



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางสัจฉญา เงินเล็ก

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางสัณญา เงินเล็ก

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 4
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2552



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

คำนำ

เอกสารการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ ผู้ศึกษาเห็นว่าในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ควรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อย่างมีความเหมาะสม ทันเหตุการณ์ และประหยัด เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมุ่งสู่องค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านนิติบัญญัติ และการเป็นศูนย์นิติบัญญัติแห่งชาติต่อไป

ประโยชน์ที่เกิดจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอมอบแก่ผู้มีใจในการให้บริการทุกท่าน

สัญญา เงินเล็ก

กันยายน 2552



กิตติกรรมประกาศ

การทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุน
และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีจาก อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเจิด โสภณ
อาจารย์อภิมุข สุขประเสริฐ และอาจารย์ นุกุล สัตยฐิติเสรี ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ เพื่อนข้าราชการรัฐสภาสามัญทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวก โดยเฉพาะ
เพื่อนข้าราชการรัฐสภาสามัญ กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ สำนักงาน
เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร ได้กรุณาให้ความร่วมมือเป็นพิเศษ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
จัดทำเอกสารฉบับนี้



บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยทำการศึกษาจากเอกสารการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายให้มีประสิทธิภาพ สภาพการให้บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายในปัจจุบัน สถิติการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำแนกตามปีงบประมาณ สถิติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ และการสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน (ณ 31 กรกฎาคม 2552) พบว่า มีปัญหาสาเหตุหลัก 3 ประการ คือ 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่มีประสิทธิภาพ 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่ทันสมัย และ 3) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจากการศึกษาทำให้พบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ดังนี้ 1) กำหนดให้กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย 2) ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ควรกำหนดรูปแบบการให้บริการบำรุงรักษาโดยประกาศเป็นนโยบายที่เป็นรูปธรรมและแจ้งเวียนให้ทราบ เพื่อดำเนินการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และ 3) สำนักสารสนเทศ โดยกลุ่มบริการระบบคอมพิวเตอร์ ต้องกำหนดแผนการบำรุงรักษา โดยแบ่งเป็น แผนการบำรุงรักษาประจำปี และแผนการบำรุงรักษาประจำเดือน รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายจากผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง



สารบัญ

คำนำ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญภาพ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ประสิทธิภาพการให้บริการ	4
เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย.....	10
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	15
แนวทางการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย	16
บทที่ 3 สภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายในปัจจุบัน	22
สำนักสารสนเทศ.....	24
กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์.....	25
บทที่ 4 สภาพปัญหาและสาเหตุการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่ตอบสนอง	
ความต้องการของผู้ใช้.....	30
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้	31
เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่ทันสมัย	32
เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่เพียงพอ.....	33

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ 5 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย 35

 การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง 35

 การกำหนดรูปแบบการให้บริการบำรุงรักษา..... 36

 การกำหนดแผนการบำรุงรักษา 36

บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ 39

 สรุป 39

 ข้อเสนอแนะ..... 39

 บรรณานุกรม..... 42

 ภาคผนวก 44

 ประวัติผู้เขียน 48



Legislative Institutional Repository of Thailand

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 โทโปโลยีแบบบัส 12

ภาพที่ 2 โทโปโลยีรูปวงแหวน 13

ภาพที่ 3 โทโปโลยีแบบดาว 14

ภาพที่ 4 โทโปโลยีแบบผสม 14

ภาพที่ 5 องค์ประกอบ 4P 17

ภาพที่ 6 การบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ “Best Practice” 20

ภาพที่ 7 โครงสร้างสำนักสารสนเทศ 24

ภาพที่ 8 โครงสร้างกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ 25

ภาพที่ 9 ปัญหาและสาเหตุการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกค้าไม่ตอบสนอง
ความต้องการของผู้ใช้ 34



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตระหนักถึงความสำคัญในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานด้านเลขานุการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 และกำหนดให้ “ศูนย์คอมพิวเตอร์” เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อมาเมื่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปรับเปลี่ยนโครงสร้างสำนักงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้รับการเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักสารสนเทศ” และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการให้บริการ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมทั้งติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ และระบบเครือข่ายการสื่อสาร ขนาดเล็กให้กับสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาของเครื่องจักรประมวลผลและชุดคำสั่งประมวลผล และให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้ใช้และหน่วยงานในสังกัดวุฒิสภา

จากการกิจดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง ที่ติดตั้งอยู่ตามอาคารต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ อาคารรัฐสภา 1, 2 และ 3 อาคารดีพร้อม อาคารทิปโก้ อาคารถนนประดิพัทธ์ และอาคารทหารไทยให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ทั้งนี้ กลุ่มงานบริการระบบงานคอมพิวเตอร์ มีความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกข่าย อาทิเช่น มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดให้มีการฝึกอบรมเรื่องการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณต่าง ๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนด โปรแกรมเบื้องต้นที่จำเป็นต้องติดตั้งให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกข่ายซึ่งเป็น โปรแกรมที่สำนักงานได้รับลิขสิทธิ์ รวมทั้งมีการเพิ่มช่องทางการรับแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น แต่ยังคงพบว่ามีปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอยู่ โดยเป็นการ



LIART

ร้องเรียนตัวเขาจากผู้ใช้งานในประเด็นต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า โปรแกรมที่ติดตั้งไว้ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้การซ่อมบำรุงล่าช้า เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียนดังกล่าวมิได้มีการบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ จึงไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่เกิดขึ้นได้ ทำให้ผู้ศึกษาเห็นว่าควรจะทำการศึกษาเพื่อทราบสภาพปัญหาการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย แนวทางการในดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงก่อให้เกิดกรณีศึกษาส่วนบุคคลครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.2 เพื่อทราบแนวทางการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยทำการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 31 สิงหาคม 2552

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ทันความต้องการ เพียงพอ และประหยัด

4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งได้มาจากการจัดหาในงบประมาณต่างๆ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ทราบถึงความต้องการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

5.2 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

5.3 กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถกำหนดนโยบายการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายได้อย่างเหมาะสมตรงความต้องการของผู้ใช้งาน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเนื้อหา ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพการให้บริการ (2) เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย (3) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และ (4) แนวทางการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการ

คำว่า “ประสิทธิภาพการให้บริการ” เกิดจากคำสำคัญสองคำได้แก่ คำว่า “ประสิทธิภาพ” และคำว่า “การให้บริการ” ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแต่ละคำไว้ดังนี้

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการให้บริการ

1.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ยิวบุช กุลาดี (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า(Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา(Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำ อย่างหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

กูด (Good 1973 , อ้างถึงใน บุญหนา จิมานังและฤดี แสงเดือนฉาย) หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้ผลงานที่ได้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

เซอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต



ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

เอลเมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam 1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

1.1.2 ความหมายของการให้บริการ

อาศษา โชติพานิช (2550) การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

เทียน ทองแก้ว (2549) กล่าวว่า หัวใจการบริการหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัด การทำงานตามสาขา และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการเข้มแข็งแถมใส่ ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการให้บริการหมายถึงคำตอบที่ทำให้ทราบว่าการดำเนินงานนั้นได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่า ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด โดยการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 ปัจจัยการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1.2.1 การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พுகจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดความปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การ



ปฏิบัติการของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับ ซ่อมจะเป็นผลให้เขากลับมาใช้บริการอีก แล้วตัวเราและองค์กร ก็ซ่อมจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเดิมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ รักการมีไมตรีจิตต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรตั้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเรา เพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดง ไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1) บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2) ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3) คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4) ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่คาดคิดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5) ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6) พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการ โดยตรงหรือไม่



7) เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความคิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8) เราควรจะต้องมีอิทธศาสตร์ไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อการทำงานร่วมกันจะได้ผลงานที่ดี ถ้าเพื่อนร่วมงานมีไม่ตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอิทธศาสตร์ไม่ตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9) ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไม่ตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

1.2.2 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ผู้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนผลจากการให้บริการเป็นได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กร ได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมา ไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดให้ความสำคัญมากน้อยเท่าใด

6) สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลา



7) หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด การบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี การบริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาอย่างดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานการให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9) คนเป็นคัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลาชงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการจะมีเสียงสะท้อนว่าให้บริการขาดคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

1.2.3 การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปี้กระเป่า ไม้่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัตตะเมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวขุ่นเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ชัด ใหว่ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่ข้อพึงให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำคำหยาบ อาจพูดทวนซ้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม้รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกกร้องต้องการนั้น คือการนี้ไม้ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เสร์้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซิง

1.3 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัว ผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสีย



อกเสียใจ คือกชกหัว ฟุ่มฟายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่น หรือ ป้ายความคิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของคน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อผู้รับบริการ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการอยู่เสมอ

1.4 ข้อควรระวังในการให้บริการ

1.4.1 ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

1.4.2 ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องห้ามนอกเหนือจากที่กล่าวมา การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลาชงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ที่อยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

1.4.3 ดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการ ได้

1.4.4 ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

1.4.5 ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้



ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลากรภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับบริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

1.5 การให้บริการที่ดี

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้รับบริการ มีดังนี้

1.5.1 จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่อยู่ยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

1.5.2 จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการ องค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

1.5.3 เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำคำหาคำนิเทศและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

1.5.4 ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

2. เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

2.1 ความหมายของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย เป็นคอมพิวเตอร์ที่นำมาต่อเชื่อมเข้ากับระบบเครือข่าย (Network) เพื่อทำหน้าที่เป็นสถานีงาน (Client/Terminal) ซึ่งถูกใช้โดยบุคคลทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ ในระบบเครือข่ายเครื่องคอมพิวเตอร์นี้จะทำ การประมวลผลส่วนใหญ่จะกระทำที่สถานีงาน และใช้ทรัพยากรที่เก็บอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)

เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายมีประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม บัญชีรับจ่าย การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ E - mail) การสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น

เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายจะสามารถทำงานได้ต้องประกอบด้วยส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software)

2.1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือลักษณะทางกายของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งหมายถึงตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฮาร์ดดิสก์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น ฮาร์ดแวร์ประกอบด้วย



1) หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) หน่วยรับข้อมูล จะเป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับข้อมูลต่าง ๆ เข้าสู่คอมพิวเตอร์ จากนั้น หน่วยประมวลผลกลาง จะนำไปประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ที่ได้ออกมาให้ผู้รับทราบทาง หน่วยแสดงผลลัพธ์

2) หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processor Unit) หรือ CPU

3) หน่วยความจำหลัก จะทำหน้าที่เสมือนเก็บข้อมูลชั่วคราวที่มีขนาดไม่สูงมากนัก การที่ฮาร์ดแวร์จะทำหน้าที่ได้มีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ส่วนการทำงานได้มากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับหน่วยความจำหลักของเครื่องนั้น ๆ ข้อเสียของหน่วยความจำหลักคือ หากปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในหน่วยความจำหลักจะหายไป ในขณะที่ข้อมูลอยู่ที่ หน่วยเก็บข้อมูลสำรอง จะไม่สูญหายตรงเท่าที่ผู้ใช้ไม่ทำการลบข้อมูลนั้น รวมทั้งหน่วยเก็บข้อมูลสำรองยังมีความจุที่สูงมาก จึงเหมาะสำหรับการเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือเก็บข้อมูลไว้ใช้ในภายหลัง ข้อเสียของหน่วยเก็บข้อมูลสำรองคือการเรียกใช้ข้อมูลจะช้ากว่าหน่วยความจำหลักมาก

