

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง : การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และการแจ้งซ่อม		
เอกสารหมายเลข : QP-MT-01	แก้ไขครั้งที่ : 0	วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564	หน้า 2 จาก 5

1. วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อตรวจสอบสถานะของครุภัณฑ์ ดูแลและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นการทวนสอบการตรวจสอบให้การบำรุงรักษาเป็นไปตามแผนอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อเป็นการบริการตรวจสอบหรือซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ขอบเขต :

ครอบคลุมถึงการตรวจสอบ บำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

3. นิยาม :

คอมพิวเตอร์ (Computer) หมายถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสามารถในการคำนวณอัตโนมัติตามคำสั่ง ส่วนที่ใช้ประมวลผลเรียกว่าหน่วยประมวลผล ชุดของคำสั่งที่ระบุขั้นตอนการคำนวณเรียกว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลลัพธ์ที่ได้ออกมานี้อาจเป็นได้ ทั้ง ตัวเลข ข้อความ รูปภาพ เสียง หรืออยู่ในรูปอื่น ๆ อีกมากมาย

เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ภายในห้องบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การตรวจสอบ หมายถึง การตรวจเช็คตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายและพร้อมใช้งานตลอดเวลา

การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ (Maintenance: M) หมายถึง การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ดูแลครุภัณฑ์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายและพร้อมใช้งานตลอดเวลา

การซ่อม (Breakdown Maintenance: BM) หมายถึง การดำเนินการให้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เสียหายหรือชำรุดสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

ความเสียหาย (Breakdown) หมายถึง อุปกรณ์มีการหยุดใช้งานต้องทำการบำรุงรักษาทั้งการตรวจเช็ค การบำรุงรักษาประจำปี และการแจ้งซ่อมเมื่อเสีย

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง : การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และการแจ้งซ่อม		
เอกสารหมายเลข : QP-MT-01	แก้ไขครั้งที่ : 0	วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564	หน้า 3 จาก 5

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 กรณีบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1.1 การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ตามแผน (Maintenance)

- 1) รวบรวมรายชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำแผนผังและทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ (QF-MT-01) และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- 2) ผู้บริหาร พิจารณาอนุมัติ แผนผังและทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ (QF-MT-01)
 - กรณีไม่อนุมัติ ให้นำกลับมาดำเนินการแก้ไข เพื่อเสนออนุมัติใหม่
 - กรณีอนุมัติ ให้ลงนามแล้วส่งคืน หัวหน้างานฝ่ายซ่อมบำรุง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป
- 3) หากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจากแผนผังเดิม ให้นำเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ
- 4) หัวหน้างานฝ่ายซ่อมบำรุง จัดทำแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-02) นำเสนอผู้บริหาร พิจารณาอนุมัติ
- 5) ผู้บริหาร พิจารณาอนุมัติแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-02) และแบบฟอร์มตรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-03)
 - กรณีไม่อนุมัติ ให้ส่งคืน หัวหน้างานฝ่ายซ่อมบำรุง เพื่อทำการแก้ไข แล้วนำเสนออนุมัติใหม่
 - กรณีอนุมัติ ให้ลงนาม แล้วส่งคืน หัวหน้างานฝ่ายซ่อมบำรุง เพื่อดำเนินการต่อไป
- 6) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ดำเนินการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อถึงกำหนดเวลาตามแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-02) และ แบบฟอร์มตรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-03) ดังนี้
 - (1) ดำเนินการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามแผน และบันทึกการบำรุงรักษาในแผนผังและทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ (QF-MT-01) ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งอาทิตย์หลังจากผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาอนุมัติแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-02)
 - (2) กรณีมีการแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีการบันทึกในแบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QF-MT-04) และทะเบียนแบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-06)
 - (3) ในขณะที่ทำการซ่อมบำรุง ให้ทำการติดป้าย "กำลังซ่อม" เพื่อป้องกันกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ยังไม่สามารถใช้งานได้
- 7) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ทำการบันทึกผลการซ่อมบำรุง ลงในแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-02) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงแต่ละครั้ง ให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ทำการบันทึกผลการเปลี่ยนแปลงลงในแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-02), แบบฟอร์มตรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-03)
- 8) หัวหน้างานฝ่ายซ่อมบำรุง ทำการรวบรวม และตรวจสอบผลการบำรุงรักษาว่าเป็นไปตามแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-02), แบบฟอร์มตรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-03), แผนผังและทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ (QF-MT-01), แบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องภายใน

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง : การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และการแจ้งซ่อม		
เอกสารหมายเลข : QP-MT-01	แก้ไขครั้งที่ : 0	วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564	หน้า 4 จาก 5

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QF-MT-04), แบบบันทึกแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-06) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของแผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรับปรุงให้เหมาะสมกับเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.2 การซ่อมเมื่อเสีย (BREAKDOWN MAINTENANCE)

- 1) ผู้ดูแลห้องบริการทำการแจ้งซ่อม โดยใช้แบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QF-MT-04) และส่งให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง
- 2) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง เข้าดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุของการเสีย และดำเนินการ ดังนี้
 - (1) ในกรณีที่สามารถทำการซ่อมได้ ให้ดำเนินการซ่อมได้ทันที
 - (2) ในขณะที่ทำการซ่อม ให้ทำการติดป้าย "กำลังซ่อม" เพื่อป้องกันกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังกล่าว ยังไม่สามารถใช้งานได้
 - (3) เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ไม่สามารถใช้งานได้ให้ทำการติดป้าย "ห้ามใช้งาน" เพื่อรอการซ่อม
 - (4) เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ทำการรายงานผลการซ่อม ลงแบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (QF-MT-04)
- 3) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ในการซ่อมแต่ละครั้ง ให้ทำการบันทึกผลการเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าว ลงในแผนผังและทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์ (QF-MT-01)
- 4) การเข้าปฏิบัติงาน ในกรณีเข้าซ่อมบำรุงรักษา ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ดูแลห้องบริการทราบว่าจะมีการเข้าไปซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

4.2 การซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย

- 4.2.1 ผู้ใช้บริการแจ้งขอมูลการซ่อมผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ หรือ แจ้งซ่อมผ่านแบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (QF-MT-05)
- 4.2.2 เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ทำการพิจารณา หาสาเหตุของการเสีย และระดับอาการเสียของเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วดำเนินการซ่อม
- 4.2.3 เจ้าหน้าที่ส่งแบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (QF-MT-05) ให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ
- 4.2.4 เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ทำการรายงานผลการซ่อมบำรุง ลงแบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (QF-MT-05) และแบบบันทึกแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (QF-MT-06) ในกรณีที่มีอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย ให้ทำการบันทึกผลการตรวจสอบอุปกรณ์ดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (QF-MT-05) เพื่อแจ้งให้บุคลากรหรือหน่วยงาน ผู้แจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทราบถึงผลการซ่อมบำรุง และนัดหมายในการรับเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องคืน
- 4.2.5 เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงทำการส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องคืนพร้อมให้ผู้แจ้งซ่อมลงลายมือชื่อรับเพื่อเป็นหลักฐาน

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง : การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และการแจ้งซ่อม		
เอกสารหมายเลข : QP-MT-01	แก้ไขครั้งที่ : 0	วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564	หน้า 5 จาก 5

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 แผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 5.2 QF-MT-01 แผนผังและทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์
- 5.3 QF-MT-02 แผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
- 5.4 QF-MT-03 แบบฟอร์มตรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
- 5.5 QF-MT-04 แบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.6 QF-MT-05 แบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 5.7 QF-MT-06 แบบบันทึกแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

6. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	หมายเลขเอกสาร	ระยะเวลา	สถานที่เก็บ
แผนผังและทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์	QF-MT-01	1 ปี	ฝ่ายซ่อมบำรุง
แผนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	QF-MT-02	1 ปี	
แบบฟอร์มตรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	QF-MT-03	1 ปี	
แบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	QF-MT-04	1 ปี	
แบบฟอร์มแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	QF-MT-05	1 ปี	
แบบบันทึกแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	QF-MT-06	1 ปี	