



ประกาศใช้ ณ วันที่ 22 มีนาคม 2559

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

การเพิ่มข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์



วิทยาลัยสหเวชศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยบุคลากรด้านสารสนเทศ ทำหน้าที่ทุกอย่างของระบบสารสนเทศของวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ นำกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์มาใช้เพื่อเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานและดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายได้จัดทำโครงการสร้างกระบวนการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ เป้าหมายคือ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนั้นฝ่ายบริหารงานทั่วไป จึงได้ถ่ายทอดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีดำเนินการ ขอบเขต และแนวทางปฏิบัติ จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่าย เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานสำหรับฝ่ายบริหารงานทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานตลอดจนผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นคว้า และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และเกิด ผลสัมฤทธิ์ของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

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

ผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสารสนเทศของวิทยาลัยสหเวชศาสตร์

ผู้จัดทำ

นายทศวรรณ พงษ์สุข
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	3
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	4
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน	5
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	5
7.4 เอกสารอ้างอิง	5
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	5
9. ระบบติดตามประเมินผล	6
ภาคผนวก	7
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการสารสนเทศ	9
คณะผู้จัดทำ	10

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

2) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ ตรงกับความต้องการ

3) เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และยกระดับการ ให้บริการของฝ่ายสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งแต่ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ขั้นตอนการรับบริการซ่อม บำรุง ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหา ทางด้านเทคนิค รวมถึงการรายงานและติดตามประเมินผล

3. คำจำกัดความ

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

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงาน ผู้ประสานงานด้านเทคนิค = เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน = เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร SLA (Service Level Agreement) = ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

(ระบุว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้ๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการ)

1. การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์

1.1 กรณีออกแบบกราฟฟิก

1.1.1 คัดภาพและตรวจสอบ

- คัดเลือกภาพจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่นำส่งเพื่อนำมาขึ้นเว็บไซต์
- ตรวจสอบขนาดของภาพว่าสามารถนำมาขึ้นเว็บไซต์ได้เลยหรือต้องมาปรับแต่งขนาดของภาพก่อน

1.1.2 ปรับแต่งภาพ

- ปรับขนาดของภาพให้เหมาะสมกับการนำขึ้นเว็บไซต์
- แต่งภาพ ใส่ข้อความ ตามหัวข้อของสิ่งที่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์

1.1.3 อัฟขึ้นเซิร์ฟเวอร์

- นำภาพอัฟโหลดเข้าไปยังเซิร์ฟเวอร์เพื่อประมวลผลผ่านหน้าเว็บเบราว์เซอร์

1.1.4 ตรวจสอบหลังอัฟเดท

- ตรวจสอบหน้าเว็บเพจผ่านหน้าเว็บเบราว์เซอร์และตรวจสอบความถูกต้องหลังหลังการอัฟเดท เช่น ขนาดภาพ ข้อความว่าเป็นไปตามที่ประชาสัมพันธ์แจ้งหรือไม่

1.2 กรณีปรับยูสเซอร์อินเตอร์เฟซ

1.2.1 ปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลบ เมนู

- เพิ่มเมนูที่จำเป็น
- ปรับแต่งตำแหน่งของเมนู
- ลบเมนูที่ไม่ต้องการแสดงผล

1.2.2 ตรวจสอบหลังอัฟเดท

- ตรวจสอบหน้าเว็บเพจผ่านหน้าเว็บเบราว์เซอร์และตรวจสอบความถูกต้องหลังหลังการอัฟเดท เช่น ตำแหน่งของเมนู ความถูกต้องของลิงก์ที่ส่งไปยังหน่วยงานภายนอก

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับ หน่วยงาน (คณบดี/รองคณบดี)	1. พิจารณาตัวชี้วัด เพื่อเห็นชอบและมอบหมายให้แต่ละฝ่าย 2. ประชุมชี้แจงกระบวนการจัดทำคำรับรองและผลการปฏิบัติราชการ 3. ประชุมรับทราบรายงานผลการปฏิบัติราชการ 4. รายงานผลให้มหาวิทยาลัยรับทราบ
(2) ระดับหน่วยงาน (ผู้ปฏิบัติงาน)	1. ประชุมชี้แจงตัวชี้วัด ของแต่ละฝ่ายตามที่ได้รับมอบหมาย 2. รวบรวมเอกสาร หลักฐาน เพื่อรายงานผลในรอบเดือน 3. จัดทำเล่มผลการปฏิบัติราชการรอบ 6, รอบ 12 4. สนับสนุนหลักฐานเพื่อรับการตรวจประเมิน

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินการให้บริการด้านวิชาการวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตระหนักถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ ผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ได้รับความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและมีความประทับใจในการให้บริการ

