

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 8/2564)

ประกาศใช้ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

*Suan Sunandha Rajabhat University*

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงานครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนการแม่บท ICT ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะผู้จัดทำ

30 พฤศจิกายน 2564

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	1
สารบัญ.....	2
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	3
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	3
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	6
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	7
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	8
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	8
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	10
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	11
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	11
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	11
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	12
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	13
ภาคผนวก ข หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	16
ภาคผนวก ค แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	
- วิธีปฏิบัติงานตรวจสอบดูแลให้บริการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์	
- แม่ข่าย (WI-NT 02).....	19
- เอกสารแจ้งรหัสการเข้าใช้ระบบงาน e-office( FM-RD-01).....	27
- แบบฟอร์มสรุปปัญหา/ข้อขัดข้องที่ได้รับแจ้งทางเอกสาร / โทรศัพท์ (FM-RD-03).....	28

# กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

**คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดทำกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** ขั้นตอนการวางแผนประกอบด้วย เริ่มต้น(ข้อมูลความต้องการวิเคราะห์ระบบ จัดทำแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์อนุมัติงบประมาณโครงการตามแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดคุณลักษณะของโครงการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละโครงการส่งมอบและติดตั้งแต่ละโครงการ จัดสรรพื้นที่ ติดตั้งและกำหนดเครือข่ายทดสอบการใช้จริงกำหนดรักษาความปลอดภัยและความมั่นคงกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานติดตามการใช้งานงบประมาณโครงการในแต่ละปี จัดฝึกอบรมและนำไปใช้งานการติดตามและประเมินผลประกอบด้วยติดตามปัญหาและประเมินผลการใช้งานปรับปรุงแก้ไขปัญหาทบทวนโครงการตามงบประมาณในแต่ละปีทบทวนแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 3) นิยามศัพท์เฉพาะ

**ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** หมายถึง การใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ระบบโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง ระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายของระบบคอมพิวเตอร์

**การวางแผนพัฒนาและบริหารระบบ ICT** หมายถึง การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย เพื่อนำมาพัฒนาและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้ตอบสนองต่อภารกิจและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**มาตรฐานด้าน ICT** หมายถึง แนวทาง กรอบ กติกาและการจัดการเพื่อใช้อ้างอิงในงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์เครือข่ายและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทิศทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน นำไปสู่การลดต้นทุน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความต่อเนื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

**การออกแบบและพัฒนาระบบ ICT** หมายถึง การดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามความจำเป็นและความต้องการของหน่วยงาน การจัดทำเว็บไซต์ต่าง ๆ การพัฒนาระบบ e – service เช่น e – mail คลังวิดีโอ การพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ เช่น ระบบเครือข่าย Internet

**การสร้างวัฒนธรรมการใช้ ICT** หมายถึง การเผยแพร่และสร้างบรรยากาศรวมทั้งพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมถูกต้อง เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

**การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT** หมายถึง การดำเนินการจัดทำองค์ความรู้และสร้างการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยการฝึกอบรม ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เป็นต้น

**ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network)** หมายถึง การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ มาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น สายเคเบิล สายโทรศัพท์ คลื่นวิทยุ คลื่นอินฟราเรด หรือสัญญาณดาวเทียม ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องในเครือข่ายนั้น สามารถติดต่อ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรของระบบร่วมกัน (Shared Resource) ในเครือข่ายนั้น

**คอมพิวเตอร์แม่ข่าย** หมายถึง คอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทรัพยากร(Resources) ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ หน่วยประมวลผล หน่วยความจำ หน่วยความจำสำรองฐานข้อมูล และ โปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น

**ระบบเครือข่ายแบบ LAN** หมายถึง ระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณ เป็นระบบเครือข่ายส่วนตัว องค์กรที่ต้องการใช้งานเครือข่ายแบบนี้ จะต้องทำการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันเป็นระบบเครือข่ายในระยะใกล้ ๆ

**อินเทอร์เน็ต (Internet)** หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์นานาชาติ ที่มีสายตรงเชื่อมต่อไปยังสถาบัน หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ทั่วโลก ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ทาง อีเมล สามารถสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งคัดลอกเพิ่มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้

**อินทราเน็ต (Intranet)** หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นบริการ และการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหมือนกับอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น

**การเชื่อมโยงเครือข่าย** หมายถึง การสร้างเส้นทางการสื่อสารเพื่อส่งข้อมูลจากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอีก อุปกรณ์หนึ่ง

**ผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์** หมายถึง ผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้มีหน้าที่ รับผิดชอบ ดูแล รักษา ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถเข้าถึงโปรแกรมรวมทั้งอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารจัดการ

**การรักษาความปลอดภัย** หมายถึง มาตรการที่ใช้ในการปกป้องทรัพยากรจากภัยคุกคามทาง กายภาพ และระบบ ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา เป็นวิธีการที่ช่วยลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยการ จำกัดให้เฉพาะผู้ที่จำเป็นต้องใช้งาน

**ระบบสารสนเทศ (Information System หรือ IS)** หมายถึง ระบบพื้นฐานของการทำงาน เพื่อ ช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และ การนำเสนอผลลัพธ์ (Output)

**ข้อมูลสารสนเทศ** หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วมีความหมายมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ ต่อผู้ใช้ สามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานหรือการตัดสินใจได้ทันที สารสนเทศที่ได้ อาจจะเป็นตัวเลข ตัวหนังสือ สัญลักษณ์ ภาพ หรือเสียงก็ได้

**การนำเข้าข้อมูล (Input data)** หมายถึง กระบวนการบันทึกข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์ เพื่อการสร้าง ฐานข้อมูลที่ละเอียดถูกต้อง

**การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ (System Analysis and Design)** หมายถึง วิธีการที่ใช้ใน การสร้างระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่ เพื่อช่วยในการแก้ไขระบบสารสนเทศเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น

**การวิเคราะห์ระบบ** คือ การหาความต้องการ (Requirements) ของระบบสารสนเทศว่าคืออะไร หรือต้องการเพิ่มเติมอะไรเข้ามาในระบบ

**การออกแบบระบบ** คือ การนำเอาความต้องการของระบบมาเป็นแบบแผน หรือเรียกว่าพิมพ์เขียว ในการสร้างระบบสารสนเทศนั้นให้ใช้งานได้จริง

**การประมวลผลข้อมูล** (Data processing) หมายถึง วิธีการจัดการกับข้อมูลซึ่งอาจเป็นการบวก ลบ คูณ หาร หรือการคำนวณ และเปรียบเทียบลักษณะต่างๆ ที่กำหนดไว้ เพื่อให้ข้อมูลนั้นๆ อยู่ในรูปแบบที่เป็น ประโยชน์ หรือตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน

**การรายงานผล** หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสรุปความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ ให้ตรง สภาพที่เป็นจริงตรงตามวัตถุประสงค์ก่อนที่จะนำข้อมูลมาใช้

