

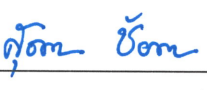
	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-23 แก้ไขครั้งที่ : 03 วันบังคับใช้ : 9 พฤศจิกายน 2565 หน้าที่ : 1 จาก 3
---	--	---

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (นายกนก บุญพันธ์จันทิ)	 (ผศ.ดร.สุธิดา ชัยชมชื่น)	 (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกศา)
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายระบบเครือข่ายและงานบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	ผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
00	23 ธันวาคม 2563	จัดทำเอกสารครั้งแรก
01	17 มีนาคม 2564	เพิ่มเอกสารอ้างอิง และบันทึกที่เกี่ยวข้อง
02	16 มีนาคม 2565	เพิ่มข้อมูลผู้รับผิดชอบ และแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ
03	9 พฤศจิกายน 2565	ปรับชื่อตำแหน่งรองผู้อำนวยการ

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-23 แก้ไขครั้งที่ : 03 วันบังคับใช้ : 9 พฤศจิกายน 2565 หน้าที่ : 2 จาก 3
---	--	---

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 1.2 ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย
 - 8.5 การผลิตและการให้บริการ
- 1.3 ระเบียบปฏิบัติงานครอบคลุม
 - บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์
- 1.4 ขอบเขตการให้บริการ
 - 1.4.1 นักศึกษา
 - 1.4.2 บุคลากร

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการ

- 2.1 นายอนุชิต ชำบำเหน็จ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย
เบอร์โทรศัพท์ 2227
อีเมล anuchit.c@icit.kmutnb.ac.th
- 2.2 นางสาวธัญนันท์ กระดาช นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย
เบอร์โทรศัพท์ 2231
อีเมล thanyanan.k@icit.kmutnb.ac.th
- 2.3 นายกนก บุญพันธ์จันท์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย
เบอร์โทรศัพท์ 2207
อีเมล kanok.b@icit.kmutnb.ac.th

3. ขั้นตอนปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน

- 3.1 วางแผนการจัดการและให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ (Plan)
- 3.2 ดำเนินการประชาสัมพันธ์และแจกจ่าย (Do)
- 3.3 ตรวจสอบและประเมิน (Check)
- 3.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ (Act)

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

	ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-23 แก้ไขครั้งที่ : 03 วันบังคับใช้ : 9 พฤศจิกายน 2565 หน้าที่ : 3 จาก 3
--	--	---

3.1 วางแผนการจัดการและให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ (Plan)

3.1.1 จัดประชุมเพื่อวางแผนการแจกจ่ายและการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์

- 3.1.1.1 กำหนดภาระหน้าที่และผู้รับผิดชอบ
- 3.1.1.2 กำหนดวิธีการแจกจ่ายซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แต่ละประเภท
- 3.1.1.3 กำหนดช่องทางประชาสัมพันธ์
- 3.1.1.4 กำหนดแผนการดำเนินการ
- 3.1.1.5 กำหนดการทดสอบการติดตั้ง

3.1.2 นำเสนอแผนต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อทราบ

3.2 ดำเนินการทดสอบ ประชาสัมพันธ์และแจกจ่ายเมื่อได้รับมอบซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แล้ว (Do)

- 3.2.1 จัดทำระบบแจกจ่ายและทดสอบ การติดตั้งหลังจากตรวจรับซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ ภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์
- 3.2.2 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือหลังจากผ่านการทดสอบก่อนแจกจ่าย
- 3.2.3 ประชาสัมพันธ์และเริ่มการแจกจ่าย
- 3.2.4 รับแจ้งและแก้ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ ผ่านช่องทางให้บริการศูนย์ให้ความช่วยเหลือ

3.3 ตรวจสอบและประเมิน (Check)

มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ (Act)

- 3.4.1 สรุปผลการประเมินและนำเสนอต่อที่ประชุมฝ่ายเพื่อทราบและปรับปรุงการให้บริการ
- 3.4.2 นำผลสรุปการประเมินและแนวทางการปรับปรุงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

4. เอกสารอ้างอิง และบันทึกที่เกี่ยวข้อง

4.1 บันทึก ICIT-FM-029 แบบบันทึกการทดลองติดตั้งโปรแกรม

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