทนระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (HORIZON) ที่ได้ยุติการพัฒนาโปรแกรมแล้ว โดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้พิจารณาคัดเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาไทย (Automated Library System for Thai Higher Education Institutes : ALIST) อุดมศึกษา ซึ่งเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีหน่วยงานต่าง ๆ ใช้งานอย่างแพร่หลาย พัฒนาโปรแกรมโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา มาใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ

พ.ศ. 2557 มีการขยายพื้นที่การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ศูนย์การศึกษาย่านมัทรี โดยเปิดให้บริการศูนย์วิทยบริการที่อาคาร 9 ชั้น 5 ห้อง 954 และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่อาคาร 9 ชั้น 4 ห้อง 944

พ.ศ. 2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ศูนย์การศึกษาย่านมัทรี ได้ย้ายศูนย์วิทยบริการอาคาร 9 ชั้น 5 ห้อง 954 และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากอาคาร 9 ชั้น 4 ห้อง 954 ไปที่อาคารเรียนรวม อาคาร 11 ชั้น 2 ห้อง 11208 และห้อง 11210 ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปรัชญา เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

ปณิธาน เป็นเลิศในการให้บริการด้วยนวัตกรรม สู่การเป็น Smart University

วิสัยทัศน์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแบบ Smart Service หมายถึง การบริการที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยเข้าถึงบริการได้หลายช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลาย และมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อการบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน

อัตลักษณ์ ใส่ใจบริการ เชี่ยวชาญเทคโนโลยี

พันธกิจ

1. ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการภายในองค์กร
2. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย
3. ยกระดับการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ยกระดับทักษะด้านคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป

วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. เป็นศูนย์กลางในการให้บริการวิชาการด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้วยระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการวิชาการสู่สังคม
5. เป็นศูนย์ฝึกอบรมด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักศึกษาบุคลากร ของมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป มีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ได้มาตรฐาน

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ วิทยาการคอมพิวเตอร์ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงในด้านวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงในด้านวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1. ด้านการปฏิบัติการ

1.1 ศึกษาวิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ระบบงานประยุกต์และระบบสารสนเทศ การจัดการระบบการทำงานเครื่องการติดตั้งระบบเครื่อง เพื่อให้ได้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และตรงตามความต้องการลักษณะการใช้งานของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 กำหนดแนวทางการทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบ เพื่อให้ระบบมีคุณสมบัติที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการใช้ของหน่วยงาน

1.3 เขียนชุดคำสั่งตามข้อกำหนดของระบบงานประยุกต์ และระบบข้อมูลที่ยากและซับซ้อนที่ได้วางแผนไว้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดความต้องการของหน่วยงาน เพื่อออกแบบระบบงานระบบการประมวลผลข้อมูล ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูล เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในหน่วยงาน

1.5 รวบรวมข้อมูลประกอบการเสนอแนะนโยบายและแผนการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนานโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย

1.6 ให้คำปรึกษา แนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา

1.7 กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย ระบบงานประยุกต์และระบบสารสนเทศ การจัดการระบบการทำงานเครื่อง การติดตั้งระบบเครื่อง เพื่อให้ได้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน และตรงตามความต้องการใช้ของหน่วยงาน

1.8 ตรวจสอบ สืบค้น การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าข่ายไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลหรือระบบ

2. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน ระดับสำนักหรือกอง และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

3.1 ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น แก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ตามข้อกำหนด

3.2. ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

4.1 จัดทำสื่อในการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงาน จัดทำคู่มือระบบและคู่มือผู้ใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง

4.2 ฝึกอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนการใช้ระบบงานที่พัฒนาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน หรือเจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา

4.3 ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้ใช้หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการปฏิบัติการ

1.1 ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์เกี่ยวข้อง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบ ติดตั้งชุดคำสั่งระบบปฏิบัติการ ชุดคำสั่งสำเร็จรูป เพื่ออำนวยความสะดวกให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในความรับผิดชอบ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

1.2 ควบคุม ดูแล ติดตั้ง บำรุงรักษา ซ่อมแซม และตรวจสอบการทำงาน แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่ายสื่อสาร รวมทั้งระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้ระบบงานต่าง ๆ สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

1.3 ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูล ปรับปรุง ดูแล รักษาความปลอดภัย จัดเก็บ สำรองกู้คืนข้อมูล เพื่อสนับสนุนการใช้ประโยชน์ข้อมูล และป้องกันการสูญหายของข้อมูล

1.4 จัดทำทะเบียน รวบรวม และเก็บข้อมูลทางสถิติของการใช้งาน เพื่อการวางแผนบำรุงรักษา

1.5 ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบและมาตรฐานในการทำงาน

1.6 ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมประชุมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย

3. ด้านการประสานงาน

3.1 ประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

3.2 ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจ หรือความร่วมมือในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

4.1 ให้คำปรึกษา แนะนำ เบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้บริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

4.2 ให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคลากรทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและใช้ประกอบการพิจารณากำหนด นโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

โครงสร้างการบริหารจัดการ

1. โครงสร้างองค์กร

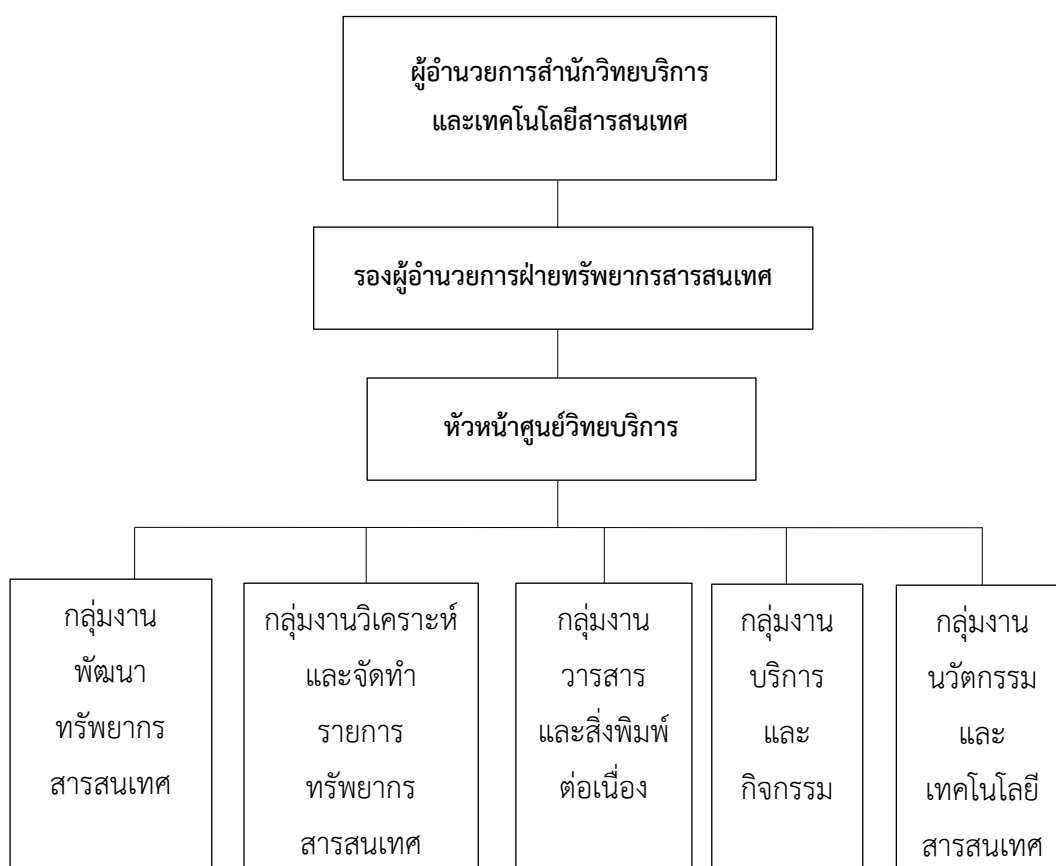
ตามโครงสร้างใหม่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. โครงสร้างการบริหารศูนย์วิทยบริการ

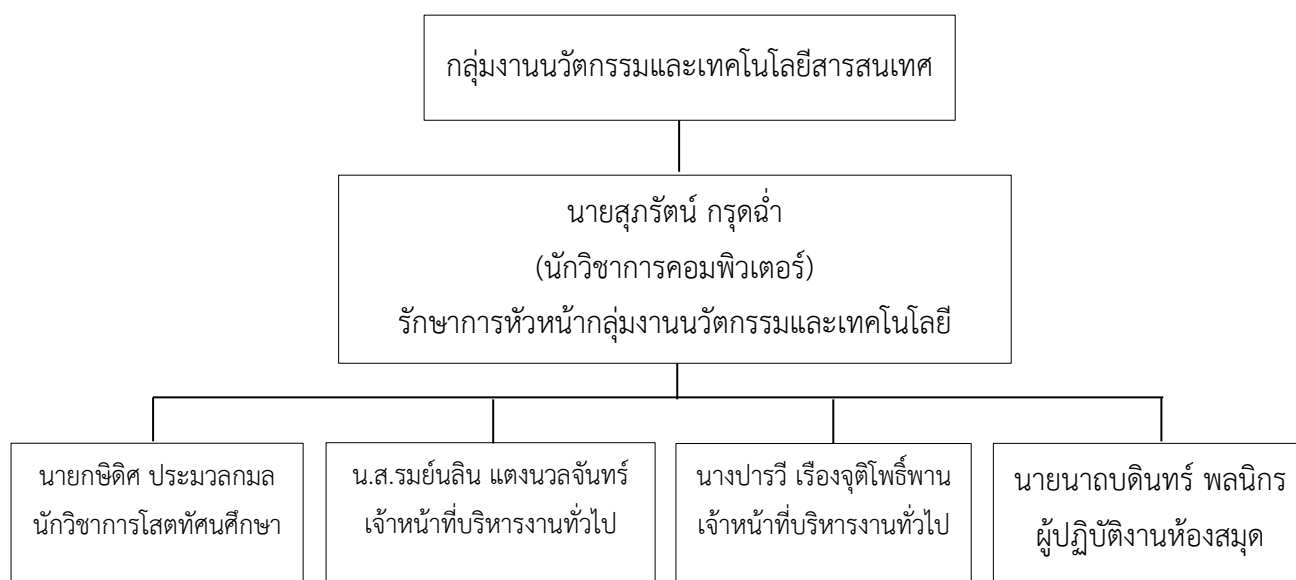
ตามโครงสร้างของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้แบ่งการบริหารงานของศูนย์วิทยบริการออกเป็น 5 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการและกิจกรรม กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานวิเคราะห์และจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และกลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2. โครงสร้างการปฏิบัติงานกลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามโครงสร้างของศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้แบ่งส่วนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงานกลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ

รายละเอียดในบทนี้เป็นกรอธิบายเกี่ยวกับโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างที่ใช้ภายในศูนย์วิทยบริการ และอ้างถึงหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงระเบียบ/ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งการติดตั้งซอฟต์แวร์ต่าง ให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

โปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานภายในศูนย์วิทยบริการมีรายละเอียดดังนี้

1. โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีระบบเข้าถึงซอฟต์แวร์โดยผู้ใช้งานจำเป็นต้องมีบัญชีเครือข่ายของมหาวิทยาลัย (NSRU Account) และสามารถดาวน์โหลดได้ด้วยตนเองระบบจะมีการเก็บข้อมูลที่ท่านเข้าใช้บริการและดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ ผู้ใช้งานจำเป็นต้องเก็บรักษาและใช้ซอฟต์แวร์ เฉพาะส่วนบุคคลเท่านั้นโดยจะไม่เผยแพร่ แจกจ่าย ขาย ติดตั้งให้กับผู้อื่นที่ไม่ได้รับสิทธิ์หรือกระทำการใด ๆ ซึ่งทำให้ผู้อื่นที่ไม่ได้รับสิทธิ์นำไปใช้งานก่อนการดาวน์โหลด ผู้ใช้ต้องยืนยันการปฏิบัติตามเงื่อนไขเพื่อได้สิทธิ์การใช้งานสิทธิ์การใช้ดังกล่าว รวมทั้งสิทธิ์การใช้บริการอื่น ๆ จะถูกยกเลิกหากตรวจพบว่าผู้ใช้ละเมิดเงื่อนไขข้อปฏิบัติข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1.1 ซอฟต์แวร์เหล่านี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ใช้เพื่อดำเนินกิจกรรมทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์เท่านั้น

1.2 ซอฟต์แวร์เหล่านี้มีขอบเขตการใช้งานเฉพาะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์เท่านั้น ห้ามเผยแพร่ แจกจ่าย ขาย ติดตั้งให้กับผู้อื่นที่ไม่ได้รับสิทธิ์หรือกระทำการใด ๆ ซึ่งทำให้ผู้อื่นที่ไม่ได้รับสิทธิ์นำไปใช้งาน

1.3. ไม่อนุญาตให้แก้ไข หรือดัดแปลงหรือปรับแก้ซอฟต์แวร์ในทางที่จะละเมิดลิขสิทธิ์

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่บุคลากรและผู้ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ได้แก่

1. ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows
2. โปรแกรมสำนักงาน Microsoft Office

3. โปรแกรมสำนักงาน Microsoft Office 365 Professional แบบไม่จำกัดจำนวน
4. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ศูนย์วิทยบริการ ใช้งาน
ย่อมาจาก (Automated Library System for Thai Higher Education Institutes) ซึ่งเป็นระบบ
ห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ภายใต้การสนับสนุน
จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
5. ซอฟต์แวร์ประเภท Freeware หรือ open Source อื่นๆ ตามความจำเป็นและความ
เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

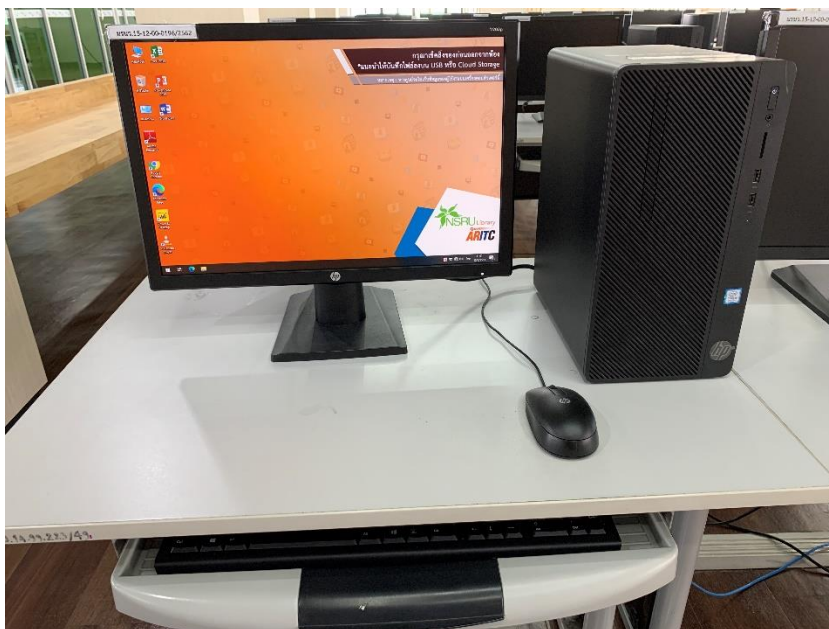
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีให้บริการในศูนย์วิทย
บริการได้แก่

1. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แบบสำเร็จรูป (All in one) ที่
มีขนาดกระทัดรัด เพื่อให้ง่ายต่อการติดตั้งและจัดวาง เพื่อให้บริการสืบค้นสารสนเทศภายในศูนย์วิทย
บริการ ดังภาพที่ 3.1



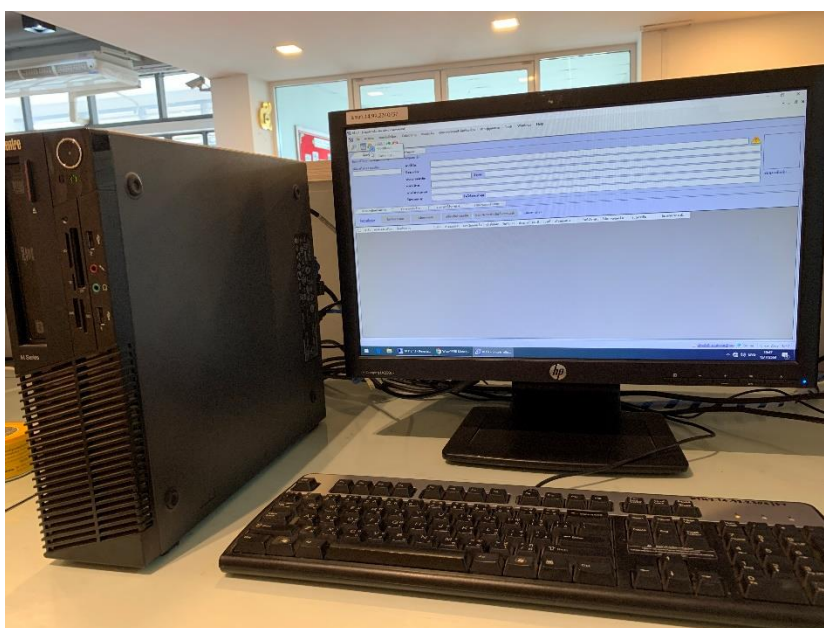
ภาพที่ 3.1 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น

2. คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตและทำงานทั่วไป เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แบบ Mini Tower เหมาะสำหรับให้บริการในการใช้งานโปรแกรมสำนักงานและสำหรับเข้าใช้อินเทอร์เน็ตดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตและทำงานทั่วไป

3. คอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากรศูนย์วิทยบริการ เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แบบ Mini Tower ที่ประสิทธิภาพสูงขึ้นมากกว่าคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ เพื่อให้เหมาะต่อการทำงานเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ดังภาพที่ 3.3



ภาพที่ 3.3 คอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากรศูนย์วิทยบริการ

4. เครื่องพิมพ์สีสำหรับสำนักงาน เป็นเครื่องพิมพ์แบบพ่นหมึกสี ติดตั้งให้เจ้าหน้าที่ใช้เพื่อพิมพ์เอกสารปฏิบัติงาน มีลักษณะดังภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.4 เครื่องพิมพ์สี สำหรับสำนักงาน

5. เครื่องพิมพ์หัวเข็มสำหรับพิมพ์ส้นหนังสือ เป็นเครื่องพิมพ์ชนิดหัวเข็มแคร่ส้น ติดตั้งให้เจ้าหน้าที่เพื่อพิมพ์รายละเอียดบรรณานุกรมเพื่อติดส้นหนังสือ มีลักษณะดังภาพที่ 3.5



ภาพที่ 3.5 เครื่องพิมพ์หัวเข็มสำหรับพิมพ์ส้นหนังสือ

6. เครื่องสแกนเนอร์ ติดตั้งให้บรรณารักษ์เพื่อทำการสแกนปกหนังสือ สแกนเอกสารต่างๆ มีลักษณะดังภาพที่ 3.6



ภาพที่ 3.6 เครื่องสแกนเนอร์

7. เครื่องอ่านบาร์โค้ด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้อ่านบาร์โค้ดหนังสือ หรือบัตรประจำตัวนักศึกษา โดยมีลักษณะดังภาพที่ 3.7



ภาพที่ 3.7 เครื่องอ่านบาร์โค้ด

8. เครื่องลงรหัสข้อมูลแผ่นสัญญาณ RFID เป็นอุปกรณ์ที่ทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลแผ่นสัญญาณ RFID ที่ติดตั้งในหนังสือ โดยมีลักษณะดังภาพที่ 3.8



ภาพที่ 3.8 เครื่องลงรหัสข้อมูลแผ่นสัญญาณ RFID

9. เครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเอง เป็นเครื่องที่มีส่วนประกอบเป็นคอมพิวเตอร์และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่นๆ เช่น เครื่องอ่านบาร์โค้ด เครื่องทำการายการแผ่นสัญญาณ RFID ติดตั้งไว้สำหรับการทำการายการยืมหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทำการายการยืมหนังสือได้ด้วยตัวเอง โดยมีลักษณะดังภาพที่ 3.9



ภาพที่ 3.9 เครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเอง

10. เครื่องคืนหนังสือด้วยตัวเอง เป็นเครื่องมีส่วนประกอบเป็นคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สายพานเพื่อลำเลียงหนังสือไปตรวจสอบการคืน และมีถึงสำหรับรับหนังสือที่ได้ทำการคืนแล้ว ติดตั้งไว้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการคืนหนังสือด้วยตัวเอง โดยมีลักษณะดังภาพที่ 3.10



ภาพที่ 3.10 เครื่องคืนหนังสือด้วยตัวเอง

11. ประตูตรวจสอบการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ ติดตั้งไว้บริเวณทางออกของศูนย์วิทยบริการ เพื่อตรวจสอบสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการนำออกจากศูนย์วิทยบริการว่าได้ทำรายการยืมเรียบร้อยแล้วหรือไม่ โดยมีลักษณะดังภาพที่ 3.11



ภาพที่ 3.11 ประตูตรวจสอบการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ

12. ประตูทางเข้าศูนย์วิทยบริการ(แบบปีกนก) ติดตั้งไว้บริเวณทางเข้าศูนย์วิทยบริการเพื่อตรวจสอบผู้เข้าใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะต้องนำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบุคลากร เพื่อให้เครื่องอ่านที่ประตูโดยจะมีเครื่องอ่านแบบบาร์โค้ด หรือ QR Code หรือ RFID ในการตรวจสอบบัตรของผู้เข้าใช้บริการ โดยมีลักษณะดังภาพที่ 3.12



ภาพที่ 3.12 ประตูทางเข้าศูนย์วิทยบริการ (แบบปีกนก)

วิธีปฏิบัติงาน

ในการแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานที่ใช้ปฏิบัติงานภายในศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ มีวิธีการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1. แจ้งปัญหาขัดข้องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการแจ้งทางเว็บไซต์แจ้งปัญหา HelpDesk (<https://helpdesk.nsr.u.ac.th>) หรือโทรศัพท์ภายใน 1549,1555

2. ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของอาการเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น กดเปิดเครื่องแล้วเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน กดเปิดเครื่องแล้วไฟเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แต่หน้าจอไม่ขึ้นภาพหรือมีเสียงเตือนดังออกจากลำโพง หรือโปรแกรมบางอย่างใช้งานไม่ได้ อาการของเครื่องมีหลายสาเหตุมีวิธีแก้ไขที่แตกต่างกันไป

3. การแก้ไขตามอาการของอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ที่เกิดปัญหาในการขัดข้องขึ้น ซึ่งจะมี Flowchart เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้อธิบายวิธีการตรวจรับเครื่องคอมพิวเตอร์มาทำการซ่อมตามขั้นตอนและทั้งอุปกรณ์ รวมทั้งขั้นตอนวิธีการติดตั้ง

ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ถ้าหากเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการเสียหายของระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ก็สามารถติดตั้งระบบลงไปที่เครื่องใหม่ได้รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อใหม่เป็นชุดแต่ยังไม่ได้ลงระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ซึ่งในคู่มือเล่มนี้ได้อธิบายขั้นตอนการแก้ไขซ่อมเครื่องและวิธีการติดตั้งระบบปฏิบัติการวินโดวส์ไว้อย่างชัดเจน

4. ขั้นตอนการตรวจซ่อมคอมพิวเตอร์ หากพบว่าเครื่องนั้นมีปัญหาของอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายก่อนการซ่อม จำเป็นต้องเปลี่ยนใหม่ก็ต้องแจ้งหน่วยงานที่มาขอรับบริการในการซ่อมทราบก่อน เพื่อหาวิธีการแก้ไขต่อไป เช่น เครื่องเกิดอาการเสียหรือมีปัญหาของอุปกรณ์ซึ่งอยู่ในช่วงการรับประกันของบริษัทอยู่ หรือว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานตามอายุไขของเครื่องแล้วเสื่อมลงตามสภาพของอุปกรณ์ภายในเครื่องเอง จากขณะที่ทำการตรวจซ่อมแล้วพบเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือสามารถตรวจเช็คได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละรุ่นที่ผลิตหรือรวมทั้งการเขียนรหัสครุภัณฑ์ติดไว้ที่เครื่องว่าจัดซื้อปีไหนในแต่ละตัวเครื่องด้วย

5. จากการตรวจซ่อมคอมพิวเตอร์แล้วทำการแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เครื่องนั้นสามารถทำงานได้ตามปกติแล้ว ก็จะทำการทดสอบเครื่องอีกครั้งหลังจากซ่อมแล้ว โดยสั่งปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ไปก่อนแล้วกดเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้ง ถ้าทดสอบแล้วเครื่องใช้งานได้ตามปกติแล้ว ก็ต้องแจ้งบุคลากรที่มาขอรับบริการซ่อมเพื่อมารับเครื่องกลับคืนไป

6. ทำการบันทึกประจำวันของอาการต่างๆที่ขัดข้องและปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เก็บไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ทั้งตรวจสอบปัญหาที่ผ่านมาได้ทั้งทำให้เกิดความสะดวกในการตรวจซ่อมครั้งต่อไป

สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานช่างให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การตรวจซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์มีหลายกลุ่มงานหลายสถานที่การทำงานบางครั้งต้องทำการตรวจซ่อมขณะนั้นจำเป็นต้องสายไฟฟ้า AC 220 V. และทั้งปลั๊กแยกจ่ายไฟบ่อยครั้ง เพื่อจ่ายไฟส่งเข้าภาคจ่ายไฟให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานควรใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

2. การทำงานที่เป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้นเช่นในการติดตั้งโปรแกรมบางตัวที่ไม่เคยใช้งานมาก่อนเลยหรือเปลี่ยนโปรแกรมใหม่ลงให้ทำให้ผู้รับบริการอยู่ต่างสถานที่กันและผู้รับบริการก็ยังไม่เคยใช้งานเลยต้องรีบใช้งานด่วน ก็ต้องโทรติดต่อหาผู้ร่วมงานที่ทำงานที่เป็นทีมเดียวกันเคยใช้โปรแกรมแล้วมาแนะวิธีใช้งานโปรแกรมนั้นได้ ก็จะทำให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ทันทตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เครื่องมือที่พร้อมใช้งานการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องมีความแข็งแรงทนทาน ต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องเปลี่ยนใหม่ที่ใช้ซ่อมเครื่องให้ได้มาตรฐานรองรับไว้และทันสมัย

4. แผนการปฏิบัติงาน งานทุกงานที่สำเร็จไปได้ด้วยดีนั้นล้วนแล้วต้องมีแผนการทำงานทั้งสิ้นเพราะการวางแผนจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ไม่เสียเวลา สามารถมองเห็นปัญหาที่จะเกิดหน้างานได้ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานได้

5. การใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า เช่น ถ้าเครื่องคอมพิวเตอร์บางกลุ่มงานที่จัดซื้อในรุ่นเดียวกันจำนวนหลายหลายเครื่องมาก เมื่อนำมาซ่อมก็เอาอุปกรณ์บางอย่างในรุ่นเดียวกันที่มีอยู่ใช้งานได้ แต่ว่าเครื่องนั้นเสียหายหนักที่ตัว Mainboard เลยซ่อมไม่ได้แล้วก็สามารถจะถอดแยกชิ้นส่วนบางอย่าง เช่น ฮาร์ดดิสก์ แรม สายเคเบิล พัดลมระบายความร้อน ที่ยังใช้งานได้อยู่มาใช้เปลี่ยนเป็นอะไหล่ทดแทนได้ โดยไม่ต้องจัดซื้อใหม่ และหลังเลิกงานก็ปิดอุปกรณ์ทุกชิ้นพร้อมทั้งถอดปลั๊กออกด้วย เมื่อไม่ได้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์หน้าจอ 프린ท์เตอร์ สแกนเนอร์ เครื่องแฟกซ์ ชุดลำโพงและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพของงาน

เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีอย่างน้อยเพียงใด โดยคุณภาพของงานต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร กำหนดเป็นร้อยละการเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ภายใน 2 วันทำการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

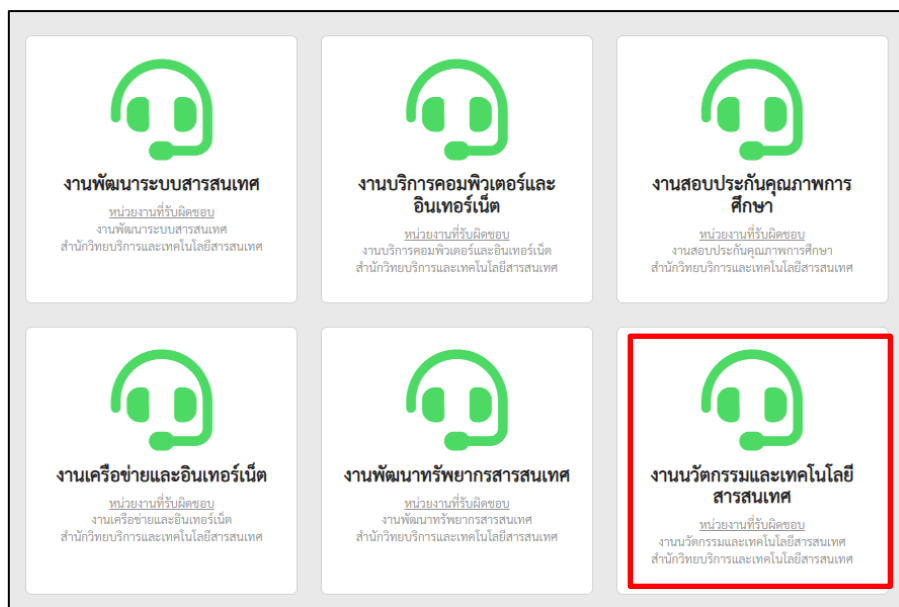
การออกตรวจซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ การใช้บุคลิกภาพ เช่นการใช้สีหน้าและน้ำเสียง ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานด้านบริการ ดังนั้นการแสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร เนื่องจาก การแสดงออกพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อการให้ความร่วมมือในการประสานงานเพื่อปฏิบัติงาน และควรเตรียมพร้อมนำอุปกรณ์เพื่อที่จะนำไปซ่อมบำรุงก่อนที่จะออกปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวม ที่มีการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากร ที่มีความประสงค์ต้องการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ขัดข้องขณะใช้งานอยู่ ซึ่งก็คือผู้รับบริการนั่นเอง ที่จะรับแจ้งเรื่องและตรวจสอบก่อนเพื่อระบุงานก่อนส่งเรื่องเข้าระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รับทราบรวมไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในสำนักและภายนอกสำนัก ผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในลักษณะของ Flow Chart ด้วย ทั้งแสดงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าวตามลำดับ โดยได้อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2 แบบคือ การแก้ไขปัญหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างละเอียด เอกสารในระบบประกอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกระบวนการมีดังนี้

1. รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1. เริ่มต้นถ้าผู้ขอรับบริการสามารถแจ้งได้หลายช่องทาง ได้แก่ การแจ้งทางเว็บไซต์แจ้งปัญหา Helpdesk (<http://helpdesk.nsu.ac.th>) หรือแจ้งทางโทรศัพท์ภายใน 1549, 1555 ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเมื่อพบความผิดปกติของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากการใช้งานหรือปัญหาการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถทำการแจ้งบนเว็บไซต์แจ้งปัญหา Helpdesk และทำการเข้าระบบและเลือกงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดข้อมูลปัญหาดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างของหน้าจอการแจ้งปัญหา Helpdesk

1.2 เมื่อผู้แจ้งปัญหาเลือกกลุ่มงานที่ต้องการแจ้งซ่อมแล้วจะปรากฏแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูลรายละเอียดปัญหาให้มากที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ปัญหา ดังภาพที่ 4.2

The image shows a problem reporting form with the following fields and options:

- งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ** (Innovation and Information Technology) - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แจ้งปัญหาเกี่ยวกับ** (Report problem about): **ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์** (Computer equipment problem)
- รายละเอียดของปัญหา** (Problem details): **ประตูเครื่องคืนหนังสือค้าง** (Book return machine door stuck)
- เบอร์โทรสำหรับติดต่อกลับ** (Return call number): **1534**
- ที่ตั้ง** (Location): **ในเมือง** (In town) / **ย่านมัทรี** (Matree area)
- สถานที่ (ถ้ามี)** (If any): **เครื่องคืนหนังสือชั้น 1** (Book return machine 1st floor)
- Buttons:** **ยกเลิก** (Cancel) / **แจ้งปัญหา +** (Report problem +)

ภาพที่ 4.2 แบบฟอร์มการกรอกรายละเอียดปัญหาที่ผู้ใช้งบ

2. จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจะติดต่อสอบถามรายละเอียดการขอรับบริการกับผู้ใช้ กรณีผู้ใช้ขอติดตั้งโปรแกรม ผู้ดูแลระบบจะ นัดหมายวัน เวลาที่จะไปติดตั้งให้บริการ โดยการแก้ไขปัญหาแบ่งเป็น 2 กรณีคือปัญหาทางด้านอุปกรณ์ และปัญหาทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทดังนี้

2.1 การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีอื่นๆ ซึ่งมีแนวทางการตรวจสอบคือ

2.1.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

การตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

1) ตรวจสอบการเชื่อมต่อ: ตรวจสอบสายไฟ, สายสัญญาณ, พอร์ต USB, การ์ดจอ, แรม ฯลฯ

2) ฟังเสียง POST (Power-On Self-Test): ถ้ามีเสียงผิดปกติอาจบ่งบอกปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์

3) ตรวจสอบไฟ LED: เช่น ไฟไม่ติด = อาจไม่มีไฟเข้า หรือ PSU เสีย

4) ตรวจสอบ Device Manager เพื่อดูว่ามีอุปกรณ์ใดทำงานผิดปกติหรือไม่

5) ตรวจสอบการตั้งค่า BIOS/UEFI

6) ตรวจสอบไดรวเวอร์อุปกรณ์ว่ามีการติดตั้งหรือไม่ หรือเป็นเวอร์ชันล่าสุดหรือไม่

7) ใช้ System Restore หรือ Safe Mode ถ้าระบบไม่สามารถบูตได้ปกติ การแก้ไขปัญหา

1) เปลี่ยนอุปกรณ์ที่เสีย เช่น RAM, PSU, HDD

2) อัปเดตหรือถอนการติดตั้งไดรวเวอร์ที่ผิดพลาด

3) ทำการรีเซ็ต BIOS หรืออัปเดต BIOS

4) ตรวจสอบไวรัส / มัลแวร์ด้วยโปรแกรม Antivirus

2.1.2 อุปกรณ์ RFID เช่น เครื่องยืม-คืน หนังสือ, ประตูทางเข้า, ประตูทางออก

การตรวจสอบและแก้ไขปัญหา อุปกรณ์ RFID มีทั้งฝั่ง Tag (ตัวส่ง) และ Reader (ตัวรับ) รวมถึงระบบที่เชื่อมต่อ เช่น โปรแกรมฐานข้อมูล

