



หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุม  
ออนไลน์

รหัสเอกสาร : SOP\_CCS\_A0041,A0042,A0043

แก้ไขครั้งที่ : 01

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 1 จาก 10

# คู่มือ การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Standard Operating Procedure)

ชื่องาน งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุมออนไลน์

นายณัฐวัฒน์ สุวรรณไตรย์

นายสมบัติ สืบคำ

นายอำนาจ จงมอบกลาง


ผู้จัดทำ

(นายกฤษ กุลนาวิน)

ผู้บังคับบัญชาระดับต้น


(ศ.ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป

 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุมออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2 จาก 10

## สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
5. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	6
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
7. ระบบติดตามประเมินผล	9
8. เอกสารอ้างอิง	9
9. แบบฟอร์มที่ใช้	9
10. ปัญหา/ ความเสี่ยง/ ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	9
 <b>ภาคผนวก</b>	
ก. แบบฟอร์มการขอรับบริการออนไลน์ ( <a href="http://eccs.sut.ac.th/eccs">http://eccs.sut.ac.th/eccs</a> )	10
ข. ประกาศของศูนย์คอมพิวเตอร์ เรื่อง การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ( <a href="http://ccs.sut.ac.th">http://ccs.sut.ac.th</a> )	10

 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุมออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 3 จาก 10

## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ


1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

## 2. ขอบเขต


ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ครอบคลุมการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ Web Application ศูนย์คอมพิวเตอร์

## 3. คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ และพนักงานคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์
ระบบ Monitor	หมายถึง	หน้าเว็บเพจสำหรับตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์กระจายสัญญาณระบบเครือข่ายไร้สาย
Access Point (AP)	หมายถึง	อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายแบบไร้สาย
Switch Hub	หมายถึง	อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายแบบใช้สาย
Server	หมายถึง	เครื่องบริการ หรือ เครื่องแม่ข่าย คือ เครื่องหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำงานให้บริการ ในระบบเครือข่ายแก่ลูกข่าย
Client	หมายถึง	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไปร้องขอบริการและรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งจาก Server
Programming	หมายถึง	การเขียนหรือสร้างคำสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานให้ได้ตามที่ต้องการ ด้วยภาษาที่คอมพิวเตอร์เข้าใจ


 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุมออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4 จาก 10

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ระบบฐานข้อมูล	หมายถึง	ระบบที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีระบบมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่าง ๆ
Coding	หมายถึง	การเขียนโค้ด ด้วยภาษาคอมพิวเตอร์
Debug	หมายถึง	บกพร่องหรือความผิดพลาดในโปรแกรมคอมพิวเตอร์
Programming	หมายถึง	การเขียนหรือสร้างคำสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานให้ได้ตามที่ต้องการ ด้วยภาษาที่คอมพิวเตอร์เข้าใจ
GUI	หมายถึง	การนำเอารูปภาพ หรือสัญลักษณ์มาใช้ในการสื่อความหมายระหว่างผู้ใช้ กับตัวโปรแกรม

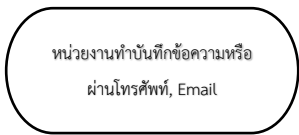
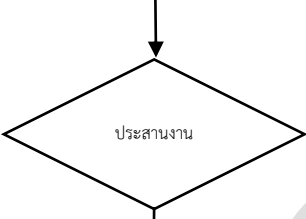



 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุม ออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 5 จาก 10

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- |                   |           |  |
|-------------------|-----------|--|
| 1. เจ้าหน้าที่    | รับผิดชอบ | ตรวจสอบการแจ้งปัญหาการใช้งานเครือข่ายไร้สาย ผ่าน<br>แบบฟอร์มออนไลน์ ,ทาง Line@ @CCSDigitalclinic<br>ทำการแก้ไขปัญหาการใช้งาน ให้ผู้ขอรับบริการ |
| 2. ผู้ขอรับบริการ | รับผิดชอบ | กรอกแบบฟอร์มแจ้งซ่อมระบบเครือข่ายไร้สาย ผ่านระบบ<br>ออนไลน์  |

 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุมออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 6 จาก 10

