รหัสเอกสาร : SOP-TAK-IT-001

แก้ไขครั้งที่ : ๑

วันที่มีผลบังคับใช้ :..... 22 ก.ย. 2569 .....

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
สุปกิจ ศรีเผือก (นายสุปกิจ ศรีเผือก) ช่างเทคนิค วัน/เดือน/ปี.....	พิสิษฐ์ สุขใส (นายพิสิษฐ์ สุขใส) หัวหน้างานวิทยบริการฯ วัน/เดือน/ปี.....	..... (นายจเร นะราชา) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษาตาก วัน/เดือน/ปี..... 22 ก.ย. 2569

การแจกจ่าย/Distributions

☐ เอกสารคู่มือ

☐ ไฟล์คู่มือ PDF

☐ สื่อออนไลน์.....

ประวัติการแก้ไข (Revised History)

ครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	เลขใบ DAR

*** DAR : แบบฟอร์มขอดำเนินการทางเอกสาร

ลำดับเรื่อง

๑. วัตถุประสงค์
๒. ขอบเขต
๓. คำจำกัดความ
๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แผนผัง
๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน
๗. บันทึกคุณภาพ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดขั้นตอนและมาตรฐานในการให้บริการตรวจเช็ค ซ่อมบำรุง และฟื้นฟูสภาพอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ (Peripherals) เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ จอภาพ เครื่องสำรองไฟ (UPS) และอุปกรณ์เครือข่ายส่วนบุคคล ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบพัสดุ และมีการบันทึกการส่งมอบงานอย่างชัดเจน

๒. ขอบเขตการบังคับใช้

ครอบคลุมการให้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน คณะ สำนัก และสถาบันต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก ทั้งที่แจ้งผ่านระบบ Helpdesk (https://help.tak.rmutl.ac.th/) หรือนำอุปกรณ์มาติดต่อ ณ จุดบริการโดยตรง

๓. คำจำกัดความ

- อุปกรณ์ต่อพ่วง (Computer Peripherals): อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เสริมที่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ เช่น Printer, Scanner, Monitor, UPS, Projector, Webcam
- ระบบ Helpdesk ตาก (help.tak.rmutl.ac.th): ระบบรับแจ้งและติดตามสถานะการซ่อมบำรุงงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เขตพื้นที่ตาก
- การซ่อมบำรุงเบื้องต้น (In-house Repair): การตรวจเช็ค ซ่อมบำรุง ทำความสะอาด หรือแก้ไขปัญหาที่ไม่ต้องจัดซื้ออะไหล่ใหม่
- หน่วยงานเจ้าของอุปกรณ์: หน่วยงานต้นสังกัดผู้ครอบครองครุภัณฑ์และมีงบประมาณสำหรับการจัดซื้ออะไหล่/วัสดุซ่อมแซม

๔. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Roles & Responsibilities)

- ผู้แจ้งซ่อม / หน่วยงานเจ้าของอุปกรณ์: แจ้งอาการเสียผ่าน Helpdesk หรือส่งมอบเครื่องและดำเนินการจัดซื้ออะไหล่ตามรายการที่ช่างประเมิน
- เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (ช่างเทคนิค/นักวิชาการคอมพิวเตอร์): ตรวจวิเคราะห์อาการซ่อมแซม จัดทำสเปกอะไหล่ และส่งมอบติดตั้งทดสอบ
- งานพัสดุประจำหน่วยงาน: ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอะไหล่ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ

๕. ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Steps)

