


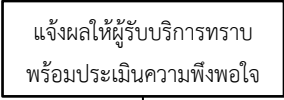
4.5 การรับเรื่องแจ้งปัญหาโทรศัพท์ภายใน (รหัสเอกสาร 2566.สวส.302.04.005)

 <p>มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การรับเรื่องแจ้งปัญหาโทรศัพท์ ภายใน</p>	<p>รหัสเอกสาร 2566.สวส. 302.04.005</p>	<p>วันที่บังคับใช้ 4/4/2566</p> <p>แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)</p>	<p>เขียนโดย : นายอานนท์ เพ็ชรรมณี ควบคุมโดย : ผศ.วีระชาติ มัตติทานนท์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>
<p>วัตถุประสงค์ :</p>	<p>เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและบริการซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ภายใน</p>			
<p>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</p>	<p>ความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p>			
<p>ขอบเขตงาน :</p>	<p>ในการแจ้งปัญหาในการใช้โทรศัพท์ภายใน ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว อาจมีวิธีการสื่อสารกันหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น มีการติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน โดยวิธีการทางการสื่อสารภายในปัจจุบันได้แก่ ระบบหนังสือเวียน โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน อีเมล Line official social media ซึ่งในระบบราชการนั้นระบบดังกล่าวจะมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันออกไป ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ที่ได้รับ ข่าวสารนั้น เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถที่จะรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานได้</p>			
<p>คำจำกัดความ :</p>	<p>Line official 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>social Media หมายถึง สังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้เป็นผู้สื่อสาร หรือเขียนเล่า เนื้อหา เรื่องราว ประสบการณ์ บทความรูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้เขียนขึ้นเอง ทำขึ้นเอง หรือพบเจอจากสื่ออื่น ๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตน ผ่านทางเว็บไซต์ social Network ที่ให้บริการบนโลกออนไลน์ ปัจจุบันการสื่อสารแบบนี้ จะทำผ่านทางInternet และโทรศัพท์มือถือถือมากขึ้นเรื่อย ๆ</p>			
<p>หน้าที่ความรับผิดชอบ :</p>	<p>ผู้อำนวยการ : พิจารณาคำขอการใช้บริการจากข้อมูลที่ได้รับ</p> <p>บุคลากรงานระบบเครือข่าย : แก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง</p> <p>ผู้ให้บริการ : แจ้งความต้องการ การใช้บริการระบบโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นการขอเบอร์ใหม่ การแจ้งซ่อมหรือการโยกย้ายเครื่อง ผ่านทางช่องทางที่กำหนด</p>			
<p>เอกสารอ้างอิง :</p>	<ol style="list-style-type: none"> คู่มือการใช้งานและซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 แผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะยาว พ.ศ. 2561 – 2580 			

 <p>มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การรับเรื่องแจ้งปัญหาโทรศัพท์ ภายใน</p>	<p>รหัสเอกสาร 2566.สวส. 302.04.005</p>	วันที่บังคับใช้ 4/4/2566	<p>เขียนโดย : นายอานนท์ เพ็ชรรมณี ควบคุมโดย : ผศ.วีระชาติ มัตติทานนท์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>										
			แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)											
แบบฟอร์มที่ใช้ :	<p>1. หนังสือหรือแบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ</p>													
เอกสารบันทึก :	<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>การรับเรื่องแจ้งปัญหาโทรศัพท์ภายใน</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	การรับเรื่องแจ้งปัญหาโทรศัพท์ภายใน	งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน	5 ปี	เรียงตามปี
ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่ จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการ จัดเก็บ										
การรับเรื่องแจ้งปัญหาโทรศัพท์ภายใน	งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน	5 ปี	เรียงตามปี										

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	ผู้ให้บริการ		ผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการ การใช้บริการระบบโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นการขอเบอร์ใหม่ การแจ้งซ่อม หรือการโยกย้ายเครื่อง ผ่านทางช่องทางที่กำหนด	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. หนังสือราชการ
2.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบประสานกับผู้ขอใช้บริการถึง ปัญหาหรือ ความต้องการ	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	
3.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ตรวจสอบการขอรับบริการหากเป็นกรณีที่ขอเครื่องใหม่หรือเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนเครื่อง จะต้องผ่านการอนุมัติจากผู้อำนวยการ หากเป็นการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ก็ไม่จำเป็นต้องขออนุมัติ	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	
4.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ตรวจเช็คจำนวนเครื่องที่ผู้ขอใช้เคยได้รับการจัดสรรและจำนวนคงเหลือในคลังอุปกรณ์และรายงานให้ผู้อำนวยการทราบเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	
5.	ผู้อำนวยการ		ผู้อำนวยการพิจารณาค่าขอการใช้บริการจากข้อมูลที่ได้รับ	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	
6.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตั้ง แก้ไขปัญหา โยกย้ายทั้งในส่วนของตัวเครื่องและระบบเครือข่าย	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. หนังสือราชการ
7.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		บันทึกผลการดำเนินงานลงในตารางบันทึกผลการปฏิบัติงาน	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
8.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบแจ้งผลดำเนินงาน รายละเอียดการแก้ไขปัญหา แนะนำวิธีการใช้ และให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ
		