## 5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

ลำดับ	ผังการปฏิบัติงาน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ตรวจสอบหนังสือเข้าหรือบันทึกข้อความ และใบงานจากระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อทราบรายละเอียดทันที	ณัฐวัฒน์/ สมบัติ/ อำนาจ	1 วัน	หนังสือจากหน่วยงานหรือใบงานในระบบแจ้งซ่อม
2		ประสานงานหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ขอใช้บริการ	รับข้อมูลรายละเอียดการขอใช้เพิ่มเติม หรือแก้ไข ครบถ้วน พร้อมดำเนินแก้ไขเพิ่มเติม ตามรายละเอียดที่ได้รับ	ณัฐวัฒน์/ สมบัติ/ อำนาจ	0.5 วัน	
3		ตรวจสอบ เพิ่มเติม หรือแก้ไข Module ตามความต้องการ	ตรวจสอบ coding structure programing รวมไปถึงฐานข้อมูล พร้อมทั้ง GUI เพื่อใช้งานได้ง่ายและถูกต้อง	ณัฐวัฒน์	3 วัน	การแก้ไขขึ้นกับความยากง่ายและความซับซ้อนของระบบ
4		เพิ่มเติม code debug error ต่างๆ แก้ไขส่วนต่างๆที่ไม่ตรงกับความต้องการ	ทดสอบการใช้งานให้สมบูรณ์พร้อมประสานงานเจ้าหน้าที่เพื่อทดลองใช้งาน	ณัฐวัฒน์	2 วัน	
5		แจ้งผู้ใช้งาน เปิดใช้งาน	แจ้งผู้ใช้งาน ทำคู่มือพร้อมแจ้งผู้ใช้งานให้ถูกต้องตามความต้องการ	ณัฐวัฒน์/ สมบัติ/ อำนาจ	2 วัน	



หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุม  
ออนไลน์

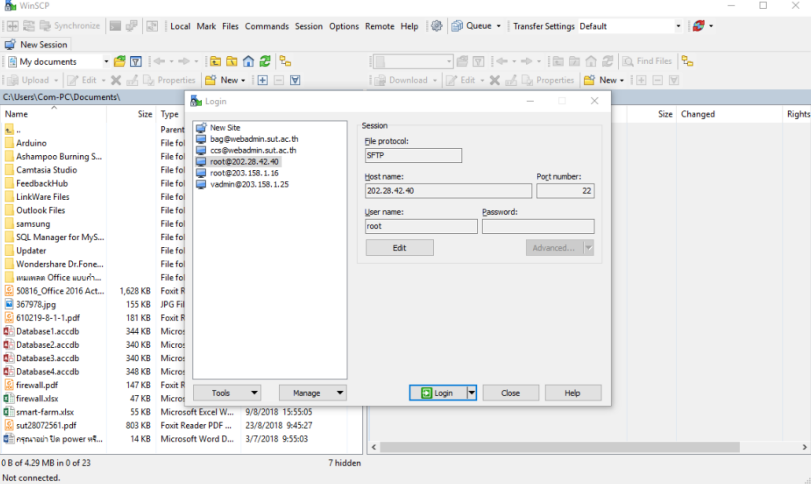
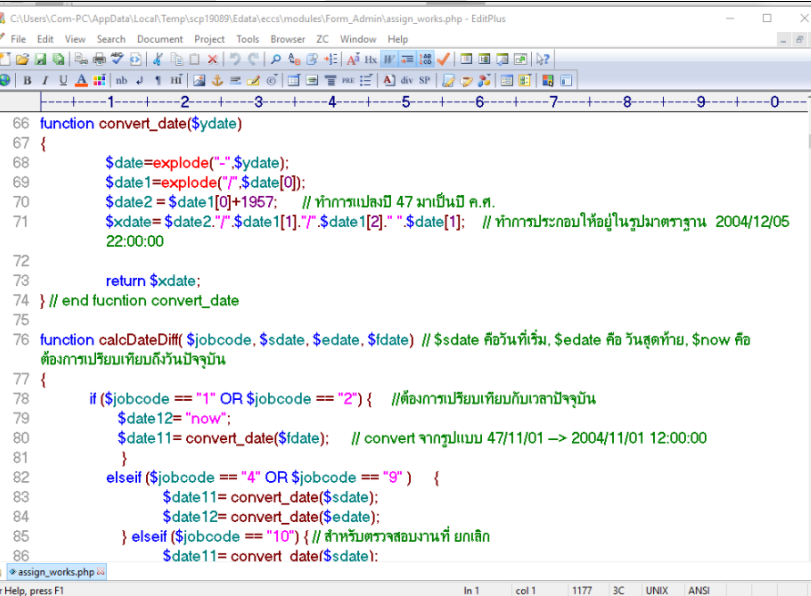
รหัสเอกสาร : SOP\_CCS\_A0041,A0042,A0043


