

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 แก้ไขครั้งที่ : 1 (1/3/2567)</p>	<p>เขียนโดย : เขตพื้นที่บางพระ : นายอานนท์ เพ็ชรมณี นายสุพศิน เจริญทองไทย ควบคุมโดย : นายสกุลชาย สารมาศ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>
<p>วัตถุประสงค์ :</p>	<p>เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและบริการซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ภายใน</p>			
<p>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</p>	<p>ความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p>			
<p>ขอบเขตงาน :</p>	<p>ในการแจ้งปัญหาในการใช้โทรศัพท์ภายใน ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ เพื่อความ สะดวก รวดเร็ว อาจมีวิธีการสื่อสารกันหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น มีการติดต่อประสานงาน ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน โดยวิธีการทางการสื่อสารภายในปัจจุบันได้แก่ ระบบหนังสือเวียน โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน อีเมล Line official social media ซึ่งในระบบราชการนั้นระบบดังกล่าวจะมีข้อดี และข้อเสียแตกต่างกันออกไป ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ที่ได้รับ ข่าวสารนั้น เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถที่จะรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้กับหน่วยงานได้</p>			
<p>คำจำกัดความ :</p>	<p>Line official หมายถึง คือ บัญชี LINE เพื่อธุรกิจ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า LINE OA ที่มีวิธีการใช้งานเหมือนกับ บัญชี LINE ส่วนตัว คือสามารถคุยแชท ส่งรูปภาพหรือวิดีโอไปยังผู้ติดตามได้ แต่จะมีฟีเจอร์การใช้งานอื่น ๆ เพิ่มเติมเข้ามาสำหรับการใช้งานในเชิงพาณิชย์ เช่น การบรอดแคสต์ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ถึงผู้รับได้หลาย คนพร้อมกันในครั้งเดียว โดยเราสามารถส่งได้ทั้งข้อมูลทั่วไป กิจกรรมทางการขายและการตลาด หรือ โปรโมชั่นพิเศษไปยังลูกค้า และสามารถจัดการข้อความหรือรูปภาพและวิดีโอต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองผ่านระบบ จัดการคอนเทนต์ผ่าน LINE Official Account Manager social Media หมายถึง สังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้เป็นผู้สื่อสาร หรือเขียนเล่า เนื้อหา เรื่องราว ประสบการณ์ บทความรูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้เขียนขึ้นเอง ทำขึ้นเอง หรือพบเจอจากสื่ออื่น ๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับ ผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตน ผ่านทางเว็บไซต์ social Network ที่ให้บริการบนโลกออนไลน์ ปัจจุบันการ สื่อสารแบบนี้ จะทำผ่านทางInternet และโทรศัพท์มือถือมากขึ้นเรื่อย ๆ</p>			
<p>หน้าที่ความ รับผิดชอบ :</p>	<p>ผู้อำนวยการ : พิจารณาคำขอการใช้บริการจากข้อมูลที่ได้รับ บุคลากรงานระบบเครือข่าย : แก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ผู้ให้บริการ : แจ้งความต้องการ การใช้บริการระบบโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นการขอเบอร์ใหม่ การแจ้งซ่อม หรือการโยกย้ายเครื่อง ผ่านทางช่องทางที่กำหนด</p>			
<p>เอกสารอ้างอิง :</p>	<ol style="list-style-type: none"> คู่มือการใช้งานและซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 แผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะยาว พ.ศ. 2561 – 2580 			
<p>แบบฟอร์มที่ใช้ :</p>	<ol style="list-style-type: none"> หนังสือหรือแบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ 			



มทร. ตะวันออก
สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(Standard Operation
Procedure: SOP)
การรับเรื่องแจ้งปัญหาโทรศัพท์
ภายใน

รหัสเอกสาร
2566.สวส.
302.04.005

วันที่บังคับใช้
4/4/2566

แก้ไขครั้งที่ :
1
(1/3/2567)

เขียนโดย :
เขตพื้นที่บางพระ : นายอานนท์ เพ็ชรรมณี
นายสุพศิน เจริญทองไทย


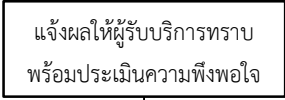
ควบคุมโดย : นายสกุลชาย สารมาศ
อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค

เอกสารบันทึก :

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.	ผู้รับบริการ		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 โยกย้ายทั้งในส่วนของตัวเครื่อง และระบบเครือข่าย	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	1. แบบฟอร์มแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ 2. หนังสือราชการ
7.	บุคลากรงานระบบเครือข่าย		บันทึกผลการดำเนินงานลงในตาราง บันทึกผลการปฏิบัติงาน	ตามลักษณะงานที่แจ้งมา	

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะ เวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
8.	บุคลากรงาน ระบบเครือข่าย		ผู้รับผิดชอบแจ้งผลดำเนินงาน รายละเอียดการแก้ไขปัญหา แนะนำวิธีการใช้ และให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ	ตาม ลักษณะ งานที่ แจ้งมา	หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบ ประเมินความพึงพอใจ
		