
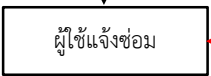

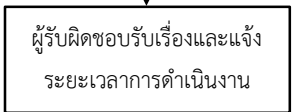
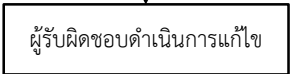
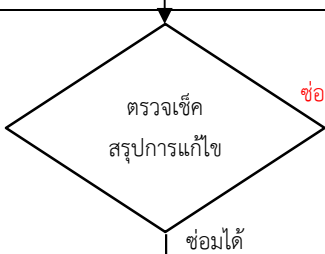
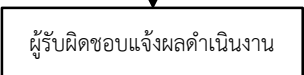
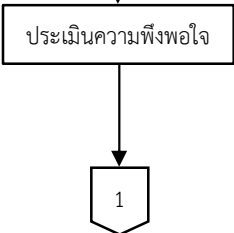



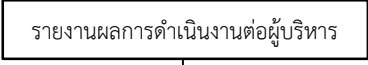
4. การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ (รหัสเอกสาร 2564.สวส.302.04.004)

 <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 : 4 (1/3/2567)</p>	<p>เขียนโดย : เขตพื้นที่บางพระ : นายอานนท์ เพ็ชรธณีนี นายสุพศิน เจริญทองไทย เขตพื้นที่จักรพงฯ : นายภาคภูมิ โฉมงาม นายโชติพงศ์ กลิ่นจันทร์ เขตพื้นที่อุเทนฯ : นายชาญณรงค์ อันไกรสร วิทยาเขตจันทบุรี : นายศักดิ์นรินทร์ ช่างเรือน นายวิรัตน์ เต็มแต้ม ควบคุมโดย : นายสกุลชาย สารมาศ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>
<p>วัตถุประสงค์ :</p>	<p>เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก</p>			
<p>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</p>	<p>ความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p>			
<p>ขอบเขตงาน :</p>	<p>ในการแจ้งปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว อาจมีวิธีการสื่อสารกันหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น มีการติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน โดยวิธีการทางการสื่อสารภายในปัจจุบันได้แก่ ระบบหนังสือเวียน โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน อีเมล Line official social media ซึ่งในระบบราชการนั้นระบบดังกล่าวจะมีข้อดี และข้อเสียแตกต่างกันออกไป ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ที่ได้รับ ข่าวสารนั้นเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น 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 และโทรศัพท์มือถือมากขึ้นเรื่อย ๆ</p>			
<p>หน้าที่ความรับผิดชอบ :</p>	<p>บุคลากรงานระบบเครือข่าย : แก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง</p>			
<p>เอกสารอ้างอิง :</p>	<ol style="list-style-type: none"> คู่มือการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 แผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะยาว พ.ศ. 2561 - 2580 			

 <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 : 4 (1/3/2567)</p>	<p>เขียนโดย : เขตพื้นที่บางพระ : นายอานนท์ เพ็ชรมณี นายสุพศิน เจริญทองไทย เขตพื้นที่จักรพงฯ : นายภาคภูมิ โฉมงาม นายโชติพงศ์ กลิ่นจันทร์ เขตพื้นที่อุเทนฯ : นายชาญณรงค์ อันไกรสร วิทยาเขตจันทบุรี : นายศักดิ์นรินทร์ ช่างเรือน นายวิรัตน์ เต็มเต็ม ควบคุมโดย : นายสกุลชาย สารมาศ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>										
<p>7. กฎหมายหรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์</p>														
<p>แบบฟอร์มที่ใช้ :</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือหรือแบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ 3. แบบฟอร์มรายงาน 													
<p>เอกสารบันทึก :</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="349 789 781 884">ชื่อเอกสาร</th> <th data-bbox="781 789 984 884">ผู้รับผิดชอบ</th> <th data-bbox="984 789 1159 884">สถานที่ จัดเก็บ</th> <th data-bbox="1159 789 1352 884">ระยะเวลา</th> <th data-bbox="1352 789 1536 884">วิธีการ จัดเก็บ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="349 884 781 999">การรับเรื่องแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์</td> <td data-bbox="781 884 984 999">งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์</td> <td data-bbox="984 884 1159 999">ห้องจัดเก็บ เอกสารของ หน่วยงาน</td> <td data-bbox="1159 884 1352 999">5 ปี</td> <td data-bbox="1352 884 1536 999">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	<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน ระบบ Line @rmutto หนังสือราชการ
2.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		สอบถามปัญหาเบื้องต้น ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น		<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน ระบบ Line @rmutto หนังสือราชการ
3.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบรับเรื่องและแจ้งระยะเวลาการดำเนินงาน	10 นาที	
4.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดที่รับแจ้ง	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน ระบบ Line @rmutto หนังสือราชการ
5.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		ตรวจเช็ค และสรุปการแก้ไข	1 วัน	<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ แจ้งผ่านโทรศัพท์ภายใน ระบบ Line @rmutto 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
		