



คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แผนกประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ

งานสารสนเทศ

การปฏิบัติงานครอบคลุมขั้นตอนการบริการในหลายๆ ด้าน ดังนี้

การให้บริการการเรียนการสอน การจัดหาอุปกรณ์หรือโปรแกรมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน การให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์ภายในห้องเรียน การให้บริการ ฮาร์ดแวร์/ซ่อมบำรุง/ดูแลอุปกรณ์/โทรศัพท์ภายใน งานจัดหาอุปกรณ์ตามความต้องการของผู้ใช้งาน งานซ่อมบำรุงอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์ และวิเคราะห์ปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว งานดูแลอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซอฟต์แวร์/พัฒนาเว็บไซต์/ติดตั้งเครื่อง/ลงโปรแกรม งานวางแผนโครงสร้างและพัฒนาเว็บไซต์ นำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ตามความเหมาะสมของข้อมูล งานติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ งานลงโปรแกรมตามที่ต้องการให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน การตั้งค่าและแก้ไขปัญหาการใช้งาน e-office การพัฒนาระบบสารสนเทศ การใช้งานโปรแกรมประยุกต์ตามความเหมาะสมกับลักษณะงาน การใช้งานระบบเครือข่ายภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ งานติดตั้งอุปกรณ์โสตฯ งานระบบภาพและเสียงห้องประชุมคณะ โปรแกรมสำเร็จรูป ควบคุมดูแลอุปกรณ์โสตฯ เมื่อมีการใช้งาน งานเชื่อมต่อระบบ Video Conference

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานตามเป้าหมาย และได้ผลผลิตหรือการให้บริการที่มีคุณภาพ
2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้ศึกษาเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของแผนกงานสารสนเทศของคณะ เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

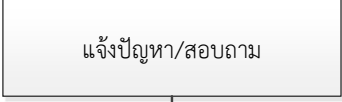
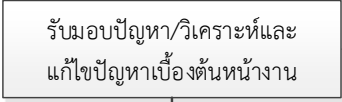
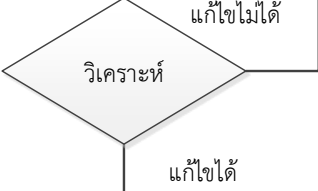
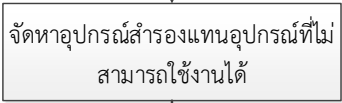
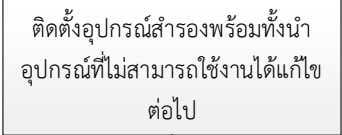
เป้าหมาย

1. เชิงปริมาณ
 - 1.1 ให้บริการดูแล บำรุงรักษาระบบเครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการให้บริการด้านระบบสารสนเทศในหน่วยงาน
 - 1.2 ให้บริการดูแล บำรุงรักษาโสตทัศนูปกรณ์ภายในหน่วยงาน
2. เชิงคุณภาพ
 - 2.1 ผู้รับบริการมีการใช้งานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและต่อเนื่อง
 - 2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ 75

กลุ่มเป้าหมาย

คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ทั้ง 3 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเกษตรศาสตร์ และ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

กระบวนการแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์ภายในห้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 : การดำเนินงาน : การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์ภายในห้องเรียน					
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
1					
2		ผู้ขอใช้บริการแจ้งปัญหาในการใช้อุปกรณ์หรือโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนต่อเจ้าหน้าที่	5-15 นาที	ผู้ขอใช้บริการ นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
3		เจ้าหน้าที่ดำเนินการศึกษาปัญหาเรียนรู้วิธีการขั้นตอนการใช้งานให้เกิดความเข้าใจ เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาได้ถูกต้อง	5-30 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
4		เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ ถ้ายังแก้ไขไม่ได้จะกลับไปค้นหาวิธีแก้ไขใหม่อีกครั้ง	15-30 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
5		ถ้าแก้ไขได้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์สำรองทดแทนหรือวิธีการแก้ไขตามความเหมาะสมของการใช้งานของผู้ใช้งาน	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
6		เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์สำรองพร้อมทั้งนำอุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้มาแก้ไขต่อไป	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
7		เจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกผลการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ตามความเหมาะสมของการใช้งาน	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
8					

กระบวนการดูแลรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 6 : การดำเนินงาน : ดูแลรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ					
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
1	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[] </pre>				
2	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[สำรวจและตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์] </pre>	เจ้าหน้าที่สำรวจความพร้อมของอุปกรณ์จากการแจ้งปัญหาหรือในแต่ละรอบเดือนหรือรอบปี	1-3 ชั่วโมง	ผู้ขอใช้บริการ นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
3	<pre> graph TD Step2 --> Step3{ทดสอบ} Step3 -- "ใช้งานได้" --> Step2 </pre>	เจ้าหน้าที่ทดสอบการใช้งานของอุปกรณ์ว่าสามารถใช้งานได้หรือไม่ ถ้าใช้งานได้ก็ดำเนินการสำรวจความพร้อมการใช้งานของอุปกรณ์ถัดไป	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
4	<pre> graph TD Step3 -- "ใช้งานไม่ได้" --> Step4[ติดต่อตัวแทนจำหน่าย] </pre>	ถ้าอุปกรณ์ใช้งานไม่ได้จะดำเนินการติดต่อตัวแทนจำหน่าย เพื่อตรวจสอบช่วงเวลาประกันและการซ่อมอุปกรณ์	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
5	<pre> graph TD Step4 --> Step5{พิจารณา} Step5 -- "ไม่เสื่อมสภาพ" --> Step6[] Step5 -- "เสื่อมสภาพ" --> Step7[] </pre>	เจ้าหน้าที่พิจารณาอุปกรณ์เสื่อมสภาพหรือไม่	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
6	<pre> graph TD Step5 -- "ไม่เสื่อมสภาพ" --> Step6[ส่งซ่อม] </pre>	ถ้าไม่เสื่อมสภาพเจ้าหน้าที่จะส่งซ่อมให้ผู้แทนจำหน่าย	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
7	<pre> graph TD Step5 -- "เสื่อมสภาพ" --> Step7[ส่งให้พัสดุขึ้นบัญชีจำหน่าย] </pre>	ถ้าเสื่อมสภาพเจ้าหน้าที่จะส่งให้พัสดุขึ้นบัญชีจำหน่าย	2-3 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
8	<pre> graph TD Step6 --> Step8[บันทึกข้อมูลอุปกรณ์] Step7 --> Step8 </pre>	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลอุปกรณ์	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
	<pre> graph TD Step8 --> End([สิ้นสุด]) </pre>				

