



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : PM-15
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58

รหัสหน่วยงานสำหรับควบคุมเอกสารคุณภาพ

	รหัสคณะ/สำนัก/สถาบัน/เทียบเท่า	รหัสสาขาวิชา/กอง/งาน/เทียบเท่า
ผู้ถือครอง		
สำเนาที่		



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : PM-15
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 1 / 4

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล เยื้องกลาง)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพ

ผู้อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิ้มไขแสง)
อธิการบดี

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTER

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดทำ จัดเก็บ บริการ พัฒนา ทรัพยากรการเรียนรู้ ห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ คอมพิวเตอร์และการฝึกอบรมการใช้งาน ทำให้งานบริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานวิชาการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารควบคุม
DOCUMENT CENTER

2. ขอบข่าย

เริ่มตั้งแต่การจัดทำ/ทบทวน พร้อมผู้อนุมัติแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาอนุมัติแผนปฏิบัติงาน ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสู่การปฏิบัติ ดำเนินการตามแผนและปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน ตรวจสอบ ติดตาม รายงานผลการดำเนินงานและคุณภาพการบริการ สรุปผลคุณภาพการบริการภาพรวม ทบทวนผลการดำเนินงานพร้อมเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา สิ้นสุดที่จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ

เอกสารไม่ควบคุม
DOCUMENT CENTER

3. เอกสารอ้างอิง

- 1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 SD15-01
- 2. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ว่าด้วยการบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2553 SD15-02
- 3. คู่มือการใช้โปรแกรมสำรวจจำนวนคอมพิวเตอร์ SD15-03

4. เอกสารแนบ

- 1. ผังการปฏิบัติงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ FC-15
- 2. วิธีการปฏิบัติงานการจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ WI15-01
- 3. วิธีการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้ WI15-02
- 4. วิธีการปฏิบัติงานการฝึกอบรม WI15-03

5. คำจำกัดความ

ทรัพยากรการเรียนรู้ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น หนังสือวารสาร จุลสาร ม้วนวีดิทัศน์ แผ่นซีดีรอม แผ่นวีซีดี แผ่นดีวีดี เทปคาสเซ็ท สื่อโสตทัศน์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย เป็นต้น



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : PM-15

ISSUE : 2

วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58

หน้าที่ : 2 / 4

คอมพิวเตอร์บริการนักศึกษา หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยจัดไว้เพื่อให้บริการนักศึกษา

โดยให้ยืมรวม คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และ อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile device) ต่าง ๆ ของนักศึกษา

เอกสารต้นฉบับ ผู้อำนวยการ หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

DOCUMENT CENTER รองผู้อำนวยการ หมายถึง รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้าแผนกงาน หมายถึง หัวหน้าแผนกงาน ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานห้องสมุด หัวหน้าแผนกงาน

จดหมายเหตุดและสารสนเทศท้องถิ่น หัวหน้าแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง หัวหน้าแผนกงานเทคโนโลยี

คอมพิวเตอร์ หัวหน้าแผนกงานแผนกงานวิศวกรรมเครือข่าย และหัวหน้าแผนกงานอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยี

การศึกษา

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในแผนกงาน ตามคำจำกัดความหัวหน้าแผนกงาน

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

ว่าด้วยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2553

6. ขั้นตอนการทำงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
ผู้อำนวยการ	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ แผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติงานสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงนามโดย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ
คณะกรรมการ จัดทำแผน	2. จัดทำ/ทบทวน พร้อมขออนุมัติ แผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.1 จัดทำ/ทบทวน แผนปฏิบัติงานวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ 2.2 นำเสนอแผนปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการบริหารและ ประจำสำนักฯ
คณะกรรมการ บริหารและ ประจำสำนักฯ	3. พิจารณาอนุมัติแผนปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	3.1 พิจารณาแผนปฏิบัติงาน - กรณีอนุมัติ ผู้อำนวยการสำนักลงนามและ ดำเนินการขั้นตอนต่อไป - กรณีไม่อนุมัติ มอบหมายรองผู้อำนวยการทบทวน แก้ไขตามขั้นตอนที่ 2





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : PM-15

ISSUE : 2

วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58

หน้าที่ : 3 / 4

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
รองผู้อำนวยการ	4. ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสู่การปฏิบัติ	4.1 แจกเวียน/ประชุมชี้แจงให้หัวหน้าแผนกงานและเจ้าหน้าที่รับทราบและปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงาน
หัวหน้าแผนกงาน/ เจ้าหน้าที่	5. ดำเนินการตามแผนและปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน (สกอ. 2.5-1) (สกอ. 2.5-2) (สกอ. 2.5-6)	5.1 กรณีงานการจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ (WI15-01) ให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (SD15-01) และคู่มือการใช้โปรแกรมสำรวจจำนวนคอมพิวเตอร์ (SD15-03) 5.2 กรณีงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้ (WI15-02) และผู้ใช้บริการปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วยการบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2553 (SD15-02) 5.3 กรณีการฝึกอบรมให้ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานการฝึกอบรม (WI15-03)
รองผู้อำนวยการ	6. ตรวจสอบและติดตาม	6.1 ตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน
หัวหน้าแผนกงาน/ เจ้าหน้าที่	7. รายงานผลการดำเนินงานและคุณภาพการบริการ	7.1 รวบรวมข้อมูลงานด้านต่าง ๆ และประมวลผล 7.2 จัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการ
หัวหน้าแผนกงาน/ เจ้าหน้าที่	8. สรุปผลคุณภาพการบริการภาพรวม	8.1 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 8.2 นำเข้าที่ประชุม QMRC สำนักฯ 8.3 นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและประจำสำนักฯ
ผู้อำนวยการ	9. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ	9.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำพัฒนาการจัดบริการ ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTERเอกสารควบคุม
DOCUMENT CENTERเอกสารไม่ควบคุม
DOCUMENT CENTER



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

คู่มือขั้นตอนการทำงาน
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รหัสเอกสาร : PM-15
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 4 / 4

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
คณะกรรมการจัดทำแผน	10. จัดทำ/ทบทวน พร้อมขออนุมัติ แผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10.1 จัดทำ/ทบทวน แผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 10.2 นำเสนอแผนปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการบริหารและประจำสำนักฯ
คณะกรรมการบริหารและประจำสำนักฯ	11. พิจารณาอนุมัติแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11.1 พิจารณาแผนพัฒนาการจัดบริการ - กรณีอนุมัติ ผู้อำนวยการสำนักลงนามและดำเนินการขั้นตอนต่อไป - กรณีไม่อนุมัติ มอบหมายรองผู้อำนวยการทบทวนแก้ไขตามขั้นตอนที่ 10

7. บันทึกคุณภาพ

- ไม่มี -

8. เอกสารหลักฐาน เช่น

- ไม่มี -





เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTER

เอกสารควบคุม
DOCUMENT CENTER

เอกสารไม่ควบคุม
DOCUMENT CENTER

กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบ				เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	หัวหน้าแผนกงาน/เจ้าหน้าที่	คณะกรรมการ	
		START			
1 จัดทำ/ทบทวนพร้อมขออนุมัติแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2 พิจารณาอนุมัติแผนปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	Y	N			
3 ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานสู่การปฏิบัติ					
4 ดำเนินการตามแผนและปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน					SD 15-01 SD 15-02 SD 15-03 WI 15-01 WI 15-02 WI 15-03
5 ตรวจสอบ ติดตาม					
6 รายงานผลการดำเนินงานและคุณภาพการบริการ					
7 สรุปผลคุณภาพการบริการภาพรวม					
8 ทบทวนผลการดำเนินงานพร้อมเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา					
9 จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ					
		STOP			



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

วิธีการปฏิบัติงาน
การจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์

รหัสเอกสาร : WI15-01
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 1 / 1

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล เยื้องกลาง)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพ

ผู้อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิ่มไชแสง)

เอกสารต้นฉบับ

DOCUMENT CENTER

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการหรือจัดบริการคอมพิวเตอร์ใหม่จำนวนที่เหมาะสม

2. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่การขอใช้บริการด้านคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการและการดำเนินการให้บริการ จนถึงการสำรวจและรวบรวมจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อนำส่งรายงาน

3. วิธีปฏิบัติ

3.1. เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1.1 การบริการด้านคอมพิวเตอร์

3.1.1.1 รับเรื่องขอใช้บริการด้านคอมพิวเตอร์

3.1.1.2 ตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

3.1.1.3 ดำเนินการให้บริการ

3.1.2 สำรวจจำนวนคอมพิวเตอร์

3.1.2.1 แจ้งคณะ/หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา เพื่อให้สำรวจและกรอกจำนวนคอมพิวเตอร์ในโปรแกรมสำรวจจำนวนคอมพิวเตอร์

3.1.2.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวบรวมรายงานและสรุปผลการสำรวจจำนวนคอมพิวเตอร์ในระดับมหาวิทยาลัย

3.2. ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

3.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

SD15-01

3.2.2 คู่มือการใช้โปรแกรมสำรวจจำนวนคอมพิวเตอร์

SD15-03





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

วิธีการปฏิบัติงาน
การบริการห้องสมุด
แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้

รหัสเอกสาร : WI15-02
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 1 / 1

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล เยื้องกลาง)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพ

ผู้อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิ้มไขแสง)
อธิการบดี

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTER

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดการ พัฒนา บริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ และทรัพยากรการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้งานบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ขอบข่าย

ใช้ในการปฏิบัติงานการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ และทรัพยากรการเรียนรู้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิธีปฏิบัติงาน

3.1 เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1.1 ตรวจสอบความต้องการทรัพยากรการเรียนรู้ ด้วยวิธีการที่ผู้ใช้เสนอความต้องการตลอดปีการศึกษา
- 3.1.2 ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรการเรียนรู้ในฐานข้อมูลว่าสมควรดำเนินการจัดซื้อหรือไม่
- 3.1.3 ดำเนินการจัดซื้อตาม PM-29
- 3.1.4 ดำเนินการตามงานเทคนิค เช่น ลงทะเบียน วิเคราะห์หมวดหมู่ สำหรับการให้บริการ
- 3.1.5 จัดบริการทรัพยากรการเรียนรู้
- 3.1.6 ประเมินคุณภาพการบริการ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปีการศึกษา

3.2 ผู้ใช้บริการ

- 3.2.1 ให้ปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ว่าด้วยการบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2553

SD15-02





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

วิธีการปฏิบัติงาน
การฝึกอบรม

รหัสเอกสาร : WI15-03
ISSUE : 2
วันที่บังคับใช้ : 12 ม.ค. 58
หน้าที่ : 1 / 1

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจลิมพล เยื้องกลาง)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพ

ผู้อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิ้มไขแสง)
อธิการบดี

เอกสารต้นฉบับ
DOCUMENT CENTER

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้นักศึกษาได้รับการฝึกอบรมในการเข้าใช้บริการในห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ได้อย่างถูกต้อง

2. ขอบข่าย

ใช้ในการฝึกอบรมการใช้บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิธีปฏิบัติงาน

- 3.1. หัวหน้าแผนกงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการฝึกอบรม พร้อมติดตามความคืบหน้า
- 3.2. เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์และรับสมัครนักศึกษาเข้าฝึกอบรมตามแผนหรือกิจกรรมที่วางไว้
- 3.3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมให้นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจ
- 3.4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการประเมินผลคุณภาพการฝึกอบรม

