

แบบประเมินค่างานสำหรับตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ

ระดับชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ

1. ตำแหน่งเลขที่ 451030.....

ชื่อตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์.....ระดับ ปฏิบัติการ.....

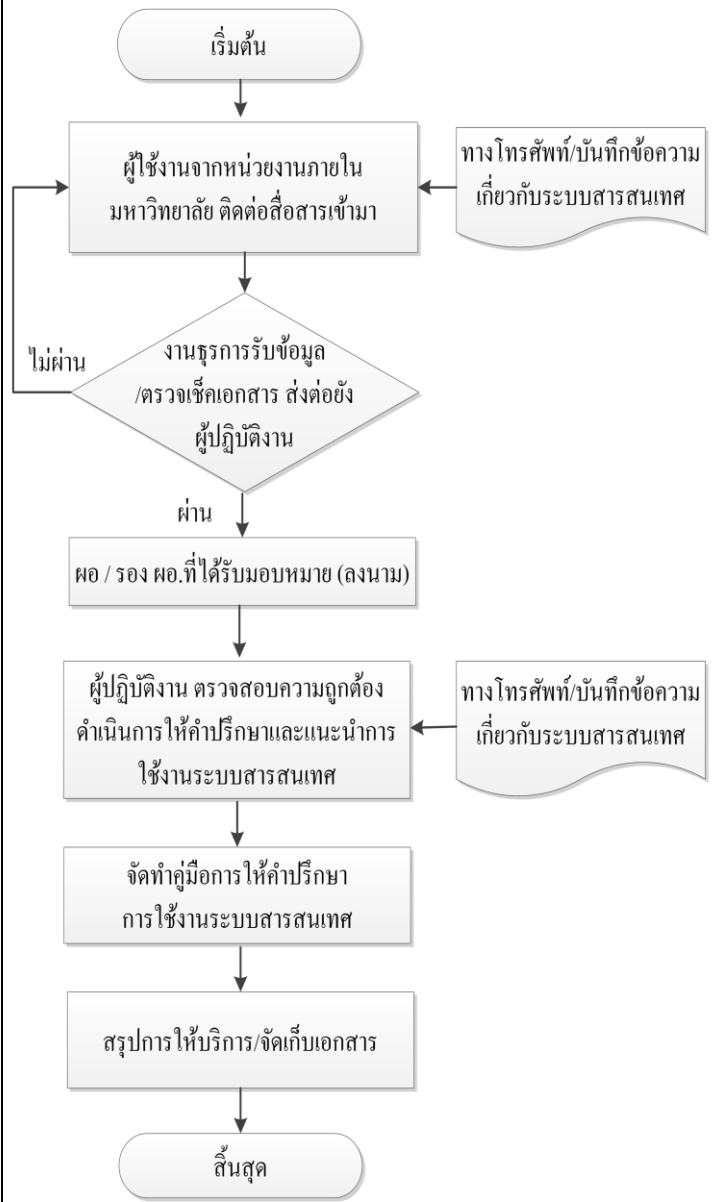
สังกัด สำนักคอมพิวเตอร์.....

ขอกำหนดเป็นตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์.....ระดับ ชำนาญการ.....

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ตำแหน่งเดิม (ระดับปฏิบัติการ)	ตำแหน่งใหม่ (ระดับชำนาญการ)
<p>หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ ตามที่ได้รับมอบหมาย มีดังนี้</p> <p>1. การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และประสานงานกับผู้ใช้งานในการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน (MIS) ของมหาวิทยาลัย <i>(เป็นงานด้านการประสานงาน ข้อ 1,2 ของระดับชำนาญการ)</i> โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้</p> <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Step1[หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทำบันทึกไปยังประธานสาขา, หัวหน้างาน, คณบดี, ผู้อำนวยการ เพื่อลงนาม]     Step1 --&gt; Step2[เจ้าหน้าที่สาขา/คณะ ประสานงานตรวจสอบเอกสารเพื่อจัดส่ง]     Step2 --&gt; Decision{งานธุรการลงทะเบียนรับ /ตรวจเช็คเอกสาร}     Decision -- ไม่ผ่าน --&gt; Step1     Decision -- ผ่าน --&gt; End(( ))                     </pre>	<p>หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ระดับชำนาญการ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ได้ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ ดังนี้</p> <p>ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถความชำนาญ ทักษะและประสบการณ์สูงในงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษาค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวางและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายหรือ</p> <p>ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลายและมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมาก โดยต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนกำกับตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้</p>

ตำแหน่งเดิม (ระดับปฏิบัติการ)	ตำแหน่งใหม่ (ระดับชำนาญการ)
<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step1[ผอ./ รอง ผอ.ที่ได้รับมอบหมาย (ลงนาม)]     Step1 --&gt; Step2[ผู้ปฏิบัติงาน ตรวจสอบความถูกต้อง ดำเนินการสร้าง/เพิ่มสิทธิ์การใช้งาน ระบบฯ ตามแบบฟอร์ม]     Step2 --&gt; Step3[ผู้ปฏิบัติงานประสานงานตอบกลับ ผู้ใช้งาน ไปยังสาขาวิชา/คณะ ที่แจ้งขอ]     Step3 --&gt; Step4[จัดเก็บเอกสารบันทึกข้อความ/ แบบฟอร์มขอใช้สิทธิ์ระบบฯ]     Step4 --&gt; End([สิ้นสุด])     </pre> <p>บันทึกข้อความ / แบบฟอร์มขอใช้สิทธิ์ระบบฯ</p>	<p><b>1. ด้านการปฏิบัติการ</b></p> <p>(1) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ระบบงานประยุกต์ และระบบสารสนเทศ การจัดการระบบการทำงานของเครื่อง การติดตั้งระบบเครื่อง ทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของเครื่องและอุปกรณ์ เพื่อให้ได้อุปกรณ์เพื่อให้ได้คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน ทันสมัย และตรงตามความต้องการและลักษณะการใช้งานของหน่วยงาน</p> <p>(2) ออกแบบระบบงาน ข้อมูล การประมวลผลการสื่อสาร ระบบเครือข่ายงาน ชุดคำสั่งและฐานข้อมูล ตามความต้องการของหน่วยงาน ติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอุปกรณ์ต่างๆ ชุดคำสั่ง ระบบปฏิบัติการ ชุดคำสั่งประยุกต์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>(3) ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์หรือวิจัย ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เผยแพร่ผลงานทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ติดตามและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อกำหนดลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือเพื่อพัฒนาแนวทางวิธีการและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p> <p>(4) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ช่วยสอนฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษาแนะนำตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการต่างๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>

