



สำนักพิมพ์

The Office of the University Press

คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
กระบวนการงานการบรรณาธิการชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง (P1)	7
กระบวนการงานการจัดพิมพ์ชุดวิชา/ปรับปรุง (P2)	14

คำนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักพิมพ์ มสธ. พ.ศ.2561 – 2565 มุ่งดำเนินการและเพิ่มการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดต้นทุน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักพิมพ์ จึงดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในและจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของสำนักพิมพ์ ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในต่อเนื่องและเป็นระบบจึงได้จัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และเรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 2 กระบวนการให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศต่อไป

สำนักพิมพ์

พฤศจิกายน 2561

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างฝ่ายเกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และลดอุปสรรคในการทำงานสร้างการรับรู้ และแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- 1.3 เพื่อสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง
- 1.4 เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้า

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ควบคุมงานบริการจากมาตรฐานคุณภาพการบริการของสำนักพิมพ์ คือ มาตรฐานการบริการภารกิจหลัก จำนวนทั้งสิ้น 2 กระบวนงาน ประกอบด้วย







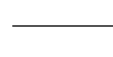
1. กระบวนงานการบรรณาธิการชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง
2. กระบวนงานการจัดพิมพ์ชุดวิชา

3. คำจำกัดความ

	ความหมาย
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด
กระบวนการ (Process Flow)	เป็นการแสดงความสัมพันธ์และการไหลของงาน/กิจกรรมที่แต่ละหน่วยดำเนินงานตามขั้นตอนภายในจนแล้วเสร็จ และส่งให้หน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ เริ่มตั้งแต่ลูกค้า/ผู้รับบริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ จัดทำเป็นผังงานของหน่วยต่างๆ เชื่อมต่อการส่งงานด้วยเส้นลูกศรและใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน ลูกศรแต่ละเส้น คือ ข้อตกลง SLA 1 ข้อตกลง และมีรหัส SLA กำกับทุกเส้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและบันทึกข้อมูล พร้อมทั้งมีการระบุชื่อเอกสาร ระเบียบระบบที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
ข้อตกลง SLA	ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการรับ - ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ระหว่างหน่วยที่เกี่ยวข้องกัน ขั้นต่ำหรืออย่างน้อยที่สุดจาก ผู้ให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินงานต่อได้ทันที โดยไม่ติดขัด มีการระบุ หน่วยผู้ให้บริการ บทบาทของผู้ให้บริการ แผนกผู้รับบริการ และเงื่อนไข ข้อตกลงหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน รวมถึงค่าเป้าหมายที่ต้องการและการรายงานผล ทุกการรับ - ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ระหว่างหน่วยที่เกี่ยวข้องกัน จะเกิดข้อตกลง SLA ทุกครั้ง และมีการกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถจดจำ รวบรวม และบันทึกข้อมูลการรับส่งงานตาม SLA ได้อย่างถูกต้อง ไม่สับสน

	ความหมาย
แผนเฝ้าระวัง (Monitoring Plan)	<p>เป็นแนวทาง/วิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่องที่อาจทำให้กิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการไม่สามารถดำเนินการได้ หรือแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้บริการ</p> <p>การจัดทำแผนเฝ้าระวัง เริ่มจากการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติภายในกระบวนการว่า ขั้นตอนใดบ้างมีความเร่งด่วนหรือนัยสำคัญของจุดล้มเหลวสูงแล้วนำมาค้นหาปัญหา กำหนดขั้นตอนวิธีปฏิบัติและแนวทางป้องกัน แก้ไข บรรเทาหรือขจัดปัญหานั้นๆ ให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้เป็นดำเนินงานตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ในแผนเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดยใช้หลักการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการพิจารณากำหนดแผนเฝ้าระวังและระดับการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ได้รับผลกระทบที่มีความเสี่ยงสูง จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวัง ดำเนินการป้องกันทันที</p>
แบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA	<p>เป็นการบันทึกสถิติผลลัพธ์ของการส่งต่องานตามข้อตกลง SLA ของกิจกรรมในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบเป็นรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ส่งให้ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ได้รับมาแล้วไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA พร้อมระบุสาเหตุจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA ที่ได้เรียงลำดับตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA ไว้แล้ว เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล และไม่เกิดความสับสน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น และจัดส่งข้อมูลให้สำนักงานเลขานุการวิเคราะห์ภาพรวมของสำนักพิมพ์ต่อไป โดยกำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป</p>
บันทึกลงนามข้อตกลง	<p>เป็นบันทึกข้อตกลงที่หัวหน้าหน่วยต่างๆ ได้ลงนามร่วมกัน เพื่อยืนยันว่า จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จและส่งมอบให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการและข้อตกลง SLA ที่ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดไว้ โดยผู้อำนวยการสำนักพิมพ์เป็นผู้อนุมัติข้อตกลงนั้น และกำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการ ทำหน้าที่ดูแล ประสานงานการบันทึกและรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลง</p>

	ความหมาย
บันทึกชื่องานข้อตกลง	เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประชุมประจำเดือน และรายงาน กลับมาถึง สำนักงานเลขานุการ ทั้งนี้ ข้อตกลงต่างๆ สามารถปรับ เปลี่ยน/แก้ไขได้ หากหน่วยที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องร่วมกัน
ผู้ให้บริการ	หน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เป็นผู้รับบริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนการงาน ต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยังผู้รับบริการ
ผลลัพธ์ที่ต้องการในข้อตกลง SLA	เป็นความต้องการอย่างน้อยที่สุด ที่ผู้รับบริการขอให้ผู้ให้ บริการมอบให้แล้วผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดย ไม่ติดขัด เป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม ช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่จำเป็นก็ได้ เช่น ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน แบบฟอร์ม ถูกต้อง ช่วงเวลา ที่กำหนดหรือตกลงกันได้
ระดับการบริการ	ดัชนีวัดความสำเร็จที่สามารถวัดผล/ประเมินผลในส่วนของ ผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรม ว่าจะวัดที่สิ่งใด
เป้าหมาย	เกณฑ์วัดผลหรือตัวเลขแสดงค่าผลลัพธ์ที่ต้องการของระดับ การบริการในแต่ละกิจกรรมที่ผู้รับ บริการต้องการ มีค่าเป็นร้อยละ เช่น 100% เป็นต้น
รายงานผล	ความถี่ในการรายงานค่าผลลัพธ์ของระดับการบริการทุก กิจกรรมในกระบวนการงาน ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส เป็นต้น
SLA No.	ลำดับของข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน ตั้งแต่กิจกรรมแรกจนดำเนินการแล้วเสร็จตามกระบวนการงาน เริ่มต้น จากข้อที่ 1
รหัสข้อตกลง SLA	เป็นหมายเลขที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้อ้างอิงและกำกับ กระบวนการงาน (Process Flow) ให้ทราบว่า การไหลของงานช่วงนั้นๆ ผู้ให้บริการคือใคร กระบวนการใด เป็นข้อตกลง SLA ข้อที่เท่าไร ทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร การจดจำ และทำความเข้าใจถึงการไหลของ งาน ไม่เกิดความสับสน และผู้ปฏิบัติสามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงใน แบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

	ความหมาย
เครื่องหมายต่างๆ	
	แผนกเริ่มต้นกระบวนการงาน
	จุดตัดสินใจ
	แผนรับ - ส่งงาน
	แผนกสิ้นสุดกระบวนการงาน
	กระบวนการงาน P1 การบรรณาธิการชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง
	กระบวนการงาน P2 การจัดพิมพ์ชุดวิชา
	การไหลของงาน และข้อตกลง SLA ลูกศรเข้า - รับงาน ลูกศรออก - ส่งงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะผู้บริหารสำนักพิมพ์ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาสนับสนุนและผลักดัน ซึ่งตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพให้เป็นไปตามแผนงานและเกณฑ์วัด

4.2 ฝ่ายที่ให้บริการ ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล และควบคุมการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

4.3 หน่วยที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 2 กระบวนการ และส่งถึงข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการไปยังฝ่าย

4.4 คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่ทบทวนข้อตกลงระดับการให้บริการให้มีความทันสมัย เหมาะสำหรับการปฏิบัติงานของสำนักพิมพ์

Service Level Agreement

กระบวนการงาน : การบรรณาธิการชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง

1. ภาพรวมของสัญญา (Agreement Overview)

ข้อตกลงนี้เป็นข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA) ระหว่าง สำนักพิมพ์ มสธ. ซึ่งเป็น “ผู้ให้บริการกับสาขาวิชา” (บรรณาธิการชุดวิชา) ซึ่งเป็น “ผู้รับบริการ” เพื่อผลิตเอกสารการสอน ชุดวิชาใหม่และปรับปรุงข้อตกลงนี้มีผลจนกว่าจะมีการแทนที่ด้วยข้อตกลงใหม่ที่มีการแก้ไข

ข้อตกลงนี้แสดงรายละเอียดและส่วนประกอบของการให้บริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุงทั้งหมดตามความเข้าใจร่วมกันของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก

2. วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย (Goals & Objectives)

SLA นี้ จัดทำขึ้นเพื่อความเหมาะสมและถือเป็นการทำพันธะสัญญาร่วมกัน ในการดูแลการให้บริการ และส่งมอบการบริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง ให้กับผู้ใช้บริการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการจะรักษาระดับการให้บริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุงได้ตามข้อตกลงนี้

เป้าหมายของข้อตกลงนี้ คือ การยอมรับร่วมกันในการให้บริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุงที่จำเป็น และเพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังนี้ :

วัตถุประสงค์ (SLA Objectives)

- เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง
- เพื่อให้ทราบถึงขอบเขตของการรับบริการ ผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง
- เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดข้อตกลง ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการรับบริการ ผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง
- เพื่อให้การบริหารคุณภาพและการควบคุมกระบวนการเป็นไปอย่างเหมาะสม
- เพื่อให้ทราบถึงการบริหารจัดการแบบมีข้อจำกัด ผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง

3. คำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์	คำอธิบาย
ผู้ให้บริการ	สำนักพิมพ์ (ฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายจัดพิมพ์) มสธ.
ผู้รับบริการ	สาขาวิชา (บรรณธิการชุดวิชา)
ระบบงานบริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา	การให้บริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาตามขั้นตอนจนกระทั่งการส่งมอบงานให้กับผู้ใช้บริการ
เอกสารการสอนชุดวิชา	หน่วยชุดวิชาที่เขียนโดยคณาจารย์เพื่อผลิตเป็นตำราเรียนของมหาวิทยาลัยฯ
พิสูจน์อักษร	การอ่านตรวจทานความถูกต้องของข้อความที่ต้นฉบับร่าง 3 และอาร์ตเวิร์ก 1 และอาร์ตเวิร์ก 2
ต้นฉบับร่าง 3	ต้นฉบับชุดวิชาที่สมบูรณ์พร้อมไฟล์ รับจากสาขาวิชาเพื่อดำเนินการจัดหน้า
แก้ไขต้นฉบับร่าง 3	การแก้ไขไฟล์ต้นฉบับร่าง 3 ในด้านวรรคตอน ตัวสะกด การันต์ ส่วนเพิ่มเติม และอื่น ๆ
ทำภาพประกอบ	การวาดภาพ การตกแต่งภาพ การประกอบภาพโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการตกแต่งภาพ
อาร์ตเวิร์ก	ต้นฉบับร่าง 3 ที่ได้รับการจัดหน้าตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย (style book)
อ่านอาร์ตเวิร์ก 1	การอ่านตรวจเทียบความถูกต้องของอาร์ตเวิร์กครั้งที่ 1 กับต้นฉบับร่าง 3
แก้ไขอาร์ตเวิร์ก 1	การแก้ไขอาร์ตเวิร์กครั้งที่ 1 ให้ถูกต้องตามการปรับแก้ของบรรณธิการชุดวิชา
อ่านอาร์ตเวิร์ก 2	การอ่านตรวจเทียบความถูกต้องของอาร์ตเวิร์กครั้งที่ 2 กับอาร์ตเวิร์กครั้งที่ 1
แก้ไขอาร์ตเวิร์ก 2	การแก้ไขอาร์ตเวิร์กครั้งที่ 2 ให้ถูกต้องตามการปรับแก้ของบรรณธิการชุดวิชา
อ่านอาร์ตเวิร์ก 3	การอ่านตรวจเทียบความถูกต้องของอาร์ตเวิร์กครั้งที่ 3 กับอาร์ตเวิร์กครั้งที่ 2 เฉพาะคำที่แก้ไขเท่านั้น

4. ผู้ที่เกี่ยวข้องหลัก (Stakeholders)

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลักใน SLA ฉบับนี้

ผู้ให้บริการ (Service Provider) : ฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายจัดพิมพ์ สำนักพิมพ์ มสธ.

ผู้รับบริการ (Customer) : บรรณธิการชุดวิชา

5. ข้อตกลงการบริการ (Service Agreement)

เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การทำข้อตกลงของการรักษา ระดับคุณภาพให้บริการ และ/หรือ ฝ่ายงานอื่น ๆ และ/หรือ ข้อตกลง นโยบาย กระบวนการ และ/หรือขั้นตอน การปฏิบัติ จะต้องมีการระบุรายละเอียดที่สำคัญของบริการ ดังนี้

5.1 ขอบเขตการให้บริการ (Service Scope)

ขอบเขตของการให้บริการจะอยู่ภายใต้ข้อตกลง ดังนี้

1. งานจัดหน้าต้นฉบับร่าง 3

1.1 การรับต้นฉบับร่าง 3 เข้าสำนักพิมพ์ จนกระทั่งแล้วเสร็จเป็นอาร์ตเวิร์ก 1 ส่งให้ ผู้รับบริการ (สาขาวิชา)

2. งานแก้ไขอาร์ตเวิร์ก 1 และอาร์ตเวิร์ก 2

2.1 การรับอาร์ตเวิร์ก 1 หรืออาร์ตเวิร์ก 2 คืนจากผู้รับบริการ (สาขาวิชา) นำมาแก้ไขอาร์ตเวิร์ก 1 หรืออาร์ตเวิร์ก 2 พร้อมการอ่านอาร์ตเวิร์ก 1 หรือ 2 จนกระทั่งส่งให้กับผู้รับบริการ (สาขาวิชา)

3. งานปิดเล่มส่งให้ผู้รับบริการ (สาขาวิชา) ที่หน่วยเข้าครบเล่มใดเล่มหนึ่ง

3.1 กระบวนการทำส่วนหน้าแล้วส่งส่วนหน้าให้ผู้รับบริการ

3.2 กระบวนการออกปกและตรวจสอบคุณภาพปก

3.3 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพงาน (หน่วยบรรณาธิการ)

3.4 กระบวนการตรวจสอบงานปิดเล่มแล้วส่งให้ผู้รับบริการ (สาขาวิชา)

5.2 หน้าที่ของผู้รับบริการ (Customer Requirements)

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องใน SLA ได้แก่

1. ผู้รับบริการจะต้องอ่านและตรวจสอบงานชุดวิชาที่ผู้ให้บริการส่งไปโดยเร็ว โดยจะถือว่าการส่งงานคืนให้หน่วยบรรณาธิการเป็นงานที่ผ่านการตรวจสอบอย่างครบถ้วนดีแล้ว

2. ผู้รับบริการจะต้องอ่านและตรวจสอบงานอาร์ตเวิร์ก 1 หรืออาร์ตเวิร์ก 2 เป็นการตรวจหรือแก้ไข เพื่อความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้สำนวนภาษาเท่านั้น มิใช่ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยแล้วปรับเปลี่ยนใหม่

3. ผู้รับบริการจะต้องมาตรวจสอบปิดเล่มงานชุดวิชาที่สำนักพิมพ์เพื่อให้งานมีความรวดเร็ว กรณีที่ไม่ประสงค์จะตรวจสอบก่อนการปิดเล่ม ต้องแจ้งต่อบรรณาธิการผู้ช่วยดำเนินการปิดเล่มได้เลย

4. ผู้รับบริการจะต้องดูแลและรักษางานหน่วยชุดวิชาส่งคืนโดยมิให้สูญหาย

6. หน้าที่ของผู้ให้บริการ (Service Provider Requirement)

หน้าที่และความรับผิดชอบผู้ให้บริการ ตามกระบวนการงาน : งานบรรณาธิการชุดวิชา (ชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง ดังนี้

กระบวนการงาน P1 :

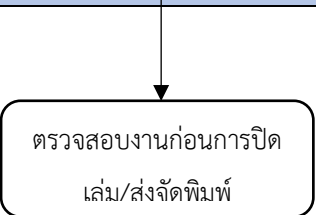
งานบรรณาธิการชุดวิชา (ชุดวิชาใหม่/ชุดวิชาปรับปรุง)

กระบวนการงาน: งานบรรณาธิการชุดวิชา (ชุดวิชาใหม่/ชุดวิชาปรับปรุง)

ลำดับขั้นตอนที่ 1-7 (ตั้งแต่รับต้นฉบับ-ส่งอาร์ตเวิร์ก1 ให้ บก.อ่าน) ใช้เวลา 40 วันต่อหน่วย

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
1.		1 ช.ม.	บันทึกข้อมูลรับเข้าต้นฉบับร่าง 3 (http://school.stou.ac.th) และกรอก ข้อมูลลงระบบสารสนเทศ ในส่วนของงาน บรรณาธิการ (http://printing.stou.ac.th)	- หัวหน้าหน่วยบรรณาธิการ - บรรณาธิการผู้ช่วย	- ใบส่งต้นฉบับชุดวิชา
2.		1 วัน : 1 หน่วย	ตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ เนื้อหาภายในต้นฉบับ พร้อมทั้งตรวจสอบ ไฟล์ร่าง 3 เบื้องต้น	- บรรณาธิการผู้ช่วย	
3.		10 วัน	อ่าน/ตรวจเนื้อหา (ตัวสะกด วรรคตอน การใช้ภาษา) และกำหนดตัวอักษรตาม รูปแบบมหาวิทยาลัย (ขนาดตัวอักษร รูปแบบ คอลัมน์ ฯลฯ)	- บรรณาธิการผู้ช่วย	- ใบลงรับต้นฉบับ
4.		4 วัน	- ส่งต้นฉบับร่าง 3 ให้หน่วยเตรียม ต้นฉบับแก้ไขคำผิด และพิมพ์เพิ่มเติมใน ไฟล์	- หน่วยเตรียมต้นฉบับ	- ใบสั่งพิมพ์ต้นฉบับ
5.		5 วัน	- เจ้าหน้าที่หน่วยศิลปะทำภาพ/ตกแต่ง ภาพ/ปกชุดวิชา	- หน่วยศิลปะ	- ใบสั่งทำภาพประกอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
6. No		10 วัน	- จัดหน้าเนื้อหาและภาพประกอบตามรูปแบบที่กำหนด	- หน่วยจัดหน้าชุดวิชา	- ใบกำกับส่งจัดหน้า
7.		10 วัน (รวมอาร์ตเวิร์ก 1 = 40 วัน)	- อ่านตรวจอาร์ตเวิร์ก 1 เทียบกับต้นฉบับ	- บรรณาธิการผู้ช่วย	- ใบลงรับอาร์ตเวิร์ก
8.		25 วัน	- ส่งอาร์ตเวิร์ก 1-3 ให้บรรณาธิการชุดวิชาเพื่ออ่านตรวจสอบ	- บรรณาธิการชุดวิชา	- ใบกำกับงานส่งบรรณาธิการชุดวิชา
9.		10 วัน	1) เตรียมส่วนหน้าได้แก่ ปกครอง หน้าลิขสิทธิ์ คำนำ สารบัญ รายละเอียดชุดวิชา วิธีการศึกษา 2) เตรียมข้อมูลขอเลข ISBN 3) เตรียมข้อมูลส่งทำปกชุดวิชา 4) ขอจำนวนพิมพ์	- บรรณาธิการผู้ช่วย - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ฝ่ายวิชาการ	- ใบขอเลข ISBN - ใบกำกับส่งปกชุดวิชา
10.		5 วัน	- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบคุณภาพงานด้านเนื้อหาและด้านรูปแบบ ส่วนหน้า และปก - บรรณาธิการตรวจสอบเนื้อหา ส่วนหน้าปกชุดวิชาในขั้นตอนสุดท้าย	- บรรณาธิการผู้ช่วย - บรรณาธิการชุดวิชา	- ใบตรวจสอบคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
11.	 <p>ตรวจสอบงานก่อนการปิด เล่ม/ส่งจัดพิมพ์</p>	10 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - บรรณาธิการผู้ช่วยตรวจสอบแก้ไขงาน - ให้ถูกต้องทุกหน่วยก่อนการปิดเล่ม เตรียมเอกสารการปิดเล่มและส่งเล่มเอกสารเข้าโรงพิมพ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - บรรณาธิการผู้ช่วย - หน่วยวางแผนและประสานการผลิต 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบสั่งพิมพ์

Service Level Agreement

กระบวนการงาน : การจัดพิมพ์เอกสารการสอนชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง

1. ภาพรวมของสัญญา (Agreement Overview)

ข้อตกลงนี้เป็นข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement – SLA) ระหว่าง สำนักพิมพ์ มสธ. ซึ่งเป็น “ผู้ให้บริการ” (ฝ่ายจัดพิมพ์) กับฝ่ายวิชาการ ซึ่งเป็น “ผู้รับบริการ” เพื่อจัดพิมพ์เอกสาร การสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง ข้อตกลงนี้มีผลจนกว่าจะมีการแทนด้วยข้อตกลงใหม่ที่มีการแก้ไข

ข้อตกลงนี้แสดงรายละเอียดและส่วนประกอบของการให้บริการผลิตเอกสารชุดวิชาใหม่และ ปรับปรุงทั้งหมดตามความเข้าใจร่วมกันของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก

2. วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย (Goals & Objectives)

SLA นี้ จัดทำขึ้นเพื่อความเหมาะสมและถือเป็นการทำพันธะสัญญาร่วมกันในการดูแลการ ให้บริการ และส่งมอบการบริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุงให้กับผู้ใช้บริการให้เป็นไป อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการจะรักษาระดับการให้บริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่ และปรับปรุงไว้ตามข้อตกลงนี้

เป้าหมายของข้อตกลงนี้คือ การยอมรับร่วมกันในการให้บริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และ ปรับปรุงที่จำเป็น และเพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ (SLA Objective)

- เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง
- เพื่อให้ทราบถึงขอบเขตของการรับบริการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง
- เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดข้อตกลง ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการรับบริการผลิตเอกสารการ สอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง
- เพื่อให้การบริหารคุณภาพและการควบคุมกระบวนการเป็นไปอย่างเหมาะสม
- เพื่อให้ทราบถึงการบริหารจัดการแบบมีข้อจำกัด การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่ และปรับปรุง

3. คำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์	คำอธิบาย
แบบสั่งพิมพ์งาน	แบบฟอร์มสำหรับกรอกรายละเอียดสั่งพิมพ์งาน
ไฟล์งาน PDF	PDF ย่อมาจาก Portable Document Format ในทางการพิมพ์ กำหนดมาตรฐานไฟล์งานที่ใช้เป็น PDF/X-4 โดยแปลงจากไฟล์ที่สร้างด้วยโปรแกรมออกแบบจัดหน้าสิ่งพิมพ์ (Adobe InDesign)
การพิมพ์ระบบดิจิทัล	ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electrophotography) เครื่องพิมพ์เลเซอร์ ไม่มีแม่พิมพ์ เหมาะสำหรับการพิมพ์จำนวนน้อย (Short run) (น้อยกว่า 200 เล่ม)
การพิมพ์ระบบออฟเซต	การพิมพ์พื้นราบ ใช้แม่พิมพ์ที่มีบริเวณภาพและบริเวณไร้ภาพอยู่บนระนาบเดียวกัน แม่พิมพ์ออฟเซตทำด้วยอลูมิเนียม เหมาะสำหรับงานพิมพ์จำนวนมาก
การตรวจสอบไฟล์งาน PDF	การตรวจสอบความถูกต้องของไฟล์งาน PDF โดยใช้คำสั่ง Preflight โปรแกรมจะแจ้งเตือนกรณีที่ไฟล์งานอาจมีปัญหาในขั้นตอนการพิมพ์
การทำเล่มสิ่งพิมพ์สำเร็จ	ขั้นตอนงานหลังพิมพ์ ต้องนำแผ่นพิมพ์มาพับเป็นยกพิมพ์ แล้วนำแต่ละยกมาเก็บรวมเป็นเล่ม นำไปเข้าเล่มไสสันหากาวรวมกับปก และตัดเจียน 3 ด้าน เป็นเล่มเอกสารการสอน
ใบส่งของ	เอกสาร หลักฐานที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงการส่ง และรับ
การประมาณราคา	การประมาณการราคางานผลิตสิ่งพิมพ์ที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินราคา	การคิดราคางานผลิตสิ่งพิมพ์ที่เกิดขึ้นจริง เป็นการสรุปต้นทุนงาน วัสดุที่ใช้จริง

4. ผู้เกี่ยวข้องหลัก (Stakeholders)

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลักใน SLA ฉบับนี้

ผู้ให้บริการ (Service Provider) ฝ่ายจัดพิมพ์ สำนักพิมพ์ มสธ.

ผู้รับบริการ (Customer) ฝ่ายวิชาการ สำนักบริการการศึกษา

5. ข้อตกลงการบริการ (Service Agreement)

เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การทำข้อตกลงของการรักษา ระดับคุณภาพการบริการ และ/หรือ ฝ่ายงานอื่น ๆ และ/หรือ ข้อตกลง นโยบาย กระบวนการ และ/หรือ ขั้นตอนการปฏิบัติ จะต้องมีการระบุรายละเอียดที่สำคัญของบริการ ดังนี้

5.1 ขอบเขตการให้บริการ (Service Scope)

ขอบเขตของการให้บริการจะอยู่ภายใต้ข้อตกลง ดังนี้

1) งานเอกสาร ธุรกิจ

ฝ่ายจัดพิมพ์ รับเรื่องสั่งพิมพ์งานจากฝ่ายวิชาการ ผ่านหน่วยวางแผนและประสานงานการผลิต เพื่อเสนอพิจารณาแนวทางการจัดพิมพ์ (จัดพิมพ์เอง หรือจ้าง พิมพ์ระบบออฟเซต หรือระบบดิจิตอล) ขออนุมัติ ผู้อำนวยการพิมพ์

2) งานวางแผนการผลิต ประมาณราคา ออกใบสั่งพิมพ์งาน

หน่วยวางแผนและประสานงานการผลิต มอบหมายผู้รับผิดชอบงาน กรณีจัดจ้างพิมพ์ภายนอก จัดทำรายละเอียดงาน ประมาณราคา ทำบันทึกถึงหน่วยพัสดุ ขออนุมัติจัดจ้างภายนอก

กรณีจัดพิมพ์ที่สำนักพิมพ์ มสธ. ออกใบสั่งพิมพ์งานในระบบสารสนเทศเพื่อบริการการผลิตสิ่งพิมพ์ (โปรแกรมข้าง) เลือกระบบการพิมพ์ เลือกแท่นพิมพ์ วางแผนการผลิต วางแผนแม่พิมพ์ คำนวณกระดาษ ประมาณราคางานพิมพ์ ออกรหัสงาน ใบสั่งพิมพ์งาน

3) งานทำแม่พิมพ์ออฟเซต (กรณีพิมพ์ระบบออฟเซต)

หน่วยวางรูปแบบฟิล์มและทำแม่พิมพ์ รับใบสั่งพิมพ์ และรับงานผ่านระบบสารสนเทศฯ ตรวจสอบไฟล์งาน PDF ในคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) จัดทำแม่พิมพ์ตามแผนการผลิต ตรวจสอบคุณภาพแม่พิมพ์ บรรจุ จัดส่งแม่พิมพ์ให้หน่วยผลิต ลงบันทึกข้อมูลงานในระบบสารสนเทศ

4) งานจัดพิมพ์

พิมพ์ระบบดิจิตอล รับใบสั่งพิมพ์ และรับงานผ่านระบบสารสนเทศฯ ตรวจสอบไฟล์งาน PDF ในคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เบิกกระดาษพิมพ์ และวัสดุพิมพ์ จัดพิมพ์งาน ตรวจสอบคุณภาพงาน ออกใบกำกับงาน จัดส่งให้หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ ลงบันทึกข้อมูลงานในระบบสารสนเทศ

พิมพ์ระบบออฟเซต รับใบสั่งพิมพ์ และรับงานผ่านระบบสารสนเทศฯ วางแผนพิมพ์ แยกตามแท่นพิมพ์ คำนวณการใช้กระดาษพิมพ์ เบิกกระดาษ และวัสดุพิมพ์ สั่งตัดกระดาษ ตรวจสอบแม่พิมพ์ จัดลำดับจ่ายงานให้แท่นพิมพ์ ติดตามงานตามแผนการผลิต ตรวจสอบคุณภาพงานพิมพ์ ออกใบกำกับงานงานเนื้อในส่งต่อให้หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ (เครื่องพับ) ปก แจกจ่ายหน่วยพัสดุ ส่งงานไปอาบยู่ภายนอก ลงบันทึกข้อมูลงานในระบบสารสนเทศ

5) งานเตรียมวัสดุพิมพ์

ส่งเบิกกระดาษ และวัสดุพิมพ์ หน่วยพัสดุ

หน่วยพัสดุจ่ายกระดาษมาตัดที่หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ (เครื่องตัดด้านเดียว) ตามขนาด และจำนวนในใบสั่งตัดกระดาษ และจัดส่งไปยังแท่นพิมพ์ที่กำหนด ลงบันทึกข้อมูลงานในระบบสารสนเทศ

6) งานทำเล่มสิ่งพิมพ์สำเร็จ (งานพับ เก็บเล่ม เข้าเล่ม บรรจุ จัดส่ง)

รับใบสั่งพิมพ์ และรับงานผ่านระบบสารสนเทศฯ วางแผนงานพับ เก็บเล่ม เข้าเล่ม ไล่สัน ทากาว ตัดเจียน 3 ด้าน ตรวจสอบคุณภาพงาน นับจำนวน ลงบันทึกข้อมูลงานในระบบสารสนเทศฯ ออกใบส่งของ ส่งข้อมูลให้หน่วยวางแผนและประสานงานการผลิต ตรวจสอบ สรุปประเมินราคา ส่งให้บัญชีตัดงบประมาณ ลงบันทึกข้อมูลงานในระบบสารสนเทศฯ

5.2 หน้าที่ของผู้รับบริการ (Customer Requirements)

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องใน SLA ได้แก่

1) ผู้รับบริการ (ฝ่ายวิชาการ หน่วยบรรณธิการ) จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของอาร์ตเวิร์ก ไฟล์งาน PDF ที่ปิดเล่มมาเป็นอย่าง ครบถ้วนดีแล้ว

2) ผู้รับบริการ (ฝ่ายวิชาการ สำนักบริการการศึกษา) จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของงานพิมพ์ คุณภาพ จำนวนพิมพ์ และลงชื่อรับงาน ลงวันที่ในใบส่งของ

6. หน้าที่ของผู้ให้บริการ (Service Provider Requirement)

หน้าที่และความรับผิดชอบผู้ให้บริการตามกระบวนการ : การจัดพิมพ์ชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง ดังนี้

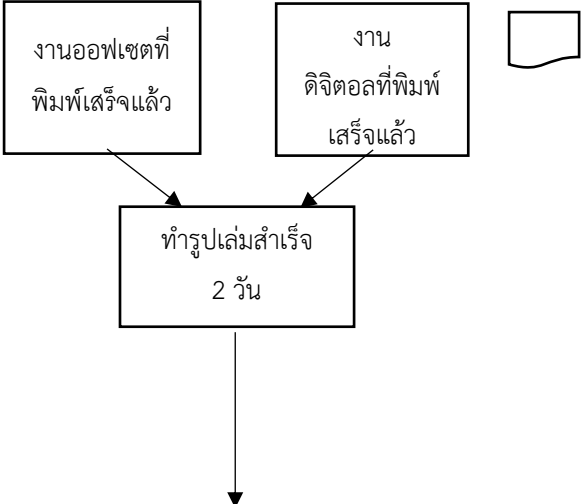
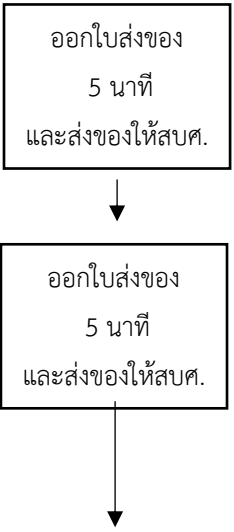
กระบวนการงาน P2 :
การจัดพิมพ์เอกสารการสอนชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง

กระบวนการงาน : การจัดพิมพ์เอกสารการสอนชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
1	<p>กระบวนการก่อนจัดพิมพ์ชุดวิชา</p> <pre> graph TD A[หน่วย บก. ส่งต้นฉบับชุดวิชาให้หน่วยศิลปะและหน่วยจัดหน้า เพื่อจัดทำอาร์ตเวิร์กชุดวิชา] --> B{หน่วยศิลปะ+หน่วยจัดหน้าจัดทำภาพประกอบประกอบและอาร์ตเวิร์ก} B -- NO --> A B -- Yes --> C[] </pre>	40 วัน/ หน่วย	- หน่วยบรรณาธิการ ฝ่ายวิชาการ ส่งต้นฉบับชุดวิชา(ไม่มีภาพ) ให้ หน่วยศิลปะและหน่วยจัดหน้าชุด วิชาเพื่อจัดทำอาร์ตเวิร์ก และทั้ง สองหน่วยลงรับงานบนระบบ สารสนเทศโปรแกรมช่าง	- หน่วยบรรณาธิการ - หน่วยจัดหน้าชุดวิชา - หน่วยศิลปะ	- ใบสั่งพิมพ์งานหน่วย บก. ฝ่าย วิชาการ อาร์ตเวิร์กเนื้อและปก

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
2	<p>กระบวนการหลังปิดเล่มชุดวิชาเพื่อจัดพิมพ์</p> <pre> graph TD A[หน่วย บก.ปิดเล่มและ ส่งต้นฉบับชุดวิชาพร้อม ใบสั่งพิมพ์ไปที่ฝ่าย จัดพิมพ์] --> B[แปลงไฟล์ปก+เนื้อใน เป็น PDF เพื่อปิดเล่ม] B --> C[ส่งไฟล์ PDF เข้า Server] </pre>	2 วัน	- หน่วยบรรณาธิการ ฝ่ายวิชาการ ทำการปิดเล่มชุดวิชา โดย ประสานงานหน่วยศิลปะและ หน่วยจัดหน้าฯ เพื่อให้ดำเนินการ แปลงไฟล์เนื้อและปกเป็น PDF แล้วส่งเข้าไปที่ Server	- หน่วยบรรณาธิการ - หน่วยจัดหน้าชุดวิชา - หน่วยศิลปะ	- ใบสั่งพิมพ์งานหน่วย บก. ฝ่าย วิชาการ อาร์ตเวิร์กเนื้อและปก
3	<pre> graph TD D[หน่วยวางแผนฯ รับใบสั่งพิมพ์ พร้อม A/W และออกใบสั่ง พิมพ์งาน Order] --> E{เลือก เครื่อง พิมพ์} E --> D </pre>	1 วัน	- หน่วยวางแผนและประสานงาน การผลิต ดำเนินการรับงานและ ออกใบสั่งพิมพ์งาน เลือก เครื่องพิมพ์เป็นระบบออฟเซต หรือระบบดิจิตอล ด้วยระบบ สารสนเทศโปรแกรมช่าง	- หน่วยวางแผนและ ประสานงานการผลิต	- ใบสั่งพิมพ์งาน - ต้นฉบับอาร์ตเวิร์กที่ปิดเล่ม แล้ว
4	<p>(ระบบออฟเซต)</p> <pre> graph TD F[ระบบออฟเซต] --> G[อิงแม่พิมพ์ (510 นาที) 1.5 วัน ต่อ 60 ยก] H[ระบบดิจิตอล] --> G </pre>	1.5 วัน	- หน่วยฟิล์มและวางรูปแบบลงรับ งานด้วยระบบสารสนเทศ โปรแกรมช่าง ออกใบกำกับงาน วางรูปแบบ ดึงงานจาก Server และอิงแม่พิมพ์ออฟเซตด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ทูปเลท (CtP)	- หน่วยฟิล์มและวาง รูปแบบ - หน่วยจัดหน้าชุดวิชา - หน่วยศิลปะ	- ใบสั่งพิมพ์งาน - ต้นฉบับอาร์ตเวิร์กที่ปิดเล่ม แล้ว - ใบกำกับงานของหน่วยฟิล์ม และวางรูปแบบ

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
5	<pre> graph LR A[หน่วยผลิตทำใบ เปิดกระดาดให้ หน่วยพัสดุ (10 นาที) หน่วยทำสิ่งพิมพ์ฯ ตัดกระดาด (1 ชม.)] --> B[หน่วยผลิตพิมพ์งาน ออฟเซต (>200 เล่ม) 1 วัน] </pre>	1.10 นาที 1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยผลิตลงรับงานด้วยระบบสารสนเทศโปรแกรมช่าง - ทำใบเปิดกระดาดให้หน่วยพัสดุเปิดกระดาดและส่งต่อให้หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จตัดกระดาดให้เครื่องพิมพ์ออฟเซต - พิมพ์งานด้วยเครื่องพิมพ์ระบบออฟเซต (จำนวนพิมพ์มากกว่า 200 เล่มขึ้นไป) 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยผลิต (แทนพิมพ์) - หน่วยพัสดุ - หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ (เครื่องตัดด้านเดียว) 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบสั่งพิมพ์งาน - ต้นฉบับอาร์ตเวิร์กที่ปิดเล่มแล้ว - ใบเบิก-สั่งตัดกระดาด - ใบกำกับงานให้เครื่องพิมพ์
6	<p>(ระบบดิจิทัล)</p> <pre> graph LR A[หน่วยพิมพ์ดิจิทัลขอเปิด กระดาดที่หน่วยพัสดุ 10 นาที หน่วยทำสิ่งพิมพ์ฯ ตัดกระดาด 1 ชม.] --> B[พิมพ์งาน ดิจิทัล (<200 เล่ม) 2 วัน] </pre>	1.10 นาที 2 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยพิมพ์ระบบดิจิทัลลงรับงานด้วยระบบสารสนเทศโปรแกรมช่าง - ทำใบเปิดกระดาดให้หน่วยพัสดุเปิดกระดาดและส่งต่อให้หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จตัดกระดาดให้เครื่องพิมพ์ดิจิทัล - พิมพ์งานด้วยเครื่องพิมพ์ระบบดิจิทัล (จำนวนพิมพ์น้อยกว่า 200 เล่ม) 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยพิมพ์ระบบดิจิทัล (BLP, CLP และ/หรือ เครื่องถ่ายเอกสาร) - หน่วยพัสดุ - หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ (เครื่องตัดด้านเดียว) 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบสั่งพิมพ์งาน - ต้นฉบับอาร์ตเวิร์กที่ปิดเล่มแล้ว - ใบเบิก-สั่งตัดกระดาด - ใบกำกับงานให้เครื่องพิมพ์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
7	 <pre> graph TD A[งานออฟเซตที่พิมพ์เสร็จแล้ว] --> C[ทำรูปเล่มสำเร็จ 2 วัน] B[งานดิจิทัลที่พิมพ์เสร็จแล้ว] --> C </pre>	2 วัน	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อหน่วยผลิตหรือหน่วยพิมพ์ระบบดิจิทัลพิมพ์งานเสร็จแล้ว จะส่งงานไปทำรูปเล่มที่หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ เพื่อดำเนินการดังนี้ - พับ - เก็บเล่ม - ไสกาว - ตัดเจียนรูปเล่มสำเร็จ - บรรจุหีบห่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ (เครื่องพับ, เครื่องเก็บเล่มและ/หรือเก็บด้วยมือ, เครื่องไสกาว และเครื่องตัด 3 ด้าน) 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบสั่งพิมพ์งาน - ต้นฉบับอาร์ตเวิร์กที่ปิดเล่มแล้ว - ตัวอย่างงานพับ
8	 <pre> graph TD A[ออกใบส่งของ 5 นาที และส่งของให้สพศ.] --> B[ออกใบส่งของ 5 นาที และส่งของให้สพศ.] </pre>	5 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - ออกใบส่งของพร้อมสำเนา 3 ชุด ด้วยระบบสารสนเทศ โปรแกรมซ้าง และส่งงานที่ศูนย์ไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบสั่งพิมพ์งานพร้อมใบส่งของตัวจริง - ตัวอย่างงานที่เสร็จเป็นรูปเล่มแล้ว 2 เล่ม

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
9		10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จนำใบสั่งพิมพ์งานพร้อมใบส่งของตัวจริงส่งให้หน่วยบัญชี สำนักงานเลขานุการ - และนำสำเนาใบส่งของพร้อมกับตัวอย่างงาน 2 เล่ม ส่งให้หน่วยวางแผนและประสานงานผลิตเพื่อดำเนินการประเมินราคาจัดพิมพ์ด้วยระบบสารสนเทศโปรแกรมช่าง 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ - หน่วยวางแผนและประสานงานการผลิต - หน่วยบัญชี สำนักงานเลขานุการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบประเมินราคาตัวจริงพร้อมกับใบสั่งพิมพ์งาน - สำเนาใบประเมินราคา พร้อมตัวอย่างงานที่เสร็จเป็นรูปเล่มแล้ว 2 เล่ม

หมายเหตุ : กระบวนการจัดพิมพ์ชุดวิชาของฝ่ายจัดพิมพ์ ใช้เวลาประมาณ 10 วัน)