

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์



กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล  
เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี

เขต 2

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

## การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

### วัตถุประสงค์ขององค์ความรู้และประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแสดงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
2. เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจ กระบวนการทำงานของการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ของฝ่ายบริการ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (DL-ICT)
3. เพื่อให้บุคลากรใช้ศึกษาเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
4. เพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิง ที่สามารถถ่ายทอดให้กับพนักงานใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (DL-ICT) ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และใช้เผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้เข้าใจถึงกระบวนการ ทั้งนี้เพื่อการขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง และชัดเจน

### เป้าหมาย

1. เชิงปริมาณ
  - 1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4
  - 1.2 มีช่องทางการติดต่อขอใช้บริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง โทรศัพท์แจ้งภายใน หมายเลข 207 (032-473863), แอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม (Line Group) : แจ้งคอมพิวเตอร์เสีย, แอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม (Line Group) : ประสานงานไอซีที
2. เชิงคุณภาพ
  - 2.1 สนับสนุนด้านการซ่อมแซมและแก้ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอซีทีในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีความสะดวก
  - 2.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีประสิทธิภาพ
  - 2.3 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 และโรงเรียนในสังกัด

## ขั้นตอน (Flow)

1. ผู้ใช้บริการแจ้งซ่อมออนไลน์คอมพิวเตอร์เสียผ่านโทรศัพท์หมายเลขภายใน 207 (032-473863), แอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม (Line Group) : แจ้งคอมพิวเตอร์เสีย, ติดต่อที่กลุ่ม DL-ICT
2. รับแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ จากบุคลากรในสำนักงาน ผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ผ่าน 3 ช่องทาง พร้อมกรอกแบบฟอร์มที่ระบุข้อมูลการซ่อมฯ ผ่าน Google Form
3. ทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปัญหาเพื่อทำการแก้ไข
4. ดำเนินการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (DL-ICT)
5. เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมบำรุงแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว แจ้งผลการซ่อม
6. ส่งมอบคอมพิวเตอร์ให้กับผู้รับบริการ
7. ให้ผู้รับบริการตอบแบบความพึงพอใจในการให้บริการผ่าน Google Form พร้อมบันทึกภาพผ่านระบบออนไลน์
8. สรุปสถิติการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ เป็นรายเดือน ในรายงานผลการปฏิบัติงานของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (DL-ICT)

กระบวนการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง / อุปกรณ์ไอทีที่คนสูปกรณ

ที่	แผนผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	แจ้งซ่อม ผ่าน 3 ช่องทาง	ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหา	2 นาที	ผู้ใช้บริการ
2.	รับแจ้งซ่อม	รับเรื่อง	1 นาที	เจ้าหน้าที่ DL-ICT
3.		วิเคราะห์ตรวจสอบ แก้ไขอาการเสีย เบื้องต้น เพื่อหา สาเหตุการ เสียก่อน ดำเนินการซ่อม/ กรณีอุปกรณ์ชำรุด และจำเป็นต้องมีการ เปลี่ยนอะไหล่	30 นาที	เจ้าหน้าที่ DL-ICT
4.		ดำเนินการซ่อมตาม สาเหตุที่ได้วิเคราะห์มา	10 -30 นาที	เจ้าหน้าที่ DL-ICT
5.	แจ้งผลการซ่อม	แจ้งผลการซ่อมกับ ผู้ใช้บริการ	5 นาที	เจ้าหน้าที่ DL-ICT
6.	ผู้ใช้บริการรับคอมพิวเตอร์	ส่งมอบคอมพิวเตอร์ ให้กับผู้ใช้บริการ	1 นาที	เจ้าหน้าที่ DL-ICT
7.	ประเมินความพึงพอใจผ่าน Google Form	ผู้ใช้บริการ		
8.	สรุปสถิติการซ่อมบำรุงฯ เป็นรายเดือน			เจ้าหน้าที่ DL-ICT



แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ

บริการซ่อมคอมพิวเตอร์โรงเรียน สพป. เพชรบุรี เขต 2

# แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจบริการซ่อมคอมพิวเตอร์โรงเรียน สพป. เพชรบุรี เขต 2

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

changnoon2510@gmail.com สลับบัญชี



ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

โรงเรียน \*

คำตอบของคุณ

รายละเอียดการขอรับบริการ

คำตอบของคุณ

ความพึงพอใจหลังการรับบริการ \*

- ดีที่สุด
- ดี
- ปานกลาง
- แย่
- แย่ที่สุด

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต2 [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม



รายงานสรุปการขอใช้บริการจากบุคลากรใน สพป.เพชรบุรี เขต 2  
 ของ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร  
 ประจำปีงบประมาณ 2567

ที่	รายชื่อกลุ่ม	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	เดือน	รวม
		ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	
1	กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลฯ	3	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	7
2	กลุ่มอำนวยการ	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
3	กลุ่มนโยบายและแผน	0	2	2	0	2	2	0	1	0	0	0	0	9
4	กลุ่มบริหารงานบุคคล	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
5	กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา	2	2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	0	14
7	หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	กลุ่มพัฒนาครูฯ	3	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	7
9	กลุ่มกฎหมายและคดี	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
10	กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลฯ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	โรงเรียนในสังกัด สพป.เพชรบุรี เขต 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>รวม</b>	9	7	7	4	7	7	4	3	0	0	0	0	48

# ภาพกิจกรรม

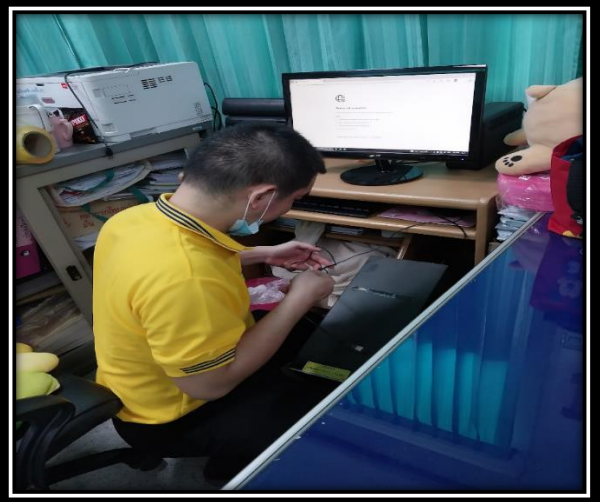


การให้บริการดูแล ซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์  
โดยเจ้าหน้าที่ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (DL-ICT)  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

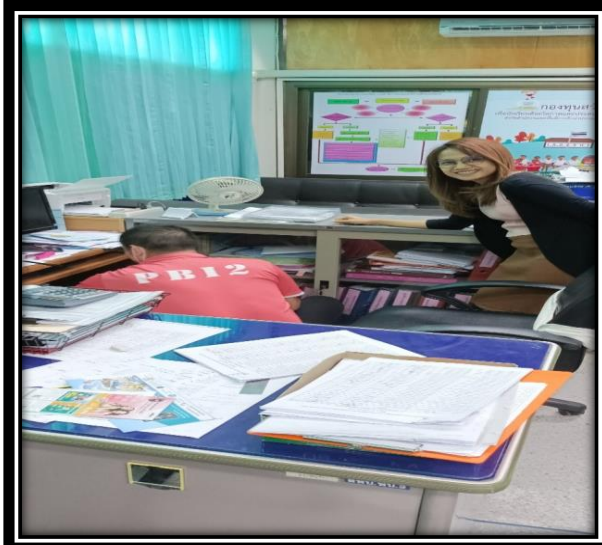
กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์  
ซ่อมปรินเตอร์ ที่ฟีดกระดาษ ของนางนริชา เทียนฝึก



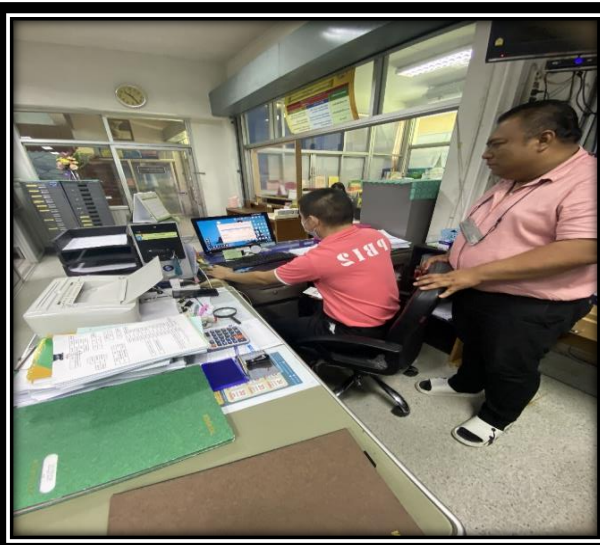
กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา  
ซ่อมคอมพิวเตอร์ ของ นางณัฐฐา สุขสา



