



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ตั้งแต่ขั้นตอน การเตรียมการติดตั้ง Microsoft Office 2021 และ Microsoft Office 365 การติดตั้ง การแก้ปัญหาขณะติดตั้งโปรแกรม ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้สามารถนำกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) ความเป็นมาและความสำคัญ 2) วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4) ขอบเขตของคู่มือ 5) นิยามศัพท์เฉพาะ 6) โครงสร้างของหน่วยงาน 7) ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 8) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 9) ขั้นตอนการปฏิบัติ 10) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 11) เทคนิคการปฏิบัติงาน 12) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13) ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะผู้จัดทำ

ธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ	5
2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน	5
2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน	6
2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)	7
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติ	19
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	20
3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	20
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน	23
3.3 ข้อควรระวัง / ข้อสังเกต / สิ่งที่ต้องคำนึง / เงื่อนไข	24
3.4 แนวคิด / งานวิเคราะห์ – งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง / กรณีศึกษา	26
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน	28
4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน	28
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	30
บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา	35
ภาคผนวก	37
คณะผู้จัดทำ	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานที่รองรับและสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากร เพื่อให้แต่ละฝ่ายสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และพันธกิจของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งนี้คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำโดย นายสิริธรรธร จิรทีปธนาชาติ ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. งานดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่าย
2. งานดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
3. งานติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงทางคอมพิวเตอร์
4. งานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงทางคอมพิวเตอร์
5. งานติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์และกำหนดค่าระบบเครือข่าย
6. งานดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
7. งานจัดทำและดูแลเว็บไซต์หน่วยงาน
8. งานจัดทำวีดิทัศน์และการถ่ายทอดสดผ่านสื่อออนไลน์
9. งานจัดทำภาพกราฟิก
10. งานบริการอุปกรณ์ไอทีที่สูญหาย
11. งานบริการให้คำปรึกษาทางเทคนิคและคำแนะนำเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
12. งานขับเคลื่อนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ปัจจุบันชุดโปรแกรมสำนักงาน Microsoft Office ซึ่งพัฒนาโดย บริษัท Microsoft Corporation ได้พัฒนาและจำหน่ายชุดซอฟต์แวร์โปรแกรมดังกล่าว ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1 การซื้อโปรแกรมแบบจ่ายครั้งเดียว จำหน่ายภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ Office 2016, Office 2019 และ Office 2021 (Office 2021 เป็นรุ่นล่าสุดในปัจจุบันสำหรับการซื้อโปรแกรมแบบจ่ายครั้งเดียว) ซึ่งผู้ใช้งานต้องเลือกซื้อในรุ่นใดรุ่นหนึ่งหากมีความต้องการปรับปรุงไปใช้รุ่นถัดไป ต้องซื้อในราคาจำหน่ายของรุ่นนั้นๆ และประเภทที่ 2 การสมัครชำระค่าธรรมเนียมเป็นรายเดือนหรือบันทึกชำระแบบเติมปี จำหน่ายภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ Microsoft 365 (หรือชื่อเดิม Microsoft Office 365) เป็นบริการสมัครใช้งานในรูปแบบที่รับประกันการปรับปรุงที่ทันสมัยอยู่เสมอ (ได้รับการปรับปรุงตัวโปรแกรมฟรี) ขณะสมัครใช้บริการ และคุณสมบัติการใช้งานผ่านระบบเว็บเบราว์เซอร์ในลักษณะ Software as a service (SaaS) และคุณสมบัติอื่นๆ ตามรุ่นผลิตภัณฑ์ จากความสำคัญดังกล่าว ผู้จัดทำคู่มือในฐานะนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์

และศาสตร์ เห็นสมควรจะรวบรวมความรู้ ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office ทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1 Microsoft Office 2021 และ ประเภทที่ 2 Microsoft 365 ฉบับนี้ ขึ้น เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นคู่มือในการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา และใช้ในการเป็นเอกสารคู่มือในการถ่ายทอดงาน ทำให้การดำเนินงานมีมาตรฐาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษา และสนใจในเรื่องการติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ด้วยตนเอง และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนักวิชาการคอมพิวเตอร์สามารถทำงานแทนกันได้
- 2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่พบปัญหาในการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- 3) เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการถ่ายทอดงาน การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365
- 4) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ใช้เป็นคู่มืออ้างอิงในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365
- 2) ใช้เป็นคู่มือฝึกปฏิบัติสำหรับผู้สนใจการการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ด้วยตนเอง

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ครอบคลุมสำหรับการนำไปใช้เป็นคู่มือในการติดตั้งสำหรับคอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งสามารถใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำหรับการติดตั้งโปรแกรมดังกล่าว หรือผู้สนใจทั่วไปได้

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คู่มือการปฏิบัติงานการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ฉบับนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

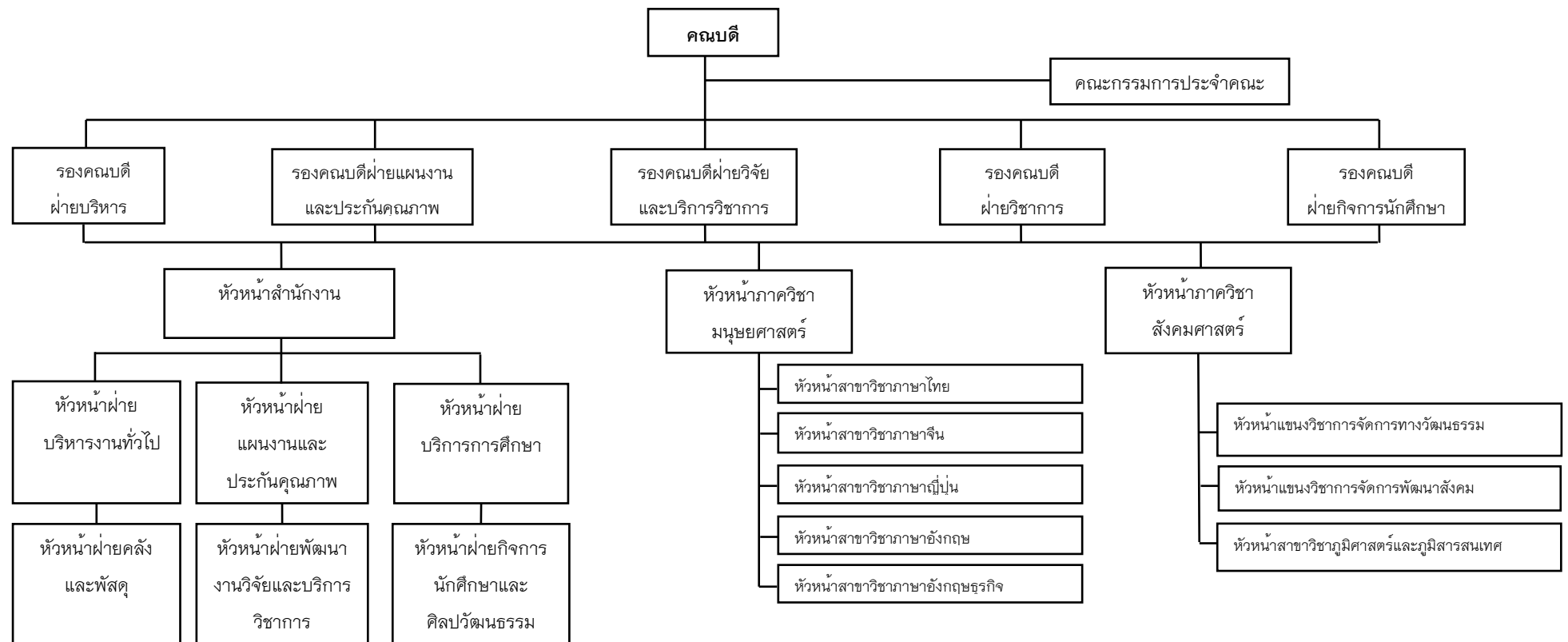
มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คณะ	หมายถึง	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้บริหารหน่วยงาน	หมายถึง	คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
บุคลากร	หมายถึง	บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
นักศึกษา	หมายถึง	นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ใช้ หรือ ผู้ใช้งาน	หมายถึง	บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Personal Computer หรือ PC	หมายถึง	เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอยู่ในการควบคุมดูแลของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	หมายถึง	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในการควบคุมดูแลของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ระบบปฏิบัติการ	หมายถึง	ชุดคำสั่งซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องต้องมีการติดตั้งระบบปฏิบัติการ เช่น ระบบปฏิบัติการ Windows, Linux, MAC OS เป็นต้น

ระบบปฏิบัติการ Windows 10	หมายถึง	ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ติดตั้งใช้งานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในการควบคุมดูแลของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Office Edition	หมายถึง	ประเภทของชุดโปรแกรม Microsoft Office ซึ่งมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไปในแต่ละ Edition โดยจำแนกตามความเหมาะสมของลักษณะการใช้งาน หรือแบ่งตามประเภทขององค์กร
โปรแกรมประยุกต์	หมายถึง	ซอฟต์แวร์หรือชุดโปรแกรมสำหรับติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์หลังจากมีการติดตั้งระบบปฏิบัติการ สำหรับการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่ติดตั้งใช้งานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในการควบคุมดูแลของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เช่น โปรแกรม MS Office 2021, โปรแกรม Adobe Acrobat Pro DC และโปรแกรม Symantec Endpoint Protection 14 เป็นต้น
Software as a service (SaaS)	หมายถึง	ชุดซอฟต์แวร์ที่ให้บริการในรูปแบบ Cloud ตัวอย่างซอฟต์แวร์ในกลุ่มนี้ ได้แก่ Google workspace และ Microsoft 365 เป็นต้น
Microsoft Office 2021	หมายถึง	ชุดโปรแกรม Office ในการซื้อโปรแกรมแบบจ่ายครั้งเดียว จำหน่ายภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ Microsoft Office 2021 ซึ่งหากมีความต้องการปรับรุ่นไปใช้รุ่นถัดไป ต้องซื้อใหม่ในราคาจำหน่ายของรุ่นถัดไป
Microsoft 365	หมายถึง	ชุดโปรแกรม Office ในการสมัครชำระค่าธรรมเนียมเป็นรายเดือนหรือบันทึกชำระแบบเต็มปี จำหน่ายภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ Microsoft 365 (หรือชื่อเดิม Microsoft Office 365) เป็นบริการสมัครใช้งานในรูปแบบที่รับประกันการปรับรุ่นที่ทันสมัยอยู่เสมอ (ได้รับการปรับปรุงตัวโปรแกรมฟรี) ขณะสมัครใช้บริการ

