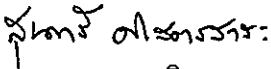


สำเนาควบคุม

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานผลิตและบริการ สื่อการเรียนการสอน	รหัสเอกสาร PM 10 ฉบับที่ 15 หน้าที่ 1/6
วันที่บังคับใช้ 15 กรกฎาคม 2558	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายการเงินและบริหาร	ผู้อนุมัติ  ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนจากศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาได้รับบริการตรงตามเวลาและตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ
2. เพื่อให้ผลงานสื่อการเรียนการสอนที่ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษามีผลิตขึ้นสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์
3. เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการสื่อทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนสามารถจัดการเรียนการสอนได้เต็มประสิทธิภาพ

ขอบข่าย

ครอบคลุมงานผลิตสื่อ และการบริการสื่อการเรียนการสอน การผลิตวีดิทัศน์ ถ่ายทอดวีดิทัศน์วงจรปิด และการให้บริการสื่อทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียน

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ผังการดำเนินงาน : งานผลิตและบริการสื่อการเรียนการสอน
2. แบบฟอร์มประเมินคุณภาพการผลิตสื่อ (FM 10-2)
3. แบบฟอร์มงานบริการสื่อทัศนูปกรณ์และสื่อทัศนวัสดุ (FM 10-3)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. คณะวิชาทุกคณะ
2. หน่วยงานทุกหน่วยงาน
3. สำนักวิชาการ

INPUT

1. นโยบายและงบประมาณจากผู้บริหาร
2. การขอใช้บริการผ่านระบบ IT Service Desk
3. การจัดซื้อจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ จากฝ่ายจัดซื้อ – จัดจ้าง รวมทั้งการดำเนินการส่งซ่อมภายนอก

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานผลิตและบริการ สื่อการเรียนการสอน	รหัสเอกสาร PM 10 ฉบับที่ 15 หน้าที่ 2/6
--	---	--

4. ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมทั้งเครือข่ายจากฝ่ายระบบและโครงข่ายคอมพิวเตอร์
5. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จากฝ่ายอาคารสถานที่และซ่อมบำรุง
6. บุคลากร และการฝึกอบรม จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล

OUTPUT

1. สื่อการเรียนการสอนและสื่ออื่นๆ ที่ผลิตขึ้น
2. รายงานการขอใช้บริการการผลิตและบริการสื่อการเรียนการสอน
3. รายงานการแจ้งปัญหาการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน

ตัวบ่งชี้

1. ร้อยละของงานที่ให้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนต้องดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)
2. คะแนนการประเมินคุณภาพการผลิตสื่อ (ไม่น้อยกว่า 4.00)
3. ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครั้งในการแจ้งปัญหาการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนต่อปีการศึกษา (ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เทียบกับปีการศึกษา ก่อน)

 มหาวิทยาลัยสุโขทัย	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานผลิตและบริการ สื่อการเรียนการสอน	รหัสเอกสาร PM 10 ฉบับที่ 15 หน้าที่ 3/6
---	---	--

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

งานผลิตสื่อการเรียนการสอน

หัวหน้าแผนก	1. รับคำขอใช้บริการผ่านระบบ IT Service Desk	1.1 หัวหน้าแผนกรับคำขอใช้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนผ่านระบบ IT Service Desk
หัวหน้าแผนก	2. มอบหมายผู้รับผิดชอบ	2. หัวหน้าแผนกมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการประสานงานกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา เพื่อผลิตสื่อการเรียนการสอน
เจ้าหน้าที่อาจารย์	3. ดำเนินการผลิต	3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการผลิตสื่อการเรียนการสอนร่วมกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
อาจารย์	4. ตรวจสอบสื่อ	4. อาจารย์ตรวจสอบสื่อการเรียนการสอนที่ผลิตเสร็จแล้วว่าตรงตามความต้องการหรือไม่ กรณีตรงตามความต้องการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป กรณีไม่ตรงตามความต้องการเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไข
เจ้าหน้าที่	5. ปิดการขอใช้บริการ	5.1 เจ้าหน้าที่ดำเนินการปิดการขอใช้บริการผ่านระบบ IT Service Desk 5.2 เจ้าหน้าที่ส่งแบบประเมินคุณภาพสื่อ (FM10-2) ทางออนไลน์ให้อาจารย์ทางอีเมล
อาจารย์	6. ประเมินคุณภาพสื่อการเรียนการสอน	6.1 อาจารย์ประเมินคุณภาพสื่อการเรียนการสอนโดยใช้แบบประเมินคุณภาพการผลิตสื่อ (FM 10-2) แบบออนไลน์
ผู้อำนวยการ	7. ประชุมวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน	7.1 หัวหน้าแผนกประชุมวิเคราะห์การปฏิบัติงานผลิตสื่อการเรียนการสอนในแผนก 7.2 ผู้อำนวยการประชุมเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าแผนก วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานผลิตสื่อการเรียนการสอน อภิปรายปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานผลิตและบริการ สื่อการเรียนการสอน	รหัสเอกสาร PM 10 ฉบับที่ 15 หน้าที่ 4/6
--	--	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ และโสตทัศนวัสดุ

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|---|
| เจ้าหน้าที่ | 1. รับแบบฟอร์มขอใช้บริการ | 1. รับแบบฟอร์มขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ตรวจสอบประเภทของงานและโสตทัศนูปกรณ์ที่อาจารย์ขอใช้ |
| เจ้าหน้าที่ | 2. ตรวจสอบความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ | 2. ตรวจสอบความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ที่อาจารย์ขอใช้บริการแล้วให้บริการตามที่ขอ ในกรณีที่โสตทัศนูปกรณ์มีไม่พร้อมตามคำขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสื่อจะแจ้งกลับผู้ขอใช้บริการเพื่อเปลี่ยนแปลงเวลาการขอใช้บริการแล้วกำหนดเวลาใหม่กับอาจารย์ผู้ขอใช้แล้วดำเนินการให้ |
| หัวหน้าแผนก | 3. มอบหมายให้ดำเนินการ | 3. หัวหน้าแผนกมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ สำเนาวัสดุภาพและเสียง ผลิตวีดิทัศน์ บันทึกเสียง เพื่อการเรียนการสอน |
| เจ้าหน้าที่ | 4. บริการติดตั้งตามกำหนดขอใช้บริการ | 4. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบชนิดโสตทัศนูปกรณ์ หรือโสตทัศนวัสดุ ให้มีความพร้อมก่อนเวลาที่นัดหมาย และดำเนินการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ สำเนาวัสดุภาพและเสียง ผลิตวีดิทัศน์ บันทึกเสียง เพื่อการเรียนการสอนตามสถานที่และเวลาที่กำหนด

กรณีมีปัญหาขณะใช้ โสตทัศนูปกรณ์จะมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประจำอาคารดำเนินการแก้ไข |

 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานผลิตและบริการ สื่อการเรียนการสอน	รหัสเอกสาร PM 10 ฉบับที่ 15 หน้าที่ 5/6
--	--	---

