

คู่มือการใช้งาน

One Stop Service

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จัดทำคู่มือโดย นางสาวโซฟีนา ยะซุ

Version 1.0a

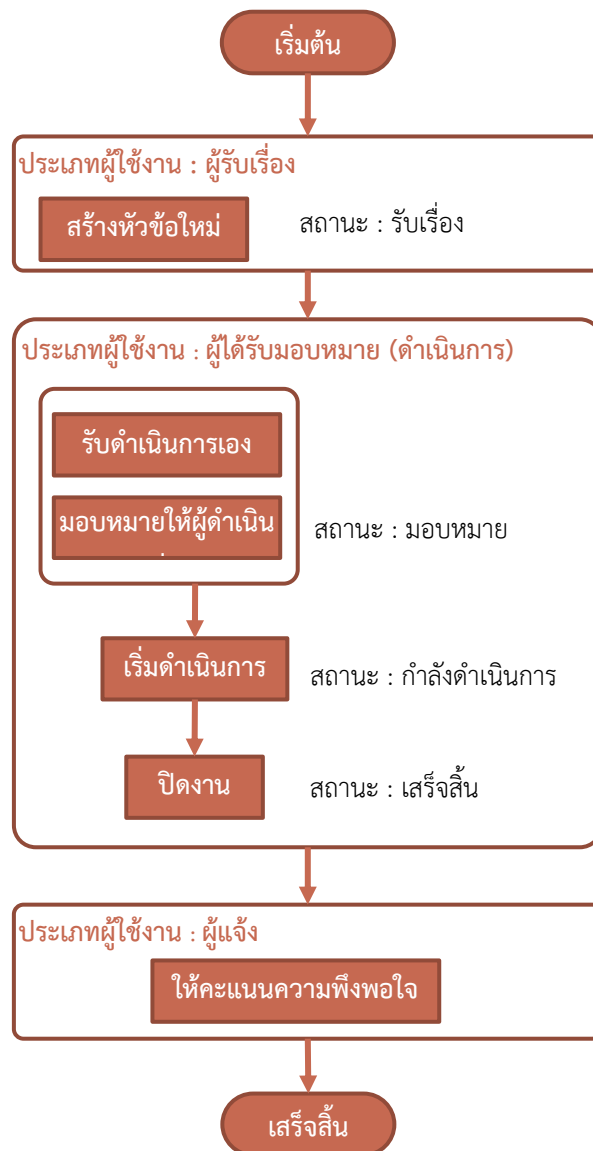
แก้ไขล่าสุด 16 มีนาคม 2559

สารบัญ

1. ภาพรวมการทำงานของระบบ	2
2. การเข้าสู่ระบบ.....	3
3. หน้าแรก	3
4. เมนูการใช้งาน	4
5. ประเภทผู้ใช้งาน	6
6. การดูประเภทผู้ใช้งาน.....	6
7. การสร้างหัวข้อใหม่.....	7
8. หน้ารายละเอียดหัวข้อ.....	10
9. การแก้ไขรายละเอียดหัวข้อ.....	11
10. การยกเลิกหัวข้อ.....	13
11. การมอบหมายงาน.....	14
11.1 การรับดำเนินการเอง	14
11.2 การมอบหมายงานให้ผู้อื่น.....	15
12. การเริ่มดำเนินการ	17
13. การปิดงาน	18
14. การให้คะแนนความพึงพอใจ	19
14. การดูสถานะปัจจุบันของรายการ.....	20
15. การแจ้งเตือนผ่านอีเมล	22
16. รายงาน	23
16.1 รายงานผลการดำเนินงาน	23
16.2 สถิติการทำรายการ (ตาราง).....	24
14.3 สถิติการทำรายการ (กราฟ).....	25
ภาคผนวก	27
ก. สรุปสิทธิ์การเข้าถึงเมนูตามประเภทผู้ใช้งาน	28
ข. สรุปสิทธิ์การทำรายการตามประเภทผู้ใช้งาน	29
ค. สรุปหน้าที่การทำงานตามประเภทของผู้ใช้งาน	30



1. ภาพรวมการทำงานของระบบ



รูปที่ 1 แสดงภาพรวมการทำรายการ

รายละเอียดการทำรายการจะมีประเภทผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกัน 3 ประเภท ได้แก่ ผู้แจ้ง, ผู้รับเรื่อง และผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ) ซึ่งรายละเอียดการทำงานเป็นดังนี้

- 1) เริ่มต้นผู้รับเรื่องสร้างหัวข้อใหม่ ตามที่ได้รับแจ้งจากผู้แจ้ง ซึ่งหลังจากสร้างหัวข้อใหม่แล้ว สถานะของรายการจะเป็นสถานะรับเรื่อง
- 2) ผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ) จะได้รับอีเมลแจ้งเตือนว่ามีการสร้างหัวข้อภายในหน่วยงานให้บริการ จากนั้นจะเข้าระบบเพื่อมอบหมายงานได้ 2 กรณี ได้แก่ รับดำเนินการเอง หรือมอบหมายให้ผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อมอบหมายแล้วสถานะของรายการจะเป็นสถานะมอบหมาย
- 3) ผู้ดำเนินการเริ่มดำเนินการ สถานะเป็นกำลังดำเนินการ
- 4) เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ผู้ดำเนินการสามารถปิดรายการเองได้ และสถานะจะเป็นสถานะเสร็จสิ้น
- 5) เมื่อรายการถูกปิดงานเรียบร้อยแล้ว ผู้แจ้งสามารถเข้าระบบเพื่อประเมินความพึงพอใจของการดำเนินงาน



2. การเข้าสู่ระบบ

- 1) เปิดโปรแกรม Web Browser ได้แก่ Google Chrome
- 2) ระบุ URL ในช่อง Address เป็น <http://oss.yru.ac.th/> จะแสดงหน้าเว็บไซต์ดังรูป

เข้าสู่ระบบ

ชื่อเข้าใช้

ไม่ต้องใส่ @yru.ac.th

รหัสผ่าน

Password

ลงชื่อเข้าใช้

© 2016 - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา Version 1.0a

รูปที่ 2 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ

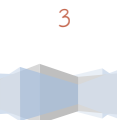
- 3) กรอกชื่อเข้าใช้และรหัสผ่าน จากนั้นคลิก “ลงชื่อเข้าใช้” เพื่อเข้าสู่ระบบ เนื่องจากการทำงานต่างๆ ภายในระบบจะเก็บข้อมูลการทำรายการต่างๆ ตามชื่อผู้ใช้งานที่ได้เข้าสู่ระบบ

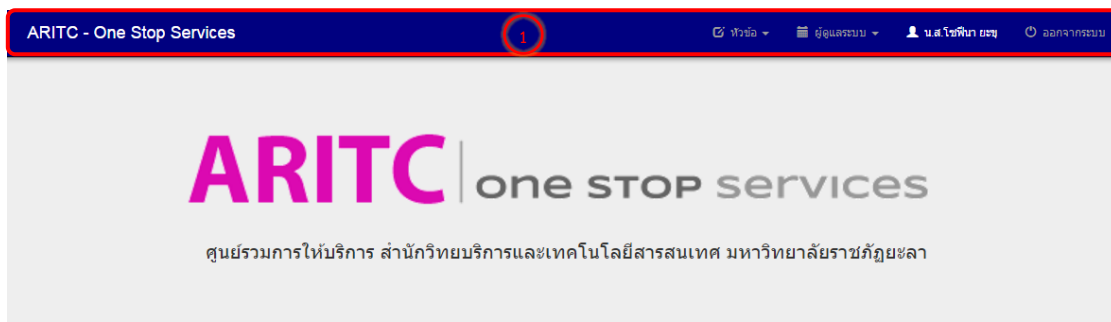
3. หน้าแรก

หลังจากลงชื่อเข้าใช้เรียบร้อยแล้ว จะแสดงหน้าแรกของระบบดังรูป

ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ส่วนของเมนู และชื่อผู้เข้าระบบ
- 2) ส่วนของการทำรายการล่าสุด ในกรณีที่เป็นผู้แจ้งจะแสดงหัวข้อที่แจ้ง ถ้าเป็นผู้ดำเนินการจะแสดงหัวข้อที่ต้องดำเนินการ และหัวข้อในงานที่เกี่ยวข้องด้วย
- 3) ส่วนของภาพรวม จะแสดงสรุปจำนวนการทำรายการในระบบ ได้แก่ จำนวนรายการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด, จำนวนรายการที่ต้องดำเนินการ, จำนวนรายการที่ได้ทำการมอบหมาย (ส่งต่อ) และจำนวนรายการที่เสร็จสิ้น



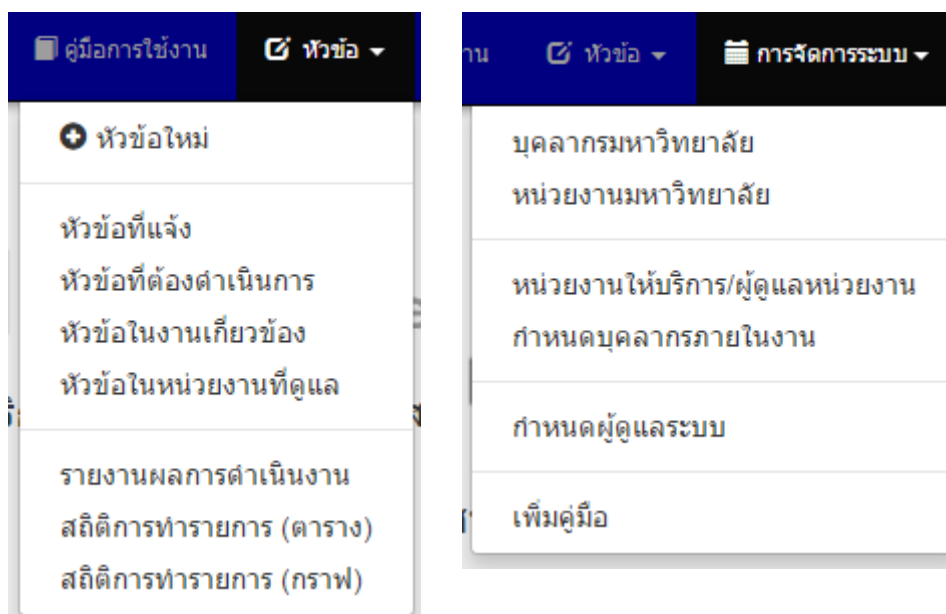


รายงานผลการดำเนินงาน				ภาพรวม	
หัวข้อที่แจ้ง				3	
#	หัวข้อรายละเอียด	สถานะ	ความพึงพอใจภาพรวม	ผู้บันทึก/เวลาบันทึก	2
1	ทดสอบการโต้ตอบ ทดสอบการโต้ตอบและ...	เสร็จสิ้น	★★★★★	ropimlmg.m 09/03/2559 11:04:12	รายการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 12 รายการ
2	สร้างใหม่ กกดกกด	เสร็จสิ้น	★★★	ropimlmg.m 05/03/2559 16:28:38	รายการที่ต้องดำเนินการ 1 รายการ
3	ลลลลลลลลลลลล	เสร็จสิ้น	★★★★★	sofina.y 01/03/2559 13:36:34	รายการที่ได้ทำการมอบหมาย(ส่งต่อ) 0 รายการ
4	test ssss	เสร็จสิ้น	★★★★★	sofina.y 01/03/2559 11:33:19	รายการที่เสร็จสิ้น 10 รายการ