1) ตรวจสอบสายไฟ, สายสัญญาณ และการเชื่อมต่อ Reader เข้ากับคอมพิวเตอร์หรือระบบควบคุม

2) ตรวจสอบว่า Reader จ่ายไฟตามคุณสมบัติที่กำหนดหรือไม่

3) ตรวจสอบระยะห่างระหว่าง Tag กับ Reader – อาจเกินระยะอ่านข้อมูล

- Tag ได้หรือไม่
- 4) ลองใช้ Tag อื่นเพื่อดูว่า Tag เดิมอาจเสียหรือไม่
 - 5) ใช้โปรแกรมทดสอบ ที่มากับ Reader เพื่อตรวจสอบว่าระบบสามารถอ่าน Tag ได้หรือไม่
 - 6) ตรวจสอบการตั้งค่าพอร์ต COM, Baud Rate, และ Protocol ให้ตรงกับที่ Reader รองรับ
 - 7) ตรวจสอบการเชื่อมต่อกับโปรแกรมฐานข้อมูล (Database หรือ Middleware)

การแก้ไขปัญหา

- 1) เปลี่ยน Reader หรือ Tag ที่อาจมีปัญหา
- 2) ปรับตำแหน่งการวาง Tag ให้ไม่ห่างหรืออยู่ในแนวที่รับสัญญาณไม่ได้
- 3) อัปเดต Firmware ของ Reader
- 4) ตรวจสอบและแก้ไขซอฟต์แวร์ควบคุม เช่น Middleware หรือ API ที่เชื่อมกับ Reader

การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ RFID ต้องเริ่มจากการแยกประเภทของปัญหาให้ได้ก่อนว่าเป็น ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ จากนั้นจึงดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และควรมี เครื่องมือช่วยตรวจสอบ เช่น โปรแกรมทดสอบอุปกรณ์, ไขควง, มัลติมิเตอร์ และเอกสารคู่มือของอุปกรณ์

2.2 ปัญหาทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สามารถแยกเทคนิคการตรวจสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์แต่ละประเภทดังนี้

2.2.1. ปัญหาเกี่ยวกับ Windows (วินโดว)

อาการที่พบบ่อย:

- เครื่องค้าง / บูตไม่ขึ้น
- เปิดโปรแกรมไม่ได้
- Windows ทำงานช้าผิดปกติ

วิธีแก้ไข:

- Restart เครื่อง เพื่อเคลียร์หน่วยความจำชั่วคราว
- ใช้ System Restore เพื่อย้อนกลับสถานะก่อนเกิดปัญหา
- สแกนและลบมัลแวร์ด้วย Windows Defender หรือโปรแกรม Antivirus
- อัปเดต Windows เป็นเวอร์ชันล่าสุด
- ใช้คำสั่ง sfc /scannow และ DISM ผ่าน Command Prompt เพื่อซ่อม

ไฟล์ระบบ ในกรณีรุนแรง อาจต้อง รีเซ็ต หรือ ลง Windows ใหม่

2.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)

อาการที่พบบ่อย:

- เปิดไฟล์ไม่ได้ / ค้าง / เด้งออก
- โปรแกรมไม่สามารถใช้งานฟังก์ชันบางอย่างได้
- ไม่สามารถพิมพ์หรือบันทึกไฟล์ได้

วิธีแก้ไข:

- รีสตาร์ทเครื่องและโปรแกรม
- เปิดโปรแกรมใน Safe Mode (กด Ctrl ค้างขณะเปิดโปรแกรม)
- ซ่อมแซมโปรแกรมผ่าน Control Panel > Programs > Repair
- ลบ Add-ins ที่อาจทำให้โปรแกรมผิดปกติ
- ตรวจสอบว่าไฟล์ต้นฉบับไม่ได้เสียหาย หรือถูกล็อกโดยผู้อื่น
- อัปเดต Microsoft Office ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด

2.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับ การใช้อินเทอร์เน็ต

อาการที่พบบ่อย:

- เชื่อมต่อ Wi-Fi ได้แต่เข้าเว็บไม่ได้
- อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย
- โปรแกรมเบราว์เซอร์โหลดช้า

วิธีแก้ไข:

- ตรวจสอบ สาย LAN / สัญญาณ Wi-Fi
- รีสตาร์ท Router / Modem
- ใช้คำสั่ง ipconfig /release และ ipconfig /renew บน Command

Prompt

- เปลี่ยน DNS เป็นของ Google (8.8.8.8 / 8.8.4.4)
- เคลียร์แคชเบราว์เซอร์ หรือรีเซ็ตการตั้งค่าเบราว์เซอร์
- ตรวจสอบว่าไม่มี Firewall หรือ Antivirus ที่บล็อกการใช้งาน

2.2.4 ปัญหาเกี่ยวกับ โปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ (เช่น โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ,โปรแกรมอ่านไฟล์ PDF)

อาการที่พบบ่อย:

- เปิดโปรแกรมไม่ได้
- ไม่สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล
- โปรแกรมแจ้ง Error บางอย่าง

วิธีแก้ไข:

- ตรวจสอบว่าเวอร์ชันของโปรแกรมตรงกับระบบที่ใช้งานหรือไม่
- ตรวจสอบสถานะของเซิร์ฟเวอร์หรือฐานข้อมูล (ถ้ามี)
- ดูข้อความ Error และค้นหาในเว็บหรือคู่มือของโปรแกรม
- อัปเดตโปรแกรมหรือถอนการติดตั้งแล้วติดตั้งใหม่
- ติดต่อผู้ให้บริการหรือฝ่ายไอทีของโปรแกรมนั้น

ข้อควรระวังในการแก้ไขปัญหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

- สำรองข้อมูล (Backup) ก่อนทำการแก้ไขระบบหรือโปรแกรม
- อ่านข้อความ Error อย่างละเอียด เพราะจะช่วยให้วิเคราะห์สาเหตุได้เร็ว

ขึ้น

- หลีกเลี่ยงการดาวน์โหลดตัวแก้ไข (Crack/Patch) จากแหล่งไม่ปลอดภัย

3. เมื่อได้ประสานงานผู้รับบริการแจ้งปัญหาให้เขารับทราบก่อนแล้วว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมมีปัญหาจากสาเหตุอะไรและตัวอุปกรณ์อะไรเสียหายบ้าง หลังจากตรวจสอบข้อผิดพลาดและทราบปัญหานี้แล้วก็ต้องแจ้งหาอะไหล่ที่เขามีอยู่มาเปลี่ยนใช้ทดแทนกัน แต่ถ้าไม่มีก็ต้องจัดซื้ออุปกรณ์ตัวใหม่มาใส่ทดแทนต่อไปหรือว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ยังประกันอยู่หรือไม่ หากมีก็จะส่งดำเนินการเคลมกับบริษัทที่ซื้อรับประกันไว้ก็ป้ออย่างเช่น ตัว Hard Disk มี Bad Sector เกิดความเสียหายมากไม่สามารถลงระบบปฏิบัติการวินโดวส์ได้อีกจะต้องเปลี่ยนตัวใหม่เท่านั้น และกรณีการส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสียหายคืนผู้รับบริการมีดังนี้ เมื่อผู้รับบริการทราบปัญหาเครื่องอุปกรณ์เสียหายหนักบางอย่างไม่พร้อมที่จะขอซ่อมใช้งาน และก็สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ส่งมาตรวจซ่อมสภาพก่อนจะซ่อม แต่ภายในอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เองใช้งานมาหลายปี มีการเสื่อมตามสภาพหรือหมดอายุการใช้งานแล้วไม่ควรที่จะซ่อมต่อไป

4. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเครื่องและทราบปัญหาแล้ว ก็สามารถดำเนินการซ่อมแก้ไขคอมพิวเตอร์ตามอาการและแก้ไขเปลี่ยนอุปกรณ์ตามอาการที่เสียตามขั้นตอนได้ อย่างเช่น เมื่อตรวจพบว่าระบบปฏิบัติการวินโดวส์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติเมื่อทำการเปิดเครื่องจะใช้งาน และสอบถามผู้รับบริการแล้วประสงค์ต้องการข้อมูลงานสำคัญบางส่วนในเครื่องก่อน ก็ต้องหาวิธีการจัดเก็บออกมาให้ก่อน เช่น ถ้าเครื่องผู้รับบริการที่ใช้เป็น Windows 10 หรือ Windows 11 ก็สามารถใส่ USB Drive ที่เป็นวินโดวส์ PE Boot ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ขั้นตอนจะสามารถกู้ข้อมูลได้ง่ายขึ้น แต่ถ้าเครื่องผู้รับบริการที่ใช้เป็นวินโดวส์ 10 จะต้องทำการถอดตัวอุปกรณ์ตัว Hard Disk มาติดตั้งใส่เครื่องที่สามารถ Boot ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ทำงานได้ตามปกติ หลังจากนั้นจึงเข้าไปค้นหาข้อมูลถ่ายออกมาเก็บใส่ USB Drive หรือตัว External Hard Disk Drive ก็ได้ หรือว่าผู้รับบริการต้องการจะถอดเก็บข้อมูลเองก็ได้ เมื่อทำการ Backup ข้อมูลเสร็จแล้วก็เริ่มขบวนการติดตั้งระบบปฏิบัติการ

วินโดว์ลงไปใหม่อีกครั้งตามขั้นตอนของระบบการติดตั้งจนเสร็จสิ้นขั้นตอนและลงตามสเปคของเครื่องที่สามารถยอมรับระบบได้เท่านั้น หลังจากการให้บริการติดตั้งโปรแกรมหรือติดตั้ง บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์แล้ว หากเป็นงานที่มาจากระบบระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบจะต้องบันทึกปิดงาน และแบบประเมินผลการให้บริการให้กับผู้รับบริการหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว ตัวผู้ใช้บริการจะส่งแบบประเมินที่กลับคืนให้สำนักเพื่อที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้นำไปประมวลผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป และก่อนส่งเครื่องคืนให้ผู้รับบริการต้องลงชื่อรับใบส่งงาน แล้วเจ้าหน้าที่จะต้องทำการบันทึกข้อมูลลงระบบงานทุกครั้ง