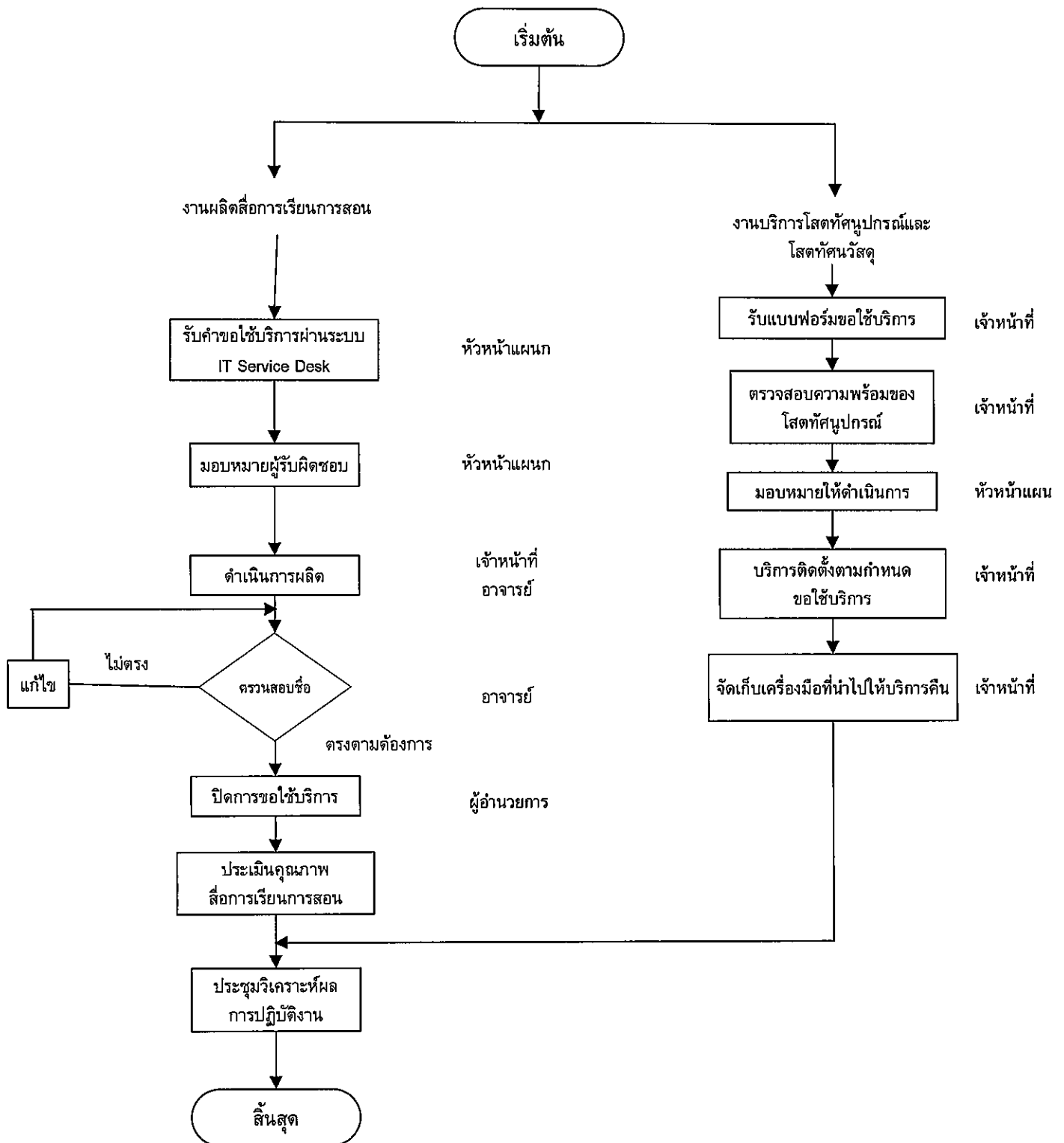
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่	5. จัดเก็บเครื่องมือที่นำไปให้บริการคืน	5. จัดเก็บอุปกรณ์และตรวจเช็คสภาพอุปกรณ์หลังการใช้งาน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
ผู้อำนวยการ	6. ประชุมวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน	6.1 หัวหน้าแผนกประชุมวิเคราะห์การปฏิบัติงานในแผนก 6.2 ผู้อำนวยการประชุมเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าแผนกวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน อภิปรายปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา กรณีมีอุปกรณ์ชำรุดหรือหมดอายุการใช้งาน แจ้งผู้อำนวยการศูนย์เพื่อวางแผนการจัดอุปกรณ์ทดแทน

 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชบัณฑิตย	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานผลิตและบริการ สื่อการเรียนการสอน	รหัสเอกสาร PM 10 ฉบับที่ 15 หน้าที่ 6/6
--	--	---

บันทึกคุณภาพ :

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาเก็บ
แบบฟอร์มประเมินคุณภาพการผลิตสื่อ	FM 10-2	แผนกการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1 ปี
แบบฟอร์ม งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ และโสตทัศนวัสดุ	FM 10-3	แผนก สื่อโสตทัศนูปกรณ์	1 ปี

ผังการดำเนินงาน : งานผลิตและบริการสื่อการเรียนการสอน





แบบฟอร์มประเมินคุณภาพการผลิตสื่อ
แผนการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา

ชื่อผู้ประเมิน _____ วันที่ _____

สังกัดคณะ _____ ภาควิชา _____

ประเมินสื่อประเภท _____ ใช้ในวิชา _____

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความยาวของการนำเสนอแต่ละหัวข้อมีความเหมาะสม					
2. การออกแบบหน้าจอเหมาะสม					
3. ลักษณะของตัวอักษรเหมาะสม อ่านง่าย					
4. ภาพประกอบและภาพเคลื่อนไหวเหมาะสมกับเนื้อหา					
5. คุณภาพและความเหมาะสมของเสียงและวีดิทัศน์					
6. รูปแบบที่ใช้นำเสนอเหมาะสมกับเนื้อหา					
7. ใช้งานง่าย ไม่สับสน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำเฉลี่ย _____



1. ข้อมูลผู้ขอใช้บริการ

ชื่อ - นามสกุล _____ รหัสประจำตัว _____ ☐ อาจารย์ประจำ ☐ อาจารย์พิเศษ ☐ อื่นๆ _____

สังกัด _____ ภาควิชา/แผนก _____

โทรศัพท์ภายใน _____ โทรศัพท์มือถือ _____ อีเมล _____

2. ลักษณะการใช้งาน ☐ การสอน ☐ ประชุม ☐ อบรม/สัมมนา ☐ อื่นๆ _____

ชื่องาน _____ หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ _____

3. งานบริการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน

- | | |
|--|--|
| ☐ เครื่องฉายภาพเอกสาร (LCD PROJECTOR) | ☐ ติดตั้งระบบสื่อการสอนออนไลน์ |
| ☐ วิชวลพรีเซนเตอร์ | ☐ เครื่องรับโทรทัศน์ |
| ☐ NOTE BOOK | ☐ เครื่องเล่นเทปวีดิทัศน์ (VIDEO TAPE PLAYER) |
| ☐ เครื่องเล่น DVD/VCD | ☐ เครื่องฉายสไลด์ (SLIDE PROJECTOR) |
| ☐ แนะนำการใช้อุปกรณ์ | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

4. งานบริการสำเนาวัสดุภาพและเสียง

จำนวนต้นฉบับ _____ ชุด ต้องการสำเนา _____ ชุด

แปลงสัญญาณ ☐ วีดิทัศน์ → VCD ☐ วีดิทัศน์ → DVD ☐ AUDIO TAPE → AUDIO CDสำเนา ☐ เทปวีดิทัศน์ ☐ VCD ☐ DVD ☐ เทปเสียง ☐ AUDIO CD

5. งานบริการผลิตวีดิทัศน์ บันทึกเสียง

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ บันทึกเทปวีดิทัศน์ | ☐ ตัดต่อเทปวีดิทัศน์ | ☐ ถ่ายทอดวีดิทัศน์วงจรปิด |
| ☐ ผลิตวีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอน | ☐ ห้องบันทึกเสียง | ☐ บันทึกการถ่ายทอดสดจากสถานีโทรทัศน์ |

6. งานบริการระบบแสง เสียง และห้องประชุม

ห้องประชุมที่ต้องการติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์

- | | | | | | | | |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| อาคารสำนักอธิการบดี | ☐ สัจจา 1 | ☐ สัจจา 2 | ☐ สัจจา 3 | ☐ สัจจา 4 | ☐ 3-1 | ☐ 3-2 | ☐ 3-3 |
| | ☐ 3-4 | ☐ 3-5 | ☐ 3-6 | ☐ 4-1 | ☐ 5-1 | ☐ 5-2 | ☐ 6-1 |
| | ☐ 6-2 | ☐ 6-3 | ☐ 7-1 | ☐ 7-2 | ☐ 7-3 | ☐ 7-4 | |

- อาคารอื่นๆ ☐ ห้องประชุม 1-1 อาคารสนม สุทธิพิทักษ์ อนุสรณ์ ☐ ห้องประชุม 3-1 อาคารสนม เกตุทัต
- ☐ ห้องประชุม ดร. ไสว สุทธิพิทักษ์ อนุสรณ์ ☐ ห้องประชุม ปรีดี พนมยงค์ (6-1) อาคารเฉลิมพระเกียรติ

