

ระบบการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

1. วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน และทันต่อเวลา รวมถึงการติดตั้ง ดูแล จัดเก็บ และบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. ขอบเขตงาน

ครอบคลุมการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ตั้งแต่การรับเรื่องขอใช้บริการ (ทั้งกรณีขออุปกรณ์เพิ่มและกรณีมีอุปกรณ์ประจำห้อง) การติดตั้งและให้บริการระหว่างใช้งาน การจัดเก็บอุปกรณ์ ไปจนถึงการบำรุงรักษาและจัดซื้อครุภัณฑ์โสตฯ ตามปีงบประมาณ

3. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

- รับเรื่องขอใช้บริการผ่านระบบการจองห้องออนไลน์/ระบบโสตฯ ออนไลน์ และมีการจองล่วงหน้า $\geq 90\%$
- ติดตั้งอุปกรณ์เสร็จก่อนเวลาใช้งานจริง 5-10 นาที และจัดเก็บอุปกรณ์ภายใน 10 นาทีหลังได้รับแจ้ง

4. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

- ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องการขอใช้บริการโสตฯ : รับเรื่องผ่านระบบการจองห้องออนไลน์/ระบบโสตฯ ออนไลน์ จองล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ก่อนเวลา 15.00 น. กรณีเร่งด่วนทางหน่วยฯ จะเช็คอุปกรณ์และแจ้งกลับภายใน 10 นาที
- ขั้นตอนที่ 2 ติดตั้ง (การให้บริการ) : ติดตั้งอุปกรณ์ก่อนเวลาใช้งาน โดยเจ้าหน้าที่โทรประสานงานแจ้งผู้ใช้ กรณีไม้ตึกจะลือคสาย เพื่อป้องกันการสูญหาย กรณีใช้ทั้งวันผู้ขอเป็นผู้ดูแลอุปกรณ์เอง
- ขั้นตอนที่ 3 จัดเก็บอุปกรณ์ : เมื่อใช้งานเสร็จผู้ขอปิดอุปกรณ์ทั้งหมดและโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ลงไปจัดเก็บ เจ้าหน้าที่เช็คอุปกรณ์อีกครั้งก่อนนำกลับหน่วยงาน
- ขั้นตอนที่ 4 บำรุงรักษา : ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ทุกครั้งหลังใช้งาน และตรวจเช็ค/บำรุงรักษาทุกปีภาคเรียนอย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี
- ขั้นตอนที่ 5 จัดซื้อครุภัณฑ์โสตฯ : จัดหาครุภัณฑ์โสตฯ จากงบประมาณเงินรายได้ตามที่หน่วยงานทำเรื่องขอของบประมาณของแต่ละปี

5. แผนภาพขั้นตอนการทำงาน (Workflow Flowchart)



6. สรุปกรอบเวลาการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินงานมาตรฐาน (SLA)

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลามาตรฐาน (SLA)
รับเรื่องการใช้บริการ	รับเรื่องการใช้บริการโฮสต์ฯ ผ่านระบบออนไลน์	จองล่วงหน้า ≥ 1 วัน ก่อน 15.00 น. / เร่งด่วนแจ้งกลับภายใน 10 นาที
ติดตั้ง	ติดตั้งอุปกรณ์ก่อนใช้งานจริง	เสร็จก่อนเวลาใช้งาน 5-10 นาที
จัดเก็บอุปกรณ์	จัดเก็บอุปกรณ์หลังใช้งาน	ภายใน 10 นาทีหลังได้รับแจ้ง / ตรวจสอบไม่เกิน 5 นาที
บำรุงรักษา	ตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์	อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี
แผนจัดซื้อ	หน่วยงานวางแผนจัดซื้อครุภัณฑ์โฮสต์ฯ	ตามปีงบประมาณ