

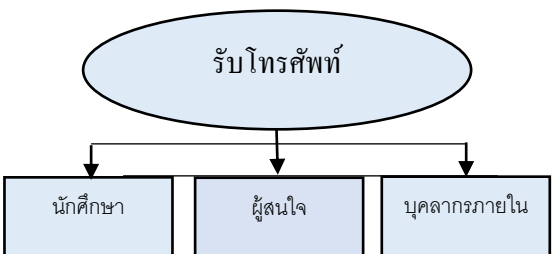



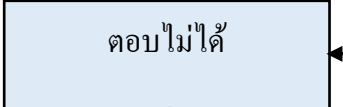
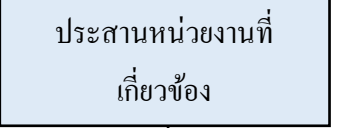
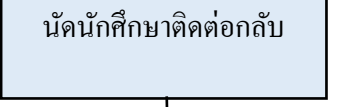
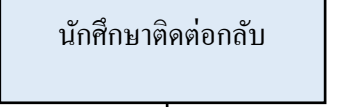

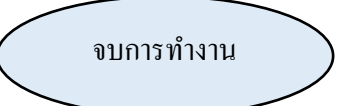
สารบัญ

	หน้า
Flow chart	
งานรับโทรศัพท์.....	1
การตอบอีเมล เรื่อง การขอย้ายสนามสอบ.....	2
การตอบ Webboard เรื่อง การจัดส่งเอกสารการสอน.....	3
การตอบ Facebook เรื่อง การสมัครเรียน.....	4
การตอบจดหมาย/FAX เรื่อง การลงทะเบียนเรียน.....	5
โครงสร้างงานธุรการ	7
1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	7
1.1 งานสารบรรณ.....	7
1.2 ส่งต่อจดหมาย.....	8
1.3 ส่งออกจดหมายและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ.....	8
1.4 จัดเก็บเอกสาร.....	9
1.5 ทำลายเอกสาร.....	9
2. งานบุคลากร.....	10
2.1 สถิติปฏิบัติงาน.....	10
2.2 แจกสถิติวันลาต่าง ๆ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ.....	10
2.3 ทำบันทึกขออนุมัติอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากร.....	11
3. งานการเงิน.....	11
3.1 ค่าจ้างการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของข้าราชการ และ ลูกจ้างประจำ.....	11
3.2 ขอยืมเงินทดลองจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายวัน.....	12
3.3 ค่าจ้างปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวรายวัน.....	12
3.4 รายงานงบประมาณ.....	13
4. งานพัสดุ.....	14
4.1 งานเบิกพัสดุ.....	14
4.2 จัดซื้อครุภัณฑ์.....	14
4.3 การส่งครุภัณฑ์.....	15
4.4 การตรวจสอบครุภัณฑ์ และวัสดุประจำปี.....	15
5. งานบริการ.....	16
5.1 รับนักศึกษาที่มาติดต่อด้วยตนเอง.....	16

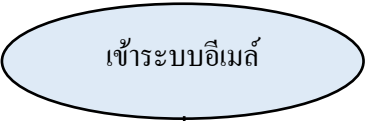
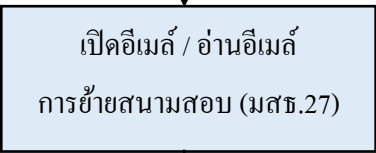

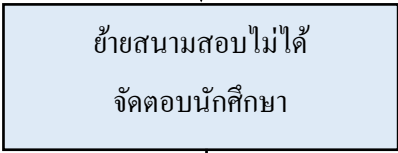
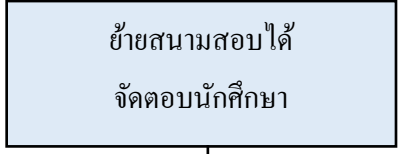
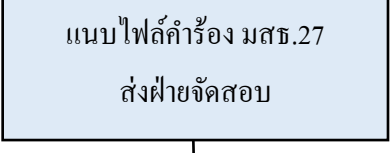

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
Flow งานสร้างเอกสารความรู้ (KM)	17
ขั้นตอนการสร้างเอกสารความรู้.....	18
ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเอกสารความรู้ (KB).....	18
ขั้นตอนที่ 2 อ่าน/วิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร.....	18
ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบ/กำหนดรูปแบบ.....	19
ขั้นตอนที่ 4 สร้างเอกสารความรู้ (KB).....	19
ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบ.....	20
ขั้นตอนที่ 6 นำไปใช้งาน.....	20

เรื่อง งานรับโทรศัพท์

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1		↑	-นักศึกษา -ผู้สนใจ -บุคลากรภายใน	Agent
2		↑	สอบถามข้อมูลทั่วไป	Agent
3		2.40 นาที	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ การโอน	Agent
4		No	ผู้รับบริการได้รับคำตอบ ทันที	Agent
5		↑	ผู้รับบริการยังไม่ได้รับ คำตอบทันที	Agent
6		↑	รับเรื่องประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ตรวจสอบข้อมูล	สำนักทะเบียน และวัดผล
7		1 วัน	นัดให้นักศึกษาโทร สอบถามอีกครั้งเพื่อทราบ ผลการดำเนินการ	Agent
8		↑	นักศึกษาติดต่อมาเพื่อฟัง คำตอบ	นักศึกษา
9		↑	บันทึกข้อมูลในระบบ CRM	Agent
10		↓	จบการทำงาน	Agent