โสตทัศนูปกรณ์ที่ต้องการติดตั้ง

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ ชุดประชุม | ☐ ไมโครโฟนไร้สาย | ☐ ไมโครโฟนสาย |
| ☐ วิชวลพรีเซนเตอร์ | ☐ NOTE BOOK | ☐ เครื่องเล่น DVD |
| ☐ บันทึกเสียงการประชุม | ☐ LASER POINTER | ☐ สวิตช์สลับสัญญาณคอมพิวเตอร์ |

ระบบเสียงภาคสนาม

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ ระบบเสียงชุดเล็ก | ☐ ระบบเสียงชุดกลาง | ☐ ระบบเสียงชุดใหญ่ |
|---|---|---|

หมายเหตุ ระบบเสียงชุดเล็ก ประกอบด้วย 1) ลำโพง 2 ตัว 2) เครื่องผสมสัญญาณเสียง 3) ไมโครโฟนไร้สาย 2 ตัว 4) ไมโครโฟนสาย 2 ตัว

ระบบเสียงชุดกลาง ประกอบด้วย 1) ลำโพง 2 ตัว และลำโพงซับเบส 2 ตัว 2) เครื่องผสมสัญญาณเสียง 3) เครื่องขยายเสียง 4) ไมโครโฟนไร้สาย 2 ตัว 5) ไมโครโฟนสาย 2 ตัว

ระบบเสียงชุดใหญ่ ประกอบด้วย 1) ลำโพง 4 ตัว และลำโพงซับเบส 4 ตัว 2) เครื่องผสมสัญญาณเสียง 3) เครื่องขยายเสียง 4) ไมโครโฟนไร้สาย 2 ตัว 5) ไมโครโฟนสาย 2 ตัว

7. งานขอใช้บริการยืม-คืนสื่อและโสตทัศนวัสดุ

วันที่ขอยืม ____/____/____ กำหนดคืน ____/____/____

- ☐ VCD / DVD เรื่อง _____ หมายเลข _____ จำนวน _____ แผ่น
☐ เทปวีดิทัศน์ เรื่อง _____ หมายเลข _____ จำนวน _____ ตลับ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

รายละเอียดของงาน _____

วันที่ต้องการใช้ _____ เวลา _____ น. ถึง _____ น. ห้อง _____ อาคาร _____ สถานที่ _____

หมายเหตุ

1. กรุณากรอกหมายเลขโทรศัพท์มือถือและอีเมล เพื่อความสะดวกในการติดต่อและแจ้งผลการขอใช้บริการ
2. กรุณายื่นใบขอใช้บริการล่วงหน้าก่อน 3 วัน โสตทัศนอุปกรณ์ทุกชนิด ให้ยืมติดต่อกันได้ไม่เกิน 3 วัน

ผู้รับงาน _____ วันที่ ____/____/____

การดำเนินงาน

หัวข้อ _____ รับทราบ วันที่ ____/____/____

ผู้ปฏิบัติงาน 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

หมายเหตุ _____

PM 10 งานผลิตและบริการสื่อการเรียนการสอน

PM 10.2 งานบริการแผนกเทคโนโลยี

ทำตามข้อกำหนด

4.2.4 Control of records

5.2 Customer focus

5.4 Planning

5.5.3 Internal communication

6.3 Infrastructure

7.1 Planning of product realization

7.2 Customer related processes

8.2 Monitoring and measurement

8.4 Analysis of data

8.5 Improvement

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้การศึกษา 2557	ผลตามตัวบ่งชี้การศึกษา 2557
PM10 งานผลิตและ บริการสื่อ การเรียน การสอน	1. เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนจากศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาได้รับบริการตรงตามเวลาและตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ 2. เพื่อให้ผลงานสื่อการเรียนการสอนที่ ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาผลิตขึ้น สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ 3. เพื่อให้ผู้ขอใช้สื่อดัดแปลงกรณีประจำห้องเรียนสามารถจัดการเรียนการสอนได้เต็มประสิทธิภาพ	1. ร้อยละของงานที่ให้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนต้องดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด SLA (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) 2. คะแนนการประเมินคุณภาพการผลิตสื่อ (ไม่น้อยกว่า 4.00) 3. ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครั้งในการแจ้งปัญหาการใช้งานสื่อดัดแปลงกรณีในห้องเรียนต่อปีการศึกษา (ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เทียบกับปีการศึกษาก่อน)	