

**ชื่องาน :** คู่มือซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่มีเลขครุภัณฑ์และดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

**วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน :** ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่มีเลขครุภัณฑ์และดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

**งานซ่อม** หมายถึง การดำเนินการหรือกระบวนการที่สร้างขึ้นเพื่อแก้ไข ปรับปรุง หรือทำให้เครื่องจักร อุปกรณ์ หรือระบบต่างๆ กลับมาทำงานได้อย่างปกติหลังจากที่มีปัญหาหรือเสียหาย การซ่อมแซมอาจรวมถึงการเปลี่ยนชิ้นส่วนที่เสียหาย การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น หรือการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

**ครุภัณฑ์** หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในงานต่าง ๆ ซึ่งมีมูลค่าและอายุการใช้งานค่อนข้างยาวนาน โดยทั่วไปครุภัณฑ์จะถูกใช้ในหน่วยงานราชการหรือองค์กร เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล หรือหน่วยงานภาครัฐ ตัวอย่างของครุภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีราคาแพง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น

**ระบบเครือข่าย (Network System)** หมายถึง การเชื่อมต่อและการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และทรัพยากรต่าง ๆ ผ่านโครงข่ายเพื่อให้สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ ระบบเครือข่ายสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะและขอบเขตการใช้งาน

**ระบบปฏิบัติการ (Operating System: OS)** คือซอฟต์แวร์หลักที่ทำหน้าที่จัดการและควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ในคอมพิวเตอร์และให้บริการที่จำเป็นต่อซอฟต์แวร์อื่นๆ การทำงานของระบบปฏิบัติการเป็นส่วนสำคัญในการทำให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยระบบปฏิบัติการจะทำหน้าที่หลักๆ

**วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน / ระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
1. งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่แก้ไขได้ทันที (วันละ 2 ครั้ง)	รับแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านทางโทรศัพท์/บันทึกข้อความ	10 นาที	
	วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่อาจเกิดมาจาก เช่น - Internet ไม่สามารถใช้งานได้ - เครื่อง Printer หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ไม่สามารถใช้งานได้ - ต้องการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม	20 นาที	

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
	- เครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส		
	<p>ค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาและดำเนินการแก้ไข ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อ พ่วง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบและแก้ไขอุปกรณ์ของระบบ Network</li> <li>- ติดตั้ง Driver และตรวจสอบสภาพ ความพร้อมของ Printer</li> <li>- ติดตั้งโปรแกรมตามความต้องการ</li> <li>- แก้ไขไวรัสตามอาการที่เกิดขึ้น</li> </ul>	30 นาที	
	แจ้งถึงสาเหตุของปัญหาและอธิบาย วิธีการป้องกันเบื้องต้นพร้อมทั้งให้ ผู้รับบริการเซ็นเอกสารใบแจ้งซ่อมฯ	5 นาที	
2. 2.2 งานบริการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ที่ต้องติดตั้ง ระบบปฏิบัติการใหม่ (ต่อเครื่อง) (สัปดาห์ละ 3 เครื่อง)	รับแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ผ่านทาง โทรศัพท์/บันทึกข้อความ	10 นาที	
	วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่อาจเกิด มาจาก เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดความเสียหายที่ไฟล์ของ ระบบปฏิบัติการอันเนื่องมาจาก ไวรัส หรือไฟกระชาก เป็นต้น</li> <li>- ต้องการเปลี่ยน Version ของ ระบบปฏิบัติการ (OS)</li> </ul>	20 นาที	
	ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการติดตั้ง ปฏิบัติการ (OS) ใหม่ดังนี้		
	Backup ข้อมูลของผู้รับบริการ	30 นาที	
	ติดตั้งระบบปฏิบัติการ (OS)	30 นาที	
	ดาวน์โหลดและติดตั้ง Driver ของเครื่อง	20 นาที	

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
	คอมพิวเตอร์		
	Update ระบบปฏิบัติการ (OS)		
	ลงโปรแกรมพื้นฐานที่จำเป็น เช่น MS Office, Adobe Reader และโปรแกรม ลิขสิทธิ์อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย	1 ชั่วโมง	
	ตั้งค่าระบบ E-Office	5 นาที	
	ดาวน์โหลดและติดตั้ง Anti-Virus	10 นาที	
	ตั้งค่า IP Address ประจำเครื่อง	5 นาที	
	ส่งเครื่องคอมพิวเตอร์คืนผู้รับบริการ พร้อมติดตั้งและแจ้งถึงสาเหตุของปัญหา และอธิบายวิธีการป้องกันเบื้องต้นพร้อม ทั้งให้ผู้รับบริการเซ็นเอกสารใบแจ้งซ่อมฯ	5 นาที	
3. 2.3 งานบริการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ที่ต้องส่งซ่อม (ปีละ 6 ครั้ง)	รับแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านทางโทรศัพท์/บันทึก ข้อความ	10 นาที	
	วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่อาจเกิด มาจาก เช่น - เกิดการชำรุดจากอุปกรณ์ภายในเครื่อง Printer - เกิดการชำรุดจากอุปกรณ์ Hardware ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ - เกิดการชำรุดจากอุปกรณ์ภายในจอภาพ (Monitor)	20 นาที	
	แจ้งอาการกับบริษัทเจ้าของอุปกรณ์นั้น ๆ และนัดวันให้มารับอุปกรณ์ดังกล่าวไป ซ่อม/เปลี่ยน ผ่านทางโทรศัพท์/อีเมล	15 นาที	
	รับอุปกรณ์ดังกล่าวจากบริษัท พร้อม นำไปประกอบ/ติดตั้ง และทดสอบการใช้ งานของอุปกรณ์นั้น ๆ	30 นาที	

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
	แจ้งถึงสาเหตุของปัญหาและอธิบายวิธีการป้องกันเบื้องต้นพร้อมทั้งให้ผู้รับบริการเซ็นเอกสารใบแจ้งซ่อมฯ	15 นาที	
4. 2.4 งานดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องต่างๆของศูนย์ให้พร้อมใช้งาน(ทำทุกวัน)	ดูแลและตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ก่อนการใช้งาน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	15 นาที	
	อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ตลอดระยะเวลาการใช้งาน	20 นาที	
	ดูแลและตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ หลังการใช้งาน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	15 นาที	
2.5 งานติดตั้งระบบปฏิบัติการ (OS) สำหรับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องต่างๆของศูนย์(ปีละ 1 ครั้ง) (1ครั้งทำ 251 เครื่อง)	ดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์โดยการติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ ดังนี้		
	ติดตั้งระบบปฏิบัติการ (OS)	30 นาที	
	ดาวน์โหลดและติดตั้ง Driver ของเครื่องคอมพิวเตอร์	20 นาที	
	Update ระบบปฏิบัติการ (OS)	30 นาที	
	ลงโปรแกรมพื้นฐานที่จำเป็น เช่น MS Office, Adobe Reader และโปรแกรมลิขสิทธิ์อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย	1 ชั่วโมง	
	ตั้งค่าระบบ E-Office	5 นาที	
	ดาวน์โหลดและติดตั้ง Anti-Virus	10 นาที	
	ตั้งค่า IP Address ประจำเครื่อง	5 นาที	
	ตรวจสอบความเรียบร้อยและทดสอบการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	10 นาที	

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
1.	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547
2.	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์