
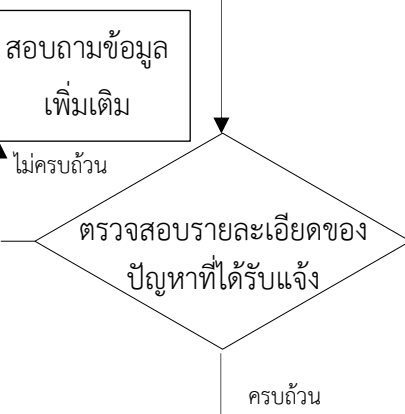
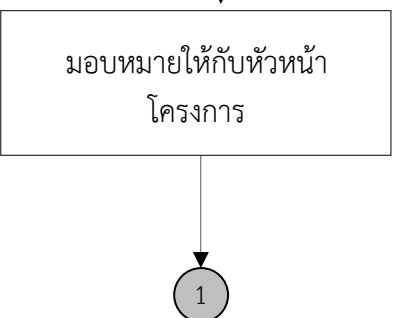


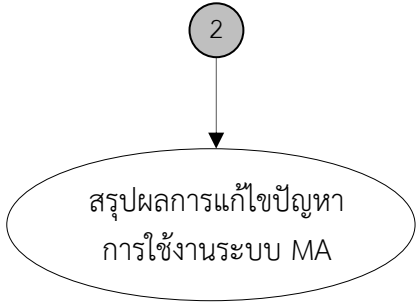
1. ผังกระบวนการ/ งาน (Work flow)

ชื่อกระบวนการ กระบวนการตรวจสอบและติดตามการแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศที่แจ้งผ่านระบบติดตามและแจ้งข้อผิดพลาดของสถาบันวิทยาลัยชุมชน

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ การตรวจสอบและติดตามการแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศได้ครบตามระยะเวลาที่หัวหน้าโครงการกำหนดของแต่ละปัญหา

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1		1 วันทำการ หลังจากผู้ใช้แจ้ง	1. ผู้ดูแลระบบ MA ตรวจสอบการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศในระบบ MA	1. ผู้ดูแลระบบ MA ต้องรับแจ้งปัญหาการใช้งานภายในระยะเวลา 1 วันทำการหลังจากผู้ใช้แจ้ง		ผู้ดูแลระบบ MA
2		1 วันทำการ หลังจากผู้ใช้แจ้ง	1. ผู้ดูแลระบบ MA ตรวจสอบรายละเอียดของปัญหาที่ได้รับแจ้ง	1. รายละเอียดของปัญหาที่ได้รับแจ้งว่ามีความถูกต้องครบถ้วนและเสร็จภายในระยะเวลา 1 วันทำการหลังจากผู้ใช้แจ้ง		ผู้ดูแลระบบ MA
3		1 วันทำการ หลังจากผู้ใช้แจ้ง	1. ผู้ดูแลระบบ MA บันทึกมอบหมายให้หัวหน้าโครงการผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศในระบบ MA	1. ผู้ดูแลระบบ MA มอบหมายให้หัวหน้าโครงการผู้รับผิดชอบระบบภายในระยะเวลา 1 วันทำการหลังจากผู้ใช้แจ้ง		ผู้ดูแลระบบ MA

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
4		1 วันทำการ หลังจาก ได้รับ มอบหมาย	1. ผู้ดูแลระบบ MA สอบถาม ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาจาก หัวหน้าโครงการผู้รับผิดชอบ ระบบสารสนเทศ <u>หมายเหตุ</u> กรณีที่หัวหน้า โครงการตรวจสอบปัญหาแล้ว ยังไม่สามารถดำเนินการได้ให้ ผู้ดูแลระบบ MA โทรกลับแจ้งผู้ แจ้ง	1. ผู้ดูแลระบบ MA ติดตามให้หัวหน้า โครงการต้องกำหนด ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาหลังจากที่ได้รับ มอบหมายภายใน ระยะเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับมอบหมาย		- หัวหน้า โครงการ - ผู้ดูแลระบบ MA
5		ระยะเวลาที่ หัวหน้า โครงการ ผู้รับผิดชอบ ระบบ สารสนเทศ กำหนดไว้	1. ผู้ดูแลระบบ MA ตรวจสอบ ผลการแก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศในระบบ MA ผู้ดูแลระบบ MA แจ้งผลการ แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ กับผู้แจ้งปัญหา <u>หมายเหตุ</u> กรณี หัวหน้า โครงการต้องการรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ดูแลระบบ MA โทรกลับไปหาผู้แจ้งปัญหาเพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม	1. ผู้ดูแลระบบ MA ติดตามให้หัวหน้า โครงการต้องดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้ทันตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้		- หัวหน้า โครงการ - ผู้ดูแลระบบ MA
6		ทันทีหลังจาก หัวหน้า โครงการแจ้ง ผลการแก้ไข ปัญหาเสร็จ เรียบร้อยแล้ว	1. ผู้ดูแลระบบ MA แจ้งผลการ แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ กับผู้แจ้งปัญหา	1. ร้อยละของจำนวน การตอบแบบประเมินผล การแก้ไขปัญหา ร้อยละ 60	1. ฐานข้อมูลการ ประเมินผลการแก้ไข ปัญหาในระบบ MA	- ผู้แจ้งปัญหา - ผู้ดูแลระบบ MA

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
7	 <p>สรุปผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ MA</p>	3 ชั่วโมง	1. ผู้ดูแลระบบ MA จัดทำรายงานผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานทุกเดือน	1. ผู้ดูแลระบบ MA จัดทำรายงานผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานให้เรียบร้อยก่อนสัปดาห์แรกของทุกเดือน 2. ร้อยละของจำนวนงานที่แก้ไขปัญหาในแต่ละเดือนได้ครบ ร้อยละ 100	1. แบบฟอร์มรายงานผลการแก้ไขปัญหาการใช้งาน (รายงานประชุมฝ่าย)	- ผู้ดูแลระบบ MA

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของคู่มือกระบวนการตรวจสอบและติดตามการแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศที่แจ้งผ่านระบบติดตามและแจ้งข้อผิดพลาดของสถาบัน
วิทยาลัยชุมชน

รายละเอียด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
<p>1. ผู้ดูแลระบบ MA ตรวจสอบการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศในระบบ MA</p>	<p>การรับปัญหาแบ่งออกเป็น 2 กรณี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีที่มีอีเมลหรือไลน์แจ้งปัญหาการใช้งาน ให้ผู้ดูแลระบบ MA ตรวจสอบการแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ MA <ol style="list-style-type: none"> 1.1 เข้าสู่ระบบ MA <p>วิธีการเข้าระบบ MA ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1.1 เข้าที่เว็บไซต์ http://ma.buu.ac.th 1.1.2 กรอก Username และ Password ซึ่งใช้ชื่อเดียวกับการล็อกอินใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย 1.2 เลือกที่เมนู แจ้งข้อผิดพลาด/ความต้องการ (ด้านซ้ายมือ) 1.3 ตรวจสอบที่คอลัมน์ สถานะ ที่มีคำว่า “ยังไม่ได้มอบหมาย” ตัวอักษรสีแดง หรือค้นหาตามสถานะเลือก “ยังไม่ได้มอบ” 2. กรณีผู้แจ้งโทรศัพท์มาแจ้งปัญหา ผู้ดูแลระบบบันทึกปัญหาในระบบ MA <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เข้าสู่ระบบ MA 2.2 เลือกที่ +แจ้งข้อผิดพลาด/ความต้องการ (ด้านขวามือบนตารางแสดงผล) 2.3 บันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน
<p>2. ผู้ดูแลระบบ MA ตรวจสอบรายละเอียดของปัญหาที่ได้รับแจ้ง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เลือกที่เมนู แจ้งข้อผิดพลาด/ความต้องการ (ด้านซ้ายมือ) 2. คลิกดูรายละเอียดที่คอลัมน์ ชื่อผู้แจ้ง ของแถวที่ต้องการตรวจสอบรายละเอียด และตรวจสอบรายละเอียดปัญหาที่ หัวข้อ “รายละเอียดปัญหา” <p>กรณี ผู้แจ้งปัญหานั้นที่รายละเอียดไม่ครบถ้วน ผู้ดูแลระบบ MA โทรกลับไปหาผู้แจ้งปัญหาเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและกลับมาบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมในระบบ</p>
<p>3. ผู้ดูแลระบบ MA บันทึกมอบหมายให้หัวหน้าโครงการผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศในระบบ MA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เลือกที่เมนู แจ้งข้อผิดพลาด/ความต้องการ (ด้านซ้ายมือ) 2. คลิกรูปดินสอที่คอลัมน์ แก้ไข และเลือกหัวหน้าโครงการที่รับผิดชอบ ที่หัวข้อ “มอบให้”
<p>4. ผู้ดูแลระบบ MA สอบถามระยะเวลาการแก้ไขปัญหาจากหัวหน้าโครงการผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดูแลระบบ MA สอบถามระยะเวลาการแก้ไขปัญหาจากหัวหน้าโครงการผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ

รายละเอียด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. ผู้ดูแลระบบ MA ตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศในระบบ MA ผู้ดูแลระบบ MA แจ้งผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบกับผู้แจ้งปัญหา	<ol style="list-style-type: none"> 1. เลือกที่เมนู แจ้งข้อผิดพลาด/ความต้องการ (ด้านซ้ายมือ) 2. ตรวจสอบที่คอลัมน์ สถานะ ที่มีคำว่า “รอการดำเนินการ” ตัวอักษรสีเหลือง หรือค้นหาตามสถานะเลือก “มอบแล้ว”
6. ผู้ดูแลระบบ MA แจ้งผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบกับผู้แจ้งปัญหา	1. ผู้ดูแลระบบ MA โทรศัพท์แจ้งผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบกับผู้แจ้งปัญหา โดยตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ได้จากระบบ MA
7. ผู้ดูแลระบบ MA จัดทำรายงานผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานทุกเดือน	1. ผู้ดูแลระบบ MA จัดทำรายงานผลการแก้ไขปัญหาการใช้งานทุกเดือนลงแบบฟอร์มรายงานผลการแก้ไขปัญหาการใช้งาน (รายงานประชุมฝ่าย)