



คู่มือปฏิบัติงาน

การให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

นายธนศักดิ์ ท่าโพธิ์ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงาน

งานซ่อมบำรุง ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสามารถนำไปอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ได้สรุปวิธีแจ้งซ่อมผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับเจ้าหน้าที่ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการซ่อมบำรุง รวมถึงจัดทำผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการซ่อมบำรุง แนวทางการแก้ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์ของผู้จัดทำคู่มือโดยตรง

ผู้จัดทำคู่มือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่บุคคลอื่นที่สนใจ จะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนางานต่อไป

(นายธนศักดิ์ ท่าโพธิ์)

ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงาน

สารบัญ

บทที่ ๑	๑
บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตคู่มือ	๒
บทที่ ๒	๓
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๒.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	๓
๒.๒ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๔
๒.๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ	๔
บทที่ ๓	๘
หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	๘
๓.๑ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	๘
๓.๒ วิธีการปฏิบัติงาน	๘
บทที่ ๔	๑๐
เทคนิคในการปฏิบัติงาน	๑๐
๔.๑ แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	๑๐
๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
๔.๓ วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ	๒๑
๔.๔ วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	๒๘
๔.๕ แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน	๒๙
๔.๖ จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	๓๐
บทที่ ๕	๓๑
ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน	๓๑
๕.๑ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน	๓๑
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๒
บรรณานุกรม	๓๘

สารบัญภาพ

ภาพที่ ๑	แสดงผังกระบวนการแจ้งซ่อม	๑๒
ภาพที่ ๒	แสดงเมนูระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	๑๗
ภาพที่ ๓	แสดงหน้าหลักระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	๑๗
ภาพที่ ๔	แสดงหน้าเข้าสู่ระบบของระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	๑๘
ภาพที่ ๕	แสดงสถานะระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	๑๘
ภาพที่ ๖	แสดงการแก้ไขการแจ้งซ่อม	๑๙
ภาพที่ ๗	แสดงการเพิ่มข้อมูลการแจ้งซ่อม	๑๙
ภาพที่ ๘	แสดงการกรอกรายละเอียดข้อมูลแจ้งซ่อม	๒๐
ภาพที่ ๙	แสดงการแก้ไขสถานะการแจ้งซ่อม	๒๐
ภาพที่ ๑๐	แสดงประเมินความพึงพอใจในการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	๒๑
ภาพที่ ๑๑	แสดงเพศและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๒
ภาพที่ ๑๒	แสดงประเภทของผู้ใช้บริการและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๒
ภาพที่ ๑๓	แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง	๒๓
ภาพที่ ๑๔	แสดงการตอบกลับแบบสอบถามส่วนที่ ๑ เพศข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๓
ภาพที่ ๑๕	แสดงการตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ประเภทผู้ให้บริการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๓
ภาพที่ ๑๖	แสดงการตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ คณะ/หน่วยงานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๔
ภาพที่ ๑๗	แสดงการตอบกลับแบบสอบถามส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง	๒๔
ภาพที่ ๑๘	แสดงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุง	๒๕
ภาพที่ ๑๙	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๖
ภาพที่ ๒๐	แสดงคณะหน่วยงาน	๒๖
ภาพที่ ๒๑	แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง	๒๗
ภาพที่ ๒๒	แสดงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	๒๘
ภาพที่ ๒๓	แสดงการตรวจสอบสถานะการแจ้งซ่อม	๒๘
ภาพที่ ๒๔	QR-code แจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	๒๙

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑	แสดงสัญลักษณ์ผังกระบวนการงาน	๑๑
ตารางที่ ๒	แสดงการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ให้ความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างมาก โดยทางมหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมให้มีการใช้งานเทคโนโลยี และส่งเสริมให้พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับนักศึกษาและบุคลากร อีกทั้งยังมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) หน่วยงานหลักที่ร่วมขับเคลื่อนในครั้งนี้คือสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายซึ่งเป็นหน่วยหลักที่ดูแล และบริการเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสำนักคอมพิวเตอร์ได้แบ่งส่วนงานออกเป็น ๔ ฝ่าย คือ ๑) สำนักงานเลขานุการเป็นส่วนงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงาน ๒) ฝ่ายพัฒนาเครือข่ายทำหน้าที่ดูแลงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครื่องแม่ข่าย ๓) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศรับผิดชอบพัฒนา และให้บริการระบบสารสนเทศ และ ๔) ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงรับผิดชอบการให้บริการห้องปฏิบัติการ อบรมทักษะด้านดิจิทัล และงานซ่อมบำรุง

ในส่วนของงานซ่อมบำรุง ให้บริการ ซ่อม ดูแล ให้คำแนะนำปรึกษา ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ให้กับสำนักงานอธิการบดี หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน นักศึกษา และหน่วยงานภายนอก ที่ขอใช้บริการงานซ่อมบำรุง เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงจึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการบริหารงานระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ภายใต้ชื่อโครงการไอทีคลินิก เพื่อรองรับการให้บริการงานซ่อมบำรุง การแจ้งซ่อมจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และสามารถนำข้อมูลภายในระบบออกมาใช้ในการจัดทำรายงานสถิติการแจ้งซ่อมประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหาร และฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง รวมทั้งทำให้การบริการซ่อมบำรุงมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงมีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ เพื่อให้ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงไอทีคลินิกเป็นไปในทางเดียวกัน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานซ่อมบำรุง รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๑.๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์สามารถตอบสนองโดยการให้บริการ ณ หน่วยงานที่เกิดปัญหา ได้ภายในระยะเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

๑.๓ ขอบเขตคู่มือ

๑.๓.๑ คู่มือการปฏิบัติงานนี้เป็นการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

๑.๓.๒ คู่มือการปฏิบัติงานนี้เป็นการบันทึกแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ของผู้ขอใช้บริการงานซ่อมบำรุง

๑.๓.๓ คู่มือการปฏิบัติงานนี้บอกขั้นตอนการเข้าระบบ วิธีการกรอกบันทึกข้อมูลแจ้งซ่อมของผู้ขอใช้บริการ

๑.๓.๔ คู่มือการปฏิบัติงานนี้สามารถบอกกระบวนการขั้นตอนในการทำงานของงานซ่อมบำรุงได้

๑.๓.๕ คู่มือการปฏิบัติงานนี้เป็นการบอกรายละเอียดขั้นตอนการใช้งานระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ โดยที่คนในฝ่ายสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

บทที่ ๒

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ สังกัดในฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเรื่องการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ พร้อมทั้งรับหน้าที่ติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ โดยใช้ทักษะและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ตามคำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติหรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ ภายใต้การกำกับตรวจสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายของหัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง และผู้บริหารของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยจำแนกงานได้ดังนี้

๒.๑.๑ ด้านการปฏิบัติการ

๑) หน้าที่รับผิดชอบด้านการปฏิบัติการได้แก่ การควบคุมดูแล ติดตั้ง บำรุงรักษา ซ่อมแซม ตรวจสอบการทำงาน แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่าย สื่อสาร รวมทั้งระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้ระบบงานต่าง ๆ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูล ปรับปรุง ดูแล รักษาความปลอดภัย จัดเก็บ สำรอง กู้คืนข้อมูล เพื่อสนับสนุนการใช้ประโยชน์ข้อมูล และป้องกันการสูญหายของข้อมูล

๓) จัดทำทะเบียน รวบรวม และเก็บข้อมูลทางสถิติของการทำงาน เพื่อการวางแผนบำรุงรักษา และรายงานผลการดำเนินงาน

๒.๑.๒ ด้านการบริการ

๑) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานช่างเครื่องคอมพิวเตอร์

๒) ประสาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๒.๒ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง งานซ่อมบำรุง เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการซ่อมบำรุง และเป็นข้อมูลสำหรับจัดทำรายงานสถิติการแจ้งซ่อม โดยผู้ขอใช้บริการบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมเข้ามาในระบบ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์อาการการชำรุดตามที่ได้รับแจ้งแล้วดำเนินการซ่อมเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และบันทึกผลการซ่อมในระบบเพื่อให้ผู้ขอใช้บริการได้ทราบสถานะการซ่อม เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ และรวมทั้งรวบรวมสถิติการให้บริการเพื่อรายงานผลต่อกรรมการบริหารสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๒.๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จัดตั้งตามแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีฉบับที่ ๘ (พุทธศักราช ๒๕๔๐-๒๕๔๔) ในพุทธศักราช ๒๕๓๘ มีโครงการจัดตั้งสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายรวมอยู่ด้วย และได้เสนอต่อสภามหาวิทยาลัย ได้มีมติเห็นชอบในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๓๘ ลงวันที่ ๔ มีนาคม พุทธศักราช ๒๕๓๘ ให้โครงการจัดตั้งสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเป็นโครงการใหม่ในสำนักงานอธิการบดีและบรรจุไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ ๘ (พุทธศักราช ๒๕๔๐-๒๕๔๔) ของทบวงมหาวิทยาลัย

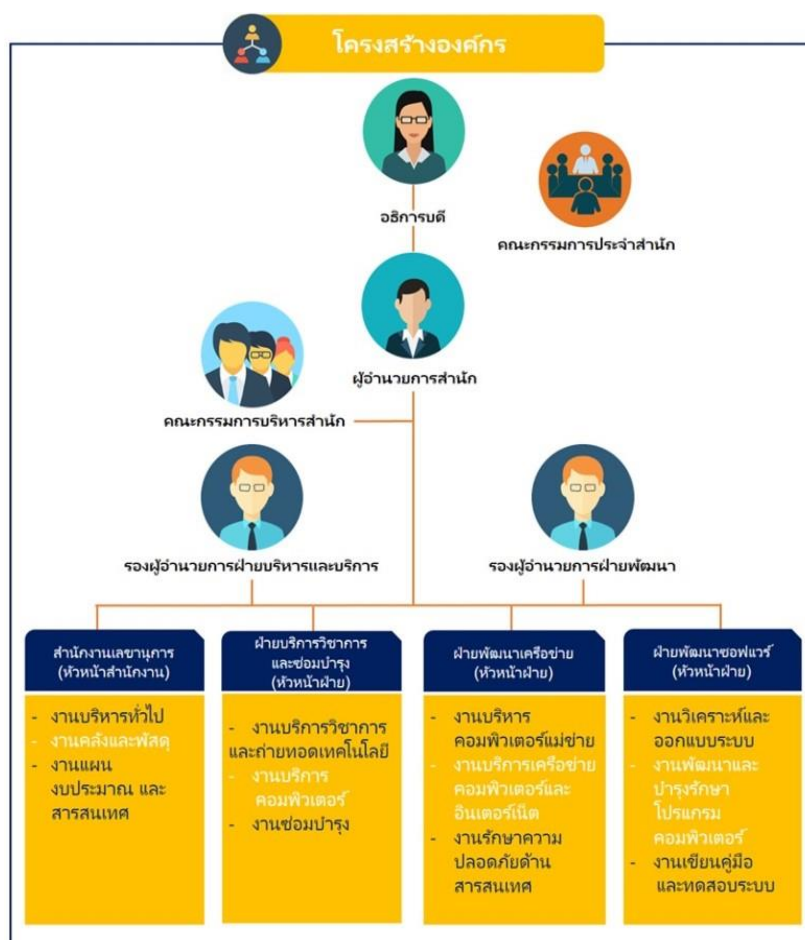
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการออกแบบ และทำการก่อสร้างอาคารสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายซึ่งได้เริ่มดำเนินการออกแบบในปีงบประมาณ พุทธศักราช ๒๕๓๘ และทำการก่อสร้างในปีงบประมาณ พุทธศักราช ๒๕๓๙ ตาม พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทบวงมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกาศเมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๔๐ (เล่ม ๑๑๔ ตอนที่ ๑๙ ก ๑๐ มิถุนายน ๒๕๔๐ หน้า ๑๒) เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๔๐ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จึงถือเอาวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๔๐ เป็นวันสถาปนาสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ประกาศในราชกิจจานุเบกษามีเหตุผลในการประกาศ คือ โดยที่เป็นการสมควรจัดตั้งสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายขึ้นในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์บริการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางระบบสารสนเทศหรือฐานข้อมูล โดยมีนายวุฒินัฐ พรรักษมณี รักษาการแทนผู้อำนวยการ

พันธกิจ (Mission)

๑. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล และบริการที่เป็นเลิศ
๒. พัฒนาระบบสารสนเทศ และนวัตกรรมดิจิทัล
๓. พัฒนาทักษะในอนาคตด้านดิจิทัล

โครงสร้างหน่วยงาน



๑) ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น บริการระบบเครือข่าย พัฒนาฐานข้อมูลกลาง การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ รวมถึงบริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอื่นได้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานอธิการบดี อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา

๒) จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ด้านสารสนเทศอื่น ๆ ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

๓) พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องสภาพการณ์ปัจจุบัน

๔) บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้บุคลากร และนักศึกษามีคุณภาพและมีความสุข

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๔ ฝ่าย
จำนวน ๑๒ กลุ่มงานย่อย ดังนี้

๑. สำนักงานเลขานุการ มีกลุ่มงานย่อย ได้แก่
 - ๑) งานบริหารทั่วไป
 - ๒) งานคลังและพัสดุ
 - ๓) งานแผนงบประมาณ และสารสนเทศ
๒. ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีกลุ่มงานย่อย ได้แก่
 - ๑) งานวิเคราะห์และออกแบบระบบ
 - ๒) งานพัฒนาและบำรุงรักษาโปรแกรม
 - ๓) งานเขียนคู่มือและทดสอบระบบ
๓. ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย รับผิดชอบงานหลักที่เกี่ยวข้องกับงานการบริหาร และจัดการระบบเครือข่ายหลักและระบบเครือข่ายไร้สาย โดยมีกลุ่มงานย่อย ได้แก่
 - ๑) งานบริหารคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
 - ๒) งานบริหารเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
 - ๓) งานรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ
๔. ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง รับผิดชอบงานหลักด้านงานฝึกอบรม และบริการวิชาการ การให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการให้บริการซ่อมบำรุงสำหรับหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีเป็นหลัก โดยมีกลุ่มงานย่อย ได้แก่
 - ๑) งานบริการคอมพิวเตอร์
 - ๒) งานบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
 - ๓) งานซ่อมบำรุง

โครงสร้างหน่วยงานฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง



อารีรัตน์ วงศ์สุวรรณ

รักษาการหัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง



วิษิต คำพิภาค



อังคณา ปัญญา



ธนศักดิ์ ท่าโพธิ์



ปรีชาพล กวฏตานนท์
ณ มหาสารคาม



ภาคินัย บุญไพโรจน์

หน้าที่ผู้รับผิดชอบงานของฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

๑. คุณอารีรัตน์ วงศ์สุวรรณ รักษาการหัวหน้าฝ่าย/งานบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
๒. คุณอังคณา ปัญญา งานบริการวิชาการ
๓. คุณวิษิต คำพิภาค งานซ่อมบำรุง/ระบบโทรศัพท์ VOIP
๔. คุณธนศักดิ์ ท่าโพธิ์ งานซ่อมบำรุง (ซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง)
๕. คุณปรีชาพล กวฏตานนท์ ณ มหาสารคาม งานบริการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
๖. คุณภาคินัย บุญไพโรจน์ งานบริการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

บทที่ ๓

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

๓.๑ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงงานซ่อมบำรุง ดำเนินการเขียนรายงานผลการตรวจสอบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (แบบฟอร์ม ใบ สค.๐๒) จัดซื้อพัสดุ (อุปกรณ์/ชิ้นส่วนอะไหล่ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง) ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการรับการแจ้งซ่อมกรณีต้องมีการจัดซื้ออุปกรณ์/ชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อนำมาซ่อมทดแทน เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการนำไปเป็นเอกสารประกอบการดำเนินการจัดซื้อพัสดุนั้น สำหรับขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อเป็นภาระงานของผู้ขอใช้บริการที่ต้องไปดำเนินการเอง

๑) ปฏิบัติงานซ่อม ติดตั้ง บำรุงรักษา แก้ไขปัญหาการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพให้แก่ สำนักงานอธิการ คณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา และพร้อมทั้งหน่วยงานภายนอกที่ร้องขอใช้บริการ เช่น เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องสำรองไฟ เป็นต้น

๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ ปรับปรุง ดูแล รักษาความปลอดภัย จัดเก็บ สำรอง กู้คืนข้อมูล เพื่อสนับสนุนการใช้ข้อมูล และป้องกันการสูญหายของข้อมูล ให้แก่ สำนักงานอธิการ คณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา และพร้อมทั้งหน่วยงานภายนอกที่ร้องขอใช้บริการ เช่น ติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows ๑๐ ,๑๑ ,Microsoft office , รวมทั้งโปรแกรมใช้งานต่าง ๆ และเก็บข้อมูลสำรองข้อมูลให้กับผู้ขอใช้บริการ เป็นต้น

๓) บันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อม รวบรวมข้อมูลการซ่อม เข้าในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์เพื่อรวบรวมสถิติในการแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นการรายงานผลการซ่อมบำรุงต่อผู้บริหาร กรรมการประจำสำนักฯ และแบบสอบถามการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการซ่อมบำรุง

๔) ให้บริการให้คำแนะนำ ปรีกษา เกี่ยวกับปัญหาการใช้งานของการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ให้แก่ สำนักงานอธิการ คณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา และพร้อมทั้งหน่วยงานภายนอกที่ร้องขอใช้บริการ