ตารางที่ 4.1 Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ผู้รับผิดชอบ	Flow Chart	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
ผู้รับบริการ	<pre> graph TD Start([เริ่ม]) --> Report[แจ้งปัญหาผ่านระบบ Helpdesk] Report --> Receive[รับแจ้งปัญหาจากระบบ Helpdesk] Receive --> Check{สอบถามอาการและ
ตรวจสอบปัญหา} Check -- แก้ไขได้ --> Repair[ดำเนินการแก้ไข] Check -- แก้ไขไม่ได้ --> Warranty{ตรวจสอบการ
รับประกัน} Warranty -- มีประกัน --> Claim[ส่งเครมบริษัท] Warranty -- ไม่มีประกัน --> Spare[เสนอซื้ออะไหล่
อุปกรณ์] Repair --> Merge(()) Claim --> Merge Spare --> Merge Merge --> End([สิ้นสุด]) </pre>	1. ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ทำการแจ้งทางเว็บไซต์ Helpdesk หรือโทรศัพท์ภายใน
เจ้าหน้าที่		2. เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาจากระบบ Helpdesk
เจ้าหน้าที่		3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ว่ามีอาการเป็นอย่างไร หากแก้ไขได้ก็ทำการแก้ไขในทันที หรือติตปัญหาแก้ไขยังไม่ได้ก็ต้องแจ้งผู้รับบริการก่อน
เจ้าหน้าที่		4. เจ้าหน้าที่จะทำการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบและทำการเสนอซื้ออะไหล่เพื่อดำเนินการซ่อม/เปลี่ยน อุปกรณ์ที่มีปัญหาโดยต้องใช้เวลาในการดำเนินการไม่น้อยกว่า 2 วันทำการ
เจ้าหน้าที่		5. เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ Helpdesk

ตารางที่ 4.2 Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผู้รับผิดชอบ	Flow Chart	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
ผู้รับบริการ	<pre> graph TD Start([เริ่ม]) --> Report[แจ้งปัญหาทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์] Report --> Decision{ติดต่อสอบถามอาการ} Decision -- "แก้ไขด้วยตัวเองได้" --> Test[Testการทำงาน
ของโปรแกรม] Decision -- "แก้ไขด้วยตัวเองไม่ได้" --> Solve[เข้าไปแก้ไขปัญหา
โปรแกรมเครื่องที่ได้รับแจ้ง] Solve --> Test Test --> End([สิ้นสุด]) </pre>	1. ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ทำการแจ้งทางเว็บไซต์ Helpdesk หรือโทรศัพท์ภายใน
เจ้าหน้าที่		2. เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาจากระบบ Helpdesk
เจ้าหน้าที่		2. เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ผู้รับบริการ ตรวจสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ว่ามีอาการเป็นอย่างไร หากแก้ไขได้ก็ทำการแก้ไขในทันที หรือติดปัญหาแก้ไขยังไม่ได้ก็จะต้องแจ้งผู้รับบริการก่อน
เจ้าหน้าที่		3. เจ้าหน้าที่จะทำการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบและทำการเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยต้องใช้เวลาในการดำเนินการไม่เกินกว่า 2 วันทำการ
เจ้าหน้าที่		4. เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขปัญหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์และทำการบันทึกลงแบบฟอร์มที่แจ้งพร้อมบันทึกอาการ

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ขณะออกปฏิบัติงานการใช้บุคลากรภาพเช่นการใช้สีหน้าและน้ำเสียง ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการ เพราะถือได้ว่าเป็นตัวแทนของหน่วยงาน ในการพูดสนทนา พูดแนะนำสิ่งต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานควรพูดให้สุภาพ ยิ้มแย้มขณะทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในศูนย์วิทยบริการจะต้องออกไปปฏิบัติงานจุดอื่นและพบปะกับผู้รับบริการของเรา

2. การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรักในงานสายอาชีพที่ทำ มีใจบริการเป็นหนึ่ง งานที่ทำก็จะสำเร็จด้วยดี ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจตามมาด้วย

3. โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ความรวดเร็วของการให้บริการจากการที่ผู้รับบริการติดต่อมาจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการตรวจสอบที่รวดเร็วจึงเป็นที่ ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยมากนัก

4. ต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องชัดเจน งานให้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้ ข้อมูลข่าวสาร หรือการดำเนินงานเรื่องต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ควรมีดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่
2. มีความประพฤติดีและปฏิบัติชอบ
3. อุทิศเวลาให้แก่การทำงานที่ทำ
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
5. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
6. มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลดี
7. มุ่งเสริมสร้างคุณค่าให้แก่ตนเองโดยการพัฒนาตนเอง พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนา

จากประสบการณ์การให้บริการและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากหลายสาเหตุ ซึ่งสามารถจำแนกปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขได้ ดังนี้

ตาราง 5.1 ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1. กระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ในศูนย์วิทยบริการตก บ่อยครั้งหรือบางครั้งก็ไฟดับทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เปิดใช้งานอยู่เกิดปัญหาการเสียหายภายหลัง ต่อระบบเครื่องและข้อมูลที่เปิดใช้งานอยู่ได้	เครื่องคอมพิวเตอร์บางกลุ่มงานที่จัดเก็บข้อมูล ที่สำคัญมากไว้ใช้งาน จำเป็นมากต้องจัดซื้อ (UPS) หรือเครื่องสำรองไฟมาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ด้วย
2. เครื่องคอมพิวเตอร์บางกลุ่มงานที่จัดซื้อมาใช้ ที่ไม่ใช่เครื่อง PC ส่วนใหญ่ใช้กันน้อยภายในหน่วยงานจำพวก Hardware ต่าง ๆ ไม่มีอะไหล่ ใช้ทดลองเครื่องซ่อม	บางครั้งผู้รับบริการทราบถึงปัญหาความเสียหายของอุปกรณ์แล้วจากการวิเคราะห์ ตรวจเช็คเครื่องให้แล้วต้องแนะนำให้เข้าศูนย์บริการซ่อมหรือส่งเครมกับบริษัทที่เครื่องนั้นยังอยู่ในประกัน
3. เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการเสียหายขณะใช้งานแล้วนำมาซ่อมและบางกลุ่มงานใช้งานมานานหลายปีแต่ตัว Hard Disk มีข้อมูลจำนวนมากสะสมไว้และต้องการ Backup ข้อมูลออกมาเก็บไว้ใช้งานอีก ซึ่งต้องใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูล	แนะนำให้ผู้รับบริการทำงานหรือสำรองข้อมูลผ่าน Cloud Storage ที่หน่วยงานมีให้บริการ เช่น Google Drive หรือ Microsoft One Drive
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลงกว่าเดิมมาก สาเหตุมาจากพื้นที่ว่างใน Hard Disk เหลือน้อยกว่าที่ระบบคอมพิวเตอร์กำหนดไว้ เพราะส่วนหนึ่งจะต้องเหลือไว้ใช้ประมวลผลด้วย	บางครั้งผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ตัวพื้นที่ Hard Disk ใช้เกือบจะเต็มเพื่อเก็บข้อมูลไว้ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์จึงทำงานช้าลงได้ ต้องไปทำที่หน่วยงานที่ผู้แจ้งบริการไว้ได้แนะนำทั้งการ

	จัดเก็บข้อมูลและทำการเคลียร์พื้นที่ใกล้เต็มให้ โอนย้ายออกไป
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลงกว่าเดิม สาเหตุมาจากการลงโปรแกรมตัวป้องกันไวรัส มากกว่าหนึ่งโปรแกรมในตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ นั้น	บางครั้งผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่องอินเทอร์เน็ต เพื่อหาโปรแกรมมาโหลดใช้งานเลยได้ของแถม ติดมาด้วยหรือเห็นว่าเป็นโปรแกรมฟรีก็เลย Install ลงไปในเครื่องเพิ่มอีกทั้งที่มีตัวป้องกัน ไวรัสในเครื่องอยู่แล้ว ต้องไปทำที่หน้าที่ผู้ แจ้งบริการไว้ ได้นำเข้าระบบทำ การ Uninstall จัดการถอดตัวโปรแกรมป้องกันไวรัส ที่เพิ่มมาเอาออกไป
6. คอมพิวเตอร์หลังจากติดตั้งระบบปฏิบัติการ วินโดวส์ไปแล้ว ต้องทำการ Update Windows หรือทั้ง Update Driver ที่เป็นอุปกรณ์ต่างๆ ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สมบูรณ์ก่อน บ่อยครั้งที่ Update windows ทางอินเทอร์เน็ต ช้ามาก	เมื่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหา ก็ต้องหาอัป โหลด Driver ทางอื่นมาลงที่เครื่องคอมพิวเตอร์ นั้นทดแทนอาจต้องใช้เวลาพอสมควรบางครั้ง ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้สังเกตเมื่อเกิด ปัญหา
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ PC แบบตั้งโต๊ะที่ผ่านการ ทำงานมา3-5ปีแล้ว บางเครื่องจะมีปัญหาล้าน ไบออส (BIOS) เสื่อมลงหมดอายุการใช้งาน ทำ ให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานไม่ปกติได้ เช่น วัน เดือนปี ไม่ตรงเวลาจริง	ต้องจัดซื้อถ่านไบออส (BIOS) ก้อนใหม่มา เปลี่ยนใส่ลงไปทดแทนที่เสียไป และบาง หน่วยงานไม่สามารถจัดซื้อได้เร็วต้องใช้เวลา หลายวันมาก
8. อุปกรณ์ RFID เช่น เครื่องยืม-คืน หนังสือ, ประตูทางเข้า,ประตูทางออก ไม่สามารถทำงาน ได้ปกติ	1) ตรวจสอบสายไฟ, สายสัญญาณ และการ เชื่อมต่อ Reader เข้ากับคอมพิวเตอร์หรือ ระบบควบคุม 2) ตรวจสอบว่า Reader จ่ายไฟตามคุณสมบัติ ที่กำหนดหรือไม่ 3) ตรวจสอบระยะห่างระหว่าง Tag กับ Reader – อาจเกินระยะอ่านข้อมูล

	4) ลองใช้ Tag อื่นเพื่อดูว่า Tag เดิมอาจเสียหรือไม่ 5) ใช้โปรแกรมทดสอบ ที่มากับ Reader เพื่อตรวจจับว่าระบบสามารถอ่าน Tag ได้หรือไม่ 6) ตรวจสอบการตั้งค่าพอร์ต COM, Baud Rate, และ Protocol ให้ตรงกับที่ Reader รองรับ 7) ตรวจสอบการเชื่อมต่อกับโปรแกรมฐานข้อมูล (Database หรือ Middleware)
--	--

ข้อเสนอแนะ

1. ระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ศูนย์วิทยบริการ เกิดกระแสไฟฟ้าแรงดันตกบ่อยครั้ง หรือบางครั้งก็ไฟดับไปเลย ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีจำนวนหลายตัวที่ไม่มีตัวเครื่องสำรองไฟติดตั้งใช้ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องทำงานบ่อยเป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เจอกระแสไฟฟ้าตกหรือไฟดับบ่อยหลายครั้งเป็นการสะสม ก็จะไปกระทบที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เปิดใช้งานอยู่ถูกตัดกระแสไฟฟ้ากะทันหันบ่อยครั้ง โดยไม่ได้สั่งปิดเครื่องตามระบบก็จะเกิดการเสียหายได้ของระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้งานและอุปกรณ์ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์เช่นตัว Mainboard และ Hard Disk เป็นต้น ถ้ากระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าที่ส่งจ่ายให้ศูนย์วิทยบริการกระแสไฟไม่ตกหรือไฟดับเลย ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์อายุการใช้งานจะนานขึ้นกว่าควรที่เป็นหรือกระทบต่อผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คือตัวบุคลากรของศูนย์วิทยบริการก็จะทำงานราบรื่นไม่สะดุดบ่อยต่อปัญหาสิ่งนี้

2. รณรงค์ให้บุคลากรทำงานหรือสำรองข้อมูลผ่าน Cloud Storage ที่หน่วยงานมีให้บริการเช่น Google Drive หรือ Microsoft One Drive เพื่อเป็นความลดความเสี่ยงที่ข้อมูลจะสูญหายเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดความเสียหาย

บรรณานุกรม

สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ. (2565). คู่มือการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. <https://alist.psu.ac.th/download/manual>
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2567). ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์.
<https://aric.nsr.ac.th/information/1/6/1>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

วิธีการติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) และการตั้งค่าเบื้องต้น

ทำความรู้จักกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST กันก่อน

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST (Automated Library System for Thai Higher Education Institutes) มีจุดกำเนิดมาจากแนวคิดในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติขึ้นมาใช้งานเองเพื่อทดแทน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX และ INNOPAC (Commercial Software) โดยในปี พ.ศ. 2541 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เวอร์ชัน 1.0 ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรม Visual Basic 5.0/6.0 คู่กับระบบจัดการฐานข้อมูล ORACLE ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เวอร์ชัน 2.0 และเวอร์ชัน 3.0 ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรม Visual Studio .NET เวอร์ชัน 2002 คู่กับระบบจัดการฐานข้อมูล ORACLE ในเวอร์ชันนี้ได้เริ่มต้นใช้เทคโนโลยี Web Services และได้เปิดตัวการสืบค้น OPAC ผ่านทาง Web Browser ท าให้สามารถเพิ่มความหลากหลายในการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เวอร์ชัน 4.0 เป็นเวอร์ชันล่าสุด มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เป็นระบบ ห้องสมุดสาขา เพิ่มขีดความสามารถในด้านการสืบค้นผ่านโปรโตคอล Z39.50 และสนับสนุนการ เชื่อมต่อกับฐานข้อมูล Union Catalog

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ได้ทำการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST เพื่อมาทดแทนระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX (Horizon) โดยที่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX จะไม่ทำการพัฒนาต่อ ทางสำนักวิทยบริการฯ จึงจำเป็นต้องจัดหา ระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาทดแทน โดยได้ทำการศึกษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีในปัจจุบัน ทางสำนักวิทยบริการฯ จึงตัดสินใจเลือกใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST เนื่องจากพัฒนามาจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX เหมือนกัน จึงทำให้การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยสำนักวิทยบริการฯ ได้ทำสัญญาตกลงจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST กับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เมื่อ ในปี พ.ศ..2555

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ประกอบด้วยส่วนงานสำคัญสำหรับใช้งานภายในห้องสมุด พร้อม ฟังก์ชันการทำงานที่ได้รับการพัฒนาตามมาตรฐานสากล MARC21 และเพิ่มความสามารถให้ตรงความต้องการจากทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ภายในห้องสมุด โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนงาน ดังนี้

1. ส่วนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition Module)
2. ส่วนงานจัดทำรายการสืบค้น (Cataloging Module)
3. ส่วนงานให้บริการยืมคืน (Circulation Module)
4. ส่วนงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials Control Module)

5. ส่วนงานการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ (Web OPAC)

6. ส่วนงานผู้ดูแลระบบ (System Administrator Module)

สเปคเครื่องคอมพิวเตอร์ขั้นต่ำที่จะใช้กับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST โดยอ้างอิงจากรายการคุณลักษณะการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

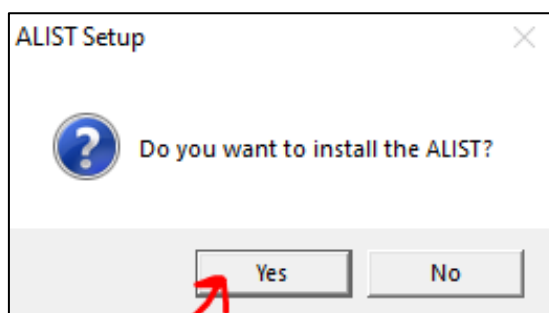
- CPU ไม่ต่ำกว่า 2 GHz
- หน่วยความจำหลัก (RAM) ไม่ต่ำกว่า 1 GB
- ระบบปฏิบัติการไม่ต่ำกว่า Windows XP
- Web browser เช่น Internet Explorer หรือ Mozilla Firefox, Chrome
- พื้นที่ว่างของ Hard disk ไม่ต่ำกว่า 1 GB
- อุปกรณ์สำหรับเชื่อมต่อเครือข่าย

เริ่มการติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

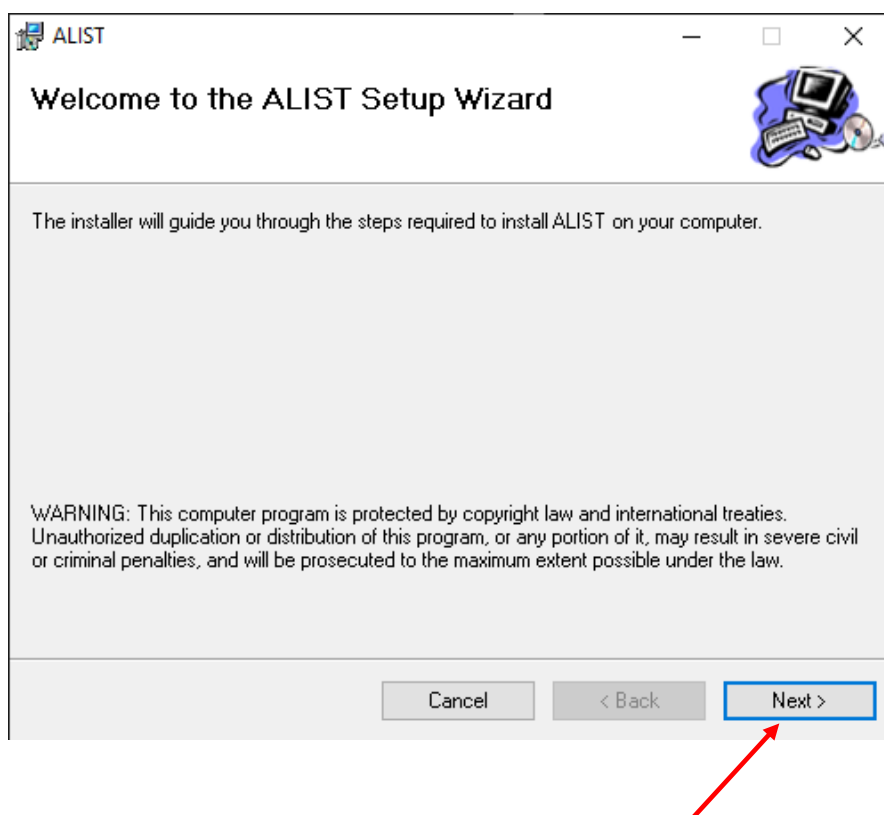
1. เลือกไฟล์ Setup ตามเวอร์ชันของ Windows ในกรณีนี้ใช้ 64bit

Name	Date modified	Type	Size
Alist_Key.txt	7/2/2562 14:53	Text Document	1 KB
setupALIST.exe	7/2/2562 14:54	Application	76,740 KB
setupALIST_64bit.exe	7/2/2562 14:55	Application	157,641 KB

