**แบบประเมินค่างานสำหรับตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ**

**ระดับชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ**

1. **ตำแหน่งเลขที่** 451030

**ชื่อตำแหน่ง** นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับ ปฏิบัติการ   
**สังกัด** สำนักคอมพิวเตอร์   
**ขอกำหนดเป็นตำแหน่ง** นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับ ชำนาญการ

|  |  |
| --- | --- |
| **2. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง** | |
| **ตำแหน่งเดิม** (ระดับปฏิบัติการ) | **ตำแหน่งใหม่** (ระดับชำนาญการ) |
| **หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์  ระดับปฏิบัติการ ตามที่ได้รับมอบหมาย** **มีดังนี้**  **1. การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และประสานงานกับผู้ใช้งานในการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน (MIS) ของมหาวิทยาลัย** *(เป็นงานด้านการประสานงาน ข้อ 1 ,2 ของระดับชำนาญการ)*  **โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้** | **หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ระดับชำนาญการ** ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ได้ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ ดังนี้        ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถความชำนาญ ทักษะและประสบการณ์สูงในงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษาค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวางและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายหรือ        ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลายและมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมาก โดยต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดจนกำกับตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย  โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้ |

|  |  |
| --- | --- |
| **ตำแหน่งเดิม** (ระดับปฏิบัติการ) | **ตำแหน่งใหม่** (ระดับชำนาญการ) |
|  | **1. ด้านการปฏิบัติการ**     (1) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ระบบงานประยุกต์และระบบสารสนเทศ การจัดการระบบการทำงานของเครื่องการติดตั้งระบบเครื่อง ทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของเครื่องและอุปกรณ์ เพื่อให้ได้อุปกรณ์เพื่อให้ได้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน ทันสมัยและตรงตามความต้องการและลักษณะการใช้งานของหน่วยงาน     (2) ออกแบบระบบงาน ข้อมูล การประมวลผลการสื่อสาร ระบบเครือข่ายงาน ชุดคำสั่งและฐานข้อมูล ตามความต้องการของหน่วยงาน ติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบอุปกรณ์ต่างๆ ชุดคำสั่งระบบปฏิบัติการ ชุดคำสั่งประยุกต์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ     (3) ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์หรือวิจัย ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เผยแพร่ผลงานทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ติดตามและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อกำหนดลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือเพื่อพัฒนาแนวทางวิธีการและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น     (4) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ช่วยสอนฝึกอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษาแนะนำตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่างๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง |

|  |  |
| --- | --- |
| **ตำแหน่งเดิม** (ระดับปฏิบัติการ) | **ตำแหน่งใหม่** (ระดับชำนาญการ) |
| **2. ให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย** *(เป็นงานด้านการบริการ ข้อ 1,2 ของระดับชำนาญการ)*  **โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้** | (5) ในฐานะหัวหน้างาน นอกจากอาจปฏิบัติงานตามข้อ (1)-(4) ดังกล่าวข้างต้นแล้วต้องทำหน้าที่กำหนดแผนงานมอบหมายควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผลและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด  **2. ด้านการวางแผน**     ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัดวางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด  **3. ด้านการประสานงาน**     (1) ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้     (2) ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย  **4. ด้านการบริการ**     (1) ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชานักศึกษาผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานรวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง     (2) พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ให้บริการวิชาการด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ซับซ้อน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน |



|  |  |
| --- | --- |
| **ตำแหน่งเดิม** (ระดับปฏิบัติการ) | **ตำแหน่งใหม่** (ระดับชำนาญการ) |
| **3. วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งาน และดำเนิน การปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูง** *(เป็นงานด้านการปฏิบัติการ ข้อ 1 ของระดับชำนาญการ)*  **โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพ และความยุ่งยากและความซับซ้อนของงานที่เปลี่ยนแปลงไป** | |
| **งานเดิม** | **งานใหม่** |
| **จากหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขที่ 451030ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ**  งานที่ปฏิบัติมี  (1) คุณภาพของงาน  (2) ความยุ่งยากและความซับซ้อน  (3) การกำกับตรวจสอบ  (4) การตัดสินใจ  ในการปฏิบัติงานของแต่ละชิ้นงานมีดังนี้  **ชิ้นงานที่ 1 :**การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และประสานงาน กับผู้ใช้งานในการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน (MIS) ของมหาวิทยาลัย  **การปฏิบัติงาน:** งานที่ปฏิบัติในการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติได้รับเอกสารบันทึกข้อความหรือแบบฟอร์มขอใช้สิทธิ์ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการศึกษา ตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความ ที่มีการลงนามจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ขอมาแล้ว ว่ามีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและบันทึกข้อความที่จัดส่งมาที่จะสามารถสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์ได้ อาทิเช่น ชื่อ-นามสกุล (ไทย+อังกฤษ) รหัสประชาชน สังกัดหน่วยงานและเบอร์โทรติดต่อกลับได้ ในการขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ดังกล่าว ทำการเพิ่มชื่อ สร้างรหัสผ่านและเพิ่มระบบสารสนเทศให้ตามหน่วยงานที่ต้องการ เช่น การมองเห็นงบประมาณของหน่วยงานและสิทธิ์ในการตัดยอดเงิน ของหน่วยงานได้เป็นต้น *(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)* เมื่อดำเนินการสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์การใช้งานระบบต่างๆ ที่ขอมาแล้วเสร็จ ทำการนำเสนอผลงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้าของการ | **จากหน้าที่ความรับผิดชอบของ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ** งานที่ปฏิบัติมี  (1) คุณภาพของงาน  (2) ความยุ่งยากและความซับซ้อน  (3) การกำกับตรวจสอบ  (4) การตัดสินใจ  มีการปฏิบัติที่ไม่น้อยไปกว่างานที่ได้ปฏิบัติในระดับปฏิบัติการ+ภาระงานที่จะเพิ่มขึ้นในระดับชำนาญการ ดังนี้  **ชิ้นงานที่ 1 :**การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และประสานงานกับผู้ใช้งานในการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน (MIS) ของมหาวิทยาลัย  **การปฏิบัติงาน:** มีการควบคุม ดูแล ตรวจสอบการกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติได้รับเอกสารบันทึกข้อความหรือแบบฟอร์มขอใช้สิทธิ์ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความ ที่มีการลงนามจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ขอมาแล้ว ว่ามีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและบันทึกข้อความที่จัดส่งมาให้มีรายละเอียดครบถ้วนถูกต้องที่จะสามารถสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์ได้ อาทิเช่น ชื่อ-นามสกุล (ไทย+อังกฤษ) รหัสประชาชน สังกัดหน่วยงานและเบอร์โทรติดต่อกลับได้ ในการขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ดังกล่าว ทำการเพิ่มชื่อ สร้างรหัสผ่านและเพิ่มระบบสารสนเทศให้ตามหน่วยงานที่ต้องการ เช่น การมองเห็นงบประมาณของหน่วยงานและสิทธิ์ในการตัดยอดเงินของหน่วยงานได้ เป็นต้น *(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)* เมื่อดำเนินการสร้างสิทธิ์และเพิ่มสิทธิ์การใช้งานระบบต่างๆ ที่ขอมาแล้วเสร็จ ทำการนำเสนอ |
| **งานเดิม** | **งานใหม่** | |
| ปฏิบัติงานเป็นระยะตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน *(มีการกำกับตรวจสอบ)* จึงทำการประสานงาน โดยการติดต่อกลับผู้ใช้งาน ทางโทรศัพท์ภายใน มือถือ บันทึกข้อความ ดำเนิน การแจ้งการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศที่ ขอมา *(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)* พร้อมทั้งจัดเก็บเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความ การขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบสิทธิ์ที่ขอมาในภายหลังได้ ของผู้ใช้งานแต่ละคนในแต่ละระบบสารสนเทศผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน *(คุณภาพของงาน)* | ผลงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นระยะตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน*(มีการกำกับตรวจสอบ)* จึงทำการประสานงานโดยการติดต่อกลับผู้ใช้งาน ทางโทรศัพท์ภายใน มือถือ บันทึกข้อความและติดต่อกลับผู้ขอใช้งานนั้นโดยตรง ดำเนินการแจ้งการได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศที่ขอมา โดยตรวจสอบจากแบบฟอร์มและบันทึกข้อความ พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการเข้าใช้งานเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งานให้รับทราบสิทธิ์ของตนเองและวิธีการเข้าใช้งานได้ถูกต้อง*(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)* พร้อมทั้งจัดเก็บเอกสารแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความ การขอใช้สิทธิ์ระบบสารสนเทศ ไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบสิทธิ์ที่ขอมาในภายหลังได้ ของผู้ใช้งานแต่ละคนในแต่ละระบบสารสนเทศ ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน *(คุณภาพของงาน)* | |
| **งานชิ้นที่ 2 :** ให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย  **การปฏิบัติงาน:** การให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีเอกสารบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับบันทึกข้อความหรือได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ จึงดำเนินการติดต่อสื่อสาร โดยการพูดคุยและรับทราบข้อมูลจากผู้ใช้งานถึงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรง พร้อมทั้งศึกษา ปัญหาของระบบสารสนเทศนั้น โดยประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ ทำการซักถามปัญหาที่ผู้ใช้งานพบเจอนั้นแล้ว ตอบคำถามกลับไปยังผู้ใช้ *(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)* โดยให้คำแนะนำ เกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นเบื้องต้น จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและรวบรวมข้อมูลที่ได้สอบถามจากการให้บริการผู้ใช้งาน โดยนำ | **งานชิ้นที่ 2 :** ให้บริการคำปรึกษา และจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย  **การปฏิบัติงาน:** มีการควบคุม ดูแล ตรวจสอบงานให้บริการคำปรึกษา งานจัดทำคู่มือการให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีเอกสารบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับบันทึกข้อความหรือได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ จึงดำเนินการติดต่อสื่อสาร โดยการพูดคุยและรับทราบข้อมูลจากผู้ใช้งานถึงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรง พร้อมทั้งศึกษา ค้นคว้า ด้วยความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญจากการปฏิบัติงาน ในการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ มาทำการวิเคราะห์ปัญหาของระบบสารสนเทศนั้น ทำการซักถามเป็นข้อๆ หรือตามขั้นตอนของปัญหาที่ผู้ใช้งานพบเจอนั้น อย่างละเอียดแล้ว ตอบคำถามกลับไปยังผู้ใช้ *(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)* โดยให้คำแนะนำ อธิบายข้อมูล | |
| **งานเดิม** | **งานใหม่** |
| ขั้นตอนทั้งหมดที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา นำมาจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ การให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้องจากผู้ดูแลระบบโดยตรง และมีการดำเนินการสรุปเป็นรายงานการให้บริการคำปรึกษาเมื่อแล้วเสร็จ *(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)* พร้อมกับดำเนินการนำเสนอคู่มือปฏิบัติงานเป็นรูปเล่ม และรายงานการสรุปผลการให้คำปรึกษาผู้ใช้งานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบความถูกต้อง ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน *(มีการกำกับตรวจสอบ)* พร้อมจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน *(คุณภาพของงาน)* | เกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นเบื้องต้น และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นให้แก่ผู้ใช้งานให้สามารถดำเนินการได้เอง จากการศึกษาวิเคราะห์ ค้นคว้าหาข้อมูลและรวบรวมข้อมูลที่ได้สอบถามจากการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ด้วยความรู้ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน โดยนำขั้นตอนทั้งหมดที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา นำมาจัดทำเป็นรูปเล่มคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ การให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้องจากผู้ดูแลระบบโดยตรง และมีการดำเนินการสรุปเป็นรายงานการให้บริการคำปรึกษาเมื่อแล้วเสร็จ *(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)* พร้อมกับดำเนินการนำเสนอคู่มือปฏิบัติงานเป็นรูปเล่ม และรายงานการสรุปผลการให้คำปรึกษาผู้ใช้งานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาและกำกับตรวจสอบความถูกต้องติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน *(มีการกำกับตรวจสอบ)* พร้อมจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่ ทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน *(คุณภาพของงาน)* |
| **งานชิ้นที่ 3 :** วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งาน และดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรม ขั้นสูง  **การปฏิบัติงาน:** งานวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งานและดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูงที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีเอกสารบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติจึงมีการดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของสาเหตุที่เกิดปัญหาของระบบดังกล่าว จากผู้ใช้งานที่ติดต่อเข้ามา จึงดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานที่ติดต่อแจ้งเข้ามานั้น *(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)* โดยทำการศึกษาข้อมูลที่มีอยู่ พร้อมทั้งค้นคว้าข้อมูล จากเอกสารให้สามารถดำเนินการปรับปรุง | **งานชิ้นที่ 3 :** วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งาน และดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูง  **การปฏิบัติงาน:** มีการวางแผน สังเคราะห์ วิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้งจากผู้ใช้งานและดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมขั้นสูง โดยใช้ประสบการณ์เชิงลึกในการปฏิบัติและปรับปรุงโปรแกรมที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งมีเอกสารบันทึกข้อความที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติจึงมีการดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของสาเหตุที่เกิดปัญหาของระบบดังกล่าว จากผู้ใช้งานที่ติดต่อเข้ามา จึงดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานที่ติดต่อแจ้งเข้ามานั้น *(เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ)* โดย |

|  |  |
| --- | --- |
| **งานเดิม** | **งานใหม่** |
| แก้ไขโปรแกรมที่เกิดปัญหาขึ้นในกระบวนการทำงานของผู้ใช้งานนั้นๆ ได้ ซึ่งต้องประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่รวบรวมข้อมูลไว้แล้ว จากความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้งานที่ให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน จึงทำการศึกษา ค้นคว้า และปรับปรุงการเขียนโปรแกรมที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งานเมื่อแล้วเสร็จ *(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)* จึงทำการแจ้งผู้ใช้งานให้ทดสอบโปรแกรมที่มีปัญหาและที่ได้ดำเนินการพัฒนาแล้วเสร็จนั้นให้สามารถทำงานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และนำเสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อกำกับตรวจสอบ ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน ให้ทราบเป็นระยะๆ ว่าเกิดปัญหาจุดใดในระบบสารสนเทศใดบ้างที่ทำการแก้ไขปรับปรุงไปแล้ว *(มีการกำกับตรวจสอบ)* ผู้ปฏิบัติได้จัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ และการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งนำส่งรายงานสรุปปัญหาทั้งหมดแก่ผู้บริหารให้รับทราบผลงานที่ปฏิบัติที่มีความถูกต้องทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน *(คุณภาพของงาน)* | ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ พร้อมทั้งค้นคว้าข้อมูล จากเอกสารและฐานข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมให้สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมที่เกิดปัญหาขึ้นในกระบวนการทำงานของผู้ใช้งานนั้นๆ ได้ ตามความต้องการ และทำการแก้ไขปัญหาที่รวบรวมข้อมูลไว้แล้ว จากความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้งานที่ต้องการให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงทำการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ชิ้นงานของปัญหาและเข้าร่วมอบรมเสริมความรู้ให้มากขึ้น ซึ่งต้องประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถพัฒนาเขียนโปรแกรมขั้นสูง โดยใช้ประสบการณ์เชิงลึกในการปฏิบัติงานและปรับปรุงการเขียนโปรแกรมที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้งานเพิ่มเติมจากระบบเดิมที่มีอยู่ให้แล้วเสร็จ *(เป็นงานที่มีความยุ่งยากและความซับซ้อน)* จึงทำการแจ้งผู้ใช้งานให้ทดสอบโปรแกรมที่มีปัญหาและที่ได้ดำเนินการพัฒนาแล้วเสร็จนั้นให้สามารถทำงานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และนำเสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อกำกับตรวจสอบ ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน ให้ทราบเป็นระยะๆ ว่าเกิดปัญหาจุดใดในระบบสารสนเทศใดบ้างที่ทำการแก้ไขปรับปรุงไป รวมทั้งส่วนต่างๆ ที่ต้องเขียนโปรแกรมในการพัฒนาระบบเพิ่มเติมไปแล้วนั้น *(มีการกำกับตรวจสอบ)* ผู้ปฏิบัติได้รวบรวมเอกสารข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นที่มีการแก้ไขไปแล้วของระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ และการบำรุงรักษาโปรแกรมระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งนำส่งรายงานสรุปปัญหาทั้งหมดแก่ผู้บริหารให้รับทราบผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องทันเวลา ผู้บริหารและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน *(คุณภาพของงาน)* |