



คู่มือการรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล

ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center)



นางสาวมัทธนา ก้อนสันทัด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำนำ

คู่มือรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อ รวบรวมขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลประสานงานระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงขั้นตอนในลักษณะของแผนภูมิ (Flowchart) พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน แนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ตลอดจนข้อปฏิบัติที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนงานฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลางควรทราบ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ผู้จัดทำหวังว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนงานของฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง และผู้ที่สนใจ พร้อมนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการเขียนคู่มือครั้งนี้

มัทธนา ก้อนสันทัด

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญรูปภาพ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาคผนวก ก	ช
สารบัญภาคผนวก ข	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตการจำทำคู่มือการปฏิบัติงาน.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	6
2.1 โครงสร้างองค์กร	6
2.2 โครงสร้างของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	8
2.3 โครงสร้างฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง.....	11
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน.....	13
3.1 ฐานข้อมูลและระบบจัดการฐานข้อมูล.....	13
3.2 กระบวนการเทคโนโลยี	16
3.3 ทักษะการประสานงาน	17
3.4 กรอบมาตรฐานการพัฒนากระบวนการจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure Library: ITIL)	22

สารบัญ (ต่อ)

3.5 ธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance)	24
3.7 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานห้อง Information center ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง	27
3.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 4 ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	36
4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	37
4.2 ปัญหาที่พบในระบบฐานข้อมูลและแนวทางในการแก้ไข	43
4.3 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	54
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	56
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	56
5.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	56
ภาคผนวก	57
ภาคผนวก ก	58
ภาคผนวก ข	71
บรรณานุกรม	79
ประวัติผู้จัดทำ.....	81

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างมหาวิทยาลัย.....	6
ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
ภาพที่ 2.3 แสดงโครงสร้างฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง	11
ภาพที่ 3.1 แสดงภาพแนวคิดการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	27
ภาพที่ 3.2 แสดงหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร.....	28
ภาพที่ 3.3 แสดงเว็บไซต์ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	29
ภาพที่ 3.4 หน้าระบบบุคลากรส่วน Back office	31
ภาพที่ 3.5 ระบบแสดงผลข้อมูลบุคลากรออนไลน์ (Hr-online).....	31
ภาพที่ 3.6 ระบบทะเบียนนักศึกษา	32
ภาพที่ 3.7 แสดงระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)	34
ภาพที่ 4.1 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS) เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง	43
ภาพที่ 4.2 แสดงตัวอย่างการเพิ่มสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS).....	44
ภาพที่ 4.3 แสดงการตั้งค่าเบราว์เซอร์ (Browser) ที่ยังไม่ได้ทำการ ปลดล็อค pop up.....	45
ภาพที่ 4.4 แสดงเบราว์เซอร์ (Browser) ที่มีการติดตั้ง Google Toolbar.....	45
ภาพที่ 4.5 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง	46
ภาพที่ 4.6 แสดงส่วนการกำหนดชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)	46
ภาพที่ 4.7 แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มเพิ่มผู้ใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office).....	47
ภาพที่ 4.8 แสดงการเพิ่มผู้ใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office).....	47
ภาพที่ 4.9แสดงการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังไม่ได้ลงโปรแกรม Microsoft Access เวอร์ชัน 2003	48
ภาพที่ 4.10 แสดง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกลบโปรแกรม Oracle 11g	49
ภาพที่ 4.11 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบบุคลากร Online เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง	49

สารบัญรูปร่างภาพ (ต่อ)

ภาพที่ 4.12 การmapping ผู้ใช้งานใหม่หรือบุคลากรที่มีการเปลี่ยนตำแหน่ง ในระบบบุคลากรOnline.....	50
ภาพที่ 4.13 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบทะเบียนนักศึกษา เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง	51
ภาพที่ 4.14 การเลือกโปรแกรมติดตั้งระบบการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนนักศึกษาส่วน Back office เวอร์ชันระบบปฏิบัติการ (OS) ต่าง ๆ	51
ภาพที่ 4.15 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบบัญชี 3 มิติ (ERP) เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง.....	52
ภาพที่ 4.16 แสดงการตรวจสอบการตั้งค่า Host ในเครื่องคอมพิวเตอร์	53
ภาพที่ 4.17 แสดงการตรวจสอบพาร (Path) ระบบบัญชีสามมิติ (ERP) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์	53

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงสัญลักษณ์ในการเขียน Flow Chart.....	37
ตารางที่ 4.2 แสดงขั้นตอนในการประสานงานและตรวจสอบข้อมูล ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS)	38
ตารางที่ 4.3 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)	39
ตารางที่ 4.4 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบระบบบุคลากร.....	40
ตารางที่ 4.5 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา.....	41
ตารางที่ 4.6 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบบัญชี 3 มิติ.....	42

สารบัญภาคผนวก ก

ภาพที่ ก-1 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร59

ภาพที่ ก-2 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลนักศึกษาปัจจุบัน59

ภาพที่ ก-3 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลบุคลากร60

ภาพที่ ก-4 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลบริหารงบประมาณ60

ภาพที่ ก-5 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลบัญชีเพื่อการบริหาร ...61

ภาพที่ ก-6 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์62

ภาพที่ ก-7 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หน้า เขียนบันทึกข้อความ62

ภาพที่ ก-8 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หน้า เอกสารเข้า (ปกติ).....63

ภาพที่ ก-9 แสดง ตัวอย่างบันทึกข้อความจากระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์63

ภาพที่ ก-10 แสดงภาพหน้าระบบบุคลากรส่วน Back office63

ภาพที่ ก-11 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office หน้าระบบบุคลากร63

ภาพที่ ก-12 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office หน้าทะเบียนประวัติ65

ภาพที่ ก-13 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office หน้า USER MANAGEMENT65

ภาพที่ ก-14 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office
หน้ากำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลบุคลากร.....66

ภาพที่ ก-15 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบบุคลากรออนไลน์ (Hr-online).....66

ภาพที่ ก-16 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบบุคลากรออนไลน์ (Hr-online) หน้าข้อมูลบุคลากร (ส่วนตัว).....67

ภาพที่ ก-17 แสดงภาพโมดูล (Modules) การทำงานของระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)68

ภาพที่ ก-18 แสดงภาพหน้าระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)68

ภาพที่ ก-19 แสดงภาพตัวอย่างใบสั่งจ้างจากระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)69

ภาพที่ ก-20 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบทะเบียนนักศึกษา70

สารบัญภาคผนวก ข

ภาพที่ ข-1 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์.....	72
ภาพที่ ข-2 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หน้าใส่รายละเอียดแจ้งซ่อม.....	72
ภาพที่ ข-3 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หน้าแสดงรายการการแจ้งซ่อม.....	73
ภาพที่ ข-4 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หน้าภาพแดชบอร์ด (Dash board) การแจ้งซ่อม.....	73
ภาพที่ ข-5 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หน้ารับเรื่องสำหรับผู้ดูแลระบบ.....	74
ภาพที่ ข-6 แสดงภาพ Facebook กลุ่ม RMUTT-ERP	75
ภาพที่ ข-7 แสดงภาพ Facebook กลุ่ม RMUTT-eOFFICE	75
ภาพที่ ข-8 แสดงภาพตัวอย่างผู้ใช้งานแจ้งปัญหาผ่าน Outlook.....	76
ภาพที่ ข-9 แสดงภาพตัวอย่างการตอบกลับแนวทางการแก้ปัญหาในระบบฯผ่าน Outlook.....	76
ภาพที่ ข-10 แสดงระบบแจ้งปัญหาผ่านบริษัทผู้พัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากร หน้าแสดงรายการรับแจ้งปัญหา	77
ภาพที่ ข-11 แสดงระบบแจ้งปัญหาผ่านบริษัทผู้พัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากร หน้าใส่รายละเอียดปัญหาที่พบ.....	77
ภาพที่ ข-12 แสดงตัวอย่างรายงานการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากบริษัท ผู้พัฒนาระบบ	78
ภาพที่ ข-13 แสดงตัวอย่างสรุป Man-day ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากบริษัทผู้พัฒนาระบบ.....	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

นับจากวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติ “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้เป็นต้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรีให้การศึกษาทางด้านอาชีพทั้งระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีและประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานการศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพ มีความพร้อมหลาย ๆ ด้าน จนกระทั่งในปี 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อใหม่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ” ในวันที่ 15 กันยายน 2531 สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหาร จัดการภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน

ดังนั้นสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกฐานะเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีการรวมวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ 9 มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษา วิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญาตรี ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย

เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ พ.ศ. 2518 เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามประกาศจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกา

เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 โดยการรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกันคือ สถาบันวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติโดยสถาบันฯ ให้จัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ขึ้น ในสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2530 โดยใช้งบประมาณ ในการดำเนินการครั้งแรกจำนวน 1,148,400 บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนสี่หมื่นแปดพันสี่ร้อยบาทถ้วน) ด้วยงบประมาณผลประโยชน์สะสมของสถาบันฯ ในระยะแรกมีภารกิจในด้านบริการโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้ใช้ในการบริหารจัดการภายในสถาบันฯ ต่อมาสภาสถาบันฯ ได้มองเห็นความสำคัญและบทบาทของคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนา อย่างรวดเร็ว และเพื่อจัดระบบงานไม่ให้ซ้ำซ้อนกันในด้านปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์และบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้จัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแยกออกจากสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบเมื่อปี 2536 ต่อมาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้มอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องปฏิบัติภารกิจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยฯ ให้บริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริหาร และการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ ภารกิจหลักสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) บริการระบบเครือข่ายให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
- 2) กำหนดมาตรฐานและจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์รวมทั้งสื่อและซอฟต์แวร์ เพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
- 3) พัฒนาระบบข้อมูลกลางและระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ด้านการเรียนการสอน การบริหาร ของมหาวิทยาลัยฯ
- 4) ให้บริการข้อมูลพื้นฐานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ ผู้บริหาร และบุคคลภายนอก
- 5) ยกระดับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกระดับและทั่วถึง
- 6) สนับสนุนและสร้างผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านระบบสารสนเทศ และการพัฒนาโปรแกรม

ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center) จัดตั้งตามมติสภามหาวิทยาลัยตั้งแต่ ปี 2555 อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

1) ดูแลให้บริการนำเสนอข้อมูลและจัดทำรายงาน ให้คำแนะนำการใช้งานระบบให้แก่ ผู้บริหาร โดยระบบเป็นการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลด้านการเงินและงบประมาณ ซึ่งต้องมีการประสานงานและตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้อง และให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้บริหารและผู้ดูแลข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล

2) ดูแลประสานงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) โดยให้คำแนะนำการใช้งานระบบแก่ สารบรรณหน่วยงาน ผู้บริหาร เลขาและผู้ใช้งานทั่วไป เพิ่มบุคลากรในการใช้งานเข้าระบบ ย้ายบุคลากรในระบบในกรณีที่ย้ายหน่วยงานและลบบุคลากรออกจากระบบในกรณีที่บุคลากรไม่มีสิทธิ์ใช้งานระบบแล้ว รับแจ้งปัญหาและตรวจสอบปัญหาในเบื้องต้น เพื่อประสานงานไปยังบริษัทผู้พัฒนาต่อไป

3) ดูแลประสานงานระบบบุคลากร โดยมีหน้าที่รับแจ้งปัญหาและตรวจสอบปัญหาในเบื้องต้น เพื่อประสานงานไปยังบริษัทผู้พัฒนาต่อไป ติดตั้งโปรแกรม ให้คำแนะนำการใช้งานระบบในส่วนของการสแกนลายนิ้วมือ การอบรม ให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน ปรับระดับสิทธิ์ในการใช้งานข้อมูลในระบบ รวมถึงให้คำแนะนำในการทำรายงานแก่ผู้เกี่ยวข้อง

4) ดูแลประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา โดยมีหน้าที่แล้ว รับแจ้งปัญหา ติดตั้งโปรแกรมและตรวจสอบปัญหาในเบื้องต้น เพื่อประสานงานไปยังบริษัทผู้พัฒนาต่อไป

5) ดูแลประสานงานระบบบัญชี 3 มิติ โดยมีหน้าที่รับแจ้งปัญหา ติดตั้งโปรแกรมและตรวจสอบปัญหาในเบื้องต้น เพื่อประสานงานไปยังบริษัทผู้พัฒนาต่อไป

จากภาระงานดังกล่าวข้างต้น บุคลากรที่ปฏิบัติงาน จะต้องมีความเข้าใจในรายละเอียดการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ และต้องเข้าใจถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน หากมีการเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน จะมีปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคลากรในการศึกษาขั้นตอนในการทำงานได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำจึงได้จัดทำคู่มือการรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center) ขึ้น เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานดังกล่าว ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ทำให้การทำงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ ดังนี้

- 1.2.1 เพื่อนำเสนอขั้นตอนในการรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล
- 1.2.2 เพื่อนำเสนอขั้นตอนในการวิเคราะห์ปัญหาระบบฐานข้อมูล
- 1.2.3 เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในระบบฐานข้อมูล

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 ได้ข้อมูลการนำเสนอขั้นตอนในการรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล
- 1.3.2 ได้ขั้นตอนในการวิเคราะห์ปัญหาระบบฐานข้อมูล
- 1.3.3 ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในระบบฐานข้อมูล

1.4 ขอบเขตการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งนี้เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลและแนวทางการรับแจ้งปัญหา ระบบฐานข้อมูล ตลอดระยะเวลาจากการปฏิบัติงานในฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center) โดยนำเสนอรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart) และปัญหาที่พบบ่อยพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหา ในเบื้องต้น

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง (Information center) คือ ฝ่ายงานในกลุ่มบริการสารสนเทศของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดตั้งขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัยเมื่อปี พ.ศ. 2555 มีหน้าที่ดูแล ประสานงานรับแจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย รวบรวมรายงานจากระบบฐานข้อมูลเพื่อนำเสนอข้อมูลการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหาร

1.5.2 ระบบฐานข้อมูล คือ ระบบฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ในส่วนที่ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลางดูแลและประสานอยู่ ดังนี้ (1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (2) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (3) ระบบบุคลากร (4) ระบบทะเบียนนักศึกษา (5) ระบบบัญชี 3 มิติ

1.5.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการนำเสนอข้อมูลและจัดทำรายงาน เป็นการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลด้านการเงินและงบประมาณ มาบูรณาการขึ้นเป็นรายงานเพื่อช่วยในการตัดสินใจ สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.4 ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อการจัดการเอกสาร ติดตามและเก็บบันทึกเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.5 ระบบบุคลากร คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลเงินเดือน ข้อมูลการลงเวลาปฏิบัติงาน ข้อมูลการขอตำแหน่งทางวิชาการ ข้อมูลการลาศึกษาต่อ และข้อมูลการฝึกอบรมดูงาน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.5.6 ระบบทะเบียนนักศึกษา คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการแก่นักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านการบริหารการเรียนการสอน เช่น การแสดงผลการศึกษา การแสดงตารางเรียนตารางสอน การตัดเกรด และรายงานสถิติของนักศึกษา

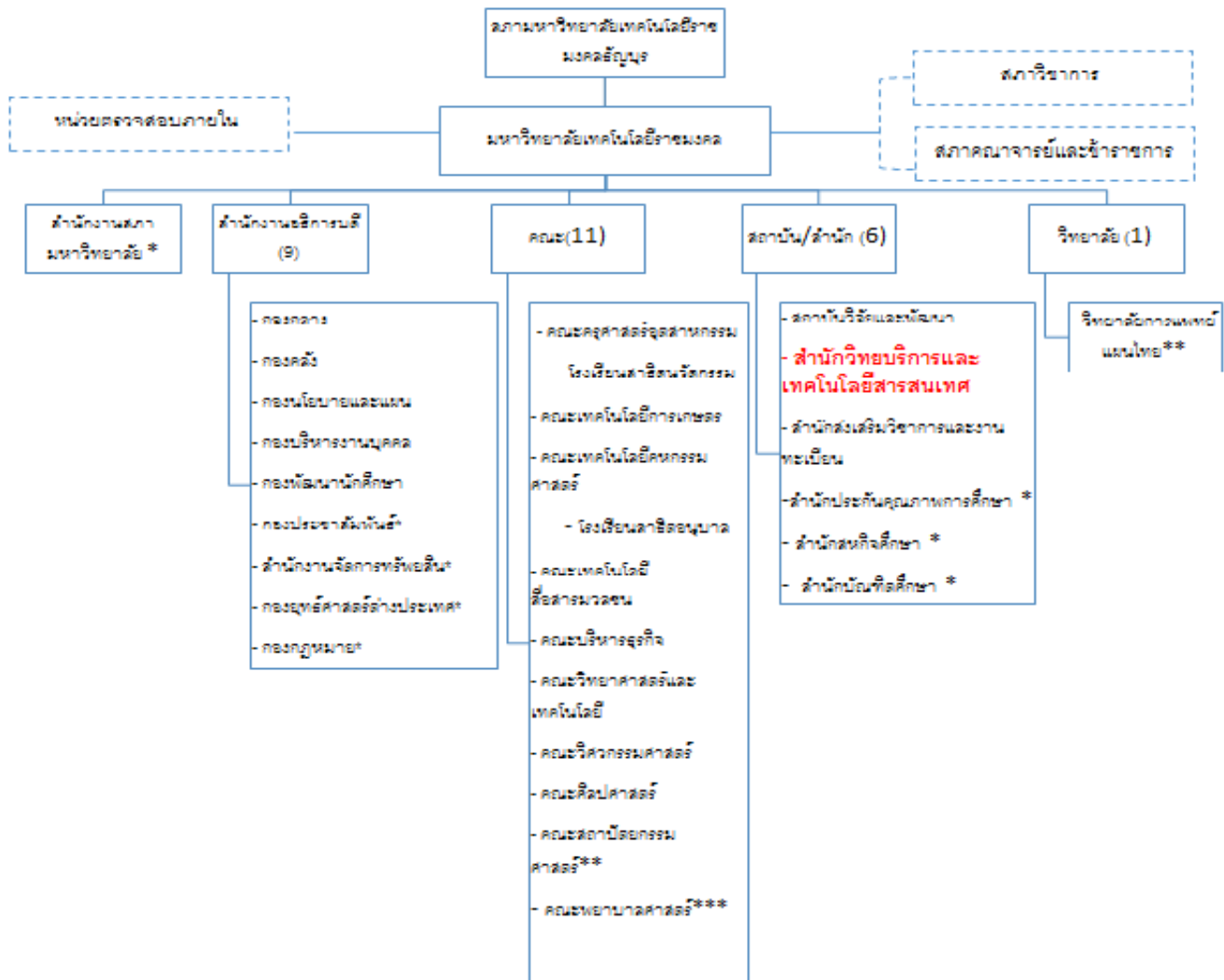
1.5.7 ระบบบัญชี 3 มิติ คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทางการเงินที่เป็นเอกสารต่าง ๆ ทางด้านบัญชี รายงานทางการเงินที่เป็นหลักฐานด้านบัญชี วิธีการ ตลอดจนเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการบันทึกบัญชีที่ได้นำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ระบบงานนี้มีคุณสมบัติ เป็นลักษณะ 3 มิติ คือ แผนงาน หน่วยงาน และกองทุน มีการเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่อง (Integrated) ตั้งแต่ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน บัญชี และบัญชีต้นทุน สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทที่ 2

บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างองค์กร

2.1.1 โครงสร้างมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างมหาวิทยาลัย

หมายเหตุ * เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

** เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัย

*** เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในโดยใช้งบประมาณเงินรายได้

โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ มีฐานะเทียบเท่าภาควิชา ภายใต้การกำกับดูแลของคณะศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม

โรงเรียนสาธิตอนุบาลราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะเทคโนโลยีศกกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

อุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกอบไปด้วย

1) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานกับมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบและประเมินผลการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

2) สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่คอยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะประกอบไปด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา

กองประชาสัมพันธ์* สำนักจัดการทรัพย์สิน* กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ* กองกฎหมาย*

หมายเหตุ *เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัย

3) คณะ เป็นหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการสังคมในด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 11 คณะ คือ

(1) คณะวิศวกรรมศาสตร์

(2) คณะบริหารธุรกิจ

(3) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

- โรงเรียนสาธิตอนุบาล

(4) คณะศิลปกรรมศาสตร์

(5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร

(6) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

- โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม

(7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ **

(8) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

(9) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

(10) คณะศิลปศาสตร์

(11) คณะพยาบาลศาสตร์***

หมายเหตุ *เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

4) สถาบัน/สำนัก เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานด้านวิชาการ การทำวิจัย และการฝึกอบรม ประกอบไปด้วย 6 หน่วยงานคือ

- (1) สถาบันวิจัยและพัฒนา
- (2) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (3) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- (4) สำนักประกันคุณภาพการศึกษา*
- (5) สำนักสหกิจศึกษา*
- (6) สำนักบัณฑิตศึกษา*

หมายเหตุ *เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัย

5) วิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการสังคมในด้านต่าง ๆ จะมี 1 วิทยาลัย คือวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

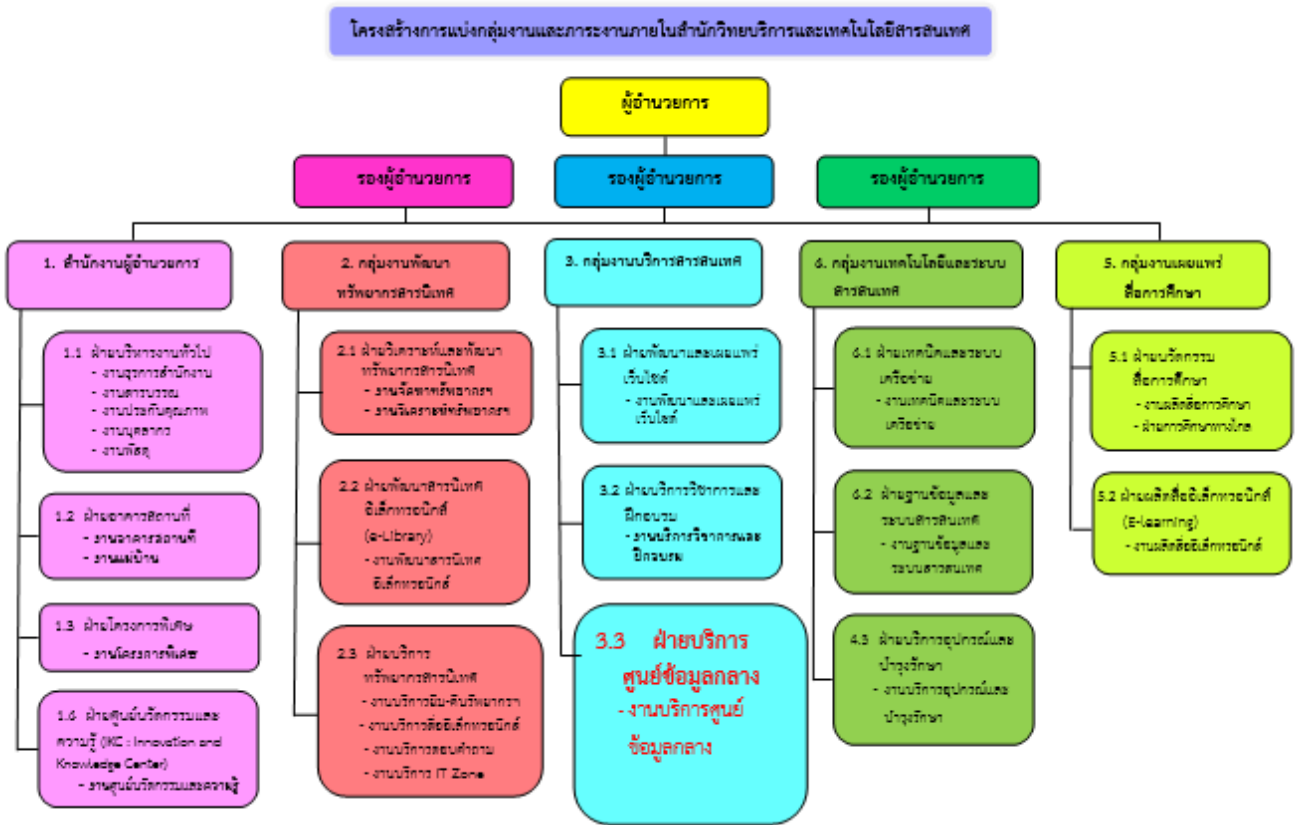
หมายเหตุ *เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

2.2 โครงสร้างของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานเทียบ เท่าคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตามโครงสร้างการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามประกาศจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 โดยการรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกันคือ สถาบันวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้ให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2550 ภายใต้วิสัยทัศน์หลักที่จะตอบสนองความต้องการด้านเทคโนโลยีการเรียนรู้ให้กับผู้รับบริการ “For Your ILT (Information Learning Technology) Inspiration” สำนักฯได้มีการขยายและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการต่าง ๆ ให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งยกเลิกรางวัลบริการบางส่วนซึ่งผู้รับบริการยังมีความเข้าใจผิดบางประการเพราะปัจจุบันขอบเขตงาน ICT เข้าไปเกี่ยวข้องกับงานทุกส่วนซึ่งงานบางอย่างไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักฯ ภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) การให้บริการที่ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเป็นพื้นฐาน (e-Services) ที่ทันสมัยและเป็นสากล ปัจจุบันสำนักฯได้ริเริ่มที่จะจัดทำมาตรฐาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับความนิยมในระดับสากล

- (2) ดำเนินการจัดทำ ผลิตและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- (3) พัฒนาและจัดหาระบบงาน ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ
- (4) นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานเพื่อส่งเสริมระบบการจัดการและเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งทรัพยากร สารสนเทศอย่างสะดวกและรวดเร็ว
- (5) พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางการให้การศึกษา ค้นคว้า การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและบุคคลทั่วไป
- (6) ผลิตสื่อการศึกษา และพัฒนาการจัดการศึกษาทางไกล
- (7) บริการระบบเครือข่ายให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนด้านการเรียนการสอน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
- (8) กำหนดมาตรฐานและจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์รวมทั้งสื่อและซอฟต์แวร์เพื่อใช้สนับสนุนการเรียน การสอน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
- (9) ให้บริการข้อมูลพื้นฐานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ผู้บริหาร และบุคคลภายนอก
- (10) ยกระดับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (11) สนับสนุนและสร้างผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านระบบสารสนเทศ และการพัฒนาโปรแกรม

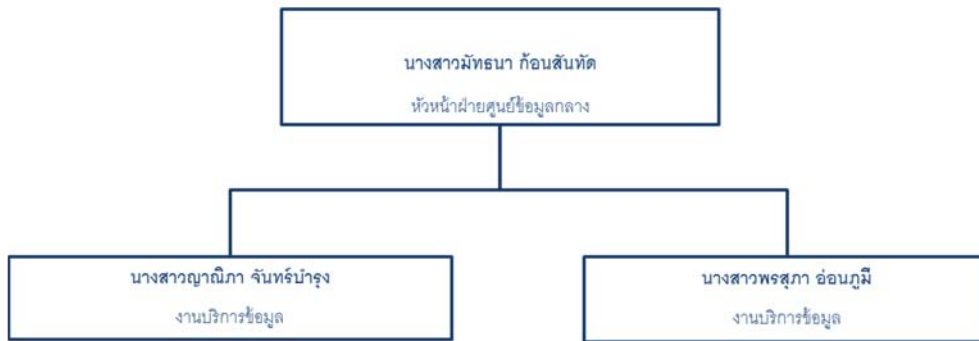


ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างหลักของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มงานได้แก่

- 1) สำนักงานผู้อำนวยการ
- 2) กลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) กลุ่มบริการสารสนเทศ
- 4) กลุ่มเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ
- 5) กลุ่มเผยแพร่สื่อการศึกษา

2.3 โครงสร้างฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง



ภาพที่ 2.3 แสดงโครงสร้างฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ ปฏิบัติงานหัวหน้าฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งมีดังนี้

- 1) ควบคุม ตรวจสอบ กำกับดูแล ให้คำปรึกษาและติดตามการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลกลาง
- 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจ
- 3) ให้บริการพื้นที่ศูนย์ข้อมูล (Information Center)
- 4) จัดทำเว็บไซต์ข้อมูลกลาง www.information.rmutt.ac.th
- 5) ดูแลประสานงานระบบ e-office ระบบบัญชีสามมิติ ระบบบุคลากร
- 6) จัดทำรูปเล่มรายงานเสนอผู้บริหาร
- 7) สรุปสถิติและรายงานผลการดำเนินงานบริการศูนย์ข้อมูลกลาง
- 8) ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- 9) จัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติงานบริการศูนย์ข้อมูลกลาง
- 10) วิเคราะห์จัดการความเสี่ยงของงานบริการศูนย์ข้อมูลกลาง
- 11) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง โดยมีหน้าที่รับผิดชอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 ควบคุม ตรวจสอบ กำกับดูแล ให้คำปรึกษาและติดตามการดำเนินงานของฝ่ายบริการ ศูนย์ข้อมูลกลาง

2.3.2 ปฏิบัติงานด้านพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ เพื่อนำเสนอ เป็นรายงานให้กับผู้บริหารทั้งในรูปแบบรูปเล่มรายงานและข้อมูลแบบออนไลน์

2.3.3 ปฏิบัติงานด้านการจัดการ ประสานงาน ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลแก่ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS) ระบบ e-office ระบบบัญชี 3 มิติ ระบบบุคลากร ระบบ ทะเบียนนักศึกษา ทั้งในส่วนของผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานทั่วไป

2.3.4 ปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของห้อง Information Center

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 ฐานข้อมูลและระบบจัดการฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล (database) หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยไม่ได้บังคับว่าข้อมูลทั้งหมดนี้ต้องเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลเดียวกันหรือแยกเก็บหลาย ๆ แฟ้มข้อมูล นั่นก็คือ การเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลนั้นเราอาจเก็บทั้งฐานข้อมูล โดยใช้แฟ้มข้อมูลเพียงแฟ้มข้อมูลเดียวกันได้ หรือเก็บไว้ในหลาย ๆ แฟ้มข้อมูล ที่สำคัญคือต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างระเบียบและเรียกใช้ความสัมพันธ์นั้นได้ มีการกำจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูลออกและเก็บแฟ้มข้อมูลเหล่านี้ไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ร่วมกัน ควบคุมดูแลรักษาเมื่อผู้ต้องการใช้งานและผู้มีสิทธิ์ใช้ข้อมูลนั้นสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการออกไปใช้ได้ ข้อมูลบางส่วนอาจใช้ร่วมกับผู้อื่นได้ แต่บางส่วนผู้มีสิทธิ์เท่านั้นจึงจะสามารถใช้ได้ โดยทั่วไปองค์กรต่าง ๆ จะสร้างฐานข้อมูลไว้ เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของตัวองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลในเชิงธุรกิจ เช่น ข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลของสินค้า ข้อมูลของลูกจ้าง และการจ้างงาน เป็นต้น

ความสำคัญของระบบฐานข้อมูล การจัดข้อมูลให้เป็นระบบฐานข้อมูลทำให้ข้อมูลมีส่วนดีกว่าการเก็บข้อมูลในรูปของแฟ้มข้อมูล เพราะการจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูล จะมีส่วนที่สำคัญกว่าการจัดเก็บข้อมูลในรูปของแฟ้มข้อมูลดังนี้

1) ลดการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ข้อมูลบางชุดที่อยู่ในรูปของแฟ้มข้อมูลอาจมีปรากฏอยู่หลาย ๆ แห่ง เพราะมีผู้ใช้ข้อมูลชุดนี้หลายคน เมื่อใช้ระบบฐานข้อมูลแล้วจะช่วยให้ความซ้ำซ้อนของข้อมูลลดน้อยลง เช่น ข้อมูลอยู่ในแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้หลายคน ผู้ใช้แต่ละคนจะมีแฟ้มข้อมูลเป็นของตนเอง ระบบฐานข้อมูลจะลดการซ้ำซ้อนของข้อมูลเหล่านี้ให้มากที่สุด โดยจัดเก็บในฐานข้อมูลไว้ที่เดียวกัน ผู้ใช้ทุกคนที่ต้องการใช้ข้อมูลชุดนี้จะใช้โดยผ่านระบบฐานข้อมูล ทำให้ไม่เปลืองเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลและลดความซ้ำซ้อนลงได้

2) รักษาความถูกต้องของข้อมูล เนื่องจากฐานข้อมูลมีเพียงฐานข้อมูลเดียว ในกรณีที่มีข้อมูลชุดเดียวกันปรากฏอยู่หลายแห่งในฐานข้อมูล ข้อมูลเหล่านี้จะต้องตรงกัน ถ้ามีการแก้ไขข้อมูลนี้ทุก ๆ แห่งที่ข้อมูลปรากฏอยู่จะแก้ไขให้ถูกต้องตามกันหมดโดยอัตโนมัติด้วยระบบจัดการฐานข้อมูล

3) การป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลทำได้อย่างสะดวก การป้องกันและรักษาความปลอดภัยกับข้อมูลระบบฐานข้อมูลจัดไว้ให้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นจึงจะมีสิทธิ์เข้าไปใช้ฐานข้อมูลได้ เรียกว่ามีสิทธิส่วนบุคคล (privacy) ซึ่งก่อให้เกิดความปลอดภัย (security) ของข้อมูลด้วย ฉะนั้นผู้ใดมีสิทธิ์ที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ต้องมีการกำหนดสิทธิ์กันไว้ก่อนและเมื่อเข้าไปใช้ข้อมูลนั้น ๆ ผู้ใช้จะเห็นข้อมูลที่ถูกเก็บไว้

ในฐานะข้อมูลในรูปแบบที่ผู้ใช้ออกแบบไว้ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สร้างตารางข้อมูลขึ้นมาและเก็บลงในระบบฐานข้อมูล ระบบจัดการฐานข้อมูลจะเก็บข้อมูลเหล่านี้ลงในอุปกรณ์เก็บข้อมูลในรูปแบบของระบบจัดการฐานข้อมูลซึ่งอาจเก็บข้อมูลเหล่านี้ลงในแผ่นจานบันทึกแม่เหล็กเป็นระเบียบ บล็อกหรืออื่น ๆ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรับรู้โครงสร้างของแฟ้มข้อมูลนั้นเป็นอย่างไร ปล่อยให้มันเป็นหน้าที่ของระบบจัดการฐานข้อมูล ดังนั้นถ้าผู้ใช้เปลี่ยนแปลงลักษณะการเก็บข้อมูล เช่น เปลี่ยนแปลงรูปแบบของตารางเสียใหม่ ผู้ใช้ก็ไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของเขาจะถูกเก็บลงในแผ่นจานบันทึกแม่เหล็กในลักษณะใด ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะจัดการให้ทั้งหมด ในทำนองเดียวกันถ้าผู้ออกแบบระบบฐานข้อมูลเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลลงบนอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ผู้ใช้ก็ไม่ต้องแก้ไขฐานข้อมูลที่เขาออกแบบไว้แล้ว ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะจัดการให้ลักษณะเช่นนี้เรียกว่า ความเป็นอิสระของข้อมูล (data independent)

4) สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ เนื่องจากในระบบฐานข้อมูลจะเป็นที่เก็บรวบรวมข้อมูลทุกอย่างไว้ ผู้ใช้แต่ละคนจึงสามารถที่จะใช้ข้อมูลในระบบได้ทุกข้อมูล ซึ่งถ้าข้อมูลไม่ได้ถูกจัดให้เป็นระบบฐานข้อมูลแล้ว ผู้ใช้ใช้ได้เพียงข้อมูลของตนเองเท่านั้น แต่ถ้าข้อมูลทั้ง 2 ถูกเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลซึ่งถูกเก็บไว้ที่เดียวกัน ผู้ใช้ทั้ง 2 ระบบก็สามารถเรียกใช้ฐานข้อมูลเดียวกันได้

5) ความเป็นอิสระของข้อมูล เมื่อผู้ใช้ต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับโปรแกรมที่เขียนขึ้นมา สามารถสร้างข้อมูลนั้นขึ้นมาใช้ใหม่ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อระบบฐานข้อมูล เพราะข้อมูลที่ผู้ใช้นำมาประยุกต์ใช้ใหม่นั้นไม่กระทบต่อโครงสร้างที่แท้จริงของการจัดเก็บข้อมูล นั่นคือ การใช้ระบบฐานข้อมูลจะทำให้เกิดความเป็นอิสระระหว่างการจัดเก็บข้อมูลและการประยุกต์ใช้

6) สามารถขยายงานได้ง่าย เมื่อต้องการจัดเพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะสามารถเพิ่มได้อย่างง่าย ไม่ซับซ้อน เนื่องจากมีความเป็นอิสระของข้อมูล จึงไม่มีผลกระทบต่อข้อมูลเดิมที่มีอยู่

7) ทำให้ข้อมูลบูรณะกลับสู่สภาพปกติได้เร็วและมีมาตรฐาน เนื่องจากการจัดพิมพ์ข้อมูลในระบบที่ไม่ได้ใช้ฐานข้อมูล ผู้เขียนโปรแกรมแต่ละคนมีแฟ้มข้อมูลของตนเองเฉพาะ ฉะนั้นแต่ละคนจึงต่างก็สร้างระบบการบูรณะข้อมูลให้กลับสู่สภาพปกติในกรณีข้อมูลที่เสียหายด้วยตนเองและด้วยวิธีการของตนเอง จึงขาดประสิทธิภาพและมาตรฐาน แต่เมื่อมาเป็นระบบฐานข้อมูลแล้ว การบูรณะข้อมูลให้กลับคืนสู่สภาพปกติจะมีโปรแกรมชุดเดียวและมีผู้ดูแลเพียงคนเดียวที่ดูแลทั้งระบบ ซึ่งย่อมต้องมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันแน่นอน

การบริหารฐานข้อมูล ในระบบฐานข้อมูลนอกจากจะมีระบบการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อจัดการกับข้อมูลให้เป็นระบบจะได้นำไปเก็บรักษา เรียกใช้ หรือนำมาปรับปรุงให้ทันสมัยได้ง่ายขึ้น ในระบบฐานข้อมูลยังต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลระบบฐานข้อมูล คือ ผู้บริหารฐานข้อมูล

เหตุผลประการหนึ่งของการจัดทำระบบจัดการฐานข้อมูล คือ การมีศูนย์กลางควบคุมทั้งข้อมูลและโปรแกรมที่เข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลการควบคุมนี้ เรียกว่า ผู้บริหารฐานข้อมูล หรือ DBA (data base administer) คือ ผู้มีหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของฐานข้อมูลทั้งหมด

หน้าที่ของผู้บริหารฐานข้อมูล

1) กำหนดโครงสร้างหรือรูปแบบของฐานข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์และตัดสินใจว่าจะรวมข้อมูลใดเข้าไว้ในระบบใดบ้าง ควรจะจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีใด และใช้เทคนิคใดในการเรียกใช้ข้อมูลอย่างไร

2) กำหนดโครงสร้างของอุปกรณ์เก็บข้อมูลและวิธีการเข้าถึงข้อมูล โดยกำหนดโครงสร้างของอุปกรณ์เก็บข้อมูลและวิธีการเข้าถึงข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดแผนการในการสร้างระบบข้อมูลสำรองและการฟื้นฟูสภาพโดยการจัดเก็บข้อมูลสำรองไว้ทุกระยะ และจะต้องเตรียมการไว้ว่าถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นแล้วจะทำการฟื้นฟูสภาพได้อย่างไร

3) มอบหมายขอบเขตอำนาจหน้าที่ของการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ โดยการประสานงานกับผู้ใช้ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ และตรวจตราความต้องการของผู้ใช้

ระบบการจัดการฐานข้อมูล (data base management system, DBMS) หน้าที่ของระบบการจัดการฐานข้อมูล

1) ระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้ ดูแลการใช้งานให้กับผู้ใช้ ในการติดต่อกับตัวจัดการระบบแฟ้มข้อมูลได้ ในระบบฐานข้อมูลนี้ข้อมูลจะมีขนาดใหญ่ ซึ่งจะถูกจัดเก็บไว้ในหน่วยความจำสำรองเมื่อผู้ใช้ต้องการจะใช้ฐานข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะทำหน้าที่ติดต่อกับระบบแฟ้มข้อมูลซึ่งเสมือนเป็นผู้จัดการแฟ้มข้อมูล (file manager) นำข้อมูลจากหน่วยความจำสำรองเข้าสู่หน่วยความจำหลักเฉพาะส่วนที่ต้องการใช้งาน และทำหน้าที่ประสานกับตัวจัดการระบบแฟ้มข้อมูลในการจัดเก็บ เรียกใช้ และแก้ไขข้อมูล

2) ควบคุมระบบความปลอดภัยของข้อมูลโดยป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาเรียกใช้หรือแก้ไขข้อมูลในส่วนป้องกันเอาไว้ พร้อมทั้งสร้างฟังก์ชันในการจัดทำข้อมูลสำรอง โดยเมื่อเกิดความขัดข้องของระบบแฟ้มข้อมูลหรือของเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการเสียหายนั้น ฟังก์ชันนี้สามารถทำการฟื้นฟูสภาพของระบบข้อมูลกลับเข้าสู่สภาพที่ถูกต้องสมบูรณ์ได้

3) ควบคุมการใช้ข้อมูลในสภาพที่มีผู้ใช้พร้อม ๆ กันหลายคน โดยจัดการเมื่อมีข้อผิดพลาดของข้อมูลเกิดขึ้น

3.2 กระบวนการเทคโนโลยี

ในชีวิตประจำวันของมนุษย์มีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นมากมายตามเงื่อนไขและปัจจัยในการดำรงชีวิตของแต่ละคน ทำให้บางครั้งมนุษย์ต้องพบเจอกับปัญหาหรือความต้องการที่จะทำให้การดำรงชีวิตดีขึ้น เราเรียกว่า “สถานการณ์เทคโนโลยี” การพิจารณาว่าสถานการณ์ใดเป็นสถานการณ์เทคโนโลยี จะพิจารณาจาก 3 ประเด็นคือ เป็นปัญหาหรือความต้องการของมนุษย์ เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์ การแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการที่พบในสถานการณ์เทคโนโลยี จะต้องใช้ทรัพยากร ความรู้และทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีวิธีการหรือกระบวนการทำงานในการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการอย่างเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ซึ่งเรียกกระบวนการนั้นว่า “กระบวนการเทคโนโลยี” กระบวนการเทคโนโลยีมีขั้นตอนดังนี้ กระบวนการเทคโนโลยี เป็นขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างสิ่งของเครื่องใช้หรือวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของมนุษย์ กระบวนการเทคโนโลยีประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดปัญหาหรือความต้องการ ขั้นตอนแรกของกระบวนการเทคโนโลยี คือ การกำหนดปัญหาหรือความต้องการ ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจหรือวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการหรือสถานการณ์เทคโนโลยีอย่างละเอียด เพื่อกำหนดกรอบของปัญหาหรือความต้องการให้ชัดเจนมากขึ้น

2) รวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือความต้องการที่กำหนดไว้ในขั้นกำหนดปัญหาหรือความต้องการจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น ศึกษาจากตำรา วารสาร บทความ สารานุกรม สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต ระดมสมองจากสมาชิกในกลุ่ม โดยควรมีการรวบรวมข้อมูลรอบด้านให้ครอบคลุมปัญหาหรือความต้องการ ซึ่งจะทำให้เราสามารถสรุปวิธีการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ขึ้น

3) เลือกวิธีการ การเลือกวิธีการ เป็นการพิจารณาและเลือกวิธีการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการมากที่สุด โดยใช้กระบวนการตัดสินใจเลือกจากวิธีการที่สรุปได้ในขั้นรวบรวมข้อมูล ประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาคือ ข้อดี ข้อเสีย ความสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ ความประหยัด และการนำไปใช้ได้จริงของแต่ละวิธี เช่น ทำให้ดีขึ้น สะดวกสบายหรือรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ควรพิจารณาคัดเลือกวิธีการโดยใช้กรอบของปัญหาหรือความต้องการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือก

4) ออกแบบและปฏิบัติการ การออกแบบและปฏิบัติการเป็นการถ่ายทอดความคิดหรือลำดับความคิดหรือจินตนาการให้เป็นขั้นตอน เกี่ยวกับวิธีการ แก้ปัญหาหรือสนองความต้องการโดยละเอียด โดยใช้การร่างภาพ 2 มิติ การร่างภาพ 3 มิติ การร่างภาพฉาย แบบจำลอง หรือแบบจำลองความคิด และวางแผน

การปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน จากนั้นลงมือสร้างตามแนวทางที่ได้ถ่ายทอดความคิดและวางแผนการปฏิบัติงานไว้ ผลงานที่ได้อาจเป็นชิ้นงานหรือแบบจำลองวิธีการ

5) ทดสอบ การทดสอบเป็นการตรวจสอบชิ้นงานหรือแบบจำลองวิธีการที่สร้างขึ้นว่ามีความสอดคล้อง ตามแบบที่ได้ถ่ายทอดความคิดไว้หรือไม่ สามารถทำงานหรือใช้งานได้หรือไม่ มีข้อบกพร่องอย่างไร หากผลการทดสอบพบว่า ชิ้นงานหรือแบบจำลองวิธีการไม่สอดคล้องตามแบบที่ถ่ายทอดความคิดไว้ ทำงานหรือใช้งานไม่ได้ หรือมีข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข จะต้องมีการบันทึกสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไว้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เพื่อเป็นข้อมูลที่น่าไปสู่การปฏิบัติงานในขั้นปรับปรุงแก้ไขต่อไป

6) ปรับปรุงแก้ไข การปรับปรุงแก้ไข เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากขั้นทดสอบว่าควรปรับปรุงแก้ไข ชิ้นงานหรือแบบจำลองวิธีการในส่วนใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร แล้วจึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนนั้น จนกระทั่งชิ้นงานหรือแบบจำลองวิธีการสอดคล้องตามแบบที่ถ่ายทอดความคิดไว้ ทำงานหรือใช้งานได้ ในขั้นตอนนี้อาจจำเป็นต้องกลับไปที่ย้อนก่อนแบบและปฏิบัติการอีกครั้งเพื่อถ่ายทอดความคิดใหม่หรืออาจกลับไปขั้นตอนรวบรวมข้อมูลและเลือกวิธีการที่เหมาะสมอีกครั้งก็ได้ เพื่อให้ได้สิ่งของเครื่องใช้หรือวิธีการที่เหมาะสมมากขึ้น

7) ประเมินผล การประเมินผล เป็นการนำชิ้นงานหรือวิธีการที่ได้สร้างขึ้นไปดำเนินการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการที่กำหนดไว้ในขั้นกำหนดปัญหาหรือความต้องการ และประเมินผลที่เกิดขึ้นว่าชิ้นงานหรือวิธีการนั้นสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ หากผลการประเมินพบว่า ชิ้นงานหรือวิธีการไม่สามารถแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการได้ ควรพิจารณาว่าจำเป็นต้องแก้ไขในขั้นตอนใด เพื่อนำไปปรับปรุงตามกระบวนการเทคโนโลยีอีกครั้ง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บางกิจกรรมอาจไม่ครบทั้ง 7 ขั้นตอนก็ได้ บางกิจกรรมขั้นตอนอาจสลับกันไปบ้างก็ได้แต่มื่อนำไปใช้แล้ว ต้องรู้จักที่จะทำงานเป็นขั้นตอน เป็นระบบ ย้อนกลับมาดู หรือแก้ไขได้ตามขั้นตอนที่ทำไปได้

3.3 ทักษะการประสานงาน

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง "การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ" ส่วนทางธุรกิจนิยมให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง " การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้

สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน" องค์ประกอบของการประสานงาน อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

1) ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

2) จังหวะเวลาจะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

3) ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

4) ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

5) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

ลักษณะของการประสานงานมีลักษณะ ดังนี้

1) การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง

2) การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย

3) การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ในทางจัดการ

4) การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน

5) การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น ของสายการบังคับบัญชาทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

6) การประสานงานมีได้ทั้งระหว่างหน่วยงานต่างๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ก่อนการประสานงาน

เราควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราก็อาจประสานงานไปผิดจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี เราประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

- 1) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
- 2) เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
- 3) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
- 4) เพื่อขอความช่วยเหลือ
- 5) เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจมีขึ้น

ปัจจัยในการประสานงาน

ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงาน มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1) คน หมายถึง ผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผลขึ้นมา การประสานงานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงานด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ความสามารถของคนพิจารณาได้สองด้านคือทางด้านความรู้และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ประสานงานต้องมีความรู้ความสามารถและการมองการณ์ไกล มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ผู้ร่วมงานทุกฝ่ายเข้ากันได้ดี มีการพบปะหารือกันอยู่เสมอ

2) เงิน หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ในการประสานงาน จะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3) วัสดุ หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง

4) วิธีการทำงาน หมายถึง การบริหารงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และการควบคุมงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี

การประสานงาน อาจกระทำได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบมีพิธีรีตองที่ต้องปฏิบัติเช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับชั้น เป็นต้น

2) การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตองเพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามจังหวะเวลาเดียวกัน และด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่มีแบบแผน เป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลก็คือ สามารถมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนที่สุด เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง

การประสานงานนั้น มีความหลากหลายในเรื่องที่จะประสานกัน ซึ่งต้องพิจารณารูปแบบของการประสานงานให้เหมาะสม โดยทั่วไปมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการประสานงานในแต่ละกรณีดังต่อไปนี้

1) วัตถุประสงค์ การประสานงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ต้องอาศัยความร่วมมือและจังหวะเวลาในการปฏิบัติจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

2) กระบวนการ การประสานงานในเรื่องที่มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเป็นทางการ จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นสิ่งที่จะต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะงานที่มีวัตถุประสงค์ดีแต่มีการปฏิบัติผิดขั้นตอน อาจทำให้ไม่ได้รับผลตามต้องการ

3) เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ การประสานงานระหว่างคนต้องคำนึงถึงความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในเบื้องต้นต้องมีการยอมรับระหว่างกันเพื่อมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ความร่วมมือจึงจะเกิดตามมา เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในงานที่ต้องร่วมกันทำเป็นทีมก็ควรต้องให้ความร่วมมือกันโดยลักษณะของการทำงานอยู่แล้ว แต่เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกันมักเข้าใจว่าอยู่ต่างทีมงานกัน แท้ที่จริงผู้ซึ่งอยู่ต่างหน่วยงานกันแต่ต้องติดต่อประสานงานกันก็คือ เป็นทีมงานเดียวกันได้ ทั้งนี้ต้องทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ตรงกันและรู้บทบาทหน้าที่ของตนในงานที่จะประสานกัน มีความร่วมมือให้แกกัน

4) หน่วยงานต่อหน่วยงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน

5) นโยบายกับการปฏิบัติ นโยบายถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหารสูงสุด การปฏิบัติด้วยวิธีการใด ๆ ต้องไม่ขัดกับนโยบายแม้จะให้ผลตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมาย โดยมีการประสานนโยบายอันได้แก่หลักการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติซึ่งต้องทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับรู้มีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกัน เป็นการประสานนโยบายกับการปฏิบัติ

6.) การปฏิบัติกับการปฏิบัติในการประสานงานใดๆ ที่มีการปฏิบัติหลายกิจกรรมซึ่งแต่ละกิจกรรมก็ดำเนินไปในแนวทางที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด แต่ถ้าไม่มีการประสานการปฏิบัติก็อาจไม่สอดคล้องกัน ไม่ถูกจังหวะเวลา และเป็นผลให้งานโดยส่วนรวมเสียหายได้

เทคนิควิธีในการประสานงาน

1) การใช้เครื่องมือสื่อสาร การใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีแนวทางปฏิบัติดังนี้ ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่า ต้องการอะไร เมื่อไรที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง เมื่อติดต่อกับผู้ใด ควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ เพื่อใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป ควรประสานกับระดับเดียวกัน หรือต่ำกว่าก่อน ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเรามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน หาข้อมูลก่อนว่า ผู้ที่เราโทรติดต่อ เป็นผู้ใดตำแหน่งหน้าที่ใด อายุเท่าใด ในการประสานงานครั้งที่ 2 หลังจากรู้จักกันแล้วอาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใย จริงใจ เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพการงาน ฯลฯ ก่อนประสานเรื่องงาน กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา เมื่อรับปากเรื่องใดไว้ต้องรีบทำ เช่น จะรีบส่งโทรสารไป ให้จะรีบทำหนังสือไป

2) การประสานด้วยหนังสือ การประสานงานด้วยหนังสือใช้ในกรณีที่เป็นงานประจำที่ทั้งสองหน่วยงาน ทราบระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว มีแนวทางปฏิบัติดังนี้ หากเป็นเรื่องใหม่ ควรประสานทางโทรศัพท์ก่อนเสมอ ตัวอย่างเรื่องที่ต้องมีหนังสือไป หลังจากโทรติดต่อ ด้วยวาจาแล้ว การร่างหนังสือควรปฏิบัติให้ถูกหลักการ ซึ่งการร่างหนังสือขอรับการสนับสนุน หรือขอความอนุเคราะห์ ควรประกอบด้วย (1) เหตุที่มีหนังสือมา (2) ยกย่องหน่วยงานที่ขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์ (3) เรื่องราวที่ต้องการขอรับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์(4) ตั้งความหวังที่จะได้รับการสนับสนุน/ขอความอนุเคราะห์และ (5)ขอขอบคุณ การร่างหนังสือขอความร่วมมือ ควรประกอบด้วย (1) เหตุที่มีหนังสือมา (2) ความจำเป็นและเรื่องที่จะขอความร่วมมือ (3) เรื่องราวที่ต้องการขอความร่วมมือ (4) ตั้งความหวังที่จะได้รับความร่วมมือ (5)ขอขอบคุณ เมื่อได้รับการสนับสนุน การอนุเคราะห์แล้ว ควรมีหนังสือไปขอบคุณหน่วยงานนั้นๆ เสมอ เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป

3) การพบปะด้วยตนเอง การพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ดีที่สุดเพราะได้พบหน้า ได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีหน้าท่าทาง ของผู้ติดต่อ ทั้งสองฝ่ายมีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันได้อย่างพอเพียง มีข้อเสีย คือ ใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบาย เป็นเรื่องสำคัญ หรือมีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่ายหนึ่ง มีแนวทางปฏิบัติดังนี้ ควรเตรียมหัวข้อหารือไปให้พร้อม และจดบันทึกไว้หากอีกฝ่ายไม่ได้บันทึก อาจบันทึกสั้น ๆ

ใส่กระดาษโน้ตไว้ หรือเตรียมพิมพ์รายการไปล่วงหน้า เพื่อให้มีบันทึกช่วยจำ และใช้สั่งการขั้นต้นแก่บุคลากรในหน่วยงานได้

3.4 กรอบมาตรฐานการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure Library: ITIL)

ITIL:Information Technology Infrastructure Library ถูกพัฒนาโดย OGC : Office for Government Commerce พัฒาร่วมกับ BSI : British Standard มีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Best Practice สำหรับกระบวนการบริหารงานบริการด้านสารสนเทศ IT Service Management

ประโยชน์ของ ITIL

ITIL จัดว่าเป็นการรวบรวมเอาความรู้ที่มีอยู่แล้วในการบริหารจัดการศูนย์ ฯ ซึ่งได้ถูกนำไปใช้แล้วในวงการอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ IT (ไอที) ในช่วงเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา ITIL จึงถูกเรียกว่าเป็น Best Practice ของการบริหารจัดการ IT (ไอที) ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการกล่าวถึง ITIL ในแง่ที่เป็น IT Service Management Framework กันอย่างแพร่หลาย และได้กลายเป็น มาตรฐาน ไปในปัจจุบัน ประโยชน์จากการนำความรู้ ITIL มาใช้นั้น คือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการที่สามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมาก ซึ่งได้แก่

- การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้คุ้มค่ามากขึ้น
- สร้างเสริมความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด
- ช่วยลดงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่จำเป็นลงได้
- ช่วยทำให้งานแต่ละโครงการดำเนินไปได้ตามที่วางแผนไว้
- ปรับปรุงความสามารถในการให้บริการ IT (ไอที) แก่ลูกค้าให้ดีขึ้น
- สามารถหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดได้

โครงสร้างของ ITIL

กระบวนการภายใน IT Service Management ให้มั่นใจว่าบริการที่เน้นความเสถียร และต้นทุน IT Services (ไอที เซอร์วิส) มีการกำหนดอย่างชัดเจนสามารถวัดความสำเร็จกับการไปถึงให้บริการ และมาตรการปรับปรุงการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งมีส่วนประกอบหลัก 5 ส่วน ดังนี้

1) กลยุทธ์ด้านการบริการ SS : Service Strategy

เป็นกลยุทธ์ในด้านบริการเป็นการกำหนดแนวทางโดยให้หลักไว้ว่า Service จะเป็นพื้นฐานในการกำหนด และบริหารนโยบายแนวทางปฏิบัติ และกระบวนการในการบริหาร การบริการอย่างครบวงจร

2) การออกแบบงานบริการ SD : Service Design

เน้นการออกแบบกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น ในกระบวนการให้บริการรวมทั้ง การพัฒนากลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการระบบบริการ โดยมีกลยุทธ์หลักอยู่ที่

- Availability Management ความพร้อมที่จะให้บริการ
- Capacity Management ขีดความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- Continuity Management ความสามารถในการให้บริการที่ต่อเนื่อง
- Security Management การบริหารระบบรักษาความปลอดภัย

3) การส่งมอบงานบริการ ST : Service Transition

เน้นที่การดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการที่ดีที่สุดเป็นบริการที่ส่งมอบเพื่อนำไปใช้ในระบบปฏิบัติงาน การรับข้อมูลจาก Service Design การส่งมอบสถานการณ์ดำเนินงานในทุกรายการเพื่อให้ระบบปฏิบัติการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกลยุทธ์หลักอยู่ที่ของ Service Transition

- Change Management Configuration Management Release Management
- Service Knowledge Management การจัดการความรู้บริการ

4) การปฏิบัติงานบริการ SO : Service Operation

เน้นไปทางด้านกิจกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการดูแลรักษาหน้าที่การทำงานหรือบริการ ที่เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วย พันธะ สัญญาบริการ Service Level Agreement ที่มีต่อลูกค้า

5. การพัฒนางานด้านบริการ CSI : Continual Service Improvement

เน้นที่ขีดความสามารถที่ทำให้เกิดขีดความสามารถในการปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่แล้วให้มีความต่อเนื่องกัน

3.5 ธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance)

IT Governance เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการที่ดีทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่กันไปกับความสามารถด้านอื่น ๆ ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่ใช้เป็นกรอบและองค์ประกอบของกระบวนการบริหารงานในการปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์เพื่อสร้างศักยภาพ คุณค่าเพิ่ม และการเติบโตอย่างยั่งยืนอย่างรู้คุณค่าให้กับองค์กรควบคู่กันไปกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่แยกกันไม่ได้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามองค์ประกอบของการจัดการตั้งแต่ การวางแผน การจัดองค์กรการจัดพนักงาน การดำเนินการและการควบคุม

ความหมายของ IT Governance

IT Governance / ITG หรือธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือรูปแบบโครงสร้างของความสัมพันธ์และกระบวนการจัดการและการปฏิบัติในองค์กร ที่กำกับและควบคุมองค์กรให้บรรลุถึงเป้าประสงค์โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความสมดุลในการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและจากกระบวนการที่เกี่ยวข้อง หรือ ITG คือ การบริหารคุณภาพทางการลงทุนและกระบวนการจัดการทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศกับการบริหารความเสี่ยง และประโยชน์ที่ได้รับในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Intangible Assets / Value และ Tangible Assets / Value เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มผ่าน Business process สู่ Business objectives ขององค์กรได้อย่างมั่นใจ หรือ เป็น การบริหารกระบวนการความสัมพันธ์และคุณภาพ ระหว่าง เป้าประสงค์ทางธุรกิจกับเป้าประสงค์ทางการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นกระบวนการตามหลักการของ COSO-ERM อย่างผสมผสาน และอย่างบูรณาการกับมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

IT Governance สำคัญอย่างไร

IT Governance ทำให้เกิดการบริหารและการบูรณาการที่เป็นระบบ มีระเบียบ เป็นขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน ลดความเสี่ยง เพิ่มศักยภาพโดยทำงานข้ามสายงานได้และประสานงานระหว่างองค์กรได้อย่างรวดเร็วทันเวลา มีประสิทธิภาพสอดคล้องประสานกับ การดำเนินงานระดับต่างๆ จากการใช้ความสามารถและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการผลักดันความสำเร็จของการจัดการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างความเสี่ยงใหม่ ๆ การสูญเสียโอกาสที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินการ การปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ฯลฯ รวมทั้งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของการตรวจสอบและการจัดทำรายงาน ซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารและการควบคุมภายในอย่างคาดไม่ถึง ในการบริหารงานระดับต่างๆ ขององค์กรควบคู่กันไปด้วย ดังนั้น การผสมผสานความสามารถด้านต่าง ๆ ขององค์กรกับศักยภาพของระบบงานและการจัดการเทคโนโลยี

สารสนเทศที่ดีจึงเป็นทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงขององค์กรในปัจจุบัน

ความสำคัญของ IT Governance คู่กับความสำคัญของ Corporate Governance สรุปได้ดังนี้

1. ความจำเป็นที่ต้องมีการควบคุมการจัดการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาก ทำให้ข้อมูลสามารถส่งผ่านถึงผู้รับได้อย่างรวดเร็วโดยปราศจากข้อจำกัดด้านเวลา ระยะทางและความรวดเร็วขององค์กรที่มีการปฏิบัติงานในระบบอัตโนมัติจำเป็นต้องมีกลไกในการควบคุมที่ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมทั้งระบบคอมพิวเตอร์และระบบ เครือข่าย ทั้งในด้านของ Hardware และ Software ซึ่งระบบการควบคุมจำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเป็นไปแบบก้าวกระโดดจึงจำเป็นต้องมีการจัดการความเสี่ยงที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดการกับข้อมูลที่เปิดเผยและข้อมูลที่เป็น ความลับ รวมทั้งการนำข้อมูลไปใช้กระทำการที่ผิดกฎหมาย ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายมาเป็นส่วนสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร (Corporate Governance) ผู้บริหารจะต้องสามารถตัดสินใจได้ว่าควรลงทุน ณ ระดับใดในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและการควบคุม และจะรักษาจุดสมดุลอย่างไรระหว่างความเสี่ยงที่รับได้กับการลงทุนในด้านการควบคุม แต่ถ้าเป็นเรื่องของการปฏิบัติตาม Compliance ก็เป็นสิ่งที่องค์กรไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ตามหลัก GRC (Governance-Risk management-Compliance) ที่เป็น first priority ขององค์กรยุคใหม่ในปัจจุบัน

2. ความจำเป็นของการควบคุมและกำกับทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกฎหมายที่ยอมรับในระดับสากล คือไม่ทำผิด Compliance (Not Doing the Wrong Thing- Laws/Rules and Constraints) แต่องค์กรควรมีนโยบายที่จะดำเนินการในสิ่งที่ถูกและได้มาตรฐานต้องเท่านั้นองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ในสหรัฐอเมริกาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมและการประมวลข้อมูลโดยมีการระบุในกฎหมาย Sarbanes-Oxley Act, 2002 ใน section 404 ที่กล่าวถึง “Management’s Report on Internal Controls over Financial Reporting and Certification of Disclosure in Exchange Act Periodic Reports” ว่ารายงานของการควบคุมภายในจะต้องครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

2.1. การระบุความรับผิดชอบของผู้บริหารที่มีต่อการจัดการให้มีการควบคุมภายในการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร

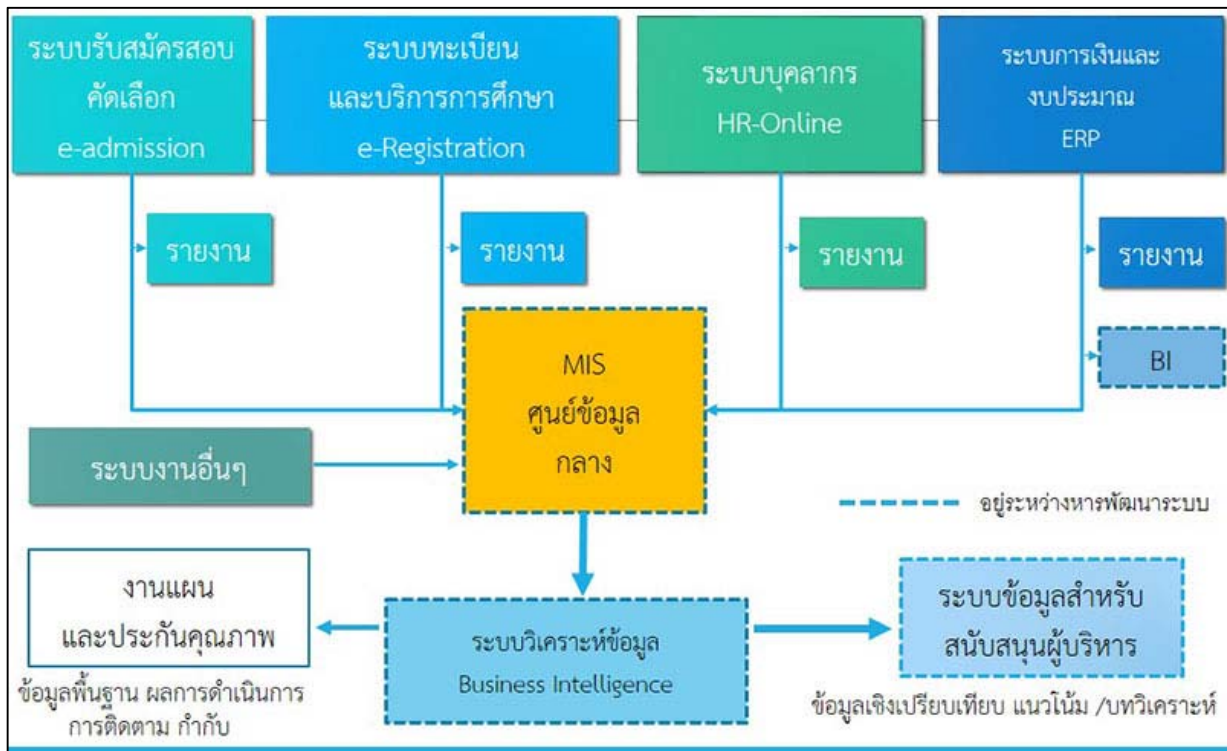
2.2. การตรวจสอบของผู้บริหารถึงความถูกต้องและความมีประสิทธิภาพในการควบคุมภายในของการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร ณ วันสิ้นสุดรอบการเงิน

2.3. การระบุถึงกรอบการจัดการในการประเมินความถูกต้องและความมีประสิทธิผลในการควบคุมภายในของการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร

2.4. การตรวจรับรองโดยองค์กรตรวจสอบบัญชีและรายงานถึงการตรวจสอบของผู้บริหารถึงความถูกต้องและความมีประสิทธิผลในการควบคุมภายในของการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กรซึ่งการใช้ข้อมูลโดยพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นการมีการควบคุมที่ดีในการจัดการข้อมูลรวมทั้งการควบคุมคุณภาพและการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

3.6 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานห้อง Information center ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง

ในการปฏิบัติงานห้อง Information center มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นั้นดำเนินการเพื่อตอบสนอง วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ การบริหารการจัดการและแผนการพัฒนาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (<http://www.arit.rmutt.ac.th/download/20150923-Arit-Planning.pdf>) ในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและจัดการ(MIS) ให้ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3.1 แสดงภาพแนวคิดการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.6.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร <http://eis.rmutt.ac.th>

จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการนำเสนอข้อมูลและจัดทำรายงาน ให้คำแนะนำการใช้งานระบบให้แก่ ผู้บริหาร โดยระบบเป็นการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลด้านการเงินและงบประมาณ

ซึ่งต้องมีการประสานงานและตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้อง และให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้บริหาร และผู้ดูแลข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยและถูกต้องเสมอ

- การประสานงานด้านข้อมูลในระบบรับสมัครสอบคัดเลือก ติดต่อที่ ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์โทรศัพท์ 02549-3084

- การประสานงานด้านข้อมูลในระบบทะเบียนนักศึกษาและบริการการศึกษา ติดต่อที่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เบอร์โทรศัพท์ 02549-3617
- การประสานงานด้านระบบบุคลากร ติดต่อที่ กองบริหารงานบุคคล เบอร์โทรศัพท์ 02549-4914
- การประสานงานด้านระบบการเงินและงบประมาณ ติดต่อสอบถามที่ ฝ่ายบัญชี กองคลัง เบอร์โทรศัพท์ 02549-4120 และกองนโยบายและแผน 02549-4906
- การประสานงานบริษัทผู้พัฒนาระบบ ติดต่อสอบถามที่ เบอร์โทรศัพท์ 02383-8931-3 อีเมลล์ bi@smarttech.co.th



ภาพที่ 3.2 แสดงหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

3.6.2 ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.rmutt.ac.th>)

จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและลดการใช้กระดาษ (Paperless) ภายในมหาวิทยาลัยฯ

ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลางมีหน้าที่ ให้คำแนะนำการใช้งานระบบฯแก่สารบรรณหน่วยงานผู้บริหาร เลขาและผู้ใช้งานทั่วไป เพิ่มบุคลากรในการใช้งานเข้าระบบ ย้ายบุคลากรในระบบในกรณีที่ย้ายหน่วยงานและลบบุคลากรออกจากระบบในกรณีที่บุคลากรไม่มีสิทธิ์ใช้งานระบบแล้ว รับแจ้งปัญหาและตรวจสอบปัญหาในเบื้องต้น เพื่อประสานงานไปยังบริษัทผู้พัฒนาต่อไป

เมื่อผู้ใช้งานระบบฯพบปัญหาในการใช้งาน จะแจ้งไปยังสารบรรณในแต่ละหน่วยงานของตนเองและสารบรรณในแต่ละหน่วยงาน จะแจ้งปัญหาที่พบได้หลายช่องทางดังนี้

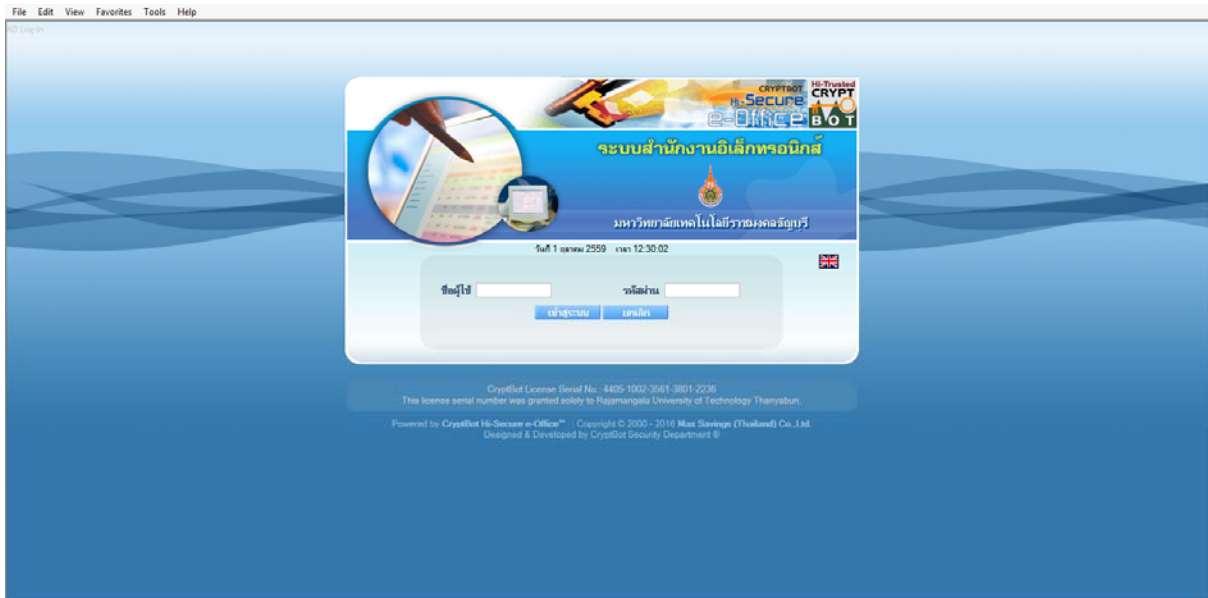
- ผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ <https://helpdesk.mutt.ac.th> โดยเลือกประเภทการให้บริการ “แจ้งปัญหา e-office” เมื่อมีการแจ้งปัญหาผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์แล้ว จะมีอีเมลล์แจ้งไปถึงผู้รับผิดชอบผ่านระบบ outlook ทั้งนี้

- ผ่าน outlook information_center.mutt.ac.th

- ผ่าน Face book กลุ่ม RMUTT-eOffice

- ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 02549-4441-2

เมื่อผู้ดูแลระบบได้รับแจ้งปัญหาแล้วจึงมีการประเมินปัญหานั้นว่าสามารถแก้ไขได้เองหรือไม่หรือต้องส่งปัญหาดังกล่าวให้บริษัทดำเนินการผ่านเบอร์โทรศัพท์02587-5400 หรือ อีเมลล์ service@ecombot.com หลังจากนั้นจึงดำเนินการแจ้งถึงสถานะของปัญหาให้แก่ผู้ใช้งานระบบได้ทราบต่อไป



ภาพที่ 3.3 แสดงเว็บไซต์ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

3.6.3 ระบบบุคลากร

จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลเงินเดือน ข้อมูลการลงเวลาปฏิบัติงาน ข้อมูลการขอตำแหน่งทางวิชาการ ข้อมูลการลาศึกษาต่อ และ ข้อมูลการฝึกอบรมดูงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวางแผนกำลังคนและวางแผนในการฝึกอบรมต่อไป

ผู้ใช้งานระบบบุคลากรเป็นกลุ่มงานดูแลข้อมูลส่วนใหญ่คือ กองบริหารงานบุคคล ซึ่งมีการกำหนดให้มีผู้ใช้งานระบบในแต่ละหน่วยงานได้ไม่เกิน 2-3 คน เมื่อผู้ใช้งานระบบบุคลากรพบปัญหาในการใช้งานระบบหรือต้องการติดตั้งระบบจะมีการแจ้งปัญหาผ่านช่องทาง ดังนี้

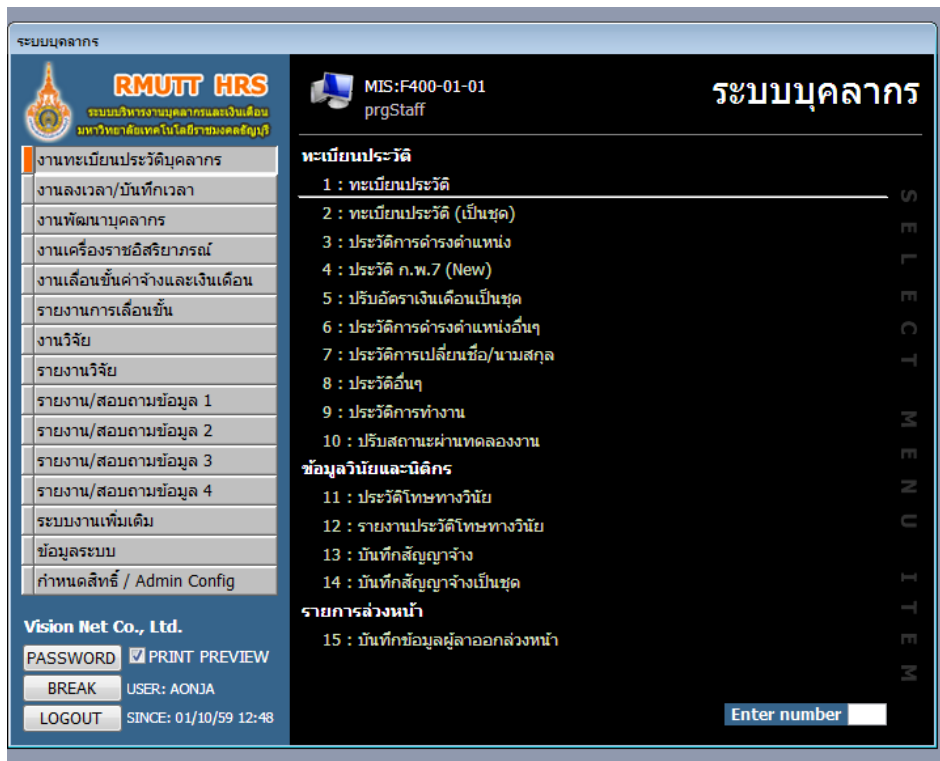
- ผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ <https://helpdesk.rmutt.ac.th> โดยเลือกประเภทการให้บริการ “แจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล” เมื่อมีการแจ้งปัญหาผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์แล้ว จะมีอีเมลล์แจ้งไปถึงผู้รับผิดชอบผ่านระบบ outlook ทันที

- ผ่าน outlook information_center.rmutt.ac.th

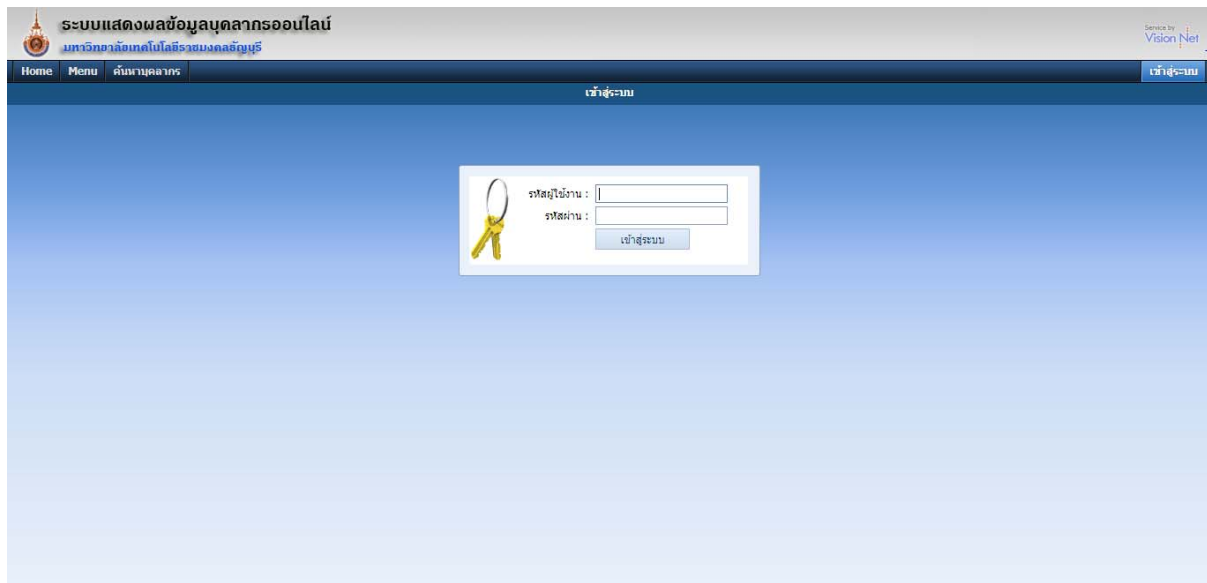
- ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 02549-4441-2

เมื่อผู้ดูแลระบบได้รับแจ้งปัญหาแล้วจึงมีการประเมินปัญหานั้นว่าสามารถแก้ไขได้เองหรือไม่หรือต้องส่งปัญหาดังกล่าวให้บริษัทดำเนินการผ่านเว็บไซต์ <http://online.vn.co.th/support>

เบอร์โทรศัพท์ 02641-5310 อีเมลล์ support@vn.co.th หลังจากนั้นจึงดำเนินการแจ้งถึงสถานะของปัญหาให้แก่ผู้ใช้งานระบบได้ทราบต่อไป



ภาพที่ 3.4 หน้าระบบบุคลากรส่วน Back office



ภาพที่ 3.5 ระบบแสดงผลข้อมูลบุคลากรออนไลน์ (Hr-online)

3.6.4 ระบบทะเบียนนักศึกษา

จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการแก่นักศึกษาและอาจารย์ในด้านการบริหารการเรียนการสอน เช่น การแสดงผลการศึกษา การแสดงตารางเรียนตารางสอน การตัดเกรด และรายงานสถิติของนักศึกษา เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลมาวางแผนในด้านการบริหารการเรียน การสอนและการเปิดนักศึกษาต่อไป

ผู้ใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาแบ่งออกเป็นสองส่วน คือในส่วนของนักศึกษาซึ่งจะมีผู้ดูแลระบบของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรับผิดชอบในส่วนปัญหาที่นักศึกษาพบในระบบฯ และอีกส่วนคือส่วนการใช้งานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เมื่อพบปัญหาในระบบหรือต้องการติดตั้งระบบ จะมีการแจ้งปัญหาผ่านช่องทาง ดังนี้

- ผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ <https://helpdesk.rmutt.ac.th> โดยเลือกประเภทการให้บริการ “แจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูล” เมื่อมีการแจ้งปัญหาผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์แล้ว จะมีอีเมลล์แจ้งไปถึงผู้รับผิดชอบผ่านระบบ outlook ทันที

- ผ่าน outlook information_center.rmutt.ac.th

- ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 02549-4441-2

เมื่อผู้ดูแลระบบได้รับแจ้งปัญหาแล้วจึงมีการประเมินปัญหานั้นว่าสามารถแก้ไขได้เองหรือไม่หรือต้องส่งปัญหาดังกล่าวให้บริษัทผู้พัฒนาดำเนินการผ่านเว็บไซต์ <http://online.vn.co.th/support>

เบอร์โทรศัพท์ 02641-5310 อีเมลล์ support@vn.co.th หลังจากนั้นจึงดำเนินการแจ้งถึงสถานะของปัญหาให้แก่ผู้ใช้งานระบบได้ทราบต่อไป



ภาพที่ 3.6 ระบบทะเบียนนักศึกษา

3.6.5 ระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)

จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทางการเงินที่ เป็นเอกสารต่างๆ ทางด้านบัญชี รายงานทางการเงินที่เป็น หลักฐานด้านบัญชี วิธีการ ตลอดจนเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการบันทึกบัญชีที่ได้นำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ การดำเนินงาน ระบบงานนี้มีคุณสมบัติ เป็นลักษณะ 3 มิติ คือ แผนงาน หน่วยงาน และกองทุน มีการเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่อง (Integrated) ตั้งแต่ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน บัญชี และบัญชีต้นทุน เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาใช้วางแผนเรื่องงบประมาณต่อไป

เมื่อผู้ใช้งานระบบฯพบปัญหาในระบบหรือต้องการติดตั้งระบบ จะมีการแจ้งปัญหาผ่านช่องทาง ดังนี้

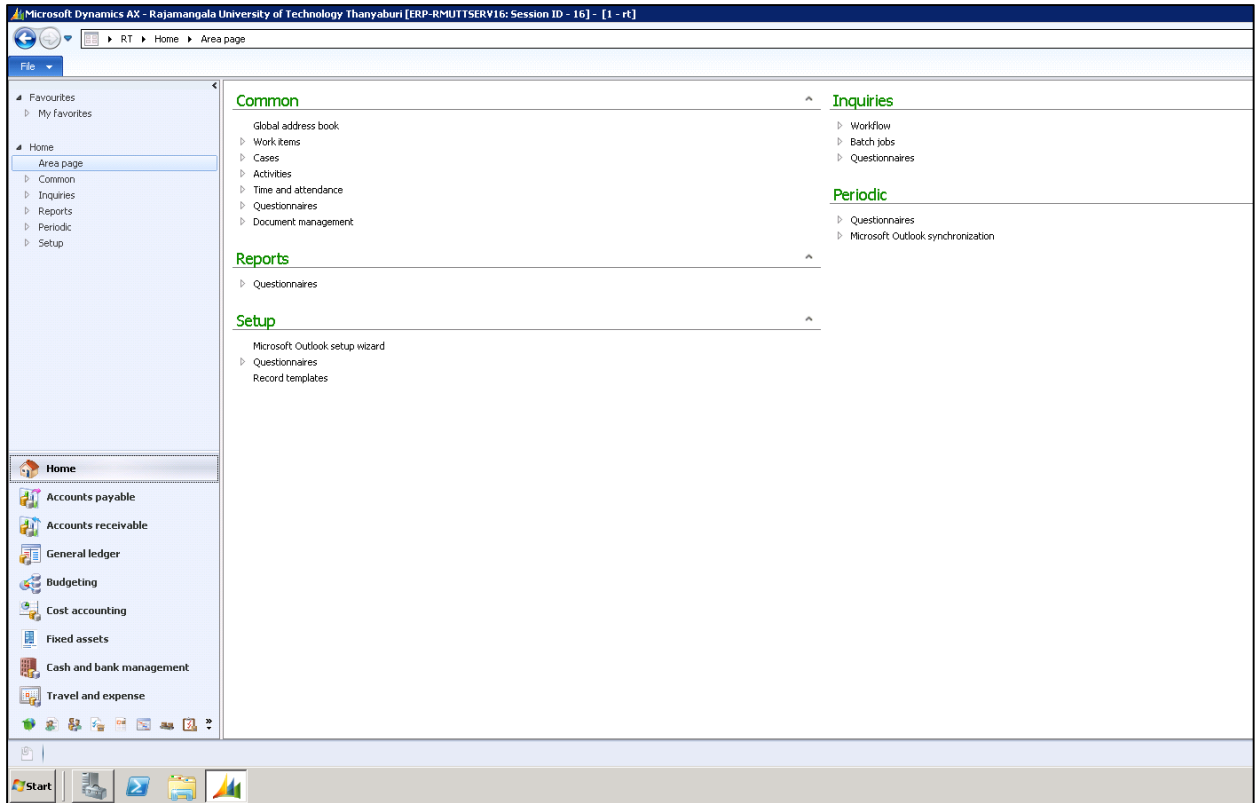
- ผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ <https://helpdesk.mutt.ac.th> โดยเลือกประเภทการให้บริการ “แจ้งปัญหาระบบฐานข้อมูลระบบERP” หรือ “ติดตั้งระบบฐานข้อมูล ERP” เมื่อมีการแจ้งปัญหาผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์แล้ว จะมีอีเมลล์แจ้งไปถึงผู้รับผิดชอบผ่านระบบ outlook ทันที

- ผ่าน outlook service-erp@exchange.mutt.ac.th

- ผ่าน Face book กลุ่ม RMUTT-ERP

- ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 02549-4441-2

เมื่อผู้ดูแลระบบได้รับแจ้งปัญหาแล้วจึงมีการประเมินปัญหานั้นว่าสามารถแก้ไขได้เองหรือไม่ หรือต้องส่งปัญหาดังกล่าวให้บริษัทดำเนินการผ่าน เบอร์โทรศัพท์ 02732-2090 อีเมลล์ ax.mutt@bhatarapro.com, SupportAX@bhatarapro.com หลังจากนั้นจึงดำเนินการแจ้งถึงสถานะของปัญหาให้แก่ผู้ใช้งานระบบได้ทราบต่อไป



ภาพที่ 3.7 แสดงระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)

3.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนกัญจน์ ช่อนภู (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการประสานงานในสำนักปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พบว่า ด้านองค์ประกอบของการประสานงาน มีการกำหนดให้ผู้บริหารในระดับหัวหน้าทำหน้าที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกโดยตรงในระดับมาก รองลงมาเป็นการควบคุมกำกับงานที่ดีและด้านอื่นๆ เรียงลำดับกันลงมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาพรวมขององค์ประกอบของการประสานงานจัดอยู่ในแบบองค์การของรัฐ ส่วนรูปแบบของการประสานงาน พบว่า มีการประสานงานในทุกรูปแบบ และมีการเลือกใช้รูปแบบการประสานงานได้ อย่างเหมาะสม เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จสำหรับปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน พบว่ามีปัญหาด้านเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนการดำเนินงาน สาเหตุส่วนตัวทัศนคติของผู้ร่วมงาน มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยปัญหาดังกล่าวมีผลต่อการประสานงานในระดับปานกลาง ส่วนในด้านทัศนคติต่อการพัฒนาระบบการประสานงานพบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยต้องการให้มีการพัฒนาด้านการจัดให้มีการบำรุงขวัญอยู่ในอันดับแรกของทัศนนะ รองลงมาคือ การจัดให้มีระบบการติดต่อที่มีประสิทธิภาพและด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรต้องการระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การทำงานไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วัลย์พร มณีนิล (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่าง ยั่งยืนกรณีศึกษา:บริษัท โกซอฟท์(ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร อย่างต่อเนื่อง จะมีส่วนเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรมีความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ในขณะเดียวกัน ก็จะทำให้เกิดการจัดตั้งกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กรขึ้น และผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมใน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทั้งนี้จะต้องมีการประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ทราบ ผลลัพธ์ หรือผลสะท้อนกลับของกระบวนการที่ได้ถูกสร้างขึ้น และนำผลลัพธ์นั้นมามีส่วนทำให้เกิดการปรับปรุง กระบวนการอย่างต่อเนื่อง และทำให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการทำงานนั้นๆ สามารถคงไว้ซึ่งความสำเร็จของการ นำ ITIL มาในองค์กรอย่างยั่งยืน

ภาสิต บุญเกียรติ (2551) ศึกษาเรื่อง กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการ สนับสนุน บริการตามมาตรฐานไอทิล (Change Management Process) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงซีไอ เป็นไปตามความต้องการทางธุรกิจ ออกแบบกระบวนการ สำหรับกิจกรรมของกระบวนการจัดการ การเปลี่ยนแปลงอ้างอิงตามมาตรฐานไอทิล ทำให้ได้ กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน เข้าใจและ ปฏิบัติงานตามได้ง่าย

Steehouder (อ้างถึงใน วิลพร เพ็ญเพชร,2553) กล่าวว่า Help Desk เป็นช่องทางที่สำคัญสำหรับการ ช่วยเหลือผู้ใช้งานทั้งในด้านเทคนิคของผลิตภัณฑ์และซอฟต์แวร์ โดยการใช้ Help Desk ผ่านระบบ โทรศัพท์ ได้มีการนำเอาการสนทนาวิเคราะห์ในด้านกระบวนการและทฤษฎีของการทำงานโดยผู้รับสาย จะต้องมีความสัมพันธ์ที่มีความเข้าใจในเป้าหมายของการบริการ และต้องมีความเข้าใจในปัญหาของผู้ใช้งาน และสามารถแก้ไขปัญหาทั้งในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นความลำบากที่จะระบุถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข ได้ในทันที หลังจากที่ได้รับฟังปัญหาจากผู้ใช้งาน ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่เชื่อมั่นต่อการให้บริการนั้น

Simoudis (อ้างถึงใน วิลพร เพ็ญเพชร,2553) ได้สรุปไว้ว่าระบบ Help Desk ควรจะมีองค์ความรู้ที่ รวบรวมปัญหาและการแก้ไข ที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถค้นหาแนวทางการแก้ไข ในกรณีที่เกิดปัญหา การทำงานทั้งในฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้รวดเร็วขึ้น



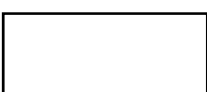
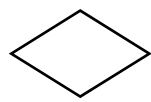

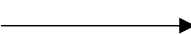

บทที่ 4

ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน ห้องบริการศูนย์ข้อมูลกลาง เป็นการทำงานที่ต้องใช้ทักษะทางด้านการประสานงาน รวมถึงความรู้ในระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน ดำเนินการ ประสานงาน และต้องมีการจัดการปัญหาที่พบในระบบฐานข้อมูลที่ฝ่ายดูแลให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานของผู้ใช้งานเป็นไปตามปกติอย่างมีประสิทธิภาพและไม่กระทบกับงานโดยรวมของมหาวิทยาลัย ซึ่งการดูแลประสานงานในแต่ละระบบนั้นมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความเข้าใจในการบริการไปในทิศทางเดียวกัน ผู้จัดทำคู่มือจึงได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและปัญหาที่พบในระบบฐานข้อมูลแนวทางในการแก้ไขเบื้องต้น ดังนี้

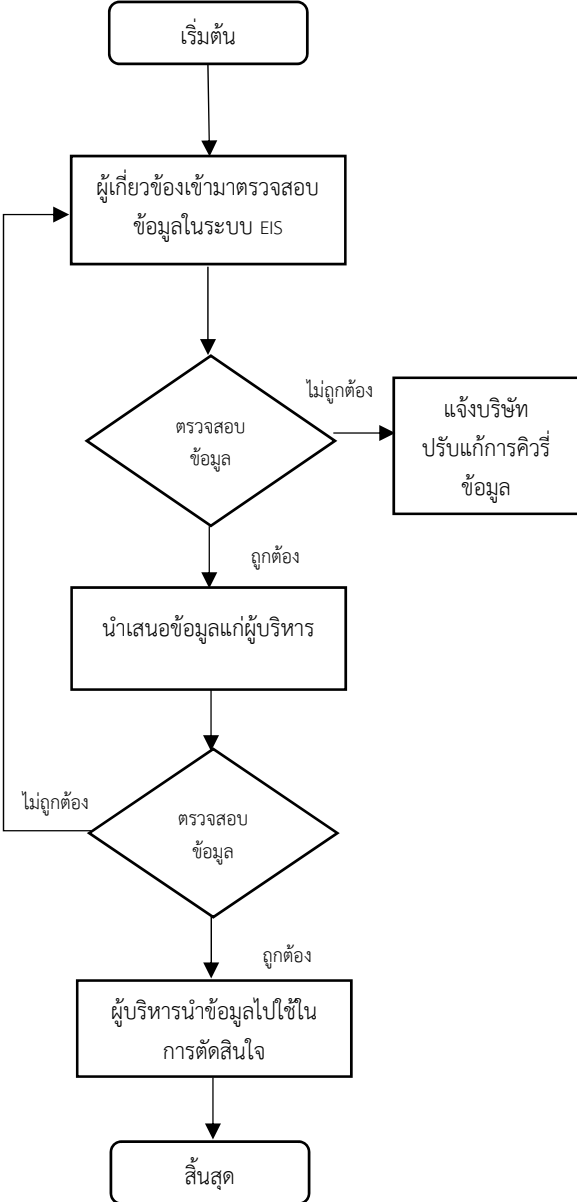
4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงสัญลักษณ์ในการเขียน Flow Chart

สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมาย
	จุดเริ่มต้น (Start) / จุดสิ้นสุด (Stop)	ใช้เป็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของโปรแกรม
	รับข้อมูล และ แสดงผลข้อมูล	ใช้สัญลักษณ์สำหรับการแสดงผลและการรับ ค่า
	การปฏิบัติงาน/กิจกรรม (Process)	ใช้เป็นสัญลักษณ์แสดงการปฏิบัติงาน ขั้นตอน
	การตัดสินใจ (Decision)	ใช้เป็นจุดในการตัดสินใจเลือก
	จุดเชื่อมต่อ	ใช้เป็นการเชื่อมต่อไปยังขั้นตอนต่าง ๆ
	ลูกศร (Flow Line)	ใช้เป็นตัวนำเส้นทางการไหลของขั้นตอน
	เอกสาร (Document)	ใช้เป็นสัญลักษณ์แสดงเอกสาร

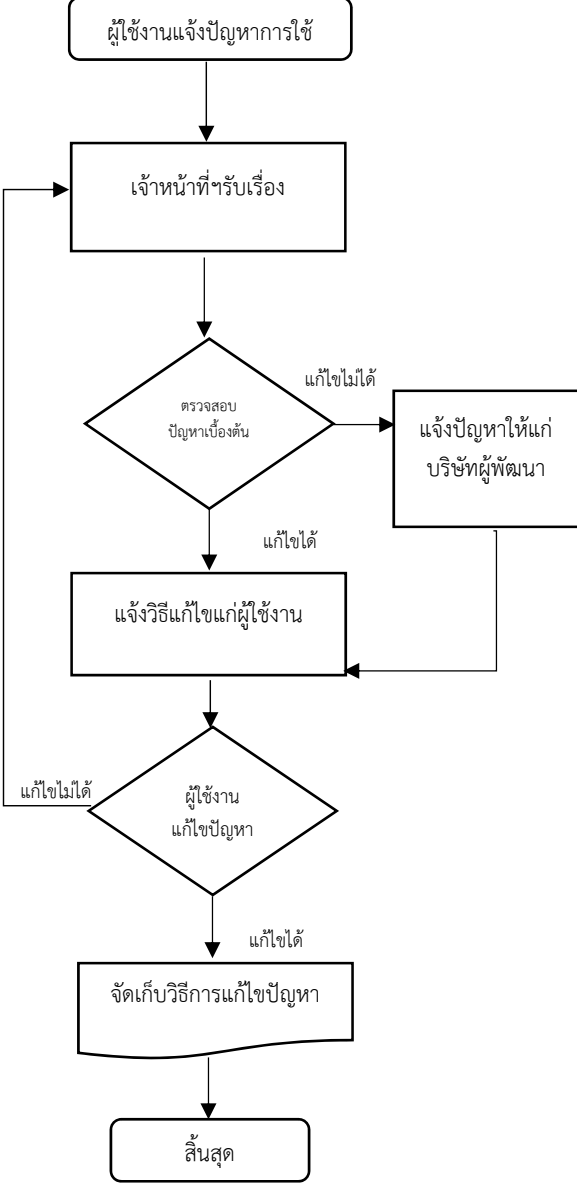
4.1.1 การประสานงานและตรวจสอบข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS)

ตารางที่ 4.2 แสดงขั้นตอนในการประสานงานและตรวจสอบข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[ผู้เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบข้อมูลในระบบ EIS] Step1 --> Dec1{ตรวจสอบข้อมูล} Dec1 -- ไม่ถูกต้อง --> Step2[แจ้งบริษัทปรับแก้การควรีข้อมูล] Dec1 -- ถูกต้อง --> Step3[นำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหาร] Step3 --> Dec2{ตรวจสอบข้อมูล} Dec2 -- ไม่ถูกต้อง --> Step1 Dec2 -- ถูกต้อง --> Step4[ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ] Step4 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	<p>แจ้งผู้เกี่ยวข้องในแต่ละระบบงานตรวจสอบข้อมูลของตนเอง</p> <p>นำเสนอ ข้อมูล แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</p> <p>ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ</p>	<p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง สวท./กบค./สำนักบัณฑิตศึกษา/สำนักสหกิจศึกษา/กค./กนผ.</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง</p> <p>ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</p>

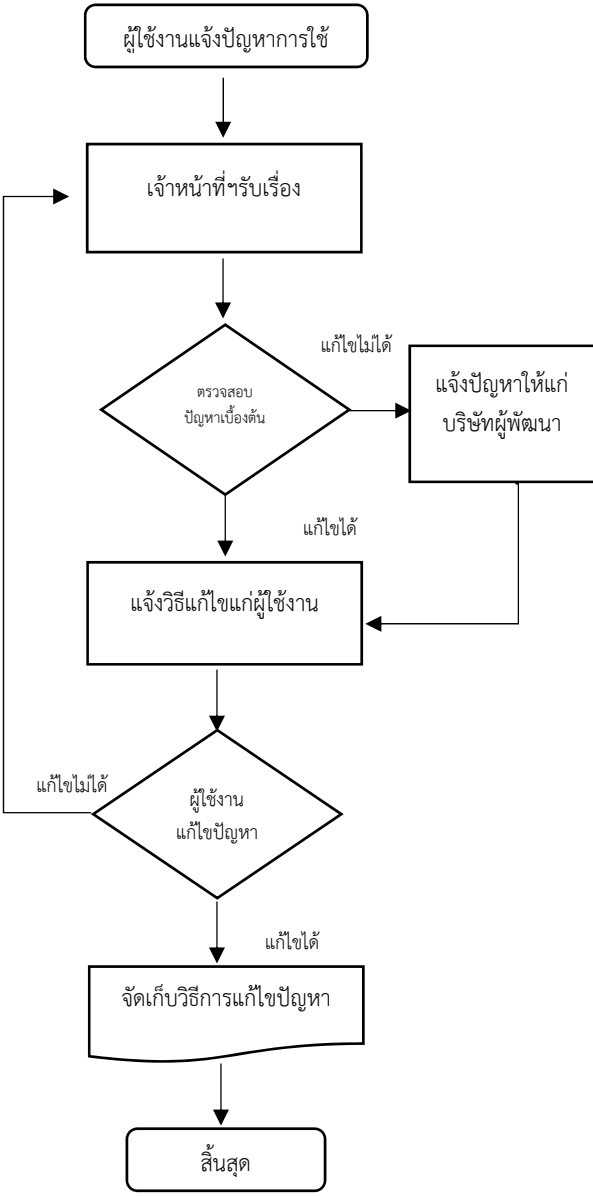
4.1.2 การประสานงานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

ตารางที่ 4.3 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD A[ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้] --> B[เจ้าหน้าที่รับเรื่อง] B --> C{ตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น} C -- แก้ไขไม่ได้ --> D[แจ้งปัญหาให้แก่บริษัทผู้พัฒนา] D --> E[แจ้งวิธีแก้ไขแก่ผู้ใช้งาน] E --> C C -- แก้ไขได้ --> E E --> F{ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหา} F -- แก้ไขไม่ได้ --> E F -- แก้ไขได้ --> G[จัดเก็บวิธีการแก้ไขปัญหา] G --> H[สิ้นสุด] </pre>	<p>ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาในการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> <p>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</p> <p>เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบเบื้องต้นว่าสามารถแก้ไขได้หรือไม่ หากแก้ไขได้จะทำการแจ้งวิธีแก้ปัญหแก่ผู้ใช้งาน หากไม่สามารถแก้ไขได้จะทำแจ้งปัญหาไปยังบริษัทผู้พัฒนาระบบฯ</p> <p>เมื่อผู้ใช้งานสามารถนำวิธีการแก้ปัญหไปใช้ได้แล้วจึงทำการจัดเก็บวิธีแก้ปัญหเพื่อเป็นแนวปฏิบัติต่อไป</p>	<p>ผู้ใช้งาน</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง /บริษัทผู้พัฒนาระบบ</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง</p>

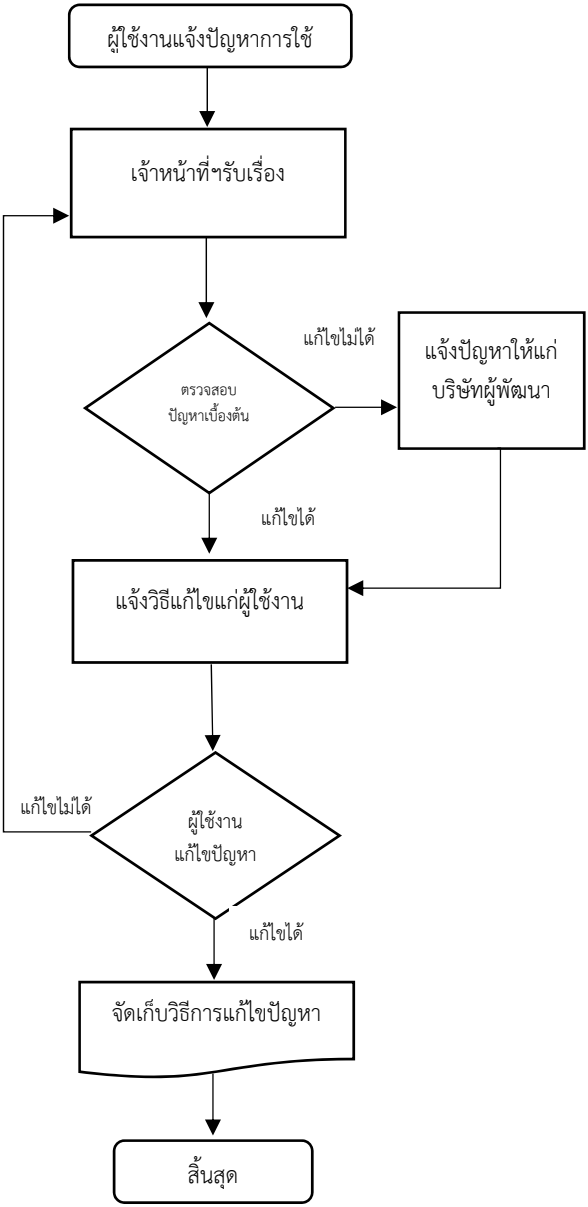
4.1.3 การประสานงานระบบระบบบุคลากร

ตารางที่ 4.4 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบระบบบุคลากร

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD A[ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้] --> B[เจ้าหน้าที่รับเรื่อง] B --> C{ตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น} C -- แก้ไขไม่ได้ --> D[แจ้งปัญหาให้แก่บริษัทผู้พัฒนา] D --> E[แจ้งวิธีแก้ไขแก่ผู้ใช้งาน] E --> C C -- แก้ไขได้ --> E E --> F{ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหา} F -- แก้ไขไม่ได้ --> E F -- แก้ไขได้ --> G[จัดเก็บวิธีการแก้ไขปัญหา] G --> H[สิ้นสุด] </pre>	<p>ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาในการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> <p>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</p> <p>เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นว่าสามารถแก้ไขได้หรือไม่ หากแก้ไขได้จะทำการแจ้งวิธีแก้ปัญหแก่ผู้ใช้งาน หากไม่สามารถแก้ไขได้จะทำแจ้งปัญหาไปยังบริษัทผู้พัฒนาระบบฯ</p> <p>เมื่อผู้ใช้งานสามารถนำวิธีการแก้ปัญหไปใช้ได้แล้วจึงทำการจัดเก็บวิธีแก้ปัญหเพื่อเป็นแนวปฏิบัติต่อไป</p>	<p>ผู้ใช้งาน</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง</p> <p>หัวหน้าฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง /บริษัทผู้พัฒนาระบบ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง</p>

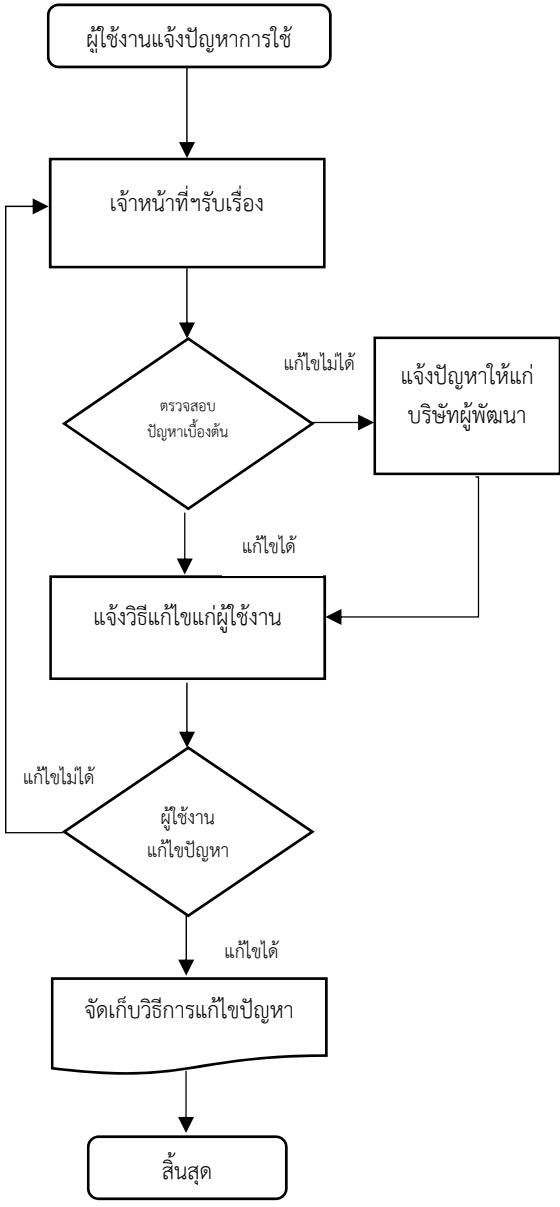
4.1.4 การประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา

ตารางที่ 4.5 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD A[ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้] --> B[เจ้าหน้าที่รับเรื่อง] B --> C{ตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น} C -- แก้ไขไม่ได้ --> D[แจ้งปัญหาให้แก่บริษัทผู้พัฒนา] C -- แก้ไขได้ --> E[แจ้งวิธีแก้ไขแก่ผู้ใช้งาน] D --> E E --> F{ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหา} F -- แก้ไขไม่ได้ --> B F -- แก้ไขได้ --> G[จัดเก็บวิธีการแก้ไขปัญหา] G --> H[สิ้นสุด] </pre>	<p>ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาในการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> <p>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</p> <p>เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นว่าสามารถแก้ไขได้หรือไม่ หากแก้ไขได้จะทำการแจ้งวิธีแก้ปัญหากล่าวแก่ผู้ใช้งาน หากไม่สามารถแก้ไขได้จะทำแจ้งปัญหาไปยังบริษัทผู้พัฒนาระบบฯ</p> <p>เมื่อผู้ใช้งานสามารถนำวิธีการแก้ปัญหามาใช้ได้แล้วจึงทำการจัดเก็บวิธีแก้ปัญหามาเป็นแนวปฏิบัติต่อไป</p>	<p>ผู้ใช้งาน</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนในฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง/บริษัทผู้พัฒนาระบบ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง</p>

4.1.4 การประสานงานระบบบัญชี 3 มิติ

ตารางที่ 4.6 แสดงขั้นตอนในการประสานงานระบบบัญชี 3 มิติ

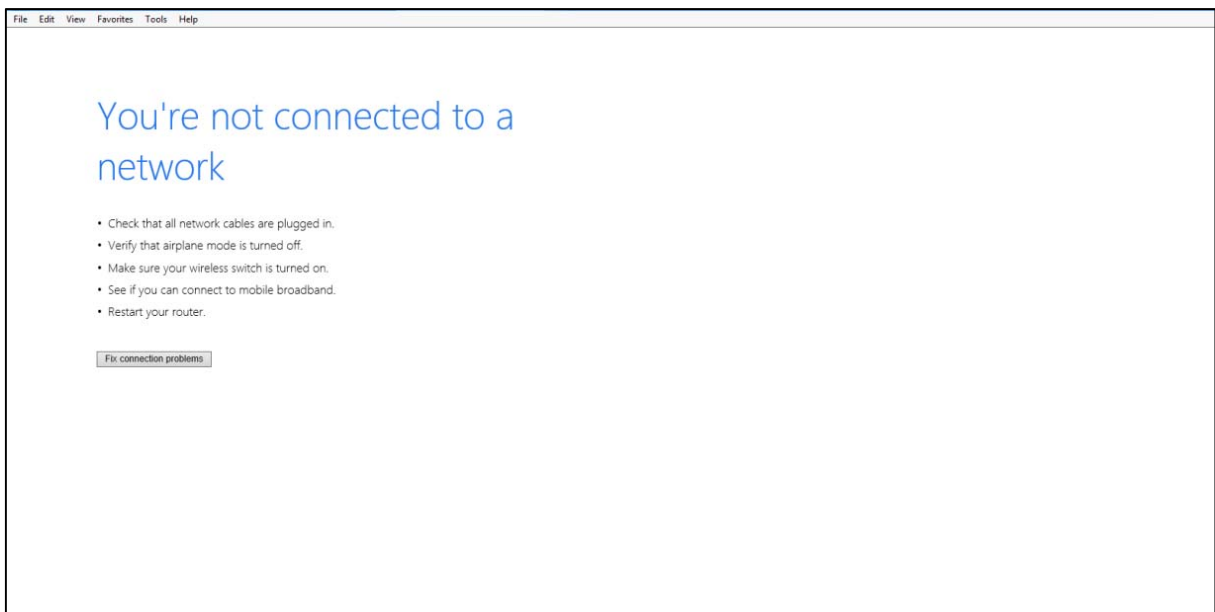
ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD A[ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้] --> B[เจ้าหน้าที่รับเรื่อง] B --> C{ตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น} C -- แก้ไขไม่ได้ --> D[แจ้งปัญหาให้แก่บริษัทผู้พัฒนา] D --> E[แจ้งวิธีแก้ไขแก่ผู้ใช้งาน] E --> B C -- แก้ไขได้ --> E E --> F{ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหา} F -- แก้ไขไม่ได้ --> E F -- แก้ไขได้ --> G[จัดเก็บวิธีการแก้ไขปัญหา] G --> H[สิ้นสุด] </pre>	<p>ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาในการใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> <p>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</p> <p>เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นว่าสามารถแก้ไขได้หรือไม่ หากแก้ไขได้จะทำการแจ้งวิธีแก้ปัญหแก่ผู้ใช้งาน หากไม่สามารถแก้ไขได้จะทำแจ้งปัญหาไปยังบริษัทผู้พัฒนาระบบฯ</p> <p>เมื่อผู้ใช้งานสามารถนำวิธีการแก้ปัญหไปใช้ได้แล้วจึงทำการจัดเก็บวิธีแก้ปัญหเพื่อเป็นแนวปฏิบัติต่อไป</p>	<p>ผู้ใช้งาน</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง /บริษัทผู้พัฒนาระบบ</p> <p>เจ้าหน้าที่ทุกคนฝ่ายศูนย์บริการข้อมูลกลาง</p>

4.2 ปัญหาที่พบในระบบฐานข้อมูลและแนวทางในการแก้ไข

4.2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS)

