

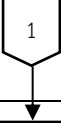
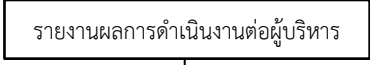
#### 4.4 การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ (รหัสเอกสาร 2564.สวส.302.04.004)

 <p>มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์</p>	<p>รหัสเอกสาร 2564.สวส. 302.04.004</p>	<p>วันที่บังคับใช้ 24/3/64</p> <p>แก้ไขครั้งที่ : 3 (4/4/2566)</p>	<p>เขียนโดย : นายอานนท์ เพ็ชรรมณี ควบคุมโดย : ผศ.วีระชาติ มัตติทานนท์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>
<p><b>วัตถุประสงค์ :</b></p>	<p>เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก</p>			
<p><b>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</b></p>	<p>ความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p>			
<p><b>ขอบเขตงาน :</b></p>	<p>ในการแจ้งปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว อาจมีวิธีการสื่อสารกันหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น มีการติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน โดยวิธีการทางการสื่อสารภายในปัจจุบันได้แก่ ระบบหนังสือเวียน โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน อีเมล Line official social media ซึ่งในระบบราชการนั้นระบบดังกล่าวจะมีข้อดี และข้อเสียแตกต่างกันออกไป ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ที่ได้รับ ข่าวสารนั้น เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถที่จะรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานได้</p>			
<p><b>คำจำกัดความ :</b></p>	<p><b>Line official</b> หมายถึง คือ บัญชี LINE เพื่อธุรกิจ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า LINE OA ที่มีวิธีการใช้งานเหมือนกับบัญชี LINE ส่วนตัว คือสามารถคุยแชท ส่งรูปภาพหรือวิดีโอไปยังผู้ติดตามได้ แต่จะมีฟีเจอร์การใช้งานอื่น ๆ เพิ่มเติมเข้ามาสำหรับการใช้งานในเชิงพาณิชย์ เช่น การ broadcast ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ถึงผู้รับได้หลายคนพร้อมกันในครั้งเดียว โดยเราสามารถส่งได้ทั้งข้อมูลทั่วไป กิจกรรมทางการขายและการตลาด หรือโปรโมชั่นพิเศษไปยังลูกค้า และสามารถจัดการข้อความหรือรูปภาพและวิดีโอต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองผ่านระบบจัดการคอนเทนต์ผ่าน LINE Official Account Manager</p> <p><b>social Media</b> หมายถึง สังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้เป็นผู้สื่อสาร หรือเขียนเล่า เนื้อหา เรื่องราว ประสบการณ์ บทความรูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้เขียนขึ้นเอง ทำขึ้นเอง หรือพบเจอจากสื่ออื่น ๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตน ผ่านทางเว็บไซต์ social Network ที่ให้บริการบนโลกออนไลน์ ปัจจุบันการสื่อสารแบบนี้ จะทำผ่านทางInternet และโทรศัพท์มือถือมากขึ้นเรื่อย ๆ</p>			
<p><b>หน้าที่ความรับผิดชอบ :</b></p>	<p>บุคลากรงานระบบเครือข่าย : แก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง</p>			
<p><b>เอกสารอ้างอิง :</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>คู่มือการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์</li> <li>พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550</li> <li>พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560</li> <li>พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</li> <li>พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562</li> </ol>			

 มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) <b>การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์          และอุปกรณ์</b>	รหัสเอกสาร 2564.สวส. 302.04.004	วันที่บังคับใช้ 24/3/64	เขียนโดย : นายอานนท์ เพ็ชรรมณี ควบคุมโดย : ผศ.วีระชาติ มัตติทานนท์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค										
			แก้ไขครั้งที่ : 3 (4/4/2566)											
	6. แผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะยาว พ.ศ. 2561 - 2580 7. กฎหมายหรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์													
<b>แบบฟอร์มที่ใช้ :</b>	1. หนังสือหรือแบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ 3. แบบฟอร์มรายงาน													
<b>เอกสารบันทึก :</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ชื่อเอกสาร</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> <th>สถานที่ จัดเก็บ</th> <th>ระยะเวลา</th> <th>วิธีการ จัดเก็บ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์</td> <td>งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์</td> <td>ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน</td> <td>5 ปี</td> <td>เรียงตามปี</td> </tr> </tbody> </table>				ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่ จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการ จัดเก็บ	การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน	5 ปี	เรียงตามปี
ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่ จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการ จัดเก็บ										
การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน	5 ปี	เรียงตามปี										

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	ผู้ให้บริการ		ผู้ใช้บริการกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มที่กำหนด	2 นาที	1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 3. แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน 4. ระบบ Line @rmutto 5. หนังสือราชการ
2.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		สอบถามปัญหาเบื้องต้น ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น		1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 3. แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน 4. ระบบ Line @rmutto 5. หนังสือราชการ
3.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบรับเรื่องและแจ้งระยะเวลาการดำเนินงาน	10 นาที	
4.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดที่รับแจ้ง	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 3. แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน 4. ระบบ Line @rmutto 5. หนังสือราชการ8. หนังสือราชการ
5.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ตรวจเช็ค และสรุปการแก้ไข	1 วัน	1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 3. แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน 4. ระบบ Line @rmutto 5. หนังสือราชการ8. หนังสือราชการ
6.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบแจ้งผลดำเนินงานตามช่องทางที่แจ้งมา	10 นาที	
7.	ผู้ให้บริการ		ผู้แจ้งประเมินความพึงพอใจการแก้ไข ปัญหา	5 นาที	หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
8.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร	1 วัน	แบบฟอร์มรายงานการซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์
		