	ระเบียบปฏิบัติงาน **การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic**	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21 แก้ไขครั้งที่ : 09 วันบังคับใช้ : 3 พฤศจิกายน 2569 หน้าที่ : 1 จาก 6

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	(นายวัชร พิชยนันท์)	(ผศ.ดร.สุธิดา ชัยชมชื่น)	(อาจารย์ณัฐวุฒิ สร้อยดอกสน)
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และงานบริการ 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.
07	1 พฤษภาคม 2568	ปรับปรุงรายละเอียดข้อที่ 2. เพิ่มเติม และข้อที่ 4. เพิ่มเติมเอกสารอ้างอิง
08	19 ธันวาคม 2568	แก้ไขนามสกุลข้อที่ 2.5
09	3 พฤศจิกายน 2569	ปรับชื่อตำแหน่งรองผู้อำนวยการ และเปลี่ยนแปลงผู้อำนวยการ /ปรับปรุงรายละเอียดข้อที่ 1.1, 1.4, 2.5, 2.6, 3.2.1.1 (3) , 3.2.1.2 (2) (3) (4), 3.2.2.1 (2)(5) , 3.2.2.2, 3.3, 3.4.1, 4.3 เพิ่มเติมข้อที่ 4.5, 4.6

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยกำหนดขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ติดตั้งและแก้ไขปัญหาระบบบัญชี 3 มิติ และบริการ IT Clinic ปัจจุบันมีการให้บริการทั้งหมด 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

ประเภทงานบริการ	ผู้รับบริการ
บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอธิการบดี (3 วิทยาเขต)	บุคลากร (สำนักงานอธิการบดี)
บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหาระบบบัญชี 3 มิติ (3 วิทยาเขต)	บุคลากร
บริการ IT Clinic (วิทยาเขตกรุงเทพฯ)	- บุคลากร - นักศึกษา - ส่วนงาน

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการ และหน้าที่รับผิดชอบ

No.	ผู้รับผิดชอบงานบริการ	หน้าที่รับผิดชอบ
กรุงเทพมหานคร		
2.1	นายกนก บุญพันธ์จันที ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 02-555-2000 ต่อ 2207 อีเมล kanok.b@icit.kmutnb.ac.th	1. ร่วมประชุมวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ (3.1) 2. สรุปผลการประเมิน รายงานผลประเมิน (3.4)
2.2	ช่างเทคนิค ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2210	1. ร่วมประชุมวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ (3.1) 2. ดำเนินการให้บริการ (3.2) 3. ตรวจสอบและประเมิน (3.3)

No.	ผู้รับผิดชอบงานบริการ	หน้าที่รับผิดชอบ
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี		
2.3	นายเกษม ตั้งเกียรติศิริ ตำแหน่ง วิศวกร เบอร์โทรศัพท์ 037-217300 ต่อ 7324 อีเมล kasem.t@icit.kmutnb.ac.th	1. ร่วมประชุมวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ (3.1) 2. ดำเนินการให้บริการ (3.2) 3. ตรวจสอบและประเมิน (3.3) 4. สรุปผลการประเมิน รายงานผลประเมิน (3.4)
2.4	นายพงษ์อนันต์ กิตติวิทยเมธี ตำแหน่ง วิศวกร เบอร์โทรศัพท์ 037-217300 ต่อ 7325 อีเมล ponganunt.k@icit.kmutnb.ac.th	
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง		
2.5	นางสาวเขมจิรา มงคลนำ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เบอร์โทรศัพท์ 038-627000 ต่อ 5151 อีเมล khemchira.m@icit.kmutnb.ac.th	1. ร่วมประชุมวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ (3.1) 2. ดำเนินการให้บริการ (3.2) 3. ตรวจสอบและประเมิน (3.3) 4. สรุปผลการประเมิน รายงานผลประเมิน (3.4)
2.6	นายญาณวิทย์ อึ้งอารีย์วิทยา 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)

3.1 วางแผนการให้บริการ (Plan)

จัดประชุมเพื่อวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการและทบทวนกระบวนการการให้บริการ

3.2 ดำเนินการให้บริการ (Do)

3.2.1 การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอธิการบดีและบริการติดตั้งและแก้ไขปัญหาระบบบัญชี 3 มิติ

3.2.1.1 ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ

1) ผู้ให้บริการสอบถามอาการเสียของเครื่อง

2) ผู้ให้บริการตรวจสอบประเภทการให้บริการ

3) ผู้ให้บริการสอบถามเกี่ยวกับการสำรองข้อมูลสำคัญในเครื่อง และแจ้งให้ทำการสำรองข้อมูลหากทำได้

4) ผู้ให้บริการออกใบงานและนัดหมายวันเข้าให้บริการ

3.2.1.2 ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ปัญหา

1) ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเข้าแก้ปัญหาล่วงหน้า 15 นาที

2) ผู้ให้บริการ แจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการเฉพาะส่วนที่จำเป็นต่อการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเท่านั้น

3) ผู้ให้บริการทำการตรวจสอบดังนี้

- ตรวจสอบการสำรองข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์
- ตรวจสอบอาการโดยละเอียดและแจ้งสาเหตุอาการเสียและวิธีแก้ไข

4) ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหา

- กรณีแก้ไขปัญหาได้จะกรอกรายละเอียดการแก้ไขและอัพเดตสถานะงานเป็น “ดำเนินการเรียบร้อย”
- กรณีแก้ไขปัญหาไม่ได้จะกรอกรายละเอียดปัญหาการแก้ไขและอัพเดตสถานะงานเป็น “ไม่สามารถดำเนินการได้”
- กรณีต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์กลับมาดำเนินการที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ผู้ขอรับบริการจะลงชื่อรับทราบการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ออกจากพื้นที่ และรับทราบการเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการเฉพาะส่วนที่จำเป็นต่อการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเท่านั้น
- กรณีต้องรอการจัดซื้ออะไหล่ ผู้ขอรับบริการจะลงลายมือชื่อในใบงานเพื่อปิดใบงานนั้นก่อน หลังจากผู้รับบริการดำเนินการจัดหาอะไหล่ได้แล้ว ผู้รับบริการต้องติดต่อขอรับบริการอีกครั้ง ผู้ให้บริการจึงจะดำเนินการเปิดใบงานใหม่และดำเนินการเปลี่ยนอะไหล่

5) กรณีขอขยายเวลาดำเนินการ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเลื่อนนัดอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนเวลานัดหมาย และแจ้งเวลานัดหมายใหม่ โดยไม่เกิน 1 วันทำการนับจากกำหนดเวลานัดหมายเดิม

6) ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความเรียบร้อยและลงลายมือชื่อในใบงาน

เอกสารทั่วไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

3.2.2 การให้บริการ IT Clinic

3.2.2.1 ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ

1) ผู้ให้บริการตรวจสอบอาการเสียของเครื่อง
2) ผู้ให้บริการตรวจสอบประเภทการให้บริการ และการสำรองข้อมูลสำคัญ
3) ผู้ให้บริการตรวจสอบสภาพของเครื่องและอุปกรณ์
4) ผู้ให้บริการออกใบงานและใบรับเครื่อง
5) ผู้ขอรับบริการลงลายมือชื่อในใบงานเพื่อรับทราบข้อปฏิบัติ และรับทราบการเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการเฉพาะส่วนที่จำเป็นต่อการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเท่านั้น
6) ผู้ขอรับบริการรับใบรับเครื่อง

3.2.2.2 ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ปัญหา

1) กรณีแก้ไขปัญหาได้
   - ภายในเวลานัดหมาย ผู้ให้บริการอัพเดตสถานะงานเป็น “ดำเนินการเรียบร้อย”
   - ผู้ขอรับบริการนำใบรับเครื่องมาแสดงต่อผู้ให้บริการเพื่อชำระค่าบริการ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565
   - ผู้ขอรับบริการนำใบรับเครื่องและใบรับเงินมารับเครื่องคืนจากผู้ให้บริการ
   - กรณีใบรับเครื่องสูญหาย ผู้ขอรับบริการต้องนำบัตรประชาชนมายืนยันตัวตนและกรอกแบบบันทึกใบรับเครื่องหาย

2) กรณีแก้ไขปัญหาไม่ได้ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อรับทราบปัญหาและนัดเวลารับเครื่องคืนและอัพเดตสถานะงานเป็น “ยกเลิก”

3) กรณีขอขยายเวลาดำเนินการ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเลื่อนนัดอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนเวลานัดหมาย และแจ้งเวลานัดหมายใหม่ โดยไม่เกิน 1 วันทำการนับจากกำหนดเวลานัดหมายเดิม

4) กรณีเกิดความเสียหายระหว่างการซ่อม สำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะรับผิดชอบโดยจะซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3.2.2.3 ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความเรียบร้อยและลงลายมือชื่อในใบงานเพื่อรับเครื่องคืน

3.2.2.4 ผู้ให้บริการอัพเดตสถานะงานเป็น “ส่งเครื่องคืน”

3.2.2.5 ส่งมอบงานคืนและแนะนำการใช้งานกับผู้รับบริการ

3.2.3 การกำหนดเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

3.2.3.1 กำหนดเวลาในการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอธิการบดีและบริการติดตั้งและแก้ไขปัญหาระบบบัญชี 3 มิติ ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service

3.2.3.2 กำหนดเวลาในการให้บริการ IT Clinic ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

3.2.4 การเก็บรักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการ

การเก็บรักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการ ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service

3.3 ตรวจสอบและประเมิน (Check)

ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ทุกครั้งที่เข้ารับบริการ

3.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ (Act)

3.4.1 สรุปผลการประเมินและรายงานปัญหาการให้บริการรายเดือน

3.4.2 นำผลการประเมินเสนอต่อที่ประชุมฝ่ายเพื่อทราบและปรับปรุงการให้บริการ

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2560

4.2 ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565

4.3 ข้อปฏิบัติในการรับบริการคลินิกไอที แนบท้ายระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ 2567

4.4 คู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service

4.5 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

4.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เอกสารทั่วไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย