คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการ ติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

เอกสารลำดับที่ 8/2566

กลุ่มนโยบายและแผน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยกลุ่มนโยบายและแผน ได้จัดทำคู่มือการให้บริการติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษา ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ผ่านระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ที่เว็บไซต์ https://www.pnbpeo.go.th/repair หรือแบนเนอร์ “แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์” ที่หน้าเว็บไซต์กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยกลุ่มนโยบายและแผน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

กลุ่มนโยบายและแผน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

สารบัญ

๑. การให้บริการติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษา ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ๑

๒. วัตถุประสงค์ ๑

๓. ขอบเขตของงาน ๑

๔. คำจำกัดความ ๑

๕. ขั้นตอนการให้บริการ ๒

๖. กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๓

๗. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ๓

๘. แผนภูมิขั้นตอนการให้บริการ ๔

๙. ภาคผนวก

- ระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ที่เว็บไซต์ https://www.pnbpeo.go.th/repair หรือ แบนเนอร์ “แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์” ที่หน้าเว็บไซต์กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์
- แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ที่เว็บไซต์ https://www.pnbpeo.go.th/repair_satisfied

****

๑. การให้บริการติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษา ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ การขอใช้บริการให้ปรึกษาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ให้แก่ผู้บริหาร ผู้อำนวยการกลุ่ม / หน่วย บุคลากรทางการศึกษาอื่นตามมาตรา ๓๘ ค.(๒) และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

๓. ขอบเขตของงาน

ขั้นตอนในการขอแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ การติดตั้งดูแล บำรุงรักษา ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้แก่ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ ผู้ให้บริการ หมายถึง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์

๔.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ศึกษาธิการจังหวัด รองศึกษาธิการจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่ม / หน่วย บุคลากรทางการศึกษาอื่นตามมาตรา ๓๘ ค.(๒) และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

๕. ขั้นตอนการให้บริการ

การติดตั้งดูแล บำรุงรักษา ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นงานหลักอีกงานซึ่งมีความจำเป็นต่อสำนักงานโดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เน้นการบริหารจัดการงานราชการด้วยระบบดิจิตอลที่ต้องการให้การทำงานเป็น Smart Office ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จะพบปัญหาการใช้งานในหลายรูปแบบ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ด้านโปรแกรม (Software) อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมถึงด้านความปลอดภัยของระบบ เมื่อผู้ปฏิบัติงานพบปัญหาการใช้งานเหล่านี้ จะไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง จึงต้องแจ้งผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้ความช่วยเหลือ ในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้

๑. บุคลากรผู้ใช้งานซึ่งเป็นผู้รับบริการแจ้งปัญหาการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่ายหรือการขอคำปรึกษาปัญหาการใช้งานโปรแกรม ผ่านระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่เว็บไซต์ https://www.pnbpeo.go.th/repair หรือแบนเนอร์ “แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์” ที่หน้าเว็บไซต์กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

๒. ผู้ให้บริการพบรายการแจ้งซ่อมในระบบ ตรวจสอบรายละเอียดงาน โดยการจัดลำดับบริการซ่อมอาจพิจารณาจากความจำเป็นเร่งด่วนของงานและระยะเวลาที่ให้บริการซ่อม

๓. ผู้ให้บริการซ่อม ดำเนินการให้บริการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำ ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นเมื่อดำเนินการแก้ไขเสร็จ ทดสอบผลและแจ้งผลการให้บริการผู้ใช้ไปยังอีเมล (สำหรับแจ้งสถานะผลการซ่อม) กรณีการให้บริการแก้ไขปัญหาครั้งนั้นไม่สำเร็จ จะดำเนินการจัดเตรียมอุปกรณ์ โปรแกรม และนัดหมายวัน เวลา เพื่อเข้าดำเนินการอีกครั้ง

๔. กรณีที่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุด เสียหาย ไม่สามารถซ่อมแซมได้ จำเป็นต้องดำเนินการจัดซื้อจัดหาพัสดุเพิ่มเพื่อแก้ไขปัญหานั้น จะแจ้งให้ผู้รับบริการบันทึกข้อความเพื่อประสานงานพัสดุดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม

๕. เมื่อได้วัสดุ อุปกรณ์แล้ว จะเข้าดำเนินการซ่อมแซม แก้ไขปัญหาดังกล่าว ตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหานั้น และแจ้งผลการให้บริการผู้ใช้ไปยังอีเมลผู้รับบริการ

๖. ผู้ใช้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ที่เว็บไซต์ https://www.pnbpeo.go.th/repair_satisfied

๗. ผู้ให้บริการได้ดำเนินการจัดทำคู่มือด้านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ คู่มือการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้เครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้งาน Google Meet การใช้งาน Google Forms (ฟอร์ม) การใช้งาน Google Drive (ไดรฟ์) และการสร้าง QR Code คู่มือการทำ QR Code สำหรับแบ่งปันเอกสาร โดยใช้พื้นที่ไดรฟ์ของ Google โดยได้เผยแพร่ที่หน้าเว็บไซต์กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ชื่อ https://www.pnbpeo.go.th/grp/plan เพื่อให้**ผู้ใช้บริการได้ศึกษาคู่มือและดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองในเบื้องต้นก่อน กรณีที่แก้ปัญหาแล้วไม่สำเร็จ จึงแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์** เพื่อรับบริการต่อไป

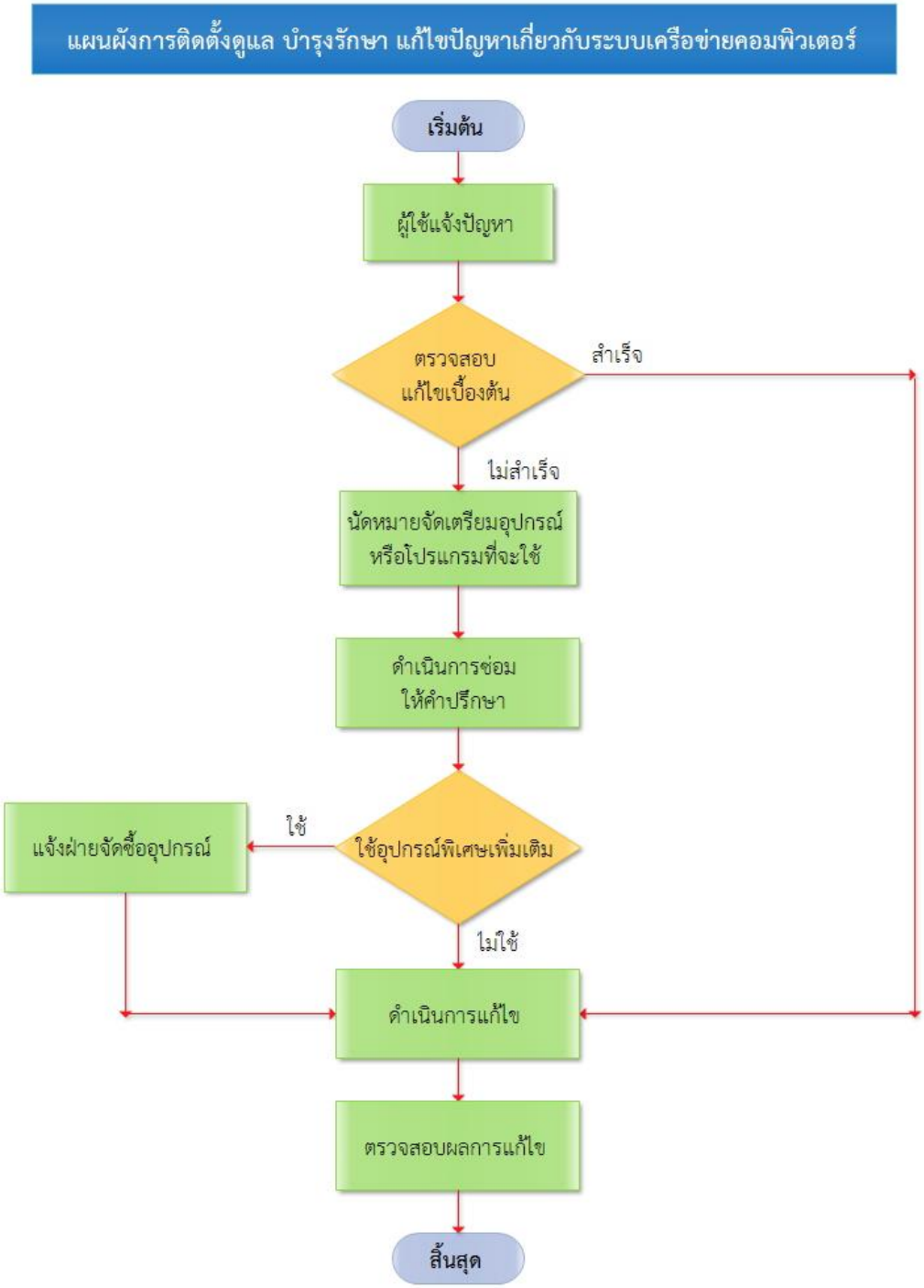
๖. กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๓๓ (พ.ศ. ๒๕๖๔) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๔

