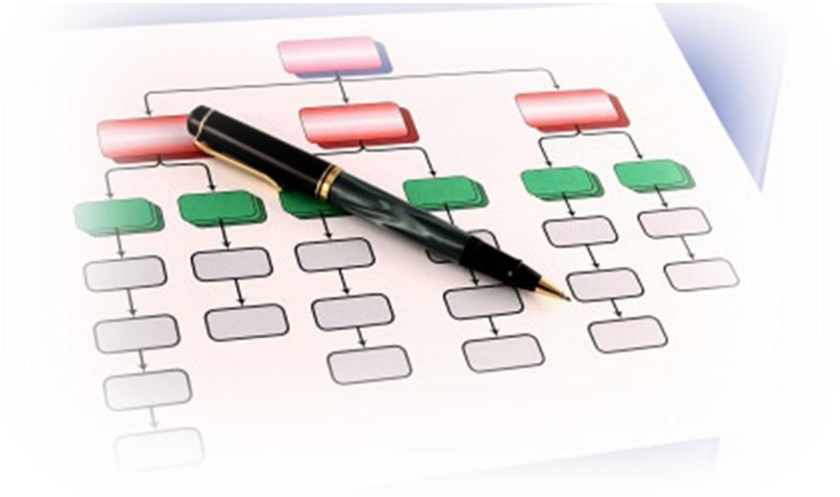
ประกาศใช้ ณ วันที่ 9 มกราคม 2562

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้สามารถนำกระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยามศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะผู้จัดทำ
ธันวาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ..... 1

2. ขอบเขตของกระบวนการ..... 1

3. นิยามศัพท์เฉพาะ..... 1

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ..... 2

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง..... 3

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ..... 4

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน..... 4

    7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน 4

        7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน 4

    7.2 วิธีการปฏิบัติงาน..... 15

    7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน..... 22

    7.4 เอกสารอ้างอิง..... 22

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน..... 22

9. ระบบติดตามประเมินผล..... 22

ภาคผนวก..... 23

    ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 24

    ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน..... 26

        FM-IT-01 ใบแจ้งรายการซ่อมบำรุงฯ..... 27

        FM-IT-02 แบบฟอร์มยืม-คืนอุปกรณ์ฯ..... 28

        SD-IT-02 แบบฟอร์มการจองในระบบ..... 29

คณะผู้จัดทำ..... 30

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการด้านเทคโนยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่กระบวนการบริการการเรียนการสอน กระบวนการจองห้องประชุม กระบวนการถ่ายภาพ-วีดีโอ-ตัดต่อ-กราฟฟิก กระบวนการซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์-ซอฟแวร์-ดูแลอุปกรณ์ กระบวนการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ กระบวนการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ กระบวนการงานระบบเครือข่าย กระบวนการยืม-คืน วัสดุอุปกรณ์ กระบวนการเพิ่มข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้องความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติให้เกิดผลเป็นสิ่งที่วัดได้หรือจับต้องได้ เทคโนโลยีจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นเทคโนโลยีจึงถูกกำหนดเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่มีราคาซื้อขายกันในตลาด

สารสนเทศ (Information) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ (Raw data)ด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ และนำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณและสรุปผล จากนั้นก็นำมาเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานที่ก่อเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ ในชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการ และธุรกิจ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	1. กำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. พิจารณาแนวทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปด้วยดี 4. แต่งตั้งคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 5. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์
ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	1. ประชุมรับนโยบาย 2. พิจารณาการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ 3. ประชุมคณะกรรมการเพื่อรับทราบหน้าที่ความรับผิดชอบ 4. พิจารณาการจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำในเบื้องต้นของการดำเนินการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6. ให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นประกอบการพิจารณาอนุมัติ กิจกรรม/โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 7. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง
(3) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ร่วมประชุมรับนโยบาย 2. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงาน 3. จัดกิจกรรม/โครงการตามแผนฯที่ได้วางไว้และผ่านการอนุมัติ/อนุญาตดำเนินการจากผู้บริหารคณะฯ 4. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ 5. ทบทวนและพัฒนางานกิจกรรมตามกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เกิดการพัฒนาในปีถัดไป

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้รับบริการ : 1. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	บุคลากรได้รับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ เช่น ระบบที่ให้บริการงานสารบรรณ ระบบงาน ERP ระบบที่ให้บริการสำหรับการเรียน การสอน ทั้งในส่วน Front Office / Black Office และดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อพ่วง รวมถึงการให้บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ต่างๆ ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
2. นักศึกษา	
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	บริหารบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มอัตรากำลัง มีประสิทธิภาพส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุถึงพันธกิจในการให้บริการการศึกษา
คู่ความร่วมมือ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุนอุปกรณ์ด้านเครือข่าย ซอฟแวร์ และให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาที่หน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติได้

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550
2. แผนแม่บท ICT เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงศึกษาธิการ 2557–2561