4) หน่วยแสดงผลลัพธ์ (Output Unit)

5) หน่วยเก็บข้อมูลสำรอง (Secondary Storage Unit)

2.1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่ประกอบออกมาจากโรงงานจะยังไม่สามารถทำงานใดๆ เนื่องจากต้องมี ซอฟต์แวร์ (Software) ซึ่งเป็นชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ตั้งให้ฮาร์ดแวร์ทำงานต่าง ๆ ตามต้องการ โดยชุดคำสั่งหรือโปรแกรมนั้นจะเขียนขึ้นมาจากภาษาคอมพิวเตอร์ (Programming Language) ภาษาใดภาษาหนึ่ง และมี โปรแกรมเมอร์ (Programmer) หรือนักเขียนโปรแกรมเป็นผู้ใช้ภาษาคอมพิวเตอร์เหล่านั้นเขียนซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ขึ้นมา ซอฟต์แวร์ สามารถแบ่งออกเป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) ซึ่งซอฟต์แวร์ระบบ โดยส่วนมากแล้วจะติดตั้งมากับเครื่องคอมพิวเตอร์เนื่องจากซอฟต์แวร์ระบบเป็นส่วนควบคุมทำงานต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถเริ่มต้นการทำงานอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการได้ต่อไป ส่วนซอฟต์แวร์ประยุกต์ จะเป็นซอฟต์แวร์ที่เน้นในการช่วยการทำงานต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้ ซึ่งแตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน

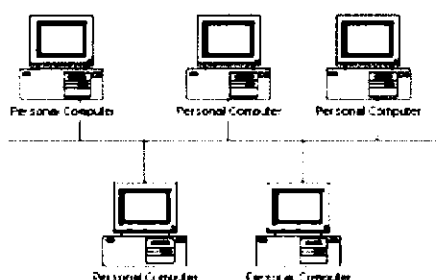
2.2 การเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงถึงกัน ซึ่งรูปแบบการเชื่อมโยงมีหลายแบบตามลักษณะสถาปัตยกรรมของระบบเครือข่าย (Network Architecture) หรือ โทโปโลยี (Topology) คือลักษณะทาง กายภาพ (ภายนอก) ของเครือข่ายซึ่งหมายถึง ลักษณะของการเชื่อมโยงสายสื่อสารเข้ากับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ภายในเครือข่ายด้วยกันนั่นเอง โทโปโลยีของ



เครือข่าย แต่ละแบบมีความเหมาะสมในการใช้งาน แตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นที่เราจะต้อง ทำการศึกษาลักษณะและคุณสมบัติ ข้อดีและข้อเสียของโทโปโลยีแต่ละแบบ เพื่อนำไปใช้ในการ ออกแบบ พิจารณาเครือข่ายให้เหมาะสมกับการใช้งาน รูปแบบของโทโปโลยีของเครือข่ายหลักๆ มี ดังต่อไปนี้

2.2.1. โทโปโลยีแบบบัส (Bus Topology) เป็นโทโปโลยีที่ได้รับความนิยมใช้กันมาก ที่สุดมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ลักษณะการทำงานของเครือข่าย โทโปโลยีแบบบัส คืออุปกรณ์ทุก ชิ้นหรือโหนดทุก โหนด ในเครือข่ายจะต้องเชื่อมโยงเข้ากับสายสื่อสารหลักที่เรียกว่า"บัส" (BUS) เมื่อ โหนดหนึ่งต้องการจะส่งข้อมูลไปให้ยังอีก โหนด หนึ่งภายในเครือข่าย จะต้องตรวจสอบให้ แน่ใจก่อนว่าบัสว่างหรือไม่ ถ้าหากไม่ว่างก็ไม่สามารถจะส่งข้อมูลออกไปได้ ทั้งนี้เพราะสาย สื่อสารหลักมีเพียงสายเดียว ในกรณีที่มีข้อมูลวิ่งมาในบัส ข้อมูลนี้จะวิ่งผ่านโหนดต่างๆ ไปเรื่อยๆ ในขณะที่แต่ละโหนดจะคอยตรวจสอบข้อมูลที่ผ่านมามีเป็นของตนเองหรือไม่ หากไม่ใช่ ก็จะ ปลดปล่อยให้ข้อมูลวิ่งผ่านไป แต่หากเลขที่อยู่ปลายทาง ซึ่งกำกับมากับข้อมูลตรงกับเลขที่อยู่ของของ คน โหนดนั้นก็จะรับข้อมูลเข้าไป



ภาพที่ 1 โทโปโลยีแบบบัส

ข้อดีข้อเสียของโทโปโลยีแบบบัส

ข้อดี

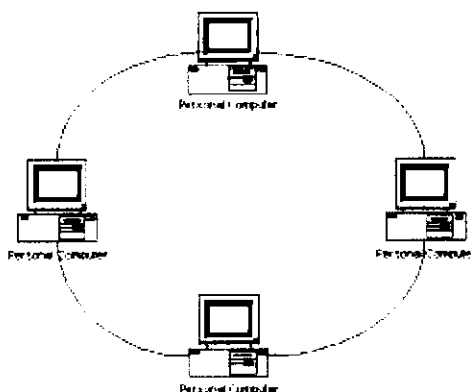
1. ใช้สายส่งข้อมูลน้อยและมีรูปแบบที่ง่ายในการติดตั้ง ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและ บำรุงรักษา
2. สามารถเพิ่มอุปกรณ์ชิ้นใหม่เข้าไปในเครือข่ายได้ง่าย

ข้อเสีย

1. ในกรณีที่เกิดการเสียหายของสายส่งข้อมูลหลัก จะทำให้ทั้งระบบทำงาน ไม่ได้
2. การตรวจสอบข้อผิดพลาดทำได้ยาก ต้องทำจากหลาย ๆ จุด

2.2.2 โทโปโลยีแบบวงแหวน (Ring Topology) เป็นการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เข้ากัน เป็นวงกลม ข้อมูลข่าวสารจะถูกส่งจากโหนดหนึ่งไปยังอีกโหนดหนึ่ง วนอยู่ในเครือข่ายไป

ทิศทางเดียวเหมือนวงแหวน (ในระบบเครือข่ายรูปวงแหวนบางระบบสามารถส่งข้อมูลได้สองทิศทาง) ในแต่ละโหนดหรือสถานี จะมีรีพีตเตอร์ประจำโหนด 1 ตัว ซึ่งจะทำหน้าที่เพิ่มเติมข่าวสารที่จำเป็นต่อการสื่อสาร ในส่วนหัวของแพ็กเกจข้อมูล สำหรับการส่งข้อมูลออกจากโหนด และมีหน้าที่รับแพ็กเกจข้อมูลที่ไหลผ่านมาจากสายสื่อสาร เพื่อตรวจสอบว่าเป็นข้อมูลที่ส่งมาที่โหนดคนหรือไม่ ถ้าใช่ก็จะคัดลอกข้อมูลทั้งหมดนั้นส่งต่อไปให้กับโหนดของตน แต่ถ้าไม่ใช่ก็จะปล่อยข้อมูลนั้น ไปยังรีพีตเตอร์ของโหนดถัดไป



ภาพที่ 2 โทโปโลยีรูปวงแหวน

ข้อดีข้อเสียของโทโปโลยีรูปวงแหวน

ข้อดี

1. การส่งข้อมูลสามารถส่งไปยังผู้รับหลายๆ โหนดพร้อมกันได้ โดยกำหนดตำแหน่งปลายทางเหล่านั้นลงในส่วนหัวของแพ็กเกจข้อมูล รีพีตเตอร์ของแต่ละโหนดจะตรวจสอบว่ามีข้อมูลส่งมาที่โหนดตนเองหรือไม่
2. การส่งข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงไม่มีการชนกันของสัญญาณข้อมูล

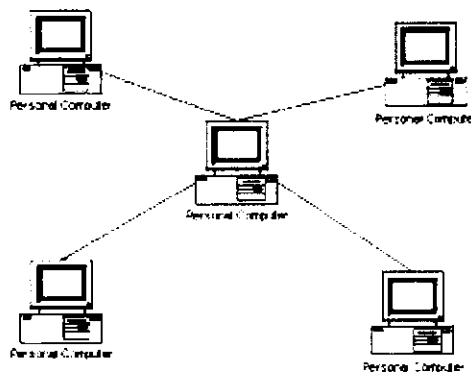
ข้อเสีย

1. ถ้ามีโหนดใดโหนดหนึ่งเกิดเสียหาย ข้อมูลจะไม่สามารถส่งผ่านไปยังโหนดต่อไปได้ และจะทำให้เครือข่ายทั้ง เครือข่ายขาดการติดต่อสื่อสาร
2. เมื่อโหนดหนึ่งต้องการส่งข้อมูล โหนดอื่น ๆ ต้องมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งจะทำให้เสียเวลา

2.2.3 โทโปโลยีรูปดาว (Star Topology) เป็นการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะคล้ายรูปดาว หลายแฉก โดยมีสถานีกลาง หรือฮับ เป็นจุดผ่านการติดต่อกันระหว่างทุกโหนดในเครือข่าย สถานีกลางจึงมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางควบคุมเส้นทางการสื่อสาร ทั้งหมด นอกจากนี้สถานีกลางยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางคอยจัดส่งข้อมูลให้กับโหนดปลายทางอีกด้วย การสื่อสารภายในเครือข่ายแบบดาว จะเป็นแบบ 2 ทิศทางโดยจะอนุญาตให้มีเพียงโหนดเดียวเท่านั้นที่สามารถส่งข้อมูลเข้าสู่เครือข่ายได้ จึงไม่มีโอกาสที่หลายๆ โหนดจะส่งข้อมูลเข้าสู่เครือข่ายในเวลาเดียวกัน



เพื่อป้องกันการชนกันของสัญญาณข้อมูล เครือข่ายแบบดาว เป็นโทโปโลยีอีกแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยม



ภาพที่ 3 โทโปโลยีแบบดาว

ข้อดีและข้อเสียของโทโปโลยีแบบดาว

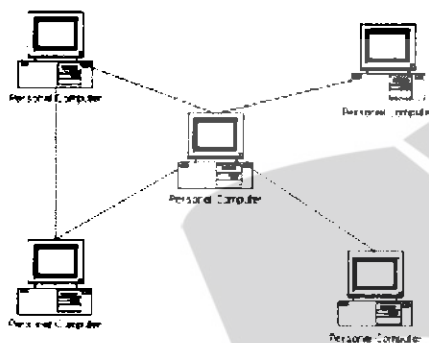
ข้อดี

1. การติดตั้งเครือข่ายและการดูแลรักษาทำได้ง่าย
2. หากมีโหนดใดเกิดความเสียหายก็สามารถตรวจสอบได้ง่าย และเนื่องจากใช้อุปกรณ์ 1 ตัวต่อสายส่งข้อมูล 1 เส้น ทำให้การเสียหายของอุปกรณ์ใดในระบบไม่กระทบต่อการทำงานของจุดอื่นๆ ในระบบ
3. ง่ายในการให้บริการเพราะ โทโปโลยีแบบดาวมีศูนย์กลางทำหน้าที่ควบคุม