๗. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ นายกฤตเมธ แจ่มสว่าง โทร. ๐๘๙-๖๔๑๐๒๑๗ E-Mail pnbpeo๓๐๕@sueksa.go.th

๘. แผนภูมิขั้นตอนการให้บริการ



๙. ภาคผนวก

ระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ที่เว็บไซต์ https://www.pnbpeo.go.th/repair หรือแบนเนอร์ “แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์” ที่หน้าเว็บไซต์กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

ระบบบริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

กรุณากรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิการจัดลำดับบริการซ่อมโดยพิจารณาจากความจำเป็นเร่งด่วนของงานและระยะเวลาที่ให้บริการซ่อม

kridtamate@gmail.com สลับบัญชี

ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้. อีเมลของคุณจะไม่รวมอยู่ในคำตอบ

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

1. ชื่อ-นามสกุล *

คำตอบของคุณ

2. ตำแหน่ง *

คำตอบของคุณ

3. กลุ่ม/หน่วย *

เลือก

4. อีเมล (สำหรับแจ้งสถานะผลการซ่อม) *

คำตอบของคุณ

5. ระบุรายละเอียดอาการที่ต้องการซ่อม *

คำตอบของคุณ

6. แนบภาพประกอบ (ถ้ามี)

เพิ่มไฟล์

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ที่เว็บไซต์

https://www.pnbpeo.go.th/repair_satisfied

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของบุคลากรคอมพิวเตอร์ กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่เว็บไซต์ https://www.pnbpeo.go.th/repair ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป

pnbpeo305@sueksa.go.th สลับบัญชี

ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

1. ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง O ที่ท่านเลือก

1.1 เพศ *

- ชาย
- หญิง

1.2 ประเภทผู้ใช้บริการ *

- [ ] ผู้บริหาร
- [ ] ผู้อำนวยการกลุ่ม / หน่วย
- [ ] บุคลากรทางการศึกษา 38ค.(2)
- [ ] เจ้าหน้าที่
- [ ] อื่นๆ: _____

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กรุณาเลือก O ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยระดับ 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด, ระดับ 4 หมายถึง พอใจมาก, ระดับ 3 หมายถึง พอใจปานกลาง, ระดับ 2 หมายถึง พอใจน้อย, ระดับ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ *

	5	4	3	2	1
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการซ่อมภายหลังการรับแจ้ง	○	○	○	○	○

2.2 การชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์	○	○	○	○	○
2.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาได้	○	○	○	○	○
2.4 ผลของงานที่ซ่อมสำเร็จลุล่วงด้วยดีและตรงตามความต้องการ	○	○	○	○	○
2.5 ความมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์	○	○	○	○	○

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

มอก.ส

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 161-2564

การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

COMPUTER MAINTENANCE SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.10 ISBN 978-616-580-229-1

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

มอก. เอส 161-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มาตรฐานฉบับนี้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ

ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓๓ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๖๑-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