๕) ประสาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานที่ขอใช้บริการ เช่น อบรมเป็นวิทยากร ผู้ช่วยวิทยากรในหัวข้อเทคโนโลยีในหัวข้อต่าง ๆ ให้แก่กับบุคลากร นักศึกษาในมหาวิทยาลัย และโรงเรียนในเครือข่ายที่ร้องขอใช้บริการ

๓.๒ วิธีการปฏิบัติงาน

๓.๒.๑ ด้านการปฏิบัติการ

๑) หน้าที่รับผิดชอบด้านการปฏิบัติการได้แก่ การควบคุมดูแล ติดตั้ง บำรุงรักษา ซ่อมแซม ตรวจสอบการทำงาน แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่าย สื่อสาร รวมทั้งระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้ระบบงานต่าง ๆ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูล ปรับปรุง ดูแล รักษาความปลอดภัย จัดเก็บ สำรอง คุ้มครองข้อมูล เพื่อสนับสนุนการใช้ประโยชน์ข้อมูล และป้องกันการสูญหายของข้อมูล

๓) จัดทำทะเบียน รวบรวม และเก็บข้อมูลทางสถิติของการใช้งาน เพื่อการวางแผนบำรุงรักษา และรายงานผลการดำเนินงาน

๓.๑.๒ ด้านการบริการ

๑) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานช่างเครื่องคอมพิวเตอร์

๒) ประสาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๔

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

๔.๑ แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

เพื่อตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจึงได้จัดให้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ในด้านการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และ บริการวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนของบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในปัจจุบัน รวมถึงเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมกระบวนการ ทำงาน รองรับบริการให้บริการ (Excellent Processing)

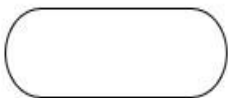
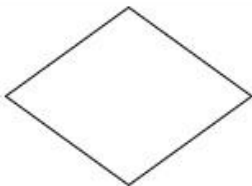
๑) โครงการส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก เช่น ให้บริการด้านเครือข่ายเชิงรุก ซอฟต์แวร์ เชิงรุกด้านไอที คลินิก/ไอทีสัญจรเชิงรุก

๒) โครงการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อพ่วง และสนับสนุนการบริหารจัดการกล้องวงจรปิด

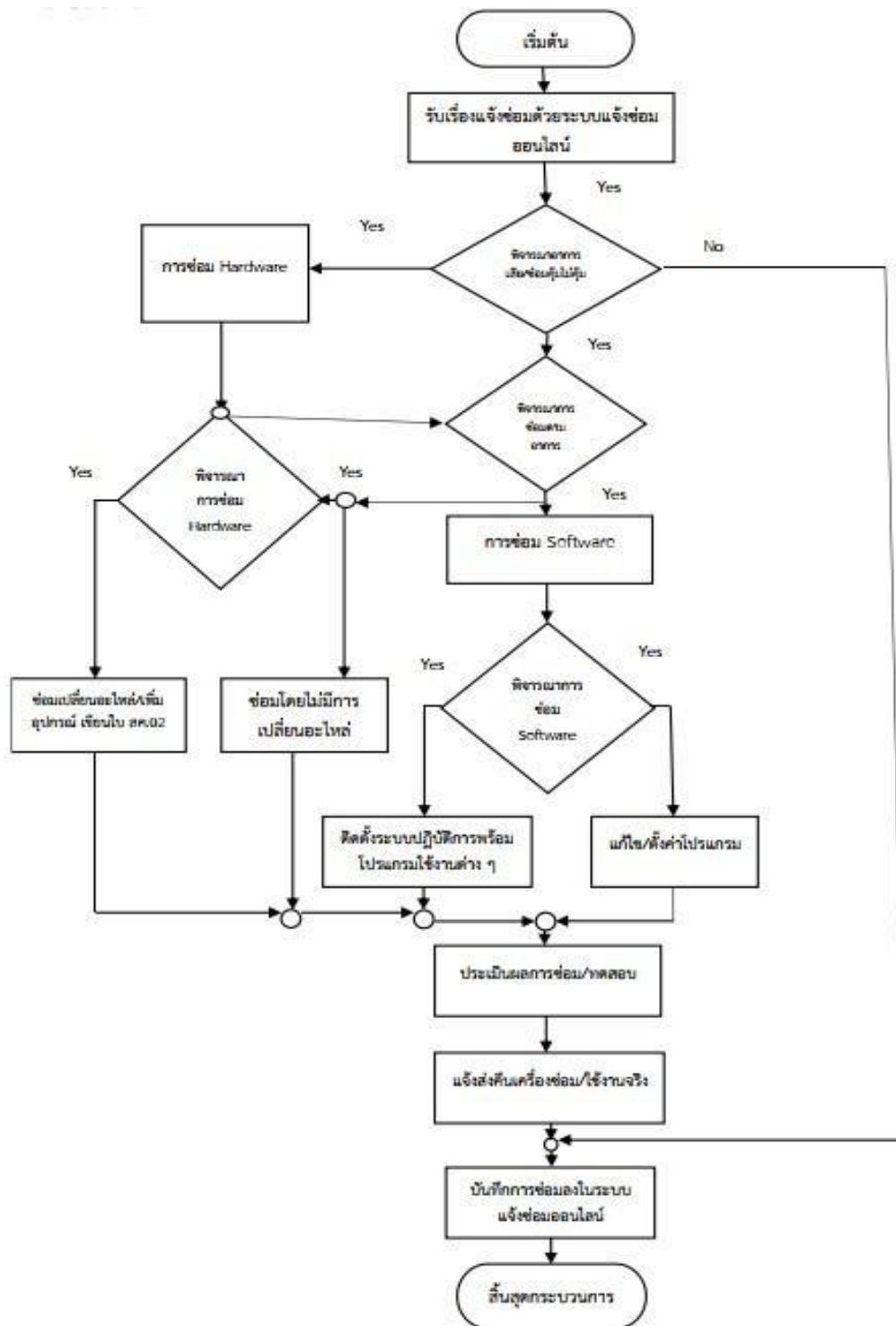
๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เพื่อให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมของการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ผ่านระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ตั้งแต่การได้รับงานแจ้งซ่อมในระบบจนสิ้นสุดกระบวนการซ่อม และรายงานผลผ่านระบบ ผู้เขียนจึงจัดทำผังกระบวนการงาน (Flow chart) การปฏิบัติงานเพื่ออธิบายให้เกิดความเข้าใจดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ แสดงสัญลักษณ์ผังกระบวนการ

ลำดับที่	รูปภาพสัญลักษณ์	ความหมาย
๑		จุดเริ่มต้น/สิ้นสุดกระบวนการ
๒		การกระทำ/ดำเนินการ
๓		การพิจารณา/การตัดสินใจ
๔		จุดเชื่อมต่อ
๕		ทิศทางการทำงาน
๖		การขึ้นหน้าใหม่

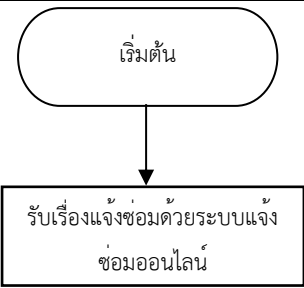
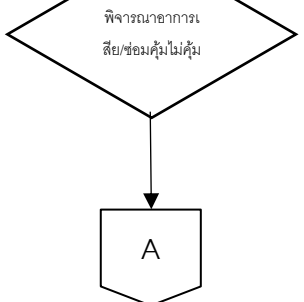
๔.๒.๑ Flow chart ขั้นตอนการแจ้งซ่อมด้วยระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ

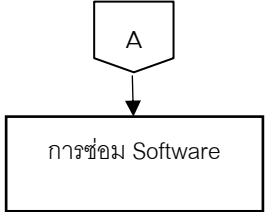
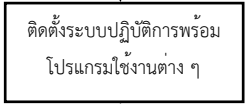
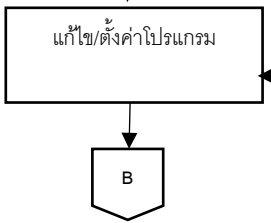


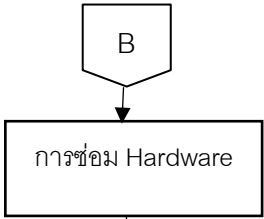
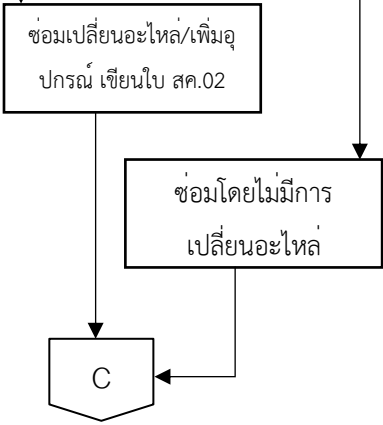
ภาพที่ ๑ แสดงผังกระบวนการแจ้งซ่อม

