



สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)

แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริหารกิจการทั่วไป

แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ แก่ผู้ใช้บริการและฝ่ายต่าง ๆ คณะต่าง ๆ ตลอดจนนักศึกษาและบุคลากร ดูแลระบบเครือข่าย กล้องวงจรปิด ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โปรแกรม ระบบเครือข่าย เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน การเรียนการสอนของนักศึกษา อาจารย์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีไว้ให้บริการ ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 4 งาน ดังนี้

1. คู่มือซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
2. คู่มือยืม – คืน อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. คู่มือการขอใช้ห้องประชุมออนไลน์ Zoom Cloud Meetings
4. คู่มือซ่อมบำรุงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

วัตถุประสงค์

1. ให้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่บุคลากรและนักศึกษา
2. ดูแลคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนหรือใช้ในการทำงาน ให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. ให้การสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่และการเรียนการสอนของอาจารย์ นักศึกษา ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
4. ให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ที่พร้อมนำไปใช้งาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในได้ด้านการเรียนการสอน
6. ให้บริการห้องประชุมออนไลน์ เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน กิจกรรมทางการศึกษา

เป้าหมาย

1. เชิงปริมาณ

1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4

1.2 มีช่องทางการติดต่อขอใช้บริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง

2. เชิงคุณภาพ

2.1 สนับสนุนด้านการซ่อมแซมและแก้ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือด้านการเรียนของนักศึกษาให้มีความสะดวก

2.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีประสิทธิภาพ

2.3 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศมีคู่มือการปฏิบัติงาน 4 คู่มือ ดังนี้

1. คู่มือการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ให้บริการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงแก่เจ้าหน้าที่ อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้บริการซ่อมแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งในด้านของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

โดยมีกระบวนการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง 8 ขั้นตอนดังนี้

1. เริ่มต้น

2. ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาผ่านระบบ

3. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศรับเรื่องจากระบบ

4. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศทำการวิเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขอาการเสียเบื้องต้น เพื่อหาสาเหตุการเสียวิธีแก้ไข

5. สาเหตุอาการเสียเกิดจากอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการ ดำเนินการจัดซื้อ เมื่อผู้บริการได้อุปกรณ์ที่จัดซื้อแล้ว นำส่งแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. เมื่อได้อุปกรณ์จากผู้ให้บริการ หรืออาการเสียมาจากซอฟต์แวร์ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการซ่อม

7. ดำเนินซ่อมเรียบร้อย แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการแจ้งผู้ให้บริการ
8. สิ้นสุด

2. คู่มือการยืม – คืนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ไอทีและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ กับอาจารย์และบุคลากร สำหรับใช้ในการเรียนการสอน การทำงาน หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย

โดยมีกระบวนการยืม – คืน อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 9 ขั้นตอนดังนี้

1. เริ่มต้น
2. ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ผ่านระบบ
3. เจ้าหน้าที่แผนกตรวจสอบข้อมูล เพื่อ อนุมัติให้ยืมหรือไม่อนุมัติ ในกรณีไม่อนุมัติ หัวหน้าแผนกแจ้งสาเหตุที่ไม่อนุมัติแก่ผู้ให้บริการ
4. หัวหน้าแผนกอนุมัติ ทางแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน
5. กรณีที่อุปกรณ์ชำรุด แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการซ่อมแซม หรือ เปลี่ยนอุปกรณ์
6. ส่งมอบอุปกรณ์ พร้อมให้คำแนะนำการใช้งานเบื้องต้น
7. เก็บเอกสารแบบฟอร์ม
8. สิ้นสุด

3. คู่มือการใช้ห้องประชุมออนไลน์ Zoom Cloud Meetings

ให้บริการสร้างห้องประชุมออนไลน์ อาจารย์และบุคลากร สำหรับใช้ในการประชุมต่าง ๆ การอบรมแบบออนไลน์ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ แบบออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย

โดยมีกระบวนการขอใช้ห้องประชุมออนไลน์ Zoom Cloud Meetings มี 6 ขั้นตอนดังนี้

1. เริ่มต้น
2. ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ขอใช้ Zoom Cloud Meetings ผ่านระบบ
3. ตรวจสอบการใช้งาน Zoom Cloud Meetings ในปฏิทินการใช้งาน Zoom Cloud Meetings
4. กรณีที่ห้องประชุมว่าง ดำเนินการสร้างห้องประชุม ในกรณีห้องประชุมเต็มแจ้งผู้ขอใช้บริการ

5. แจ้ง ID ห้องประชุมพร้อมรหัสผ่านห้องประชุม Zoom Cloud Meetings ให้ผู้ให้บริการ
6. สิ้นสุด

4. คู่มือการซ่อมบำรุงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

ให้บริการซ่อมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์แก่เจ้าหน้าที่ อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้บริการซ่อม แก้ไขปัญหาต่าง ๆ

โดยมีกระบวนการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง 8 ขั้นตอนดังนี้

1. เริ่มต้น
2. ผู้ให้บริการแจ้งปัญหาผ่านระบบ
3. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศรับเรื่องจากระบบ
4. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศทำการวิเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขอาการเสียเบื้องต้น เพื่อหาสาเหตุการเสียวิธีแก้ไข
5. สาเหตุอาการเสียเกิดจากอุปกรณ์ ผู้ให้บริการ ดำเนินการจัดซื้อ เมื่อผู้ให้บริการได้อุปกรณ์ที่จัดซื้อแล้ว นำส่งแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. เมื่อได้อุปกรณ์จากผู้ให้บริการ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการซ่อม
7. ดำเนินซ่อมเรียบร้อย แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการแจ้งผู้ให้บริการ
8. สิ้นสุด

1. คู่มือการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	เริ่ม			
2.	แจ้งซ่อม	ผู้ให้บริการแจ้งปัญหา	5 นาที	ผู้ให้บริการ
3.	รับแจ้งซ่อม	รับเรื่อง	1 นาที	เจ้าหน้าที่แผนก
4.		วิเคราะห์ตรวจสอบ แก้ไขอาการเสียเบื้องต้น เพื่อหาสาเหตุการ เสียก่อนดำเนินการซ่อม ทำความสะอาดเครื่อง / กรณีอุปกรณ์ชำรุดต้อง เปลี่ยนอะไหล่	30 นาที ตาม กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการ
5.		ดำเนินการซ่อมตาม สาเหตุที่ได้วิเคราะห์มา	1 – 4 ชั่วโมง	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
6.	แจ้งผลการซ่อม	แจ้งผลการซ่อมกับ ผู้ให้บริการ	5 นาที	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
7.	ผู้ให้บริการรับคอมพิวเตอร์	ส่งมอบคอมพิวเตอร์ ให้กับผู้ให้บริการ	1 นาที	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
8.	สิ้นสุด			