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

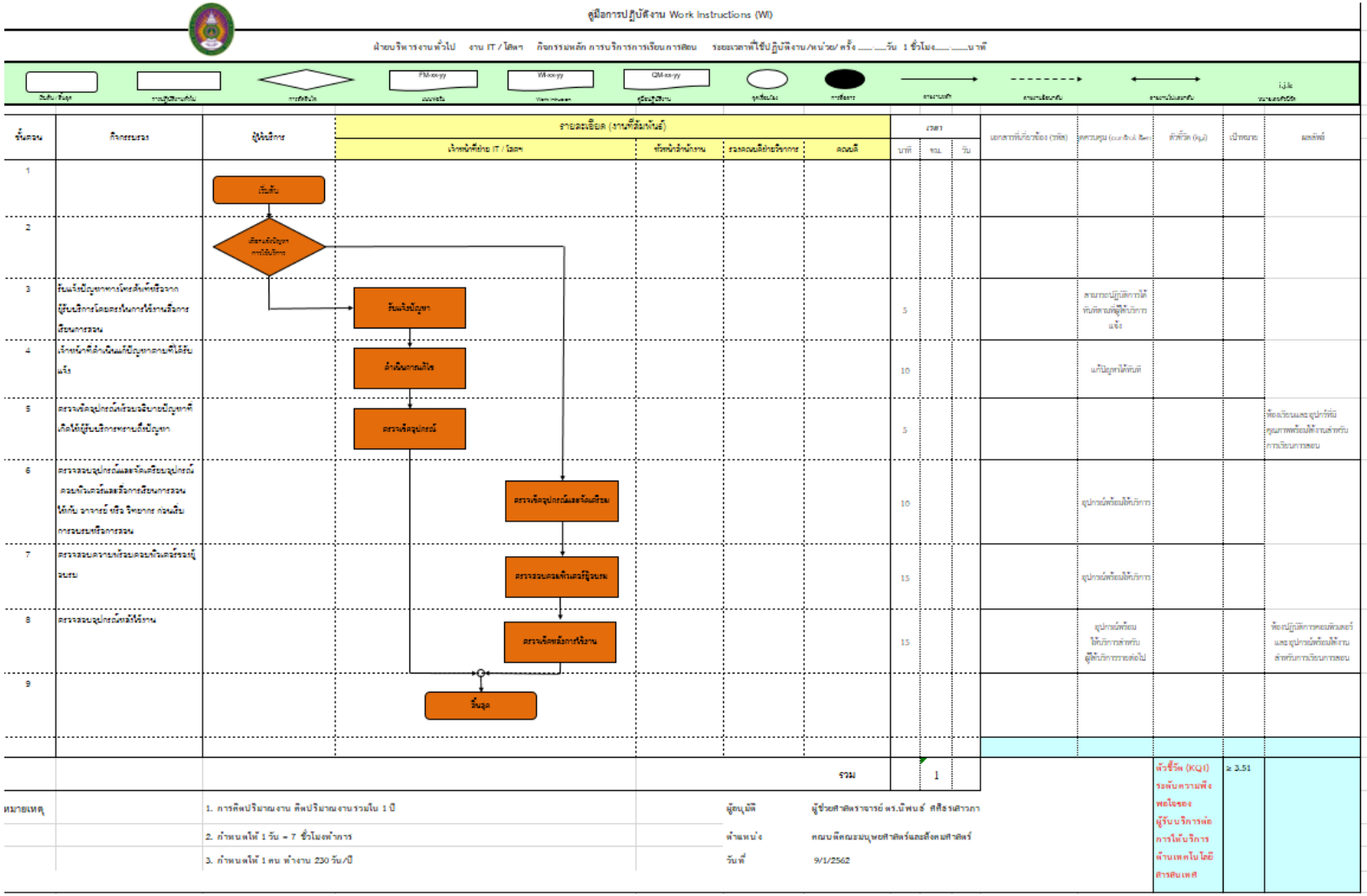
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	หน่วยงาน	ผู้เรียน/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย	คู่ความร่วมมือ	
1.บุคลการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตรงตามตำแหน่งที่ครองอยู่	√	√			√
2.สามารถปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	√	√			√
3.บุคลากรมีความผาสุก เกิดความความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร	√	√			√

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

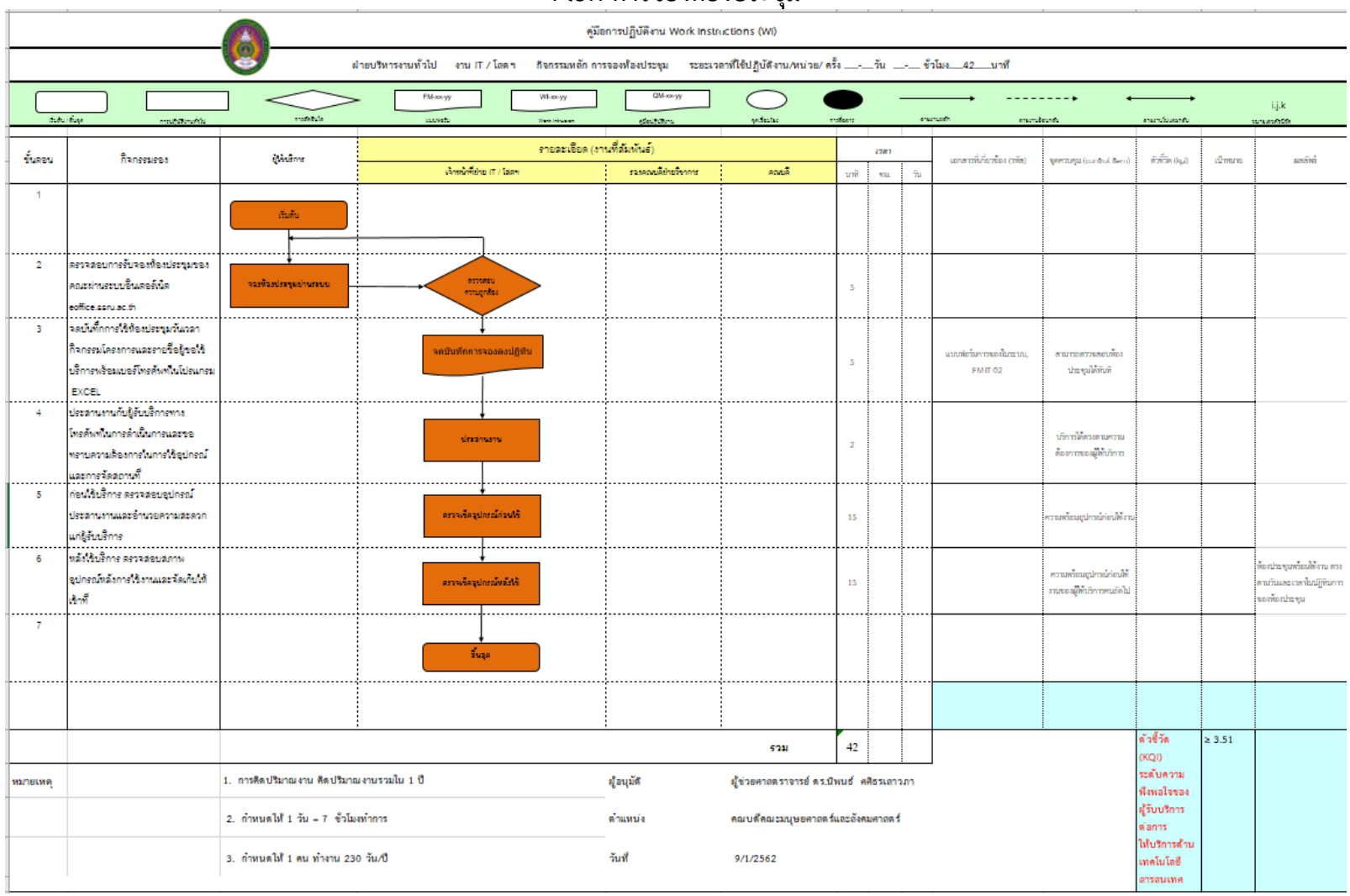
7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

Flow การบริการการเรียนการสอน



Flow การจองห้องประชุม



คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งาน IT / โสตฯ กิจกรรมหลัก การจองห้องประชุม ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง ___-___วัน ___-___ ชั่วโมง___42___นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมย่อย	ผู้ให้บริการ	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ระบุ)	ชุดควบคุม (ระบุชื่อ, สิ่งที่ต้องการ)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			เจ้าหน้าที่งาน IT / โสตฯ	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	คณบดี	นาที	ชม.	วัน					
1		เริ่มต้น											
2	ตรวจสอบการจองห้องประชุมของคณะผ่านระบบอินเตอร์เน็ต office.ssru.ac.th	จองห้องประชุมผ่านระบบ	ตรวจสอบการบันทึก			5							
3	จดบันทึกการใช้ห้องประชุมวันเวลาที่จองกิจกรรมโครงการและรายชื่อผู้ขอใช้บริการพร้อมเบอร์โทรศัพท์ในโปรแกรม EXCEL		จดบันทึกการจองลงปฏิทิน			5			แบบฟอร์มการขอใช้ประชุม FM-IT-02	สามารถตรวจสอบห้องประชุมได้ทันที			
4	ประสานงานกับผู้รับบริการทางโทรศัพท์ในการสำรวจและรับทราบความต้องการในการใช้อุปกรณ์และการจัดสถานที่		ประสานงาน			2				บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ			
5	ก่อนใช้บริการ ตรวจสอบอุปกรณ์ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ		ตรวจเช็คอุปกรณ์ก่อนให้			15				ความพึงพอใจอุปกรณ์ก่อนให้งาน			
6	หลังใช้บริการ ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์หลังการใช้งานและจัดเก็บให้เข้าที่		ตรวจเช็คอุปกรณ์หลังให้			15				ความพึงพอใจอุปกรณ์ก่อนให้งานของผู้ใช้บริการคนต่อไป			ห้องประชุมพร้อมใช้งาน ตรงตามวันและเวลาในปฏิทินการจองห้องประชุม
7			สิ้นสุด										
					รวม	42					ตัวชี้วัด (KQI) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	≥ 3.51	

หมายเหตุ	1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี	ผู้อนุมัติ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา	
	2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	
	3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	วันที่	9/1/2562	

Flow การถ่ายวีดีโอ ตัดต่อ กราฟฟิค

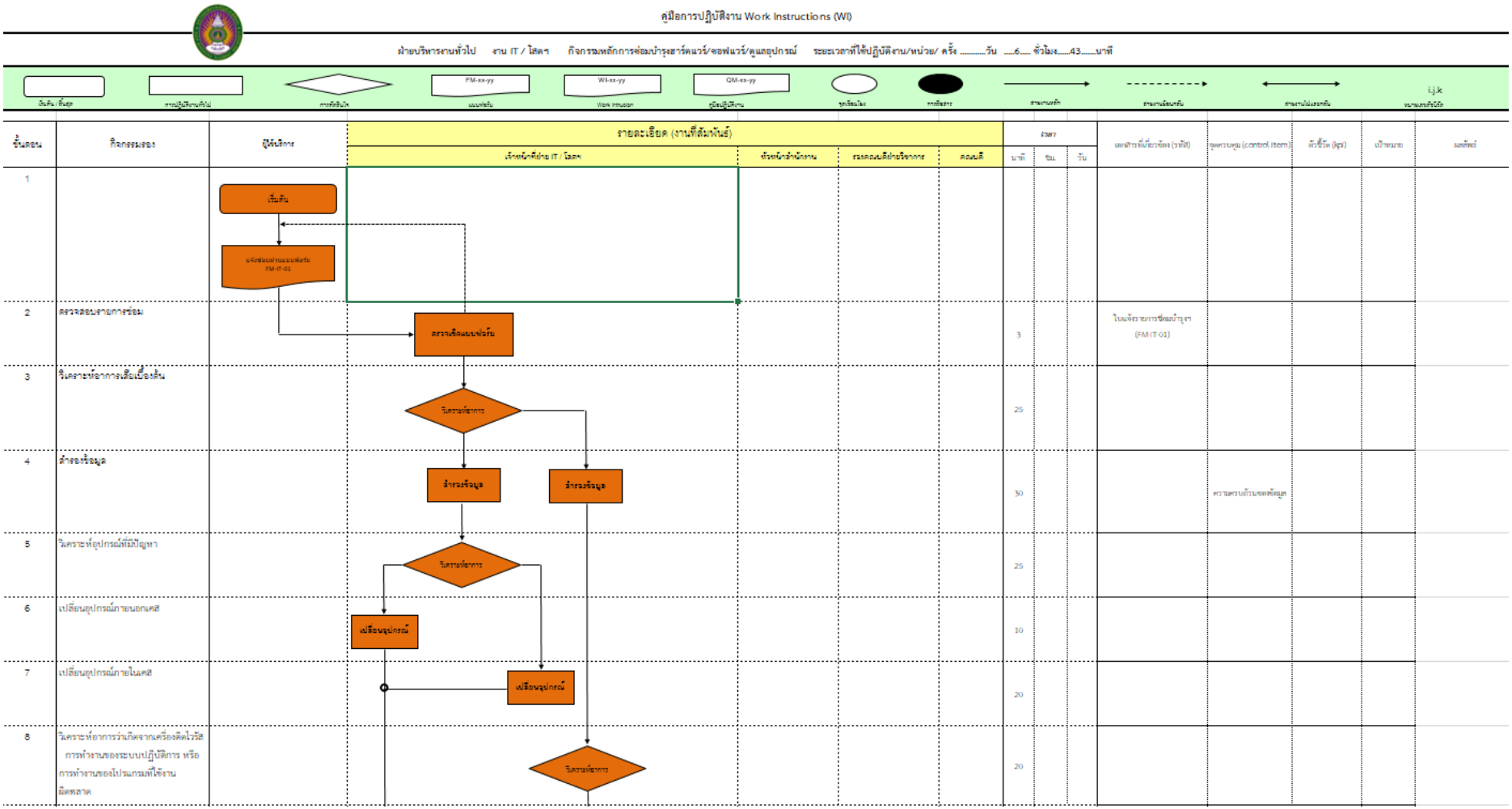
คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งาน IT / โสตฯ กิจกรรมหลัก การถ่ายภาพ/วีดีโอ/ตัดต่อ/กราฟฟิก ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง ...1...วัน ...-... ชั่วโมง...35...นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	ผู้ให้บริการ	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (วัสดุ)	จุดควบคุม (Control Point)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			เจ้าหน้าที่ฝ่าย IT / โสตฯ	รองคณบดีฝ่ายบริหารการ	คณบดี	นาที	ชม.	วัน					
1		เริ่มต้น											
		รอรับงานประชุมผ่านระบบ											
2	ตรวจสอบการจองห้องแบบฟอร์ม	ตรวจสอบความถูกต้องการ				10			บันทึกข้อความขอใช้บริการ				
3	ประสานงานกับผู้รับบริการ ขอทราบความต้องการในการบันทึกภาพเคลื่อนไหว	ประสานงาน				5				ข้อมูลการถ่ายวีดีโอ			
4	บันทึกภาพเคลื่อนไหว (รวมเข้า-ของบ่าย)	บันทึกภาพ					6			ความพร้อมของอุปกรณ์			
5	ทำการตัดต่อภาพวีดีโอ	ตัดต่อ					1			ความพร้อมของไฟล์วีดีโอที่จะนำมาตัดต่อ			
6	นำไฟล์อุปกรณ์บันทึกลงแผ่นซีดีหรือ External HDD	บันทึกลงแผ่น D/D หรือ EX HDD				20				ความสมบูรณ์ของไฟล์วีดีโอ			แผ่นไฟล์วีดีโอ
		แผ่น D/D หรือ EX HDD											
7		สิ้นสุด											
					รวม	35		1			ตัวชี้วัด (KQI) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	≥ 3.51	

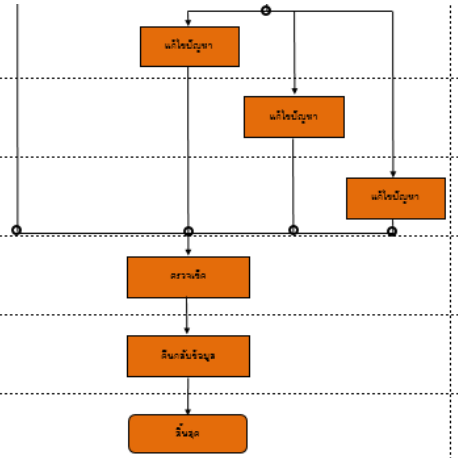
หมายเหตุ		1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี	ผู้อนุมัติ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ คศิรเสาวภา
		2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
		3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	วันที่	9/1/2562

Flow การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์ ดูแลอุปกรณ์



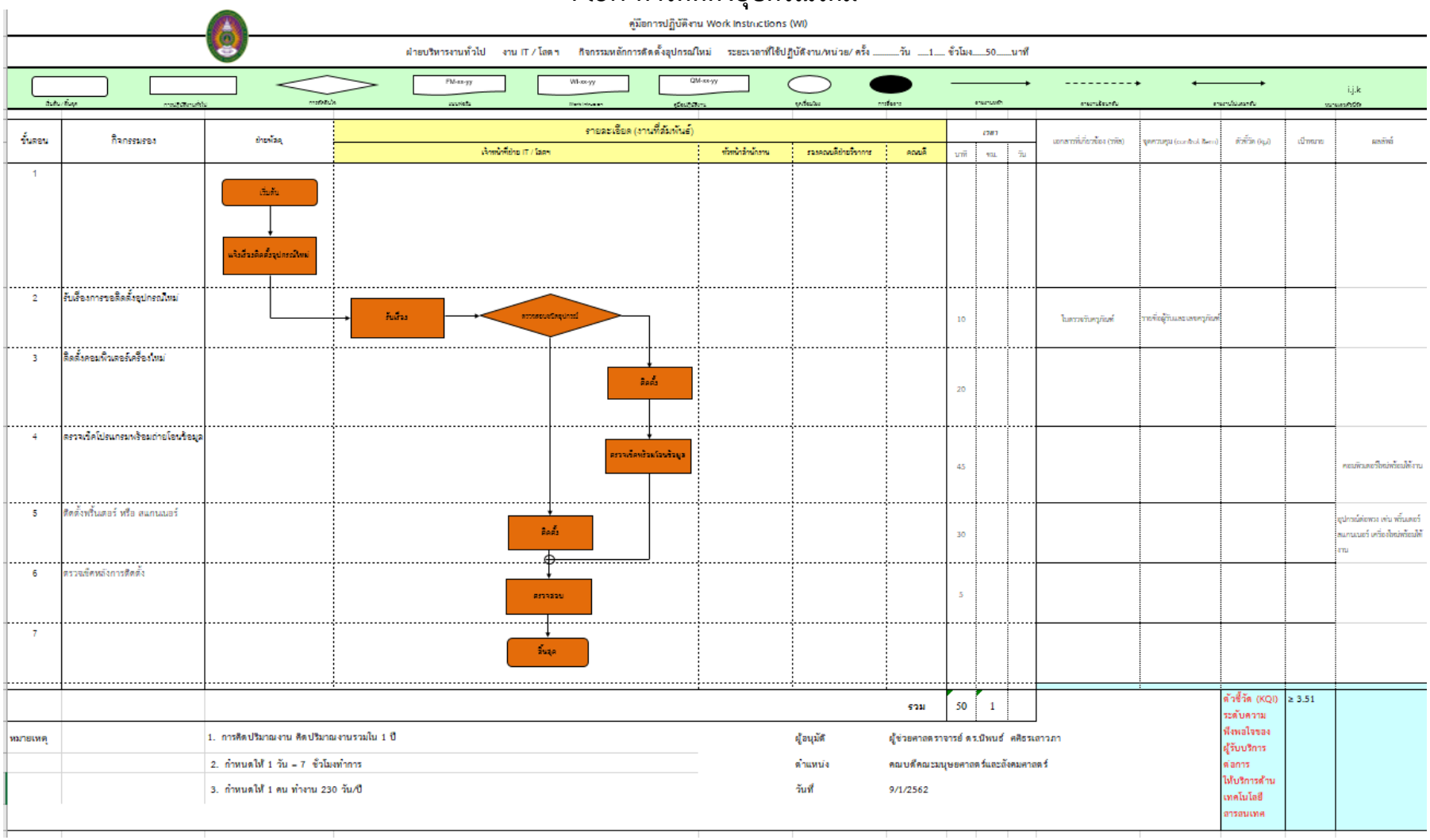
Flow การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์ ดูแลอุปกรณ์ (ต่อ)

9	แก้ปัญหาในกรณีเครื่องติดไวรัส							20						
10	แก้ปัญหาการทำงานของโปรแกรมที่ผิดพลาด							30						
11	แก้ปัญหาการทำงานของระบบปฏิบัติการผิดพลาด								3					
12	ตรวจสอบหลังการแก้ไข							10			ปัญหาได้ถูกแก้ไขทำให้อุปกรณ์พร้อมสำหรับการใช้งาน			
13	คืนกลับข้อมูลที่สำรองไว้ในขั้นตอนแรก							30			ความครบถ้วนของข้อมูล			
14														คอมพิวเตอร์ที่ผ่านการแก้ไขทราบผลและพร้อมใช้งาน
							รวม	43	6			ตัวชี้วัด (KQI) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	≥ 3.51	

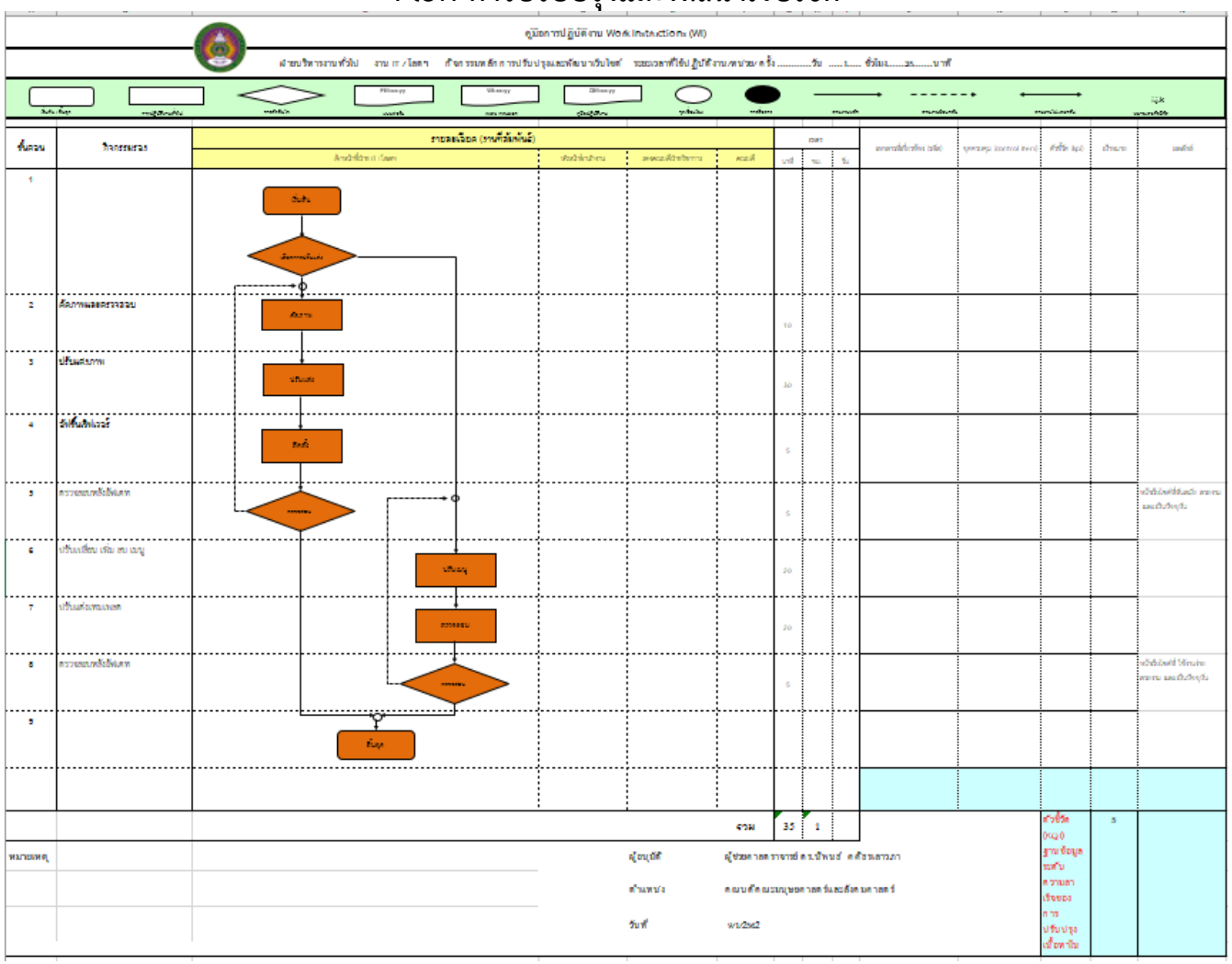


หมายเหตุ	1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี	ผู้อนุมัติ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา
	2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ	ตำแหน่ง	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
	3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี	วันที่	9/1/2562

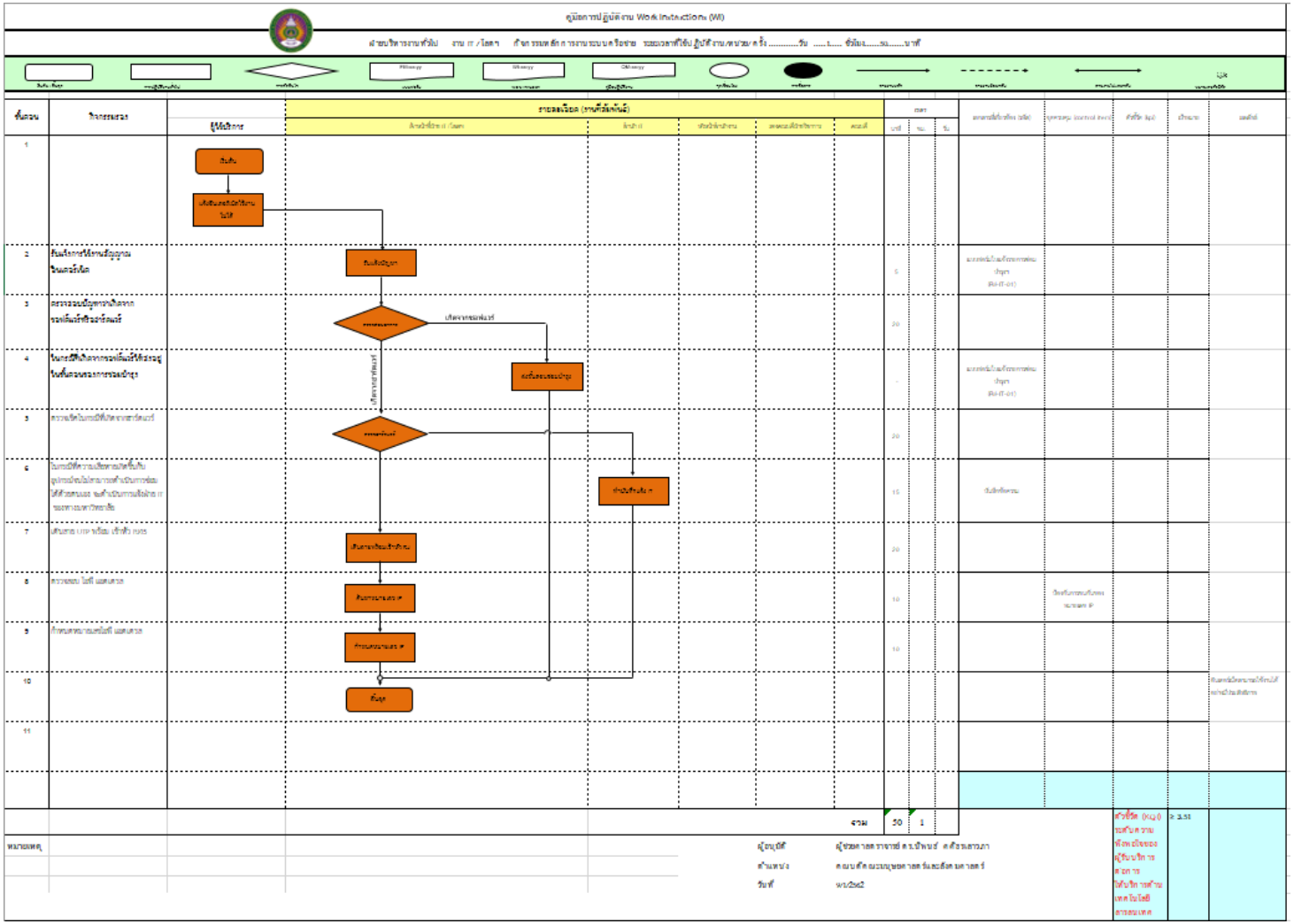
Flow การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่



Flow การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์



Flow การงานระบบเครือข่าย



Flow การยืม-คืน วัสดุอุปกรณ์

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งาน IT / โสตฯ กิจกรรมหลักการยืม-คืน วัสดุอุปกรณ์ ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง ..... วัน ..... ชั่วโมง 42 นาที

ขั้นตอน	กิจกรรมย่อย	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)				เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	จุดควบคุม (ถ้ามี)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
		ผู้ใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ฝ่าย IT / โสตฯ	หัวหน้าสำนักงาน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	คณบดี	นาที	ชม.	วัน					
1		เริ่มต้น											
		กรอกแบบฟอร์มยืม-อุปกรณ์ที่ห้องแผนบัตรฯ											
2	ตรวจสอบแบบฟอร์มการขอยืม-คืนอุปกรณ์โสตฯ		ตรวจสอบ				2			แบบฟอร์มยืม คืนอุปกรณ์ (FM IT-02)	รายละเอียดแบบฟอร์ม			
3	จัดเตรียมอุปกรณ์		เตรียมอุปกรณ์				5				อุปกรณ์ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม			
4	ตรวจสอบอุปกรณ์หลังการใช้งานและจัดเก็บเข้าที่ พร้อมคืนบัตรนักศึกษาหรือบัตรประจำตัวประชาชน	คืนบัตรนักศึกษา	ตรวจเช็คอุปกรณ์				5				อุปกรณ์ครบถ้วนตามแบบฟอร์มและไม่ชำรุดเสียหาย			
5	สรุปสถิติการยืม คืนอุปกรณ์ประจำเดือน		สรุปสถิติการยืม-คืนฯ				30			รายงานสรุปสถิติประจำเดือน				รายงานสรุปสถิติประจำเดือน
8			สิ้นสุด											
						รวม	42					ตัวชี้วัด (KQI) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	≥ 3.51	