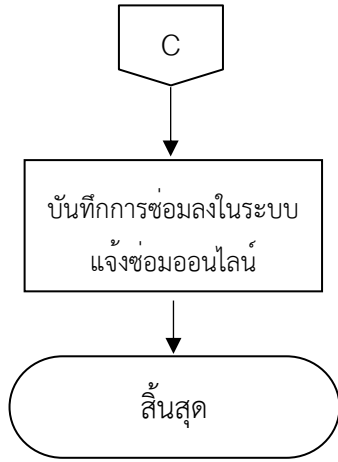
๔.๒.๒ อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานตามผังกระบวนการงาน Flow Chart

ตารางที่ ๒ แสดงการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

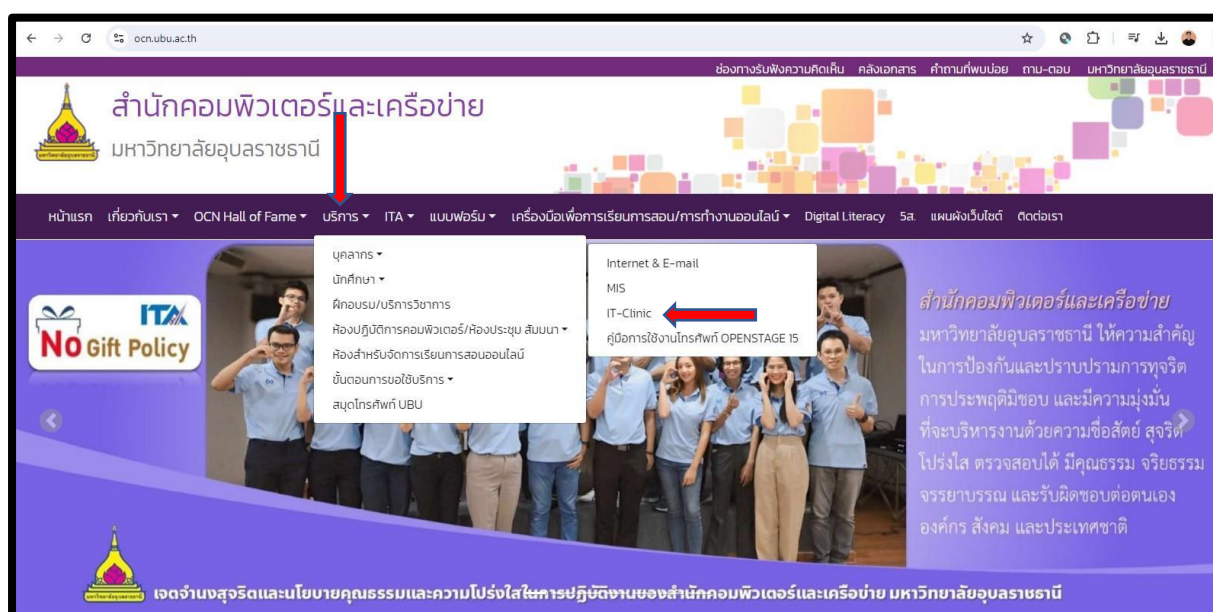
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ นาที	๑. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ LOGIN เข้าสู่ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ที่ http://๒๐๒.๒๘.๕๐.๖๑/repair new โดยใส่ชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่านของผู้ดูแลระบบที่กำหนดไว้ ๒. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบใบงานแจ้งซ่อมซึ่งมีการร้องขอมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	๑. ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ ไม่เกิดภาวะ DOWNTIME ๒. เจ้าหน้าที่ต้องมีการตรวจสอบการรับแจ้งซ่อมในระบบทุก ๆ ชั่วโมง	ลิงค์การเข้าถึงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ http://๒๐๒.๒๘.๕๐.๖๑/repair new	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
๒		๑๐ นาที	๑. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ดำเนินการพิจารณาอาการเสีย/ซ่อมคืมไม่คืมของข้อมูลแจ้งซ่อมในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ตรวจสอบวิเคราะห์อาการชำรุดแล้ว เปลี่ยนสถานะการซ่อมเป็น กำลังซ่อมหรือซ่อมไม่ได้ กรณีซ่อมไม่ได้เนื่องจากอุปกรณ์อะไหล่ไม่มีขายหรือทดแทน ให้ประสานแก่ผู้แจ้งซ่อมผ่านทางโทรศัพท์ ๒. หากตรวจสอบแล้วอยู่ในระยะประกัน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งบริษัทเพื่อดำเนินการซ่อม	ข้อมูลในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ละเอียดครบถ้วนตามแบบฟอร์ม	-	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๓	วิธีปฏิบัติด้าน Software 	๑๐ นาที	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจปัญหาเบื้องต้น แยกวิธีปฏิบัติ จากข้อมูลแจ้งซ่อม อาการเสีย Software	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	ลิงค์ประเมินความพึงพอใจ https://qrcode.ubu.ac.th/upY๘px 	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
๔		๕ นาที	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ พิจารณาการซ่อม Software ซ่อม มี ๒ วิธีปฏิบัติ คือ ติดตั้งระบบปฏิบัติการพร้อมโปรแกรมใช้งาน และแก้ไข/ตั้งค่าโปรแกรม	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์มีความชำนาญงาน การติดตั้งระบบปฏิบัติการ	-	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
๕		๓๐ นาที	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ติดตั้งระบบปฏิบัติการพร้อมโปรแกรมใช้งานพื้นฐาน	มีระบบปฏิบัติการที่ถูกลิขสิทธิ์ และอุปกรณ์เครื่องมือซ่อมที่ทันสมัย	ลิงค์ https://software.ubu.ac.th/software_licence.php	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
๖		๑๕ นาที	เป็นการปรับการตั้งค่าโปรแกรมต่าง ๆ หลังจากติดตั้งโปรแกรมระบบปฏิบัติการ เช่น ไดรเวอร์เครื่อง ไดรเวอร์อุปกรณ์ต่อพ่วง อัปเดตโปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์มีความชำนาญงานด้านการแก้ไขการตั้งค่าระบบปฏิบัติการ	-	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๗	วิธีปฏิบัติด้าน Hardware 	๑๐ นาที	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น แยกวิธีปฏิบัติ จากข้อมูลแจ้งซ่อม Hardware	-	-	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
๘		๕ นาที	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ พิจารณาการซ่อม Hardware ซ่อม มี ๒ วิธีปฏิบัติ คือ ซ่อมเปลี่ยนอะไหล่/เพิ่มอุปกรณ์ เขียนใบ สค.๐๒ และ ซ่อมโดยไม่มีการเปลี่ยนอะไหล่	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์มีความชำนาญงาน ด้านการซ่อม Hardware	-	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์
๙		๓๐ นาที ถึง ๑ ชั่วโมง	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทำการวิเคราะห์อาการจากครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงว่ามีอุปกรณ์ชิ้นส่วนชำรุดเสียหายหรือไม่ หากมีอุปกรณ์ชิ้นส่วนชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการเขียนใบรายงานผลการตรวจสอบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (ใบ สค. ๐๒) เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการดำเนินการส่งไปยังหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อดำเนินการจัดซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์อะไหล่ที่ชำรุดเสียหายเพื่อนำมาซ่อมทดแทน	งานธุรการออกเลขหนังสือเพื่อส่งในระบบสารบรรณแจ้งเรียนหัวหน้าพัสดุ	แบบฟอร์ม สค.๐๒	๑. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ๒. งานธุรการ ๓. ผู้ขอใช้บริการ ๔. เจ้าหน้าที่พัสดุ

ที่		ระยะเว ลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑๐	 <pre> graph TD C{{C}} --> A[บันทึกการซ่อมลงในระบบ แจ้งซ่อมออนไลน์] A --> B([สิ้นสุด]) </pre>	๕ นาที	เป็นการบันทึกข้อมูลลงในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ โดยใส่รายละเอียดการแก้ไขอะไหล่ที่เปลี่ยน ชื่อผู้ซ่อม และเปลี่ยนสถานะการซ่อมเป็นซ่อมเสร็จแล้ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าเครื่องทำการซ่อมเสร็จแล้ว	-	ลิงค์การเข้าถึงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ http://๒๐๒.๒๘.๕๐.๖๑/repair_new	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์

๔.๒.๓ ขั้นตอนการใช้งานระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ของช่างเครื่องคอมพิวเตอร์



ภาพที่ ๒ แสดงเมนูระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

๑. เข้าเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี <http://www.ocn.ubu.ac.th>

๒. เข้าไปที่ บริการบุคลากร/นักศึกษา และคลิกเลือก IT-Clinic ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์



