



คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
(Standard Operating Procedure: SOP)  
ปีการศึกษา 2564  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

- ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 8/2564 เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564
- ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2564

## คำนำ

คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้องและมีทิศทางการทำงานเป็นแนวทางเดียวกัน เป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตรงตามเป้าหมายและมีคุณภาพ สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน นอกจากนี้คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานยังสามารถ นำมาใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถพัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อีกด้วย

ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานทุกส่วนงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) จะส่งผลให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

## สารบัญ

<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์	1
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3
ข้อมูลบุคลากร	4
การบริหารบุคลากร	5
<b>บทที่ 2 ขอบเขตทั่วไป</b>	<b>6</b>
ความเป็นมาของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
ประโยชน์อันพึงเกิดตามผลจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
ลักษณะของการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
การนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานลงสู่การปฏิบัติ	7
นิยามศัพท์	7
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
สูตรคำนวณ	13
<b>บทที่ 3 มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>14</b>
นโยบายมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564	15
แผนดำเนินงานด้านมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564	16
ตารางวิเคราะห์ภาระงาน จำแนกตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	17
ระบบคุณภาพกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริหารและพัฒนาระบบ	19
ระบบคุณภาพกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานวิทยบริการ	20
ระบบคุณภาพกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเทคโนโลยีการศึกษา	20
ระบบคุณภาพกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
<b>ภาคผนวก</b>	<b>22</b>
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริหารและพัฒนาระบบ	
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานวิทยบริการ	
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเทคโนโลยีการศึกษา	
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	

# บทที่ 1

## บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการบริหารหน่วยงานตาม ตามแผนกลยุทธ์ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และแผนประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องตามบริบทการปฏิบัติราชการประจำปี มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตามกลยุทธ์และภารกิจ (เป้าประสงค์) สามารถถือเป็นแนวปฏิบัติของบุคลากรประจำตามกรอบอัตรากำลังในสังกัดอย่างครบถ้วน จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

### วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์

#### วิสัยทัศน์

“แหล่งสนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการ ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และทั่วถึง”

#### พันธกิจ

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ ตอบสนองการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ประเด็นยุทธศาสตร์

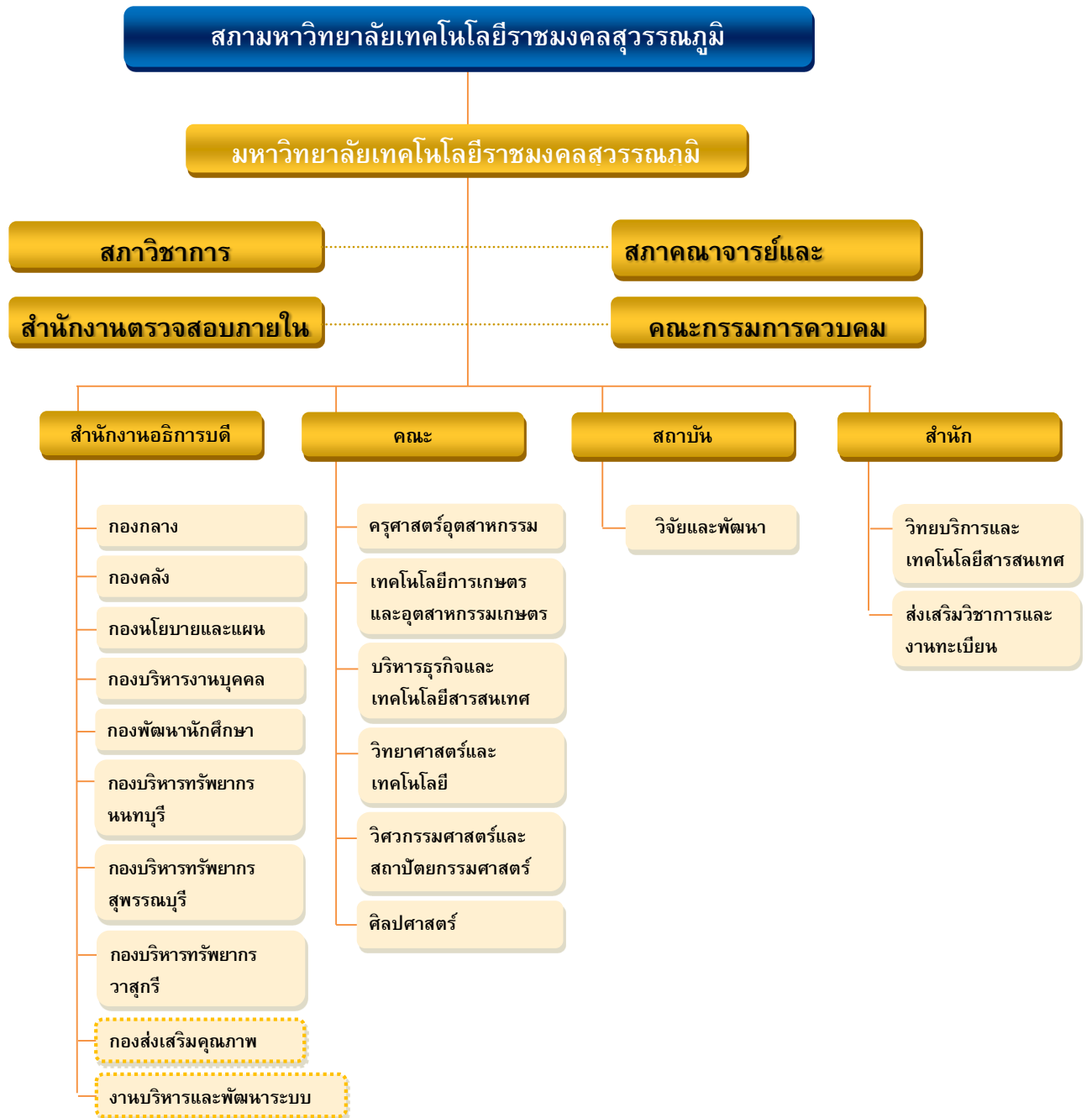
1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ความมั่นคง และปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล
2. บริการทรัพยากรการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการแข่งขัน

## กลยุทธ์

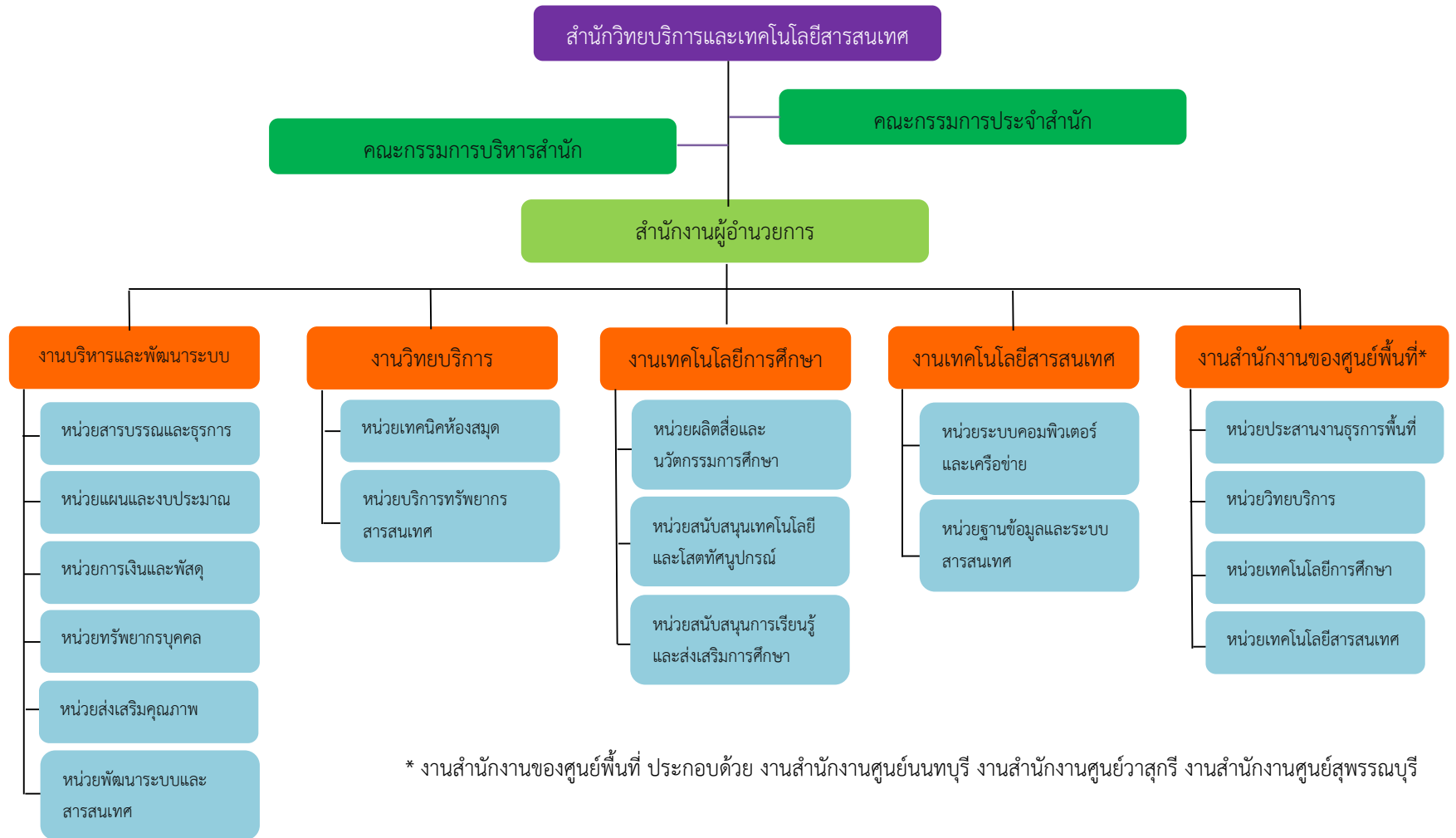
1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มั่นคง ปลอดภัย และทั่วถึง
2. สนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา บุคลากรให้มีสมรรถนะด้าน IT
5. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ทันสมัย ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
6. พัฒนาระบบบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์
7. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน
8. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานให้ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

# โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร

## แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



## โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## ข้อมูลบุคลากร

ในปีการศึกษา 2564 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรประจำปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 50 คน ประกอบด้วยอาจารย์ประจำจากคณะต่างๆ จำนวน 4 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 46 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564) รายละเอียดดังนี้

- **ผู้บริหาร (อาจารย์ประจำ)**

บุคลากรสาย วิชาการ	วุฒิการศึกษา				ตำแหน่งทางวิชาการ			
	ป.เอก	ป.โท	ป.ตรี	รวม	รศ.	ผศ.	อาจารย์	รวม
ข้าราชการ	2	1	-	3	-	1	2	3
พนักงานมหาวิทยาลัย	-	1	-	1	-	1	-	1
รวม	2	2	0	4	0	2	2	4
สัดส่วน	ป.เอก : ป.โท : ป.ตรี = 2 : 2 : 0				รศ. : ผศ. : อาจารย์ = 0 : 2 : 2			

- **บุคลากรสายสนับสนุน**

บุคลากรสายสนับสนุน	วุฒิการศึกษา			
	ป.ตรี	ปวส.	ต่ำกว่า ปวส.	รวม
พนักงานมหาวิทยาลัย	39	5	-	44
1) บรรณารักษ์	7	-	-	7
2) นักวิชาการคอมพิวเตอร์	13	-	-	13
3) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	10	-	-	10
4) นักวิชาการศึกษา	3	-	-	3
5) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	6	-	-	6
6) ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	-	5	-	5
ลูกจ้างประจำ	-	-	2	2
1) พนักงานพิมพ์ ระดับ 3	-	-	1	2
2) ผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ	-	-	1	1
รวม	39	5	2	46
สัดส่วน	ป.ตรี : ปวส. : ต่ำกว่า ปวส. = 39 : 5 : 2			



## การบริหารบุคลากร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เล็งเห็นความสำคัญและตระหนักถึงภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ และให้การสนับสนุนบุคลากรด้านการสร้างความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพอย่างทั่วถึง

ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำและมอบหมายบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบ เพื่อรองรับการประเมินตามระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

## บทที่ 2

### ขอบเขตทั่วไป

#### ความเป็นมาของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติงานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนการแนะนำวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้องและมีทิศทางการทำงานเป็นแนวเดียวกัน โดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ตามความเหมาะสมของแต่ละส่วนงาน เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานจริงที่ปฏิบัติได้ โดยสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน

#### วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
4. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน
5. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
6. เพื่อประโยชน์ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน และเป็นสื่อในการประสานงาน

#### ประโยชน์อันพึงเกิดตามผลจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน ช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงาน แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน
3. บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
4. สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
5. ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน หรือ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
6. ทำให้เกิดความสม่ำเสมอ ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน
8. ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น หรือช่วยลดการตอบคำถาม รวมทั้งช่วยลดเวลาในการสอนงาน
9. ช่วยสนับสนุนให้เป็นการทำงานแบบมืออาชีพ
10. ช่วยในเรื่องการออกแบบระบบงานใหม่ควบคู่ไปกับการปรับปรุงพัฒนาระบบงานเดิม

## ลักษณะของการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. มีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
2. มีความเหมาะสมกับหน่วยงานและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
3. ความเป็นปัจจุบัน ไม่ล้าสมัย
4. มีผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่จัดทำ และระบุวันบังคับใช้

## การนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานลงสู่การปฏิบัติ

1. มีการประชุมชี้แจง เรื่อง การจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติ
2. มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อประสานงานและติดตามผลการดำเนินงาน
3. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา ต้องให้การสนับสนุน ให้ความรู้ เกี่ยวกับเอกสารมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
4. มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เอกสารมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานในช่องทางต่างๆ

## นิยามศัพท์

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง เป็นแผนที่กำหนดทิศทาง การพัฒนาของ สถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ ต่าง ๆ ของสถาบันครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันซึ่งต้อง มีการกำหนดตัวบ่งชี้ ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผน กลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้อง ดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมาย ของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

## ระบบและกลไก

**ระบบ** หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

**กลไก** หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

**มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน** หมายถึง เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้านด้วยกัน เช่น ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องมาจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปแบบของคุณภาพหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ หรือหมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่กำหนดไว้ในแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมหน่วยงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละงาน

**การวิเคราะห์ลักษณะงาน** หมายถึง การบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะเน้นการจัดตำแหน่งโดยใช้ผลสัมฤทธิ์และบทบาทหน้าที่เป็นตัวนำ ดังนั้น งานที่มีหน้าที่หรือผลสัมฤทธิ์เหมือนกันควรนำมารวมกันหรือสายงานที่มีหน้าที่หรือผลสัมฤทธิ์ต่างกันก็ควรจะแยกเป็นคนละสายงานแม้จะมีชื่อสายงานเดียวกัน

**แบบบรรยายลักษณะงาน** หมายถึง การบรรยายลักษณะงานสำหรับแต่ละตำแหน่งงานจะต้องเขียนโดย เน้นองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ส่วน ซึ่งจะมีความคล้ายคลึงกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง คือ (1) หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก เป็นการกำหนดว่าตำแหน่งงานนั้นๆ จะต้องบรรลุผลสัมฤทธิ์ในด้านใดบ้าง จึงจะถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของงานประจำตำแหน่ง อันเป็นการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานโดยครบถ้วน (2) คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง เป็นการกำหนดว่า ตำแหน่งงานนั้นต้องมีคุณสมบัติเชิงวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในระดับใดที่จำเป็นและเพียงพอแก่การปฏิบัติงานประจำตำแหน่งให้สัมฤทธิ์ผล ซึ่งต้องไม่ต่ำหรือสูงเกินความจำเป็นของระดับงานในตำแหน่ง (3) ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง ซึ่งเป็นการกำหนดว่าตำแหน่งงานต่างๆ ต้องการความรู้ทักษะ และสมรรถนะเฉพาะแบบใดที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้อผลงานที่ดี

## สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำระบบและกลไกการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยจัดทำมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มีการวิเคราะห์ลักษณะงานตามกรอบตำแหน่งอย่างเหมาะสมของระดับงาน พร้อมทั้งใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน 3 ประเภท ได้แก่

แบบที่ 1 การประเมินผลตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง การประเมินผลตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน ใช้สำหรับมาตรฐานงานที่มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการชัดเจนในแต่ละขั้นตอน

แบบที่ 2 การประเมินผลตามรอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ ใช้สำหรับมาตรฐานงานที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจนในทุกขั้นตอน

แบบที่ 3 การประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพงาน การประเมินผลตามมาตรฐานวิธีการนี้ ใช้สำหรับมาตรฐานงานที่ไม่สามารถระบุระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน หรือ ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดได้ ให้จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพงานที่กำหนดในแต่ละขั้น

แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
แบบที่ 1 การประเมินผลตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละขั้นตอน

