 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 1 จาก 10


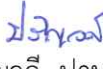




ระเบียบปฏิบัติ (QUALITY PROCEDURE)


ชื่อเอกสาร : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01

แก้ไขครั้งที่ : 08

วันที่บังคับใช้ : 29/09/2564

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

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 2 จาก 10

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบสารสนเทศของศูนย์บริการการศึกษา มีประสิทธิภาพ ทันสมัย น่าเชื่อถือ มีความสมบูรณ์ สามารถสนับสนุนภารกิจต่างๆ อำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน และผู้ขอรับบริการ


2. ขอบเขต

ครอบคลุมระบบสารสนเทศของศูนย์บริการการศึกษา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบ ทะเบียนและประเมินผล 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 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยข้อความสั้น (SMS) ในระบบเครือข่าย AIS ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 3.10 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลรายวิชาของนักศึกษาในระบบทะเบียนและประเมินผล
- 3.11 การทำข้อมูลประกอบการเลือกสาขา/หลักสูตร หมายถึง การจัดทำข้อมูลการเลือกสาขาวิชาหรือหลักสูตร สำหรับนักศึกษาที่ยังไม่สังกัดสาขาวิชา
- 3.12 บริษัทผู้รับจ้าง หมายถึง บริษัทคู่สัญญากับมหาวิทยาลัย


Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 3 จาก 10

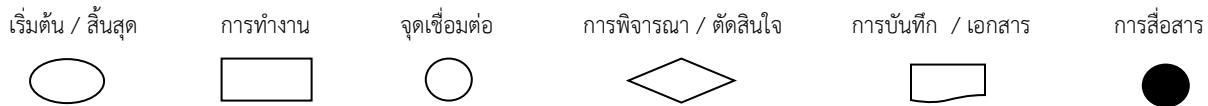
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested parties)

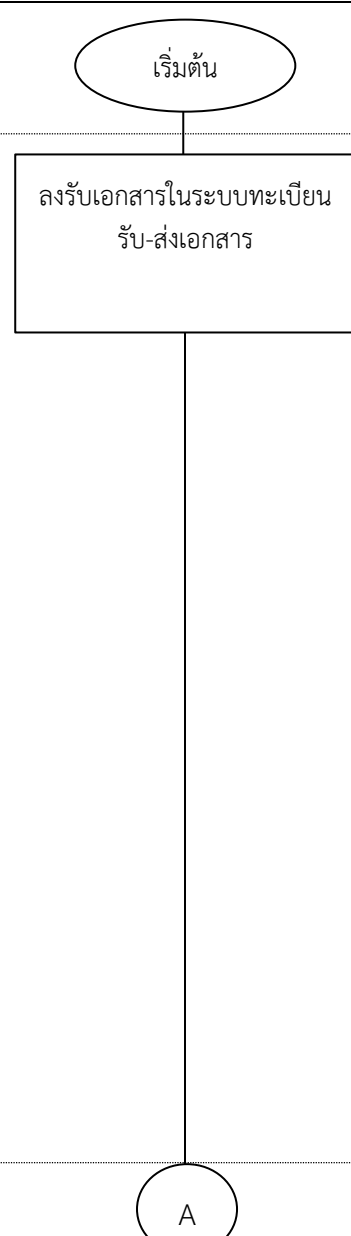
Interested parties ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Needs ความต้องการ	Expectations ความคาดหวัง
Internal - ผู้ใช้งาน (ผู้สมัครเข้า ศึกษา นักศึกษา บัณฑิตศึกษา บุคลากร อาจารย์ ผู้ปกครอง ผู้เรียน)	-ระบบมีความเสถียร (stable) เชื่อถือได้ (Reliable) ทันกาล (Real time) ปลอดภัย (Security) และรักษาความเป็น ส่วนตัว (Privacy)	-บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย ตรง เวลา สะดวก
External - บริษัทผู้รับจ้าง	-ข้อกำหนดมีรายละเอียดที่ ชัดเจน และมีแผนปฏิบัติงานที่ เหมาะสม	-ได้รับความร่วมมือที่ดี

Controlled Document – CES


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

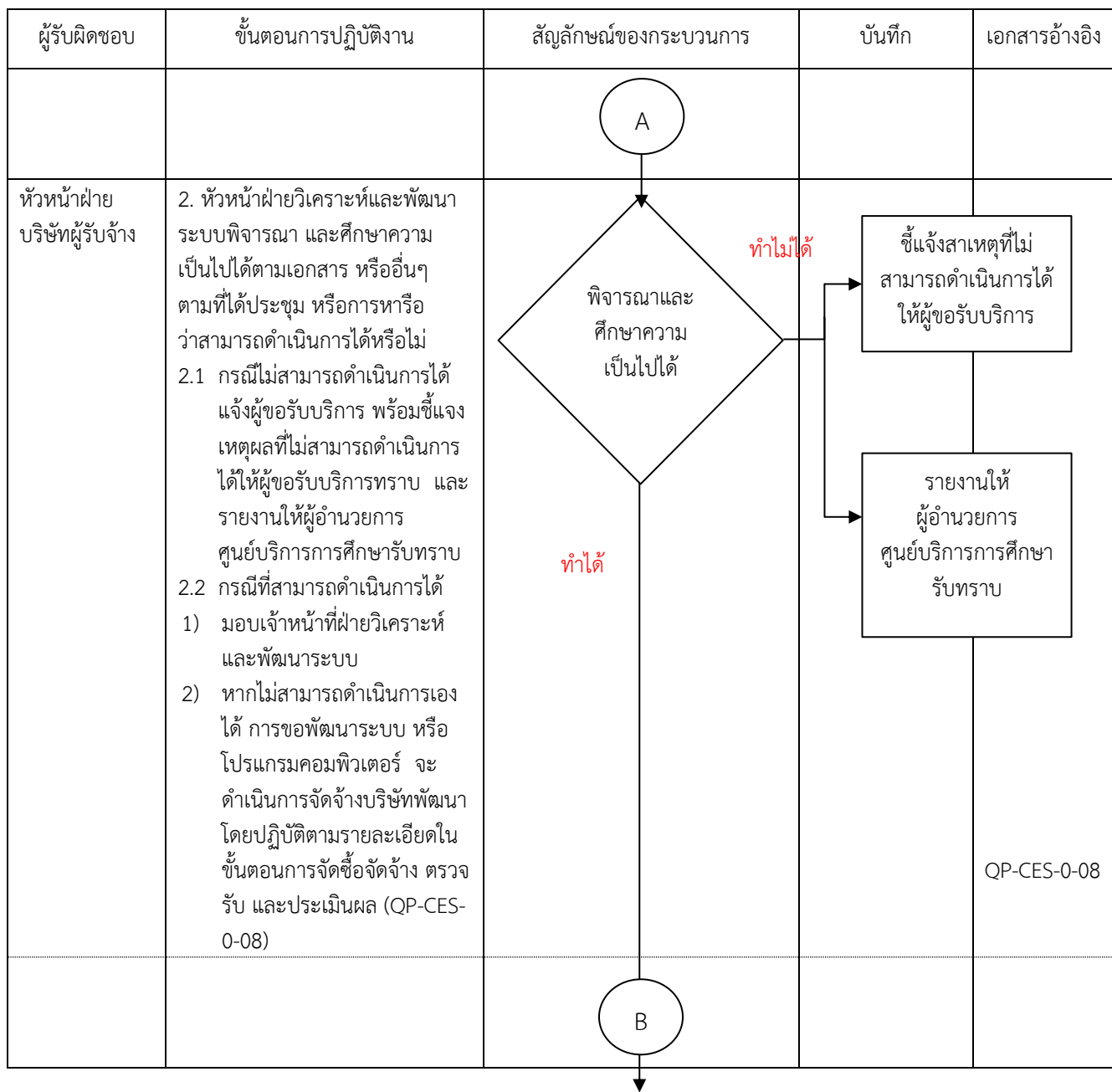
5. รายละเอียดการปฏิบัติงาน




ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ รับเอกสารจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ลงรับเอกสาร (กรณีได้รับเอกสาร) <ul style="list-style-type: none"> - แบบฟอร์มขอพัฒนาระบบ หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (FM-CES-6-01) หรือ - แบบฟอร์มการให้บริการข้อมูล (FM-CES-6-02) หรือ - บันทึกข้อความ - หรือ จากที่ประชุม หรือ การปรึกษาหารือร่วมกัน หรือ ผู้พัฒนาเห็นว่าควรพัฒนา ซึ่งอาจจะบันทึกไว้ในแผนการพัฒนาระบบ หรือ หากจัดจ้างจะส่งเข้าระบบของบริษัทเพื่อประเมินราคา กรณีที่มีเอกสารแบบฟอร์ม หรือ บันทึกข้อความ ดำเนินการ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1) เข้าสู่ระบบทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร Online ที่ http://boffice.sut.ac.th เพื่อลงรายละเอียด 1.2) ประทับตรารับเอกสารฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ลงบนเอกสารข้างต้น และลงเลขที่รับ วันที่รับ และเวลา ตามรายละเอียดที่ได้รับในข้อ 1.1 และนำเข้าแฟ้มเสนอหัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ 	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Process[ลงรับเอกสารในระบบทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร] Process --> End((A)) </pre>	-FM-CES-6-01 -FM-CES-6-02 -บันทึกข้อความ -แบบฟอร์มทะเบียน รับ-ส่งเอกสาร http://boffice.sut.ac.th	