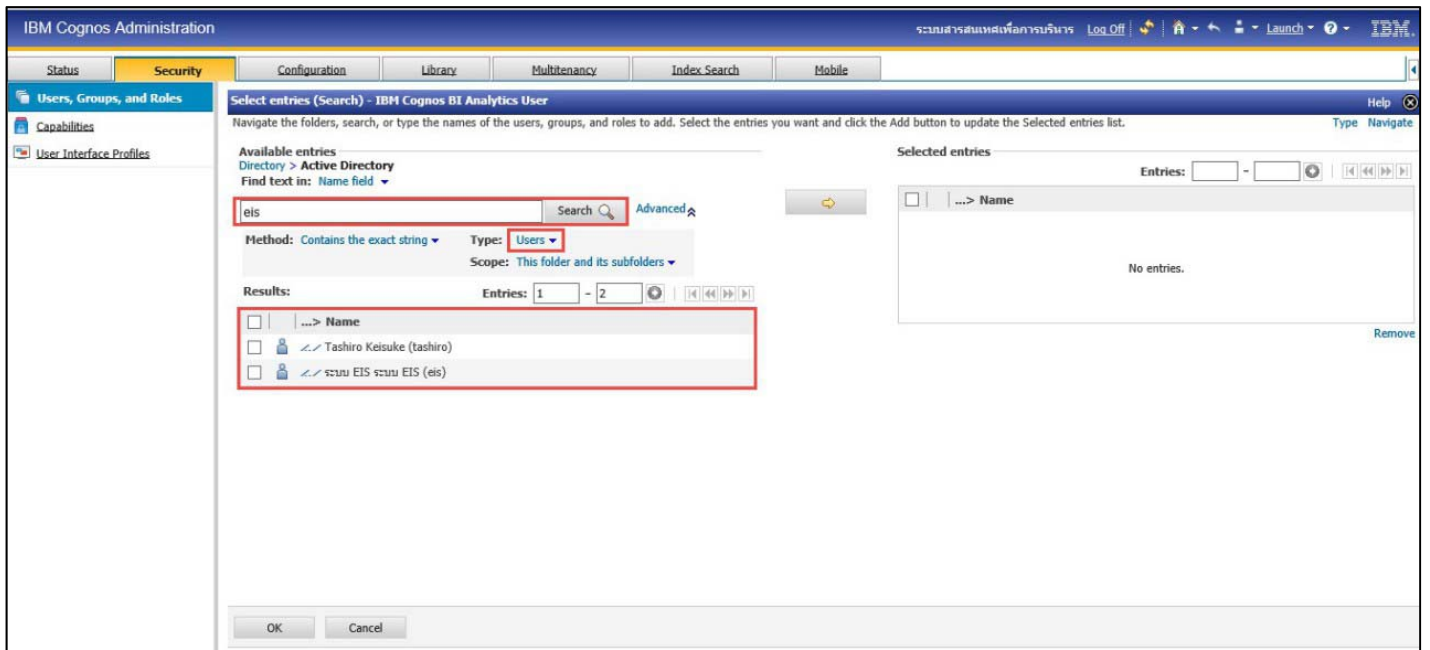
เมื่อพบปัญหาในระบบฯ โดยสามารถแบ่งปัญหาได้ดังนี้

1) ปัญหาที่เกิดจากระบบ หากปัญหาที่พบเกิดจากระบบให้ตรวจสอบว่าระบบอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่ เครื่องแม่ข่ายมีปัญหาหรือไม่ หากพบว่าปัญหาดังกล่าวในเบื้องต้นให้ติดต่อที่ฝ่ายระบบเครือข่ายและความปลอดภัยของข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์โทร 02-5493073 หรือทาง outlook สวส- network



ภาพที่ 4.1 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS) เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง

2) ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน หากปัญหาที่พบเกิดจากการผู้ใช้งานใช้งานผิดวิธี หรือไม่สามารถเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานได้ ให้ตรวจสอบ การเพิ่มสิทธิ์ผู้ใช้งาน ว่าได้รับสิทธิ์ในการใช้งานแล้วหรือไม่



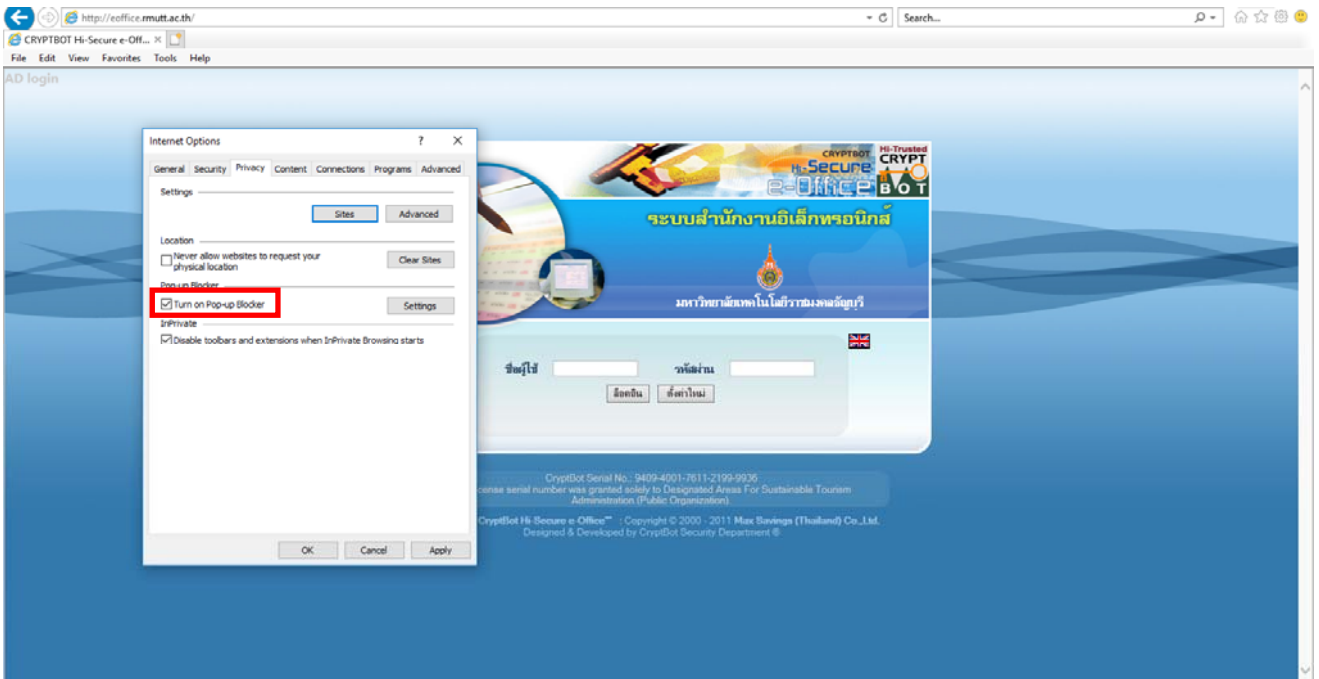
ภาพที่ 4.2 แสดงตัวอย่างการเพิ่มสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (EIS)

3) ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลผิดพลาด หากปัญหาที่พบเกิดจากข้อมูลในระบบผิดพลาดไม่ตรงกับความเป็นจริง ให้สอบถามข้อมูลจำนวนข้อมูลที่ต้องการ จากหน่วยงานเจ้าของข้อมูล เพื่อดำเนินการนำเข้าข้อมูลให้ตรงกับข้อมูลที่ต้องการ หรือส่งข้อมูลให้บริษัทผู้พัฒนานำเข้าข้อมูลที่ต้องการต่อไป

4.2.2 ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

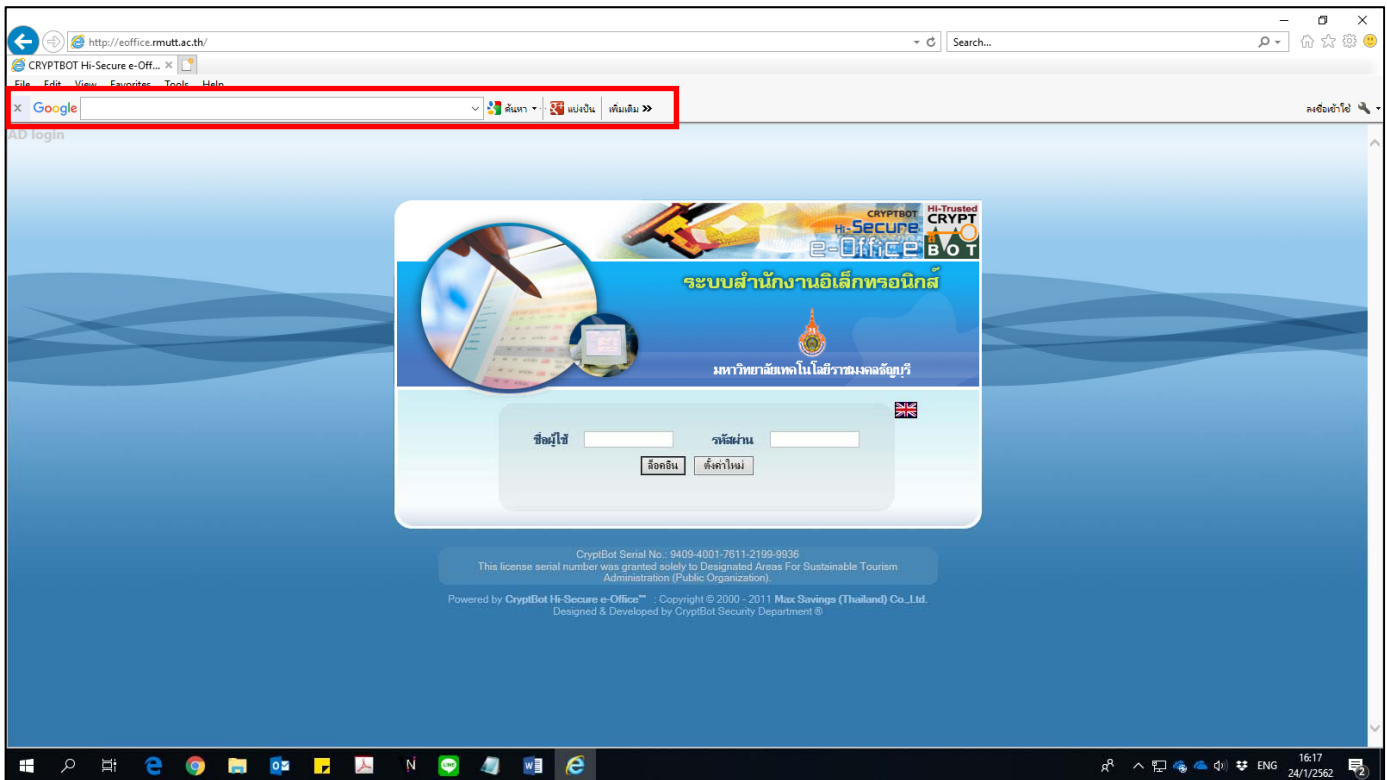
ปัญหาที่พบบ่อยและเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถแก้ไขได้ มีดังนี้

- 1) ปัญหาไม่สามารถลงนามเอกสารได้ หากพบปัญหาดังกล่าวให้ทำการตรวจสอบดังนี้
 - ตรวจสอบเบราว์เซอร์ (Browser) ที่ใช้ มีการปลดล็อค Pop up แล้วหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วยังไม่มีการปลดล็อค Pop up ให้ดำเนินการ ปลดล็อค Pop up



ภาพที่ 4.3 แสดงการตั้งค่าเบราว์เซอร์ (Browser) ที่ยังไม่ได้ทำการ ปลดล็อค pop up

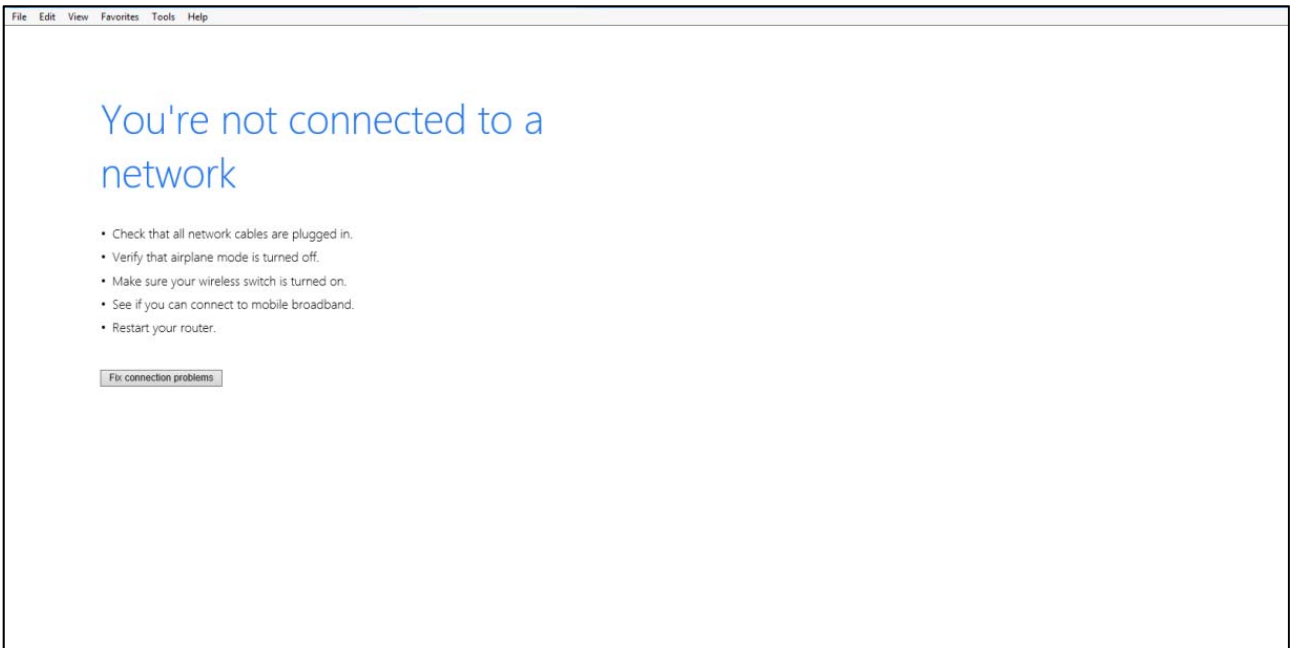
- ตรวจสอบเบราว์เซอร์ (Browser) ที่ใช้ มีการติดตั้ง Google Toolbar หรือไม่ หากมีการติดตั้ง Google bar ให้ดำเนินการ ปิดการทำงาน Google Toolbar หรือ ถอนการติดตั้ง Google bar ออก



ภาพที่ 4.4 แสดงเบราว์เซอร์ (Browser) ที่มีการติดตั้ง Google Toolbar

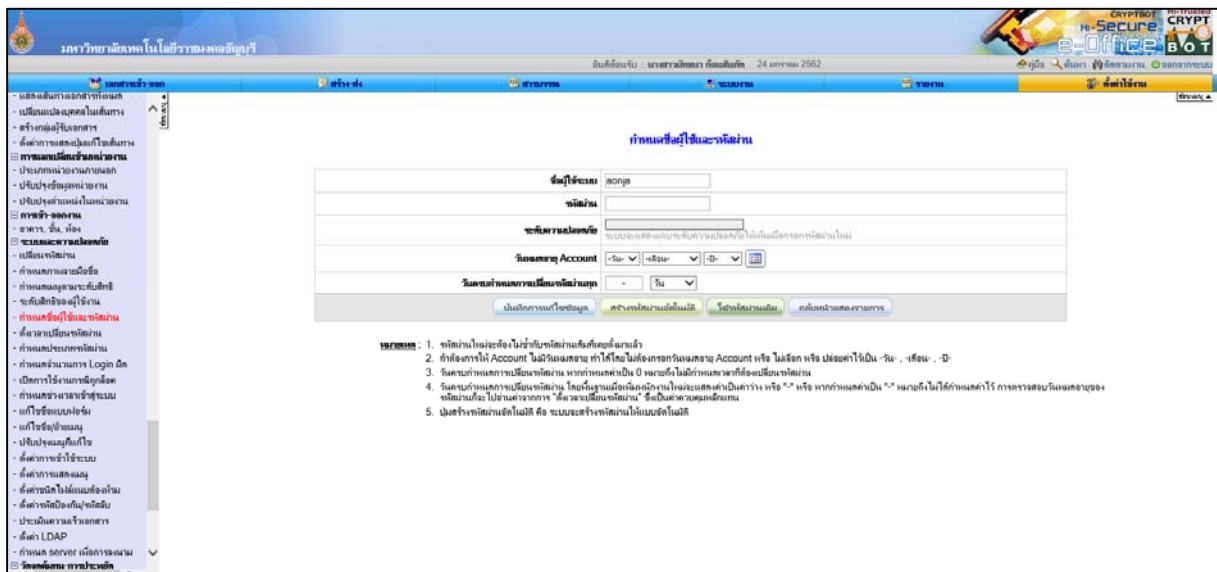
2) ปัญหาผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าระบบฯ ได้ หากพบปัญหาดังกล่าวให้ทำการตรวจสอบ ดังนี้

- ตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยใช้งานได้ปกติหรือไม่ หากไม่สามารถใช้งานได้ ให้ดำเนินการประสานงาน ฝ่ายระบบเครือข่ายและความปลอดภัยของข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์โทร 02-5493073 หรือทาง outlook สวส- network



ภาพที่ 4.5 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบเมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง

- ตรวจสอบในส่วนในระบบฯ ส่วนของ ตั้งค่าใช้งาน >ระบบและความปลอดภัย> กำหนดชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน ว่ามีการกำหนดชื่อผู้ใช้เรียบร้อยแล้วหรือไม่



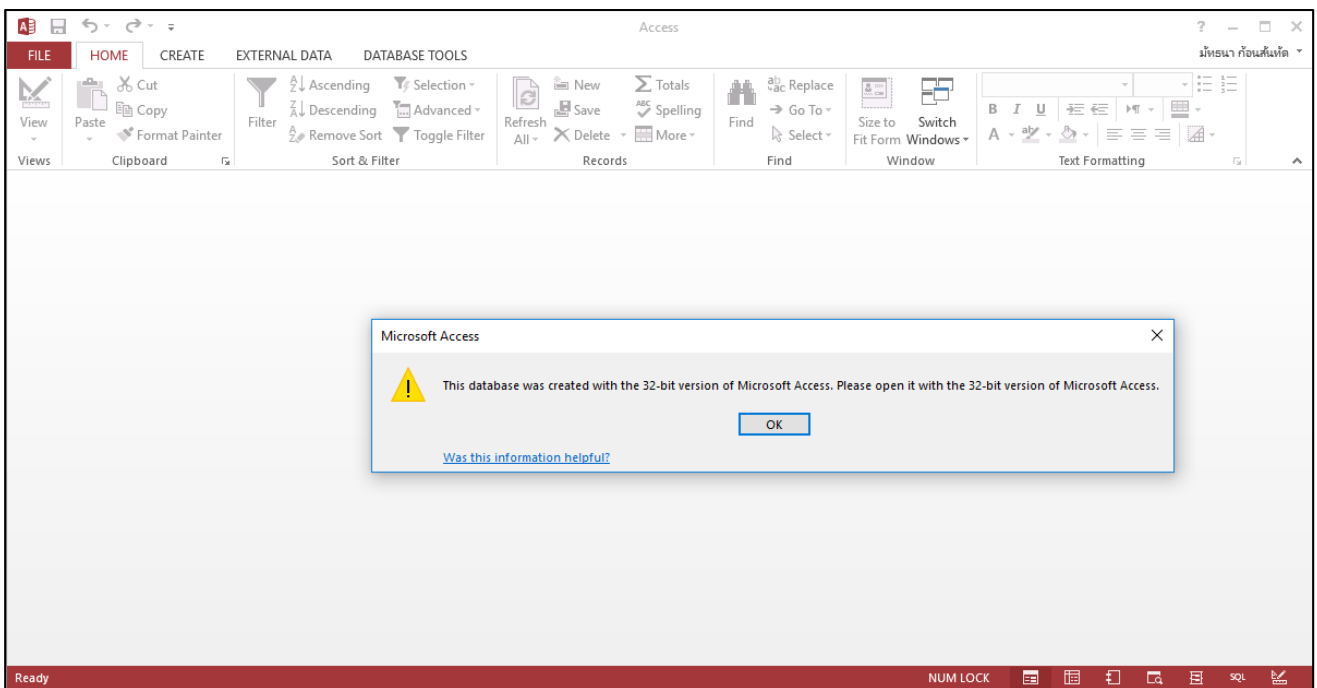
ภาพที่ 4.6 แสดงส่วนการกำหนดชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

4.2.3 ระบบบุคลากร

ปัญหาที่พบบ่อยและเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถแก้ไขได้ มีดังนี้

1) ปัญหาไม่สามารถเข้าระบบบุคลากรในส่วน Back office ได้ หากพบปัญหาดังกล่าว ให้ทำการตรวจสอบดังนี้

- ตรวจสอบการเปิดระบบเข้าใช้ว่าระบบมีการรันด้วยโปรแกรม Microsoft Access เวอร์ชัน 2003 หรือไม่ เนื่องจาก โปรแกรมดังกล่าวต้องใช้การรันระบบร่วมกับ Microsoft Access เวอร์ชัน 2003 เท่านั้น หากพบว่าระบบไม่ได้รันด้วยโปรแกรม Microsoft Access เวอร์ชัน 2003 ให้ดำเนินการติดตั้งโปรแกรม Microsoft Access เวอร์ชัน 2003 หากเครื่องดังกล่าวมีการติดตั้งโปรแกรม Microsoft Access เวอร์ชัน 2003 แล้วยังไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ ให้ทำการรันโปรแกรม Microsoft Access เวอร์ชัน 2003 ก่อนแล้วจึงรันโปรแกรม ระบบบุคลากร ในส่วน back office อีกครั้ง



ภาพที่ 4.9 แสดงการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังไม่ได้ลงโปรแกรม Microsoft Access เวอร์ชัน 2003

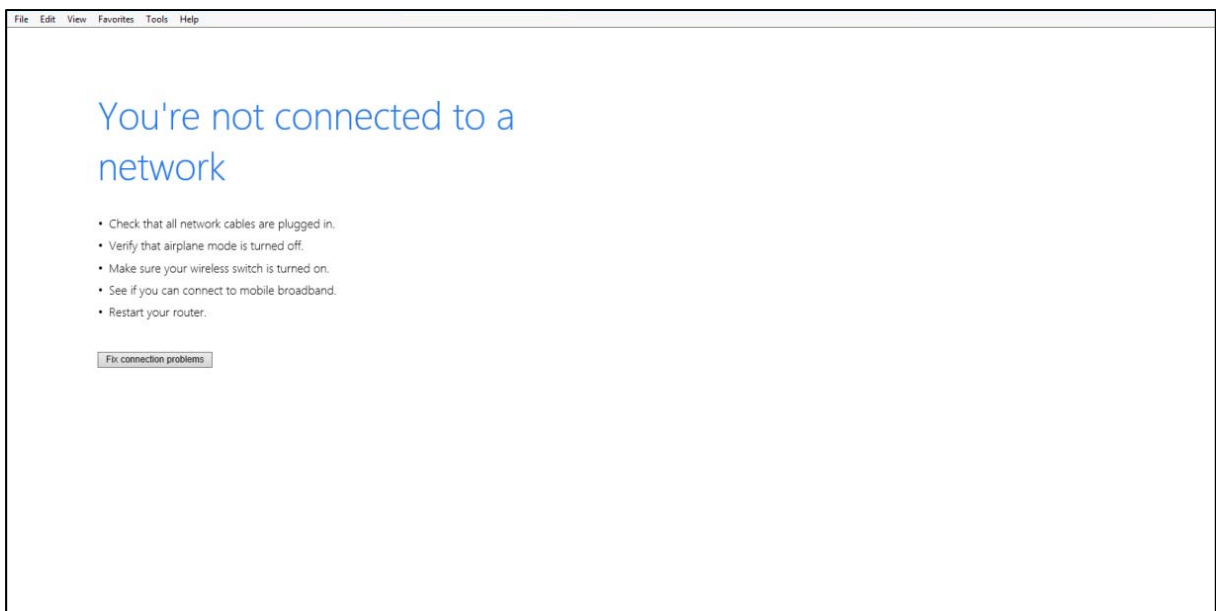
- ตรวจสอบส่วนของโปรแกรม Oracle 11g ในเครื่องยังอยู่ครบหรือไม่เนื่องจากการรันโปรแกรมระบบบุคลากรต้องมีการรันระบบร่วมกับโปรแกรม Oracle 11 g ในบางครั้งหากระบบปฏิบัติการของเครื่องผู้ใช้งานมีการอัปเดต หรือมีการสแกนไวรัส เครื่องคอมพิวเตอร์จะมีการลบ โปรแกรม Oracle 11g ออกจากเครื่องโดยอัตโนมัติ แก้ไขโดยให้ลงโปรแกรม Oracle 11g ในเครื่องนั้นอีกครั้ง



ภาพที่ 4.10 แสดง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกลบโปรแกรม Oracle 11g

2) ระบบบุคลากร Online ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้หากพบปัญหาดังกล่าวให้ทำการตรวจสอบดังนี้

- ตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยใช้งานได้ปกติหรือไม่ หากไม่สามารถใช้งานได้ ให้ดำเนินการประสานงาน ฝ่ายระบบเครือข่ายและความปลอดภัยของข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์โทร 02549-3073 หรือทาง outlook สวส- network



ภาพที่ 4.11 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบบุคลากร Online เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง

- ตรวจสอบว่าผู้ใช้งานระบบเป็นบุคลากรใหม่หรือเป็นบุคลากรที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งหรือไม่ หากพบว่าเป็นบุคลากรใหม่หรือเป็นบุคลากรที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งจะต้องทำการ Mapping ข้อมูลผู้ใช้งานระบบก่อน ที่เว็บไซต์ 203.158.253.67/hr

key | 203.158.253.67/hr/check.php

[รายชื่อลงทะเบียน](#) | [แผนภูมิ](#) | [Log file](#)

ลงทะเบียนใช้งาน HR Online [ออกจากระบบ](#)

ค้นหาชื่อหรือนามสกุลใน AD

ค้นหาชื่อ/นามสกุลจาก AD : OU: Office ▼ ค้นหา

เลือกชื่อ: aonja|มัทธนา ก่อนสันถ์ ▼

ค้นหารหัสบัตรประชาชน

ค้นหาชื่อ/นามสกุลจากระบบบุคลากร: มัทธนา ค้นหา

เลือกรหัสบัตรประชาชน: ----- ▼

กรอกรหัสบัตรประชาชนเพื่อทำการเชื่อมกับ ระบบบุคลากร

1100500100931 **ตรวจสอบ**

เรียนคุณ มัทธนา ก่อนสันถ์ คุณได้ลงทะเบียนเข้าใช้งานไว้แล้วด้วย User : aonja ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลหากมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานระบบจะทำการอัปเดตข้อมูลให้อัตโนมัติ (กรณีที่มาลงทะเบียนใช้งานอีกครั้งเท่านั้น)

หมายเหตุ : อย่าใช้รหัสบัตรประชาชนของคนอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาในการเข้าใช้งาน
1 User ต่อ 1 ท่านเท่านั้นหากยังไม่มี Account Internet สามารถสมัครได้ที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

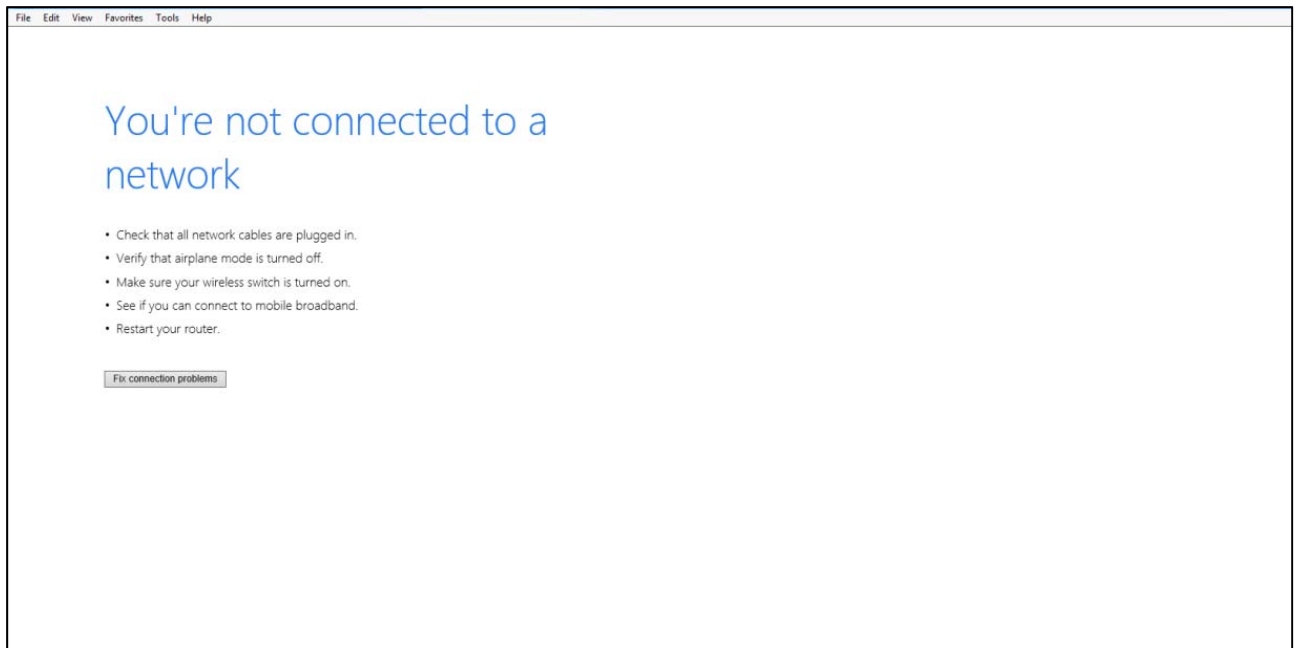
ภาพที่ 4.12 การmapping ผู้ใช้งานใหม่หรือบุคลากรที่มีการเปลี่ยนตำแหน่ง ในระบบบุคลากร Online

4.2.4 ระบบทะเบียนนักศึกษา

ปัญหาที่พบบ่อยและเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถแก้ไขได้ มีดังนี้