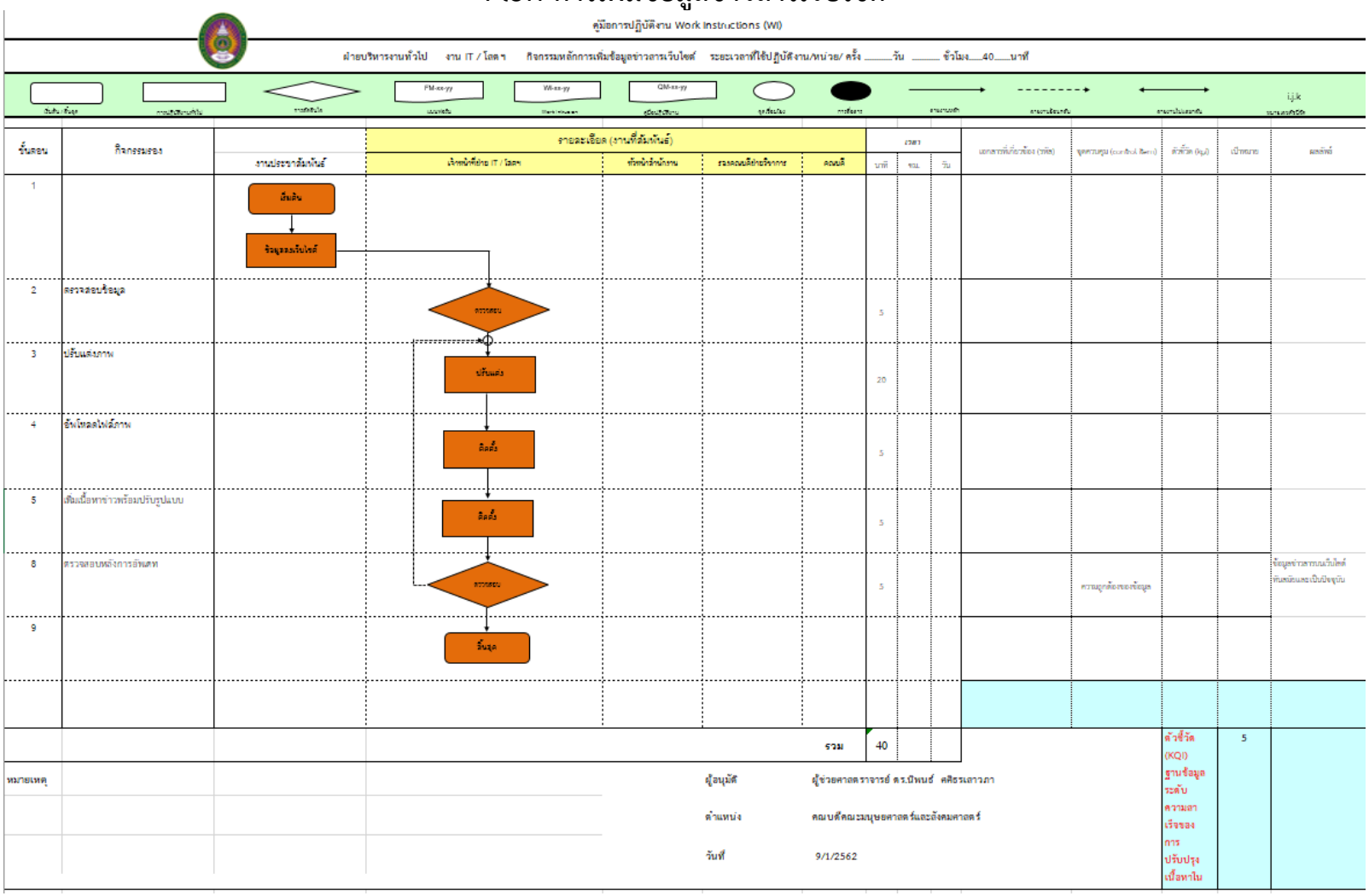
หมายเหตุ

ผู้อนุมัติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ คศิรธเนาวภา

ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วันที่ 9/1/2562

Flow การเพิ่มข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์



7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การบริการการเรียนการสอน

คำจำกัดความ

การบริการการเรียนการสอน หมายถึง อำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหา ให้กับอาจารย์และนักศึกษาในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติการเรียนการสอน ภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์หรือจากผู้รับบริการโดยตรงในการใช้งานสื่อการเรียนการสอน	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินแก้ปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
3. ตรวจเช็คอุปกรณ์พร้อมอธิบายปัญหาที่เกิดให้ผู้รับบริการทราบถึงปัญหา	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. ตรวจสอบอุปกรณ์และจัดเตรียมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอน ให้กับ อาจารย์ หรือ วิทยากร ก่อนเริ่มการอบรมหรือการสอน	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
5. ตรวจสอบความพร้อมคอมพิวเตอร์ของผู้อบรม	15 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
6. ตรวจสอบอุปกรณ์หลังใช้งาน	15 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **การจองห้องประชุม**

คำจำกัดความ

การจองห้องประชุม หมายถึง การขออนุญาตใช้บริการห้องประชุม จากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ตรวจสอบการรับจองห้องประชุมของคณะผ่านระบบอินเตอร์เน็ต eoffice.ssru.ac.th	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
2. จดบันทึกการใช้ห้องประชุมวันเวลากิจกรรมโครงการและรายชื่อผู้ขอใช้บริการพร้อมเบอร์โทรศัพท์ในโปรแกรม EXCEL	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แบบฟอร์มการจองในระบบ (SD-IT-02)
3. ประสานงานกับผู้รับบริการทางโทรศัพท์ในการดำเนินการและขอทราบความต้องการในการใช้อุปกรณ์และการจัดสถานที่	2 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. ก่อนใช้บริการ ตรวจสอบอุปกรณ์ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	15 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
5. หลังใช้บริการ ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์หลังการใช้งานและจัดเก็บให้เข้าที่	15 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **การถ่ายภาพ/วีดีโอ/ตัดต่อ/กราฟฟิก**

คำจำกัดความ

การถ่ายภาพ/วีดีโอ/ตัดต่อ/กราฟฟิก หมายถึง การให้บริการการถ่ายภาพ ตัดต่อวีดิโอ กราฟฟิก ในงานกิจกรรมต่างๆ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ตรวจสอบการจองตามแบบฟอร์ม	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
2. ประสานงานกับผู้รับบริการ ขอทราบความต้องการในการบันทึกภาพเคลื่อนไหว	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
3. บันทึกภาพเคลื่อนไหว (ช่วงเช้า-ช่วงบ่าย)	6 ชั่วโมง	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. ทำการตัดต่อภาพวิดีโอ	1 ชั่วโมง	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
5. นำไฟล์รูปหรือภาพเคลื่อนไหวบันทึกลงแผ่นดีวีดีหรือ External HDD	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์/ซอฟแวร์/ดูแลอุปกรณ์

คำจำกัดความ

การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์/ซอฟแวร์/ดูแลอุปกรณ์ หมายถึง การให้บริการการในการซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์ ดูแลอุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ตรวจสอบรายการซ่อม	3 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ใบแจ้งรายการซ่อมบำรุงฯ (FM-IT-01)
2. วิเคราะห์อาการเสียเบื้องต้น	25 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
3. สำรองข้อมูล	30 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. วิเคราะห์อุปกรณ์ที่มีปัญหา	25 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
5. เปลี่ยนอุปกรณ์ภายนอกเคส	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
6. เปลี่ยนอุปกรณ์ภายในเคส	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
7. วิเคราะห์อาการว่าเกิดจากเครื่องติดไวรัส การทำงานของระบบปฏิบัติการหรือการทำงานของโปรแกรมที่ใช้งานผิดพลาด	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
8. แก้ปัญหาในกรณีเครื่องติดไวรัส	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
9. แก้ปัญหาการทำงานของโปรแกรมที่ผิดพลาด	30 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
10. แก้ปัญหาการทำงานของระบบปฏิบัติการผิดพลาด	3 ชั่วโมง	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
11. ตรวจสอบหลังการแก้ไข	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
12. คืนกลับข้อมูลที่สำรองไว้ในขั้นตอนแรก	30 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่

คำจำกัดความ

การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ หมายถึง การให้บริการการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์ โปรเจ็คเตอร์ วิชวลไลเซอร์ หรือ อุปกรณ์ต่อพ่วง อื่นๆ ให้กับบุคลากรภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
2. ติดตั้งคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
3. ตรวจเช็คโปรแกรมพร้อมถ่ายโอนข้อมูล	45 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. ติดตั้งพริ้นเตอร์ หรือ สแกนเนอร์	30 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
5. ตรวจเช็คหลังการติดตั้ง	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์**

