

## CHECK IN-OUT

### เวลาการเข้า-เลิก งาน



 **วันทำงาน : จันทร์ - ศุกร์**



**ເຂົ້າງານ : 08.00 ມ.**



**เล็กลง : 17.00 น.**



**ณ สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่)**

## การบันทึกเวลาและรายงานการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานประจำโครงการ



จัดทำรายงานการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์ โดยให้ **ผู้จัดการ/หัวหน้างาน ลงนามให้เรียบร้อยก่อนนำส่ง** สามารถลงนามลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ได้

1.รายงานการปฏิบัติงาน : นำส่ง **ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ถัดไป**

2.แบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงาน : นำส่ง **ทุกวัน ที่ 20** ของเดือน

[illegible]

โดยวัดสงฆ์

Email : KrittayaE@ircp.co.th (คุณกฤตติยา)

CC : 1. KhemmanattT@ircp.co.th (คุณเขมณัทภูงษ์)

2. ChatkaewW@ircp.co.th (คุณฉัตรแก้ว)

3. ผู้จัดการฝ่าย/แผนกของท่าน

[illegible]

## ประเภทและเงื่อนไขการลา



หมายเหตุ : การลาทุกประเภทจะมีผลต่อเมื่อ ได้รับการอนุมัติจากหัวหน้างานหรือผู้มีสิทธิ์ในการอนุมัติเท่านั้น



## คำตอบแทน

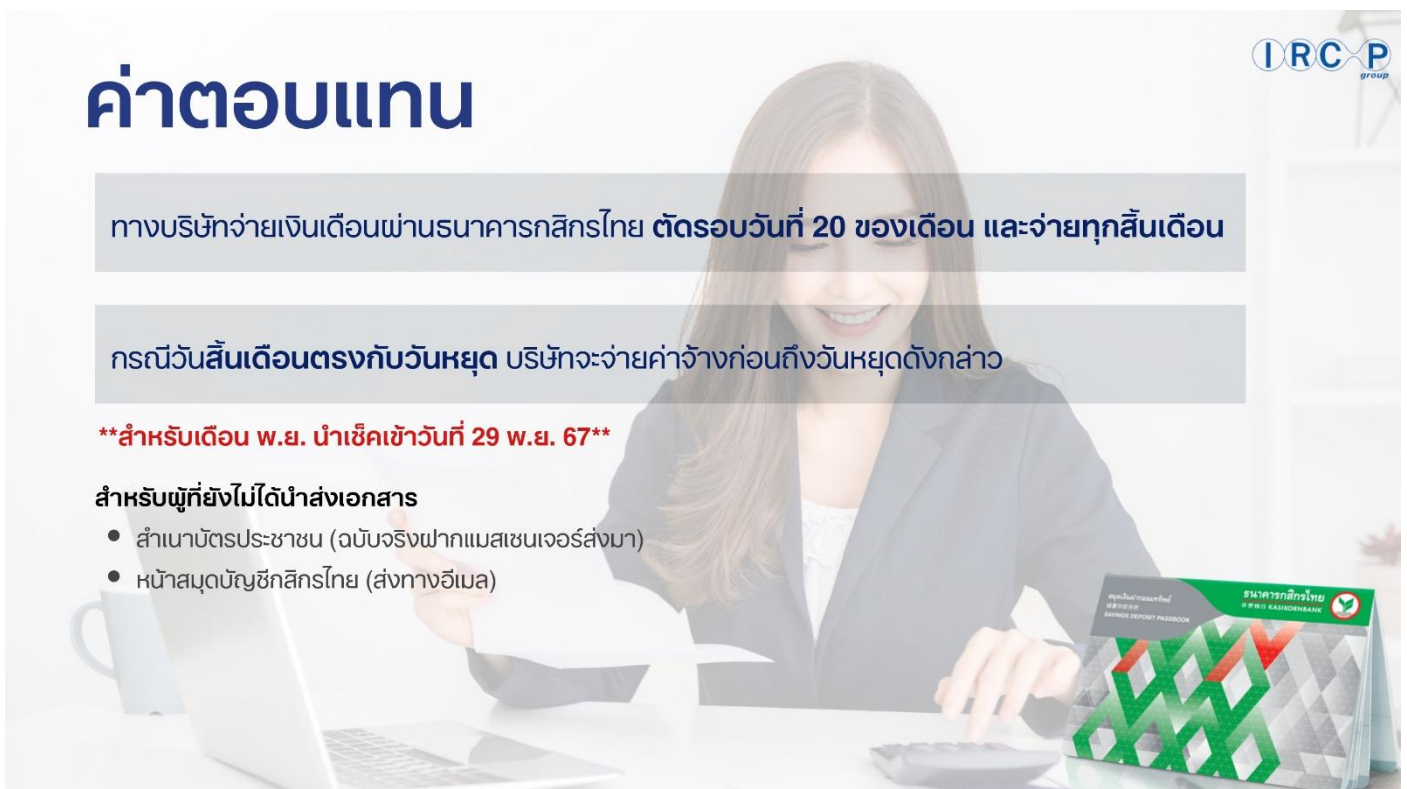
ทางบริษัทจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารกสิกรไทย ตัดรอบวันที่ 20 ของเดือน และจ่ายทุกสิ้นเดือน

