



คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย

นายอรุณสิทธิ์ ศรีรักษ์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

สังกัดสำนักงานเลขาธิการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อมุ่งเน้นในการสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและอ้างอิงได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้สามารถนำกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปปฏิบัติใช้ในรูปแบบเดียวกันได้

ผู้จัดทำได้ติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์

ผู้จัดทำ

15 กุมภาพันธ์ 2567

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นส่วนงานที่ต้องสนับสนุนการเข้าถึงระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกคณะ รวมถึงการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แก่ผู้ขอรับบริการ ได้แก่ คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรและนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างมีระบบ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบเว็บไซต์ การให้บริการข้อมูลด้านสารสนเทศ ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งแก้ไขปัญหาหาระบบเว็บไซต์และระบบอินเทอร์เน็ตที่อาจเกิดขึ้นระหว่าง การปฏิบัติงาน และกระบวนการหลังการใช้งานระบบเว็บไซต์และระบบอินเทอร์เน็ตภายในคณะฯ ตามกระบวนการที่สมบูรณ์ ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษาต้องมีความรู้ทางวิชาการ ต้องมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมีความเข้าใจในเนื้อหา เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จะต้องมีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการถ่ายทอด องค์ความรู้และถอดบทเรียนจากประสบการณ์จริง ผ่านการแก้ไขสถานการณ์จนได้ขั้นตอนปฏิบัติที่ลดความผิดพลาดเพื่อสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในหน่วยงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ให้บริการระบบเว็บไซต์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อเป็นการลดภาระขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานและเป็นมาตรฐานเดียวกันของผู้ให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สารบัญ

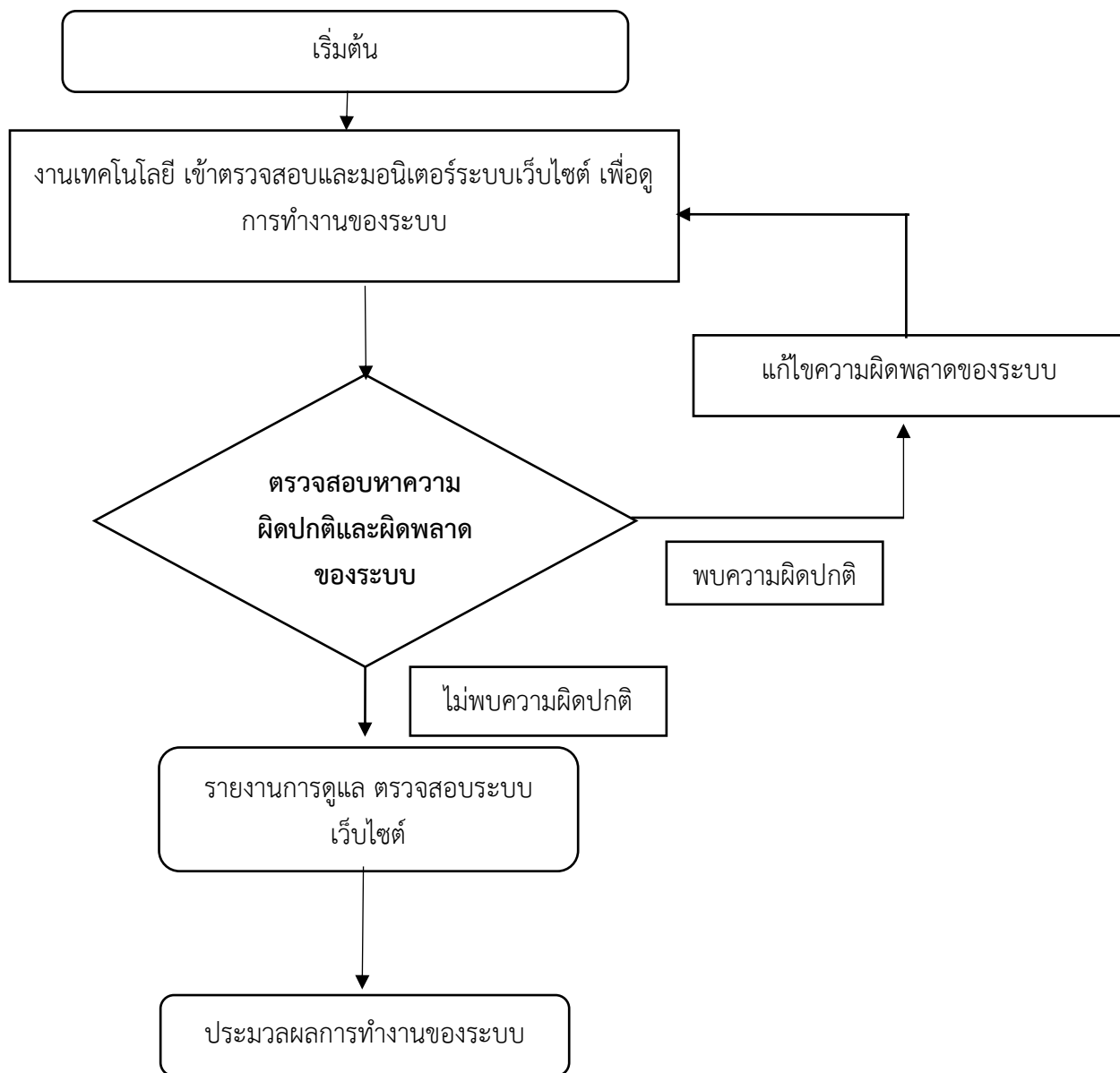
	หน้า
1.การดูแลและพัฒนาระบบเว็บไซต์ คณะมนุษยศาสตร์ฯ	1 - 2
2.การติดตั้งชุดคำสั่งระบบเว็บไซต์บนเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงาน	3 - 4
3.บริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของคณะฯ	5 - 6
4.ตรวจสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบเว็บไซต์คณะฯ	7 - 8
5.การอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน	9 - 10
6.ดูแลและซ่อมบำรุงเซิร์ฟเวอร์ของคณะฯ	11 - 12
7.บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ห้องเรียน ห้องประชุม ชำรุด เสียหาย	13 - 14
8.ดูแลระบบอินเทอร์เน็ตภายในคณะ	15 - 16
9.ติดตั้ง ซ่อมแซม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของบุคลากรภายในคณะฯ	17 - 18

