

	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันบังคับใช้ : 1 พฤษภาคม 2568 หน้าที่ : 1 จาก 6
--	--	---

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (นายวัชร พิชยนันท์)	 (ผศ.ดร.สุธิดา ชัยชมชื่น)	 (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกคา)
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 และกรณีการจัดซื้ออะไหล่ และเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบสภาพเครื่องที่นำมาให้บริการ
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

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 : 07 วันบังคับใช้ : 1 พฤษภาคม 2568 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

	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันบังคับใช้ : 1 พฤษภาคม 2568 หน้าที่ : 3 จาก 6
--	--	---

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการ และหน้าที่รับผิดชอบ

No.	ผู้รับผิดชอบงานบริการ	หน้าที่รับผิดชอบ
กรุงเทพมหานคร		
2.1	นายกนก บุญพันธ์จันท์ 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)
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)
2.4	นายพงษ์อนันต์ กิตติวิทยเมธี ตำแหน่ง วิศวกร เบอร์โทรศัพท์ 037-217300 ต่อ 7325 อีเมล ponganunt.k@icit.kmutnb.ac.th	4. สรุปผลการประเมิน รายงานผลประเมิน (3.4)
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง		
2.5	นางสาวเข็มจิรา ลุสุข ตำแหน่ง วิศวกร เบอร์โทรศัพท์ 038-627000 ต่อ 5151 อีเมล khemchira.l@icit.kmutnb.ac.th	1. ร่วมประชุมวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ (3.1) 2. ดำเนินการให้บริการ (3.2) 3. ตรวจสอบและประเมิน (3.3) 4. สรุปผลการประเมิน รายงานผลประเมิน (3.4)
2.6	ช่างเทคนิค ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง เบอร์โทรศัพท์ 038-627000 ต่อ 5152	

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 : 07 วันบังคับใช้ : 1 พฤษภาคม 2568 หน้าที่ : 4 จาก 6
--	--	---

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) ผู้ให้บริการออกใบงานและนัดหมายวันเข้าให้บริการ

3.2.1.2 ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ปัญหา

- 1) ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเข้าแก้ปัญหาล่วงหน้า 15 นาที
- 2) ผู้ให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์
- 3) ผู้ให้บริการตรวจสอบอาการโดยละเอียดและแจ้งสาเหตุอาการเสียและวิธีแก้ไข
- 4) ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - กรณีแก้ไขปัญหาก็จะกรอกรายละเอียดการแก้ไขและอัปเดตสถานะงานเป็น “ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว”
 - กรณีแก้ไขปัญหาก็จะกรอกรายละเอียดปัญหาการแก้ไขและอัปเดตสถานะงานเป็น “ไม่สามารถดำเนินการได้”
 - กรณีต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์กลับมาดำเนินการที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ผู้ขอรับบริการจะลงชื่อรับทราบการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ออกจากพื้นที่
 - กรณีต้องรอการจัดซื้ออะไหล่ ผู้ขอรับบริการจะลงลายมือชื่อในใบงานเพื่อปิดใบงานนั้นก่อน หลังจากผู้ให้บริการดำเนินการจัดหาอะไหล่ได้แล้ว ผู้รับบริการต้องติดต่อขอรับบริการอีกครั้ง ผู้ให้บริการจึงจะดำเนินการเปิดใบงานใหม่และดำเนินการเปลี่ยนอะไหล่

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 : 07 วันบังคับใช้ : 1 พฤษภาคม 2568 หน้าที่ : 5 จาก 6
--	--	---

5) กรณีขอขยายเวลาดำเนินการ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเลื่อนนัดอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนเวลานัดหมาย และแจ้งเวลานัดหมายใหม่ โดยไม่เกิน 1 วันทำการนับจากกำหนดเวลานัดหมายเดิม

6) ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความเรียบร้อยและลงลายมือชื่อในใบงาน

3.2.2 การให้บริการ IT Clinic

3.2.2.1 ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ

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

3.2.2.2 ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ปัญหา

- 1) กรณีแก้ไขปัญหาได้
 - ภายในเวลานัดหมาย ผู้ให้บริการอัปเดตสถานะงานเป็น “ดำเนินการเรียบร้อย”
 - ผู้ขอรับบริการนำใบรับเครื่องมาแสดงต่อผู้ให้บริการเพื่อชำระค่าบริการ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2560
 - ผู้ขอรับบริการนำใบรับเครื่องและใบรับเงินมารับเครื่องคืนจากผู้ให้บริการ
- 2) กรณีแก้ไขปัญหาไม่ได้ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อรับทราบปัญหาและนัดเวลารับเครื่องคืนและอัปเดตสถานะงานเป็น “ยกเลิก”
- 3) กรณีขอขยายเวลาดำเนินการ ผู้ให้บริการติดต่อผู้ขอรับบริการเพื่อเลื่อนนัดอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนเวลานัดหมาย 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 ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา “สำเนาควบคุม” เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และ IT Clinic	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-21 แก้ไขครั้งที่ : 07 วันบังคับใช้ : 1 พฤษภาคม 2568 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 ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565

4.3 ข้อปฏิบัติในการรับบริการคลินิกไอทีแนบท้ายระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วย หลักเกณฑ์
การให้บริการและอัตราค่าบริการคลินิกไอที สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2567

4.4 คู่มือปฏิบัติงานช่างเทคนิค งาน Service