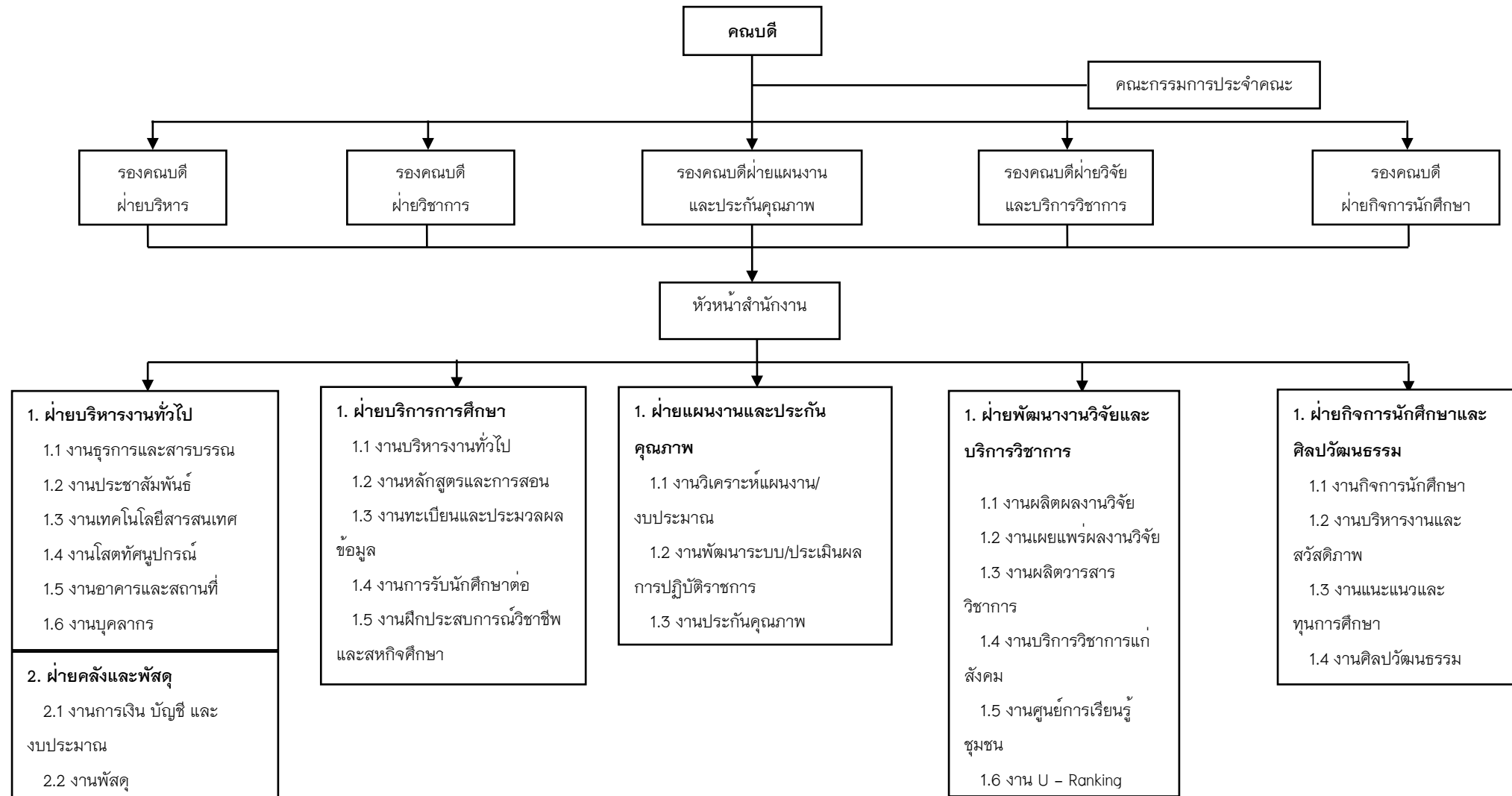
บทที่ 2

โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) / โครงสร้างหน่วยงาน

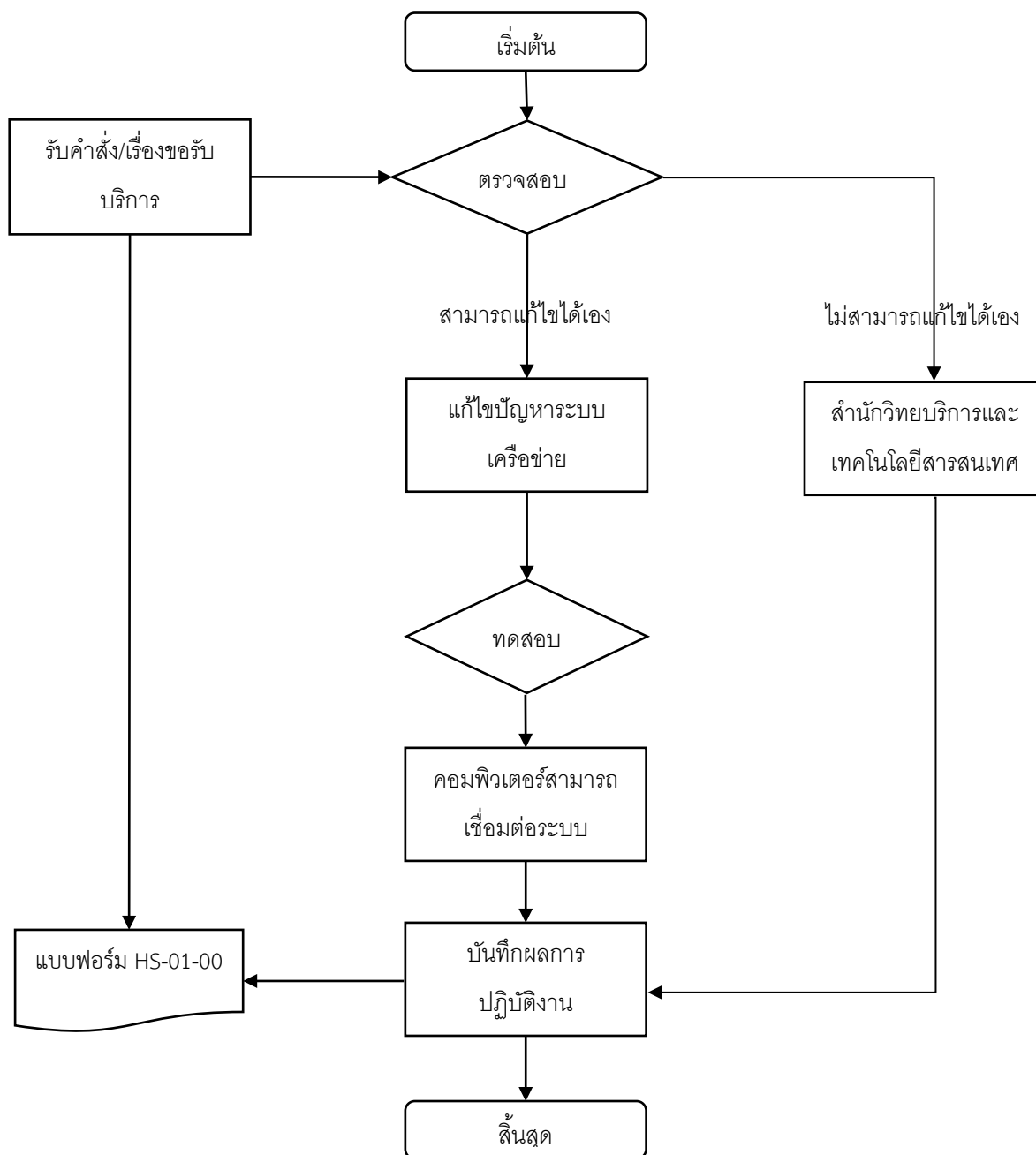


2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย

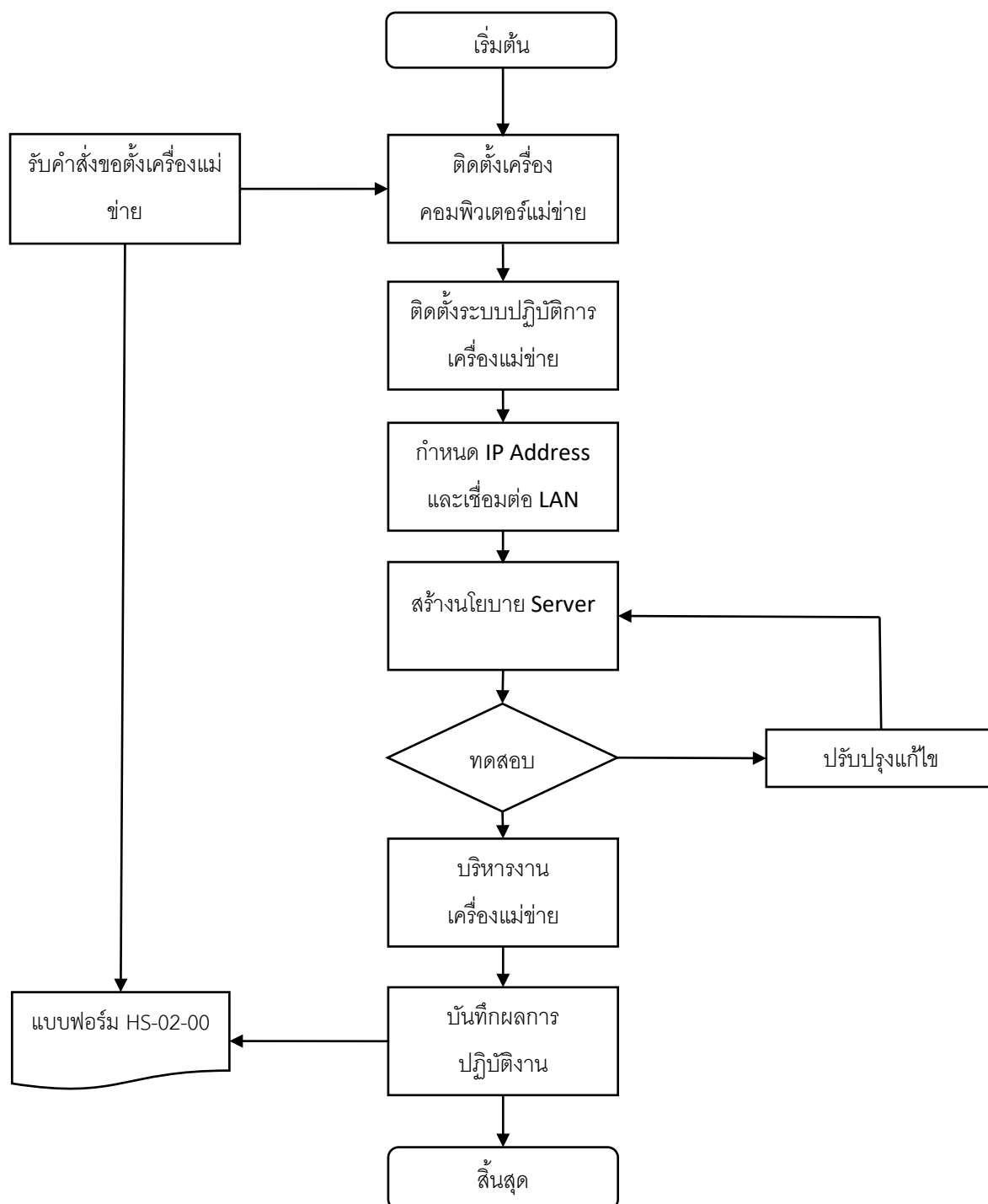


2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) / โครงสร้างงานของตนเอง JD งานทั้งหมดของตนเอง

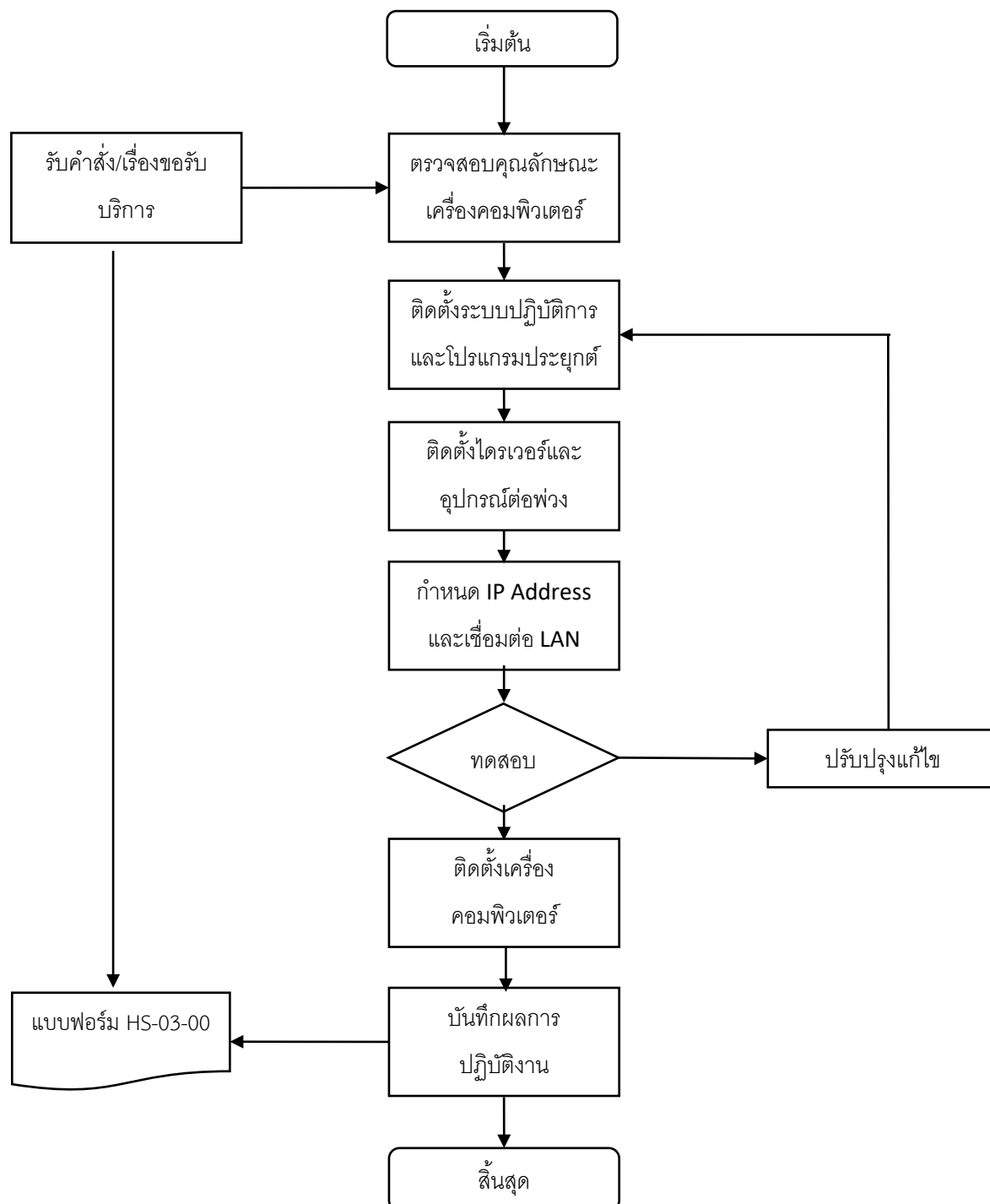
1. Flow Chart งานดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่าย



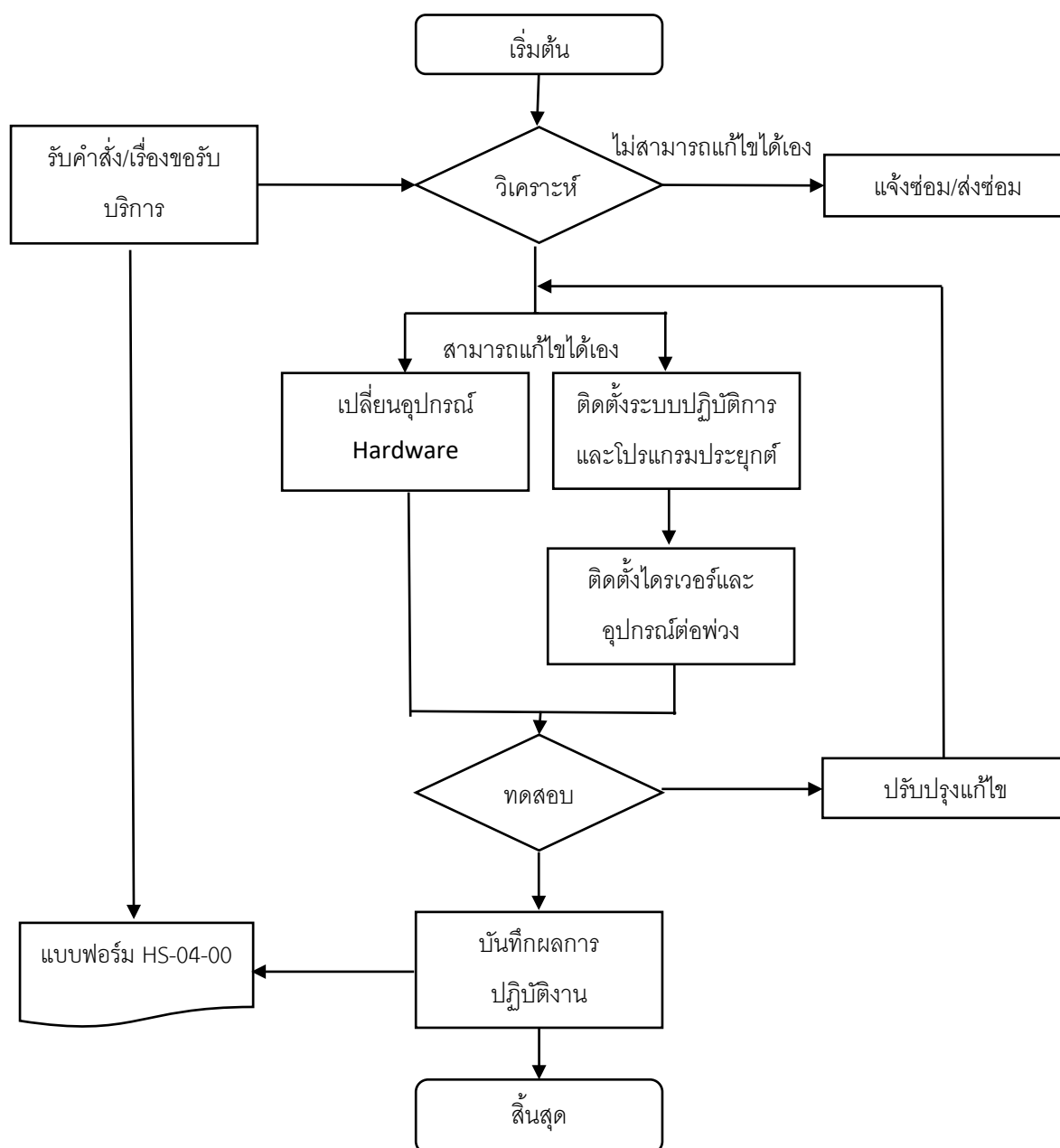
2. Flow Chart งานดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย



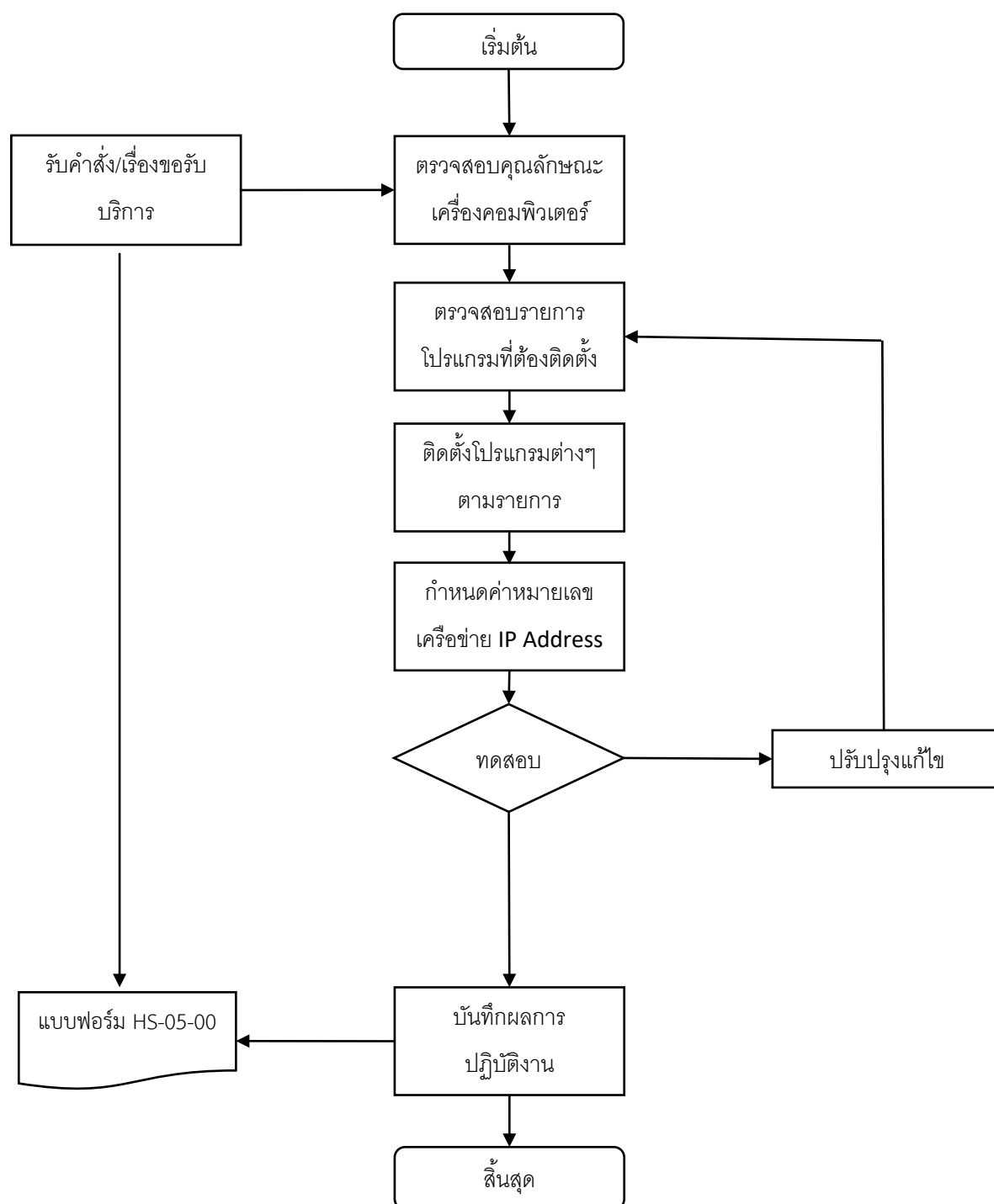
3. Flow Chart งานติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงทางคอมพิวเตอร์



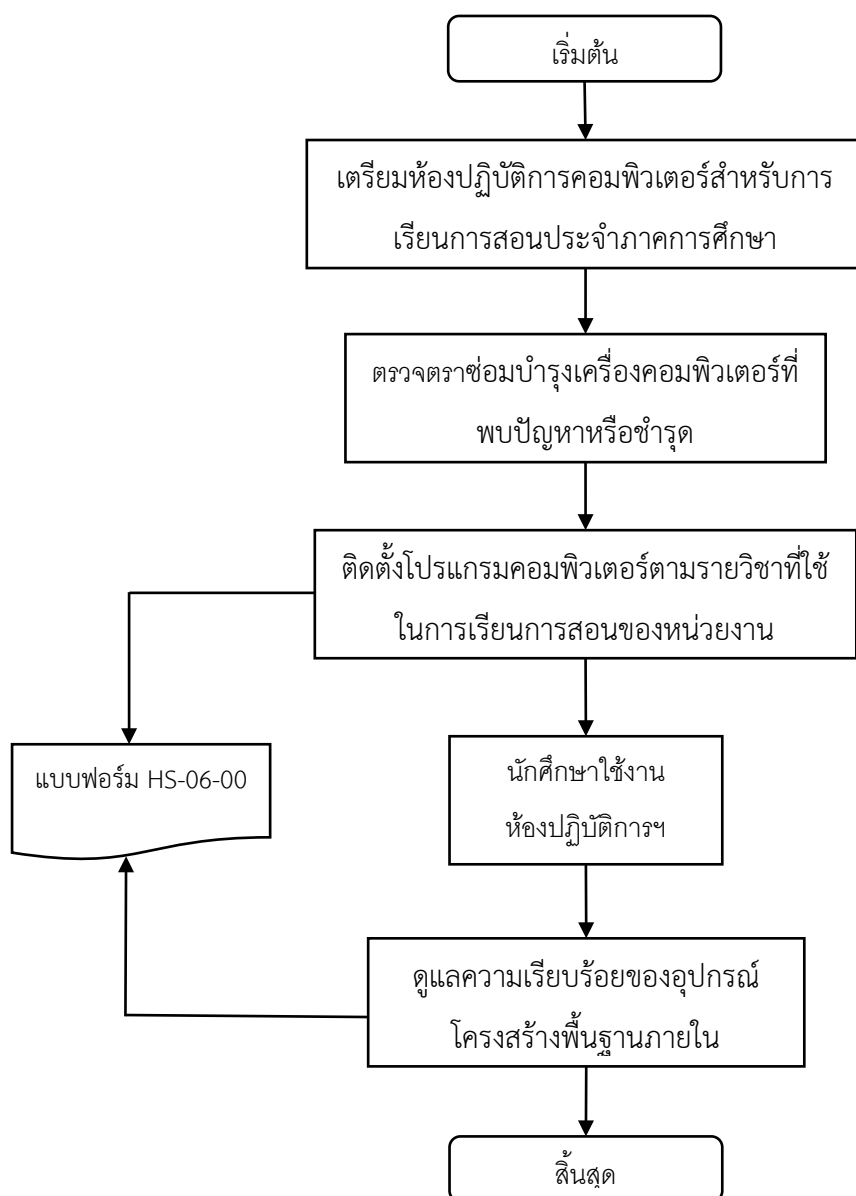
4. Flow Chart งานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงทางคอมพิวเตอร์



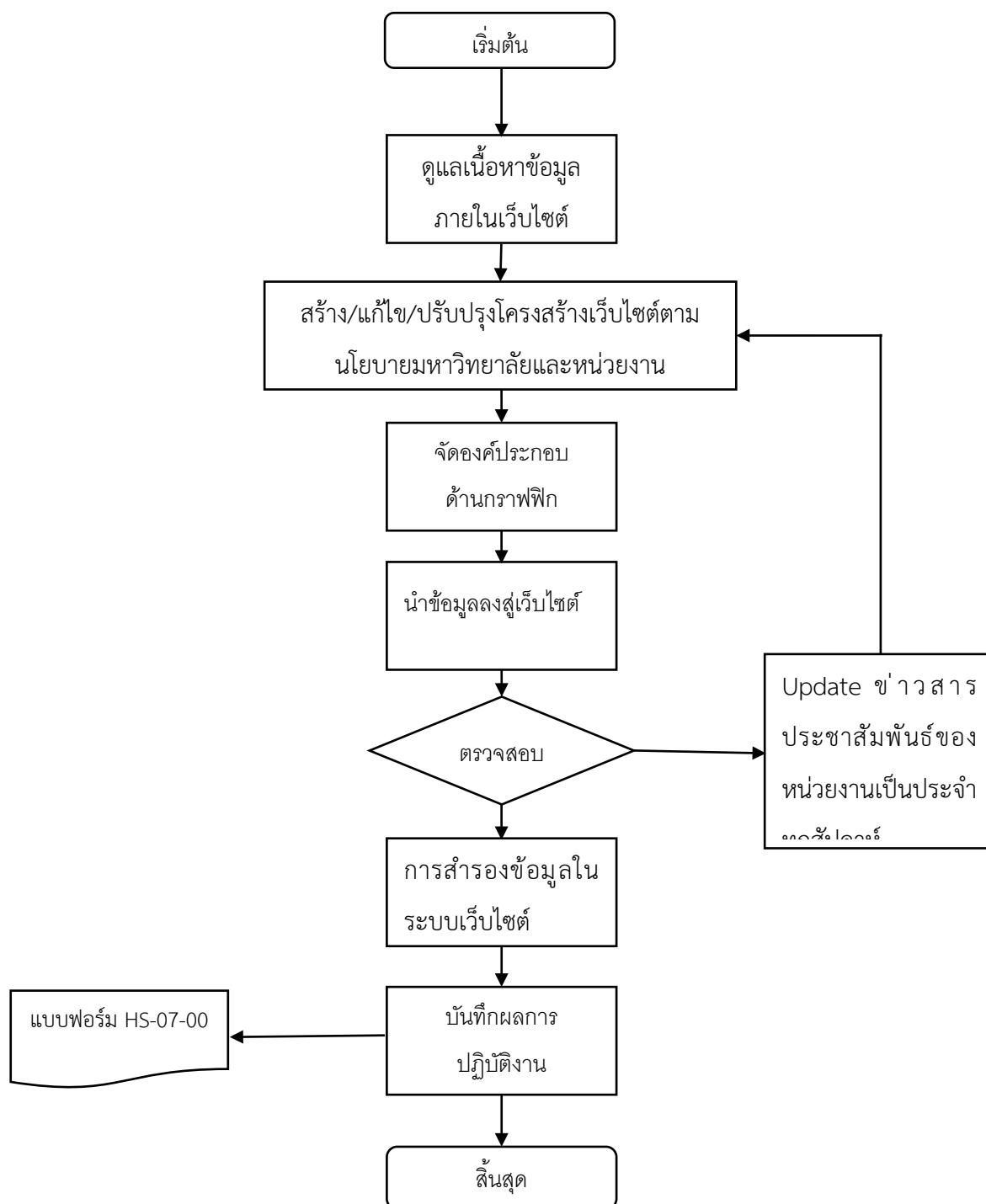
5. Flow Chart งานติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์และกำหนดค่าระบบเครือข่าย



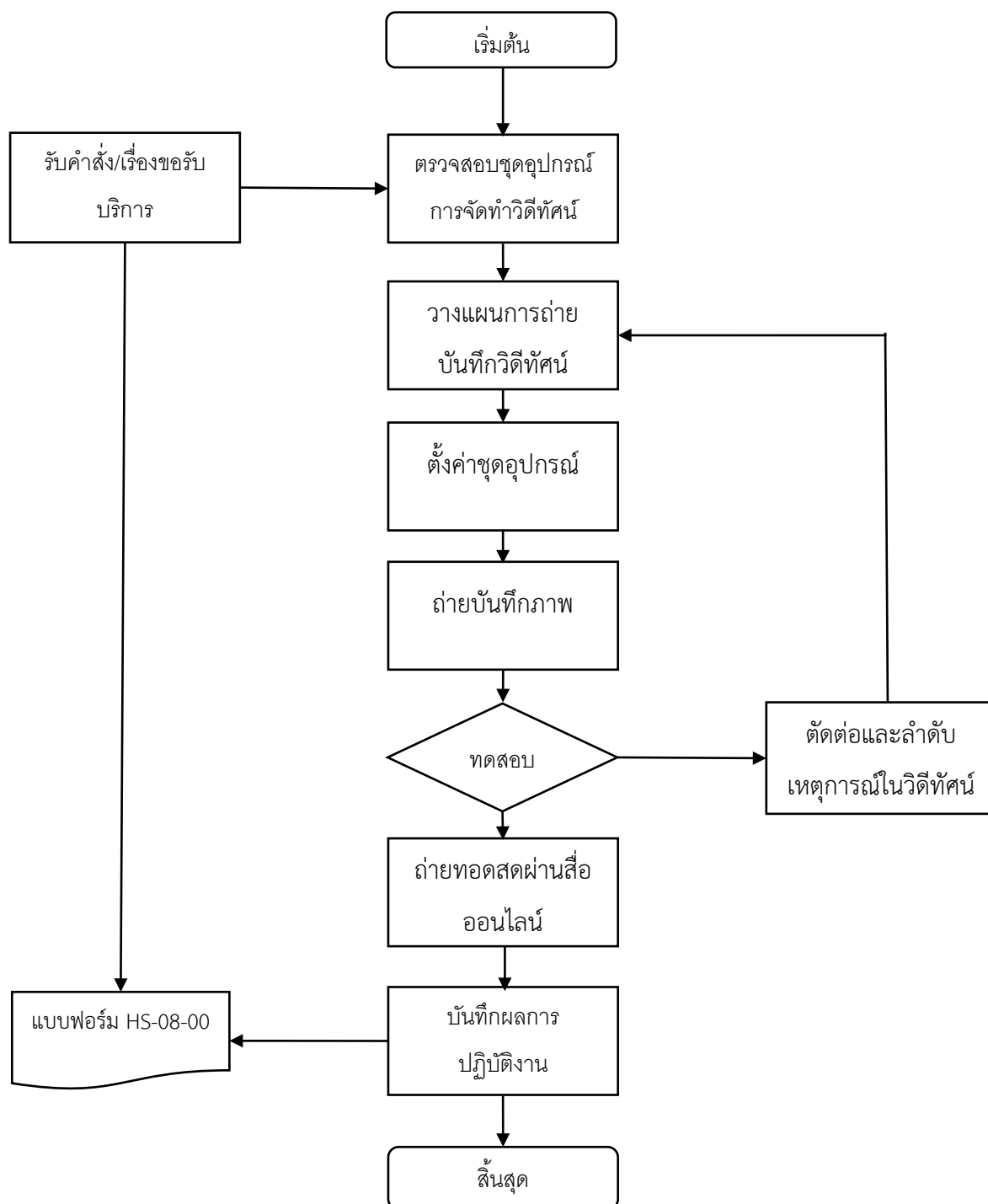
6. Flow Chart งานดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์



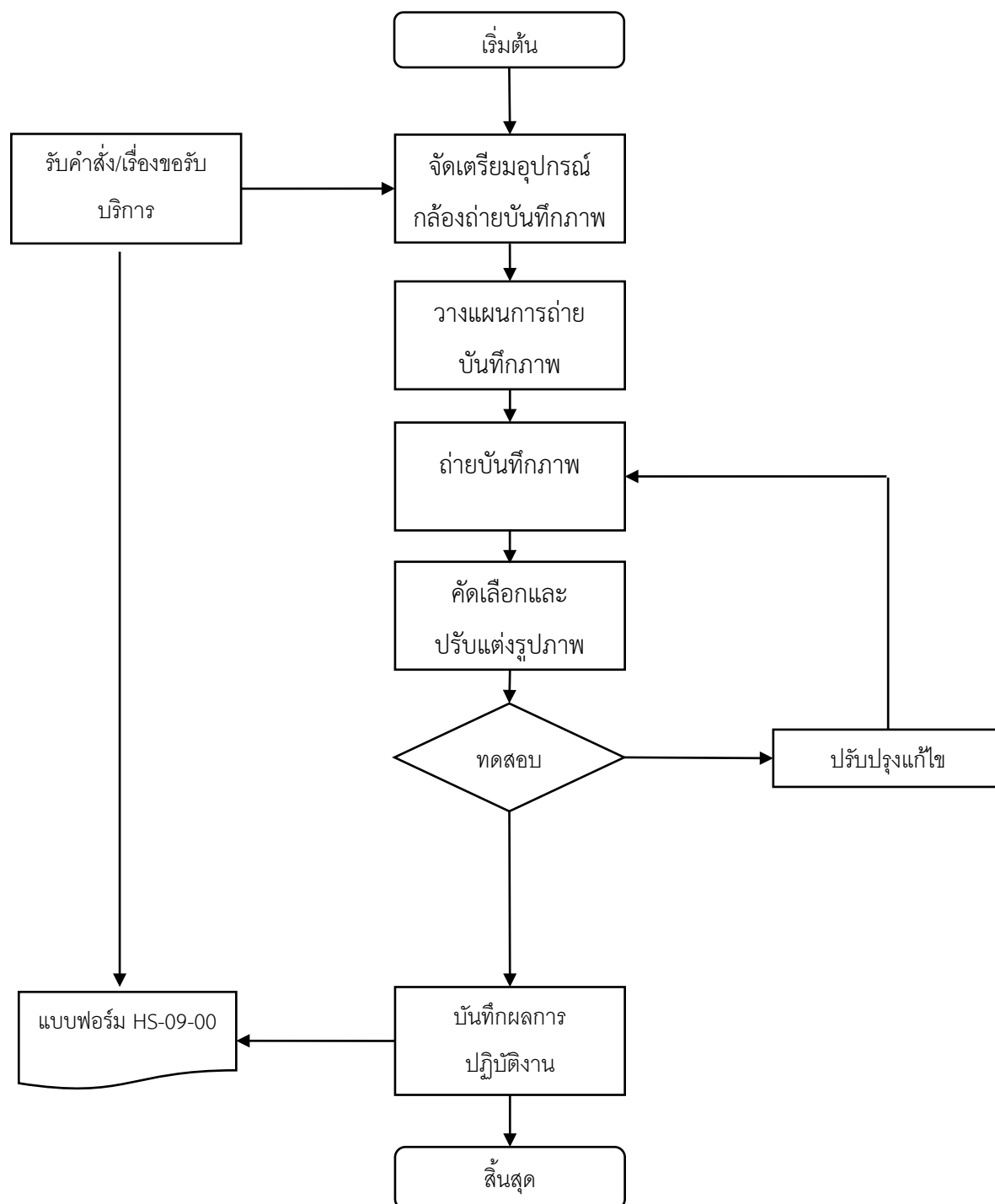
7. Flow Chart งานจัดทำและดูแลเว็บไซต์หน่วยงาน



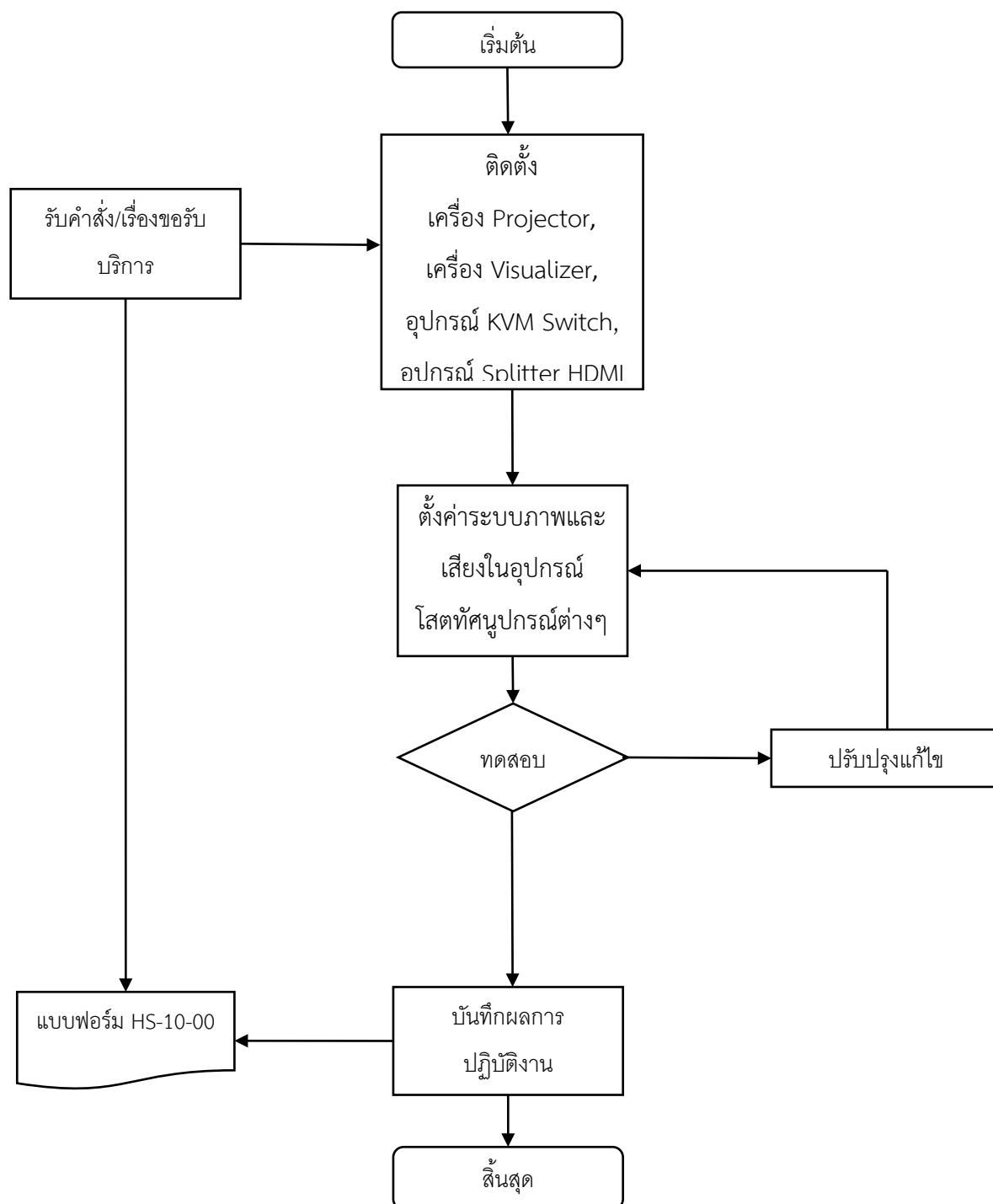
8. Flow Chart งานจัดทำวิดิทัศน์และการถ่ายทอดสดผ่านสื่อออนไลน์