กระบวนการของงานระบบเครือข่าย Internet ภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 10 : การดำเนินงาน : การขอใช้งานระบบเครือข่าย Internet ภายในมหาวิทยาลัย				
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[รับแจ้งขอใช้งานระบบ Network ทั้ง (LAN/WIFI) ภายใน] </pre>			
2	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[รับแจ้งขอใช้งานระบบ Network ทั้ง (LAN/WIFI) ภายใน] </pre>	เจ้าหน้าที่รับแจ้งการขอใช้งานระบบ Network ทั้งในแบบ LAN/WIFI	15-60 นาที	ผู้ขอใช้บริการ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[รับแจ้งขอใช้งานระบบ Network ทั้ง (LAN/WIFI) ภายใน] Step2 --> Step3[เชื่อมต่อ Network ทั้ง (LAN/WIFI)] </pre>	เจ้าหน้าที่ดำเนินการเชื่อมต่ออุปกรณ์กับ Network ที่สามารถใช้งานแบบ LAN/WIFI อุปกรณ์ภายนอก เช่น สายสัญญาณ อุปกรณ์ปล่อยและรับสัญญาณ	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[รับแจ้งขอใช้งานระบบ Network ทั้ง (LAN/WIFI) ภายใน] Step2 --> Step3[เชื่อมต่อ Network ทั้ง (LAN/WIFI)] Step3 --> Step4{ตรวจสอบ} Step4 -- ไม่เชื่อมต่อ --> Step3 Step4 -- เชื่อมต่อ --> Step5[ตั้งค่าการเชื่อมต่อ Network (LAN/WIFI) กับอุปกรณ์] </pre>	เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ว่าเชื่อมต่อ Network ได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้จะกลับไปดำเนินการเชื่อมต่อว่าทำได้ดำเนินการถูกต้องหรือไม่	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[รับแจ้งขอใช้งานระบบ Network ทั้ง (LAN/WIFI) ภายใน] Step2 --> Step3[เชื่อมต่อ Network ทั้ง (LAN/WIFI)] Step3 --> Step4{ตรวจสอบ} Step4 -- เชื่อมต่อ --> Step5[ตั้งค่าการเชื่อมต่อ Network (LAN/WIFI) กับอุปกรณ์] </pre>	เมื่ออุปกรณ์สามารถเชื่อมต่อ Network ได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการตั้งค่าการเข้าใช้งานของอุปกรณ์ให้เข้ากับระบบ Network ของมหาวิทยาลัย	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[รับแจ้งขอใช้งานระบบ Network ทั้ง (LAN/WIFI) ภายใน] Step2 --> Step3[เชื่อมต่อ Network ทั้ง (LAN/WIFI)] Step3 --> Step4{ตรวจสอบ} Step4 -- เชื่อมต่อ --> Step5[ตั้งค่าการเชื่อมต่อ Network (LAN/WIFI) กับอุปกรณ์] Step5 --> Step6[ทดสอบการเข้าใช้งานระบบ Network (LAN/WIFI) และ Internet] </pre>	เจ้าหน้าที่ดำเนินการทดสอบการเข้าใช้งานของอุปกรณ์กับระบบ Network ของมหาวิทยาลัย ตามความต้องการของผู้ใช้งาน	15-60 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[รับแจ้งขอใช้งานระบบ Network ทั้ง (LAN/WIFI) ภายใน] Step2 --> Step3[เชื่อมต่อ Network ทั้ง (LAN/WIFI)] Step3 --> Step4{ตรวจสอบ} Step4 -- เชื่อมต่อ --> Step5[ตั้งค่าการเชื่อมต่อ Network (LAN/WIFI) กับอุปกรณ์] Step5 --> Step6[ทดสอบการเข้าใช้งานระบบ Network (LAN/WIFI) และ Internet] Step6 --> End([สิ้นสุด]) </pre>			

กระบวนการขอใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

ขั้นตอนที่ 13 : การดำเนินงาน : การขอใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์					
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
1	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step2[กรอกแบบฟอร์ม การขอใช้งานอุปกรณ์โสตฯ] </pre>				
2	<pre> graph TD Step2[กรอกแบบฟอร์ม การขอใช้งานอุปกรณ์โสตฯ] --> Step3{พิจารณา} </pre>	ผู้ใช้งานกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ อุปกรณ์โสตฯ ตามรายละเอียดให้ ถูกต้อง	5-15 นาที	ผู้ขอใช้บริการ นักวิชาการคอมฯ	
3	<pre> graph TD Step3{พิจารณา} -- อนุมัติ --> Step4[เตรียมอุปกรณ์โสตฯ และติดตั้ง] Step3 -- ไม่อนุมัติ --> Step2 </pre>	เจ้าหน้าที่ดำเนินการพิจารณา รายละเอียดการขอใช้ห้องประชุม พร้อมกับข้ออนุมัติกับผู้บริหารและ ตรวจสอบช่วงเวลาการใช้ห้องว่าง ตรงกันหรือไม่	5-20 นาที	นักวิชาการคอมฯ ผู้บริหาร	
4	<pre> graph TD Step4[เตรียมอุปกรณ์โสตฯ และติดตั้ง] --> Step5[ทดสอบการเข้าใช้] </pre>	เมื่อได้รับอนุมัติเจ้าหน้าที่จัดเตรียม อุปกรณ์โสตฯและห้องประชุมให้พร้อม ใช้งานและติดตั้งในตำแหน่งที่ผู้ใช้งาน ต้องการ	2-3 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมฯ	
5	<pre> graph TD Step5[ทดสอบการเข้าใช้] --> Step6{พิจารณา} </pre>	เจ้าหน้าที่ทำการทดสอบการใช้งานใน ส่วนต่างๆ เช่น ระบบภาพและเสียง ระบบการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นๆ	5-60 นาที	นักวิชาการคอมฯ	
6	<pre> graph TD Step6{พิจารณา} -- อนุมัติ --> Step7[ใช้งานอุปกรณ์โสตฯ] Step6 -- ไม่ถูกต้อง --> Step5 </pre>	เจ้าหน้าที่ทบทวนพิจารณาความพร้อมของ อุปกรณ์การใช้งานของแต่ละส่วนว่ามี ความถูกต้องตามความต้องการของ ผู้ใช้งานหรือไม่ ถ้าถูกต้องก็สามารถใช้ งานได้ทันที ถ้าไม่ใช้ก็ทดสอบใหม่อีกครั้ง	5-30 นาที	นักวิชาการคอมฯ	
7	<pre> graph TD Step7[ใช้งานอุปกรณ์โสตฯ] --> Step8([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ให้การควบคุมการใช้งาน อุปกรณ์โสตฯ ตามช่วงเวลาที่กำหนด ในแบบฟอร์มระบุไว้ พร้อมทั้งการเก็บ อุปกรณ์กลับ	3-4 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมฯ	
8	<pre> graph TD Step8([สิ้นสุด]) </pre>				

กระบวนการแจ้งซ่อมอุปกรณ์สื่อทัศนูปกรณ์

ขั้นตอนที่ 14 : การดำเนินงาน : การแจ้งซ่อมอุปกรณ์สื่อทัศนูปกรณ์					
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
1	เริ่มต้น				
2	แจ้งซ่อมอุปกรณ์โสตฯ	ผู้ใช้งานแจ้งซ่อมอุปกรณ์โสตฯ ด้วยวิธีพูดคุยหรือแจ้งผ่านสื่อต่างๆ	5-15 นาที	ผู้ขอใช้บริการ นักวิชาการคอมฯ	
3	กรอกแบบฟอร์ม การขอใช้งานอุปกรณ์โสตฯ	ผู้ใช้งานกรอกหรือเจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มแจ้งซ่อมอุปกรณ์โสตฯ ตามรายละเอียดให้ถูกต้อง	5-20 นาที	นักวิชาการคอมฯ	
4	ตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดการแจ้งซ่อมอุปกรณ์โสตฯ ถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องรายละเอียดไม่ครบจะต้องกรอกใหม่อีกครั้ง	15-60 นาที	นักวิชาการคอมฯ	
5	ทดสอบการเข้าใช้	ถ้าถูกต้องเจ้าหน้าที่ดำเนินการเข้าทดสอบการใช้งานของอุปกรณ์โสตฯ อย่างละเอียด	1-3 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมฯ	
6	พิจารณา	หลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดสอบแล้ว ก็สามารถพิจารณาได้ว่าอุปกรณ์โสตฯ สามารถซ่อมได้ทันทีหรือต้องส่งให้ตัวแทนจำหน่ายซ่อมต่อไป	60 นาที	นักวิชาการคอมฯ	
7	ทดสอบการเข้าใช้ / จัดซื้อจัดจ้างซ่อมอุปกรณ์โสตฯ	จากผลการทดสอบถ้าซ่อมได้เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมทันที แต่ถ้าซ่อมไม่ได้จะส่งให้งานพัสดุติดต่อผู้แทนจำหน่ายซ่อมต่อไป	1 วัน	นักวิชาการคอมฯ งานพัสดุ	
8	บันทึกการเข้าใช้	จากการซ่อมอุปกรณ์จะบันทึกผลการซ่อมให้ผู้บริหารทราบถึงสถานะการใช้งานของอุปกรณ์โสตฯต่อไป	1-2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมฯ	
9	สิ้นสุด				