รูปที่ 3 แสดงหน้าแรกหลังจากเข้าสู่ระบบ

4. เมนูการใช้งาน

เมนูการใช้งานในระบบ จะแสดงหรือซ่อนเมนูขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเมนูหลัก 2 เมนู ได้แก่



รูปที่ 4 แสดงเมนูการใช้งาน

- 1) **เมนูหัวข้อ** ประกอบด้วยเมนูย่อยดังต่อไปนี้
 - 1.1) **หัวข้อใหม่** เป็นเมนูที่ไว้กรอกข้อมูลเพื่อสร้างหัวข้อใหม่ตามที่ได้รับแจ้งจากผู้แจ้ง โดยจะแสดงเมนูนี้เฉพาะประเภทผู้ใช้งานที่เป็นผู้รับเรื่องเท่านั้น
 - 1.2) **หัวข้อที่แจ้ง** จะแสดงรายการที่ผู้ใช้งานเป็นผู้แจ้ง ในกรณีที่ไม่มีรายการที่แจ้งจะซ่อนเมนูนี้
 - 1.3) **หัวข้อที่ต้องดำเนินการ** จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ซึ่งเป็นรายการที่อยู่ในสถานะรับเรื่อง, สถานะมอบหมาย และสถานะกำลังดำเนินการ
 - 1.4) **หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง** จะแสดงรายการทั้งหมดภายในหน่วยงานให้บริการที่สังกัดอยู่ ซึ่งจะแสดงรายการในทุกสถานะ ได้แก่ รับเรื่อง, มอบหมาย, กำลังดำเนินการ, เสร็จสิ้น และยกเลิก
 - 1.5) **หัวข้อในหน่วยงานที่ดูแล** จะแสดงรายการทั้งหมดภายในหน่วยงานที่ดูแล ซึ่งเมนูนี้จะแสดงเฉพาะประเภทผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลหน่วยงานเท่านั้น
 - 1.6) **รายงานผลการดำเนินงาน** จะแสดงเฉพาะผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลหน่วยงาน และเป็นผู้ดูแลระบบ โดยจะแสดงรายการทั้งหมดที่มีการสร้างขึ้น รวมทั้งคะแนนความพึงพอใจ และสามารถค้นหารายการต่างๆได้
 - 1.7) **สถิติการทำรายการ (ตาราง)** จะแสดงเฉพาะผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลหน่วยงาน และเป็นผู้ดูแลระบบ โดยจะสรุปจำนวนรายการที่รับเรื่องเข้ามาในระดับหน่วยงานที่แจ้ง, ผู้แจ้ง, หน่วยงานให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะแสดงข้อมูลเป็นตาราง
 - 1.8) **สถิติการทำรายการ (กราฟ)** จะแสดงเฉพาะผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลหน่วยงาน และเป็นผู้ดูแลระบบ โดยจะสรุปจำนวนรายการตามการดำเนินงานในรูปแบบกราฟ
 - 1.9) **คู่มือการใช้งาน** จะแสดงคู่มือการใช้งานระบบ One Stop Service ให้สามารถดาวน์โหลดได้
- 2) **เมนูการจัดการระบบ** เมนูนี้จะแสดงก็ต่อเมื่อสิทธิ์ผู้ใช้งานเป็นผู้ดูแลระบบเท่านั้น
 - 2.1) **บุคลากรมหาวิทยาลัย** จะแสดงรายชื่อบุคลากรทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งไว้ Sync รายชื่อบุคลากรจากระบบบุคลากรของมหาวิทยาลัยเข้ามายังระบบ One Stop Service
 - 2.2) **หน่วยงานมหาวิทยาลัย** จะแสดงรายชื่อหน่วยงานทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งไว้ Sync รายชื่อหน่วยงานจากระบบบุคลากรของมหาวิทยาลัยเข้ามายังระบบ One Stop Service
 - 2.3) **หน่วยงานให้บริการ/ผู้ดูแลหน่วยงาน** เป็นส่วนของการเพิ่ม/แก้ไข/ลบหน่วยงานให้บริการทั้งหน่วยงานให้บริการหลัก และหน่วยงานให้บริการย่อย รวมทั้งเป็นส่วนจัดการกับผู้ดูแลหน่วยงาน
 - 2.4) **กำหนดบุคลากรภายในงาน** เป็นส่วนของการกำหนดบุคลากรและกำหนดสิทธิ์การดำเนินการของบุคลากรภายในหน่วยงาน
 - 2.5) **กำหนดผู้ดูแลระบบ** เป็นส่วนของการเพิ่ม/ลบผู้ดูแลระบบ



5. ประเภทผู้ใช้งาน

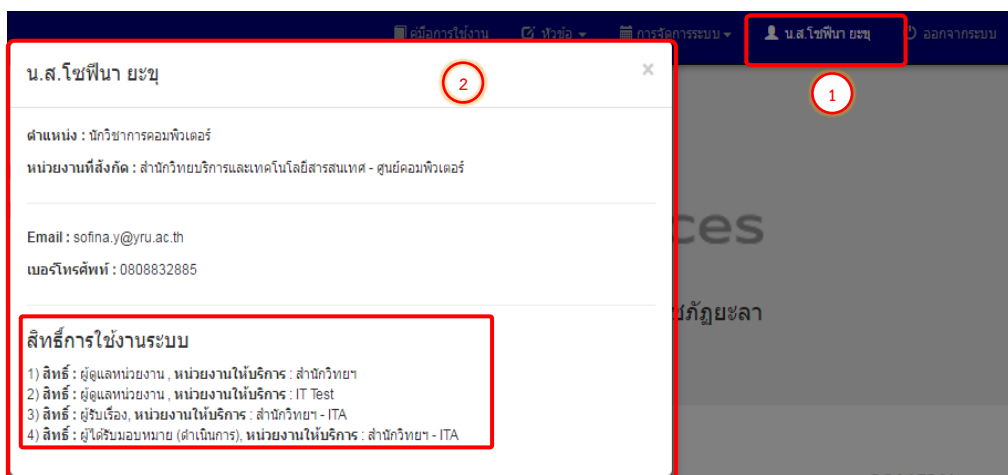
ในการดำเนินการต่างๆภายในระบบ จะขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานหนึ่งคนอาจจะถูกกำหนดประเภทผู้ใช้ได้หลายประเภทได้ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมในทุกหัวข้อ โดยประเภทผู้ใช้งานประกอบด้วยดังนี้

- 1) **ผู้รับเรื่อง** คือ ผู้ที่บันทึกเรื่องราวภายในหน่วยงานที่กำหนด และยังสามารถดำเนินการกับหัวข้อต่างๆที่ได้ทำการบันทึก
- 2) **ผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)** คือ ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกับหัวข้อต่างๆในหน่วยงาน
- 3) **ผู้ใช้ทั่วไป** คือ ผู้ใช้ที่ไม่ได้กำหนดสิทธิใดๆ ได้แก่ ผู้แจ้งเรื่อง
- 4) **ผู้ดูแลหน่วยงาน** คือ ผู้ที่มีสิทธิ์ดูรายการภายในหน่วยงานที่ดูแลทั้งหมด
- 5) **ผู้ดูแลระบบ** คือ ผู้ที่ดูแลและจัดการข้อมูลพื้นฐานต่างๆภายในระบบ ได้แก่ ข้อมูลรายชื่อบุคลากร, ข้อมูลหน่วยงาน, ข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ รวมทั้งการกำหนดประเภทผู้ใช้งานด้วย

6. การดูประเภทผู้ใช้งาน

หลังจากที่เข้าระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถดูข้อมูลและประเภทการใช้งานของผู้ที่เข้าระบบได้ ดังนี้

- 1) คลิกที่ชื่อผู้ใช้งานด้านบนของหน้าจอ
- 2) ระบบจะแสดงหน้าต่างขึ้นมา โดยจะประกอบด้วยชื่อ-สกุล, ตำแหน่ง, หน่วยงานที่สังกัด, Email, เบอร์โทรศัพท์, ประเภทผู้ใช้งาน และสังกัดของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้นี้คนหนึ่งสามารถถูกกำหนดประเภทผู้ใช้งานได้หลายประเภท และหลายหน่วยงานให้บริการได้



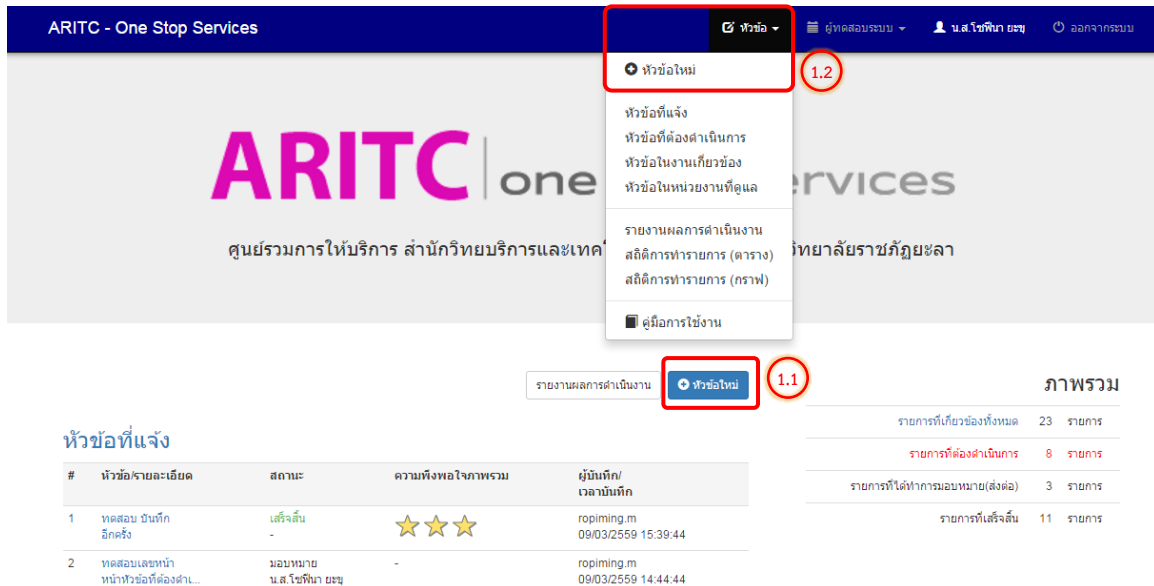
รูปที่ 5 แสดงส่วนของการดูประเภทผู้ใช้งาน