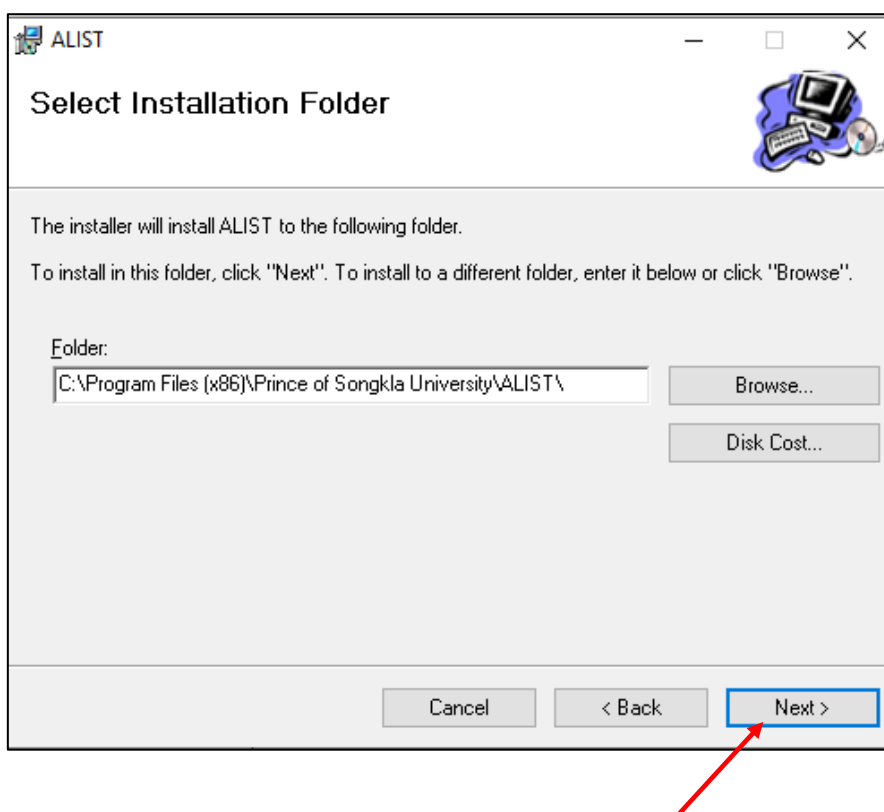
2. คลิก Yes



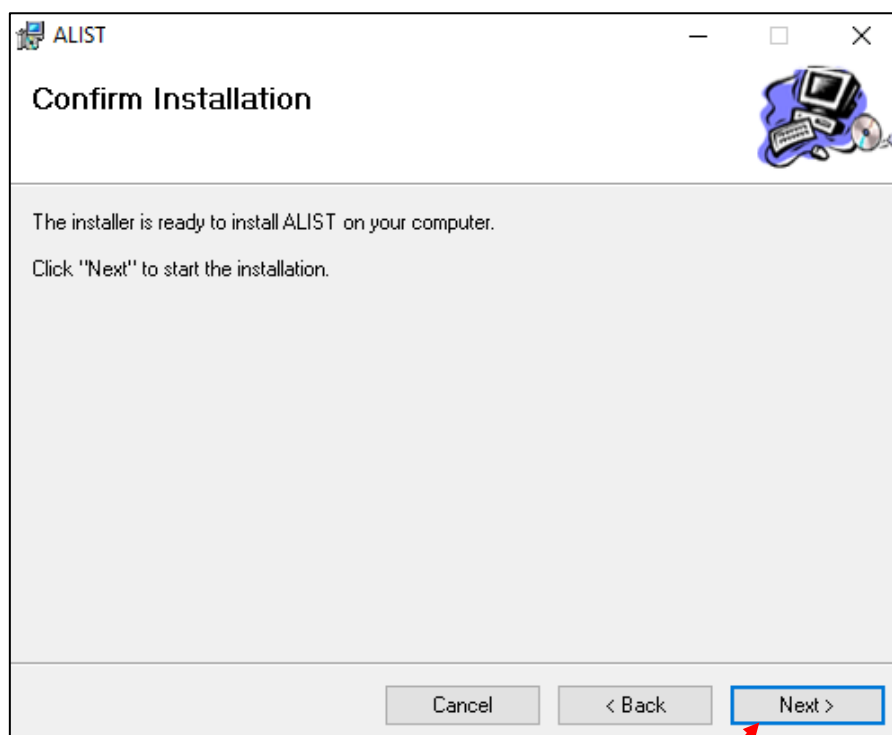
3. คลิก Next



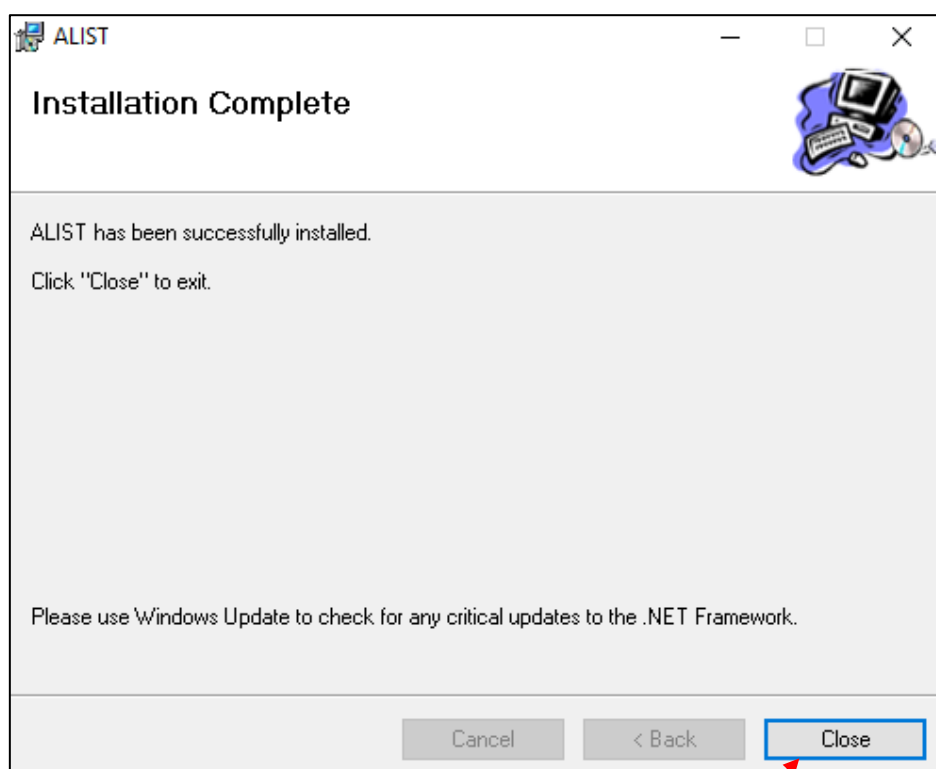
4. คลิก Next



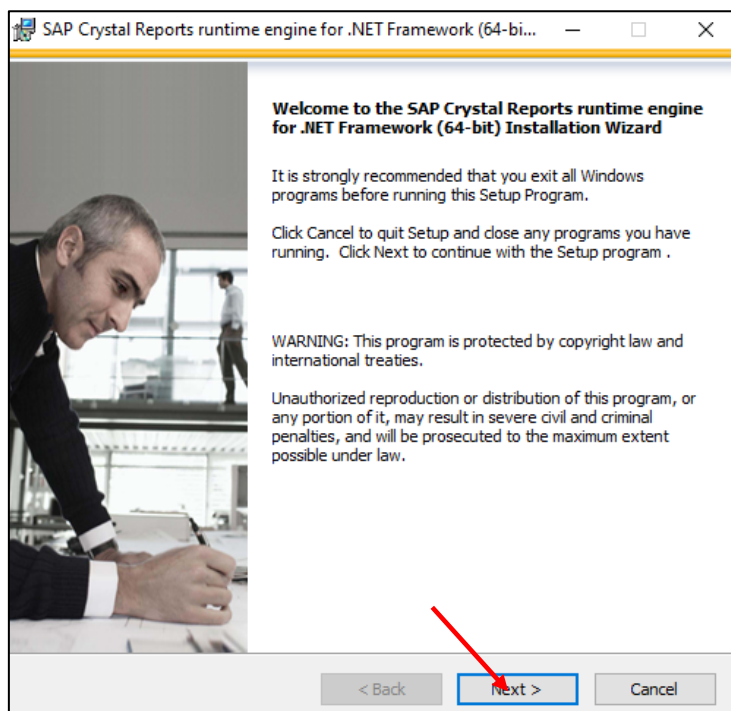
5. คลิก Next



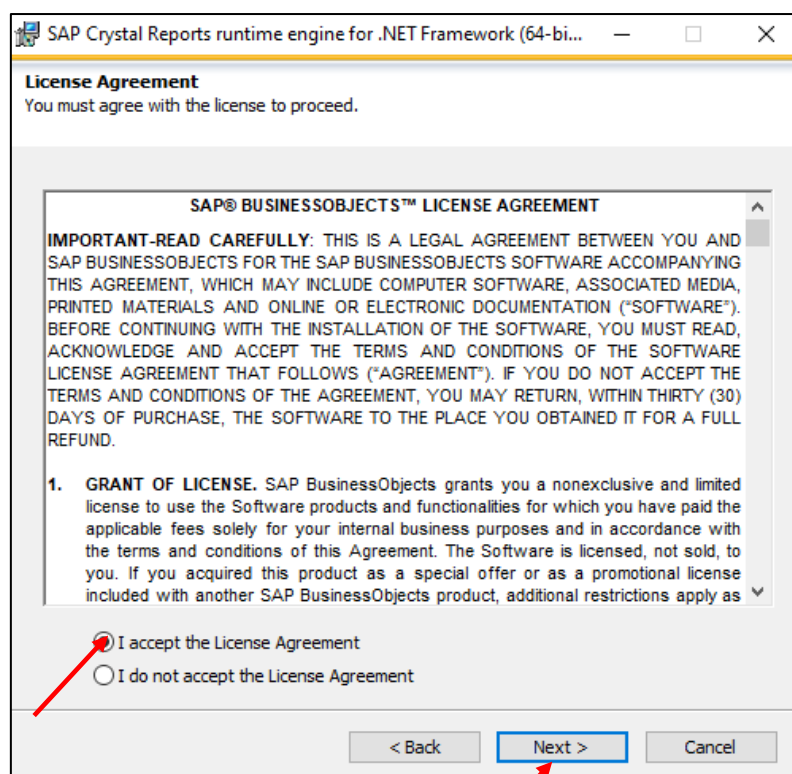
6. คลิก Close



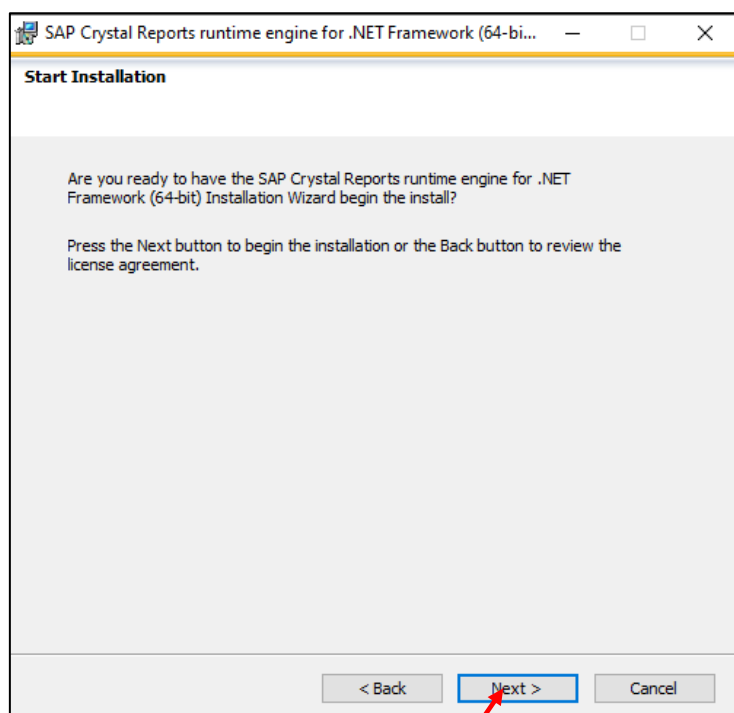
7. ระบบจะทำการติดตั้ง Crystal Reports ให้คลิก Next



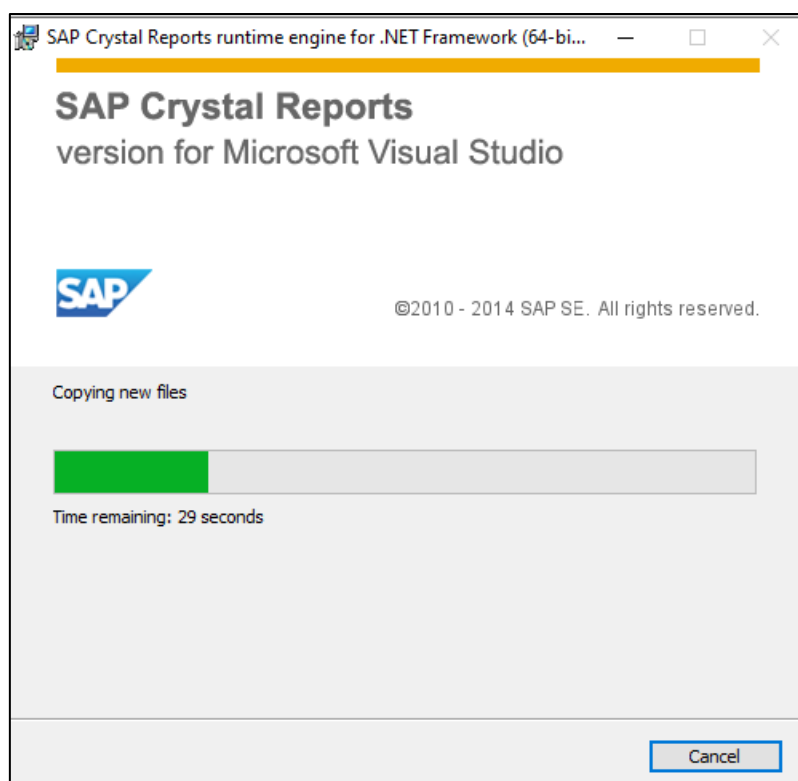
8. เลือก I Accept the License Agreement แล้วคลิก Next



