

การให้บริการตอบคำถามผ่านแชทเฟสบุ๊กศูนย์ดิจิทัล

	คู่มือปฏิบัติงานงาน (Standard Operation Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	ชื่อคู่มือ การให้บริการตอบคำถามผ่านแชทเฟสบุ๊กศูนย์ดิจิทัล		
	ชื่อ-สกุล นายคาวี หวานแท้		
	หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	วันบังคับใช้	หน้า 1/3

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสนับสนุนการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมผ่านช่องทางออนไลน์
- 1.2 เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไป ในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี
- 1.3 เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย 24 ชั่วโมง
- 1.4 เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีได้อย่างทันท่วงที
- 1.5 เพื่อควบคุมและบริหารจัดการการให้บริการออนไลน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- 1.6 เพื่อเป็นศูนย์กลางการสนับสนุนและให้คำปรึกษาด้านดิจิทัลและนวัตกรรมขอบเขตของคู่มือ

2. ขอบเขตของคู่มือ

2.1 ด้านผู้ใช้บริการ

- 2.1.1 นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรในสถาบัน
- 2.1.2 ประชาชนทั่วไปที่ติดตาม Facebook Page ของศูนย์ฯ

2.2 ด้านบริการ

- 2.2.1 การตอบคำถามด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 2.2.2 การให้คำแนะนำการใช้งานระบบและซอฟต์แวร์
- 2.2.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของศูนย์ฯ
- 2.2.4 การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

2.3 ด้านกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ

- 2.3.1 นโยบายการใช้งาน Facebook และ Social Media ของศูนย์ฯ
- 2.3.2 การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อความ
- 2.3.3 ข้อห้ามและข้อควรระวัง เช่น ห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ห้ามตอบคำถามที่ไม่เกี่ยวข้อง

2.4 ด้านการดูแลและบริหารจัดการ

- 2.4.1 การตรวจสอบและตอบกลับข้อความตามเวลาที่กำหนด
- 2.4.2 การบันทึกและติดตามประเด็นคำถาม
- 2.4.3 การปรับปรุงเนื้อหาและความรู้ในการให้บริการ

2.5 ด้านความปลอดภัย

- 2.5.1 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ

2.5.2 การควบคุมเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่าน Facebook Page

2.5.3 การจัดการเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้ง (Spam, ข้อความไม่เหมาะสม ฯลฯ)

	คู่มือปฏิบัติงานงาน (Standard Operation Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	ชื่อคู่มือ การให้บริการตอบคำถามผ่านแชทเฟสบุ๊กศูนย์ฯดิจิทัล		
	ชื่อ-สกุล นายคาวี หวานแท้		
	หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	วันบังคับใช้	หน้า 2/3

3. กฎหมาย หลักเกณฑ์อ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 3.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
- 3.3 ระเบียบและข้อบังคับของสถาบัน/มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์
- 3.4 นโยบายการใช้งาน Facebook และข้อกำหนดการให้บริการของ Meta Platforms
- 3.5 มาตรฐานด้านความปลอดภัยสารสนเทศและการสื่อสารดิจิทัล

4. ข้อกำหนดที่สำคัญกระบวนการ

- 4.1 การเตรียมพร้อมและการตั้งค่าระบบ (Input Requirements)
 - 4.1.1 เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์
 - 4.1.2 ต้องกำหนดเวลาการให้บริการและระยะเวลาตอบกลับที่ชัดเจน
 - 4.1.3 จัดเตรียมข้อมูลมาตรฐานสำหรับการตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQ)
- 4.2 การรับและตรวจสอบข้อความ
 - 4.2.1 เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อความใหม่อย่างสม่ำเสมอ (ทุก 2-4 ชั่วโมง)
 - 4.2.2 จำแนกประเภทคำถามและระดับความเร่งด่วน
 - 4.2.3 ส่งต่อเรื่องที่ซับซ้อนให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง
- 4.3 การตอบคำถามและให้บริการ (Process Requirements)
 - 4.3.1 ตอบด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย สุภาพ และเป็นมิตร
 - 4.3.2 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
 - 4.3.3 ห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลลับของสถาบัน
 - 4.3.4 ตอบคำถามภายในเวลาที่กำหนด (ในเวลาทำการ ภายใน 4 ชั่วโมง)
- 4.4 การติดตามและประเมินผล
 - 4.4.1 บันทึกคำถามและคำตอบสำหรับการปรับปรุงบริการ
 - 4.4.2 ติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 - 4.4.3 รายงานปัญหาและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา

5. ขอบเขตการทำงาน กระบวนการ

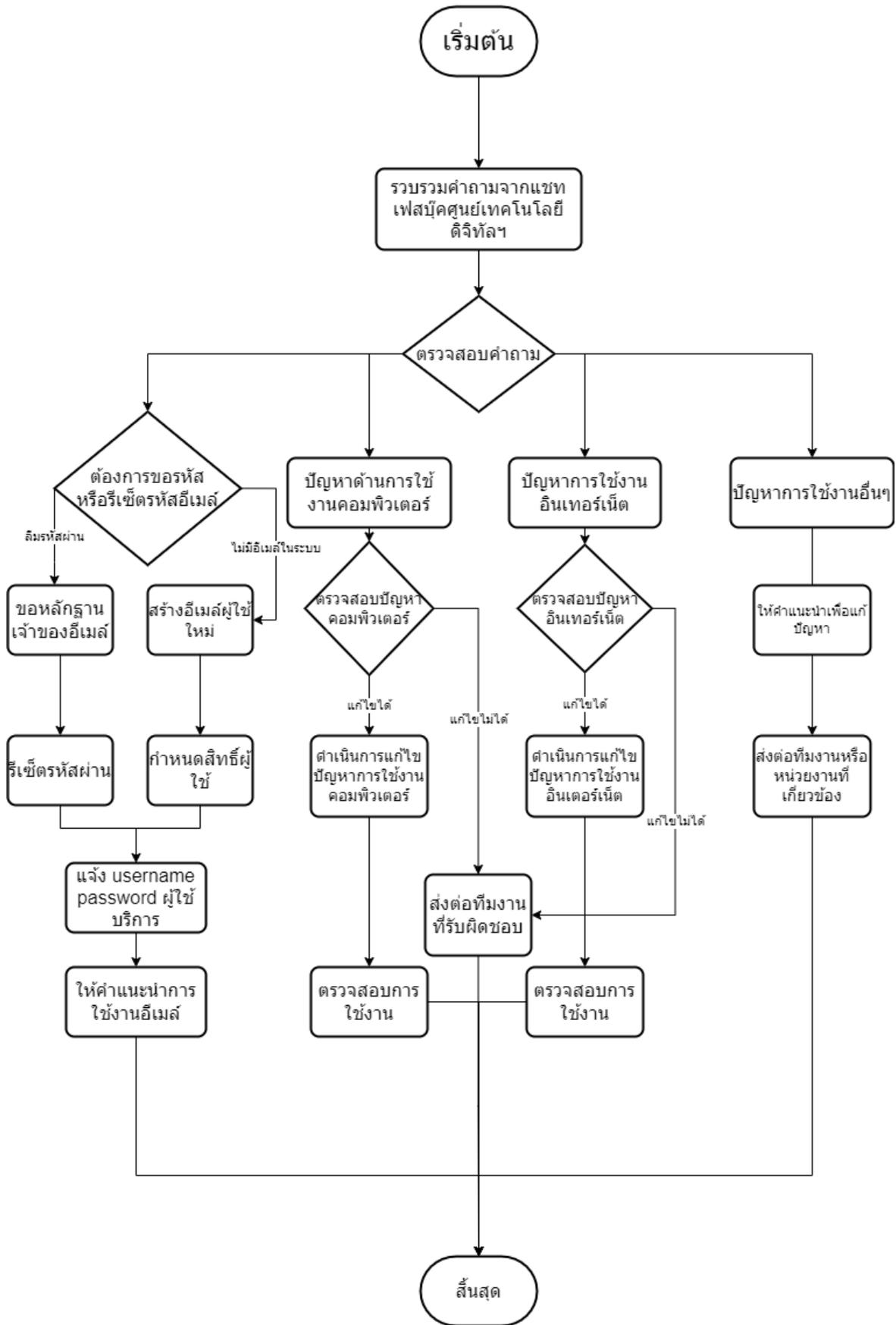
- 5.1 ด้านการบริหารจัดการ Facebook Page
 - 5.1.1 จัดทำกำหนดการให้บริการและเวลาตอบกลับ
 - 5.1.2 ดูแลเนื้อหาและภาพลักษณ์ของ Facebook Page ให้เหมาะสม
- 5.2 ด้านการให้บริการผู้ใช้

5.2.1 ให้บริการตอบคำถามด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

5.2.2 ให้คำแนะนำการใช้งานระบบและเครื่องมือต่างๆ

	คู่มือปฏิบัติงานงาน (Standard Operation Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	ชื่อคู่มือ การให้บริการตอบคำถามผ่านแชทเฟสบุ๊กศูนย์ฯดิจิทัล		
	ชื่อ-สกุล นายคาวี หวานแท้		
	หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	วันบังคับใช้	หน้า ๓/๓