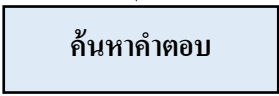
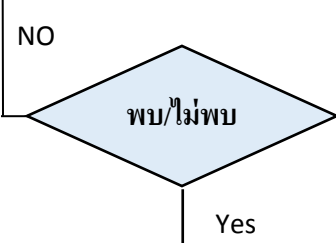
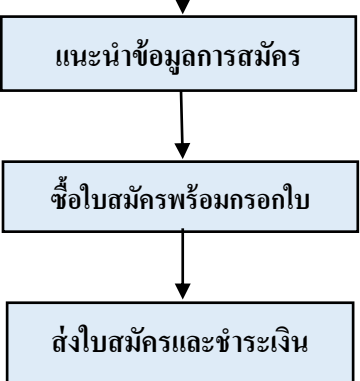

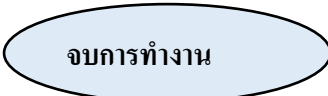
การตอบอีเมล เรื่อง การย้ายสนามสอบ (มศธ.27)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		เข้าอีเมลของศูนย์ สารสนเทศ ic.proffice@stou.ac.th	Agent	อีเมล
2		ข้อมูลนักศึกษาที่แจ้ง รายละเอียด	Agent	คำร้องขอย้าย สนามสอบ (มศธ.27)
3		ตรวจสอบข้อมูลการ ย้ายสนามสอบว่า ได้หรือไม่	Agent	-
4		แจ้งนักศึกษาว่าไม่ สามารถย้ายสนามสอบได้	Agent	-
5		แจ้งนักศึกษาว่าสามารถ ย้ายสนามสอบได้	Agent	-
6		แนบไฟล์คำร้อง มศธ.27 ส่งฝ่ายจัดสอบ บันทึก ข้อมูล	Agent / ฝ่ายจัดสอบ	คำร้องขอย้าย สนามสอบ (มศธ.27)
7		บันทึกข้อมูล	Agent	-


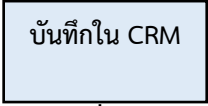
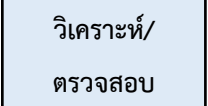
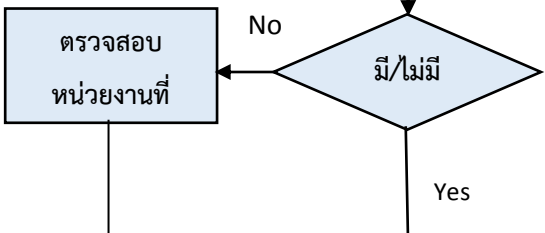
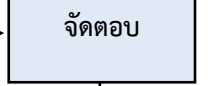
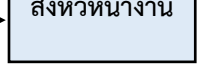
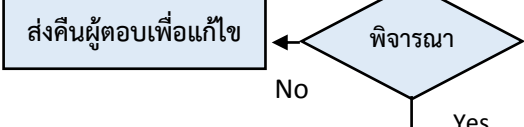
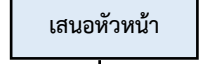
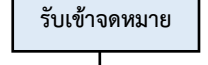
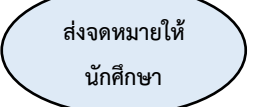
การตอบ Webboard เรื่อง การจัดส่งเอกสารการสอน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1			ตอบปัญหา/คำถามทาง Webboard	AGENT
2		0.5 นาที	นักศึกษาสอบถามข้อมูล การจัดส่งเอกสารการสอน	AGENT
3		1 นาที	ตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนจาก เลขประจำตัวนักศึกษา	AGENT
4		0.5 นาที	กรณีที่ไม่พบข้อมูลการลงทะเบียนเรียน แจ้งข้อมูลนักศึกษาและขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียน	AGENT
5		1 นาที	กรณีที่พบข้อมูลการรับลงทะเบียนเรียน จะดำเนินการตรวจสอบการจัดส่งเอกสารการสอน	AGENT
6		0.5 นาที	ยังไม่พบข้อมูลการจัดส่งเอกสารการสอน เนื่องจากเอกสารอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดส่งตามขั้นตอน	AGENT
7		1 นาที	แจ้งรายละเอียด วันจัดส่งเอกสารการสอน	AGENT
8		0.5 นาที	จบการสนทนา	AGENT

การตอบ Facebook เรื่องการสมัครเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		-สอบถามรายละเอียดการสมัครเรียนหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชา/วิชาเอกที่เปิดสอน	ศูนย์สารสนเทศ	-
2		-ค้นหาคำตอบในระเบียบการสมัคร -ค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ -สอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ศูนย์สารสนเทศ	-
3		-สาขาวิชาที่เปิดสอน -วุฒิการศึกษาและคุณสมบัติผู้สมัคร -ค่าใช้จ่ายในการสมัครเรียน	ศูนย์สารสนเทศ	-
4		-สถานที่ในการซื้อระเบียบการสมัคร -วิธีการกรอกใบสมัคร -เอกสารหลักฐานประกอบการสมัคร -ช่องทางการส่งใบสมัคร -วิธีการชำระเงิน	ศูนย์สารสนเทศ	-
5		-บันทึกข้อมูลในระบบ CRM	ศูนย์สารสนเทศ	-
6		-จบการทำงาน	ศูนย์สารสนเทศ	-

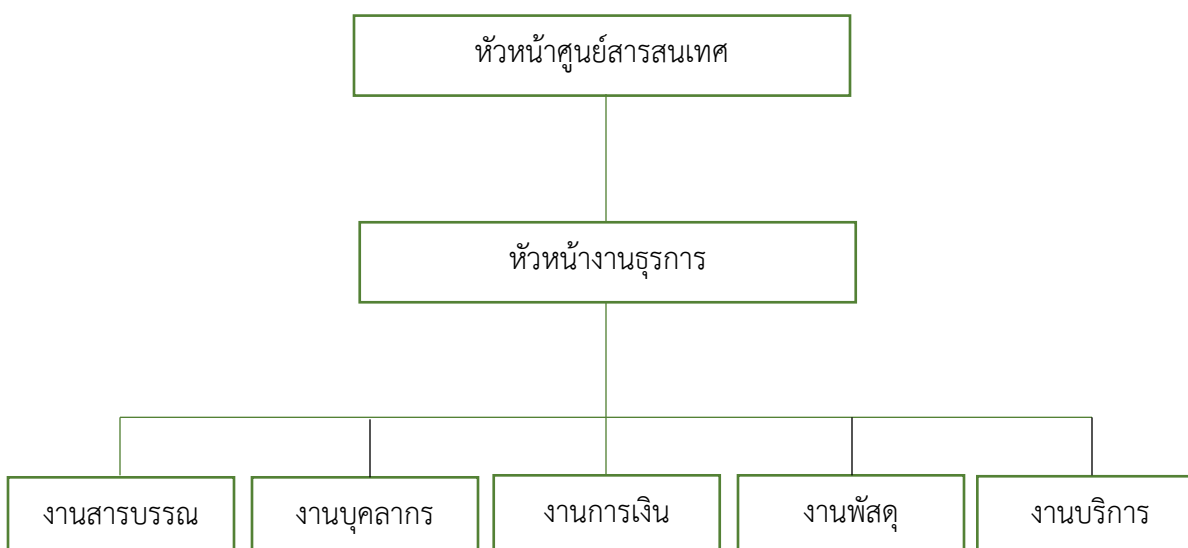
การตอบจดหมาย/FAX เรื่อง การลงทะเบียนเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		เข้าระบบเพื่อออกเลขรับเอกสารและบันทึกในระบบ CRM	ธุรการ/ผู้ดูแลระบบ	-
2		บันทึกข้อมูลในระบบ CRM ตามหัวข้อเรื่อง	ผู้ตอบ	-
3		-วิเคราะห์และตรวจสอบจดหมาย -แยกประเภทของจดหมาย	ผู้ตอบ	-
4		-ตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนในระบบฐานข้อมูล -ถ้าพบข้อมูลให้จัดตอบจดหมาย -กรณีไม่พบข้อมูล ส่งตรวจสอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เมื่อได้คำตอบจัดตอบนักศึกษาได้	ผู้ตอบ	-
5		ตอบจดหมาย	ผู้ตอบ	ฟอร์มจดหมาย
6		ส่งหัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้อง	ผู้ตอบ/หัวหน้างาน	-
7		หัวหน้างานทำการตรวจสอบความถูกต้อง/แก้ไข	หัวหน้างาน	-
8		เสนอหัวหน้าศูนย์สารสนเทศเพื่อลงนาม	หัวหน้า	-
9		ส่งงานธุรการเพื่อออกเลขในจดหมายฉบับร่าง	ธุรการ	-
10		งานธุรการส่งให้นักศึกษา	ธุรการ	-

ขั้นตอนการปฏิบัติงานโทรสารกับจดหมาย

1. เข้าสู่ระบบเพื่อออกเลขรับเอกสาร และบันทึกในระบบ CRM
2. บันทึกข้อมูลในระบบ CRM ตามหัวข้อเรื่อง
3. วิเคราะห์และตรวจสอบจดหมาย/โทรสาร
4. แยกประเภทของจดหมาย
5. ตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนในระบบฐานข้อมูล
 - ถ้าพบข้อมูล ให้จัดตอบจดหมาย
 - กรณีไม่พบข้อมูล ส่งตรวจสอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เมื่อได้คำตอบจัดตอบนักศึกษาได้
6. การตอบจดหมาย
 - ส่งหัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้อง
 - หัวหน้างานทำการตรวจสอบความถูกต้อง/แก้ไข
 - เสนอหัวหน้าศูนย์สารสนเทศเพื่อลงนาม
 - ส่งงานธุรการเพื่อออกเลขในจดหมายฉบับร่าง
 - งานธุรการส่งให้นักศึกษา

โครงสร้างงานธุรการ



1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

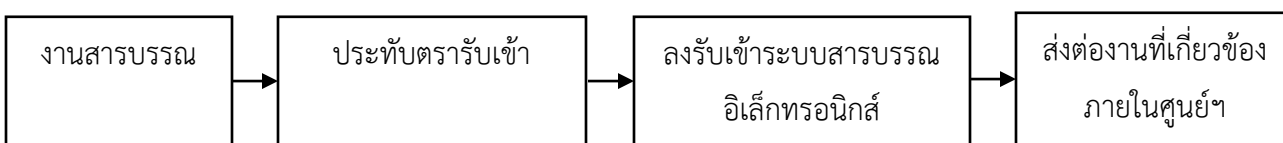
1.1 งานสารบรรณ

1.1 รับเข้าจดหมาย

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 2 นาที/ราย

ขั้นตอน

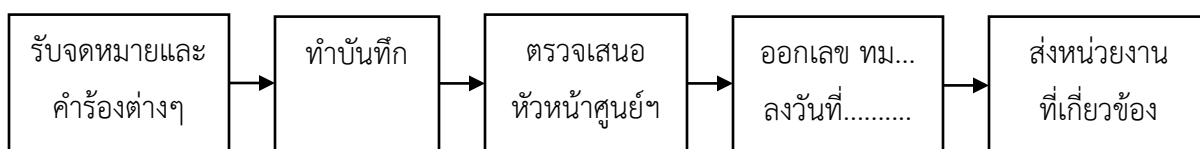
1. รับจดหมายนักศึกษามาจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในศูนย์สารสนเทศ
2. ประทับตรารับเข้า (ลงเลข, วันที่)
3. ลงสมุดรับเข้า
4. ส่งต่อหน่วยงานจดหมาย, งานข้อมูลภายในศูนย์สารสนเทศ



1.2 ส่งต่อจดหมาย

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 2 นาที/ราย
ขั้นตอน

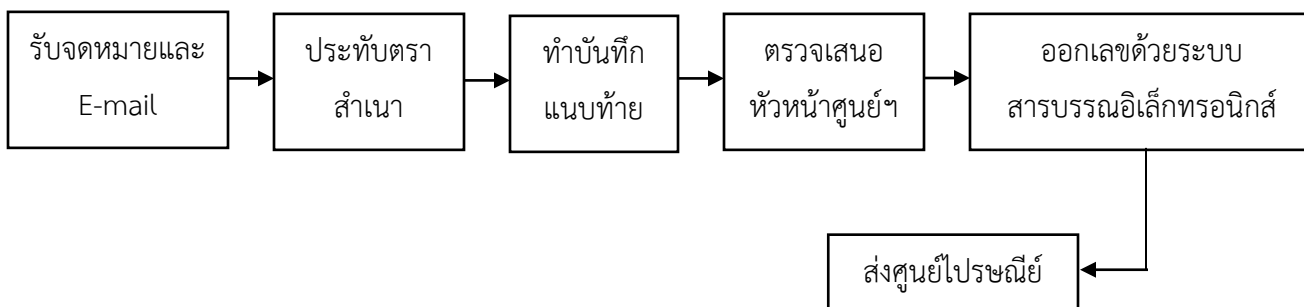
1. รับจดหมายและคำร้องจากงานต่างๆ
2. ทำบันทึกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
4. ออกเลข ทม...ลงวันที่
5. นำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



1.3 ส่งออกจดหมายและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 30 นาที/ครั้ง
ขั้นตอน

1. รับจดหมายตอบให้นักศึกษาจากงานจดหมาย , E-mail
2. ประทับตราสำเนาบนหัวกระดาษด้านบนครุฑ
3. ลงรายจดหมายแต่ละฉบับในบัญชีแนบท้าย
4. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
5. ออก ทม.....
6. ส่งศูนย์ไปรษณีย์

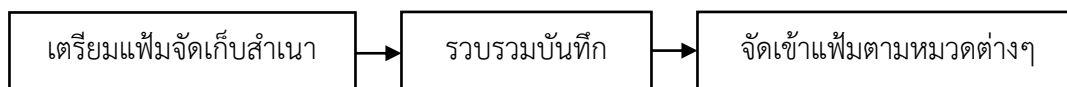


1.4 จัดเก็บเอกสาร

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบภารกิจประมาณ 1 นาที/ฉบับ

ขั้นตอน

1. เตรียมแฟ้มจัดเก็บสำเนาแยกหน่วยงานต่าง ๆ
2. รวบรวมบันทึกต่าง ๆ
3. จัดเข้าแฟ้มที่เตรียมไว้ให้ตรงหมวด

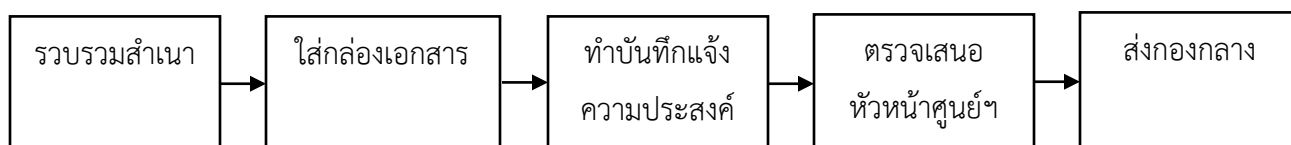


1.5 ทำลายเอกสาร

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบภารกิจประมาณ 2 ชั่วโมง/ครั้ง

ขั้นตอน

1. รวบรวมเอกสารสำเนาในหมวดเดียวกัน
2. ใส่กล่องเอกสารเรียงตามลำดับ
3. ทำบันทึกแจ้งความประสงค์
4. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
5. ส่งกองกลาง



เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- สมุดรับเข้า
- สมุดออกเลข ทม.....ลงวันที่.....
- บัญชีแนบท้าย
- จดหมายและคำร้องจากหน่วยงานต่างๆ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ศูนย์ไปรษณีย์
- กองกลาง
- หน่วยงานต่างๆ ที่ต้องจัดส่งเอกสาร สำนัก/กอง/สาขาวิชา
- นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป

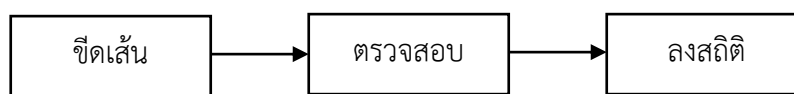
2. งานบุคลากร

2.1 สถิติปฏิบัติงาน

ระยะเวลางานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 5 นาที/ครั้ง

ขั้นตอน

1. ชีดเส้น การมาปฏิบัติงานของบุคลากรภายในศูนย์สารสนเทศทั้งหมดตามเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบของศูนย์ฯ ทุกวัน
2. ตรวจสอบการมาปฏิบัติงานแต่ละวัน
3. ลงสถิติการขาด, ลา, มาสาย

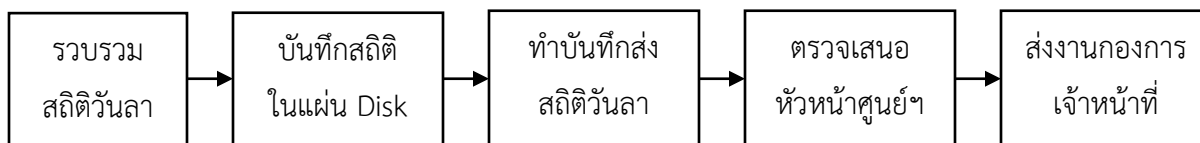


2.2 แจกสถิติวันลาต่างๆ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 1 ชั่วโมง/ครั้ง

ขั้นตอน

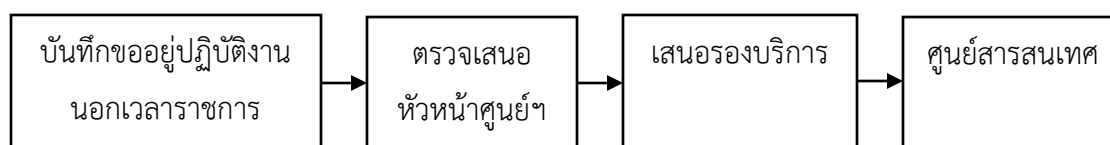
1. รวบรวมใบลาต่างๆ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ
2. บันทึกสถิติวันลาลงในโปรแกรม Ms-Dos ลงแผ่น Disk
3. ทำบันทึกส่งสถิติวันลา
4. ส่งงานกองการเจ้าหน้าที่



2.3 ทำบันทึกขออนุมัติอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากร

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 20 นาที/ครั้ง
ขั้นตอน

1. ทำบันทึกขออนุมัติอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากร
2. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
3. เสนอขออนุมัติรองอธิการบดีฝ่ายบริการ
4. ส่งกลับมาศูนย์สารสนเทศ



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สมุดออกเลข ทม.....ลงวันที่.....
- บัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน
- ใบลาพักผ่อน , ลาป่วย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

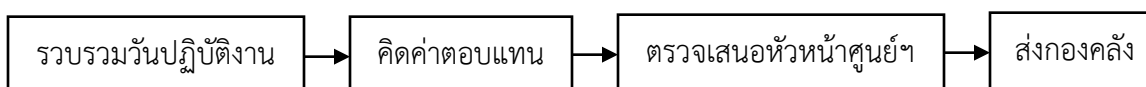
- งานกรเจ้าหน้าที่

3. งานการเงิน

3.1 ค่าจ้างการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 1 ชั่วโมง/ครั้ง
ขั้นตอน

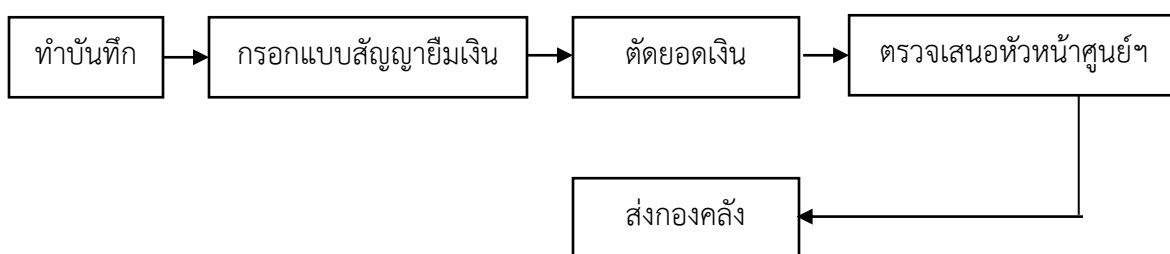
1. รวบรวมวันปฏิบัติงานจริงของข้าราชการและลูกจ้างประจำ
2. คิดค่าตอบแทนข้าราชการและลูกจ้างประจำตามอัตราจ้าง
3. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
4. ส่งกองคลัง



3.2 ขอยืมเงินทดลองจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายวัน

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 10 นาที/ครั้ง
ขั้นตอน

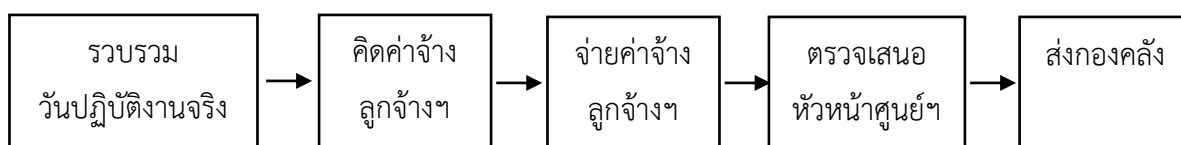
1. ทำบันทึกขอยืมเงินทดลองจ่าย
2. กรอกรายละเอียดในสัญญาขอยืมเงิน
3. ตัดยอดเงิน
4. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
5. ส่งกองคลัง



3.3 ค่าจ้างปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวรายวัน

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 2 ชั่วโมง/ครั้ง
ขั้นตอน

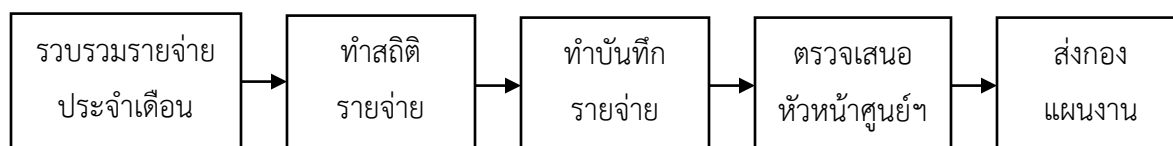
1. รวบรวมวันปฏิบัติงานจริงของลูกจ้างชั่วคราวรายวัน
2. คิดค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายวันตามอัตรา
3. จ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายวัน
4. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
5. ส่งกองคลัง



3.4 รายงานงบประมาณ

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 1 ชั่วโมง/ครั้ง
ขั้นตอน

1. รวบรวมรายจ่ายประจำเดือน
2. ทำสถิติรายจ่ายประจำเดือน
3. ทำบันทึกรายจ่าย
4. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
5. ส่งกองแผนงาน



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สมุดออกเลข ทม.....ลงวันที่.....
- บัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน
- แบบสัญญาเงินยืม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

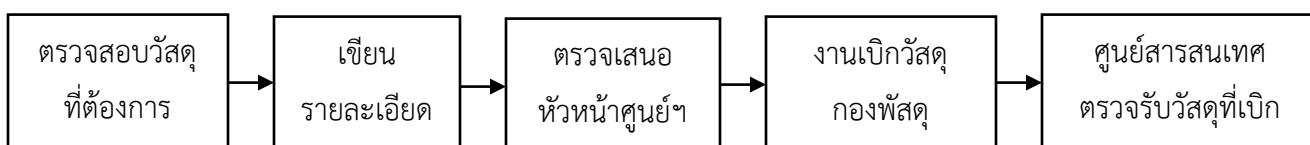
- กองคลัง
- กองแผนงาน

4. งานพัสดุ

4.1 งานเบิกพัสดุ

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 50 นาที/ครั้ง
ขั้นตอน

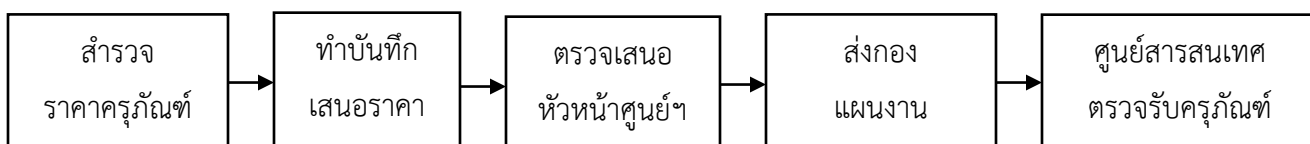
1. ตรวจสอบวัสดุที่ต้องการเบิก
2. เขียนรายละเอียดลงในใบเบิก
3. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
4. งานเบิกวัสดุกองพัสดุ
5. ศูนย์สารสนเทศรับวัสดุที่เบิก



4.2 จัดซื้อครุภัณฑ์

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 1 ชั่วโมง/ครั้ง
ขั้นตอน

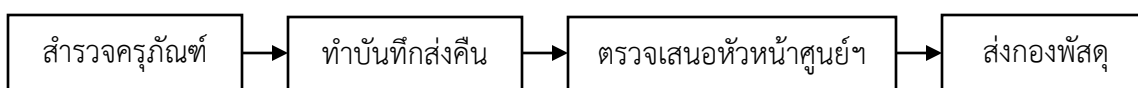
1. สำนักราคาครุภัณฑ์ที่ต้องการ
2. ทำบันทึกเสนอราคา
3. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
4. ส่งกองแผนงาน
5. ตรวจรับครุภัณฑ์



4.3 การส่งครุภัณฑ์

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 10 นาที/ครั้ง
ขั้นตอน

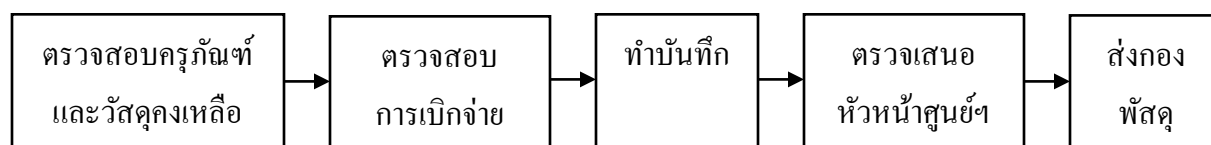
1. สำนักรวราคาครุภัณฑ์ที่ใช้บริการ
2. ทำบันทึกส่งคืน
3. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
4. ส่งกองพัสดุ



4.4 การตรวจสอบครุภัณฑ์และวัสดุประจำปี

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 3 ชั่วโมง/ครั้ง
ขั้นตอน

1. ตรวจสอบครุภัณฑ์และวัสดุคงเหลือ
2. ตรวจสอบการเบิก-จ่ายวัสดุ
3. ทำบันทึกทรัพย์สินครุภัณฑ์และวัสดุคงเหลือ
4. ตรวจสอบหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ
5. ส่งกองพัสดุ



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สมุดออกเลข ทม.....ลงวันที่.....
- ใบเบิกครุภัณฑ์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

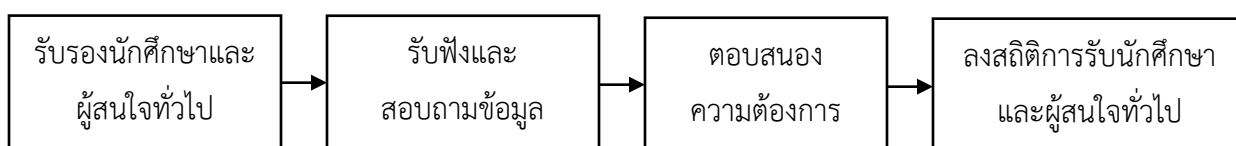
- กองพัสดุ
- กองแผนงาน

5. งานบริการ

5.1 รับนักศึกษาที่มาติดต่อด้วยตนเอง

ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นภารกิจประมาณ 15 นาที/ราย
ขั้นตอน

1. รับรองนักศึกษาหรือผู้สนใจทั่วไป
2. รับฟังและสอบถามข้อมูล
3. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ตอบสนองและให้ข้อมูลที่นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปต้องการ
5. ลงสถิติการรับนักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป



Flow งานสร้างเอกสารความรู้ (KB)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างเอกสารความรู้ (Knowledge Base) มีกระบวนการดังนี้

ลำดับที่	ผังการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		1. สอบถามความต้องการของ Agent / Web site 2. ติดตามสรุปมติที่ประชุมสภาฯ คู่มือหลักสูตร คู่มือนักศึกษา คู่มือลงทะเบียนฯ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	Supervisor	-
2		อ่านและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาจากลำดับที่ 1	Supervisor	-
3		ออกแบบเอกสารความรู้ให้มีรูปแบบที่เหมาะสม สะดวกในการนำไปใช้งาน	Supervisor	-
4		สร้างเอกสารความรู้ตามที่ได้กำหนดรูปแบบเอาไว้	Supervisor	-
5		ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รูปแบบ ประโยค และภาษาที่ใช้สื่อสาร	Supervisor	-
6		1. เมื่อพบความผิดพลาด ทำการแก้ไขให้ถูกต้อง 2. เมื่อแก้ไขถูกต้องแล้ว นำไปให้ Agent ใช้งานผ่านระบบ CRM	Supervisor	เอกสารความรู้ (KB)

ขั้นตอนการสร้างเอกสารความรู้(KB)

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเอกสารความรู้ (KB) จะสามารถสร้างเอกสารได้ ต้องมีแหล่งที่มาของข้อมูล ซึ่งศูนย์สารสนเทศมีแหล่งข้อมูลหลัก ดังนี้

- 1.1 สอบถามความต้องการของเจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์(Agent) เนื่องจาก Agent อาจมีคำถามที่นักศึกษาสอบถามบ่อยๆ แต่ยังไม่ได้สร้างเป็นเอกสารความรู้
- 1.2 ติดตามสรุปการประชุมสภาวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บนระบบอินทราเน็ตของมหาวิทยาลัยที่
URL=> <http://eservice.stou.ac.th/EDOCUMENT/Meetings/AcSenate/index.html>
ซึ่งปกติสภาวิชาการจะมีการนัดประชุมทุกวันพฤหัสบดี (สัปดาห์เว้นสัปดาห์ของแต่ละเดือน) เริ่มตั้งแต่เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป
- 1.3 ติดตามคู่มือนักศึกษา หลักสูตรการศึกษาและคู่มือลงทะเบียนเรียนในแต่ละปีการศึกษาว่า มีการเคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง
- 1.4 ติดตามข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 อ่าน/วิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร

2.1 อ่านเอกสารทุกอย่างตามข้อ 1

2.2 วิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร

- 2.2.1 ข้อมูล ข่าวสารที่ได้มาเบื้องต้นต้องวิเคราะห์แหล่งที่มาความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของข้อมูลนั้นๆ และนำไปใช้เฉพาะข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามนักศึกษาและประชาชนทั่วไป เช่น เรื่องหลักสูตรการศึกษา เรื่องการเรียนการสอน เรื่องเอกสารการสอน เรื่องการสอบ เรื่องการสำเร็จการศึกษา เป็นต้น
- 2.2.2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารแล้วหากพบความไม่น่าเชื่อถือ หรือพบความผิดพลาดให้ติดต่อกลับไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบ/กำหนดรูปแบบ การกำหนดรูปแบบในการสร้างเอกสารความรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 การกำหนดรูปแบบของเอกสารความรู้ จะต้องกำหนดให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูล
- 3.2 กำหนดรูปแบบของเอกสารความรู้ให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้งานได้ง่าย มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา เช่น หากมีจำนวนข้อมูลมากๆ หรือ ข้อมูลค่อนข้างซับซ้อน อาจจะกำหนดรูปแบบเอกสารเป็นตาราง เป็นต้น
- 3.3 การกำหนดประเภทหมวดหมู่ ควรตั้งชื่อหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับกิจกรรมหลักของนักศึกษา เช่น การสมัครเป็นนักศึกษา การโอนชุดวิชา การลงทะเบียนเรียน เป็นต้น
- 3.4 การตั้งชื่อเรื่อง ควรตั้งชื่อประเภทเรื่องให้สั้น กระชับรัด สื่อความหมาย และกำหนดว่าเอกสารที่จะสร้างอยู่ภายใต้หมวดหมู่ใด เช่น

หมวดหมู่	
-	การลงทะเบียนเรียน
-	การลงทะเบียนเรียน
-	การเพิ่ม-ถอนชุดวิชา
-	การลาพักการศึกษา
-	การลงทะเบียนสอบซ่อม

ขั้นตอนที่ 4 สร้างเอกสารความรู้(KB) สามารถสร้างเอกสารความรู้ได้ โดยดำเนินการ ดังนี้

- 4.1 เปิดระบบ CRM (URL : 172.20.59.154/stou)
- 4.2 เลือกรายการฐานความรู้ (KB)
- 4.3 เลือกหมวดหมู่ที่ต้องการและสอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการสร้างเอกสาร
 - 4.3.1 ใช้เมาท์คลิกขวา
 - 4.3.2 เลือกสร้างเอกสาร
 - 4.3.3 ตั้งชื่อเรื่อง
 - 4.3.4 รายละเอียดของเนื้อหาข้อมูล
 - 4.3.5 กำหนดคำค้น เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล
 - 4.3.6 เลือกไฟล์แนบ (ถ้ามี)
 - 4.3.7 กำหนดสิทธิ์ (กรณีเอกสารความรู้ต้องการกำหนดการเข้าถึง)

4.4 เมื่อสร้างเอกสารความรู้เรียบร้อยแล้ว เลือก ตกลง และ เลือก บันทึก

4.5 ส่งต่อ (ส่งไปยังผู้ตรวจสอบ)

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบ

5.1 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารความรู้ว่า รูปแบบเอกสารเหมาะสมหรือไม่ กำหนดหมวดหมู่ ถูกต้องไหม

ชื่อเรื่องสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ ประโยคและข้อความถูกต้องหรือตกหล่นหรือไม่

5.2 กรณีพบความผิดพลาด ไม่สามารถนำไปใช้งานต่อได้และจำเป็นต้องแก้ไข เลือกรายการ **ส่งกลับ**

5.3 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารความรู้อีกครั้ง หากทุกอย่างถูกต้อง เลือกรายการ **นำไปใช้**

ขั้นตอนที่ 6 นำไปใช้งาน สามารถนำเอกสารความรู้ไปใช้ในงานบริการตอบคำถามนักศึกษาได้ ดังนี้

6.1 เปิดระบบ CRM (URL : 172.20.59.154/stou)

6.2 เลือกรายการฐานความรู้ (KB)

6.3 เลือกฐานความรู้และเลือกหมวดหมู่ที่ต้องการค้นหาข้อมูล หรือ

6.4 เลือกรายการ ค้นหาเอกสาร โดยข้อความที่ใช้ในการค้นหา อาจเป็นข้อความที่ใช้อย่างน้อยๆ หรือใช้เป็นประจำ เช่น คำว่า โอนชุดวิชา, เทียบแทน, บัญชีบัณฑิต, ทำเนียบบัณฑิต, มสธ.10, มสธ.13 หรือ ใช้ตัวเลขในการค้นหา เช่น 10121, 10151, 32206 ฯลฯ เป็นต้น

6.5 จบการทำงาน