9. คลิก Next



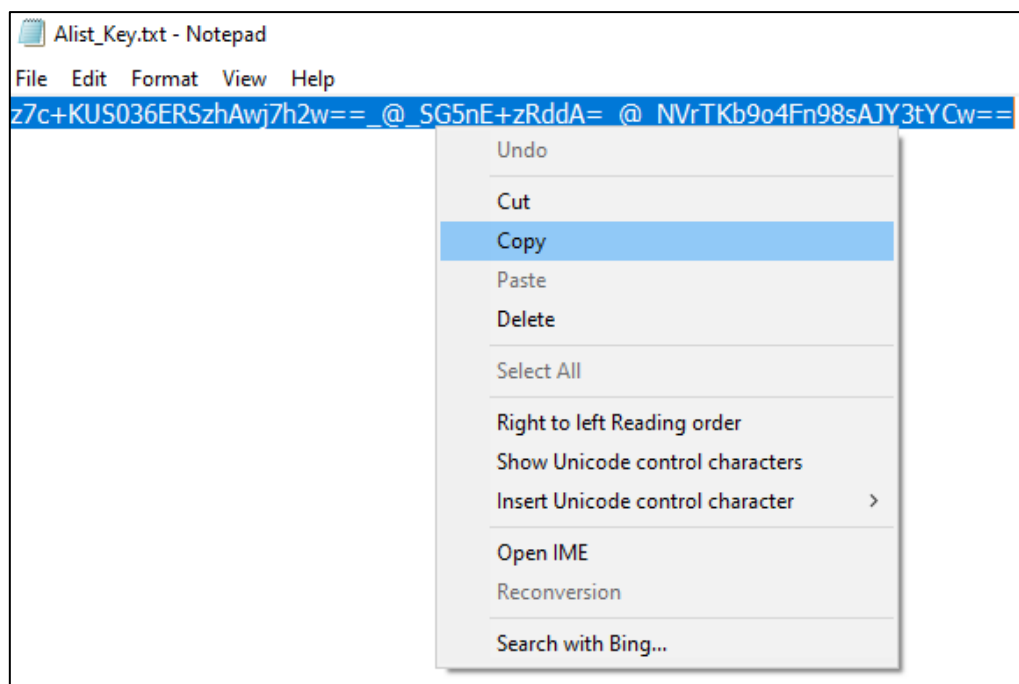
10. รอคัดลอกไฟล์จนเสร็จ



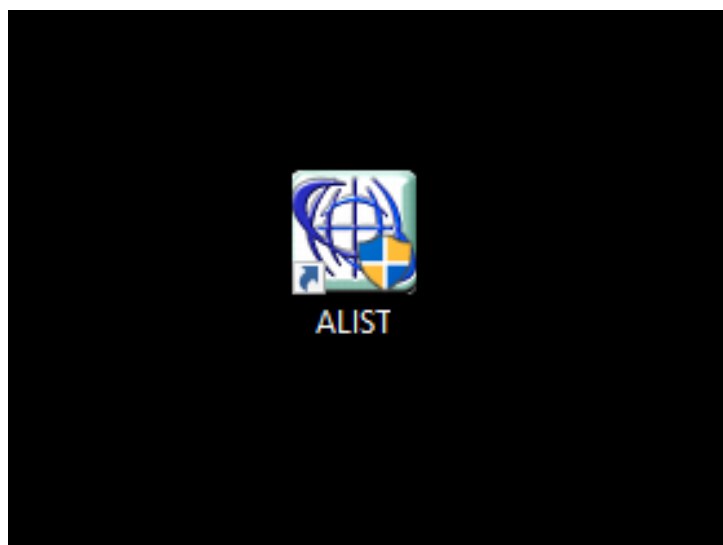
11. เปิดไฟล์ที่ชื่อ Alist_key

Name	Date modified	Type	Size
 Alist_Key.txt	7/2/2562 14:53	Text Document	1 KB
 setupALIST.exe	7/2/2562 14:54	Application	76,740 KB
 setupALIST_64bit.exe	7/2/2562 14:55	Application	157,641 KB

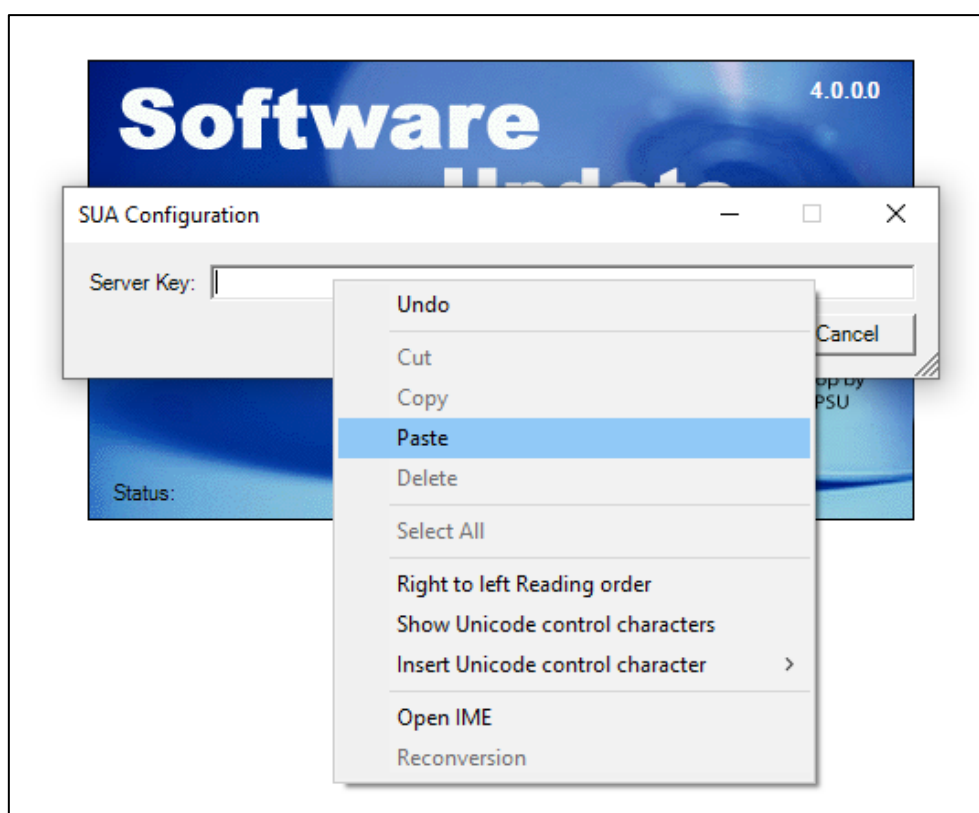
12. เลือกข้อมูลในไฟล์ทั้งหมดแล้วคลิกขวา เลือก Copy



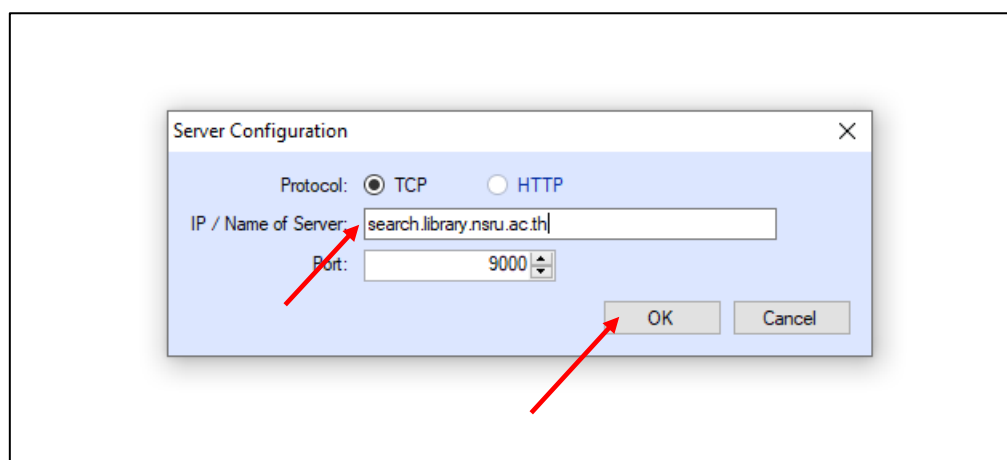
13. เปิดโปรแกรม ALIST ที่ติดตั้งเรียบร้อยแล้ว



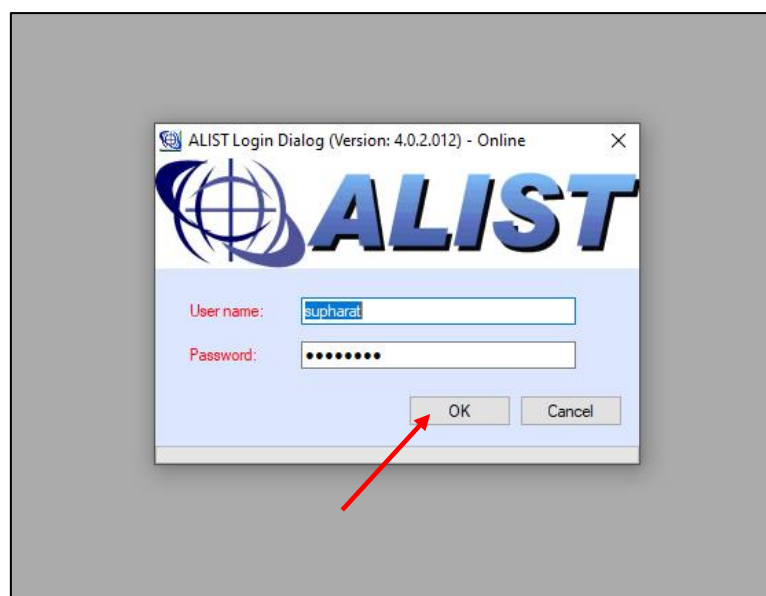
14. คลิกขวาเลือก Paste แล้วคลิก OK



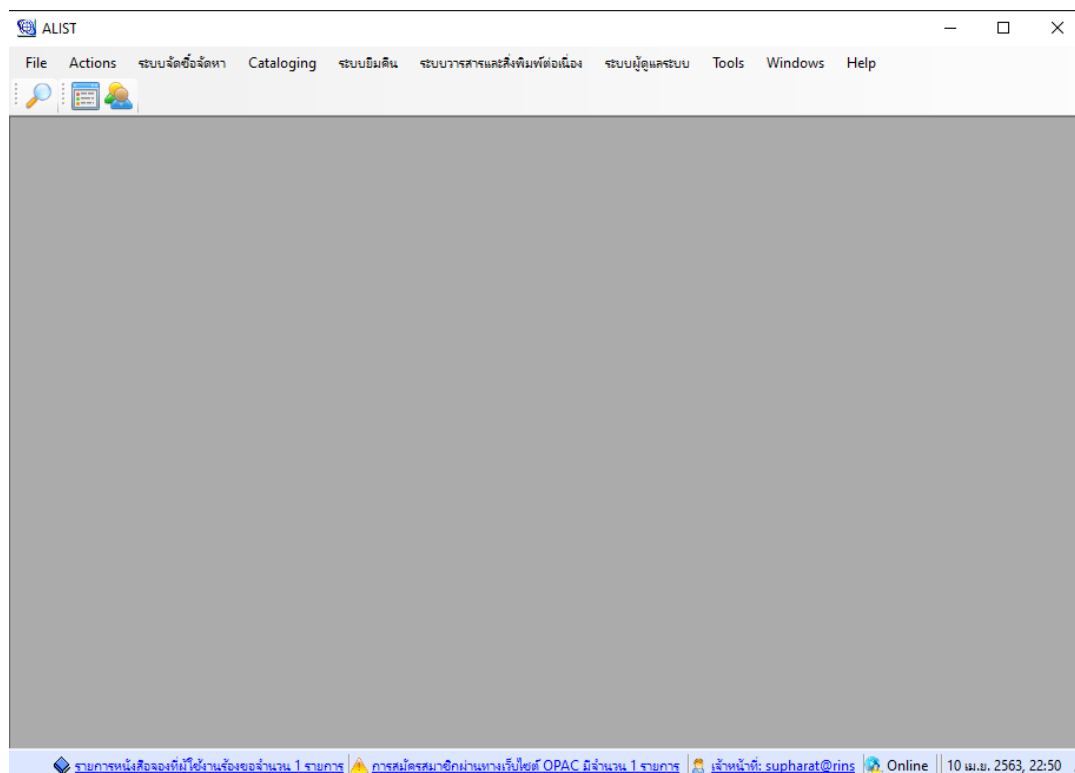
15. พิมพ์ search.library.nsu.ac.th ในช่อง IP/Name Server แล้วกด OK



16. ใส่ข้อมูล Username และ Password ที่มีสิทธิ์ในการใช้โปรแกรม แล้วกด OK



17. ถ้ากรอกชื่อผู้ใช้สำเร็จ จะเข้าสู่โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST พร้อมใช้งานในด้านต่างๆ ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย)	นายสุภรัตน์ กรุดน้ำ
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)	Supharat Krutcham
วัน เดือน ปี เกิด	12 ตุลาคม 2522
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
หน่วยงานที่สังกัด	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์
สถานที่ติดต่อได้	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
อีเมล	supharat@nsru.ac.th
โทรศัพท์	081-4102555
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนชุมชนวัดดักคะนน จ.ชัยนาท
พ.ศ. 2540	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น - มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชัยนาทพิทยาคม จ.ชัยนาท
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สถาบันราชภัฏนครสวรรค์
ประวัติการทำงาน	
2546	ช่างคอมพิวเตอร์ บริษัทวัชรคอมพิวเตอร์
2547	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์
2548 - ปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