



คู่มือปฏิบัติงานการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

วสธร ธรรมกร่าง

กลุ่มงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย  
สำนักบริการดิจิทัลเพื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยคริสเตียน

## เทคนิคในการปฏิบัติงาน

งานดูแลและซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง งานดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมถึงการดูแลระบบปฏิบัติการและโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยพร้อมใช้งานของบุคลากรในหน่วยงานอยู่เสมอ รวมทั้งจัดทำสรุปการทำงานเพื่อรายงานให้ที่ประชุมหน่วยงานทราบ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. วางแผนการดูแลระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศึกษา วิเคราะห์คุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบสารสนเทศ
2. ตรวจสอบการทำงานของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
3. ดูแล บำรุงรักษาระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
4. แก้ไข ปรับปรุงระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ทันสมัยและพร้อมใช้งาน
5. จัดเก็บข้อมูลประวัติการดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุงระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ

งานด้านนี้เป็นการทำงานที่ต้องมีความละเอียดรอบคอบ และต้องติดต่อประสานงานกับบุคลากรในแต่ละสายงาน เช่น บุคลากรแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น และเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานดูแลซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักบริการดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประกอบไปด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ งานดูแลระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และมาตรฐานการดูแลซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. กำหนดแผนการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 ห้อง ได้แก่ ห้อง 2-108 , ห้อง 2-109 , ห้อง 2-210 และห้อง 2-303 ในช่วงปีภาคการศึกษาที่ 2 ในแต่ละปีการศึกษา
2. มาตรฐานการให้บริการสำหรับงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ได้กำหนดมาตรฐานการซ่อมบำรุงวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สำเร็จโดยไวที่สุด

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมถึงการดูแลระบบปฏิบัติการและโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานนั้นมีการดูแล หรือซ่อมบำรุงได้หลายช่องทาง และมีวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

### 1. วิธีการปฏิบัติงานด้านรับบริการขอคำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์

1.1 ผู้รับบริการแจ้งปัญหา/ขอรับบริการความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข 2101 , 2102 , 2103

1.2 ผู้ประสานงานทางเทคนิค/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งและทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที

### 2. วิธีการปฏิบัติงานด้านรับบริการผ่านการควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล

2.1 ผู้รับบริการแจ้งปัญหา/ขอรับบริการความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข 2101 , 2102 , 2103 เปิดโปรแกรมเพื่อให้ผู้ประสานงานทางเทคนิคผ่านการควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล

2.2 ผู้ประสานงานทางเทคนิค/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งเปิดโปรแกรมเพื่อให้ทำการควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกลของเครื่องผู้รับบริการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการทำการบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ และปิดงาน