7. การสร้างหัวข้อใหม่

1) สามารถเข้าสู่สร้างหัวข้อใหม่ได้ 2 ที่ ได้แก่

1.1) หน้าแรก คลิกที่ “หัวข้อใหม่” หรือ

1.2) เมนู หัวข้อ > หัวข้อใหม่



รูปที่ 6 แสดงส่วนของการเข้าสู่สร้างหัวข้อใหม่

2) ระบบจะแสดงหน้าหัวข้อใหม่ เพื่อให้กรอกข้อมูล ดังรูป

ARITC - One Stop Services

หัวข้อใหม่

หน่วยงานรับเรื่อง * ITA

หัวข้อ ทดสอบระบบ OSS

รายละเอียด * ทดสอบระบบ One Stop Service

ประเภทรายการ ทดสอบ

ความสำคัญ มากที่สุด

ผู้แจ้ง * นายรอเบิร์ต แมะระ

หน่วยงานผู้แจ้ง * สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร

หมายเลขติดต่อ * -, 0895951500

ที่อยู่อีเมล ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย น.ส.โชพินา ยะช

บันทึก กลับ

รูปที่ 7 แสดงหน้าจอของการกรอกหัวข้อใหม่

โดยรายละเอียดของการกรอกข้อมูล เป็นดังนี้

- **หน่วยงานรับเรื่อง** : จะแสดงเฉพาะรายชื่อหน่วยงานให้บริการตามที่ได้กำหนดสิทธิ์เท่านั้น ซึ่งหลังจากที่บันทึกหัวข้อเรียบร้อยแล้ว รายการที่บันทึกจะถูกส่งเรื่องไปยังบุคคลภายในหน่วยงานที่เลือกนี้
- **หัวข้อ** : หัวข้อเรื่องที่ได้รับแจ้งมาจากผู้แจ้ง (ไม่บังคับกรอก)
- **รายละเอียด** : รายละเอียดของเรื่องที่ได้รับแจ้งมาจากผู้แจ้ง (บังคับกรอก)
- **ประเภทรายการ** : ประเภทของเรื่องที่แจ้ง เช่น ซ่อมบำรุง ร้องเรียน แจ้งปัญหา เป็นต้น (ไม่บังคับกรอก)
- **ความสำคัญ** : ความสำคัญของเรื่องที่แจ้งเข้ามา จะกำหนดค่าเริ่มต้นเป็น “น้อย”
- **ผู้แจ้ง** : ชื่อ-สกุล ผู้แจ้ง (เมื่อพิมพ์ตัวอักษรของชื่อ หรือนามสกุล ตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไป ระบบจะแสดงรายชื่อที่มีในระบบตามข้อความที่พิมพ์ ซึ่งถ้าเลือกรายชื่อที่มีในระบบแล้ว ระบบจะกรอกข้อมูลในช่อง หน่วยงานผู้แจ้ง หมายเลขติดต่อ และที่อยู่อีเมล (ถ้ามี)ให้อัตโนมัติ)
- **หน่วยงานผู้แจ้ง** : หน่วยงานที่ผู้แจ้งสังกัด
- **หมายเลขติดต่อ** : เบอร์โทรศัพท์ของผู้แจ้ง
- **ที่อยู่อีเมล** : อีเมลของผู้แจ้ง (แนะนำให้กรอก เพื่อให้ระบบทำการแจ้งเตือนการทำงานให้ผู้แจ้งได้)
- **รับเรื่องโดย** : ชื่อ-สกุล ผู้สร้างหัวข้อใหม่ โดยระบบจะกรอกเป็นชื่อที่เข้าระบบให้อัตโนมัติ

หมายเหตุ เพื่อความรวดเร็วในการกรอกข้อมูล แนะนำให้ใช้ปุ่ม Tab ที่คีย์บอร์ด หลังจากกรอกข้อมูลในแต่ละช่องเรียบร้อยแล้ว

หัวข้อใหม่

หน่วยงานรับเรื่อง	ทดสอบเพิ่มหน่วยย่อย
หัวข้อ	ทดสอบการเพิ่มหัวข้อใหม่
รายละเอียด	ทดสอบ รายละเอียด
ประเภทรายการ	ทดสอบประเภทรายการ
ความสำคัญ	น้อย
ผู้แจ้ง	รอ
หน่วยงานผู้แจ้ง	นายทวีศักดิ์ ทิพย์รอด
หมายเลขติดต่อ	น.ส. นิตยา ทองรอง
ที่อยู่อีเมล	น.ส. นุรฮันนี มะยิฮะ
รับเรื่องโดย	น.ส. นุรฮันนี มอลดา
	น.ส. นุชระล นิลอง
	นายพาศกรชัย สุนหลง
	นายมะระโรเซ ลาเม็ง
	นายมะระโรดี ลอแม
	บันทึก กลับ

รูปที่ 8 แสดงการกรอกข้อมูลผู้แจ้ง โดยการพิมพ์ตัวอักษรเพียง 2 ตัว ระบบจะแสดงรายชื่อที่ประกอบด้วยตัวอักษรที่พิมพ์ ซึ่งสามารถเลือกรายชื่อตามที่แสดง โดยที่ไม่จำเป็นต้องพิมพ์รายชื่อให้ครบ



หัวข้อใหม่

หน่วยงานรับเรื่อง	ทดสอบเพิ่มหน่วยงานย่อย
หัวข้อ	ทดสอบการเพิ่มหัวข้อใหม่
รายละเอียด	ทดสอบ รายละเอียด
ประเภทรายการ	ทดสอบประเภทรายการ
ความสำคัญ	น้อย
ผู้แจ้ง	นายรอปิง มะระ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
หมายเลขติดต่อ	-, 0895951500
ที่อยู่อีเมล	
รับเรื่องโดย	นายรอปิง มะระ
บันทึก กลับ	

จะกรอกข้อมูลให้อัตโนมัติ
เมื่อกรอกข้อมูลในช่อง “ผู้แจ้ง”

รูปที่ 9 แสดงการกรอกข้อมูลในช่องหน่วยงานผู้แจ้ง และหมายเลขติดต่อให้อัตโนมัติ

- เมื่อกรอกทุกอย่างครบถ้วนแล้วกดปุ่ม “บันทึก” เพื่อบันทึกรายการที่กรอก หรือปุ่ม “กลับ” เพื่อยกเลิกหรือกลับไปยังหน้าก่อนหน้า
- เมื่อกดปุ่มบันทึกระบบจะเปลี่ยนหน้า และจะแสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อที่กรอก โดยจะแสดงสถานะปัจจุบันเป็น “รับเรื่อง” ดังรูปที่ 10

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบระบบ OSS	
สถานะ : รับเรื่อง	
รายละเอียด	ทดสอบระบบ One Stop Service
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยฯ - ITA
ประเภทรายการ	ทดสอบ
ความสำคัญ	มากที่สุด
ผู้แจ้ง	นายรอปิง มะระ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
หมายเลขติดต่อ	-, 0895951500
ที่อยู่อีเมล	ropiming.m@yru.ac.th
รับเรื่องโดย	น.ส.โชติภา ยะนุ
บันทึกโดย	sorina.y
บันทึกวันที่	2018-03-14 12:08:42.742
กลับ แก้ไขรายการ ยกเลิกรายการ	

รูปที่ 10 แสดงสถานะในส่วนรายละเอียดหัวข้อหลังจากเพิ่มหัวข้อใหม่



8. หน้ารายละเอียดหัวข้อ

หน้ารายละเอียดหัวข้อจะประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบระบบ OSS

สถานะ : **เสร็จสิ้น**

รายละเอียด

ทดสอบระบบ One Stop Service

หน่วยงานรับเรื่อง

สำนักวิทยบริการ - ITA

ประเภทรายการ

ทดสอบ

ความสำคัญ

มากที่สุด

ผู้แจ้ง

นายธอณัฐ ณะประเสริฐสุข

หน่วยงานผู้แจ้ง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร

หมายเลขติดต่อ

0885951500

อีเมล

ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย

น.ส.โชติภา ณะประเสริฐสุข

บันทึกโดย

sofina.y

บันทึกวันที่

2018-03-14 12:08:42.742

แก้ไขโดย

sofina.y

แก้ไขวันที่

2018-03-14 14:01:27.934

กลับ

ให้คะแนนความพึงพอใจ

1. ขั้นตอนการให้บริการ :

☆☆☆☆☆

ไม่มีคะแนน

2. การบริการของผู้รับเรื่อง :

☆☆☆☆☆

ไม่มีคะแนน

3. การบริการของผู้ดำเนินการ :

☆☆☆☆☆

ไม่มีคะแนน

4. ความพึงพอใจภาพรวม :

☆☆☆☆☆

ไม่มีคะแนน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิด :

ให้คะแนน

ดำเนินการ

รับดำเนินการเอง

มอบหมายต่อ

นายธอณัฐ ณะประเสริฐสุข

รายละเอียด/ความคิดเห็น

บันทึก

ล้าง

เอกสารแนบ

เลือกไฟล์เอกสาร..

บันทึกเอกสาร

ประวัติการดำเนินการ

รายการ : รับเรื่อง : น.ส.โชติภา ณะประเสริฐสุข

โดย : น.ส.โชติภา ณะประเสริฐสุข , 2018-03-14 12:08:42.795

รายละเอียด :

รูปที่ 11 แสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อ

ส่วนที่ (1) เป็นส่วนของรายละเอียดรายการที่รับเรื่อง โดยจะแสดงข้อมูลตามที่ได้รับเรื่องได้กรอก และจะแสดงสถานะปัจจุบันว่าการดำเนินการถึงขั้นตอนใด



ส่วนที่ (2) เป็นส่วนของการให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งส่วนนี้จะแสดงรายละเอียดการให้คะแนนกับผู้ใช้งานที่เป็นผู้แจ้งกับผู้ดูแลหน่วยงานให้บริการ พร้อมทั้งสถานะของรายการเป็นเสร็จสิ้นเท่านั้น ถ้าเป็นสถานะอื่นและเป็นสิทธิ์การใช้งานอื่นระบบจะซ่อนการแสดงผล

ส่วนที่ (3) เป็นส่วนการดำเนินการ ได้แก่ การรับดำเนินการเอง, การมอบหมายงานให้ผู้อื่นที่อยู่ในงานเดียวกันดำเนินการแทน, การเริ่มดำเนินการ, การปิดงาน และรายละเอียด/ความคิดเห็น ซึ่งรายการที่จะแสดงหรือซ่อนในส่วนนี้จะขึ้นอยู่กับขั้นตอนในการดำเนินงานและสิทธิ์ของผู้ใช้งานด้วย

ส่วนที่ (4) เป็นเอกสารแนบ หากต้องการแนบเอกสารสามารถคลิก “เลือกไฟล์เอกสาร” เพื่อทำการแนบเอกสาร จากนั้นกด “บันทึกเอกสาร”

ส่วนที่ (5) เป็นส่วนของประวัติการดำเนินการ โดยจะแสดงประวัติการดำเนินการต่างๆ ตั้งแต่การรับเรื่อง จนปิดงาน โดยจะแสดงข้อมูลได้แก่ สถานะ, ผู้ดำเนินการ, เวลาที่ทำรายการ, รายละเอียดการทำรายการนั้น (ถ้ามี)

9. การแก้ไขรายละเอียดหัวข้อ

การแก้ไขข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ จะต้องเป็นผู้รับเรื่องที่ได้สร้างหัวข้อนั้นเท่านั้น ผู้ใช้งานอื่นจะไม่สามารถแก้ไขรายการได้ โดยการแก้ไขหัวข้อสามารถทำได้ดังนี้

1) เลือกรายการที่ต้องการแก้ไข

หัวข้อที่ต้องดำเนินการ					ค้นหา	+หัวข้อใหม่
#	หัวข้อ/ รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/ หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/ เวลานับถึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/ เวลาแก้ไขล่าสุด	8 รายการ
1	ทดสอบระบบ เพื่อแก้ไข ทดสอบแก้ไขข้อมูล	แจ้งเรื่อง น.ส.โซพินา ยะขุ	นายธีรุตตดิน มนะเษะ สำนักวิทยา - ITA	sofina.y 15/03/2559 12:50:53	sofina.y 15/03/2559 12:50:53	
2	ทดสอบเลขหน้า หน้าหัวข้อที่ต้องดำเนินการ	มอบหมาย น.ส.โซพินา ยะขุ	น.ส.โซพินา ยะขุ สำนักวิทยา - ITA	ropiming.m 09/03/2559 14:44:44	ropiming.m 09/03/2559 14:44:49	
3	ทดสอบเพิ่มเลขหน้า เลขหน้า3	กำลังดำเนินการ น.ส.โซพินา ยะขุ	น.ส.โซพินา ยะขุ สำนักวิทยา - ITA	ropiming.m 09/03/2559 14:34:46	sofina.y 09/03/2559 16:12:09	

รูปที่ 12 แสดงการเลือกรายการที่ต้องการแก้ไขในส่วนของหน้าหัวข้อที่ต้องดำเนินการ

2) จะแสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อ ให้คลิกที่ปุ่ม “แก้ไขรายการ”



รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบระบบ เพื่อแก้ไข

สถานะ : **รับเรื่อง**

รายละเอียด

ทดสอบแก้ไขข้อมูล

หน่วยงานรับเรื่อง

สำนักวิทยา - ITA

ประเภทรายการ

ทดสอบระบบ

ความสำคัญ

มาก

ผู้แจ้ง

นายวิรัชคุณดิน มะเด๊ะ

หน่วยงานผู้แจ้ง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์

หมายเลขติดต่อ

082-7303696

ที่อยู่อีเมล

รับเรื่องโดย

น.ส.โซพิณา ยะขุ

บันทึกโดย

sofika.y

บันทึกวันที่

2016-03-15 12:50:53.73

กลับ

แก้ไขรายการ

ยกเลิกรายการ

รูปที่ 13 แสดงการคลิกปุ่มเพื่อแก้ไขรายการ

- 3) ระบบจะแสดงหน้าแก้ไขข้อมูล เมื่อแก้ไขข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม “บันทึก”

แก้ไขหัวข้อ

หน่วยงานรับเรื่อง * ITA

หัวข้อ ทดสอบระบบ เพื่อแก้ไข

รายละเอียด * ทดสอบแก้ไขข้อมูล

ประเภทรายการ ทดสอบระบบ

ความสำคัญ มาก

ผู้แจ้ง * นายวิรัชคุณดิน มะเด๊ะ

หน่วยงานผู้แจ้ง * สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์

หมายเลขติดต่อ * 082-7303696

ที่อยู่อีเมล

รับเรื่องโดย น.ส.โซพิณา ยะขุ

บันทึก

กลับ

รูปที่ 14 แสดงหน้าจอของการแก้ไขหัวข้อที่เลือก



10. การยกเลิกหัวข้อ

การยกเลิกหัวข้อ จะต้องเป็นผู้รับเรื่องที่ได้สร้างหัวข้อนั้นเท่านั้น ผู้ใช้งานอื่นจะไม่สามารถยกเลิกรายการได้ โดยการยกเลิกหัวข้อสามารถทำได้ดังนี้

4) เลือกรายการที่ต้องการยกเลิก

หัวข้อที่ต้องดำเนินการ

เลือกรายการที่ต้องการยกเลิก

#	หัวข้อ/ รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/ หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/ เวลาบันทึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/ เวลาแก้ไขล่าสุด
1	ทดสอบการยกเลิกรายการ ยกเลิกรายการนี้	รับเรื่อง	นายนิรุฒคุณ มະเด๊ะ สำนักวิทยบริการ - ITA	sofina.y 15/03/2559 12:06:06	sofina.y 15/03/2559 12:06:06
2	ทดสอบเลขหน้า หน้าหัวข้อที่ต้องด่า...	มอบหมาย	น.ส.โชติภา ยะช สำนักวิทยบริการ - ITA	ropiming.m 09/03/2559 14:44:44	ropiming.m 09/03/2559 14:44:49
3	ทดสอบเพิ่มเลขหน้า เลขหน้า3	กำลังดำเนินการ	น.ส.โชติภา ยะช สำนักวิทยบริการ - ITA	ropiming.m 09/03/2559 14:34:46	sofina.y 09/03/2559 16:12:09

8 รายการ

รูปที่ 15 แสดงการเลือกการรายการที่ต้องการแก้ไขในส่วนของหน้าหัวข้อที่ต้องดำเนินการ

5) จะแสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อ ให้คลิกที่ปุ่ม “ยกเลิกรายการ” ระบบจะยกเลิกการรายการที่เลือก

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบการยกเลิกรายการ

สถานะ : **รับเรื่อง**

รายละเอียด	ยกเลิกรายการนี้
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยบริการ - ITA
ประเภทรายการ	ข้อ
ความสำคัญ	น้อย
ผู้แจ้ง	นายนิรุฒคุณ มະเด๊ะ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์
หมายเลขติดต่อ	082-7303696
ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์	

รับเรื่องโดย น.ส.โชติภา ยะช
บันทึกโดย sofina.y
บันทึกวันที่ 2016-03-15 12:06:06.707

กลับ แก้ไขรายการ **ยกเลิกรายการ**

รูปที่ 16 แสดงการคลิกปุ่มเพื่อยกเลิกการรายการ



รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ: ทดสอบการยกเลิกรายการ รายการถูกยกเลิกแล้ว

สถานะ: ยกเลิก

รายละเอียด ยกเลิกรายการนี้
หน่วยงานรับเรื่อง สำนักวิทยาฯ - ITA
ประเภทรายการ น้อย
ความสำคัญ ผู้แจ้ง นายนิรุชดดิน มะเต๊ะ
หน่วยงานผู้แจ้ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์
หมายเลขติดต่อ 082-7303696
ที่อยู่อื่น

รับเรื่องโดย น.ส.โซพิณา ยะชู
บันทึกโดย sofina.y
บันทึกวันที่ 2016-03-15 12:06:06.707
แก้ไขโดย sofina.y
แก้ไขวันที่ 2016-03-15 12:28:16.853

กลับ

รูปที่ 17 แสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อหลังจากที่ได้ทำการยกเลิกรายการแล้ว

6) สามารถค้นหารายการที่ยกเลิกได้ โดยการดูที่เมนู “หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง”

หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง

รายการที่ได้ยกเลิก					ค้นหา	+หัวข้อใหม่
#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/เวลานับที่	ผู้แก้ไขล่าสุด/เวลาแก้ไขล่าสุด	25 รายการ
1	ทดสอบการยกเลิกรายการ ยกเลิกรายการนี้	ยกเลิก	นายนิรุชดดิน มะเต๊ะ สำนักวิทยาฯ - ITA	sofina.y 15/03/2559 12:06:06	sofina.y 15/03/2559 12:28:16	
2	ทดสอบระบบ OSS ทดสอบระบบ One Stop S...	เสร็จสิ้น	นายรอมิ่ง มะระเงาะ สำนักวิทยาฯ - ITA	sofina.y 14/03/2559 12:08:42	sofina.y 14/03/2559 14:01:27	

รูปที่ 18 แสดงรายการที่ยกเลิกที่หน้าหัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง

11. การมอบหมายงาน

การมอบหมายงานสามารถมอบหมายงานได้ 2 กรณี ได้แก่ การรับดำเนินการเอง และการมอบหมายงานต่อให้ผู้อื่น

11.1 การรับดำเนินการเอง

การรับดำเนินการต้องเป็นสิทธิ์ “ผู้รับเรื่อง” หรือ “ผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)” ถึงจะสามารถทำรายการได้ โดยการรับดำเนินการเอง สามารถทำได้โดย

- 1) เลือกรายการที่ต้องการดำเนินการเอง จากหน้าแรก หรือจากหน้างานที่ต้องดำเนินการ
- 2) จะแสดงหน้ารายละเอียดของหัวข้อนั้น

14



- 3) ในส่วนของดำเนินการ เลือก “รับดำเนินการเอง” และกดบันทึก เพื่อมอบหมายรายการนี้ให้ตัวเองเป็นผู้ดำเนินการ ดังรูป

ดำเนินการ

☒ รับดำเนินการเอง
☐ มอบหมายต่อ

นายรอมิ่ง แม่ระ

รายละเอียด/ความคิดเห็น

บันทึก สร้าง

รูปที่ 19 แสดงการรับดำเนินการเอง

- 4) เมื่อกด “บันทึก” ในส่วนของรายละเอียดหัวข้อ สถานะ จะเป็น “มอบหมาย”

