



จัดทำโดย	ตรวจสอบและอนุมัติโดย
นายจรัส แก้วใบงาม นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	ผศ.ไพจิตร สุขสมบุรณ์ ผู้แทนระบบคุณภาพ

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง: การบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์		
เอกสารหมายเลข : QP-MB-17	แก้ไขครั้งที่ : 1	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2561	หน้า 2 จาก 2

1. วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ ทั้งรูปแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม
2. เพื่อเป็นการทวนสอบคุณภาพการให้บริการห้องโสตทัศนวัสดุโดยมีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี

2. ขอบเขต :

ครอบคลุมการให้บริการโสตทัศนวัสดุ (ซีดี ดีวีดี) และการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ (เครื่องเล่นซีดี เครื่องเล่นดีวีดี เครื่องรับโทรทัศน์ หูฟัง) ทั้งรูปแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม

3. นิยาม :

บริการโสตทัศนวัสดุ หมายถึง การให้บริการ ซีดี ดีวีดี เฉพาะภายในศูนย์วิทยบริการ

บริการทัศนอุปกรณ์ หมายถึง การให้บริการ เครื่องเล่นซีดี เครื่องเล่นดีวีดี เครื่องรับโทรทัศน์ หูฟัง เฉพาะภายในศูนย์วิทยบริการ

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 4.1 จัดเตรียมห้องโสตทัศนวัสดุเพื่อให้บริการ
- 4.2 เมื่อมีการขอใช้บริการ ให้ดำเนินการดังนี้
 - 4.2.1 ผู้ใช้กรอกข้อมูลเพื่อขอใช้บริการในฟอร์มการบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ (QF-MB-31)
 - 4.2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามรูปแบบที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ

ห้องรายบุคคล เจ้าหน้าที่ค้นหาแผ่นซีดี / ดีวีดี เปิดเครื่องและแนะนำการให้บริการ

ห้องรายกลุ่ม ผู้ใช้มีจำนวน 3 คนขึ้นไปจึงจะขอใช้บริการได้ เจ้าหน้าที่ค้นหาแผ่นซีดี/ดีวีดี เปิดเครื่องและแนะนำการให้บริการ
 - 4.2.3 ผู้ใช้นำแผ่นซีดี/ดีวีดี ส่งคืนเจ้าหน้าที่และตรวจสอบความเสียหาย

กรณีพบความเสียหาย แจ้งผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการตามระเบียบของศูนย์วิทยบริการ

กรณีไม่พบความเสียหาย เจ้าหน้าที่ลงชื่อรับคืนในฟอร์มการบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ (QF-MB-31)
 - 4.2.4 เมื่อใช้บริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ขอใช้บริการทำการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการห้องโสตทัศนวัสดุ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ (QF-MB-44) ทุกครั้ง
 - 4.2.5 ถ้าผลการประเมินความพึงพอใจไม่ได้ตามเป้าหมายให้ดำเนินการออกไป CAR และแจ้งผลแก่ผู้บังคับบัญชาทราบและแก้ไขปรับปรุงการบริการต่อไป
 - 4.2.6 เจ้าหน้าที่ทำการจัดเตรียมความพร้อมห้องให้บริการในครั้งต่อไป

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง: การบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์		
เอกสารหมายเลข : QP-MB-17		แก้ไขครั้งที่ : 1	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2561
		หน้า 3 จาก 2	

5. เอกสารอ้างอิง

- QP-MB-31 รูปแบบการบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์
- QP-MB-44 แบบประเมินผลการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ

6. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	หมายเลขเอกสาร	ระยะเวลา	สถานที่เก็บ
รูปแบบการบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์	QF-MB-31	1 ปี	ฝ่ายสื่อ โสตทัศนฯ
แบบประเมินผลการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ	QF-MB-44	1 ปี	ฝ่ายสื่อ โสตทัศนฯ