

การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

	คู่มือปฏิบัติงานงาน (Standard Operation Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	ชื่อคู่มือ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
	ชื่อ-สกุล นายสุวิทย์ ทัพสุริย์		
	หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	วันบังคับใช้	หน้า 1/4

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ในการใช้คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และอินเทอร์เน็ต
- 1.3 เพื่อเป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติจริง เสริมสร้างทักษะการใช้โปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- 1.4 เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
- 1.5 เพื่อควบคุมและบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรด้านไอทีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- 1.6 เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านดิจิทัลและนวัตกรรม

2. ขอบเขตของคู่มือ

- 2.1 ด้านผู้ใช้บริการ
 - 2.1.1 นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรในสถาบัน
 - 2.1.2 บุคคลภายนอก (ถ้ามีนโยบายอนุญาต)
- 2.2 ด้านบริการ
 - 2.2.1 การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (เครื่องพิมพ์, โปรเจกเตอร์ ฯลฯ)
 - 2.2.2 การเข้าถึงระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต
 - 2.2.3 การติดตั้งและใช้งานซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนและวิจัย
 - 2.2.4 การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งาน
- 2.3 ด้านกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ
 - 2.3.1 ระเบียบการขอใช้บริการ (การจอง, การลงทะเบียน)
 - 2.3.2 การปฏิบัติของผู้ใช้บริการในห้องปฏิบัติการ
 - 2.3.3 ข้อห้ามและข้อควรระวัง เช่น ห้ามติดตั้งโปรแกรมเอง, ห้ามใช้งานผิดวัตถุประสงค์
- 2.4 ด้านการดูแลและบำรุงรักษา
 - 2.4.1 การตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนและหลังการใช้งาน
 - 2.4.2 การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย
 - 2.4.3 การอัปเดตและจัดการซอฟต์แวร์
- 2.5 ด้านความปลอดภัย
 - 2.5.1 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้
 - 2.5.2 การควบคุมสิทธิ์การเข้าใช้งาน
 - 2.5.3 การจัดการเมื่อเกิดปัญหาหรือเหตุฉุกเฉิน (ไฟฟ้าดับ, เครื่องขัดข้อง, ระบบล่ม ฯลฯ)

	คู่มือปฏิบัติงานงาน (Standard Operation Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	ชื่อคู่มือ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
	ชื่อ-สกุล นายสุวิทย์ ทัพสุริย์		
	หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	วันบังคับใช้	หน้า 2/4

3. กฎหมาย หลักเกณฑ์อ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 3.2 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 3.3 ระเบียบและข้อบังคับของสถาบันมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- 3.4 คู่มือ/แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ของหน่วยงาน
- 3.5 มาตรฐาน ISO/IEC 27001 (สำหรับบางสถาบันที่นำมาใช้ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ)

4. ข้อกำหนดที่สำคัญกระบวนการ

4.1 การขอใช้บริการ (Input Requirements)

- 4.1.1 ผู้ใช้ต้องลงทะเบียนหรือจองห้องก่อนใช้งาน
- 4.1.2 ต้องแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา/บุคลากร หรือหลักฐานที่กำหนด
- 4.1.3 ใช้สิทธิ์ตามเวลาที่จองไว้เท่านั้น

4.2 การอนุมัติและสิทธิ์การเข้าใช้งาน

- 4.2.1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบสิทธิ์และอนุมัติการใช้งาน
- 4.2.2 จำกัดสิทธิ์การเข้าถึงระบบและอุปกรณ์ตามประเภทผู้ใช้
- 4.2.3 บัญชีผู้ใช้งานต้องเป็นไปตามนโยบายความปลอดภัย

4.3 การใช้งานห้องปฏิบัติการ (Process Requirements)

- 4.3.1 ผู้ใช้ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อห้ามของห้อง
- 4.3.2 การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางการศึกษา/วิจัย
- 4.3.3 ห้ามติดตั้งหรือลบโปรแกรมโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 4.3.4 ต้องออกจากระบบและปิดเครื่องทุกครั้งเมื่อสิ้นสุดการใช้งาน

4.4 การดูแลระหว่างการใช้งาน

- 4.4.1 เจ้าหน้าที่ต้องเฝ้าระวังและให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิค
- 4.4.2 ต้องมีการบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อการปรับปรุงบริการ
- 4.4.3 ตรวจสอบการใช้งานเพื่อป้องกันการละเมิดหรือใช้งานผิดวัตถุประสงค์

4.5 การสิ้นสุดการใช้งาน (Output Requirements)

- 4.5.1 ผู้ใช้ต้องนำข้อมูลออกไปเก็บในพื้นที่ส่วนตัว (เช่น Flash Drive, Cloud)
- 4.5.2 ห้ามทิ้งไฟล์ส่วนตัวไว้ในเครื่อง
- 4.5.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยและบันทึกการใช้งานทุกครั้ง

	คู่มือปฏิบัติงานงาน (Standard Operation Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	ชื่อคู่มือ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
	ชื่อ-สกุล นายสุวิทย์ ทัพสุริย์		
	หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	วันบังคับใช้	หน้า 3/4

4.6 การบำรุงรักษาและพัฒนากระบวนการ

4.6.1 ตรวจสอบและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ตามรอบเวลา

4.6.2 อัปเดตระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์เป็นประจำ

4.6.3 ทบทวนกระบวนการให้บริการทุกภาคการศึกษา เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพ

5. ขอบเขตการทำงาน กระบวนการ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

5.1 ด้านการบริหารจัดการห้องปฏิบัติการ

5.1.1 จัดทำตารางการใช้ห้อง และควบคุมการจอง/ลงทะเบียน

5.1.2 ดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดภายในห้อง

5.1.3 กำกับดูแลการใช้งานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ

5.2 ด้านการให้บริการผู้ใช้

5.2.1 ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

5.2.2 อำนวยความสะดวกด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5.2.3 ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ

5.3 ด้านการควบคุมและความปลอดภัย

5.3.1 ตรวจสอบสิทธิ์ผู้เข้าใช้บริการ

5.3.2 กำกับดูแลการใช้งานให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ (การเรียน การสอน วิจัย)

5.3.3 ป้องกันการใช้งานที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดลิขสิทธิ์

5.4 ด้านการบำรุงรักษา

5.4.1 ตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

5.4.2 อัปเดตระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ

5.4.3 จัดทำบันทึกการใช้งานและรายงานผลการบำรุงรักษา

5.5 ด้านการสนับสนุนการเรียนการสอนและวิจัย

5.5.1 จัดเตรียมซอฟต์แวร์และสื่อการเรียนการสอนที่จำเป็น

5.5.2 สนับสนุนการทำโครงการ การค้นคว้า และการวิจัยของผู้ใช้บริการ

5.5.3 เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

	คู่มือปฏิบัติงานงาน (Standard Operation Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	ชื่อคู่มือ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
	ชื่อ-สกุล นายสุวิทย์ ทัพสุริย์		
	หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	วันบังคับใช้	หน้า 4/4

5.6 Flowchart กระบวนการ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