1. ขอบข่าย

1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่มีสถานที่ตั้งบริการ โดยครอบคลุมการซ่อม ณ สถานที่ตั้งบริการหรือ ณ สถานที่ตั้งของลูกค้า รวมถึงการซ่อมบำรุงโดยผ่านทางเครือข่าย

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

2.1 การบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ หมายถึง การบริการแก้ไขความผิดปรกติที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์โดยการซ่อมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่ชำรุด เสียหาย หรือเพื่อเพิ่มความสามารถให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (UPGRADE) รวมถึงการติดตั้งซอฟต์แวร์ เช่น การติดตั้งระบบปฏิบัติการ การเพิ่มหน่วยความจำ การเปลี่ยนฮาร์ดดิสก์

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ

3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ เช่น กระบวนการซ่อม การบริการลงซอฟต์แวร์

3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

(1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ

(2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

(1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

(3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

(1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ

(2) ต้องจัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไขความผิดปกติของเครื่องคอมพิวเตอร์มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ เช่น บุคลากรที่มีประสบการณ์การซ่อมคอมพิวเตอร์ บุคลากรที่ผ่านหลักสูตรการอบรมการเป็นช่างคอมพิวเตอร์ หรือผู้ที่ได้รับใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้อง และกำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้

(3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้

(4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

(1) พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับซ่อมหรือตรวจสอบความผิดปกติของคอมพิวเตอร์ และพื้นที่สำหรับให้ลูกค้ารอ แยกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน โดยส่วนที่ให้ลูกค้ารอต้องสะอาด ปลอดภัย และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น เก้าอี้สำหรับนั่งพัก (ถ้ามี)

(2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น เครื่องตรวจวัดค่ากระแสไฟฟ้า แผ่นระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

(3) โปรแกรมต่างๆ ต้องใช้ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่าง ความสะอาด

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

(1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า

(2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่

(1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ชนิดหรือรุ่นของอุปกรณ์ที่ลูกค้ากำหนด

(2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การรับประกัน และการบริการหลังการขาย ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ

(2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใดๆ เช่น การประกันการซ่อม ระยะเวลาแล้วเสร็จ

(3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว เช่น ใบคำขอรับบริการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

(1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ เช่น โปรแกรมหน่วยความจำแรม

(2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องสามารถจัดหาให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

(1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ

(2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมมีการรับประกันจากผู้ผลิต เช่น เครื่องวัดกระแส โปรแกรม หน่วยความจำแรม

(3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้ เช่น สถานะการซ่อมบำรุง

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

(1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ

(2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

3.7.1 ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.7.2 ข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้าต้องไม่ถ่ายโอน หรือคัดลอก ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกค้า

3.7.3 ห้ามเผยแพร่หรือส่งต่อข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้า

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

(1) แก้ไข เช่น ซ่อมใหม่

(2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ

(3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ

(4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

(1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

(2) พิจารณาสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

(2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

(3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข

(4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

(1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน

(2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

(3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มนโยบายและแผน โทร. ๐ ๕๖๐๒ ๙๖๕๙

ที่ ศธ ๐๒๙๔/ **วันที่** ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง คู่มือในการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและความโปร่งใส (OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

.....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ กลุ่มบริหารงานบุคคลได้แจ้ง คำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ ๖๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖ เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Dat Integrity and Transparency Assessment : OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

จากคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่ม หน้า ๑๓ การปฏิบัติงานให้แสดง คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตราฐานเดียวกัน

๓. ข้อระเบียบ/กฎหมาย/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

คำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ ๖๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖ เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Dat Integrity and Transparency Assessment : OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

กลุ่มนโยบายและแผน พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การติดตั้งดูแล บำรุงรักษา ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

๒. แจ้งบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ทราบ และประชาสัมพันธ์บนเว็ปไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ https://www.pnbpeo.go.th/web/index.php

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นเป็นประการใดโปรดสั่งการ

(นายกฤตเมธ แจ่มสว่าง)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางกันยารัตน์ เหมฤดี)
ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน

แจ้ง/อนุญาต

(นางสาวสุภาพันธุ์ ทองพยงค์)
รองศึกษาธิการจังหวัด รักษาการในตำแหน่ง
ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์