กรณีวันสิ้นเดือนตรงกับวันหยุด บริษัทจะจ่ายค่าจ้างก่อนถึงวันหยุดดังกล่าว

**\*\*สำหรับเดือน พ.ย. นำเช็คเข้าวันที่ 29 พ.ย. 67\*\***

สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้นำส่งเอกสาร

- สำเนาบัตรประชาชน (ฉบับจริงฝากแมสเซนเจอร์ส่งมา)
- หนังสือสมุดบัญชีกสิกรไทย (ส่งทางอีเมล)



# สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ



วันหยุดประเพณี  
13 วัน



การลาป่วย  
ไม่เกิน 30 วัน/ปี



ค่าการทำงาน  
ล่วงเวลา (OT)

## การวัดและประเมินผลการทำงาน

# KPI

KEY PERFORMANCE INDICATOR

ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน

โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมาย  
หรือมาตรฐานที่ตกลง

## ช่องทางการสื่อสาร

 <p><b>Email</b></p> <p>ช่องทางการสื่อสารแบบทางการ ใช้สื่อสารกับคนภายในและภายนอกบริษัท</p>	 <p><b>Line</b></p> <p>ช่องทางการสื่อสารหลักที่ใช้ภายในบริษัท สำหรับการสื่อสาร สนทนาเกี่ยวกับงาน</p>
 <p><b>MS Teams</b></p> <p>ช่องทางการสื่อสารหลักที่ใช้ภายในบริษัท สำหรับการสื่อสาร สนทนาเกี่ยวกับงาน</p>	 <p><b>Phone Call</b></p> <p>สื่อสารโดยตรงกับตัวบุคคลผ่านโทรศัพท์ และหมายเลขภายในของบริษัท</p>

## พื้นที่เก็บข้อมูล / Deffect

	<p><b>SharePoint</b></p> <p>ศูนย์รวมข้อมูล แหล่งเก็บไฟล์และข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานภายในบริษัท</p>
	<p><b>Google Drive</b></p> <p>ศูนย์รวมข้อมูล แหล่งเก็บไฟล์และข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานภายใน และภายนอกบริษัท</p>

## ระเบียบบริษัทและข้อบังคับการทำงาน

ระเบียบบริษัทและข้อบังคับการทำงาน  
เป็นคู่มือระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน  
ใช้เป็นแนวทางสำหรับพนักงานทุกท่านของบริษัทฯ  
เพื่อให้พนักงาน ได้เข้าใจนโยบายของบริษัทฯ วันและเวลาปฏิบัติงาน  
เงื่อนไขสิทธิการลาหยุด วินัยพนักงานรวมถึงความเข้าใจ  
ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ  
ในการอยู่ร่วมกัน การมีส่วนร่วมสัมพันธที่ดีต่อกัน  
ระหว่างพนักงานด้วยกัน และระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร  
โดยให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด





คู่มือการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง Support Officer (Tester, User Training)

Operation manual

Support Officer position

โดย

นายศุภกร เฉิดฉาย

นายพงศธร ปาจะ

นักศึกษาฝึกงาน

สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ปีการศึกษา 2567

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานประกันสังคมมีพันธกิจในการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทน เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันชีวิตที่มั่นคงและดูแลสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนทั้งในส่วนที่เป็นลูกจ้างตามมาตรา 33 และผู้ประกันตนในรูปแบบสมัครใจตามมาตรา 39 และ 40 รวมถึงให้บริการแก่สถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประมาณ 486,000 ราย การบริหารงานใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมตั้งแต่ปี 2534 แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ระบบเดิมจึงไม่สามารถรองรับได้

ในปี 2554 สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาระบบ Web Application แต่ประสบปัญหาความล่าช้าจากการพัฒนาและข้อจำกัดของอุปกรณ์ จึงต้องมีการปรับปรุงใหม่ โดยเปลี่ยนจากระบบเมนเฟรมเป็น Web Application เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น พร้อมกับการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มุ่งสร้างความมั่นคงและยั่งยืน พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพบริการและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

#### 1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

คู่มือการทำงานสำหรับตำแหน่ง Support Officer นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความรู้และแนวทางในการทำงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพ คู่มือจะอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ เช่น การรับแจ้งปัญหาจากลูกค้า การประเมินและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การใช้เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน เช่น ซอฟต์แวร์ CRM, ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ และเครื่องมือในการติดตามสถานะของคำขอของลูกค้า รวมถึงการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยเน้นการใช้ภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย และสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์

สาเหตุของปัญหาและการนำเสนอโซลูชันที่เหมาะสม พร้อมติดตามผลหลังจากการให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 1.3 บทบาทของ Support Officer

ตำแหน่ง Support Officer มีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าและบริษัท โดยมีหน้าที่หลักในการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่บริษัทจัดให้ โดยการติดต่อและสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, อีเมล หรือแชทสด ในบางครั้งอาจมีการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์กรเพื่อให้คำแนะนำที่เหมาะสมและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### 1.4 ความสำคัญของตำแหน่งในองค์กร

Support Officer เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งสามารถส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า การให้บริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท และยังเป็นตัวช่วยในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าต่อไปในอนาคต

### 1.5 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือฉบับนี้มีขอบเขตคือตำแหน่ง Support Officer ในโครงการ โครงการปรับเปลี่ยนระบบงาน ประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม เป็นระบบ Web Application เท่านั้น

## บทที่ 2

### หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

#### 2.1 การให้ความรู้ผู้ใช้งานระบบ (User Education)

##### 2.1.1 แนะนำการใช้งานระบบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบให้กับผู้ใช้งาน สอนผู้ใช้ในการใช้งานระบบต่างๆของ  
ประกันสังคมผ่าน Web Application ใหม่ที่ได้ทำการพัฒนาขึ้นมา

##### 2.1.2 จัดเตรียมเอกสารและคู่มือการใช้งาน

- จัดทำคู่มือที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้งานได้จริง จัดทำเอกสารและคู่มือต่างๆเพื่อให้ผู้ใช้สามารถ  
เรียนรู้การใช้งานของ Web Application

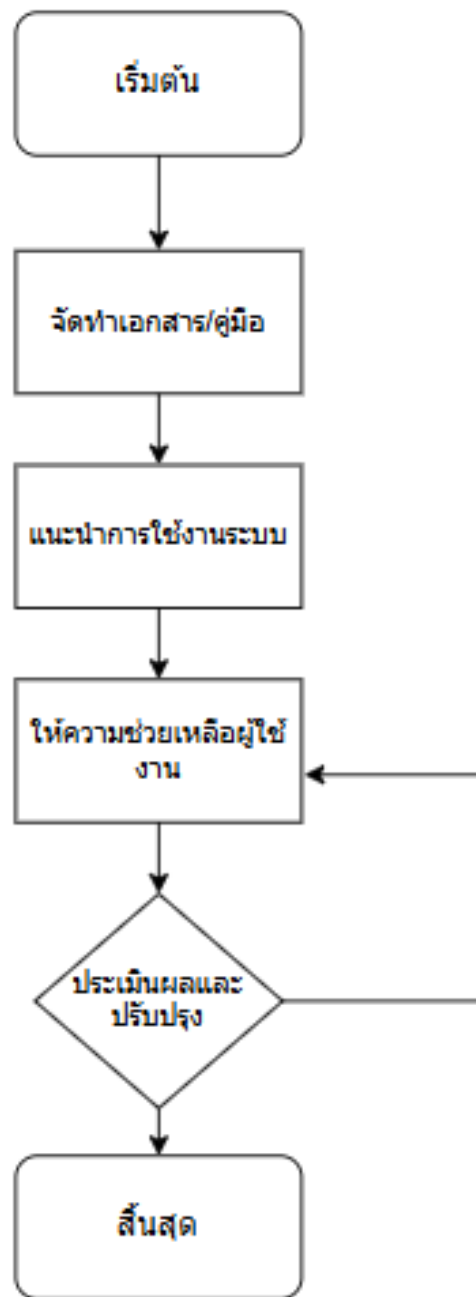
- อัปเดตเอกสารให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบ แก้ไขเอกสารและคู่มือเกี่ยวกับ  
Web Application ให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน

##### 2.1.3 ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้งานพบปัญหาหรือความสับสน

- ตอบคำถามและช่วยแก้ไขข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้งานระบบ เมื่อผู้ใช้เกิดพบปัญหาหรือเกิด  
ความสับสนในการใช้งาน Web Application ต้องคอยช่วยแนะนำวิธีใช้ที่ถูกต้องและแก้ปัญหาเบื้องต้น

- สอนการใช้งานเพิ่มเติมตามความต้องการของผู้ใช้งาน เมื่อผู้ใช้เกิดข้อสงสัยและอยากลองใช้งาน  
อย่างอื่นเพิ่มเติมจะต้องทำการสอนผู้ใช้แต่ต้องอยู่ในระบบงานนั้นๆที่ผู้ได้รับผิดชอบอยู่





ภาพที่ 1 การให้ความรู้ผู้ใช้งานระบบ(User Education)

## 2.2 การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Basic Troubleshooting)

### 2.2.1 รับฟังปัญหาและให้คำปรึกษาเบื้องต้น

- วิเคราะห์ปัญหาที่ผู้ใช้งานพบและให้คำแนะนำหรือแนวทางแก้ไขเบื้องต้น

### 2.2.2 แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์และระบบ

- ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหภายในขอบเขตที่สามารถจัดการได้

### 2.2.3 การประสานงานกับทีมเทคนิค (Coordination with Central Support Team)

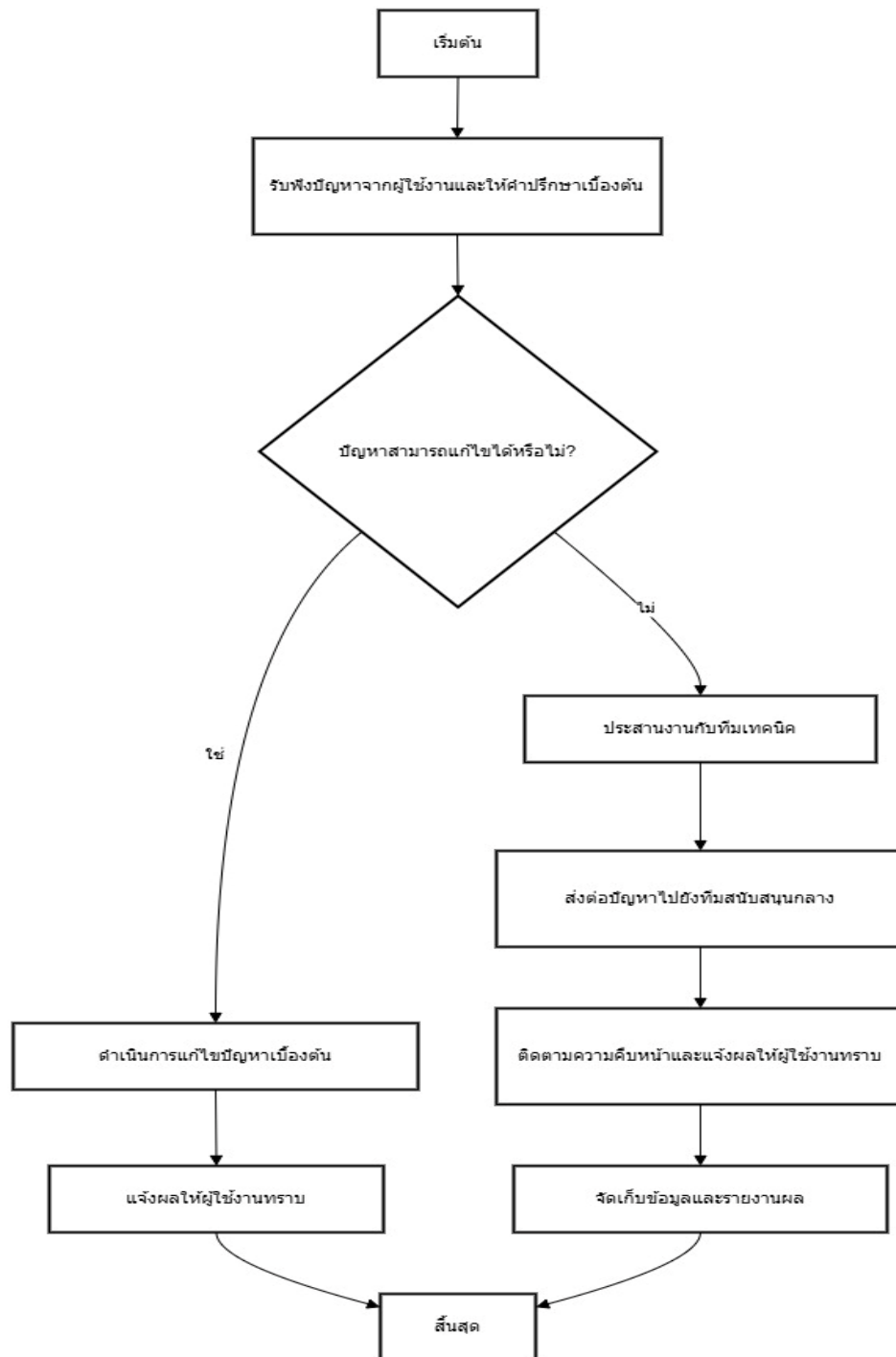
- หากปัญหาเกินขอบเขตการแก้ไขเบื้องต้น จะส่งต่อไปยังทีมสนับสนุนกลาง
- ประสานงานกับทีมเทคนิคเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.2.4 ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผลให้ผู้ใช้งานทราบ

- ตรวจสอบสถานะของปัญหาและอัปเดตข้อมูลให้กับผู้ใช้งาน

### 2.2.5 การจัดการข้อมูลและรายงาน (Data Management and Reporting)

- บันทึกข้อมูลปัญหา วิธีแก้ไข และสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงระบบต่อไป



ภาพที่ 2 การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น(Basic Troubleshooting)

## 2.3 การทำงานในส่วนของห้องทำงาน(Office Work Process)

### 2.3.1 ศึกษาการทำงานของ Web Application

- ดูวิดีโอที่รับมาเพื่อทำความเข้าใจระบบและการใช้งาน

### 2.3.2 จัดทำ Timestamp VDO สำหรับลูกค้า

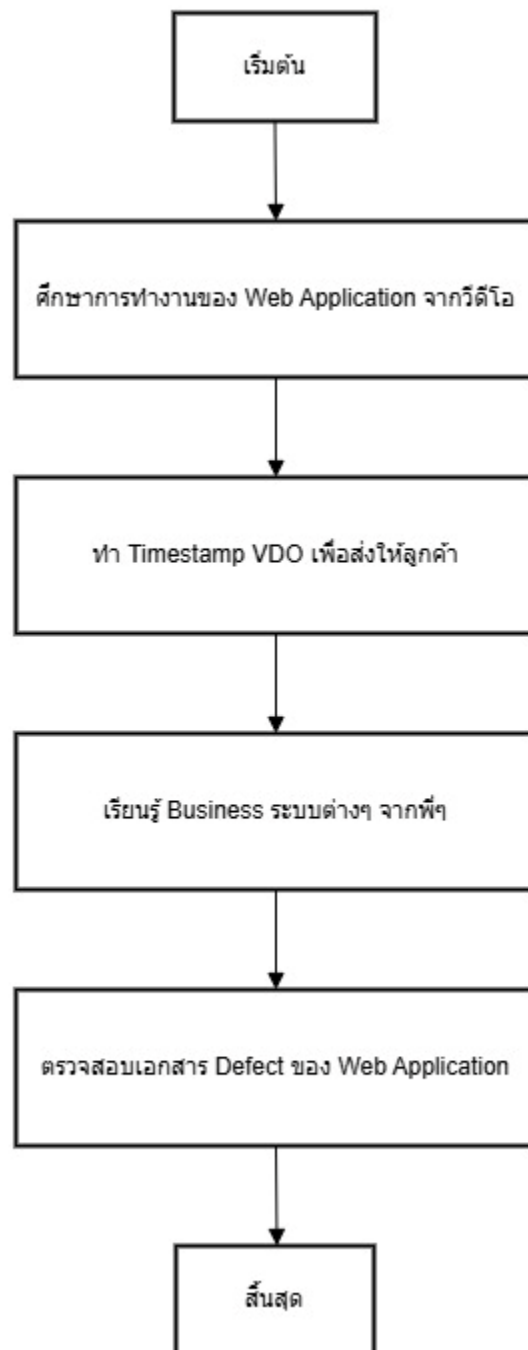
- กำหนดจุดเวลาสำคัญในวิดีโอเพื่อให้ลูกค้าศึกษาได้ง่าย

### 2.3.3 เรียนรู้ Business Process ของระบบ

- ศึกษาโครงสร้างและกระบวนการทำงานของระบบจากพี่ๆ ในทีม

### 2.3.4 ตรวจสอบเอกสาร Defect ของ Web Application

- ตรวจสอบและบันทึกข้อผิดพลาดของระบบเพื่อการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3 การทำงานในส่วนของห้องทำงาน(Office)

## 2.4 การทำงานในส่วนของการทดสอบระบบ(Tester)

การทำงานในส่วนของการทดสอบระบบ(Tester) จะเป็นการทำงานโดยการทำการทดสอบระบบหรือการใช้งานโดยรวมของระบบ Web Application เพื่อทดสอบว่าระบบทำงานได้ตามต้องการหรือไม่ ระบบสามารถใช้งานได้จริงตาม flow การทำงานของประกันสังคมหรือไม่

### 2.4.1 ทดสอบการทำงานของระบบ

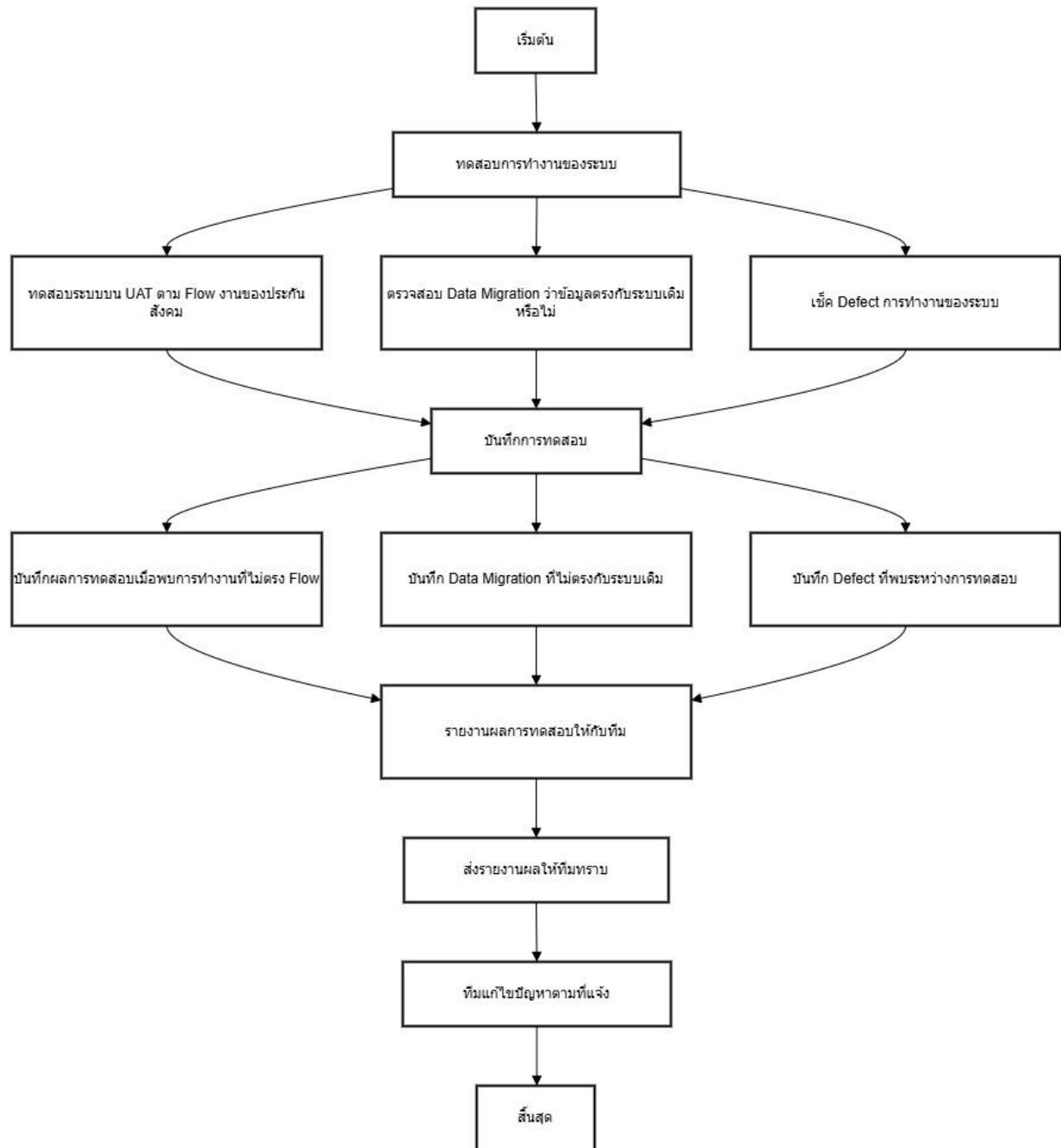
- ทำการทดสอบระบบบน UAT ตาม Flow งานของประกันสังคม
- ตรวจสอบ Data Migration ว่าข้อมูลตรงกับระบบเดิมหรือไม่
- เช็ค Defect การทำงานของระบบ

### 2.4.2 บันทึกการทดสอบ

- ทำการบันทึกผลการทดสอบเมื่อเจอการทำงานที่ไม่ตรงตาม Flow
- ทำการบันทึก Data Migration ที่ไม่ตรงกับระบบเดิมที่ดึงมา
- ทำการบันทึก Defect ที่เจอระหว่างการทดสอบ

### 2.4.3 รายงานผลการทดสอบให้กับทีม

- ส่งผลการบันทึกหลังจากการทดสอบเพื่อให้ทีมได้ทราบและทำการแก้ไข



ภาพที่ 4 การทำงานในส่วนของการทดสอบระบบ(Tester)

## 2.5 การทำงานในส่วนอบรมให้กับผู้ใช้งาน(User Training)

การอบรมผู้ใช้งานเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบ Web Application ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

### 2.5.1 การจัดเตรียมสถานที่

- จัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการอบรม
- ทำการเดินระบบไว้เพื่อเตรียมพร้อมให้วันอบรม
- เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆที่จำเป็น

### 2.5.2 การให้ความรู้ในการใช้งานระบบ

- ผู้ใช้งานลองใช้งานระบบตามเคสที่ตนเองรับผิดชอบ
- คอยให้คำแนะนำเมื่อผู้ใช้งานติดปัญหาหรือไม่เข้าใจ
- ตอบคำถามเมื่อผู้ใช้งานเกิดความสับสน

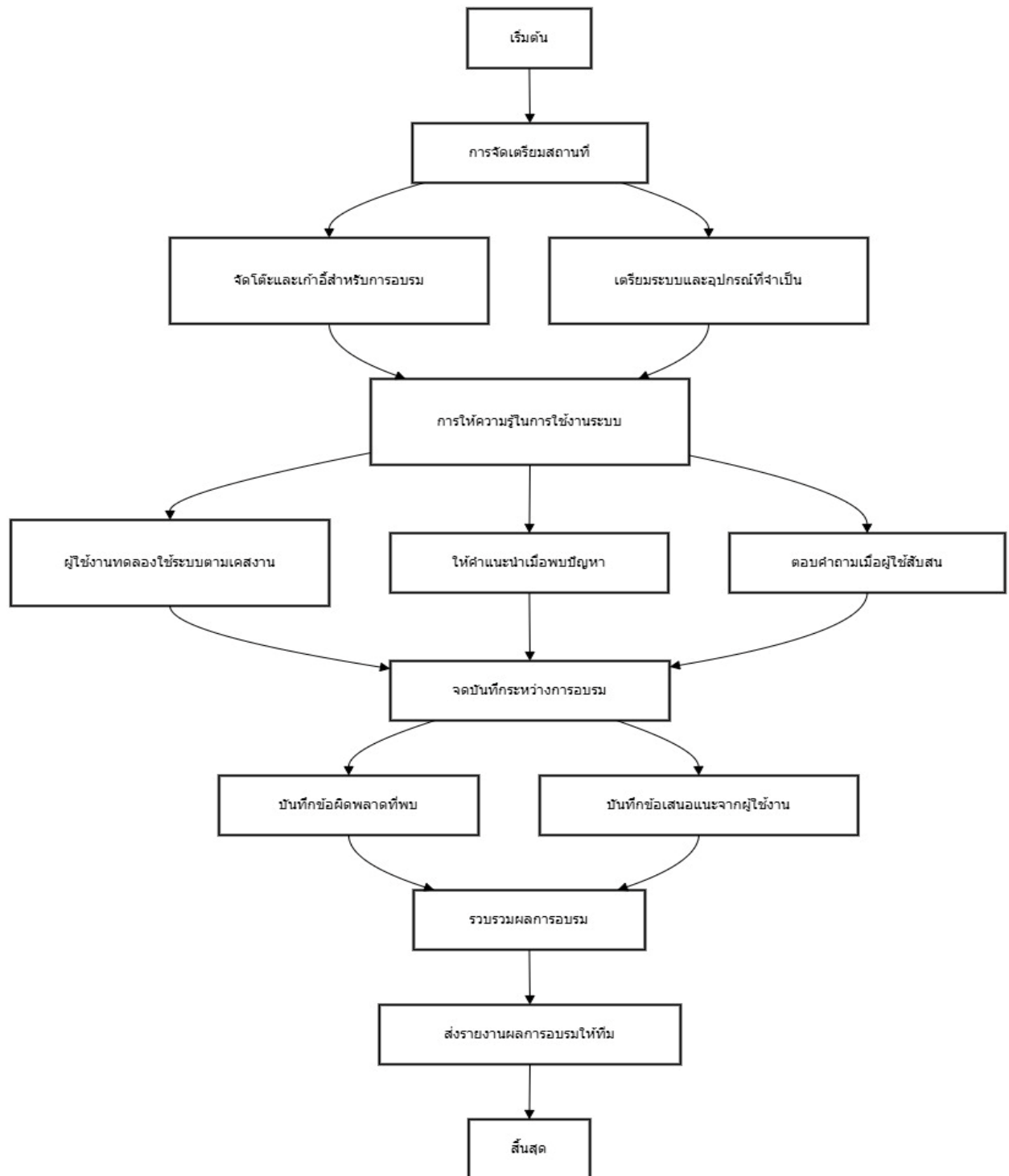
### 2.5.3 จัดบันทึกระหว่างการอบรม

- จัดบันทึกข้อผิดพลาดต่างๆ
- จัดบันทึกข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน

### 2.5.4 รวบรวมผลการอบรม

- รวบรวมผลการอบรมส่งให้กับทีม





ภาพที่ 5 การทำงานในส่วนอบรมให้กับผู้ใช้งาน(User Training)

## บทที่ 3

### ทักษะที่จำเป็น

#### 3.1 ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์(Computing)

##### 3.1.1 การใช้งานซอฟต์แวร์พื้นฐาน

- Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) สามารถใช้งานพื้นฐานของ Microsoft Office ได้เนื่องจากจะต้องใช้เครื่องมือเหล่านี้ในการทำเอกสารต่างๆในการเก็บข้อมูลจากการทดสอบระบบ



ภาพที่ 6 Microsoft Office

##### 3.1.2 การใช้เครื่องมือออนไลน์

- Google Workspace จะต้องใช้เครื่องมือออนไลน์เหล่านี้ในการประชุมและอบรม Business ของระบบต่างๆจากพีซีในทีม



ภาพที่ 7 Google Workspace

### 3.2 ทักษะการสื่อสารที่ดี(communication skills)

ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการติดต่อกับผู้ใช้ (Users) เพื่อให้เข้าใจปัญหา ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อสงสัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานราบรื่น ลดความเข้าใจผิด และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้

#### 3.2.1 การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

- ให้ความสนใจและตั้งใจฟังปัญหาหรือคำถามของผู้ใช้
- พยายามจับประเด็นสำคัญ และสอบถามเพิ่มเติมหากไม่เข้าใจ
- แสดงให้ผู้ใช้เห็นว่าเรากำลังรับฟัง เช่น การพยักหน้า หรือการกล่าวทวนข้อมูล

#### 3.2.2 การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (Clear and Simple Language)

- หลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคที่ซับซ้อน หากต้องใช้ ควรอธิบายให้เข้าใจง่าย
- ใช้คำพูดที่สุภาพและเป็นมิตร เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกสบายใจ
- ยกตัวอย่างหรือเปรียบเทียบ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

#### 3.2.3 การถาม-ตอบที่มีประสิทธิภาพ (Effective Questioning & Answering)

- ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถอธิบายปัญหาได้ละเอียด
- ใช้คำถามปลายปิด เมื่อต้องการข้อมูลที่ชัดเจนและตรงประเด็น
- ตอบคำถามของผู้ใช้อย่างชัดเจน กระชับและตรงจุด

#### 3.2.4 การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control & Patience)

- ควบคุมอารมณ์เมื่อต้องรับมือกับผู้ใช้ที่อาจหงุดหงิดหรือกังวล
- เมื่อเจอคำถามที่ไม่สามารถตอบได้ให้ฟังก่อนแล้วตอบผู้ใช้งานว่า เดี๋ยวไปหาข้อมูลมาให้
- หลีกเลี่ยงการตอบโต้ด้วยอารมณ์ และพยายามสื่อสารอย่างมีอาชีพ

# บทที่ 4

## กระบวนการทำงาน