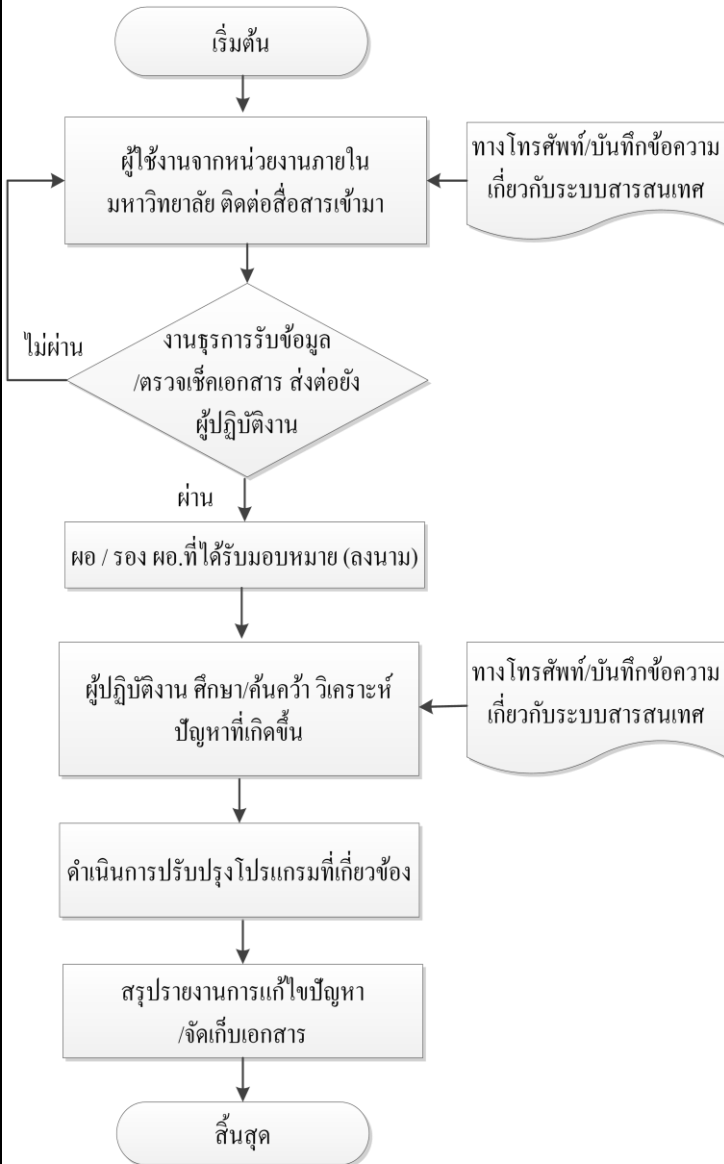
ตำแหน่งเดิม (ระดับปฏิบัติการ)	ตำแหน่งใหม่ (ระดับชำนาญการ)
<p><b>2. ให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย (เป็นงานด้านการบริการ ข้อ 1,2 ของระดับชำนาญการ) โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้</b></p>  <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Step1[ผู้ใช้งานจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ติดต่อสื่อสารเข้ามา]     Step1 --&gt; Decision{งานธุรการรับข้อมูล / ตรวจสอบเช็คเอกสาร ส่งต่อยัง ผู้ปฏิบัติงาน}     Decision -- ไม่ผ่าน --&gt; Step1     Decision -- ผ่าน --&gt; Step2[ขอ / ร้อง ผอ.ที่ได้รับมอบหมาย (ลงนาม)]     Step2 --&gt; Step3[ผู้ปฏิบัติงาน ตรวจสอบความถูกต้อง คำเนิการให้คำปรึกษาและแนะนำการใ้ใช้งานระบบสารสนเทศ]     Step3 --&gt; Step4[จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษา การใช้งานระบบสารสนเทศ]     Step4 --&gt; Step5[สรุปการให้บริการ/จัดเก็บเอกสาร]     Step5 --&gt; End([สิ้นสุด])     </pre>	<p>(5) ในฐานะหัวหน้างาน นอกจากอาจปฏิบัติงานตามข้อ (1)-(4) ดังกล่าวข้างต้นแล้วต้องทำหน้าที่กำหนดแผนงาน มอบหมายควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำปรับปรุง แก้ไข ติดตามประเมินผลและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด</p> <p><b>2. ด้านการวางแผน</b></p> <p>ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด</p> <p><b>3. ด้านการประสานงาน</b></p> <p>(1) ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้</p> <p>(2) ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p><b>4. ด้านการบริการ</b></p> <p>(1) ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์แก่ผู้ได้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานรวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง</p> <p>(2) พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการวิชาการด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ซับซ้อน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน</p>

ตำแหน่งเดิม (ระดับปฏิบัติการ)

ตำแหน่งใหม่ (ระดับชำนาญการ)

3. วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งาน และดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูง (เป็นงานด้านการปฏิบัติการ ข้อ 1 ของระดับชำนาญการ)

โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้



### 3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพ และความยุ่งยากและความซับซ้อนของงานที่เปลี่ยนแปลงไป

งานเดิม	งานใหม่
<p>จากหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขที่ 451030 ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ งานที่ปฏิบัติมี</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) คุณภาพของงาน</li> <li>(2) ความยุ่งยากและความซับซ้อน</li> <li>(3) การกำกับตรวจสอบ</li> <li>(4) การตัดสินใจ</li> </ol> <p>ในการปฏิบัติงานของแต่ละชิ้นงานมีดังนี้</p> <p><b>ชิ้นงานที่ 1 :</b> การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และประสานงานกับผู้ใช้งานในการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน (MIS) ของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>การปฏิบัติงาน:</b> งานที่ปฏิบัติในการกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติได้รับเอกสารบันทึกข้อความหรือแบบฟอร์มขอใช้สิทธิ์ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินการศึกษาตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความ ที่มีการลงนามจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ขอมาแล้ว ว่ามีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและบันทึกข้อความที่จัดส่งมาที่จะสามารถสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์ได้ อาทิเช่น ชื่อ-นามสกุล (ไทย+อังกฤษ) รหัสประชาชน สังกัดหน่วยงานและเบอร์โทรติดต่อกลับได้ ในการขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ดังกล่าว ทำการเพิ่มชื่อ สร้างรหัสผ่านและเพิ่มระบบสารสนเทศให้ตามหน่วยงานที่ต้องการ เช่น การมองเห็นงบประมาณของหน่วยงานและสิทธิ์ในการตัดยอดเงิน ของหน่วยงานได้เป็นต้น <i>(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)</i> เมื่อดำเนินการสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์การใช้งานระบบต่างๆ ที่ขอมาแล้วเสร็จ ทำการนำเสนอผลงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้าของการ</p>	<p>จากหน้าที่ความรับผิดชอบของ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ งานที่ปฏิบัติมี</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) คุณภาพของงาน</li> <li>(2) ความยุ่งยากและความซับซ้อน</li> <li>(3) การกำกับตรวจสอบ</li> <li>(4) การตัดสินใจ</li> </ol> <p>มีการปฏิบัติที่ไม่น้อยไปกว่างานที่ได้ปฏิบัติในระดับปฏิบัติการ+ภาระงานที่จะเพิ่มขึ้นในระดับชำนาญการ ดังนี้</p> <p><b>ชิ้นงานที่ 1 :</b> การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และประสานงานกับผู้ใช้งานในการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน (MIS) ของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>การปฏิบัติงาน:</b> มีการควบคุม ดูแล ตรวจสอบการกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติได้รับเอกสารบันทึกข้อความหรือแบบฟอร์มขอใช้สิทธิ์ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความ ที่มีการลงนามจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ขอมาแล้ว ว่ามีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและบันทึกข้อความที่จัดส่งมาให้มีรายละเอียดครบถ้วนถูกต้องที่จะสามารถสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์ได้ อาทิเช่น ชื่อ-นามสกุล (ไทย+อังกฤษ) รหัสประชาชน สังกัดหน่วยงานและเบอร์โทรติดต่อกลับได้ ในการขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ดังกล่าว ทำการเพิ่มชื่อ สร้างรหัสผ่านและเพิ่มระบบสารสนเทศให้ตามหน่วยงานที่ต้องการ เช่น การมองเห็นงบประมาณของหน่วยงานและสิทธิ์ในการตัดยอดเงิน ของหน่วยงานได้ เป็นต้น <i>(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)</i> เมื่อดำเนินการสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์การใช้งานระบบต่างๆ ที่ขอมาแล้วเสร็จ ทำการนำเสนอ</p>

