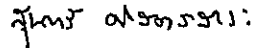


สำเนาควบคุม

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการคอมพิวเตอร์	รหัสเอกสาร PM 30 ฉบับที่ 9 หน้าที่ 1/7
วันที่บังคับใช้ 15 มิถุนายน 2557	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายการเงินและบริหาร	ผู้อนุมัติ  ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเรียนในห้องเรียนปฏิบัติการ
2. เพื่อให้นักศึกษาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียนและในห้องบริการนอกเวลาเรียนเพื่อการเรียนการสอนได้
3. เพื่อให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตามความต้องการและตามเวลาที่กำหนด

ขอบข่าย

ครอบคลุมการให้บริการการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน และด้านการวิจัยในห้องเรียนปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องให้บริการคอมพิวเตอร์นอกเวลาเรียน และคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานทุกหน่วยงาน

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ผังการดำเนินงาน : งานบริการคอมพิวเตอร์
2. บันทึกขอใช้บริการแจ้งผ่านระบบออนไลน์
3. แบบฟอร์มการประเมินการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์(FM 30-2)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานทุกหน่วยงาน

INPUT

1. จัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ
2. เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ให้สัมพันธ์กับความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้บริการ
3. ติดตั้ง Software ในห้องเรียนปฏิบัติการตามที่อาจารย์ผู้สอนต้องการ

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการคอมพิวเตอร์	รหัสเอกสาร PM 30 ฉบับที่ 9 หน้าที่ 2/7
--	--	--

OUTPUT

1. สถิติการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการนอกเวลาเรียน
2. ผลการประเมินความคิดเห็นจากแบบสำรวจผู้ใช้บริการ
3. สถิติการใช้บริการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ
IT Service Desk
4. ผลการให้บริการผ่านระบบ IT Service Desk ที่ผ่าน SLA ที่กำหนด
5. ผลการประเมินงานผ่านระบบ IT Service Desk

ตัวบ่งชี้

1. ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียนปฏิบัติการสามารถใช้งานได้
(ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)
2. ร้อยละของงานบริการที่แจ้งผ่านระบบ IT Service Desk ให้บริการได้
ตามกำหนดเวลา (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)
3. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในห้องเรียนปฏิบัติการ
(ไม่น้อยกว่า 3.75)

 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการคอมพิวเตอร์	รหัสเอกสาร PM 30 ฉบับที่ 9 หน้าที่ 3/7
---	---	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้จัดการฝ่าย
บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. กำหนดจำนวนเครื่องและ
จำนวน software

1. กำหนดจำนวนเครื่องและจำนวน Software
ในห้องเรียนปฏิบัติการและในห้องให้บริการ
เครื่องคอมพิวเตอร์นอกเวลาเรียน

เจ้าหน้าที่

2. เตรียมความพร้อมอุปกรณ์
คอมพิวเตอร์และSoftware

2. เตรียมความพร้อม อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์
และโปรแกรมที่จะใช้ในห้องเรียน
ปฏิบัติการ
ทั้งในและนอกเวลาเรียนและตามบันทึก
ขอใช้บริการ

เจ้าหน้าที่

3. รับบันทึกขอใช้
เครื่องคอมพิวเตอร์
รับตารางสอนการใช้ห้อง
ปฏิบัติการ

3.1 รับบันทึกขอใช้บริการขอใช้เครื่อง
คอมพิวเตอร์นอกเวลาเรียนจากนักศึกษา
ผ่าน ระบบ online
3.2 รับตารางสอนขอใช้ห้องเรียนปฏิบัติการ
คอมพิวเตอร์จากแผนกหลักสูตรและ
การสอน

เจ้าหน้าที่

4. ให้บริการตามผู้ขอ
ใช้บริการกำหนด

4.1 รับบันทึกขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จาก
นักศึกษาผ่านระบบ online แล้ว
กำหนดเลขที่นั่ง เวลาเริ่มต้นตามที่ขอและ
แจ้งกำหนดเวลาสิ้นสุดให้ทราบ
4.2 ตรวจสอบความพร้อมของการใช้งานของเครื่อง
คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ Software ที่
เตรียมให้อาจารย์ใช้พร้อมก่อนเปิดภาค
การศึกษา

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการคอมพิวเตอร์	รหัสเอกสาร PM 30 ฉบับที่ 9 หน้าที่ 4/7
--	---	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่	5. ทำสถิติการให้บริการ	5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำสถิติการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นักศึกษาขอใช้บริการนอกเวลาเรียนและสถิติการใช้ห้องเรียนปฏิบัติการ พร้อมปัญหา
--------------------	-------------------------------	--