แก้ไขครั้งที่ : 01


วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 7 จาก 10


## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน
<p>เข้า Sever ผ่านโปรแกรม Winscp</p>	 <p>server:202.28.42.40</p>
<p>ตรวจสอบ Module ที่ต้องการแก้ไขหรือ เพิ่มเติมโดยใช้โปรแกรม EditPlus ทำการ Coding พร้อมทั้ง Debug ก่อนแจ้งผู้ขอใช้บริการ</p>	 <p>ตัวอย่างใช้โปรแกรม Editplus</p>

 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุมออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 8 จาก 10

ทดสอบและใช้งาน	 <p style="text-align: center;">ตัวอย่าง <a href="http://eccs.sut.ac.th/emeeting">eccs.sut.ac.th/emeeting</a></p>
----------------	--



 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุม ออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 9 จาก 10

## 7. ระบบติดตามประเมินผล

7.1 ติดตามการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะทำงานตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน (Internal Auditor)

7.2 ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ โดยหน่วยตรวจสอบภายใน

7.3 Client สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยได้

Internet Account สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยได้

## 8. เอกสารอ้างอิง


- 1) ข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ ระเบียบ เกี่ยวข้องกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย
- 2) ประกาศของศูนย์คอมพิวเตอร์ เรื่อง การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

## 9. แบบฟอร์มที่ใช้

-

## 10. ปัญหา/ ความเสี่ยง /ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยง/ ข้อควรระวัง สำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1.	ตรวจสอบหนังสือเข้า และงาน ในระบบแจ้งซ่อม	รายละเอียดข้อมูลไม่ชัดเจน	โทรติดต่อประสานงานสอบถาม รายละเอียด ลักษณะของงาน
2.	ประสานงาน	เจ้าหน้าที่ที่ขอใช้บริการไม่เข้าใจ หลักการทำงาน และ flow ในการใช้ งานของระบบ	จัดทำคู่มือการใช้งานเบื้องต้น ใน รูปแบบ PDF เพื่อให้ผู้ใช้งานทราบ ถึงกระบวนการทำงานของระบบ
3.	ออกแบบ User Interface	หน้าตา Website ไม่เป็นไปตาม ความต้องการ และใช้เวลาใน ออกแบบ User Interface	ควรออกแบบให้ใช้งานง่ายต่อการ ใช้งานและง่ายต่อความเข้าใจของ ผู้ใช้งาน
4.	ทดสอบการใช้งาน	ปัญหาผู้ใช้งานไม่เข้าใจระบบ และผล ที่เกิดขึ้นหลังการแก้ไข เพิ่มเติมว่ามี ผลกระทบต่อนักเอกสาร หรืองานที่มี การแก้ไข หรือเพิ่มเติม	แจ้งผู้ใช้งานเพื่อให้ทดสอบการใช้ งานและขั้นตอนการใช้งาน เนื่องจากระบบต้องอิงกับ ฐานข้อมูลทั้งหมด

 หน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : งานบริการ Boffice E-Meeting ระบบประชุมออนไลน์	
	รหัสเอกสาร : SOP_CCS_A0041,A0042,A0043	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 10 จาก 10

#### ภาคผนวก

- ก. แบบฟอร์มการขอรับบริการออนไลน์  
(<http://eccs.sut.ac.th/eccs>)
- ข. ประกาศของศูนย์คอมพิวเตอร์ เรื่อง การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย  
(<http://ccs.sut.ac.th>)

SOP