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบระบบ OSS

สถานะ : มอบหมาย

รายละเอียด	ทดสอบระบบ One Stop Service
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยา - ITA
ประเภทรายการ	ทดสอบ
ความสำคัญ	มากที่สุด
ผู้แจ้ง	นายรอมิ่ง แม่ระ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
หมายเลขติดต่อ	- 0895951500
ที่อยู่อีเมล	ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย	น.ส.โซพิณา ยะชู
บันทึกโดย	sofina.y
บันทึกวันที่	2016-03-14 12:08:42.742
แก้ไขโดย	sofina.y
แก้ไขวันที่	2016-03-14 13:48:56.588

กลับ แก้ไขรายการ ยกเลิกรายการ

รูปที่ 20 แสดงสถานะมอบหมายหลังจากเลือกรับดำเนินการเอง

11.2 การมอบหมายงานให้ผู้อื่น

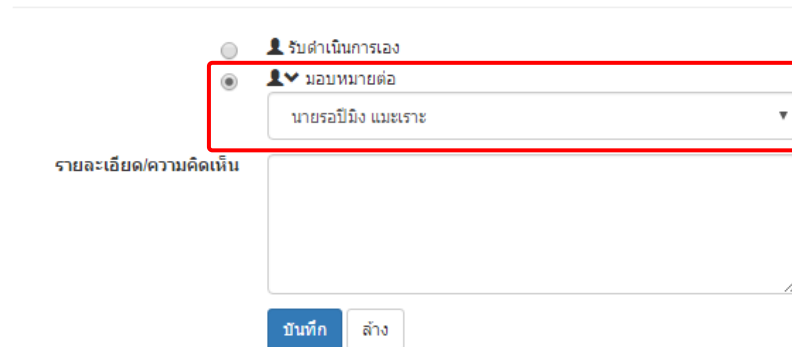
การมอบหมายงานให้ผู้อื่นต้องเป็นสิทธิ์ “ผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)” สามารถทำได้โดย

- 1) เลือกรายการที่ต้องการมอบหมายงานนี้ให้ผู้อื่น จากหน้าแรก หรือจากหน้าที่ต้องดำเนินการ
- 2) จะแสดงหน้ารายละเอียดของหัวข้อนั้น



- 3) ในส่วนของการดำเนินการ เลือก “มอบหมายต่อ” และเลือกชื่อของผู้ที่ต้องการมอบหมายงานต่อ และกดบันทึก เพื่อบอกหมายรายการนี้ให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการ ดังรูป

ดำเนินการ



รูปที่ 21 แสดงการมอบหมายงานต่อให้ผู้อื่น

- 4) เมื่อกด “บันทึก” ในส่วนของรายละเอียดหัวข้อ สถานะ จะเป็น “มอบหมาย”

รายละเอียดหัวข้อ



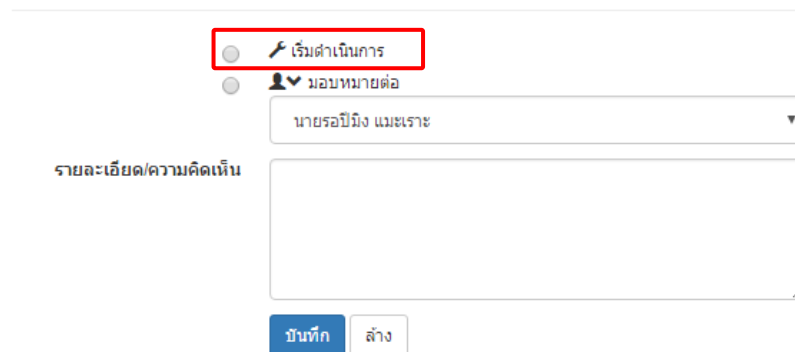
รูปที่ 22 แสดงสถานะมอบหมายหลังจากเลือกมอบหมายต่อ



12. การเริ่มดำเนินการ

การเริ่มดำเนินการจะสามารถทำการได้ต้องเป็นสิทธิ์เป็นผู้ที่รับดำเนินการเองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายการนั้นเท่านั้น โดยสามารถคลิกเลือก “เริ่มดำเนินการ” หรือในกรณีที่ต้องการมอบหมายงานต่อให้ผู้อื่นภายในหน่วยงานให้บริการนั้น สามารถคลิกเลือก” มอบหมายต่อ” ต่อได้

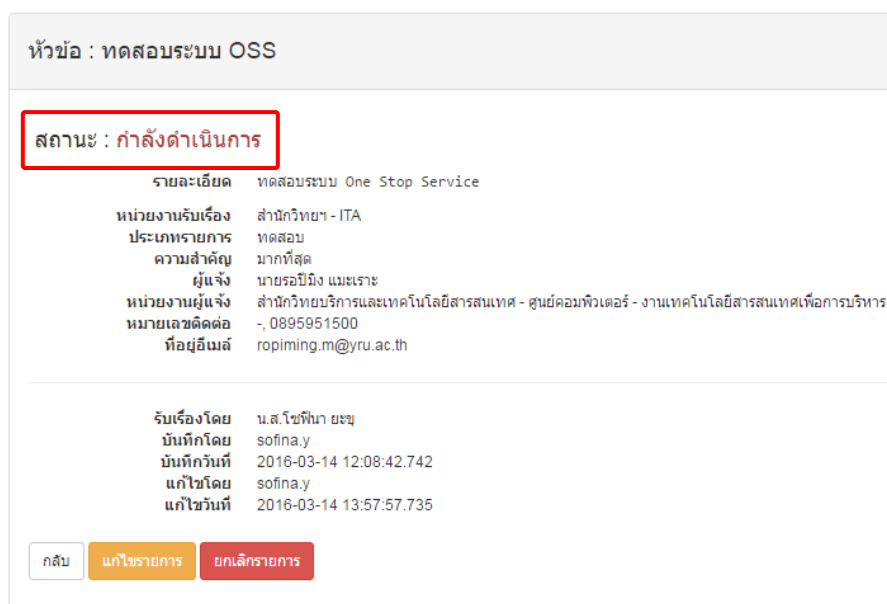
ดำเนินการ



รูปที่ 23 แสดงการเลือกเริ่มดำเนินการ

ในกรณีที่เลือก “เริ่มดำเนินการ” และกดปุ่ม “บันทึก” ในส่วนรายละเอียดหัวข้อ สถานะจะเปลี่ยนเป็น “กำลังดำเนินการ” ดังรูป

รายละเอียดหัวข้อ



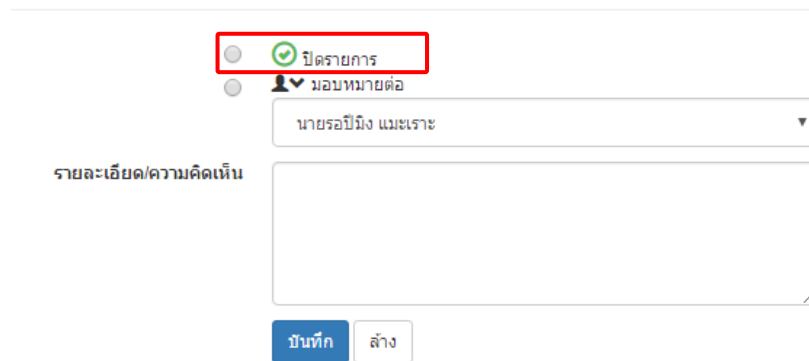
รูปที่ 24 แสดงสถานะกำลังดำเนินการหลังจากเลือกเริ่มดำเนินการ



13. การปิดงาน

เมื่อผู้ที่ดำเนินการทำรายการเสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถคลิก “ปิดรายการ” เพื่อปิดรายการดังกล่าว และเพื่อเปลี่ยนสถานะของรายการนั้นเป็น “เสร็จสิ้น”

ดำเนินการ

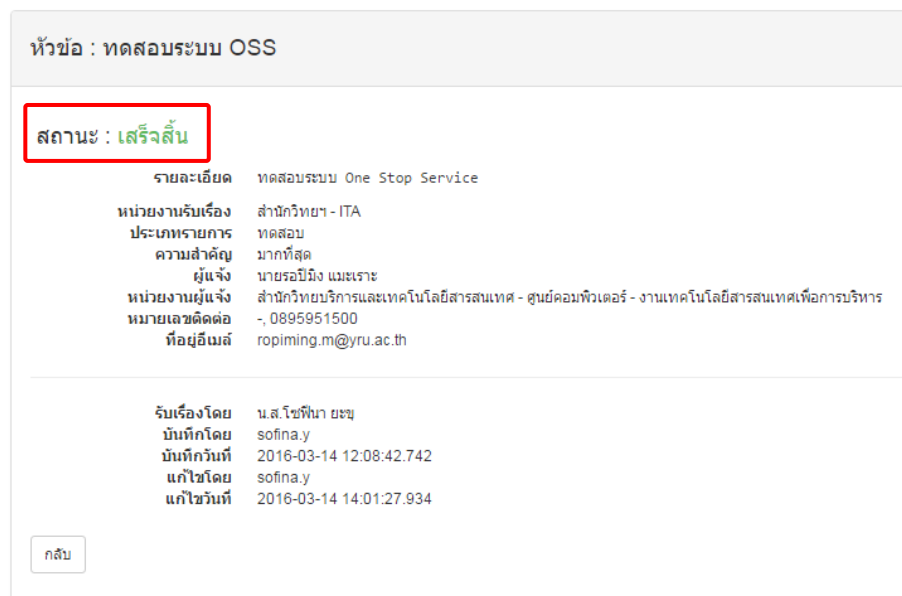


รูปที่ 25 แสดงการเลือกปิดรายการ

ซึ่งเมื่อเลือก “ปิดรายการ” และกดปุ่มบันทึก ในส่วนรายละเอียดหัวข้อ สถานะจะเปลี่ยนเป็น “เสร็จสิ้น”

ดังรูป

รายละเอียดหัวข้อ



รายละเอียด	ทดสอบระบบ One Stop Service
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยบริการ - ITA
ประเภทรายการ	ทดสอบ
ความสำคัญ	มากที่สุด
ผู้แจ้ง	นายรอปมิ่ง แม่ระ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
หมายเลขติดต่อ	-, 0895951500
อีเมล	ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย	น.ส.โซฟิณา ยะชู
บันทึกโดย	sofina.y
บันทึกวันที่	2016-03-14 12:08:42.742
แก้ไขโดย	sofina.y
แก้ไขวันที่	2016-03-14 14:01:27.934

รูปที่ 26 แสดงสถานะเสร็จสิ้นหลังจากเลือกปิดรายการ



14. การให้คะแนนความพึงพอใจ

ผู้ที่สามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ จะต้องเป็นผู้แจ้งเท่านั้น และรายการนั้นต้องมีสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” โดยการให้คะแนนความพึงพอใจ ทำได้โดย

- 1) เมื่อเข้าสู่ระบบในส่วนของ “หัวข้อที่แจ้ง” และในคอลัมภ์ความพึงพอใจภาพรวม รายการที่สามารถให้คะแนนได้จะแสดงข้อความว่า “กรุณาให้คะแนน” เพื่อให้ผู้แจ้งคลิกเลือกเข้าให้คะแนนความพึงพอใจ

The screenshot shows the ARITC One Stop Services portal. At the top, there's a header with the ARITC logo and the text "one stop services". Below the header, there's a section titled "หัวข้อที่แจ้ง" (Cases Reported). This section contains a table with columns: #, หัวข้อรายละเอียด (Case Details), สถานะ (Status), ความพึงพอใจภาพรวม (Overall Satisfaction), ผู้บันทึก/เวลาดำเนินการ (Reporter/Action Time), and a red circle with the number 1. The first row in the table shows a case with status "เสร็จสิ้น" (Completed) and overall satisfaction "กรุณาให้คะแนน" (Please rate). To the right of the table, there's a "ภาพรวม" (Summary) section with a table showing counts for different satisfaction levels: "รายการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด" (Total related cases) 24, "รายการที่ร้องดำเนินการ" (Cases requested for action) 0, "รายการที่ได้ทำการมอบหมาย(ส่งต่อ)" (Cases assigned/forwarded) 9, and "รายการที่เสร็จสิ้น" (Completed cases) 12.

รูปที่ 27 แสดงส่วนของการเลือกรายการที่สามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้

- 2) ระบบจะแสดงรายละเอียดของหัวข้อที่ดำเนินการ และจะแสดงข้อมูลในส่วน “ให้คะแนนความพึงพอใจ” ซึ่งการให้คะแนนความพึงพอใจจะต้องประเมินการให้บริการ 4 ข้อ ได้แก่
 1. ขั้นตอนการให้บริการ
 2. การบริการของผู้รับเรื่อง
 3. การบริการของผู้ดำเนินการ
 4. ความพึงพอใจภาพรวมทั้งนี้สามารถกรอกข้อเสนอแนะ/ติชมหรือไม่ก็ได้

ให้คะแนนความพึงพอใจ

The screenshot shows a feedback form titled "ให้คะแนนความพึงพอใจ" (Rate Satisfaction). It contains four sections for rating: 1. ขั้นตอนการให้บริการ (Service Process) with a 5-star rating and a "ดี" (Good) button; 2. การบริการของผู้รับเรื่อง (Service of the person receiving the report) with a 5-star rating and a "ดีมาก" (Very Good) button; 3. การบริการของผู้ดำเนินการ (Service of the person handling the case) with a 5-star rating and a "ดีมาก" (Very Good) button; 4. ความพึงพอใจภาพรวม (Overall satisfaction) with a 5-star rating and a "ดี" (Good) button. Below the ratings, there's a text area for "ข้อเสนอแนะ/ติชม" (Suggestions/Comments) with a placeholder "ดำเนินการได้รวดเร็ว" (Handled quickly) and a "ให้คะแนน" (Rate) button.

รูปที่ 28 แสดงส่วนของการให้คะแนนความพึงพอใจ

- 3) ผู้แจ้งสามารถคลิกที่รูปดาว ซึ่งเมื่อนำเมาส์ไปวางบนรูปดาว จะมีข้อความด้านขวากำกับความหมายของจำนวนดาวด้วย ได้แก่ น้อยที่สุด, น้อย, ปานกลาง, ดี และดีมาก พร้อมทั้งสามารถพิมพ์ข้อเสนอแนะ/ติชมการดำเนินการรายนี้ได้
- 4) กดปุ่ม “ให้คะแนน” เพื่อบันทึกการให้คะแนนความพึงพอใจ

14. การดูสถานะปัจจุบันของรายการ

การตรวจสอบสถานะปัจจุบัน จะถูกแสดงไว้ในหน้าที่มีการแสดงรายการ ซึ่งในกรณีที่สถานะของรายการเป็นสถานะรับเรื่อง, มอบหมาย, กำลังดำเนินการ จะแสดงชื่อผู้รับเรื่อง, ผู้มอบหมาย และผู้ที่กำลังดำเนินการตามลำดับ ได้ข้อความสถานะนั้นด้วย สำหรับหน้ารายการที่สามารถตรวจสอบสถานะแสดงไว้ในหน้าดังต่อไปนี้

1) หน้าแรก

[รายงานผลการดำเนินงาน](#)
[+ หัวข้อใหม่](#)

หัวข้อที่แจ้ง

#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ความพึงพอใจภาพรวม	ผู้บันทึก/ เวลาบันทึก
1	ทดสอบการให้คะแนน ทดสอบการให้คะแนนและ...	เสร็จสิ้น -	★★★★★	ropiming.m 09/03/2559 11:04:12
2	สร้างใหม่ กกกกก	เสร็จสิ้น -	★★★	ropiming.m 05/03/2559 16:28:38
3	aaaa oooooooo	เสร็จสิ้น -	★★★★★	sofina.y 01/03/2559 13:36:34
4	test ssss	เสร็จสิ้น -	★★★★	sofina.y 01/03/2559 11:33:19
5	ทดสอบระบบ1 ทดสอบระบบขบข	กำลังดำเนินการ น.ส.โชพินา ยะขุ	-	ropiming.m 21/01/2559 16:22:17

หัวข้อที่ต้องดำเนินการ

#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/หน่วยงานผู้แจ้ง
1	ทดสอบระบบ1 ทดสอบระบบขบข	กำลังดำเนินการ น.ส.โชพินา ยะขุ	น.ส.โชพินา ยะขุ ทดสอบเพิ่มหน่วยงาน - ทดสอบเพิ่มหน่วยย่อย

รูปที่ 29 แสดงการดูสถานะในส่วนของหน้าแรก

2) หน้าหัวข้อที่ต้องดำเนินการ

หัวข้อที่ต้องดำเนินการ

#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/ หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/ เวลาบันทึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/ เวลาแก้ไขล่าสุด
1	ทดสอบระบบ1 ทดสอบระบบขบข	กำลังดำเนินการ น.ส.โชพินา ยะขุ	น.ส.โชพินา ยะขุ ทดสอบเพิ่มหน่วยงาน - ทดสอบเพิ่มหน่วยย่อย	ropiming.m 21/01/2559 16:22:17	ropiming.m 21/01/2559 16:22:17

รูปที่ 30 แสดงการดูสถานะในส่วนของหน้าหัวข้อที่ต้องดำเนินการ

3) หน้าหัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง

#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/เวลาบันทึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/เวลาแก้ไขล่าสุด
1	ทดสอบการให้คะแนน ทดสอบการให้คะแนนและ...	เสร็จสิ้น -	น.ส. โชติพา ะยุ สำนักวิทยา - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ropiming.m 09/03/2559 11:04:12	ropiming.m 09/03/2559 11:05:12
2	ทดสอบอีกครั้ง าาา	เสร็จสิ้น -	น.ส. ชุติ สุวรรณเรือง สำนักวิทยา - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร	sirikwan.c 07/03/2559 13:54:53	nirusduddin.m 07/03/2559 13:59:54
3	อบรมโครงการบริหารงานวิจัย เตรียมงานอบรมวันที่ ...	เสร็จสิ้น -	น.ส. อุบล ดันสม สำนักวิทยา - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร	sirikwan.c 07/03/2559 13:50:41	sofina.y 07/03/2559 13:53:00
4	ทดสอบการส่งเมลผู้รับเรื่อง ในหน่วยงานย่อย มีผู้...	เสร็จสิ้น -	ผู้แจ้ง นอภมรย. Test หน่วยงานหลัก - ย่อย	ropiming.m 07/03/2559 11:36:20	ropiming.m 07/03/2559 11:47:57

รูปที่ 31 แสดงการดูสถานะในส่วนของหัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง

4) หน้าหัวข้อในหน่วยงานที่ดูแล

หัวข้อในหน่วยงานที่ดูแล

#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/เวลาบันทึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/เวลาแก้ไขล่าสุด
1	- อินเทอร์เน็ตบ้านพัก...	มอบหมาย นายอนาธิ สันตย์กาเศ	นางวิไลวัลย์ แก้วดาทิพย์ สำนักวิทยา - งานเครือข่าย	sirikwan.c 11/03/2559 09:24:11	muhama.m 13/03/2559 06:30:06
2	ทดสอบการให้คะแนน ทดสอบการให้คะแนนและ...	เสร็จสิ้น -	น.ส. โชติพา ะยุ สำนักวิทยา - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ropiming.m 09/03/2559 11:04:12	ropiming.m 09/03/2559 11:05:12
3	ทดสอบอีกครั้ง าาา	เสร็จสิ้น -	น.ส. ชุติ สุวรรณเรือง สำนักวิทยา - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร	sirikwan.c 07/03/2559 13:54:53	nirusduddin.m 07/03/2559 13:59:54
4	อบรมโครงการบริหารงานวิจัย เตรียมงานอบรมวันที่ ...	เสร็จสิ้น -	น.ส. อุบล ดันสม สำนักวิทยา - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร	sirikwan.c 07/03/2559 13:50:41	sofina.y 07/03/2559 13:53:00

รูปที่ 32 แสดงการดูสถานะในส่วนของหัวข้อในหน่วยงานที่ดูแล

5) หน้ารายละเอียดหัวข้อ

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : -

สถานะ : มอบหมาย

รายละเอียด

อินเทอร์เน็ตบ้านพักเลขที่ 133/59 ทางออกหลังคต ใช้งานไม่ได้ รบกวนก่อนเข้าตรวจสอบช่วยโทรหาอาจารย์วิไลวัลย์ เพื่อเปิดบ้านตามเบอร์โทร 087-0753015

หน่วยงานรับเรื่อง

สำนักวิทยา - งานเครือข่าย

ประเภทรายการ

ความสำคัญ

ผู้แจ้ง

นางวิไลวัลย์ แก้วดาทิพย์

หน่วยงานผู้แจ้ง

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการเกษตร - ภาควิชาเทคโนโลยีการเกษตร - สาขาเกษตรศาสตร์

