ข้อปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ การทำลายข้อมูล และฮาร์ดดิสก์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมถึงการดูแลระบบปฏิบัติการและโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานนั้นมีการดูแล หรือซ่อมบำรุงได้หลายช่องทาง และมีวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

1. วิธีการปฏิบัติงานด้านรับบริการขอคำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์

1.1 ผู้รับบริการแจ้งปัญหา/ขอรับบริการความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข 2101 , 2102 , 2103

1.2 ผู้ประสานงามทางเทคนิค/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งและทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที

2. วิธีการปฏิบัติงานด้านรับบริการผ่านการควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล

2.1 ผู้รับบริการแจ้งปัญหา/ขอรับบริการความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข 2101 , 2102 , 2103 เปิดโปรแกรมเพื่อให้ผู้ประสานงานทางเทคนิคผ่านการควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล

2.2 ผู้ประสานงามทางเทคนิค/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งเปิดโปรแกรมเพื่อให้ทำการควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกลของเครื่องผู้รับบริการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการทำการบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ และปิดงาน

3. วิธีการปฏิบัติงานด้านรับบริการซ่อมบำรุง

3.1 ผู้รับบริการแจ้งปัญหา/ขอรับบริการความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข 2101 , 2102 , 2103 และผู้รับบริการสามารถแจ้งซ่อมผ่านระบบ Repairing computer ออนไลน์ได้

3.2 ผู้ประสานงานทางเทคนิค ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง/ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการ

3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ปัญหาดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการให้แล้วเสร็จทำการบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ และปิดงาน

4. วิธีการปฏิบัติงานด้านรับบริการซ่อมบำรุงในกรณีส่งซ่อมภายนอก

4.1 ตรวจเช็คสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ และปัญหาอาการเสีย ก่อนจะส่งซ่อมภายนอก

4.2 ถอดอุปกรณ์ฮาร์ดดิสก์ทุกครั้ง เมื่อส่งซ่อมภายนอก

4.3 ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ซ่อมไม่ได้ จะเข้าสู่ขั้นตอนในการทำลายฮาร์ดดิสก์

ขั้นตอนการทำลายฮาร์ดดิสก์

1. สำรองข้อมูลที่จำเป็น

- ก่อนที่จะทำลายฮาร์ดดิสก์ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่สำคัญถูกสำรองไว้อย่างสมบูรณ์บนอุปกรณ์เก็บข้อมูลอื่น เช่น SSD, HDD, หรือระบบคลาวด์
- ตรวจสอบว่าข้อมูลที่สำรองนั้นใช้งานได้จริง และไม่มีการสูญหาย

2. ลบข้อมูลโดยใช้ซอฟต์แวร์ (Optional)

- หากฮาร์ดดิสก์ยังคงใช้งานได้ ควรใช้ซอฟต์แวร์ลบข้อมูลอย่างถาวรก่อนทำลายฮาร์ดดิสก์
- โปรแกรม เช่น DBAN, Eraser, หรือ CCleaner สามารถใช้เพื่อเขียนทับข้อมูลหลายรอบเพื่อลบข้อมูลทั้งหมด
- การลบข้อมูลด้วยซอฟต์แวร์เป็นขั้นตอนเพิ่มเติมในกรณีที่คุณไม่แน่ใจว่าจะทำลายได้อย่างสมบูรณ์

3. การถอดฮาร์ดดิสก์ออกจากเครื่อง

- ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และถอดปลั๊กไฟ
- เปิดฝาเครื่องหรือโน้ตบุ๊คอย่างระมัดระวัง และถอดฮาร์ดดิสก์ออกจากตัวเครื่อง โดยระวังไม่ให้สายไฟหรือสายข้อมูลเสียหาย

4. การทำลายฮาร์ดดิสก์

- การใช้ค้อนทุบ หรือเจาะแผ่นจานหมุน : ใช้ค้อนหรือสว่านเจาะจานแม่เหล็กภายในฮาร์ดดิสก์ให้เสียหาย เช่นเจาะให้ทะลุผ่านหลายจุด หรือทุบจานแม่เหล็กจนแตก
- การใช้เครื่องทำลาย (Shredder) : หากมีเครื่องทำลายฮาร์ดดิสก์เฉพาะ สามารถใช้เครื่องนี้เพื่อบดฮาร์ดดิสก์ให้เป็นชิ้นเล็กๆ
- การใช้แม่เหล็กแรงสูง (Degaussing) : หากมีอุปกรณ์แม่เหล็กแรงสูง สามารถใช้ในการลบข้อมูลบนจานแม่เหล็กในฮาร์ดดิสก์ได้

5. การกำจัดซากฮาร์ดดิสก์อย่างปลอดภัย

- ซากฮาร์ดดิสก์ที่ถูกทำลายแล้วควรนำไปกำจัดในที่ที่ปลอดภัย โดยเฉพาะซากอิเล็กทรอนิกส์
- ไม่ควรทิ้งฮาร์ดดิสก์ลงในขยะทั่วไปเนื่องจากอาจมีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม

ข้อควรปฏิบัติในการทำลายฮาร์ดดิสก์

1. **สวมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE)**
    - สวมถุงมือป้องกันและแว่นตาเพื่อป้องกันการบาดเจ็บจากเศษโลหะหรือพลาสติกที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำลายฮาร์ดดิสก์
    - หากใช้เครื่องมือไฟฟ้า เช่น สว่านหรือเครื่องบด ต้องสวมอุปกรณ์กันเสียง
2. **ตรวจสอบการทำลายอย่างสมบูรณ์**
    - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าจานแม่เหล็กในฮาร์ดดิสก์ถูกทำลายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้
3. **ระมัดระวังความปลอดภัยทางไฟฟ้า**
4. **ปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎหมายท้องถิ่น**
    - หากเป็นบริษัทหรือองค์กร ควรปฏิบัติตามมาตรฐานการทำลายข้อมูล **DoD 5220.22-M** หรือมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง
5. **เก็บบันทึกการทำลาย (กรณีธุรกิจหรือองค์กร)**

สำนักบริการดิจิทัลเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยคริสเตียน