

### ผังกระบวนการ/ งาน (Work flow)

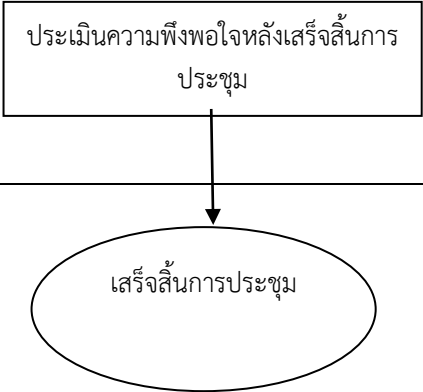
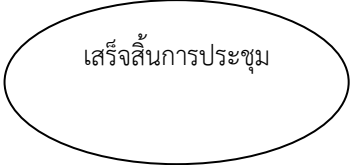
ชื่อกระบวนการ คู่มือการให้บริการระบบ Web Conference

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Web Conference

ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ สามารถใช้ระบบ Web Conference ในการประชุมจนเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1		1 วัน	ผู้ขอใช้บริการแจ้งความประสงค์มีหนังสือขอใช้ประชุมผ่านระบบ Web conference	บันทึกข้อความจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ ซึ่งลงรับลงในระบบงานสารบรรณ	บันทึกข้อความ	งานสารบรรณ
2		5 นาที	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุมจากปฏิทินการปฏิบัติงาน ถ้าว่าง... <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">ลงบันทึกในตารางการใช้ห้อง</div> ถ้าไม่ว่าง... <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">แจ้งกลับถึงผู้รับบริการ</div>	ตรวจสอบจากปฏิทินการปฏิบัติงาน โดยดู วัน เวลา  งานสารบรรณทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ขอใช้บริการ	บันทึกข้อความ	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
3		15 นาที	ผู้รับผิดชอบดำเนินการสร้างห้องประชุม โดยไปที่ URL <a href="http://202.28.76.23:8080/iview">http://202.28.76.23:8080/iview</a> แล้วเข้าระบบ login ใส่ username และ password	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการระบบประชุมผ่านระบบ Web conference	คู่มือการปฏิบัติงาน	วนิชา

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
4	<pre> graph TD     A{ผู้รับผิดชอบทำการ ตรวจสอบอุปกรณ์ / ระบบเครือข่าย} -- Yes --&gt; B[อุปกรณ์ใช้ได้ตามปกติ]     A -- No --&gt; C[อุปกรณ์ใช้ไม่ได้] </pre>	30 นาที	<p>1. กรณีอุปกรณ์หรือระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้ได้ ผู้รับผิดชอบแจ้งไปยังฝ่ายโครงสร้างฯ เพื่อดำเนินการตรวจสอบระบบเครือข่าย</p> <p>2. ตรวจสอบอุปกรณ์แล้วสามารถใช้ได้ปกติ</p>	ฝ่ายโครงสร้างฯทำการตรวจสอบระบบเครือข่าย network	-	- วนิชา - ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ
5	<pre> graph TD     A[ทดสอบระบบกับหน่วยงานที่ขอใช้] --&gt; B[ดำเนินการประชุมกับหน่วยงานที่ขอใช้บริการ] </pre>	1 ชั่วโมง	<p>ผู้รับผิดชอบนัด วัน เวลา ทดสอบระบบกับหน่วยงานที่ขอใช้บริการ โดยแจ้งรายละเอียดการเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- login เช่น ให้ใส่ user และหมายเลขห้องเพื่อจะเข้าทดสอบ</li> <li>- ตรวจสอบจอภาพผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 2 ทาง</li> <li>- เสียงโต้ตอบ</li> <li>- เอกสาร</li> </ul>	ทดสอบระบบได้ตามปกติ โดยทั้งเสียงพูดคุยโต้ตอบ ไม่ติดสะดุด ไม่มีเสียงสะท้อน ภาพชัดเจน รวมถึงเอกสารมองเห็นชัด ทั้งสองทาง	-	- หน่วยงานที่ขอใช้บริการ - วนิชา
6	<pre> graph TD     A[ดำเนินการประชุมกับหน่วยงานที่ขอใช้บริการ] --&gt; B[ ] </pre>	3- 4 ชั่วโมง	ในระหว่างดำเนินการประชุมระหว่างสองหน่วยงานผู้รับผิดชอบคอยสนับสนุน อำนวยความสะดวก		แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	วนิชา

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
7	 <p>ประเมินความพึงพอใจหลังเสร็จสิ้นการประชุม</p>	1 ชั่วโมง	หลังจากการประชุมเสร็จสิ้น ผู้รับผิดชอบแจกแบบประเมินความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทำแบบประเมินแล้วเก็บ	เอกสารแบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจ โดยระเบียบปฏิบัติ ISO คือ CC-QF-04-093	แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจโดยระเบียบปฏิบัติ ISO คือ CC-QF-04-093	วนิชา
8	 <p>เสร็จสิ้นการประชุม</p>		ผู้รับผิดชอบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการใช้บริการ เพื่อรายงานให้ที่ประชุมรับทราบ	ทำการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ	เอกสารรายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	วนิชา

