



# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การปฏิบัติการด้านสื่อสาร

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

## เรื่อง การปฏิบัติการด้านสื่อสาร

รหัสคู่มือ สขป.๒/คก.๑/๒๕๖๒

### หน่วยงานที่จัดทำ

ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนเครื่องจักรกล  
สำนักงานชลประทานที่ ๒

### ที่ปรึกษา

นายวินัย แสงสว่าง

ผู้อำนวยการส่วนเครื่องจักรกล

พิมพ์ครั้งที่ ๑

จำนวน ๑ เล่ม

เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

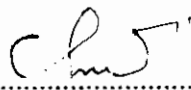
หมวดหมู่ เครื่องจักรกล

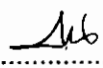
# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

## เรื่อง งานปฏิบัติการด้านสื่อสาร

ได้ผ่านการตรวจสอบ กลับกรองจากคณะกรรมการตรวจสอบกลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานชลประทานที่ 2 เรียบร้อยแล้ว จึงถือเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์  
สามารถใช้เป็นเอกสารเผยแพร่และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....  
(นายสถิต โพธิ์ดี)  
ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการ ฯ

ลงชื่อ.....  
(นายวินัย แสงสว่าง)  
ผู้อำนวยการส่วนเครื่องจักรกล  
ตำแหน่ง คณะทำงานกลับกรอง ฯ

ลงชื่อ.....  
(นายเกียรติกวิน เพิ่มทวีสิน)  
ตำแหน่ง คณะทำงานและเลขานุการ ฯ

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

## เรื่อง งานปฏิบัติการด้านสื่อสาร

จัดทำโดย

นายรัฐไกร ปุกคำ  
นายช่างเครื่องกล ปฏิบัติงาน  
ส่วนเครื่องจักรกล สำนักงานชลประทานที่ ๒

สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่  
ที่อยู่ ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนเครื่องจักรกล สำนักงานชลประทานที่ ๒  
เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๓ ๒๐๐๔๔๗๗

## คำนำ

ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบส่วนเครื่องจักรกล สำนักงานชลประทานที่ ๒ รับผิดชอบดูแลทางด้านไฟฟ้าแสงสว่าง เครื่องใช้ไฟฟ้าสำนักงาน และระบบการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน ทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ และตามนโยบายของกรมชลประทาน การดำเนินการด้านการปฏิบัติงานทางด้านสื่อสารให้ถูกต้องและรวดเร็วทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นฝ่ายสนับสนุนของการปฏิบัติงานที่หลากหลาย

ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนเครื่องจักรกล ได้เห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานด้านสื่อสารสื่อสารจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสาร ติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสาร ชั้น ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสาร ติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบเครื่องมือ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานของการติดต่อสื่อสาร ติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ระบบเครื่องมือภายในกรมชลประทาน และเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้

ทั้งนี้ ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาคู่มือสามารถติดต่อสื่อสาร ติดตั้งซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสารได้ด้วยตนเอง ผ่านการศึกษาคู่มือฉบับนี้

คณะผู้จัดทำ ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ส่วนเครื่องจักรกล สำนักงานชลประทานที่ ๒  
กรมชลประทาน

## สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
Work Flow	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ระบบติดตามประเมินผล	๘
เอกสารอ้างอิง	๙
แบบฟอร์มที่ใช้	๙
ภาคผนวก	๑๐

## คู่มือการปฏิบัติงาน งานปฏิบัติการทางด้านสื่อสาร

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้งและซ่อมบำรุงและสร้าง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตที่มีคุณภาพและบรรลุ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการติดต่อสื่อสารการติดตั้งซ่อมบำรุงอุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสารให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรรวมทั้งแสดงหรือ เผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ

๑.๓ เพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานผู้ขอใช้บริการทราบถึงขั้นตอนในการขอใช้บริการติดต่อสื่อสาร ติดตั้งและซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสารและการดำเนินการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จของงาน

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการสื่อสาร ติดตั้งซ่อมบำรุงอุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสารสำหรับผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้าน ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- ๒.๑ การรับเรื่องตามบันทึกข้อความ ขอรับบริการการสื่อสาร ติดตั้ง ซ่อมบำรุง ระบบเครื่องมือสื่อสาร
- ๒.๒ ประสานหน่วยงานสอบถามข้อมูลรายละเอียดจุดประสงค์งานขั้นตอนประเภทของงานที่ต้องการ
- ๒.๓ ประสานงานกับหน่วยงานด้านสถานที่ตำแหน่งบริเวณจุดที่ต้องการรับบริการ
- ๒.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสาร ติดตั้งซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสาร
- ๒.๕ ตรวจสอบสอบระบบเครื่องมือสื่อสาร สามารถใช้งานได้เป็นปกติตามมาตรฐานที่กำหนด

### ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ อุปกรณ์ระบบเครื่องมือสื่อสารหมายถึงการนำอุปกรณ์เครื่องมือติดต่อสื่อสารต่างๆมาต่อเชื่อมกันให้ทำงานอย่าง เป็นระบบซึ่งเป็นการรวบรวมอุปกรณ์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กันมาจัดเชื่อมต่อการทำงานให้เกิด ความสมดุล ในการเชื่อมต่อเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๓.๒ การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การนำเครื่องมือสื่อสารมาใช้ในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน ภายในสำนักงานชลประทานกับหน่วยงานภายในความรับผิดชอบของสำนักงานชลประทาน หน่วยงานภายในสำนักงานกับ หน่วยงานต่างๆภายนอกสำนักงานชลประทานหรือหน่วยงานทั่วประเทศ ซึ่งมีเครื่องมือการสื่อสารให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม ของการติดต่อสื่อสาร

๓.๓ การติดตั้งและซ่อมบำรุง หมายถึงการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าและสื่อสารของหน่วยงานที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของสำนักงานชลประทาน

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หัวหน้าฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ดำเนินการพิจารณาการตรวจสอบ มอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติต่อไป

๔.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายไฟฟ้าและเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ ติดต่อ สื่อสารติดตั้งตรวจสอบตรวจสอบซ่อมแซมขยายระบบสื่อสารปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย

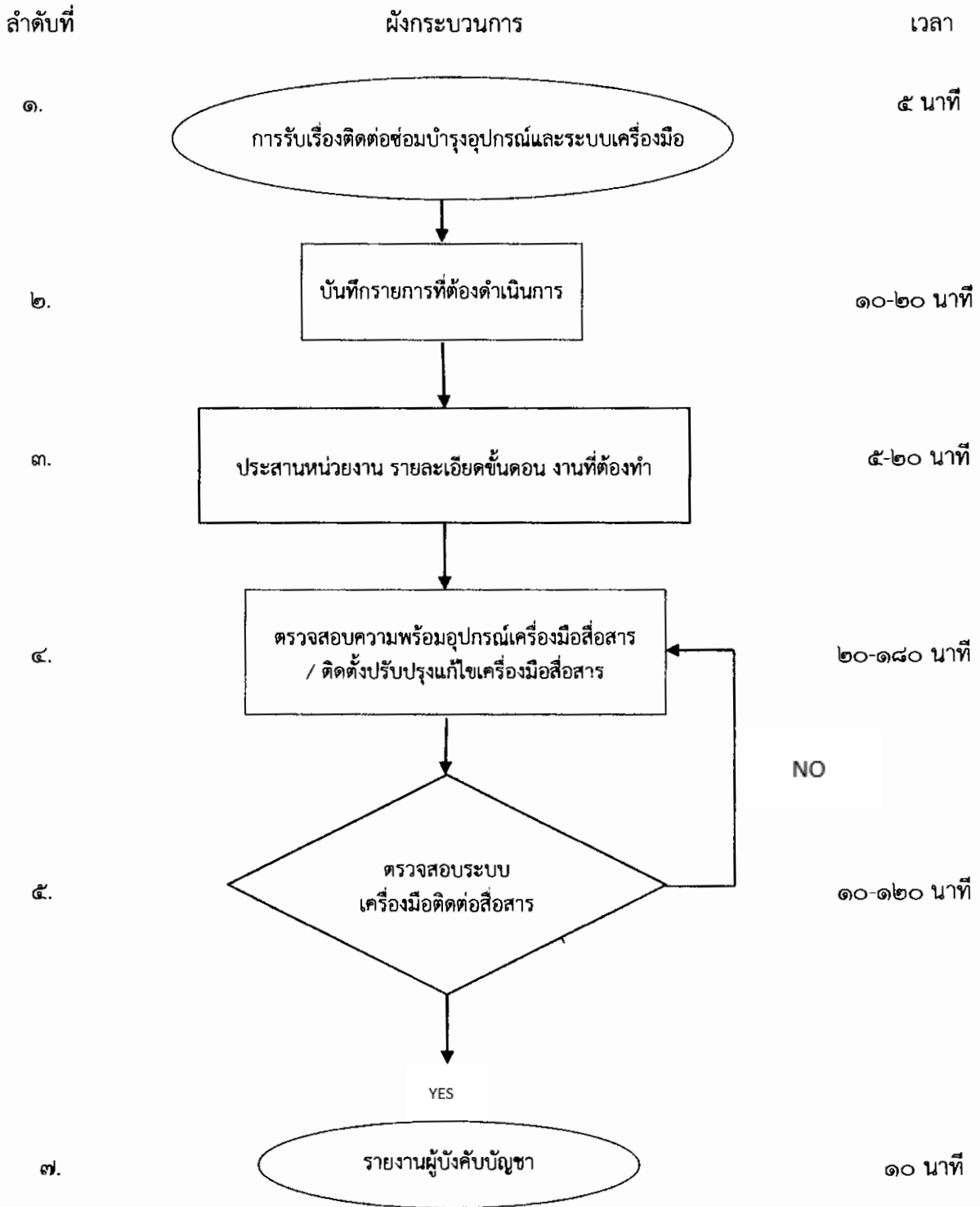


## สรุปกระบวนการ ติดต่อสื่อสาร การติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ของระบบเครื่องมือสื่อสาร

กระบวนการ ติดต่อสื่อสาร การติดตั้ง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ของระบบเครื่องมือสื่อสาร ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญดังนี้

๑. การรับเรื่องติดต่อ ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสารจากหน่วยงานที่ขอรับบริการทางเอกสารและทางโทรศัพท์
๒. บันทึกรายการที่ต้องดำเนินการ
๓. ประสานหน่วยงาน รายละเอียด ขั้นตอน งานที่ต้องทำ
๔. ตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร / ติดตั้ง ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือสื่อสาร
๕. ตรวจสอบระบบเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารใช้งานได้ปกติ
๖. รายงานผู้บังคับบัญชา

## Work Flow กระบวนการติดต่อสื่อสารการติดตั้งซ่อมบำรุงอุปกรณ์ของระบบเครื่องมือสื่อสาร

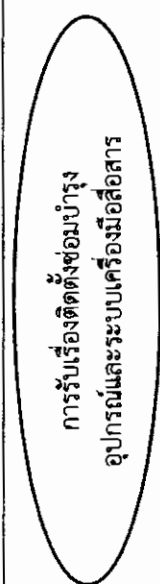


รวมเวลาทั้งหมด รวมเวลาทั้งหมด ๔ ชั่วโมง ๒๕ นาที

๕. Work Flow

ชื่อกระบวนการ : งานปฏิบัติการด้านสื่อสาร

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละ ๑๐๐ ของความสำเร็จของการติดต่อสื่อสาร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	 <pre> graph TD     A([การรับเรื่องติดตั้งซ่อมบำรุง อุปกรณ์และระบบเครื่องมือสื่อสาร]) --&gt; B[บันทึกรายการที่ต้องดำเนินการ]     B --&gt; C[ประสานหน่วยงาน รายละเอียดขั้นตอน งานพิธี]     C --&gt; D[ตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร / ติดตั้งปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือสื่อสาร]     D --&gt; E((A))     E --&gt; F((B))     F --&gt; D                     </pre>	๕ นาที	-รับเรื่องจากหน่วยงานที่ขอรับบริการทางเอกสารและทางโทรศัพท์	- จัดบันทึกรายการที่ต้องดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่
๒.		๒๐ นาที	-ตรวจสอบข้อมูลเอกสาร วันเวลา ตรวจสอบข้อมูลสถานที่	-พิจารณาหาแนวทางจัดช่วงเวลาในการดำเนินการสื่อสารติดตั้งระบบเครื่องมือสื่อสาร	เจ้าหน้าที่
๓.		๕-๒๐ นาที	-ประสานเจ้าของหน่วยงานสอบถามข้อมูลรายละเอียด จุดประสงค์งาน ขั้นตอน ประเภทของงาน	-สอบถามข้อมูลให้ครบถ้วนด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ/แก้ไขปัญหาที่ขัดข้อง	พท.ชป.๒/ เจ้าหน้าที่
๔.		๒๐-๑๘๐ นาที	- จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร/ติดตั้งตรวจสอบความถูกต้องแก้ไข ของระบบเครื่องมือสื่อสาร	-เครื่องมืออยู่ในสภาพที่ใช้งานได้/วัสดุอุปกรณ์เชื่อมต้อมี จำนวนเพียงพอสำหรับใช้งาน	พท.ชป.๒/ เจ้าหน้าที่

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕.	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; D{ตรวจสอบระบบ เครื่องมือและอุปกรณ์ สื่อสารใช้งานได้ปกติ}     D -- ไม่อนุญาต --&gt; A2((A))     D -- อนุญาต --&gt; E(รายงานผู้บังคับบัญชา)           </pre>	๒๐-๑๒๐ นาที	-ตรวจสอบระบบเครื่องมือสื่อสาร มีความถูกต้อง ชัดเจน ใช้งานได้ตามปกติ	-สามารถใช้งานได้ตามมาตรฐาน กำหนด	พท.ชป.๒/ เจ้าหน้าที่
๖.	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; D{ตรวจสอบระบบ เครื่องมือและอุปกรณ์ สื่อสารใช้งานได้ปกติ}     D -- อนุญาต --&gt; E(รายงานผู้บังคับบัญชา)           </pre>	๑๐ นาที	-รายงานผลผู้บังคับบัญชา	-ใบปิดงานทำรายงานผลการตรวจการปฏิบัติงาน	พท.ชป.๒/ เจ้าหน้าที่

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๑. รับเรื่องจากหน่วยงานที่ขอรับบริการทางเอกสารและทางโทรศัพท์</p>	<p>- ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ถูกต้อง และมีการลงลายมือชื่อครบถ้วนและฝ่ายที่ขอรับบริการ</p>	-	พท.ชป.๒/เจ้าหน้าที่	- มีความละเอียด ข้อมูลครบถ้วน
<p>๒. ประสานหน่วยงานที่ต้องรับบริการ/ ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการ ติดต่อบริษัท ติดตั้ง ซ่อมบำรุงเครื่องมือสื่อสาร</p>	<p>- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการ เอกสาร วัตถุประสงค์วัน เวลา สถานที่</p>	-	พท.ชป.๒	- มีความละเอียดข้อมูลครบถ้วน - มีความละเอียด ข้อมูลครบถ้วน
<p>๓. ตรวจสอบข้อมูลอุปกรณ์ดำเนินการความเหมาะสมหน่วยงานตำแหน่งงานของผู้รับบริการ</p>	<p>- ประสานเจ้าของงานสอบถามข้อมูล รายละเอียดจุดประสงค์งานขั้นตอน ประเภทของงานสถานที่รับบริการ</p>	-	พท.ชป.๒	- มีความละเอียด ข้อมูลครบถ้วน
<p>๔. จัดเตรียมเครื่องมือสื่อสารความพร้อม ความถูกต้อง จุดแก้ไข จุดเปลี่ยนแปลงของระบบเครื่องมือสื่อสาร</p>	<p>- กำหนดวิธีการติดตั้งสื่อสารติดตั้ง อุปกรณ์ระบบเครื่องมือสื่อสารตำแหน่งที่ตั้งหน่วยงานที่รับบริการ</p>	-	พท.ชป.๒	- มีความละเอียด ข้อมูลครบถ้วน
<p>๕. ตรวจสอบเป็นระบบเครื่องมือ คุณภาพ และระดับการใช้ตามปกติมาตรฐานทั่วไป</p>	<p>- ตรวจสอบการติดตั้งถูกต้องตามมาตรฐาน ตรวจสอบเปิดระบบเครื่องมือสื่อสาร แกะไขส่วนที่ขัดข้อง</p>	-	พท.ชป.๒	- ต้องมีความชัดเจน รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน
<p>๖. รายงานผลผู้บังคับบัญชา</p>	<p>- รายงานผลการปฏิบัติงาน</p>	-	พท.ชป.๒	

๗. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ผู้ติดตาม/ ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ
๑. งานปฏิบัติการด้านสื่อสาร	สามารถใช้งานได้ตามมาตรฐานชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว	รายงานผลการปฏิบัติงาน	หัวหน้าฝ่ายไฟฟ้าและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	

## ๘. เอกสารอ้างอิง

๘.๑ คู่มือการติดตั้งระบบเครื่องมือสื่อสาร

## ๙. แบบฟอร์มที่ใช้

๙.๑ เอกสารบันทึกข้อความ