



# คู่มือการให้บริการ งานซ่อมคอมพิวเตอร์

ผู้รับผิดชอบงาน

นายชัยวัฒน์ ผูกม้วน

กลุ่มการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
อุบลราชธานีเขต ๔

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการงานบริการงานซ่อมและบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เพื่อเป็นการบอกขั้นตอนการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของงานสารสนเทศ ให้สามารถนำกระบวนการงานบริการงานซ่อมและบำรุงเรื่องคอมพิวเตอร์ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัดความ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

ผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริการงานซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

นายชัยวัฒน์ ผูกมัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
2. ขอบเขตของกระบวนการ	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	5
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	7
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน	8
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	9
8. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	11
9. ระบบติดตามประเมินผล	11

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นขั้นตอนในการพัฒนาระบบการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของงานสารสนเทศ

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

ครอบคลุมตั้งแต่การให้บริการการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และดำเนินการซ่อมบำรุงเมื่อตรวจเช็คพบว่าคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรมีปัญหา และทำการบันทึกประวัติการซ่อมบำรุงคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้เป็นการบอกขั้นตอนการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ตั้งแต่เริ่ม คือการรับแจ้ง การตรวจสอบ การซ่อมบำรุง ตลอดจนการทดสอบการทำงานภายหลังการซ่อมบำรุง เพื่อให้แน่ใจเมื่อผู้ขอใช้บริการบำรุงเครื่องกลับไปแล้วสามารถใช้งานได้

2.1 ผู้ถือครองแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเครื่องปริ้นเตอร์ที่ใช้งานอยู่

2.2 เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ตรวจสอบตามคำแจ้ง

2.3 ดำเนินการตรวจเช็คตามปัญหาที่แจ้งมาว่าเกิดปัญหาจาก Software และ Hardware

2.3.1 ในส่วนที่เกิดขึ้นกับ Software ตรวจเช็คที่เกิดจากสาเหตุใดจึงทำให้คอมพิวเตอร์มีปัญหา เมื่อพบปัญหาแล้วดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถทำการแก้ไขได้ก็ทำการลงโปรแกรมในส่วนนั้น ถ้าเป็นในส่วนของระบบปฏิบัติการและไม่สามารถแก้ไขได้ให้ทำการลงระบบปฏิบัติการใหม่ และลงโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้งานตามลำดับ

2.3.2 ในส่วนที่เกิดขึ้นกับ Hardware ตรวจเช็คที่เกิดจากสาเหตุใด และดำเนินการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ทำการแจ้งกับผู้ครอบครองเพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุฯ ต่อไป

2.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่ดำเนินการซ่อม (กรณีแก้ไขปัญหาเอง)

2.5 แจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับผู้ครอบครองเครื่องทราบว่าการดำเนินงานจะสำเร็จเมื่อใดและเซ็นรับทราบในการปฏิบัติงาน

2.6 ส่งใบแจ้งการซ่อมให้กับผู้เซ็นรับทราบหลังการให้บริการ

## 3. คำจำกัดความ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หมายถึง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ได้รับมอบหมายดูแลปฏิบัติงานด้านงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้เป็นตามแนวทางให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและต่อเนื่องให้กับหน่วยงานที่ขอรับบริการ

Software : หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน

Hardware : หมายถึง ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) ที่สามารถสัมผัสได้ โดยจะประกอบด้วยอุปกรณ์ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่ควบคุมการประมวลผลข้อมูล การรับข้อมูล การแสดงผล ข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์

Format : หมายถึง กระบวนการจัดเตรียมพื้นที่ในการเก็บข้อมูลบนอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น Trump Drive

Partition : หมายถึง การแบ่งพื้นที่ของฮาร์ดดิสก์เป็นส่วนๆ หรือแบ่งเป็นหลายๆ ไดรฟ์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและโปรแกรม

CPU : หมายถึง ตัวควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ทั้งระบบ

RAM : หมายถึง หน่วยความจำของระบบ มีหน้าที่รับส่งข้อมูลเพื่อส่งไปให้ CPU ประมวลผลจะต้องมีไฟเข้า Module ของ RAM ตลอดเวลา

