



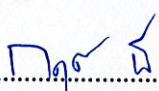
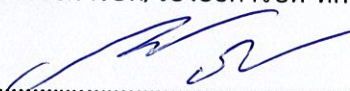
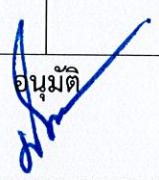
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
การบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

รหัสเอกสาร : SOP 202-29

ISSUE : 01

วันที่บังคับใช้ : 7 มี.ค. 2568

คณบดี/ผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตย์นัย ธารรัตน์สุวรรณ) ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้ช่วยอธิการบดี/รองอธิการบดี ที่กำกับ  (นายเอกวิศว์ สงเคราะห์) รองอธิการบดี
 อนุมัติ (รองศาสตราจารย์ประมุข อุณหเลขกะ) อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	

 มทร.สุพรรณภูมิ	คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และ ระบบเครือข่าย	รหัสเอกสาร SOP 202-29	ออกวันที่ - 7 มี.ค. 2568	เขียนโดย : สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคุมโดย : สำนักงานอธิการบดี อนุมัติโดย : อธิการบดี
---	---	--------------------------	-----------------------------	---

เอกสารควบคุม

CONTROLLED COPY

หน้า 1/3

1. วัตถุประสงค์ :
 1. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ
 2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
 3. เพื่อเป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
2. ขอบข่าย : การให้บริการสารสนเทศ รับเรื่องขอใช้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายให้บริการซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ บริการให้คำปรึกษา และให้บริการตามคำขอ
3. เกณฑ์คุณภาพ : -
4. เอกสารอ้างอิง : -
5. เอกสารประกอบการทำงาน

ชื่อเอกสารแนบ	รหัสเอกสาร
1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายผ่านระบบออนไลน์	FM-SOP 202-29-01

6. คำจำกัดความ :

คอมพิวเตอร์ (Computer) คือ คอมพิวเตอร์คืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล โดยสามารถทำงานตามคำสั่งที่กำหนด เช่น คำนวณ ประมวลผล จัดเก็บข้อมูล และสื่อสารกับอุปกรณ์อื่น ๆ ได้

ระบบเครือข่าย (Network System) คือ ระบบเครือข่ายคือการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ผ่านสายหรือไร้สายเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้

ISSUE : 03

วันที่บังคับใช้ - 7 มี.ค. 2568

 มท.สุวรรณภูมิ	คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และ ระบบเครือข่าย	รหัสเอกสาร SOP 202-29	ออกวันที่ - 7 มี.ค. 2568	เขียนโดย : สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคุมโดย : สำนักงานอธิการบดี อนุมัติโดย : อธิการบดี
--	---	--------------------------	-----------------------------	---

7. ขั้นตอนการทำงาน

เอกสารต้นฉบับ

DOCUMENT CENTER
แผนภูมิสายงาน (Flowchart)
ORIGINAL

เอกสารควบคุม
CONTROLLED COPY
BY
DOCUMENT CENTER

หน้า 2/3

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการ ดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ผู้ให้บริการ	1. ผู้ให้บริการกรอก รายละเอียดลงในระบบหรือ แบบฟอร์มที่กำหนด	5 นาที	1. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 2. หนังสือราชการ
2	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. รับเรื่องและพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล - กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนแจ้งผู้ ขอใช้บริการ	ภายใน 1 วัน	1. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 2. หนังสือราชการ
3	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. ดำเนินการตามคำขอ	ภายใน 2 วัน	1. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 2. หนังสือราชการ
4	ผู้ให้บริการ	1. ผู้ให้บริการประเมินความ พึงพอใจ	ภายใน 1 วัน	1. แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ
	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	แจ้งผลกลับไปยัง ผู้ให้บริการ	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
5	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. จัดทำข้อมูลรายงานสรุป ประจำวัน	ภายใน 1 วัน	1. สรุปการประเมินผลตามมาตรฐานขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน

 มทร.สุพรรณภูมิ	คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และ ระบบเครือข่าย	รหัสเอกสาร SOP 202-29	ออกวันที่ - 7 มี.ค. 2568	เขียนโดย : สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคุมโดย : สำนักงานอธิการบดี อนุมัติโดย : อธิการบดี
---	---	--------------------------	-----------------------------	---

8. วิธีการปฏิบัติงาน

เอกสารต้นฉบับ

เอกสารควบคุม
 CONTROLLED COPY
 BY
 DOCUMENT CENTER

หน้า 3/3

ชื่อวิธีการปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร
1. การบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	WF-SOP 202-29-01
2. การบริการให้คำปรึกษา	WF-SOP 202-29-02

ISSUE : 03

- 7 มี.ค. 2568

วันที่บังคับใช้.....

