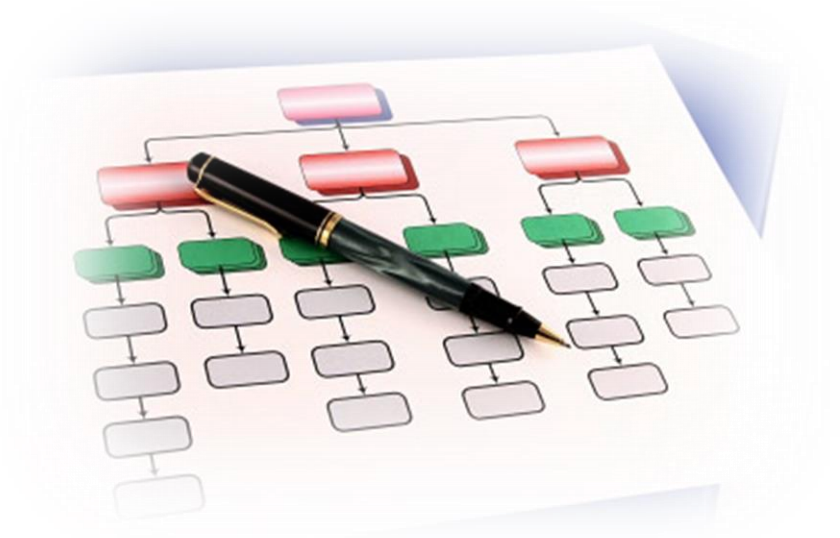
(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2561

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ตั้งแต่การรับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ รวมไปถึงการตรวจเช็คหลังจากากรให้บริการติดตั้งแล้วเสร็จ

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำ
22 ธันวาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	2
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	2
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน	4
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	4
9. ระบบติดตามประเมินผล	5
ภาคผนวก	6
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	9
คณะผู้จัดทำ	10

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ตั้งแต่การรับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ รวมไปถึงการตรวจเช็คหลังจากการให้บริการติดตั้งเสร็จแล้ว

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

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

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

ติดตั้ง หมายถึง นำชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มาจัดวางหรือประกอบในสถานที่ที่ต้องการ เพื่อให้ใช้การได้

คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เสมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่างๆทั้งที่ง่ายและซับซ้อนโดยวิธีทางคณิตศาสตร

บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ, เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยปัตยกรรมศาสตร	1. รับเรื่องการขอให้บริการ 2. ลงมือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย 3. ตรวจเช็คตรวจสอบความสมบูรณ์
(2) บุคลากรวิทยาลัย วิทยาลัยปัตยกรรมศาสตร (ผู้บริหาร, อาจารย์, เจ้าหน้าที่)	1. คำร้องขอใช้บริการ 2. รับบริการ 3. ตรวจเช็คตรวจสอบความสมบูรณ์

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(3) ฝ่ายพัสดุ	1. เบิกจ่ายอุปกรณ์ 2. จัดหาอุปกรณ์

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : ผู้รับจ้าง,บริษัท ห้างร้าน,นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ความต้องการในการติดตั้งระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง
ผู้ รับบริการ : บุคลากรของวิทยาลัยฯ	ได้รับบริการและได้ใช้งานอุปกรณ์ที่ทำการติดตั้งใหม่
ผู้มีส่วนได้ /ส่วนเสีย : วิทยาลัยาปัตยกรรมศาสตร	การปฏิบัติมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว
คู่ความร่วมมือ : -	-

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

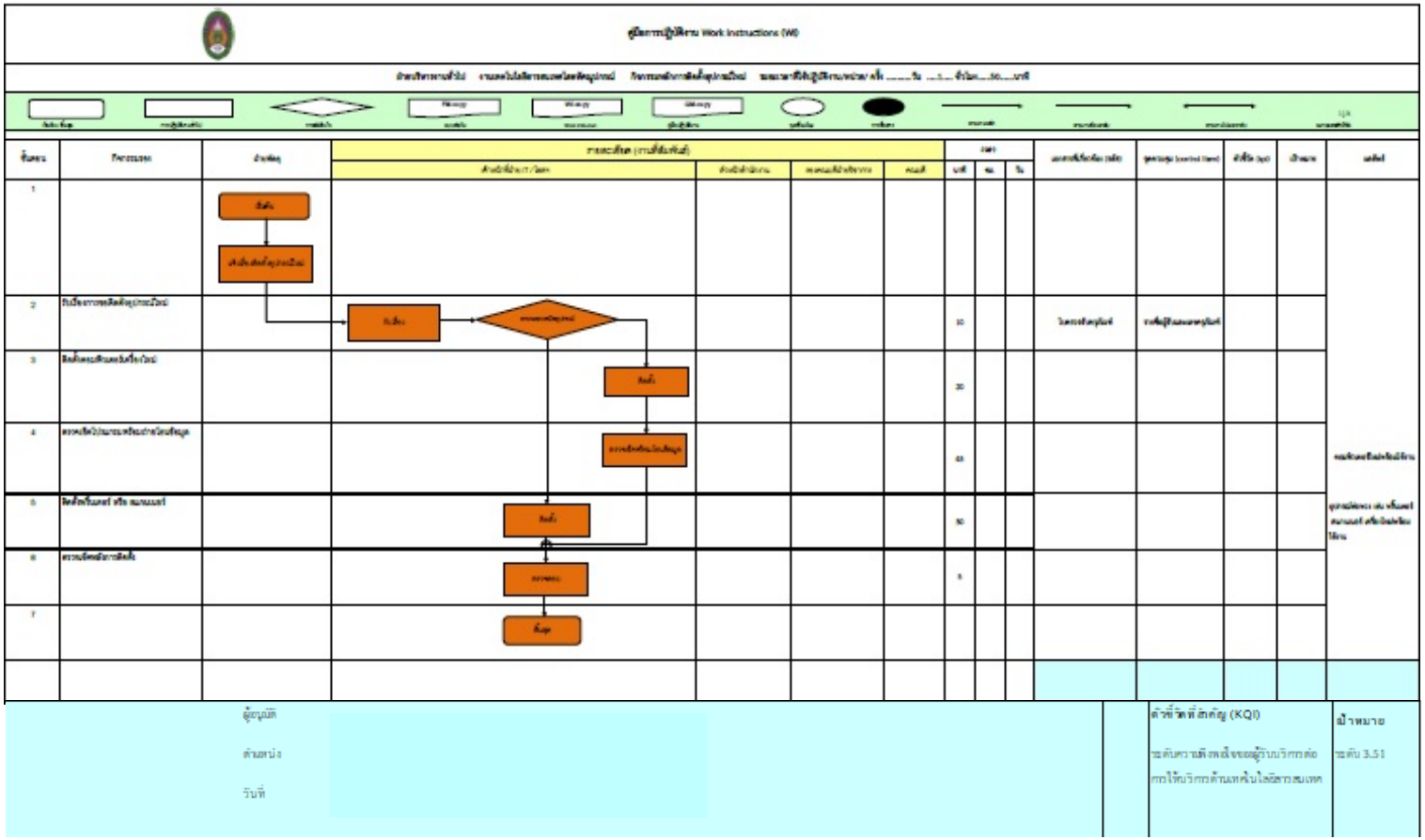
กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานได้ปฏิบัติตามคูมือการทำงาน

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	บุคลากร/ ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
การแจ้งขอใช้บริการ		✓			
การให้บริการติดตั้ง	✓				

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)



คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่**
คำจำกัดความ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในงานติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่จากฝ่ายพัสดุ และทำการตรวจสอบรายชื่อของผู้รับครุภัณฑ์ อาคาร ห้อง และหมายเลขครุภัณฑ์และอุปกรณ์	10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-
2. ต่อพ่วงอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ จอภาพ เมาส์ คีย์บอร์ด ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน	20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-
3. ตรวจเช็คพร้อมติดตั้งโปรแกรมที่จำเป็นเพิ่มเติมรวมถึงการถ่ายโอนข้อมูลจากเครื่องเก่ามายังเครื่องที่ติดตั้งเข้าไปใหม่	45 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-
4. ติดตั้งริ้นเตอร์ หรือ สแกนเนอร์เข้ากับคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งติดตั้งโปรแกรมที่ติดมากับตัวอุปกรณ์	30 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-
5. ทดสอบอุปกรณ์และโปรแกรมให้พร้อมใช้งานหลังการติดตั้ง	5 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-

7.3 เอกสารอ้างอิง

1. ใบพรรณาหน้าที่งาน Job Description (JD) กิจกรรมหลัก การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ รหัสเอกสาร JD - CIM- GA – IT – 05

2. คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI) กิจกรรมหลัก การติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ รหัสเอกสาร WI - CIM - GA - IT – 05

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับ 3.51

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. รับเรื่องการขอติดตั้งอุปกรณ์ใหม่	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
2. ติดตั้งคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
3. ตรวจเช็คโปรแกรมพร้อมถ่ายโอนข้อมูล	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
4. ติดตั้งอุปกรณ์ต่อพวงอื่น เช่น พริ้นเตอร์ หรือ สแกนเนอร์	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
5. ตรวจเช็คหลังการติดตั้ง	ตุลาคม – กันยายนปีถัดไป	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน

หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวิน วงศ์ลีดี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โดยยินยอมให้ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป นำกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวิน วงศ์ลีดี)
ผู้อำนวยการสถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวิน	วงศ์ลีดี	ผู้อำนวยการ
2. นายสุพพัต	เสกทวีลาภ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอู่ทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University