ชื่อกระบวนงาน					
งานที่รับผิดชอบ					
ผู้จัดเก็บข้อมูล				โทรศัพท์	
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด		ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการคือ		วัน/ชม./นาที
<b>ข้อมูลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน</b>					
ประจำเดือน ..... พ.ศ. ....					
ลำดับที่	ขั้นตอน	เวลาตามมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยเวลาที่ปฏิบัติ	ความสำเร็จ (✓ สำเร็จ × ไม่สำเร็จ)	เอกสาร/หลักฐานยืนยันผลการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดในแต่ละขั้นตอน
1					
2					
3					
4					
5					
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด					
* วิธีคำนวณร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด = $\frac{\text{จำนวนขั้นตอนให้บริการที่สำเร็จ}}{\text{จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด}} \times 100$					

ปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน

.....

จากประเด็นปัญหาข้างต้นได้นำสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

.....

(.....)

ผู้จัดเก็บข้อมูล

แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบที่ 2 การประเมินผลตามรอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ

ชื่อกระบวนงาน					
งานที่รับผิดชอบ					
ผู้จัดเก็บข้อมูล				โทรศัพท์	
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด		ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการคือ		วัน/ชม./นาที
<b>ข้อมูลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาให้บริการจริง</b>					
<b>ประจำเดือน ..... พ.ศ. ....</b>					
ลำดับที่	การให้บริการ	(1) เวลาเริ่มต้น	(2) เวลาสิ้นสุด	(3) = (2) - (1) ระยะเวลาให้บริการจริง	(4) ผลเปรียบเทียบกับ ระยะเวลามาตรฐาน
1					
2					
3					
4					
5					
จำนวนการให้บริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน (5)					
จำนวนการให้บริการทั้งหมด (6)					
ร้อยละของจำนวนการให้บริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนการให้บริการทั้งหมด = $\frac{(5) \times 100}{(6)}$					
<p>หมายเหตุ (4) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลข ดังนี้</p> <p>1 แทน ใช้เวลาปฏิบัติงานตามรอบระยะเวลามาตรฐาน</p> <p>0 แทน ใช้เวลาปฏิบัติงานเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน</p>					

ปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน

.....

จากประเด็นปัญหาข้างต้นได้นำสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

.....

(.....)

ผู้จัดเก็บข้อมูล

แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบที่ 3 การประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพงาน

ชื่อกระบวนงาน				
งานที่รับผิดชอบ				
ผู้จัดเก็บข้อมูล		โทรศัพท์		
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด				ขั้นตอน
<b>ข้อมูลผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพงานที่กำหนดในแต่ละขั้นตอน</b> <b>ประจำเดือน ..... พ.ศ. ....</b>				
ลำดับที่	ขั้นตอน	ผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพงานที่กำหนดในแต่ละขั้นตอน		เอกสาร/หลักฐานยืนยันผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพงานที่กำหนดในแต่ละขั้นตอน
		ครบถ้วน	ไม่ครบถ้วน	
1				
2				
3				
4				
5				
รวม				
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด				
<p>* วิธีคำนวณร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด</p> $\text{ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานงานที่กำหนด} = \frac{\text{จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน} \times 100}{\text{จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด}}$				

ปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน

.....

.....

จากประเด็นปัญหาข้างต้นได้นำสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

.....

.....

(.....)

ผู้จัดเก็บข้อมูล



## สูตรการคำนวณ

แบบที่ 1 การประเมินผลตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละขั้นตอน ใช้วิธีการคำนวณ

<p><b>* วิธีคำนวณร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด</b></p> <p><u>ตัวอย่าง</u> ถ้าขั้นตอนการดำเนินงานมี 5 ขั้นตอน</p> <p>สามารถดำเนินการภายในกำหนดเวลาได้ทุกขั้นตอน ความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด คิดเป็น 100 %</p> <p>สามารถดำเนินการตามกำหนดเวลาได้ จำนวน 4 ขั้นตอน ความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด <math>4 \times 100 = 80\%</math></p>
---

แบบที่ 2 การประเมินผลตามรอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ

ชื่องานบริการ	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับมอบบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (3)×100/(4)

แบบที่ 3 การประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพงาน

<p><b>* วิธีคำนวณร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานงานที่กำหนด</b></p> <p><u>ตัวอย่าง</u> ถ้าขั้นตอนการดำเนินงานมี 5 ขั้นตอน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>สามารถปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพของแต่ละขั้นตอนได้ครบถ้วนทุกขั้นตอน ความสำเร็จของการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานงานที่กำหนด คิดเป็น 100 %</li> <li>สามารถปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพของแต่ละขั้นตอนได้ครบถ้วนจำนวน 4 ขั้นตอน ความสำเร็จของการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานงานที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 80 (<math>4 \times 100 / 5 = 80</math>)</li> </ol>
--

### บทที่ 3

## มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปีการศึกษา 2564 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดระบบบริหารจัดการด้านการดำเนินงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ โดยดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 29 กระบวนงาน ดังนี้

1. งานบริหารและพัฒนาระบบ จำนวน 12 กระบวนงาน
2. งานวิทยบริการ จำนวน 3 กระบวนงาน
3. งานเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 7 กระบวนงาน
3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 กระบวนงาน

นอกจากนี้ ยังได้จัดทำรายงานความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหารและมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ดังนี้

1. มีกำหนดนโยบาย มีการจัดทำแผนดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564
2. มีการวิเคราะห์คำอธิบายลักษณะงาน เพื่อกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานแผนงานการดำเนินการตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการหรือมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงกลั่นกรองและพัฒนามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## นโยบายมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบ กลไกการบริหารหน่วยงานตามปรัชญาและปณิธานแห่งการเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต และการให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ จึงมุ่งเน้นภารกิจการให้บริการด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์จึงได้กำหนดนโยบายและมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรถือปฏิบัติเป็นอย่างเดียวกัน

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) แนะนำวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้องและมีทิศทางการทำงานเป็นแนวเดียวกัน โดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ตามความเหมาะสมของแต่ละส่วนงาน เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานจริงที่ปฏิบัติได้ โดยสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดทำเพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนหลัง ทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน ช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมให้สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานหรือใช้เป็นสื่อในการประสานงานได้อีกด้วย ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงประกาศนโยบายไว้ดังนี้

1. นโยบายด้านงานแผนและงบประมาณ เช่น การจัดทำคำเสนอของงบประมาณ การจัดทำแผนและรายงานผลการดำเนินงาน การติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ การควบคุมและตรวจสอบพัสดุ/ครุภัณฑ์ ต้องมีความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. นโยบายด้านการปฏิบัติงานสนับสนุนและบริการวิชาการ ต้องดำเนินการให้มีความสอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. นโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง มีการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสารสนเทศ และนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม และมีมาตรการป้องกันความเสียหายของข้อมูลและระบบสารสนเทศให้มีความปลอดภัย ผลสะท้อนต่อบทบาทหน้าที่ของบุคลากร
4. เพื่อสนับสนุนระบบและกลไกการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้มีบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงมีนโยบายพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความสามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถทำงานเป็นทีม และผลสำเร็จของงานถือเป็นผลงานของทุกคน

แผนดำเนินงานด้านมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564

ที่	กิจกรรม	รอบระยะเวลา												ผู้รับผิดชอบ	
		พ.ศ. ๒๕๖๔						พ.ศ. ๒๕๖๕							
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.		
1	การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	✓				✓									น.ส.วิภาพร ไกรศรี
2	การประชุมให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่บุคลากรทุกคน	✓				✓									น.ส.วิภาพร ไกรศรี
3	การนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานลงสู่การปฏิบัติ(ปฏิบัติงานจริง)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	หน.งาน/บุคลากร	
4	การรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการงาน (SOP)	
5	การติดตามและรายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชา รอบ ๖,๙ และ ๑๒ เดือน						✓			✓			✓	น.ส.วิภาพร ไกรศรี	
6	การวิเคราะห์และประเมินผลจากผลการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการเพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน						✓						✓	หน.งาน/ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการงาน/น.ส.วิภาพร ไกรศรี	
7	การทบทวนมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อสิ้นปีการศึกษา												✓	หน.งาน/ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการงาน/น.ส.วิภาพร ไกรศรี	