## 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
1. รับแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการประชุมผ่าน Web conference	1.1 ผู้รับผิดชอบได้รับหนังสือบันทึกข้อความจากงานสารบรรณ ซึ่งผู้ขอใช้บริการแจ้งความประสงค์จะใช้ห้องประชุมผ่านระบบ Web conference ระบุวัน เวลาการจัดประชุม
2. ผู้รับผิดชอบตรวจสอบตารางการใช้ห้องจากปฏิทินการทำงาน	<p>2.1 ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ วัน เวลา การขอใช้บริการจากหน่วยงานที่ขอใช้ โดยตรวจสอบจากตารางปฏิทินการใช้ห้องประชุม ถ้าตารางการใช้ห้องประชุมว่าง ผู้รับผิดชอบจะทำการลงบันทึกในปฏิทินการใช้ห้อง โดยระบุ วัน เวลา เดือน ปี</p> <p>2.2 ในกรณีตารางการใช้ห้องประชุมไม่ว่าง</p> <p>หลังจากที่ผู้รับผิดชอบทำการตรวจสอบแล้วพบว่าตารางการให้บริการห้องประชุมไม่ว่าง ตามวัน เวลา ที่ผู้ขอใช้ระบุ ผู้รับผิดชอบจะทำหนังสือตอบกลับซึ่งอาจมีได้หลายกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตารางการใช้ห้องที่ผู้ขอใช้บริการหน่วยงานอื่นจอง วัน เวลา เดียวกันไว้ก่อนแล้ว</li> <li>- หน่วยงานของผู้ให้บริการมีกิจกรรมที่จำเป็นต้องงดการให้บริการ</li> <li>- บุคลากรไปสัมมนา ศึกษาดูงานในประเทศหรือต่างประเทศ ในช่วงเวลาดังกล่าว</li> </ul>
3. ผู้รับผิดชอบดำเนินการสร้างห้องประชุม	<p>3.1 ในกรณีการทดสอบระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้รับผิดชอบดำเนินการสร้างห้องประชุมเสมือน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมทดสอบระบบ เข้า Log in ได้</p> <p><b>วิธีการสร้างห้องประชุม มีดังนี้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ให้บริการ เข้า log in ที่ URL <a href="http://202.28.76.23:8080/view">http://202.28.76.23:8080/view</a></li> <li>2. ใส่ Username และ password</li> <li>3. เริ่มสร้างประชุม (ตามเอกสารคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการระบบประชุม Web conference)</li> </ol> <p>หมายเหตุ : Username หมายถึง ชื่อผู้เข้า Log in เพื่อสร้างห้องประชุม Password หมายถึง รหัสผ่านสำหรับผู้ดูแลระบบ</p>
4. ผู้รับผิดชอบทำการตรวจสอบอุปกรณ์ /ระบบเครือข่าย	<p>4.1 ผู้รับผิดชอบทำการตรวจสอบอุปกรณ์แต่ละตัวให้อยู่ในสภาพใช้งาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวกล้อง พร้อมใช้งานหรือไม่</li> <li>- โปรเจคเตอร์ (projector)</li> <li>- เครื่องฉายภาพ ( Visualizer )</li> <li>- ไมโครโฟน</li> <li>- เครื่องคอมพิวเตอร์</li> </ul> <p>4.2 กรณีระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้ได้ตามปกติ</p>

	ผู้รับผิดชอบจะต้องขอความร่วมมือจากผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดูแลเรื่องระบบเครือข่ายให้ช่วยทำการตรวจสอบระบบเพื่อหาสาเหตุและแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
5. ทดสอบระบบกับหน่วยงานที่ขอใช้	5.1 หลังจากสร้างห้องประชุมเสร็จสิ้นแล้ว ผู้รับผิดชอบจะทำการนัดกับหน่วยงานที่ขอใช้บริการพร้อมแนะนำวิธีการเข้า Log in โดยใส่ Username และ meeting ID ( เอกสารคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ) ทั้งนี้ในการทดสอบระบบแต่ละครั้ง ผู้ให้บริการจะต้องนัดผู้ขอใช้บริการในเวลาเดียวกัน เพื่อทำการทดสอบระบบและอุปกรณ์ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบระบบจอภาพทั้งสองทางว่า ชัดเจน มีภาพสะดุดหรือไม่ ซึ่งผู้ทดสอบสามารถปรับระยะของภาพได้ตามความเหมาะสม</li> <li>- ทดสอบเสียงด้วยการพูดคุย โต้ตอบว่ามีสะดุด มีเสียงสะท้อนกลับหรือดง-ค้อย สามารถปรับได้ โดยใช้ รีโมทคอนโทรล</li> <li>- เอกสาร ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมประชุมต้องการนำเสนอเอกสารต่างๆ ผ่านบนจอภาพให้ผู้รับผิดชอบ ทดสอบนำเอกสารขึ้นจอแล้วปรับตำแหน่งของเอกสาร ว่าเล็ก ใหญ่ หรือเห็นเอกสารชัดเจนหรือไม่ โดยให้ผู้ขอใช้บริการช่วยกันดูทั้งสองฝ่าย</li> </ul>
6. ดำเนินการประชุมระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	ในระหว่างดำเนินการประชุมระหว่างสองหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบคอยสนับสนุน อำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ในกรณีผู้เข้าร่วมประชุมอาจมีปัญหา เช่นการเข้า Login ระบบเครือข่าย สภาพแวดล้อม รวมถึงการจดบันทึกเหตุการณ์ รายละเอียด
7. ประเมินความพึงพอใจหลังเสร็จสิ้นการประชุม	7.1 หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมระหว่างหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบแจกแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ หลังจากนั้นจะทำการประเมิน
8. เสร็จสิ้นการประชุม	-