VGA Card : หมายถึง อุปกรณ์เปลี่ยนสัญญาณ digital ให้เป็นสัญญาณภาพ

CPU Fan : หมายถึง พัดลมสำหรับระบายความร้อนให้แก่ CPU จะมีสาย 3 เส้นคือ 5V , 0V , Thermal sensor

Hard Disk : หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่บรรจุข้อมูลแบบไม่ลบเลือน มีลักษณะเป็นจานโลหะที่เคลือบด้วยสารแม่เหล็กซึ่งหมุนอย่างรวดเร็วเมื่อทำงาน

Power Supply : หมายถึง อุปกรณ์จ่ายไฟให้กับชิ้นส่วนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่แปลงแรงดันไฟฟ้ากระแสสลับ 220 โวลต์ ให้เหลือเพียงแรงดันไฟฟ้ากระแสตรง 3 ชุดคือ 3.3 , 5 และ 12 โวลต์

Battery Bios : หมายถึง ถ่าน Bios ขนาด 3V ที่ติดอยู่บน Mainboard เป็นไฟเลี้ยงการเซตค่าใน Bios มีเลขรหัสถ่านคือ CR2025 จะมีอายุการใช้งาน 3 – 5 ปี

Mainboard : หมายถึง อุปกรณ์ควบคุม ดูแลและจัดการทำงานของอุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ แทบทั้งหมดในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ซีพียูไปจนถึงหน่วยความจำแคช หน่วยความจำหลัก ฮาร์ดดิสก์ ระบบบัส

Case : หมายถึง ตัวถังหรือตัวกล่องคอมพิวเตอร์ หลายคนจะเรียกว่าซีพียูเนื่องจากเข้าใจผิดสำหรับ case นั้นใช้บรรจุอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลักของคอมพิวเตอร์เอาไว้ข้างใน เช่น CPU , Mainboard , VGA card , Hard disk , CPU Fan และ Power Supply

DVD – RW drive : หมายถึง ไดรฟ์สำหรับเขียนและอ่านข้อมูลจากแผ่นซีดี (CD)

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

หัวหน้าผู้ปฏิบัติงาน : ควบคุม ดูแลให้งานซ่อมคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างถูกต้องต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ผู้ปฏิบัติงาน : ปฏิบัติงานด้านงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบตามแนวทางให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างถูกต้องและต่อเนื่องกับหน่วยงานที่ขอรับบริการ

## 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 5.1.1 ได้รับบริการซ่อมคอมพิวเตอร์

#### 5.1.2 ส่งอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษา

### 5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.2.1 ห้ามเล่นเกมหรือคำสั่งอื่นใดนอกเหนือจากคำสั่งของผู้สอน ห้ามเปิดรูปภาพ หรือ Website ที่ไม่เหมาะสม

5.2.2 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยความระมัดระวัง และห้ามขีดเขียนใด ๆ ลงในอุปกรณ์ทุกชิ้น

5.2.3 ห้ามติดตั้งหรือเคลื่อนย้ายโปรแกรมทุกประเภท ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาต

5.2.4 ห้ามถอดเปลี่ยน เคลื่อนย้ายอุปกรณ์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเด็ดขาด

5.2.5 การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์จะมีการบันทึกข้อมูลการเข้าใช้เว็บไซต์อย่างละเอียด เพื่อเก็บในฐานข้อมูลตาม “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550”

## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการในการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่มีปัญหา ตามที่ผู้ถือครองแจ้ง เมื่อทำการซ่อมบำรุงแล้วจะจดยละเอียดการซ่อมบำรุงและบันทึกข้อมูล

