

คู่มือการใช้งาน

One Stop Service

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จัดทำคู่มือโดย นางสาวโซฟีนา ยะซุ

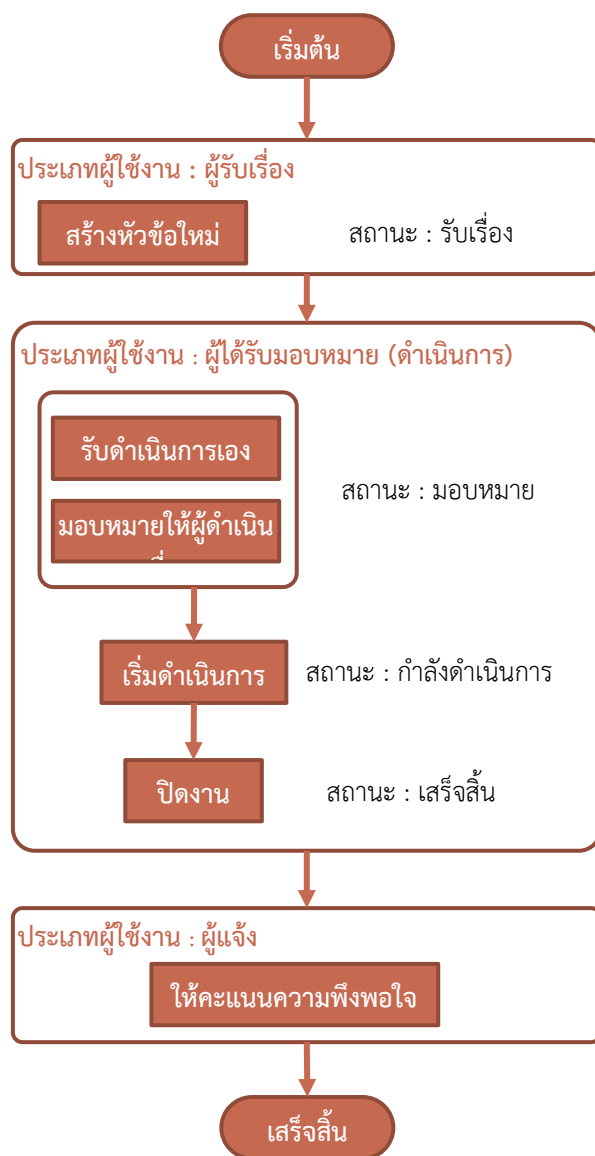
Version 1.0a

สารบัญ

1. ภาพรวมการทำงานของระบบ.....	2
2. การเข้าสู่ระบบ	3
3. หน้าแรก	4
4. เมนูการใช้งาน	5
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.....	16
13. การปิดงาน	17
14. การให้คะแนนความพึงพอใจ.....	19
14. รายงาน	20
14.1 รายงานผลการดำเนินงาน	20
14.2 สถิติการทำรายการ (ตาราง)	20
14.3 สถิติการทำรายการ (กราฟ)	21
ภาคผนวก	22
ก. สรุปสิทธิ์การเข้าถึงเมนูตามประเภทผู้ใช้งาน	23
ข. สรุปสิทธิ์การทำรายการตามประเภทผู้ใช้งาน	24



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



© 2016 - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา Version 1.0a

รูปที่ 2 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ

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



3. หน้าแรก

หลังจากลงชื่อเข้าใช้เรียบร้อยแล้ว จะแสดงหน้าแรกของระบบดังรูป

#	หัวข้อรายละเอียด	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 aaaaaaaaaaaa	เสร็จสิ้น -	★★★★★	sofina.y 01/03/2559 13:36:34
4	test ssss	เสร็จสิ้น -	★★★★	sofina.y 01/03/2559 11:33:19

ภาพรวม	
รายการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	12 รายการ
รายการที่ต้องดำเนินการ	1 รายการ
รายการที่ได้ทำการมอบหมาย(ส่งต่อ)	0 รายการ
รายการที่เสร็จสิ้น	10 รายการ

รูปที่ 3 แสดงหน้าแรกหลังจากเข้าสู่ระบบ

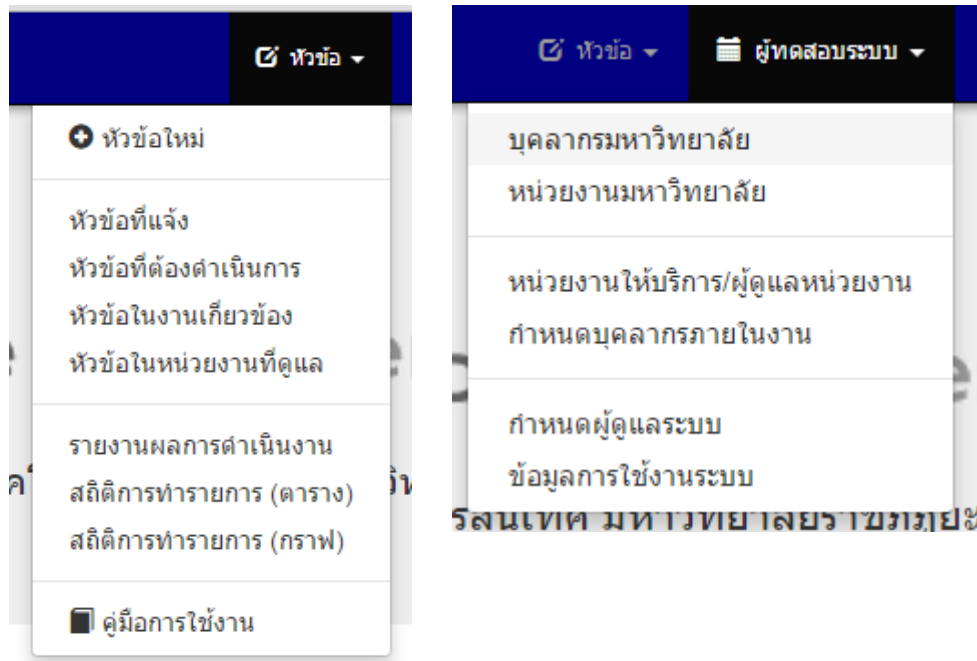
ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

