



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
คู่มือขั้นตอนการทำงาน
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : PM-15
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 15 ธันวาคม 2563
จำนวนหน้า : 35 หน้า

รหัสหน่วยงานสำหรับควบคุมเอกสารคุณภาพ

	รหัสคณะ/สำนัก/สถาบัน/เทียบเท่า	รหัสสาขาวิชา/กอง/งาน/เทียบเท่า
ผู้ถือครอง		
สำเนาที่		

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจลิมพล เยื้องกลาง) รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพ	ผู้อนุมัติ  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิ้มไขแสง) อธิการบดี
--	---

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดูแล จัดหา จัดเก็บ บริการ พัฒนา ระบบสารสนเทศ ทรัพยากรการเรียนรู้ ห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ ต่างๆ คอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมการใช้งาน ทำให้งานบริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

2. ขอบข่าย

เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ / ทบทวนปฏิทินการดำเนินงาน ตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ (PM-15) และแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณานุมัติแผน ถ่ายทอด แผนปฏิบัติงานสู่การปฏิบัติ ดำเนินการตามแผนและปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน ตรวจสอบ ติดตาม รายงานผล การดำเนินงานและผลการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ สรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการในภาพรวม ทบทวนผลการดำเนินงานพร้อมเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนา จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ้นสุดที่รายงาน ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (SD15 - 01)
2. พระราชบัญญัติ การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD15 - 02)
3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยบริการวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2562 (SD15 - 03)
4. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง บริการวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (SD15 - 04)
5. คู่มือขั้นตอนการทำงานการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (SD15 - 05)
6. คู่มือการขอรับรหัสผลิตภัณฑ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SD15 - 06)
7. คู่มือขั้นตอนการลงทะเบียนอีเมลหน่วยงานบน google application (SD15 - 07)
8. คู่มือการใช้งานระบบพัสดุ (Purchasing and Inventory module) (SD15 - 08)
9. คู่มือการใช้งานระบบครุภัณฑ์ (Fix asset module) (SD15 - 09)
10. คู่มือการใช้งานระบบการเงิน (Financial module) (SD15 - 10)
11. คู่มือการใช้งานระบบบัญชี (Account module) (SD15 - 11)
12. คู่มือการใช้งานระบบงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ (E-Admission system) (SD15 - 12)
13. คู่มือการใช้งานระบบงานบริการนักศึกษา (Student service system) (SD15 - 13)
14. คู่มือการใช้งานระบบบริการทั่วไป (General service system) (SD15 - 14)
15. คู่มือการใช้งานระบบงานบริการอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา (Lecturer service system) (SD15 - 15)
16. คู่มือการใช้งานระบบงานบุคลากร (Human resource system) (SD15 - 16)
17. คู่มือการใช้งานระบบบริหารเงินเดือน (Payroll system) (SD15 - 17)

18. คู่มือการใช้งานระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (Student loan system) (SD15 - 18)
19. คู่มือการใช้งานระบบประเมินการเรียนการสอน (Training evaluation system) (SD15 - 19)
20. คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (SD15 - 20)
21. คู่มือการใช้งานระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (SD15 - 21)
22. คู่มือการใช้งานระบบคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (SD15 - 22)
23. คู่มือการใช้งานระบบติดตามโครงการออนไลน์ (SD15 - 23)
24. คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการผลิตสื่อวีดิทัศน์ การเรียนการสอน การอบรม การสัมมนาทางวิชาการและกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดเก็บ และเผยแพร่สื่อใน รูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม (SD15 - 24)
25. คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการควบคุม กำกับและดูแล พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก การใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และการให้บริการห้องประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (SD15 - 25)
26. คู่มือขั้นตอนการทำงานจัดทำและดูแลเว็บไซต์แผนงานเกี่ยวกับ Video on Demand (SD15 - 26)
27. คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการบันทึกวีดิโอ (SD15 - 27)
28. คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการบันทึกภาพนิ่ง (SD15 - 28)
29. คู่มือขั้นตอนการทำงานพัฒนาและผลิตสื่อการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม (ตัดต่อ) (SD15 - 29)
30. คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ (SD15 - 30)
31. คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการตัดสต็อกเกอร์ (SD15 - 31)
32. คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (SD15 - 32)
33. คู่มือการใช้งานระบบ LMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำหรับอาจารย์ (SD15 - 33)
34. คู่มือการใช้งานระบบ LMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำหรับนักศึกษา (SD15 - 34)
35. คู่มือการใช้งานระบบ e-courseware (SD15 - 35)

4. เอกสารแนบ

1. ผังการปฏิบัติงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (FC - 15)
2. วิธีการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้ (WI15 - 01)
3. วิธีการปฏิบัติงานการฝึกอบรม (WI15 - 02)
4. วิธีการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) (WI15 - 03)
5. วิธีการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศท้องถิ่น (WI15 - 04)
6. วิธีการปฏิบัติงานการจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ (WI15 - 05)
7. วิธีการปฏิบัติงานการบริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (WI15 - 06)
8. วิธีการปฏิบัติงานการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (WI15 - 07)
9. วิธีการปฏิบัติงานการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (WI15 - 08)
10. วิธีการปฏิบัติงานการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (WI15 - 09)

11. วิธีการปฏิบัติงานการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา (WI15 - 10)
12. วิธีการปฏิบัติงานการบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ (WI15 - 11)
13. วิธีการปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI15 - 12)

5. คำจำกัดความ

ทรัพยากรการเรียนรู้ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น หนังสือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ จุลสาร แผ่นซีดีรอม แผ่นวีซีดี แผ่นดีวีดี บลูเรย์ดีส สื่อสตัทสนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย เป็นต้น

หน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานภายในตามโครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานตามโครงสร้างการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้าแผนกงาน หมายถึง หัวหน้าแผนกงานตามโครงสร้างการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2562

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คู่ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าระดับทางความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุปกรณ์บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบสาย (Switch) อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สาย (Access Point) อุปกรณ์ค้นหาและเลือกเส้นทาง (Router) อุปกรณ์ป้องกันการบุกรุกเครือข่าย (Firewall) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ (Server) อุปกรณ์บันทึกข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log Server) เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS)

โปรแกรมบริการ หมายถึง โปรแกรมบริการเว็บ (Web Server) โปรแกรมบริการอีเมล (e-mail Server) โปรแกรมบริการโดเมนเนม (DNS Server) โปรแกรมบริการข้อมูลบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต โปรแกรมบริการฐานข้อมูล (Database Server) MS windows, MS office, Antivirus และโปรแกรมบริการอื่น ๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีให้บริการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบติดตามโครงการออนไลน์ ระบบคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา และระบบสารสนเทศอื่นที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

6. ขั้นตอนการทำงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
งานบริหารงานทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จัดทำ/ทบทวนปฏิทินการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15)	1.1 จัดทำ / ทบทวนปฏิทินการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) 1.2 เสนอปฏิทินการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) ดังนี้ 1.2.1 เสนอต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ(QMRC) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบ ให้ทบทวนตามขั้นตอนที่ 1.1 - กรณีเห็นชอบให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1.2.2 1.2.2 เสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบให้ทบทวนตามขั้นตอนที่ 1.1 - กรณีเห็นชอบให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1.2.3 1.2.3 เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่อนุมัติให้ทบทวนตามขั้นตอนที่ 1.1 - กรณีอนุมัติให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1.3 1.3 แจกเวียนปฏิทินการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) ให้หน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2. จัดทำ/ทบทวนแผนปฏิบัติงานประจำปี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.1 งานบริหารงานทั่วไป เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.2 แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดทำแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.3 รวบรวมข้อมูล ในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ ความเสี่ยง ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการ 2.4 จัดทำ/ทบทวนแผนปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.5 นำเสนอแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ 2.5.1 เสนอต่คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีมีการปรับแก้ไข ให้ทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 2.4 - กรณีเห็นชอบ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2.5.2 2.5.2 เสนอต่คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาอนุมัติแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่อนุมัติ ทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 2.4 - กรณีอนุมัติ ดำเนินการต่อขั้นตอนที่ 3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3. ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่การปฏิบัติ	3.1 ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่การปฏิบัติในการประชุมบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแจ้งให้รองผู้อำนวยการ หัวหน้างาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
		หัวหน้าแผนกงาน และเจ้าหน้าที่รับทราบและปฏิบัติงานตามแผน 3.2 ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ 3.3 ประเมินประสิทธิผลของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
หน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4. ดำเนินการตามแผน และปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน	4.1 กรณีงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้ (WI 15 – 01) และผู้ใช้บริการปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2562 (SD 15 – 03) และประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง บริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (SD 15 - 04) 4.2 กรณีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการฝึกอบรม (WI 15 – 02) 4.3 กรณีการให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) (WI 15 – 03) 4.4 กรณีการให้บริการสารสนเทศท้องถิ่นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศท้องถิ่น (WI 15 – 04) 4.5 กรณีการจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ (WI 15 – 05) และให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (SD 15 – 01) พระราชบัญญัติ การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD 15 - 02) คู่มือขั้นตอนการทำงานการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (SD 15 – 05)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
		4.6 กรณีให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการบริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (WI 15 – 06) และให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (SD 15 – 01) พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD 15 - 02) และคู่มือการขอรับรหัสผลิตภัณฑ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SD 15 – 06) 4.7 กรณีการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (WI 15 - 07) และให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (SD 15 – 01) พระราชบัญญัติ การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560 (SD 15 - 02) 4.8 กรณีการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการอีเมล(WI15 – 08) และให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (SD 15 – 01) พระราชบัญญัติ การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD 15 - 02) และคู่มือขั้นตอนการลงทะเบียนอีเมลหน่วยงานบน google application (SD 15 – 07) 4.9 กรณีการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (WI15 - 09) และให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (SD 15 – 01) พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD 15 -

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
		02) คู่มือการใช้งานระบบพัสดุ (Purchasing and Inventory module) (SD 15 – 08) คู่มือการใช้งานระบบครุภัณฑ์ (Fix asset module) (SD 15 – 09) คู่มือการใช้งานระบบการเงิน (Financial module) (SD 15 – 10) คู่มือการใช้งานระบบบัญชี (Account module) (SD 15 – 11) คู่มือการใช้งานระบบงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ (E-Admission system) (SD 15 – 12) คู่มือการใช้งานระบบงานบริการนักศึกษา (Student service system) (SD 15 – 13) คู่มือการใช้งานระบบบริการทั่วไป (General service system) (SD 15 – 14) คู่มือการใช้งานระบบงานบริการอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา (Lecturer service system) (SD 15 – 15) คู่มือการใช้งานระบบงานบุคลากร (Human resource system) (SD 15 – 16) คู่มือการใช้งานระบบบริหารเงินเดือน (Payroll system) (SD 15 – 17) คู่มือการใช้งานระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (Student loan system) (SD 15 – 18) คู่มือการใช้งานระบบประเมินการเรียนรู้การสอน (Training evaluation system) (SD 15 – 19) คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (SD 15 – 20) คู่มือการใช้ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (SD 15 – 21) คู่มือการใช้งานระบบคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (SD 15 – 22) และคู่มือการใช้งานระบบติดตามโครงการออนไลน์ (SD 15 – 23) 4.10 กรณีการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา (WI 15 – 10) และผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการผลิตสื่อวีดิทัศน์ การเรียนการสอน การอบรม การสัมมนา ทางวิชาการและกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดเก็บและเผยแพร่สื่อในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม (SD 15 –

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
		24) คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการควบคุม กำกับและดูแล พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกการใช้งานอุปกรณ์สารสนเทศ และการให้บริการห้องประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (SD 15 – 25) คู่มือขั้นตอนการทำงานจัดทำและดูแลเว็บไซต์แผนงานเกี่ยวกับ Video on Demand (SD 15 – 26) คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการบันทึกวีดีโอ (SD 15 – 27) คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการบันทึกภาพนิ่ง (SD 15 - 28) คู่มือขั้นตอนการทำงานการพัฒนาและผลิตสื่อการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม (ตัดต่อ) (SD 15 - 29) คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ (SD 15 – 30) คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการตัดสต็อกเกอร์ (SD 15 – 31) และคู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์สารสนเทศ (SD 15 - 32) 4.11 กรณีการให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ (WI 15 – 11) และผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตามคู่มือการใช้งานระบบ LMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำหรับอาจารย์ (SD 15 - 33) คู่มือการใช้งานระบบ LMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำหรับนักศึกษา (SD 15 – 34) และคู่มือการใช้งานระบบ e-courseware (SD 15 - 35) 4.12 กรณีการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
หน่วยงานภายใน สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	5. ตรวจสอบ/ติดตามการปฏิบัติงาน ตามปฏิทินการดำเนินงานตาม คู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนปฏิบัติงานสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5.1 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไปตรวจสอบ/ติดตาม การปฏิบัติงานตามปฏิทินการดำเนินงานตามคู่มือ ขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ 5.2 รองผู้อำนวยการทุกฝ่ายตรวจสอบ/ติดตามการ ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ
หน่วยงานภายใน สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	6. วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ	6.1 หัวหน้าแผนกงานรวบรวมข้อมูลงานด้านต่าง ๆ และ ประมวลผลจัดทำรายงานเสนอหัวหน้างาน 6.2 หัวหน้างานวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการใน ภาพรวมของงาน
งานบริหารงาน ทั่วไป สำนักวิทย บริการ และ เทคโนโลยี สารสนเทศ	7. รายงานผลการสำรวจความพึง พอใจ ความไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้ใช้บริการ ภาพรวมสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	7.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อคณะกรรมการบริหาร คุณภาพ (QMRC) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบ ให้ทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 6 - กรณีเห็นชอบ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 7.2 7.2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบ ให้ทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 6 - กรณีเห็นชอบ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 7.3 7.3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อคณะกรรมการประจำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบ ให้ทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 6 - กรณีเห็นชอบ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 8
สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	8. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติ งานสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	8.1 คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีมีการปรับแก้ไขให้ทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 2.4

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
		- กรณีเห็นชอบ ดำเนินการตามข้อที่ 8.2 8.2 รายงานผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีมีการปรับแก้ไขให้บทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 2.4 - กรณีเห็นชอบ ดำเนินการตามข้อที่ 9
งานบริหารงานทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	9. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	9.1 เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 9.2 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10. จัดทำ/ทบทวน พร้อมขออนุมัติแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10.1 จัดทำ/ทบทวน แผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 10.2 นำเสนอแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบให้ทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 10.1 - กรณีเห็นชอบดำเนินการตามข้อที่ 10.3 10.3 นำเสนอแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพิจารณาอนุมัติ - กรณีไม่อนุมัติให้ดำเนินการทบทวนตามขั้นตอนที่ 10.1 - กรณีอนุมัติดำเนินการต่อขั้นตอนที่ 11
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11. เผยแพร่แผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11.1 เผยแพร่แผนพัฒนาการจัดการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบงานสารบรรณ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
หน่วยงานภายใน สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	12. ดำเนินงานและรายงานผลการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการ จัดบริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	12.1 หน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศดำเนินการตามแผนพัฒนาการจัดการ บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 12.2 หัวหน้าแผนกงานรายงานผลการดำเนินงานเสนอ หัวหน้างาน
งานบริหารงาน ทั่วไป สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	13. ติดตาม สรุปผล และรายงานผล การดำเนินงานตามแผนพัฒนา การจัดบริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศใน ภาพรวมของสำนัก	13.1 ติดตาม สรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการ จัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมของสำนัก 13.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใน ภาพรวมของสำนักต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบให้ดำเนินการทบทวนตาม ขั้นตอนที่ 13.1 - กรณีเห็นชอบให้ดำเนินการต่อขั้นตอนที่ 13.3 13.3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อ คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ - กรณีไม่เห็นชอบให้ดำเนินการทบทวนตาม ขั้นตอนที่ 13.1 - กรณีเห็นชอบให้ดำเนินการต่อขั้นตอนที่ 14
งานบริหารงาน ทั่วไป สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	14. จัดเก็บเอกสาร/หลักฐาน	14.1 จัดเก็บเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

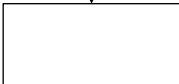
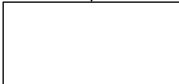
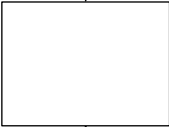
7. บันทึกคุณภาพ

- ไม่มี -

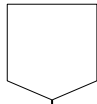
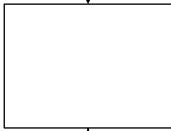
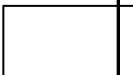
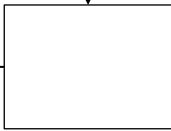
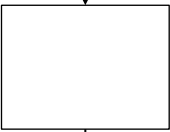
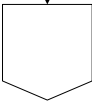
8. เอกสารหลักฐาน

1. ปฏิทินการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15)
2. แผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
4. แผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

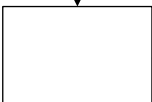
FC-15 : งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กิจกรรม		ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ			
		งานบริหารงาน ทั่วไป สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	หน่วยงาน ภายในสำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		START			
1	จัดทำ/ทบทวนปฏิทินการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15)				
2	จัดทำ/ทบทวนแผนปฏิบัติงานประจำปี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
3	ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การปฏิบัติ				SD15 - 01 ถึง SD15 - 35 , WI15 - 01 ถึง WI15 - 12
4	ดำเนินการตามแผน และปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน				

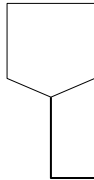
FC-15 : งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กิจกรรม		ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ			
		งานบริหารงาน ทั่วไป สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	หน่วยงาน ภายในสำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
5	ตรวจสอบ/ติดตามการ ปฏิบัติงานตามปฏิทินการ ดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการ ทำงานงานวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ และแผน ปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ				
6	วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้ใช้บริการ				
7	รายงานผลการสำรวจความพึง พอใจ ไม่พึงพอใจ และความ ผูกพันของผู้ใช้บริการภาพรวม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ				
					

FC-15 : งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กิจกรรม		ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ			
		งานบริหารงาน ทั่วไป สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	หน่วยงาน ภายในสำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
8	ประเมินผลสัมฤทธิ์ของ แผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ				
9	จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา การจัดบริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ				
10	จัดทำ/ทบทวน พร้อมขออนุมัติ แผนพัฒนาการจัดบริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ				
11	เผยแพร่แผนพัฒนาการ จัดบริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ				
					

FC-15 : งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กิจกรรม		ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ			
		งานบริหารงาน ทั่วไป สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	สำนักวิทย บริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	หน่วยงาน ภายในสำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
12	ดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
13	ติดตาม สรุปผล และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมของสำนัก				
14	จัดเก็บเอกสาร/หลักฐาน				
					

WI15-01 : การบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และทรัพยากรการเรียนรู้

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดหา พัฒนา บริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ต่างๆและทรัพยากรการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้งานบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ขอบเขต

ใช้ในการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ และทรัพยากรการเรียนรู้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิธีปฏิบัติ**3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่อไปนี้**

- 3.1.1 ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการเสนอความต้องการทรัพยากรการเรียนรู้ผ่านหน้าเว็บไซต์ เคาเตอร์บริการ
- 3.1.2 และผ่านระบบงานสารบรรณ
- 3.1.3 สำรวจความต้องการทรัพยากรการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่ใช้เสนอความต้องการตลอดปีการศึกษา
- 3.1.4 ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรการเรียนรู้ในฐานข้อมูลว่าสมควรดำเนินการจัดซื้อหรือไม่
- 3.1.5 ดำเนินการจัดซื้อตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการพัสดุ (PM-25)
- 3.1.6 ดำเนินการตามงานเทคนิค เช่น เตรียมทรัพยากรสารสนเทศ วิเคราะห์หมวดหมู่ และลงรายการสำหรับการให้บริการ
- 3.1.7 จัดบริการทรัพยากรการเรียนรู้
- 3.1.8 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2 ผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตาม

- 3.2.1 ขอบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (SD 15 - 03)
ว่าด้วยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2562
- 3.2.2 ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (SD 15 - 04)
เรื่อง บริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

WI15-02 : การฝึกอบรม

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้นักศึกษาได้รับการฝึกอบรมในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ขอบเขต

ใช้ในการฝึกอบรมในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิธีปฏิบัติ

- 3.1 หัวหน้าแผนกงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการฝึกอบรม พร้อมติดตามความก้าวหน้า
- 3.2 เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์และรับสมัครนักศึกษาเข้าฝึกอบรมตามแผนหรือกิจกรรมที่วางไว้
- 3.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมให้นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจ
- 3.4 เจ้าหน้าที่ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม
- 3.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม

WI15-03 : การบริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้รู้จักกิจกรรมห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) สามารถใช้บริการห้องสมุดมนุษย์ได้อย่างถูกต้อง และเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

ใช้ในการบริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทั้งภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน รวมทั้งภายนอกมหาวิทยาลัย

3. วิธีปฏิบัติ**3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.1.1 การเตรียมหนังสือมีชีวิต****3.1.1.1 สืบจากกลุ่มเป้าหมาย****3.1.1.2 จัดหาหนังสือมีชีวิตที่น่าสนใจ ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย****3.1.1.3 นำแบบกรอกรายการหนังสือมีชีวิตให้ผู้สนใจกรอกข้อมูล****3.1.1.4 บรรณารักษ์นำแบบกรอกรายการหนังสือมีชีวิตมาคัดตลิ่ง****3.1.2 การจัดกิจกรรม****3.1.2.1 ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมห้องสมุดมนุษย์****3.1.2.2 จัดทำแบบลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรม แบบลงทะเบียนหนังสือมีชีวิต แบบลงทะเบียนยืม-คืนหนังสือมีชีวิต****3.1.2.3 จัดเตรียมสถานที่จัดกิจกรรม****3.1.2.4 นำแบบลงทะเบียนหนังสือมีชีวิต ให้หนังสือมีชีวิตลงทะเบียน****3.1.2.5 นำแบบลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมลงทะเบียน****3.1.2.6 นำแบบบันทึกการยืม-คืนหนังสือมีชีวิตให้ผู้ใช้บริการยืมหนังสือมีชีวิตที่ตนเองสนใจ****3.1.2.7 เชิญผู้ใช้บริการและหนังสือมีชีวิต ไปยังพื้นที่ให้บริการอ่าน****3.1.2.8 นำแบบบันทึกการยืม - คืนหนังสือ มีชีวิตให้ ผู้ใช้บริการคืนหนังสือมีชีวิต พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจในการอ่าน****3.2 ผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.2.1 เลือกรายการหนังสือมีชีวิตที่ตนเองสนใจ****3.2.2 ลงทะเบียนยืมหนังสือมีชีวิต ที่จุดให้บริการยืม-คืนหนังสือมีชีวิต****3.2.3 ใช้บริการอ่านหนังสือมีชีวิต บริเวณพื้นที่ให้บริการอ่าน**

WI15-03 : การบริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)

3.2.4 ลงทะเบียนคินหนังสือมีชีวิต ที่จุดให้บริการยืม - คินหนังสือมีชีวิต พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจในการอ่าน เมื่อใช้บริการเรียบร้อยแล้ว

3.2.5 เลือกใช้บริการหนังสือมีชีวิตเรื่องอื่น ๆ ได้ตามความสนใจ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนข้อ 3.2.1 - 3.2.4

1. วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวม จัดเก็บ อนุรักษ์ และเผยแพร่ สิ่งพิมพ์ สารสนเทศท้องถิ่น ของจังหวัดนครราชสีมา ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2. ขอบเขต

ใช้ในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา โดยรวบรวม จัดเก็บ สื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากเอกสารผลงานทางวิชาการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3. วิธีปฏิบัติ

3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1.1 ประชุมวางแผนการจัดหา รวบรวมข้อมูลเอกสารสนเทศท้องถิ่นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.2 จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.3 คัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา
- 3.1.4 จัดทำข้อมูลเอกสารสารสนเทศท้องถิ่นให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 3.1.5 นำข้อมูลเข้าสู่ระบบ DSpace ในฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีสาน และฐานข้อมูลเครือข่ายสารสนเทศท้องถิ่น Narinet
- 3.1.6 ตรวจสอบความถูกต้อง และบันทึกข้อมูล
- 3.1.7 บริการผ่านหน้าเว็บไซต์คลังปัญญา มทร.อีสาน และฐานข้อมูลเครือข่าย สารสนเทศท้องถิ่น Narinet
- 3.1.8 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2 ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.2.1 จัดเตรียมข้อมูลเอกสารสนเทศท้องถิ่น เพื่อมอบให้กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

WI15-05 : การจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนที่เหมาะสม

2. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่การขอใช้บริการด้านคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการและการดำเนินการให้บริการ

3. วิธีปฏิบัติ**3.1. เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.1.1 การบริการด้านคอมพิวเตอร์**

3.1.1.1 ประชาสัมพันธ์การขอใช้บริการด้านคอมพิวเตอร์

3.1.1.2 รับเรื่องขอใช้บริการด้านคอมพิวเตอร์

3.1.1.3 ตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

3.1.1.4 ดำเนินการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

3.1.1.5 ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์
ก่อนส่งมอบ

3.1.1.6 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงาน
การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2. ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม**3.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2)**

พ.ศ. 2560

(SD 15 - 01)

3.2.2 พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

(SD 15 - 02)

3.2.3 คู่มือขั้นตอนการทำงานการขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

(SD 15 - 05)

WI15-06 : การบริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการการให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่การขอใช้บริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการและการดำเนินการให้บริการ จนถึงการสำรวจและรวบรวมความต้องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อนำส่งรายงาน

3. วิธีปฏิบัติ**3.1. เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.1.1 การบริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์**

3.1.1.1 ประชาสัมพันธ์การขอใช้บริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.1.1.2 รับเรื่องขอใช้บริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.1.1.3 ตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.1.1.4 ดำเนินการให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.1.1.5 ดำเนินการทดสอบการใช้งานของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้ง

3.1.1.6 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงาน การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2. ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

3.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) (SD 15 - 01)
พ.ศ. 2560

3.2.2 พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD 15 - 02)

3.2.3 คู่มือการขอรับรหัสผลิตภัณฑ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SD 15 - 06)

WI15-07 : การให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่การขอใช้บริการด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการและการดำเนินการให้บริการ จนถึงการสำรวจและรวบรวมความต้องการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อนำส่งรายงาน

3. วิธีปฏิบัติ**3.1. เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.1.1 การบริการด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต**

3.1.1.1 ประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

3.1.1.2 รับเรื่องขอใช้บริการด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต คือ โดเมนเนม ฐานข้อมูล เว็บไซต์ อีเมล บัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต บัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว และการเพิ่มจุดให้บริการเครือข่าย

3.1.1.3 สำรวจอุปกรณ์บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และตรวจสอบความพร้อมพื้นที่ให้บริการ

3.1.1.4 ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ให้จัดทำโครงการจัดหาอุปกรณ์ หรือหน่วยงานที่ขอรับบริการจัดหาอุปกรณ์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตั้ง

3.1.1.5 ดำเนินการทดสอบการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์

3.1.2 การดูแลอุปกรณ์บริการเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

3.1.2.1 จัดทำแผนการตรวจสอบอุปกรณ์ โปรแกรมบริการ และระบบปฏิบัติการของเครื่องแม่ข่าย

3.1.2.2 ตรวจสอบระบบปฏิบัติการของเครื่องแม่ข่าย

3.1.2.3 ตรวจสอบความผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นใน Event Viewer บนหน้าเครื่องแม่ข่ายพร้อมทำการแก้ไข

3.1.2.4 ตรวจสอบโปรแกรมบริการในเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการสามารถทำงานได้อย่างปกติ

3.1.2.5 กำจัดฝุ่นและทำความสะอาดส่วนต่างๆ ของเครื่องแม่ข่าย

3.1.2.6 ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และจัดระเบียบสายสัญญาณ

3.1.2.7 ตรวจสอบอุณหภูมิของห้องแม่ข่ายและเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์

3.1.2.8 กรณีที่ตรวจสอบพบปัญหา

- สามารถแก้ไขได้ให้ดำเนินการแก้ไข

- ไม่สามารถแก้ไขได้ให้จัดทำโครงการหรือบันทึกขอซ่อมบำรุงเร่งด่วน

WI15-07 : การให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

3.1.2.9 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงาน

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2 ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

3.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) (SD15 - 01)

พ.ศ. 2560

3.2.2 พระราชบัญญัติการพัฒนาคิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD15 - 02)

WI15-08 : การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่เหมาะสมแก่บุคลากร และหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ การขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน การให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน และ นำข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ

3. วิธีปฏิบัติงาน**3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.1.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่อไปนี้**

- 3.1.1.1 ประชาสัมพันธ์การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 3.1.1.2 การบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล
- 3.1.1.3 ตรวจสอบความพร้อมระบบจัดการข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ต
- 3.1.1.4 ตรวจสอบระบบเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลบุคลากรและระบบบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 3.1.1.5 ตรวจสอบและทดสอบการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน

3.1.2 การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน

- 3.1.2.1. รับเรื่องขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน
- 3.1.2.2. ตรวจสอบข้อมูลขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน
- 3.1.2.3. ดำเนินการสร้างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน ผู้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ ผู้รับผิดชอบ
- 3.1.2.4. ดำเนินการทดสอบการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน และแจ้งผลการดำเนินงานแก่หน่วยงานที่ขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน
- 3.1.2.5 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงาน การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2 ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