เจ้าหน้าที่	6. ประเมินผล	6.1 ให้ผู้ให้บริการประเมินผลการให้บริการ และทำการสำรวจและนำผลการสำรวจแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบในที่ประชุม
--------------------	---------------------	---

ผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	7. ประชุมวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน	7. ประชุมวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานสถิติการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างภาคการศึกษา และหาแนวทางแก้ไขปัญหา
---	--	--

ผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	8. บันทึกผลการปฏิบัติงาน	8.ทำบันทึกผลการปฏิบัติงานพร้อมสถิติการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งในห้องเรียนปฏิบัติการและห้องบริการนอกเวลาเรียนเสนอที่ประชุมสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
---	---------------------------------	---

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการคอมพิวเตอร์	รหัสเอกสาร PM 30 ฉบับที่ 9 หน้าที่ 5/7
--	---	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

งานให้บริการแก้ปัญหา

เจ้าหน้าที่

1. รับบันทึกขอใช้บริการแจ้ง
ปัญหาผ่านระบบออนไลน์

1. รับบริการแจ้งปัญหาด้าน IT ระบบ
<http://servicedesk.dpu.ac.th/>
Process Manager

รับบันทึกขอใช้บริการแจ้งผ่าน
Call Center หมายเลข 888

รับบันทึกขอใช้บริการแจ้งผ่าน
Call Center หมายเลข 888
ส่ง Mail ตอบรับผู้ขอใช้บริการได้รับ
เรื่องไว้เรียบร้อยแล้ว

เจ้าหน้าที่

2. วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น

2. วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นแก้ปัญหา
เบื้องต้น แก้ปัญหาโดยติดต่อ User
ทางโทรศัพท์
กรณีแก้ปัญหาได้แล้วปิดงานและส่ง
Mail ตอบกลับแจ้งปิดงานพร้อมแบบ
ประเมินผลการให้บริการผ่านระบบ
IT Service desk
กรณีแก้ปัญหาไม่ได้ส่งต่อ

เจ้าหน้าที่

3. รับปัญหาจากขั้นตอนที่ 2
และดำเนินการแก้ปัญหา

3. รับปัญหาจากขั้นตอนที่ 2 และ
ดำเนินการแก้ปัญหาให้ใช้งานได้

เจ้าหน้าที่

4. บันทึกผลการปฏิบัติงาน

4. ทำบันทึกผลการปฏิบัติงานแก้ปัญหา
และหาทางป้องกัน

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการคอมพิวเตอร์	รหัสเอกสาร PM 30 ฉบับที่ 9 หน้าที่ 6/7
--	---	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

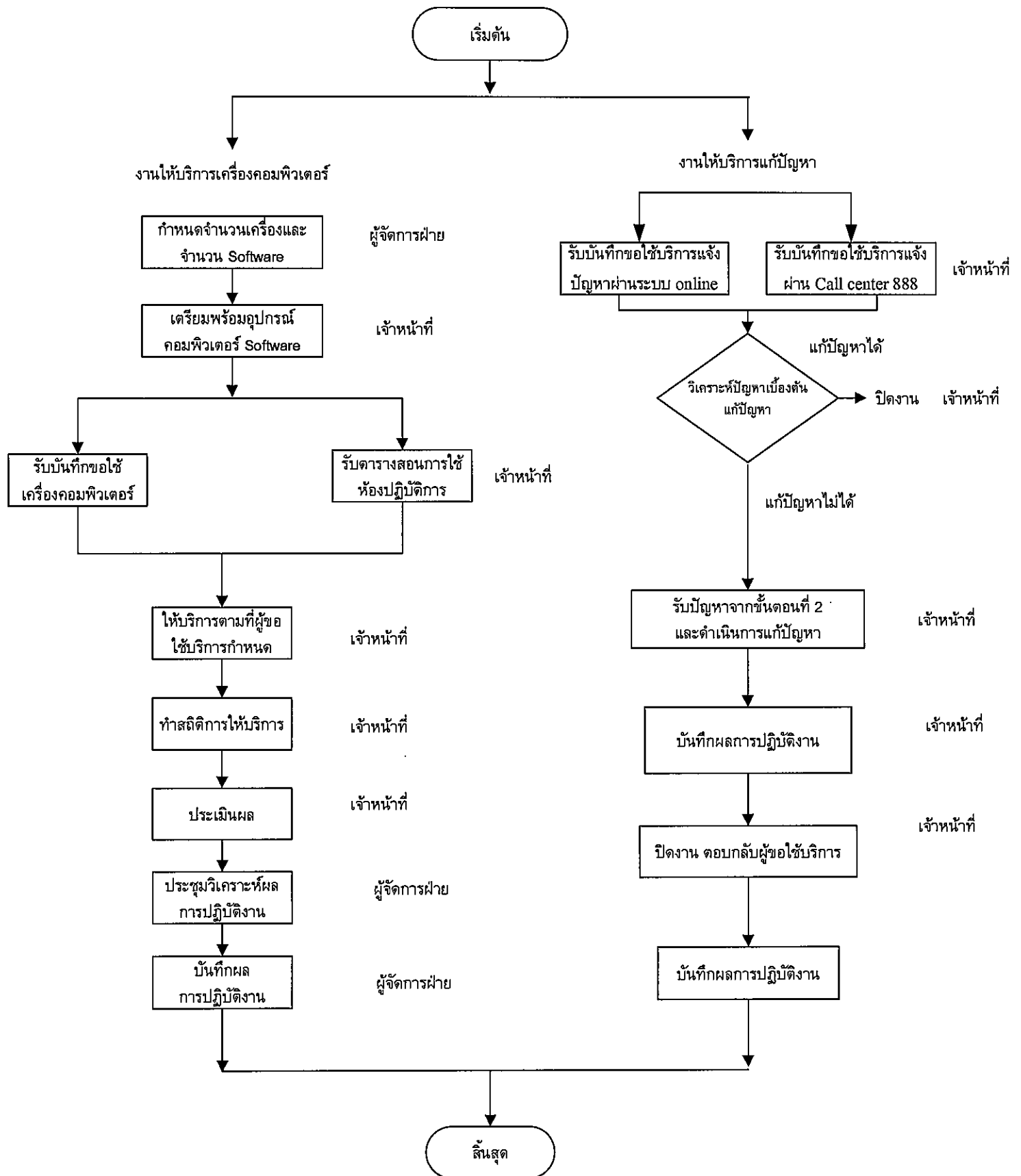
เจ้าหน้าที่	5. ปิดงาน ตอบกลับผู้ขอใช้บริการ	5. ปิดงาน ตอบกลับผู้ขอใช้บริการ
เจ้าหน้าที่	6. บันทึกผลการปฏิบัติงาน	ผู้ขอใช้บริการประเมินผลการให้บริการ 6. ทำบันทึกผลการปฏิบัติงาน ทำสถิติงานบริการทุกงาน นำเสนอที่ประชุมสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการคอมพิวเตอร์	รหัสเอกสาร PM 30 ฉบับที่ 9 หน้าที่ 7/7
--	--	---

บันทึกคุณภาพ :

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาเก็บ
แบบฟอร์มการประเมินการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียนปฏิบัติการ	FM 30-2	ฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 ภาคการศึกษา

ผังการดำเนินงาน : งานบริการคอมพิวเตอร์





แบบฟอร์มการประเมินการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียนปฏิบัติการ

วิชา ห้องปฏิบัติการ..... ผู้สอน

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องเรียนปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ประสิทธิภาพของเครื่องเหมาะสมกับโปรแกรมการเรียนการสอน					
2. ความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขณะที่ใช้ในการเรียนการสอน					
3. การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ก่อนการเรียนการสอน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำ เพื่อแก้ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์					
5. ความสะดวกในการติดตามเจ้าหน้าที่ให้บริการ					

2. สิ่งที่ต้องการพัฒนาการให้บริการในห้องเรียนปฏิบัติการ.....

3. ข้อเสนอแนะเรื่องการให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่.....

PM 30 งานบริการคอมพิวเตอร์

ทำตามข้อกำหนด

- 4.2.4 Control of records
- 5.2 Customer focus
- 5.4 Planning
- 5.5.3 Internal communication
- 6.1 Provision of resource
- 6.3 Infrastructure
- 6.4 Work environment
- 7.1 Planning of product realization
- 7.2 Customer related process
- 8.2 Monitoring and measurement
- 8.4 Analysis of data
- 8.5 Improvement

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้การศึกษา 2557	ผลตามตัวบ่งชี้การศึกษา 2557
PM30 งานบริการ คอมพิวเตอร์	1. เพื่อจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเรียนในห้องเรียน 2. เพื่อให้นักศึกษาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียนและในห้องบริการนอกเวลาเรียน 3. เพื่อให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตามความต้องการและตามเวลาที่กำหนด	1. ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ปฏิบัติตามสามารถใช้งานได้ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) 2. ร้อยละของงานบริการที่แจ้งผ่าน IT Service Desk ให้บริการได้ตาม กำหนดเวลา (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) 3. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ห้องเรียนปฏิบัติการ (ไม่น้อยกว่า 3.75)	