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ผู้บริหาร/ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ/รอง ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ เทคโนโลยี	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. พิจารณาแนวทางและคู่มือกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. พิจารณาวางแผน กำกับสั่งการแก้ปัญหา อุปสรรค ให้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเป็นไปด้วยดี 4. ติดตามและประเมินผลกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการปรับปรุงกระบวนการต่อไป
2. ผู้บริหาร/ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ/รอง ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ เทคโนโลยี	1. วิเคราะห์ ทบทวน แผนแม่บท ICT 2. พิจารณาและวางแผน กำกับสั่งการ ในการจัดทำกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. คณะกรรมการจัดการ จัดการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร/เจ้าหน้าที่ศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ	3. พิจารณาแนวทางและการจัดทำคู่มือกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจากแผนแม่บท ICT
4. คณะกรรมการจัดการจัด จัดการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร / เจ้าหน้าที่ศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ	4. ติดตามและประเมินผล เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ ความคาดหวัง
1. นักศึกษา 2. อาจารย์ 3. เจ้าหน้าที่ 4. นักเรียน 5. ผู้ประกอบการ 6. ผู้ปกครอง 7. ประชาชนทั่วไป	1. บริการเครือข่ายได้รวดเร็วและคล่องตัว 2 ปฏิบัติตาม พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 และแผนแม่บท ICT เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงศึกษาธิการ 2557-2561

### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.1 บริการเครือข่ายได้รวดเร็วและคล่องตัว

5.1.2 ปฏิบัติตาม พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 และแผนแม่บท ICT เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงศึกษาธิการ 2557-2561

### 5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560

5.2.2 แผนแม่บท ICT เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2557-2561

5.2.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

5.2.4 ปฏิบัติตาม พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 และแผนแม่บท ICT เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงศึกษาธิการ 2557-2561

## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1.จัดบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่สะดวกและเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ	✓	✓	✓

# 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)																	
กระบวนการปฏิบัติงาน : กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ																	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <span>□ เริ่มต้น / สิ้นสุด</span> <span>◇ การตัดสินใจ</span> <span>◇ FM-xx-yy</span> <span>◇ WI-xx-yy</span> <span>◇ QM-xx-yy</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span>→</span> <span>→</span> <span>→</span> <span>→</span> <span>→</span> </div> </div>																	
ขั้นตอน	หน่วยงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยปฏิบัติงานหลัก (เป็นเจ้าภาพ)				กระบวนการต่อไป	ระยะเวลาในการดำเนินการ	การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย						
		เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยี #1	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ #2	เจ้าหน้าที่เลข 3	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ #4			เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม								
ขั้นตอน 1 การศึกษาวิเคราะห์ขอบเขตระบบ		1	เริ่มต้น				1	30 วัน	ค.ศ.	กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	วิเคราะห์ระบบความถูกต้องตรงตามความต้องการของหน่วยงาน	1	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	ร้อยละ 80		
		2	จัดทำแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					2	30 วัน	พ.บ.	แผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - เอกสารขั้นตอนการทำงานของระบบ	2	ความถูกต้องของแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	แผนการพัฒนาและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 ฉบับ	
		3	อนุมัติโครงการระบบสารสนเทศ						3	1 วัน	พ.บ.	QP-DW-01 ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	3	ความถูกต้องของข่าวประชาสัมพันธ์	3	เผยแพร่ข่าว	ร้อยละ 100
		4	กำหนดจุดกึ่งกลางของโครงการ						4	1 วัน	พ.บ.	ตามระเบียบที่สุด	4	การดำเนินการตามระเบียบที่สุด	4	โครงการที่ได้ดำเนินการ	ร้อยละ 80
		5	จัดซื้อจัดจ้างในและโครงการ						5	5 วัน	ม.ค. พ.ค.	เสนอใบราคาและเอกสาร TOR	5	ความถูกต้องตาม TOR	5	ร้อยละของการกำหนดคุณสมบัติของงานที่ในวิเคร	ร้อยละ 100
ขั้นตอน 2		6	ดำเนินการจ้างในและโครงการ					6	180 วัน	ตลอดปี	เอกสารบันทึก ระบบ e-office	6	ความถูกต้องของข้อมูล	6	ร้อยละความเสียหายของการเบิกจ่ายในระบบ ERP	ร้อยละ 100	
		7	ดำเนินการจ้างในและโครงการ						7	150 วัน	ใบเอกสารการส่งมอบสินค้า	7	ความถูกต้องของผลิตภัณฑ์	7	ร้อยละความเสียหายการติดตั้งโครงการ	ร้อยละ 80	
		8	ดำเนินการจ้างในและโครงการ						8	15 วัน	QP-DW-01 การให้บริการจัดทำพื้นที่และฐานข้อมูลบน Server	8	การดำเนินการตามแผนอย่างระมัดระวัง	8	ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการฐานข้อมูล	ร้อยละ 80	
		9	ดำเนินการจ้างในและโครงการ						9	60 วัน	ตลอดปี	QP-NT-02 งานตรวจสอบดูแลให้บริการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่าย	9	ความถูกต้องของระบบประสิทธิภาพการให้บริการ	9	ระดับความพึงพอใจของด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ 4.75
ขั้นตอน 3		10	ดำเนินการจ้างในและโครงการ					10	15 วัน		QP-NT-06 งานตรวจสอบดูแลให้บริการป้องกันไวรัสในระบบเครือข่าย	10	ความถูกต้องของระบบประสิทธิภาพในการจัดการไวรัส	10	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส		
		11	ดำเนินการจ้างในและโครงการ						11	1 วัน		11.1.QP-NT-05 จำนวนบทปฏิบัติการทุกทุกในและเดือน	11	ประสิทธิภาพในการป้องกันข้อมูลจากภายนอก	11	จำนวนในการแจกจ่ายเอกสารป้องกันและเตือนภัย	น้อยกว่า 10% ร้อยต่อปี
		12	ดำเนินการจ้างในและโครงการ						12	90 วัน	ไตรมาส	รายงานการใช้ปริมาณประจำปี	12	แผนและงบประมาณ	12	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ	ร้อยละ 80
ขั้นตอน 4		13	ดำเนินการจ้างในและโครงการ					13	ครึ่งปี		QP-RD-01 จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ	13	ระยะเวลาดำเนินการ	13	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร่วมอบรม	ร้อยละ 80	
		14	ดำเนินการจ้างในและโครงการ						14	ปีละ 2 ครั้ง	6.12 เดือน	รายงานผลความพึงพอใจใช้ระบบสารสนเทศ (e-office)	14	ระยะเวลาดำเนินการ	14	ผลความพึงพอใจใช้ระบบสารสนเทศ (e-office)	รายงานผล 1 ฉบับ
		15	ดำเนินการจ้างในและโครงการ						15	90 วัน	ค.ศ.-ก.ย.	QP-RD-01 ระบบช่วยเหลือและสนับสนุน	15	ความถูกต้องของข้อมูลในการแก้ปัญหา	15	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ระบบได้สำเร็จ	ร้อยละ 80
ขั้นตอน 5		1	ดำเนินการจ้างในและโครงการ					16	30 วัน	ค.ศ.-ก.ย.	รายงานการประเมินทบทวนกระบวนการ	16	ประเด็นการประเมินที่ผ่านการทบทวนกระบวนการ	16	รายงานประเมินทบทวนกระบวนการ	1 ฉบับ	

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย  
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
วันที่ 30 / พฤศจิกายน / 2563

ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI)  
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
4.75

## 7.1.2 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)															
กระบวนการปฏิบัติงาน : กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ															
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <span>เริ่มต้น / สิ้นสุด</span> <span>การปฏิบัติงานทั่วไป</span> <span>การตัดสินใจ</span> <span>แบบเงื่อนไข</span> <span>Work Instruction</span> <span>คู่มือปฏิบัติงาน</span> <span>จุดเชื่อมโยง</span> <span>การสื่อสาร</span> <span>รายงานผล</span> <span>รายงานสืบค้น</span> <span>รายงานไปและกลับ</span> </div> </div>															
ขั้นตอน	หน่วยงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยปฏิบัติงานหลัก (เป็นเจ้าภาพ)				กระบวนการ ถัดไป	ระยะเวลาใน การดำเนินการ	การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย				
		เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยี #1	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ #2	เจ้าหน้าที่พัสดุ #3	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ #4			เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม						
ขั้นตอน 1 การศึกษาวิเคราะห์เบื้องต้น		1	เริ่มต้น				1	30 วัน	ค.ศ.	กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	วิเคราะห์ระบบความถูกต้องของระบบและขอบเขตความต้องการของหน่วยงาน	1	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ	ร้อยละ 80
		2	วิเคราะห์ระบบ				2	30 วัน	พ.ย.	แผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เอกสารขั้นตอนการทำงาน ของระบบ	2	ความถูกต้องของแผนด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	2	แผนการพัฒนาและบริหาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 ฉบับ
		3	จัดทำแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ				3	1 วัน	พ.ย.	QP-DW-01 ประชาสัมพันธ์ บนเว็บไซต์	3	ความถูกต้องของ ข่าวประชาสัมพันธ์	3	เผยแพร่ข่าว	ร้อยละ 100
		4	ประชาสัมพันธ์ บนเว็บไซต์				4	1 วัน	พ.ย.	การดำเนินการตามระเบียบพัสดุ	4	การดำเนินการตาม ระเบียบพัสดุ	4	โครงการที่ดำเนินการ ระเบียบพัสดุ	ร้อยละ 80
		5	ขออนุมัติงบประมาณโครงการตาม แผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				5	5 วัน	น.ค.พ.ค.	เสนอใบราคาและเอกสาร TOR	5	ความถูกต้องตาม TOR	5	ร้อยละของเอกสารที่จัดส่ง เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100
ขั้นตอน 2		6	กำหนดคุณลักษณะของโครงการ				6	180 วัน	ค.ศ.อป.ค.	เอกสารบันทึก ระเบียบ-office	6	ความถูกต้องของ ข้อมูล	6	ร้อยละความสำเร็จของการ เก็บเข้าในระบบ ERP	ร้อยละ 100
		7	จัดซื้อจัดจ้างในแต่ละ โครงการ				7	150 วัน	น.ค.พ.ค.	ใบเอกสารการส่งมอบสินค้า	7	ความถูกต้องของ ผลิตภัณฑ์	7	ร้อยละความสำเร็จการคิด คัดเลือกโครงการ	ร้อยละ 80
		8	สั่งมอบและติดตั้งแต่ละ โครงการ				8	15 วัน	น.ค.ก.ย.	QP-DW-01 การให้บริการ จัดทำที่เก็บและฐานข้อมูลบน Server	8	การดำเนินการตาม แผนอย่างเคร่งครัด	8	ระยะเวลาในการดำเนินการ ให้บริการฐานข้อมูล	ร้อยละ 80
		9	จัดสรรพื้นที่ ติดตั้งและ กำหนดเครือข่าย				9	60 วัน	ค.ศ.อป.ค.	QP-NT-02 งานตรวจสอบ ดูแลให้บริการระบบเครื่อง คอมพิวเตอร์เครือข่าย	9	ความถูกต้องของ ระบบประสิทธิภาพ การให้บริการ	9	ระดับความพึงพอใจของด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ 4.75
		10	ทดสอบการใช้งานจริง				10	15 วัน	ค.ศ.ก.ย.	QP -NT-04 งานตรวจสอบ ดูแลให้บริการป้องกันไวรัส ในระบบเครือข่าย	10	ความถูกต้องของ ระบบประสิทธิภาพ ในการจัดการไวรัส	10	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส	ร้อยละ 100
ขั้นตอน 3		11	กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน				11	1 วัน	น.ค.ก.ย.	11.1.QP-NT-05 จำนวนบท กิจดูแลความปลอดภัยในแต่ละ เดือน	11	ประสิทธิภาพในการ ป้องกันผู้บุกรุกจากภายนอก	11	จำนวนในการพบเจอความ เสียหายจากการบุกรุกในแต่ละ เดือน	น้อยกว่า 10% ร้อยต่อปี
		12	ติดตามการใช้งานระบบ โปรแกรมในแต่ละปี				12	90 วัน	ค.ศ.ก.ย.	รายงานการใช้จ่าย แผนประจำปี	12	รายงานการใช้จ่าย แผนและงบประมาณ	12	ร้อยละการเบิกจ่าย งบประมาณ	ร้อยละ 80
		13	จัดซื้ออุปกรณ์งานไปใช้ งาน				13	1 เดือน	ค.ศ.ก.ย.	QP -RD -01 จัดฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศ	13	ระยะเวลาดำเนินการ	13	ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ร่วมอบรม	ร้อยละ 80
		14	ติดตามปัญหาและ ประเมินผลการใช้งาน				14	ปีละ 2 ครั้ง	ค.ศ.ก.ย.	รายงานผลความพึงพอใจใช้ ระบบสารสนเทศ (e-office)	14	ระยะเวลาดำเนินการ	14	ผลความพึงพอใจใช้ระบบ สารสนเทศ (e-office)	รายงานผล 1 ฉบับ
		15	ปรับปรุงแก้ไขปัญหา				15	90 วัน	ค.ศ.ก.ย.	QP-RD-01 ระบบช่วยเหลือ และสนับสนุน	15	ความถูกต้องของ ข้อมูลในการแก้ปัญหา	15	ระยะเวลาในการแก้ไข ปัญหาจนได้สำเร็จ	ร้อยละ 80
ขั้นตอน 4		16	ทบทวนกระบวนการ				16	30 วัน	ค.ศ.ก.ย.	รายงานการประจวบเหมาะ กระบวนการ	16	ประเด็นการประจวบเหมาะ การทบทวน กระบวนการ	16	รายงานประจวบเหมาะ กระบวนการ	1 ฉบับ
		17	สิ้นสุด												

ผู้อนุมัติ  
ตำแหน่ง  
วันที่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย  
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
30 / พฤศจิกายน / 2564

ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI)  
ระดับความพึงพอใจการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เป้าหมาย  
4.75

## 7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI )

	<p style="text-align: center;"><b>วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)</b> <b>กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p>		
<p style="text-align: center;">คำจำกัดความตรวจสอบระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายของระบบคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร</p>			
<p style="text-align: center;">ขั้นตอนการปฏิบัติ</p>	<p style="text-align: center;">ระยะเวลา ดำเนินการ</p>	<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบ</p>	<p style="text-align: center;">เอกสารที่เกี่ยวข้อง</p>
1.การวิเคราะห์ระบบ	5 วัน	ศูนย์ IT	กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. จัดทำแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	5 วัน	ศูนย์ IT	แผนการพัฒนาและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3.ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	1 วัน	ศูนย์ IT	ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์
4. ขออนุมัติงบประมาณโครงการตามแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 วัน	ศูนย์ IT	โครงการที่ดำเนินการ
5.กำหนดคุณลักษณะของโครงการ	30 วัน	ศูนย์ IT	ใบเสนอราคาและเอกสารTOR
6. จัดซื้อจัดจ้างในแต่ละโครงการ	120 วัน	ศูนย์ IT+ผู้ส่งมอบสินค้า	เอกสารบันทึกระบบe-office
7. ส่งมอบและติดตั้งแต่ละโครงการ	120 วัน	ศูนย์ IT+ผู้ส่งมอบสินค้า	QP-DW-01 การให้บริการจัดทำพื้นที่และฐานข้อมูลบน Server
8.จัดสรรพื้นที่ติดตั้งและกำหนดเครือข่าย	15 วัน	ศูนย์ IT	พื้นที่ที่ได้รับการจัดสรร
9.ทดสอบการใช้จริง	60 วัน	ศูนย์ IT	การตรวจสอบการใช้ระบบ
10. กำหนดรักษาความปลอดภัยและความมั่นคง	15 วัน	ศูนย์ IT	งานตรวจสอบดูแลให้บริการป้องกันไวรัสในระบบเครือข่าย

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
11. กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน	1 วัน	ศูนย์ IT	เอกสารการขอสิทธิ์ผ่านระบบ
12. ติดตามการใช้งบประมาณโครงการในแต่ละปี	ตามไตรมาส	ศูนย์ IT	รายงานการใช้งบประมาณตามไตรมาส
13. จัดฝึกอบรมและนำไปใช้งาน	จัดอบรมทุกเดือน	ศูนย์ IT	เอกสารการขอเข้าร่วมอบรม
14. ติดตามปัญหาและประเมินผลการใช้งาน	รอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือน	ศูนย์ IT	การใช้งานระบบ e-office
15. ปรับปรุงและแก้ไขปัญหา	90 วัน	ศูนย์ IT	QP-RD-01 ระบบช่วยเหลือและสนับสนุน
16. ทบทวนกระบวนการ	30 วัน	ศูนย์ IT	รายงานการประชุมทบทวนกระบวนการฯ
17. สิ้นสุด			

### 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-RD-01	เอกสารแจ้งรหัสเข้าใช้งานระบบ e-Office
FM-RD-02	เอกสารแจ้งรหัสเข้าใช้งานระบบ ERP
FM-RD-03	แบบฟอร์มสรุปปัญหา/ข้อขัดข้องที่ได้รับแจ้งทางเอกสาร / โทรศัพท์

### 7.4 เอกสารอ้างอิง

เอกสารแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
เอกสารเล่มรายงานผลการตรวจสอบภายในระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ปี 2565

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

8.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มกราคม- กันยายน	รองผู้อำนวยการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	กรกฎาคม- กันยายน	หัวหน้าฝ่ายระบบ เครือข่ายและ อินเทอร์เน็ตและ หัวหน้าฝ่ายพัฒนา ระบบสารสนเทศ	รองผู้อำนวยการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	กรกฎาคม- กันยายน	หัวหน้าฝ่ายระบบ เครือข่ายและ อินเทอร์เน็ตและ หัวหน้าฝ่ายพัฒนา ระบบสารสนเทศ	รองผู้อำนวยการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	กรกฎาคม- กันยายน	หัวหน้าฝ่ายระบบ เครือข่ายและ อินเทอร์เน็ตและ หัวหน้าฝ่ายพัฒนา ระบบสารสนเทศ	รองผู้อำนวยการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	กรกฎาคม- กันยายน	หัวหน้าฝ่ายระบบ เครือข่ายและ อินเทอร์เน็ตและ หัวหน้าฝ่ายพัฒนา ระบบสารสนเทศ	รองผู้อำนวยการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปี ถัดไป	หัวหน้าฝ่ายระบบ เครือข่ายและ อินเทอร์เน็ตและ หัวหน้าฝ่ายพัฒนา ระบบสารสนเทศ	ผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ

# ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๑๓/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการทำงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีผลลัพธ์ที่ดีของการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนสร้างคุณค่าที่สำคัญเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**คณะกรรมการ**

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์	เกตฉาย	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์อภิรักษ์	ฮิตินฤมิตร	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยพัชร	ธนกุลวุฒิโรจน์	กรรมการ
๔. อาจารย์ ดร.พิมพ์พลอย	ธีรสถิตย์ธรรม	กรรมการ
๕. นางสิริพร	ป่องจตุรัส	กรรมการ
๖. นายอัศรเดช	สินแต่ง	กรรมการ
๗. นายอโณทัย	อรุณเรือง	กรรมการ
๘. นางสาววราภรณ์	นราประเสริฐวงศ์	กรรมการ
๙. นางสาวสุชาลิณี	ยกกระต๊อบ	กรรมการ
๑๐. นายรุจิโรจน์	กั๋งเจริญสัมพันธ์	กรรมการ
๑๑. นายณัฐ	พลอยอ่อน	กรรมการ
๑๒. นายสุรวิช	สุนทรเสนีย์กุล	กรรมการ
๑๓. นางสาวนุชจรี	เกตสุวรรณ์	กรรมการ
๑๔. นายชนชาติ	นาที	กรรมการ
๑๕. นายจรรุภพันธ์	สหนาวิณ	กรรมการ

๑๖. นางลลิสำ	สหาวิน	กรรมการ
๑๗. นายกฤษฏีกา	แก้วกรอง	กรรมการ
๑๘. นางสาวกฤษณา	อยู่พวง	กรรมการ
๑๙. นายปฐมพงศ์	ปุ่นณภูมิ	กรรมการ
๒๐. นางชนิดา	ชิราพฤกษ์	กรรมการและเลขานุการ
๒๑. นางสาววาสนา	แสงพรหม	กรรมการและเลขานุการ
๒๒. นางสาวรักชนก	รัตนะ	กรรมการและเลขานุการ
๒๓. นางสาวสุนิพร	ศรีฤทธิชัย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

### หน้าที่

๑. ทบทวนหรือออกแบบกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-book Intelligence library คอมพิวเตอร์ wireless teleconference /online)
๒. ทบทวนหรือออกแบบคู่มือบริหารกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-book Intelligence library คอมพิวเตอร์ wireless teleconference /online) เผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-book Intelligence library คอมพิวเตอร์ wireless teleconference /online)
๓. ดำเนินการจัดกิจกรรมและติดตามผลการดำเนินงานตามกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-book Intelligence library คอมพิวเตอร์ wireless teleconference /online) สรุปผลการดำเนินงานและทบทวนกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-book Intelligence library คอมพิวเตอร์ wireless teleconference /online)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔



(ผศ.ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

07ก.๕4 เวลา 15:15:04 Non-PKI Server Sign

ภาคผนวก ข  
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



## หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนสร้างคุณค่ากระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะผู้บังคับบัญชาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยยินยอมให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย)  
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคผนวก ค  
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## วิธีปฏิบัติงาน WI-NT 02

### เรื่อง ตรวจสอบดูแลให้บริการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

#### วิธีปฏิบัติ

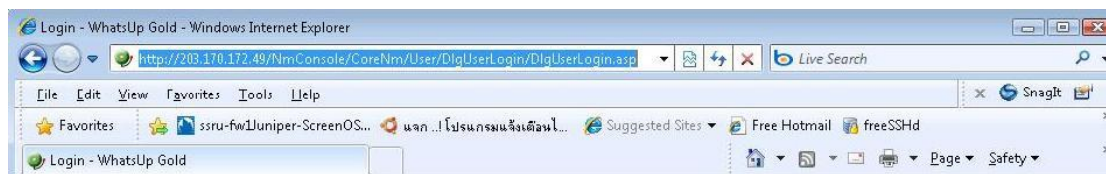
ก. การตรวจสอบที่ต้องทำทุกวันเวลา 8.30 น.

1. การเข้าใช้งานโปรแกรม สามารถทำได้ ดังนี้

1.1 ให้เปิด Brower ขึ้นมา (IE หรือ Firefox) ก็ได้

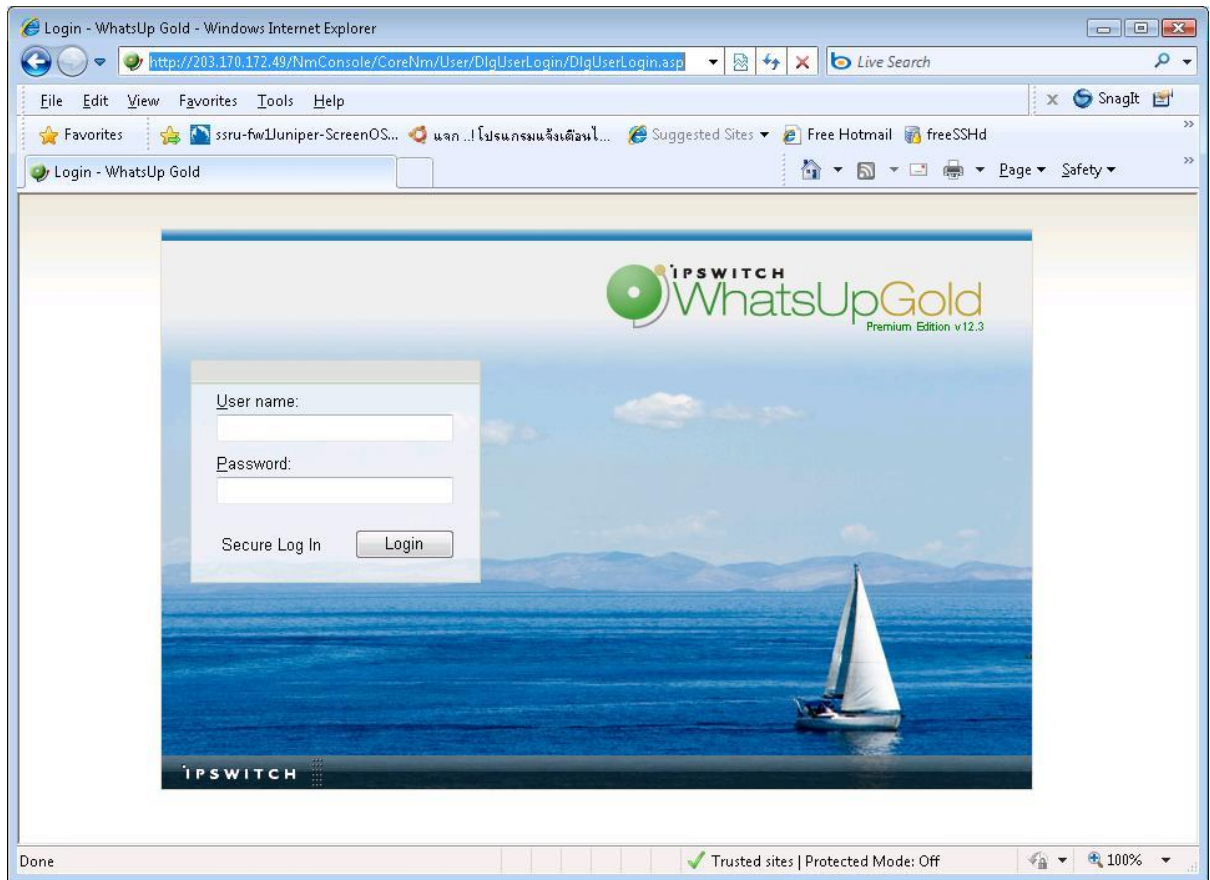
2.2 ให้ระบุ <https://203.170.172.49> เพื่อเปิดโปรแกรม WhatsUp Gold ซึ่งเป็นโปรแกรม

สำหรับการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ Server กด Enter 1 ครั้ง



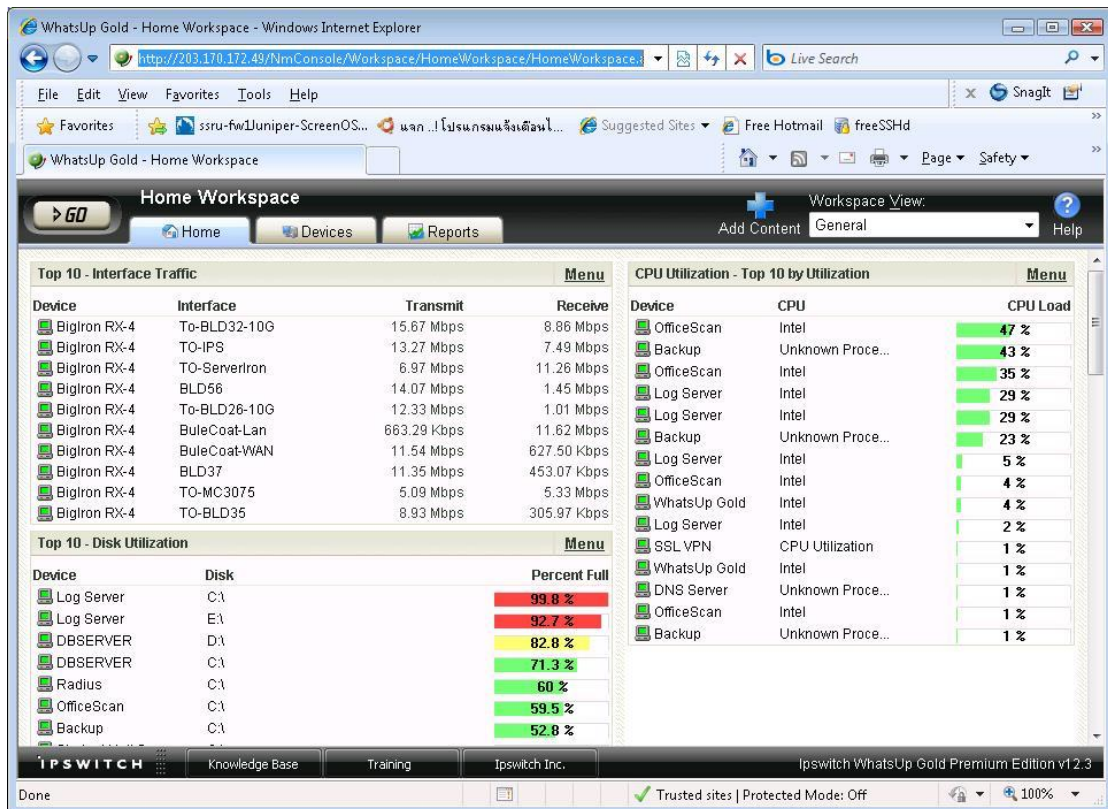
รูปที่ 1 แสดงการเรียกใช้งาน Whats Up Gold V.12

### 1.3 ให้ใส่ User Name และ Password จากนั้นกด Login เพื่อเข้าสู่ระบบ



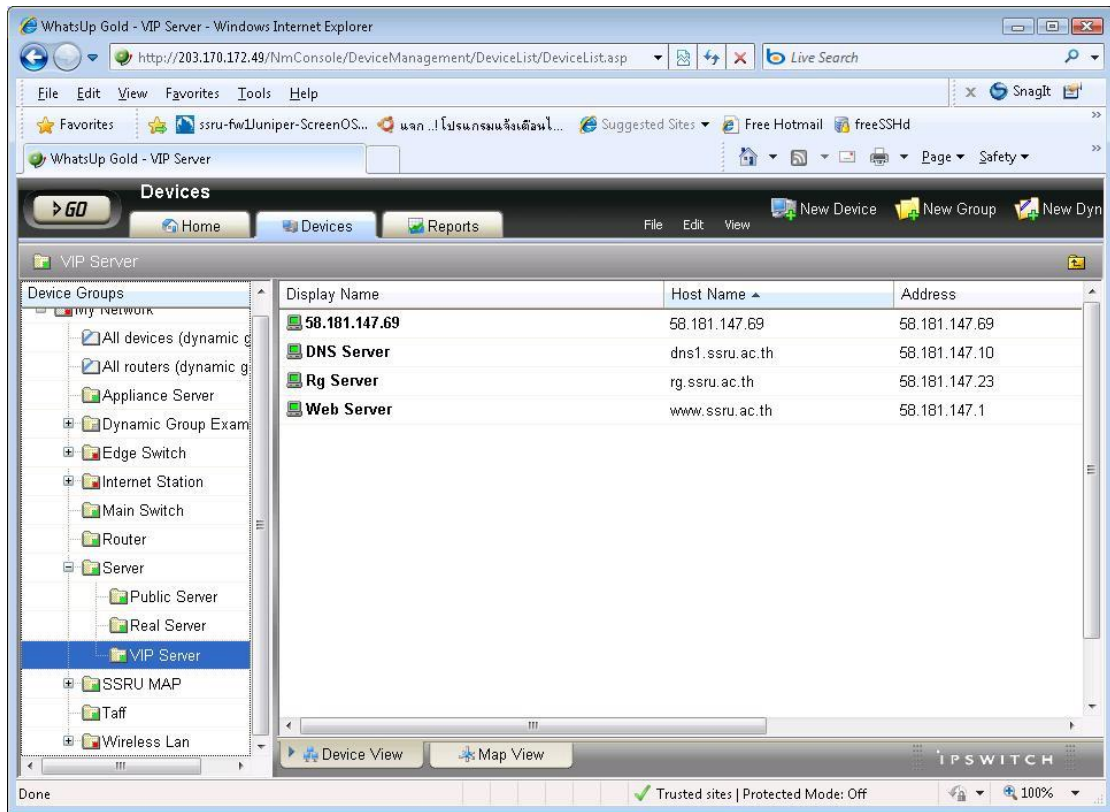
รูปที่ 2 แสดงการเข้าใช้งาน Whats Up Gold V.12

#### 1.4 เมื่อทำการ Login เข้ามาแล้วจะพบกับหน้าจอของโปรแกรมเป็นดังนี้



รูปที่ 3 แสดงสถานะต่างๆ ของ Server ที่ใช้งานในระบบ

1.5 ทำการตรวจสอบการทำงานของ Service ต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ Server โดยคลิกที่เมนู ด้านซ้ายมือ กลุ่มของ Server



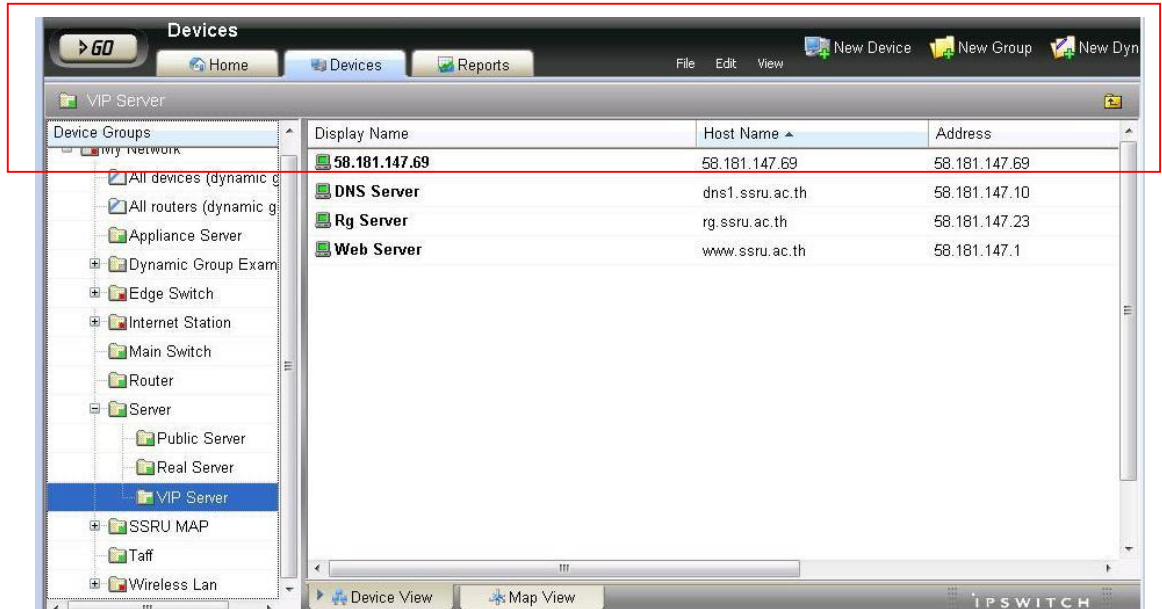
รูปที่ 4 แสดงสถานะ ของ Server ถูกตรวจสอบ

## 1.6 เมนูด้านบนจะแสดงรายการให้เลือกใช้งาน

Home กลับสู่หน้าหลัก

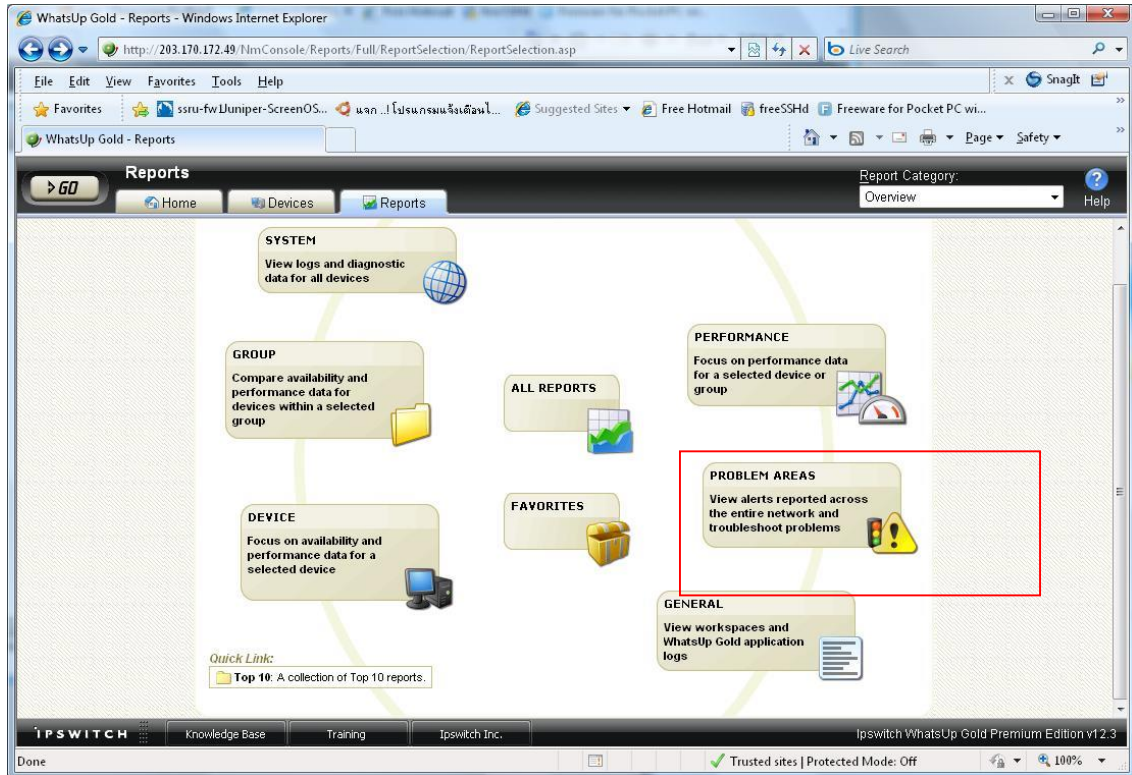
Device เลือกดูรายการแต่ละอุปกรณ์

Reports ออกรายงานของอุปกรณ์ต่างๆ



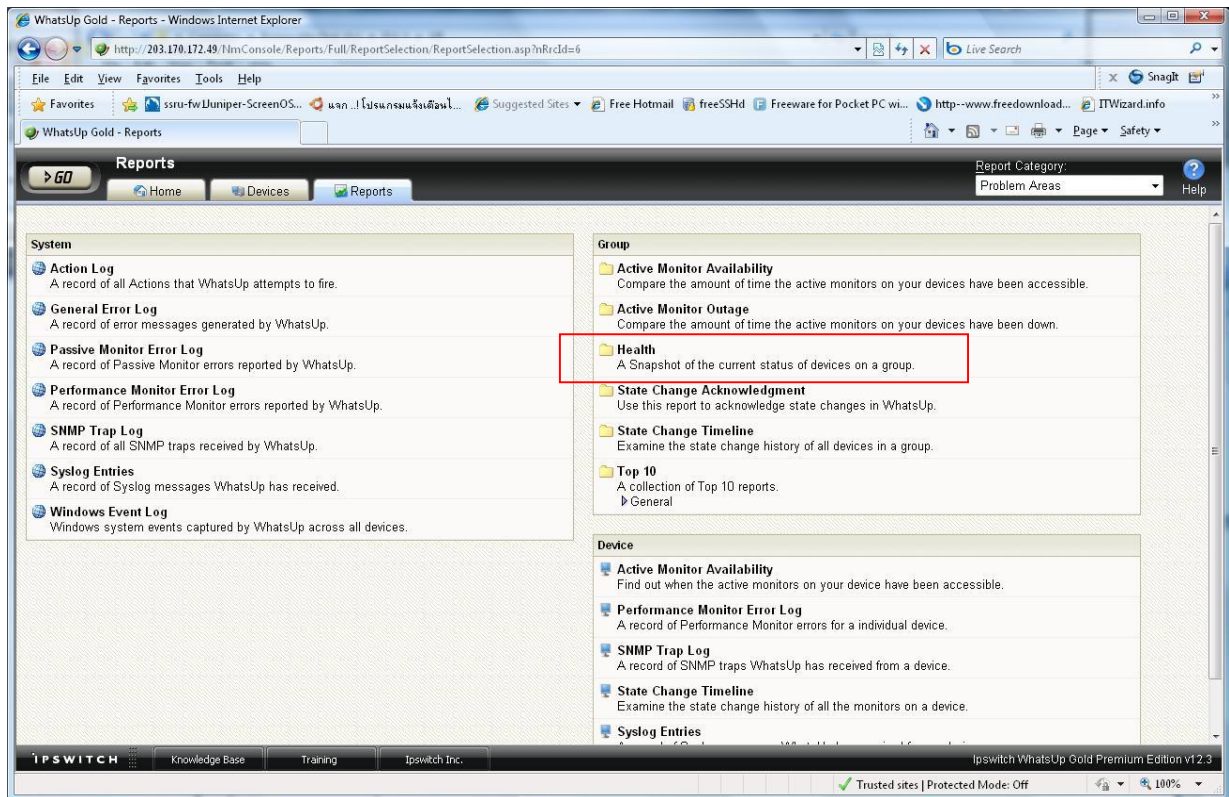
รูปที่ 5 แสดงเมนูการทำงานต่างๆ

1.7 เมื่อเลือก เมนู Report จะพบ Icon ต่างๆ ให้เลือก ดูสถานการณ์ทำงาน ทั้งนี้ให้เลือก Icon PROBLEM AREAS เพื่อจะตรวจสอบดู ปัญหาต่างๆ ที่พบ



รูปที่ 6 แสดง Icon การทำงานต่างๆ ของ เมนู Report

1.8 Icon PROBLEM AREAS จะมี รายการต่างๆ ให้เลือกรายงาน Health เพื่อที่จะดูสถานะทั้งหมด ของ Server ที่ทำการตรวจสอบไว้

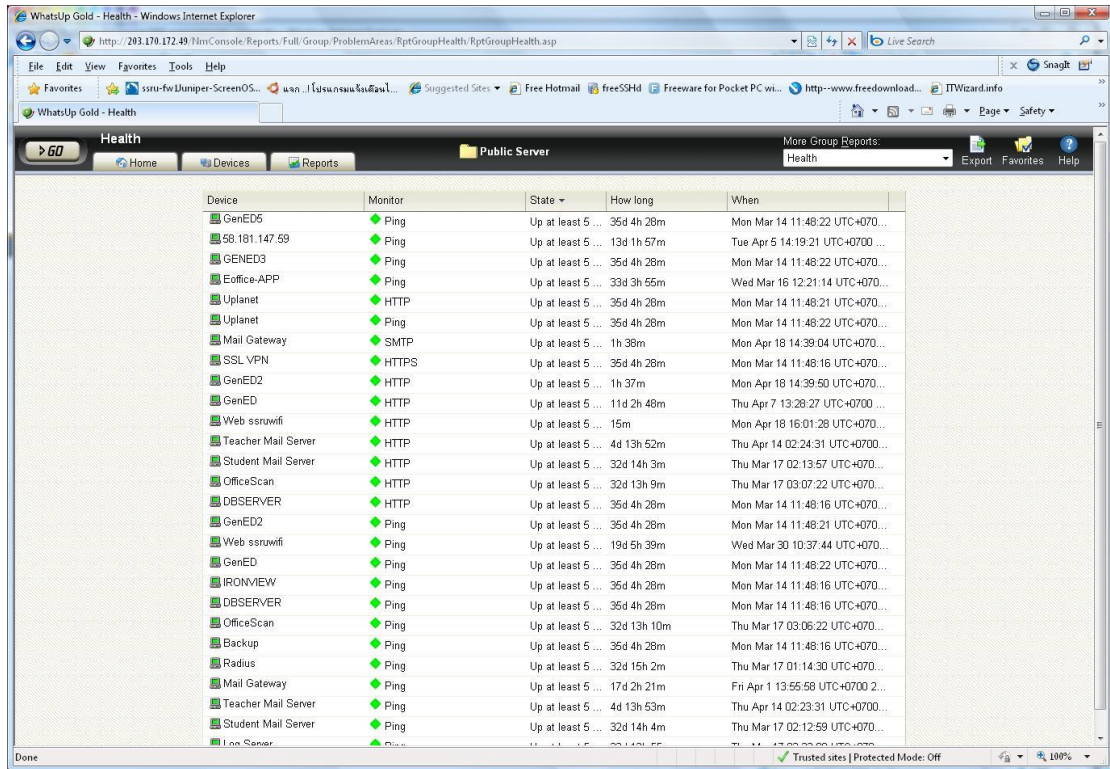


รูปที่ 7 แสดง เมนูรายการ Health ที่แสดงสถานการณ์ทำงานของ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server

## 1.9 ระบบจะแสดงรายการ Server ที่ทำการตรวจสอบสถานะเอาไว้

ปกติ สถานะ จะเป็นสีเขียว

ถ้าพบความผิดปกติระบบจะโชว์เป็นสีแดง



The screenshot shows the 'Health' page in the WhatsUp Gold web interface. It displays a table of monitored devices with columns for Device, Monitor, State, How long, and When. All devices listed are in a 'Up' state, indicated by green diamond icons.

Device	Monitor	State	How long	When
GenED5	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:22 UTC+070...
58.181.147.59	Ping	Up at least 5 ...	13d 1h 57m	Tue Apr 5 14:19:21 UTC+0700 ...
GENED3	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:22 UTC+070...
Eoffice-APP	Ping	Up at least 5 ...	33d 3h 55m	Wed Mar 16 12:21:14 UTC+070...
Uplanet	HTTP	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:21 UTC+070...
Uplanet	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:22 UTC+070...
Mail Gateway	SMTP	Up at least 5 ...	1h 38m	Mon Apr 18 14:39:04 UTC+070...
SSL VPN	HTTPS	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:16 UTC+070...
GenED2	HTTP	Up at least 5 ...	1h 37m	Mon Apr 18 14:39:50 UTC+070...
GenED	HTTP	Up at least 5 ...	11d 2h 48m	Thu Apr 7 13:28:27 UTC+0700 ...
Web sruwfi	HTTP	Up at least 5 ...	15m	Mon Apr 18 16:01:28 UTC+070...
Teacher Mail Server	HTTP	Up at least 5 ...	4d 13h 52m	Thu Apr 14 02:24:31 UTC+0700...
Student Mail Server	HTTP	Up at least 5 ...	32d 14h 3m	Thu Mar 17 02:13:57 UTC+070...
OfficeScan	HTTP	Up at least 5 ...	32d 13h 9m	Thu Mar 17 03:07:22 UTC+070...
DBSERVER	HTTP	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:16 UTC+070...
GenED2	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:16 UTC+070...
Web sruwfi	Ping	Up at least 5 ...	19d 5h 39m	Wed Mar 30 10:37:44 UTC+070...
GenED	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:22 UTC+070...
IRONVIEW	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:16 UTC+070...
DBSERVER	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:16 UTC+070...
OfficeScan	Ping	Up at least 5 ...	32d 13h 10m	Thu Mar 17 03:06:22 UTC+070...
Backup	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:16 UTC+070...
Radius	Ping	Up at least 5 ...	32d 15h 2m	Thu Mar 17 01:14:30 UTC+070...
Mail Gateway	Ping	Up at least 5 ...	17d 2h 21m	Fri Apr 1 13:55:58 UTC+0700 2...
Teacher Mail Server	Ping	Up at least 5 ...	4d 13h 53m	Thu Apr 14 02:23:31 UTC+0700...
Student Mail Server	Ping	Up at least 5 ...	32d 14h 4m	Thu Mar 17 02:12:59 UTC+070...
Lon Server	Ping	Up at least 5 ...	35d 4h 28m	Mon Mar 14 11:48:16 UTC+070...

รูปที่ 8 แสดง ระบบจะแสดงรายการ Server ที่ทำการตรวจสอบสถานะเอาไว้

เอกสารแจ้งรหัสการเข้าใช้ระบบงาน e-office

ระบบ e-office

นายผู้ดูแลระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Username: admin.ad Password: admin.ad

---

นายผู้ดูแลระบบ 2 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Username: admin.ad Password: admin.ad

---

นายผู้ดูแลระบบ3 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Username: admin.ad Password: admin.ad

---

\*หากมีปัญหาในการใช้งานระบบฯโปรดติดต่อ 0-21260-1229 ถึง 31

FM-RD-01 REV: 00

Date : 08/10/2555

เอกสารแจ้งรหัสการเข้าใช้ระบบงาน ERP

ระบบ e-office

นายผู้ดูแลระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Username: admin.ad Password: admin.ad

---

นายผู้ดูแลระบบ 2 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Username: admin.ad Password: admin.ad

---

นายผู้ดูแลระบบ3 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Username: admin.ad Password: admin.ad

---

\*หากมีปัญหาในการใช้งานระบบฯโปรดติดต่อ 0-21260-1229 ถึง 31

FM-RD-02 REV: 00

Date : 08/10/2555



แบบฟอร์มสรุปปัญหา/ข้อขัดข้องที่ได้รับแจ้งทางเอกสาร / โทรศัพท์															
ลำดับที่	Priority	วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่อง	วงจร/ระบบ	รายละเอียดปัญหา / ข้อขัดข้อง	ผู้แจ้งปัญหา	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ผู้รับเรื่อง	วิธีการรับแจ้ง		สถานะ	วันที่เริ่มดำเนินการ	วันที่กำหนดเสร็จ	วันที่ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ/รายละเอียดการดำเนินการ
									ทางโทรศัพท์	ทางเอกสาร/โดยตรง					

## คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- |                     |                  |  |
|---------------------|------------------|--|
| 1. ผศ.ดร.ศิริลักษณ์ | เกตุฉาย          | ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 2. อาจารย์อภิรักษ์  | ธิตินฤมิต        | รองผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ           |
| 3. นายอโณทัย        | อรุณเรือง        | หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต        |
| 4. นายอัครเดช       | สินแต่ง          | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ                   |
| 5. นายจรรยาพันธ์    | สหนาวิน          | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |
| 6. นางลลิสสา        | สหนาวิน          | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |
| 7. นายสุรวิช        | สุนทรเสนีย์กุล   | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |
| 8. นางสาวสุธาสินี   | ยกระดับชั้น      | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |
| 9. นายณัฐ           | พลอยอ่อง         | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |
| 10. นางสาววราภรณ์   | นราประเสริฐวงศ์  | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |
| 11. นายรุจิโรจน์    | กังเจริญสัมพันธ์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |
| 12. นายปฐมพงศ์      | ปุณณภุม          | นักวิชาการคอมพิวเตอร์                          |

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทธรณ์นอก แขวงวรชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

*Suan Sunandha Rajabhat University*