- 3.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (SD 15 - 01)
- 3.2.2 พระราชบัญญัติ การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 (SD 15 - 02)
- 3.2.3 คู่มือขั้นตอนการลงทะเบียนอีเมลหน่วยงานบน google application (SD 15 - 07)

WI15-09 : การดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

1. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบ กำกับดูแล ประสานงาน ติดตามการดำเนินงาน และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. ขอบข่าย

เริ่มตั้งแต่ ให้บริการด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประสานงานหน่วยงานจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบ ประเมินผลการใช้งานระบบ และสิ้นสุดที่การบำรุงรักษาระบบ

3. วิธีปฏิบัติงาน

3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1.1 การบริการด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.1.1.1 ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.1.1.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับกระบวนการการทำงานและวิธีการใช้งานระบบอย่างถูกต้อง

3.1.1.3 ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้งานระบบ

3.1.1.4 บริหารจัดการสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ

3.1.1.5 ดำเนินการอบรมการใช้งานระบบ

3.1.1.6 จัดทำและปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบ

3.1.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.1.2.1 จัดทำแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.1.2.2 ดำเนินการรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะของการใช้งานระบบจากผู้ใช้งาน เพื่อจัดทำความต้องการในการพัฒนาระบบ

3.1.2.3 ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบเดิม

3.1.2.4 ดำเนินการพัฒนาระบบ กรณีที่ต้องการใช้งานระบบอย่างเร่งด่วนให้จัดทำโครงการจัดจ้างพัฒนาระบบ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลระบบดำเนินการจัดหาระบบ โดยให้เจ้าหน้าที่เป็นคณะกรรมการร่วมในการกำหนดขอบเขตงาน

3.1.2.5 ดำเนินการทดสอบการใช้งานระบบก่อนนำไปใช้งานจริงร่วมกับผู้พัฒนาระบบ และผู้ใช้งานระบบ

3.1.2.6 นำระบบไปใช้งานจริงโดยทำการติดตั้งระบบร่วมกับผู้พัฒนาระบบ

3.1.2.7 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการให้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงาน การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.1.2.8 การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

WI15-09 : การดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.1.2.9 รวบรวมข้อเสนอแนะจากการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน
การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดทำแผนการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบ
สารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.1.2.10 ตรวจสอบสภาพการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารให้สามารถทำงานได้
อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3.2 ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

- | | |
|--|-------------|
| 3.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 | (SD15 - 01) |
| 3.2.2 พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 | (SD15 - 02) |
| 3.2.3 คู่มือการใช้งานระบบพัสดุ (Purchasing and Inventory module) | (SD15 - 08) |
| 3.2.4 คู่มือการใช้งานระบบครุภัณฑ์ (Fix asset module) | (SD15 - 09) |
| 3.2.5 คู่มือการใช้งานระบบการเงิน (Financial module) | (SD15 - 10) |
| 3.2.6 คู่มือการใช้งานระบบบัญชี (Account module) | (SD15 - 11) |
| 3.2.8 คู่มือการใช้งานระบบงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ (E-Admission system) | (SD15 - 12) |
| 3.2.9 คู่มือการใช้งานระบบงานบริการนักศึกษา (Student service system) | (SD15 - 13) |
| 3.2.10 คู่มือการใช้งานระบบบริการทั่วไป (General service system) | (SD15 - 14) |
| 3.2.11 คู่มือการใช้งานระบบงานบริการอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา
(Lecturer service system) | (SD15 - 15) |
| 3.2.12 คู่มือการใช้งานระบบงานบุคลากร (Human resource system) | (SD15 - 16) |
| 3.2.13 คู่มือการใช้งานระบบบริหารเงินเดือน (Payroll system) | (SD15 - 17) |
| 3.2.14 คู่มือการใช้งานระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (Student loan system) | (SD15 - 18) |
| 3.2.15 คู่มือการใช้งานระบบประเมินการเรียนการสอน (Training evaluation system) | (SD15 - 19) |
| 3.2.16 คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | (SD15 - 20) |
| 3.2.17 คู่มือการใช้งานระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ | (SD15 - 21) |
| 3.2.18 คู่มือการใช้งานระบบคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ | (SD15 - 22) |
| 3.2.19 คู่มือการใช้งานระบบติดตามโครงการออนไลน์ | (SD15 - 23) |

WI15-10 : การให้บริการงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่ การให้บริการด้านเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประสานงาน หน่วยงานจัดเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์สำหรับการให้บริการ ดำเนินการให้บริการ ประเมินความพึงพอใจและ นำผลจากการสำรวจความพึงพอใจมาจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ

3. วิธีปฏิบัติ

3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1.1 การบริการด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

3.1.1.1 ประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา

3.1.1.2 รับเรื่องขอใช้บริการด้านเทคโนโลยีการศึกษา เช่น การบันทึกภาพนิ่ง การบันทึกภาพ วิดีโอ การผลิตสื่อวีดิทัศน์การเรียนการสอนฯ การให้บริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ตัดสตีก เกอร์ ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เกี่ยวกับ กระบวน การ/ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

3.1.1.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการ

3.1.1.4 ส่งมอบผลงานจากการให้บริการ

3.1.1.5 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธี

ปฏิบัติงาน การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2 ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

3.2.1 คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการผลิตสื่อวีดิทัศน์ การเรียนการสอน การอบรม การสัมมนา

3.2.2 ทางวิชาการและกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดเก็บและเผยแพร่สื่อในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม (SD15 - 24)

3.2.3 คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการควบคุม กำกับและดูแล พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และการใช้บริการห้องประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (SD15 - 25)

3.2.4 คู่มือขั้นตอนการทำงานจัดทำและดูแลเว็บไซต์แผนงานเกี่ยวกับ Video on Demand (SD15 - 26)

3.2.5 คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการบันทึกวีดิโอ (SD15 - 27)

3.2.6 คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการบันทึกภาพนิ่ง (SD15 - 28)

3.2.7 คู่มือขั้นตอนการทำงานพัฒนาและผลิตสื่อการเรียนการสอน (SD15 - 29)

ทางไกลผ่านดาวเทียม (ตัดต่อ)

WI15-10 : การให้บริการงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา

- 3.2.8 คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ (SD15 - 30)
- 3.2.9 คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการตัดสติกเกอร์ (SD15 - 31)
- 3.2.10 คู่มือขั้นตอนการทำงานการให้บริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ (SD15 - 32)
เกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

WI15-11 : การบริการด้านอีเลิร์นนิ่ง

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการให้บริการด้านอีเลิร์นนิ่งที่เหมาะสมแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่การให้บริการระบบอีเลิร์นนิ่ง การบริการผลิตสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง และสิ้นสุดที่การประเมินความพึงพอใจและนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจมาจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ

3. วิธีปฏิบัติ**3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.1.1 การให้บริการระบบอีเลิร์นนิ่ง**

3.1.1.1 พัฒนา/ปรับปรุงระบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.1.2 จัดทำ/ปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.1.3 ประชาสัมพันธ์และให้บริการระบบอีเลิร์นนิ่งไปยังคณะ และหน่วยงานต่างๆ ภายใน

3.1.1.4 ดำเนินการอบรม/ให้คำปรึกษา การใช้งานระบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.1.5 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.1.2 การให้บริการผลิตสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.1 ประชาสัมพันธ์บริการผลิตสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.2 สำรวจความต้องการจากคณะหรือหน่วยงานที่มีความต้องการผลิตสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.3 พิจารณาคัดเลือกเนื้อหา/รายวิชา เพื่อดำเนินการผลิตสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.4 ประสานงานกับอาจารย์หรือหน่วยงานที่มีความต้องการผลิตสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.5 ดำเนินการผลิตสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.6 ทดลองใช้สื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.7 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.1.2.8 ปรับปรุงสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.2.9 ให้บริการสื่อในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง

3.1.3 การให้บริการสื่ออีเลิร์นนิ่ง

3.1.3.1 พัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการสื่ออีเลิร์นนิ่ง

3.1.3.2 จัดทำ/ปรับปรุงคู่มือการใช้งานสื่ออีเลิร์นนิ่ง

3.1.3.3 ประชาสัมพันธ์และให้บริการสื่ออีเลิร์นนิ่งไปยังคณะ และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

WI15-11 : การบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

3.1.3.4 ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันการใช้บริการ ตามวิธีปฏิบัติงาน
การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI 15 - 12)

3.2 ผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตาม

3.2.1 คู่มือการใช้งานระบบ LMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (SD15 – 33)
สำหรับอาจารย์

3.2.2 คู่มือการใช้งานระบบ LMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (SD15 – 34)
สำหรับนักศึกษา

3.2.3 คู่มือการใช้งานระบบ e-courseware (SD15 – 35)

WI15-12 : การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ในการจัดหา พัฒนา บริการด้านห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ต่างๆ ทรัพยากรการเรียนรู้ และงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่าง เป็นระบบ ทำให้งานบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ขอบเขต

ใช้ในการปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิธีปฏิบัติ**3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่อไปนี้****3.1.1 ระดับงาน**

3.1.1.1 ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

3.1.1.2 กำหนดช่วงเวลา กลุ่มตัวอย่าง ของการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

3.1.1.3 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

3.1.1.4 รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

3.1.1.5 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

3.1.1.6 หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะเสนอต่อที่ประชุมงาน

3.1.1.7 นำผลจากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการระดับงาน

3.1.1.8 หัวหน้างานเสนอขออนุมัติแผนพัฒนาการจัดบริการระดับงานในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.1.9 ดำเนินการตามแผนพัฒนาการจัดบริการ

3.1.2 ระดับสำนัก

3.1.2.1 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ ภาพรวมระดับสำนัก

3.1.2.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ ภาพรวมระดับสำนักในการประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

WI15-12 : การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

- 3.1.2.3 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป จัดทำคำสั่งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.1.2.4 จัดทำ/ทบทวนแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา
- 3.1.2.5 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป นำเสนอพิจารณาแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.1.2.6 ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน
- 3.1.2.7 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.1.2.8 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป รายงานผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