



คู่มือปฏิบัติงาน


เรื่อง การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

---

โดย

นายยอดชาย ชุ่มอินทร์

กลุ่มภารกิจบริหารพระราชวังสนามจันทร์  
คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร



# คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

โดย

นายยอดชาย ชุ่มอินทร์

กลุ่มภารกิจบริหารพระราชวังสนามจันทร์  
คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## คำนำ

คู่มือเล่มนี้ได้รวบรวมขั้นตอนและวิธีการเรื่องการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ โดยเนื้อหาแสดงถึงความสำคัญของโสตทัศนูปกรณ์ต่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน และนำเอาประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติงานมาถ่ายทอด โดยเริ่มตั้งแต่การขออนุญาตใช้ห้องเรียนหรือห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีการจัดทำเป็นแผนภูมิการดำเนินงาน พร้อมทั้งคำอธิบายประกอบ มีการติดตามผลการดำเนินงาน การวัดผลสำเร็จ วิธีการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ตลอดจนความยุ่งยากซับซ้อนที่ต้องใช้สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจระบบการดำเนินงาน

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย ส่งเสริมพัฒนางาน ตรวจสอบการทำงาน และควบคุมระบบการดำเนินงานให้ปฏิบัติตามระเบียบฯ อย่างเป็นระบบ ด้วยความชัดเจนถูกต้องและเหมาะสม และเป็นประโยชน์สำหรับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานใหม่ ที่จะสามารถนำไปใช้ได้โดยตรงหรือประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานต่อไป

นายยอดชาย ชุ่มอินทร์  
ผู้ปฏิบัติงานช่างปฏิบัติงาน

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น	2
<b>บทที่ 2 โครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ</b>	<b>4</b>
2.1 ประวัติความเป็นมาของคณะมัณฑนศิลป์	4
2.2 ค่านิยม วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	5
2.3 โครงสร้างการบริหารองค์กร	5
2.3.1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กร (Organization chart)	5
2.3.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร (Administration chart)	6
2.3.3 แผนภูมิโครงสร้างการปฏิบัติงานสำนักงานคณบดีคณะมัณฑนศิลป์ (Activity chart)	7
2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	8
2.4.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคณบดีคณะมัณฑนศิลป์	8
2.4.2 ภารกิจของงานในสำนักงานคณบดีคณะมัณฑนศิลป์	8
2.4.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานช่างระดับปฏิบัติงาน	10
2.4.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานช่างระดับปฏิบัติงาน คณะมัณฑนศิลป์	14
<b>บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน</b>	<b>16</b>
3.1 แนวคิดและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	16
3.1.1 แนวปฏิบัติที่ดี	16
3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
3.1.3 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	17

	หน้า
3.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	18
3.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	20
3.2 ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริการ	21
3.3 วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA	22
<b>บทที่ 4 เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>26</b>
4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน	26
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	27
4.3 คำอธิบายแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน	28
4.4 วิธีการตรวจสอบ วิธีการใช้งาน และข้อควรระวังทั่วไปในการใช้ซอฟต์แวร์	29
4.5 มาตรฐานคุณภาพงาน	45
4.6 การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ	46
4.7 ความยุ่งยากซับซ้อนของงานในการให้บริการซอฟต์แวร์	48
4.8 วิธีติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	49
4.9 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	50
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>59</b>
5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	59
5.2 ข้อเสนอแนะ	61
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>63</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>66</b>
ใบขออนุญาตใช้ห้องเรียน คณะมัณฑนศิลป์	67
ใบขออนุญาตใช้ห้องเรียน คณะมัณฑนศิลป์ (สำหรับนักศึกษา)	68
ใบขออนุญาตใช้ห้องประชุม คณะมัณฑนศิลป์ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	69
คำร้องขอยืมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์	70
แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการซอฟต์แวร์	71

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กร (Organization chart)	5
ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร (Administration chart)	6
ภาพที่ 3 แผนภูมิโครงสร้างการปฏิบัติงานสำนักงานคณะมนตรี (Activity Chart)	7
ภาพที่ 4 แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ	27
ภาพที่ 5 วิธีการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและแบบพกพา	29
ภาพที่ 6 วิธีการตรวจสอบเครื่องขยายเสียง	32
ภาพที่ 7 วิธีการตรวจสอบไมโครโฟนชนิดมีสายและไร้สาย	33
ภาพที่ 8 วิธีการตรวจสอบเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์	34
ภาพที่ 9 วิธีการตรวจสอบจอแขวนแบบมือดึงและแบบใช้สวิทช์ควบคุม	36
ภาพที่ 10 เครื่องผสมสัญญาณเสียง	37
ภาพที่ 11 วิธีการตรวจสอบเครื่องฉายภาพ 3 มิติ	40
ภาพที่ 12 วิธีการตรวจสอบเลเซอร์พอยเตอร์	43
ภาพที่ 13 แผนภูมิการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ผู้รับบริการ	47

จ

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 หลักการปฏิบัติงาน PDCA	23
ตารางที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	59

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของการใช้ชีวิตประจำวัน การทำงาน หรือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เมื่อเอ่ยถึงเทคโนโลยีคนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงสิ่งที่เกี่ยวกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใหม่ ๆ ที่ทันสมัย มีราคาแพง มีระบบการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น และประสิทธิผลสูงขึ้น รวมทั้งประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย โสตทัศนูปกรณ์ก็เป็นเทคโนโลยีประเภทหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในด้านการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะเป็นการสื่อสารที่จำแนกตามจำนวนผู้รับสาร แต่อย่างไรก็ตามในการทำงาน หรือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนหรือผู้นำเสนออาจไม่ใช้โสตทัศนูปกรณ์เข้ามาช่วย ก็สามารถสื่อสารกับผู้ฟังได้เช่นกัน แต่หากนำโสตทัศนูปกรณ์มาใช้แล้วย่อมส่งผลดีต่อการเรียนการสอนหรือการนำเสนอ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับรู้และเข้าใจได้ตรงกันในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้นโสตทัศนูปกรณ์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการทำงาน และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในปัจจุบัน

การจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาฝึกอบรมในสถานศึกษา นอกจากผู้สอนจะมีความรู้ความสามารถและทำการถ่ายทอดได้ดีแล้ว โสตทัศนูปกรณ์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยจะเป็นสื่อกลางหรือทางผ่านในการถ่ายทอด หรือเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ มายังผู้เรียนให้รับรู้เข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งโสตทัศนูปกรณ์จัดว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีราคาค่อนข้างสูง มีการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน และต้องใช้งานด้วยความระมัดระวัง ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเทคนิควิธีการใช้งานเป็นอย่างดี เพื่อให้การบริการโสตทัศนูปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์นับว่าเป็นภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญของคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยให้บริการอุปกรณ์โสตฯ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา แก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา รวมถึงบุคคลภายนอก ซึ่งปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ณ อาคารศิลป์ พีระศรี 3 ทั้งหมด 7 ภาควิชา เฉพาะชั้นปีที่ 1 ได้แก่ ภาควิชาออกแบบตกแต่งภายใน ภาควิชาออกแบบนิเทศศิลป์ และภาควิชาออกแบบผลิตภัณฑ์ เฉพาะชั้นปีที่ 1 - 2 ได้แก่ ภาควิชาออกแบบเครื่องประดับ และภาควิชาการออกแบบเครื่องแต่งกาย และชั้นปีที่ 1 - 4 ได้แก่ ภาควิชาประยุกต์ศิลปศึกษา และภาควิชาเครื่องเคลือบดินเผา

ปัจจุบันปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คือ มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละปีการศึกษา แต่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพียง 2 คน ซึ่งคอยให้บริการและดูแลรักษาอุปกรณ์โสตฯ ทั้งคณะ รวมถึงต้องปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามภาระงานประจำ และตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีการให้บริการอุปกรณ์โสตฯ หลายประเภท มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ที่ต้องใช้เทคนิควิธีการที่ยุ่งยากซับซ้อน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำคู่มือขึ้นมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยผู้จัดทำได้รวบรวมความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และได้ศึกษาเพิ่มเติมจากสื่อต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว

## 1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 2) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 3) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้คู่มือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 2) ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 3) ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมเนื้อหาการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ แก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การประชุม การอบรม และสัมมนา ของคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ รวมถึงบุคคลภายนอกที่ขอใช้บริการ เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยศึกษาถึงขั้นตอนและรายละเอียดวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การขออนุญาตใช้ห้องเรียนหรือห้องประชุมและอุปกรณ์โสตฯ การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะดำเนินงาน เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

## 1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ประเภทต่าง ๆ อันได้แก่ เครื่องขยายเสียง เครื่องฉายภาพ จอรับภาพ หรือคอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมถึงการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาและให้คำปรึกษาต่าง ๆ ในการใช้งาน

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมัณฑนศิลป์

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การประชุม การอบรม หรือสัมมนา

โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ที่มีลักษณะใหญ่ ประกอบด้วย เครื่องยนต์ กลไกไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ทำหน้าที่เป็นตัวผ่านขยายเนื้อหาสาระจากแหล่งกำเนิดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถกระตุ้นการรับรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี เช่น เครื่องฉาย เครื่องแปลงสัญญาณภาพ และ เครื่องเสียง

ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น อันได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป โสตทัศนูปกรณ์ การให้บริการ รวมไปถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (พิทักษ์ ตรีษทิม 2538 : 22)

## บทที่ 2

### โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

#### 2.1 ประวัติความเป็นมาของคณะมัณฑนศิลป์

คณะมัณฑนศิลป์ ได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2499 ด้วยดำริของ ศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี และได้ดำเนินการเปิดสอนในสาขาวิชาศิลปตกแต่ง (Decorative Arts) ในปีการศึกษานั้น โดยท่านพระยาอนุমানราชธนะ (เสฐียรโกเศศ) ได้บัญญัติชื่อภาษาไทยว่า “คณะมัณฑนศิลป์” แต่ต่อมาในปี พ.ศ. 2517 ได้มีการดำเนินการปรับแก้ให้ถูกต้องกับภาษาไทย เป็น “คณะมัณฑนศิลป์” และท่านศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี ได้จัดสร้างหลักสูตรสาขาวิชาศิลปตกแต่ง 4 ปี (3 ปีสำหรับระดับอนุปริญญา และ 4 ปีสำหรับระดับปริญญาตรี) มีท่านศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี รักษาการในตำแหน่งคณบดี และหลวงวิเชียรแพทยาคม (อธิบดีกรมศิลปากร ในเวลานั้น) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยศิลปากร (เทียบเท่าอธิการบดีมหาวิทยาลัย)

ระหว่าง พ.ศ. 2499 – 2516 คณะมัณฑนศิลป์ จัดการศึกษาเพียงสาขาวิชาเดียว คือ สาขาวิชาศิลปตกแต่ง แต่ในเวลานั้นเรียกชื่อสาขาวิชามัณฑนศิลป์ เรียกตามชื่อคณะวิชา โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ อนุปริญญา หลักสูตร 3 ปี และระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับวุฒิอนุปริญญาศิลปบัณฑิต (มัณฑนศิลป์) หรือปริญญาศิลปบัณฑิต (มัณฑนศิลป์) ตามลำดับ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2517 – 2544 คณะฯ ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรเป็นการจัดการศึกษาเฉพาะระดับปริญญาตรี ไม่มีระดับอนุปริญญา พร้อมทั้งขยายสาขาวิชาเพิ่มขึ้น ผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี 6 สาขาวิชา คือ สาขาการออกแบบภายใน สาขาการออกแบบนิเทศศิลป์ สาขาการออกแบบผลิตภัณฑ์ สาขาประยุกต์ศิลปศึกษา สาขาเครื่องเคลือบดินเผา และสาขาการออกแบบเครื่องประดับ

เพื่อเป็นการส่งเสริมและขยายการศึกษาในระดับที่สูงและกว้างขวางขึ้น คณะมัณฑนศิลป์ได้เปิดสอนระดับปริญญาโท 4 สาขาวิชา ในปี พ.ศ. 2541 คือ สาขาการออกแบบนิเทศศิลป์ สาขาประยุกต์ศิลปศึกษา สาขาเครื่องเคลือบดินเผา ปี พ.ศ. 2547 สาขาการออกแบบภายใน ปี พ.ศ. 2552 สาขาการออกแบบผลิตภัณฑ์ และปี พ.ศ. 2549 คณะฯ เปิดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ในสาขาการออกแบบนิเทศศิลป์และการออกแบบเครื่องแต่งกาย (ปัจจุบันปิดหลักสูตรทั้งสองสาขาวิชาแล้ว) และได้เปิดหลักสูตรเครื่องแต่งกาย 4 ปี โครงการพิเศษ หลักสูตรศิลปะการออกแบบ (Design Arts) หลักสูตรนานาชาติระดับดุซงกีบัณฑิต และหลักสูตรปริญญาโทการออกแบบเครื่องประดับ ตามลำดับ ต่อมาในปีการศึกษา 2556 คณะฯ จัดการเรียนการสอนรวม 14 หลักสูตร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้ ระดับปริญญาตรี (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา (TQF) 7 หลักสูตร (โครงการปกติ 6 หลักสูตร และโครงการพิเศษ 1 หลักสูตร) โครงการพิเศษในระดับปริญญาโท 6 หลักสูตร และปริญญาเอก (หลักสูตรนานาชาติ) 1 หลักสูตร ทุกหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 โดยได้รับการรับรองตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) ในหลักสูตรปริญญาโท 1 หลักสูตร ส่วน

หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่เหลือ คณะฯ ได้ดำเนินการขอปรับปรุงหลักสูตรและงดรับนักศึกษา โดยในปีการศึกษา 2561 คณะฯ ได้เปิดรับนักศึกษาและจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปรับปรุง ประกอบด้วยหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการออกแบบภายใน ออกแบบนิเทศศิลป์ ออกแบบผลิตภัณฑ์ ประยุกต์ศิลปศึกษา เครื่องเคลือบดินเผา ออกแบบเครื่องประดับ และออกแบบเครื่องแต่งกาย (โครงการพิเศษ) หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์ ออกแบบเครื่องประดับ ศิลปะการออกแบบ และหลักสูตรระดับปริญญาเอก สาขาศิลปะการออกแบบ (หลักสูตรนานาชาติ) การออกแบบ (หลักสูตรใหม่) ศิลปะการออกแบบเชิงวัฒนธรรม (หลักสูตรใหม่) รวม 13 หลักสูตร

## 2.2 ค่านิยม วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีค่านิยม วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

**ค่านิยม** มัณฑนศิลป์เพื่อสังคม

**วัฒนธรรม** ภูมิใจในสถาบัน สร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม

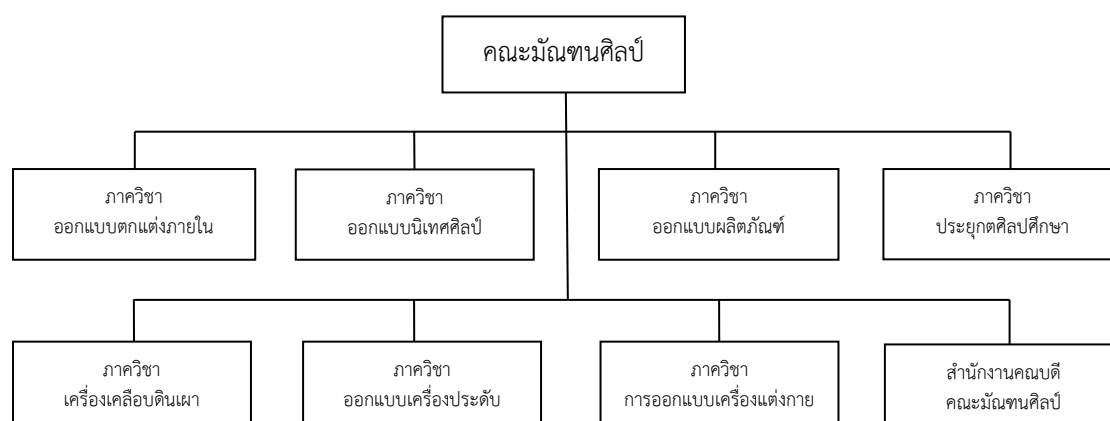
**วิสัยทัศน์** คณะวิชาชั้นนำด้านการออกแบบของประเทศ ที่มีมาตรฐานการศึกษาระดับสากล

**พันธกิจ**

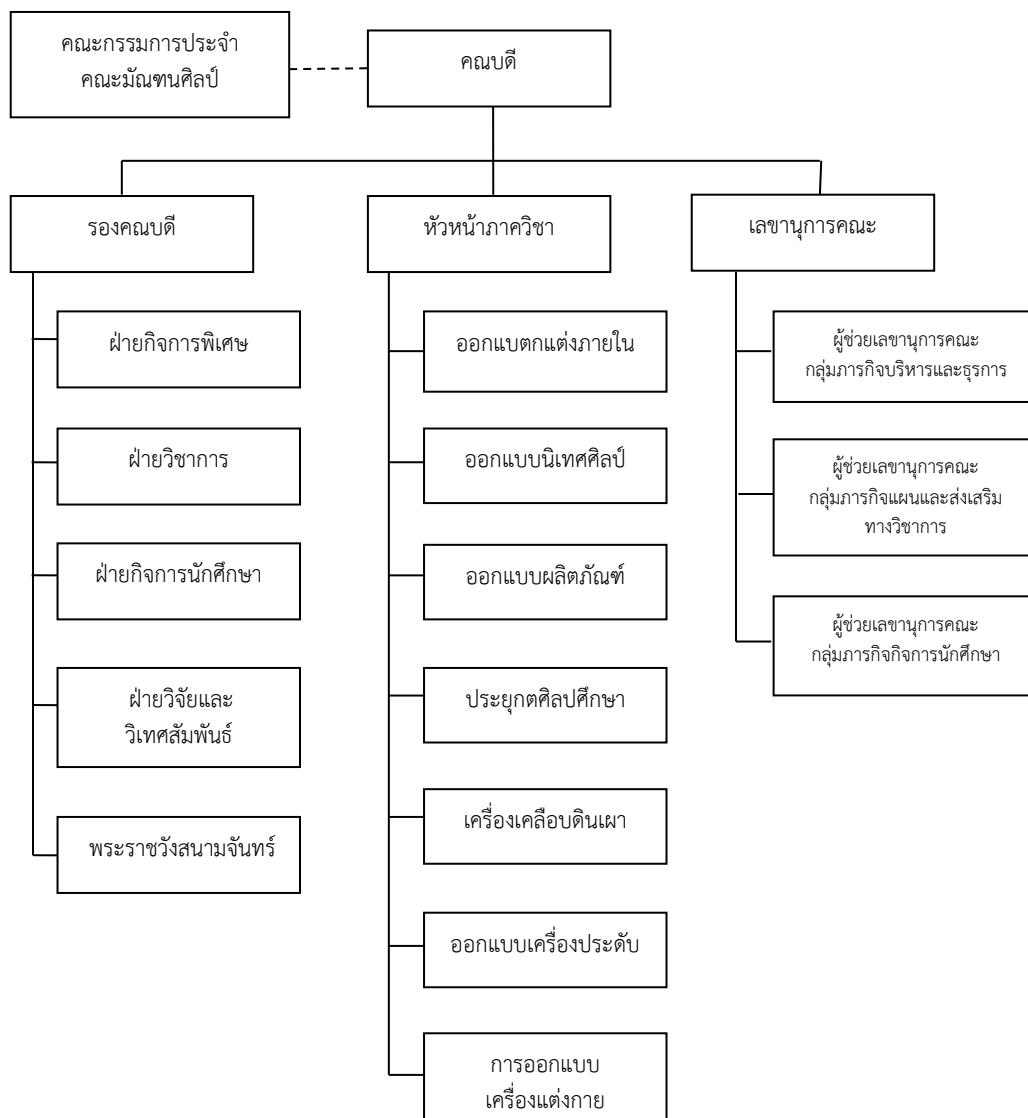
1. พัฒนาองค์ความรู้ด้านการออกแบบของประเทศ ที่มีมาตรฐานการศึกษาระดับสากล
2. ให้การศึกษาที่เน้นผลลัพธ์ที่ก่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ
3. ผลิตผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
4. ให้บริการวิชาการที่มีการอนุรักษ์ สืบสาน บูรณาการ มรดกภูมิปัญญา และศิลปวัฒนธรรมไทยในกระบวนการออกแบบ สามารถสร้างความเข้มแข็ง พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน เสริมสร้างคุณค่าและมูลค่าให้กับชุมชน สังคม และประเทศชาติ

## 2.3 โครงสร้างการบริหารองค์กร

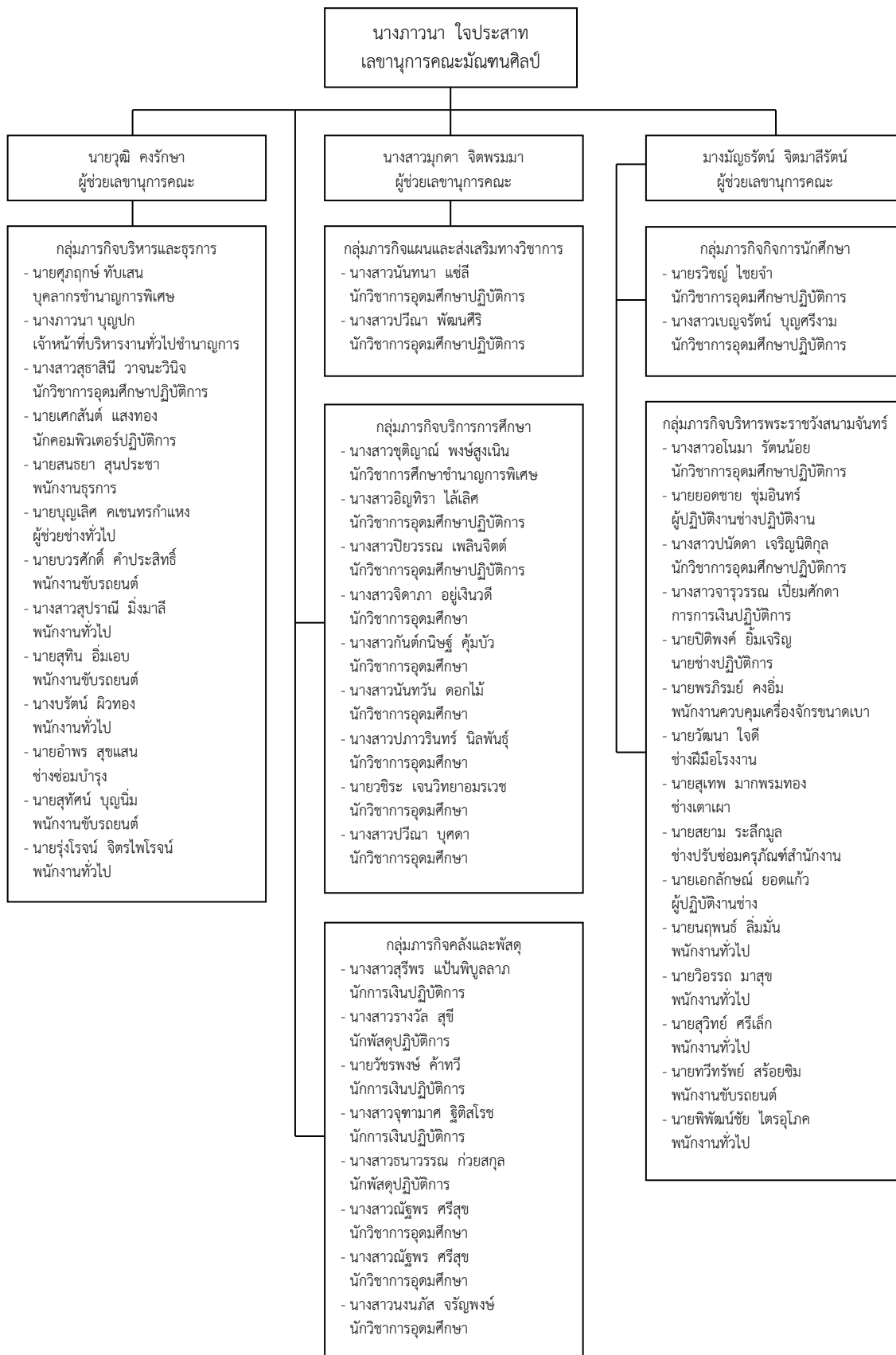
### 2.3.1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กร (Organization chart)



### 2.3.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร (Administration chart)



### 2.3.3 แผนภูมิโครงสร้างการปฏิบัติงานสำนักงานคณบดีคณะมัณฑนศิลป์ (Activity Chart)



## 2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

### 2.4.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคณบดีคณะมัณฑนศิลป์

สำนักงานคณบดี คณะมัณฑนศิลป์ เป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบให้การสนับสนุนในด้านจัดการศึกษา งานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานตาม ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิกส่วนงาน การแบ่งหน่วยงานภายในและหน่วยงานย่อยของส่วนงาน และการบริหารวิชาการของคณะวิชา พ.ศ. 2561 มีหน้าที่หลักในการให้บริการ สนับสนุนงานวิชาการและธุรการ แก่คณาจารย์ นักศึกษา และ หน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกคณะฯ

### 2.4.2 ภารกิจของงานในสำนักงานคณบดีคณะมัณฑนศิลป์

สำนักงานคณบดีคณะมัณฑนศิลป์มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานเชิงราบแยกตาม กลุ่มภารกิจแต่ละด้าน ตามปริมาณและคุณภาพของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่

#### 1) กลุ่มภารกิจด้านบริหารและธุรการ

##### ปริมาณของภาระงาน

มีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบดูแล กำกับ และดำเนินการตามภารกิจของ สำนักงานคณบดีในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย สารบรรณ การบริหารงานบุคคล งานกิจกรรมพิเศษของ คณะฯ และมหาวิทยาลัย พัฒนาคณาจารย์ อาคารสถานที่และยานพาหนะ และบริการสื่อและ เทคโนโลยีทางการศึกษา

##### คุณภาพของงาน

การดำเนินงานสำเร็จ ทันตามกำหนดระยะเวลา มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ คณาจารย์ ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในงาน โดยเน้นการใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัด คุ่มค่า ลดขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภาระงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### 2) กลุ่มภารกิจด้านคลังและพัสดุ

##### ปริมาณของภาระงาน

มีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบดูแล กำกับ และควบคุมการปฏิบัติงาน การเงิน บัญชี และพัสดุของคณะฯ ทั้งวังท่าพระและวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

##### คุณภาพของงาน

การดำเนินงานด้านพัสดุด้วยความรวดเร็ว ทันความต้องการใช้งานของ ภาควิชา ควบคุม เร่งรัด การเบิกงบประมาณให้ตรงตามหมวดรายจ่าย ตามกฎระเบียบข้อบังคับที่ เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการของภาควิชา มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากร อย่างประหยัด คุ่มค่า ลดขั้นตอน เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามภาระงานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด จัดทำรายงานการเงินของคณะฯ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก

1-3 เดือน เพื่อให้มีการรับทราบร่วมกัน มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ภาควิชาสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้บริหารจัดการภาควิชา

### 3) กลุ่มภารกิจด้านบริการการศึกษา

#### ปริมาณของภาระงาน

มีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบดูแล กำกับ และควบคุมการปฏิบัติงานในการสนับสนุนการบริการด้านการศึกษาและบริการวิชาการ ของสาขาวิชา ภาควิชา และคณะฯ การจัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาบัณฑิตและบัณฑิตศึกษา

#### คุณภาพของงาน

การดำเนินงานเพื่อรองรับจัดการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตและบัณฑิตศึกษา จำนวน 12 หลักสูตร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำปรึกษาแก่คณาจารย์ นักศึกษา และผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในงาน โดยเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ลดขั้นตอน มีคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานตามภาระงานมีประสิทธิภาพ

### 4) กลุ่มภารกิจด้านแผนและส่งเสริมทางวิชาการ

#### ปริมาณของภาระงาน

มีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบดูแล กำกับ และควบคุมการปฏิบัติงานในการวิเคราะห์นโยบาย แผนงาน และการงบประมาณ บริการวิชาการ วิจัย และจัดการความรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษา

#### คุณภาพของงาน

การดำเนินงานด้านนโยบาย แผนการดำเนินงาน การจัดการระบบข้อมูล มีความ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบและติดตามโดยมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยศิลปากร การรายงานผลการประเมินตนเองของคณะฯ และหลักสูตร การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการและกิจกรรม

### 5) กลุ่มภารกิจด้านบริหารพระราชวังสนามจันทร์

#### ปริมาณของภาระงาน

มีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบดูแล กำกับ ควบคุม และประสานงานการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ การบริหารงานบุคคล พัฒนาบุคลากร งานกิจกรรมพิเศษของคณะฯ และมหาวิทยาลัย การเงิน บัญชี พัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ บริการสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา ของวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

#### คุณภาพของงาน

การดำเนินงานสำเร็จทันตามกำหนดระยะเวลา มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในงาน โดยเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ลดขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภาระงานมีประสิทธิภาพ



## 6) กลุ่มภารกิจด้านกิจการนักศึกษา

### ปริมาณของภาระงาน

มีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบดูแล กำกับ และควบคุมการปฏิบัติงานในการจัดกิจกรรมและโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรี การจัดการทุนการศึกษา กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และสวัสดิการนักศึกษา การสนับสนุนพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอน ดูแลอัตลักษณ์ของกิจกรรมนักศึกษา และควบคุมการจัดส่งข้อมูลและทำข้อมูลในเว็บไซต์คณะฯ

### คุณภาพของงาน

การดำเนินงานด้านจัดการระบบข้อมูลแผนการดำเนินงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบ และติดตาม โดยมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยศิลปากร การรายงานการประเมินตนเองของคณะฯ และหลักสูตร มีโครงการกิจกรรมพัฒนานักศึกษา สำเร็จการศึกษาออกไปรับใช้สังคมเป็นนักร้องแบบที่มีคุณภาพ ตามปรัชญาการผลิตบัณฑิตของคณะฯ

### 2.4.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานช่าง ระดับปฏิบัติงาน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง กำหนดตำแหน่งและมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัย ได้ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานช่าง ระดับปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

#### หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

##### 1) ด้านงานศิลป์

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานด้านช่างศิลป์ ตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ ภายใต้การกำกับ ตรวจสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

##### - ด้านการปฏิบัติการ

(1) ร่างและออกแบบจัดทำภาพฉาก เขียนภาพ และประดิษฐ์ตัวอักษร ประกอบคำบรรยายหรือเพื่อใช้เป็นต้นแบบสำหรับทำแม่พิมพ์ในการจัดทำเอกสารและหนังสือต่าง ๆ

(2) เขียนแบบป้าย เขียนภาพ ตัวอักษร เขียนแผ่นภาพประชาสัมพันธ์ เขียนแผนที่ แผนภูมิแสดงข้อมูลทางสถิติ ปั้นภาพและจำลองแบบพิมพ์ เพื่อให้ถูกต้องตามรายละเอียดทางวิชาการต่าง ๆ จัดฉากหรือออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่ในการจัดแสดงหรือจัดนิทรรศการซึ่งต้องการความปราณีตบรรจง เพื่อใช้ในกิจกรรมสำคัญ ๆ ที่มีความยุ่งยากให้มีประสิทธิภาพ

(3) กำหนดประมาณการขั้นต้นในการใช้วัสดุอุปกรณ์ จัดหาและเก็บรักษา วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ดูแล จัดเก็บ บำรุงรักษา ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์การทำงานให้เป็นระบบ เพื่อให้อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

### - ด้านการบริการ

(1) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานช่างศิลป์

(2) ประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

### 2) ด้านเขียนแบบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานด้านช่างเขียนแบบ ตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ ภายใต้การกำกับ ตรวจสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### - ด้านการปฏิบัติการ

(1) สืบค้น ออกแบบ เขียนแบบงานสถาปัตยกรรม งานแผนที่ งานวิศวกรรมโครงสร้าง และงานระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนงานออกแบบของหน่วยงานต่าง ๆ

(2) ศึกษาข้อมูลของวัสดุก่อสร้าง เพื่อนำมาใช้ในการเขียนแบบให้เกิดความสมบูรณ์

(3) ประมาณราคางานก่อสร้างของหน่วยงานราชการ เพื่อใช้ในการเปิดสอบราคา และนำไปสู่การก่อสร้างตามวัตถุประสงค์

(4) ช่วยสอนและฝึกงานภาคปฏิบัติให้แก่นักศึกษา เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในงานช่างเขียนแบบ

#### - ด้านการบริการ

(1) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานช่างเขียนแบบ

(2) ประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

### 3) ด้านการพิมพ์

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานด้านช่างพิมพ์ ตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ ภายใต้การกำกับ ตรวจสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### - ด้านการปฏิบัติการ

(1) นำแม่พิมพ์มาประกอบแทนพิมพ์ ปรับตำแหน่งแม่พิมพ์ให้ถูกต้อง พิมพ์แผ่นที่แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ ถ่ายรูปทางการพิมพ์ ล้างฟิล์ม แต่งและประกอบเนกาตีฟ ผสมหมึกพิมพ์ พิมพ์ภาพเส้นหรือภาพสกรีน พิมพ์ภาพสีเดียวหรือภาพสอดสี เย็บเล่มทำปก กำหนดขนาดจัดวางรูปตัวหนังสือและอักษรของแม่พิมพ์ ร่างแบบ ออกแบบแม่พิมพ์ จำลองแผ่นที่ กำหนดขนาดจัดวางรูปเล่มและหน้ากระดาษ ทำแม่พิมพ์ชนิดขาวดำ หรือชนิดสอดสี ใช้แทนพิมพ์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) คำนวณรายการและประมาณราคาในการดำเนินการเกี่ยวกับงานพิมพ์ และคัดเลือกกระดาษที่ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อความเหมาะสม ประหยัด คุ่มค่า

(3) บำรุงรักษาแม่พิมพ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการพิมพ์ ตรวจจับและควบคุมการใช้ การเก็บรักษาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งแก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ ในระหว่างการผลิต เพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

### - ด้านการบริการ

(1) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานช่างพิมพ์

(2) ประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

## 4) ด้านอิเล็กทรอนิกส์

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานด้านช่างอิเล็กทรอนิกส์ ตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ ภายใต้การกำกับ ตรวจสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### - ด้านการปฏิบัติการ

(1) เชียนแบบวงจรไฟฟ้า แบบชิ้นส่วนเครื่องอุปกรณ์ปรมาณู แบบชิ้นส่วนอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ แบบอุปกรณ์วิจัยทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้เป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานงานช่างอิเล็กทรอนิกส์

(2) ทดสอบ ซ่อม บำรุง รักษา ติดตั้ง ปรับแต่งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์นิวเคลียร์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีระบบการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและมีความพร้อมในการใช้งาน

(3) ตรวจสอบ ทดสอบ ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ได้รับมาใหม่ ดัดแปลง แก้ไข อุปกรณ์ทุกชนิดในความรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

(4) จัดทำสถิติและบันทึกประวัติการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ดังกล่าว พิจารณาจัดซื้อ จัดหาและควบคุมดูแลการรับจ่ายและทำบัญชีวัสดุอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดจำแนก

ประเภทและกำหนดคุณสมบัติของวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบการวางแผน การพัฒนางาน และ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

(5) ควบคุมการเดินเครื่องปฏิกรณ์ปรมาณู แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นใน ระหว่างการเดินเครื่องปฏิกรณ์ปรมาณู ซ่อมบำรุงเครื่องปฏิกรณ์ปรมาณูและอุปกรณ์ประกอบ เพื่อให้ เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน

#### - ด้านการบริการ

(1) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจในงานช่างอิเล็กทรอนิกส์

(2) ประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ

### 5) ด้านไฟฟ้า

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญา โดยใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้า ตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ ภายใต้การกำกับ ตรวจสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และ เสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### - ด้านการปฏิบัติการ

(1) สำรอง เขียนแบบ ประมาณการ ติดตั้ง ซ่อม ประดิษฐ์ ดัดแปลง ปรับปรุง ควบคุมการใช้งาน ดูแล บำรุงรักษา และใช้งานเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลไฟฟ้า ระบบ ไฟฟ้า ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบไฟฟ้าสื่อสารและโทรคมนาคม ระบบสารสนเทศ ระบบควบคุม อัตโนมัติ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบคอมพิวเตอร์ รับส่งข้อมูลข่าวสาร ในภารกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของหน่วยงานภายในและ ภายนอก

(2) จัดทำทะเบียน รวบรวม และเก็บข้อมูลทางสถิติของการใช้งาน เพื่อการ วางแผน บำรุงรักษา

(3) เปรียบเทียบค่ามาตรฐานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการออก ใบรับรองตามที่หน่วยงาน หรือกฎหมายกำหนด

#### - ด้านการบริการ

(1) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจในงานช่างไฟฟ้า

(2) ประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ

## 6) ด้านเทคนิค

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานด้านช่างเทคนิค ตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ ภายใต้การกำกับ ตรวจสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### - ด้านการปฏิบัติการ

(1) ดูแล ควบคุม ตรวจสอบและบำรุงรักษา ระบบสาธารณูปโภค เครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ และวัสดุครุภัณฑ์อื่น ๆ ในความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและพร้อมในการใช้งาน

(2) ซ่อม สร้าง ผลิต ประกอบ ดัดแปลง เขียนหรือออกแบบ ติดตั้ง เครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการทดลองใช้เครื่องจักร เครื่องกล และสิ่งก่อสร้าง เพื่อให้เป็นไปตามหลักวิชาและมาตรฐานงานช่าง และให้เกิดความปลอดภัย

### - ด้านการบริการ

(1) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานช่างเทคนิค

(2) ประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

## 2.4.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานช่าง ระดับปฏิบัติงาน คณะมัณฑนศิลป์

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานช่าง ระดับปฏิบัติงาน คณะมัณฑนศิลป์ จะมีลักษณะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับด้านอิเล็กทรอนิกส์ ด้านไฟฟ้า และด้านเทคนิค โดยรับผิดชอบดูแลระบบไฟฟ้า ประปา เครื่องปรับอากาศ ลิฟท์โดยสาร ตลอดจนระบบดับเพลิง และการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ณ อาคารศิลป์ พีระศรี 3 คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ โดยมีภาระงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

### ภาระงานหลัก

1. รับผิดชอบเตรียมความพร้อมในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ และควบคุมดูแลการใช้งานภายในห้องควบคุม ณ ห้องประชุมสมัยเฉลิม กฤดากร (250 ที่นั่ง) และห้องประชุมยาใจ จิตรพงศ์ (400 ที่นั่ง) รวมถึงทำความสะอาด
2. รับผิดชอบเตรียมความพร้อมในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ และควบคุมดูแลการใช้งานภายในห้องพิพิธภัณฑ์การออกแบบศิลปากร
3. รับผิดชอบเตรียมความพร้อมในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ และควบคุมดูแลการใช้งานภายในห้องประชุมสำนักงานคณบดี คณะมัณฑนศิลป์ ห้องศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง และห้องศูนย์นวัตกรรมการออกแบบ

4. รับผิดชอบเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และควบคุมดูแลการใช้ห้องเรียน ชั้น 4 ทั้งหมด

5. ดูแลระบบไฟฟ้าเครื่องปั่นไฟ (ตรวจเช็คน้ำมันและเติมน้ำมัน)

6. ดูแลระบบไฟฟ้าภายในอาคารทั้งหมด

7. ดูแลระบบประปา ทดสอบระบบการทำงานของเครื่องปั้มน้ำดับเพลิงอัดแรงดันน้ำดับเพลิง เซ็กระบบน้ำ และดูแลห้องควบคุมระบบน้ำประปาสำรองแต่ละครั้ง

8. ดูแลลิฟท์โดยตรวจเช็คทุกสัปดาห์ และแก้ไขปัญหาในการใช้งานเบื้องต้น

9. ดูแลเครื่องปรับอากาศภายในอาคาร โดยตรวจเช็คและแก้ไขปัญหาในการใช้งานเบื้องต้น

10. เดินสายโทรศัพท์ภายในอาคารและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

#### ภาระงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1. เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันไม่สามารถดูแลได้

2. ติดตั้งอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่มีการเรียนการสอน ณ กลุ่มอาคารปฏิบัติงานมัณฑนะ

3. ซ่อมแซมประตู หน้าต่าง และวัสดุครุภัณฑ์อื่น ๆ

4. ประสานงานกับช่างของมหาวิทยาลัยในการดูแลระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารศิลป์ พีระศรี 3

5. ช่วยในเรื่องของการขนย้ายครุภัณฑ์

## บทที่ 3

### หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

#### 3.1 แนวปฏิบัติและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

##### 3.1.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้ องค์การประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือ วิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการ ปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายใน หรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งแนวคิดที่ดีจะเกิดจากสิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

1) แนวปฏิบัติที่ดี เกิดจากตัวบุคคล เนื่องมาจากการทำงานทุกคนจะเกิดการ เรียนรู้ไปสู่เป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติจะเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี ความริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี การ แก้ปัญหาที่ดี หรือเกิดจากการได้รับรู้ข้อเสนอแนะผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน หรือจะเป็นหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ขึ้น หรือวิธีการที่ดีกว่าเดิม

2) แนวปฏิบัติที่ดี เกิดจากอุปสรรค การทำงานย่อมมีอุปสรรคต่าง ๆ ที่เป็นตัว ขัดขวางไม่ให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่มุ่งหวังเอาไว้ เกิดความกดดันที่มาจากผู้บริหารหรือการ แข่งขันจากคู่แข่ง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เราเกิดการแสวงหาแนวทาง กระบวนการใน การแก้ปัญหา และผ่านอุปสรรคไปให้ได้ ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี

3) แนวปฏิบัติที่ดี เกิดจากแรงบันดาลใจที่อยากจะพัฒนา หรือค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อความพึงพอใจของหน่วยงาน หรือของตนเอง เพื่อสร้างประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม

การจัดการความรู้ให้บรรลุเป้าหมายนั้นจะต้องทำให้แนวปฏิบัติที่ดี ที่เป็นความรู้ใน ตัวบุคคล กลายเป็นความรู้ที่ปรากฏแจ้งให้ได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน หากบุคลากรมีการ โยกย้าย เกษียณ หรือลาออกจากงาน ก็จะไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง ตัวอย่างเช่น เอกสารรายงาน คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้คนอื่น ๆ ในหน่วยงานสามารถที่จะเข้าถึง และนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหา หรือต่อยอดได้ เพื่อที่ว่าคนใหม่ ๆ ที่เข้ามาจะไม่ต้องเริ่มจากศูนย์ เปลี่ยนมาเป็นการเริ่มต้นจากการ จัดการความรู้ที่องค์กรได้จัดไว้ให้แล้ว ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารระดับสูง ในองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ ความสำคัญกับแนวปฏิบัติที่ดี ในด้านการจัดการสอนงานหรือวิธีในการทำงานให้ดีกว่าเดิมยิ่ง ๆ ขึ้นไป กลายเป็นวงจรในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แนวปฏิบัติที่ดี Best Practice : [ออนไลน์])

##### 3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 169 – 183) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล เป็นผลมาจากการ ประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจาก การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

พิน คงพูล (2529 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือเจตคติ ของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321 – 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ประภาส เกตุแก้ว (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ จากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรม

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

ทรงสมร คชเลิศ (2543 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมว่ารู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายของความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ชอบ พอใจ และประทับใจจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ที่ได้รับ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความต้องการที่หลากหลาย โดยหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพอใจ และส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง

### 3.1.3 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์ 2549 : 28)

(1) ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

(2) การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการ ที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

(3) การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำ



เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

(4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

(5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ดังนั้นเมื่อได้มีการปฏิบัติตามแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการแล้ว ควรมีการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สารوخ ไสยสมบัติ 2534 : 39)

(1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

(2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

(3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

### 3.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 การบริการ : [ออนไลน์]) ซึ่งหัวใจของการบริการที่เป็นเลิศมิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจของการบริการคือ “คุณค่า” ที่ส่งมอบต่อผู้รับบริการและทำให้เขารู้สึกว่ามีหัวใจของการบริการ และตอบสนองเขาอย่างถูกต้องเข้าใจในมุมมองของเขา ปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นพิเศษ (วิชัย ปิติเจริญธรรม 2548 : 19)

दनัย เทียนพุด (2543 : 11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ให้ด้วยความเต็มใจ 2) ให้ด้วยความโกรธ 3) ให้ด้วยเหตุผลซึ่งสิ่ง

ลูกค้าต้องการก็คือการให้ด้วยเหตุด้วยผล และการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ และปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 344) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2544 : 173 – 174) กล่าวว่า ปัจจุบันการบริการทั้งส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นธุรกิจไร้พรมแดนดังเช่นปัจจุบันนี้ จึงมุ่งเน้นที่การบริการด้วยเหตุผลที่ว่า การบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้น และยังประโยชน์ในระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศเท่านั้นจึงจะดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป ฉะนั้นสำหรับองค์กรธุรกิจบริการมีข้อที่ควรคำนึงและมีหลักยึดถือปฏิบัติดังนี้ คือ

(1) ให้บริการสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจักต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของลูกค้าเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่า การให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม แต่ถ้าลูกค้าไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ย่อมไร้ค่า

(2) ให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพการบริการคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การบริการ เป็นการปฏิบัติ หรือ ดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลที่ได้จากการบริการไม่ได้ผลออกมาเป็นสินค้าที่มีรูปลักษณะทางกายภาพที่ชัดเจน จึงมีลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างการบริการและสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้นการบริการจึงมีลักษณะที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ 2538 : 173 - 178 ; พนิดา ดามาพงษ์ 2538 : 26 - 30)

(1) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปผลงานที่เกิดภายหลังรับบริการ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้น ไม่สามารถประเมินคุณภาพได้โดยตรง ดังนั้นผู้รับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ประเมินเพื่อตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น ดังนี้

- สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ

- บุคคล ผู้ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี

- เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ

- วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และเอกสาร ต้องมีประสิทธิภาพ

สามารถติดต่อสื่อสารได้เร็วถูกต้อง มีความเหมาะสม สวยงามสอดคล้องกับบริการ

- สัญลักษณ์ เครื่องหมาย ชื่อ หรือตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการ

(2) การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมมากในการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้นระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ คือทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างมีผลต่อบริการ

(3) การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง กล่าวคือ การให้บริการแต่ละครั้งมีความแตกต่าง แม้ผู้ให้บริการคนเดียวกันบริการชนิดเดียวกัน แต่ผลผลิตของบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ สถานการณ์ สภาพผู้ให้บริการ เวลา หรือแม้แต่ตัวผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงไป ความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้บริการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เนื่องจากการรับรู้ไม่ตรงกัน ดังนั้นผู้รับบริการต้องรู้ถึงความหลากหลายของบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนเลือกใช้บริการ ส่วนผู้ให้บริการต้องการควบคุมคุณภาพ โดยทำได้ 2 วิธี คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก ฝึกอบรมผู้ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เน้นการบริการที่ดี

- ต้องสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ เน้นการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลและการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการทำให้ได้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงบริการ

(4) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการมีลักษณะไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้มาใช้บริการ

### 3.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดใหม่ด้านการบริหารจัดการ ที่เน้นความเป็นเลิศในด้านการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการขององค์กรที่จะมีความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการ โดยให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น โดยมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ได้ดังนี้

दन्य तेयनपुठ (2543 : 26) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้นเลย อีกทั้งยังเป็นส่วนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

पियप्ररुण गलनगलन (2544 : 5) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

पिरुण रतनवनिख (2543 : 17) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกันและเป็นงานบริการที่มีลักษณะ คือ

- ผู้รับบริการได้รับบริการ ตามที่คาดหวัง
- ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง

- สิ่งที่ได้รับบริการคาดหวังและได้รับการตอบสนองตามความประสงค์

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544 : 234) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีคุณค่าโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวัง เป็นที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยนสัมผัส มีประสบการณ์ทดลองใช้ เป็นต้น

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2538 : 170) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์จากบริการนั้น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพบริการถูกประเมินจากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการ โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2539 : 196) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า หรือความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อสิ่งที่ดีเลิศ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จะเห็นได้ว่าองค์กรที่มองการณ์ไกลในการดำเนินกิจการให้ประสบผลสำเร็จในระยะยาว จะตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการบริการ นับตั้งแต่การบริหารการบริการจนถึงการปฏิบัติงานบริการอย่างจริงจัง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การบริหาร การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ และการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ

### 3.2 ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ

สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงเสมอในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จึงมีข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ

2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องมิได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3) ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาจะทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถที่จะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับตั้งแต่การต้อนรับที่เย็นชา หรือการพูดที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด จะทำความเสียหายให้แก่ผู้ให้และผู้รับบริการ

### 3.3 วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA

PCDA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ หากการปฏิบัติงานมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี มักมีโอกาสบรรลุเป้าหมายได้มากกว่าทำโดยไม่มีการวางแผน หรือมีแผนที่ไม่เอื้อต่อการนำไปปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตามการวางแผนยังไม่ใช่คำตอบสุดท้ายของความสำเร็จ บ่อยครั้งที่มักพบว่าแผนได้รับการจัดทำและจัดเก็บเข้าแฟ้ม ส่วนการดำเนินงานก็ทำกันไปตามสถานการณ์ หากเป็นเช่นนี้ต่อให้มีแผนที่ดีเพียงใด แต่ไม่ถูกนำไปปฏิบัติ ก็เท่ากับว่าโอกาสของความสำเร็จนั้นยังอยู่ห่างไกล

ดังนั้น PDCA เป็นแนวคิดหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับการจัดการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพอย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

มาถึงวันนี้คงไม่มีใครบอกว่าไม่รู้จักรวงจร PDCA หรือ Deming Cycle โดยเฉพาะในแวดวงของการทำงานมักจะมีการนำ PDCA เข้ามาประยุกต์ใช้ทั้งการทำงานประจำ และการปรับปรุงงาน และทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากหลักการของวงจร PDCA หากพิจารณาเทียบกับหลาย ๆ เครื่องมือ หรือเทคนิคการปรับปรุงงานต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือด้านคุณภาพอย่าง QCC เครื่องมือที่ต้องใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูงอย่าง Six Sigma หรือแม้แต่เครื่องมือที่เน้นเรื่องของการจัดการความรู้อย่าง KM พบว่าล้วนมีพื้นฐานของแนวคิด PDCA ทั้งสิ้น โดยโครงสร้างของ PDCA จะประกอบด้วย

- 1) P = Plan คือ การวางแผน
- 2) D = Do คือ การปฏิบัติตามแผน
- 3) C = Check คือ การตรวจสอบ
- 4) A = Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือการจัดทำ

มาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือพื้นฐานหรือเครื่องมือระดับสูงที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับคุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาต่อยอด ล้วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่าง

ครบถ้วน ตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบ และการทำให้เป็นมาตรฐานทั้งสิ้น เหตุผลก็เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกทิศทาง และหากพบปัญหาหรืออุปสรรคระหว่างทางก็จะรู้ตัวได้ก่อน สามารถปรับแก้และหาทางรับมือได้ทัน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการและเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุง

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพงานภายในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือระดับพื้นฐาน หรือระดับสูงก็ตาม ปัญหาส่วนใหญ่คือการขาดการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร หรือเป็นการทำที่ยังไม่ลงถึงระดับปฏิบัติการ และในหลายองค์กรมักพบว่าการดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะขจัดปัญหาที่กล่าวมานี้ให้หมดไปได้ คือ การวางระบบบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งแน่นอนที่สุดว่าควรที่จะมีการดำเนินงานตามแนวทางของ PDCA ให้ครบวงจร เพราะจะทำให้การดำเนินงาน ตอบโจทย์ขององค์กรได้ตรงจุด ส่งผลให้การดำเนินงานสอดคล้องกับธรรมชาติของคนในองค์กร จากการวางแผนอย่างเหมาะสมด้วยการใช้ข้อมูลของสถานการณ์จริง และที่สำคัญการดำเนินการได้รับการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระยะ ซึ่งก็จะทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ รวมถึงมีการสรุปบทเรียนที่ได้หลังจากจบโครงการ ทำให้สามารถเรียนรู้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานรอบใหม่ ซึ่งจะทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพได้รับการพัฒนาและยกระดับได้อย่างต่อเนื่อง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA : [ออนไลน์])

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	
Plan	เริ่มต้นที่ Plan คือขั้นตอนการวางแผนก่อนที่เริ่มปฏิบัติงานจริง กำหนดลำดับความสำคัญของงาน และครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนที่ต้องการลงมือปฏิบัติ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ โดยในขั้นตอนนี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะส่งผลช่วยให้การทำงานในขั้นตอนถัดไปเป็นไปด้วยความราบรื่นและถูกต้องตรงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้การวางแผนสามารถช่วยให้เราคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดและป้องกันการสูญเสียทางบุคลากร ต้นทุน และเวลา
Do	หลังจากที่เราวางแผน (Plan) กำหนดวัตถุประสงค์อย่างรอบคอบแล้ว ในขั้นตอนถัดไปนั่นก็คือการลงมือทำหรือการปฏิบัติตามขั้นตอนตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ และให้มีความต่อเนื่องเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุด โดยในขั้นตอนการปฏิบัตินี้เราควรศึกษาถึงวิธีการที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการทำงานนั้น ๆ ด้วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดีที่สุด รวมถึงในระหว่างการปฏิบัติงานเราควรเก็บข้อมูลที่สำคัญ หรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ ของงานเอาไว้เพื่อประโยชน์ในการทำงานขั้นตอนต่อไป
Check	ตรวจสอบว่าหลังจากนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริง (Do) แล้วเราสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่เราได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้สิ่งที่ควรคำนึงถึงก็คือ เราต้องรู้ว่าจะต้องตรวจสอบอะไรบ้างและจำนวนบ่อยครั้งแค่ไหน การตรวจสอบการทำงานควรจะ

(ต่อ)

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	
	มีการจัดบันทึกในรูปแบบต่าง ๆ ไว้ เช่น สมุดบันทึกการตรวจ เอกสารการตรวจสอบ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อให้ง่ายในการปรับปรุง และแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไปเพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป
Act	สุดท้ายคือ Action คือกระบวนการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา โดยขั้นตอนนี้เป็น การนำเอาผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) มาวิเคราะห์และตรวจสอบสาเหตุ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาประเมินเพื่อพัฒนาแผนและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีกในระยะยาว ถึงแม้ว่าจะไม่มีข้อบกพร่องจาก กระบวนการทำงานที่ผ่านมา แต่เราก็ควรจะมีวิธีในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การดำเนินงานครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม

(บริษัท สวิฟต์เลท จำกัด หลักการปฏิบัติงาน PDCA : [ออนไลน์])

ขั้นตอนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ PDCA นั้น จะดำเนินไปอย่างมีระบบและครบถ้วน ซึ่งก็จะทำให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมกับองค์กร จากการที่มีการสำรวจ สถานการณ์ขององค์กรในประเด็นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านด้านบุคลากร ต้นทุน และเวลา เพื่อมาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าสำหรับการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีการตรวจสอบประเมินผล เป็นระยะทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ อีกทั้งยังมีการวิเคราะห์ผลสำเร็จซึ่ง ทำให้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป และตรงจุดนี้เองที่จะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง จึงมีโอกาที่การพัฒนาต่อยอด จะเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกทิศทาง

จะเห็นได้ว่า การดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงคุณภาพ หรือแม้แต่การบริหาร กิจกรรมภายในองค์กร การวางแผนงานอย่างเหมาะสมจากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องรอบด้าน ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี และการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ก็จะต้องมีการตรวจสอบความคืบหน้า หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และที่สำคัญ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นแต่ละครั้ง บทเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ หากได้มีการนำมา ทบทวน และสรุปข้อดี ข้อด้อย หรือหาจุดปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานในรอบต่อไปทำได้ง่ายขึ้น ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ก็คือการดำเนินงานอย่างครบถ้วนตามแนวคิดของวงจร PDCA ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุป จากหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาภาระงานเกี่ยวกับการให้บริการสัตตภัณฑ์ในห้องเรียนและห้องประชุมแล้ว จะเห็นว่าเป็นงานที่ไม่มีระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ปฏิบัติเป็นการเฉพาะ รวมถึงจรรยาบรรณวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งเป็น

มาตรฐานความประพฤติที่ผู้ประกอบการวิชาชีพจะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแนวทาง แต่ก็สามารถนำหลักเกณฑ์และวิธีการ จากแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการ ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และปรับปรุงการดำเนินงาน และต้องคำนึงถึงข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น



## บทที่ 4 เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) นับได้ว่าเป็นการทำงานในวงจรกิจกรรมเรื่องหนึ่งที่มีนำมาใช้ และมุ่งจัดทำให้เกิดขึ้นหลังจากการที่เราได้ทำการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานนี้ โดยเนื้อแท้แล้วจึงนับว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของการวางแผนการทำงาน แต่เป็นบริบทของการวางแผนเพื่อพัฒนาวิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นของการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต มาตรฐานของการปฏิบัติงานคืออะไร : [ออนไลน์]) มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายด้าน เช่น ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานต้องกำหนดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานแต่ละประเภท ซึ่งการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรในหน่วยงานหลายประการ ดังนี้ (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร 2549 : 71 - 72)

1. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

3. ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงประโยชน์และความคุ้มค่า

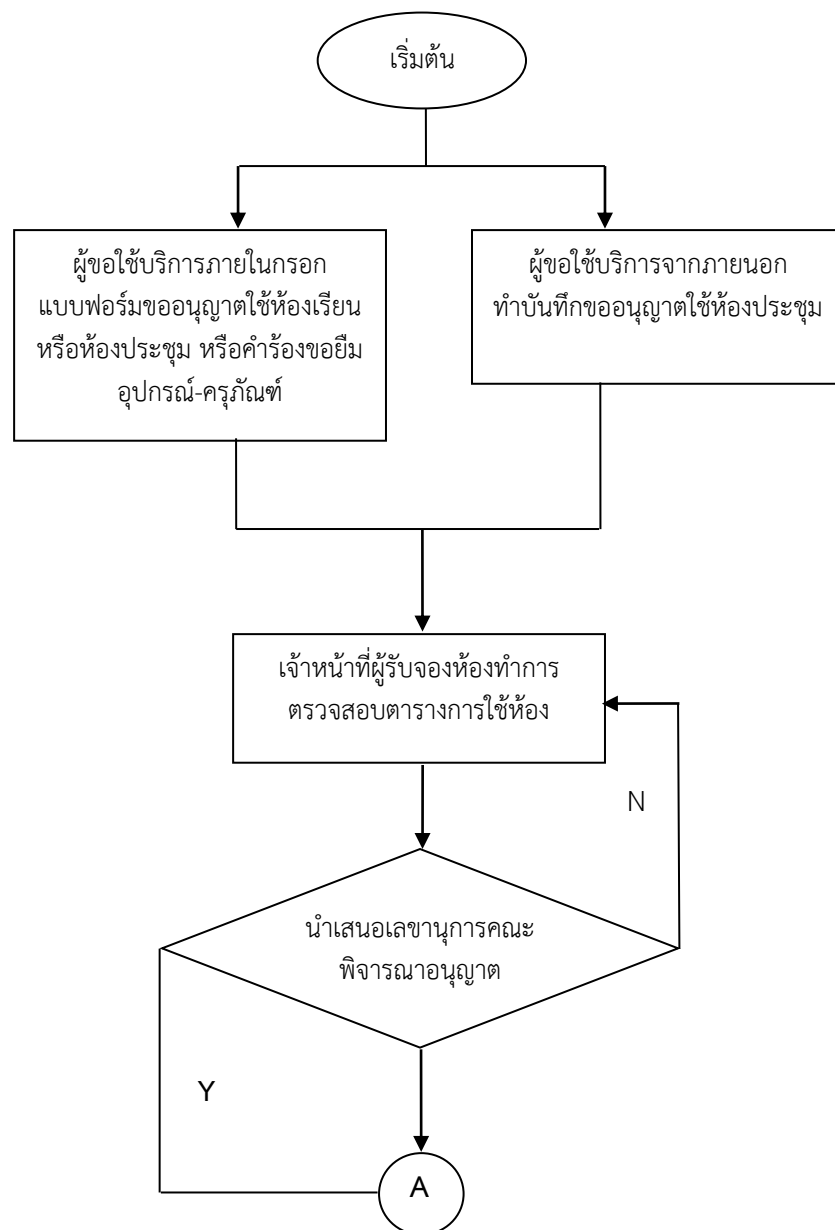
4. ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

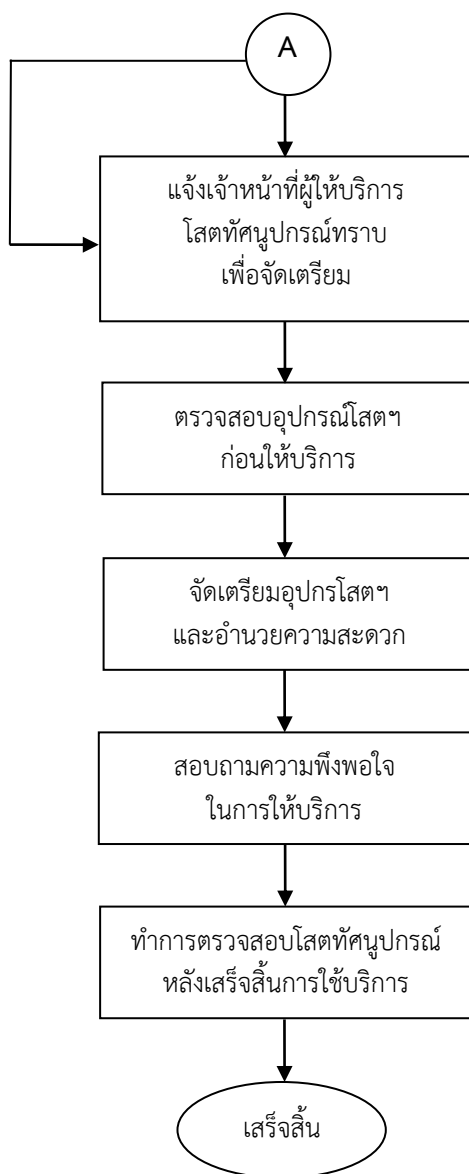
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐาน การปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

## 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานช่าง ระดับปฏิบัติงาน คณะมัณฑนศิลป์ ผู้เขียนได้เลือกเอาภาระงานเกี่ยวกับการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ มาเขียนเป็นคู่มือปฏิบัติงาน โดยมีแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

### แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะมัณฑนศิลป์





#### 4.3 คำอธิบายแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ขอใช้บริการกรอกแบบฟอร์มขออนุญาตใช้ห้องเรียนหรือห้องประชุม พร้อมระบุรายละเอียดขอใช้อุปกรณ์โสตฯ อย่างน้อย 3 วัน ก่อนใช้บริการ หรือคำร้องขอยืมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์กรณีของส่วนงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่ประสงค์จะขอใช้บริการ ให้จัดทำบันทึกแจ้งความประสงค์มายังคณะเพื่อขออนุญาตแก่เลขานุการคณะ
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับจองสถานที่ทำการตรวจสอบตารางการใช้ห้อง ถ้าไม่มีการขอใช้ในวัน เวลา และสถานที่เดียวกัน นำเสนอเลขานุการคณะเพื่อพิจารณาอนุญาต หากมีการขอใช้ในวัน เวลา และสถานที่เดียวกัน จะทำการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ขอใช้บริการเพื่อสลับห้อง หรือหาห้องอื่นทดแทน และนำเสนอเลขานุการคณะพิจารณาอนุญาต

3. เลขานุการคณะพิจารณาอนุญาต หรือไม่อนุญาตกรณีที่มีห้องไม่เพียงพอที่จะให้บริการได้

4. เจ้าหน้าที่ผู้รับจองสถานที่แจ้งรายละเอียดการใช้ห้องพร้อมอุปกรณ์โสตฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทราบทำการจัดเตรียม ซึ่งการจัดเตรียมอุปกรณ์โสตฯ ก็จะจัดเตรียมตามตารางการใช้ห้องเรียนประจำภาคการศึกษา ที่จัดทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านอาคารสถานที่ด้วย

5. ทำการตรวจสอบโสตทัศนอุปกรณ์เพื่อให้พร้อมใช้งานและทำความสะอาดล่วงหน้า 2 วัน ก่อนให้บริการ หากพบความชำรุดบกพร่องจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ทันท่วงที

6. จัดเตรียมอุปกรณ์โสตฯ ให้พร้อมใช้งานตามวัน เวลา และสถานที่ที่ใช้บริการ คอยควบคุมดูแลและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

7. สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม ตามที่กำหนดไว้ในด้านต่าง ๆ หลังจากเสร็จสิ้นการใช้บริการ และคาบสุดท้ายของเทอมในรายวิชาต่าง ๆ ของภาคการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

8. ทำการตรวจสอบอุปกรณ์โสตฯ หลังเสร็จสิ้นการใช้บริการ เพื่อตรวจสอบดูสภาพความชำรุดบกพร่องก่อนการเก็บรักษาทุกครั้ง

#### 4.4 วิธีการตรวจสอบ วิธีการใช้งาน และข้อควรระวังทั่วไปในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์

ก่อนการให้บริการอุปกรณ์โสตฯ ทุกครั้ง ควรทำความสะอาดและตรวจสอบความพร้อมใช้งานล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วัน เพื่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการและลดข้อผิดพลาด หากพบว่าอุปกรณ์โสตฯ มีความชำรุดบกพร่องก็จะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทัน

##### 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) และแบบพกพา (Laptop/Notebook)





### วิธีการตรวจสอบ

1. เปิดเครื่องเพื่อทดสอบการทำงานว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่
2. ตรวจสอบและทดสอบโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการใช้งานซึ่งใช้เป็นประจำ ว่ามีครบถ้วนและใช้งานได้ตามปกติหรือไม่ หากไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ จะต้องประสานกับเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์เพื่อทำการแก้ไขหรือลงโปรแกรม เช่น
  - โปรแกรมกลุ่มงานเอกสาร (Microsoft Office)
  - โปรแกรมกลุ่มงานออกแบบ (Adobe)
  - โปรแกรมที่ใช้เปิดข้อมูลภาพและเสียง เช่น Windows Media Player หรือ VLC เป็นต้น
  - โปรแกรมที่ใช้บีบอัดไฟล์ให้มีขนาดเล็กลง (WinRAR)
  - โปรแกรมที่ใช้บันทึกข้อมูลลงในแผ่นซีดี (Nero Burning)
3. ตรวจสอบการเชื่อมต่อสัญญาณ Internet

## วิธีการใช้งาน

ผู้ให้บริการไอทีที่ศูนย์บริการควรทำความรู้จักเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานให้มากที่สุด ด้วยการอ่านคู่มือและคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อการใช้งานได้อย่างถูกต้องและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในระยะยาว ปกติแล้วคู่มือจะแจ้งรายละเอียดของอุปกรณ์ทุก ๆ อย่าง ตำแหน่งของพอร์ต และอุปกรณ์ คำเตือนและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงเบอร์โทรติดต่อสอบถามเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดปัญหา

### - การเปิดใช้งาน

1. ตรวจสอบปลั๊กเสียบก่อนว่า เสียบเรียบร้อยดีหรือไม่
2. จอภาพ กดสวิทช์เพื่อเปิดจอภาพ
3. CPU ด้านหน้าจะมีสวิทช์เพื่อเปิดเครื่อง (กดเบา ๆ)
4. เมื่อเปิดเครื่องแล้วรอสักครู่ ที่จอภาพจะมีข้อความเพื่อตรวจสอบระบบต่าง ๆ จากนั้นจะมีเสียง 1 ครั้ง
5. หน้าจอภาพจะขึ้นคำว่า Windows เป็นการเริ่มต้นการใช้เครื่อง เพราะเครื่องจะต้องเรียกโปรแกรมควบคุมเครื่องที่ชื่อว่า Windows เสียบก่อน (จะใช้เวลาประมาณ 3 นาที)
6. จากนั้นหน้าจอภาพจะมีโปรแกรมต่าง ๆ อยู่ด้านซ้าย และด้านล่างจะมีแถบ Task Bar ให้เราทำงานได้
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ควรใช้ในสถานที่ที่มีการถ่ายเทของอากาศที่ไหลเวียนได้สะดวก และการวางไม่ควรวางบนพื้นที่มีความนุ่ม เพราะจะทำให้ไปปิดช่องระบายความร้อนใต้เครื่อง และควรหลีกเลี่ยงการใช้ในบริเวณที่มีฝนตก หรือมีความชื้นสูง ๆ เพราะจะส่งผลต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ภายใน
8. การพกพาเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ไปใช้งานตามที่ต้องการ ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะหากเกิดการกระแทกอาจเกิดความเสียหายค่อนข้างมาก โดยเฉพาะจอภาพที่มีความบอบบางเป็นพิเศษ ทุกครั้งก่อนนำไปใช้งานควรใส่กระเป๋าที่ออกแบบมาเพื่อการจัดเก็บโดยเฉพาะ เพราะด้านในจะมีการบุด้วยวัสดุกันกระแทก ซึ่งจะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบา

### - การเลิกใช้งาน

1. คลิกที่ปุ่ม Start
2. เลื่อนมาคลิกที่คำสั่ง Shut Down
3. คลิกปุ่ม Ok
4. รอสักครู่เครื่องจะเริ่มทำการปิดระบบต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์
5. จากนั้นเครื่องจะดับเอง
6. จอภาพให้กดสวิทช์ปิดจอด้วย

## 2) เครื่องขยายเสียง



### วิธีการตรวจสอบ

1. ตรวจสอบระบบไฟฟ้าของเครื่องขยายเสียงโดยการเปิดเครื่องเพื่อทดสอบว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่
2. พิจารณาระบบเสียงที่จะใช้งานโดยทำการทดสอบการขยายเสียง ปรับระดับความถี่ ความดัง ได้แก่ ทำการทดสอบภาคสัญญาณเข้า (Input) ภาคสัญญาณขยาย (Amplifier) และภาคสัญญาณออก (Output) โดยต่อสายลำโพงให้เรียบร้อยให้ถูกขั้ว ถูกเฟส ควรใช้สายลำโพงโดยเฉพาะ
3. ตรวจสอบปุ่มควบคุมต่าง ๆ ลดระดับก่อนเปิดสวิตซ์เครื่องขยายเสียง

### วิธีการใช้งาน

1. เปิดสวิตซ์เครื่องขยายเสียง
2. ค่อย ๆ เร่งระดับเสียง
3. ปรับแต่งคุณภาพเสียง
5. หมั่นตรวจสอบความบกพร่องของระบบ
6. เมื่อใช้งานเสร็จแล้วก่อนปิดสวิตซ์จะต้องลดระดับเสียงให้เบาสุดก่อนแล้วปิดสวิตซ์เพาเวอร์แอมป์
7. เก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ เข้าที่

### 3) ไมโครโฟนชนิดมีสายและไร้สาย



#### วิธีการตรวจสอบ

1. ทดสอบปุ่มเปิด-ปิด ว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่
2. ทดสอบคุณภาพเสียงโดยการพูดและฟังเสียง
3. ตรวจสอบสภาพฟองน้ำโฟมหุ้มหัวไมโครโฟน และทำความสะอาด

ไมโครโฟนทุกครั้งก่อนและหลังการใช้งาน

#### วิธีการใช้งาน

1. ไม่เคาะหรือเป่าไมโครโฟน
2. อย่าให้ไมโครโฟนล้มหรือตกเป็นอันตราย
3. ควรพูดไม่ใกล้หรือไกลจนเกินไป ควรพูดให้อยู่ในระยะห่างที่เหมาะสม
4. บริเวณใกล้ ๆ ไมโครโฟนควรขจัดเสียงรบกวนให้หมด เช่น พัดลม หรือ

เครื่องปรับอากาศ

5. ควรติดตั้งไมโครโฟน ให้ห่างจากลำโพง ถ้าจำเป็นจะต้องอยู่ใกล้กัน ควรหันหน้า ลำโพงหนีออกไปไม่ให้มาตั้งฉากกับไมโครโฟน

6. ไม่ควรให้ไมโครโฟนเปียกน้ำหรือของเหลว
7. ไมโครโฟนไร้สายควรถอดแบตเตอรี่ทุกครั้งหลังจากเลิกใช้งาน
8. หลังจากเลิกใช้ไมโครโฟนควรเก็บใส่กล่องไว้ให้เรียบร้อย เพื่อป้องกันฝุ่น

ละอองและการกระทบกระเทือน



#### 4) เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์



#### วิธีการตรวจสอบ

1. ทดสอบปุ่มเปิด-ปิดของรีโมทคอนโทรลโปรเจคเตอร์ ว่าสามารถทำงานได้ตามปกติหรือไม่
2. ตรวจสอบหลอดภาพโปรเจคเตอร์ และทดสอบการส่งสัญญาณภาพโดยฉายภาพให้เต็มฉากรับภาพ เพื่อดูความคมชัด ความเข้มของแสง

### 3. ตรวจสอบและทำความสะอาดเลนส์ ฟิลเตอร์ และแผ่นกรอง โปรเจคเตอร์

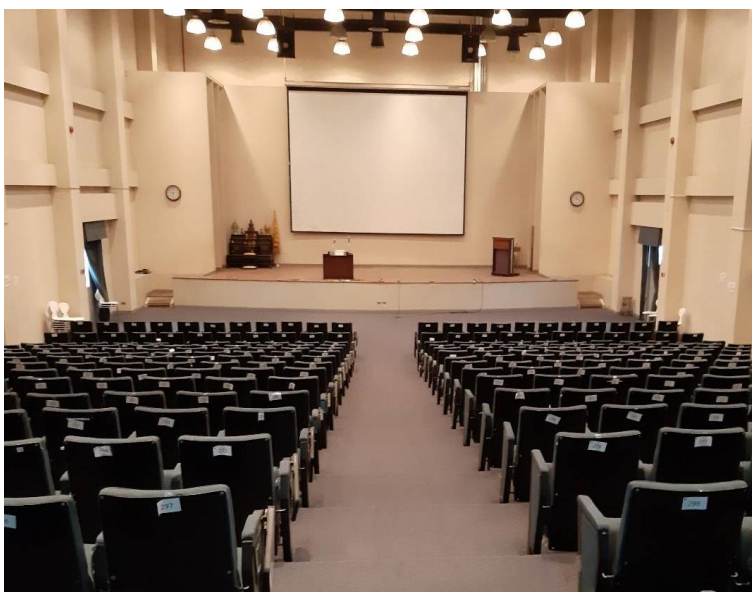
#### วิธีการใช้งาน

1. ผู้ใช้งานจะต้องต่อสายสัญญาณต่าง ๆ เช่น RGB, Video หรือ Audio ระหว่างคอมพิวเตอร์กับโปรเจคเตอร์ ให้เรียบร้อยก่อนที่จะเสียบปลั๊กเปิดเครื่อง เพื่อความปลอดภัยของโปรเจคเตอร์และคอมพิวเตอร์ เนื่องจากการต่อสายนำสัญญาณต่าง ๆ หลังจากที่เปิดเครื่องแล้ว ความต่างศักย์ของกระแสและแรงดันไฟฟ้าที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการคายประจุไฟฟ้าบริเวณจุดต่อสายนำสัญญาณ อาจจะทำให้พอร์ตหรือจุดต่อสัญญาณของโปรเจคเตอร์และคอมพิวเตอร์เสียหาย และส่งผลต่ออุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ภายในเครื่องได้ ถ้าหากกระแสและแรงดันไฟฟ้าระหว่างกราวด์ของคอมพิวเตอร์และโปรเจคเตอร์ต่างกัน นอกจากนั้นอาจทำให้ภาพที่ฉายออกจากรูโปรเจคเตอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ออก เนื่องจากสัญญาณที่ส่งจากคอมพิวเตอร์ไม่ Sync กับโปรเจคเตอร์ซึ่งจะต้องเสียเวลาสำหรับปรับแต่งใหม่ ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยและลดขั้นตอนการใช้งานจึงแนะนำให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวทุกครั้ง

2. ในกรณีมีการพักระหว่างการเรียนหรือการประชุม การปิดเครื่องโปรเจคเตอร์เพื่อประหยัดอายุหลอดเป็นความคิดที่ผิด เนื่องจากในระหว่างการเปิดเครื่องจะต้องใช้ไฟฟ้าแรงดันสูงกว่าในขณะที่หลอดสว่างเต็มที่ ดังนั้นการเปิดเครื่องระหว่างที่หลอดยังร้อนอยู่ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่หลอดภาพเสื่อมก่อนเวลาอันสมควร ซึ่งตามสถิติพบว่าโปรเจคเตอร์ที่ใช้งานต่อเนื่องจะมีอายุหลอดมากกว่าโปรเจคเตอร์ที่มีระยะเวลาการใช้แต่ละครั้งน้อย แต่มีการปิด-เปิดบ่อย ดังนั้นในกรณีที่ต้องการพักเป็นเวลานาน ๆ แนะนำให้กดปุ่ม Mute บนรีโมทเพื่อปิดภาพชั่วคราวแทนการปิดเครื่อง

3. หลังเลิกใช้งานจะต้องปิดเครื่องโดยกดปุ่มเพาเวอร์ บนตัวเครื่องหรือบนรีโมทเท่านั้น ห้ามปิด Main Switch หรือยก Breaker เด็ดขาด เพราะการกระทำดังกล่าวจะทำให้อายุการใช้งานหลอดภาพลดลงโดยที่ไม่รู้ตัว และก่อนถอดสายเพาเวอร์ออกเพื่อเก็บเครื่องลงกระเป่าจะต้องแน่ใจว่าพัดลมระบายความร้อนหยุดหมุนแล้วเท่านั้น ซึ่งโปรเจคเตอร์รุ่นปัจจุบันจะใช้เวลาระบายความร้อนหลอดหรือที่เรียกว่า Cooldown น้อยลงมากโดยที่ไม่ทำให้เสียเวลารอเหมือนโปรเจคเตอร์ในยุคแรก ๆ

5) จอฉายแบบแขวนมือดึง (Wall Screen) และแบบมอเตอร์ไฟฟ้า (Motorized Screen)



**วิธีการตรวจสอบ**

1. ตรวจสอบการใช้ โดยดึงจอฉายลงมาตามที่ต้องการระดับสายตา โดยดึงค้างเอาไว้เพื่อให้จอฉายได้ล๊อคอยู่กับที่
2. ตรวจสอบการเก็บ โดยดึงจอฉายลงมาพอประมาณ เพื่อให้จอฉายคลายล๊อค แล้วจับจอฉายไว้โดยค่อย ๆ ผ่อนตามแรงดึง

3. จอฉายแบบแขวนที่ติดตั้งในห้องประชุมขนาดใหญ่ ที่ใช้สวิทช์ควบคุมการใช้งานเพื่อเลื่อนขึ้น-ลง ด้วยมอเตอร์ไฟฟ้า ต้องทดสอบโดยการกดสวิทช์เพื่อเลื่อนขึ้นเลื่อนลงของจอฉาย

#### วิธีการใช้งาน

1. ให้ดึงจอกลงในแนวตั้งจนถึงระดับที่ต้องการ เมื่อถึงระดับที่ต้องการแล้วให้หยุดค้ำไว้ 1-2 วินาที แล้วค่อย ๆ ปล่อยมือออก

2. เมื่อต้องการเก็บให้ดึงจอกลงเล็กน้อยแล้วส่งจอขึ้นตามแรงดึงของจอซึ่งขณะผ่อนตามแรงดึงห้ามปล่อยจอฉายเด็ดขาดจนกว่าจะม้วนเข้าที่จนสุด เพราะแรงดึงจะดึงจอขึ้นอย่างรวดเร็วและแรง ซึ่งจะทำให้เกิดการชำรุดฉีกขาดม้วนขึ้นไปไม่ขนานกัน หรืออาจหลุดออกจากแกนยึดภายในกระบอกจอ

3. จอฉายแบบแขวนที่ใช้มอเตอร์ไฟฟ้า โดยมีสวิทช์ควบคุมการใช้งานเพื่อเลื่อนขึ้น-ลง หลังเลิกใช้งานดันสวิทช์ให้จอเลื่อนขึ้นจนสุด และจะต้องปรับสวิทช์มาตรงจุดกึ่งกลางเพื่อให้มอเตอร์หยุดการทำงานและเป็นการตัดกระแสไฟฟ้าที่ไปเลี้ยงมอเตอร์

#### 6) เครื่องผสมสัญญาณเสียง (Mixer)

เครื่องผสมสัญญาณเสียง (Mixer) คืออุปกรณ์ผสมสัญญาณเสียง ไม่ว่าจะเป็นสัญญาณเสียงจากไมโครโฟน เครื่องดนตรีต่าง ๆ หรือแหล่งกำเนิดเสียง เช่น เครื่องเล่น CD MP3 หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ก็สามารถนำเข้ามาในเครื่องผสมสัญญาณเสียงเพื่อทำการปรับแต่งผสมสัญญาณเสียงให้มีความเหมาะสม และส่งสัญญาณเสียงออกไปหาอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องขยายเสียง เป็นต้น



### วิธีการตรวจสอบ

1. ทดสอบปุ่มเปิด-ปิด ว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่
2. ทดสอบการส่งสัญญาณ การควบคุมระดับเสียง และฟังเสียงว่าไพเราะ นุ่มนวล หรือเป็นที่ถูกใจผู้ฟัง โดยคำนึงถึงระดับความดัง ซึ่งปกติเครื่องควบคุมเสียงจะถูกตั้งเป็นค่ามาตรฐานไว้แล้ว

### วิธีการใช้งาน

1. ภาคนำเข้า Mic/Line เป็นช่องที่รับสัญญาณอินพุต (Input) จากแหล่งต้นกำเนิดเสียงชนิดต่าง ๆ (Source) เช่น ไมโครโฟน อุปกรณ์เครื่องดนตรี เครื่องเล่นเพลเยอร์ชนิดต่าง ๆ มาเสียบอินพุตเข้า ส่วนแฉีกมีทั้งแบบ XLR, Phone TRS/TS, RCA, Mini Jack 3.5 mm. และในแบบ Combo Jack ซึ่งสามารถเสียบใช้งานได้ทั้งในแบบ XLR และ Phone TRS/TS ในช่องเดียวกัน

การใช้งานก็ขึ้นอยู่กับระดับความแรงสัญญาณที่ป้อนเข้าสู่ไมโครโฟน เช่น ช่องสัญญาณไมโครโฟนมีความแรงอยู่ที่ +4 dBu และสัญญาณแบบไลน์มีความแรงอยู่ที่ -10 dBv และไม่ควรเสียบใช้งานไมโครโฟน ที่ช่อง Line Input (เพราะจะทำให้เสียงไม่คมเบามาก) ควรเสียบใช้งานที่ช่อง Mic Input เป็นต้น

2. Gain ทำหน้าที่ปรับระดับอัตราการขยาย ความแรงของสัญญาณขาเข้าของไมโครโฟน ว่าต้องการให้มีระดับความแรงที่เท่าไร ซึ่งในไมโครโฟนบางรุ่นจะใช้ชื่อเรียกว่าปุ่มทริม (Trim) และไมโครโฟนบางตัวจะมีปุ่มเกน (Gain) การปรับเกนบนไมโครโฟนถือว่าสำคัญมาก เราควรปรับให้อยู่ในระดับความแรงของสัญญาณที่เหมาะสมอย่างที่สุด เพื่อให้ได้คุณภาพเสียงที่ดีและมีคุณภาพ

3. Low Pass-Filter มีความสามารถในการกรองย่านความถี่สูง ที่เราไม่ต้องการออก เพื่อไม่ให้ผ่านไปได้ แต่ยอมให้ความถี่ต่ำผ่านได้โดยสะดวก เช่น เราตั้งความถี่ไว้ที่ 100 Hz สัญญาณที่มากกว่า 100 Hz จะไม่สามารถผ่านได้ แต่สัญญาณที่ต่ำกว่า 100 Hz จะผ่านได้โดยสะดวก ซึ่งในไมโครโฟนบางรุ่นจะใช้คำว่า “High Cut” (ตัดเสียงสูงทิ้ง) โดยส่วนมากจะใช้กับกลุ่มเครื่องดนตรีที่ให้เสียงย่านเสียงต่ำ เช่น Kick Drum ของกลองและเบส

4. High Pass-Filter มีความสามารถในการกรองย่านความถี่ต่ำ ที่เราไม่ต้องการออก เพื่อไม่ให้ผ่านไปได้ แต่ยอมให้ความถี่สูงผ่านไปได้ เช่น เราตั้งความถี่ไว้ที่ 100 Hz สัญญาณที่มากกว่า 100 Hz จะสามารถผ่านไปได้โดยสะดวก แต่สัญญาณที่ต่ำกว่า 100 Hz จะไม่สามารถผ่านได้ ซึ่งในไมโครโฟนบางรุ่นจะใช้คำว่า “Low Cut” (ตัดเสียงต่ำทิ้ง) โดยส่วนมากจะใช้กับไมโครโฟนในงานร้องและพูด เป็นต้น

5. ปุ่ม Mute เมื่อกดปุ่มนี้ลงก็จะทำหน้าที่หยุดการทำงานของแต่ละชาแนลชั่วคราว

6. Equalizer บ้างก็เรียกว่า อีคิว จะมีหน้าที่ในการปรับแต่งเสียง ปรับโทนเสียงของแต่ละช่องสัญญาณ ที่เราต้องการปรับบนไมโครโฟน โดยส่วนมากบนอนาล็อกมีปุ่มเลือกปรับ 3 Band สามารถปรับเสียง (ทุ้ม-กลาง-แหลม) แต่ก็มีไมโครโฟนรุ่นขนาดใหญ่ ๆ ที่สามารถเลือกย่านความถี่เสียงในการปรับได้เช่นกัน

ส่วนดิจิทัลมิกเซอร์จะมีให้เลือกปรับทั้งในแบบพาราเมตริกอีคว และ กราฟิกอีควภายในตัว ซึ่งสามารถปรับได้โดยละเอียด ทั้งการปรับค่าความถี่ (Frequency) การปรับ ความกว้างของช่วงความถี่เสียง Bandwidth (Q) และการปรับเกน (Gain) ดัง-เบาของแต่ละความถี่ เสียง ซึ่งเราสามารถเลือกปรับได้อย่างอิสระและหลากหลาย เพิ่มความสะดวกสบายในการปรับแต่ง เสียงเป็นอย่างยิ่ง

7. Pre หมายถึงก่อนเฟดเดอร์ สัญญาณที่เข้ามาในแต่ละช่องเสียงของ มิกเซอร์สามารถปรับลดหรือเพิ่มความดังเสียงได้โดยไม่ผ่านเฟดเดอร์ของมิกเซอร์

8. Post หมายถึงหลังเฟดเดอร์ สัญญาณที่เข้ามาในแต่ละช่องเสียงของ มิกเซอร์จะมีผลดัง-เบาตามเฟดเดอร์หลัก เมื่อเราลดเฟดเดอร์ลงสัญญาณที่เข้ามาก็จะลดลงตามไป ด้วย

9. Direct Output ทำหน้าที่คัดสัญญาณที่เข้ามาโดยไม่ผ่านปุ่มต่าง ๆ บน มิกเซอร์เพื่อให้สามารถนำสัญญาณสด ๆ ไปพ่วงกับอุปกรณ์ปรุงแต่งเสียง (Effects) หรือเครื่อง บันทึกลงเสียงได้โดยตรงตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ

10. Effect Send ทำหน้าที่จ่ายสัญญาณออกมาจากตัวมิกเซอร์ ในแต่ละ ช่องเสียงไปสู่เครื่องเอฟเฟกต์ต่าง ๆ เช่น รีเวิร์บ (Reverb) หรือดีเลย์ ซึ่งมักใช้ปุ่ม Aux เป็นตัวส่ง สัญญาณ

11. Effect Return เป็นช่องสำหรับรับสัญญาณของอุปกรณ์เสียงต่าง ๆ ที่ ถูกป้อนมาจากช่อง Effect Send อีกทีหนึ่ง เพื่อการได้ยินเสียงที่ส่งออกมานั่นเอง (เช่น เครื่อง มัลติเอฟเฟกต์) เป็นต้น ลองนึกภาพตามง่าย ๆ ถ้าจะต่อเอฟเฟกต์ใช้งานก็ให้ต่อช่อง Effect Send ออกไปเข้าช่องอินพุทเอฟเฟกต์ แล้วต่อช่องเอาต์พุทของเอฟเฟกต์มาเข้าที่ช่อง Effect Return

12. Stereo Master Fader มีอยู่สองลักษณะคือแบบ สไลด์โวลุ่ม (Slide Volume) และแบบหมุน (Rotary Volume) ทำหน้าที่เป็นตัวปรับความดังเบาของสัญญาณทั้งหมด บนมิกเซอร์ ก่อนที่จะออกไปสู่เครื่องมือชนิดต่าง ๆ

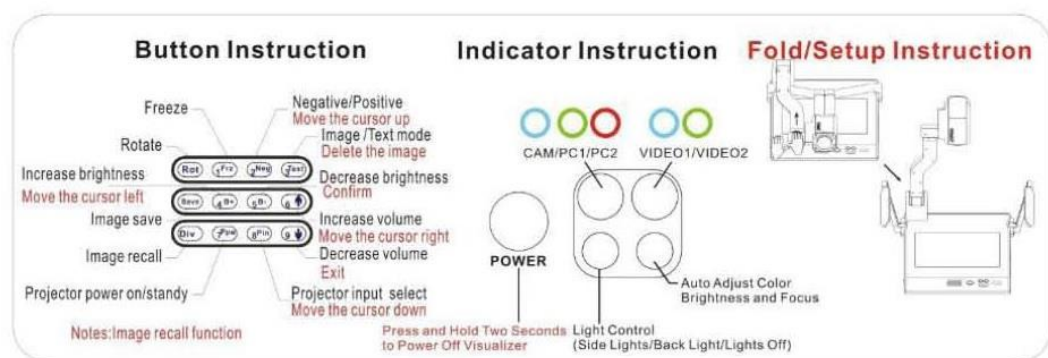
## 7) เครื่องฉายภาพ 3 มิติ (Visualizer)



### วิธีการตรวจสอบ

1. ทดสอบปุ่มเปิด-ปิด ว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่
2. ทดสอบการส่งสัญญาณภาพด้วยสาย HDMI หรือ VGA เพื่อดูความคมชัด สี การย่อ และการขยายภาพ

### วิธีการใช้งานปุ่มควบคุม



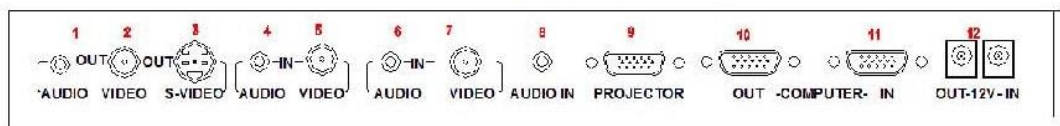
1. Rotate

หมุนภาพตามแนวตั้งและแนวนอน

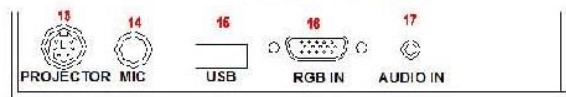
2. Frz	ค้างภาพ
3. Neg	แสดงภาพในรูปแบบ Negative
4. TEXT	เลือกโหมดระหว่าง image หรือ tex
5. SAVE	บันทึกภาพ
6. B +/-	การเพิ่ม/ลดความสว่าง
7. DIV.	เลือกดูภาพที่บันทึกแล้ว
8. Ppw	ควบคุมการ On หรือ Standby ของโปรเจคเตอร์
9. Pin	เลือกสัญญาณให้โปรเจคเตอร์
10. ↑/↓	เลื่อนภาพขึ้นหรือลง
11. POWER	ควบคุม เปิด/ปิด เครื่อง
12. CCD/PC1/PC2	เลือกสัญญาณ CCD/RGB
13. VIDEO 1/VIDEO 2	เลือกสัญญาณ Video
14. LAMP	ควบคุมไฟที่แขนและที่ฐาน
15. AUTO	ปรับความสว่าง ความขาว และโฟกัส โดยอัตโนมัติ
16. T/W	เพิ่ม และ ลดการขยายภาพ
หมายเหตุ	ฟังก์ชัน Frz, Title และ Split สามารถใช้กับสัญญาณที่พอร์ต Projector Out เท่านั้น

### วิธีการใช้งาน Rear Panel และ Side Panel

#### Rear Panel



#### Side Panel

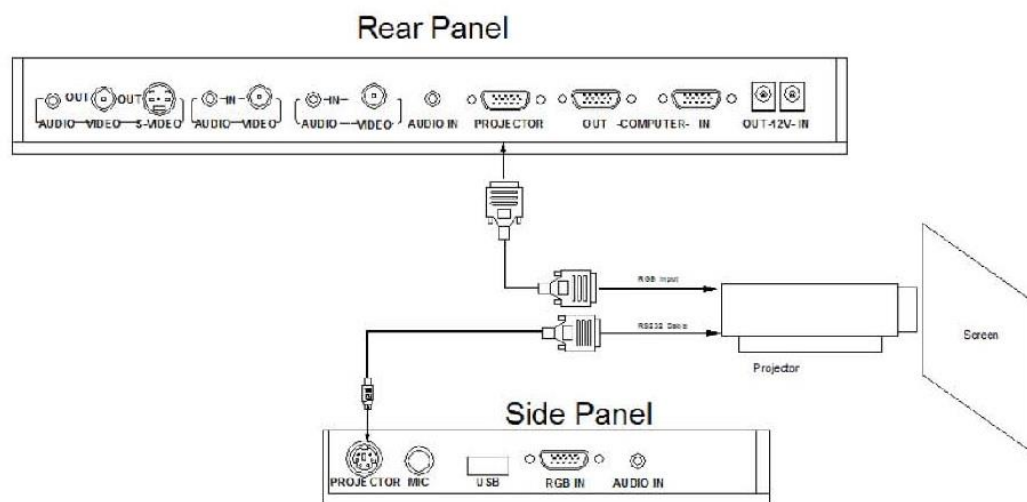


1. AUDIO OUT
2. VIDEO OUT
3. S-VIDEO OUT
4. VIDEO AUDIO IN
5. VIDEO IN
6. S-VIDEO AUDIO IN
7. S-VIDEO IN



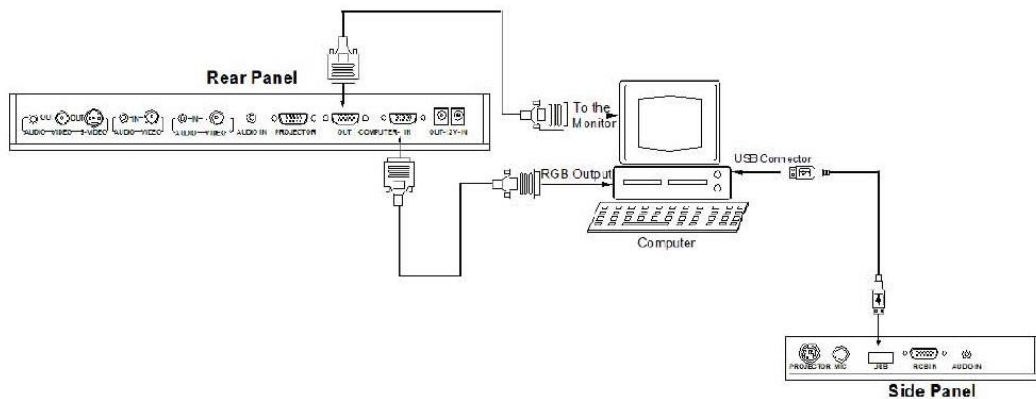
8. PC AUDIO IN
9. PROJECTOR Connector
10. COMPUTER OUT
11. COMPUTER IN
12. POWER OUT/IN
13. PROJECTOR RS-232 Connector
14. MIC IN
15. RGB IN
16. RGB AUDIO IN
17. COMPUTER RS-232 Connector

### วิธีการใช้งานการเชื่อมต่อกับ Projector



เชื่อมต่อพอร์ต Projector ของวิซวลไลเซอร์เข้ากับพอร์ต RGB IN ของ Projector ด้วยสาย RGB ที่มาพร้อมกับเครื่องวิซวลไลเซอร์ ใช้สายโปรเจคเตอร์ RS-232 Cable (3 pin to 6 pin) เพื่อสร้างการเชื่อมต่อระหว่างโปรเจคเตอร์และวิซวลไลเซอร์ โปรเจคเตอร์บางรุ่นอาจต้องการสายแปลง ตามมาตรฐานของสาย RS-232 นี้เพื่อต่อเข้ากับพอร์ตควบคุมของโปรเจคเตอร์ สำหรับตำแหน่งเข็มและรูปร่างของพอร์ตควบคุมของโปรเจคเตอร์บางรุ่นอาจแตกต่างจากหัวต่อของสาย RS-232 มาตรฐาน หลังจากวิซวลไลเซอร์เชื่อมต่อ กับโปรเจคเตอร์แล้ว ก็จะสามารถควบคุมการเปิด Standby และการเลือกสัญญาณให้โปรเจคเตอร์ได้ (สำหรับโปรเจคเตอร์นอกเหนือจาก Optoma จำเป็นต้องใช้โปรแกรมสำหรับเขียนรหัสควบคุมที่มากับเครื่องวิซวลไลเซอร์นี้

## วิธีการใช้งานการเชื่อมต่อกับ Computer



เมื่อต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop) ไม่จำเป็นต้องใช้สายเชื่อมต่อจอ

## 8) เลเซอร์พอยเตอร์ หรือ Wireless Remote Presenter



### วิธีการตรวจสอบ

1. ตรวจสอบตัวส่งสัญญาณว่าใส่แบตเตอรี่ถูกต้อง (ต้องไม่สลับขั้ว +/-)
2. ทดสอบปุ่มเปิด-ปิด ว่าสามารถใช้งานได้ตามที่ปกติหรือไม่
3. ทดสอบการส่งสัญญาณ สามารถควบคุมและรองรับกับโปรแกรม

สำเร็จรูปต่าง ๆ หรือไม่ เช่น PowerPoint Keynote PDF Google Slide และ Prezi เป็นต้น

### วิธีการใช้งาน

1. เสียบตัวรับสัญญาณเข้ากับอุปกรณ์ Presenter เข้ากับช่อง USB เพื่อเริ่มใช้งาน ตัวรับสัญญาณไร้สายแบบ Plug and Play ไม่จำเป็นต้องติดตั้งซอฟต์แวร์ และเมื่อจบการใช้งาน สามารถเสียบตัวรับสัญญาณทิ้งไว้กับ Presenter ได้

2. ตรวจสอบตัวส่งสัญญาณ ว่าใส่แบตเตอรี่ถูกต้อง (ต้องไม่สลับขั้ว +/-)

3. กดปุ่มเปิดตัวส่งสัญญาณเพื่อเริ่มใช้งาน

4. ทำการทดสอบการส่งสัญญาณ ตัวอุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณมีคุณสมบัติควบคุม ระยะสัญญาณไม่เกิน 10 เมตร

5. การใช้งานรองรับระบบ Windows Android และ Mac OS

6. หลังเลิกใช้งานกดปุ่มปิดตัวส่งสัญญาณ

7. ถอดตัวรับสัญญาณออกจาก Presenter

8. หากไม่มีการใช้งานอย่างต่อเนื่องหรือบ่อยครั้ง ควรถอดแบตเตอรี่ออกจากตัวส่งสัญญาณด้วย เพื่อป้องกันแบตเตอรี่เสื่อมสภาพซึ่งอาจส่งผลทำให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ได้

10. เก็บอุปกรณ์ใส่กล่องให้เรียบร้อยเพื่อความพร้อมในการใช้งานครั้งต่อไป

### ข้อควรระวังทั่วไปในการใช้ผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์เป็นอุปกรณ์ที่ประกอบด้วย เครื่องยนต์ กลไกไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีราคาแพง ดังนั้นการใช้งานอุปกรณ์ใดๆ ต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งาน การจัดเก็บ และการบำรุงรักษา เป็นสำคัญ โดยมีข้อควรระวังทั่วไปในการใช้ ดังนี้

1. ควรใช้งานอุปกรณ์ใดๆ ตามคำแนะนำของคู่มือ และคำนึงถึงคำเตือนเกี่ยวกับความระมัดระวังในการใช้งานเพื่อความปลอดภัย

2. การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ใดๆ ควรกระทำด้วยความระมัดระวัง เพื่อป้องกันความชำรุดเสียหายที่อาจเกิดแก่ตัวเครื่อง

3. น้ำและความชื้นจะทำให้อุปกรณ์ใดๆ มีปัญหาเกิดไฟฟ้าช็อต ควรหลีกเลี่ยงการวางเครื่องในบริเวณที่มีความชื้นหรือถูกน้ำได้ง่าย

4. ถอดปลั๊กไฟทุกครั้งก่อนทำความสะอาดอุปกรณ์ใดๆ เช็ดเครื่องด้วยผ้านุ่ม หากจำเป็นต้องใช้น้ำยาทำความสะอาดต้องผสมน้ำให้เจือจาง ชุบกับผ้าบิดหมาด ๆ ก่อนเช็ดเครื่อง ในขั้นตอนสุดท้ายให้เช็ดเครื่องด้วยผ้าแห้ง ห้ามใช้ทินเนอร์ น้ำมันเบนซิน หรือวัตถุไวไฟอื่นในการทำความสะอาดเครื่อง เพราะอาจทำให้เกิดความชำรุดเสียหาย

5. อุปกรณ์ใดๆ ที่มีส่วนประกอบของเลนส์ฉาย เช่น โปรเจคเตอร์ ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการทำความสะอาด ซึ่งต้องใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดเฉพาะเจาะจง เช่น ผ้าเช็ดเลนส์ หรือถ้าจำเป็นจะต้องใช้น้ำยา จะต้องใช้น้ำยาทำความสะอาดเลนส์โดยเฉพาะ

6. การเก็บรักษาอุปกรณ์ใดๆ ควรเก็บในตู้ที่มิดชิดที่ไม่มีอุณหภูมิสูงหรือมีความชื้น

7. หลีกเลี่ยงการใช้อุปกรณ์เสริมที่บริษัทผู้ผลิตไม่ได้แนะนำ เพราะอาจทำ ความเสียหายแก่เครื่องได้ ควรใช้สายต่อเชื่อมจากบริษัทผู้ผลิตโดยเฉพาะ และตรวจดูทุกครั้งว่า ต่อเชื่อมอย่างถูกต้องหรือไม่

8. ควรวางแผนสายไฟให้เหมาะสม เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

9. ปลั๊กไฟสำหรับเครื่องจะมี 3 ขา เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ควร เสียบปลั๊กไฟเข้ากับเต้าเสียบที่มี 3 ช่อง และไม่ควรเสียบปลั๊กเข้ากับเต้าเสียบที่มีการเสียบปลั๊กไฟอื่น อยู่มากเกินไปเพื่อป้องกันปัญหาไฟฟ้าช็อต

10. เพื่อป้องกันการเกิดไฟฟ้าช็อตในเวลาที่พายุฝนฟ้าคะนอง หรือเมื่อ ไม่ได้ใช้งานเครื่องเป็นเวลานาน ควรถอดปลั๊กเครื่องเพื่อความปลอดภัย

11. เมื่ออุปกรณ์ใดๆ เกิดความชำรุดเสียหาย ไม่ควรซ่อมเครื่องเองโดย การแกะชิ้นส่วนใด ๆ ในตัวเครื่อง เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหาย ควรติดต่อตัวแทนจำหน่ายเพื่อ จัดซ่อม เปลี่ยนอะไหล่แท้จากบริษัทผู้ผลิต หรือบริษัทผู้ผลิตรับรอง ไม่เช่นนั้นอาจเกิดปัญหา

#### 4.5 มาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน คือ มาตรฐานสูงสุดในการปฏิบัติงาน การบริการ ความ กระจ่างชัดต่อผู้รับบริการ และการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้ตรงจุด เพื่อให้เกิด ความพึงพอใจ ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดอย่างชัดเจน ซึ่ง การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานคุณภาพ จะเป็นเครื่องยืนยันว่าผู้รับบริการจะได้ประโยชน์จากการรับ บริการนั้น ๆ ความสำคัญของมาตรฐานคุณภาพจะมีผลต่อชื่อเสียงและความไว้วางใจ โดยเฉพาะ การปรับปรุงคุณภาพและการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดซึ่งเป็นเป้าหมายสูง สำหรับการให้บริการ โสตทัศนอุปกรณ์ คณะมัณฑนศิลป์ได้มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

- 1) มีการวางแผนการปฏิบัติงาน
- 2) การสั่งการและมอบหมายงานเป็นไปอย่างเหมาะสมและทันเวลา
- 3) ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจรายละเอียดของงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน
- 4) จัดเตรียมและบำรุงรักษาอุปกรณ์โสตฯ ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 5) ส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 6) ปฏิบัติงานให้ทันตามระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องตรงตาม วัตถุประสงค์ของงาน

- 7) ปฏิบัติงานได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 8) ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารและเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก
- 9) มีการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน
- 10) รายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและทันตามระยะเวลาที่กำหนด

#### 4.6 การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาจากองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับความประทับใจที่ได้รับหลังจากที่เขาได้ใช้บริการนั้นแล้ว หรือผลการให้บริการของเรานั่นเอง หากเราสามารถให้บริการโดยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้มากกว่าที่เขาคาดหวังไว้ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่หากเราทำได้ต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ นอกจากความพยายามในการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยภายในขององค์กรแล้ว เราควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วย หากองค์กรก้มหน้าก้มตาพยายามให้บริการอย่างเต็มที่ที่สุดกำลังความสามารถของตน โดยมีได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นไปได้ที่ความพึงพอใจอาจไม่เกิด เพราะเราต้องไม่ลืมว่าความพึงพอใจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอีกส่วนหนึ่งคือ ความคาดหวังซึ่งผู้ใช้บริการจะนำทั้งสองส่วนนี้มาเปรียบเทียบกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปออกแบบกระบวนการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการรวมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พินล เมฆสวัสดิ์ 2549 : 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือรวมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

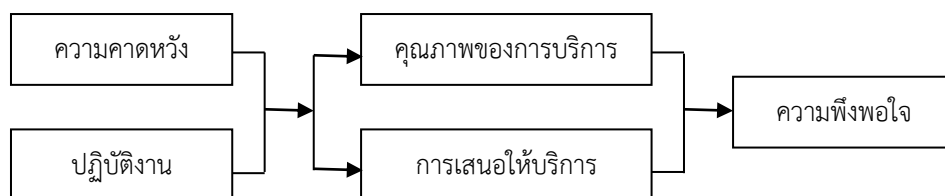
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมี

คุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมาย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจจากการรับบริการยังบ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมิติที่จะใช้วัดคุณภาพการให้บริการนั้น ได้กำหนดมิติการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยวัดสิ่งที่จับต้องได้ อันได้แก่ การบริการทางกายภาพ คือ การอำนวยความสะดวก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ที่พร้อมใช้ในการให้บริการ ตลอดจนมองในมิติของความสามารถในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยทันที ซึ่งแสดงถึงความรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งให้ความสำคัญในแง่ของอรรถยาศัยไมตรีจิตระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างความรู้สึกในการเข้าถึงจิตใจและความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และกระจายการให้บริการที่ทั่วถึง ซึ่งแสดงถึงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นสำคัญ (กันยา เทพสวัสดิ์ 2550 : 65 - 66)

ส่วนการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

**แผนภูมิการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ**



(เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ 2548 : 175)

สำหรับการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ คณะมัณฑนศิลป์ มีวิธีการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ รวมถึงเสริมสร้างทัศนคติในเชิงบวกให้มีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงาน ซึ่งการให้บริการที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ ทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานที่มีเป้าหมาย มีความสะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ มีความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีวิธีการดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เต็มใจให้บริการโดยจัดลำดับก่อนหลังและตามความจำเป็นเร่งด่วนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการบริการต่าง ๆ สามารถอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสามารถใช้สิ่งเหล่านี้ในการดำเนินการด้านบริการ
4. มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ อธิบายวิธีการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ อย่างถูกวิธีด้วยความชำนาญ
5. เมื่อผู้ขอใช้บริการมีข้อซักถาม สามารถตอบกลับโดยอธิบายได้อย่างถูกต้องรวดเร็วหรืออย่างน้อยที่สุดภายในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม
6. ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีหรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้พัฒนางาน ซึ่งจะทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย
7. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความอ่อนโยน มารยาทดีงาม อ่อนน้อมถ่อมตน พุดจาไพเราะ มีความเป็นมิตร และเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการ
8. ให้บริการด้วยความรอบคอบ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ โดยปราศจากอันตรายและความเสี่ยง
9. สร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบังโปรงใส และตรวจสอบได้
10. เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และพร้อมที่จะสนองตอบต่อความต้องการดังกล่าว
11. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง โดยทำการติดต่อกับผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก
12. รับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

#### 4.7 ความยุ่งยากซับซ้อนของงานในการให้บริการซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อีกทั้งมีขีดความสามารถมากขึ้นเพื่อตอบสนองการใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีลักษณะใหญ่ ประกอบด้วย เครื่องยนต์ กลไกไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ทำหน้าที่เป็นตัวผ่านขยายเนื้อหาสาระจากแหล่งกำเนิดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถกระตุ้นการรับรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการศึกษาและพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของอุปกรณ์ ซึ่งอุปกรณ์บางชนิดมีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งานที่ผู้ปฏิบัติจะต้องเรียนรู้และปฏิบัติได้จริง บางครั้งผู้ปฏิบัติต้องมีความคิดริเริ่มดัดแปลงอุปกรณ์เพื่อให้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งการปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการและดูแลซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ ประสิทธิภาพ ของผู้ปฏิบัติงานในการดูแลรักษาอุปกรณ์และซ่อมบำรุง บ่อยครั้งที่มีผู้ใช้บริการนำอุปกรณ์บางอย่างมาต่อพ่วงแล้วใช้งานไม่ได้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องแก้ไขปัญหา

ให้ใช้งานได้เป็นปกติ ซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญชำนาญเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงต้องใช้ความคิด ปรับปรุงและประยุกต์อุปกรณ์ให้ใช้งานได้เป็นอย่างดี หรือในบางครั้งอุปกรณ์เกิดการชำรุดเสียหาย ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องซ่อมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ ซึ่งจะต้องทำให้ทันเวลาในขณะที่ผู้สอนดำเนินการสอนอยู่ ดังนั้นในฐานะผู้ปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ จะต้องทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายในระหว่างการเรียนการสอนให้เสร็จและใช้งานได้ตามปกติ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุตามเป้าหมาย

#### 4.8 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ทราบว่า การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผลจะให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น ซึ่งการปฏิบัติงานจะประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) การควบคุม (Control) และการประเมินผล (Evaluation) มีความสำคัญเท่ากันทุกส่วน ถ้าขาดส่วนหนึ่งส่วนใด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดขาดประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทั้งหมด

การติดตาม (Monitoring) และประเมินผล (Evaluation) มีวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน คือ การติดตาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการกำหนดไว้แล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ดังนั้นจุดเน้นที่สำคัญของการติดตาม คือ การปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ซึ่งการติดตามจะเกิดขึ้นในขณะที่มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ ส่วนการประเมินผล เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และนำผลมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของปฏิบัติงาน ท้นต่อสถานการณ์ เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการทำงาน และรองรับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การประเมินผลจะเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานในช่วงระยะต่าง ๆ และเมื่อการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว หรือประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานบางมิติ นำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานว่า บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง

ความแตกต่างและส่วนที่ซ้ำซ้อนกันของการติดตามและประเมินผล คือ การติดตาม (Monitoring) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า ได้มีการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดได้อย่างไร ข้อมูลที่ได้จะนำมาประกอบเป็นเครื่องมือ ควบคุม กำกับ การดำเนินงานในขณะปฏิบัติงานโดยตรง ทั้งในด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลผลิต (Output) สำหรับการประเมินผล (Evaluation) มีขอบข่ายกว้างขวาง ขึ้นอยู่ว่าจะประเมินในขั้นตอนใดของการปฏิบัติงาน เช่น ขณะปฏิบัติงานซึ่งอาจดำเนินการเป็นช่วง เป็นระยะต่าง ๆ ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การติดตามผลและประเมินผล : [ออนไลน์]) แม้ว่าการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน จะเป็นกระบวนการที่แตกต่างกัน



มีจุดมุ่งหมายไม่เหมือนกัน แต่กระบวนการทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เมื่อนำมาประสานใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสม

สำหรับการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถกำกับ ทบทวน และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. ติดตามการปฏิบัติงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานจากการออกแบบสอบถามเพื่อให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ หลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ โดยแบ่งค่าระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้ครอบคลุมการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่
  - เอาใจใส่และตรงต่อเวลา
  - แนะนำ ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
  - ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
  - ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่
  - คุณภาพของโสตทัศนูปกรณ์
  - ความพร้อมและความสมบูรณ์ของโสตทัศนูปกรณ์
  - ความเพียงพอของโสตทัศนูปกรณ์
  - โสตทัศนูปกรณ์ตรงกับความต้องการ
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่
  - มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน
  - ได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ
  - ความผลิตพลาดในการให้บริการ
  - ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม
- 4) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

2. ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลง และจัดทำเป็นรายงานเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานนอกจากจะใช้วิธีการออกแบบสอบถามแล้ว ยังสามารถใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์อีกด้วย

#### 4.9 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

**คุณธรรม** หมายถึง สภาพคุณงามความดีและความถูกต้องในการแสดงออกทั้งกาย วาจา และใจ ของแต่ละบุคคลซึ่งยึดมั่นไว้เป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติจนเกิดเป็นนิสัย

**จริยธรรม** หมายถึง กฎเกณฑ์ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนในสิ่งที่ดีงามเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับชมชอบหรือยอมรับจากสังคม เพื่อความสันติสุขแห่งตนเองและความสงบเรียบร้อยของสังคม

#### **ความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม**

- 1) ช่วยให้ชีวิตดำเนินไปด้วยความราบรื่นและสงบ
- 2) ช่วยให้มีความสุขสัมพัทธ์อยู่ตลอดเวลา
- 3) ช่วยสร้างความมีระเบียบวินัยให้แก่บุคคล
- 4) ช่วยควบคุมไม่ให้คนชั่วมีจำนวนมากขึ้น
- 5) ช่วยให้นำความรู้อะไรและประสบการณ์มาสร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีคุณค่า
- 6) ช่วยควบคุมความเจริญทางด้านวัตถุและจิตใจของคนให้เจริญไปพร้อม ๆ กัน

#### **คุณธรรมในการปฏิบัติงาน**

คุณธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะนิสัยที่ดีที่ควรประพฤติปฏิบัติในการประกอบอาชีพ คุณธรรมสำคัญที่ช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จมี ดังนี้

- 1) ความมีสติสัมปชัญญะ หมายถึง การควบคุมตนเองให้พร้อม มีสภาพต้นตัวฉบับไว้ในการรับรูทางประสาทสัมผัส การไขปัญหาและเหตุผลในการตัดสินใจที่จะประพฤติปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ เหมาะสม และถูกต้อง
- 2) ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาทั้งกาย วาจา และใจ ไม่คิดคด ททรยศ ไม่คิดโกง และไม่หลอกลวงใคร
- 3) ความขยันหมั่นเพียร หมายถึง ความพยายามในการทำงานหรือหน้าที่ของตนเองอย่างแข็งขัน ด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่อย่างจริงจัง พยายามทำเรื่อยไปจนกว่างานจะสำเร็จ
- 4) ความมีระเบียบวินัย หมายถึง แบบแผนที่วางไว้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและดำเนินการให้ถูกต้อง ถูกที่ มีความเรียบร้อย ถูกต้องเหมาะสมกับจรรยาบรรณ ขอบบังคับ ข้อตกลง กฎหมาย และศีลธรรม
- 5) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความเอาใจใส่มุ่งมั่นตั้งใจต่องาน หน้าที่ ด้วยความผูกพัน ความพากเพียร เพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้
- 6) ความมีน้ำใจ คือ ปรารถนาดีมีไมตรีจิตต้องการช่วยเหลือให้ทุกคนประสบความสำเร็จ และช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์
- 7) ความประหยัด หมายถึง การรู้จักใช้ รู้จักออม รู้จักประหยัดเวลาตามความจำเป็น เพื่อให้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด
- 8) ความสามัคคี หมายถึง การที่ทุกคนมีความพร้อมทั้งกาย จิตใจ และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่มีการเกียจคร้าน

**จริยธรรมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง กฎเกณฑ์ที่เป็นแนวทางปฏิบัติตนในการประกอบอาชีพที่ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม เหมาะสม และยอมรับ ซึ่งการทำงานหรือการประกอบอาชีพต่าง ๆ จะเน้นในเรื่องของจริยธรรมที่มีความแตกต่างกัน จริยธรรมจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต เรียกว่า มงคลชีวิต 38 ประการ มงคลชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ชำนาญในวิชาชีพของตน (มงคลชีวิตข้อที่ 8) เป็นการนำความรู้ที่เลาเรียน ผักผ่อนอบรม มาปฏิบัติให้เกิดความชำนาญจนสามารถยึดเป็นอาชีพได้

2. ระเบียบวินัย (มงคลชีวิตข้อที่ 9) การฝึกกาย วาจา ให้อยู่ในระเบียบวินัยที่สังคมหรือสถาบันวางไวเป็นแบบแผน

3. กลาววาจาดี (มงคลชีวิตข้อที่ 10) คือ วจีสุจริต 4 ประการ ไตแก ความจริง คำประสานสามัคคี คำสุภาพ คำมีประโยชน์

4. ทำงานไม่คั่งค้างสับสน (มงคลชีวิตข้อที่ 14) ลักษณะการทำงานของคนโดยทั่วไปมี 2 แบบ คือ

– การทำงานคั่งค้างสับสน คือ ทำงานหยาบยุงเหยิง ทำงานไม่สำเร็จ

– การทำงานไม่คั่งค้าง คือ การทำงานดีมีระเบียบ ทำงานเต็มฝีมือ และทำงานให้เสร็จ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน : [ออนไลน์])

**จรรยาบรรณ** หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554 จรรยาบรรณ : [ออนไลน์])

**จรรยาบรรณวิชาชีพ** หมายถึง การประกอบอาชีพสุจริต มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ไม่ดูถูกอาชีพตน ซึ่งจรรยาบรรณเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพมีหลักการและแนวทางปฏิบัติตามที่ถูกต้องเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความเลื่อมใสศรัทธาและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยหลักการของจรรยาบรรณวิชาชีพจะประกอบด้วย (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ : [ออนไลน์])

1) ความรักความศรัทธาในอาชีพ

2) ความซื่อสัตย์สุจริต

3) การให้ความเคารพต่อกฎระเบียบข้อบังคับหรือจรรยาบรรณในอาชีพ

4) ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ

5) การรวมกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงในวิชาชีพ

ดังนั้น จรรยาบรรณวิชาชีพเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยลดข้อผิดพลาดและความเสียหายในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่สามารถอาศัยช่องว่างของกฎหมายในการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ได้มีการกำหนดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพเพื่อให้บุคลากรใช้เป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ โดยหน่วยงานของรัฐได้มีการกำหนดหลักจรรยาบรรณในรูปของข้อบังคับ เพื่อให้ครอบคลุมกับทุกตำแหน่งของหน่วยงาน ซึ่งหลักจรรยาบรรณที่ผู้เขียนใช้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการที่จะเป็นผู้มีความประพฤติดี สำนึกในหน้าที่ สามารถประสานงานกับทุกฝ่ายตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมทั้งรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรี และส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติคุณ เกียรติฐานะของบุคลากรในมหาวิทยาลัย อันจะส่งผลให้ผู้ประพฤติเป็นที่เลื่อมใส ศรัทธา และยกย่องของบุคคลโดยทั่วไป คือ ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรใน

มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2552 ซึ่งบุคลากรต้องรักษาและปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณกำหนด โดยยึดมั่นในหลักการต่อไปนี้

- 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ
- 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรม

จรรยาบรรณที่กำหนดครอบคลุมบุคลากรทุกคนทุกประเภทและทุกตำแหน่งที่สังกัดและปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องตามลักษณะงาน ลักษณะวิชาชีพ และลักษณะวิชาการ โดยไม่ขัดกับสิทธิ ประโยชน์ และเสรีภาพของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

#### จรรยาบรรณต่อตนเอง

- 1) พึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดี และประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) พึงมีทัศนคติ และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- 3) พึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ยึดมั่นและเชื่อมั่นในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม
- 2) ดำรงตนเป็นผู้มีความรู้คู่คุณธรรม เป็นที่เชื่อถือของคนทั่วไป
- 3) ปฏิบัติตนให้เป็นผู้ยึดมั่นในศีลธรรมความถูกต้องและความชอบธรรม
- 4) ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายและต่อผู้อื่น
- 5) ไม่แอบอ้างผลงานของผู้อื่นเพื่อประโยชน์แก่ตนเอง มีความเคารพในศักดิ์ศรีของตนเอง
- 6) ไม่ปฏิบัติงานโดยทุจริตต่อหน้าที่ของตนเอง เพื่อแสวงหาผลประโยชน์อันเป็นอามิสสินจ้างจากผู้อื่น
- 7) ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน กระทำการใด ๆ อันเป็นการหาประโยชน์โดยมิชอบ
- 8) ไม่เปิดเผยความลับของสถาบัน
- 9) เชื่อมมั่น ศรัทธา ภาคภูมิใจในสถาบันและบุคลากร
- 10) พัฒนาตน พัฒนางานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อยุคสมัย
- 11) ใช้วิชาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีเหตุผลและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 12) พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ยึดมั่นในคุณงามความดี
- 13) พัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

### จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน และต่อหน่วยงาน

- 1) พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม ขยันหมั่นเพียร และดูแลเอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ
- 2) พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ
- 3) พึงละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน และต้องไม่คัดลอก หรือลอกเลียนผลงานของผู้อื่นโดยมิชอบ หรือจ้าง วาน ใช้ผู้อื่นให้ทำผลงานให้หรือนำผลงานของผู้อื่นเพื่อนำไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่ง หรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือให้ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น หรือเพื่อการอันมิชอบด้วยประการใด
- 4) พึงประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาราชการให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่
- 5) พึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คุ่มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหาย หรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง
- 6) ต้องไม่กระทำการอันมิชอบด้วยกฎหมายให้หน่วยงานได้รับความเสื่อมเสีย หรือเสียหาย ไม่ว่าในทางชื่อเสียง เกียรติภูมิ หรือด้วยประการใด ๆ

### แนวทางปฏิบัติ

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยไม่มุ่งหวังหรือแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ
- 2) ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความใส่ใจ ทุ่มเท เสียสละ และมีวิจรรย์ญาณที่ดี
- 3) ไม่แอบอ้างชื่อของมหาวิทยาลัยไปใช้ในทางที่เสียหายเพื่อประโยชน์ของตนเองและหรือผู้อื่น
- 4) ปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงความซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- 5) ปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจโดยไม่เลือกปฏิบัติและปราศจากอคติ
- 6) ไม่มุ่งแสวงหาผลประโยชน์จากผลงานของผู้อื่น และแอบอ้าง หรือลอกเลียนผลงานของผู้อื่นไปใช้โดยไม่ระบุแหล่งที่มา หรือโดยได้รับอนุญาต อันเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์
- 7) ส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ร่วมงานอย่างสร้างสรรค์โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 8) ให้เวลาราชการเพื่อประโยชน์ทางราชการอย่างแท้จริง ไม่เบียดบังเวลาเพื่อประโยชน์ส่วนตน
- 9) ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนและหรือผู้อื่น
- 10) มีความรับผิดชอบและความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการ
- 11) ในการขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือให้ได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ให้ใช้ผลงานที่ทำด้วยตนเองโดยไม่จ้าง หรือวาน หรือใช้ให้ผู้อื่นทำผลงานให้
- 12) ปฏิบัติงานตรงเวลาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

13) ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เสร็จตามกำหนดเวลาโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัย

14) ใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดและไม่กระทบต่อสภาพแวดล้อม

15) ดูแลและบำรุงรักษาทรัพย์สินทางราชการดูทรัพย์สินของตนเอง

16) ศึกษา พัฒนา แสวงหาความรู้และประสบการณ์ในงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ

17) รวบรวมและสร้างสรรค์ผลงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

18) มีการวางแผน พัฒนาตนเองทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

#### **จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน**

1) ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงาน และการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

2) พึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจไมตรี เอื้ออาทร และมนุษยสัมพันธ์อันดี

3) พึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

#### **แนวทางปฏิบัติ**

1) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2) รับฟังความคิดเห็นและนำเสนอความคิดที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเคารพต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาอย่างมีเหตุผล

3) ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยระเบียบและกฎหมาย

4) มีความรัก สามัคคีในหมู่คณะ

5) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

6) ปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเคารพ ให้เกียรติ แสดงน้ำใจในการช่วยเหลือปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

7) ร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและการพัฒนางานในความรับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

8) ให้ความร่วมมือ สามัคคี ประองตองและช่วยกันปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน

9) ให้เกียรติแสดงน้ำใจและให้ความเป็นมิตร เคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร่วมงาน และให้การยอมรับในความแตกต่างด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา รักษาความสามัคคีและช่วยเหลือเกื้อกูลในหมู่คณะในทางสร้างสรรค์

10) ไม่แสดงพฤติกรรมทางกาย วาจา หรือใจ ที่จะทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อผู้ร่วมงาน

11) ไม่ใช้ข้อมูลของผู้อื่นเพื่อผลสำเร็จของงานตน

12) ไม่ทำลายชื่อเสียงหรือผลงานของผู้อื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์แก่ผลงานของตน

13) ร่วมกันศึกษาและพัฒนาผลงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**จรรยาบรรณต่อนักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชนและสังคม**

1) พึงประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนและนักศึกษาและเป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

2) พึงให้บริการนักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

3) พึงมีความเมตตา เอาใจใส่ และช่วยเหลือ ในการศึกษาเล่าเรียนของนักเรียนและนักศึกษา

4) ต้องไม่เปิดเผยความลับของนักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชน ซึ่งตนเองได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากความไว้วางใจของบุคคลดังกล่าว

5) ต้องไม่อบรม สั่งสอน หรือสนับสนุนให้นักเรียนและนักศึกษาก่อการที่ผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชน

6) พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กันโดยเสน่หาจากนักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชนหรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการใดตามหน้าที่ หากได้รับไว้แล้วและทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

#### **แนวทางปฏิบัติ**

1) ให้ความเป็นกันเองและเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียน นักศึกษาและผู้รับบริการ

2) ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงตรง

3) มีจิตบริการ จิตสาธารณะ และความเสมอภาคในการบูรณาการผลงานทางวิชาการ และศาสตร์อื่นเพื่อรับใช้ประชาชนและสังคม

4) ให้บริการนักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชน ด้วยความถูกต้องเป็นธรรม ด้วยจิตสำนึกที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่เลือกปฏิบัติ

5) ประพฤติปฏิบัติตนและแนะนำให้กระทำในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมายและศีลธรรมอันดี

6) ละเว้นการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบจากนักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้มาติดต่องาน

7) ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยจากนักเรียน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้มาติดต่องาน

8) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มุ่งหวังหรือแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้

#### **จรรยาบรรณต่อวิชาชีพบุคลากรสายสนับสนุน**

บุคลากรสายสนับสนุนพึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพนั้นด้วย (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คู่มือจรรยาบรรณบุคลากร : [ออนไลน์])

1) บุคลากรสายสนับสนุนพึงเป็นผู้ใฝ่รู้ในวิทยาการใหม่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงานที่ตนได้รับมอบหมาย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพร้อมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้อื่น เพื่อพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของส่วนราชการ มหาวิทยาลัย

2) บุคลากรสายสนับสนุนพึงหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลหรือเรื่องราวของบุคลากร มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เรื่องส่วนบุคคล และ/หรือเรื่องความเป็นไปในส่วนราชการออกไปเปิดเผยหรือวิจารณ์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลและภาพลักษณ์โดยรวมของมหาวิทยาลัย

3) บุคลากรสายสนับสนุนพึงรับฟังคำแนะนำและยอมรับในการสั่งการของผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร ส่วนราชการ ในสิ่งที่ถูกที่ควร หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่ข้ามขั้นตอนการบังคับบัญชา

4) บุคลากรสายสนับสนุนพึงปรับตัวให้สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลและวิธีการที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อผู้ร่วมงาน

5) บุคลากรสายสนับสนุนพึงปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นด้วย

#### **แนวทางปฏิบัติ**

1) พัฒนาตน และพัฒนางานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย  
2) ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด  
3) ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ  
4) เปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบต่อ  
การเสนอความคิดเห็น

5) แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยยึดหลักผลประโยชน์ของส่วนราชการและมหาวิทยาลัย

6) ร่วมกันศึกษาวิเคราะห์ เสนอแนวทางการปรับปรุง พัฒนา ตามภารกิจของส่วนราชการและมหาวิทยาลัย

7) เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม

8) ปกป้องรักษาชื่อเสียงและผลประโยชน์ของส่วนราชการและมหาวิทยาลัย

9) ไม่นำชื่อเสียงและทรัพยากรของส่วนราชการและมหาวิทยาลัยไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว



10) ไม่กล่าวโจมตีหรือวิจารณ์ส่วนราชการและมหาวิทยาลัยของตนเองและผู้อื่นใน  
ด้านที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล ส่วนราชการ และมหาวิทยาลัย

11) รับฟังคำแนะนำ และยอมรับการสั่งการในสิ่งที่ถูกต้องของผู้บังคับบัญชาใน  
ส่วนราชการด้วยความเต็มใจ และทำอย่างเต็มความสามารถ

12) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

13) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจ ให้เกียรติ และเป็นมิตรที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และรับ  
บริการด้วยความสุภาพ

14) ปฏิบัติงานอย่างกัลยาณมิตร

15) มีจิตบริการ และปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค

16) ไม่ปิดบังข้อมูลและวิธีการที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อผู้ร่วมงาน

17) ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับวิชาชีพของตนเองอย่างเคร่งครัด

18) รักษาเกียรติยศ และสร้างชื่อเสียงในวิชาชีพของตนเอง

19) ปฏิบัติงานตามทักษะทางวิชาชีพบนพื้นฐานความถูกต้อง

20) ไม่รับหรือแสวงหาอามิสสินจ้าง หรือผลประโยชน์อันมิควรได้จากวิชาชีพ

21) เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในวิชาชีพของงานอยู่เสมอ

#### **บทกำหนดโทษของผู้ปฏิบัติงาน**

ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2552 ได้  
กำหนดโทษทางจรรยาบรรณไว้ดังนี้

1) การตักเตือน หรือ

2) สั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หรือ

3) ทำทัณฑ์บน

เมื่อได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้บันทึกไว้ในทะเบียนประวัติบุคคลด้วย

นอกจากโทษทางจรรยาบรรณแล้ว หากผู้ปฏิบัติงานได้กระทำการใดโดยจงใจหรือ  
ประมาทเลินเล่อ หรือกระทำโดยเจตนาทุจริต หรือกระทำการโดยปราศจากอำนาจ หรือ  
นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยให้แก่บุคคลใดเป็นการ  
เฉพาะ จนมีลักษณะเด่นชัดว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจถือได้ว่าผู้นั้นได้กระทำผิด  
วินัยตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.  
2559 โดยข้อบังคับดังกล่าวได้กำหนดโทษทางวินัยไว้ดังนี้

1) โทษทางวินัยไม่ร้ายแรง ได้แก่ ภาคทัณฑ์ หรือตัดเงินเดือน

2) โทษทางวินัยร้ายแรง ได้แก่ ไล่ออก

การลงโทษทางวินัยให้เป็นไปตามระเบียบที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด และการ  
ลงโทษทางวินัยร้ายแรงนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้กระทำหลุดพ้นจากความรับผิดชอบตามกฎหมายในทางแพ่ง  
หรือความรับผิดในทางอาญา (ถ้ามี)

## บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

### 5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งจากประสบการณ์ของผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงาน ได้พบกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้แก่

- ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ และ
- ปัญหาด้านการบริการ

โดยสามารถสรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
<p><b>ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b></p> <p>1) บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งคณะมัณฑนศิลป์ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีทั้งห้องประชุม และห้องเรียนเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติงานในบางครั้งมีผู้ใช้บริการอุปกรณ์โสตฯ พร้อมกัน อาจทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที</p>	<p>ควรมีการสอนงานและวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการให้บริการอุปกรณ์โสตฯ แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะช่วยเสริมให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ</p>
<p>2) บุคลากรขาดการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ปัจจุบันการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี สิ่งที่ได้คือการศึกษาค้นคว้า หรือจากอินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ หรือการผลิตสื่อทางการศึกษา จะต้องมีการศึกษาอย่างจริงจังโดยการฝึกปฏิบัติ ดังนั้นควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดส่งไปฝึกอบรมในด้านเทคโนโลยีและสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>

(ต่อ)

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
<p><b>ปัญหาด้านผู้ขอใช้บริการ</b></p> <p>1) ผู้ขอใช้บริการมิได้ขอใช้อุปกรณ์ใดๆ ล่วงหน้า ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเตรียม หรือไม่สามารถให้บริการได้</p>	<p>การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความสะดวกในการจัดเตรียมสำหรับผู้ให้บริการ ควรจัดทำขั้นตอนปฏิบัติการขอใช้บริการ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใช้บริการทราบ โดยการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้วยตนเองหรือผู้แทน ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ก่อนรับบริการ เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน</p>
<p>2) ผู้ขอใช้บริการไม่มีความรู้ในการใช้งานอุปกรณ์โสตฯ</p>	<p>บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องแนะนำวิธีการใช้งานอุปกรณ์โสตฯ ต่าง ๆ แก่ผู้ขอใช้บริการเบื้องต้น พร้อมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้บ่อยครั้งระหว่างการใช้งาน เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการได้รับทราบ รวมถึงข้อควรระวังในการใช้งานอุปกรณ์โสตฯ</p>
<p>3) ผู้ขอใช้บริการใช้งานอุปกรณ์โสตฯ ผิดวิธี จนเป็นเหตุให้อุปกรณ์โสตฯ เกิดความชำรุดเสียหาย หรือทำให้อายุการใช้งานสั้นลง</p>	<p>นอกจากผู้ให้บริการจะแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์โสตฯ ต่าง ๆ และวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ขอใช้บริการแล้ว ควรมีการจัดทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้งานที่สามารถอ่านเข้าใจง่าย และอธิบายถึงผลเสียเมื่อใช้งานผิดวิธี ไว้ภายในห้องเรียน ห้องประชุม และทาง website ของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความชำรุดเสียหาย และทำให้อุปกรณ์โสตฯ มีอายุการใช้งานยาวนานขึ้น</p>
<p><b>ปัญหาด้านการให้บริการ</b></p> <p>1) ปัญหาอุปกรณ์โสตฯ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ</p>	<p>หากมีการขอใช้บริการในเวลาเดียวกัน จนทำให้เกิดปัญหาอุปกรณ์โสตฯ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ต้องติดต่อประสานงานระหว่างผู้ขอใช้บริการให้สลับเวลาการใช้งาน หรือปรับเปลี่ยนโสตทัศนูปกรณ์ที่สามารถใช้ทดแทนกันได้ และ</p>

(ต่อ)

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
	การให้บริการแต่ละครั้งควรบันทึกสถิติข้อมูลการขอใช้บริการอุปกรณ์ไอทีฯ เพื่อดูสถิติในการใช้งานของอุปกรณ์แต่ละประเภท ซึ่งสถิติดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารในการพิจารณาจัดซื้ออุปกรณ์ไอทีฯ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอใช้บริการ
2) ปัญหาอุปกรณ์ไอทีฯ ขาดความทันสมัย ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนขาดประสิทธิภาพ	ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และจัดหาอุปกรณ์ไอทีฯ ที่มีความทันสมัยและรองรับกับเทคโนโลยีในปัจจุบันมาใช้ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีฯ ผู้จัดทำคู่มือมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ดังนี้

1) ควรมีการจัดทำ Flowchart เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนวิธีการขออนุญาตใช้ห้องเรียนและห้องประชุมรวมทั้งอุปกรณ์ไอทีฯ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ขอใช้บริการได้รับทราบและถือปฏิบัติ

2) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานไอทีฯ อุปกรณ์ต่าง ๆ ขึ้นพื้นฐานแก่บุคลากรสายสนับสนุนทุกตำแหน่ง เพื่อให้ใช้งานได้อย่างถูกต้องและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่เกิดเหตุขัดข้อง รวมถึงสามารถแนะนำวิธีการใช้งานแก่ผู้อื่น ซึ่งจะเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานและสามารถทำงานแทนกันได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการไอทีฯ ไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) ควรส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดส่งไปพัฒนาฝึกอบรม หรือสนับสนุนให้ศึกษาต่อทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาปรับปรุง หรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ควรจัดหาอุปกรณ์ไอทีฯ ที่รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการนำเสนอ ซึ่งปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smartphone มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูง มี Application ที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนและการนำเสนอ แทนการใช้โปรแกรมจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ โดยสามารถเชื่อมต่อกับทีวีอัจฉริยะ (Smart TV) หรืออาจเป็นลักษณะการ

ใช้เทคโนโลยีไร้สายซึ่งกำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน ทำให้การจัดการเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพ มีความทันสมัย และเกิดความประหยัดในระยะยาว

5) ควรจัดซื้ออุปกรณ์เสตฯ ยี่ห้อเดียวกัน เนื่องจากมีฟังก์ชันการใช้งานที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกในการใช้งาน เกิดการรองรับกันระหว่างอุปกรณ์แต่ละประเภท และเพื่อความสะดวกในการบริการหลังการขาย

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 16 มีนาคม 2563.  
เข้าถึงได้จาก <http://www.dsd.go.th/trat/Region/showhighlight/3509>
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 16 มีนาคม 2563.  
เข้าถึงได้จาก <http://library.dip.go.th/multim5/ebook/l%20%20E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%AD15%20T21C7.pdf>
- กันยา เทพสวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กิตติมา ปรีดีติลล. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2552
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. การจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 เมษายน 2563  
เข้าถึงได้จาก <http://www2.it.kmutnb.ac.th/FileDL/305255114413.pdf>
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์. (2538). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. มาตรฐานของการปฏิบัติงานคืออะไร. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 เมษายน 2563. เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1280&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1280&read=true&count=true)
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เนรมิตรการพิมพ์
- ทรงสมร คชเลิศ. (2543). ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเซตพน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่ = Organization and management. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช
- บริษัท สวิฟต์เลท จำกัด. หลักการปฏิบัติงาน PDCA. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2563.  
เข้าถึงได้จาก <https://www.tereb.in.th/erp/pdca-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/>
- ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (ธันวาคม 2544). คุณภาพบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. การบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 24 มีนาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. จรรยาบรรณ. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 16 มีนาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- พินิตา ดามาพงษ์. (2538). การตลาดบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิน คงพูล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ ประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. คู่มือจรรยาบรรณบุคลากร. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 18 มีนาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <http://www.research.cmru.ac.th/research59/downloads/files/10-2017-09-15.pdf>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. แนวปฏิบัติที่ดี Best Practice. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 18 มีนาคม 2563 เข้าถึงได้จาก <http://ks.rmutsv.ac.th/th/bestpractice>
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in Services). กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลมสมัย
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). จิตวิทยาการบริการ. เอกสารสอนชุดวิชา หน่วยที่ 8 – 15. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การวิจัยตลาด. กรุงเทพมหานคร : เอ เอ็น การพิมพ์
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. วงจรรบริหารงานคุณภาพ PDCA. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>
- สมิต สัจฉกร. (กันยายน 2544). คุณภาพบริการ. วารสาร ฟอรั ควอลิตี้. ปีที่ 8 ฉบับที่ 47
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน : สาขาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. การติดตามผลและประเมินผล. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 2 เมษายน 2563. เข้าถึงได้จาก [https://www.opsmoac.go.th/km-km\\_org\\_center-files-391991791879](https://www.opsmoac.go.th/km-km_org_center-files-391991791879)

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2549). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล. (กรกฎาคม – กันยายน 2539). ไปดูแลพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดา  
โดยกระบวนการ Accreditation. วารสารการวิจัยสาธารณสุข. ปีที่ 2 ฉบับที่ 4

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ = Service  
Psychology. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์



ภาคผนวก

## ใบขออนุญาตใช้ห้องเรียน คณะมัณฑนศิลป์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอใช้ห้องเรียน  วังท่าพระ  พระราชวังสนามจันทร์

เรียน เลขาธิการคณะมัณฑนศิลป์

ข้าพเจ้า (นาย,นาง,นางสาว).....ตำแหน่ง.....

ภาควิชา..... ประสงค์ขอใช้ห้องเพื่อ.....

 วังท่าพระ ห้อง.....จำนวน.....คน พระราชวังสนามจันทร์ ห้อง.....จำนวน.....คน

ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตั้งแต่เวลา.....น. ถึงเวลา.....น. โดยมีผู้ควบคุมการใช้ห้องครั้งนี้ คือ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้

(กรณีนอกเวลาราชการ) .....

ลงชื่อ.....หัวหน้าภาควิชา

ความเห็น .....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

ความเห็น .....

ลงชื่อ.....เลขาธิการคณะฯ

ผู้มีอำนาจอนุมัติ (กรณีนอกเวลาราชการ)

 อนุมัติ  ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(คณบดีคณะมัณฑนศิลป์)

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

เรียน.....

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ลงชื่อ.....

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

ทราบ / ปฏิบัติ

ลงชื่อ.....

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

## ใบขออนุญาตใช้ห้องเรียน คณะมัณฑนศิลป์ (สำหรับนักศึกษา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอใช้ห้องเรียน วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
เรียน เลขาธิการคณะมัณฑนศิลป์

ข้าพเจ้า (นาย,นาง,นางสาว)..... เบอร์โทรติดต่อ.....

 ปริญญาตรี  ปริญญาโท ภาควิชา.....ประสงค์ขอใช้ห้องเพื่อ..... อาคารศิลป์ พีระศรี 3 ห้อง.....  อาคารปฏิบัติงานและผลิตชิ้นงานต้นแบบ ห้อง.....

จำนวน.....คน ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตั้งแต่เวลา.....น. ถึงเวลา.....น. โดยมีอาจารย์.....เป็นผู้สอน/ผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้

ความคิดเห็นอาจารย์สอน/ผู้ควบคุม

ลงชื่อ.....

(กรณีนอกเวลาราชการ) .....

ลงชื่อ.....หัวหน้าภาควิชา

แสดงความคิดเห็น.....

ลงชื่อ.....เลขานุการคณะมัณฑนศิลป์

ผู้มีอำนาจอนุมัติ (กรณีนอกเวลาราชการ)

 อนุมัติ  ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ ดร.นันทร เจียรกุล)

คณบดีคณะมัณฑนศิลป์

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

เรียน เจ้าหน้าที่.....

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ลงชื่อ.....

ทราบ / ปฏิบัติ

ลงชื่อ

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

ใบขออนุญาตใช้ห้องประชุม  
คณะมัณฑนศิลป์ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอใช้ห้องประชุม วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
เรียน ท่านรองคณบดีฝ่ายบริหารและพระราชวังสนามจันทร์

ข้าพเจ้า.....สังกัด/หน่วยงาน.....  
มีความประสงค์ขอใช้  ห้องประชุมสำนักงานเลขานุการคณะ ฯ ชั้น 2  
 ห้องประชุมสมัยเฉลิม กฤดากร  
 ห้องประชุมยาใจ จิตรพงศ์  
เพื่อ.....ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เวลา.....น. ถึงเวลา.....น. จำนวน.....คน  
โดยขอให้จัด  เครื่องดื่ม ชา-กาแฟ  อาหารกลางวัน  อาหารว่าง  
และขออนุมัติเงินค่าจัดเลี้ยงการประชุมในวงเงินจำนวน.....บาท (.....)  
ทั้งนี้ตามที่ได้จ่ายจริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ขอใช้

สมควรให้ใช้ห้อง  ห้องประชุมชั้น 2  ห้องประชุมสมัยเฉลิม กฤดากร  
 ห้องประชุมยาใจ จิตรพงศ์  ห้องอื่น ๆ

และมอบหมายให้.....เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ  
(ลงชื่อ).....

คำสั่ง

อนุญาต  อื่น ๆ .....  
และขออนุมัติเงินค่าจัดเลี้ยง จำนวน.....บาท

(ลงชื่อ).....  
รองคณบดีฝ่ายบริหารและพระราชวังสนามจันทร์  
...../...../.....

ทราบ / ปฏิบัติ  
(ลงชื่อ).....  
...../...../.....

## คำร้องขอยืมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน หัวหน้างานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....  
ตำแหน่ง  อาจารย์  นักศึกษา รหัสประจำตัว.....  เจ้าหน้าที่.....

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ภาควิชาออกแบบตกแต่งภายใน       | <input type="checkbox"/> ภาควิชาออกแบบนิเทศศิลป์    |
| <input type="checkbox"/> ภาควิชาออกแบบผลิตภัณฑ์         | <input type="checkbox"/> ภาควิชาประยุกต์ศิลปศึกษา   |
| <input type="checkbox"/> ภาควิชาเครื่องเคลือบดินเผา     | <input type="checkbox"/> ภาควิชาออกแบบเครื่องประดับ |
| <input type="checkbox"/> ภาควิชาการออกแบบเครื่องแต่งกาย |   |

มีความประสงค์ขอยืมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ ดังรายการต่อไปนี้

- |        |        |
|--------|--------|
| 1..... | 4..... |
| 2..... | 5..... |
| 3..... | 6..... |

เพื่อนำไปใช้.....

ขอยืมตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

โดยจะนำส่งคืนในวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าจะรับผิดชอบนำส่งคืนตามกำหนด และยินดีชดใช้หากอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ ดังกล่าว ขาดหายหรือ

สูญหาย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....

เบอร์โทรศัพท์.....

1. ความเห็น  อาจารย์ที่ปรึกษา  อาจารย์ผู้สอน  หัวหน้าภาควิชาฯ

ลงชื่อ.....

2. ความเห็นหัวหน้างานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

ลงชื่อ.....

3. ความเห็นเจ้าหน้าที่

ลงชื่อ.....