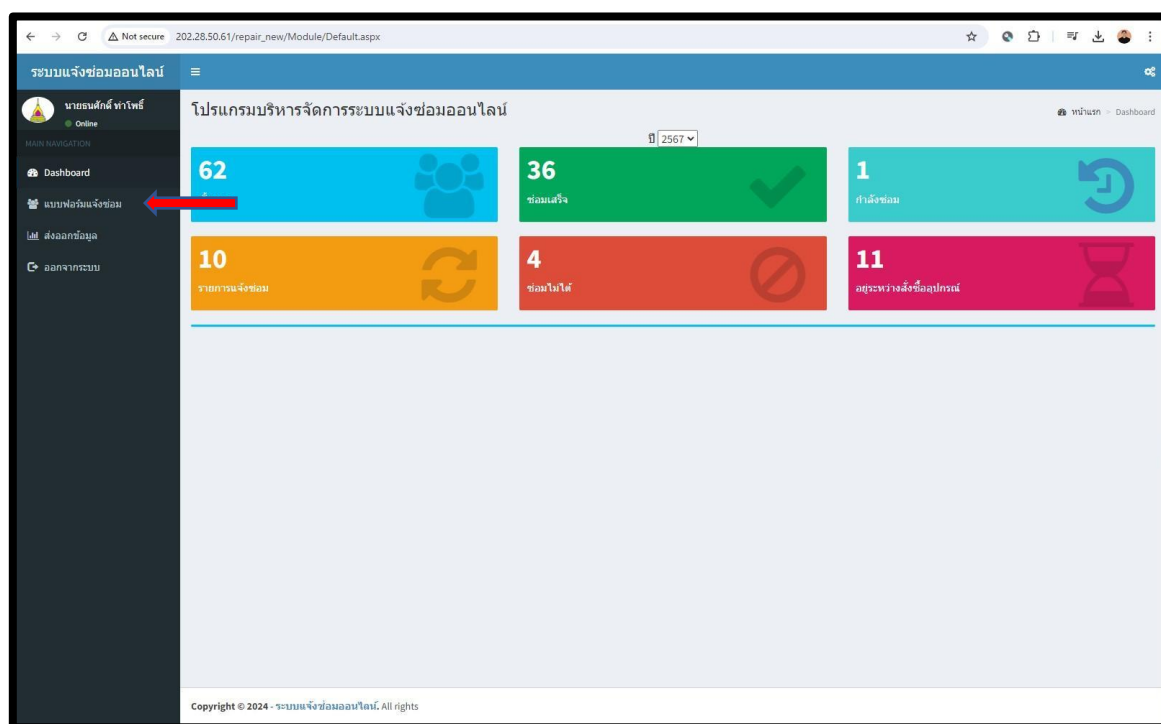
ภาพที่ ๓ แสดงหน้าหลักระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

๓. หน้าจอระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ จะมีเมนูหน้าหลัก มาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการ รายงาน ติดต่อ สอบถาม และเข้าสู่ระบบ ให้เข้าสู่ระบบโดยคลิก Sign in เข้าสู่ระบบ

ภาพที่ ๔ แสดงหน้าเข้าสู่ระบบของระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

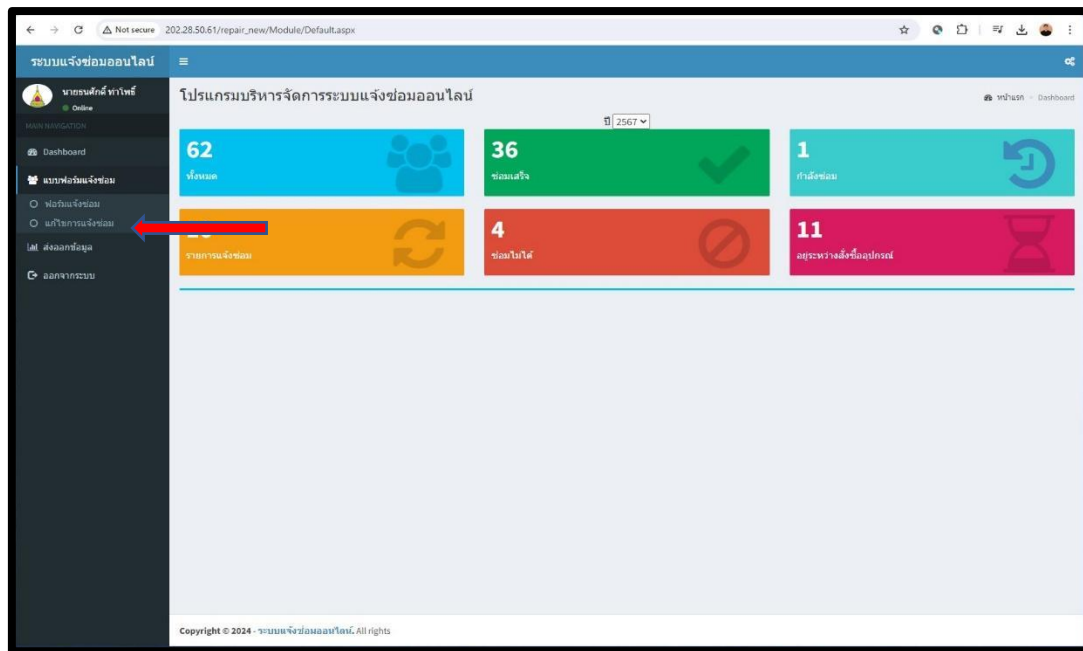
๔. ใส่ชื่อผู้ใช้งาน Admin๐๑

๕. ใส่รหัสผ่าน ๐๖๖๔๕๕๓xx



ภาพที่ ๕ แสดงสถานะระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

๖. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ทำการตรวจสอบรายการแจ้งซ่อมที่ผู้ใช้บริการบันทึกข้อมูลเข้ามาทุก ๆ ชั่วโมง เพื่อเข้าไปเปลี่ยนสถานะ โดยคลิกเข้าไปที่ แก้ไขรายการ เปลี่ยนสถานะให้เป็น กำลังซ่อม เพื่อดำเนินการซ่อมต่อไป



ภาพที่ ๖ แสดงการแก้ไขการแจ้งซ่อม

๗. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มข้อมูลการแจ้งซ่อมในกรณีที่ผู้ขอใช้บริการไม่ได้บันทึกข้อมูลในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ด้วยตัวเอง โดยคลิก ฟอรัมแจ้งซ่อม เพื่กรอกรายละเอียดข้อมูลของผู้แจ้งซ่อม

ภาพที่ ๗ แสดงการเพิ่มข้อมูลการแจ้งซ่อม

๘. กรอกรายละเอียดให้ครบทุกช่องแล้วกด บันทึก

๙. หลังจากเพิ่มข้อมูลการแจ้งซ่อมแล้ว ให้กลับมาที่หน้าหลักเพื่อแก้ไขสถานะการแจ้งซ่อมดังรูปภาพที่ ๗ และคลิกที่ แก้ไขรายการ เป็น กำลังซ่อม แล้วดำเนินการซ่อม

