การกำหนดKpi ของตำแหน่งงานต่าง ๆ

Kpi ตำแหน่งเลขานุการ

<u>วัตถุประสงค์</u> รับผิดชอบในด้านการประสานงาน การต้อนรับ การจัดเตรียมประชุม การดูแลเอกสารสำคัญของหน่วยงาน และการจดรายงานการประชุม เพื่อสนับสนุนงานของผู้อำนวยการให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ ด้วยความถูกต้องและทันเวลา

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
<u>งานโต้ตอบจดหมาย</u> - การโต้ตอบจดหมายกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก - จัดทำบันทึกภายใน - จัดทำประกาศของหน่วยงาน - จัดทำทะเบียนจดหมายเข้าออก - ออกเลขที่อ้างอิงของจดหมายในนามของหน่วยงาน	- ความถูกต้อง - ความชัดเจนของการสื่อสาร - ทันเวลา	- จำนวนครั้งที่มีการแก้ไขจากผู้บังคับบัญชา - จำนวนครั้งที่มีการท้วงติงจากหน่วยงานที่ติดต่อ - %งานที่ติดต่อล่าช้า - จำนวนครั้งที่เอกสารผิดพลาด - - จำนวนครั้งที่ผู้เข้าประชุมร้องเรียน - %ผู้เข้าประชุม - จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาระหว่างการประชุม
<u>การจัดประชุม</u> - นัดหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก - ติดต่อประสานงานเรื่องสถานที่และเวลา - ทำบันทึกแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง - บันทึกและจัดทำรายงานการประชุม	- ความถูกต้องของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุม - ประชุมได้ตรงตามกำหนด - ผู้เข้าร่วมประชุมครบ - ไม่มีปัญหาติดขัดในการประชุม	
<u>งานประสานงานและต้อนรับ</u> - รับงานจากผู้บังคับบัญชา - ติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก - อำนวยความสะดวกระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	- ความถูกต้อง , ทันเวลา - ความชัดเจนของการสื่อสาร - ความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง - ประหยัดค่าใช้จ่าย	- จำนวนครั้งที่ประสานงานผิดพลาด - จำนวนข้อร้องเรียนจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง - จำนวนครั้งที่ประสานงานทันเวลา - ค่าใช้จ่ายรับรอง
<u>งานเอกสาร</u> - รับโทรศัพท์ - จัดแฟ้มเอกสาร - พิมพ์งาน - ค้นหาเอกสาร ทำลายเอกสาร - รับ – ส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ความถูกต้องของเอกสาร - ความแม่นยำ - ทันเวลา - ความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง	- จำนวนครั้งที่เอกสารผิดพลาด - จำนวนครั้งที่หาเอกสารไม่เจอ - จำนวนครั้งที่เอกสารสูญหาย - จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารผิด - จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารล่าช้า - จำนวนครั้งที่มีการร้องเรียน - จำนวนครั้งที่ทำงานผิดพลาด - จำนวนครั้งที่ทำงานเสร็จล่าช้า - จำนวนครั้งที่ผู้บังคับบัญชาให้แก้ไขซ้ำจุดเดิม
<u>งานอื่นๆ</u> - งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นกรณี ๆ	- ถูกต้อง , ทันเวลา - พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา	

ความยากของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- ต้องทำงานกับผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในและภายนอก
- ต้องทำงาน ที่เป็นเรื่องสำคัญและเป็นความลับขององค์กร
- ความผิดพลาดอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

หน่วยงาน / ตำแหน่งงานที่ติดต่อ	เรื่องที่ต้องติดต่อ	ความถี่
ผู้บริหาร	การนัดประชุม การจัดส่งรายงาน / เอกสารต่าง ๆ	- ทุกไตรมาส - ไม่แน่นอน
หน่วยงานภายใน	การประสานงาน การติดตามงาน / ข้อมูล	- ทุกสัปดาห์ - ทุกสัปดาห์
บุคคลภายนอก	ประสานงานนัดหมาย / เลี้ยงรับรอง	- ไม่แน่นอน

ตำแหน่งงานซ่อมบำรุงและเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบฯ

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบการบริหารงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์และบริหารงานในหน้าที่และเพื่อสนับสนุนให้การผลิตและระบบการทำงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานซ่อมบำรุง - วางแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ - วางแผนการซ่อมอุปกรณ์ - ให้คำปรึกษาแนะนำ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบ - วางแผนการบริหารงานโครงการ - วางแผนการติดตั้งอุปกรณ์ฯ - คัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก - ตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ให้คำปรึกษา ตัดสินใจแก้ไขปัญหา	- ประสิทธิภาพอุปกรณ์ฯ - ต้นทุนซ่อมบำรุง - ความปลอดภัย - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ดำเนินโครงการเสร็จตามเวลาที่กำหนด - คุณภาพของงานโครงการ - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	- %ประสิทธิภาพโดยรวม - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ - %ค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงต่อต้นทุนการผลิต - %งานโครงการที่เสร็จตามกำหนดเวลา - %งานที่ต้องแก้ไขก่อนการส่งมอบ - %ค่าใช้จ่ายเทียบกับงบประมาณ

ความยากของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- เป็นงานที่สามารถเกิดปัญหาให้ต้องตัดสินใจตลอดเวลา ทั้งในเวลาและนอกเวลางาน
- ความผิดพลาดหรือความล่าช้าของงานจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตและต้นทุกการผลิตของหน่วยงาน
- เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ด้านเทคนิคหลายสาขา

ขอบเขตงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

หัวหน้างานซ่อมบำรุง รับผิดชอบในการควบคุมการซ่อมบำรุง และบำรุงรักษาอุปกรณ์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบ รับผิดชอบในการออกแบบ ติดตั้งอุปกรณ์ และงานโครงการต่าง ๆ

การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

หน่วยงาน / ตำแหน่งงานที่ติดต่อ	เรื่องที่ต้องติดต่อ	ความถี่
ฝ่ายจัดการซ่อมบำรุง	วางแผนการซ่อมบำรุง วางแผนการติดตั้งอุปกรณ์ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาอุปกรณ์	- ทุกเดือน - ไม่แน่นอน - ไม่แน่นอน
ฝ่ายจัดซื้อ	ประสานงานการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์ หาผู้ให้บริการภายนอก	- ไม่แน่นอน - ไม่แน่นอน
ผู้ให้บริการภายนอก	ติดตั้งอุปกรณ์ / ปรับปรุง	- ไม่แน่นอน

ตำแหน่งงานบริการด้านเทคนิค

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบการวางแผนการดูแลและให้บริการลูกค้าด้านเทคนิค แก้ไขปัญหาของลูกค้า รวมถึงการให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานแก้ไขปัญหาของลูกค้า - กำหนด / ทบทวนระบบการแก้ไขปัญหาของลูกค้า - วางแผนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า - ติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน งานพัฒนาฝึกอบรม - วางแผนการให้ความรู้แก่ลูกค้า - วางแผนการพัฒนาช่างเทคนิค - ร่วมกับฝ่ายฝึกอบรมกำหนดแผนงาน - ติดตามผลการให้ความรู้	- แก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง - แก้ไขปัญหาได้ทันเวลา - ลูกค้าพึงพอใจ - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม - ความสามารถของช่าง - ความรู้ความเข้าใจของลูกค้า	- %การบริการจริงเทียบกับแผนงาน - จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ - %งานที่ต้องซ่อมซ้ำ - %งานที่ต้องแก้ไขได้เสร็จตามกำหนดเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า - จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของช่าง - จำนวนครั้งที่ลูกค้ามีปัญหาเนื่องจากขาดความรู้ในการใช้งาน - จำนวนงานต่อช่างต่อคน - %ช่างที่ผ่านการอบรมหลักสูตรมาตรฐานด้านการบริการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - ดูแลระบบคุณภาพต่าง ๆ - บริหารบุคลากร - วางแผนและจัดทำงบประมาณประจำปี - เข้าร่วมกิจกรรมและอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	- ปฏิบัติงานสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ - ความพึงพอใจของพนักงาน - ความแม่นยำในการวางแผนงบประมาณ - การเข้าร่วมกิจกรรม	- อัตราการลาออกของพนักงาน - อัตราการป่วย สาย ลา - %ความสำเร็จของงานโครงการเทียบกับแผนงาน

ความยากของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- ต้องบริการลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลายและไม่กำจัดพึงพอใจ แต่ต้องอยู่ในเงื่อนไขและข้อกำหนดของการให้บริการ
- ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอยู่เสมอเนื่องจากเทคโนโลยี การแข่งขัน และความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

พนักงานคลังพัสดุ

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบการรับ จัดเก็บ ตรวจนับ และจ่ายวัสดุ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และฝ่ายโทรคมนาคม

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานรับ		
- รับวัสดุ - ตรวจนับวัสดุ - ตรวจสอบเอกสาร - บันทึกข้อมูลเข้าระบบ - ส่งเอกสารให้ผู้บังคับบัญชา	- รับได้ถูกต้อง - รับได้รวดเร็ว - ไม่มีวัสดุเสียหาย	- จำนวนครั้งเอกสารการรับไม่ถูกต้อง - จำนวนครั้งที่รับวัสดุผิดพลาด - จำนวนครั้งที่รับวัสดุล่าช้า - จำนวนครั้งที่วัสดุเสียหายระหว่างการรับ
งานจัดเก็บ		- จำนวนครั้งที่หาวัสดุไม่พบ
- จัดเก็บวัสดุตามหมวดหมู่และสถานที่ - ตรวจสอบสภาพของวัสดุ - ทำความสะอาดภายในคลังวัสดุ - นับยอด สต๊อกวัสดุ - จัดทำสรุปรายงานผลการนับยอด	- จัดเก็บได้ถูกต้อง - จัดเก็บได้รวดเร็ว - จัดเก็บได้อย่างปลอดภัย - มีวัสดุอยู่ครบถ้วน	- จำนวนครั้งที่มีการจัดเก็บผิด - จำนวนครั้งที่พบวัสดุเก่า(เข้าก่อนออกหลัง) - จำนวนครั้งที่พบวัสดุเสียหายหรือสูญหาย - จำนวนครั้งที่ที่จัดเก็บล่าช้า - จำนวนครั้งที่จัดเก็บล่าช้า
งานเบิกจ่าย		
- จ่ายวัสดุ - ตรวจสอบการเบิกจ่าย - บันทึกการเบิกจ่าย	- เบิกจ่ายได้ทันเวลา - เบิกจ่ายได้ถูกต้อง - ความปลอดภัย - ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ขอเบิก	- จำนวนครั้งที่เบิกจ่ายล่าช้า - จำนวนครั้งที่จ่ายของผิดพลาด - จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการเบิกจ่าย - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้เบิกจ่าย

ความยากของของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- ต้องดูแลวัสดุหลายประเภท ถ้าจัดเก็บไม่ดีอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้
- เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุเพราะมีทั้งสินค้าที่เก็บในที่สูง
- ต้องทำหน้าที่ทั้ง รับ เก็บ และจ่าย บางครั้งงานเข้ามาพร้อม ๆกันทำให้ปฏิบัติงานยาก

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม ประสานงานในการดำเนินการจัดฝึกอบรม และติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถจัดฝึกอบรมได้ตามแผนที่กำหนดไว้

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม - สำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม - สรุปผลการสำรวจฯ - นำเสนอผู้บังคับบัญชา งานดำเนินการจัดฝึกอบรม - ติดต่อประสานงานกับวิทยากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดเตรียมความพร้อมในการจัดฝึกอบรม - ดำเนินการจัดฝึกอบรม งานประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม - ประเมินผลการฝึกอบรม - ติดตามผลการฝึกอบรม - สรุปผลการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม - นำเสนอผลการประเมินและติดตามผลต่อผู้บังคับบัญชา	- สำรวจได้ถูกต้อง ครบถ้วน - สำรวจได้ทันเวลา - จัดฝึกอบรมได้ตามแผน - ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม - ความพร้อมของการจัด - ติดตามผลได้ครบถ้วน - ติดตามผลได้ตรงเวลา	- %หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามกลับเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด - จำนวนครั้งที่สำรวจฯล่าช้า - จำนวนครั้งที่สรุปข้อมูลผิดพลาด - จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาระหว่างการฝึกอบรม - คะแนนประเมินผลการจัดฝึกอบรม - คะแนนความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม - %ผู้ผ่านการทดสอบหลังการฝึกอบรม - %หลักสูตรที่ติดตามผลเทียบกับหลักสูตรทั้งหมด - จำนวนหลักสูตรที่ติดตามผลล่าช้า - จำนวนครั้งที่สรุปผลการประเมินติดตามผลผิดพลาด

ความยากของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- เป็นงานที่ต้องประสานเวลาว่างระหว่างวิทยากร หน่วยงานต้นสังกัดและผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งทำได้ยากมาก
- เป็นงานบริการที่มีโอกาสเกิดข้อร้องเรียนได้มาก

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่แรงงานสัมพันธ์

<u>วัตถุประสงค์</u> รับผิดชอบในการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน ดำเนินการจัดกิจกรรมพนักงาน จัดทำวารสารภายในและให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
<u>งานกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์</u> - จัดเตรียมความพร้อมของการจัดกิจกรรมพนักงาน - ดำเนินการจัดกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์ - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <u>งานจัดทำวารสารภายใน</u> - วางแผนการจัดทำวารสารภายใน - ประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการออกแบบเนื้อหาของวารสารแต่ละฉบับ - ดำเนินการจัดทำและแจกจ่าย <u>งานดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน</u> - สำรวจข้อมูลความเป็นอยู่ของพนักงาน - รับข้อร้องเรียนของพนักงาน - เยี่ยมบ้านพนักงาน - ดูแลกล่องรับความคิดเห็น - ประสานงานกับการแก้ไขปัญหา	- จัดกิจกรรมได้ตามแผน - ความพึงพอใจของพนักงาน - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม - ความถูกต้องของเนื้อหา - เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน - ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม - จัดทำและแจกจ่ายได้ทันเวลาที่กำหนดไว้ - ความถูกต้องของข้อมูลพนักงาน - ปัญหาของพนักงานได้รับการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด	- %กิจกรรมที่จัดได้ตามแผน - คะแนนประเมินผลการจัดกิจกรรม - %ค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมเทียบกับงบประมาณ - จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาด - จำนวนครั้งที่เนื้อหาผิดพลาด - คะแนนการประเมินความพึงพอใจต่อวารสารจากพนักงาน - ต้นทุกการจัดทำวารสารเฉลี่ยต่อเล่ม - จำนวนครั้งที่วารสารออกช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้ - จำนวนครั้งที่ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานผิดพลาด - จำนวนครั้งที่ไม่ได้ดำเนินการชี้แจงความคืบหน้าของข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด - จำนวนครั้งที่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

ความยากของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- เป็นงานที่ทำทั้งในและนอกเวลางาน
- เป็นงานที่ต้องประสานผลประโยชน์ที่ขัดกับให้ทุกฝ่ายพอใจ
- เป็นงานที่พนักงานมองว่าอยู่ฝ่ายที่ต้องจับผิดพนักงาน

