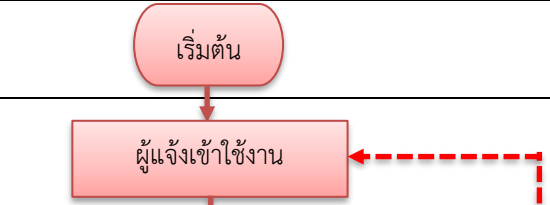
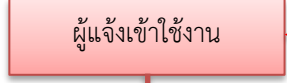
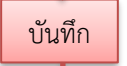
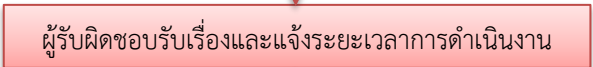
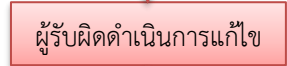


การแจ้งขอผิดพลาดการใช้งานระบบสารสนเทศทางระบบ Help Desk เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 2 วัน 33 นาที

	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) ขั้นตอนการแจ้งขอผิดพลาดการใช้งานระบบสารสนเทศทางระบบ Help Desk	รหัสเอกสาร SOP-001-027	ออกวันที่ 27 มี.ค. 2563	เขียนโดย งานพัฒนาระบบ สารสนเทศ ควบคุมโดย สำนักงานประกันฯ อนุมัติโดย อธิการบดี
---	---	-----------------------------------	------------------------------------	--

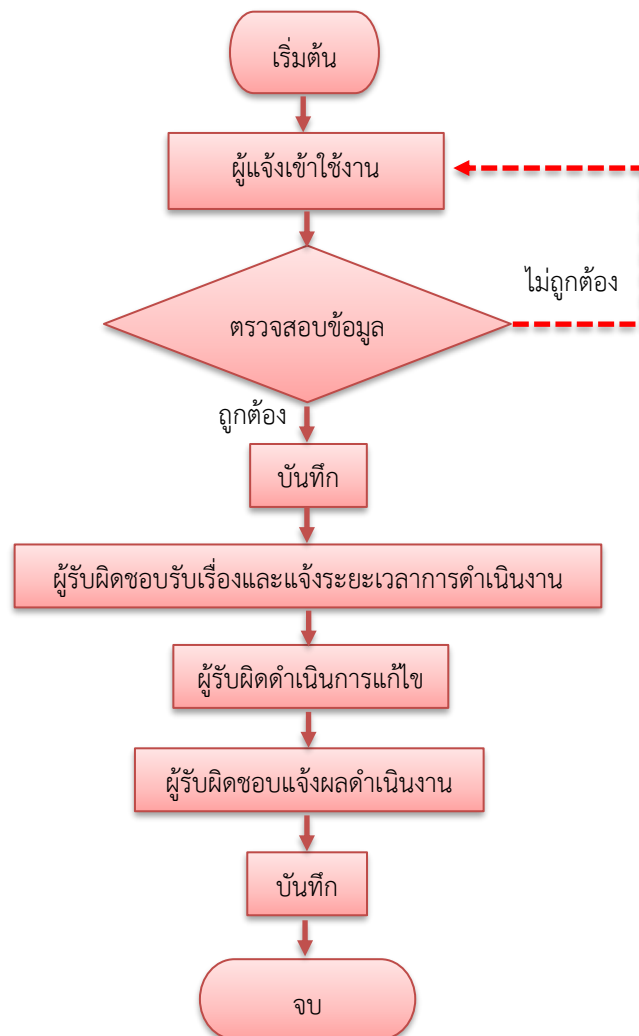
ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอนการทำงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
1.	ผู้รับบริการ		ผู้แจ้งเข้าใช้งานหน้าระบบ Help Desk	2 นาที	ข้อมูลที่จะใช้ในการแจ้งปัญหา
2.	ผู้รับบริการ		ตรวจสอบกรอกข้อมูลผู้แจ้งและรายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	10 นาที	ข้อมูลที่จะใช้ในการแจ้งปัญหา
3.	งานพัฒนาระบบฯ		บันทึก	1 นาที	
4.	งานพัฒนาระบบฯ		ผู้รับผิดชอบรับเรื่องและแจ้งระยะเวลาการดำเนินงาน	10 นาที	
5.	งานพัฒนาระบบฯ		ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับแจ้ง	1 วัน	