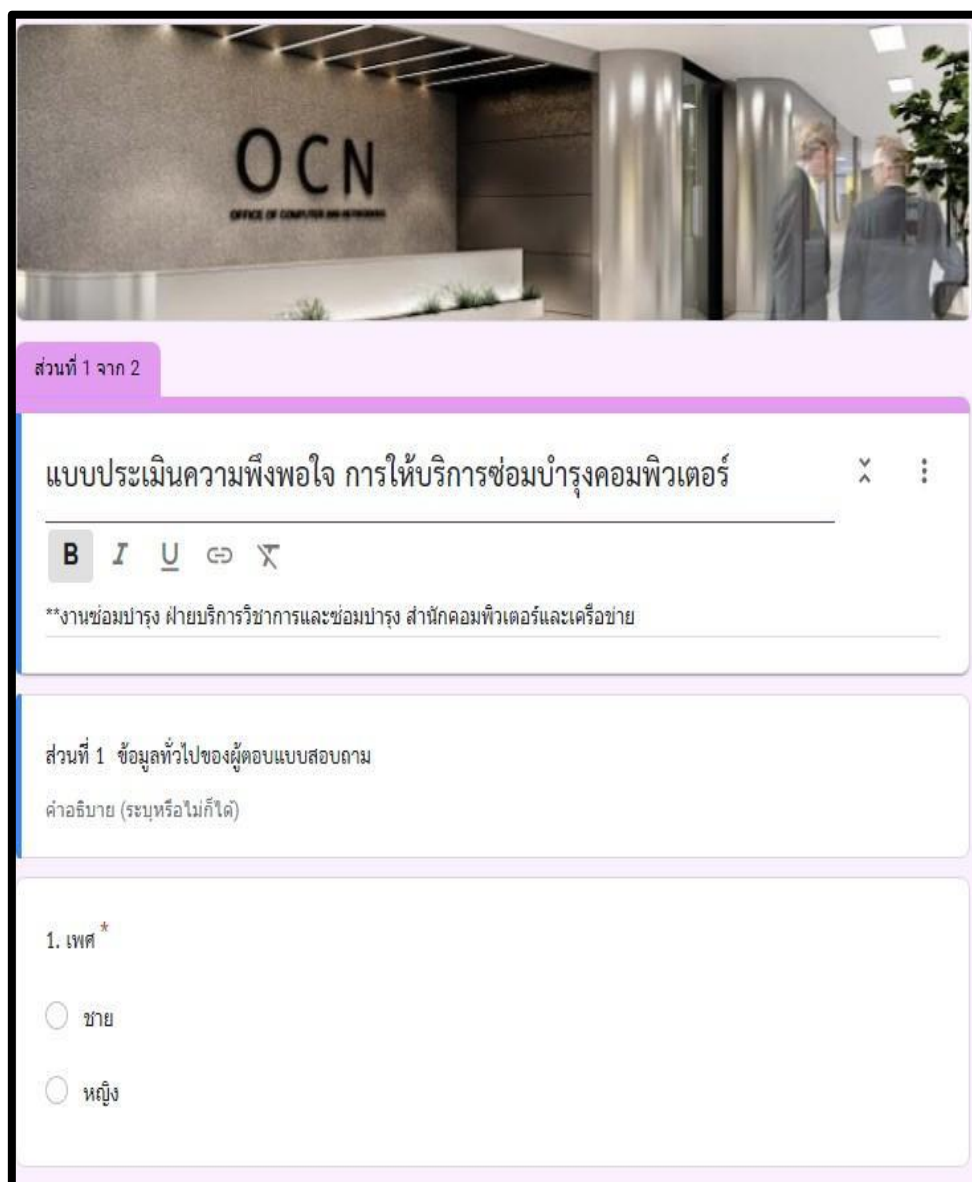
ข้อมูล : NONAME นามสกุลของบุคคลนี้ : - รายละเอียดการแก้ไข : ติดตั้ง windows 11 พร้อมโปรแกรมใช้งานต่างๆ อะไรที่เปลี่ยน : - วันที่ซ่อมเสร็จ : 08/03/2024 เบอร์โทร : 0970089337	รูป : - อาการเบื้องต้น : ติดตั้ง windows เจ้าหน้าที่ที่ซ่อม : ธนศักดิ์ สถานะการซ่อม : ซ่อมเสร็จแล้ว - เลือกสถานะ - รายการดำเนินการ - กำลังซ่อม - ซ่อมไม่ได้ - ซ่อมเสร็จแล้ว - รออะไหล่
---	--

บันทึก
ล้างข้อมูล

๑๐. หลังจากดำเนินการซ่อมแล้วเสร็จ ให้เปลี่ยนสถานะการซ่อมโดยคลิก สถานะการซ่อม เลือก ซ่อมเสร็จแล้ว
ดังรูปภาพที่ ๘ หรือในกรณีรื้ออะไหล่/ซ่อมไม่ได้ ให้เปลี่ยนสถานะการซ่อมโดยทำการคลิกเลือก

๔.๓ วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ

ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการบันทึกข้อมูลในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ด้วยตนเองทุกครั้ง และพร้อมทั้งบันทึกอาการชำรุดให้ละเอียด หลังให้ผู้ขอรับใช้บริการทำการประเมินความพึงพอใจในการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ลิงค์ประเมินความพึงพอใจ <https://qrcode.ubu.ac.th/upY๘px> โดยมีตัวอย่างดังนี้



ภาพที่ ๑๐ แสดงประเมินความพึงพอใจในการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

๑. ส่วนที่ ๑ เพศ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ประเภทผู้ใช้บริการ *

☐ นักศึกษา

☐ บุคลากรสายสนับสนุน

☐ บุคลากรสายวิชาการ

3. คณะ/หน่วยงาน *

1 คณะวิทยาศาสตร์

2 คณะเกษตรศาสตร์

3 คณะวิศวกรรมศาสตร์

4 คณะศิลปศาสตร์

5 คณะเภสัชศาสตร์

6 คณะบริหารศาสตร์

7 คณะพยาบาลศาสตร์

8 วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข

9 คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

10 คณะนิติศาสตร์

11 คณะรัฐศาสตร์

12 สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์

13 สำนักวิทยบริการ

14 สำนักงานอธิการบดี

ภาพที่ ๑๑ แสดงเพศ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ส่วนที่ ๑ ประเภทของผู้ใช้บริการ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 จาก 2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสะดวกรวด...	☐	☐	☐	☐	☐
การให้บริการด...	☐	☐	☐	☐	☐
คุณภาพของงา...	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่และสิ่ง...	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้บริการ...	☐	☐	☐	☐	☐

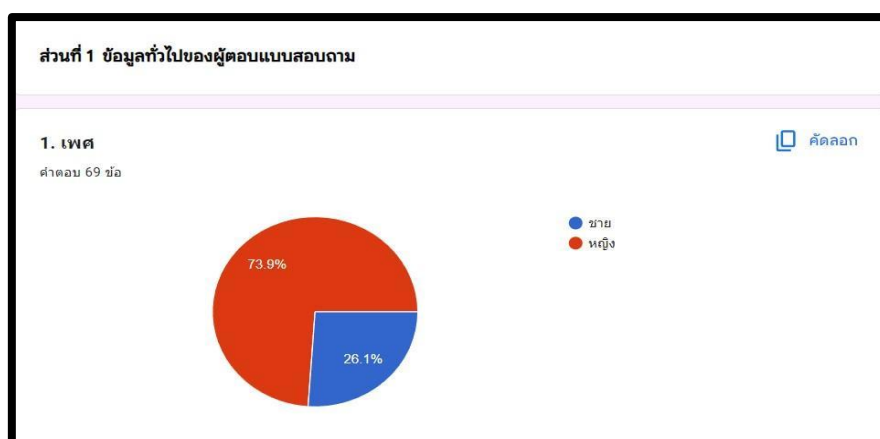
5. อื่นๆ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

.....

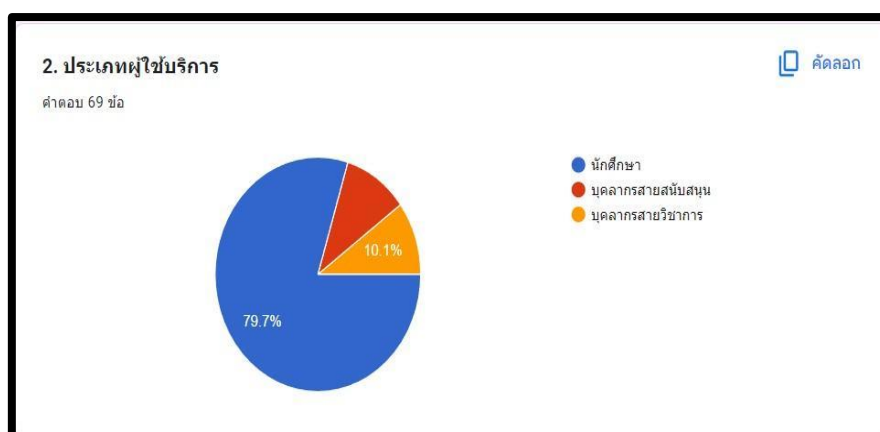
ภาพที่ ๑๒ แสดงประเภทของผู้ใช้บริการ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓. ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง



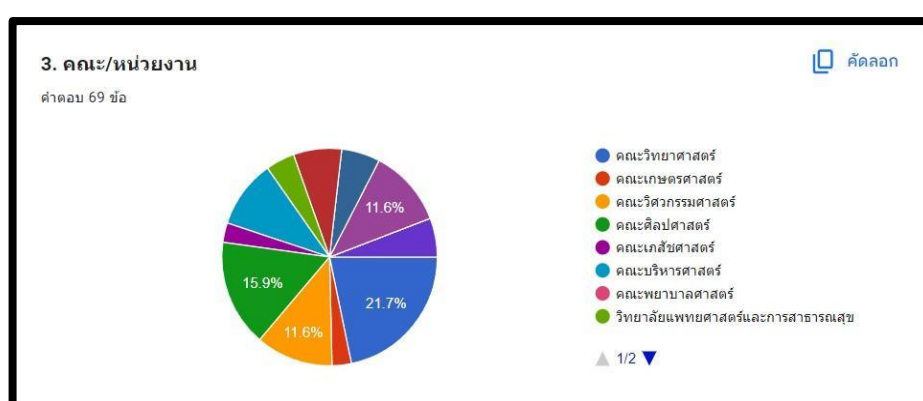
ภาพที่ ๑๓ แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง

๔. การตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ เพศ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



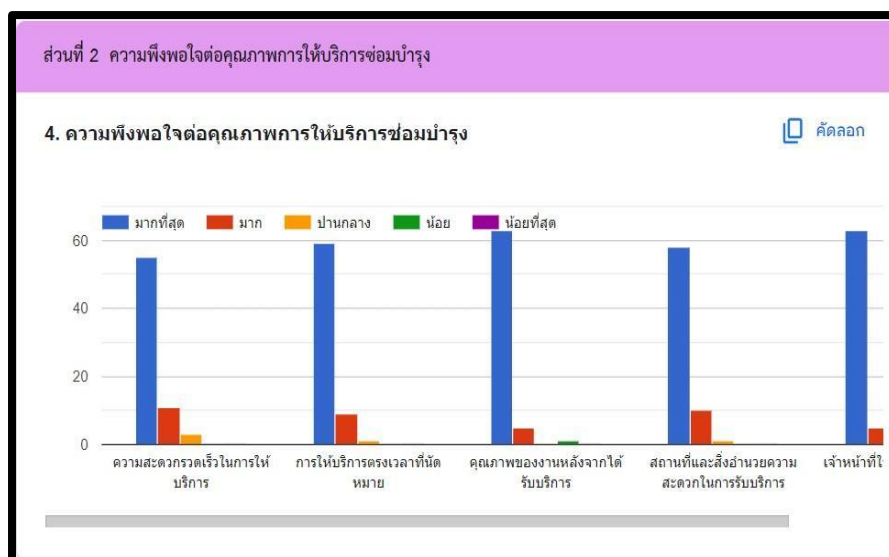
ภาพที่ ๑๔ แสดงการตอบกลับแบบสอบถามส่วนที่ ๑ เพศข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๕. การตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ประเภทผู้ใช้บริการ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



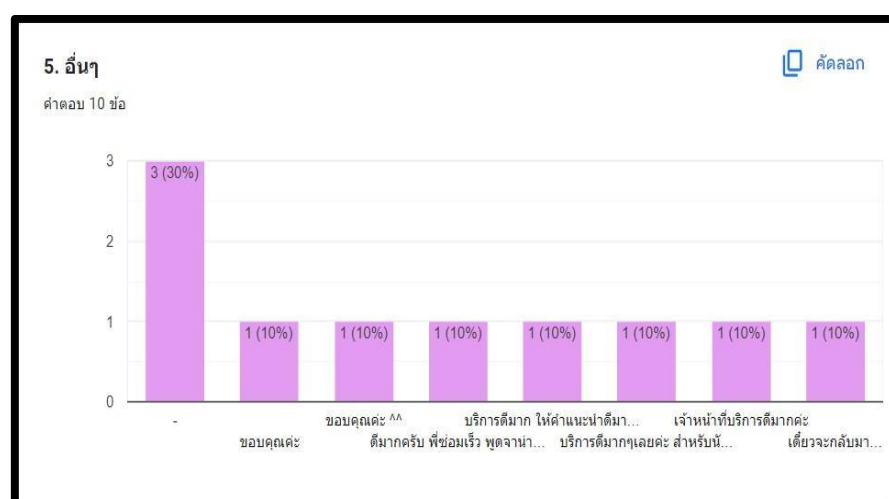
ภาพที่ ๑๕ แสดงการตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ประเภทผู้ใช้บริการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖. การตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ คณะ/หน่วยงาน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ ๑๖ แสดงการตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ คณะ/หน่วยงานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๗. การตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง



ภาพที่ ๑๗ แสดงการตอบกลับแบบสอบถามส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง

๘. การตอบกลับแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ อื่น ๆ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุง ไอทีคลินิกฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุง ไอทีคลินิก
ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
ประจำปีการศึกษา 2567

ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจที่นำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังต่อไปนี้

- เพศ
- ประเภทผู้ใช้บริการ
- คณะ/หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง ไอทีคลินิก
- ข้อเสนอแนะหรือควรปรับปรุงเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1) เพศ	ชาย	6	23.08%
	หญิง	20	76.92%
	รวม	26	100.00%
1.2) ประเภทผู้ใช้บริการ	นักศึกษา	22	84.62%
	บุคลากรสายวิชาการ	2	7.69%
	บุคลากรสายสนับสนุน	2	7.69%
รวม		26	100.00%

/1.3) คณะ/หน่วยงาน..

ภาพที่ ๑๘ แสดงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุง

๙. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.3) คณะ/หน่วยงาน	คณะนิติศาสตร์	1	3.85%
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	2	7.69%
	คณะบริหารศาสตร์	2	7.69%
	คณะรัฐศาสตร์	3	11.54%
	คณะวิทยาศาสตร์	6	23.08%
	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	3	11.54%
	คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	3	11.54%
	คณะศิลปศาสตร์	5	19.23%
	สำนักงานอธิการบดี	1	3.85%
	รวม		100.00%

ภาพที่ ๑๙ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑๐. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงคณะหน่วยงาน

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(คน)						ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม()					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ไม่ระบุ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ไม่ระบุ
1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	19	6	1	0	0	0	73.08	23.08	3.85	0.00	0.00	0.00
2) การให้บริการตรงเวลาที่นัดหมาย	21	5	0	0	0	0	80.77	19.23	0.00	0.00	0.00	0.00
3) คุณภาพของงานหลังจากได้รับบริการ	24	3	1	0	0	0	85.71	10.71	3.57	0.00	0.00	0.00
4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	22	3	1	0	0	0	84.62	11.54	3.85	0.00	0.00	0.00
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร	22	3	1	0	0	0	84.62	11.54	3.85	0.00	0.00	0.00

ภาพที่ ๒๐ แสดงคณะหน่วยงาน

๑๑. ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง ไอทีคลินิก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.489	มากที่สุด
2) การให้บริการตรงเวลาที่นัดหมาย	4.80	0.571	มากที่สุด
3) คุณภาพของงานหลังจากได้รับบริการ	4.84	0.598	มากที่สุด
4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	4.80	0.571	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.76	0.543	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยในภาพรวม	4.71	0.554	มากที่สุด

* ช่วงคะแนนและการแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.80 ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 – 2.60 ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 – 3.40 ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 – 4.20 ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 – 5.00 ระดับมากที่สุด

สรุปคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 4.71 มากที่สุด

2.2) ข้อเสนอแนะหรือควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ขอบคุณคะ ^^

2. ขอบคุณคะ

3. บริการดี4 ให้คำแนะนำดี4 พุดจาสุภาพ

ภาพที่ ๒๑ แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง

๑๒. ส่วนที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง ไอทีคลินิก

๔.๔ วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานมีวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

๔.๔.๑ วิธีการติดตามการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้ขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ผู้ขอใช้บริการแจ้งเข้าในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ทางช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถเข้าไปตรวจสอบการแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ หรือผู้ขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ตรวจสอบสามารถเข้าไปตรวจสอบเช็คติดตามสถานะการซ่อมได้ในหน้าหลักของระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ลิงค์ http://๒๐๒.๒๘.๕๐.๖๑/repair_new



ภาพที่ ๒๒ แสดงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

๑. ตรวจสอบเช็คติดตามสถานะการซ่อมได้ในหน้าหลักของระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ คลิกที่ ตรวจสอบสถานะ

วันที่แจ้งซ่อม	ชื่อ-สกุลผู้แจ้ง	หน่วยงาน	คอมพิวเตอร์	หมายเลขเครื่อง	อุปกรณ์ที่เอาซ่อม	อาการ
08 ส.ค. 2567	จ่าสิบเอกวิชัย สายงาม	สภาอาจารย์	สำนักงานอธิการบดี	๓๑.6110130000053 รด	คอมพิวเตอร์	ออฟฟิศไปงานไม่ได้
31 ก.ค. 2567	นางสาว อารดา พูลวงษ์	นักศึกษา	คณะวิศวกรรมศาสตร์	-	คอมพิวเตอร์	ติดตั้ง windows
30 ก.ค. 2567	นาย ศักดิ์สิทธิ์ บุญป้อม	นักศึกษา	คณะศิลปศาสตร์	-	Notebook	เครื่องช้า
26 ก.ค. 2567	นาย วิมล แก้ววิเศษ	วิทย	คณะวิทยาศาสตร์	ไม่มี	Notebook	windowsหน่วง
24 ก.ค. 2567	นายกันณิษฐ์ งามุดดา	สำนักงานเลขานุการ	สำนักบริหารทรัพยากรและสิทธิประโยชน์	-	Notebook	ติดตั้งวินโดวใหม่
12 ก.ค. 2567	Miss Chanisara Modkham	สำนักงานส่งเสริมและบริหารงานวิจัย	สำนักงานอธิการบดี	-	คอมพิวเตอร์	icon wifi หายไป เชื่อมต่อ wifi ไม่ได้
09 ก.ค. 2567	นางสาว กนกวรรณ สายศรี	นักศึกษา	คณะวิศวกรรมศาสตร์	-	Notebook	ฆ่า นูตสกิน

ภาพที่ ๒๓ แสดงการตรวจสอบสถานะการแจ้งซ่อม

๒. จากรูปภาพตัวอย่างแสดงถึงการติดตามตรวจสอบสถานะว่าซ่อมเสร็จแล้ว

๔.๔.๒ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เมื่อทำการซ่อมแล้ว ผู้ให้บริการได้ทำการโทรแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์มารับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงจากนั้นช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ผู้ขอใช้บริการทำการประเมินความพึงพอใจหลังจากให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยเข้าไปที่ ลิงค์ <https://qrcode.ubu.ac.th/upY4px> หรือสแกนที่ QR code