1) ปัญหาไม่สามารถเข้าระบบทะเบียนในส่วน Back office ได้ หากพบปัญหาดังกล่าวให้ทำการตรวจสอบดังนี้

- ตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยใช้งานได้ปกติหรือไม่ หากไม่สามารถใช้งานได้ ให้ดำเนินการประสานงาน ฝ่ายระบบเครือข่ายและความปลอดภัยของข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์โทร 02549-3073 หรือทาง outlook สวส- network



ภาพที่ 4.13 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบทะเบียนนักศึกษา เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง

- ตรวจสอบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานมีการลงโปรแกรมได้ตรงเวอร์ชันของระบบปฏิบัติการหรือไม่ หากพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานลงโปรแกรมไม่ตรงกับเวอร์ชันของระบบปฏิบัติการที่ใช้งานอยู่ ให้ทำการถอนโปรแกรมออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการลงโปรแกรมใหม่ให้ตรงกับเวอร์ชันของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน



ภาพที่ 4.14 การเลือกโปรแกรมติดตั้งระบบการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนนักศึกษาส่วน Back office

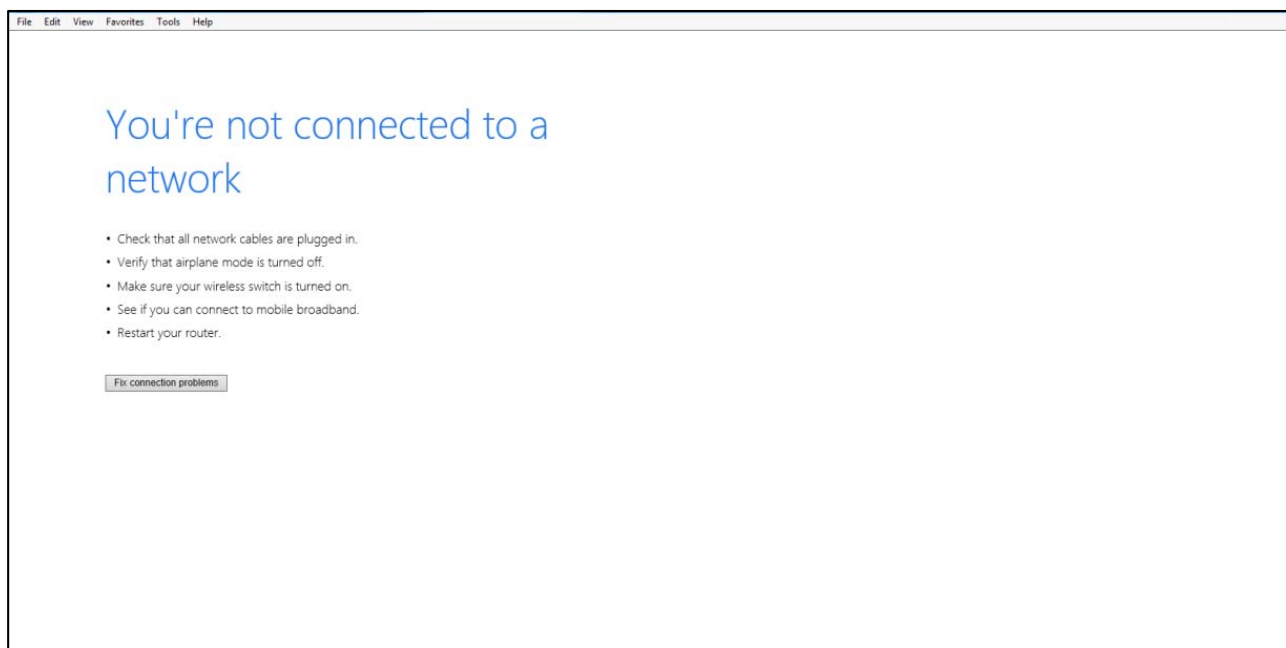
เวอร์ชันระบบปฏิบัติการ (OS) ต่าง ๆ

4.2.5 ระบบบัญชีสามมิติ (ERP)

ปัญหาที่พบบ่อยและเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถแก้ไขได้ มีดังนี้

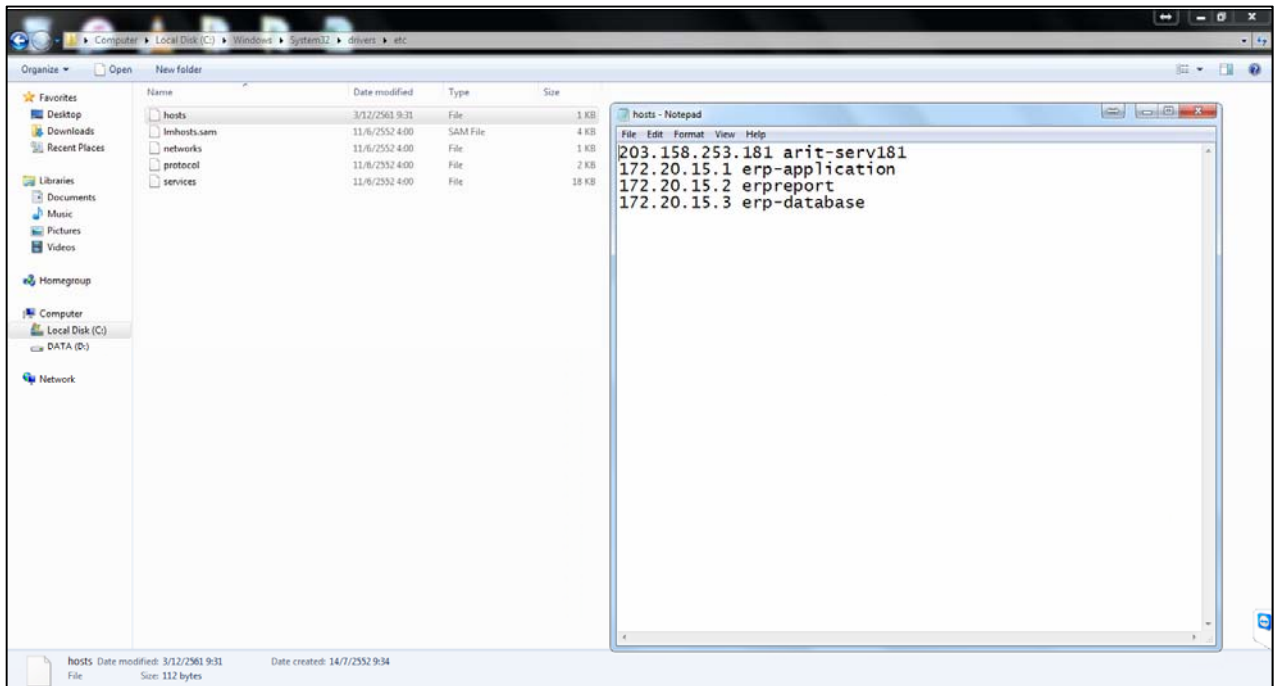
1) ปัญหาไม่สามารถเข้าโปรแกรมระบบบัญชีสามมิติ (ERP) ได้

- ตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยใช้งานได้ปกติหรือไม่ หากไม่สามารถใช้งานได้ ให้ดำเนินการประสานงาน ฝ่ายระบบเครือข่ายและความปลอดภัยของข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์โทรศัพท์ 02549-3073 หรือทาง outlook สวส- network



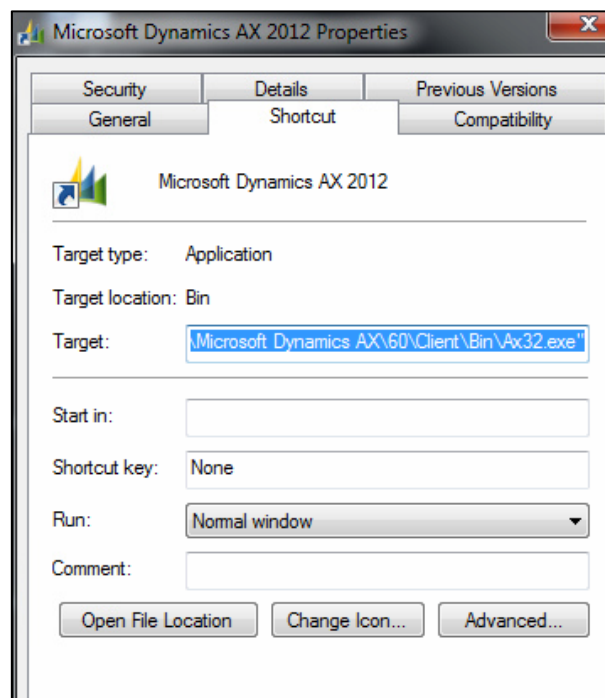
ภาพที่ 4.15 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบบัญชี 3 มิติ (ERP) เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง

- ตรวจสอบการตั้งค่า Host ใน C:\Windows\System32\drivers\etc ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานว่ามีการตั้งค่าถูกต้องหรือไม่



ภาพที่ 4.16 แสดงการตรวจสอบการตั้งค่า Host ในเครื่องคอมพิวเตอร์

- ตรวจสอบการตั้งค่าพาท (Path) ที่ระบบ ERP ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานว่ามีการตั้งค่าถูกต้องหรือไม่



ภาพที่ 4.17 แสดงการตรวจสอบพาท (Path) ระบบบัญชีสามมิติ (ERP) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์

4.3 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณคอมพิวเตอร์หมายถึง หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพด้านคอมพิวเตอร์ได้ประมวลขึ้นเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกในสาขาต่าง ๆ ของวิชาชีพคอมพิวเตอร์ยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นถึงจริยธรรมปลูกฝัง และเสริมสร้างให้สมาชิกมีจิตสำนึกบังเกิดขึ้นในตนเองเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควรและมุ่งหวังให้สมาชิกได้ยึดถือเพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสมาชิกและสาขาวิชาชีพของตน สามารถจำแนกหลักจรรยาบรรณได้ดังต่อไปนี้

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง หมายถึง การยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่และดำรงชีวิตเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1.1 ประกอบวิชาชีพนักคอมพิวเตอร์ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม ใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เป็นพัฒนาตนและงานที่รับผิดชอบอันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพให้ตนเองและหน่วยงานที่สังกัด

1.2 ผู้ประกอบวิชาชีพคอมพิวเตอร์จะมีความวิริยะอุตสาหะในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จของงานสูงสุด

2. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน หมายถึง การตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้อง มีเหตุผล และรู้จักสามัคคี ซึ่งมีหลักในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1 ไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าของสิทธิ์เดิม อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

2.2 ให้ความยกย่องและนับถือผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ

3. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ หมายถึง การไม่ประพฤติหรือกระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ในวิชาชีพแก่ตน ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

3.1 ใช้ความรู้ความสามารถในทางสร้างสรรค์ ไม่ใช่ในทางทำลายหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย

3.2 ไม่แอบอ้าง อดอ้าง ดูหมิ่นต่อบุคคลอื่นๆ หรือกลุ่มวิชาชีพอื่น

3.3 ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ ผู้ร่วมอาชีพและเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

4. จรรยาบรรณต่อสังคม หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติตนในวิชาชีพนักคอมพิวเตอร์ที่ดีเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

4.1 ไม่เรียกรับหรือยอมรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบด้วยกฎระเบียบและหลักคุณธรรมจริยธรรม

4.2 ไม่ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรมในการเอื้อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์

4.3 ไม่ใช้ความรู้ความสามารถไปในทางล่อลวง หลอกลวง จนเป็นเหตุให้เกิดผลเสียต่อผู้อื่น

5. จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเคารพในสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของ ผู้อื่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

5.1 รับฟังความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคคล เครือข่าย และองค์กรที่เกี่ยวข้อง

5.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้
ลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ถือว่าผิดต่อหลักจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5.1.1 ระบบฐานข้อมูลและระบบปฏิบัติการมีการพัฒนารุ่น (Version) อยู่ตลอดเวลาทำให้การจัดทำคู่มือยังไม่เป็นปัจจุบัน

5.1.2 ในบางครั้งปัญหาที่ได้รับแจ้งเป็นปัญหาที่พบบ่อยๆทำให้ผู้รับแจ้งปัญหา ต้องตอบคำถามเดิมบ่อย ๆ

5.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

5.2.1 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลางควรมีการพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา และปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบันเสมอ

5.2.2 ควรมีการจัดทำคู่มือหรือการจัดการความรู้ในปัญหาที่พบบ่อย ๆ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

ภาคผนวก

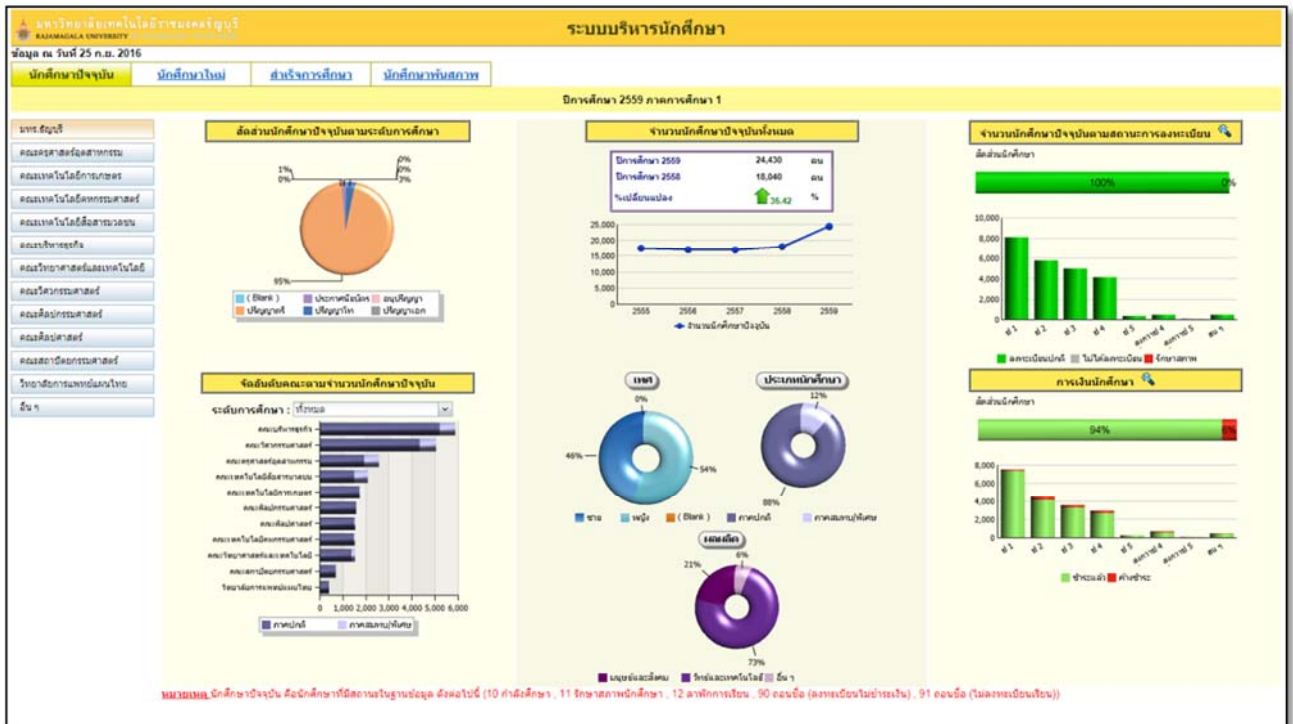
ภาคผนวก ก
ระบบฐานข้อมูล

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

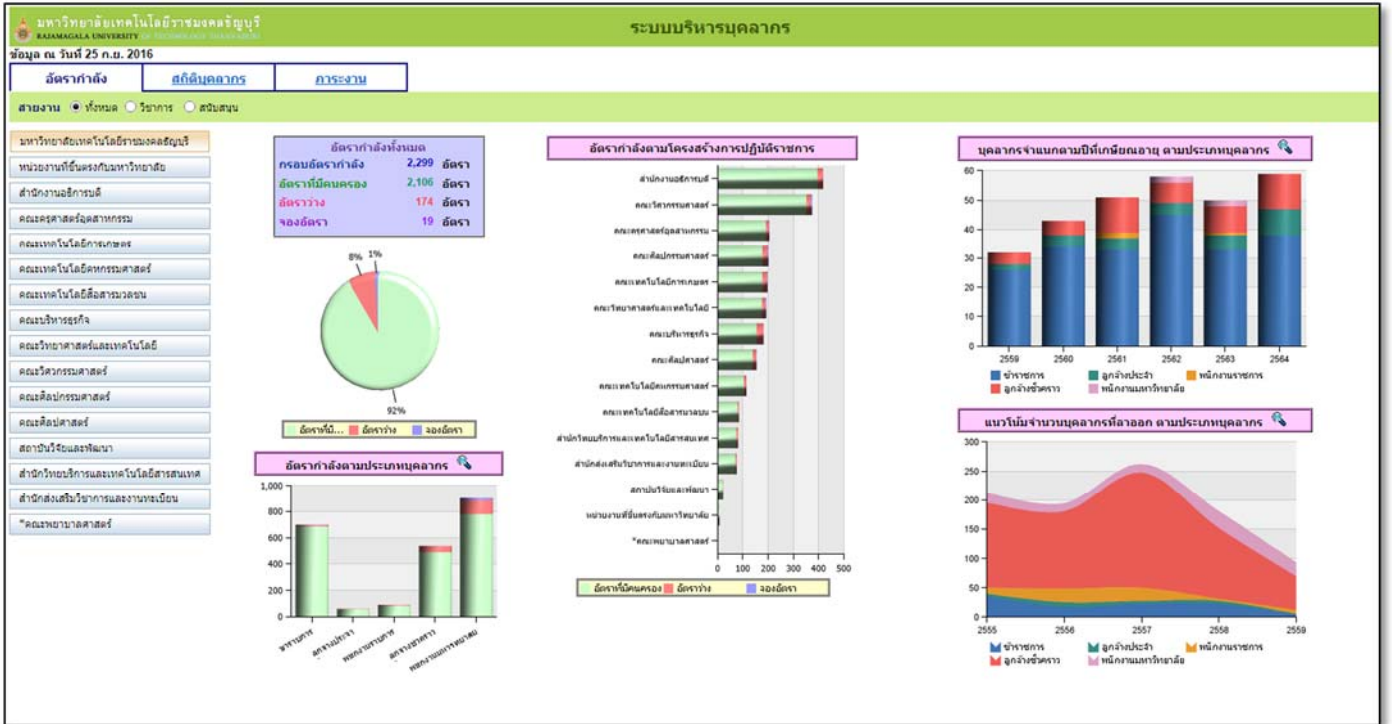
Executive Information System - RMUTT EIS



ภาพที่ ก-1 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร



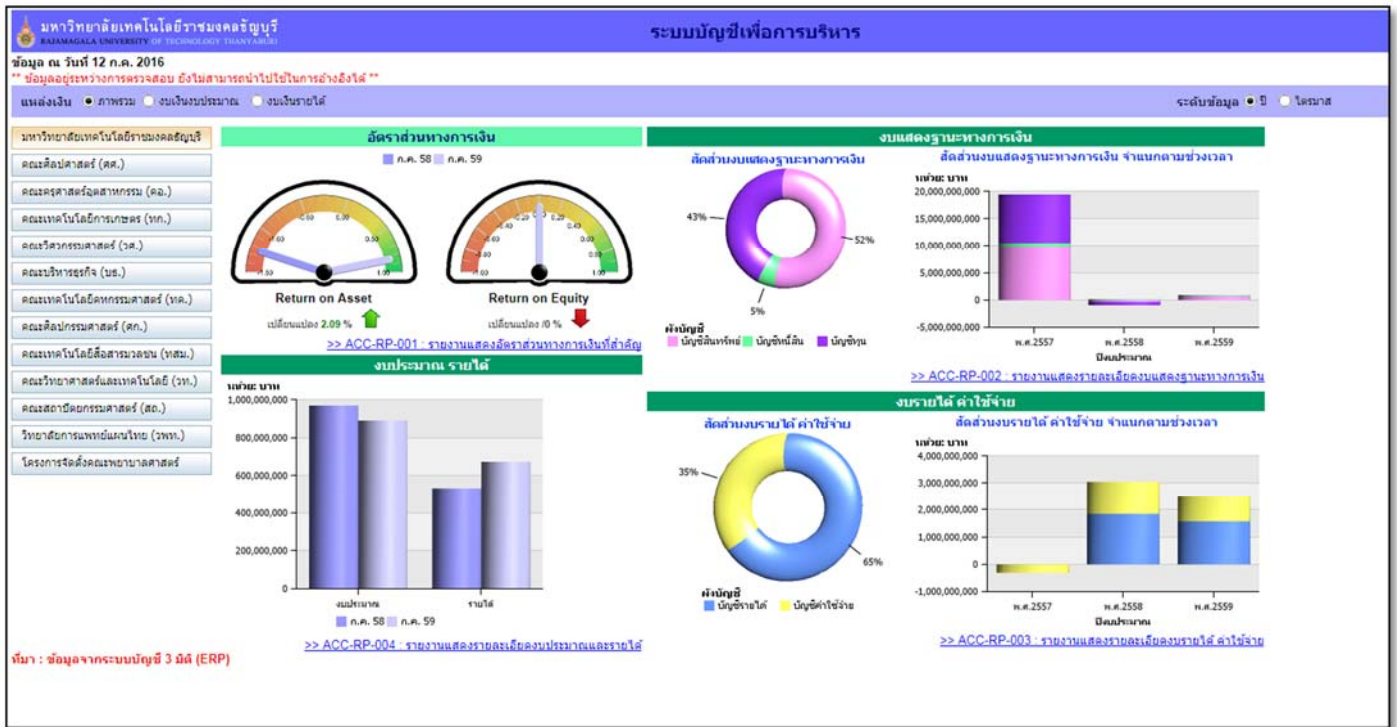
ภาพที่ ก-2 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลนักศึกษาปัจจุบัน



ภาพที่ ก-3 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลบุคลากร

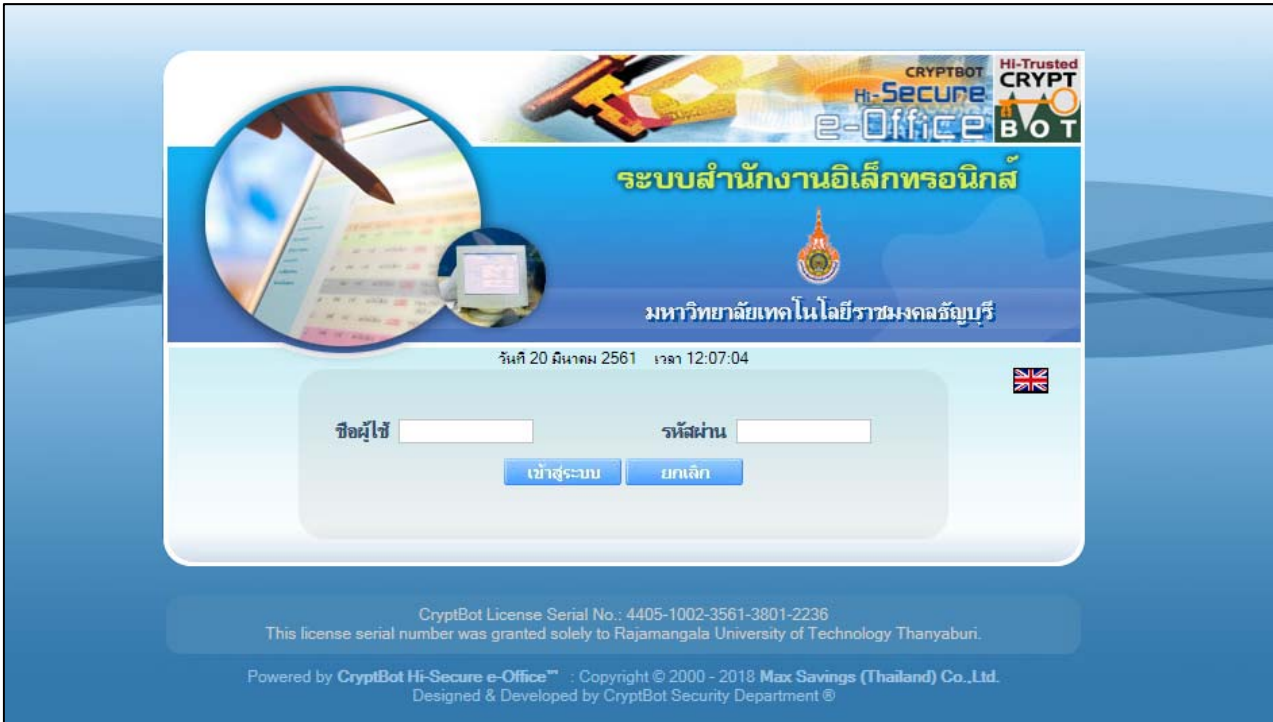


ภาพที่ ก-4 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลบริหารงบประมาณ

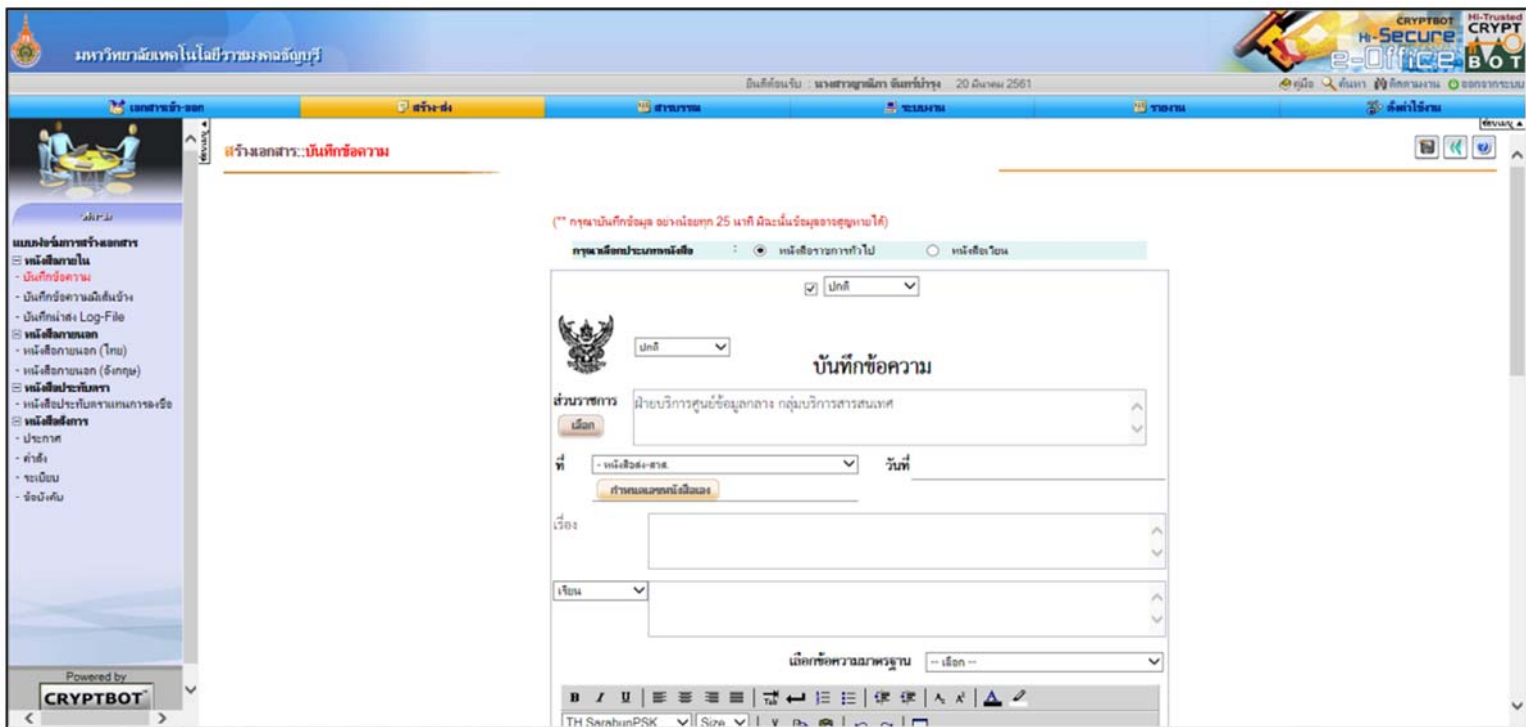


ภาพที่ ก-5 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หน้าข้อมูลบัญชีเพื่อการบริหาร

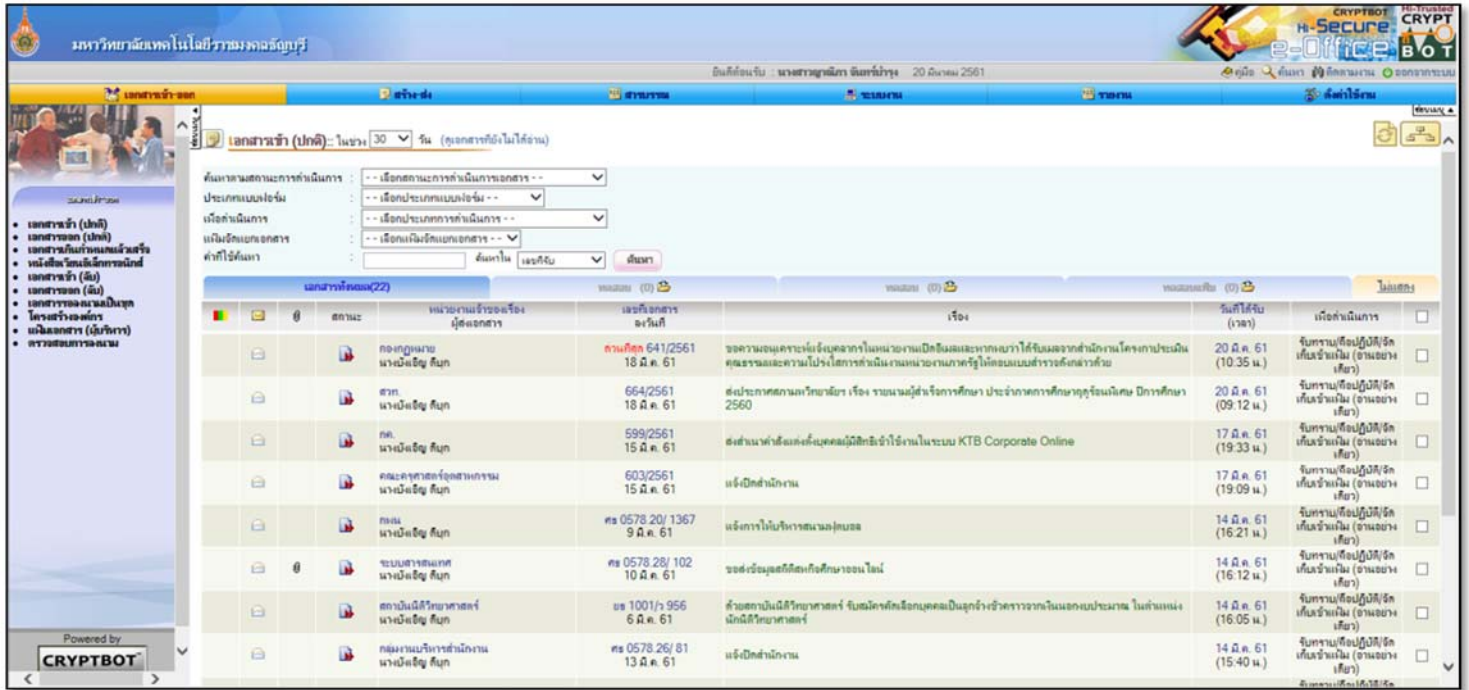
ระบบสำนักเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)



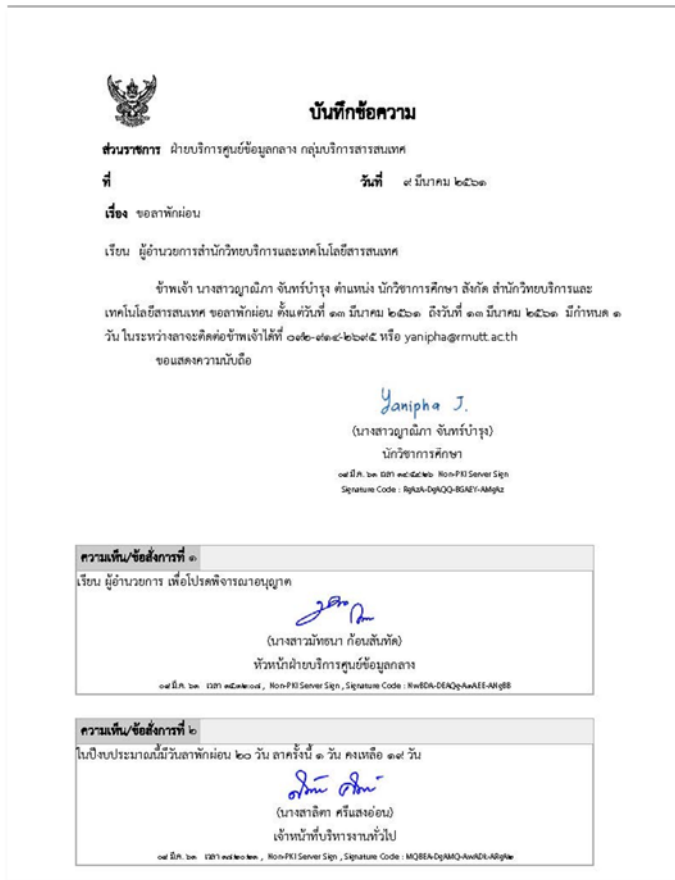
ภาพที่ ก-6 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ ก-7 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หน้า เขียนบันทึกข้อความ

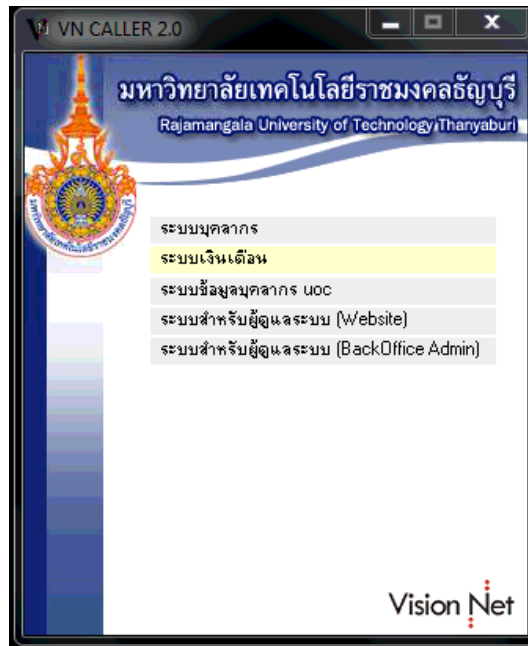


ภาพที่ ก-8 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หน้า เอกสารเข้า (ปกติ)



ภาพที่ ก-9 แสดง ตัวอย่างบันทึกข้อความจากระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ระบบบุคลากร



ภาพที่ ก-10 แสดงภาพหน้าระบบบุคลากรส่วน Back office



ภาพที่ ก-11 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office หน้าระบบบุคลากร

ทะเบียนประวัติ

คัดลอก ตำแหน่งสายงานและอัตราเงินเดือน ตำแหน่งวิชาการ/วิชาชีพ,บริหาร ระบบรหัส 540397

กรองรายชื่อจากหน่วยงาน : สถานะ 10 : ทดลองงาน ถึง 22 : ไปช่วยราชการ พิมพ์ กพ. 7

54000000 : สำนักวิทยบริการฯ

1	ชวิชัย เรืองฉาย	1	สุจิตรา ยอดเสนา	3	โกวิท สดแสงจันทร์	3	จิรภา เขียวหวาน	3	ชนิดาพร สวนสีดา	3	นภาพัทธ์ ศรีปราชญ์	3	มังเอิญ ดิบุก	3	นุศรินทร์ รักษวัฒน์	3	เบญจมาศ เรืองฉาย	3	ปัสมิจิต โสรเวช	3	พิสมัย แคนโรสง	3	เพ็ญศรี อวยพร	3	ลัดดา วีระเนญจพล	3	สมใจ วงศ์บุญรอด	4	กรรณิกา เทพเนวล	4	กฤษดา มียฤทธิพงษ์	4	กัญติศักดิ์ งดสันเทียะ	4	จิราภรณ์ ศิริโชคมีนชาติ	4	จุติพร พงุชชะศรี	4	ชลิดา นิเวศเจริญไพศาล	4	ณัฐชยานันท์ ทองเนียม	4	ณัฐวี เพชรบุญเพ็ญ	4	ธนพร สุนทรเพระ
---	-----------------	---	-----------------	---	-------------------	---	-----------------	---	-----------------	---	--------------------	---	---------------	---	---------------------	---	------------------	---	-----------------	---	----------------	---	---------------	---	------------------	---	-----------------	---	-----------------	---	-------------------	---	------------------------	---	-------------------------	---	------------------	---	-----------------------	---	----------------------	---	-------------------	---	----------------

จำนวนบุคลากร 85 ราย

ID : 3602 ผู้ทำรายการสุดท้าย WEBERPLINK วันเวลาแก้ไขสุดท้าย 16/02/2560 2:34 PM

ภาพที่ ก-12 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office หน้าทะเบียนประวัติ

USER MANAGEMENT - sysAdminOraUser

System

New User Duplicate Drop User Lock Password Passport All Privileges Purchase Dept Purchase Dept

Login

Oracle Login	Status
1111	
1234	
123456	
225566	
4444	
5555	
ADMIN	
AMONSEE	
ANONGNAT_C	
ANUTHIDA	
AONJA	
APEX_030200	Locked
APEX_PUBLIC_USER	Locked
APPQOSSYS	Locked
AREE_P	
ARTIT	
ATITAYA	
CHANOK	
CHANPEN_C	
CHANTHIP	
CHAWALIT	
CHAYAPA	Locked
CHOCOMILK	

Oracle Privilege System Privilege

ลำดับที่ 2373 รหัสบุคลากร 540397 : มีทนา ก่อนสันติค
Web Login AONJA หน่วยงาน 54000000 : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ID 2373 Login AONJA ชื่อ-นามสกุล AONJA
สังกัดหน่วยงาน 54000000 : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

Application Roles User Role List

099M-0003 : LOG CONTROL	099A-0001 : ADMIN(FULL)
099M-0088 : ALL_MENU	099D-0465 : DEPT_ADMIN(FULL)
099M-0455 : ADMIN(FULL)	400D-0050 : DEPT_400_ALL(ทุกหน่วยงาน)
400D-1276 : คณะวิศวกรรมศาสตร์	400D-0469 : DEPT_ADMIN(FULL)(ทุกหน่วยงาน)
400D-1277 : คณะบริหารธุรกิจ	400D-1396 : งานวิจัย
400D-1278 : คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	400D-1435 : สำนักจัดการทรัพย์สิน
400D-1279 : คณะศิลปกรรมศาสตร์	400M-0435 : M_HRM_LAW(เมนูของนิติกร)
400D-1280 : คณะเทคโนโลยีการเกษตร	400M-0459 : ADMIN(FULL)(สำหรับadmin)
400D-1281 : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	400M-1395 : งานวิจัย
400D-1282 : คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	400M-1495 : M_ผู้พัฒนาระบบ
400D-1283 : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	400M-1675 : บันทึกรงเงินเดือนออนไลน์
400D-1284 : คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	420D-1375 : UOC_DEPT_FULL
400D-1285 : วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	420M-1376 : UOC_MENU_FULL
400D-1286 : คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์	600D-0471 : DEPT_ADMIN(FULL)

ภาพที่ ก-13 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office หน้า USER MANAGEMENT

กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลบุคลากร - prgHRMPRIV

กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลบุคลากร

	*รหัส	*รายละเอียด	*สิทธิ์แก้ไข	*สิทธิ์หน่วยงาน
▶	1	กจ.กลาง	1 : ดูและแก้ไข	1 : ทั้งหมด
	2	กจ.คณะ Edit	1 : ดูและแก้ไข	2 : ในหน่วยงาน
	3	กจ.คณะ View	2 : ดูเท่านั้น	2 : ในหน่วยงาน

Record: 1 of 3

กลุ่มสิทธิ์ ทั้งหมด

*ประเภทบุคลากร	*กลุ่มสิทธิ์	*DBLOGIN:	เจ้าหน้าที่	ประจำหน่วยงาน
▶ 1 : ข้าราชการ	10 : ระเบียบประวัติ	▶ AREE_P	น.ส.อารีย์ พวงอินทร์	00000000 : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธ
2 : ลูกจ้างประจำ	10 : ระเบียบประวัติ	KANOKWAN	น.ส.กนกวรรณ นาคเกตุ	00000000 : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธ
3 : พนักงานราชการ	10 : ระเบียบประวัติ	RUJEE	นางรุจี เทียนวิชัย	11020000 : กองคลัง
4 : ลูกจ้างชั่วคราว	10 : ระเบียบประวัติ			
5 : พนักงานมหาวิทยาลัย	10 : ระเบียบประวัติ	RIDTICHAJ	นายฤทธิชัย บ่อตีส	54000000 : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสร
6 : บุคลากรอกรอบอัตรา	10 : ระเบียบประวัติ	PERMSAK	นายเพิ่มศักดิ์ ทับทิมทอง	11040000 : กองบริหารงานบุคคล
10 : ข้าราชการบำนาญ	10 : ระเบียบประวัติ			
1 : ข้าราชการ	11 : ลงเวลา	UTAI_H	นายอุทัย เติมภูมิ	11040000 : กองบริหารงานบุคคล
2 : ลูกจ้างประจำ	11 : ลงเวลา	PAWINEE	นางภาวณี พึ่งเพ็อง	00000000 : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธ
3 : พนักงานราชการ	11 : ลงเวลา	PHATSAKORN	นายปฎิญญาวิช ดชเสนี	11020000 : กองคลัง
4 : ลูกจ้างชั่วคราว	11 : ลงเวลา	WEBERPLINK		00000000 : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธ

Record: 1 of 70

ภาพที่ ก-14 แสดงภาพระบบบุคลากรส่วน Back office หน้า กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลบุคลากร

ระบบแสดงผลข้อมูลบุคลากรออนไลน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


Home Menu ค้นหาบุคลากร

เข้าสู่ระบบ

รหัสผู้ใช้งาน :

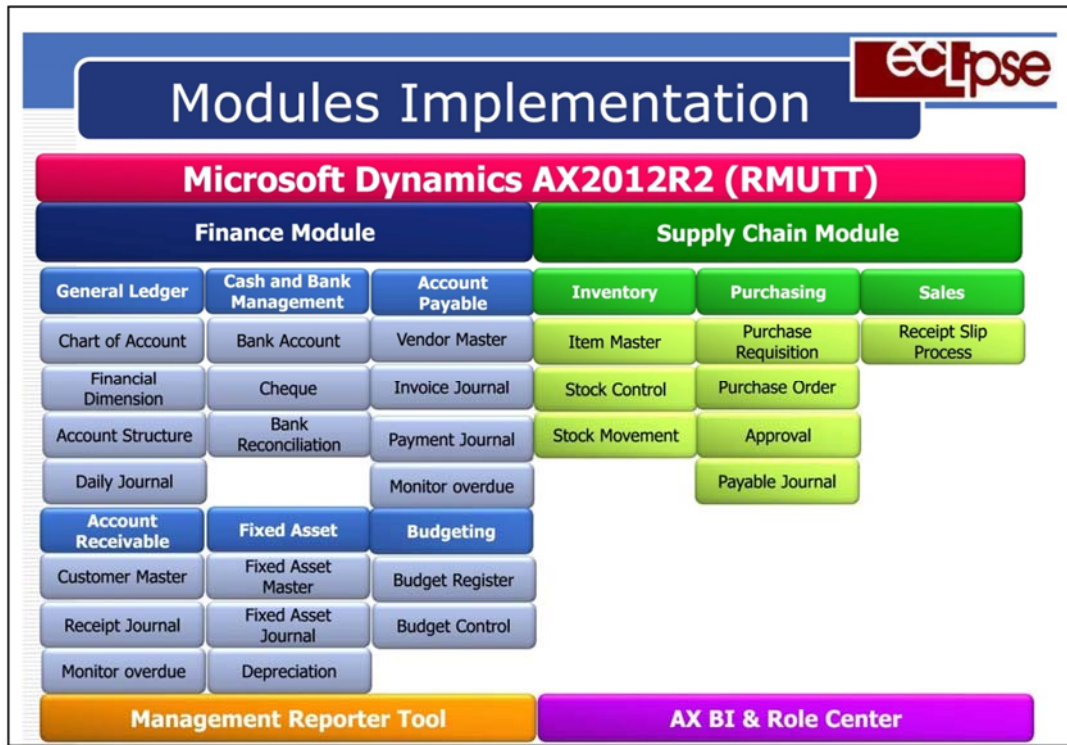
รหัสผ่าน :

ภาพที่ ก-15 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบบุคลากรออนไลน์ (Hr-online)

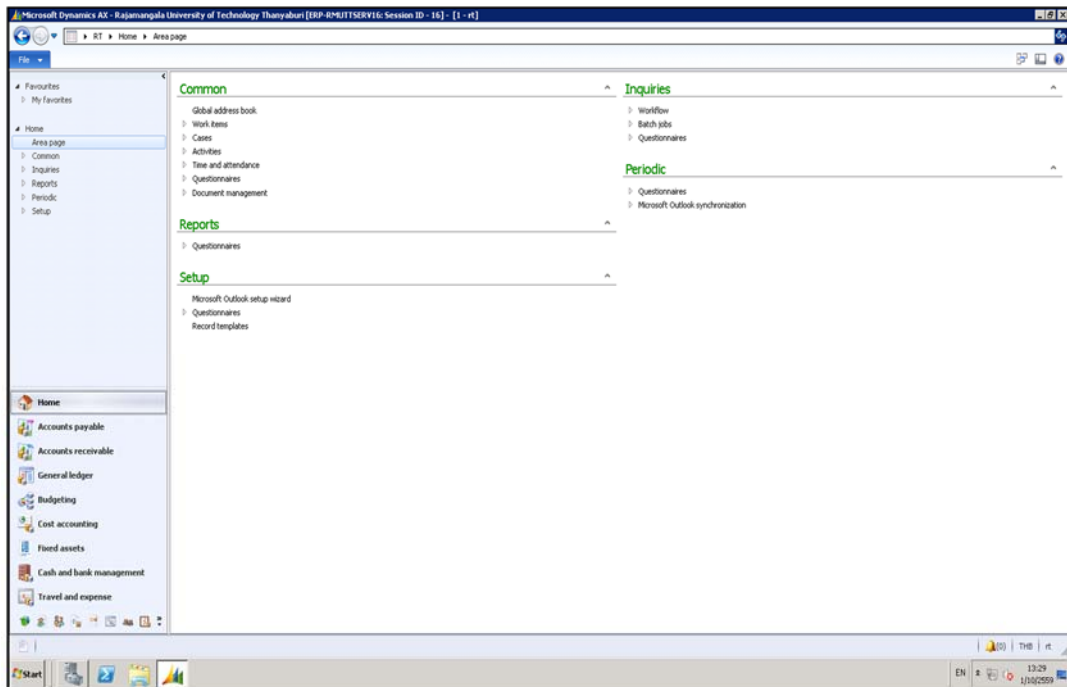
ระบบแสดงผลข้อมูลบุคลากรออนไลน์		น.ส.ญาณีภา จันทน์บำรุง				
ข้อมูลบุคลากร (ส่วนตัว)						
	ชื่อ-สกุล (ไทย)	น.ส.ญาณีภา จันทน์บำรุง	ชื่อ-สกุล (อังกฤษ)	Miss Yanipha Junbumrung		
	หน่วยงานที่สังกัด	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
	ประเภทบุคลากร	พนักงานมหาวิทยาลัย	ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาโท		
	ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ	สถานประกอบการปัจจุบัน	ปกติ		
	รหัสบุคลากร	570327	วันเริ่มปฏิบัติงาน	1 ก.ค. 2557		
	วันเดือนปีเกิด	27 ต.ค. 2530	วันบรรจุเข้าราชการ	1 ก.ค. 2557		
	ปัจจุบันอายุ	30 ปี 11 เดือน 26 วัน	วันสิ้นสุดปฏิบัติงาน			
ปีเกษียณอายุราชการ	2590	ลาหยุดราชการ	3 ปี 8 เดือน 20 วัน			
ข้อมูลทั่วไป	ข้อมูลเงินเดือน	ค่าตอบแทน	ประวัติการศึกษา	ประวัติ กท.7	ข้อมูลการฝึกอบรม/ศึกษาต่อ	แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
<input type="checkbox"/> แสดงรูปบุคลากรในรายงาน <input type="checkbox"/> พิมพ์						
ข้อมูลการบรรจุบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน						
ประเภทบุคลากร : พนักงานมหาวิทยาลัย สายงาน (ย่อย) : สายสนับสนุนวิชาการ ระดับตำแหน่ง : ปฏิบัติการ กลุ่มงาน : สนิชสนช แผลงเงินเดือน : เงินหมุนเวียน วันเริ่มปฏิบัติงานราชการ : 1 ก.ค. 2557 วันบรรจุเข้าราชการ : 1 ก.ค. 2557 วันสิ้นสุดปฏิบัติงานราชการ : สัญญาเลขที่ : 30/2558 วันที่ทำสัญญา : 1 ต.ค. 2558 วันสิ้นสุดสัญญา : 30 ก.ย. 2561						
ส่วนแบ่งปัจจุบัน						
เลขที่ตำแหน่ง : 5614237 ตำแหน่ง : นักวิชาการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานต้นสังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ						

ภาพที่ ก-16 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบบุคลากรออนไลน์ (Hr-online) หน้าข้อมูลบุคลากร (ส่วนตัว)

ระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)



ภาพที่ ก-17 แสดงภาพโมดูล (Modules) การทำงานของระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)



ภาพที่ ก-18 แสดงภาพหน้าระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ใบสั่งจ้าง เลขที่ใบสั่งจ้าง : 612PS9000048

ฝ่ายพัสดุ กองคลัง หน้าที 1 จาก 1

วันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ถึง บริษัท ที แอนด์ อาร์ โปรดักส์ จำกัด

ตามที่ท่านได้เสนอราคาและยอมรับจะ จ้างผลิตกระเป๋าผ้าสกรีน โลโก้มหาวิทยาลัยฯ

ดังรายการต่อไปนี้ไปบัง กองประชาสัมพันธ์ (ปชช.)

โดยท่านจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขซึ่งแจ้งอยู่ที่ท้ายของใบสั่งนี้ทุกประการ

ลำดับ	จำนวน	รายการ	ราคาหน่วยละ	จำนวนเงิน(บาท)
1	1,000.00 ใบ	ผ้าจ้างผลิตกระเป๋าผ้าสกรีน โลโก้มหาวิทยาลัยฯ รายละเอียดตามใบเสนอราคารองวันที่ 22 พฤศจิกายน 2560 - โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ นทร.ธัญบุรี (ZE040011,ผ้าจัดทำของที่ระลึก)	85.00	85,000.00
จำนวนเงินก่อนภาษี				79,439.25
ภาษีมูลค่าเพิ่ม				5,560.75
เปลี่ยนมีค่าพันบาทถ้วน				รวมเงิน 85,000.00

(ลงชื่อ) _____ ผู้รับใบสั่งจ้าง (ลงชื่อ) _____ ผู้ออกไปสั่งจ้าง

(_____) (_____)

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

1. สั่งขอตามใบสั่งนี้ มหาวิทยาลัยจะตอบรับเมื่อกรรมการตรวจรับ ได้ตรวจรับเป็นการถูกต้องแล้ว
2. ผู้รับจ้างต้องนำใบสั่งจ้างมาพร้อมกับหลักฐานการส่งของและสิ่งของให้กรรมการตรวจรับด้วย
3. ผู้รับจ้างขอรับจะส่งของภายในวันที่ _____ เมื่อพ้นกำหนดแล้ว ผู้รับจ้างยอมให้ปรับรายวัน วันละ _____ บาท (ใบตัดรายร้อยละ 0.10 ต่อวัน แต่จะคงไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท) นับตั้งจากวันครบกำหนดจน ถึงวันที่ผู้รับจ้างได้นำส่งของมาส่งให้ผู้จ้างจนถูกต้องครบถ้วน

ข้าพเจ้า ผู้รับจ้างได้อ่านและเข้าใจข้อความตามใบสั่งจ้างดังกล่าว และยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขนี้ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(ลงชื่อ) _____ ผู้สั่งจ้าง (ลงชื่อ) _____ ผู้รับจ้าง

(_____) (_____)

(ตำแหน่ง) _____ ผู้จัดการหรือเจ้าของ

ภาพที่ ก-19 แสดงภาพตัวอย่างใบสั่งจ้างจากระบบบัญชี 3 มิติ (ERP)

ระบบทะเบียนนักศึกษา

RMUTT
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Rajamangala University of Technology Thanyaburi
ภาษาไทย | English

เมนูหลัก

- ออกจากระบบ
- เปลี่ยนรหัสผ่าน
- ผลการลงทะเบียน
- ประวัตินักศึกษา
- ภาระค่าใช้จ่ายทุน
- ผลการศึกษา
- ตรวจสอบข้อมูลวิทยานิพนธ์
- ตารางเรียน/สอบ
- ตรวจสอบจบ
- ทะเบียนรายชื่อ
- เสนอความคิดเห็น
- พิมพ์ใบเสร็จ
- ประวัติการเข้าใช้ระบบ

14:43:29

ให้นักศึกษาดำเนินการตรวจสอบชื่อ-สกุลไทย และอังกฤษ ว.ด.ป เกิด และรหัสบัตรประชาชน ในถูกต้อง หากต้องการแก้ไขให้ติดต่อที่ สวท. ชั้น 3 ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา สำหรับนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาที่ 2/2559 ให้ติดต่อแก้ไขด่วน

ชื่อ-สกุล ภาษาไทย - นางสาวมัทนา ก้อนสันหัด
ชื่อ-สกุล อังกฤษ - Mattana Konsuntad
เดือน วัน ปี เกิด - 9/16/1985
รหัสบัตรประชาชน - 1100500100931

บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
นางสาวมัทนา ก้อนสันหัด
เข้าสู่ระบบบริการการศึกษา
สถานภาพ :40: สำเร็จการศึกษา

กรณีมีปัญหาในการเข้าดำเนินการ ในส่วนของภาระงาน มคอ. ติดต่อสอบถามได้ที่ ฝ่ายมาตรฐาน โทร. 02 549 3509 และ 02 549 3617

.....