งานเดิม	งานใหม่
<p>ปฏิบัติงานเป็นระยะตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน (<i>มีการกำกับตรวจสอบ</i>) จึงทำการประสานงาน โดยการติดต่อกลับผู้ใช้งาน ทางโทรศัพท์ภายใน มือถือ บันทึกรายชื่อ ความ ดำเนินการแจ้งการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศที่ขอมมา (<i>เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ</i>) พร้อมทั้งจัดเก็บเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกรายชื่อ ความ การขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบสิทธิ์ที่ขอมมาในภายหลังได้ ของผู้ใช้งานแต่ละคนในแต่ละระบบสารสนเทศผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันท่วงที ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน (<i>คุณภาพของงาน</i>)</p>	<p>ผลงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นระยะตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน (<i>มีการกำกับตรวจสอบ</i>) จึงทำการประสานงาน โดยการติดต่อกลับผู้ใช้งาน ทางโทรศัพท์ภายใน มือถือ บันทึกรายชื่อ ความและติดต่อกลับผู้ขอใช้งานนั้น โดยตรง ดำเนินการแจ้งการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศที่ขอมมา โดยตรวจสอบจากแบบฟอร์มและบันทึกรายชื่อ ความ พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการเข้าใช้งานเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งานให้รับทราบสิทธิ์ของตนเองและวิธีการเข้าใช้งานได้ถูกต้อง (<i>เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ</i>) พร้อมทั้งจัดเก็บเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกรายชื่อ ความ การขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบสิทธิ์ที่ขอมมาในภายหลังได้ ของผู้ใช้งานแต่ละคนในแต่ละระบบสารสนเทศ ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันท่วงที ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน (<i>คุณภาพของงาน</i>)</p>
<p><b>งานชิ้นที่ 2 :</b> ให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>การปฏิบัติงาน:</b> การให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีเอกสารบันทึกรายชื่อ ความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับบันทึกรายชื่อ ความหรือได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ จึงดำเนินการติดต่อสื่อสาร โดยการพูดคุยและรับทราบข้อมูลจากผู้ใช้งานถึงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรง พร้อมทั้งศึกษา ปัญหาของระบบสารสนเทศนั้น โดยประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ ทำการซักถามปัญหาที่ผู้ใช้งานพบเจอแล้วนั้นแล้ว ตอบคำถามกลับไปยังผู้ใช้ (<i>เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน</i>) โดยให้คำแนะนำ เกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นเบื้องต้น จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและรวบรวมข้อมูลที่ได้สอบถามจากการให้บริการผู้ใช้งาน โดยนำ</p>	<p><b>งานชิ้นที่ 2 :</b> ให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>การปฏิบัติงาน:</b> มีการควบคุม ดูแล ตรวจสอบงานให้บริการคำปรึกษา งานจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีเอกสารบันทึกรายชื่อ ความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับบันทึกรายชื่อ ความหรือได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ จึงดำเนินการติดต่อสื่อสาร โดยการพูดคุยและรับทราบข้อมูลจากผู้ใช้งานถึงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรง พร้อมทั้งศึกษา ค้นคว้า ด้วยความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญจากการปฏิบัติงาน ในการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ มาทำการวิเคราะห์ปัญหาของระบบสารสนเทศนั้น ทำการซักถามเป็นข้อๆ หรือตามขั้นตอนของปัญหาที่ผู้ใช้งานพบเจอแล้ว นั้น ละเอียดแล้ว ตอบคำถามกลับไปยังผู้ใช้ (<i>เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน</i>) โดยให้คำแนะนำ อธิบายข้อมูล</p>

งานเดิม	งานใหม่
<p>ขั้นตอนทั้งหมดที่ดำเนินการแก้ไขปัญหานำมาจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ การให้บริการ คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้องจากผู้ดูแลระบบโดยตรง และมีการดำเนินการสรุปเป็นรายงานการให้บริการ คำปรึกษาเมื่อแล้วเสร็จ <i>(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)</i> พร้อมกับดำเนินการนำเสนอคู่มือปฏิบัติงานเป็นรูปเล่ม และรายงานการสรุปผลการให้คำปรึกษาผู้ใช้งานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบความถูกต้องติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน <i>(มีการกำกับตรวจสอบ)</i> พร้อมจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน <i>(คุณภาพของงาน)</i></p>	<p>เกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นเบื้องต้น และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นให้แก่ผู้ใช้งานให้สามารถดำเนินการได้เอง จากการศึกษาวิเคราะห์ ค้นคว้าหาข้อมูล และรวบรวมข้อมูลที่ได้สอบถามจากการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้วยความรู้ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน โดยนำขั้นตอนทั้งหมดที่ดำเนินการแก้ไขปัญหานำมาจัดทำเป็นรูปเล่มคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ การให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้องจากผู้ดูแลระบบโดยตรง และมีการดำเนินการสรุปเป็นรายงานการให้บริการคำปรึกษาเมื่อแล้วเสร็จ <i>(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)</i> พร้อมกับดำเนินการนำเสนอคู่มือปฏิบัติงานเป็นรูปเล่ม และรายงานการสรุปผลการให้คำปรึกษาผู้ใช้งานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบความถูกต้องติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน <i>(มีการกำกับตรวจสอบ)</i> พร้อมจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่ ทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน <i>(คุณภาพของงาน)</i></p>
<p><b>งานขั้นที่ 3 :</b> วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งาน และดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูง</p> <p><b>การปฏิบัติงาน:</b> งานวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งานและดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูงที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีเอกสารบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติจึงมีการดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของสาเหตุที่เกิดปัญหาของระบบดังกล่าว จากผู้ใช้งานที่ติดต่อเข้ามา จึงดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานที่ติดต่อแจ้งเข้ามานั้น <i>(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)</i> โดยทำการศึกษาข้อมูลที่มีอยู่ พร้อมทั้งค้นคว้าข้อมูล จากเอกสารให้สามารถดำเนินการปรับปรุง</p>	<p><b>งานขั้นที่ 3 :</b> วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งาน และดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูง</p> <p><b>การปฏิบัติงาน:</b> มีการวางแผน สังเคราะห์ วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งานและดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูง โดยใช้ประสบการณ์เชิงลึกในการปฏิบัติและปรับปรุงโปรแกรมที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งมีเอกสารบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติจึงมีการดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของสาเหตุที่เกิดปัญหาของระบบดังกล่าว จากผู้ใช้งานที่ติดต่อเข้ามา จึงดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานที่ติดต่อแจ้งเข้ามานั้น <i>(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)</i> โดย</p>

งานเดิม	งานใหม่
<p>แก้ไข โปรแกรมที่เกิดปัญหาขึ้นในกระบวนการทำงานของผู้ใช้งานนั้นๆ ได้ ซึ่งต้องประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่รวบรวมข้อมูลไว้แล้ว จากความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้งานที่ให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน จึงทำการศึกษา ค้นคว้า และปรับปรุงการเขียนโปรแกรมที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งานเมื่อแล้วเสร็จ <b>(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)</b> จึงทำการแจ้งผู้ใช้งานให้ทดสอบโปรแกรมที่มีปัญหาและที่ได้ดำเนินการพัฒนาแล้วเสร็จนั้นให้สามารถทำงานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และนำเสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อกำกับตรวจสอบ ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน ให้ทราบเป็นระยะๆ ว่าเกิดปัญหาจุดใดในระบบสารสนเทศใดบ้างที่ทำการแก้ไขปรับปรุงไปแล้ว <b>(มีการกำกับตรวจสอบ)</b> ผู้ปฏิบัติได้จัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ และการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งนำส่งรายงานสรุปปัญหาทั้งหมดแก่ผู้บริหารให้รับทราบผลงานที่ปฏิบัติที่มีความถูกต้องทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน <b>(คุณภาพของงาน)</b></p>	<p>ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ พร้อมทั้งค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและฐานข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมให้สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โปรแกรมที่เกิดปัญหาขึ้นในกระบวนการทำงานของผู้ใช้งานนั้นๆ ได้ ตามความต้องการและทำการแก้ไข ปัญหาที่รวบรวมข้อมูลไว้แล้ว จากความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้งานที่ต้องการให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงทำการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ชิ้นงานของปัญหาและเข้าร่วมอบรมเสริมความรู้ให้มากขึ้น ซึ่งต้องประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถพัฒนาเขียนโปรแกรมขั้นสูง โดยใช้ประสบการณ์เชิงลึกในการปฏิบัติงานและปรับปรุงการเขียนโปรแกรมที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งานเพิ่มเติมจากระบบเดิมที่มีอยู่ให้แล้วเสร็จ <b>(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)</b> จึงทำการแจ้งผู้ใช้งานให้ทดสอบโปรแกรมที่มีปัญหาและที่ได้ดำเนินการพัฒนาแล้วเสร็จนั้นให้สามารถทำงานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และนำเสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อกำกับตรวจสอบ ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน ให้ทราบเป็นระยะๆ ว่าเกิดปัญหาจุดใดในระบบสารสนเทศใดบ้างที่ทำการแก้ไขปรับปรุงไป รวมทั้งส่วนต่างๆ ที่ต้องเขียนโปรแกรมในการพัฒนาระบบเพิ่มเติมไปแล้วนั้น <b>(มีการกำกับตรวจสอบ)</b> ผู้ปฏิบัติได้รวบรวมเอกสารข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นที่มีการแก้ไขไปแล้วของระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ และการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งนำส่งรายงานสรุปปัญหาทั้งหมดแก่ผู้บริหารให้รับทราบผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน <b>(คุณภาพของงาน)</b></p>