คำจำกัดความ

การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ หมายถึง การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของคณะฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทางมหาวิทยาลัยฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. คัดภาพและตรวจสอบ	10 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
2. ปรับแต่งภาพ	30 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
3. อัฟขึ้นเซิฟเวอร์	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. ตรวจสอบหลังอัฟเดท	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
5. ปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลบ เมนู	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
6. ปรับแต่งเทมเพลต	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
7. ตรวจสอบหลังอัฟเดท	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การยืม-คืนวัสดุอุปกรณ์

คำจำกัดความ

การยืม-คืนวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การให้บริการยืม – คืน วัสดุอุปกรณ์ให้กับบุคลากรและนักศึกษาภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น ไมโครโฟน สายสัญญาภาพ สายสัญญาณเสียง ชุดเครื่องเสียง โปรเจ็คเตอร์ เป็นต้น โดยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการยืม-คืนอุปกรณ์ ที่กำหนด

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ตรวจสอบแบบฟอร์มการขอยืม-คืนอุปกรณ์โสตฯ	2 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แบบฟอร์มยืม-คืนอุปกรณ์ฯ (FM-IT-02)
2. จัดเตรียมอุปกรณ์	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
3. ตรวจสอบอุปกรณ์ หลังการใช้งานและจัดเก็บเข้าที่ พร้อมคืนบัตรนักศึกษาหรือบัตรประจำตัวประชาชน	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. สรุปสถิติการยืม-คืนอุปกรณ์ประจำเดือน	30 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
การเพิ่มข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์

คำจำกัดความ

การเพิ่มข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ หมายถึง การอัฟเดทข้อมูลข่าวสาร ตามที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ส่งให้เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ตรวจสอบข้อมูล	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
2. ปรับแต่งภาพ	20 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
3. อัพโหลดไฟล์ภาพ	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
4. เพิ่มเนื้อหาข่าวพร้อมปรับรูปแบบ	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
5. ตรวจสอบหลังการอัพเดท	5 นาที	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-IT-01	ใบแจ้งรายการซ่อมบำรุงฯ
FM-IT-02	แบบฟอร์มยืม-คืนอุปกรณ์ฯ
SD-IT-02	แบบฟอร์มการจองในระบบ

7.4 เอกสารอ้างอิง (เช่น คู่มือ คำสั่ง)

1. พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550
2. แผนแม่บท ICT เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงศึกษาธิการ 2557-2561

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (≥ 3.51)
2. ระดับความสาเร็จของการปรับปรุงเนื้อหาในเว็บไซต์ (5)

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	คณบดีและรองคณบดีฝ่ายบริหาร	
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	คณบดีและรองคณบดีฝ่ายบริหาร	

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน

หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นำกระบวนการปฏิบัติงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม พ.ศ.2562 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 9 มกราคม 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

Computer Center FM – IT – 01 REV: 00
Faculty of Humanities and Social Sciences
ใบแจ้งรายการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ***(กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนด้วยตัวบรรจง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ชื่อ-สกุล .....
☐ อาจารย์ สาขาวิชา.....เบอร์โทรภายใน.....
☐ เจ้าหน้าที่คณะ
☐ เจ้าหน้าที่สาขาวิชา.....เบอร์โทรภายใน.....
☐ อาคาร 35 ห้อง.....
☐ อาคาร 36 ห้อง.....
☐ อาคาร 37 ห้อง.....

มีความประสงค์จะขอ

☐ ตรวจสอบคอมพิวเตอร์ ☐ ตรวจสอบอุปกรณ์ต่อพ่วง ☐ อุปกรณ์โสต ฯ ระบุ.....
☐ Software ☐ Hardware

สภาพปัญหา

.....
.....

(ลงชื่อ).....(ผู้แจ้ง)
(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

.....

วันที่รับงาน.....เวลา.....วันที่ซ่อม.....เวลา.....
หมายเลขครุภัณฑ์.....รุ่น.....
อาการที่พบ
.....
.....
วิธีการแก้ไข
.....
.....
วันที่เสร็จงาน ..... เวลา ..... (ลงชื่อ).....(ผู้ดำเนินการซ่อม)

ได้ดำเนินการแก้ไขตามรายงานสำเร็จแล้ว

(ลงชื่อ).....(ผู้ตรวจสอบ)
(.....)

(ลงชื่อ).....(หัวหน้างาน)
(.....)

FM – IT – 02 REV: 00

แบบขอยืม-คืนอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชื่อผู้ขอใช้บริการ.....สาขาวิชา.....

ห้องเรียน..... เวลาเรียนตั้งแต่.....ถึงเวลา.....วันที่ยืม.....

มีความประสงค์ขอใช้อุปกรณ์ดังนี้

ลำดับ	อุปกรณ์	หมายเลข	จำนวน	หน่วยนับ	หมายเหตุ
1	คอมพิวเตอร์ Note book (No.5-11)			เครื่อง	
2	ลำโพง(No.1-4)			ชุด	
3	เครื่องฉายแผ่นทึบVisualizer(No.1-3)			เครื่อง	
4	เครื่องฉาย Projector(No.1-3)			เครื่อง	
5	ปลั๊กไฟ (No. 1-5)			อัน	
6	ไมค์(No. 1-10)			อัน	
7	สายสัญญาณภาพ (VGA)	-		เส้น	
8	สายสัญญาณเสียง (AUDIO)	-		เส้น	
9	อื่นๆ	ระบุ :			

สำหรับเจ้าหน้าที่

คืนอุปกรณ์วัน/เดือน/ปี..... ระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการ.....คิดเป็น.....นาที

จำนวนอุปกรณ์

Oอุปกรณ์ครบ O อุปกรณ์ไม่ครบรายการที่ขาด.....

สภาพอุปกรณ์

O อยู่ในสภาพปกติ O ชำรุดสาเหตุ.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคืน

หมายเหตุ กรณีอุปกรณ์ที่ยืมเกิดชำรุดหรือเสียหายผู้ขอใช้บริการจะต้อง (.....นายนิธิ.....เฉลยปราชญ์.....)

รับผิดชอบ ...../...../.....

ปฏิทินการจองห้องประชุมนิภานภดล (มกราคม 2562)

SD-IT-02 REV : 01

อาทิตย์	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์
	1					

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นัทนิชา หาสุนทรี	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
3. นายยงยุทธ กิจสันทัด	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
5. นายกฤษณ์ปกรณ์ บุญมา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. นายวุฒิพงศ์ เนียมบุญ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7. นายวัชรากร เฉลยปราชญ์	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอู่ทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University