**คู่มือการปฏิบัติงาน**

|  |
| --- |
| http://www.ubu.ac.th/ubu_web54/web54/images/ubu_logo_small.jpg**คู่มือการปฏิบัติงาน****(Work Manual)****กระบวนงาน** การให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี งานโสตทัศนศึกษา สำนักงานเลขานุการคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| จัดทำโดย นายวิศวะ ชินโคตร | (วันที่จัดทำ)21 มิถุนายน 2563 |

-1-

|  |
| --- |
| **คู่มือการปฏิบัติงาน****กระบวนการ** “การให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” |

# 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่แทนการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สามารถปฎิบัติหน้าที่ทดแทนในช่วงที่ จนท โสตฯ ไม่สามารถเข้าปฎิบัติงานได้

# 2. ขอบเขต

 ครอบคลุมเนื้อหาการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เริ่มต้นตั้งแต่ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง จัดซื้อทดแทนอุปกรณ์ก่อนเปิดภาคการศึกษา การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนเริ่มการเรียนการสอนตามตารางการใช้ห้อง การแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์ในขณะทำการเรียนการสอน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

**3. คำจำกัดความ**

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“คณะ” หมายความว่า คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“คณบดี” หมายความว่า คณบดี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“นักศึกษา” หมายความว่า นักศึกษา คณะบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“หลักสูตร” หมายความว่า หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เปิดทำการ

เรียนการสอนในคณะบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“โสตทัศนูปกรณ์” หมายความว่า อุปกรณ์การสอนสำหรับฟังและดู เช่น

เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องขยายเสียง ไมโครโฟน

เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ โทรทัศน์

เครื่องฉายภาพ 3 และเลเซอร์พ้อยเตอร์

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

ภารกิจหลักของงานโสตทัศนูปกรณ์ สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มหลัก ดังนี้

**1. งานพัฒนาสื่อโสตทัศน์** รับผิดชอบสำรวจความต้องการและการจัดทำแผนการจัดหาครุภัณฑ์ประจำปีงบประมาณ ทำตรวจสอบและจัดทำคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์ในการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจรับครุภัณฑ์ ศึกษาค้นคว้า อบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงงาน

**2. งานให้บริการห้องเรียน** รับผิดชอบการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ ดูแล ซ่อมบำรุง จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ประจำห้อง รายงานสถิติการใช้งานและซ่อมบำรุง และเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงงาน

**3. งานให้บริการยืม-คืนโสตทัศนูปกรณ์** รับผิดชอบการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ ให้บริการยืม-คืนโสตทัศนูปกรณ์ บำรุงดูแลรักษา ซ่อมบำรุง รายงานสถิติการใช้งานและซ่อมบำรุง และเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงงาน

-2-

**4. งานผลิตสื่อโสตทัศน์** รับผิดชอบการบันทึกภาพนิ่ง สีขาวดำ กิจกรรมของหน่วยงาน บันทึกภาพดิจิตอล ภาพเคลื่อนไหว ถ่ายทอดสัญญาณโทรทัศน์วงจรปิดประกอบการเรียนการสอน หรือการประชุม อบรม สัมมนา ผลิตงานวิดีโอ ประเภท DVD/VCD ตรวจสอบระบบกล้องวงจรปิดของหน่วยงาน

**5. งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย** เช่น งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในระดับคณะฯ และมหาวิทยาลัย

# 5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

 5.1 การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน คณะบริหารศาสตร์

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **รายละเอียด** | **ผู้รับ****ผิดชอบ** | **ระยะ****เวลา** | **แบบ****พิมพ์** | **เอกสาร** **อ้างอิง** |
| 1 | **ตรวจสอบตารางการใช้ห้องเรียน ประจำภาคการศึกษา** | ทำการตรวจสอบตารางการใช้ห้องประจำภาคการศึกษา และตรวจสอบอุปกรณ์ ก่อนเปิดภาคการ | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา | 1 สัปดาห์ | TH SarabunIT๙ | ตารางการใช้ห้องเรียน |
| 2 | **ตรวจสอบอุปกรณ์ประจำวัน** | ตรวจสอบอุปกรณ์ประจำวัน ให้พร้อมใช้งานก่อนเวลาให้บริการอย่างน้อย 30 นาที | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา | 5 นาที/ห้อง | TH SarabunIT๙ | แบบบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์ประจำห้องเรียน |
| 3 | **อำนวยความสะดวกการใช้บริการห้องเรียน** | ให้คำแนะนำการใช้งาน ติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม อำนวยความสะดวกการใช้บริการ | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา | ตามระยะเวลาการใชบริการ | TH SarabunIT๙ | แบบบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์ประจำห้องเรียน |
| 4 | **อำนวยความสะดวกการใช้บริการห้องเรียน** | สรุปผลการให้บริการประจำสัปดาห์ และรายงานผลการปฏิบัติงาน รอบ 6 เดือน พร้อมเสนอแนวทางการพัฒนางาน | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา | 1 สัปดาห์ | TH SarabunIT๙ | 1. สรุปผลการให้บริการห้องเรียนประจำสัปดาห์2. รายงานผลการปฏิบัติงาน รอบ 6 เดือน |

-3-

**6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 ตารางแสดงแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน คณะบริหารศาสตร์

|  |  |
| --- | --- |
| **ขั้นตอน** | **วิธีการปฏิบัติงาน** |
| 1. ตรวจสอบตารางการใช้ห้องเรียน ประจำภาคการศึกษา | นักวิชาการโสตทัศนศึกษาทำการตรวจสอบรายวิชาที่ทำการเรียนการสอน วันเวลา และโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียน ในกรณีที่ชำรุดดำเนินการซ่อมบำรุง หรือจัดหามาทดแทนก่อนเปิดภาคการศึกษา จำนวน 1 สัปดาห์ |
| 2. ตรวจสอบอุปกรณ์ประจำวัน | เมื่อเปิดภาคการศึกษาและเริ่มต้นการเรียนการสอนนักวิชาการโสตทัศนศึกษามีหน้าที่จะต้องทำการตรวจสอบโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนทุกห้องที่มีการเรียน ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์พร้อมใช้งานก่อนเริ่มใช้บริการ อย่างน้อย 30 นาที |
| 3. อำนวยความสะดวกการใช้บริการห้องเรียน | เมื่อผู้ใช้บริการเข้าใช้งานห้องเรียนแล้ว นักวิชาการโสตทัศนศึกษามีหน้าที่ดูแล อำนวยความสะดวก เช่น ติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมตามที่ร้องขอ ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำการใช้งาน เป็นต้น ในกรณีที่อุปกรณ์ประจำห้องเรียนเกิดชำรุด ต้องทำการแก้ไข ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ในทันที เพื่อให้การเรียนการสอนสามารถดำเนินการต่อไปได้ และทำการบันทึกข้อมูลรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ |
| 4. รายงานผลการปฏิบัติงาน | นักวิชาการโสตทัศนศึกษาจะต้องทำการสรุปข้อมูลการใช้บริการห้องเรียนเป็นประจำทุกสัปดาห์ เช่น ตารางการใช้ห้องเรียนตามตารางและนอกตาราง อุปสรรคและการแก้ไขปัญหา เป็นต้น และเพื่อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องทำการรายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม และแนวทางในการพัฒนางาน รอบ 6 เดือน โดยกำหนดให้รายงานในเดือนมีนาคม และเดือนกันยายนของทุกปี |

# 7. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน คณะบริหารศาสตร์ มีความสำคัญต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร ดังนี้จึงมีการกำหนดให้รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สรุปข้อมูลการให้บริการห้องเรียนประจำสัปดาห์ โดยรายงานข้อมูลเชิงสถิติ เช่น ปริมาณการใช้บริการ การตรวจสอบอุปกรณ์ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เป็นต้น รายงานให้ผู้บังคับบัญชาต้นสัปดาห์ต่อไป

2. รายงานผลการปฏิบัติงาน รอบ 6 เดือน โดยรายงานข้อมูลเชิงสถิติ เช่น ปริมาณการใช้บริการ การตรวจสอบอุปกรณ์ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ปัญหาอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา และแนวทางการพัฒนางาน เป็นประจำทุก 6 เดือน กำหนดรายงานสิ้นเดือนมีนาคม และสิ้นเดือนกันยายน

 -4-

# 8. เอกสารอ้างอิง

เสถียร คามีศักดิ์. **การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน ข้าราชการตำ แหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญและพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553.** http://hq.prd.go.th/plan/ewt\_dl\_link.php?nid=2223. 18 กันยายน, 2561.

# 9. แบบพิมพ์ที่ใช้

1) ใช้ตัวอักษรที่สำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดให้ส่วนราชการใช้ คือ TH SarabunIT๙

**10. ข้อเสนอแนะ/เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ปัญหาและอุปสรรค** | **วิธีการแก้ไขปัญหา** |
| **1. โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียน**  มีระบบการใช้งานที่ค่อนข้างซับซ้อน ยุ่งยาก และแต่ละประเภท และเครื่องหมายการค้า(ยี่ห้อ) มีวิธีการใช้งานที่แตกต่างกัน | จัดทำวิธีการใช้งานติดประจำโสตทัศนูปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน และในการจัดซื้อโสตทัศนูปกรณ์ทดแทนของเดิมที่ชำรุด หรือหมดอายุการใช้งาน ควรจัดหาโสตทัศนูปกรณ์เครื่องหมายการค้า(ยี่ห้อ) เดียวกัน หรือที่มีวิธีการใช้งานคล้ายคลึงกัน |
| **2. ระบบไฟฟ้าประจำอาคารเรียนมีการกระชาก หรือลัดวงจรทำให้ไฟดับ** ส่งผลให้โสตทัศนูปกรณ์ที่เกิดการชำรุดเสียหาย เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น | จัดหาอุปกรณ์สำรองไฟฟ้า ต่อเชื่อมกับอุปกรณ์ เพื่อป้องกันความเสียหายจากระบบไฟฟ้าประจำอาคารเรียนมีการกระชาก หรือลัดวงจร |
| **3.** **ผู้ใช้บริการไม่ได้ทำการขออนุญาตใช้บริการห้องเรียนล่วงหน้า** หรือแจ้งขอใช้บริการกระชัดชิด ในบางกรณีอาจทำให้เกิดปัญหาตารางการใช้ห้องซ้ำซ้อนกัน  | ทำการประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนการขอใช้บริการให้ทราบโดยทั่วกัน โดยผู้ขอใช้บริการ ต้องทำการติดต่อขอใช้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้จัดเตรียมห้องไว้ให้บริการ |
| **4. ผู้ใช้บริการให้งานโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนผิดวิธี** เช่น การปิดเบรกเกอร์ไฟโดยไม่ทำการเปิดอุปกรณ์ก่อน ทำให้เกิดการชำรุด เสียหาย หรืออายุการใช้งานลดลง | จัดทำการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงาน หรือจัดทำสื่อออนไลน์แนะนำวิธีการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์เบื้องต้น |
| **5. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ** โดยห้องเรียนคณะบริหารศาสตร์ มีจำนวน 22 ห้อง ในปัจจุบันและมีนักวิชาการโสตทัศนศึกษาผู้ให้บริการ จำนวน 1 คน ในกรณีที่มีปัญหาในการใช้อุปกรณ์ประจำห้องเรียนพร้อมกันทำให้ไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้ทันที หรือในกรณีที่นักวิชาการโสตทัศนศึกษาติดราชการ หรือให้บริการนอกอาคารเรียน ทำให้ไม่มีคนให้บริการ | จัดทำการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานแทนนักวิชาการโสตทัศนศึกษา และเสนอขอกรอบอัตรากำลังเพิ่ม เพื่อรองรับการให้บริการในอนาคต |

-5-

**ข้อเสนอแนะ(เพื่อพัฒนา)**

1. ควรมีการจัดการอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้โสตทัศนูปกรณ์เบื้องต้นให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกวิธีและสามารถให้คำแนะนำผู้อื่นได้ อันจะเป็นการยืดอายุการใช้งานอุปกรณ์

 2. ควรมีการจัดทำสื่อออนไลน์แนะนำวิธีการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์เบื้องต้น เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษา

**11. ภาคผนวก**

 1. บันทึกการขอยืม คืน อุปกรณ์โสตทัศนศึกษา

 2. บันทึกการขอใช้บริการผลิตสื่อโสตทัศนูปกรณ์

 3. ใบแจ้งซ่อมอุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์

 4. วิธีการตรวจสอบอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ในเบื้องต้น

**12. เอกสารอ้างอิง**

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



