ระเบียบปฏิบัติ
(QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเอกสาร : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01

แก้ไขครั้งที่ : 08

วันที่บังคับใช้ : 29/09/2564

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
(นายสมนึก คงกลาง) (น.ส.ปริญวดี ปานาลาด) (น.ส.ผุสดี พยัคฆเดช) (น.ส.ศิริรัฐ คเชนทร์พงศ์) ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ 29 / 09 / 2564	(น.ส.ศิริรัฐ คเชนทร์พงศ์) หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ 29 / 09 / 2564	(นายพิรุณ กล้าหาญ) QMR 29 / 09 / 2564

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบสารสนเทศของศูนย์บริการการศึกษา มีประสิทธิภาพ ทันสมัย น่าเชื่อถือ มีความสมบูรณ์ สามารถสนับสนุนภารกิจต่างๆ อำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน และผู้ขอรับบริการ

2. ขอบเขต

คลอบคลุมระบบสารสนเทศของศูนย์บริการการศึกษา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบทะเบียนและประเมินผล สามารถสนับสนุนภารกิจต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

3.1 ผู้อำนวยการ หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา
3.2 หัวหน้าฝ่าย หมายถึง หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ศูนย์บริการการศึกษา
3.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ศูนย์บริการการศึกษา
3.4 ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ผู้ที่ต้องการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ
3.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์บริการการศึกษา
3.6 ผู้ใช้งาน หมายถึง ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษา บัณฑิตศึกษา บุคลากร อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้เรียน
3.7 การพัฒนาระบบ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง การปรับปรุง แก้ไข พัฒนา ระบบทะเบียนและประเมินผลให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานและผู้ขอรับบริการ
3.8 การให้บริการข้อมูล หมายถึง การรวบรวมข้อมูลในระบบทะเบียนและประเมินผลให้กับผู้ขอรับบริการ
3.9 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น (SMS) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรกนิกส์ด้วยข้อความสั้น (SMS) ในระบบเครือข่าย AIS ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่
3.10 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน หมายถึง การเปลี่ยนเปลี่ยนแก้ไขข้อมูลรายวิชาของนักศึกษาในระบบทะเบียนและประเมินผล
3.11 การทำข้อมูลประกอบการเลือกสาขา/หลักสูตร หมายถึง การจัดทำข้อมูลการเลือกสาขาวิชาหรือหลักสูตร สำหรับนักศึกษาที่ยังไม่สังกัดสาขาวิชา
3.12 บริษัทผู้รับจ้าง หมายถึง บริษัทคู่สัญญากับมหาวิทยาลัย

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested parties)

Interested parties **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	Needs **ความต้องการ**	Expectations **ความคาดหวัง**
Internal - ผู้ใช้งาน (ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษา บัณฑิตศึกษา บุคลากร อาจารย์ ผู้ปกครอง ผู้เรียน)	-ระบบมีความเสถียร (stable) เชื่อถือได้ (Reliable) ทันกาล (Real time) ปลอดภัย (Security) และรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy)	-บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย ตรงเวลา สะดวก
External - บริษัทผู้รับจ้าง	-ข้อกำหนดมีรายละเอียดที่ชัดเจน และมีแผนปฏิบัติงานที่เหมาะสม	-ได้รับความร่วมมือที่ดี

ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	**ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ**	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 4 จาก 10

5. รายละเอียดการปฏิบัติงาน

เริ่มต้น / สิ้นสุด | การทำงาน | จุดเชื่อมต่อ | การพิจารณา / ตัดสินใจ | การบันทึก / เอกสาร | การสื่อสาร

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
		เริ่มต้น		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ รับเอกสารจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ลงรับเอกสาร (กรณีได้รับเอกสาร) - แบบฟอร์มขอพัฒนาระบบ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (FM-CES-6-01) หรือ - แบบฟอร์มการให้บริการข้อมูล (FM-CES-6-02) หรือ - บันทึกข้อความ - หรือ จากที่ประชุม หรือการปรึกษาหารือร่วมกัน หรือผู้พัฒนาเห็นว่าควรพัฒนา ซึ่งอาจจะบันทึกไว้ในแผนการพัฒนาระบบ หรือหากจัดจ้างจะส่งเข้าระบบของบริษัทเพื่อประเมินราคา กรณีที่มีเอกสารแบบฟอร์ม หรือบันทึกข้อความ ดำเนินการ ดังนี้ 1.1) เข้าระบบทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร Online ที่ http://boffice.sut.ac.th เพื่อลงรายละเอียด 1.2) ประทับตรารับเอกสารฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ลงบนเอกสารข้างต้น และลงเลขที่รับ วันที่รับ และเวลา ตามรายละเอียดที่ได้รับในข้อ 1.1 และนำเข้าแฟ้มเสนอหัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ลงรับเอกสารในระบบทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร	-FM-CES-6-01 -FM-CES-6-02 -บันทึกข้อความ -แบบฟอร์มทะเบียน รับ-ส่งเอกสาร http://boffice.sut.ac.th	
		A		

ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	**ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ**	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 5 จาก 10