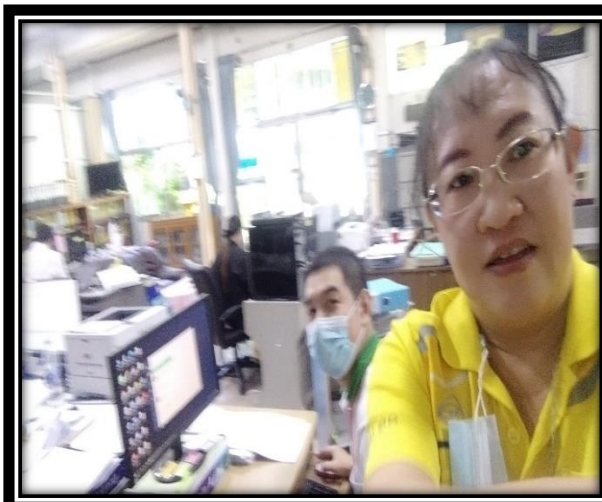
กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ซ่อมระบบจอภาพ



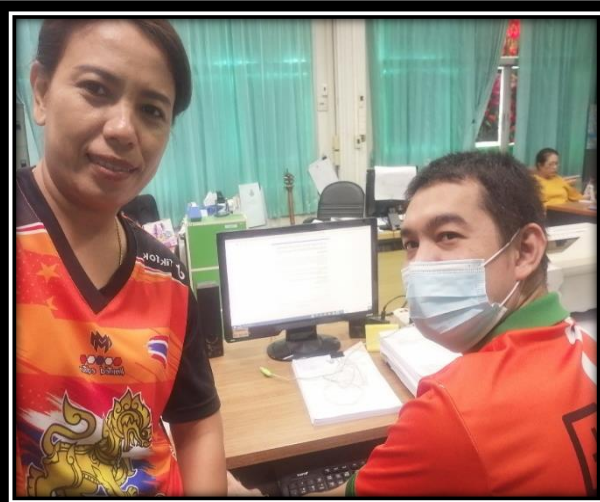
กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ แก้ไขจอภาพไม่ติด



กลุ่มบริหารงานบุคคล ลงโปรแกรม Line

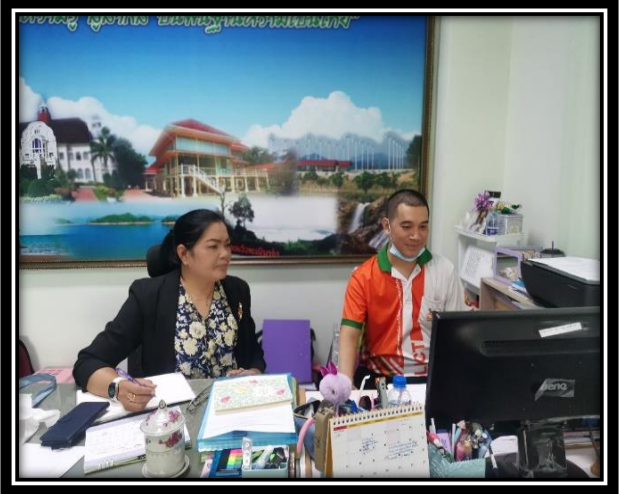


กลุ่มนโยบายและแผน แก้ไขภาษาใน Google Form

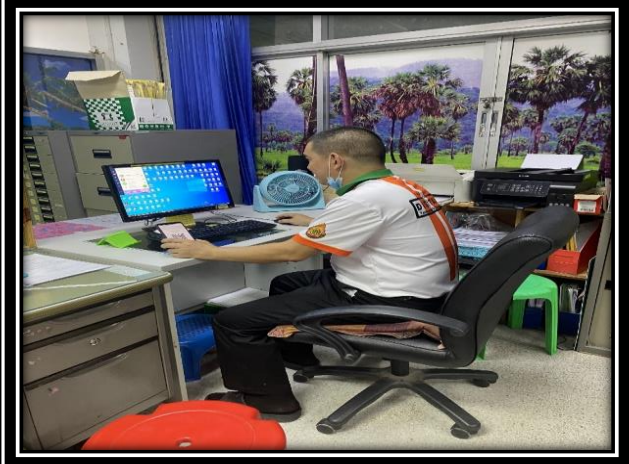




กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลฯ ติดตั้งไดร์เวอร์เครื่อง Pinter กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ช่อม Pinter



หน้าห้องผู้อำนวยการ สพป.เพชรบุรี เขต 2 ช่อม Pinter กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ลบ File ข้อมูลในระบบ

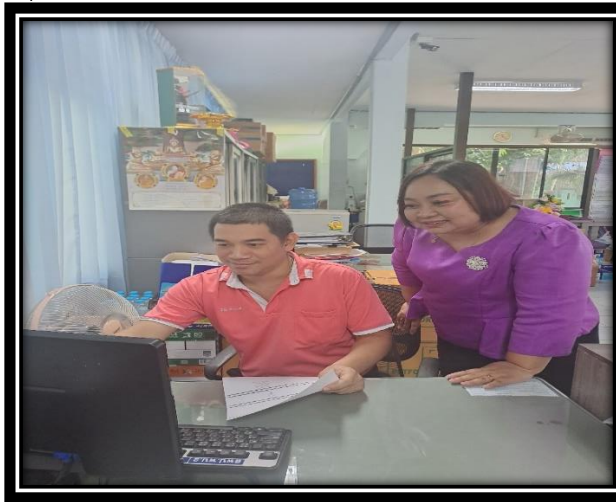


กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ เสริทหาอุปกรณ์ในคอมพิวเตอร์ และช่อมเครื่อง Pinter

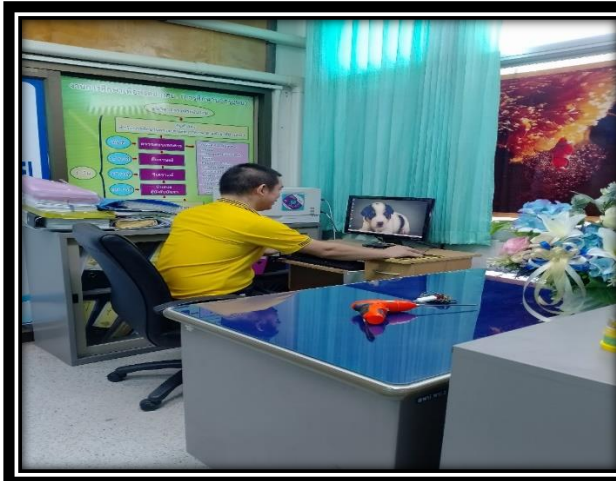




กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลฯ ซ่อมคอมพิวเตอร์ และแชร์ Pinter รวมทั้งตั้งค่าการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์



กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ติดตั้ง Internet เครื่องคอมพิวเตอร์ กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลฯตรวจเช็คการใช้งาน



กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา แก้ไขเทศบาลฯ



กลุ่มอำนวยการ แก้ไขโปรแกรม Facebook





กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ซ่อม Pinter



กลุ่มกฎหมายและคดี ซ่อมโมเดล



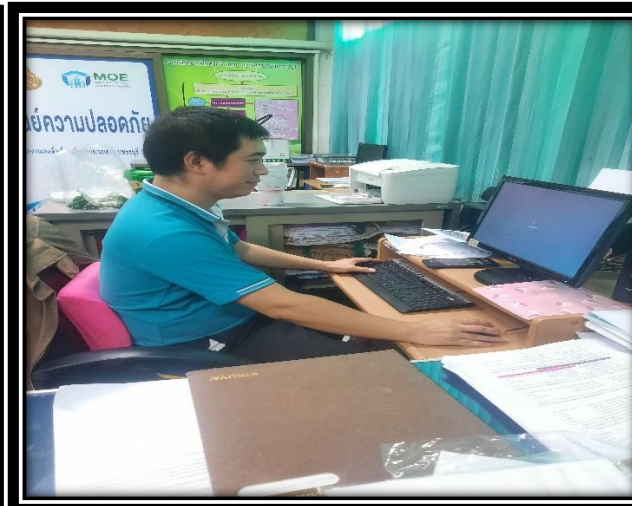
กลุ่มนโยบายและแผน ตั้งค่าเครื่อง Pinter



กลุ่มนโยบายและแผน แก้ไขโปรแกรมเครื่อง Pinter



กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ซ่อมเปลี่ยนถ่าน ไบออส คอมพิวเตอร์ และลงติดตั้งโปรแกรมเครื่อง Pinter