หมายเลขติดต่อ

0870753015

ที่อยู่อื่น

รับเรื่องโดย

นางศิริขวัญ ชูประวีดี

บันทึกโดย

sirikwan.c

บันทึกวันที่

2016-03-11 09:24:11.0

แก้ไขโดย

muhama.m

แก้ไขวันที่

2016-03-13 06:30:06.0

กลับ

รูปที่ 33 แสดงการดูสถานะในส่วนของหน้ารายละเอียดหัวข้อ



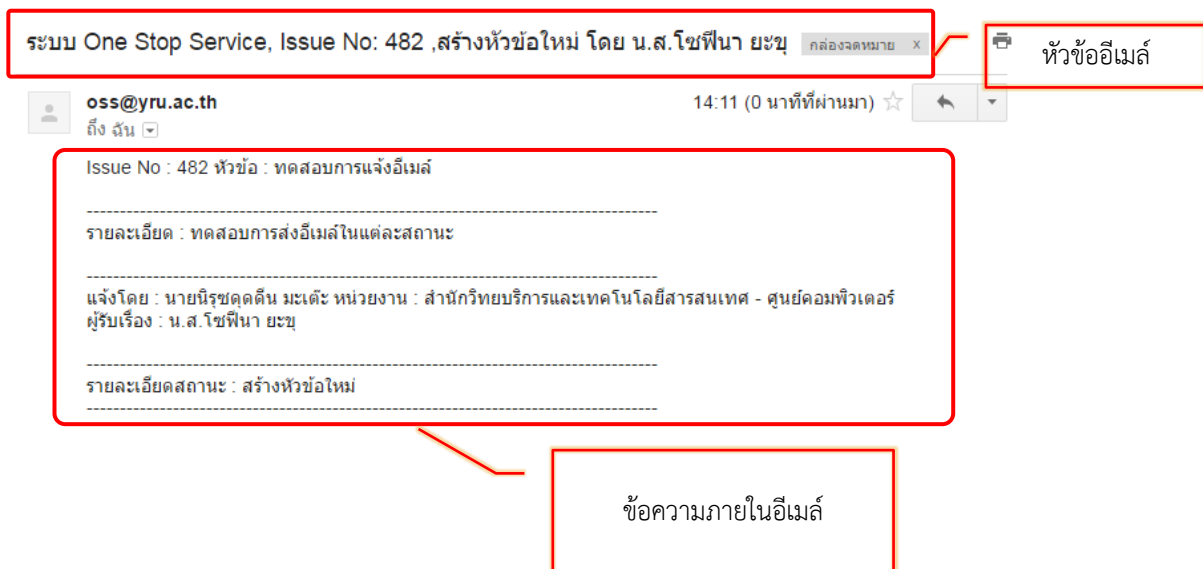
6) หนัารายงานผลการดำเนินงาน

หัวข้อ/ # รายละเอียด	ผู้แจ้ง/ หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้รับเรื่อง	หน่วยงานที่รับเรื่อง/ ผู้ดำเนินการ	สถานะ	ความพึงพอใจภาพรวม	ระยะเวลา เรื่อง -เสร็จสิ้น	ผู้บันทึก
1 - อินเทอร์เน็บ้านพัก...	นางวิไลวัลย์ แก้วคำทิพย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการเกษตร - ภาควิชาเทคโนโลยีการเกษตร - สาขา เกษตรศาสตร์	นางศิริขวัญ ชูประเสริฐ	สำนักวิทยา - งานเครือข่าย	มอบหมาย นายอนาธิ์ อินดลย์กาแดร์	-	กำลังดำเนิน การ	sirikwan.c 11/03/2559 09:24:11
2 ทดสอบการให้คะแนน ทดสอบการให้คะแนนและแ...	น.ส.โชติมา ยะช สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์	นายรณิธิ์ มณะระ	สำนักวิทยา - งาน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การบริหาร นายรณิธิ์ มณะระ	เสร็จสิ้น -	★★★★★	0 วัน 0 ชั่วโมง 1 นาที	ropimong.m 09/03/2559 11:04:12
3 ทดสอบอีกรัง าาา	น.ส.บุษิ์ สุวรรณเรือง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานบริหารทั่วไป	นางศิริขวัญ ชูประเสริฐ	สำนักวิทยา - งาน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การบริหาร นางศิริขวัญ ชูประเสริฐ	เสร็จสิ้น -	★★★★★	0 วัน 0 ชั่วโมง 5 นาที	sirikwan.c 07/03/2559 13:54:53

รูปที่ 34 แสดงการดูสถานะในส่วนของหน้ารายละเอียดหัวข้อ

15. การแจ้งเตือนผ่านอีเมล

ในการดำเนินการต่างๆ ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้งานในหน่วยงานให้บริการนั้นทั้งหมด ได้แก่ ผู้ใช้งานประเภทผู้รับเรื่อง และผู้ใช้งานประเภทผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ) รวมถึงผู้แจ้งด้วย ยกเว้นผู้ดูแลหน่วยงาน (แต่ในกรณีที่ผู้ดูแลหน่วยงานเป็นผู้รับเรื่อง หรือผู้ดำเนินการ ระบบจะส่งอีเมลด้วย) ซึ่งข้อความที่จะแสดงในอีเมล ได้แก่ ชื่อหัวข้อ, รายละเอียด, ชื่อผู้แจ้ง, หน่วยงานผู้แจ้ง, ชื่อผู้รับเรื่องหรือผู้ดำเนิน และสถานะปัจจุบันของรายการนั้น โดยการแจ้งทางอีเมลจะส่งอีเมลให้อัตโนมัติเมื่อมีการดำเนินการตั้งแต่สถานะรับเรื่อง, สถานะมอบหมาย, สถานะกำลังดำเนินการ, สถานะเสร็จสิ้น และสถานะยกเลิก



รูปที่ 35 แสดงตัวอย่างการส่งอีเมลไปยังผู้ใช้งานภายในหน่วยงานให้บริการของสถานะรับเรื่อง

ซึ่งเมื่อผู้ดำเนินการทำการปิดรายการนั้นเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแนบ Link URL ของระบบ One Stop Service ให้กับผู้แจ้งเพื่อเข้าระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้วย ดังแสดงดังรูปที่ 36





รูปที่ 36 แสดงตัวอย่างการส่งอีเมลไปยังผู้แจ้ง

16. รายงาน

ส่วนรายงานจะกำหนดให้ผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลหน่วยงานและผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานได้เท่านั้น โดยรายละเอียดและเมนูที่เกี่ยวข้องกับรายงาน มีดังนี้

16.1 รายงานผลการดำเนินงาน

เป็นส่วนของการแสดงผลรายการทั้งหมดที่ได้มีการบันทึกเข้าระบบ ส่วนของหน้าจอประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ส่วนของการกรอกข้อมูลที่ต้องการค้นหา

ส่วนที่ 2 ส่วนของภาพรวม ซึ่งจะสรุปจำนวนรายการตามสถานะการดำเนินงาน ได้แก่ สถานะรับเรื่อง, มอบหมาย, กำลังดำเนินการ, เสร็จสิ้น และยกเลิก

ส่วนที่ 3 จะแสดงรายละเอียดของแต่ละรายการ ได้แก่ ชื่อหัวข้อ/รายละเอียด, ผู้แจ้ง/หน่วยงานที่แจ้ง, ผู้รับเรื่อง, หน่วยงานที่รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ, สถานะปัจจุบัน, คะแนนความพึงพอใจเมื่อรายการนั้นถูกประเมินการให้คะแนนจากผู้แจ้ง และระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่รับเรื่องจนปิดรายการนั้น ส่วนรายละเอียดเพิ่มเติมของรายการนั้นสามารถคลิกที่ชื่อหัวข้อได้เพื่อแสดงหน้ารายละเอียดหัว



รายงานผลการดำเนินงาน

หัวข้อ/รายละเอียด

สถานะ: -- เลือก --

ระหว่างวันที่: -- เลือก -- ถึงวันที่: -- เลือก --

ผู้แจ้ง:

ชื่อผู้รับแจ้ง:

หน่วยงานรับเรื่อง:

ความสำคัญ: -- เลือก --

ถึงวันที่: -- เลือก --

หน่วยงานผู้แจ้ง:

ผู้รับเรื่อง:

ผู้ดำเนินการ:

ค้นหา ล้าง

ภาพรวม

รับเรื่อง	1 รายการ
มอบหมาย	1 รายการ
กำลังดำเนินการ	0 รายการ
เสร็จสิ้น	9 รายการ
ยกเลิก	1 รายการ
รวมทั้งหมด	12 รายการ

#	หัวข้อ/รายละเอียด	ผู้แจ้ง/หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้รับเรื่อง	หน่วยงานที่รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ	สถานะ	ความพึงพอใจภาพรวม	ระยะเวลา -เสร็จสิ้น	ผู้บันทึก
1	รวม One Stop Service	นางสาววิจิตร ศรีคำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานบริหารทั่วไป	นายสมิทธิ์ แสงระ	ทดสอบห้องหน่วยงานหลัก - งานบริการ	เสร็จสิ้น	ยังไม่ได้คะแนน	0 วัน 0 ชั่วโมง 0 นาที	ropitang.m
2	ทดสอบ สออีเอส	นายสมิทธิ์ แสงระ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานบริหารทั่วไป	นายสมิทธิ์ แสงระ	ทดสอบห้องหน่วยงานหลัก - งานบริการ	เสร็จสิ้น	★★★★★	0 วัน 0 ชั่วโมง 0 นาที	ropitang.m
3	test email	น.ส.รัชชานา ชาญ	น.ส.รัชชานา ชาญ	5555 - ทดสอบ	เสร็จสิ้น	คะแนนผู้ประเมิน	0 วัน 0 ชั่วโมง 0 นาที	sofika.y

รูปที่ 37 แสดงหน้าจอรายงานผลการดำเนินงาน

16.2 สถิติการทำรายการ (ตาราง)

เป็นส่วนของการสรุปการทำรายการเป็นสถิติ โดยแยกตามหน่วยงานที่แจ้ง, ชื่อผู้แจ้ง, ชื่อผู้รับเรื่อง, หน่วยงานที่ให้บริการ, ชื่อผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสามารถเลือกแสดงรายการแบบ รายวัน, รายสัปดาห์, รายเดือน, รายปี หรือตามช่วงเวลาที่ต้องการได้ ดังรูปที่ 38 โดยจะประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนของการกรอกข้อมูลที่ต้องการค้นหาและเลือกการแสดงผล

ส่วนที่ 2 ส่วนของการแสดงผลข้อมูลตามสถิติ ได้แก่

- สถิติการแจ้งตามชื่อหน่วยงานที่แจ้ง
- สถิติการแจ้งตามชื่อผู้แจ้ง
- สถิติการให้บริการตามผู้รับเรื่อง
- สถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ให้บริการ
- สถิติการให้บริการตามผู้ที่ดำเนินการ

ทั้งนี้สามารถคลิกที่ชื่อหัวข้อเพื่อซ่อน/แสดงรายการนั้นได้



สถิติการทำรายการ

1

การแสดงผล

รายวัน

รายสัปดาห์

รายเดือน

รายปี

ตามช่วงเวลา

ค้นหา

ใส่คำที่ต้องการค้นหา เช่น ชื่อผู้รับเรื่อง, ชื่อผู้แจ้ง, หน่วยงานรับเรื่อง, หน่วยงานที่แจ้ง, ...