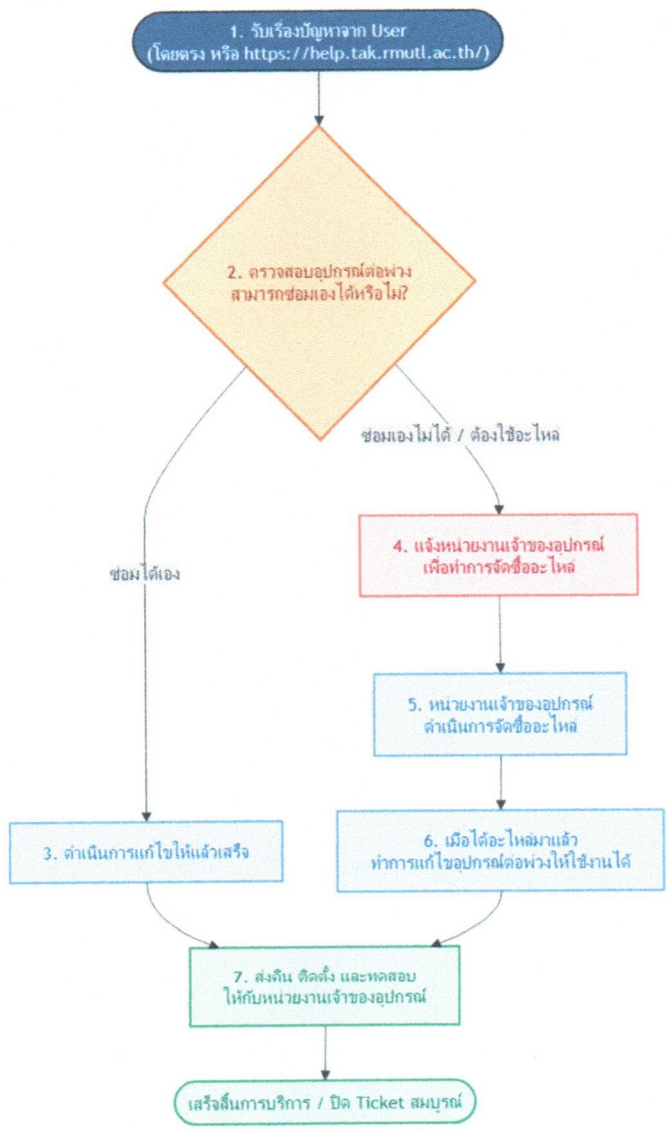
ขั้นตอน	กิจกรรม / รายละเอียดการดำเนินงาน	ระบบ / เครื่องมือที่ใช้	เกณฑ์มาตรฐาน / ข้อกำหนด	ผลลัพธ์ / หลักฐาน
๑	รับเรื่องปัญหาจาก User: รับแจ้งผ่านระบบ https://help.tak.rmutl.ac.th/ หรือรับเรื่องโดยตรง บันทึกอาการ หมายเลขครุภัณฑ์ และผู้ประสานงาน	help.tak.rmutl.ac.th / แบบฟอร์มรับซ่อม	ลงทะเบียน Ticket ภายใน ๑๕-๓๐ นาที	Ticket No. / ใบรับซ่อม

ขั้นตอน	กิจกรรม / รายละเอียดการดำเนินงาน	ระบบ / เครื่องมือที่ใช้	เกณฑ์มาตรฐาน / ข้อกำหนด	ผลลัพธ์ / หลักฐาน
๒	ตรวจสอบและวินิจฉัยอุปกรณ์: ตรวจสอบสภาพทางกายภาพ ทดสอบระบบไฟ วงจร และประเมินว่าสามารถซ่อมเองได้หรือไม่	อุปกรณ์ช่าง / มิเตอร์วัดไฟ / Test Software	วิเคราะห์และแจ้งผลภายใน ๑-๒ วันทำการ	ใบประเมินอาการและความคุ้มค่า
๓	ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ (กรณีซ่อมได้): ซ่อมแซมจุดเชื่อมต่อ ทำความสะอาดระบบกลไก ปรับตั้งค่าไดรเวอร์ หรือเปลี่ยนชิ้นส่วนสิ้นเปลืองที่มีสำรอง	เครื่องมือช่างเฉพาะทาง	ซ่อมตามหลักความปลอดภัยทางวิศวกรรม	อุปกรณ์ซ่อมเสร็จพร้อมทดสอบ
๔	แจ้งหน่วยงานเพื่อจัดซื้ออะไหล่ (กรณีซ่อมเองไม่ได้): ออกเอกสารรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (Specification) อะไหล่ที่ต้องใช้ พร้อมราคาประเมินเบื้องต้น	ระบบ Helpdesk / บันทึกข้อความประสานงาน	ระบุ Part No. และรุ่นถูกต้องชัดเจน	ใบสเปกอะไหล่และเอกสารส่งต่อ
๕	หน่วยงานดำเนินการจัดซื้ออะไหล่: หน่วยงานเจ้าของอุปกรณ์ทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อตามระเบียบพัสดุ และส่งมอบอะไหล่ให้ช่างเมื่อได้รับของ	ระบบงานพัสดุหน่วยงาน	อะไหล่แท้/เทียบเท่าที่ได้มาตรฐานผู้ผลิต	อะไหล่ใหม่ส่งมอบถึงมือช่าง
๖	ซ่อมและแก้ไขด้วยอะไหล่ใหม่: ช่างเทคนิคทำการติดตั้ง เปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ประกอบเครื่อง และปรับเทียบการทำงาน	โต๊ะช่าง / เครื่องมือซ่อม ป้องกันไฟฟ้าสถิต	ติดตั้งสมบูรณ์ ไม่มีจุดชำรุดเพิ่มเติม	อุปกรณ์ซ่อมเสร็จพร้อมใช้งาน

ขั้นตอน	กิจกรรม / รายละเอียดการดำเนินงาน	ระบบ / เครื่องมือที่ใช้	เกณฑ์มาตรฐาน / ข้อกำหนด	ผลลัพธ์ / หลักฐาน
๗	ส่งคืน ติดตั้ง และทดสอบร่วมกับหน่วยงาน: นำอุปกรณ์ส่งคืน ติดตั้งเข้ากับจุดใช้งานจริง ทดสอบฟังก์ชันทุกอย่างร่วมกับผู้ใช้งานจนสมบูรณ์	จุดใช้งานจริง / Helpdesk System	User ยืนยันผลการใช้งานปกติ ๑๐๐%	ใบลงนามส่งมอบ / ปิดเคสในระบบ

๖. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Workflow Diagram)

Mermaid Flowchart Diagram



สาระสำคัญของกระบวนการ

๑. **ช่องทางรับเรื่อง:** รับทั้งแบบ On-site / Walk-in และผ่านระบบออนไลน์ help.tak.rmutl.ac.th โดยต้องระบุหมายเลขครุภัณฑ์และสังกัดหน่วยงานทุกครั้ง

๒. **การคัดกรองหน้างาน (Triage):** ตรวจสอบว่าปัญหาเกิดจากเฟิร์มแวร์, ไดรเวอร์, สายสัญญาณ หรือฮาร์ดแวร์เสียหาย หากเป็นส่วนที่ซ่อมบำรุงได้เอง (In-house) ให้ทำให้เสร็จทันทีเพื่อลดระยะเวลารอคอย

๓. **การประสานงานจัดซื้ออะไหล่:** กรณีอุปกรณ์ต้องเปลี่ยนชิ้นส่วน ให้ช่างออกใบสเปก (Part Number / Model) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดผู้ครอบครองงบประมาณดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบพัสดุ

๔. **การส่งมอบและทดสอบ (UAT):** ช่างต้องไปติดตั้ง ณ จุดใช้งานจริงและให้ผู้ใช้งานทดสอบร่วมกัน พร้อมลงนามรับมอบเพื่อปิดงานในระบบอย่างสมบูรณ์

๗. มาตรฐานการควบคุมและตัวชี้วัด (KPIs & SLA)

ระยะเวลาการวินิจฉัยปัญหา (Initial Assessment SLA): ไม่เกิน ๒ วันทำการหลังได้รับมอบอุปกรณ์

ระยะเวลาการซ่อมกรณีไม่ต้องใช้อะไหล่ (In-house Repair SLA): แล้วเสร็จภายใน ๑-๓ วันทำการ

อัตราความพึงพอใจการให้บริการ (User Satisfaction): การทดสอบส่งมอบงานผ่านเกณฑ์ไม่น้อยกว่า ๙๐%

๘. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

มทร.ล้านนา ตาก	**มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน** (Standard Operation Procedure) การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ (Computer Peripherals Maintenance & Repair)	**เขียนโดย** : งานวิทยบริการ **ควบคุมโดย** : กองการศึกษา ตาก **อนุมัติ** : ผู้อำนวยการกองการศึกษาตาก	**รหัสเอกสาร :**

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
	เริ่มต้น			
ช่างเทคนิค	รับแจ้งจากNOC/ บุคลากร	- รับแจ้งงานผ่านNoc(ระบบรับแจ้งงานซ่อมผ่านทางเว็บไซต์) หรือผ่านทางบุคลากร		๑ วัน
ช่างเทคนิค	ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์	- ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ - อาการเสียจาก Software - อาการเสียจาก Hareware		๑ วัน
ช่างเทคนิค	ดำเนินกาแก้ไข	- ดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ		๑ วัน
ช่างเทคนิค	บันทึกลงระบบ Noc	- บันทึกการแก้ไขลงระบบNOC		๑ วัน
ช่างเทคนิค	สิ้นสุด			

๙. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๙.๑ รับแจ้งปัญหาผ่านระบบ Noc หรือ ผู้ใช้บริการโดยตรง https://help.tak.rmutl.ac.th/

๙.๒ ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์

- อาการเสียที่เกิดจาก Software
  - Windows ทำการติดตั้งใหม่พร้อมโปรแกรม
  - Driver ทำการค้นหาเพื่อทำการติดตั้งให้ครบเพื่อให้ windows ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - Programs ติดตั้งโปรแกรมให้ User พร้อมใช้งาน
- อาการเสียที่เกิดจาก Hareware
  - แจ้ง User ให้ทำการแจ้งซ่อม หรือ หน่วยงานมีงบประมาณให้ทำการออกใบ ว๑ก เพื่อสั่งซื้ออะไหล่มาเปลี่ยน

๙.๓ บันทึกการทำงานผ่านเว็บไซต์ https://help.tak.rmutl.ac.th/

๙.๔ สิ้นสุดการดำเนินการ

กฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Personal Data Protection Act: PDPA)
2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐
3. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