[to top of page](#)

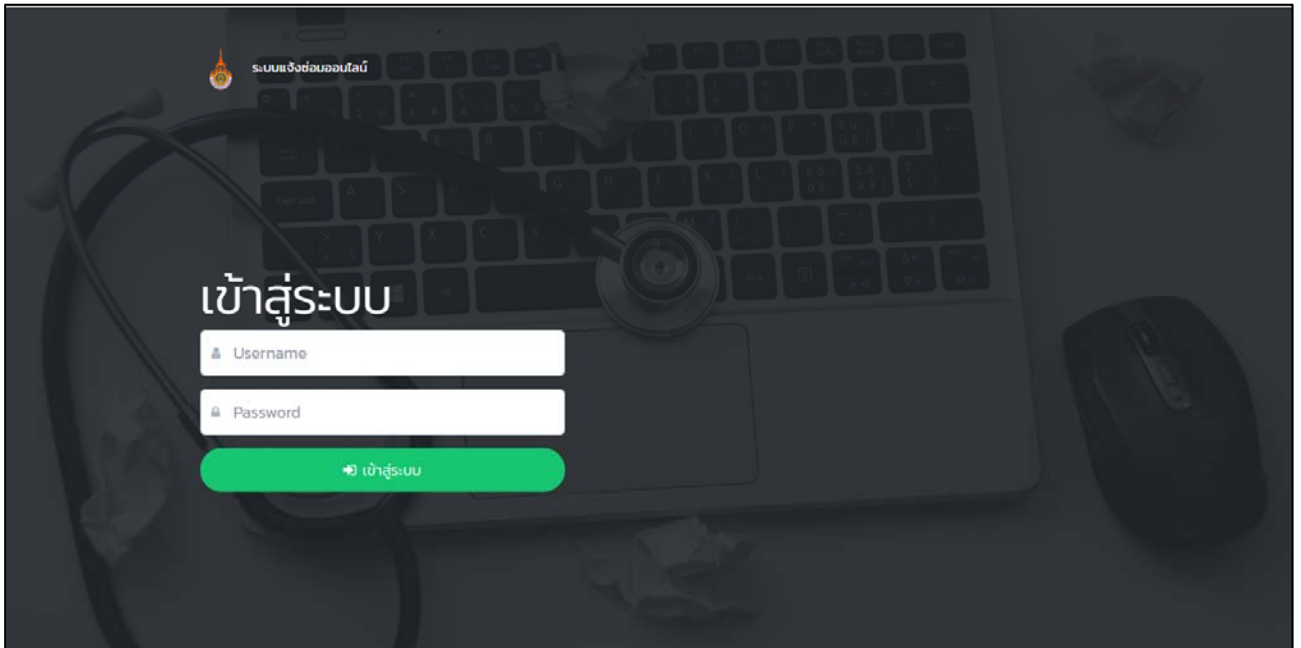
สกอ. | กยศ. | สมศ. | Runahead | Vision Net Co.,Ltd. |

Powered by Vision Net, 1995 - 2008
Contact Staff : ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา 02-5493606-9 /ฝ่ายทะเบียนการศึกษา 02-5493610-2 /ฝ่ายรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ 02-5493613-5 /ฝ่ายประมวลผลและสถิติข้อมูล 02-5493616-7 /สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี 02-5493618-9 02-5493697

ภาพที่ ก-20 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบทะเบียนนักศึกษา

ภาคผนวก ข
เครื่องมือการแจ้งปัญหา

ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์



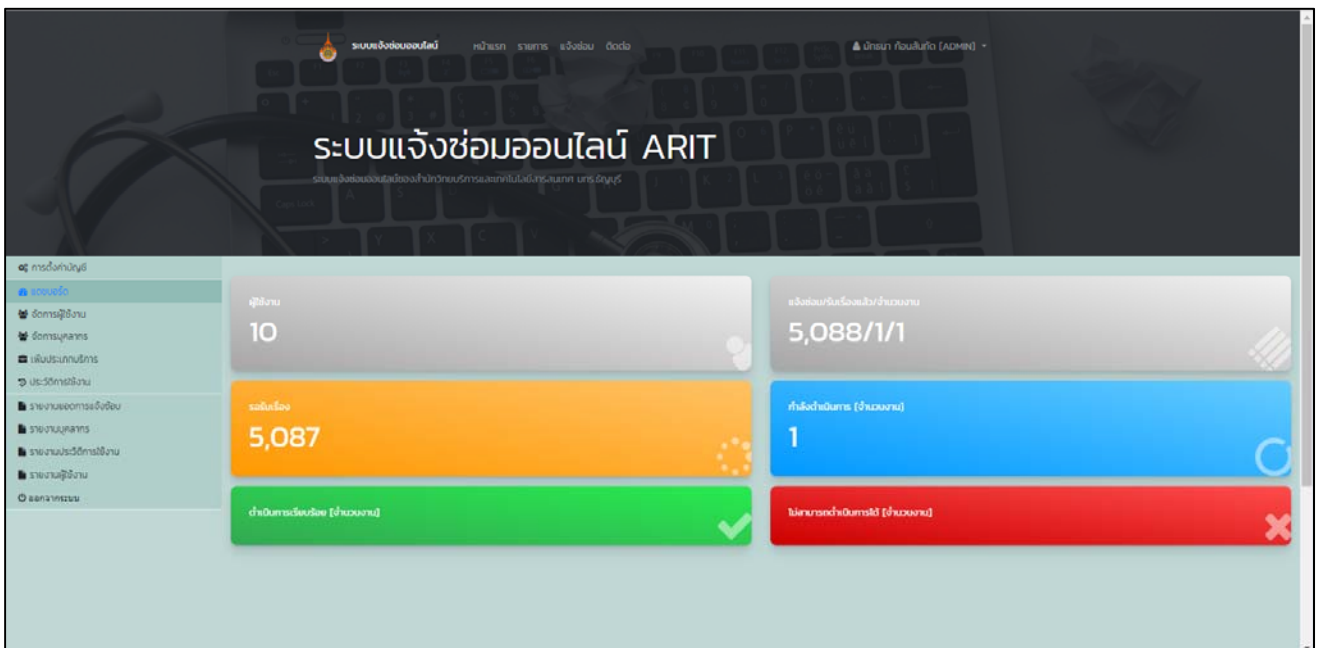
ภาพที่ ข-1 แสดงภาพหน้าเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

 รับเครื่องฟรี'. A green button with a white arrow and the text 'แจ้งซ่อม' is at the bottom. The footer contains 'แจ้งซ่อมออนไลน์ ARIT' and social media icons for ARIT and RMUTT."/>

ภาพที่ ข-2 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หน้าใส่รายละเอียดแจ้งซ่อม

#	เลขรายการ	ผู้แจ้งข้อบกพร่อง	วันที่แจ้ง	ประเภทข้อบกพร่อง	รายละเอียด	การรับเครื่อง	พิมพ์ใบแจ้ง	สถานะ
1	00004650	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 23:32	แจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	ไม่ได้รับเครื่อง		รอรับเครื่อง
2	00000930	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 23:24	สมัคร E-mail ของมหาวิทยาลัย	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	รับเครื่องไว้		รอรับเครื่อง
3	00001898	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 20:51	ขอยืมเครื่อง Computer	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	รับเครื่องไว้		รอรับเครื่อง
4	00004312	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 20:17	บริการเกี่ยวกับระบบ SMS	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	ไม่ได้รับเครื่อง		รอรับเครื่อง
5	00003641	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 20:13	ติดตั้ง OS หรือโปรแกรม	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	รับเครื่องไว้		รอรับเครื่อง
6	00000280	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 18:34	แจ้งปัญหาเกี่ยวกับ Internet/Network	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	รับเครื่องไว้		รอรับเครื่อง
7	00004608	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 18:04	ติดตั้ง OS หรือโปรแกรม	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	รับเครื่องไว้		รอรับเครื่อง
8	00003275	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 17:59	ขอยืมเครื่อง Computer	กดลบกรรกรากข้อมูลรายละเอียด	รับเครื่องไว้		รอรับเครื่อง
9	00000866	กดลบ แจ้งข้อบกพร่อง	23 เม.ย. 2562, 13:56	ขอรับใช้งานโปรแกรม Software	กดลบกรรกราก	ไม่ได้รับเครื่อง		รอรับเครื่อง

ภาพที่ ข-3 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งข้อบกพร่องออนไลน์ หน้าแสดงรายการการแจ้งข้อบกพร่อง

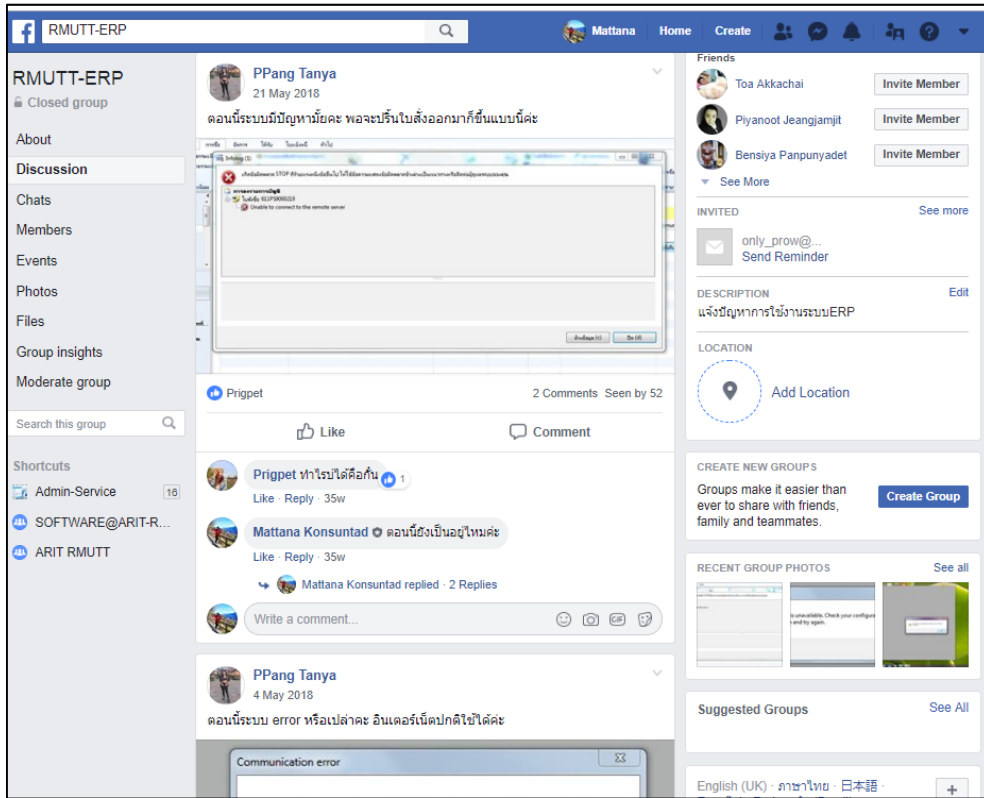


ภาพที่ ข-4 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งข้อบกพร่องออนไลน์ หน้าภาพแดชบอร์ด (Dash board) การแจ้งข้อบกพร่อง

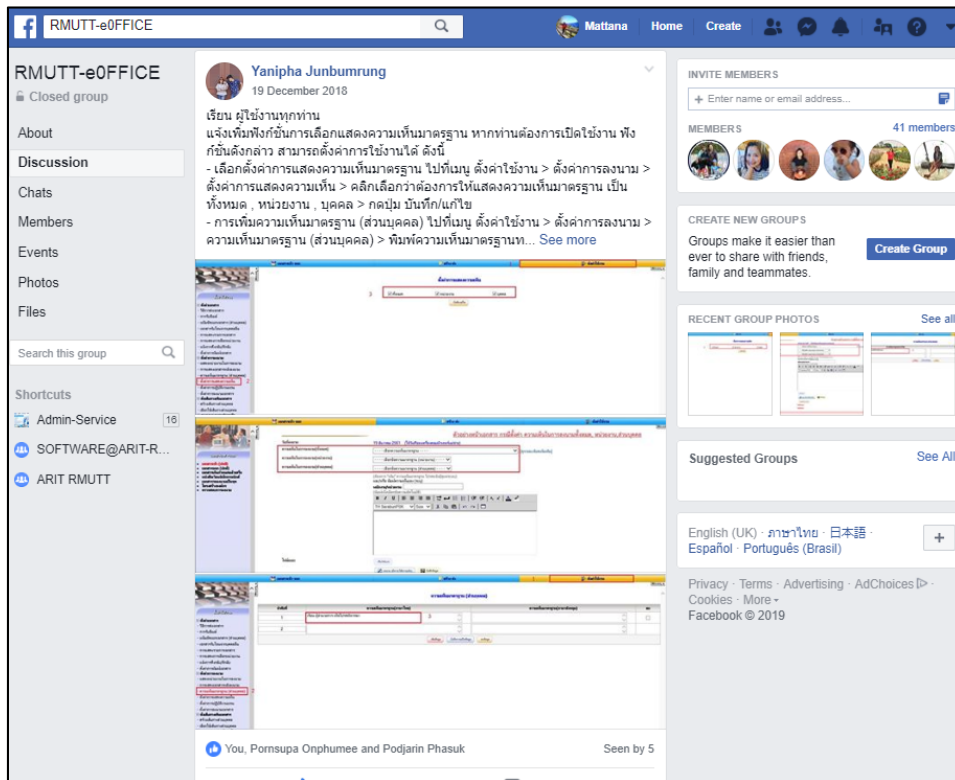
เลขรายการ 00005111	ชื่อผู้แจ้ง นิธธนา กิ่งสนั่นศักดิ์	หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	เบอร์โทรศัพท์ 025493084	วันที่แจ้ง 27 ม.ค. 2562, 16:46
การแจ้ง ออนไลน์	ความเป็นเจ้าของ เครื่องส่วนราชการ	สถานที่ ห้อง software	ชื่อเครื่อง / ยี่ห้อ / รุ่น dell	
ประเภทบริการ แจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบ ERP	รายละเอียด ติดตั้งระบบ ERP	การรับเครื่อง ไปใช้งานเครื่อง		
มอบหมายงาน				
-เลือกผู้รับผิดชอบ/ดูแล-		+ มอบหมาย		
ชื่อผู้รับผิดชอบ ช่าง 1		สถานะบริการ กำลังดำเนินการ	แก้ไข	ลบ

ภาพที่ ข-5 แสดงภาพเว็บไซต์ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หน้ารับเรื่องสำหรับผู้ดูแลระบบ

Facebook กลุ่ม

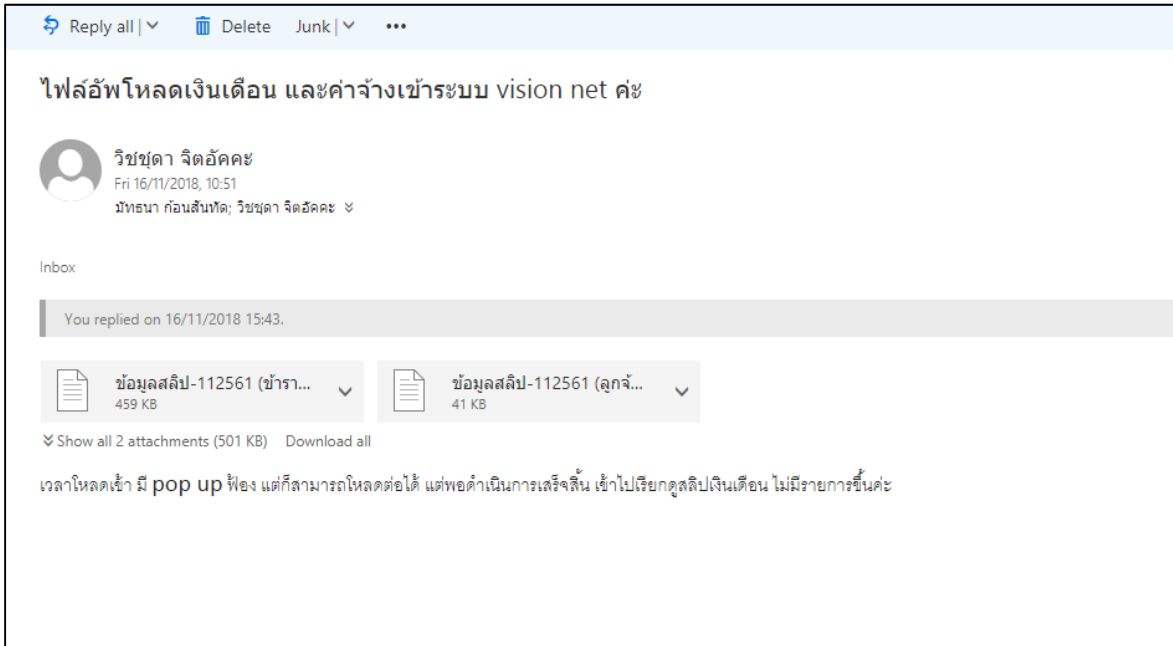


ภาพที่ ข-6 แสดงภาพ Facebook กลุ่ม RMUTT-ERP

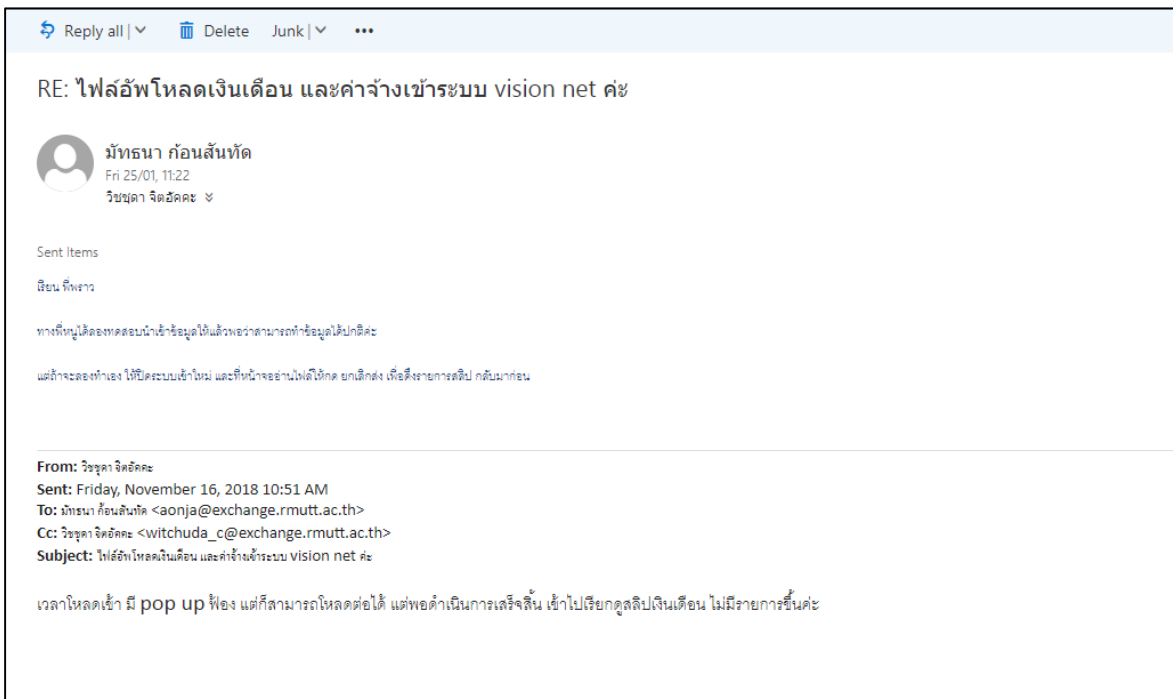


ภาพที่ ข-7 แสดงภาพ Facebook กลุ่ม RMUTT-eOFFICE

Outlook



ภาพที่ ข-8 แสดงภาพตัวอย่างผู้ใช้งานแจ้งปัญหาผ่าน Outlook



ภาพที่ ข-9 แสดงภาพตัวอย่างการตอบกลับแนวทางการแก้ปัญหาผ่าน Outlook

ระบบแจ้งปัญหาผ่านบริษัทผู้พัฒนาระบบ

*** กรุณาตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัท ฯ ภายใน 45 วัน หลังจากวันที่แจ้งการให้บริการ หากพ้นระยะเวลาดังกล่าว บริษัท ฯ จะถือว่า ท่านยอมรับการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข หรือการดำเนินการในครั้งนั้นแล้ว และจะปรับลดกรณีใดกรณีการแจ้งกลับเกี่ยวกับการดำเนินการในรายการที่ปิดไปแล้ว ท่านจะต้องเข้าสู่กระบวนการแจ้งปัญหาผ่าน MA01 อีกครั้ง

ส่งรายการ MA01

รหัส	คำอธิบาย	โครงการ	สถานะ
MA01-RMUTT-REG-620125200235	MA – ทะเบียน เพิ่มการชำระเงินโดยใช้ QR-CODE (ประสานงานกับ ส.กรุงศรีอยุธยา) เจริญไช	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	30 : รับรายการแล้ว
MA01-RMUTT-REG-620118203547	ปรับให้แต่ละหน่วยงานสามารถดูงาน ประสิทธิภาพการศึกษาต่อ มีกรอบ ฐาน วิจัย ได้ ตามหน่วยงานของตนเอง	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	15 : ส่งกลับ
MA01-RMUTT-REG-620118201727	อบรมบันทึกการฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม/สัมมนา ร่วมกับกองบริหารงานบุคคล วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	15 : ส่งกลับ
MA01-RMUTT-REG-620116215945	MA – TOF จัดทำ คมค.3 เลือก "สถานที่เรียน" แล้วขึ้น ERROR	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว
MA01-RMUTT-REG-620108211339	ทำการเคลียร์ข้อมูลเก่า บน server ระบบ ทะเบียน ออก และ backup ไว้	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว
MA01-RMUTT-REG-620108211025	MA – สำรองออนไลน์ กำหนดเงื่อนไขจำนวนครั้งของการขอเอกสารโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว
MA01-RMUTT-REG-620102153933	MA ตรวจสอบข้อมูลการแสดงผล ในระบบ ของ คณะศิลปศาสตร์	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว
MA01-RMUTT-REG-611225151412	เชิญร่วมหารือการปรับปรุงระบบการจัดการ วิทยานิพนธ์	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว
MA01-RMUTT-REG-611127152801	MA – ทะเบียน ปรับการแสดง ปี /ภาค ในเมนูต่างๆ บนเว็บไซต์งานทะเบียน	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว
MA01-RMUTT-REG-611127152617	MA – โปรแกรมสมรรถนะ ปรับแก้การบันทึกค่าระดับคะแนน(GRADE) หน้าเว็บไซต์	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว
MA01-RMUTT-REG-611127152599	MA – สำรองระบบทะเบียนระบบทะเบียน	RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา	40 : ประเมินแล้ว

ภาพที่ ข-10 แสดงระบบแจ้งปัญหาผ่านบริษัทผู้พัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากร หน้าแสดงรายการรับแจ้งปัญหา

ส่งรายการ MA01 / ส่งรายการ MA01

ส่งรายการ MA01

รหัส: [] สถานะ: 10 : รอส่งรายการ

คำอธิบาย: []

สถาบัน: N/A โครงการ: RMUTT-REG : ระบบบริการการศึกษา

ส่งรายการโดย: N/A ส่งเมื่อ: []

หมายเลขการส่งกลับ: []

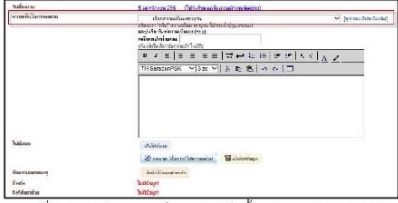

ภาพที่ ข-11 แสดงระบบแจ้งปัญหาผ่านบริษัทผู้พัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบบุคลากร หน้าใส่รายละเอียดปัญหาที่พบ

ตารางที่ 2.2-1 รายงานการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2561

ชื่อระบบงาน/เมนู/ฟังก์ชัน	อาการ/ปัญหาที่แจ้งแก้ไข/ขอเพิ่ม	วันที่แจ้งแก้ไข/ขอเพิ่ม	ชื่อ/หน่วยงานผู้ขอแก้ไข	วันที่แก้ไขแล้วเสร็จ	สาเหตุของปัญหา/ผลการดำเนินการ/วิธีการแก้ไข
การเปิดอ่านเอกสารหน้าเอกสารเข้า	ผู้ใช้งานแจ้งว่าเวลาคลิกเข้ามาในเอกสาร เอกสารไม่เด้งเรื่องที่ได้รับเข้ามา ต้องกดกลับแล้วกดเข้ามาใหม่ ถึงจะกลายเป็นเอกสารที่รับเข้ามาถูกต้อง เกิดกรณีแบบนี้หลายฉบับ (โปรดดูที่ผนวก 1)	1 ต.ค. 61	คุณพรสุภา/ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง	1 ต.ค. 61	สาเหตุ: จากการตรวจสอบพบว่า เมื่อเปิดเอกสารพร้อมๆ กันหลายๆ คนระบบจะหยิบเอกสารมาแสดงไม่ถูกต้อง การปรับปรุงแก้ไข: ปรับแก้ไขการเปิดอ่านเอกสาร ให้แยกการเปิดเอกสารเป็นรายบุคคลเพื่อป้องกันไม่ให้เปิดอ่านซ้ำกัน
บันทึกนัด	เอกสารเรื่อง ขออนุญาตบันทึกเวลาการลงปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานได้รับเอกสารในสิทธิตรวจสอบเอกสาร ต้องการจะบันทึกนัดในโปรแกรม แต่เมื่อคลิกปุ่มบันทึกนัดแล้วขึ้นภาพบาท (โปรดดูที่ผนวก 2)	1 ต.ค. 61	คุณพรสุภา/ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง	2 ต.ค. 61	สาเหตุ: จากการตรวจสอบพบว่า โปรแกรมทำงานไม่ถูกต้อง การปรับปรุงแก้ไข: ปรับแก้ไขโปรแกรมให้แสดงเอกสารให้ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว
การใช้เลขที่จอง	เอกสารเลขที่ 0578.15/3537 ผู้ใช้งานชื่อ ทวีรัชชช ยกลี เอกสารวันที่ 2 ต.ค. 61 แล้วจองเลขจนนำกลับมาใช้ แต่เลขลงเป็นวันที่ 1 ต.ค. 61 (โปรดดูที่ผนวก 3)	3 ต.ค. 61	คุณพรสุภา/ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลกลาง	5 ต.ค. 61	สาเหตุ: จากการตรวจสอบพบว่า ในขั้นตอนการเลือกใช้เลขของ โปรแกรม default วันที่จองให้เป็นวันที่เริ่มของปีงบประมาณคือ วันที่ 1 ต.ค. 61 การปรับปรุงแก้ไข: ปรับแก้ไขโปรแกรมให้ตั้งวันที่ใช้เลขที่จองตามวันที่ของเอกสารที่ผูกยกเลิก และปรับแก้ไขวันที่เอกสารให้ลงวันที่ 2 ต.ค. 61 เรียบร้อยแล้ว

ภาพที่ ข-12 แสดงตัวอย่างรายงานการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากบริษัทผู้พัฒนาระบบ

สรุปจำนวน man-day ที่ใช้ในการปรับแต่งระบบงาน และจัดทำโปรแกรมเพิ่มเติมตามที่ มทร.ธัญบุรี ร้องขอ
ภายใต้ สัญญาจ้างบริการและบำรุงรักษาโปรแกรมระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 ระบบ
ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
(ปรับปรุงครั้งที่ 5 ณ วันที่ 11 มกราคม 2562)

ลำดับ	เมนู/ระบบงาน	คำอธิบาย/แบบฟอร์ม/ฟังก์ชันการประมวลผล/การตั้งค่า และรายงานที่เกี่ยวข้องที่ขอปรับแต่งเพิ่มเติม	รายละเอียดในการปรับแต่งระบบ	วันเวลาที่แจ้ง/กำหนดวันแล้วเสร็จ	ชื่อ/หน่วยงานผู้ขอปรับแต่ง	จำนวน man-day(s)
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์						
1.	การเลือกความเห็นมาตรฐาน (Qt 182/61)	ปรับปรุงฟังก์ชันการเลือกความเห็นมาตรฐาน ให้สามารถเลือกใช้งาน โดยการมองเห็นความเห็น สามารถเห็นได้ 3 ประเภท คือ 1. รายบุคคล 2. ตามหน่วยงาน 3. เห็นทั้งหมด	1) หน้าจอกำหนดความเห็นมาตรฐาน เพิ่มเงื่อนไขการกำหนดความเห็นมาตรฐาน โดยเลือกที่จะตั้งค่าเป็น ○ รายบุคคล -> เลือกชื่อบุคคลที่ต้องการตั้งค่า ○ ตามหน่วยงาน -> เลือกหน่วยงานที่ต้องการตั้งค่า ○ เห็นทั้งหมด ที่เมนู "ตั้งค่าใช้งาน >> ตั้งค่าการลงนาม >> ตั้งค่าการแสดงความเห็น"  2) เพิ่มสิทธิ "ความเห็นมาตรฐานหน่วยงาน" เพื่อกำหนดสิทธิให้บุคคลที่จะสามารถเพิ่มความเห็นมาตรฐานหน่วยงานได้ และกำหนดว่า จะเพิ่มให้หน่วยงานใดบ้าง 	5 พ.ย. 61/ 19 ธ.ค. 61 (สายจริง)	คุณญาณิภา/ สวส.	3.5

ภาพที่ 1.1 การเลือกความเห็นมาตรฐานในขั้นตอนการลงนามเอกสาร

ภาพที่ ข-13 แสดงตัวอย่างสรุป Man-day ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากบริษัทผู้พัฒนาระบบ

บรรณานุกรม

- กองนโยบายและแผน.(2560).รายงานประจำปี 2560.ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กาญจนกันณัญจ์ ช่อนภู. (2543). การพัฒนาระบบการประสานงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นิติ วิทยาวิโรจน์.(2558).วิสัยทัศน์กลยุทธ์การบริหารจัดการและแผนพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นจาก <https://www.arit.rmutt.ac.th/download/20150923-Arit-Planning.pdf>
- ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์. (2554). การประสานงาน. สืบค้นจาก <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2554/19778.pdf>
- ภาสิต บุญยเกียรติ. (2551). กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
- ยุทธนา ลีลา. (2559). คอมพิวเตอร์เบื้องต้น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช.
- วัลย์พร มณีนิล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา: บริษัท โกซอฟท์(ประเทศไทย). วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB), 2(2), 22-36.
- วิเชียร (2555). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. สืบค้นจาก<http://odarknesso.blogspot.com/?view=classic>
- วิไลพร เพ็องเพ็ชร. (2553). ระบบให้ความช่วยเหลือออนไลน์(Online Help Desk) : กรณีศึกษาบริษัทไทยสแตนเลสตีล จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร).
- ศิรินุช เทียนรุ่งโรจน์. (2544). ฐานข้อมูลและระบบจัดการฐานข้อมูล. สืบค้นจาก <http://sot.swu.ac.th/Portals/156/sot/CP342/lesson01/cs2t2.htm>
- สมิต สัชฌุกร. (2551). ทักษะการประสานงาน. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=394&read=true&count=true
- สุพรรณษา ยวงทอง. (2557). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ:โปริวิชั่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เมธา สุวรรณสาร.(2551). **IT Governance & Practical Road Map**. สืบค้นจาก

http://www.tisa.or.th/articles/metha/ITG_04_07_2551_metha.pdf

Mindphp.com. (2560). **มาตรฐาน ITIL (ไอทีไอแอล) คืออะไร การบริหารงานบริการด้านสารสนเทศ.**

สืบค้นจาก

<https://www.mindphp.com/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD/73%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/4119-what-is-til.html>

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-สกุล	นางสาวมัทธนา ก้อนสันทัด
ภูมิลำเนา	2/16 หมู่ 6 ตำบลคูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โทรศัพท์	02549-4441-2
ที่อยู่ปัจจุบัน	2/16 หมู่ 6 ตำบลคูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
Email Address	mattana_k@rmutt.ac.th

