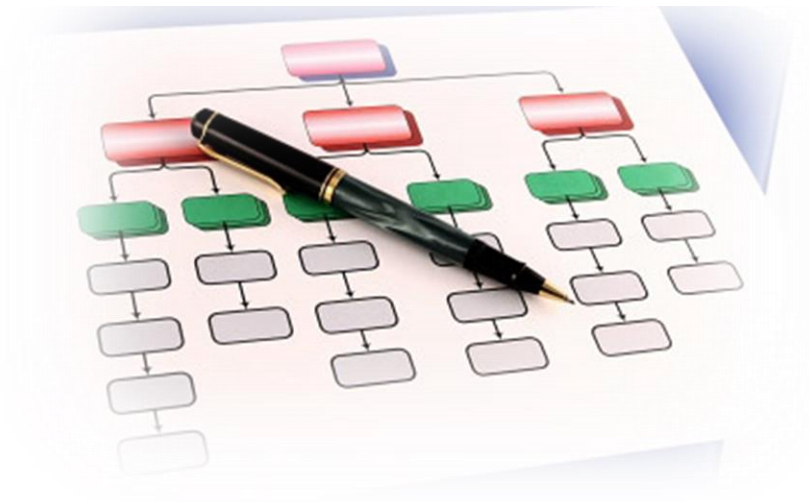




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1/2563)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 2 มกราคม 2563

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ



Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดประชุมนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดประชุม

คณะผู้จัดทำ

2 มกราคม 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	3
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3
7.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)	3
7.1.1 กระบวนการปฏิบัติงาน(เดิม)	3
7.1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน(ใหม่)	6
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน	8
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	9
7.4 เอกสารอ้างอิง	9
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	9
9. ระบบติดตามประเมินผล	9
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการการจัดประชุม	11
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	13
คณะผู้จัดทำ	15

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการจัดประชุมของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดทำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบInternet

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

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

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

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง คือการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคม เพื่อจัดเก็บ ค้นหา ส่งผ่าน และจัดดำเนินการข้อมูล ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับธุรกิจหนึ่งหรือองค์การอื่น ๆ ศัพท์นี้โดยปกติก็ใช้แทนความหมายของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และยังรวมไปถึงเทคโนโลยีการกระจายสารสนเทศอย่างอื่นด้วย เช่น โทรศัพท์และโทรศัพท์ อุตสาหกรรมหลายอย่างเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์กึ่งตัวนำ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์โทรคมนาคม การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการทางคอมพิวเตอร์

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	พิจารณา/ลงนามสั่งการ
หัวหน้าสำนักงาน	พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ 2. เพิ่มข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ 3. ติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ 4. ตรวจสอบรายการซ่อมบำรุง/ฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์/ดูแลอุปกรณ์

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
	5. ซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์ 6. ซ่อมบำรุงซอฟต์แวร์ 7. งานติดตั้งระบบ Windows (OS) สำหรับการบริการแหล่งเรียนรู้ 8. ติดตั้ง/ซ่อมบำรุง/ซอฟต์แวร์/ฮาร์ดแวร์/สำรองข้อมูล/คอมพิวเตอร์แม่ข่าย ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม 9. งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (กรณีส่งซ่อม) 10. ระบบเครือข่าย 11. จัดทำระบบบริการแหล่งเรียนรู้และพัฒนาระบบบริการแหล่งเรียนรู้ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม 12. ให้บริการยืม คินวัสตดู/ครุภัณฑ์ งานสารสนเทศและโสตฯ 13. จัดทำระบบสารสนเทศ Online 14. จัดทำ Report เพื่อรายงานผลการเผยแพร่ข่าวบนหน้าเว็บไซต์ 15. จัดทำ Update และปรับปรุง ข้อมูลเพิ่มระบบสารสนเทศเพิ่มเติม

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ได้
ผู้รับบริการ : ผู้บริหารงานและบุคลากร สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ได้
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ได้
คู่ความร่วมมือ :	-

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

-

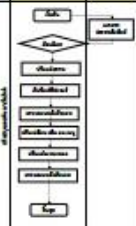
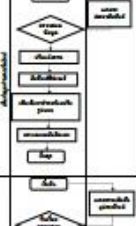
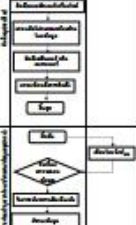

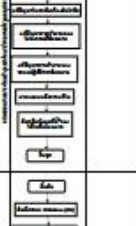

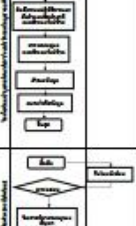
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

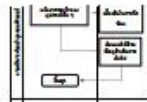
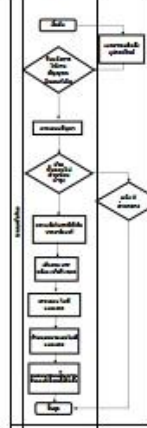
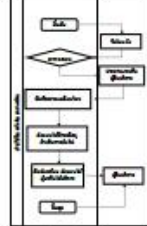
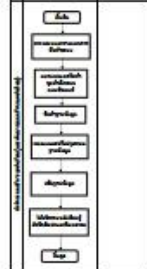
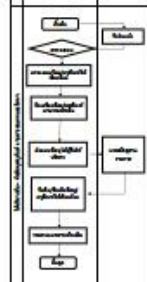
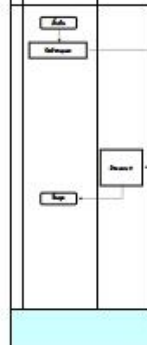
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วน ได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้	✓	✓	✓		

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

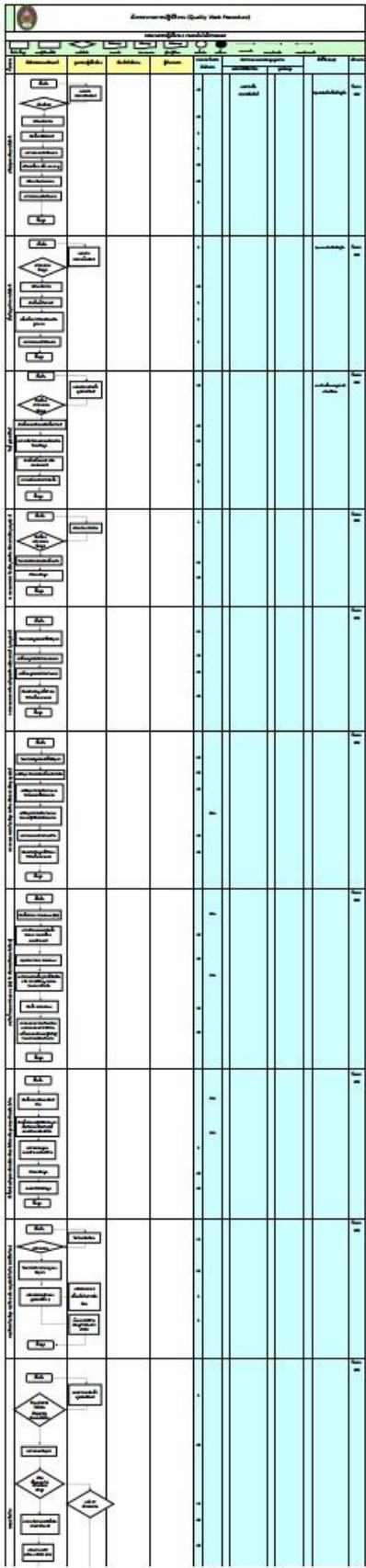
7.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม)

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (Quality Unit Function)									
แผนผังการปฏิบัติงาน : รายละเอียดกิจกรรม									
ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	ประเภท/ชนิด	ระดับ/ชั้น	ผู้ควบคุม	มาตรฐาน/ข้อกำหนด	ระยะเวลา/จำนวน	ทรัพยากร/อุปกรณ์	สถานที่/กลุ่ม	ความเสี่ยง
1	 <p>การดำเนินการตามแผนงานประจำปี</p>	การดำเนินงาน							สูง
2	 <p>การติดตามและประเมินผล</p>	การดำเนินงาน							สูง
3	 <p>การรายงานผลการดำเนินงาน</p>	การดำเนินงาน							สูง
4	 <p>การปรับปรุงและพัฒนา</p>	การดำเนินงาน							สูง
5	 <p>การประเมินผลสัมฤทธิ์</p>	การดำเนินงาน							สูง
6	 <p>การสรุปและรายงาน</p>	การดำเนินงาน							สูง
7	 <p>การติดตามและประเมินผล</p>	การดำเนินงาน							สูง


<p>ขั้นตอนที่ 1</p> 	<p>วัตถุประสงค์</p> <p>ขอบเขตของข้อมูล</p>						
<p>ขั้นตอนที่ 2</p> 	<p>วิธีการเก็บข้อมูล</p> <p>การตรวจสอบข้อมูล</p>						
<p>ขั้นตอนที่ 3</p> 	<p>วิธีการประมวลผล</p> <p>การตรวจสอบข้อมูล</p>						
<p>ขั้นตอนที่ 4</p> 	<p>วิธีการนำเสนอ</p> <p>การตรวจสอบข้อมูล</p>						
<p>ขั้นตอนที่ 5</p> 	<p>วิธีการประเมินผล</p> <p>การตรวจสอบข้อมูล</p>						
<p>ขั้นตอนที่ 6</p> 	<p>วิธีการสรุปผล</p> <p>การตรวจสอบข้อมูล</p>						

7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)



<p>การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ</p>	<p>การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์</p>	<p>การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์</p>	<p>การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์</p>	<p>การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์</p>	<p>การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์</p>

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

 <div style="text-align: center;"> วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ </div>			
คำจำกัดความ <p>งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง คือการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคม เพื่อจัดเก็บ ค้นหา ส่งผ่าน และจัดดำเนินการข้อมูล ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับธุรกิจหนึ่งหรือองค์การอื่น ๆ ศัพท์นี้โดยปกติก็ใช้แทนความหมายของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และยังรวมถึงเทคโนโลยีการกระจายสารสนเทศอย่างอื่นด้วย เช่น โทรศัพท์และโทรศัพท์ อุตสาหกรรมหลายอย่างเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์กึ่งตัวนำ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์โทรคมนาคม การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการทางคอมพิวเตอร์</p>			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
2. เพิ่มข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
3. ติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
4. ตรวจสอบรายการซ่อมบำรุง/ ฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์/ดูแลอุปกรณ์	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
5. ซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
6. ซ่อมบำรุงซอฟต์แวร์	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
7. งานติดตั้งระบบ Windows (OS) สำหรับการบริการแหล่ง เรียนรู้	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
8. ติดตั้ง/ซ่อมบำรุง/ซอฟต์แวร์/ ฮาร์ดแวร์/สำรองข้อมูล/	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	

คอมพิวเตอร์แม่ข่าย ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม			
9. งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (กรณีส่งซ่อม) 10. ระบบเครือข่าย	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
11. จัดทำระบบบริการแหล่งเรียนรู้ และพัฒนาระบบบริการแหล่งเรียนรู้ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
12. ให้บริการยืม คินวัสตุ/ครุภัณฑ์งานสารสนเทศและโสตฯ	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
13. จัดทำReportเพื่อรายงานผลการเผยแพร่ข่าวบนหน้าเว็บไซต์	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	
14. จัดทำระบบสารสนเทศ Online	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	ไฟล์Report
15. จัดทำ Update และปรับปรุงข้อมูลเพิ่มระบบสารสนเทศเพิ่มเติม	ตุลาคม - กันยายน ของปีถัดไป	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
-	แบบฟอร์มการส่งReport

7.4 เอกสารอ้างอิง

-

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

-

9. ระบบติดตามประเมินผล

-

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า นายอนันตชัย เอกะ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักศิลปะและวัฒนธรรม นำกระบวนการกระบวนการจัดประชุมมาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 2 มกราคม 2563

นายอนันตชัย เอกะ
(ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม)

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน ของหน่วยงาน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปี 2563

เป้าหมายมหาวิทยาลัย		ผลการดำเนินการประจำปี/ ผลรวมการดำเนินงาน												
		ค.ค.-62	พ.ย.-62	ธ.ค.-62	ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	รวมผลการดำเนินงาน
1	204 link/หน่วยงาน	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	204
	ผลดำเนินงาน	0	16	10	21	10	45	17	18	21	20	18		196
		ผลการดำเนินงานผู้เข้าชมเว็บไซต์ประจำปี/ ผลรวมการดำเนินงาน												
5		ค.ค.-62	พ.ย.-62	ธ.ค.-62	ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	รวมผลการดำเนินงาน
5		286	778	1,670	782	1315	607	578	701	566	581	955		8819
7														

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดประชุม

นายวาทะฤทธิ์ สีสาทิ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