ข้อเสีย

1. ถ้าสถานีกลางเกิดเสียหายขึ้นมาจะทำให้ทั้งระบบทำงานไม่ได้
2. ต้องใช้สายส่งข้อมูลจำนวนมากว่าโทโปโลยีแบบบัส และ แบบวงแหวน

2.2.4 โทโปโลยีแบบผสม (Hybrid Topology) เป็นเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลแบบผสมระหว่างเครือข่ายแบบใดแบบหนึ่งหรือมากกว่า เพื่อความถูกต้องแน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการและภาพรวมขององค์กร



ภาพที่ 4 โทโปโลยีแบบผสม

3. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร และจะให้มีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือผู้ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือมีทั้งตำแหน่งรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติราชการก็ได้

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรหรือผู้ช่วยเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีอำนาจหน้าที่ตามที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรกำหนดหรือมอบหมาย

โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 จนกระทั่ง พ.ศ. 2546 ได้มีประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 ให้เพิ่ม 1 หน่วยงาน คือ สำนักภาษาต่างประเทศ เป็นหน่วยงานลำดับที่ 20 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนพิเศษ 68ง ทำให้ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานฯ ออกเป็นทั้งหมด 20 สำนัก และ 5 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานนโยบายและแผน, กลุ่มงานตรวจสอบภายใน, กลุ่มงานผู้นำฝ้ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงานเลขานุการ ก.ร., สำนักการคลังและงบประมาณ, สำนักประชาสัมพันธ์, สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ, สำนักกรรมการ 1, สำนักกรรมการ 2, สำนักกรรมการ 3, สำนักการประชุม, สำนักการพิมพ์, สำนักบริหารงานกลาง, สำนักรักษาความปลอดภัย, สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา, สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ, สำนักวิชาการ, สำนักกฎหมาย, สำนักพัฒนาบุคลากร, สำนักสารสนเทศ, สำนักภาษาต่างประเทศ, สำนักรายงานการประชุมและชวเลข, กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกนักรบริหาร

ในปัจจุบัน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีอัตรากำลังคนรวมทั้งสิ้น (กลุ่มงานทะเบียนประวัติ : 1 กุมภาพันธ์ 2552) จำนวน 1,638 คน แยกเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

ระดับ	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
คน	1	10	56	208	154	282	315	211	179	140	82



4. แนวทางการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

ในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

ประคนเดช นิละคุปต์และชาคริต ทองหนู (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการ การซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในบริษัท โดยระบบสามารถทำการจัดการกับปัญหาที่ทางผู้ใช้งานแจ้งเข้ามา ทำให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกรวดเร็ว และช่วยลดระยะเวลาในการแก้ปัญหาได้ โดยในการศึกษาและค้นคว้าจะเป็นการวิเคราะห์ปัญหาในระบบงานปัจจุบัน นำมาพัฒนาระบบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้โดยสามารถใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ผลที่ได้รับจากการดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นระบบเว็บแอปพลิเคชันที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดการกับปัญหาตั้งแต่ การรับแจ้งปัญหา การตรวจสอบและติดตามปัญหา รวมทั้งจัดการกับข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในบริษัท นอกจากนี้ทางผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบและติดตามงานได้ตลอดเวลา ทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา สามารถสืบค้นข้อมูลและนำมาใช้เป็นองค์ความรู้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป โดยจะมีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเป็นฐานข้อมูลกลางที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอรายงานได้ทันที ซึ่งถือได้ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ชัยพร ใจแก้ว วิฑูริธรรม ศรีนาค จเร เลิศสุตวิชัย ภูงศ์ อุตโยภาส (2546 : บทคัดย่อ) บทความนี้นำเสนอรายละเอียดของการพัฒนาโปรแกรมตรวจสอบสภาวะการทำงานของเครือข่ายแบบ TCP/IP การทำงานของโปรแกรมมีพื้นฐานบนโปรโตคอลมาตรฐาน SNMP (Simple Network Management Protocol) ทำให้การใช้งานเป็นไปได้อย่างกว้างขวาง และยังมีขีดความสามารถที่น่าสนใจหลายประการ เช่นสามารถตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ในระบบ สามารถค้นหาโครงสร้างของเครือข่ายได้โดยอัตโนมัติ โปรแกรมนี้ได้ถูกทดสอบการทำงานกับเครือข่ายข้อมูลจริง และสามารถทำงานได้ตามข้อกำหนดทุกประการ โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับเครือข่ายขนาดเล็กได้อย่างดี

วิญญู วานิชศิริ โรจน์ (2541) บทความนี้จะกล่าวถึง ความสำคัญ, ประโยชน์ และ แนวทางการพัฒนาระบบข้อมูลฮาร์ดแวร์ เพื่อใช้ในการบริหาร การจัดการ และ บำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ โดยได้ยกตัวอย่างระบบงานที่พัฒนาขึ้นใช้จริงในองค์กรแห่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาอีกด้วย

บริษัท ไมโครซอฟท์ ได้เสนอ การบริหารจัดการสินทรัพย์ซอฟต์แวร์ หรือ SAM (Software Asset Management) เป็นแนวคิดทางด้านการบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นซอฟต์แวร์ ซึ่งมีการ

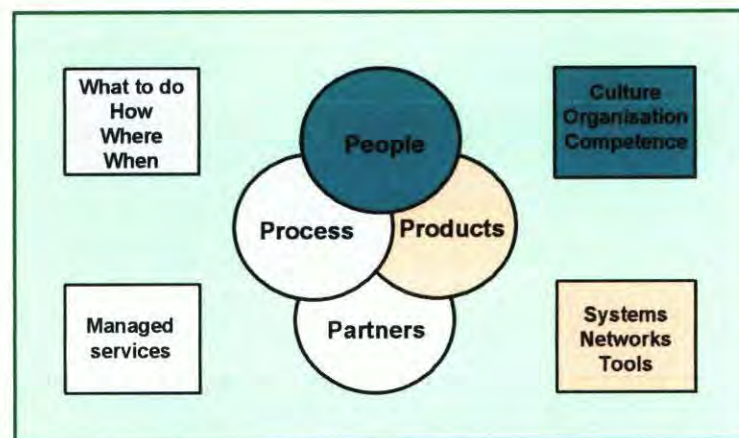


นำเสนอแนวทางและกระบวนการในการบริหารจัดการซอฟต์แวร์อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) ตรวจสอบรายการซอฟต์แวร์องค์กรที่ติดตั้งใช้งานอยู่ 2) เปรียบเทียบจำนวนลิขสิทธิ์ที่มีกับจำนวนซอฟต์แวร์ที่ใช้งานจริง 3) จัดทำแผนการบริหารจัดการซอฟต์แวร์เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร และ 4) ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้

นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึง ระบบการจัดการไอทีในองค์กร (ITIL) ไว้ ดังนี้

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2551) กล่าวในบทสรุปการบรรยายเรื่องมาตรฐานไอทีสำหรับสถาบันการศึกษาว่า

1. การบริหารงานไอทียุคใหม่ควรอาศัยมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
2. มาตรฐานเกิดจาก best practices ที่หน่วยงานหลายแห่งใช้ แล้วนำมาพิจารณาร่วมกันว่าการปฏิบัติแบบใดดี แล้วร่างเป็นมาตรฐานขึ้น
3. มาตรฐานสำคัญที่จำเป็น คือมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการไอที (ITIL, ISO 20000 และ CMMI for Services), มาตรฐานในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (ISO 12207, 15504, 29001 และ CMMI), มาตรฐานการรักษาความมั่นคงของไอที (BS7799, ISO27000) และเสนอให้ใช้ องค์ประกอบ 4P ในการบริหารจัดการดังกล่าว



ภาพที่ 5 องค์ประกอบ 4P

อาภาพันธ์ สนั่นเมือง (2549) อธิบายเรื่องระบบการจัดการไอทีในองค์กร ว่า ITIL หรือ The Information Technology Infrastructure Library เป็นหลักการที่ถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอังกฤษ ช่วงปลายทศวรรษ 1980 หรือประมาณ 24 ปีที่แล้ว โดยการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐบาลและเอกชน ซึ่งประเทศอังกฤษมีลักษณะกายภาพทางการพัฒนาไอทีคล้ายประเทศไทย

คือรัฐบาลจะเป็นผู้คิดโครงการต่างๆขึ้นมา เช่น E-Government และได้ตระหนักว่าคุณภาพของการให้บริการด้าน IT ในขณะนั้นไม่เพียงพอเสียแล้ว ซึ่งได้พบกับปัญหาด้านความล่าช้าจึงหันกลับมามองว่าปัญหาเหล่านั้นเกิดจากอะไร เป็นที่ในส่วนเทคโนโลยีไม่ดีพอหรือไม่ หรือบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งหลังจากตรวจสอบดูแล้วก็พบว่าปัญหาไม่ได้เกิดจากสองส่วนดังที่กล่าวมา แต่พบว่ากระบวนการทำงานที่ไม่เป็นระบบคือปัญหาที่ก่อให้เกิดความล่าช้าเพราะไม่มีระบบการจัดการที่ดีพอ

ดังนั้นรัฐบาลอังกฤษและกลุ่มเอกชนด้านไอทีจึงได้ประชุมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไข ซึ่งในการประชุมจึงได้มีการกำหนดหลักการด้านการจัดการไอทีในองค์กรขึ้นมาในชื่อของ The Information Technology Infrastructure Library (ITIL) โดยข้อกำหนดนี้จะเป็นแนวทางการจัดการระบบไอที โดยการควบคุมและพัฒนาโดย CCTA (The Central Computer and Telecommunication Agency) ซึ่งได้กลายเป็น OGC (Office of Government Commerce) เมื่อปี 2000 และทำการพัฒนารอบความรู้ขึ้นสำหรับการบริหารทรัพยากรด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพให้แก่ภาครัฐและเอกชน

ในระยะแรก ITIL ได้นำมาใช้แค่เฉพาะในส่วนของการปรับปรุงการทำงานในด้านการจัดการระบบไอทีในหน่วยงานของรัฐบาลกลางอังกฤษ อย่างไรก็ตามรูปแบบของ ITIL สามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรต่างๆได้ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ตาม เนื่องจาก ITIL ไม่ใช่มาตรฐานอย่างเช่น ISO จึงสามารถเลือกเฉพาะส่วนที่จำเป็นที่จะนำไปใช้ในองค์กรได้ ต่อมาในประเทศฝั่งยุโรปได้เห็นประโยชน์และมีการนำเอา ITIL ไปใช้จากนั้นก็แพร่ขยายไปยังฝั่งอเมริกาและแถบเอเชียโดยเริ่มในกลุ่มที่เคยเป็นอาณานิคมของอังกฤษมาก่อน เช่น ประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย เป็นต้น ส่วนปัจจุบันในประเทศไทยได้มีองค์กรที่นำเอา ITIL มาใช้แต่ก็ยังไม่เป็นที่แพร่หลายนัก แต่ก็มีแนวโน้มที่จะนำมาใช้เพิ่มขึ้นในอนาคต

