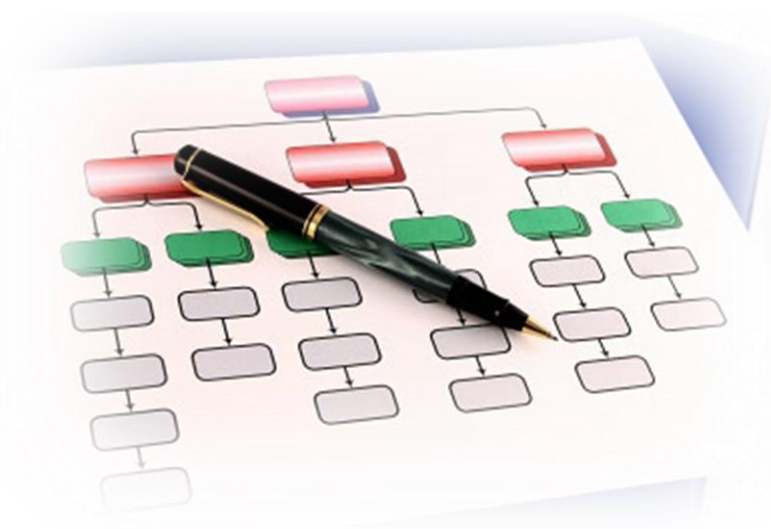




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 3 มกราคม 2565

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้



Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ฝ่ายวิจัยและพัฒนาพัฒนาวัดกรรมการจัดการเรียนรู้ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป และนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถนำกระบวนการงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยามศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิม และใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

คณะผู้จัดทำ

นายวรารุช ชื่นครุฑ

ฝ่ายวิจัยและพัฒนาพัฒนาวัดกรรมการจัดการเรียนรู้ 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	4
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	11
9. ในกรณีที่จะต้องมีการดำเนินโครงการตามแผน	11
10. ระบบติดตามประเมินผล	11
ภาคผนวก	
1. เอกสารส่งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	16
2. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	17

กระบวนการงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

- 1) เพื่อให้นักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ทั้งทางด้านวิชาการและเพื่อให้ชำนาญการในวิชาชีพ
- 2) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ทางด้านวิชาการและเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้รับบริการ

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอน¹ งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และขั้นตอน² การวิจัยนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน

PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง (อังกฤษ : Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือวงจรการควบคุมคุณภาพ

1. Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดลำดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการหรือหน่วยงานของคณะ) มีวิธีการ ดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการหรือหน่วยงานของคณะ) มีวิธีการ ดำเนินการ (เช่น มีการประชุมของคณะกรรมการมีการจัดการเรียน การสอน มีการแสดงความจำนงของรับนักศึกษาไปยังทบวงมหาวิทยาลัย) และมีผลของการดำเนินการ (เช่น รายชื่อนักศึกษาที่รับในแต่ละปี)

3. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถ ทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้นๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกรชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

4. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วยการนำผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควร ปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการ ในปีต่อไป

การวิจัยและพัฒนา หมายถึง กิจกรรมนวัตกรรมที่บริษัทหรือรัฐบาลดำเนินการเพื่อพัฒนา บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิม การวิจัยและพัฒนาเป็นขั้นแรกของการพัฒนาบริการหรือกระบวนการ การผลิตใหม่

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของประสิทธิภาพงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ หมายถึง นวัตกรรมการเรียนรู้ด้านการศึกษาที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนาขึ้น

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้อำนวยการ	1. พิจารณออนุมัติ กำกับ สั่งการ 2. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
(2) รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมจัดการเรียนรู้	1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจัดการเรียนรู้ 2. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมแก้ไขปัญหาลักษณะอุปสรรค เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา
(3) คณะกรรมการดำเนินงาน	1. กำหนดแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2. วิเคราะห์ สำรวจและรวบรวมข้อมูลด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3. จัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4. ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ 5.ประสานงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 6. สรุปและวิเคราะห์วิธีการแก้ไขปัญหา

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
	7. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในปีที่ผ่านมาต่อผู้บังคับบัญชา 8. ตรวจสอบแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 9. สรุปผลความต้องการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สามารถให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ผู้รับบริการ : นักศึกษา เจ้าหน้าที่ อาจารย์ ภายในมหาวิทยาลัย	สามารถใช้งานนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : นักศึกษา เจ้าหน้าที่ อาจารย์ ภายในมหาวิทยาลัย	ได้รับบริการด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้น ไปใช้งานได้จริง และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการเรียนการสอน
คู่ความร่วมมือ : ผู้บริหาร และบุคลากรสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป	มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานเพื่อพัฒนา หน่วยงานฝ่ายวิจัย และพัฒนานวัตกรรมจัดการเรียนรู้

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550
- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศตามวิธีการแบบปลอดภัย พ.ศ.2555
- แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2553
- แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

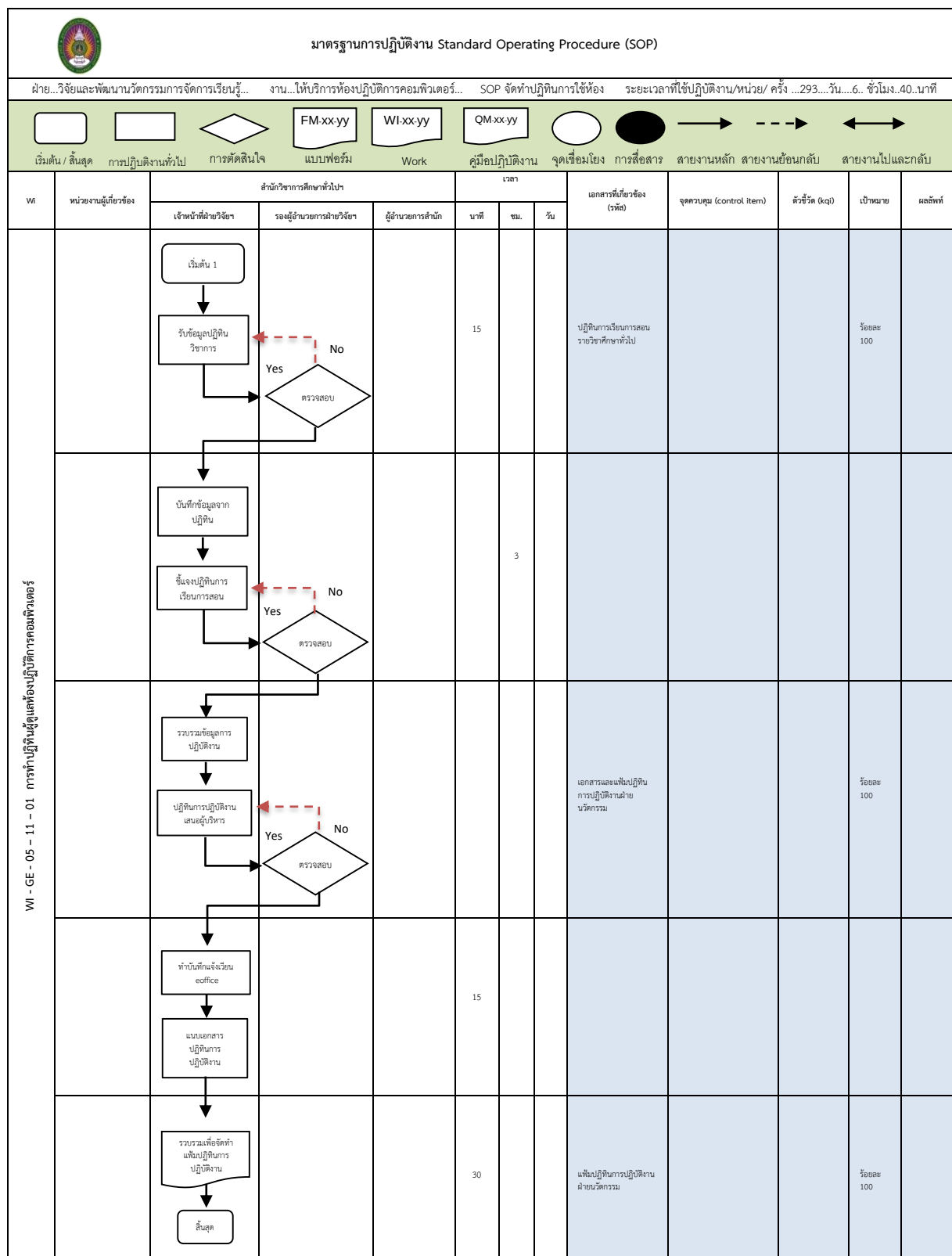
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

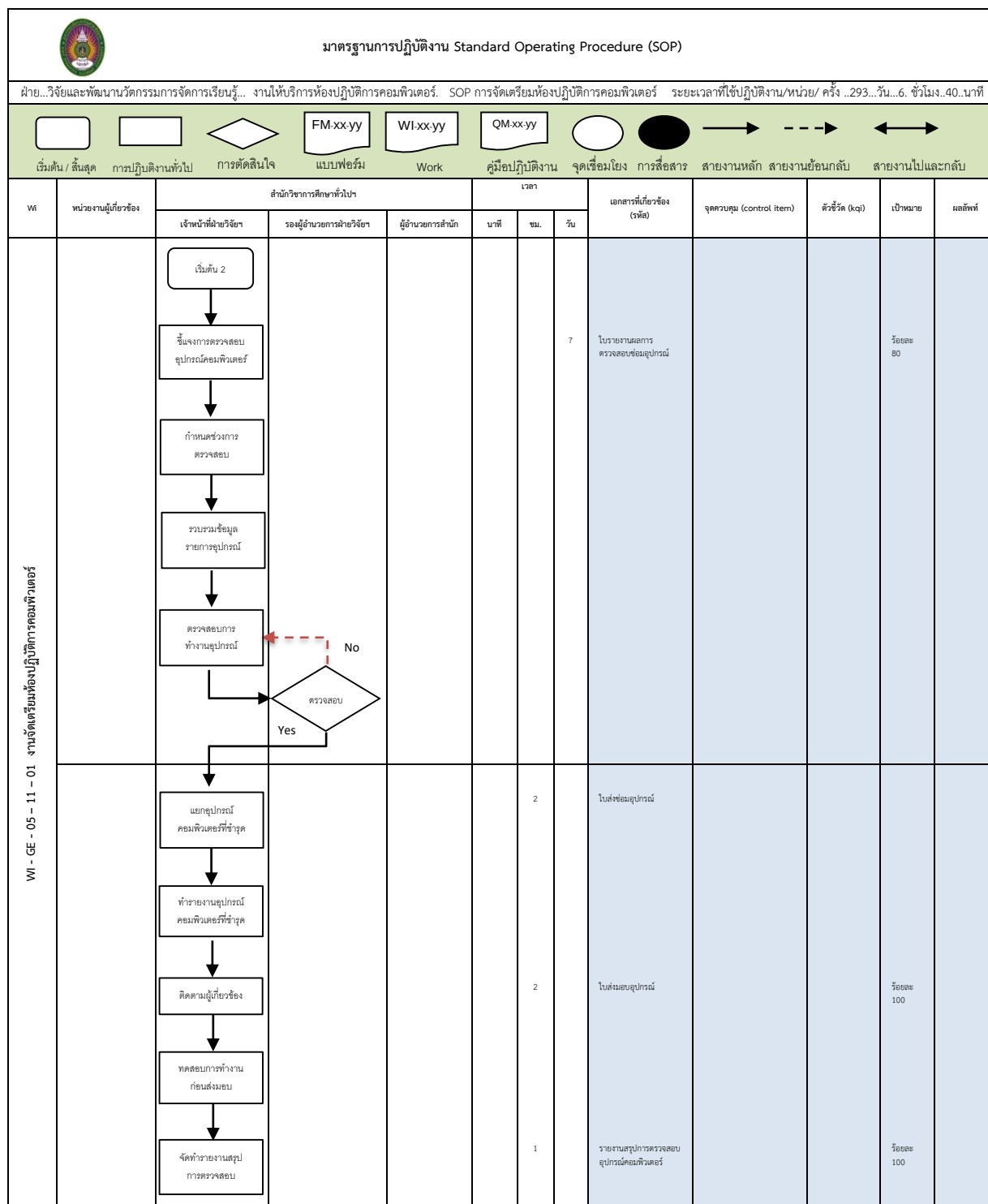
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
งานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สามารถนำไปให้บริหารการจัดการการเรียนการสอนและพัฒนาบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	☒	☒	☒	☒	

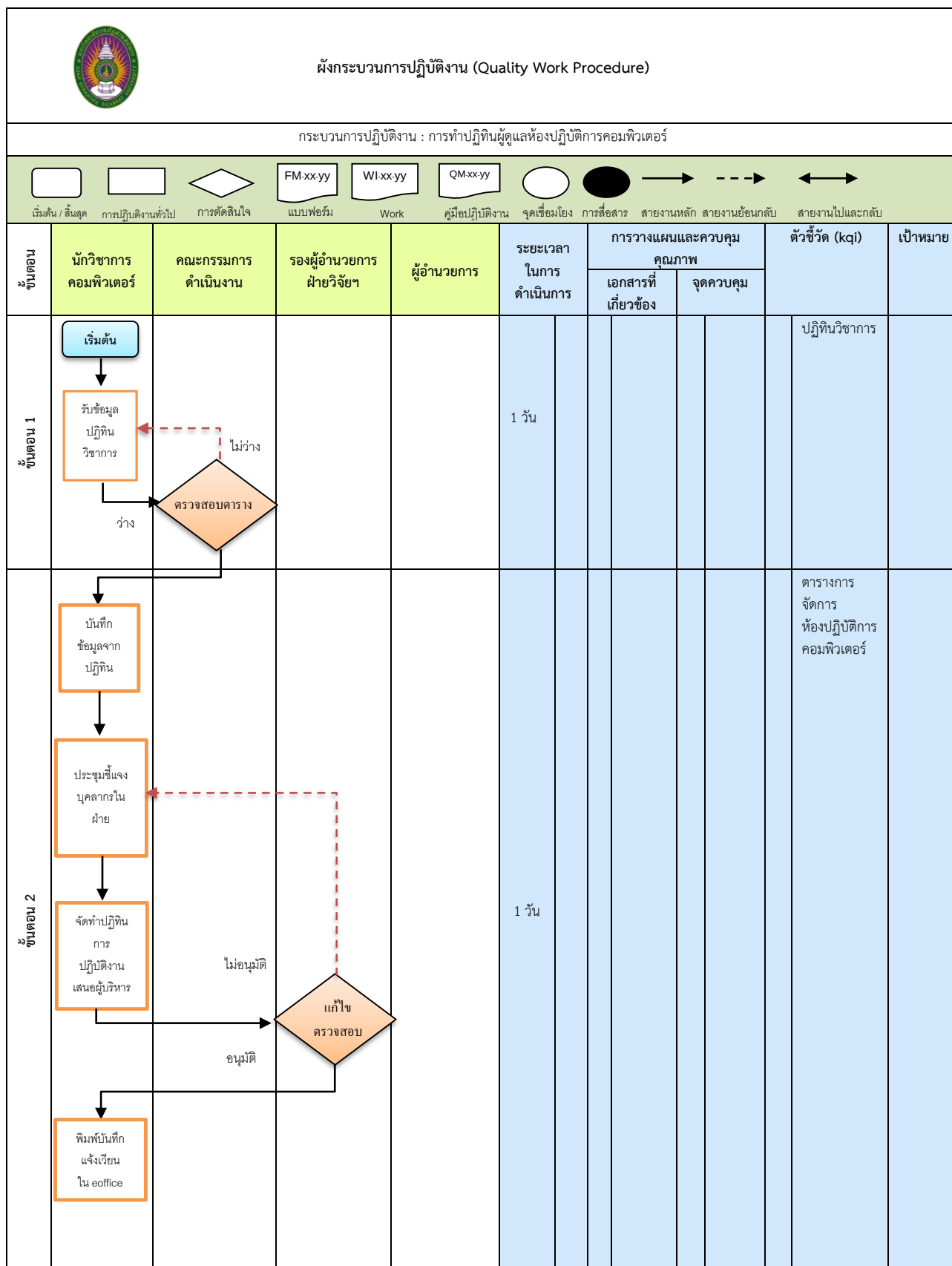
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP)

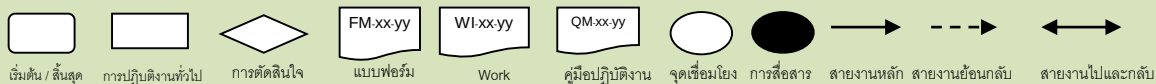
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP) (เดิม)



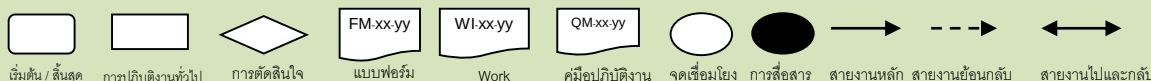




กระบวนการปฏิบัติงาน : การทำปฏิทินคัดแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

[illegible]

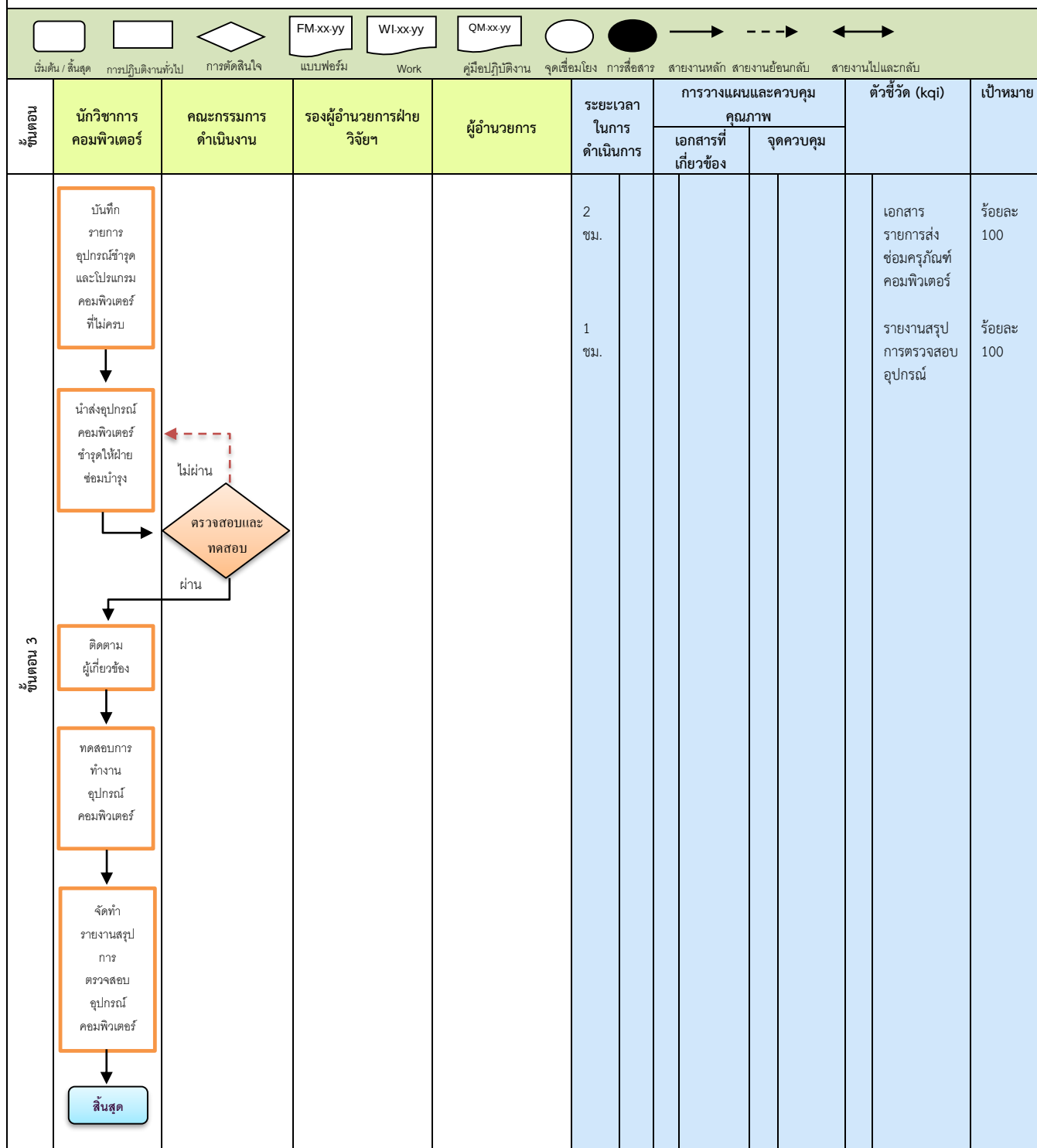
กระบวนการปฏิบัติงาน : การเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

[illegible]



ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure) (ต่อ)

กระบวนการปฏิบัติงาน : การทำปฏิทินผู้ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์



7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) กระบวนการงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้		
คำจำกัดความ งานจัดทำปฏิทินผู้ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หมายถึง การบริหารจัดการการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนเรื่องการเรียนรู้การสอนและการให้บริการทางด้านวิชาการ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับข้อมูลปฏิทินวิชาการ	1 วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปฏิทินวิชาการ
2. บันทึกข้อมูลลงในปฏิทินการใช้ห้อง	1 วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ตารางการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
3. ชี้แจงปฏิทินการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป	1 วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปฏิทินวิชาการ
4. ประชุมชี้แจงบุคลากรในฝ่าย	1 วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	เอกสารวาระการประชุมและตารางการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
5. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานเสนอผู้บริหาร	1 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ตารางเวรเป็นรายสัปดาห์
6. พิมพ์บันทึกข้อความแจ้งเวียนใน eoffice	20 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	บันทึกข้อความอิเล็กทรอนิกส์
7. แนบเอกสารปฏิทินการปฏิบัติงาน	10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ตารางเวรเป็นรายสัปดาห์
8. เลือกผู้รับเอกสาร	10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
9. รวบรวมเอกสารเพื่อจัดทำตารางการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	10 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1. ตารางเวรเป็นรายสัปดาห์ 2. วาระการประชุม 3. บันทึกข้อความ

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) กระบวนการงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้		
คำจำกัดความ งานจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หมายถึง การจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ให้บริการ เพื่อสนับสนุนเรื่องการเรียนรู้การสอนและการให้บริการทางด้านวิชาการ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ชี้แจงการตรวจสอบอุปกรณ์และโปรแกรมของคอมพิวเตอร์	1 สัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ใบรายงานผลการตรวจสอบซ่อมอุปกรณ์
2. กำหนดช่วงการตรวจสอบใน eoffice	1 วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
3. รวบรวมข้อมูลรายการอุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการตรวจสอบ	1 สัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ใบรายงานผลการตรวจสอบซ่อมอุปกรณ์
4. ตรวจสอบการทำงานอุปกรณ์และโปรแกรมของคอมพิวเตอร์	2 สัปดาห์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
5. แยกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุด	1 วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
6. บันทึกรายการอุปกรณ์ชำรุดและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ไม่ครบ	1 วัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
7. นำส่งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุดให้ฝ่ายซ่อมบำรุง	2 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ใบส่งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
8. ติดตามผู้เกี่ยวข้อง	30 นาที	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
9. ทดสอบการทำงานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
10. จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1 ชั่วโมง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	รายงานสรุปการตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
2. ตารางเวรเป็นรายสัปดาห์
3. ตารางการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

7.4 เอกสารอ้างอิง

1. บันทึกข้อความแจ้งเวียนใน eoffice
2. ปฏิทินวิชาการ

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. ร้อยละของประสิทธิภาพงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (≥ 80)
2. ร้อยละความถูกต้อง ครบถ้วน ของงานการให้บริการ (100)

9. ในกรณีที่จะต้องดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตามปีงบประมาณ)

- แบบฟอร์มขออนุมัติโครงการ ตามฝ่ายแผนงานงบประมาณและประกันคุณภาพ ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป (GEN-PQ-PB-01)
- แบบฟอร์มรายงานผล ตามฝ่ายแผนงานงบประมาณและประกันคุณภาพ ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป (GEN-PQ-PB-02)
- เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ ตามฝ่ายแผนงานงบประมาณและประกันคุณภาพ ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป

10. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม	เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนรู้
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม	เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนรู้

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ธันวาคม, มกราคม	เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิจัยและ พัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนรู้
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มกราคม	เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิจัยและ พัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนรู้
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	มกราคม, กุมภาพันธ์	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมจัดการเรียนรู้	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิจัยและ พัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนรู้
6. ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปี ถัดไป	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย และพัฒนานวัตกรรม จัดการเรียนรู้	ผู้อำนวยการสำนัก วิชาการศึกษา ทั่วไปและ นวัตกรรมการ เรียนรู้ อิเล็กทรอนิกส์

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

เอกสารส่งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

รหัสแบบฟอร์ม FRM-GE-IE-003

ส่วนที่ 1 สำหรับ ฝ่ายวิจัยและพัฒนาควบคุมการจัดการเรียนรู้ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ / สกุล หน่วยงาน

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประจำห้อง..... ชั้น อาคาร

1. อุปกรณ์ที่เสีย ยี่ห้อ รุ่น

Serial Number : อื่นๆ

อาการ

2. อุปกรณ์ที่เปลี่ยน ยี่ห้อ รุ่น

Serial Number : อื่นๆ

อาการ

3. ผู้รับผิดชอบโดยตรงสำหรับอุปกรณ์เครื่องนี้

ลงชื่อ.....

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล ผู้ตรวจสอบ

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล เจ้าหน้าที่พัสดุ.....

วันที่...../...../.....

รหัสแบบฟอร์ม FRM-GE-IE-003

ส่วนที่ 2 สำหรับบริษัท วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ / สกุล หน่วยงาน

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประจำห้อง..... ชั้น อาคาร

1. อุปกรณ์ที่เสีย ยี่ห้อ รุ่น

Serial Number : อื่นๆ

อาการ

2. อุปกรณ์ที่เปลี่ยน ยี่ห้อ รุ่น

Serial Number : อื่นๆ

อาการ

3. ผู้รับผิดชอบโดยตรงสำหรับอุปกรณ์เครื่องนี้

ลงชื่อ.....

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล ผู้ตรวจสอบ

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล เจ้าหน้าที่พัสดุ.....

วันที่...../...../.....

โปรดอ่านรายละเอียดและตอบแบบประเมินให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง



แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (GE)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโอกาสต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- คณะ ☐ คณะครุศาสตร์ ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
☐ คณะวิทยาการจัดการ ☐ คณะศิลปกรรมศาสตร์
☐ วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ ☐ วิทยาลัยนานาชาติ
☐ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
- ชั้นปี ☐ ชั้นปี 1 ☐ ชั้นปี 2 ☐ ชั้นปี 3 ☐ ชั้นปี 4
- สาขาวิชา/เอก (กรุณาอย่าใส่ตัวอักษรย่อ)
- วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ สืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนการสอน ☐ ทำแบบฝึกหัดการเรียน สอบผ่านระบบ
☐ สืบค้นข้อมูลทั่วไป / ติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ☐ ทบทวนบทเรียนย้อนหลัง
☐ ทำแบบฝึกหัดและรายงาน ☐ พิมพ์เอกสารเพื่อประกอบการเรียน
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3111 (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน) ระดับความพึงพอใจ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด

ลำดับ	กิจกรรม	5	4	3	2	1
ด้านห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ต่อพ่วง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ						
1	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ					
2	ประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย และใช้สะดวก					
3	ประสิทธิภาพ ความเร็วในการใช้งาน Internet					
4	ความพร้อมของอุปกรณ์ไฮเทคที่ศูนย์บริการ เช่น หูฟัง ไมโครโฟน					
5	ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
ด้านคุณภาพและการบริการของเจ้าหน้าที่						
6	อาคาร สถานที่ มีความเหมาะสม					
7	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
8	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ					
10	ได้รับการที่ตรงตามความต้องการและเป็นประโยชน์					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ซึ่งเป็นประโยชน์กับท่านและการพัฒนาห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้เกิดประสิทธิภาพ

.....

ขอขอบคุณสำหรับการทำแบบสอบถาม ทางเราจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุททองนอก แขวงวรจักร เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University