ตารางวิเคราะห์ภาระงาน จำแนกตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	รหัสเอกสาร	งาน	ลักษณะงาน	กระบวนการงาน	ตำแหน่งงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	SOP 101-01	งานบริหารและพัฒนาระบบ	สารบรรณและธุรการ	การรับ-ส่ง -จัดเก็บ และทำลายหนังสือราชการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ชนิด	SOP ส่วนกลาง
2	SOP 101-02	งานบริหารและพัฒนาระบบ	สารบรรณและธุรการ	ประชุมสภามหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ชนิด	SOP ส่วนกลาง
3	SOP 101-03	งานบริหารและพัฒนาระบบ	สารบรรณและธุรการ	การใช้อยานพาหนะ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ชนิด	SOP ส่วนกลาง
4	SOP 102-01	งานบริหารและพัฒนาระบบ	การเงินและพัสดุ	งานจัดซื้อ/จัดจ้าง	นักวิชาการศึกษา	สิทธิชัย	SOP ส่วนกลาง
5	SOP 103-01	งานบริหารและพัฒนาระบบ	แผนและงบประมาณ	งานจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ขวัญใจ	SOP ส่วนกลาง
6	SOP 103-02	งานบริหารและพัฒนาระบบ	แผนและงบประมาณ	งานจัดทำงบประมาณเงินรายได้	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ขวัญใจ	SOP ส่วนกลาง
7	SOP 103-03	งานบริหารและพัฒนาระบบ	แผนและงบประมาณ	การจัดสรรงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ขวัญใจ	SOP ส่วนกลาง
8	SOP 103-04	งานบริหารและพัฒนาระบบ	แผนและงบประมาณ	การกำกับติดตาม วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ขวัญใจ	SOP ส่วนกลาง
9	SOP 104-01	งานบริหารและพัฒนาระบบ	ทรัพยากรบุคคล	การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วิภาพร	SOP ส่วนกลาง
10	SOP 104-02	งานบริหารและพัฒนาระบบ	ทรัพยากรบุคคล	การดำเนินการเรื่องการศึกษาต่อในประเทศและต่างประเทศของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วิภาพร	SOP ส่วนกลาง
11	SOP 104-03	งานบริหารและพัฒนาระบบ	ทรัพยากรบุคคล	การดำเนินการเรื่องทุนการศึกษาของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วิภาพร	SOP ส่วนกลาง
12	SOP 110-01	งานบริหารและพัฒนาระบบ	ส่งเสริมคุณภาพ	งานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	สิทธิชัย	SOP ส่วนกลาง
13	SOP 300-05	วิทยบริการ	เทคนิคห้องสมุด	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	บรรณารักษ์	สัมพันธ์	SOP สวส.
14	SOP 300-06	วิทยบริการ	เทคนิคห้องสมุด	งานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	บรรณารักษ์	สิริลักษณ์	SOP สวส.
15	SOP 300-07	วิทยบริการ	บริการทรัพยากรสารสนเทศ	งานบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	บรรณารักษ์	จินทนา	SOP สวส.
16	SOP 101-04	งานเทคโนโลยีการศึกษา	สนับสนุนเทคโนโลยีและไอทีศนูกรรม	การขอใช้อาคารสถานที่และไอทีศนูกรรม	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	ทรงวุฒิ	SOP ส่วนกลาง
17	SOP 300-01	งานเทคโนโลยีการศึกษา	สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการศึกษา	การบริการคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	เบญจวรรณ	SOP สวส.
18	SOP 300-02	งานเทคโนโลยีการศึกษา	สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการศึกษา	การให้บริการห้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	เบญจวรรณ	SOP สวส.
19	SOP 300-03	งานเทคโนโลยีการศึกษา	สนับสนุนเทคโนโลยีและไอทีศนูกรรม	งานบริการประชุมทางไกลผ่านระบบเครือข่าย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	ทรงวุฒิ	SOP สวส.
20	SOP 300-15	งานเทคโนโลยีการศึกษา	ผลิตสื่อและนวัตกรรมการศึกษา	แนวการปฏิบัติผลิตสื่อ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	จุรีพร	SOP สวส.

ตารางวิเคราะห์ภาระงาน จำแนกตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ลำดับ	รหัสเอกสาร	งาน	ลักษณะงาน	กระบวนการงาน	ตำแหน่งงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
21	SOP 300-15	งานเทคโนโลยีการศึกษา	สนับสนุนเทคโนโลยีและไอทีศนูกรณ์	การบริการซ่อมไอตทัศน์อุปกรณ์	นักวิชาการไอตทัศน์ศึกษา	ชรัช	SOP สวส.
22	SOP 300-16	งานเทคโนโลยีการศึกษา	สนับสนุนเทคโนโลยีและไอทีศนูกรณ์	งานบำรุงรักษาไอตทัศน์อุปกรณ์	นักวิชาการไอตทัศน์ศึกษา	นัฐพล	SOP สวส.
23	SOP 300-04	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	การขอใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	นฤทธิ	SOP สวส.
24	SOP 300-09	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	งานบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบเครือข่าย และไอตทัศน์อุปกรณ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	พันธฤทธิ์	SOP สวส.
25	SOP 300-10	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	งานตรวจสอบระบบสารสนเทศและเครือข่าย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ศรัณย์พงษ์	SOP สวส.
26	SOP 300-11	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	การจัดทำแผนและนโยบายด้านสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	จตุพร	SOP สวส.
27	SOP 300-12	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ	การวิเคราะห์และประเมินผลระบบสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	บุรินทร์	SOP สวส.
28	SOP 300-13	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ	การสำรองข้อมูลสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สิริพงษ์	SOP สวส.
29	SOP 300-14	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	การวางแผนและพัฒนาระบบสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ฐิตินันท์	SOP สวส.

ระบบคุณภาพกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ตำแหน่งงาน	ความเชื่อมโยง/ความสอดคล้อง
งานบริหารและพัฒนาระบบ			
1	การรับ-ส่ง -จัดเก็บ และทำลายหนังสือราชการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 4
2	ประชุมสภามหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 4
3	การใช้ยานพาหนะ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 4
4	งานจัดซื้อ/จัดจ้าง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 4
5	งานจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 4
6	งานจัดทำงบประมาณเงินรายได้	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 4
7	การจัดสรรงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้การกำกับติดตาม วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบทั้ง 4
8	การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 3
9	การดำเนินการเรื่องการศึกษาต่อในประเทศและต่างประเทศของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 3
10	การดำเนินการเรื่องทุนการศึกษาของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 3
11	งานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การรับ-ส่ง -จัดเก็บ และทำลายหนังสือราชการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	องค์ประกอบที่ 3
12	ประชุมสภามหาวิทยาลัย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	องค์ประกอบที่ 3

ระบบคุณภาพกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ลำดับ	กระบวนงาน	ตำแหน่งงาน	ความเชื่อมโยง/ความสอดคล้อง
งานวิทยบริการ			
13	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	บรรณารักษ์	องค์ประกอบที่ 2 และ 4
14	งานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	บรรณารักษ์	องค์ประกอบที่ 2
15	งานบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	บรรณารักษ์	องค์ประกอบที่ 2
งานเทคโนโลยีการศึกษา			
16	การขอใช้อาคารสถานที่และโสตทัศนอุปกรณ์	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	องค์ประกอบที่ 2
17	การบริการคอมพิวเตอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2
18	การให้บริการห้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2
19	แนวทางการปฏิบัติผลิตสื่อ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2
20	งานบริการประชุมทางไกลผ่านระบบเครือข่าย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	องค์ประกอบที่ 2
21	สนับสนุนเทคโนโลยีและโสตทัศนอุปกรณ์	การบริการซ่อมโสตทัศนอุปกรณ์	องค์ประกอบที่ 2
22	สนับสนุนเทคโนโลยีและโสตทัศนอุปกรณ์	งานบำรุงรักษาโสตทัศนอุปกรณ์	องค์ประกอบที่ 2
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ			
23	การขอใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2 และ 3
24	งานบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย และระบบเครือข่าย และโสตทัศนอุปกรณ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2 และ 3
25	งานตรวจสอบระบบสารสนเทศและเครือข่าย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2 และ 3



ระบบคุณภาพกับมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ตำแหน่งงาน	ความเชื่อมโยง/ความสอดคล้อง
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)			
26	การจัดทำแผนและนโยบายด้านสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2 และ 3
27	การวิเคราะห์และประเมินผลระบบสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2 และ 3
28	การสำรองข้อมูลสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2 และ 3
29	การวางแผนและพัฒนาระบบสารสนเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	องค์ประกอบที่ 2 และ 3

# ภาคผนวก

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ และคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔
2. มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริหารและพัฒนาระบบ
3. มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานวิทยบริการ
4. มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเทคโนโลยีการศึกษา
5. มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