คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ฝ่าย : <u>นวัตกรรมการเรียนการสอนและการเรียนรู้</u>

1. ชื่องาน : ให้บริการระบบเรียนออนไลน์ CMRU MOOCs สำหรับผู้เรียน

2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบทุกช่องทาง ทุกวัน (ulearn, ul1, ul2, ul3)	ตลอดปี	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
2. รับเรื่องขอใช้บริการ/แจ้งปัญหาจากผู้เรียนผ่านทุกช่องทาง	ตลอดปี	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี นางสาวรุ่งทิวา กิตติยังกุล
3. ตรวจสอบและจัดประเภทเรื่อง (ขอใช้ระบบ / แจ้งปัญหา / ขอคำแนะนำ)	1 วัน	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
4. ดำเนินการตามเรื่อง เช่น แก้ไขปัญหาการเข้าระบบ ปัญหาการเรียน หรือให้คำแนะนำการใช้งาน	1-3 วัน	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
5. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เรียนทราบ	1 วัน	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
6. สำรองข้อมูลระบบและตรวจสอบไฟล์สำรอง	1 ครั้ง/สัปดาห์	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
7. ปรับปรุงและอัปเดตระบบโดยไม่หยุดให้บริการ	ตามความจำเป็น	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี
8. เก็บสถิติการใช้งานและความพึงพอใจของผู้เรียนจากแบบสำรวจในระบบ	ตลอดปี	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี นางสาวรุ่งทิวา กิตติยังกุล
9. จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ	รายเดือน	นางพรพิมล แก้วฟุ้งรังษี

หมายเหตุ เกณฑ์ระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

1.ระยะเวลาติดต่อกลับผู้รับบริการ (Response Time) เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับผู้เรียนภายใน 1 วันทำการ (8 ชั่วโมงทำการ ไม่นับวันหยุดราชการ) นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

2. ระยะเวลาแก้ไขปัญหา/ให้บริการจนเสร็จ (Problem Solving) แบ่งตามระดับความยากของเรื่องดังนี้

- ระดับง่าย ไม่เกิน 3 ชั่วโมงทำการ เช่น เข้าสู่ระบบไม่ได้ ลืมรหัสผ่าน ไม่ได้รับรหัสยืนยัน คำถามการใช้งานทั่วไป ลงทะเบียนไม่สำเร็จ ที่แก้ไขได้ด้วยคำแนะนำ

- ระดับปานกลาง 3 - 8 ชั่วโมงทำการ (1 วันทำการ) เช่น ความก้าวหน้าการเรียนไม่บันทึก ใบประกาศนียบัตรไม่ออก แก้ไขข้อมูลบัญชีหรือการลงทะเบียน วิดีโอเล่นไม่ได้ ที่แก้ไขได้ในระบบ

- ระดับยาก 9 - 24 ชั่วโมงทำการ (1 - 3 วันทำการ) เช่น ข้อผิดพลาดของระบบที่ต้องแก้ไขและอัปเดตโปรแกรม ปัญหาข้อมูลย้อนหลัง หรือเรื่องที่ต้องประสานทีมเครือข่าย หรือผู้ให้บริการภายนอก

3. ทุกเรื่องต้องบันทึกลงในสมุดบันทึกรับเรื่อง (วันที่รับเรื่อง ประเภทเรื่อง ระดับความยาก เวลาที่ตอบกลับ เวลาที่แก้ไขเสร็จ) เพื่อใช้คำนวณและ รายงานผลสำเร็จรายเดือน

4. เรื่องที่ต้องประสานหน่วยงานภายนอกอาจเกินเวลาที่กำหนด ให้บันทึกเหตุผลกำกับไว้ในสมุดบันทึกรับเรื่อง

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- นโยบาย/แนวทางความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของมหาวิทยาลัย

4. ช่องทางการให้บริการ

- เว็บไซต์ : https://ulearn.cmru.ac.th/
- สำนักงาน ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- อีเมล : cmrumooc@g.cmru.ac.th
- โทรศัพท์ : 053412151-155 ต่อ 1822
- Facebook : https://www.facebook.com/digital.cmru

5. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ให้บริการระบบเรียนออนไลน์ CMRU MOOCs สำหรับผู้เรียน