แสดง

ล้าง

สถิติการแจ้งตามชื่อหน่วยงานที่แจ้ง (6 หน่วยงาน)

2

สถิติการแจ้งตามชื่อผู้แจ้ง (8 ราย)

คลิกเพื่อซ่อนรายการด้านใน
ให้แสดงเฉพาะหัวข้อ

สถิติการให้บริการตามผู้ที่รับเรื่อง (2 ราย)

#	ชื่อ - สกุลผู้รับเรื่อง	จำนวนงานที่สร้าง	จำนวนงานที่ผู้ดำเนินการได้ปิดงานแล้ว
1	น.ส. โชติภา ยะชู	19	11
2	นายรอบิมี้ง แมะเราะ	12	3

สถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ให้บริการ (2 หน่วยงาน)

สถิติการให้บริการตามผู้ที่ดำเนินการ (3 ราย)

รูปที่ 38 แสดงหน้าจอสถิติการทำรายการ (ตาราง)

14.3 สถิติการทำรายการ (กราฟ)

เป็นส่วนของการสรุปการทำรายการ โดยจะแสดงเป็นกราฟตามประเภทของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้แจ้ง, ผู้รับเรื่อง, ผู้ถูกมอบหมาย และผู้ดำเนินการ ในกรณีที่ข้อมูลที่ค้นหาพบผู้ใช้งานที่ได้ถูกกำหนดสิทธิ์การใช้งานหลายประเภท ผู้ใช้งาน ภายในกราฟจะแสดงจำนวนรายการตามประเภทที่ถูกกำหนดขึ้น ซึ่งสามารถเลือกแสดงรายการแบบ รายวัน, รายสัปดาห์, รายเดือน, รายปี หรือตามช่วงเวลาที่ต้องการได้

ยกตัวอย่าง ดังรูปที่ 39 พบว่า ชื่อที่ค้นหาได้ถูกกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานทั้งประเภทผู้แจ้ง, ผู้รับเรื่อง, ผู้ถูกมอบหมาย และผู้ดำเนินการ ซึ่งมีข้อมูลที่ทำรายการในช่วงรายสัปดาห์, รายเดือน และรายปี ตามความสูงของกราฟที่แสดง



สถิติการทำรายการ (กราฟ)

การแสดงผล

☒ รายวัน ☒ รายสัปดาห์ ☒ รายเดือน ☒ รายปี ☐ ตามช่วงเวลา

ชื่อ - นามสกุล ผู้แจ้ง/ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ

นายรอบปึง มะพะระ

หน่วยงานผู้แจ้ง

🔍 แสดง

ผู้แจ้ง/ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ/ผู้ตรวจสอบ

หน่วยงาน

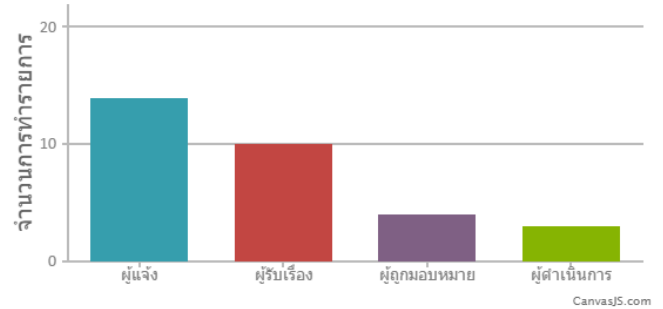
นายรอบปึง มะพะระ

สำนักวิทยฯ - ITA

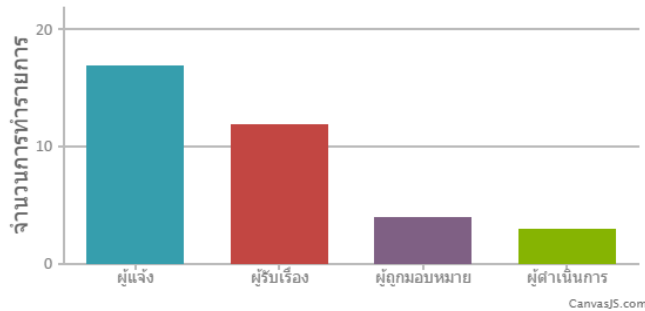
จำนวนการทำรายการ รายวัน



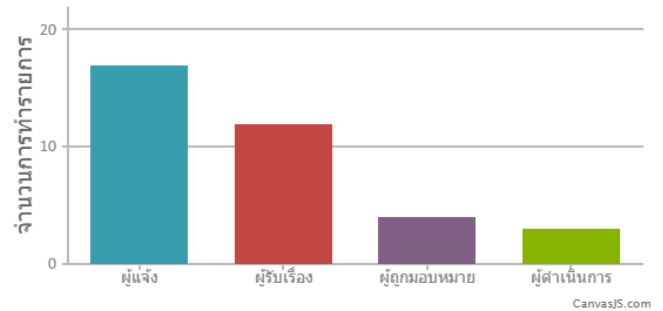
จำนวนการทำรายการ รายสัปดาห์



จำนวนการทำรายการ รายเดือน



จำนวนการทำรายการ รายปี



รูปที่ 39 แสดงหน้าจอสถิติการทำรายการ (กราฟ)



ภาคผนวก



ก. สรุปสิทธิการเข้าถึงเมนูตามประเภทผู้ใช้งาน

ประเภทผู้ใช้งาน	เมนู								
	หัวข้อใหม่	หัวข้อที่แจ้ง	หัวข้อที่ต้องดำเนินการ	หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง	หัวข้อในหน่วยงานที่ดูแล	รายงานผลการดำเนินงาน	สถิติการทำรายการ (ตาราง)	สถิติการทำรายการ (กราฟ)	คู่มือการใช้งาน
ผู้รับเรื่อง	✓		✓	✓					✓
ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)			✓	✓					✓
อื่นๆ (ยังไม่ได้กำหนดประเภทผู้ใช้งาน เช่น ผู้แจ้ง)		✓							✓
ผู้ดูแลหน่วยงาน			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ผู้ดูแลระบบ									✓



ข. สรุปสิทธิการทำรายการตามประเภทผู้ใช้งาน

ประเภทผู้ใช้งาน	ขั้นตอนการทำงาน					ให้คะแนนความพึงพอใจ
	สร้างหัวข้อใหม่	การรับงาน		เริ่มดำเนินการ	ปิดรายการ	
		รับดำเนินการเอง	มอบหมายให้ผู้อื่น			
ผู้รับเรื่อง	✓	✓ *		✓ *	✓ *	
ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)		✓	✓	✓	✓	
อื่นๆ (ยังไม่ได้กำหนดประเภทผู้ใช้งาน เช่น ผู้แจ้ง)						✓
ผู้ดูแลหน่วยงาน						
ผู้ดูแลระบบ						

* ผู้รับเรื่องสามารถรับดำเนินการเอง เริ่มดำเนินการ และปิดรายการเองได้ ในกรณีที่ เป็นผู้สร้างหัวข้อนั้นเอง



ค. สรุปหน้าที่การทำงานตามประเภทของผู้ใช้งาน

ประเภทผู้ใช้งาน	หน้าที่
ผู้รับเรื่อง	1) เมนูที่ใช้งานได้ - หัวข้อใหม่ - หัวข้อที่ต้องดำเนินการ - หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง 2) สามารถเพิ่มหัวข้อใหม่ได้ 3) สามารถแนบเอกสารในรายการที่สร้างหัวข้อนั้นเองได้ 4) สามารถยกเลิกหัวข้อที่เป็นผู้สร้างหัวข้อนั้นเองได้ 5) สามารถแก้ไขหัวข้อที่เป็นผู้สร้างหัวข้อนั้นเองได้ 6) สามารถแสดงความคิดเห็นของแต่ละรายการภายในหน่วยงานที่ให้บริการเดียวกันได้
ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)	1) เมนูที่ใช้งานได้ - หัวข้อที่ต้องดำเนินการ - หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง 2) สามารถรับดำเนินการ และมอบหมายงานให้ผู้ใช้งานที่อยู่ในหน่วยงานให้บริการเดียวกันได้ 3) สามารถเป็นผู้ดำเนินการเองได้ 4) สามารถปิดงานเองได้ 5) สามารถแนบเอกสารในรายการที่ได้รับมอบหมายได้ 6) สามารถดูรายการอื่นๆ ที่ไม่ได้ถูกมอบหมาย แต่อยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการเดียวกันได้ 7) สามารถแสดงความคิดเห็นของแต่ละรายการภายในหน่วยงานที่ให้บริการเดียวกันได้ 8) ไม่สามารถสร้างหัวข้อใหม่ได้ 9) ไม่สามารถแก้ไขและยกเลิกรายการใดๆได้
อื่นๆ (ยังไม่ได้กำหนดประเภทผู้ใช้งาน เช่น ผู้แจ้ง)	1) เมนูที่ใช้งานได้ - หัวข้อที่แจ้ง 2) สามารถดูรายการที่ผู้รับเรื่องกรอกชื่อเป็นผู้แจ้ง 3) สามารถให้คะแนนความพึงพอใจกับรายการที่แจ้งได้

ประเภทผู้ใช้งาน	หน้าที่
ผู้ดูแลหน่วยงาน	1) เมนูที่ใช้งานได้ - หัวข้อที่ต้องดำเนินการ - หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง - หัวข้อในหน่วยงานที่ดูแล - รายงานผลการดำเนินงาน - สถิติการทำรายการ (ตาราง) - สถิติการทำรายการ (กราฟ) 2) สามารถดูคะแนนความพึงพอใจของรายการภายในหน่วยงานให้บริการได้
ผู้ดูแลระบบ	1) เมนูที่ใช้งานได้ - เมนูการจัดการระบบ 2) สามารถดูข้อมูลรายชื่อบุคลากรทั้งหมดได้ 3) สามารถดูข้อมูลหน่วยงานทั้งหมดได้ 4) สามารถแก้ไขอีเมลบุคลากรได้ 5) สามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบหน่วยงานที่ให้บริการทั้งหน่วยงานให้บริการหลักและหน่วยงานให้บริการย่อย 6) สามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบผู้ดูแลหน่วยงานให้บริการ 7) สามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบประเภทผู้ใช้งาน 8) สามารถกำหนดผู้ดูแลระบบเพิ่มได้

หมายเหตุ ผู้ใช้งาน 1 คน สามารถถูกกำหนดประเภทผู้ใช้งานได้หลายประเภท