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
		A		
หัวหน้าฝ่ายบริษัทผู้รับจ้าง	2. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบพิจารณา และศึกษาความเป็นไปได้ตามเอกสาร หรืออื่นๆ ตามที่ได้ประชุม หรือการหารือว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ 2.1 กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ แจ้งผู้ขอรับบริการ พร้อมชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้ผู้ขอรับบริการทราบ และรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษารับทราบ 2.2 กรณีที่สามารถดำเนินการได้ 1) มอบเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ 2) หากไม่สามารถดำเนินการเองได้ การขอพัฒนาระบบ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จะดำเนินการจัดจ้างบริษัทพัฒนาโดยปฏิบัติตามรายละเอียดในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจรับ และประเมินผล (QP-CES-0-08)	พิจารณาและศึกษาความเป็นไปได้ ทำไม่ได้ ทำได้	ชี้แจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้ผู้ขอรับบริการ รายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษารับทราบ	QP-CES-0-08
		B		

ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 6 จาก 10

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
		B		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ <u>โดยปฏิบัติตามวิธีการทำงานที่ได้รับมอบหมาย</u> - WI-CES-6-01 (การพัฒนาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์) - WI-CES-6-02 (การให้บริการข้อมูล) - WI-CES-6-03 (การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น SMS) - WI-CES-6-04 (การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน) - WI-CES-6-05 (การทำข้อมูลประกอบการเลือกสาขา/หลักสูตร)	ดำเนินการตามวิธีการทำงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ		WI-CES-6-01 WI-CES-6-02 WI-CES-6-03 WI-CES-6-04 WI-CES-6-05
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะต้องตรวจสอบการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายว่าถูกต้องตามวิธีการทำงานหรือไม่ หากไม่ถูกต้องจะดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง	ตรวจสอบการดำเนินงาน ไม่ถูกต้อง ถูกต้อง	ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง	
		C		

ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	**ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ**	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 7 จาก 10

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
		C		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ส่งมอบงานที่ดำเนินการเรียบร้อยให้กับผู้รับบริการ <u>การส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการ จะดำเนินการตามวิธีการทำงาน ซึ่งแตกต่างกันไป โดยปฏิบัติตาม</u> WI-CES-6-01 (การพัฒนาระบบ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์) - WI-CES-6-02 (การให้บริการข้อมูล) - WI-CES-6-03 (การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น SMS) - WI-CES-6-04 (การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน) - WI-CES-6-05 (การทำข้อมูลประกอบการเลือกสาขา/หลักสูตร)	ส่งมอบงานตามวิธีการทำงาน		WI-CES-6-01 WI-CES-6-02 WI-CES-6-03 WI-CES-6-04 WI-CES-6-05
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	6. เมื่อดำเนินการตามวิธีการทำงานที่ได้รับมอบหมายเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบจะบันทึกผลการดำเนินงานในฐานข้อมูลระบบงานบริการ Online ตามวิธีการทำงาน โดยใช้ระบบ Back office สำหรับเจ้าหน้าที่ เลือกระบบงานบริการ และใส่ Username และ Password เมื่อเข้าสู่ระบบให้เลือกเมนู บันทึกงานบริการระบบ และบันทึกผลการปฏิบัติงานตามวิธีการทำงานที่ได้ดำเนินการ	บันทึกผลการดำเนินงานตามวิธีการทำงาน	ระบบงานบริการ	
		D		

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
		D		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	<u>หมายเหตุ</u> - การให้บริการข้อมูลเมื่อดำเนินการส่งข้อมูล จะส่งแบบฟอร์ม FM-CES-6-03 (แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระบบทะเบียนและประเมินผล) ให้ผู้ขอรับบริการประเมินทันที ทางอีเมล์ (แบบประเมิน Online) รวบรวมข้อมูลและสรุปทุกภาคการศึกษา (และสรุปผลรวมเมื่อสิ้นปีการศึกษา) - การให้บริการอื่นจะส่งแบบฟอร์ม FM-CES-6-04 (แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ) เมื่อสิ้นภาคการศึกษา สรุปข้อมูลทุกภาคการศึกษา		- FM-CES-6-03 - FM-CES-6-04	
		สิ้นสุด		

5. เอกสารอ้างอิง

- WI-CES-6-01 (การพัฒนาระบบ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์)
- WI-CES-6-02 (การให้บริการข้อมูล)
- WI-CES-6-03 (การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น SMS)
- WI-CES-6-04 (การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน)
- WI-CES-6-05 (การทำข้อมูลประกอบการเลือกสาขา/หลักสูตร)
- QP-CES-0-08 (การจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจรับและประเมินผล)

6. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย
แบบฟอร์มขอพัฒนาระบบหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ /บันทึกข้อความ	FM-CES-6-01	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	5 ปี	เรียงตามวัน เดือน ปี	Re-Use
แบบฟอร์มการให้บริการข้อมูล / บันทึกข้อความ	FM-CES-6-02	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	1 ปี	เรียงตามวัน เดือน ปี	ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระบบทะเบียนและประเมินผล	FM-CES-6-03	จัดเก็บข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล ศูนย์บริการการศึกษา				
แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	FM-CES-6-04	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	1 ปี	เรียงตามภาคการศึกษา	Re-Use
บันทึกข้อความ (การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น)	-	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	1 ปี	เรียงตามวัน เดือน ปี	Re-Use

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย
บันทึกข้อความ (การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน)	-	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	9 ปี	เรียงตามวัน เดือน ปี	ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
แบบฟอร์มทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร	จัดเก็บข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย http://boffice.sut.ac.th/boffice					