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 1) ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการ แนวนโยบายดำเนินงานด้านสารสนเทศ พ.ศ.2551 (ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)
- 2) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง แนวนโยบายดำเนินงานด้านสารสนเทศ

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ


ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
ความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์บริการ กิจกรรมหลักการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้งวัน6..... ชั่วโมง.....20.....นาที													
ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)				เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
		เจ้าหน้าที่ฝ่าย IT / ใดๆ	หัวหน้าสำนักงาน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	คณบดี	นาที	ชม.	วัน					
1													
2	คุณภาพและตรวจสอบ												
3	ปรับแต่งภาพ												
4	อัปเดตเว็บไซต์												
5	ตรวจสอบหลังอัปเดต												หน้าเว็บไซต์ที่ทันสมัยสวยงาม
6	ปรับเปลี่ยน เต้น ลบ เมนู												
7	ปรับแต่งเทมเพลต												
8	ตรวจสอบหลังอัปเดต												หน้าเว็บไซต์ที่ใช้งานง่ายสวยงาม
9													
						รวม	20	6					
<p>หมายเหตุ 1. การคิดปริมาณงาน</p> <p>ผู้จัดทำนายทศวรรษ พงษ์สุข..... ผู้ควบคุมดร.ศุภลักษณ์ พักคำ.....</p> <p>2. กำหนดให้ 1 วัน = (ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์....) ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร</p> <p>3. กำหนดให้ 1 คน หั ผู้อนุมัติ ศาสตราจารย์ นายแพทย์อัครชัย วีริยเวกุล ราชบัณฑิต ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยสหเวชศาสตร์</p>													

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์		
	การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์		
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.ตัดภาพและตรวจสอบ	20 นาที	งานสารสนเทศ	
2.ปรับแต่งภาพ	1 ชม. 30นาที	งานสารสนเทศ	
3.อัฟขึ้นเซิร์ฟเวอร์	1 ชม.	งานสารสนเทศ	
4.ตรวจสอบหลังอัฟเดท	30 นาที	งานสารสนเทศ	
5.ปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลบ เมนู	1 ชม. 30นาที	งานสารสนเทศ	
6.ปรับแต่งเทมเพลต	1 ชม.	งานสารสนเทศ	
7.ตรวจสอบหลังอัฟเดท	30 นาที	งานสารสนเทศ	

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
-	-

7.4 เอกสารอ้างอิง

- 1) ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการ แนวปฏิบัติในงานด้านสารสนเทศ พ.ศ.2551 (ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)
- 2) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง แนวปฏิบัติในงานด้านสารสนเทศ

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงาน 90%

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการทำงานของกระบวนการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการทำงานของการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการทำงานของการดำเนินงานของกระบวนการ	เดือนละ 1 ครั้ง	หัวหน้าสำนักงาน
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการทำงานของการดำเนินงานของกระบวนการ	เดือนละ 1 ครั้ง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการทำงานของการดำเนินงานของกระบวนการ	ทุกวันที่ 21 ของเดือน	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการทำงานของการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ทุกวันที่ 21 ของเดือน	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	ไตรมาสละ 1 ครั้ง ทุกเดือนสิ้นไตรมาส	หัวหน้าสำนักงาน
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ปีละ 1 ครั้ง เดือน ก.ย. สิ้นไตรมาส 4	หัวหน้าสำนักงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าศาสตราจารย์ นายแพทย์อดุลย์ วีริยเวชกุล ราชบัณฑิต ตำแหน่ง
ผู้อำนวยการวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการจัดทำ การปรับปรุงและ
พัฒนาเว็บไซต์ ในฐานะผู้บังคับบัญชา และกำกับดูแลฝ่ายบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยสหเวชศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา นำกระบวนการจัดทำ การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 22 เดือน
มีนาคม พ.ศ. 2559 ต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 22 มีนาคม 2559

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์อดุลย์ วีริยเวชกุล ราชบัณฑิต)
คณบดีวิทยาลัยสหเวชศาสตร์

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดทำผลการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน

- | | | |
|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1. ศ.นพ.อดุลย์ | วิริยเวชกุล ราชบัณฑิต | คณบดีวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ |
| 2. ดร.ศุภลักษณ์ | ฟักคำ | รองคณบดี |
| 3. นางสาวจิณห์จุฑา | ศรีเหรา | หัวหน้าสำนักงานคณบดี |
| 4. นางสาวนงนุช | บุญแจ้ง | หัวหน้าฝ่ายงานบริหารทั่วไป |
| 5. นายทศวรรษ | พงษ์สุข | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

111/1-3 หมู่ที่ 7 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม
จังหวัดสมุทรสงคราม 75000

Suan Sunandha Rajabhat University