มทร. ตะวันออก 	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ขั้นตอนการแจ้งขอผิดพลาดการใช้งานระบบสารสนเทศทางระบบ Help Desk	รหัสเอกสาร SOP-001-027	ออกวันที่ 27 มี.ค. 2563	เขียนโดย งานพัฒนาระบบ สารสนเทศ ควบคุมโดย สำนักงานประกันฯ อนุมัติโดย อธิการบดี
--	--	---------------------------	----------------------------	--

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอนการทำงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6.	งานพัฒนาระบบฯ		ผู้รับผิดชอบแจ้งผลดำเนินงานทางระบบ Help Desk	10 นาที	
7.	งานพัฒนาระบบฯ		บันทึก	1 วัน	หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ
					

 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	WORK INSTRUCTION	หมายเลขเอกสาร WI-001-027
	วิธีการปฏิบัติงาน	หน้าที่ 1 จาก 2
	เรื่องการแจ้งขอผิดพลาดการใช้งานระบบสารสนเทศทางระบบ Help Desk	ครั้งที่แก้ไข (ถ้ามี) วันที่ประกาศใช้ 27 มี.ค. 2563
ผู้จัดทำ : นายชัตติยะ สมดี	ผู้ทบทวน : รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
วัตถุประสงค์ (เป็นการชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายในการจัดทำเอกสารเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ที่ใช้งานทราบว่าจัดทำเอกสารดังกล่าวขึ้นมาเพื่ออะไร) 1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถร้องขอบริการโดยการส่งคำขอบริการได้ 2. เพื่อให้สามารถมอบหมายงานให้แก่ส่วนงานรับผิดชอบให้ตรงตามความต้องการได้ 3. เพื่อให้สามารถค้นหางาน แก้ไขปัญหาในทุก ๆ ส่วนงานได้ 4. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบสามารถตรวจสอบปริมาณการขอใช้บริการได้ ทั้งที่ทำการบริการเสร็จแล้ว และที่ยังรอการบริการอยู่ ขอบเขต (เป็นการวางกรอบของเนื้อหาของงาน) ในการแจ้งขอผิดพลาดการใช้งานระบบสารสนเทศทางระบบ Help Desk ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว อาจมีวิธีการสื่อสารกันหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น มีการติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน โดยวิธีการทางการสื่อสารภายในปัจจุบันได้แก่ ระบบหนังสือเวียน โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน อีเมล ซึ่งในระบบราชการนั้นระบบดังกล่าวจะมีข้อดี และข้อเสียแตกต่างกันออกไป ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ที่ได้รับ ข่าวนั้น เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถที่จะรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานได้ คำจำกัดความ (เป็นการชี้แจงความหมายของคำเฉพาะที่ใช้ในเอกสาร เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อ่านเข้าใจตรงกัน ทั้งนี้ หากเป็นคำศัพท์ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายเข้าใจตรงกันโดยทั่วไป และในเอกสารไม่ได้ใช้ในความหมายที่ต่างออกไป คำศัพท์นั้นไม่ต้องนำมานิยาม) เฮลป์เดสก์ (Help Desk) หมายถึง ทรัพยากรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการบริการ และแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น คอมพิวเตอร์, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์, หรือซอฟต์แวร์ มักจะให้การสนับสนุนช่วยเหลือให้กับผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หมายเลขโทรศัพท์, เว็บไซต์, ข้อความโต้ตอบแบบทันที หรืออีเมล ผู้ปฏิบัติงาน (Operator) (เป็นการชี้แจงให้ทราบว่า ใครเป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้น ๆ) 1. นายชัตติยะ สมดี		

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เป็นการบรรยายขั้นตอนการทำงานที่ระบุเฉพาะงานนั้น แบบ STEP-BY-STEP)



เอกสารหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง (เป็นการแสดงให้เห็นถึงรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานนั้น ๆ)

- 1.1 ข้อมูลที่จะใช้ในการแจ้งปัญหา
- 1.2 หนังสือหรือแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจ