



คู่มือขั้นตอนการให้บริการยืม – คืน  
อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

## การให้บริการของงานบริการจุดเดียว

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีนโยบายการจัดการพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบใหม่ โดยได้กำหนดให้จัดตั้งงานบริการจุดเดียว ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของการปรับปรุงระบบ กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิรูประบบราชการและการให้บริการในมหาวิทยาลัย ด้วยนโยบายการบริหารจัดการพัฒนาระบบการให้บริการภายในมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรูปแบบการบริการเป็นระบบที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนได้อย่างครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) เช่นนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไปเพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก มีความเป็นระเบียบและให้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น นอกจากนี้จะเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการของคณะแล้ว ซึ่งในการจัดตั้งงานบริการจุดเดียว เพื่อพัฒนากระบวนการและระบบการให้บริการของคณะนั้น คณะได้กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ขั้นตอน และกระบวนการให้บริการไว้ดังนี้

### วัตถุประสงค์ของงานบริการจุดเดียว

1. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อเป็นการผลักดัน และเป็นแนวทางในการใช้ระบบงานบริการจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อการให้บริการที่ครบวงจร ลดขั้นตอน และลดรอบในการปฏิบัติงาน
3. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่นนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก
4. เพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ของคณะและการบริหารจัดการ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เป็นที่ประทับใจแก่บุคคลภายในและภายนอก

### ขอบเขตของกระบวนการบริการจุดเดียว

1. ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์รับบริการ
2. ผู้ใช้บริการเป็นผู้ดำเนินการด้านเอกสารด้วยตนเอง เช่นการกรอกข้อมูลคำร้อง การเตรียมหลักฐานประกอบ
3. ระยะเวลาการให้บริการเริ่มตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.00 น.
4. การให้บริการของบุคลากรต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สนใจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการแจ้งตามคำร้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง
5. เปิดทำการทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ หรือวันหยุดตามประกาศของมหาวิทยาลัย
6. ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ
7. งดบริการนักศึกษาที่แต่งกายไม่สุภาพ

## การให้บริการโดยใช้ 4S

1) Smile : ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ รอยยิ้มจะทำให้คุณมีเสน่ห์ การทำงานด้วยรอยยิ้มจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทำงานอย่างมีความสุข พร้อมทั้งจะรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี

2) Soft : อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ความสุภาพอ่อนโยน มีกิริยานอบน้อมต่อผู้ให้บริการ คำพูดที่ไพเราะน่าฟัง ที่ออกมาจากใจ ไม่แข็งกระด้าง ไม่พูดโอ้อวดยกตัวและไม่พูดกล่าวโทษลูกค้า ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เป็นที่รักของผู้ใช้บริการ

3) Sincere : มุ่งมั่น ไม่เสแสร้งแกล้งทำ ความจริงใจต่อการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เริ่มต้นจากการพูดจาด้วยเจตนาที่ดี และถ้อยคำที่นุ่มนวลชวนให้คิดตาม คิดอย่างไรก็ทำออกมาอย่างที่คิด ไม่ว่าจะป็นงานบริการประเภทใด หากทุกคนได้ทำหน้าที่ด้วยความจริงใจในบริการนั้นๆ ผู้ใช้บริการจะสัมผัสได้ถึงความจริงใจและจะรู้สึกประทับใจ

4) Superb Service : การให้บริการที่เลิศ คือ การให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการเสมอ จะสร้างความประทับใจต่อผู้บริบริการมีรู้สึก ทำให้ผู้บริบริการรู้สึกเป็นคนสำคัญ อยากมาใช้บริการตลอด และเกิดความพึงพอใจสูงสุดทุกครั้งที่ใช้บริการแค่บริการด้วยหัวใจจากจุดเริ่มต้นเล็กๆก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จอันยิ่งใหญ่

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ขอใช้บริการกรอกแบบฟอร์ม (QP-IT-02) กรอกชื่อผู้ขอใช้บริการ ข้อมูลห้องเรียน เวลาเรียน ถึงเวลา วัน เดือน ปี ที่ยื่นอุปกรณ์ กรอกข้อมูลและระบุขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในช่องหมายเลขอุปกรณ์และระบุจำนวนที่ยืมจำนวนโสตทัศนูปกรณ์

2. ยื่นแบบฟอร์ม (QP - IT - 02) พร้อมแนบบัตรนักศึกษาหรือบัตรประจำตัวประชาชนให้กับนักวิชาการโสตทัศนศึกษา

3. นักวิชาการโสตทัศนศึกษาจะนำอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ มาให้ยืมตามที่ผู้ขอใช้บริการระบุตามแบบฟอร์มที่กำหนด

4. นักวิชาการโสตทัศนศึกษาจะทำการตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์ สภาพอุปกรณ์ ให้ครบและอยู่ในสภาพปกติ หลังจากนั้นจะคืนบัตรนักศึกษาหรือบัตรประจำตัวประชาชนที่แนบมากับแบบฟอร์มคืนให้กับผู้ขอใช้บริการ นักวิชาการโสตทัศนศึกษากรอกข้อมูลในช่องสำหรับเจ้าหน้าที่และลงวัน / เดือน/ปี ที่รับคืนอุปกรณ์จากนั้นเซ็นชื่อผู้รับคืน

ระบบงานการปฏิบัติงาน : การให้บริการืม-คืนอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน			แก้ไขครั้งที่ 00	หน้าที่ 1	
รหัสเอกสาร	QP-IT-02	QP-IT-02	วันที่บังคับใช้ 9 ธันวาคม 2556		
ขั้นตอน	หน่วยปฏิบัติงานหลัก		เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ชื่อเอกสาร)	เวลาในการปฏิบัติงาน	เป้าหมาย
ผู้ขอใช้บริการ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา		1.แบบฟอร์มการให้บริการืมอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ FM-IT-02	4 นาที	2 นาที
การให้บริการืมอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน					
การนำอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน					
<b>Input :</b> การให้บริการืม-คืนอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน			<b>Output :</b> การให้บริการเป็นไปตามระบบ		
<b>เจ้าของกระบวนการ :</b> นายนิธิ เจลนปราชญ์ ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา			<b>ผู้ตรวจ.....</b> อาจารย์ธนกร อุษพานิชย์		<b>ผู้อนุมต.....</b> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัฐพงศ์ บุญญานวัตร



QP - IT - 02

**แบบขอใช้บริการยืม-คืนอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์****คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

ชื่อผู้ขอใช้บริการ.....สาขาวิชา.....

ห้องเรียน..... เวลาเรียน.....ถึงเวลา.....วันที่ยืม.....มีความ  
ประสงค์ขอใช้อุปกรณ์ ดังนี้

ลำดับ	อุปกรณ์	หมายเลข	จำนวน	หน่วยนับ	หมายเหตุ
1	คอมพิวเตอร์ Note book (No.1-9)			เครื่อง	
2	ลำโพง (No.1-4)			ชุด	
3	เครื่องฉายแผ่นทึบ (Visualizer) (No.1-9)			เครื่อง	
4	เครื่องฉาย Projector (No.1-9)			เครื่อง	
5	ปลั๊กไฟ (No.1-9)			อัน	
6	ไมค์ (No.1-9)			อัน	
7	สายสัญญาณภาพ (VGA)			เส้น	
8	สายสัญญาณเสียง (AUDIO)			เส้น	

**สำหรับเจ้าหน้าที่**คืนอุปกรณ์ วัน/เดือน/ปี.....ระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการ.....คิดเป็น.....  
นาที**จำนวนอุปกรณ์** อุปกรณ์ครบ อุปกรณ์ไม่ครบ รายการที่ขาด

.....

**สภาพอุปกรณ์** อยู่ในสภาพปกติ ชำรุด สาเหตุ.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคืน

(.....)

...../...../.....

หมายเหตุ กรณีอุปกรณ์ที่ยืมเกิดชำรุดหรือเสียหาย ผู้ขอใช้บริการจะต้องรับผิดชอบ