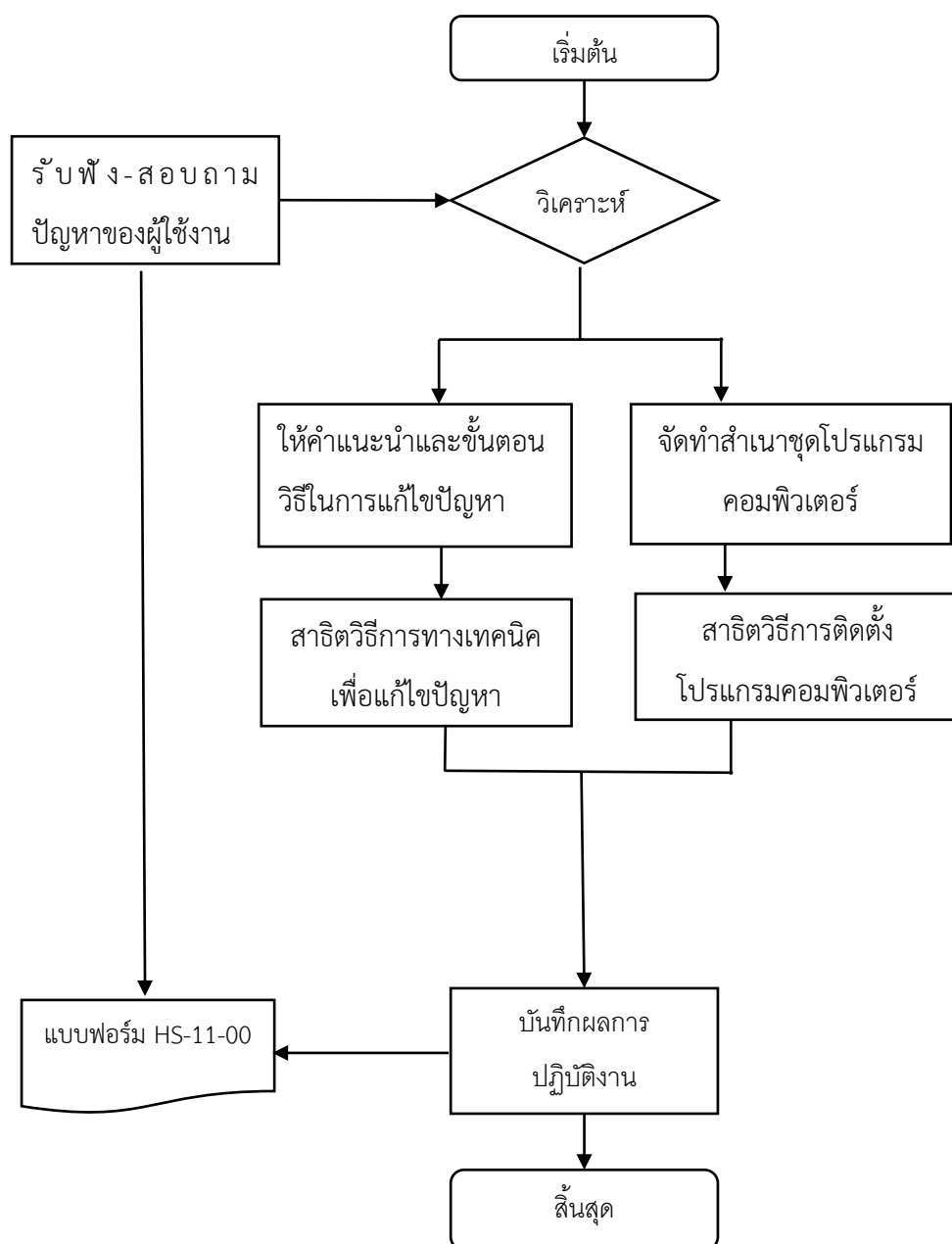
9. Flow Chart งานจัดทำภาพกราฟิก



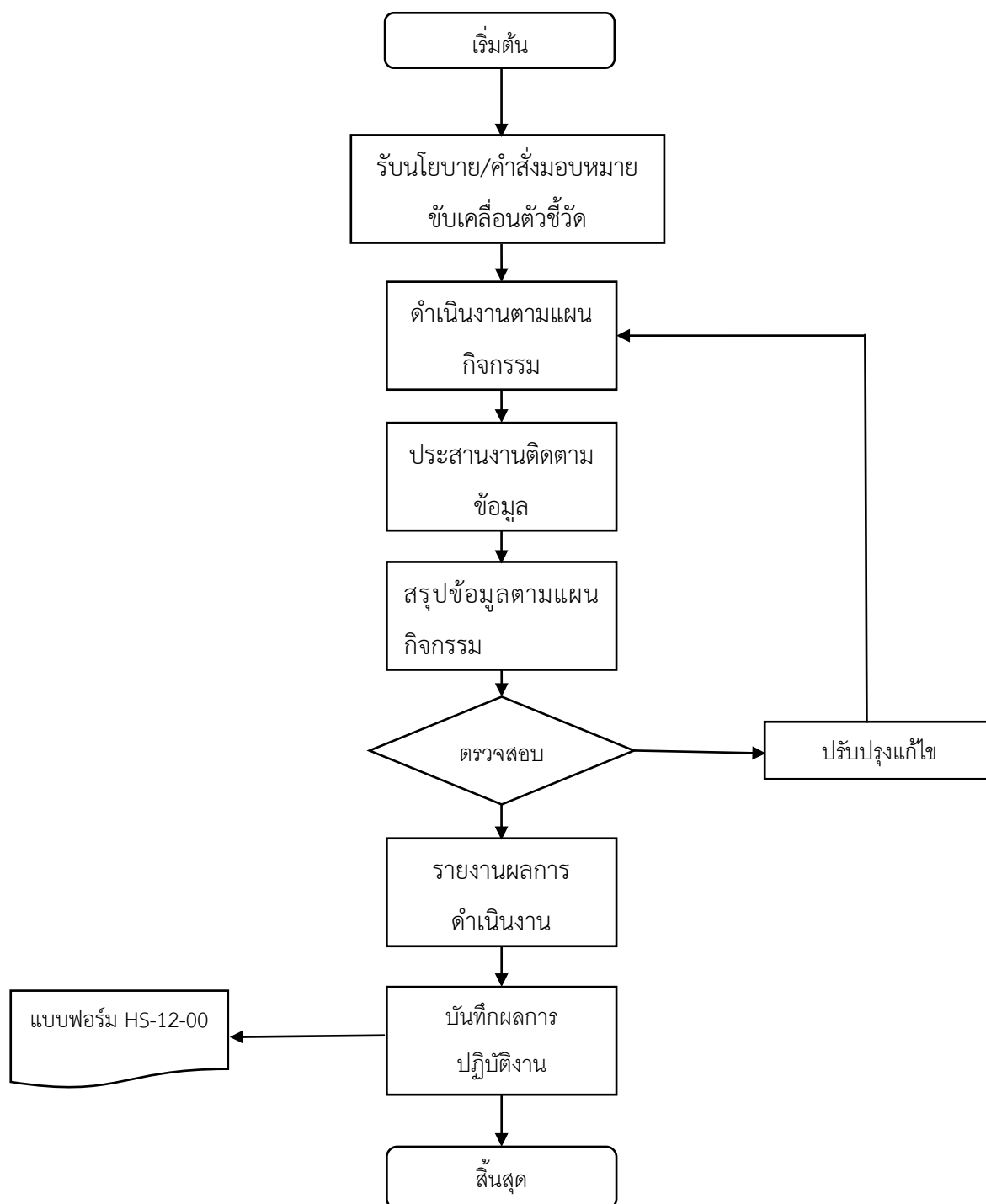
10. Flow Chart งานบริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์



11. Flow Chart งานบริการให้คำปรึกษาทางเทคนิคและคำแนะนำเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์



12. Flow Chart งานขับเคลื่อนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี



บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับชุดซอฟต์แวร์โปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันการจำหน่ายโปรแกรมผลิตภัณฑ์ Microsoft มีการแบ่งรุ่นของซอฟต์แวร์ตามประเภทหน่วยธุรกิจและผู้ใช้กันไปแยกจากกัน ส่งผลให้เกิด Edition ของโปรแกรมที่หลากหลาย โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในฐานะหน่วยงานประเภทสถาบันการศึกษา ซึ่งมีลิขสิทธิ์ประเภทสถาบันการศึกษาหรือ Volume Licensing กับ Microsoft โดยชุดลิขสิทธิ์ดังกล่าวสามารถติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ซึ่งต่างก็เป็นโปรแกรมสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านสำนักงานทั้งคู่ แต่ในลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับตัวลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์และคุณลักษณะองค์ประกอบอื่นๆ นั้นมีรูปแบบการใช้งานซึ่งมีความแตกต่างกัน ดังนี้

Microsoft Office 2021

- ชุดโปรแกรม Office มีคุณลักษณะแบบ Classic Version (เป็นชุดโปรแกรมรุ่นล่าสุดซึ่งมีรุ่นก่อนหน้าอย่าง Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 หรือต่ำกว่า)
- ไม่อยู่ในรูปแบบ SaaS ต้องติดตั้งชุดโปรแกรมในแบบ Desktop เท่านั้น
- ชุดโปรแกรมไม่สามารถปรับรุ่นได้เองได้ตลอดการใช้งานจนกว่าผู้ใช้งานจะทำการถอดถอนหรือติดตั้งรุ่นที่สูงกว่าตามสิทธิ์การใช้งานหรือลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่มี
- จำเป็นต้องใช้ตัว License Key ประเภท MAK หรือ KMS ของมหาวิทยาลัยในการเปิดใช้งานหลังมีการติดตั้งโปรแกรม
- License Key ประเภท MAK หรือ KMS ต้องขออนุญาตการใช้งานตามสิทธิ์การใช้งานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- License Key ประเภท MAK หรือ KMS จะผูกติดกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการติดตั้ง
- ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องลงชื่อเข้าใช้งาน (not request Sign in account)
- การ Update Feature ใหม่ของชุดโปรแกรมจะไม่ได้รับ แต่จะสามารถรับ Patch Update ด้านความปลอดภัยในรุ่นที่ใช้งานได้ผ่าน Windows Update

ด้วยคุณลักษณะดังกล่าว Microsoft Office 2021 จึงเหมาะสมกับการติดตั้งและใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับห้องเรียนภายในคณะ ที่มีการติดตั้งประจำห้องเรียนสำหรับผู้สอน ซึ่งไม่มีผู้ใช้งานใดเป็นเจ้าของเครื่องโดยตรง ผู้ใช้งานจะหมุนเวียนเปลี่ยนไปตามรอบเวลาการใช้เครื่อง

Microsoft 365

- ชุดโปรแกรม Office ที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัยที่สุดสำหรับองค์กรต่างๆ ช่วยให้องค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นจากทุกที่ทุกเวลา
- อยู่ในรูปแบบ SaaS ซึ่งเป็นบริการการสมัครใช้งานที่ทำให้แน่ใจว่าคุณมีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ทันสมัยที่สุดจาก Microsoft อยู่เสมอโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และสามารถติดตั้งชุดโปรแกรมในรูปแบบ Desktop ได้
- ไม่จำเป็นต้องใช้ตัว License Key ในการติดตั้ง แต่ต้องมีบัญชี Microsoft 365
- ผู้ใช้งานต้องลงชื่อเข้าใช้งานด้วยบัญชี Microsoft 365 ตลอดเวลาขณะใช้งานโปรแกรม (request Sign in account)
- ผู้ใช้งานสามารถใช้สิทธิ์ภายใต้บัญชีการใช้งานเดียวกันนี้ ติดตั้งและใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้พร้อมกัน จำนวน 5 เครื่อง
- ผู้ใช้งานต้องแจ้งความประสงค์ขอเปิดสิทธิการใช้งานบัญชี Microsoft 365 ด้วย Email มหาวิทยาลัย (แจ้งความประสงค์กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)
- สามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft 365 เช่น Word, Excel, Powerpoint, Teams และอื่นๆ ตามสิทธิการใช้งานในรูปแบบ Online โดยไม่ต้องติดตั้งได้ (ใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ก็ได้)
- ได้รับสิทธิในการ Update Feature ใหม่ของชุดโปรแกรมอัตโนมัติ และการรับ Patch Update ด้านความปลอดภัยผ่าน Windows Update

ด้วยคุณลักษณะดังกล่าว Microsoft 365 จึงเหมาะสมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งบุคลากรหนึ่งคนอาจครอบครองและใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง เช่น PC 1 เครื่อง, Laptop 1 เครื่อง และ Tablet 1 เครื่อง เป็นต้น อีกทั้งสิทธิการใช้งานดังกล่าว บุคลากรทุกคนยังสามารถนำไปติดตั้งใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรืออุปกรณ์ส่วนตัวได้ โดยเจ้าของบัญชีเป็นผู้บริหารสิทธิการใช้งานโปรแกรมได้ด้วยตนเอง

ดังนั้น ในการปฏิบัติงานการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จะใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นในการจำแนกประเภทการติดตั้งเป็นดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (ผู้บริหาร, อาจารย์, เจ้าหน้าที่) จะติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365

2. เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ (ห้องเรียนสำหรับบรรยายการสอน, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, ห้องประชุมต่างๆ) จะติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021

นอกจากหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน ดังกล่าวแล้วผู้ปฏิบัติงานยังยึดหลักมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 5 มาตรฐานดังนี้

มาตรฐานที่ 1 บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน

- 1) มีการวางแผนงาน กำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) มีการทำปฏิทินการปฏิบัติงาน
- 3) มีการกำกับติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) มีการนำผลการประเมินมาพัฒนางาน ตนเองและหน่วยงาน
- 5) พัฒนาแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและการบริการที่ดี

มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน

- 1) มีจำนวนผลงาน และดัชนีชี้วัดให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ผลงานที่ปฏิบัติมีความประณีต เรียบร้อย รวดเร็วและสอดคล้องตามความขอผู้บริหารและผู้บริหาร
- 3) ได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานและสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้
- 4) ผลงาน ตอบตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพและยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- 5) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการเพิ่มมากขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันในองค์กร

มาตรฐานที่ 3 บุคลากรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ

- 1) เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอกคณะและมหาวิทยาลัย
- 2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่ราชการและให้บริการต่อผู้มารับบริการ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- 3) มีความเอื้ออาทร และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกันให้เกียรติ และเคารพสิทธิ และเคารพศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ

- 4) มีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี
- 5) การเตรียมความพร้อมของระบบงานเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานที่ 4 บุคลากรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ส่งสมประสพการณ์ และความเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพของตนเอง
- 2) มั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องในสายวิชาชีพของตนอย่างสม่ำเสมอ
- 3) นำองค์ความรู้ วิทยาการใหม่ ๆ และเทคโนโลยี เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 4) สามารถให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือบุคลากรในสายวิชาชีพ
- 5) สามารถวางระบบงานที่รับผิดชอบได้

มาตรฐานที่ 5 บุคลากรเป็นผู้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

- 1) ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้ทันต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน
- 2) เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ
- 3) พัฒนางานให้ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพ
- 4) มีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการ
- 5) การเตรียมความพร้อมของระบบงานเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

งานติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใช้หลักการปฏิบัติงาน PDCA เป็นวิธีในการปฏิบัติงาน ดังนี้

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365
P = Plan (การวางแผน)	1.วางแผนการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 2.ตรวจสอบคุณลักษณะคอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบ CPU, Memory, Storage Disk, Display Card และคุณลักษณะทางกายภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนการติดตั้ง 3.ตรวจสอบข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และรายการโปรแกรมที่ติดตั้งประจำเครื่อง
D = Do (การปฏิบัติตามแผน)	1.ประชาสัมพันธ์การขอเข้าติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 เพื่อบุคลากรภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับทราบข้อมูลการดำเนินงาน

	2.จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 3.เข้าติดตั้งโปรแกรมตามแผนกิจกรรมที่กำหนดไว้
C = Check (การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)	1.ตรวจสอบความถูกต้องของการติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ให้เป็นไปตามแผน ซึ่งมีการจำแนกกลุ่มการติดตั้งตามลักษณะการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และเครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2.ทดสอบการทำงานของโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 หลังการติดตั้ง ซึ่งต้องสามารถใช้งานได้
A = Act (การปรับปรุงแก้ไข)	1.ผู้ใช้งานสามารถติดต่อนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อแจ้งปัญหาและขอรับบริการทางเทคนิคเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้งานที่เกิดจากติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ได้ 2.ผู้ใช้งานสามารถ Update Patch ความปลอดภัยได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบ Windows Update เพื่อปรับปรุงและแก้ไขช่องโหว่ด้านความปลอดภัยที่เกิดจากโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365

3.3 ข้อควรระวัง / ข้อสังเกต / สิ่งที่ต้องคำนึง / เงื่อนไข

1.ความต้องการของระบบขั้นพื้นฐาน

ชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ Windows OS หรือ macOS (เฉพาะ Intel Processor เท่านั้น) โดยมีความต้องการขั้นพื้นฐานของฮาร์ดแวร์และความต้องการขั้นพื้นฐานของระบบเพื่อติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ดังต่อไปนี้

ความต้องการขั้นพื้นฐานของฮาร์ดแวร์และความต้องการขั้นพื้นฐานของระบบปฏิบัติการ สำหรับ Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365	
1. ข้อกำหนดด้านหน่วยประมวลผลกลาง	
Windows OS	มีความเร็วของหน่วยประมวลผลกลางไม่ต่ำกว่า 1.6 GHz หรือสูงกว่า, มีจำนวนแกนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2 core, แนะนำควรมีความเร็วของหน่วยประมวลผลกลางเริ่มต้นที่ 2.0 GHz หรือสูงกว่าสำหรับการใช้งานโปรแกรม Skype for Business
macOS	เฉพาะเครื่องที่ใช้ Chipset ของ Intel processor เท่านั้น

2. ข้อกำหนดด้านหน่วยความจำ	
Windows OS	มีหน่วยความจำไม่น้อยกว่า 4 GB RAM สำหรับระบบปฏิบัติการ 64-bit และไม่น้อยกว่า 2 GB RAM สำหรับระบบปฏิบัติการ 32-bit
macOS	มีหน่วยความจำไม่น้อยกว่า 4 GB RAM
3. ข้อกำหนดด้านอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล	
Windows OS	มีพื้นที่ว่างสำหรับจัดเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 4 GB
macOS	มีพื้นที่ว่างสำหรับจัดเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 10 GB; โดยรูปแบบเป็นประเภท HFS+ (หรือเรียกว่า macOS Extended) หรือประเภท APFS และอาจต้องการพื้นที่จัดเก็บเพิ่มเติมเมื่อเวลาผ่านไป
4. ข้อกำหนดด้านการแสดงผลของจอภาพ	
Windows OS	มีความละเอียดหน้าจอไม่ต่ำกว่า 1280 x 768
macOS	มีความละเอียดหน้าจอไม่ต่ำกว่า 1280 x 800
5. ข้อกำหนดด้านหน่วยประมวลผลกราฟิก	
Windows OS	การเร่งฮาร์ดแวร์กราฟิกต้องใช้ DirectX 9 หรือใหม่กว่า กับ WDDM 2.0 หรือสูงกว่า สำหรับ Windows 10 (หรือ WDDM 1.3 หรือสูงกว่าสำหรับ Windows 10 Fall Creators Update) สำหรับโปรแกรม Skype for Business ต้องใช้ DirectX 9 หรือใหม่กว่า ควรมีหน่วยความจำกราฟิกไม่น้อยกว่า 128 MB และมีความสามารถในการประมวลผลภาพไม่ต่ำกว่า 32 บิตต่อพิกเซล (32-bits-per-pixel)
macOS	ไม่มีข้อกำหนดด้านกราฟิก

ทั้งนี้หากผู้ที่ประสงค์จะติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 โดยไม่ตรวจสอบคุณลักษณะพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนทำการติดตั้งอาจเกิดปัญหาที่ตามได้ เช่น ระบบปฏิบัติการทำงานล่าช้าผิดปกติ หรืออาจเกิดปัญหาด้านการประมวลผลการทำงานขณะใช้งานในชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 แต่โดยทั่วไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานดังกล่าวมักพบในเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป คุณลักษณะที่ต่ำกว่าลักษณะขั้นพื้นฐานที่ระบุข้างต้นมักเป็นคุณลักษณะคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าซึ่งพบไม่บ่อยนักในปัจจุบัน

2. การเลือกรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิต

ในการเลือกติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ตัวซอฟต์แวร์จะแบ่งเป็นรุ่นตามสถาปัตยกรรมของระบบปฏิบัติการซึ่งแบ่งออกเป็นชุดซอฟต์แวร์ซึ่งทำงานแบบสถาปัตยกรรม 32 bit หรือ 64 bit ดังนี้

- 1) Microsoft Office 2021 x86 เป็นชุดติดตั้งซึ่งทำงานในสถาปัตยกรรมแบบ 32 bit สามารถติดตั้งได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ลงระบบปฏิบัติการไม่ต่ำกว่า Windows 10 แบบ 32 bit และ 64 bit
- 2) Microsoft Office 2021 x64 เป็นชุดติดตั้งซึ่งทำงานในสถาปัตยกรรมแบบ 64 bit สามารถติดตั้งได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ลงระบบปฏิบัติการไม่ต่ำกว่า Windows 10 แบบ 64 bit เท่านั้น
- 3) Microsoft 365 x86 เป็นชุดติดตั้งซึ่งทำงานในสถาปัตยกรรมแบบ 32 bit สามารถติดตั้งได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ลงระบบปฏิบัติการไม่ต่ำกว่า Windows 10 แบบ 32 bit และ 64 bit
- 4) Microsoft 365 x64 เป็นชุดติดตั้งซึ่งทำงานในสถาปัตยกรรมแบบ 64 bit สามารถติดตั้งได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ลงระบบปฏิบัติการไม่ต่ำกว่า Windows 10 แบบ 64 bit เท่านั้น

โดยผู้ใช้งานอาจต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ที่ต้องติดตั้งหรือใช้งานอยู่ โดยคุณลักษณะพื้นฐานของฮาร์ดแวร์ด้วย เช่น หากเครื่องที่จะทำการติดตั้งมีหน่วยความจำสำรอง (RAM) ตั้งแต่ 4 GB ขึ้นไป ควรติดตั้งเป็นรุ่น 64 บิต เนื่องจากรุ่น 32 บิต มีความสามารถจัดการกับหน่วยความจำสำรอง (RAM) ได้สูงสุด 4 GB เท่านั้น

3.4 แนวคิด / งานวิเคราะห์ – งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง / กรณีศึกษา

การติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ได้ทำการศึกษาจากเอกสารตำรา และบทความจากสื่อต่างๆ ดังนี้

1. หนังสือ คู่มือการใช้งาน Office 2019 / Office 365 ฉบับสมบูรณ์ , ผู้เขียน ดวงพร เกียงคำ , สำนักพิมพ์ ไอดีซี พรีเมียร์
2. หนังสือ Microsoft Office Inside Out (Office 2021 and Microsoft 365) , ผู้เขียน Joe Habraken , สำนักพิมพ์ Microsoft Press , พิมพ์ครั้งที่ 1 (16 มกราคม ค.ศ. 2021)
3. หนังสือ Microsoft Office 2021 All-in-One For Dummies , ผู้เขียน Peter Weverka , สำนักพิมพ์ For Dummies , พิมพ์ครั้งที่ 1 (24 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2022)
4. หนังสือ Microsoft Office 365 All-in-One For Dummies , ผู้เขียน Peter Weverka , สำนักพิมพ์ For Dummies , พิมพ์ครั้งที่ 1 (6 มกราคม ค.ศ. 2022)

5. หนังสือ Microsoft Office Step by Step (Office 2021 and Microsoft 365) , ผู้เขียน Joan Lambert และ Curtis Frye , สำนักพิมพ์ Microsoft Press , พิมพ์ครั้งที่ 1 (2 มิถุนายน ค.ศ. 2022)
6. หนังสือ Learn Microsoft Office 2021 , ผู้เขียน Linda Foulkes , สำนักพิมพ์ Packt Publishing , พิมพ์ครั้งที่ 2 (29 กรกฎาคม ค.ศ. 2022)
7. หนังสือ Microsoft Office 365 for Beginners 2022 , ผู้เขียน James Holler , สำนักพิมพ์ Independently published , พิมพ์ครั้งที่ 1 (2 มิถุนายน ค.ศ. 2022)
8. บทความ การฝึกอบรม & วิธีใช้งาน Microsoft Office , เว็บไซต์ <https://support.microsoft.com/th-th/office> , วันที่สืบค้น 26 พฤษภาคม 2565

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบการเรียนการสอนในแต่ละห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ

โดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำปฏิทินการทำงาน สำหรับกิจกรรมติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ซึ่งสามารถแบ่งเป็นกลุ่มได้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ห้องเรียน (วิชาบรรยาย)

อาคาร 35

ห้องเรียน 3531, 3532, 3533, 3534, 3535, 3536, 3537, 3541, 3542, 3543, 3544, 3545, 3546, 3552, , 3553, 3554, 3555, 3556, 3561, 3562, 3563, 3564, 3565, 3566, 3567

อาคาร 29

ห้องเรียน 2931, 2932, 2933, 2941, 2942

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (วิชาฝึกปฏิบัติ)

อาคาร 35

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3511, 3535, 3551

อาคาร 36

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3652

กลุ่มที่ 2 บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ

สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และห้องปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

แผนปฏิทินในการปฏิบัติงาน

จากการแบ่งกลุ่มประเภทการให้บริการ สามารถจัดทำเป็นแผนปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปี 2565 ได้ดังนี้

	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
กลุ่มที่ 1												
กลุ่มที่ 2												

ช่องสีเขียว หมายถึง เป็นช่วงที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติงานตามแผน

ช่องสีขาว หมายถึง เป็นช่วงที่ไม่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติงาน

กลุ่มที่ 1 ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จะติดตั้งด้วยชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 เนื่องจากเป็นห้องเรียน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จะดำเนินการในช่วงปิดภาคการศึกษาเดือนมิถุนายน และจะเข้าทำการปรับปรุง Update Patch ความปลอดภัยของชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 อีกครั้งในช่วงเดือนธันวาคม

กลุ่มที่ 2 บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ จะติดตั้งด้วยชุดโปรแกรม Microsoft 365 เนื่องจากเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การติดตั้งจะเป็นไปตามแผนปฏิบัติการและตามที่ใช้ใช้งานนัดหมายให้เข้าทำการติดตั้ง โดยชุดโปรแกรม Microsoft 365 มีคุณลักษณะสามารถ Update Main Version และ Update Patch ความปลอดภัยของชุดโปรแกรมได้

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021/365	ตรวจสอบคุณลักษณะเครื่อง คอมพิวเตอร์ก่อนการติดตั้งแบบ Manual	10 นาที	ทำการตรวจสอบคุณลักษณะ คอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบโดยใช้ โปรแกรม HWiNFO เพื่อทราบ คุณลักษณะ CPU, Memory, Storage Disk, Display Card และคุณลักษณะ ทางกายภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	5 นาที	ทราบคุณลักษณะของ คอมพิวเตอร์ที่จะติดตั้ง โปรแกรม
ถอดชุดโปรแกรมเวอร์ชัน เก่า (ถ้ามี)	ทำการถอดชุดโปรแกรม Microsoft Office Edition อื่นๆ ก่อนการติดตั้ง	5 นาที	ทำการถอดชุดโปรแกรม Microsoft Office Edition อื่นๆ ก่อนการติดตั้ง	5 นาที	นำโปรแกรมเวอร์ชันเก่า ออก
เลือกประเภท สถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์	เลือกประเภทระหว่างรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิต สำหรับใช้ในการติดตั้ง	1 นาที	เลือกประเภทระหว่างรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิต สำหรับใช้ในการติดตั้ง	1 นาที	สามารถเลือกประเภท ระหว่างรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิตได้อย่างเหมาะสม
ติดตั้งชุดโปรแกรมลงใน เครื่องคอมพิวเตอร์	ทำการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021/365 จากแผ่น DVD	15 นาที	ติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021/365 จากสำเนาชุดซอฟต์แวร์ผ่าน อุปกรณ์ Optical Drive หรือ USB Drive	10 นาที	ติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021/365

4.2.2 วิธีการปฏิบัติงานใหม่

งานติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1.การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ (ห้องเรียนสำหรับบรรยายการสอน, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, ห้องประชุมต่างๆ) มีวิธีปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็นขั้นตอนวิธี ดังนี้

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมรอง	รายละเอียด
1.1 การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 (กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ที่ไม่มีการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office มาก่อน)	1.1.1 ตรวจสอบคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนการติดตั้ง	1.1.1 ทำการตรวจสอบคุณลักษณะคอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบ CPU, Memory, Storage Disk, Display Card และคุณลักษณะทางกายภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
	1.1.2 พิจารณาความเหมาะสมจากคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์และการเลือกประเภทและรุ่นที่จะใช้ในการติดตั้ง	1.2.1 เลือกประเภท Microsoft Office Edition สำหรับใช้ในการติดตั้ง 1.2.2 เลือกประเภทระหว่างรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิต สำหรับใช้ในการติดตั้ง
	1.1.3 เริ่มทำการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021	1.3.1 ติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 จากสำเนาชุดซอฟต์แวร์ผ่านอุปกรณ์ Optical Drive หรือ USB Drive 1.3.2 กำหนดค่าพื้นฐานของชุดโปรแกรมขณะติดตั้ง
	1.1.4 ทำการ Activate โปรแกรมด้วย License Key	1.4.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือทำการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยระบบบัญชีอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัย 1.4.2 เข้าใช้งานโปรแกรม Microsoft Office 2021 ใส่ License Key และทำการ Activate

กิจกรรมหลัก (ต่อ)	กิจกรรมรอง (ต่อ)	รายละเอียด (ต่อ)
1.2 การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 (กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มี <u>การติดตั้งชุดโปรแกรม</u> <u>Microsoft Office Edition</u> <u>อื่นมาก่อน</u>)	1.2.1 ตรวจสอบคุณลักษณะเครื่อง คอมพิวเตอร์ก่อนการติดตั้ง	1.2.1.1 ทำการตรวจสอบ คุณลักษณะคอมพิวเตอร์ โดย ตรวจสอบ CPU, Memory, Storage Disk, Display Card และ คุณลักษณะทางกายภาพของเครื่อง คอมพิวเตอร์
	1.2.2 ทำการถอดชุดโปรแกรม Microsoft Office Edition อื่นๆ ออกก่อนการติดตั้ง	1.2.2.1 ถอดชุดโปรแกรม Microsoft Office Edition ออก จากระบบปฏิบัติการ
	1.2.3 พิจารณาความเหมาะสมจาก คุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์และ การเลือกประเภทและรุ่นที่จะใช้ใน การติดตั้ง	1.2.3.1 เลือกประเภท Microsoft Office Edition สำหรับใช้ในการ ติดตั้ง 2.3.2 เลือกประเภทระหว่างรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิต สำหรับใช้ในการ ติดตั้ง
	1.2.4 เริ่มทำการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021	1.2.4.1 ติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office 2021 จากสำเนา ชุดซอฟต์แวร์ผ่านอุปกรณ์ Optical Drive หรือ USB Drive 2.4.2 กำหนดค่าพื้นฐานของชุด โปรแกรมขณะติดตั้ง
	1.2.5 ทำการ Activate โปรแกรม ด้วย License Key	1.2.5.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตหรือทำการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตด้วยระบบบัญชี อินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัย 2.5.2 เข้าใช้งานโปรแกรม Microsoft Office 2021 ใส่ License Key และทำการ Activate

2.การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365 สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (ผู้บริหาร, อาจารย์, เจ้าหน้าที่) มีวิธีปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็นขั้นตอนวิธี ดังนี้

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมรอง	รายละเอียด
2.1 การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365 (<u>กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ที่ไม่มีการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office มาก่อน</u>)	2.1.1 ตรวจสอบคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนการติดตั้ง	2.1.1.1 ทำการตรวจสอบคุณลักษณะคอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบ CPU, Memory, Storage Disk, Display Card และคุณลักษณะทางกายภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
	2.1.2 พิจารณาความเหมาะสมจากคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์และการเลือกประเภทและรุ่นที่จะใช้ในการติดตั้ง	2.1.2.1 เลือกประเภท Microsoft Office Edition สำหรับใช้ในการติดตั้ง 2.1.2.2 เลือกประเภทระหว่างรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิต สำหรับใช้ในการติดตั้ง
	2.1.3 เริ่มทำการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365	2.1.3.1 ติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365 ผ่านการ Download จาก Microsoft Portal SaaS หรือ จากสำเนาชุดซอฟต์แวร์ผ่านอุปกรณ์ Optical Drive หรือ USB Drive 1.3.2 กำหนดค่าพื้นฐานของชุดโปรแกรมขณะติดตั้ง
	2.1.4 ทำการ Activate โปรแกรมผ่านการลงชื่อเข้าใช้งานในบัญชี Microsoft 365	2.1.4.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือทำการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยระบบบัญชีอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัย 2.1.4.2 ลงชื่อเข้าใช้งานโปรแกรม Microsoft 365 ผ่านบัญชี Email มหาวิทยาลัย

กิจกรรมหลัก (ต่อ)	กิจกรรมรอง (ต่อ)	รายละเอียด (ต่อ)
2.2 การติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365 (<u>กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft Office Edition อันมาก่อน</u>)	2.2.1 ตรวจสอบคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนการติดตั้ง	2.2.1.1 ทำการตรวจสอบคุณลักษณะคอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบ CPU, Memory, Storage Disk, Display Card และคุณลักษณะทางกายภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
	2.2.2 ทำการถอดชุดโปรแกรม Microsoft Office Edition อื่นๆ ออกก่อนการติดตั้ง	2.2.2.1 ถอดชุดโปรแกรม Microsoft Office Edition ออกจากระบบปฏิบัติการ
	2.2.3 พิจารณาความเหมาะสมจากคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์และการเลือกประเภทและรุ่นที่จะใช้ในการติดตั้ง	2.2.3.1 เลือกประเภท Microsoft Office Edition สำหรับใช้ในการติดตั้ง 2.2.3.2 เลือกประเภทระหว่างรุ่น 32 บิต หรือ 64 บิต สำหรับใช้ในการติดตั้ง
	2.2.4 เริ่มทำการติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365	2.2.4.1 ติดตั้งชุดโปรแกรม Microsoft 365 ผ่านการ Download จาก Microsoft Portal SaaS หรือ จากสำเนาชุดซอฟต์แวร์ผ่านอุปกรณ์ Optical Drive หรือ USB Drive 2.2.4.2 กำหนดค่าพื้นฐานของชุดโปรแกรมขณะติดตั้ง
	2.2.5 ทำการ Activate โปรแกรมผ่านการลงชื่อเข้าใช้งานในบัญชี Microsoft 365	2.2.5.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือทำการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยระบบบัญชีอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัย 2.2.5.2 ลงชื่อเข้าใช้งานโปรแกรม Microsoft 365 ผ่านบัญชี Email มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมีข้อจำกัด และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค	แนวทางการพัฒนา
- ปัญหาข้อผิดพลาด “ไม่สามารถติดตั้ง Office ได้” เป็นข้อผิดพลาดซึ่งเกิดจากการติดตั้ง Microsoft Office 2021 หรือ Microsoft 365 รุ่น 64 bit โดยไม่ถอดโปรแกรม Microsoft Office รุ่น 32 bit (ตั้งแต่เวอร์ชัน 2019 หรือเก่ากว่า) ที่มีการติดตั้งอยู่ก่อน เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบปฏิบัติการแบบ 64 bit สามารถติดตั้ง Microsoft Office ได้ทั้ง 2 รุ่น (32 bit และ 64 bit) แต่หากจะติดตั้งแบบ Upgrade ต้องเป็นการติดตั้งในรุ่นเดียวกัน เช่น Microsoft Office 2019 รุ่น 32 bit สามารถติดตั้งแบบ Upgrade เป็น Microsoft Office 2021 หรือ Microsoft 365 รุ่น 32 bit และ Microsoft Office 2019 รุ่น 64 bit สามารถติดตั้งแบบ Upgrade เป็น Microsoft Office 2021 หรือ Microsoft 365 รุ่น 64 bit	- ก่อนทำการติดตั้งให้ถอดโปรแกรม Microsoft Office เวอร์ชันใดๆ ออกก่อนทำการติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 หรือ Microsoft 365 เพื่อเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งการไม่สามารถติดตั้ง Microsoft Office ในลักษณะแบบ Upgrade ได้ - ตรวจสอบสถานการณ์เชื่อมต่อ Internet ก่อนทำการติดตั้งทุกครั้งหรือออกจาก session แล้วเข้าสู่ระบบใหม่เพื่อสร้างระยะเวลาการเชื่อมต่อ internet ใหม่อีกครั้ง เพื่อป้องกัน session หมดอายุขณะทำการติดตั้ง
- การติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 หรือ Microsoft 365 ใช้เวลานานในการติดตั้งหรือหยุดค้างขณะทำการติดตั้ง เป็นอุปสรรคสำคัญขณะทำการติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 2021 และ Microsoft 365 ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ขณะติดตั้ง โดยสาเหตุปัจจัยอาจเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ เช่น การติดตั้งต้องอาศัยการเชื่อมต่อ Internet ซึ่งหากเครื่องคอมพิวเตอร์ทำการเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wireless) จะทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตั้ง หรือการ	- หลีกเลี่ยงการเชื่อมต่อ Internet แบบไร้สาย โดยควรเชื่อมต่อ Internet ด้วยแบบใช้สาย LAN เมื่อทำการโปรแกรม Microsoft Office 2021 หรือ Microsoft 365 - ควรเริ่มต้นระบบปฏิบัติการใหม่หากพบกระบวนการติดตั้งใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมงในการติดตั้ง (ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างติดตั้ง และอาจ

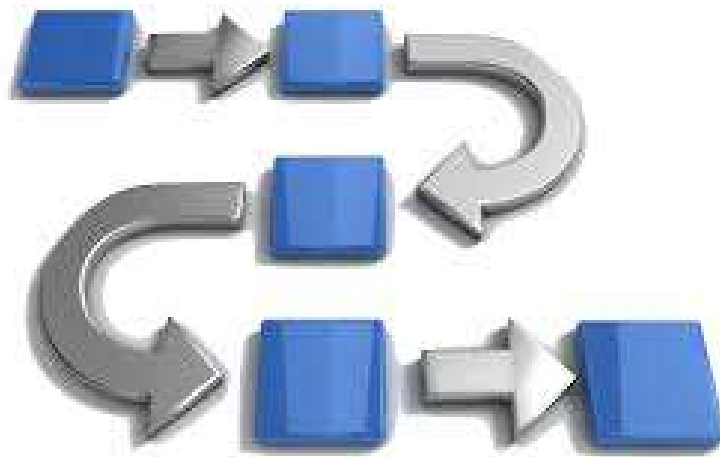
เชื่อมต่อ Internet ในระบบมหาวิทยาลัยหลุดจากการเชื่อมต่อชั่วคราว (End session of Authentication) เป็นต้น	ต้องพิจารณาคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กำลังติดตั้ง เป็นต้น) ซึ่งหลังเริ่มระบบปฏิบัติการใหม่ให้ทำการตรวจสอบรายการโปรแกรมที่ถูกติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งในบางครั้งโปรแกรมได้ทำการติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ขึ้นสถานการณ์เสร็จสิ้นการติดตั้งโปรแกรม หรืออาจพบชุดโปรแกรมที่ถูกติดตั้งไปแล้วแต่ไม่สามารถทำงานได้ให้ถอนการติดตั้งแล้วติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 20201 หรือ Microsoft 365 ใหม่อีกครั้ง
--	--

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

1. นายสิริธรรธร จิรทีปต์ธนชาติ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. นายวุฒิพงศ์ เนียมบุญ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



1 ถนนอุทธรณ์นอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University