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



4. เมนูการใช้งาน

เมนูการใช้งานในระบบ จะแสดงหรือซ่อนเมนูขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเมนูหลัก 2 เมนู ได้แก่



รูปที่ 4 แสดงเมนูการใช้งาน

- 1) **เมนูหัวข้อ** ประกอบด้วยเมนูย่อยดังต่อไปนี้
 - 1.1) **หัวข้อใหม่** เป็นเมนูที่ไว้กรอกข้อมูลเพื่อสร้างหัวข้อใหม่ตามที่ได้รับแจ้งจากผู้แจ้ง โดยจะแสดงเมนูเฉพาะประเภทผู้ใช้งานที่เป็นผู้รับเรื่องเท่านั้น
 - 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) เมนูผู้ดูแลระบบ 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

- 1) ผู้รับเรื่อง คือ ผู้ที่บันทึกเรื่องภายในหน่วยงานที่กำหนด และยังสามารถดำเนินการกับหัวข้อต่างๆ ที่ได้ทำการบันทึก
- 2) ผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ) คือ ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกับหัวข้อต่างๆ ในหน่วยงาน
- 3) ผู้ใช้ทั่วไป คือ ผู้ใช้ที่ไม่ได้กำหนดสิทธิ์ใดๆ ได้แก่ ผู้แจ้งเรื่อง
- 4) ผู้ดูแลหน่วยงาน คือ ผู้ที่มีสิทธิ์ดูรายการภายในหน่วยงานที่ดูแลทั้งหมด
- 5) ผู้ดูแลระบบ

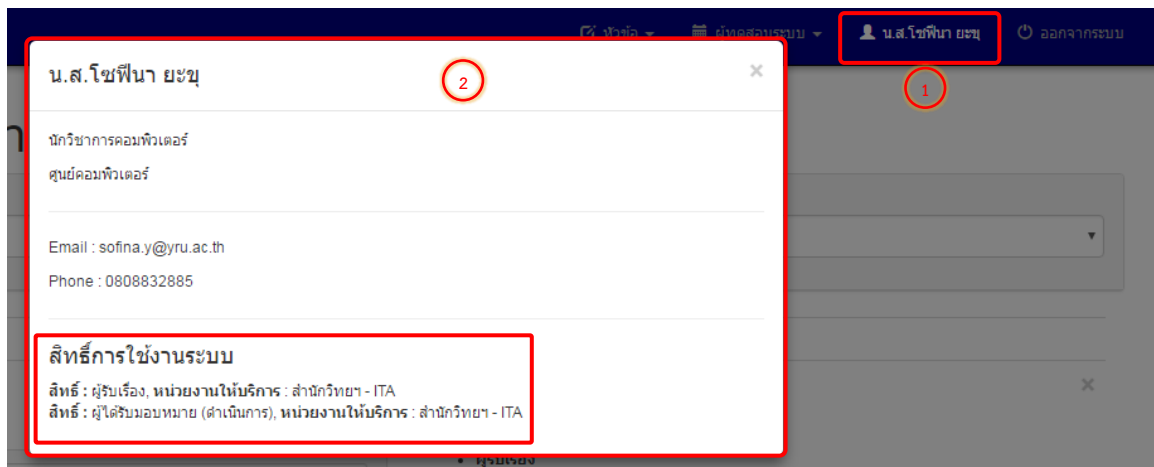
6. การดูประเภทผู้ใช้งาน

หลังจากที่เข้าระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถดูข้อมูลและประเภทการใช้งานของผู้ที่เข้าระบบได้ ดังนี้

- 1) คลิกที่ชื่อผู้ใช้งานบนหน้าจอ



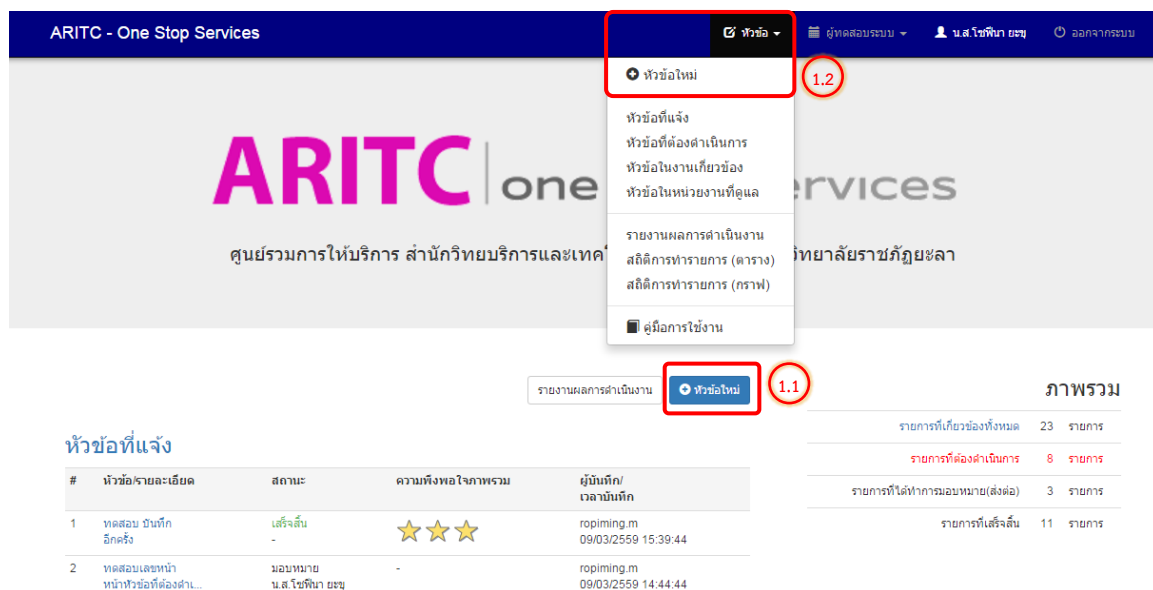
- 2) ระบบจะแสดงหน้าต่างขึ้นมา โดยจะประกอบด้วยชื่อ-สกุล, ตำแหน่ง, สังกัด, Email, Phone, ประเภทผู้ใช้งาน และสังกัดของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้นึงคนสามารถถูกกำหนดประเภทผู้ใช้งานได้หลายประเภท และหลายหน่วยงานให้บริการได้



รูปที่ 5 แสดงส่วนของการดูประเภทผู้ใช้งาน

7. การสร้างหัวข้อใหม่

- 1) สามารถเข้าสร้างหัวข้อใหม่ได้ 2 ที่ ได้แก่
- 1.1) หน้าแรก คลิกที่ “หัวข้อใหม่” หรือ
 - 1.2) เมนู หัวข้อ > หัวข้อใหม่



รูปที่ 6 แสดงส่วนของการเข้าสร้างหัวข้อใหม่

2) ระบบจะแสดงหน้าหัวข้อใหม่ เพื่อให้กรอกข้อมูล ดังรูป

The screenshot shows a web form titled "ARITC - One Stop Services" with a dark blue header. The form is for creating a new topic, with fields for: "หน่วยงานรับเรื่อง" (Receiving Agency) set to "ITA", "หัวข้อ" (Topic) set to "ทดสอบระบบ OSS", "รายละเอียด" (Details) set to "ทดสอบระบบ One Stop Service", "ประเภทรายการ" (Category) set to "ทดสอบ", "ความสำคัญ" (Importance) set to "มากที่สุด" (Most), "ผู้แจ้ง" (Reporter) set to "นายรอมิ่ง เมฆระ", "หน่วยงานผู้แจ้ง" (Reporting Agency) set to "สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร", "หมายเลขติดต่อ" (Contact Number) set to "0895951500", "ที่อยู่อีเมล" (Email Address) set to "ropiming.m@yru.ac.th", and "รับเรื่องโดย" (Received by) set to "น.ส.โรหิตา ะบุ". There are "บันทึก" (Save) and "กลับ" (Back) buttons at the bottom.

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

- 3) เมื่อกรอกทุกอย่างครบถ้วนแล้วกดปุ่ม “บันทึก” เพื่อบันทึกรายการที่กรอก หรือปุ่ม “กลับ” เพื่อยกเลิกหรือกลับไปยังหน้าก่อนหน้า
- 4) เมื่อกดปุ่มบันทึกระบบจะเปลี่ยนหน้า และจะแสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อที่กรอก โดยจะแสดงสถานะปัจจุบันเป็น “รับเรื่อง” ดังรูป

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบระบบ OSS

สถานะ : **รับเรื่อง**

รายละเอียด	ทดสอบระบบ One Stop Service
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยบริการ - ITA
ประเภทรายการ	ทดสอบ
ความสำคัญ	มากที่สุด
ผู้แจ้ง	นายรอมิ่ง เมฆะระ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
หมายเลขติดต่อ	-, 08996951500
ที่อยู่อีเมล	ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย	น.ส.จิณณา ยะนุ
บันทึกโดย	sofina.y
บันทึกวันที่	2016-03-14 12:08:42.742

กลับ

แก้ไขรายการ

ยกเลิกรายการ

รูปที่ 8 แสดงสถานะในส่วนรายละเอียดหัวข้อหลังจากเพิ่มหัวข้อใหม่



8. หน้ารายละเอียดหัวข้อ

หน้ารายละเอียดหัวข้อจะประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบระบบ OSS

สถานะ : **เสร็จสิ้น**

รายละเอียด

ทดสอบระบบ One Stop Service

หน่วยงานรับเรื่อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ITA

ประเภทรายการ

ทดสอบ

ความสำคัญ

มากที่สุด

ผู้แจ้ง

นายธรมิ่ง มะระ

หน่วยงานผู้แจ้ง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร

หมายเลขติดต่อ

0895951500

อีเมล

ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย

น.ส.โชติภา อนุ

บันทึกโดย

sofina.y

บันทึกวันที่

2016-03-14 12:08:42.742

แก้ไขโดย

sofina.y

แก้ไขวันที่

2016-03-14 14:01:27.934

กลับ

ให้คะแนนความพึงพอใจ

1. ขั้นตอนการให้บริการ :

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

ไม่มีคะแนน

2. การบริการของผู้รับเรื่อง :

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

ไม่มีคะแนน

3. การบริการของผู้ดำเนินการ :

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

ไม่มีคะแนน

4. ความพึงพอใจภาพรวม :

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

ไม่มีคะแนน

ข้อเสนอแนะ/ติชม :

ให้คะแนน

ดำเนินการ

☐

รับดำเนินการเอง

☐

มอบหมายต่อ

นายธรมิ่ง มะระ

รายละเอียด/ความคิดเห็น

บันทึก

ล้าง

เอกสารแนบ

เลือกไฟล์เอกสาร...

บันทึกเอกสาร

ประวัติการดำเนินการ

รายการ : รับเรื่อง : น.ส.โชติภา อนุ

โดย : น.ส.โชติภา อนุ , 2016-03-14 12:08:42.795

รายละเอียด :

รูปที่ 9 แสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อ

ส่วนที่ (1) เป็นส่วนของรายละเอียดรายการที่รับเรื่อง โดยจะแสดงข้อมูลตามที่ได้รับเรื่องได้กรอก และจะแสดงสถานะปัจจุบันว่าการดำเนินการถึงขั้นตอนใด



ส่วนที่ (2) เป็นส่วนของการให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งส่วนนี้จะแสดงรายละเอียดการให้คะแนนกับผู้ใช้งานที่เป็นผู้แจ้งกับผู้ดูแลหน่วยงานให้บริการ พร้อมทั้งสถานะของรายการเป็นเสร็จสิ้นเท่านั้น ถ้าเป็นสถานะอื่น และเป็นสิทธิ์การใช้งานอื่นระบบจะซ่อนการแสดงผล

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

#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/หมายเลขงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/เวลาบันทึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/เวลาแก้ไขล่าสุด
1	ทดสอบระบบ เพื่อแก้ไขทดสอบแก้ไขข้อมูล	รับเรื่อง น.ส. โชติภา ยธขุ	นายณัฐชุตดิน มณเฑาะ สำนักวิทยา - ITA	sofina.y 15/03/2559 12:50:53	sofina.y 15/03/2559 12:50:53
2	ทดสอบเลขหน้าหน้าหัวข้อที่ต้องสา...	มอบหมาย น.ส. โชติภา ยธขุ	น.ส. โชติภา ยธขุ สำนักวิทยา - ITA	ropiming.m 09/03/2559 14:44:44	ropiming.m 09/03/2559 14:44:49
3	ทดสอบเพิ่มเลขหน้าเลขหน้า3	กำลังดำเนินการ น.ส. โชติภา ยธขุ	น.ส. โชติภา ยธขุ สำนักวิทยา - ITA	ropiming.m 09/03/2559 14:34:46	sofina.y 09/03/2559 16:12:09

รูปที่ 10 แสดงการเลือกรายการที่ต้องการแก้ไขในส่วนของหน้าหัวข้อที่ต้องดำเนินการ

- 2) จะแสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อ ให้คลิกที่ปุ่ม “แก้ไขรายการ”



รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบระบบ เพื่อแก้ไข

สถานะ : **รับเรื่อง**

รายละเอียด	ทดสอบแก้ไขข้อมูล
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยา - ITA
ประเภทรายการ	ทดสอบระบบ
ความสำคัญ	มาก
ผู้แจ้ง	นายนิรุชดดิน มะเด๊ะ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์
หมายเลขติดต่อ	082-7303696
ที่อยู่อีเมล	

รับเรื่องโดย น.ส.โซพิณา ยะชู
บันทึกโดย sofika.y
บันทึกวันที่ 2016-03-15 12:50:53.73

กลับ

แก้ไขรายการ

ยกเลิกรายการ

รูปที่ 11 แสดงการคลิกปุ่มเพื่อแก้ไขรายการ

- 3) ระบบจะแสดงหน้าแก้ไขข้อมูล เมื่อแก้ไขข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม “บันทึก”

แก้ไขหัวข้อ

หน่วยงานรับเรื่อง * ITA

หัวข้อ ทดสอบระบบ เพื่อแก้ไข

รายละเอียด * ทดสอบแก้ไขข้อมูล

ประเภทรายการ ทดสอบระบบ

ความสำคัญ มาก

ผู้แจ้ง * นายนิรุชดดิน มะเด๊ะ

หน่วยงานผู้แจ้ง * สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์

หมายเลขติดต่อ * 082-7303696

ที่อยู่อีเมล

รับเรื่องโดย น.ส.โซพิณา ยะชู

บันทึก

กลับ

รูปที่ 12 แสดงหน้าจอของการแก้ไขหัวข้อที่เลือก



10. การยกเลิกหัวข้อ

การยกเลิกหัวข้อ จะต้องเป็นผู้รับเรื่องที่ได้สร้างหัวข้อนั้นเท่านั้น ผู้ใช้งานอื่นจะไม่สามารถยกเลิกรายการได้ โดยการยกเลิกหัวข้อสามารถทำได้ดังนี้

4) เลือกรายการที่ต้องการยกเลิก

หัวข้อที่ต้องดำเนินการ

ค้นหา +หัวข้อใหม่

เลือกรายการที่ต้องการยกเลิก

8 รายการ

#	หัวข้อ/ รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/ หน่วยงานผู้แจ้ง	มอบหมาย/ เวลาบันทึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/ เวลาแก้ไขล่าสุด
1	ทดสอบการยกเลิกรายการ ยกเลิกรายการนี้	รับเรื่อง น.ส.โซพิณา ยะขุ	นายนิรุชดดิน มะเด๊ะ สำนักวิทยา - ITA	sofina.y 15/03/2559 12:06:06	sofina.y 15/03/2559 12:06:06
2	ทดสอบเลขหน้า หน้าหัวข้อที่ต้องด่า...	มอบหมาย น.ส.โซพิณา ยะขุ	น.ส.โซพิณา 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.โซพิณา ยะขุ	น.ส.โซพิณา ยะขุ สำนักวิทยา - ITA	ropiming.m 09/03/2559 14:34:46	sofina.y 09/03/2559 16:12:09

รูปที่ 13 แสดงการเลือกรายการที่ต้องการแก้ไขในส่วนของหน้าหัวข้อที่ต้องดำเนินการ

5) จะแสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อ ให้คลิกที่ปุ่ม “ยกเลิกรายการ” ระบบจะยกเลิกรายการที่เลือก

รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบการยกเลิกรายการ

สถานะ : **รับเรื่อง**

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

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

กลับ แก้ไขรายการ **ยกเลิกรายการ**

รูปที่ 14 แสดงการคลิกปุ่มเพื่อยกเลิกรายการ



รายละเอียดหัวข้อ

หัวข้อ : ทดสอบการยกเลิกรายการ รายการถูกยกเลิกแล้ว

สถานะ : ยกเลิก

รายละเอียด ยกเลิกรายการนี้

หน่วยงานรับเรื่อง สำนักวิทยา - ITA

ประเภทรายการ ความสำคัญ น้อย

ผู้แจ้ง นายวิรัชคุณดิน มะเด๊ะ

หน่วยงานผู้แจ้ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์

หมายเลขติดต่อ 082-7303696

ที่อยู่อื่น

รับเรื่องโดย น.ส.โซพิณา ยะงู

บันทึกโดย sofina.y

บันทึกวันที่ 2016-03-15 12:06:06.707

แก้ไขโดย sofina.y

แก้ไขวันที่ 2016-03-15 12:28:16.853

กลับ

รูปที่ 15 แสดงหน้ารายละเอียดหัวข้อหลังจากที่ได้ทำการยกเลิกรายการแล้ว

6) สามารถค้นหารายการที่ยกเลิกได้ โดยการดูที่เมนู “หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง”

หัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง

รายการที่ได้ยกเลิก					
#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ผู้แจ้ง/หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้บันทึก/เวลาบันทึก	ผู้แก้ไขล่าสุด/เวลาแก้ไขล่าสุด
1	ทดสอบการยกเลิกรายการ ยกเลิกรายการนี้	ยกเลิก	นายวิรัชคุณดิน มะเด๊ะ สำนักวิทยา - 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	นายธวัช ณะระ สำนักวิทยา - ITA	sofina.y 14/03/2559 12:08:42	sofina.y 14/03/2559 14:01:27

รูปที่ 16 แสดงรายการที่ยกเลิกที่หน้าหัวข้อในงานที่เกี่ยวข้อง

11. การมอบหมายงาน

การมอบหมายงานสามารถมอบหมายงานได้ 2 กรณี ได้แก่ การรับดำเนินการเอง และการมอบหมายงานต่อให้ผู้อื่น

11.1 การรับดำเนินการเอง

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

- 1) เลือกรายการที่ต้องการดำเนินการเอง จากหน้าแรก หรือจากหน้าที่ต้องดำเนินการ
- 2) จะแสดงหน้ารายละเอียดของหัวข้อนั้น



- 3) ในส่วนของดำเนินการ เลือก “รับดำเนินการเอง” และกดบันทึก เพื่อมอบหมายรายการนี้ให้ตัวเองเป็นผู้ดำเนินการ ดังรูป

ดำเนินการ

☒ รับดำเนินการเอง
☐ มอบหมายต่อ

นายรอมิ่ง แม่ระ

รายละเอียด/ความคิดเห็น

บันทึก สร้าง

รูปที่ 17 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

อีเมล ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย น.ส.โชพินา ยะขุ

บันทึกโดย softina.y

บันทึกวันที่ 2016-03-14 12:08:42.742

แก้ไขโดย softina.y

แก้ไขวันที่ 2016-03-14 13:48:56.588

กลับ แก้ไขรายการ ยกเลิกรายการ

รูปที่ 18 แสดงสถานะมอบหมายหลังจากเลือกรับดำเนินการเอง

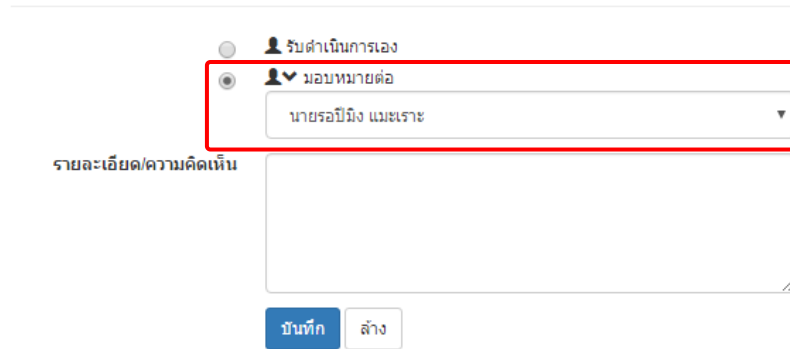
11.2 การมอบหมายงานให้ผู้อื่น

การมอบหมายงานให้ผู้อื่นต้องเป็นสิทธิ์ “ผู้ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)” สามารถทำได้โดย

- 1) เลือกรายการที่ต้องการมอบหมายงานนี้ให้ผู้อื่น จากหน้าแรก หรือจากหน้างานที่ต้องดำเนินการ
- 2) จะแสดงหน้ารายละเอียดของหัวข้อนั้น
- 3) ในส่วนของดำเนินการ เลือก “มอบหมายต่อ” และเลือกชื่อของผู้ที่ต้องการมอบหมายงานต่อ และกดบันทึก เพื่อมอบหมายรายการนี้ให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการ ดังรูป



ดำเนินการ



รูปที่ 19 แสดงการมอบหมายงานต่อให้ผู้อื่น

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

รายละเอียดหัวข้อ



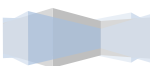
รายละเอียด	ทดสอบระบบ One Stop Service
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยา - ITA
ประเภทรายการ	ทดสอบ
ความสำคัญ	มากที่สุด
ผู้แจ้ง	นายรพีมิง แม่ระ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
หมายเลขติดต่อ	- 0895951500
อีเมล	ropiming.m@yru.ac.th

รับเรื่องโดย	น.ส.โชพินา ยะ
บันทึกโดย	sofika.y
บันทึกวันที่	2016-03-14 12:08:42.742
แก้ไขโดย	sofika.y
แก้ไขวันที่	2016-03-14 13:48:56.588

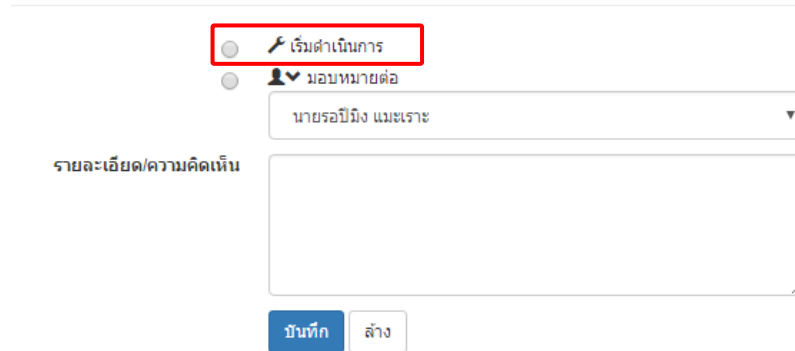
รูปที่ 20 แสดงสถานะมอบหมายหลังจากเลือกมอบหมายต่อ

12. การเริ่มดำเนินการ

การเริ่มดำเนินการจะสามารถทำรายการได้ต้องเป็นสิทธิ์เป็นผู้ที่รับดำเนินการเองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายการนั้นเท่านั้น โดยสามารถคลิกเลือก “เริ่มดำเนินการ” หรือในกรณีที่ต้องการมอบหมายงานต่อให้ผู้อื่นภายในหน่วยงานให้บริการนั้น สามารถคลิกเลือก “มอบหมายต่อ” ต่อได้



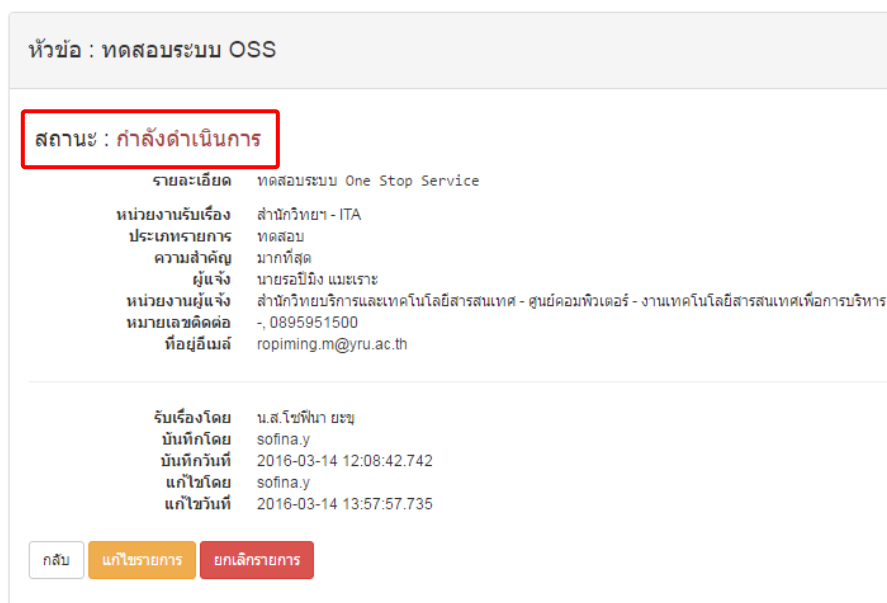
ดำเนินการ



รูปที่ 21 แสดงการเลือกเริ่มดำเนินการ

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

รายละเอียดหัวข้อ



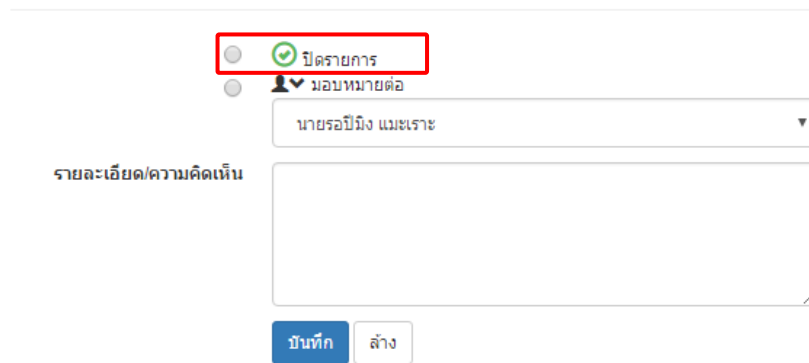
รูปที่ 22 แสดงสถานะกำลังดำเนินการหลังจากเลือกเริ่มดำเนินการ

13. การปิดงาน

เมื่อผู้ที่ดำเนินการทำรายการเสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถคลิก “ปิดรายการ” เพื่อปิดรายการดังกล่าว และเพื่อเปลี่ยนสถานะของรายการนั้นเป็น “เสร็จสิ้น”



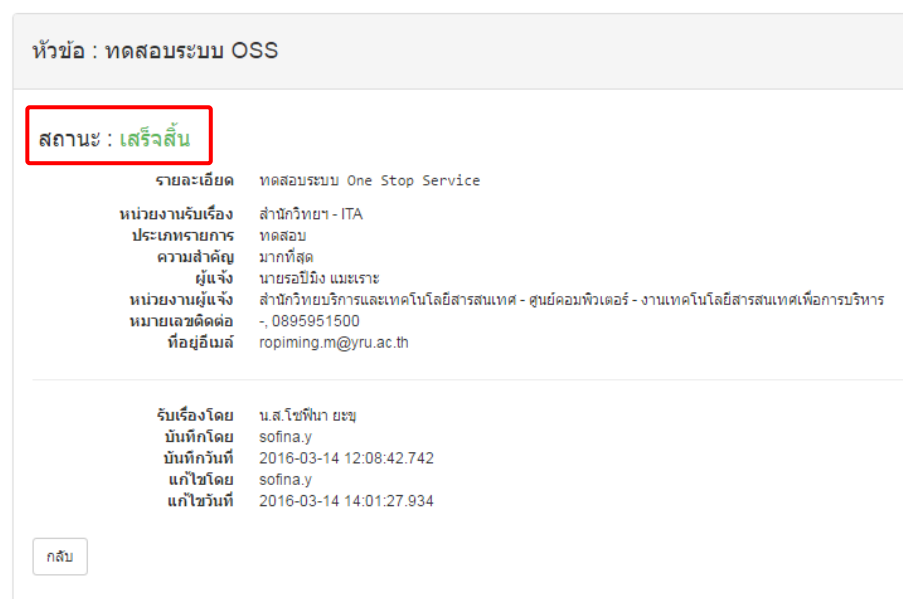
ดำเนินการ



รูปที่ 23 แสดงการเลือกปิดรายการ

ซึ่งเมื่อเลือก “ปิดรายการ” และกดปุ่มบันทึก ในส่วนรายละเอียดหัวข้อ สถานะจะเปลี่ยนเป็น “เสร็จสิ้น” ดังรูป

รายละเอียดหัวข้อ



รายละเอียด	ทดสอบระบบ One Stop Service
หน่วยงานรับเรื่อง	สำนักวิทยบริการ - ITA
ประเภทรายการ	ทดสอบ
ความสำคัญ	มากที่สุด
ผู้แจ้ง	นายรอมิ่ง แม่เราะ
หน่วยงานผู้แจ้ง	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
หมายเลขติดต่อ	-, 0895951500
อีเมล	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 14:01:27.934

รูปที่ 24 แสดงสถานะเสร็จสิ้นหลังจากเลือกปิดรายการ



14. การให้คะแนนความพึงพอใจ

ผู้ที่สามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ จะต้องเป็นผู้แจ้งเท่านั้น และรายการนั้นต้องมีสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” โดยการให้คะแนนความพึงพอใจ ทำได้โดย

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

ARITC - One Stop Services

ARITC | one stop services

ศูนย์รวมการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

รายงานผลการดำเนินงาน + หัวข้อใหม่

ภาพรวม

รายการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	24 รายการ
รายการที่ต้องดำเนินการ	0 รายการ
รายการที่ได้ทำการมอบหมาย(ส่งต่อ)	9 รายการ
รายการที่เสร็จสิ้น	12 รายการ

หัวข้อที่แจ้ง

#	หัวข้อ/รายละเอียด	สถานะ	ความพึงพอใจภาพรวม	ผู้บันทึก/ เวลาที่บันทึก
1	ทดสอบระบบ OSS ทดสอบระบบ One Stop S...	เสร็จสิ้น	กรุณาให้คะแนน 1	sofina.y 14/03/2559 12:08:42

รูปที่ 25 แสดงส่วนของการเลือกรายการที่สามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้

- 2) ระบบจะแสดงรายละเอียดของหัวข้อที่ดำเนินการ และจะแสดงข้อมูลในส่วน “ให้คะแนนความพึงพอใจ”

ให้คะแนนความพึงพอใจ

1. ขั้นตอนการให้บริการ :

★★★★★ ดี

2. การบริการของผู้รับเรื่อง :

★★★★★ ดีมาก

3. การบริการของผู้ดำเนินการ :

★★★★★ ดีมาก

4. ความพึงพอใจภาพรวม :

★★★★★ ดี

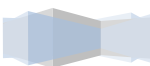
ข้อเสนอแนะ/ติชม :

ดำเนินการได้รวดเร็วมา

ให้คะแนน

รูปที่ 26 แสดงส่วนของการให้คะแนนความพึงพอใจ

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



14. รายงาน

ส่วนรายงานจะกำหนดให้ผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลหน่วยงานและผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานได้เท่านั้น โดยรายละเอียดและเมนูที่เกี่ยวข้องกับรายงาน มีดังนี้

14.1 รายงานผลการดำเนินงาน

เป็นส่วนของการแสดงผลรายการทั้งหมดที่ได้มีการบันทึกเข้าระบบ ส่วนของหน้าจอประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ส่วนของการกรอกข้อมูลที่ต้องการค้นหา

ส่วนที่ 2 ส่วนของภาพรวม ซึ่งจะสรุปสรุปจำนวนรายการตามสถานะการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 จะแสดงรายละเอียดของแต่ละรายการ ถ้าต้องการดูรายละเอียดของแต่ละรายการสามารถคลิกดูรายละเอียดได้

รายงานผลการดำเนินงาน

1 ส่วนของการกรอกข้อมูลที่ต้องการค้นหา

2 ส่วนของภาพรวม

#	หัวข้อ/รายละเอียด	ผู้แจ้ง/หน่วยงานผู้แจ้ง	ผู้รับเรื่อง	หน่วยงานที่รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ	สถานะ	ความพึงพอใจภาพรวม	เรื่อง-เสร็จสิ้น	ผู้บันทึก
1	ระบบ One Stop Service ทดสอบ สิ้นสุด ส่งอีเมล	นางสาววิจิตร ศรีคำ สำนักรับแจ้งและเหตุในโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ - ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรค - งานบริหารทั่วไป	นายสมิทธิ และระ	ทดสอบทั้งหน่วยงานหลัก - งานบริการ - วิชาญ	เสร็จสิ้น -	ยังไม่ให้คะแนน	0 วัน 0 ชั่วโมง 0 นาที	ropiming.m 29/02/2559 11:32:44
2	ทดสอบ สิ้นสุด ได้ผลดี	นายสมิทธิ และระ สำนักรับแจ้งและเหตุในโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ - ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ - งานบริหาร	นายสมิทธิ และระ	ทดสอบทั้งหน่วยงานหลัก - งานบริการ - น.ส.พัชรี สอน	เสร็จสิ้น -	★★★★★	0 วัน 0 ชั่วโมง 0 นาที	ropiming.m 29/02/2559 11:21:03
3	test email	น.ส.วิภา ชาญ	น.ส.วิภา ชาญ	5555 - ทดสอบ	เสร็จสิ้น	คะแนนถูกซ่อน	0 วัน 0 ชั่วโมง 0 นาที	sofina.y 29/02/2559

3 ส่วนของภาพรวม

รูปที่ 27 แสดงหน้าจอรายงานผลการดำเนินงาน

14.2 สถิติการทำรายการ (ตาราง)

เป็นส่วนของการสรุปการทำรายการ โดยแยกตามหน่วยงานที่แจ้ง, ชื่อผู้แจ้ง, หน่วยงานที่ให้บริการ, ชื่อผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสามารถเลือกแสดงรายการแบบ รายวัน, รายสัปดาห์, รายเดือน, รายปี หรือตามช่วงเวลาที่ต้องการได้ ดังรูป

การแสดงผล

☒ รายวัน
 ☐ รายสัปดาห์
 ☐ รายเดือน
 ☐ รายปี
 ☐ ตามช่วงเวลา

ค้นหา

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

สถิติการทำรายการ ทั้งหมด

สถิติการแจ้งตามชื่อหน่วยงานที่แจ้ง (4 หน่วยงาน)

สถิติการแจ้งตามชื่อผู้แจ้ง (6 ราย)

สถิติการให้บริการตามผู้รับเรื่อง (2 ราย)

สถิติการให้บริการตามหน่วยงานที่ให้บริการ (2 หน่วยงาน)

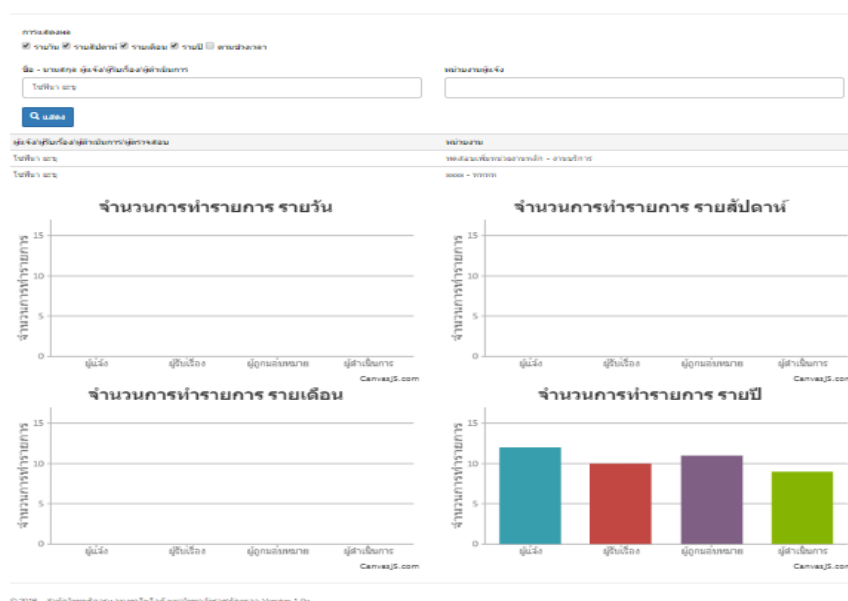
สถิติการให้บริการตามผู้ที่ดำเนินการ (2 ราย)

รูปที่ 28 แสดงหน้าจอสถิติการทำรายการ (ตาราง)

14.3 สถิติการทำรายการ (กราฟ)

เป็นส่วนของการสรุปการทำรายการ โดยจะแสดงเป็นกราฟตามประเภทของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้แจ้ง, ผู้รับเรื่อง, ผู้ถูกมอบหมาย และผู้ดำเนินการ ในกรณีที่ข้อมูลที่ค้นหาพบผู้ใช้งานที่ได้ถูกกำหนดสิทธิ์การใช้งานหลายประเภทผู้ใช้งาน ภายในกราฟจะแสดงรายจำนวนรายการตามประเภทที่ถูกกำหนดขึ้น ซึ่งสามารถเลือกแสดงรายการแบบ รายวัน, รายสัปดาห์, รายเดือน, รายปี หรือตามช่วงเวลาที่ต้องการได้ ดังรูป

สถิติการทำรายการ (กราฟ)



รูปที่ 29 แสดงหน้าจอสถิติการทำรายการ (กราฟ)

ภาคผนวก



ก. สรุปสิทธิ์การเข้าถึงเมนูตามประเภทผู้ใช้งาน

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



ข. สรุปสถิติการทำรายการตามประเภทผู้ใช้งาน

ประเภทผู้ใช้งาน	ขั้นตอนการทำงาน					ให้คะแนน ความพึง พอใจ
	สร้างหัวข้อใหม่	การรับงาน		เริ่มดำเนินการ	ปิดรายการ	
		รับดำเนินการเอง	มอบหมายให้ผู้อื่น			
ผู้รับเรื่อง	✓	✓ *		✓ *	✓ *	
ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ดำเนินการ)		✓	✓	✓	✓	
อื่นๆ (ยังไม่ได้กำหนด ประเภทผู้ใช้งาน เช่น ผู้แจ้ง)						✓
ผู้ดูแลหน่วยงาน						
ผู้ดูแลระบบ						

* ผู้รับเรื่องสามารถรับดำเนินการเอง เริ่มดำเนินการ และปิดรายการเองได้ ในกรณีที่เป็นผู้สร้างหัวข้อนั้นเอง