งานฝ่ายธุรการ

<u>วัตถุประสงค์</u> รับผิดชอบการกำหนดนโยบายในการบริหารธุรการและควบคุมดูแลงานอาคารสถานที่ ความปลอดภัย ความสะอาด การรับ – ส่งเอกสาร การต้อนรับและรับโทรศัพท์ ยานพาหนะ และธุรการหน่วยงานอื่น เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
<u>งานอาคารสถานที่</u> - กำหนดแนวทางในการบริหารอาคาร - ควบคุมดูแลความพร้อมของอาคารฯ - ควบคุมการใช้อาคารสถานที่ - ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ตัดสินใจแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับอาคารฯ - ควบคุมดูแลค่าใช้จ่าย	- อาคารสถานที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - ความปลอดภัย - การใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม - ความพึงพอใจของผู้ใช้	- จำนวนครั้งที่อาคารสถานที่ไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน - จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากสภาพของอาคารสถานที่ - %การใช้อาคารสถานที่ - ค่าดูแลอาคารสถานที่เฉลี่ยต่อตารางเมตร
<u>งานความปลอดภัย</u> - กำหนดแนวทางในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย - คัดเลือกผู้ให้บริการด้าน รปภ. - ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ - ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของงานรักษาความปลอดภัย	- ความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สิน - ความพึงพอใจของพนักงาน/ลูกค้า/ผู้มาติดต่อ - ค่าใช้จ่ายด้านรักษาความปลอดภัย	- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้ - จำนวนครั้งที่ทรัพย์สินสูญหาย - จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน / ลูกค้า / ผู้มาติดต่อ - คะแนนความพึงพอใจของพนักงาน/ลูกค้า / ผู้มาติดต่อ - ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาความปลอดภัย
<u>งานรักษาความสะอาด</u> - กำหนดแนวทางการดูแลความสะอาด - คัดเลือกผู้ให้บริการทำความสะอาด - ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ - ตัดสินใจแก้ไขปัญหา	- ความสะอาด - ความเป็นระเบียบเรียบร้อย - ความปลอดภัย - ค่าใช้จ่าย	- จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับความสะอาด - จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากการทำความสะอาดไม่ดี - ค่าใช้จ่ายด้านการทำความสะอาด
<u>งานบริการรับ – ส่งเอกสาร</u> - กำหนดแนวทางการบริหารงานรับส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอก - ควบคุมและตรวจสอบการรับส่งเอกสาร	- รับส่งเอกสารได้ถูกต้อง - รับส่งได้ทันเวลา - ความปลอดภัยของเอกสาร - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	- จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดในการรับ – ส่งเอกสาร - จำนวนครั้งที่เอกสารสูญหาย/เสียหาย - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับ/ผู้ส่ง

- ตัดสินใจแก้ไขปัญหา - ประสานงานกับหน่วยงานผู้ใช้บริการ		เอกสาร - คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการฯ
<u>งานเอกสาร</u> - จัดพิมพ์งาน - แจกจ่ายเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดเตรียมเอกสารประกอบรายงาน - จัดเก็บเอกสารของฝ่าย	- ความถูกต้องของเอกสาร - ความสะอาดในการค้นหา - เอกสารไม่สูญหาย	- จำนวนครั้งที่จัดพิมพ์/เตรียมเอกสารผิดพลาด/ไม่ครบถ้วน - จำนวนครั้งที่จัดเตรียมเอกสารล่าช้า - จำนวนครั้งที่หาเอกสารไม่พบ - จำนวนครั้งที่เอกสารสูญหาย
<u>งานระบบเอกสารและบันทึก</u> - กำหนดระบบการควบคุมเอกสารฯ - ควบคุม ตรวจสอบระบบการขึ้นทะเบียน แก้ไข ทบทวน จัดเก็บและทำงานเอกสาร - ให้คำปรึกษาแนะนำในการดูแลระบบควบคุมเอกสาร	- ถูกต้องตามข้อกำหนด - สะดวกในการใช้งาน	- จำนวน (CAR) ที่เกิดจากเอกสารและบันทึก - จำนวนครั้งที่ค้นหาเอกสารไม่พบ
<u>งานยานพาหนะ</u> - กำหนดแนวทางการบริหารยานพาหนะ - ควบคุมดูแล ตรวจสอบการใช้ยานพาหนะ - ตัดสินใจแก้ไขปัญหา	- จัดรถได้ถูกต้อง - จัดรถได้ทันเวลา - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม - ความปลอดภัย	- จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับการจัดรถบริการ - จำนวนครั้งที่การบริการล่าช้า - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ - ค่าใช้จ่ายของยานพาหนะ
<u>งานต้อนรับและรับโทรศัพท์</u> - กำหนดแนวทางในการต้อนรับและรับโทรศัพท์ - ควบคุมและตรวจสอบการทำงาน - ตัดสินใจแก้ไขปัญหา	- ความถูกต้องในการต้อนรับและรับโทรศัพท์ - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ค่าใช้จ่าย	- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการต้อนรับและรับโทรศัพท์ - คะแนนความพึงพอใจของพนักงาน/ลูกค้า/ผู้มาติดต่อการต้อนรับและรับโทรศัพท์
<u>งานจัดการทั่วไป</u> - ดูแลระบบคุณภาพต่าง ๆ - บริหารบุคลากร - วางแผนและจัดทำงบประมาณประจำปี - เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย - อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย	- ปฏิบัติงานสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ - ความพึงพอใจของพนักงาน - ความแม่นยำในการวางแผนงบประมาณ - การเข้าร่วมกิจกรรม - ผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย	- จำนวนข้อบกพร่อง(CAR) - อัตราการลาออก - อัตราการป่วย สาย ขาด ลา - %ความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายจริงเทียบกับงบประมาณ - อัตราการเข้าร่วมกิจกรรม - %ความสำเร็จของงานโครงการเทียบกับแผนงาน