ภาคผนวก

ไม่มี

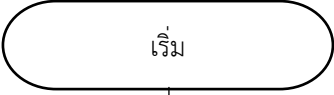
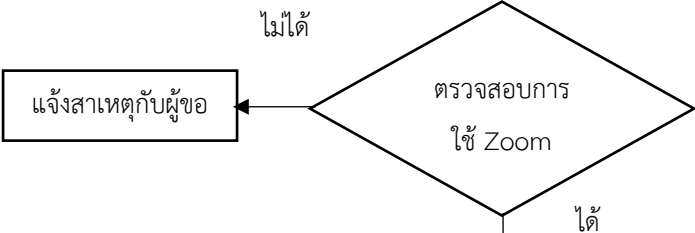
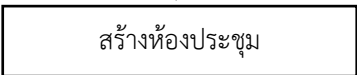
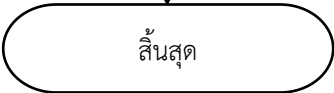
2. คู่มือการยืม – คินอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	เริ่ม			
2.	ยืมแบบฟอร์ม	ผู้ใช้บริการเขียนแบบฟอร์ม	5 นาที	ผู้ใช้บริการ
3.	เสนอแบบฟอร์มให้หัวหน้าแผนก	เจ้าหน้าที่รับแบบฟอร์มคำขอและเสนอแบบฟอร์มให้หัวหน้าแผนกพิจารณา	1 นาที	เจ้าหน้าที่แผนก
4.	ตรวจสอบเอกสาร ไม่ได้ แจ้งสาเหตุกับผู้ยืม ได้	หัวหน้าแผนกตรวจสอบและพิจารณาเอกสาร / แจ้งสาเหตุแก่ผู้ใช้บริการ กรณีไม่เห็นควรอนุญาต เช่น ไม่มีอุปกรณ์ให้ยืม หรือผู้ยืมยังไม่คืนอุปกรณ์เก่าที่เคยยืมไป	1 นาที 5 นาที	หัวหน้าแผนก
5.	ตรวจสอบอุปกรณ์	เมื่อผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าแผนกแล้ว เจ้าหน้าที่แผนกเตรียมอุปกรณ์สำหรับยืมและตรวจสอบอุปกรณ์	5 นาที	เจ้าหน้าที่แผนก
6.	ซ่อมแซมหรือเบิกวัสดุใหม่	กรณีอุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่นำอุปกรณ์ไปซ่อมแซมหรือเบิกอุปกรณ์ชิ้นใหม่ให้กับผู้ยืม	5 นาที	เจ้าหน้าที่แผนก
7.	ส่งมอบวัสดุ	ส่งมอบวัสดุ / ครุภัณฑ์ ให้กับผู้ใช้งาน พร้อมแนะนำวิธีการใช้งาน	10 นาที	เจ้าหน้าที่แผนก
8.	เก็บแบบฟอร์ม	เก็บแบบฟอร์มคำขอเข้าแฟ้มเอกสาร	1 นาที	เจ้าหน้าที่แผนก
9.	สิ้นสุด			

ภาคผนวก

แบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ / โสตทัศนูปกรณ์

3. คู่มือการใช้งาน Zoom Cloud Meetings

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		ผู้ใช้บริการแจ้งผ่านระบบ	5 นาที	ผู้ใช้บริการ
3.		ตรวจสอบการใช้งาน Zoom Cloud Meetings	1 นาที	หัวหน้าแผนก
4.		สร้างห้องประชุม Zoom Cloud Meetings	2 นาที	หัวหน้าแผนก
5.		แจ้ง ID / Password ห้องประชุม Zoom Cloud Meeting	2 นาที	หัวหน้าแผนก
6.				

ภาคผนวก

ไม่มี

4. คู่มือการซ่อมบำรุงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	เริ่ม			
2.	แจ้งซ่อม	ผู้ให้บริการแจ้งปัญหา	5 นาที	ผู้ให้บริการ
3.	รับแจ้งซ่อม	รับเรื่อง	1 นาที	เจ้าหน้าที่แผนก
4.		วิเคราะห์ตรวจสอบ แก้ไขอาการเสียเบื้องต้น เพื่อหาสาเหตุการ เสียก่อนดำเนินการซ่อม ทำความสะอาดเครื่อง / กรณีอุปกรณ์ชำรุดต้อง เปลี่ยนอะไหล่	30 นาที ตาม กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง	เจ้าหน้าที่งาน โสตทัศนูปกรณ์ ผู้ให้บริการ
5.		ดำเนินการซ่อมตาม สาเหตุที่ได้วิเคราะห์มา	1 – 4 ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่งาน โสตทัศนูปกรณ์
6.	แจ้งผลการซ่อม	แจ้งผลการซ่อมกับ ผู้ให้บริการ	5 นาที	เจ้าหน้าที่งาน โสตทัศนูปกรณ์
7.	ผู้ให้บริการรับคอมพิวเตอร์	ส่งมอบคอมพิวเตอร์ ให้กับผู้ให้บริการ	1 นาที	เจ้าหน้าที่งาน โสตทัศนูปกรณ์
8.	สิ้นสุด			

ภาคผนวก

ไม่มี

ปรับปรุงครั้งที่ 4 : 31 มีนาคม 2565