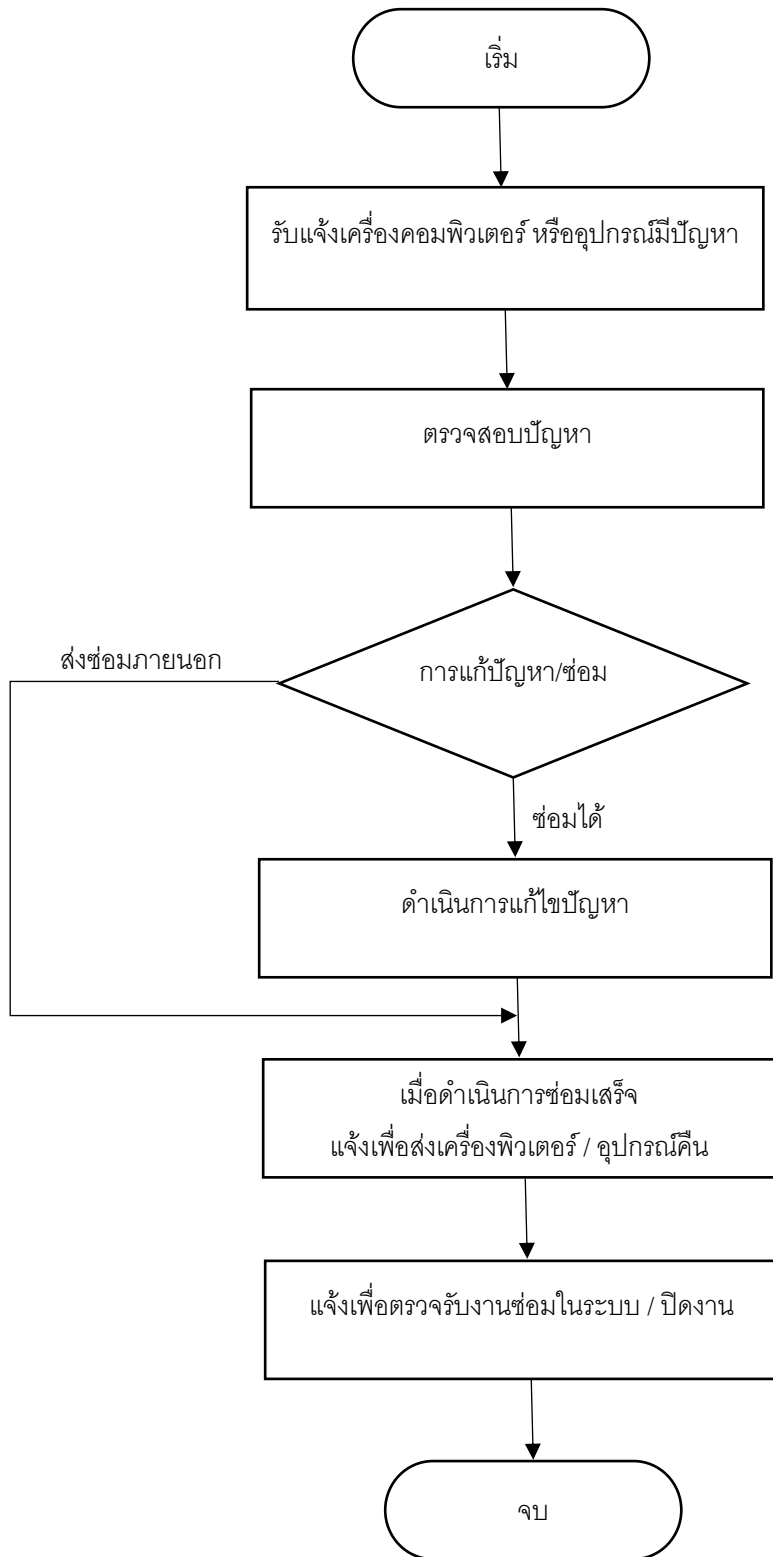
### 3. วิธีการปฏิบัติงานด้านรับบริการซ่อมบำรุง

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

3.2 ผู้ประสานงานทางเทคนิค ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง/ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการ

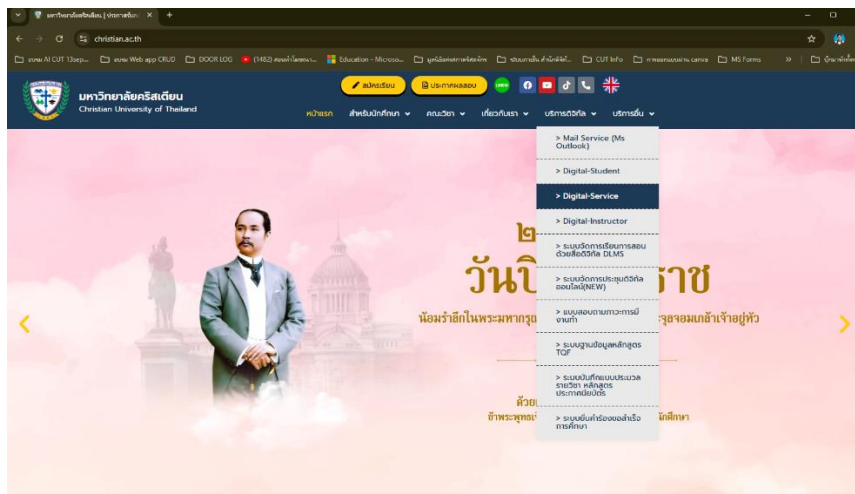
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ปัญหาดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการให้แล้วเสร็จทำการบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ และปิดงาน