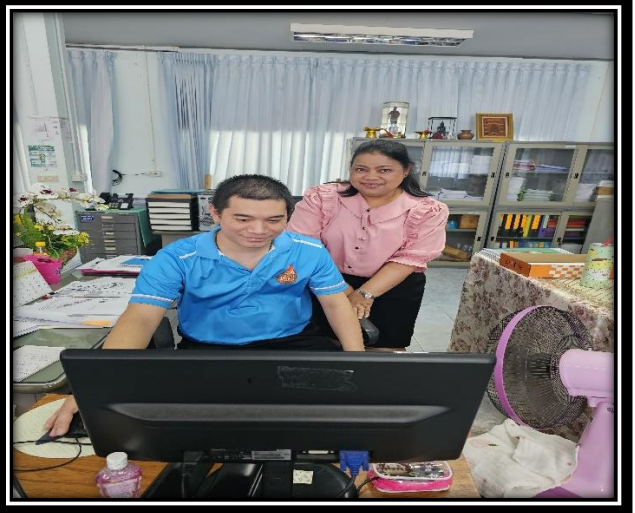




หน่วยตรวจสอบภายใน แก๊ซไฮเปอร์ลิง



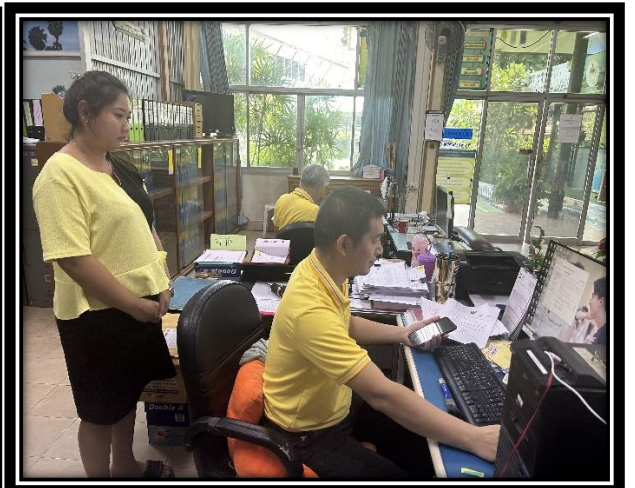
กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลฯ ลงโปรแกรมเครื่อง Pinter



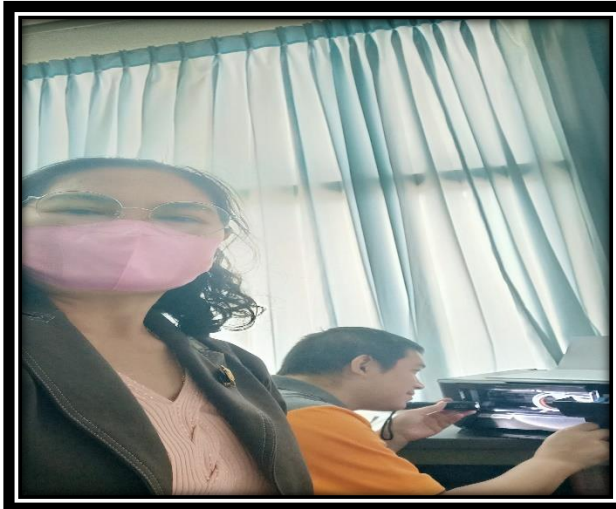
กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ซ่อม Pinter และลงติดตั้งโปรแกรมเครื่อง Pinter



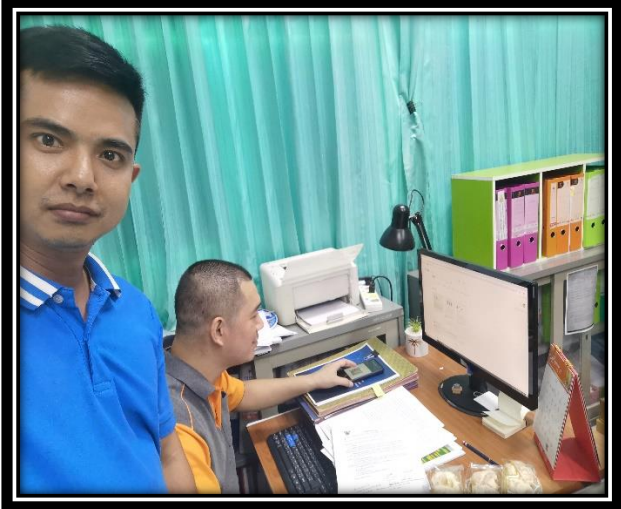
กลุ่มบริหารงานบุคคล ลงติดตั้งโปรแกรม Window ใหม่ และเพิ่ม Ram ในระบบคอมพิวเตอร์



กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลฯ ช่อม Pinter Eson



กลุ่มนโยบายและแผน เชื้อคส์ัญญาณอินเทอร์เน็ต



กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ติดตั้งโปรแกรมเครื่อง Pinter