ความยากของงาน / ความเสี่ยว / ข้อควรระวัง

- ต้องดูแลงานบริการที่หลากหลายให้กับทุกคนในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก โอกาสเกิดข้อร้องเรียนมีมากเพราะความต้องการของแต่ละคน แต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน ในขณะที่ มทส.มีทรัพยากรจำกัด
- ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา
- ยากต่อการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะบางงานต้องออกไปปฏิบัติงานภายนอก

- ต้องดูแลเอกสารจำนวนมากและมีเอกสารหลายประเภท
- มีเวลาในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องส่งให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกน้อย เพราะต้องรอข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ
- ต้องจัดทำ ดูแลรักษา และพัฒนาระบบการทำงานของทุกฝ่ายให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ทั้งๆ ที่ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาโดยตรง ต้องดำเนินการผ่านผู้บริหารระดับสูง
- ต้องคอยติดตามแก้ไข ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบฯที่เปลี่ยนแปลงไป
- ต้องให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของทำฝ่ายในเวลาเดียวกัน บางครั้งบทบาทเหล่านี้ก็ขัดแย้งกันเอง
- ต้องสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพให้กับบุคลากร ถือว่าเป็นเรื่องยากและต้องให้เวลา

เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบการจัดทำ แจกจ่าย ขึ้นทะเบียน ยกเลิก ทบทวน ทำลายเอกสารและบันทึก เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานควบคุมเอกสาร - รับใบร้องขอแก้ไขเอกสาร - ลงบันทึกในสมุดควบคุม - ดำเนินการแก้ไข - ส่งเอกสารให้ผู้ที่ร้องขอลงชื่อ - จัดทำสำเนาและแจกจ่าย - ดำเนินการทำลายเอกสารที่ไม่ทันสมัย	- ถูกต้องตามข้อกำหนด - เสร็จทันเวลา - ข้อมูลทันสมัย	- จำนวน CAR ที่เกิดจากระบบเอกสาร - จำนวนครั้งที่แก้ไขเอกสารผิดพลาด - จำนวนครั้งที่แก้ไขเอกสารล่าช้า
งานควบคุมบันทึก - จัดเก็บบันทึก - ตรวจสอบอายุของบันทึก - ควบคุมดูแลและประสานงานเกี่ยวกับใบ CAR - ทำลายบันทึก	- ถูกต้องตามข้อกำหนด - เสร็จทันเวลา	- จำนวน CAR ที่เกิดจากระบบเอกสาร - จำนวนครั้งที่หาบันทึกไม่พบ - จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
งานจัดทำรายงาน - จัดทำรายงานประจำเดือน - รวบรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น - จัดเตรียมเอกสารการประชุม - จัดพิมพ์เอกสาร	- ถูกต้องตามข้อกำหนด - เสร็จทันเวลา	- จำนวน CAR ที่เกิดจากระบบเอกสาร - จำนวนครั้งที่หาบันทึกไม่พบ - จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารไม่ทันตามเวลาที่กำหนด

ความยากของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- ต้องทำงานกับเอกสารจำนวนมาก
- ต้องติดตามเอกสารและบันทึกกับทุกหน่วยงาน
- ความผิดพลาดเรื่องเอกสารจะส่งผลกระทบต่อการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบฯ

ช่างเทคนิค

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบการตรวจสอบอุปกรณ์ บำรุงรักษาอุปกรณ์และประสานงานการซ่อมบำรุงเพื่อให้อุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานตรวจสอบ - ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ ต่าง ๆที่อยู่ในความรับผิดชอบ - จัดทำรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชา	- ตรวจสอบได้ถูกต้อง - ตรวจสอบได้ตรงตามแผน	- %การตรวจสอบได้ตามแผน - จำนวนครั้งที่ตรวจสอบผิดพลาด - จำนวนครั้งที่หน่วยงานผู้ใช้แจ้งความผิดปกติเนื่องจากขาดการตรวจสอบ/ตรวจสอบไม่ดี
งานบำรุงรักษา - จัดทำตารางการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ - ดำเนินการบำรุงรักษา - บันทึกผลและจัดทำรายงาน	- บำรุงรักษาได้ถูกต้อง - บำรุงรักษาได้ครบถ้วน - บำรุงรักษาได้ทันเวลา - ไม่เสีย/ชำรุดระหว่างการใช้งาน	- %การบำรุงรักษาเทียบกับแผน - จำนวนครั้งที่ชำรุดรักษาเทียบกับแผน - จำนวนครั้งที่ชำรุด/เสียหายเนื่องจากการขาดการบำรุงรักษาที่ดี
งานซ่อมบำรุง - รับแจ้งจากหน่วยงานผู้ใช้ - ตรวจสอบและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา - ดำเนินการซ่อมบำรุง - ติดตามซ่อมบำรุง - สรุปผลและจัดทำรายงาน	- คุณภาพของงานซ่อม - ความรวดเร็วในการซ่อม - ความปลอดภัยในการซ่อม - ค่าใช้จ่ายในการซ่อมที่เหมาะสม - ความพึงพอใจของผู้ใช้	- จำนวนครั้งที่ผู้ใช้พบจุดที่ชำรุด/ใช้งานไม่ได้ - จำนวนครั้งที่มีการซ่อมซ้ำ - %งานที่ซ่อมเสร็จภายในเวลาที่กำหนด - จำนวนครั้งที่เบิกอะไหล่/วัสดุอุปกรณ์ซ้ำเนื่องจากทำเสีย - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้แจ้งซ่อม

ความยากของงาน / ความเสี่ยง / ข้อควรระวัง

- ต้องดูแลอุปกรณ์จำนวนมาก โอกาสเกิดความบกพร่องมีได้ตลอดเวลา
- ต้องให้บริการแก่หลายหน่วยงาน บางครั้งร้องขอมาพร้อม ๆ กัน จึงต้องประสานงานและจัดลำดับความสำคัญของงาน
- เนื่องจากมีอุปกรณ์จำนวนมาก และติดตั้งอยู่คนละที่ ทำให้ยุ้งยากในการปฏิบัติงาน

พนักงานต้อนรับและรับโทรศัพท์

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบในการรับ – ส่งโทรศัพท์ ต้อนรับแขกของ มหาวิทยาลัย และรับส่งโทรสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่องานของหน่วยงานต่าง ๆ

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานรับ ต่อโทรศัพท์ - รับ/โอน/ต่อโทรศัพท์ - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์ - จดบันทึกการโทรออกส่วนตัวของพนักงาน - ส่งข้อมูลการโทรส่วนตัวให้ฝ่ายบัญชี งานต้อนรับ - สอบถามข้อมูลของผู้ที่จะมาติดต่อ - บริการเครื่องดื่ม/จัดหาที่นั่งรอ - ประสานงานแจ้งพนักงานที่ต้องการติดต่อ - บริการประทับตราเอกสารเข้าออกของมหาวิทยาลัย งานรับส่งโทรสาร - รับโทรสาร - จัดเรียงในช่องรับเอกสารตามฝ่าย - บริหารรับส่งโทรสารออกภายนอก - ส่งคืนต้นฉบับเอกสารที่ส่งออก	- รับ/โอน/ต่อโทรศัพท์ได้ถูกต้องและรวดเร็ว - ผู้ติดต่อพึงพอใจ - บันทึกการโทรส่วนตัวได้ถูกต้องครบถ้วน - ประสานงานได้ถูกต้อง - ประสานงานได้รวดเร็ว - ความพึงพอใจของแขกผู้มาติดต่อและพนักงาน - ส่งโทรสารได้ถูกต้อง - ส่งโทรสารได้รวดเร็ว - รับเอกสารครบถ้วน - แจ้งผลการส่งเอกสารให้ผู้ขอส่งรับทราบ	- จำนวนครั้งที่รับ – ต่อสายผิด - จำนวนครั้งที่โอนสายผิด - จำนวนข้อร้องเรียน - จำนวนครั้งที่บันทึกการโทรส่วนตัวผิดพลาด - จำนวนครั้งที่ลืมต่อสาย - จำนวนครั้งที่ไม่ได้เสิร์ฟน้ำแขก - จำนวนครั้งที่ปล่อยให้แขกนั่งรอนานเพราะลืมแจ้งพนักงาน - จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารไม่ครบ - จำนวนครั้งที่ส่งลืมส่งโทรสาร - จำนวนครั้งที่ส่งเอกสารผิดช่อง - จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน

ความยากของงาน/ความเสี่ยง/ข้อควรระวัง

- ต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน(รับโทรศัพท์ รับแขก และรับส่งโทรสาร)
- ต้องบริการให้กับทุกหน่วยงาน ซึ่งมักจะเป็นงานเร่งด่วน

หัวหน้าฝ่ายสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบในการกำหนดแนวทางการนำระบบสารสนเทศเข้ามาบริหารงานในหน่วยงาน วางแผนและควบคุมระบบงานเครือข่าย งานพัฒนาโปรแกรม และงานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานบริหารระบบเครือข่าย - ว่างแผนการวางระบบเครือข่าย - ควบคุมการติดตั้ง/ขยายระบบเครือข่าย - ตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบฯ - ประสานงานกับผู้ให้บริการ - ตัดสินใจแก้ไขปัญหาระบบฯ	- ระบบมีความปลอดภัย - ระบบมีความเสถียรสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง - ประสิทธิภาพของระบบฯ	- จำนวนครั้งที่ระบบถูกโจมตีจากภายนอก/ติดไวรัส - %Up time/Down time - จำนวนครั้งที่ไม่สามารถนำข้อมูล Backup กลับมาใช้ได้ - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้ - จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาในการใช้งานเนื่องจากตัวโปรแกรม
งานพัฒนาโปรแกรม - วางแผนการพัฒนาโปรแกรม - ประสานงานกับหน่วยงานผู้ขอ - คัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก - ควบคุม ตรวจสอบ ทดสอบการพัฒนาโปรแกรม	- ประสิทธิภาพของโปรแกรม - ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย - ความพึงพอใจของผู้ใช้ - พัฒนาได้เสร็จทันเวลา	- ต้นทุน/ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาโปรแกรม - คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้ - %โปรแกรมที่พัฒนาเสร็จตรงเวลา - จำนวนครั้งที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ทดแทน
งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และบริการผู้ใช้ - วางแผนการจัดซื้อจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง - ควบคุมการติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ประสานงานกับหน่วยงานผู้ใช้ - วางแผนและควบคุมการให้บริการด้านเทคนิคแก่ผู้ใช้	- มีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน - ค่าใช้จ่ายในการดูแลและซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ - ความพึงพอใจของผู้ใช้	- ค่าใช้จ่ายในการดูแลและซ่อมฯ - จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาซ้ำ - จำนวนข้อพกพร่อง(CAR) - อัตราการลาออก - อัตราการลาป่วย สาย ขาด ลา - %ความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายจริงเทียบกับงบประมาณ - อัตราการเข้าร่วมกิจกรรม - %ความสำเร็จของงานโครงการเทียบกับแผนงาน

ความยากของงาน/ ความเสี่ยง/ข้อควรระวัง

- ต้องบริหารคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคให้สามารถทำงานให้กับทุกหน่วยงานที่มีความต้องการหลากหลาย
- ต้องดูแลระบบไม่ให้หยุด เพราะจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ
- ต้องดูแลและบริหารทรัพยากรด้านไอทีซึ่งอยู่กับทุกหน่วยงานให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุด
- ต้องทำงานกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ขอบเขตของผู้ใต้บังคับบัญชา

นักวิเคราะห์ระบบ รับผิดชอบในการศึกษาวิเคราะห์ระบบงานและจัดทำกระบวนการของงาน

โปรแกรมเมอร์ รับผิดชอบในการพัฒนาโปรแกรม

ช่างเทคนิค รับผิดชอบในการให้บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานของผู้ใช้

นักวิเคราะห์ระบบ

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบในการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้และจัดทำขั้นตอนการทำงาน เพื่อส่งข้อมูลให้โปรแกรมเมอร์ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ - ศึกษากระบวนการทำงานของผู้ใช้ - สอบถามความต้องการของผู้ใช้ - ตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้ งานออกแบบระบบฯ - สรุปขั้นตอนการทำงาน - ออกแบบระบบเพื่อใช้ในการพัฒนาโปรแกรม - ประสานงานกับโปรแกรมเมอร์	- ได้รับความต้องการที่แท้จริง - ได้ความต้องการที่ครบถ้วน - วิเคราะห์ได้ทันเวลา - ออกแบบระบบได้ถูกต้อง - ออกแบบระบบได้ทันเวลา	- จำนวนครั้งที่ต้องเก็บข้อมูลซ้ำ - จำนวนครั้งที่พัฒนาโปรแกรมไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ - จำนวนครั้งที่วิเคราะห์ล่าช้า - จำนวนครั้งที่โปรแกรมเมอร์ขอแก้ไขระบบเนื่องจากไม่สามารถเขียนโปรแกรมได้ - จำนวนครั้งที่ออกแบบระบบล่าช้า - จำนวนครั้งที่ผู้ใช้ปฏิเสธการรับงาน/ขอแก้ไข

ความยากของงาน/ความเสี่ยง/ข้อควรระวัง

- ต้องแปลงความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นความรู้สึกให้เป็นระบบที่เป็นเหตุผลบางครั้งผู้ใช้บอกข้อมูลไม่หมด
- เป็นคนกลางระหว่างผู้ใช้ที่มีความต้องการไม่หยุดนิ่งกับโปรแกรมเมอร์ที่ต้องการข้อมูลที่เสร็จสมบูรณ์ไม่เปลี่ยนแปลง
- ต้องศึกษาระบบงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน

โปรแกรมเมอร์

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบในการเขียนหรือพัฒนาโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มีประสิทธิภาพและเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ความรับผิดชอบหลัก

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานรับ ต่อโทรศัพท์ - รับข้อมูลจากนักวิเคราะห์ระบบ - วางแผนการพัฒนาระบบโปรแกรม - ดำเนินการพัฒนาโปรแกรม/ประสานงานกับผู้ให้บริการ - ทดสอบระบบ - ส่งมอบงานให้ผู้ใช้ งานอบรมผู้ใช้ - จัดทำคู่มือการใช้งาน - ฝึกอบรมผู้ใช้	- ประสิทธิภาพของโปรแกรม - ความพึงพอใจของผู้ใช้ - เสร็จทันเวลา - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม - ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง	- จำนวนครั้งที่มีการแก้ไขโปรแกรมหลังการใช้งานอันเนื่องจากการเขียน - คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้ - %การส่งมอบโปรแกรมทันเวลา - %ค่าใช้จ่ายเทียบกับงบประมาณ - จำนวนครั้งในการแก้ไขก่อนส่งมอบ - จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาเนื่องจากผู้ใช้ ใช้งานผิด - จำนวนครั้งที่ผู้ใช้เกิดปัญหาซ้ำ

ความยากของงาน/ความเสี่ยง/ข้อควรระวัง

- ต้องพัฒนาโปรแกรมให้หลายหน่วยงานพร้อม ๆ กัน
- ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงแก้ไขความต้องการบ่อย
- เครื่องมือและเทคนิคในการเขียนโปรแกรมพัฒนาไปอย่างรวดเร็วต้องติดตามให้ทัน

ช่างเทคนิค

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบในการติดตั้งโปรแกรม การแก้ไขปัญหาการใช้งานของผู้ใช้ และประสานงานการซ่อมคอมพิวเตอร์กับผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ความรับผิดชอบ

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานติดตั้งเครื่อง/โปรแกรม - ดำเนินการติดตั้งเครื่องและโปรแกรมให้กับผู้ใช้ - แนะนำการใช้งานและการดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น - จัดทำทะเบียนเครื่องคอมพิวเตอร์	- ติดตั้งได้ถูกต้อง - ติดตั้งได้รวดเร็ว - ติดตั้งได้ปลอดภัย	- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งได้เทียบกับแผน - จำนวนครั้งที่ติดตั้ง/ลงโปรแกรมซ้ำเนื่องจากการติดตั้งครั้งแรกไม่ดี - จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากการติดตั้ง
งานบริการแก้ไขปัญหา - รับคำขอจากผู้ใช้ - ตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา - ดำเนินการแก้ไขปัญหา - แนะนำการใช้งานให้ผู้ใช้ - ติดต่อประสานงานเพื่อส่งซ่อมภายนอก	- แก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง - แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว - ผู้ใช้พึงพอใจ	- จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาซ้ำเนื่องจากการแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพ - จำนวนครั้งที่แก้ไขปัญหาล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้ - จำนวนครั้งที่ส่งซ่อมล่าช้า

ความยากของงาน/ความเสี่ยง/ข้อควรระวัง

- ต้องให้บริการผู้ใช้จำนวนมากและไม่สามารถคาดการณ์การเกิดปัญหาในแต่ละวันได้
- ผู้ใช้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแตกต่างกัน ทำให้ต้องเรียนรู้การใช้งานอยู่ตลอดเวลา
- เป็นงานบริการแก้ไขปัญหา นางครั้งต้องอาศัยหน่วยงานภายนอกซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ถ้าแก้ไขได้ก็ถือว่าทำตามหน้าที่ แต่ถ้าแก้ไขไม่ดีหรือล่าช้าจะทำให้ผู้ใช้ไม่พึงพอใจ

คลังพัสดุ

วัตถุประสงค์ รับผิดชอบการวางแผนและควบคุมการจัดหา การจัดเก็บและการเบิกจ่ายอะไหล่ เพื่อสนับสนุนการซ่อมของงานบริการ

ความรับผิดชอบ

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์หลักของงาน	ตัวชี้วัดผลงานของตำแหน่งงาน
งานจัดหาอะไหล่ - วางแผนการจัดหาอะไหล่ - ประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อกำหนดประมาณการยอดบริการ - ประสานงานกับส่วนพัสดุในการจัดซื้อ - ติดตามผลการส่งมอบอะไหล่	- มีอะไหล่เพียงพอ - ได้รับอะไหล่ทันเวลา - มีสต๊อกอะไหล่ที่เหมาะสม	- จำนวนครั้งที่อะไหล่ขาดสต๊อก - มูลค่ารวมของสต๊อกอะไหล่ - จำนวนครั้งที่ส่งมอบอะไหล่ให้ลูกค้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ - จำนวนครั้งที่ซ่อมล่าช้าเนื่องจากรออะไหล่
งานจัดเก็บอะไหล่ - ควบคุมการรับอะไหล่เข้าสต๊อก - วางแผนการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บอะไหล่	- รับอะไหล่ได้ถูกต้องครบถ้วน - ความปลอดภัย - ความถูกต้องของการจัดเก็บ	- จำนวนครั้งที่รับอะไหล่ผิดพลาด - จำนวนครั้งที่อะไหล่สูญหาย - มูลค่าอะไหล่ที่สูญหาย

- ควบคุมการตรวจสอบสต๊อกอะไหล่ - ควบคุมปริมาณสต๊อก - สุ่มตรวจการตัดเก็บ <u>งานเบิกจ่ายอะไหล่</u> - ควบคุมการเบิกจ่ายอะไหล่ - ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย - ตรวจสอบการป้อนข้อมูลการเบิกอะไหล่ - สรุปยอดการเบิกจ่ายอะไหล่ -		- จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุในสโตร์ - จำนวนครั้งที่ยอดสต๊อกอะไหล่จริงไม่ตรงกับตัวเลขทางบัญชี - จำนวนครั้งที่เบิกจ่ายผิดพลาด - จำนวนครั้งที่เบิกจ่ายล่าช้า - จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการเบิกจ่าย
	- เบิกจ่ายได้ถูกต้อง - เบิกจ่ายได้ตรงเวลา - ความปลอดภัย	

ความยากของงาน/ความเสี่ยง/ข้อควรระวัง

- ต้องดูแลทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยที่มีมูลค่าสูง และเสี่ยงต่อการสูญหาย
- ต้องบริหารสต๊อกอะไหล่ให้เหมาะสม ในขณะที่ยอดประมาณการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- ความผิดพลาดของระบบอะไหล่จอส่งผลกระทบต่อการบริการและส่งผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรง