



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารงานบริการและฝึกอบรม

แก้ไขครั้งที่

เรื่อง : งานบริการถ่ายทอดสดประชุมออนไลน์

หน้า 1/

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อสนับสนุนการประชุมการสัมมนา หรือกิจกรรมของหน่วยงาน ให้สามารถถ่ายทอดสดหรือดำเนินการประชุมผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เพื่อจัดเก็บข้อมูลหรือบันทึกภาพและเสียงของกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับการเผยแพร่ซ้ำ หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลในภายหลัง

2. ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง งานบริการถ่ายทอดสดประชุมออนไลน์ ฉบับนี้ แสดงถึงแนวทาง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานการวางแผน จัดเตรียม และดำเนินการด้าน บริการถ่ายทอดสดและการประชุมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระเบียบ หลักเกณฑ์เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

3.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

3.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

3.3 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

4. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

4.1 หน่วยงานภายในต้องแจ้งความประสงค์ล่วงหน้า พร้อมระบุวัน เวลา สถานที่ และรูปแบบการถ่ายทอด ต้องมีการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตามลำดับขั้นตอนของมหาวิทยาลัย

4.2 คุณภาพการถ่ายทอดให้มีความชัดเจนและไม่สะดุด

5. ขอบเขตของการทำงาน กระบวนการถ่ายทอดสดและการประชุมออนไลน์

5.1 รับคำร้อง

- รับคำร้องขอจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น งานประชุม, งานสัมมนา, งานกิจกรรมพิเศษ

5.2 การวางแผนงาน (Planning)

- กำหนดวัน เวลา สถานที่ และรูปแบบการถ่ายทอด (Live, Hybrid, Online)

- ประเมินความพร้อมของอุปกรณ์และบุคลากร

5.3 การเตรียมระบบและอุปกรณ์ (Preparation)

- ตรวจสอบและเตรียมอุปกรณ์ เช่น กล้อง, ไมโครโฟน, เครื่องสลับสัญญาณภาพ (Switcher), คอมพิวเตอร์แม่ข่าย

- เตรียมระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและความเร็วเพียงพอ

- ตั้งค่าระบบสตรีม เช่น OBS Studio, vMix, Zoom, Microsoft Teams, หรือ YouTube/Facebook Live

- ติดตั้งอุปกรณ์

5.4 การทดสอบก่อนถ่ายทอดสด (Pre-Live Testing)

- ทดสอบภาพและเสียงจากทุกอุปกรณ์

- ตรวจสอบการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย

- ทดสอบการบันทึกวิดีโอและการสำรองข้อมูล

5.5 การถ่ายทอดสด/ประชุมออนไลน์ (Live Streaming/Meeting)

- ดำเนินการถ่ายทอดสดตามเวลาที่กำหนด

- ควบคุมคุณภาพภาพและเสียงระหว่างการถ่ายทอด
- ดูแลการสลับกล้อง, การแสดงสไลด์, และการตอบคำถามจากผู้ชม

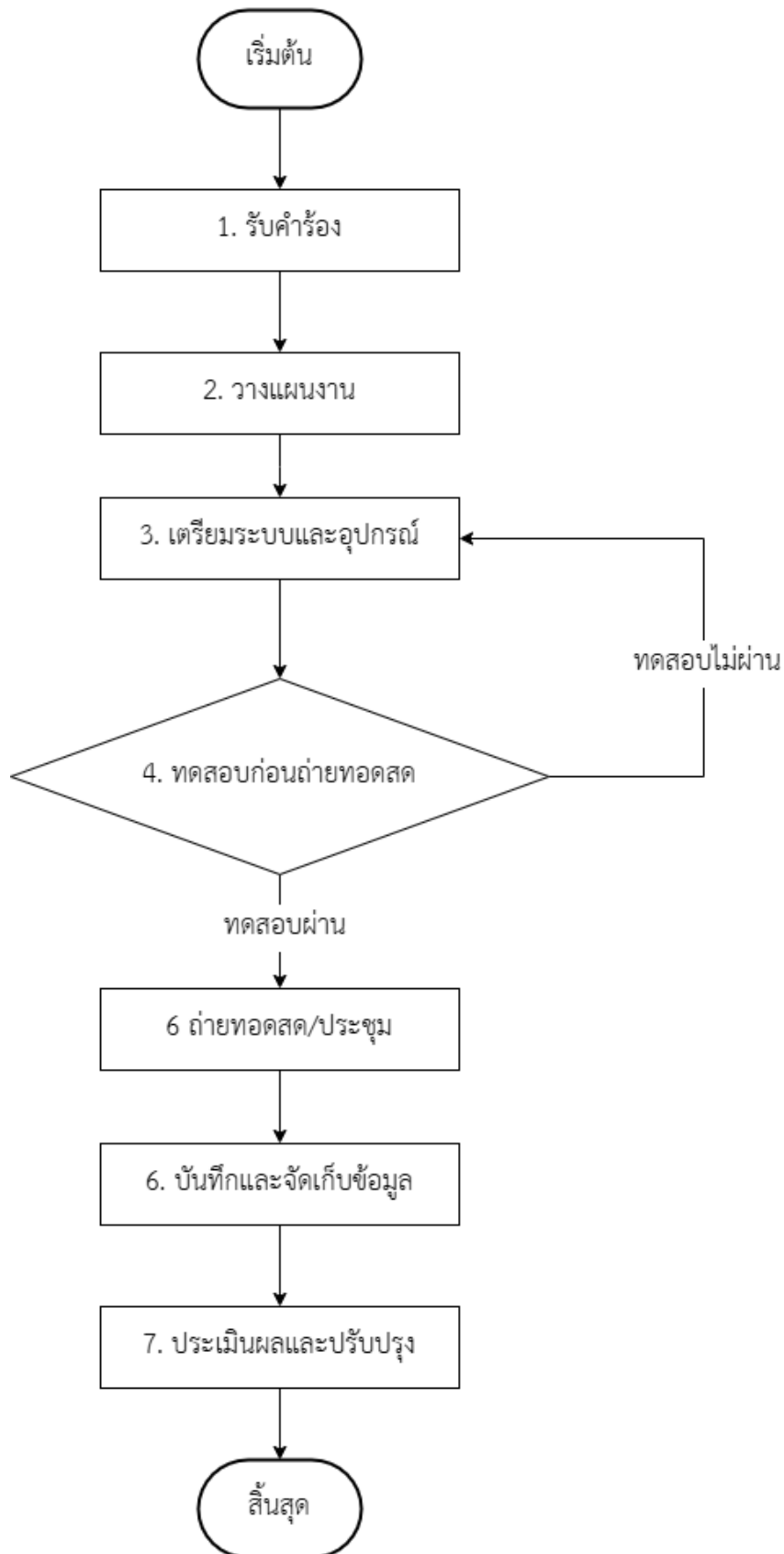
5.6 การบันทึกและจัดเก็บข้อมูล (Recording & Archiving)

- บันทึกวิดีโอการถ่ายทอดสดเพื่อใช้ในการเผยแพร่ภายหลัง
- จัดเก็บไฟล์ในระบบแม่ข่ายหรือคลาวด์ของมหาวิทยาลัย
- จัดทำรายงานการดำเนินงานและสถิติผู้เข้าร่วม

5.7 การประเมินผลและปรับปรุง (Evaluation & Improvement)

- รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานและผู้ชม
- วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น สัญญาณขาด, เสียงไม่ชัด
- ปรับปรุงกระบวนการและอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการใช้งานครั้งถัดไป

ผังกระบวนการงานบริการถ่ายทอดสดประชุมออนไลน์



5.1.5 ผังกระบวนการบริการถ่ายทอดสดประชุมออนไลน์

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสาร/ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1. รับคำร้อง	- รับคำร้องขอจากหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย เช่น งานประชุม, งาน สัมมนา, งานกิจกรรมพิเศษ		5 นาที	ฝ่ายธุรการ	มีเอกสารแผนงานที่ครอบคลุม (วัตถุประสงค์, เวลา, สถานที่)
2. การวางแผนงาน (Planning)	-- กำหนดวัน เวลา สถานที่ และ รูปแบบการถ่ายทอด (Live, Hybrid, Online) - ประเมินความพร้อมของอุปกรณ์และ บุคลากร		10 นาที	- ฝ่ายดูแลบริการถ่ายทอด	
3. การเตรียมระบบและ อุปกรณ์ (Preparation)	- ตรวจสอบและเตรียมอุปกรณ์ เช่น กล้อง, ไมโครโฟน, เครื่องสลับสัญญาณ ภาพ (Switcher), คอมพิวเตอร์แม่ข่าย - เตรียมระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ มีความเสถียรและความเร็วเพียงพอ - ตั้งค่าระบบสตรีม เช่น OBS Studio, vMix, Zoom, Microsoft Teams, หรือ YouTube/Facebook Live - ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจสอบความพร้อมล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันก่อนงานจริง		2 ชม.	- ฝ่ายดูแลบริการถ่ายทอด	ระบบและอุปกรณ์พร้อมใช้งาน 100% - อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ทำงานได้ ครบถ้วน ไม่มีอุปกรณ์เสีย - ซอฟต์แวร์/แพลตฟอร์มติดตั้งและ ตั้งค่าถูกต้อง

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสาร/ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
4. การทดสอบก่อน ถ่ายทอดสด (Pre-Live Testing)	<ul style="list-style-type: none"> - ทดสอบภาพและเสียงจากทุกอุปกรณ์ - ตรวจสอบการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย - ทดสอบการบันทึกวิดีโอและการสำรองข้อมูล 		10 นาที	- ฝ่ายดูแลบริการถ่ายทอด	ผ่านการทดสอบเสียง, ภาพ, แชนร์ หน้าจอ 100%
5. การถ่ายทอดสด/ ประชุมออนไลน์ (Live Streaming/Meeting)	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการถ่ายทอดสดตามเวลาที่กำหนด - ควบคุมคุณภาพภาพและเสียงระหว่างการถ่ายทอด - ดูแลการสลับกล้อง, การแสดงสไลด์, และการตอบคำถามจากผู้ชม 	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไข 	&	- ฝ่ายดูแลบริการถ่ายทอด	- งานถ่ายทอดสดราบรื่น ไม่มีการหยุดชะงัก
6. การบันทึกและจัดเก็บ ข้อมูล (Recording & Archiving)	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกวิดีโอการถ่ายทอดสดเพื่อใช้ในการเผยแพร่ภายหลัง - จัดเก็บไฟล์ในระบบแม่ข่ายหรือคลาวด์ของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ 	1 นาที	- ฝ่ายดูแลบริการถ่ายทอด	

ขั้นตอน	รายละเอียด	กฎระเบียบ/ เอกสาร/ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานระยะเวลา ในการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำรายงานการดำเนินงานและสถิติผู้เข้าร่วม 	คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)			
7. การประเมินผลและปรับปรุง (Evaluation & Improvement)	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานและผู้ชม - วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น สัญญาณขาด, เสียงไม่ชัด - ปรับปรุงกระบวนการและอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการใช้งานครั้งถัดไป 		1 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหาร - ฝ่ายดูแลบริการถ่ายทอด 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจผู้เข้าร่วม $\geq 90\%$