



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21

แก้ไขครั้งที่ : 06

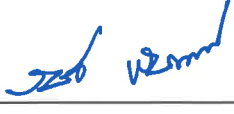


วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567

หน้าที่ : 1 จาก 6

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (นายวัชร พิขยพันธ์)	 (ผศ.ดร.สุธิดา ชัยชมชื่น)	 (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตน์โกคา)
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายระบบเครือข่ายและงานบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	ผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
00	23 ธันวาคม 2563	จัดทำเอกสารครั้งแรก
01	1 กันยายน 2564	แก้ไขให้ครอบคลุมการบริการทั้ง 3 วิทยาเขต
02	16 มีนาคม 2565	เพิ่มขั้นตอนปฏิบัติงานกรณีนำเครื่องกลับมาซ่อมที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ และกรณีรอจัดซื้ออะไหล่ และเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบสภาพเครื่องที่นำมารับบริการ
03	9 พฤศจิกายน 2565	ปรับชื่อตำแหน่งรองผู้อำนวยการ
04	2 มิถุนายน 2566	เพิ่มเติมข้อที่ 3.2.3 และข้อที่ 3.2.4
05	27 ตุลาคม 2566	แก้ไขชื่อผู้รับผิดชอบ วิทยาเขตระยอง
06	09 ตุลาคม 2567	เปลี่ยนแปลงผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ เพิ่มเติมผู้รับผิดชอบงานบริการ ในข้อที่ 2.

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567

หน้าที่ : 2 จาก 6

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยปัจจุบันมีการให้บริการทั้งหมด 3 วิทยาเขต คือ กรุงเทพฯ วิทยาเขตปราจีนบุรี และวิทยาเขตระยอง

1.2 ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

■ 8.5 การผลิตและการให้บริการ

1.3 ระเบียบปฏิบัติงานครอบคลุม

1.3.1 บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอธิการบดี (3 วิทยาเขต)

1.3.2 บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหาระบบบัญชี 3 มิติ (3 วิทยาเขต)

1.3.3 บริการ IT Clinic (วิทยาเขตกรุงเทพฯ)

1.4 ขอบเขตการให้บริการ

1.4.1 ผู้รับบริการ

1.4.1.1 นักศึกษา

1.4.1.2 บุคลากร

1.4.1.3 ส่วนงาน

1.4.2 ประเภทงานบริการ

1.4.2.1 บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอธิการบดี (3 วิทยาเขต)

■ เครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี

1.4.2.2 บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหาระบบบัญชี 3 มิติ (3 วิทยาเขต)

■ เครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย

1.4.2.3 บริการ IT Clinic (วิทยาเขตกรุงเทพฯ)

■ เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัย

■ เครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากร มหาวิทยาลัย

■ เครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงาน มหาวิทยาลัย

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567

หน้าที่ : 3 จาก 6

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการ

สถานที่ให้บริการ	ข้อมูลผู้รับผิดชอบงานบริการ
กรุงเทพมหานคร	1. นายกนก บุญพันธ์จันท์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2207 อีเมล kanok.b@icit.kmutnb.ac.th 2. ช่างเทคนิค ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2210
ปราจีนบุรี	1. นายเกษม ตั้งเกียรติศิริ วิศวกร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี เบอร์โทรศัพท์ 037-217300 ต่อ 7324 อีเมล kasem.t@icit.kmutnb.ac.th 2. นายพงษ์อนันต์ กิตติวิทยเมธี ตำแหน่ง วิศวกร เบอร์โทรศัพท์ 037-217300 ต่อ 7325 อีเมล ponganunt.k@icit.kmutnb.ac.th
ระยอง	1. นางสาวเขมจิรา ลุสุข นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง เบอร์โทรศัพท์ 038-627000 ต่อ 5151 อีเมล khemchira.l@icit.kmutnb.ac.th 2. ช่างเทคนิค ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง เบอร์โทรศัพท์ 038-627000 ต่อ 5152

3. ขั้นตอนปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน

- 3.1 วางแผนการให้บริการ (Plan)
- 3.2 ดำเนินการให้บริการ (Do)
- 3.3 ตรวจสอบและประเมิน (Check)
- 3.4 นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ (Act)

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567

หน้าที่ : 4 จาก 6

3.1 วางแผนการให้บริการ (Plan)

จัดประชุมเพื่อวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการและทบทวนกระบวนการการให้บริการ

3.2 ดำเนินการให้บริการ (Do)

3.2.1 การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอธิการบดีและบริการติดตั้งและแก้ไขปัญหาาระบบบัญชี 3 มิติ

3.2.1.1 ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ

- 1) ผู้ให้บริการสอบถามอาการเสียของเครื่อง
- 2) ผู้ให้บริการตรวจสอบประเภทการให้บริการ
- 3) ผู้ให้บริการออกใบงานและนัดหมายวันเข้าให้บริการ

3.2.1.2 ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ปัญหา

- 1) ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเข้าแก้ปัญหาล่วงหน้า 15 นาที
- 2) ผู้ให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์
- 3) ผู้ให้บริการตรวจสอบอาการโดยละเอียดและแจ้งสาเหตุอาการเสียและวิธีแก้ไข
- 4) ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหา

- กรณีแก้ไขปัญหาได้จะกรอกรายละเอียดการแก้ไขและอัปเดตสถานะงานเป็น “ดำเนินการเรียบร้อย”

- กรณีแก้ไขปัญหาไม่ได้จะกรอกรายละเอียดปัญหาการแก้ไขและอัปเดตสถานะงานเป็น “ไม่สามารถดำเนินการได้”

- กรณีต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์กลับมาดำเนินการที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ผู้ขอรับบริการจะลงชื่อรับทราบการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ออกจากพื้นที่

- กรณีต้องรอการจัดซื้ออะไหล่ ผู้ขอรับบริการจะลงลายมือชื่อในใบงานเพื่อปิดใบงานนั้นก่อน หลังจากผู้ให้บริการดำเนินการจัดหาอะไหล่ได้แล้ว ผู้รับบริการต้องติดต่อขอรับบริการอีกครั้ง ผู้ให้บริการจึงจะดำเนินการเปิดใบงานใหม่และดำเนินการเปลี่ยนอะไหล่

5) กรณีขอขยายเวลาดำเนินการ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเลื่อนนัดอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนเวลานัดหมาย และแจ้งเวลานัดหมายใหม่ โดยไม่เกิน 1 วันทำการนับจากกำหนดเวลานัดหมายเดิม

6) ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความเรียบร้อยและลงลายมือชื่อในใบงาน



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567

หน้าที่ : 5 จาก 6

3.2.2 การให้บริการ IT Clinic

3.2.2.1 ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ

- 1) ผู้ให้บริการตรวจสอบอาการเสียของเครื่อง
- 2) ผู้ให้บริการตรวจสอบประเภทการให้บริการ
- 3) ผู้ให้บริการตรวจสอบสภาพของเครื่องและอุปกรณ์
- 4) ผู้ให้บริการออกไปงานและไปรับเครื่อง
- 5) ผู้ขอรับบริการลงลายมือชื่อในใบงานเพื่อรับทราบข้อปฏิบัติ
- 6) ผู้ขอรับบริการรับใบรับเครื่อง

3.2.2.2 ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ปัญหา

1) กรณีแก้ไขปัญหาได้

- ภายในเวลานัดหมาย ผู้ให้บริการอัปเดตสถานะงานเป็น “ดำเนินการเรียบร้อย”
- ผู้ขอรับบริการนำไปรับเครื่องมาแสดงต่อผู้ให้บริการเพื่อชำระค่าบริการ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2560
- ผู้ขอรับบริการนำไปรับเครื่องและใบรับเงินมารับเครื่องคืนจากผู้ให้บริการ

2) กรณีแก้ไขปัญหาไม่ได้ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อรับทราบปัญหาและนัดเวลารับเครื่องคืน

และอัปเดตสถานะงานเป็น “ยกเลิก”

3) กรณีขอขยายเวลาดำเนินการ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเลื่อนนัดอย่างน้อย 1 ชั่วโมง ก่อนเวลานัดหมาย และแจ้งเวลานัดหมายใหม่ โดยไม่เกิน 1 วันทำการนับจากกำหนดเวลานัดหมายเดิม

4) กรณีเกิดความเสียหายระหว่างการซ่อม สำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะรับผิดชอบโดยจะซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3.2.2.3 ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความเรียบร้อยและลงลายมือชื่อในใบงานเพื่อรับเครื่องคืน

3.2.2.4 ผู้ให้บริการอัปเดตสถานะงานเป็น “ส่งเครื่องคืน”

3.2.2.5 ส่งมอบงานคืนและแนะนำการใช้งานกับผู้รับบริการ

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยมิได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21

แก้ไขครั้งที่ : 06

วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567

หน้าที่ : 6 จาก 6

3.2.3 การกำหนดเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

3.2.3.1 กำหนดเวลาในการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอธิการบดีและบริการติดตั้งและแก้ไข
ปัญหาระบบบัญชี 3 มิติ ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service

3.2.3.2 กำหนดเวลาในการให้บริการ IT Clinic ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service

3.2.4 การเก็บรักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการ

การเก็บรักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการ ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service

3.3 ตรวจสอบและประเมิน (Check)

ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

3.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ (Act)

3.4.1 สรุปผลการประเมินและรายงานปัญหาการให้บริการ

3.4.2 นำผลการประเมินเสนอต่อที่ประชุมฝ่ายเพื่อทราบและปรับปรุงการให้บริการ

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2560

4.2 คู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service