 มทร.สุวรรณภูมิ	วิธีการปฏิบัติงาน การบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	รหัสเอกสาร : WF SOP 202-29-01 วันที่บังคับใช้ : - 7 มี.ค. 2568 ISSUE : 03
---	---	---

เอกสารต้นฉบับ

เอกสารควบคุม
CONTROLLED COPY
BY
DOCUMENT CENTER

หน้า 1/2

1. วัตถุประสงค์
 1. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ และเป็นเครื่องมือในการบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย
 2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
 3. เพื่อเป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
2. ขอบข่าย

ให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย

3. วิธีปฏิบัติงาน

1. รับเรื่องขอใช้บริการ
 - 1.1 เมื่อมีผู้รับบริการแจ้งผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ระบบจะแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ซึ่งมีบุคลากรแต่ละศูนย์พื้นที่อยู่ภายในกลุ่มจะรับทราบได้โดยทันที
 - 1.2 บุคลากรรับทราบการแจ้งซ่อมในแต่ละศูนย์พื้นที่
2. หัวหน้างาน / หัวหน้าสำนักงานศูนย์พื้นที่ ตรวจสอบเบื้องต้น / มอบหมายงาน
 - 2.1 หัวหน้างาน/หัวหน้าสำนักงานศูนย์พื้นที่ login เข้าสู่ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์เพื่อตรวจสอบปัญหาที่แจ้ง
 - 2.2 นัดหมายผู้รับบริการ
 - 2.3 มอบหมายบุคลากรดำเนินการ
3. ประเมินการซ่อม
 - 3.1 ผู้ปฏิบัติตรวจสอบอาการเบื้องต้น
 - กรณีสามารถซ่อมได้ให้ดำเนินการในขั้นตอนถัดไป
 - กรณีไม่สามารถซ่อมไม่ได้ ตรวจสอบหมายเลขครุภัณฑ์ ตรวจสอบประกันของอุปกรณ์ และประสานงานหน่วยงานเจ้าของครุภัณฑ์ ในการส่งซ่อม/จัดซื้ออุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์เดิม
4. ติดตามงานซ่อม
 - 4.1 หลังจากให้บริการงานซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ติดตามอาการหลังการใช้งาน
5. บันทึกข้อมูลในระบบแจ้งซ่อม
 - 5.1 บันทึกข้อมูลการให้บริการผ่านระบบแจ้งซ่อม

ISSUE : 03

- 7 มี.ค. 2568

WF SOP 202-29-01

วันที่บังคับใช้.....

 มทร.สุวรรณภูมิ	วิธีการปฏิบัติงาน การบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	รหัสเอกสาร : WF SOP 202-29-01 วันที่บังคับใช้ : - 7 มี.ค. 2568 ISSUE : 03
---	--	---

เอกสารต้นฉบับ

DOCUMENT CENTER

ORIGINAL



หน้า 2/2

6. ส่งแบบประเมินความพึงพอใจ
 - 6.1 ส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจ
7. แจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ
 - 7.1 แจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ
8. จัดทำรายงานสรุปประจำเดือน
 - 8.1 จัดทำข้อมูลรายงานสรุปประจำเดือน

 มทร.สุพรรณภูมิ	วิธีการปฏิบัติงาน การบริการให้คำปรึกษาทางด้านสารสนเทศ	รหัสเอกสาร : WF SOP 202-29-02 วันที่บังคับใช้ :-7 มี.ค. 2568 ISSUE : 03
---	--	---

- เอกสารต้นฉบับ
 DOCUMENT CENTER
 ORIGINAL

เอกสารควบคุม
 CONTROLLED COPY
 BY
 DOCUMENT CENTER

หน้า 1/2
1. วัตถุประสงค์
 1. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ และเป็นเครื่องมือในการบริการให้คำปรึกษาทางด้านสารสนเทศ
 2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
 3. เพื่อเป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
 2. ขอบข่าย

การบริการให้คำปรึกษาทางด้านสารสนเทศ
 3. วิธีปฏิบัติงาน
 1. รับเรื่องขอใช้บริการ
 - 2.1 เมื่อมีผู้รับบริการแจ้งขอคำปรึกษาผ่านทาง Line Official Account ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.2 บุคลากรรับเรื่องจากกล่องข้อความ Line Official Account / Line / VoIP
 2. พิจารณาความเกี่ยวข้อง
 - 2.1 พิจารณาคำขอใช้บริการว่ามีความเกี่ยวข้องกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไม่
 - กรณี ไม่มีความเกี่ยวข้อง แจ้งช่องทางการติดต่อที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ ในขั้นตอนที่ 3
 - กรณี มีความเกี่ยวข้องดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ในขั้นตอนที่ 4
 3. แจ้งช่องทางการติดต่อที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ
 - 3.1 แจ้งช่องทางการติดต่อที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ
 4. ให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหา
 - 4.1 ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ
 - ติดต่อประสานงานแจ้งปัญหากับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 - แก้ไขปัญหาตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง
 - หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ



มท.สุวรรณภูมิ

วิธีการปฏิบัติงาน
การบริการให้คำปรึกษาทางด้านสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : WF SOP 202-29-02

วันที่บังคับใช้ : - 7 มี.ค. 2568

ISSUE : 03

เอกสารต้นฉบับ

เอกสารควบคุม
CONTROLLED COPY
BY
DOCUMENT CENTER

หน้า 2/2

5. บันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหา
- 5.1 บันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหา ที่แบบฟอร์มบันทึกภาระงานตาม SOP
6. ส่งแบบประเมินความพึงพอใจ
- 6.1 ส่งแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจ
7. แจกผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ
- 7.1 แจกผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ
8. จัดทำรายงานสรุปประจำเดือน
- 8.1 จัดทำข้อมูลรายงานสรุปประจำเดือน

ISSUE : 03

- 7 มี.ค. 2568

WF SOP 202-29-02

วันที่บังคับใช้.....