แผนผังการปฏิบัติงานด้านรับบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Work flow)



## ขั้นตอนการแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ Digital-Service

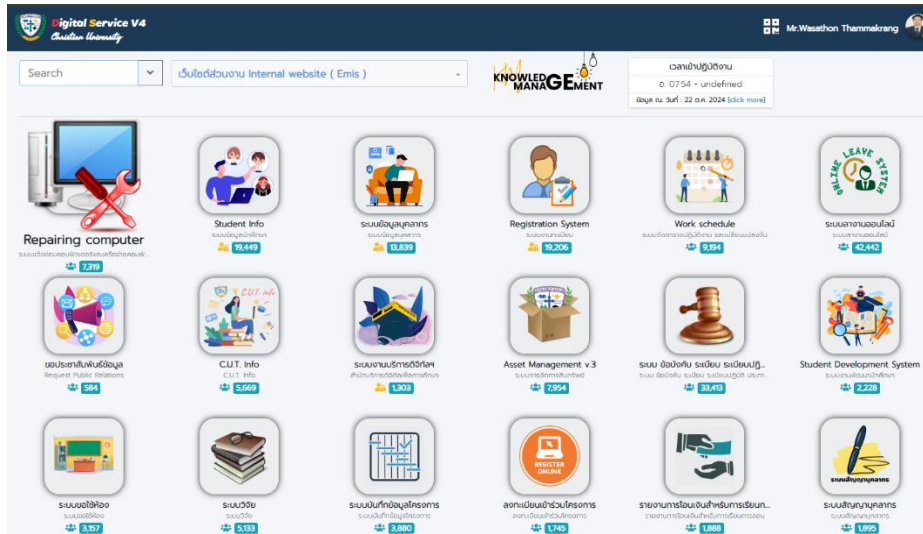
1. เข้าเว็บไซต์ [www.christian.ac.th](http://www.christian.ac.th) > เลือก บริการดิจิทัล > เลือก Digital-Service



2. เมื่อเข้าระบบ Digital-Service จากนั้น ให้ใส่ Username/password \*รหัสประจำตัวบุคลากร\*

A screenshot of the 'Digital Service Login' page for Christian University of Thailand. At the top is the university's logo. Below it, the text reads 'Digital Service Login' and 'Christian University of Thailand'. There is a 'Username' label followed by a text input field containing the placeholder text 'Username'. To the right of the input field is a blue button with a double arrow and the text 'Next'. At the bottom of the page, contact information is provided: '144 Moo 7, Donyaihom, Muang District, Nakhonpathom, Thailand 73000, Tel. +66-3438-8555' and the email address 'comservice@christian.ac.th'.

3. เมื่อใส่ Username/password จะพบเมนูมากมาย จากนั้นให้เลือกเมนู **Repairing computer**



4. เมื่อเข้าระบบแจ้งซ่อม **Repairing computer** จากนั้นให้คลิก **แจ้งซ่อม** และทำการใส่ข้อมูลในการแจ้งซ่อมให้ครบถ้วน พร้อมกด **ส่งใบแจ้งซ่อม**

แจ้งซ่อม

แจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ / ปีงบประมาณ 2567

\* โปรดใส่รายละเอียดอุปกรณ์ เช่น รุ่นสายเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อการซ่อมแซม สำหรับบริการจัดซื้อเพื่อการศึกษา จะไม่รับผิดชอบการเปลี่ยนอะไหล่ภายนอกหรืออะไหล่ที่ชำรุด

ชื่อผู้แจ้งซ่อม: นาย วรธรรม ธรรมธำ

ตำแหน่ง: พนักงาน

ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์: null

รหัสอุปกรณ์: null

รหัสการตรวจเช็ค: null

รหัสการซ่อม: null

รหัสการส่งมอบ: null

S/N: null

อาการของเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ระบุให้ละเอียด):

รูปภาพอาการ: เลือกไฟล์ | ไม่ได้เลือกไฟล์

ส่งใบแจ้งซ่อม

ข้อเสนอแนะ : การใส่ข้อมูลประเภทครุภัณฑ์