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	รายละเอียดในการซ่อม	แบบฟอร์ม	ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ใช้บริการ
1	แจ้งซ่อม	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. รับคำร้อง / ลงทะเบียนส่งเรื่อง (ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดแบบฟอร์มแจ้งซ่อม)		เจ้าหน้าที่ให้บริการ
2	รับทราบปัญหา	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. ตรวจสอบรายการที่ชำรุด เพื่อดำเนินการแก้ไขตามอาการ 2. กรณีเป็นอาการชำรุดจาก Hardware แจ้งฝ่ายพัสดุดำเนินการแจ้งซ่อม		เจ้าหน้าที่ให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	รายละเอียดในการซ่อม	แบบฟอร์ม	ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ใช้บริการ
3	บริการซ่อม	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. ในกรณีที่ทำการซ่อมบำรุงแล้วเสร็จเพื่อให้ผู้ขอใช้บริการทราบและมารับคอมพิวเตอร์ 2. ในกรณีที่ใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนด จะแจ้งสาเหตุที่ทำให้การซ่อมบำรุงล่าช้า		ผู้ขอใช้บริการ / เจ้าหน้าที่ให้บริการ
4	ซ่อมให้ใช้งานได้ปกติ - ลงวินโดวใหม่ (3-5 ชม.) - เปลี่ยนอะไหล่ (ภายใน 3 วัน)	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. ให้ผู้กรอกแบบประเมินข้อเสนอแนะรวมไปถึงแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ 2. สรุปรายงานการให้บริการ	แบบฟอร์มการให้บริการซ่อมและปรับปรุง	ผู้ขอใช้บริการ

## 7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP)





## 7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

<b>วิธีปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ</b> <b>งานบริการซ่อม – บำรุงรักษาเครื่อง</b>			
คำจำกัดความ : รักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยตามกระบวนการ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับคำร้อง / ลงทะเบียนส่งเรื่อง (ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดแบบฟอร์ม แจ้งซ่อม)(รับแจ้งทางโทรศัพท์)	1 – 15 นาที	เจ้าหน้าที่	ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจเช็คครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์
2. ตรวจสอบรายการที่ชำรุด	1 วัน	เจ้าหน้าที่	ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจเช็คครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์
3. แจ้งผลการซ่อมบำรุงผู้ใช้บริการ	1 วัน	เจ้าหน้าที่	ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจเช็คครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์
4. กรอกแบบประเมินและความคิดเห็นใน การรับบริการ	5 – 10 นาที	ผู้รับบริการ	แบบประเมินความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ

## 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. แบบใบรายงานการปฏิบัติงานตามคำร้องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ
2. แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการซ่อมบำรุง

## ใบแจ้งการซ่อม / ตรวจเช็คครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

วันที่.....

ผู้ขอใช้บริการ (ชื่อ - สกุล)..... กอง.....

 คอมพิวเตอร์ หมายเลขครุภัณฑ์.....
  อื่น ๆ ระบุ.....

สาเหตุ (อาการที่เสียหรือชำรุด).....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้บริการ

สำหรับผู้ดำเนินการ ตรวจเช็คการซ่อม

- ตรวจเช็คและดำเนินการซ่อมเรียบร้อยแล้ว
- ต้องแจ้งบริษัทฯ มาดำเนินการซ่อม/แก้ไขเนื่องจาก.....

.....

สำหรับรายงานผลการปฏิบัติ งานต่อผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

### แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการซ่อมคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินตามความพึงพอใจของท่าน

รายการประเมิน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ					
2. ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน					
3. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
6. ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ					
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
9. มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน					
10. ผลการดำเนินงานในการปฏิบัติงาน					
<b>รวมคะแนน</b>					
<b>คะแนนรวมทั้งหมด</b>					
<b>วันที่ประเมิน</b>	.....				
<b>ข้อเสนอแนะ</b>	..... ..... .....				

เกณฑ์การให้คะแนนตามสภาพความเป็นจริง ดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 5
ดี	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
พอใช้	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ควรปรับปรุง	ให้คะแนนเท่ากับ 1

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับใบคำร้องขอให้ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการรวมระยะเวลาประมาณ 1 วัน โดยคำนึงถึงความสะดวก ค่าใช้จ่ายและการใช้งานเครื่องหลังซ่อมที่ต่อเนื่องยาวนานต่อไป

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

ติดตามตรวจสอบงานในระยะการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่เริ่มต้นจนสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทั้งหมดพร้อมถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ควรทราบ แต่หากผู้รับบริการไม่สามารถแก้ไขในเบื้องต้นได้ หรือมีข้อซักถามเพิ่มเติมสามารถใช้บริการ ที่กลุ่มการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร