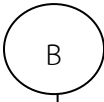
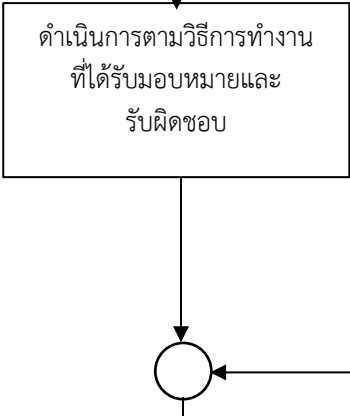
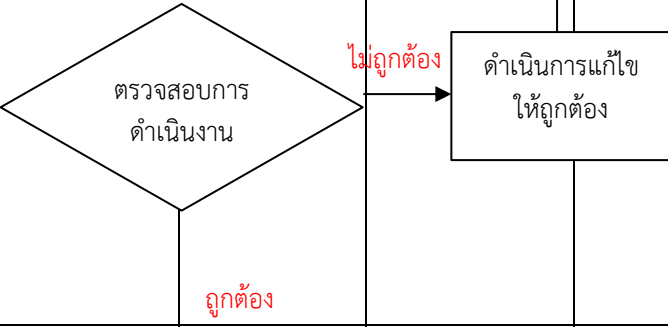
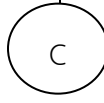
Controlled Document – CES

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




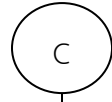
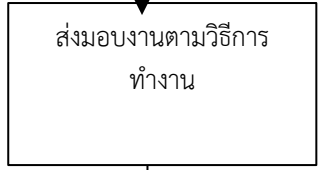
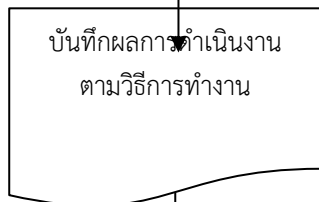
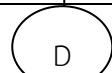
Controlled Document – CES

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


ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
				
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ โดยปฏิบัติตามวิธีการทำงานที่ได้รับมอบหมาย - WI-CES-6-01 (การพัฒนาาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์) - WI-CES-6-02 (การให้บริการข้อมูล) - WI-CES-6-03 (การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น SMS) - WI-CES-6-04 (การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน) - WI-CES-6-05 (การทำข้อมูลประกอบการเลือกสาขา/หลักสูตร)			WI-CES-6-01 WI-CES-6-02 WI-CES-6-03 WI-CES-6-04 WI-CES-6-05
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จะต้องตรวจสอบการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายว่าถูกต้องตามวิธีการทำงานหรือไม่ หากไม่ถูกต้อง จะดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง			
				

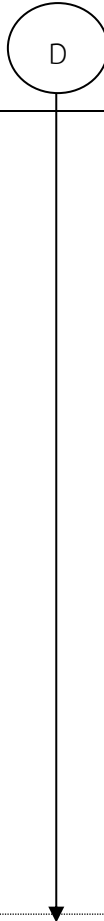

Controlled Document – CES


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

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
				
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ส่งมอบงานที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กับผู้รับบริการ การส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการ จะดำเนินการตามวิธีการทำงาน ซึ่งแตกต่างกันไป โดยปฏิบัติตาม WI-CES-6-01 (การพัฒนาาระบบ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์) - WI-CES-6-02 (การให้บริการข้อมูล) - WI-CES-6-03 (การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น SMS) - WI-CES-6-04 (การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน) - WI-CES-6-05 (การทำข้อมูลประกอบการเลือกสาขา/หลักสูตร)			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		ระบบงานบริการ	
				

Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 8 จาก 10

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
				
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	<p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการข้อมูลเมื่อดำเนินการส่งข้อมูล จะส่งแบบฟอร์ม FM-CES-6-03 (แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระบบทะเบียนและประเมินผล) ให้ผู้ขอรับบริการประเมินทันที ทางอีเมล (แบบประเมิน Online) รวบรวมข้อมูลและสรุปทุกภาคการศึกษา (และสรุปผลรวมเมื่อสิ้นปีการศึกษา) - การให้บริการอื่นจะส่งแบบฟอร์ม FM-CES-6-04 (แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ) เมื่อสิ้นภาคการศึกษา สรุปข้อมูลทุกภาคการศึกษา 		<ul style="list-style-type: none"> - FM-CES-6-03 - FM-CES-6-04 	
				

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-6-01	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 29 /09/ 2564	หน้าที่ : 9 จาก 10


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 ตรวจสอบและประเมินผล)

6. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย
แบบฟอร์มขอพัฒนาระบบหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ /บันทึกข้อความ	FM-CES-6-01	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	5 ปี	เรียงตามวันเดือน ปี	Re-Use
แบบฟอร์มการให้บริการข้อมูล / บันทึกข้อความ	FM-CES-6-02	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	1 ปี	เรียงตามวันเดือน 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	เรียงตามวันเดือน ปี	Re-Use

Controlled Document – CES

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

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลา จัดเก็บ	วิธีการ จัดเก็บ	วิธีการทำลาย
บันทึกข้อความ (การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชาลงทะเบียน)	-	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	9 ปี	เรียงตามวันเดือน ปี	ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
แบบฟอร์มทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร	จัดเก็บข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย http://boffice.sut.ac.th/boffice					