



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์
กรมชลประทาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์ กรมชลประทาน

รหัสคู่มือ ศทส./สสท.๓/๒๕๖๑

หน่วยงานที่จัดทำ

ฝ่ายติดตั้งและปฏิบัติการสื่อสารที่ ๑ ส่วนสื่อสารโทรคมนาคม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่ปรึกษา

๑. นายวัชร เสือดี ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒. นายภาคภูมิ อิงคปรัญกุล ผู้อำนวยการส่วนสื่อสารโทรคมนาคม

พิมพ์ครั้งที่ ๑

จำนวน ๑ เล่ม

เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

หมวดหมู่ อื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์ กรมชลประทาน

ได้ผ่านการตรวจสอบ กลั่นกรองจากคณะทำงานตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเรียบร้อยแล้ว จึงถือเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์
สามารถใช้เป็นเอกสารเผยแพร่และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....

(นายวัชระ เสือดี)

ตำแหน่ง ประธานคณะทำงาน

ลงชื่อ.....

(นายภาคภูมิ อิงคปรัชญากุล)

ตำแหน่ง คณะทำงาน

ลงชื่อ.....

(นางวรรณี รัตนกิจ)

ตำแหน่ง คณะทำงานและเลขานุการ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์ กรมชลประทาน

จัดทำโดย

ชื่อ-สกุล นายณัฐวุฒิ แสงคำ

ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าอาวุโส

สังกัด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ชื่อ-สกุล นายนริศ จิตโสภา

ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าปฏิบัติการ

สังกัด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
ฝ่ายติดตั้งและปฏิบัติการสื่อสารที่ ๑ ส่วนสื่อสารโทรคมนาคม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เบอร์โทรศัพท์ สายใน ๒๙๖๓

คำนำ

ตามที่กรมชลประทานได้นำระบบพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงานของกรมให้มีประสิทธิภาพนั้น ในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ ๖ การจัดการกระบวนการ (Process Management) ระบุให้ส่วนราชการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ ซึ่งส่วนหนึ่งของการจัดการกระบวนการคือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามข้อกำหนดต่างๆโดยการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานและเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลการนำมาตราฐานการปฏิบัติงานไปใช้อย่างเป็นระบบ

ส่วนสื่อสารโทรคมนาคมได้เห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานการบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทานขึ้น ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงาน การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานของการบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์ ภายในกรมชลประทาน และเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้

ทั้งนี้คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาคู่มือสามารถบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทาน ได้ด้วยตนเองผ่านการศึกษาคู่มือฉบับนี้

คณะผู้จัดทำ ฝ่ายติดตั้งและปฏิบัติการสื่อสารที่ ๑ ส่วนสื่อสารโทรคมนาคม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมชลประทาน

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม	๖
๗. มาตรฐานงาน	๗
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๗
๙. เอกสารอ้างอิง	๗

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทาน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงาน การติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการ การติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานผู้ขอใช้บริการทราบถึงขั้นตอน ในการขอใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม และการดำเนินการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จของงาน

๒. ขอบเขต

คู่มือการติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม สำหรับผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสื่อสารโทรคมนาคม ให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- ๑.๑ การรับบริการขอคำปรึกษา การใช้งานอุปกรณ์ในระบบสื่อสารโทรคมนาคม
- ๑.๒ การแจ้งเหตุระบบโทรศัพท์ขัดข้อง
- ๑.๓ ขั้นตอนการตรวจสอบระบบโทรศัพท์
- ๑.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตั้งและซ่อมบำรุง อุปกรณ์ในระบบสื่อสารโทรคมนาคม

๒. คำจำกัดความ

๓.๑ **มาตรฐาน** คือสิ่งที่เอาเป็นเกณฑ์สำหรับเปรียบเทียบทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ

๓.๒ **ระยะเวลาดำเนินงาน** หมายถึงผลการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการตามกระบวนการทั้งหมด ซึ่งกำหนดไว้เป็นมาตรฐานที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ

๓.๓ **ผู้บังคับบัญชา** ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้อำนวยการส่วนราชการนั้น ๆ และผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้ากลุ่มงานโทรคมนาคม มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ การพัฒนาระบบสื่อสารโทรคมนาคม

๓.๔ **อุปกรณ์ระบบโทรคมนาคม** หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในระบบสื่อสารโทรคมนาคม ที่มีทำหน้าที่เป็นส่วนประกอบในระบบสื่อสารทั้งหมด ประกอบด้วย อุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ ระบบวิทยุสื่อสารระบบเสียงตามสาย ระบบกล้องวงจรปิด ระบบเสียงห้องประชุม ระบบเสียงกลางแจ้ง ฯลฯ

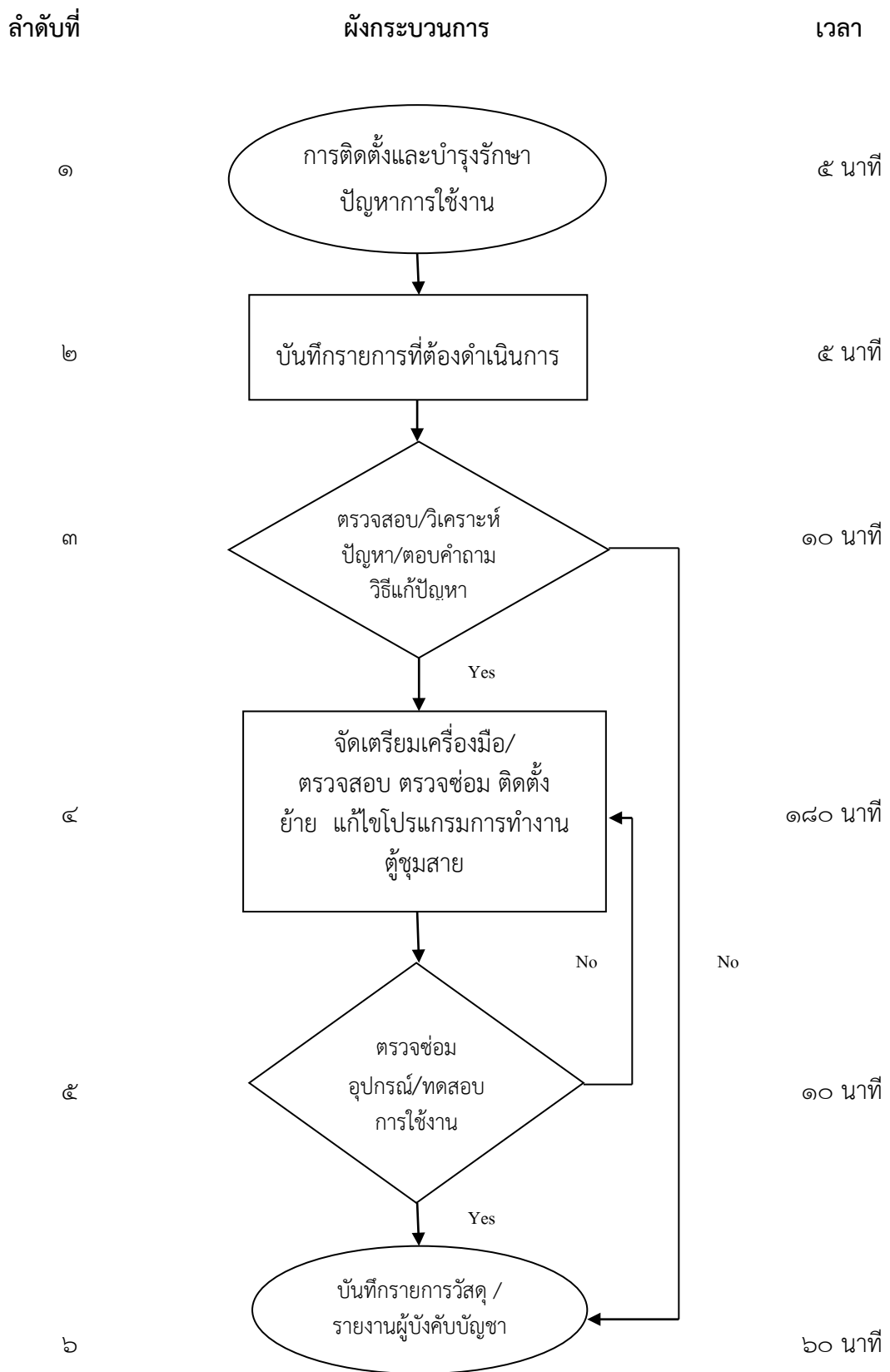
๓.๕ **การบำรุงรักษา** หมายถึง การพยายามรักษาสภาพของ อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่าง ๆ ให้มีสภาพที่พร้อมจะใช้งานอยู่ตลอดเวลา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ **หัวหน้าฝ่ายติดตั้งและปฏิบัติการสื่อสารที่ ๑(สามเสน)(ตส.๑ ทส.) และหัวหน้าฝ่ายติดตั้งและปฏิบัติการสื่อสารที่ ๒(ปากเกร็ด) (ตส.๒ ทส.)** มีหน้าที่ ดำเนินการพิจารณาการตรวจสอบ มอบหมายงาน ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติต่อไป

๔.๒ **เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตั้งและปฏิบัติการสื่อสาร** มีหน้าที่ ติดตั้ง ตรวจสอบ ตรวจสอบซ่อม ขยายข่ายระบบสื่อสาร ปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย

Work Flow กระบวนการ การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทานในภาพรวม



รวมเวลาทั้งหมด ๔ ชั่วโมง ๓๐ นาที

๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทาน

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละ ๑๐๐ การบำรุงรักษาระบบชุมสายโทรศัพท์กรมชลประทานเสร็จทันตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕ นาที	รับเรื่องจากหน่วยงานที่ขอรับบริการ ทางโทรศัพท์ / ทางเอกสาร	จัดบันทึกรายการที่ต้องดำเนินการ	เจ้าหน้าที่
๒		๕ นาที	สอบถามข้อมูลความต้องการ / ที่อยู่ของหน่วยงาน / ลักษณะอาการเสีย/ปัญหาการใช้งานต่างๆ	พิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่
๓		๑๐ นาที	ตรวจสอบข้อมูล ดำเนินการตามแนวทางด้านเทคนิคโดยประสานงานเจ้าหน้าที่ต้นเรื่องเพื่อให้ทราบความต้องการที่ถูกต้อง	ตอบคำถามชี้แจงเหตุผลการเทคนิค / แก้ไขปัญหา / สอบถามข้อมูลให้ครบถ้วน	ตส.๑ทส./ ตส.๒.ทส. เจ้าหน้าที่

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๔		๑๘๐ นาที	ความพร้อมของเครื่องมือ/ จำนวนวัสดุที่ต้องใช้ในการตรวจสอบแก้ไข	เครื่องมืออยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี/ วัสดุ อุปกรณ์สายเคเบิ้ลมีจำนวนเพียงพอสำหรับใช้งาน	ตส.๑ทส./ ตส. ๒.ทส. เจ้าหน้าที่
๕		๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ทดสอบการใช้งาน	สามารถใช้อุปกรณ์ระบบสื่อสารโทรคมนาคมได้ตามปกติ	ตส.๑ทส./ ตส. ๒.ทส. เจ้าหน้าที่
๖		๖๐ นาที	ใบเปิดงาน พร้อมรายละเอียดรายการวัสดุ อุปกรณ์	ใบเปิดงาน ทำรายงานผลการตรวจสอบ	ตส.๑ทส./ ตส. ๒.ทส. เจ้าหน้าที่

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๑. รับเรื่องจากหน่วยงานที่ขอรับบริการทางโทรศัพท์ / ทางเอกสาร	ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ถูกต้อง และมีการลงลายมือชื่อครบถ้วน	บันทึกข้อความ/สมุดบันทึก	ตส.๑ทส./ ตส ๒.ทส. เจ้าหน้าที่	มีความละเอียด ข้อมูลครบถ้วน
๒. สอบถามข้อมูลความต้องการ / ที่อยู่ของหน่วยงาน / ลักษณะอาการเสีย/ปัญหาการใช้งานต่างๆ	สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงอาการ ปัญหาการใช้งานต่าง ๆ	-	ตส.๑ทส./ ตส ๒.ทส. เจ้าหน้าที่	มีความละเอียด ข้อมูลครบถ้วน
๓. ตรวจสอบข้อมูล ดำเนินการตามแนวทางด้านเทคนิคโดยประสานงานเจ้าหน้าที่ ต้นเรื่องเพื่อให้ทราบความต้องการที่ถูกต้อง	ตรวจสอบอุปกรณ์เพื่อหาสาเหตุ และวิเคราะห์แนวทางการดำเนินการ แก้ไขปัญหา	-	ตส.๑ทส./ ตส ๒.ทส. เจ้าหน้าที่	มีความละเอียด ข้อมูลครบถ้วน
๔. ความพร้อมของเครื่องมือ/ จำนวนวัสดุที่ต้องใช้ในการตรวจสอบแก้ไข	จัดเตรียมเครื่องมือ/ตรวจสอบ ตรวจสอบติดตั้งย้าย แก้ไขโปรแกรมการทำงาน ผู้คุมสาย	-	ตส.๑ทส./ ตส ๒.ทส. เจ้าหน้าที่	ต้องมีความละเอียด ข้อมูลถูกต้อง
๕. เจ้าหน้าที่ทดสอบการใช้งาน	ทดสอบการใช้งาน	-		
๖. ใบเปิดงาน พร้อมรายละเอียดรายการวัสดุอุปกรณ์	ใบเปิดงาน พร้อมรายละเอียดรายการวัสดุอุปกรณ์	บันทึกข้อความ	ตส.๑ทส./ ตส ๒.ทส. เจ้าหน้าที่	ต้องมีรายละเอียด ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน

๗. มาตรฐานงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด

๗.๒ ผลสัมฤทธิ์ของการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

๘. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพ	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม/ประเมินผล
การติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์	สามารถใช้ระบบโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารได้	รายงานผลการปฏิบัติงาน	ผลสำเร็จของงาน	หัวหน้าฝ่ายติดตั้งและซ่อมบำรุง

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ คู่มือการติดตั้งโทรศัพท์ Installation Manual