เทพฤทธิ์ ฤทธิ์พิทักษ์. (2549) กล่าวถึง ประโยชน์ของ ITIL สามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กจนไปถึงองค์กรขนาดใหญ่ ก่อให้เกิดประโยชน์หลายอย่าง ดังนี้

1. ปรับปรุงการใช้งานทรัพยากรที่มีอยู่ได้คุ้มค่ามากขึ้น
2. สร้างเสริมความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด
3. ช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่จำเป็นลงได้
4. ช่วยทำให้งานแต่ละโครงการดำเนินไปได้ตามที่วางแผนไว้
5. ปรับปรุงความสามารถในการให้บริการ IT แก่ลูกค้าให้ดีขึ้น
6. มีการพัฒนาในส่วนของเวลาในการทำงาน
7. สามารถหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดได้



8. สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้
 9. ปรับปรุงในส่วนการใช้ประโยชน์ความน่าเชื่อถือ และการรักษาความปลอดภัยในกรณีที่เกิดวิกฤตในส่วนของแผนกไอที
 10. แสดงค่าใช้จ่ายอย่างโปร่งใส
 11. มีกระบวนการควบคุมการทำงานจากศูนย์กลาง
 12. มีเอกสาร รูปแบบการสื่อสาร และการตอบสนองในส่วนของบริการตามที่กำหนดไว้
 13. มีการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา
- พร้อมยกตัวอย่างองค์กร ได้ประโยชน์จาก ITIL เช่น

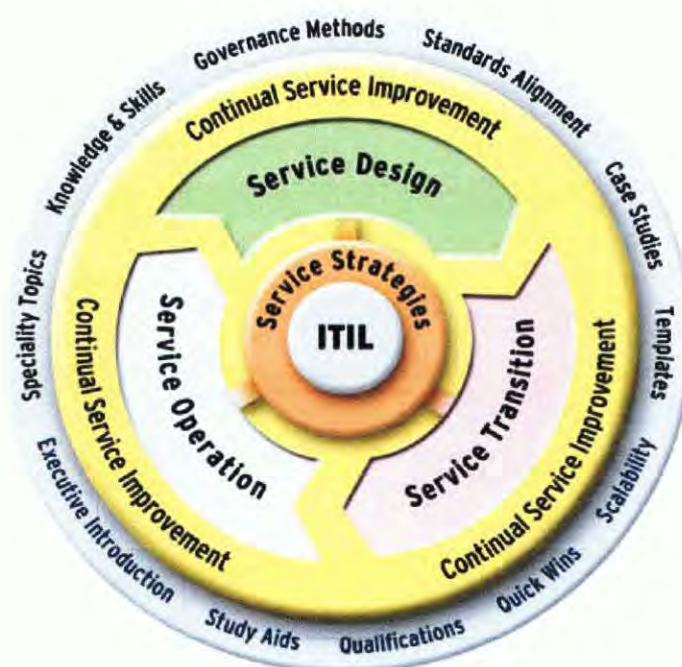
Procter & Gamble P&G นำ ITIL เข้ามาใช้งานในองค์กรตั้งแต่ปี 1999 หลังจากผ่านไป 4 ปี P&G รายงานว่าสามารถประหยัดต้นทุนไปได้ถึง 500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งคิดเป็นต้นทุนด้านการปฏิบัติงาน (operation cost) ที่ลดลงประมาณ 6-8% และบุคลากรทางด้าน IT ลดลงประมาณ 15-20%

Caterpillar บริษัท Caterpillar นำ ITIL มาใช้ในองค์กรเมื่อปี 2000 เพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น (incident management) และได้พบว่าสามารถเพิ่มอัตราการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้จาก 60-70% เป็น 90%

Ontario Justice Enterprise บริษัทมหาชนที่ทำหน้าที่ดูแลระบบของรัฐบาลแคนาดา นำ ITIL มาใช้ในองค์กรในปี 1999 โดยการทำ virtual service desk ทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านการ support ลงได้ถึง 40%

เดือน ธันวาคม ปี พ.ศ. 2548 OGC (Office of Government Commerce) ได้เผยแพร่ ITIL ใหม่ที่ได้พัฒนาต่อออกมาจาก ITIL v.2 ซึ่งเป็น Version ก่อนหน้านี้ เรียกว่า ITIL v.3 มีชื่อเรียกเต็มว่า Information Technology Infrastructure v3 ภายใต้ว.3 นี้ได้กำหนดมาตรฐานหลักออกเป็น 5 มาตรฐาน ข้อแตกต่างระหว่าง v2 กับ v3 ได้แก่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานที่เด่นชัดเน้นวงจรชีวิตของกระบวนการและปรับแต่งให้ IT สามารถเข้ากันได้กับธุรกิจ ไปเป็นการบริหารจัดการวงจรชีวิตของกระบวนการบริการที่แผนก IT สามารถให้กับหน่วยธุรกิจ หรือพูดง่าย ๆ คือ มีการบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นคำว่า “Best Practice” หรือวิธีการทำงานเชิงปฏิบัติที่ดีที่สุด แสดงดังภาพที่ 6





ภาพที่ 6 การบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ “Best Practice”

อธิบายแผนภาพได้ดังนี้

1. Service Strategy เน้นที่วิธีการพิสูจน์ทราบถึงโอกาสในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ตลาดธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ IT ในองค์กร และลูกค้าที่เข้ารับบริการนอกองค์กร จุดประสงค์เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของวิธีการบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งการออกแบบวิธีการนำเอาระบบให้บริการที่มีประสิทธิภาพไปใช้ ตลอดจนการดูแลรักษา และการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริการที่ต่อเนื่อง คุณแจะหลักของ Service Strategy ได้แก่ Service Portfolio Management และ Financial Management

2. Service Design เน้นการออกแบบกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนากลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการระบบบริการ โดยมีคุณแจะหลักอยู่ที่ Availability Management หรือความพร้อมที่จะให้บริการ Capacity Management หรือขีดความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง Continuity Management หรือความสามารถในการให้บริการที่ต่อเนื่อง และ Security Management หรือการบริหารระบบรักษาความปลอดภัย

3. Service Transition เน้นที่การดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งการสรรค์สร้างวิธีการบริการใหม่ๆขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงวิธีการบริการที่มีอยู่แล้ว โดยมีข้อมูลบางส่วนคาบเกี่ยวกับ Service Transition และ Service Operation คุณแจะสำคัญของ Service



Transition ได้แก่ Change Management Configuration Management Release Management และ Service Knowledge Management

4. Service Operation เน้นหนักไปทางด้านกิจกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการดูแลรักษาหน้าที่การทำงานหรือบริการ ที่เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยพันธะสัญญาบริการ (Service Level Agreement) ที่มีต่อลูกค้า ภายใต้อาณัติของ Service Operation ได้แก่ Incident Management , Problem Management และ Request Fulfillment รวมทั้ง Event Management

5. Continual Service Improvement เน้นที่ขีดความสามารถที่จะทำให้เกิดขีดความสามารถในการปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่แล้ว ให้มีความต่อเนื่อง โดยมีภายใต้อาณัติของ Service Reporting Service Measurement และ Service Level Management

บทที่ 3

สภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายในปัจจุบัน

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานรองรับกับภารกิจของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2550) ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ในแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2550-2554 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550) คือ “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” โดยมีพันธกิจที่จะต้องพัฒนางานด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการและด้านบริหารให้มีคุณภาพเป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติแห่งชาติ พัฒนางานรัฐสภา ด้านต่างประเทศให้เป็นผู้นำในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีและเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

จากวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าปัจจัยสำคัญของการมุ่งสู่การเป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์นิติบัญญัติแห่งชาติ จำเป็นต้องสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อย่างทั่วถึงและเหมาะสม ซึ่งในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้น เป็นไปตามการได้รับจัดสรรตามปีงบประมาณต่างๆ และเมื่อสำนักงานจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายมาแล้ว จะจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับจัดสรร ไปติดตั้งยังสำนักและกลุ่มงานตามสัดส่วนที่ร้องขอไว้ โดยมีสถิติการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ตามอาคารต่าง ๆ ของรัฐสภา จากการสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2552 พบว่ามีเครื่องติดตั้งที่อาคารรัฐสภา 1, 2 และ 3 ถนนอุทองใน จำนวน 159 เครื่อง อาคารดีพร้อม ถนนสุขุมวิท จำนวน 226 เครื่อง อาคารทิปโก้ ถนนพระรามหก จำนวน 178 เครื่อง อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ จำนวน 409 เครื่อง และอาคารทหารไทย ถนนพญาไท จำนวน 48 เครื่อง รวมเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายทั้งสิ้น 1,020 เครื่อง เป็นเครื่องที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows XP จำนวน



ประมาณ 600 เครื่อง Windows Vista จำนวนประมาณ 500 เครื่อง และมีอายุการใช้งานระหว่าง 1 ถึง 8 ปี ดังตารางต่อไป

ตารางที่ 1 สถิติการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปีติดตั้ง

ปีที่ติดตั้ง(พ.ศ.)	ยี่ห้อ/รุ่น	CPU	RAM	จำนวน(เครื่อง)
2545	MISSION White	P IV 1.8G	128 Mb	310
2546	POWELL	P IV 2.0G	256 Mb	158
2548	ACER	P IV 3.0G	256 Mb	80
2547	MISSION Black	P IV 2.4G	256 Mb	322
2550	LENOVO M57	Core2 vPro	2 Gb	120
2552	LENOVO M58mp	Core2 vPro	2 Gb	420

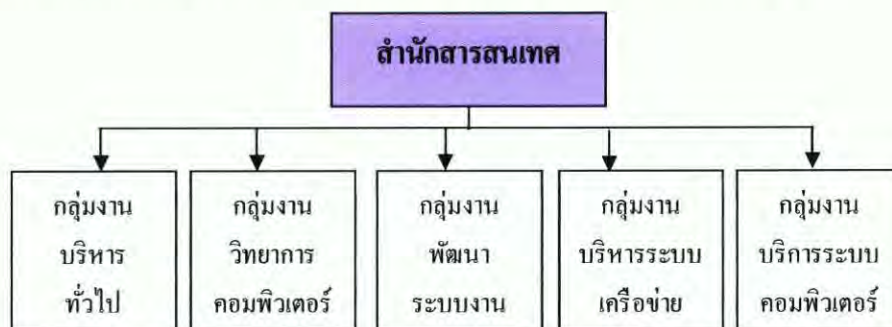
จากตารางสถิติการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปีติดตั้ง พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งใช้งานอยู่ในปัจจุบัน มี 6 รุ่น ซึ่งมีคุณลักษณะแตกต่างกันตามเทคโนโลยี ตามปีที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ และได้รับการบำรุงรักษาจากเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 10 อัตรา

ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้จัดทำโครงการรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยเป็นโครงการที่เน้นการพัฒนาในระบบข้อมูลในวงจรรัฐสภา ระบบข้อมูลบริหารงานภายใน ระบบฐานข้อมูลวิชาการ ระบบข้อมูลบริการและประชาสัมพันธ์ ให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ทันสมัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในวงจรรัฐสภา และประชาชน โดยเพิ่มศักยภาพการให้บริการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาและเผยแพร่สู่สาธารณะด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2547) ส่งผลให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องได้รับจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ที่มีประสิทธิภาพสามารถใช้ในการตอบสนองการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และได้มีการกำหนดให้ สำนักสารสนเทศ โดยกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่การดำเนินงานการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งสามารถอธิบายโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักสารสนเทศและกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ ได้ดังนี้



1. สำนักสารสนเทศ

1.1 โครงสร้างสำนักสารสนเทศ สำนักสารสนเทศ มีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่าย และ กลุ่มงานบริการระบบงานคอมพิวเตอร์ ดังภาพ



ภาพที่ 7 โครงสร้างสำนักสารสนเทศ

1.2 หน้าที่ของสำนักสารสนเทศ

1.2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบาย กำกับ ดูแล ส่งเสริมสนับสนุนวางแผนและติดตามประเมินผล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาระบบงานและกระบวนการพิจารณาทางด้านนิติบัญญัติของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.2.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานและปฏิบัติตามแผนนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ

1.2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการวางระบบหรือพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ และการเขียนชุดคำสั่งให้เครื่องจักรประมวลผล

1.2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการเผยแพร่ การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ การพัฒนาสื่อผสม ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้เครื่องจักรประมวลผลและชุดคำสั่งประมวลผล

1.2.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ รูปแบบ และมาตรฐานการสำรวจ การจัดเก็บการประมวลผล และการใช้ประโยชน์ข้อมูล

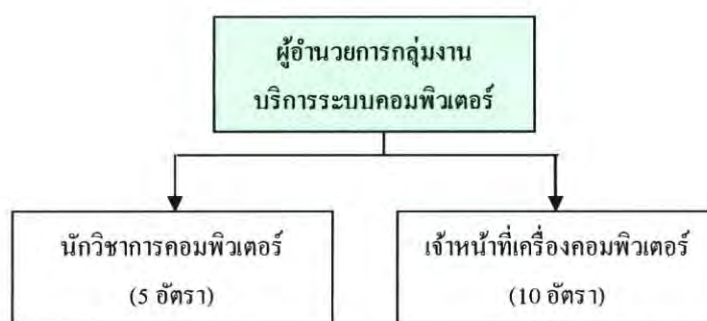
1.2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหาร ควบคุม ดูแลและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ แม่ข่าย ระบบเครือข่าย ระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมระบบต่าง ๆ ของรัฐสภา ตลอดจนพิจารณาข้อกำหนดมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2.7 ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาการใช้เครื่องจักรประมวลผลให้กับสมาชิก
รัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา และข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร

1.2.8 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มบริการระบบงานคอมพิวเตอร์

2.1 โครงสร้างของกลุ่มบริการระบบงานคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานบริการประกอบด้วย
ผู้อำนวยการกลุ่มงาน จำนวน 1 อัตรา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 อัตรา และเจ้าหน้าที่เครื่อง
คอมพิวเตอร์ จำนวน 10 อัตรา ดังภาพ



ภาพที่ 8 โครงสร้างกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์

2.2 หน้าที่ของกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์

2.2.1 ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการให้บริการการใช้ระบบ
คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่ายการสื่อสาร เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ตั้งระบบ
คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กให้กับสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
บุคคลในวงงานสภาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2.2.2 ดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการและ โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ สำหรับเครื่อง
ไมโครคอมพิวเตอร์

2.2.3 ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาของเครื่องจักรประมวลผลและชุดคำสั่ง
ประมวลผล และให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้ใช้และหน่วยงาน

2.2.4 ดำเนินการจัดระบบและบริหารงานบันทึกข้อมูล ประสานการดำเนินการและ
การนำเข้าข้อมูล

2.2.5 ดำเนินการกำหนดมาตรฐานและคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

2.2.6 ดำเนินการให้บริการและการนำเสนอข้อมูลด้วยเครื่องจักรประมวลผล

2.2.7 ดำเนินการติดตามและศึกษาความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์

2.2.8 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สำนักสารสนเทศ โดยกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย คือ การตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ตั้งแต่กระบวนการในการจัดหา การบำรุงรักษา และการซ่อมแซม เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายทุกเครื่องของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่เสมอ แสดงดังตารางสถิติต่าง ๆ ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สถิติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ย้อนหลัง 3 ปี จำแนกตามหน่วยงาน

กลุ่มงาน/สำนัก	1 ส.ค. 49 - 31 ก.ค.50 (ครั้ง)	1 ส.ค. 50 - 31 ก.ค. 51 (ครั้ง)	1 ส.ค. 51 - 31 ก.ค. 52 (ครั้ง)
งานบริหารทั่วไป	2	12	20
กลุ่มงานที่ปรึกษา	2	3	3
กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร	4	11	9
กลุ่มงานนโยบายและแผน	14	5	30
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	13	20	19
สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	11	70	65
สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	20	23	44
สำนักบริหารงานกลาง	69	74	97
สำนักพัฒนาบุคลากร	11	29	32
สำนักการคลังและงบประมาณ	44	54	79
สำนักการพิมพ์	35	28	28
สำนักรักษาความปลอดภัย	11	11	5
สำนักประชาสัมพันธ์	24	51	34



กลุ่มงาน/สำนัก	1 ส.ค. 49 - 31 ก.ค.50 (ครั้ง)	1 ส.ค. 50 - 31 ก.ค. 51 (ครั้ง)	1 ส.ค. 51 - 31 ก.ค. 52 (ครั้ง)
สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	10	30	5
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	51	56	83
สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	27	39	52
สำนักวิชาการ	59	81	90
สำนักสารสนเทศ	46	34	44
สำนักการประชุม	20	51	31
สำนักกฎหมาย	54	40	78
สำนักราชอาณาจักรการประชุมและตัวเลข	91	49	159
สำนักกรรมการ 1	26	98	68
สำนักกรรมการ 2	47	88	94
สำนักกรรมการ 3	47	97	79
สำนักภาษาต่างประเทศ	16	23	51
กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกบริหาร	1	0	7
ผู้สื่อข่าว		21	
รวม	755	1,098	1,306

จากตารางดังกล่าว พบว่า ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2549 – 31 กรกฎาคม 2550 เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้รับการซ่อมบำรุงรวม 755 ครั้ง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2550 – 31 กรกฎาคม 2551 เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายได้รับการซ่อมบำรุงรวม 1,098 ครั้ง และ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2551 – 31 กรกฎาคม 2552 เครื่องลูกข่ายได้รับการซ่อมบำรุงรวม 1,306 ครั้ง

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบอัตรากำลังกับเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ใช้งานอยู่ จำแนกตามหน่วยงาน

กลุ่มงาน/สำนัก	อัตรากำลัง (คน)	เครื่องที่ใช้งานอยู่ (เครื่อง)	สัดส่วน (คน : เครื่อง)
งานบริหารทั่วไป	8	20	0.40 : 1
กลุ่มงานที่ปรึกษา	6	6	1 : 1
กลุ่มงานผู้นำฝายค้ำในสภาผู้แทนราษฎร	12	13	0.92 : 1
กลุ่มงานนโยบายและแผน	26	11	2.36 : 1
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	11	6	1.83 : 1
สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	50	60	0.83 : 1
สำนักงานเลขานุการ ก.ร.	35	15	2.33 : 1
สำนักบริหารงานกลาง	70	56	1.25 : 1
สำนักพัฒนาบุคลากร	39	27	1.44 : 1
สำนักการคลังและงบประมาณ	100	38	2.63 : 1
สำนักการพิมพ์	66	34	1.94 : 1
สำนักรักษาความปลอดภัย	150	10	15 : 1
สำนักประชาสัมพันธ์	90	47	1.91 : 1
สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	62	46	1.35 : 1
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	47	25	1.88 : 1
สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	46	21	2.19 : 1
สำนักวิชาการ	124	98	1.27 : 1
สำนักสารสนเทศ	55	55	1 : 1
สำนักการประชุม	87	37	2.35 : 1
สำนักกฎหมาย	87	40	2.18 : 1
สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	108	149	0.72 : 1
สำนักกรรมการ 1	107	51	2.10 : 1
สำนักกรรมการ 2	102	44	2.32 : 1



กลุ่มงาน/สำนัก	อัตรากำลัง (คน)	เครื่องที่ใช้งานอยู่ (เครื่อง)	สัดส่วน (คน : เครื่อง)
สำนักกรรมการ 3	110	81	1.36 : 1
สำนักภาษาต่างประเทศ	34	28	1.21 : 1
กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก	6	2	3 : 1
รวม	1,638	1,020	1.61 : 1

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่กับอัตรากำลังคน ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในปัจจุบัน เท่ากับ 1,020 : 1,638 หรือ 1 : 1.61 และสัดส่วนเครื่องที่ใช้งานกับจำนวนครั้งการซ่อมบำรุงในปัจจุบัน เท่ากับ 1,020 : 1,306 หรือ 1 : 1.28 ทำให้สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย ได้รับการซ่อมบำรุงจากเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 1 ครั้งต่อเครื่องต่อปี
2. จากภาพรวม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีสัดส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายจำนวน 1 เครื่องใช้รองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ 1.61 คน
3. เมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานพบว่า มีสัดส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายต่อเจ้าหน้าที่เป็น 3 ลักษณะ คือ
 - 3.1 สัดส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย ต่อเจ้าหน้าที่ น้อยกว่า 1 : 1 จำนวน 20 หน่วยงาน
 - 3.2 สัดส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย ต่อเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 1 : 1 จำนวน 2 หน่วยงาน
 - 3.3 สัดส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย ต่อเจ้าหน้าที่ มากกว่า 1 : 1 จำนวน 4 หน่วยงาน

บทที่ 4

สภาพปัญหาและสาเหตุ

การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกขायไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

การพิจารณาสภาพปัญหาและสาเหตุการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์จากข้อมูลการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ของกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเมื่อจัดหมวดหมู่การให้บริการซ่อมบำรุงแล้วปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 4 สถิติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ย้อนหลัง 3 ปี จำแนกตามการบำรุงรักษา

รายการ	1 ส.ค. 49 - 31 ก.ค. 50	1 ส.ค. 50 - 31 ก.ค. 51	1 ส.ค. 51 - 31 ก.ค. 52
ติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	27	66	28
ตรวจสอบอุปกรณ์	161	213	411
เปลี่ยนอุปกรณ์	22	15	24
ซ่อมอุปกรณ์	35	64	25
ติดตั้งโปรแกรมใหม่	182	117	135
ติดตั้ง Driver	52	55	107
ปรับปรุงโปรแกรม	77	168	157
ตรวจสอบไวรัส	53	163	157
ตรวจเช็ช	34	53	57
ส่งซ่อมภายนอก	114	196	216
รวม(ครั้ง)	757	1,110	1,317

จากตารางสถิติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ย้อนหลัง 3 ปี แยกตามการบำรุงรักษา พบว่ามีการให้การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกขाय เป็น 3 ลักษณะดังนี้



1. การให้การบำรุงรักษาด้านฮาร์ดแวร์ เป็นการให้การบำรุงรักษา 4 รูปแบบ คือ ติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ตรวจสอบอุปกรณ์ เปลี่ยนอุปกรณ์ และซ่อมอุปกรณ์ ซึ่งการตรวจสอบอุปกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

2. การให้การบำรุงรักษาด้านซอฟต์แวร์ เป็นการให้การบำรุงรักษา 4 รูปแบบ คือ การติดตั้งโปรแกรมใหม่ การติดตั้ง Driver การปรับปรุงโปรแกรม และการตรวจสอบไวรัส ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. การส่งซ่อมภายนอก เป็นขั้นตอนที่เกิดจากเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถซ่อมบำรุงได้ โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยสำคัญ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระหว่างการรับประกัน จำเป็นต้องเรียกบริษัทผู้จำหน่ายมาตรวจสอบกอบกู้กับสำนักงาน ไม่มีอุปกรณ์/อะไหล่ชิ้นที่ชำรุดให้ใช้ในการซ่อมบำรุงทำให้ต้องทำรายงานส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวไปซ่อมบำรุงนอกสำนักงาน

จากสภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายที่กล่าวมาแล้ว เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การบริการด้อยประสิทธิภาพ พบว่าการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน เกิดจากปัญหาหลัก 3 ประการ คือ (1) เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (2) เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย และ (3) เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ อธิบายได้ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากโปรแกรมที่ติดตั้งไว้ไม่ตรงตามความต้องการและความถนัดของผู้ใช้งาน เช่น ผู้ใช้คุ้นเคยกับการใช้โปรแกรม MS Word 2003 แต่โปรแกรมที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายเป็น MS Word 2007 เป็นผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งการมีเครื่องคอมพิวเตอร์เก่าใช้งานปะปนกับเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ทำให้ไม่สามารถลงโปรแกรมรุ่นเดียวกันให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องได้ ซึ่งมีสาเหตุสำคัญมาจาก

1.1 กระบวนการด้านงบประมาณล่าช้า สาเหตุนี้เกิดจากกระบวนการของงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดเป็นประเภทการของงบประมาณเพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์ จำเป็นต้องตั้งของงบประมาณล่วงหน้า 1 ปี และบางปีอาจถูกปรับลดจำนวนเงินงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายเพื่อทดแทนเครื่องที่เสื่อมสภาพลง ทำให้งบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี ไม่มากพอที่จะซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายเพื่อให้อยู่ในรุ่นเดียวกัน ได้ทั้งหมด ทำให้คงมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายรุ่นเก่าตกค้างอยู่ตามสำนักต่าง ๆ โดยที่เครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวไม่สามารถสนับสนุนการติดตั้ง โปรแกรมรุ่นใหม่ โปรแกรมพื้นฐานที่ติดตั้งได้จึงไม่ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน ทำให้เกิดปัญหาหรือเรียนจากผู้ใช้งานว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายที่ใช้ปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอเนื่องจากผู้ใช้งานไม่คุ้นเคยกับการใช้งาน โปรแกรมพื้นฐานที่มีรุ่นต่างกัน



1.2 สาเหตุการไม่มีนโยบายการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายที่ชัดเจน จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ยังไม่มีการกำหนดนโยบายการให้บริการที่มีแผนการซ่อมบำรุงประจำปี รวมทั้งการกำหนดกระบวนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นรูปธรรม การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการร้องขอ จากผู้ใช้งานเท่านั้น ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายบางเครื่องไม่ได้รับการบำรุงรักษา เนื่องจากผู้ใช้งานไม่ทราบวิธีการที่เป็นแนวทางการร้องขอ เพื่อให้เกิดการบำรุงรักษา ทำให้อุปกรณ์บางชิ้นเสื่อมสภาพเพราะไม่ได้รับการทำความสะอาดในระยะเวลาที่เหมาะสม หรือไม่ได้รับการ Update โปรแกรมป้องกันไวรัส ส่งผลให้โปรแกรมป้องกันไวรัสที่ติดตั้งไว้ไม่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายประมวลผลไม่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

1.3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่ให้ความสำคัญต่อความต้องการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน ในการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการกำหนดกรอบกว้าง ๆ ของการทำงานด้านการสนับสนุนข้อมูลด้านนิติบัญญัติให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา แต่ไม่มีการกำหนดรายละเอียดของโปรแกรมที่ต้องติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย และไม่มีการสอบถามความต้องการใช้งานโปรแกรมจากผู้ใช้งานโดยตรง โปรแกรมพื้นฐานที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายจึงเป็นรุ่นที่มีจำหน่าย ตามสภาพตลาดที่มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายในปีงบประมาณนั้น ๆ เป็นผลให้เกิดปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ตอบสนองความต้องการและไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

2. เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายไม่ทันสมัย เนื่องจากโปรแกรมพื้นฐานที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายไม่เป็นไปตามเทคโนโลยีปัจจุบัน เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวเป็นเครื่องรุ่นเก่าและยังไม่สามารถทดแทนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ทำให้ไม่สามารถลงโปรแกรมในรุ่นเดียวกันให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องได้ ซึ่งมีสาเหตุสำคัญ ดังนี้

2.1 กระบวนการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนล่าช้า สืบเนื่องจากกระบวนการขอจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี จำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบวิธีการงบประมาณ ซึ่งต้องกระทำการรอบคอบ ดีถ้วน มีกระบวนการทบทวนข้อกำหนดคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายที่จะจัดหาทดแทนหลายครั้ง เมื่อข้อกำหนดคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายได้รับการอนุมัติ เทคโนโลยีที่ใช้ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่าย ก็เปลี่ยนแปลงไปแล้ว รวมทั้งขั้นตอนของวิธีงบประมาณที่จะต้องผ่านการทำประชาพิจารณ์ จนกว่าจะหมดข้อโต้แย้งทำให้กระบวนการจัดหาระยะเวลาเพิ่มขึ้นเป็นผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายที่ได้รับจัดสรรไม่ทันสมัย ไม่เป็นเทคโนโลยีปัจจุบัน



2.2 การติดตั้งโปรแกรมไม่ได้ตามความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถูกใช้งานในลักษณะเป็นเครื่องเพื่อสนับสนุนงานเลขานุการและใช้เป็นเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในเครื่องเดียวกัน ซึ่งในงานทั้งสองลักษณะต้องใช้โปรแกรมพื้นฐานเพื่อสนับสนุนต่างกัน ดังนั้นถ้าเครื่องที่ติดตั้งโปรแกรมสำหรับงานด้านเลขานุการ อาจไม่สนับสนุนหากจำเป็นต้องใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย จึงเป็นเหตุสำคัญของปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและ โปรแกรมพื้นฐานที่ติดตั้งไม่ทันสมัย

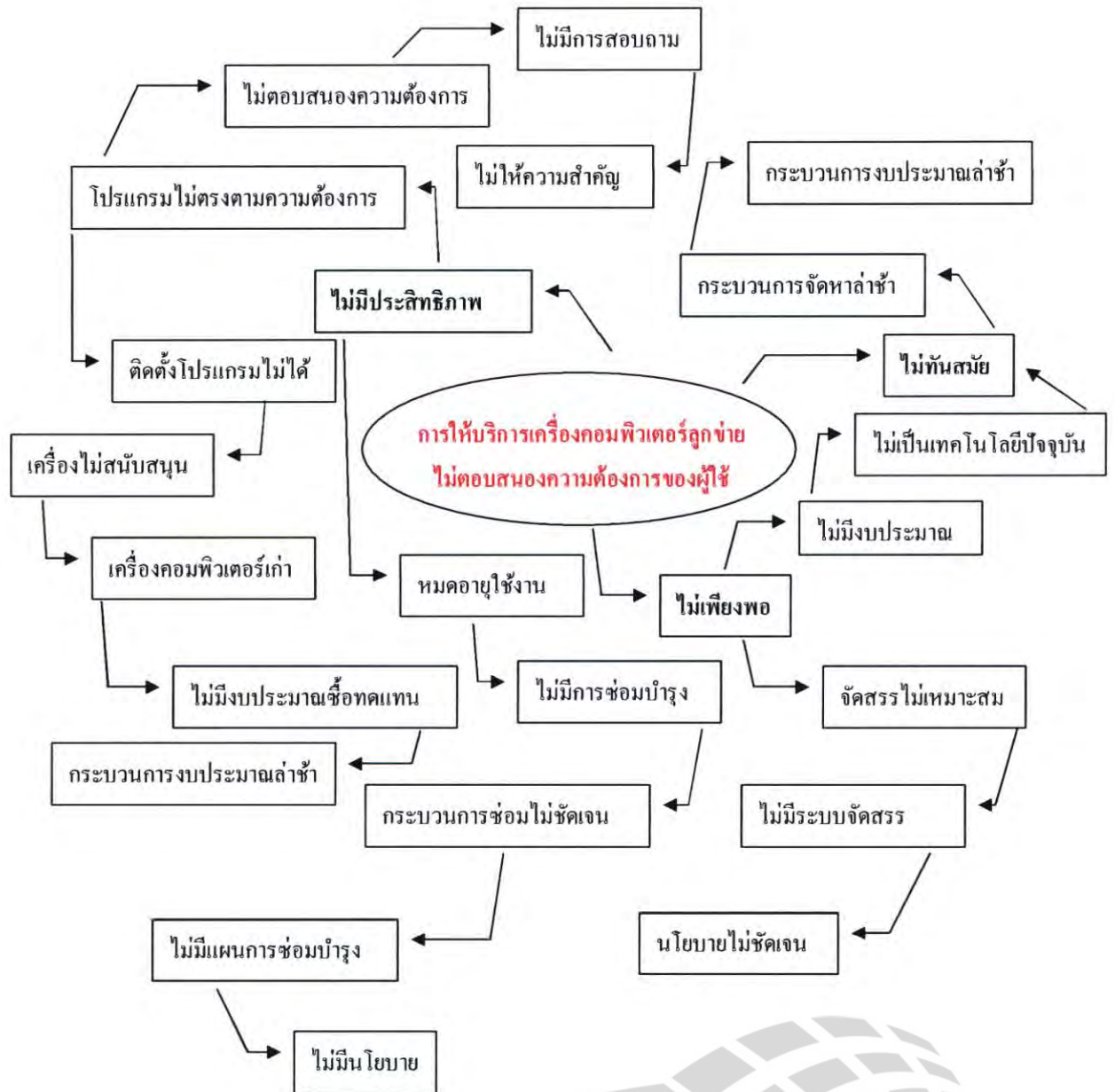
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่เพียงพอ สืบเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ ไม่มีงบประมาณในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายให้สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และไม่มีระบบการจัดสรรที่เหมาะสม ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่ เกิดจากการมีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นเทคโนโลยีปัจจุบันทั้งหมด ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่เพียงพอกับการใช้งานของผู้ใช้งาน

3.2 การไม่มีระบบการจัดสรรที่เหมาะสม ทำให้การกระจายตัวของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ชัดเจน เพราะนโยบายที่ใช้จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน เป็นไปตามการร้องขอ ของหน่วยงาน ไม่ได้เกิดจากการวิเคราะห์ความเหมาะสมในการใช้งานที่แท้จริง ทำให้บางหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์เกินความจำเป็นและบางหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและสาเหตุดังกล่าวข้างต้น สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ปัญหาสาเหตุการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทำให้การให้บริการด้อยประสิทธิภาพ ดังนี้