ภาพที่ ๒๔ QR-code แจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

๔.๕ แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ตามภาระหน้าที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง งานซ่อมบำรุง สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง ข้าพเจ้า คำนิยมของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งค่านิยมของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คือ SMART โดยมีรายละเอียด และคำนิยาม ดังนี้

- Service Mind คือ มีจิตบริการ บริการอย่างมีคุณภาพ สร้างความประทับใจ
- Management by fact คือ ทำงานด้วยข้อมูลจริง ทำงานด้วยข้อมูลที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเป้าหมายที่ต้องการบรรลุผลสำเร็จ
- Active คือ ลงมือปฏิบัติงานทันที การปฏิบัติงานทันทีให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- Research and Innovation คือ การพัฒนาผลงานเชิงวิเคราะห์วิจัยและนวัตกรรม การมุ่งเน้นพัฒนาผลงาน R๒R และนวัตกรรมดิจิทัล
- Teams Work คือ ทำงานเป็นทีม การทำงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายร่วมกัน มีการสื่อสารสองทาง

๔.๖ จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๕๔ ในตำแหน่งช่างคอมพิวเตอร์

ข้าพเจ้าในตำแหน่งช่างคอมพิวเตอร์ได้ยึดถือและปฏิบัติงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๕๔ อย่างเคร่งครัด โดยมีแนวทางในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

๔.๖.๑ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ข้าพเจ้าดำเนินการทุกอย่างด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจนำมาซึ่งความเสียหายแก่มหาวิทยาลัยหรือลูกค้า และรักษาความลับของข้อมูลที่ข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติงาน

๔.๖.๒ การรักษาความเป็นมืออาชีพ

ข้าพเจ้ายึดมั่นในมาตรฐานวิชาชีพและปฏิบัติงานตามความรู้และทักษะที่ข้าพเจ้ามี พร้อมทั้งพัฒนาตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านคอมพิวเตอร์

๔.๖.๓ การรักษาความรับผิดชอบ

ข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

๔.๖.๔ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ข้าพเจ้ามุ่งมั่นในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยความสุภาพและเอาใจใส่ และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการเป็นหลัก

๔.๖.๕ การทำงานร่วมกันและเคารพสิทธิของผู้อื่น

ข้าพเจ้าทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ และสนับสนุนในการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งเคารพสิทธิ และความเห็นของผู้อื่นในที่ทำงาน

ข้าพเจ้ามีความตั้งใจที่จะยึดถือ และปฏิบัติตามแนวทางนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานของข้าพเจ้ามีคุณภาพสูงสุด และสอดคล้องกับจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย

บทที่ ๕

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

๕.๑ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

สำหรับปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการในตำแหน่งงานช่างเครื่องคอมพิวเตอร์มีดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เข้าระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ เพื่อทำการตรวจสอบรายการแจ้งซ่อมจากผู้ขอใช้บริการตามเวลาที่กำหนดทุก ๆ ชั่วโมง ซึ่งมีการให้บริการด้านนอก หรือกำลังซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์

แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

๑. ให้มีการติดตามการแจ้งซ่อมในระบบ ให้ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าไปเช็คตรวจตรวจสอบรายการแจ้งซ่อมทุก ๆ ชั่วโมง รวมถึงมีการประชุม ติดตามงานในทุก ๆ เดือน รายงานต่อกรรมการประจำสำนัก และผู้บริหาร (ควรเพิ่มระบบแจ้งเตือนผ่านช่องทางต่าง ๆ เมื่อมีการแจ้งซ่อมในระบบ)

๒. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีการจัดทำรายงานผลการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ฯ (รายเดือน) รายงานต่อกรรมการประจำสำนักและผู้บริหาร

๓. ควรเพิ่มระบบแจ้งเตือนผ่านช่องทางต่าง ๆ เมื่อมีการแจ้งซ่อมในระบบ

๕.๑.๒ ผู้ขอใช้บริการไม่สามารถเข้าใช้งานในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ได้ และบันทึกข้อมูลแจ้งซ่อมได้

แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

๑. ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง แจ้งเวียนไปที่คณะ/สำนัก/หน่วยงานถึงวิธีการเข้าใช้ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

๒. ผู้ขอใช้บริการกรอกข้อมูลไม่ครบ (ควรปรับแก้หน้ากรอกบันทึกข้อมูลในส่วนที่จำเป็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและให้สามารถบันทึกข้อมูลแจ้งซ่อมได้ และควรชี้แจงแนวทางการกรอกข้อมูลให้ผู้ขอใช้บริการได้รับทราบ)

๕.๑.๓ ผู้ขอใช้บริการไม่สามารถบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ได้ ขณะที่เครื่องใช้แจ้งซ่อมชำรุดไม่สามารถเข้าระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ได้

แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

๑. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์โทรศัพท์ประสานขอข้อมูลการแจ้งซ่อม และรายละเอียดการชำรุดกับผู้ขอใช้บริการ เพื่อบันทึกข้อมูลลงในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ในทางสมาร์ตโฟนได้

๒. แจ้งผู้ขอใช้บริการให้กรอกข้อมูลการแจ้งซ่อมลงในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของหน่วยงาน

๕.๑.๔ ผู้ขอใช้บริการเร่งรัดให้ดำเนินการซ่อมให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

๑. ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์แจ้ง/ทำความเข้าใจกับผู้ขอใช้บริการ โดยจะดำเนินการซ่อมตามลำดับการแจ้งซ่อมก่อน-หลัง ทั้งนี้ กรณีผู้ขอใช้บริการมีความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้งานจะพิจารณาดำเนินการซ่อมให้ก่อน (ควรมีการแจ้งกำหนดการแล้วเสร็จหรือวันนัดหมายให้ผู้ขอใช้บริการได้รับทราบ หาก

ใกล้ถึงครบกำหนดแต่ยังซ่อมไม่เสร็จมีมาตรการในการดำเนินการอย่างไร เช่น ติดต่อผู้ขอใช้บริการเพื่อเลื่อนนัด)

๒. หากมีการดำเนินการซ่อมให้กับผู้ขอใช้บริการที่แจ้งซ่อมเข้ามาในลำดับหลักก่อน และมีงานซ่อมที่แจ้งเข้ามาก่อนหน้านี้ค้างอยู่จำนวนมาก ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีการรายงานให้หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงเพื่อทราบ และแจ้งสาเหตุความล่าช้าในการซ่อมกับผู้ขอใช้บริการรายอื่น ๆ ที่แจ้งซ่อมเข้ามา เพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการซ่อมบำรุง

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๕.๒.๑ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ไม่สามารถเลือกหน่วยงานที่ขอใช้ได้ ผู้ขอใช้บริการต้องพิมพ์ชื่อหน่วยงานเอง ซึ่งไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น งานวิจัยฯ/งานวิจัยและบริการวิชาการ/กองบริการ/กองบริการการศึกษา เป็นต้น ซึ่งทำให้ยากต่อการจัดทำรายงานสถิติการแจ้งซ่อม หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงควรแจ้งผู้ดูแลระบบให้ดำเนินการเพิ่มชื่อหน่วยงานย่อยของคณะ/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ ในช่องหน่วยงานที่ขอใช้ เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการเลือกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และง่ายต่อการนำข้อมูลมาจัดทำรายงานสถิติการแจ้งซ่อม

๕.๒.๒ เนื่องจากหน่วยงานไม่มีพาหนะ/ไม่สะดวกในการขนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ผู้ขอใช้บริการแจ้งซ่อมเข้ามา ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุงควรมีการจัดทำแนวปฏิบัติในการขอใช้บริการแจ้งซ่อมเพื่อแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทราบ และถือปฏิบัติร่วมกัน โดยให้ผู้ขอใช้บริการขนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมาที่งานซ่อมบำรุงด้วยตนเอง เพื่อให้ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ดำเนินการซ่อม

๕.๒.๓ ผู้ขอใช้บริการแจ้งซ่อมจากคณะ/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ควรเข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน ICT ที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจัดให้บุคลากรเข้าร่วม เพื่อให้ทราบวิธีการดูแลรักษา และสามารถซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี./มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง./ เข้าถึงได้จาก/

https://www.ubu.ac.th/web/files_up/๑๖1๒๐๑๗๐๖๐๒๐๙๐๑๑๒๙.pdf

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย./โครงสร้างหน่วยงาน./ เข้าถึงได้จาก/ <https://ocn.ubu.ac.th/>

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย./แผนกลยุทธ์./ เข้าถึงได้จาก/

<https://www.ubu.ac.th/web/files/๐๐๐๗๐1๒๐๒๓๐๓๐๓๑๔๓๘๐๒๔๐.pdf>