Flowchart การให้บริการตอบคำถามผ่านแชทเฟสบุ๊คศูนย์ฯดิจิทัล



ที่	กระบวนการงาน	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	กฎหมายหรือ แนวนโยบายที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
1	รับและตรวจสอบคำถามเบื้องต้น	๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อความในช่องทาง Social Media๒. จำแนกประเภทคำถามและระดับความเร่งด่วนของปัญหา	1 นาที	• นโยบายการใช้งาน Social Media ของ ศูนย์ฯ• พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐	คาวี หวานแท้	รับทราบปัญหาและจำแนกประเภทสำเร็จ
2	การขอรีเซ็ตรหัสผ่านอีเมล	๑. รับเรื่องจากผู้ใช้บริการที่ ลืมรหัสผ่าน๒. ขอหลักฐานเพื่อยืนยันตัวตน เช่น บัตรประจำตัว๓. ดำเนินการรีเซ็ตรหัสผ่านในระบบ๔. แจ้ง Username และรหัสผ่านใหม่ ให้ผู้ให้บริการทราบ๕. ให้คำแนะนำในการตั้งรหัสผ่านใหม่เพื่อความปลอดภัย	5 นาที	• พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)	คาวี หวานแท้	ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้งานอีเมลได้สำเร็จ
3	การขอสร้างบัญชีอีเมลใหม่	๑. รับเรื่องจากผู้ใช้บริการที่ยัง ไม่มีอีเมลในระบบ๒. ดำเนินการ สร้างบัญชีอีเมลใหม่ ให้กับผู้บริการ๓. กำหนดสิทธิ์ การใช้งานที่จำเป็น๔. แจ้ง Username และรหัสผ่านเริ่มต้นให้ผู้บริการทราบ๕. ให้คำแนะนำการเข้าใช้งานครั้งแรก	5 นาที	• พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)	คาวี หวานแท้	ผู้บริการได้รับบัญชี และสามารถเข้าใช้งานได้
4	การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ (กรณีแก้ไขได้ทันที)	๑. รับแจ้งและ ตรวจสอบปัญหาคอมพิวเตอร์ เบื้องต้น๒. วิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขปัญหตามขั้นตอน๓. ตรวจสอบการใช้งาน กับผู้บริการอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าใช้งานได้ปกติ๔. บันทึกสรุปการแก้ไข ปัญหา	3๐ นาที	• ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ	คาวี หวานแท้	ปัญหาได้รับการแก้ไข และผู้บริการกลับมาใช้งานได้ปกติ

5	การแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ต (กรณีแก้ไขได้ทันที)	๑. รับแจ้งและ ตรวจสอบปัญหาอินเทอร์เน็ต เบื้องต้น๒. วิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขปัญหา เช่น การตั้งค่าเครือข่าย๓. ตรวจสอบการใช้งาน กับผู้ใช้บริการอีกครั้ง๔. บันทึกสรุปการแก้ไขปัญหา	3๐ นาที	• ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ	บุคลากรศูนย์ดิจิทัลฯ	ปัญหาได้รับการแก้ไข และผู้ใช้บริการกลับมาใช้งานได้ปกติ
6	การส่งต่อปัญหาคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต (กรณีแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้)	๑. ตรวจสอบปัญหาแล้วพบว่าไม่สามารถแก้ไขได้ทันที๒. รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับปัญหา๓. ส่งต่อเรื่องให้ทีมงานที่รับผิดชอบโดยตรง๔. แจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบว่าจะมีการติดต่อกลับเพื่อดำเนินการต่อ	๑๕ นาที	• ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ	บุคลากรศูนย์ดิจิทัลฯ	ปัญหาถูกส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบเรียบร้อยแล้ว
7	การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาอื่นๆ	๑. รับเรื่องและทำความเข้าใจปัญหาอื่นๆ นอกเหนือจากที่ระบุ๒. ให้คำแนะนำหรือแนวทางแก้ไขปัญหา เท่าที่สามารถทำได้๓. หากอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ ให้ ประสานงานหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง๔. แจ้งช่องทางการติดต่อที่ถูกต้องให้ผู้ใช้บริการทราบ	๑๐ นาที	• ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ	บุคลากรศูนย์ดิจิทัลฯ	ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำหรือช่องทางการติดต่อที่ถูกต้อง
8	บันทึกข้อมูลและติดตามผล	๑. บันทึกคำถามและแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นฐานข้อมูล๒. ติดตามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ๓. รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	๑๐ นาที	• พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)	คาวี หวานแท้	มีบันทึกการให้บริการที่ครบถ้วน และวัดระดับความพึงพอใจได้