ภาพที่ 9 ปัญหาและสาเหตุ
 การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกค้าไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้



บทที่ 5

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อแก้ไข ปัญหาและสาเหตุการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ และปัญหาสาเหตุที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ศึกษาพบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง (2) การกำหนดรูปแบบการให้บริการบำรุงรักษา และ (3) การกำหนดแผนการบำรุงรักษา

1. การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง

การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงเป็นการวิเคราะห์เพื่อลดความเสี่ยงในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ลูกข่าย ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย สภาพ การควบคุม กิจกรรมการควบคุม และการติดตามประเมินผล โดยพิจารณาจาก การกำหนด คุณลักษณะของโปรแกรมพื้นฐาน คุณสมบัติอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่รัดกุมและไม่ตรงตาม ความต้องการ การกำหนดปริมาณการใช้งานไม่สอดคล้องกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ความไม่ เพียงพอและความล้มเหลวของคอมพิวเตอร์ การบำรุงรักษาขาดประสิทธิภาพ และการใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์ไม่ถูกวิธีทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์เสียหาย

1.1 สภาพการควบคุม เป็นการศึกษาเพื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่ต้องควบคุม เพื่อให้การ บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ความต้องการ ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดซื้อเครื่อง คอมพิวเตอร์ ลักษณะการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองของเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ

1.2 กิจกรรมการควบคุม เป็นกิจกรรมที่กำหนดเพื่อใช้ควบคุมการดำเนินการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย โดยมีกิจกรรมหลัก ได้แก่ สืบหาความต้องการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดสัดส่วนของคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้ การจัดฝึกอบรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ การ จัดทำคู่มือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ กำหนดให้มีการจัดทำทะเบียนคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดให้มี การรับประกันเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานสำคัญต่าง ๆ ให้มีการสอบทานการลงทะเบียนและ การตรวจนับอย่างน้อยปีละครั้ง จัดให้มีระเบียบและแผนการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์



1.3 การติดตามและประเมินผล เพื่อให้การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการบำรุงรักษา โดยมีขั้นตอนง่าย ๆ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์แผนซ่อมบำรุงรายปี และประเมินผลการใช้งานหลังบำรุงรักษาในแต่ละครั้ง

2. การกำหนดรูปแบบการให้บริการบำรุงรักษา

เนื่องจากการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายเป็นการให้บริการในลักษณะของการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจึงเป็นการให้ความสำคัญกับการบริการบำรุงรักษา ซึ่งควรกำหนดรูปแบบการให้บริการบำรุงรักษา ดังนี้

2.1 การให้บริการบำรุงรักษาด้านฮาร์ดแวร์ การให้บริการบำรุงรักษาด้านฮาร์ดแวร์ เมื่อพิจารณาจากสถิติการบำรุงรักษาในช่วง 3 ปีย้อนหลัง (พ.ศ. 2549-2552) พบว่าเหตุที่ต้องซ่อมบำรุงเนื่องจากข้อบกพร่องในการทำงานของอุปกรณ์ค่อพวง ซึ่งเป็นเพราะการใช้งานอุปกรณ์ไม่ถูกวิธี เมื่อเจ้าหน้าที่ได้เข้าไปตรวจสอบและแนะนำวิธีการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวสามารถทำงานได้ตามปกติ ดังนั้นควรมีการจัดทำคู่มือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ค่อพวง แต่ละประเภทเผยแพร่ไปยังผู้ใช้งานอย่างทั่วถึง เมื่อผู้ใช้งานมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งาน ส่งผลให้ปัญหาการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ลดลง

2.2 การให้บริการบำรุงรักษาด้านซอฟต์แวร์ เมื่อพิจารณาจากสถิติการบำรุงรักษาในช่วง 3 ปีย้อนหลัง (พ.ศ. 2549-2552) การให้การบำรุงรักษาด้านซอฟต์แวร์ ได้แก่ การปรับปรุงโปรแกรมการติดตั้งโปรแกรมใหม่ และการติดตั้ง Driver ใหม่ ล้วนมีสาเหตุจากการแพร่กระจายของไวรัส โดยเฉพาะในช่วงปีที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแผ่น Floppy Disk เป็น Handy Drive ทำให้การแพร่กระจายของไวรัส เป็นไปอย่างรวดเร็ว กระทบการทำงานของโปรแกรมที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายแต่ละเครื่อง ดังนั้นควรแก้ไขโดยการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสในเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่ายทุกเครื่องรวมทั้งกำหนดคน โฆษการ ใช้งานอุปกรณ์ที่จะนำมาต่อเชื่อมกับคอมพิวเตอร์ถูกข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบไวรัสทุกครั้งก่อนการต่อเชื่อม จะเป็นแนวทางในการลดการะการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ลงได้

3. การกำหนดแผนการบำรุงรักษา

จากตารางสถิติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ย้อนหลัง 3 ปี จำแนกตามการบำรุงรักษา พบว่าในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระหว่างการรับประกันจำเป็นต้องเรียกบริษัทผู้จำหน่ายมาตรวจสอบซึ่งต้องใช้เวลาอย่างน้อย 2 วันทำการ จึงจะสามารถแก้ปัญหาได้ และ ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีการรับประกันและสำนักงานไม่มีอุปกรณ์/อะไหล่ชิ้นที่ชำรุดให้ใช้ในการ



ซ่อมบำรุงทำให้ต้องทำรายงานส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวไปซ่อมบำรุงนอกสำนักงานฯ ซึ่งต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 5 วันทำการจึงจะสามารถซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นได้ ในลักษณะเช่นนี้ควรมีการกำหนดแผนการบำรุงรักษาล่วงหน้าเป็นรายปี และรายเดือน ดังนี้

3.1 แผนการบำรุงรักษาประจำปี

การจัดทำแผนการบำรุงรักษาประจำปี ควรดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ดังนี้

3.1.1 จัดทำแบบทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการสำรวจเพื่อจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้นของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ทั้งหมด

3.1.2 จัดทำแผนบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และ โปรแกรมพื้นฐานประจำปี เป็นการจัดทำแผนเพื่อใช้ในการปฏิบัติการในแต่ละปีงบประมาณ

3.1.3 จัดทำตารางกำหนดการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และ โปรแกรมพื้นฐาน เป็นการจัดทำตารางที่ระบุกิจกรรม ผู้รับผิดชอบและผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.1.4 เสนอตารางกำหนดการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และ โปรแกรมพื้นฐาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชานุมัติตามรายงาน

3.1.5 ดำเนินการตรวจสอบ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ตามขั้นตอนที่ได้รับอนุมัติ

3.1.6 ดำเนินการซ่อม ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและ โปรแกรมชำรุด บกพร่อง ให้ดำเนินการซ่อมบำรุงตามขั้นตอนที่กำหนด

3.1.7 สรุปการบำรุงรักษา หลังจากดำเนินการซ่อมแล้วต้องสรุปผลการบำรุงรักษาตามแบบฟอร์มที่กำหนด

3.1.8 รายงาน เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานทั้งปีต่อผู้บังคับบัญชา

3.2 แผนการบำรุงรักษาประจำเดือน

การบำรุงรักษาประจำเดือนให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในแผนการบำรุงรักษาประจำปี แต่ให้เพิ่มกิจกรรมดังนี้

3.2.1 ปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม แบบทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อมีการบำรุงรักษาเกิดขึ้นให้เจ้าหน้าที่ ทำการปรับปรุงประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นทุกครั้งลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

3.2.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ โปรแกรม เป็นการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ในแผนการบำรุงรักษา รายปีอย่างต่อเนื่องทุกเดือน

3.2.3 รายงาน เป็นการรายงานสรุปประจำเดือนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา อาจมีข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติตามแผนการซ่อมบำรุง จะได้มีการแก้ไข ได้ทันที



ทั้งนี้ควรมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายทั้งด้าน
ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมทั้งขั้นตอนการบำรุงรักษาที่เป็นตามมาตรฐานสากล เพื่อใช้ในการ
ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย เป็นงานในลักษณะการให้บริการ ซึ่งต้องตอบสนองความพอใจของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วไม่ควรต้องการรับบริการในข้อขัดข้องเดิมซ้ำอีก เพราะการขอรับบริการซ้ำในลักษณะเดิมแสดงถึงการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเป้าหมายหลักในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงสุด ทนสมั้ย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ จากการศึกษา พบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายคือประสิทธิภาพเกิดจาก กระบวนการจัดสรรงบประมาณล่าช้า การไม่มีนโยบายการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ชัดเจน การที่สำนักงานฯ ไม่ให้ความสำคัญต่อความต้องการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน กระบวนการจัดหาเครื่องทดแทนล่าช้า การติดตั้งโปรแกรมไม่ได้ตามความต้องการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายไม่สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และการไม่มีระบบการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม

โดยในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันดำเนินการ ในลักษณะการให้การบำรุงรักษา ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และการส่งซ่อมภายนอกสำนักงานฯ ซึ่งการบำรุงรักษาในทุกมิติมีแนวโน้มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ดังนี้

1 กำหนดให้กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง โดยประกอบด้วย

1.1 การศึกษาเพื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่ต้องควบคุมเพื่อให้การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ความต้องการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง



1.2 กำหนดกิจกรรมเพื่อใช้ควบคุมการดำเนินการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย โดยมีกิจกรรมหลัก ได้แก่ ตรวจสอบความต้องการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดสัดส่วนของคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้ การจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดทำคู่มือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ กำหนดให้มีการจัดทำทะเบียนคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดให้มีการประกันเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานสำคัญ ให้มีการสอบทานการลงทะเบียนและการตรวจนับอย่างน้อยปีละครั้ง จัดให้มีระเบียบและการตรวจสอบ

1.3 การติดตามและประเมินผล โดยการประเมินผลการใช้งานหลังซ่อมบำรุง เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การสำรวจความต้องการใช้โปรแกรมของผู้ใช้ การสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารว่าต้องการได้รับบริการ ในลักษณะใด เป็นต้น

2 ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กำหนดรูปแบบการให้บริการบำรุงรักษา โดยประกาศเป็นนโยบายที่เป็นรูปธรรมและแจ้งเวียนให้ทราบ เพื่อก่อปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ต่อไป

3 สำนักสารสนเทศ โดยกลุ่มบริการระบบคอมพิวเตอร์ กำหนดแผนการบำรุงรักษา โดยแบ่งเป็น แผนการบำรุงรักษาประจำปี และแผนการบำรุงรักษาประจำเดือน ดังนี้

3.1 การจัดทำแผนการบำรุงรักษาประจำปี ควรดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ดังนี้

3.1.1 จัดทำแบบทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการสำรวจเพื่อจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้นของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ทั้งหมด

3.1.2 จัดทำแผนบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และโปรแกรมพื้นฐาน ประจำปี เป็นการจัดทำแผนเพื่อใช้ในการปฏิบัติการในแต่ละปีงบประมาณ

3.1.3 จัดทำตารางกำหนดการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และโปรแกรม เป็นการจัดทำตารางที่ระบุกิจกรรม ผู้รับผิดชอบและผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.1.4 เสนอตารางกำหนดการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และโปรแกรม เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาอนุมัติตามสาขา

3.1.5 ดำเนินการตรวจสอบ เป็นการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ ตามขั้นตอนที่ได้รับอนุมัติ

3.1.6 ดำเนินการซ่อม ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและโปรแกรมชำรุด บกพร่อง ให้ดำเนินการซ่อมบำรุงตามขั้นตอนที่กำหนด

3.1.7 สรุปการบำรุงรักษา หลังจากดำเนินการซ่อมแล้วต้องสรุปผลการบำรุงรักษาตามแบบฟอร์มที่กำหนด



3.1.8 รายงาน เป็นการเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานรายไตรมาสและรายปีต่อผู้บังคับบัญชา

3.2 การจัดทำแผนการบำรุงรักษาประจำเดือน การบำรุงรักษาประจำเดือนเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในแผนการบำรุงรักษาประจำปี และเพิ่มกิจกรรมดังนี้

3.2.1 ปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม ข้อมูลในแบบทะเบียน ประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อมีการบำรุงรักษาเกิดขึ้นให้เจ้าหน้าที่ ทำการปรับปรุงประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นทุกครั้งลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

3.2.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ โปรแกรม เป็นการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ในแผนการบำรุงรักษารายปีอย่างต่อเนื่องทุกเดือน

3.2.3 รายงาน เป็นการรายงานสรุปการทำงานประจำเดือนเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

บรรณานุกรม

กิดติ ภัคดีวัฒนะกุล การสร้างและพัฒนาระบบ กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ , 2539

Weaver, Philip Practical SSADM London : Pitman Publishing 1993

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2550). ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาคณะวิทยาการจัดการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

:http://www.management.cmru.ac.th/data/guarantee_2_50/part2.pdf สืบค้น 15 มิถุนายน 2552.

จงกล โฉมทอง (2550). ศัพท์เกี่ยวกับการประเมินผล. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://gotoknow.org/blog/jongkolt/86944> สืบค้น 15 มิถุนายน 2552.

ชัยพร ใจแก้ว จุติวรรณ ศรีนาค จเร เลิศสุดวิชัย และ กุชงค์ อุตโยภาส (2543)การพัฒนาโปรแกรม ตรวจสอบสถานะการทำงานของเครือข่ายแบบ TCP/IP [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

:<http://winyou.asia/article/hardwareinfo.htm> สืบค้น 15 มิถุนายน 2552

จินันท์ สุวรรณศิริ (2550). การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ สำนักงาน รับรองระบบคุณภาพ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ (สร.-ว.ส.ท.).

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://learners.in.th/file/lemonpoo> สืบค้น 15 มิถุนายน 2552.

บริษัท อเมริกัน อินฟอร์เมชัน ซิสเต็ม จำกัด ITIL foundation (version3) [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ จาก http://www.cyberthai.com/course_outline/ITIL.htm สืบค้น 15 กรกฎาคม 2552

บุญหนา จิมานังและฤดี แสงเดือนฉาย (2551). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพ การสอนของพระสอนศีลธรรมในสถานศึกษาเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://202.28.110.162/~c-research/files/51001chap2.pdf> สืบค้น 15 มิถุนายน 2552

ประคนเดช นิลละคุปต์ และชาคริต ทองหนู ระบบบริหารจัดการ การซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ทีซีแอลทอมสัน จำกัด [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

: <http://vivaldi.cpe.ku.ac.th:443/projectdoc/handle/123456789/464> สืบค้น

15 มิถุนายน 2552

พรชัย เชื้อชูชาติ. (2546) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การโรงเรียนกับประสิทธิผลของ โรงเรียนเทศบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา



มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (ม.ป.ป.). ความหมายประสิทธิภาพ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
 : <http://isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc> สืบค้น 15 กรกฎาคม 2552

วิญญู วานิชศิริโรจน์ (2540) กรณีศึกษาพิเศษ เรื่อง “ระบบสารสนเทศฮาร์ดแวร์เพื่อการบริหารและ
 การจัดการ” หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 สมิต สัชฌุกร. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สาขาร กรุงเทพฯ 2548

สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย เทคโนโลยี
 สารสนเทศ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://e-learning.rw.ac.th/file.php/1/RWICT-NetWork/net15.htm> สืบค้น 15 กรกฎาคม 2552

ภาคผนวก

พจนานุกรม "การพัฒนามากับบริหารระดับสูง" รุ่นที่ 4
ระหว่างวันที่ 27 มีนาคม – 5 ตุลาคม 2552





ประวัติการปฏิบัติงาน

สรปตามประเภทการบริการ และสำนัก ระหว่าง 01 ส.ค. 49 ถึง 31 ก.ค. 50

ประเภทการบริการ		สรปตามประเภทการบริการ และสำนัก	
ประเภทการบริการ	จำนวน	สำนัก	จำนวน
เปลี่ยน Mainboard	1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	11
ตรวจสอบไวรัส	53	สำนักงานเลขานุการ กร.	20
ติดตั้งโปรแกรม	182	สำนักบริหารงานกลาง	69
ปรับปรุงโปรแกรม	77	สำนักพัฒนาบุคคลากร	11
ส่งซ่อมภายนอก	55	สำนักการคลังและงบประมาณ	44
แจ้งซ่อมบริษัท	59	สำนักการพิมพ์	35
เปลี่ยน VGA CARD	4	สำนักรักษาความปลอดภัย	11
ติดตั้ง Driver Scanner	4	สำนักประชาสัมพันธ์	24
ติดตั้งเครื่องใหม่	2	สำนักสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	10
อื่นๆ	33	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	51
เปลี่ยน Power Supply	17	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	27
ซ่อมแซมอุปกรณ์	35	สำนักวิชาการ	59
ติดตั้งอุปกรณ์	25	สำนักสารสนเทศ	46
ตรวจสอบอุปกรณ์	161	สำนักการประชุม	20
ติดตั้ง Driver	48	สำนักกฎหมาย	54
ตรวจเยี่ยม	1	สำนักรายงานการประชุมและข่าวเลข	91
	รวม 757	สำนักกรรมการธิการ 1	26
		สำนักกรรมการธิการ 2	47
		สำนักกรรมการธิการ 3	47
		กลุ่มงานผู้ป้าฝ่ายค้าขาย	4
		กลุ่มงานนโยบายและแผน	13
		กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	13
		สำนักภาษาต่างประเทศ	16
		กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกนักบริหาร	1
		ที่ปรึกษา	2
		รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	2
		รวม	754

<http://intranet.parliament.go.th/service/statusview.php>

26/8/2552





ประวัติการปฏิบัติงาน

สรุปตามประเภทการบริการ และสำนัก ระหว่าง 01 ต.ค. 50 ถึง 31 ก.ค. 51

สรุปตามประเภทการบริการ และสำนัก		สรุปตามประเภทการบริการ และสำนัก	
ประเภทการบริการ	จำนวน	สำนัก	จำนวน
เปลี่ยน Monitor	1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	70
เปลี่ยน Mainboard	2	สำนักงานเลขานุการ กร.	23
ตรวจสอบไวรัส	163	สำนักบริหารงานกลาง	74
ติดตั้งโปรแกรม	117	สำนักพัฒนาบุคคลากร	29
ปรับปรุงโปรแกรม	168	สำนักการคลังและงบประมาณ	54
ส่งซ่อมภายนอก	162	สำนักการพิมพ์	28
แจ้งซ่อมบริษัท	34	สำนักรักษาความปลอดภัย	11
เปลี่ยน VGA CARD	1	สำนักประชาสัมพันธ์	51
ติดตั้ง Driver Scanner	1	สำนักสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	30
ติดตั้งเครื่องใหม่	15	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	56
อื่นๆ	46	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	39
เปลี่ยน Power Supply	11	สำนักวิชาการ	81
ซ่อมแซมอุปกรณ์	64	สำนักสารสนเทศ	34
ติดตั้งอุปกรณ์	51	สำนักการประชุม	51
ตรวจสอบอุปกรณ์	213	สำนักกฎหมาย	40
ติดตั้ง Driver	54	สำนักรายงานการประชุมและข่าวเลข	49
ตรวจเยี่ยม	7	สำนักกรรมการ 1	98
	รวม 1110	สำนักกรรมการ 2	88
		สำนักกรรมการ 3	97
		กลุ่มงานผู้ป้าฝ่ายค้านฯ	11
		กลุ่มงานนโยบายและแผน	5
		กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	20
		สำนักภาษาต่างประเทศ	23
		ที่ปรึกษา	3
		เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	2
		รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	10
		ผู้สื่อข่าว	21
			รวม 1098

<http://intranet.parliament.go.th/service/statusview.php>

26/8/2552



ประวัติการปฏิบัติงาน

Page 1 of 1

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สรุปตามประเภทการบริการ และสำนัก



ประวัติการปฏิบัติงาน

สรุปตามประเภทการบริการ และสำนัก ระหว่าง 01 ส.ค. 51 ถึง 31 ก.ค. 52

สรุปตามประเภทการบริการ และสำนัก		สรุปตามประเภทการบริการ และสำนัก	
ประเภทการบริการ	จำนวน	สำนัก	จำนวน
ทั้งหมด	1	สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร	65
เปลี่ยน Monitor	1	สำนักงานเลขานุการ กร.	44
เปลี่ยน Mainboard	1	สำนักบริหารงานกลาง	97
ตรวจสอบไวรัส	157	สำนักพัฒนาบุคคลากร	32
ติดตั้งโปรแกรม	135	สำนักการคลังและงบประมาณ	79
ปรับปรุงโปรแกรม	157	สำนักการพิมพ์	28
ส่งซ่อมภายนอก	200	สำนักรักษาความปลอดภัย	5
แจ้งซ่อมบริษัท	16	สำนักประชาสัมพันธ์	34
เปลี่ยน VGA CARD	4	สำนักสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	5
ติดตั้ง Driver Scanner	5	สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ	83
ติดตั้งเครื่องใหม่	6	สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	52
อื่นๆ	29	สำนักวิชาการ	90
เปลี่ยน Power Supply	17	สำนักสารสนเทศ	44
ซ่อมแซมอุปกรณ์	25	สำนักการประชุม	31
ติดตั้งอุปกรณ์	22	สำนักกฎหมาย	78
ตรวจสอบอุปกรณ์	411	สำนักรายงานการประชุมและขวเลข	159
ติดตั้ง Driver	102	สำนักกรรมการ 1	68
ตรวจเยี่ยม	28	สำนักกรรมการ 2	94
รวม	1317	สำนักกรรมการ 3	79
		กลุ่มงานผู้บำฝ้ายค้ำขา	9
		กลุ่มงานนโยบายและแผน	30
		กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	19
		สำนักภาษาต่างประเทศ	51
		กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกนักรบริหาร	7
		ที่ปรึกษา	3
		เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	3
		รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	17
		รวม	1306

<http://intranet.parliament.go.th/service/statusview.php>

26/8/2552



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสัญญา เงินเล็ก
เข้ารับราชการ	1 พฤษภาคม 2534
ประวัติการศึกษา	วท.บ.(ภูมิศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต บางแสน ศศ.บ.(สารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ศษ.ม.(เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