1.ดูแลและพัฒนาระบบเว็บไซต์ คณะมนุษยศาสตร์ฯ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การดูแลและพัฒนาระบบเว็บไซต์ คณะมนุษยศาสตร์ฯ



คำอธิบาย Flowchart การดูแล ตรวจสอบ พัฒนาระบบเว็บไซต์ คณะมนุษยศาสตร์ฯ

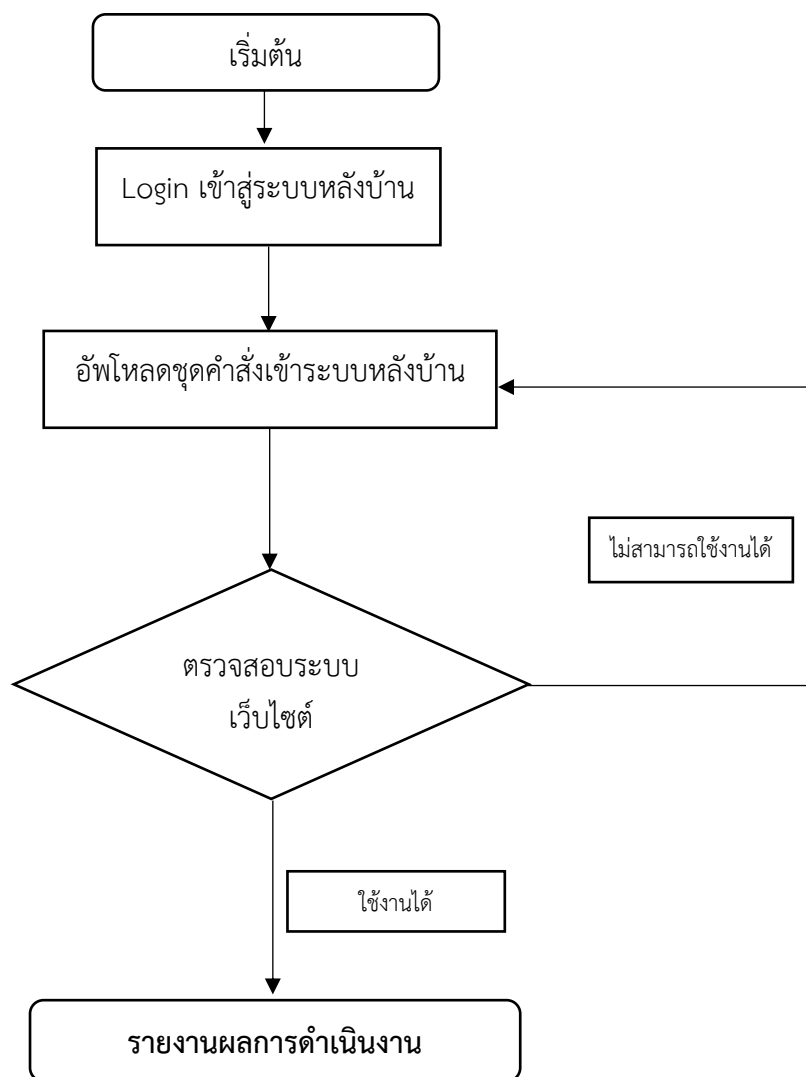
1. งานเทคโนโลยีฯ เข้าตรวจสอบและมอนิเตอร์ระบบเว็บไซต์
2. ตรวจสอบระบบเว็บไซต์ เพื่อหาข้อผิดพลาดของระบบ หากเจอข้อผิดพลาด งานเทคโนโลยีฯ จะต้องเข้าแก้ไขทันที
3. ถ้าหากยังพบความผิดปกติ เจ้าหน้าที่ต้องเข้าตรวจสอบเพื่อหาสาเหตุของการทำงานที่ผิดปกติ และเข้าแก้ไขให้ไม่พบความผิดปกติ
4. หากไม่พบความผิดปกติ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลการดูแล ตรวจสอบเว็บไซต์
5. ประมวลผลการทำงานของระบบ เพื่อจัดเก็บเป็นข้อมูลในการดูแลและพัฒนาระบบเว็บไซต์

2. ติดตั้งชุดคำสั่งระบบเว็บไซต์บนเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การติดตั้งชุดคำสั่งระบบเว็บไซต์บนเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงาน



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การติดตั้งชุดคำสั่งระบบเว็บไซต์บนเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงาน

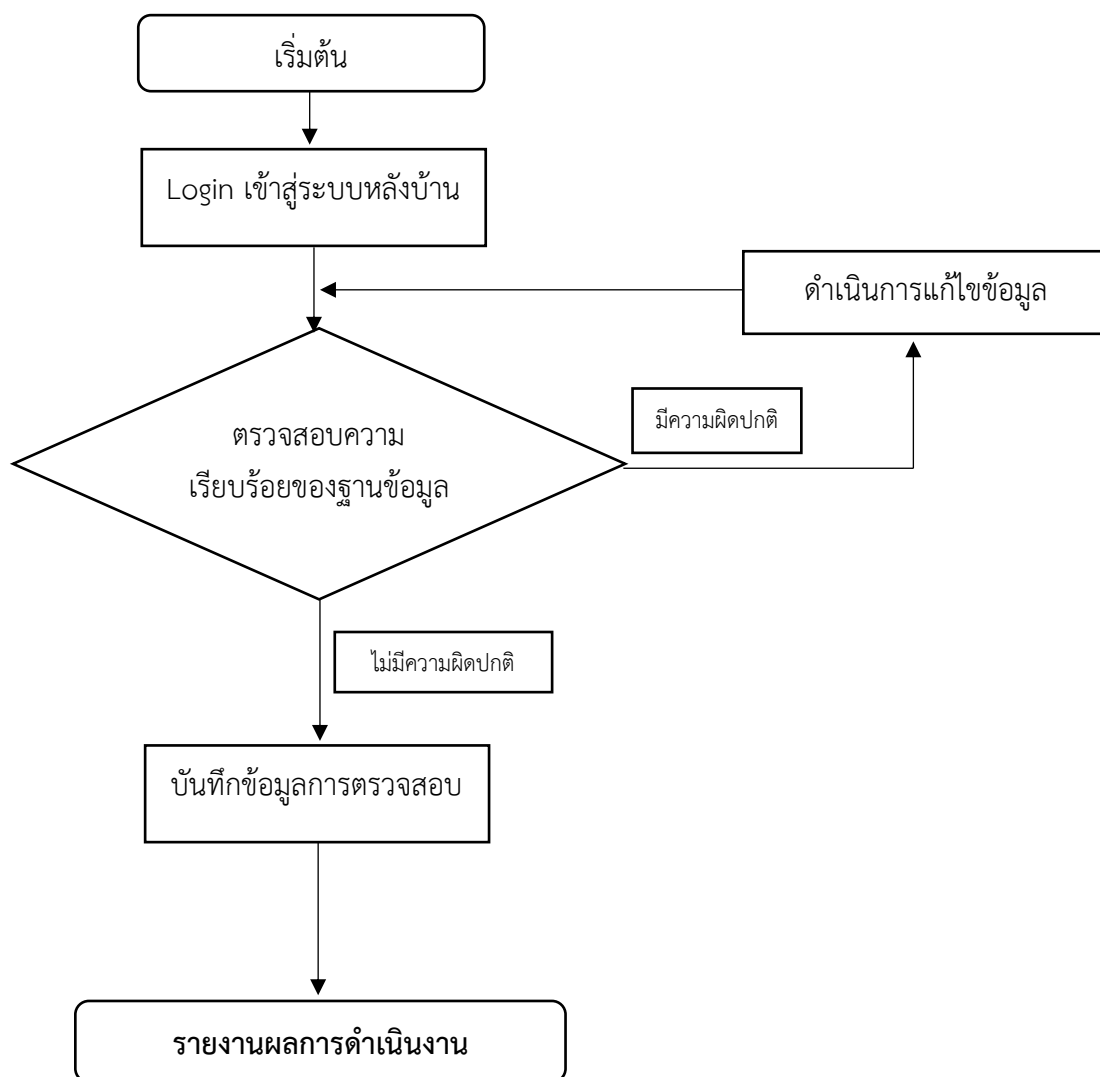
1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบล็อกอินเข้าระบบหลังบ้านเพื่อทำการอัปเดตชุดคำสั่งของระบบเข้า Server
2. อัปเดตชุดข้อมูลเข้าสู่ Server
3. เมื่ออัปเดตเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบการทำงานของระบบว่าสามารถใช้งานได้หรือไม่ ถ้าหากใช้งานไม่ได้ ให้ทำการอัปเดตชุดข้อมูลใหม่
4. หากใช้งานได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกสรุปผลรายงานผลดำเนินการ

3. บริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของคณะฯ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของคณะฯ



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของคณะฯ

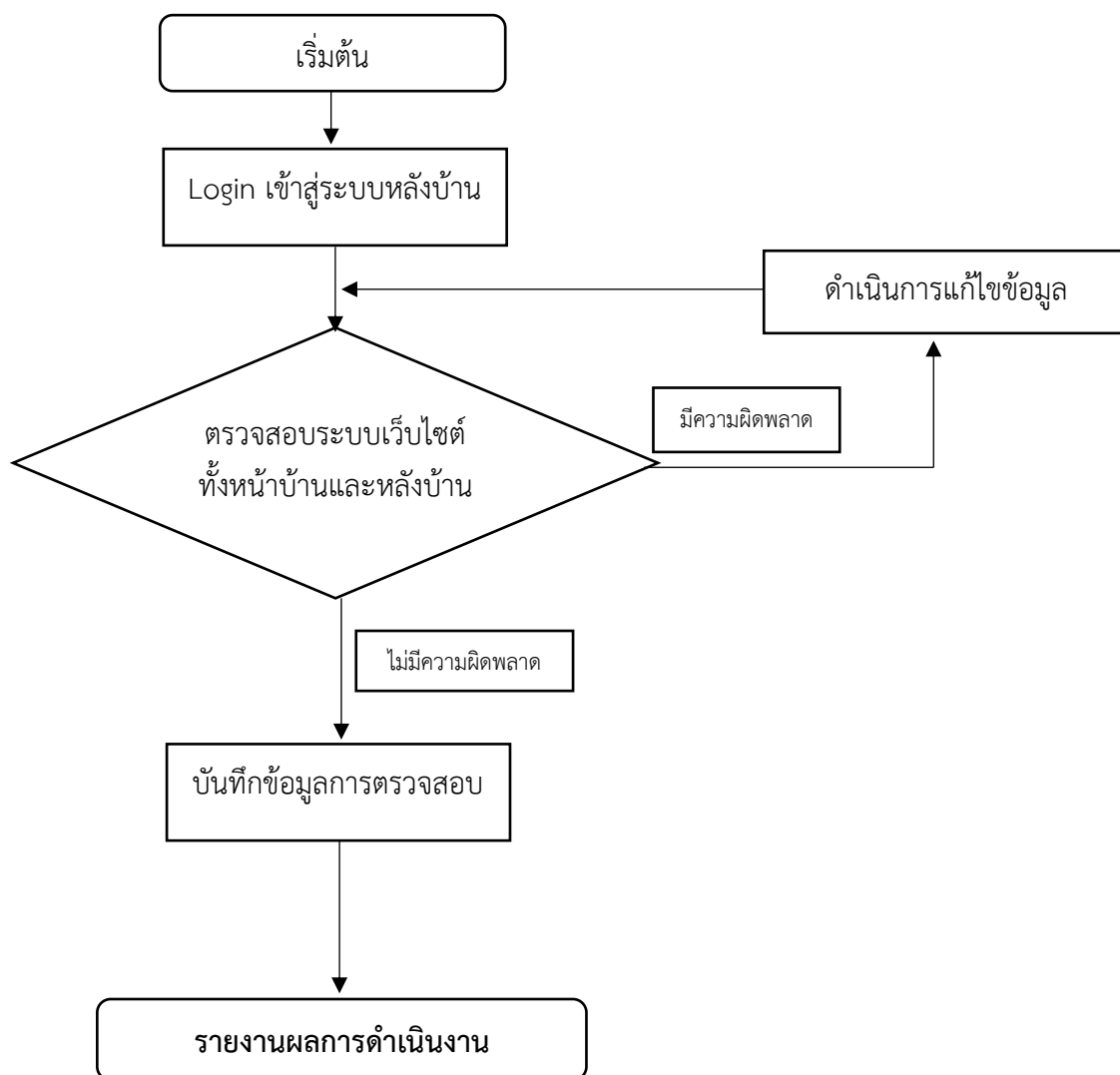
1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลือคอินเข้าระบบหลังบ้านเพื่อทำการเข้าตรวจสอบระบบฐานข้อมูล
2. เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบฐานข้อมูลแล้วพบว่า มีความผิดปกติของฐานข้อมูลเจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ผิดปกติ ให้กลับมาเป็นดังเดิม
3. เมื่อทำการแก้ไขเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบระบบฐานข้อมูลอีกรอบ เพื่อความเรียบร้อยของฐานข้อมูล
4. หากไม่มีความผิดปกติแล้ว เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลการตรวจสอบระบบฐานข้อมูล
5. ทำบันทึกสรุปผลรายงานการดำเนินงาน

4. ตรวจสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบเว็บไซต์คณะฯ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การตรวจสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบเว็บไซต์คณะฯ



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การตรวจสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบเว็บไซต์คณะฯ

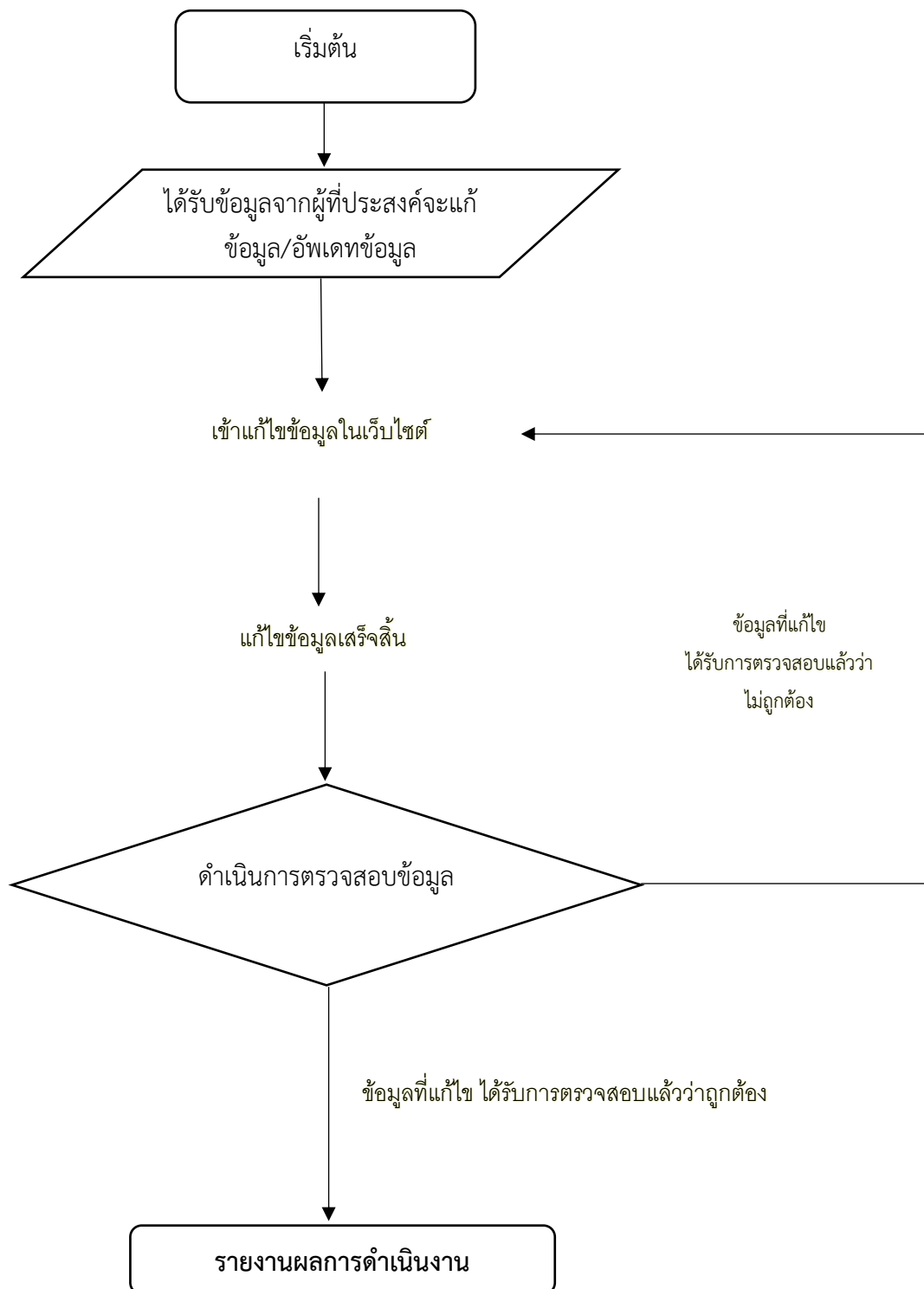
1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบล็อกอินเข้าระบบหลังบ้านเพื่อทำการเข้าตรวจสอบชุดคำสั่งของระบบเว็บไซต์
2. เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบระบบเว็บไซต์แล้วพบว่า มีความผิดพลาดในการทำงานของระบบเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ผิดปกติ ให้กลับมาเป็นดังเดิม
3. เมื่อทำการแก้ไขเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบการทำงานของระบบเว็บไซต์อีกรอบ เพื่อความเรียบร้อยของระบบ
4. หากไม่มีความผิดปกติแล้ว เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลการตรวจสอบระบบฐานข้อมูล
5. ทำบันทึกสรุปผลรายงานการดำเนินงาน

5. การอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

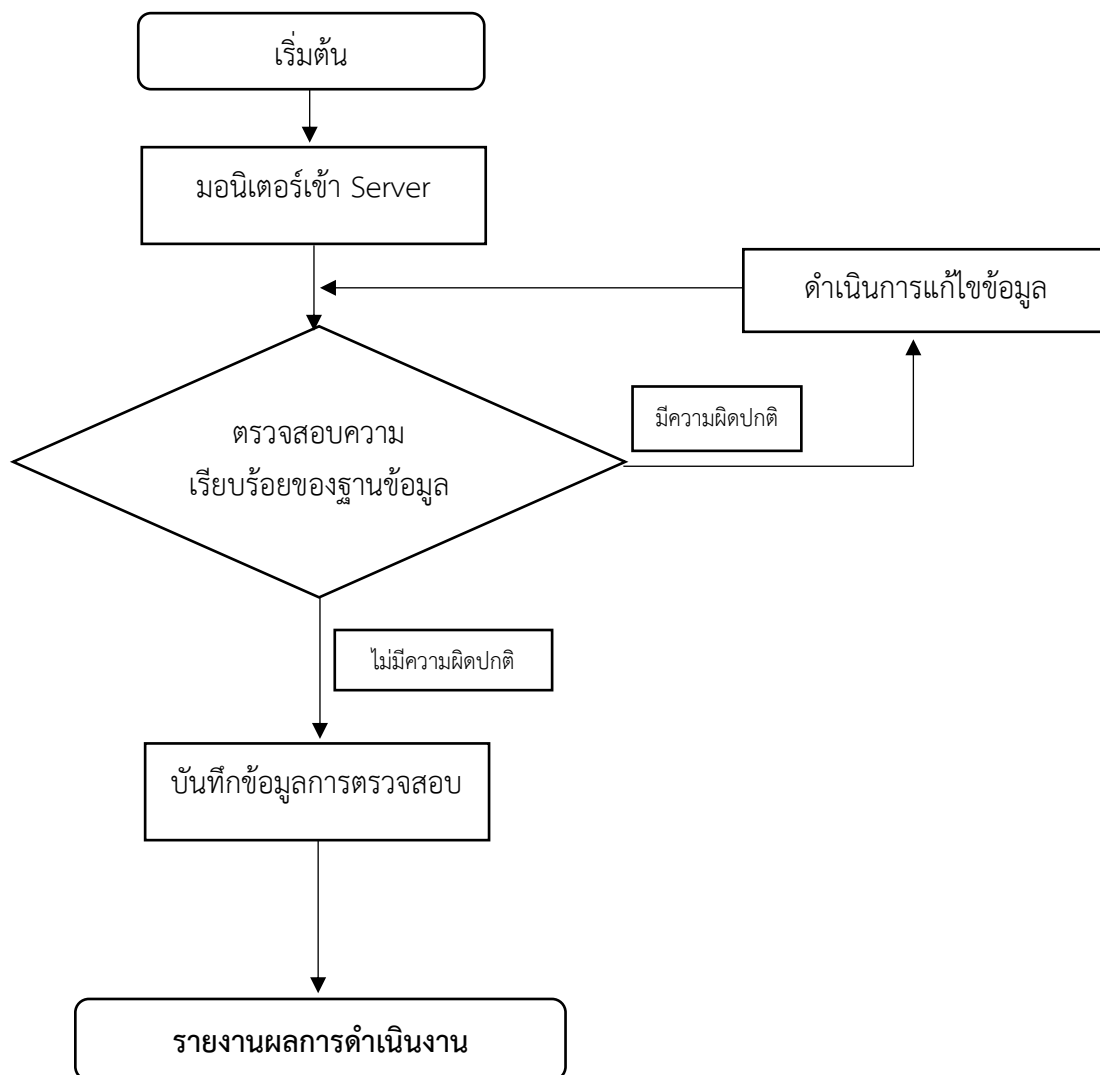
1. ได้รับแจ้งจากผู้ที่ประสงค์จะแก้ไขข้อมูล/อัปเดตข้อมูล
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าแก้ไขข้อมูลในเว็บไซต์
3. เมื่อแก้ไขข้อมูลเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลนั้นถูกต้องก่อนที่จะรายงานผล
4. แต่ถ้างานนั้น ยังมีข้อมูลที่ต้องตรวจสอบแล้วว่าไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ต้องเข้าไปแก้ไขข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลถูกต้องมากที่สุด
5. หลังจากหลังจากตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่าข้อมูลถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะรายงานผลไปยังผู้ให้บริการเพื่อทราบถึงการแก้ไขข้อมูล
6. ทำบันทึกสรุปผลรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

6. ดูแลและซ่อมบำรุงเซิร์ฟเวอร์ของคณะฯ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การดูแลและซ่อมบำรุงเซิร์ฟเวอร์ของคณะฯ



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การดูแลและซ่อมบำรุงเซิร์ฟเวอร์ของคณะฯ

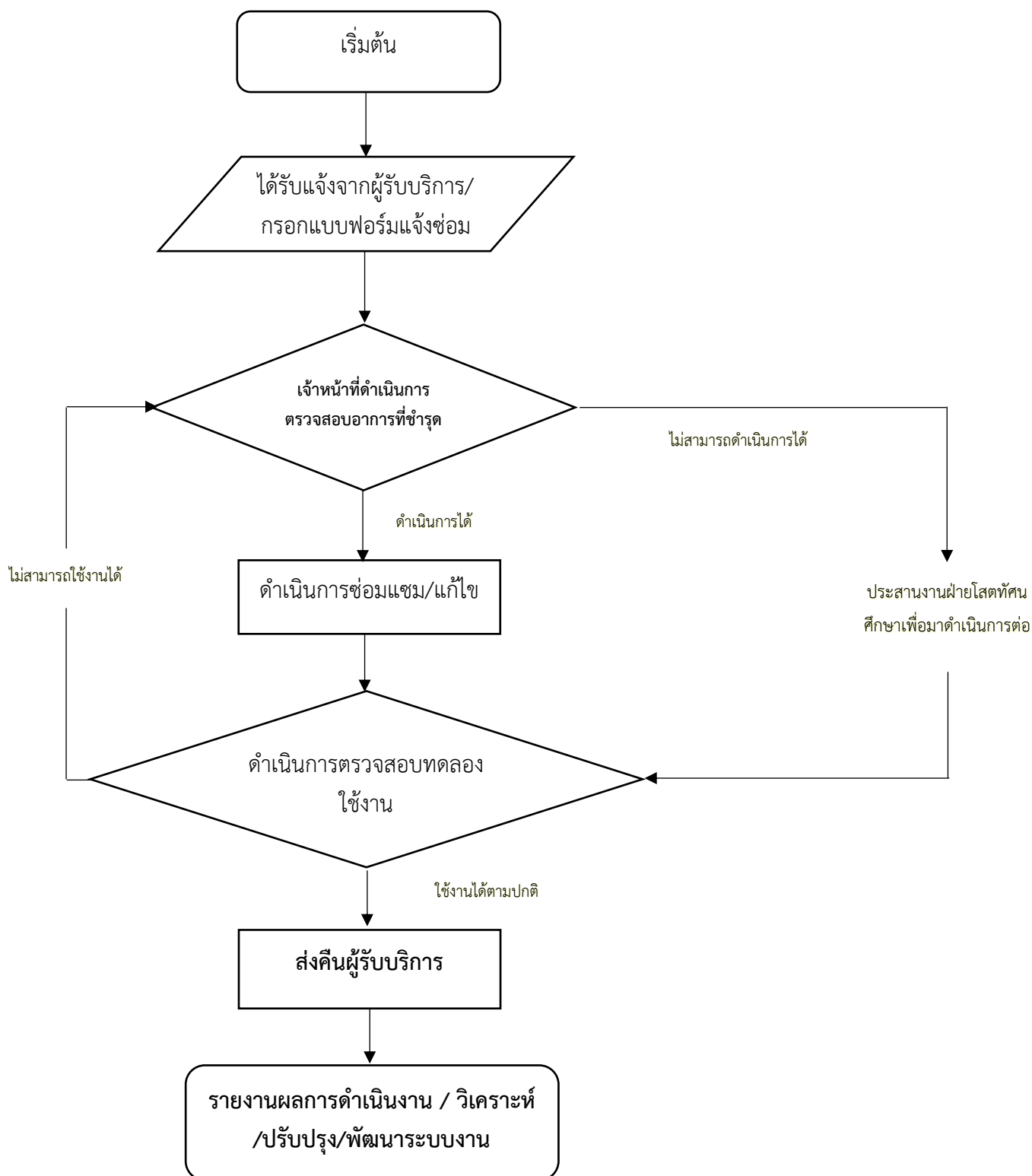
1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการมอนิเตอร์เข้าที่เซิร์ฟเวอร์เพื่อทำการเข้าตรวจสอบ
2. เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบเซิร์ฟเวอร์แล้วพบว่า มีความผิดปกติ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ผิดปกติให้กลับมาเป็นดังเดิม
3. เมื่อทำการแก้ไขเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบเซิร์ฟเวอร์อีกรอบ เพื่อเช็คความเรียบร้อย
4. หากไม่มีความผิดปกติแล้ว เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลการดูแลเซิร์ฟเวอร์
5. ทำบันทึกสรุปผลรายงานการดำเนินงาน

7.บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ห้องเรียน ห้องประชุม ซ้ำรูด เสียหาย

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักคอมพิวเตอร์และคณะมนุษยศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การบริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ห้องเรียน ห้องประชุม ซ้ำรูด เสียหาย



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การบริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ห้องเรียน ห้องประชุม ชำรุด เสียหาย

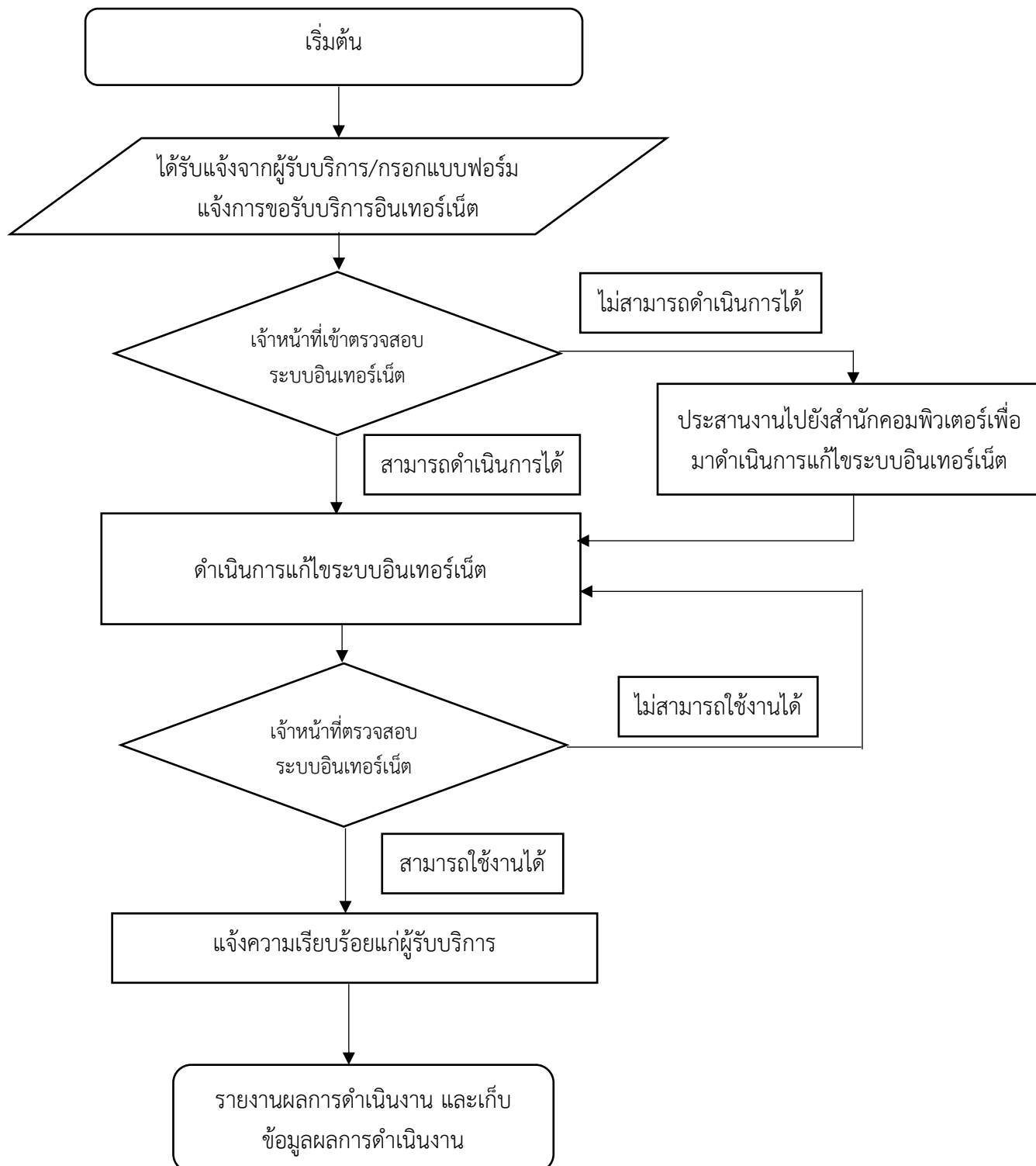
1. ได้รับแจ้งจากผู้รับบริการ/กรอกแบบฟอร์มแจ้งซ่อมขอใช้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเข้าตรวจสอบอาการชำรุดเบื้องต้น และวิเคราะห์ประเมินผล
3. ถ้าสามารถดำเนินการซ่อมแซมได้ ก็ให้ดำเนินการซ่อมแซม/แก้ไขทันที หากซ่อมแซม/แก้ไขเสร็จสิ้นให้ทำการตรวจสอบหรือทดลองการใช้งาน เพื่อเช็คความเรียบร้อย
4. หากไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ไอทีที่ศูนย์ศึกษาเพื่อมาดำเนินการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการซ่อมแซม/แก้ไข ในลำดับต่อไป
5. เมื่อดำเนินการตรวจสอบทดลองใช้งาน พบว่าไม่สามารถใช้งานได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบหาอาการชำรุด เพื่อดำเนินการซ่อมแซม/แก้ไข
6. ถ้าสามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว ในขั้นตอนสุดท้าย จึงจะส่งมอบให้ผู้ที่มาขอใช้บริการ
7. ทำบันทึกสรุปผลรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

8. ดูแลระบบอินเทอร์เน็ตภายในคณะ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การดูแลระบบอินเทอร์เน็ตภายในคณะ



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การดูแลระบบอินเทอร์เน็ตภายในคณะ

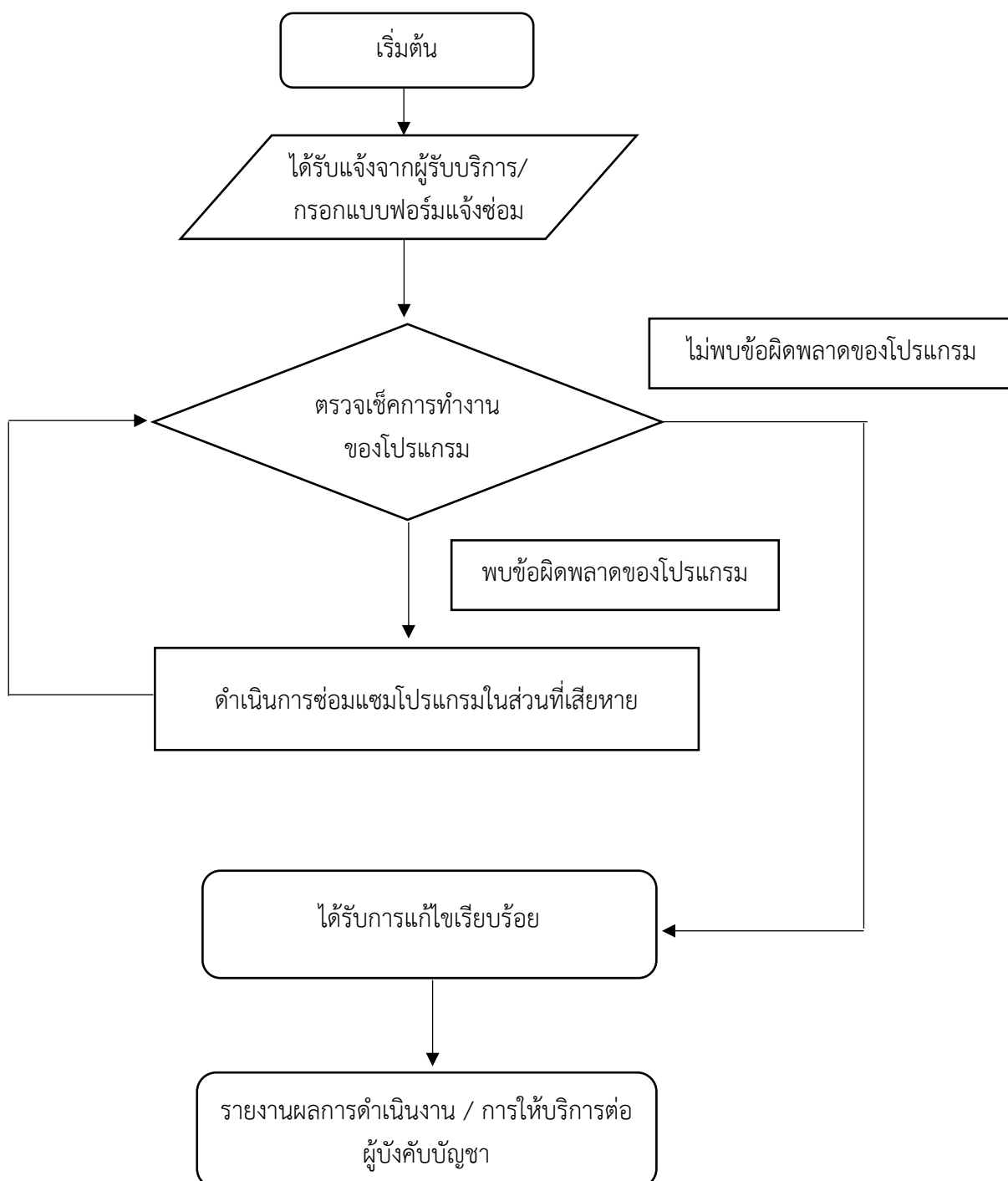
1. ได้รับแจ้งจากผู้ขอรับบริการ/ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบอาการเบื้องต้น วิเคราะห์และประเมินผล
3. หากงานนั้น สามารถดำเนินการแก้ไขได้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้ทันที
4. หากงานนั้น ไม่สามารถดำเนินการได้ เจ้าหน้าที่จะวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อประสานงานไปยังสำนักคอมพิวเตอร์ ให้เข้ามาตรวจสอบและแก้ไขระบบอินเทอร์เน็ตในลำดับถัดไป
5. เมื่อดำเนินการแก้ไขระบบอินเทอร์เน็ตเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ต หากสามารถใช้งานได้ เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับปัญหาความขัดข้องของระบบอินเทอร์เน็ตและความเรียบร้อยแก่ผู้รับบริการ ถ้าหากยังไม่สามารถใช้งานได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขระบบอินเทอร์เน็ตในลำดับถัดไป
6. ทำรายงานสรุปผลการให้บริการต่อหัวหน้างาน / วิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งๆขึ้น

9.ติดตั้ง ซ่อมแซม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของบุคลากรภายในคณะฯ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ(คณะฯ) : นายอรรถสิทธิ์ ศรีรักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการดำเนินงาน การติดตั้ง ซ่อมแซม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของบุคลากรภายในคณะฯ



คำอธิบาย Flowchart ขั้นตอนการดำเนินงาน การติดตั้ง ซ่อมแซม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของบุคลากรภายในคณะฯ

1. ได้รับแจ้งจากผู้ขอรับบริการ/ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมว่ามีข้อผิดพลาดหรือไม่ หากมีข้อผิดพลาด จะดำเนินการซ่อมในทันที
3. หากไม่มีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่จะทำการแจ้งไปยังผู้ให้บริการและลงรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานของโปรแกรม
4. เจ้าหน้าที่ลงบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มขอใช้บริการ
5. รายงานผลการดำเนินงาน