

การจัดทำ Explicit Knowledge จากงานประจำ

ชื่อเรื่อง การบริการที่เป็นมืออาชีพให้กับลูกค้าที่มาใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย.....

ชื่อผู้เสนอ นางสาวสุวิรัตน์ ชมชื่น..... ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา.....

สังกัด/ฝ่าย นวัตกรรมวิชาการ สำนักคอมพิวเตอร์.....

๑. ภาระงานที่รับผิดชอบ

ดูแลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย ทั้งหน่วยงานภายใน/ภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน

๒. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้า/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่นำเสนอ"

ลูกค้า คือ ส่วนงานในมหาวิทยาลัยบูรพา และหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

ความคาดหวังของลูกค้า/ผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ การบริการที่เป็นมืออาชีพ เช่น

- การติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว
- ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เร็วที่สุด เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ
- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
- ความพร้อมในการให้บริการ
- ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

๓. วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ขององค์ความรู้ที่นำเสนอ)

๓.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นมืออาชีพกับลูกค้าที่มาใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์

๓.๒ เพื่อให้ความรู้กับบุคลากรในฝ่ายให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย ของสำนักคอมพิวเตอร์ได้

๔. บทสรุปองค์ความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือ วิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่ต้องการ)

การให้บริการห้องบรรยายและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นงานบริการหนึ่งในการสร้างรายได้ของสำนักคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการลูกค้าทั้งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการตามหลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนการใช้ห้องบรรยาย และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/

ห้องบรรยาย มีการให้บริการทั้งในวันเวลาราชการและวันหยุดราชการ โดยในวันหยุดราชการจะมีเจ้าหน้าที่มาดูแลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยายหลายคนด้วยกัน ซึ่งทุกคนจะต้องทราบขั้นตอน วิธีการ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการให้บริการ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีอาชีพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โดยเทคนิควิธีการให้บริการที่เป็นมืออาชีพให้กับลูกค้าที่มาใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย มีดังนี้

ก่อนลูกค้ามาใช้บริการ

๑. การประสานงานเบื้องต้นเรื่องขอใช้บริการห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยายจากสำนักคอมฯ, ส่วนงานภายใน, หน่วยงานภายนอก

๒. ทำการตรวจสอบสถานะของห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยายในปฏิทินการให้บริการห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยายของสำนักคอมพิวเตอร์ (<http://www.calendar.google.com>)

กรณีห้องว่าง แจ้งลูกค้า และตรวจสอบวันว่างห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยายให้ลูกค้า

กรณีห้องว่าง แจ้งลูกค้า และบันทึกข้อมูลการจองห้องที่ปฏิทินการให้บริการห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยายของสำนักคอมพิวเตอร์ (<http://www.calendar.google.com>) ขั้นตอนการบันทึกมีดังนี้

- เลือกวันที่ลูกค้าต้องการใช้
- เลือกห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยายที่ลูกค้าต้องการใช้
- กรอกชื่อหน่วยงาน
- กรอกชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้ประสานงาน
- กรอกรายละเอียดของวัตถุประสงค์การใช้ห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยาย

๓. แจ้งให้ลูกค้าทำหนังสือขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย และแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือขอใช้ห้อง กรณีที่ลูกค้าเป็นหน่วยงานใหม่ ก็จะทำการจัดส่งตัวอย่างของเอกสารให้ทางโทรสารหรืออีเมล กรณีที่บางหน่วยงานต้องทำเรื่องเบิกค่าห้องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย ต้องเตรียมเอกสาร ดังนี้

- ทำหนังสือบันทึกข้อความ เรื่องขอส่งมอบงาน และเรียกเก็บค่าใช้จ่าย
- ทำหนังสือบันทึกข้อความ เรื่องขอสำเนาหน้าบัญชีเงินฝากธนาคารของมหาวิทยาลัยบูรพา และข้อมูลผู้ชาย
- ขอนหนังสือ เรื่องการมอบอำนาจให้ส่วนงานปฏิบัติการแทน

๔. มีการยืนยันความต้องการของลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล ด้วยแบบฟอร์มการขอใช้ห้องบรรยาย/ปฏิบัติการ สำหรับส่วนงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก (CC-QF-05-043)

๕. ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ผู้ดูแลจะทำการเปิดห้องให้แม่บ้านทำความสะอาด และตรวจสอบหรือทดสอบอุปกรณ์ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยายก่อนการใช้ห้อง ๑ วัน

๖. จากการที่ลูกค้าเคยมาใช้บริการกับทางสำนักคอมพิวเตอร์ จะมีการเก็บบันทึกลักษณะการมาใช้บริการของลูกค้าไว้ เพื่อให้ทราบความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่จะต้องจัดเตรียมให้นอกเหนือจากที่มีในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย ยกตัวอย่าง เช่น สำนักงานกรมทางหลวงชนบทที่ ๑๓ ต้องการอุปกรณ์ดังนี้

- โต๊ะหมู่บูชา
- ธงชาติ
- รูปพระมหากษัตริย์

วันที่ลูกค้ามาใช้บริการ

๑. เมื่อถึงวันที่ลูกค้ามาใช้บริการ ผู้ดูแลห้องจะดำเนินการและตรวจสอบสิ่งต่าง ๆ โดยมีการ

- เปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยายก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้ครึ่งชั่วโมง
- เปิดสวิตช์ไฟ
- เปิดเครื่องปรับอากาศ
- เปิดเครื่องขยายเสียง
- เปิดโปรเจคเตอร์ด้วยรีโมทคอนโทรล
- เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ (ในกรณีที่เป็นลูกค้าจัดสอบประกันชีวิต ประกันวินาศภัย)

๒. แนะนำตัวต่อลูกค้า แจ้งสถานที่ไว้ให้ลูกค้าติดต่อ และเบอร์โทรติดต่อในระหว่างใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน

๓. ดูแลความเรียบร้อยในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย ในช่วงที่ลูกค้าเริ่มใช้งาน เช่น การใส่ username และ password ของอินเทอร์เน็ต

๔. เมื่อลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย จะดำเนินการดังนี้

- พิมพ์แบบฟอร์มการรับชำระเงินค่าห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยาย สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (CC-QF-05-090) ให้ลูกค้ากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน มีการขออนามบัตรของหน่วยงานเพื่อที่จะมาตรวจสอบกับข้อมูลที่ลูกค้ากรอก เพื่อลดการผิดพลาดในการออกใบเสร็จ ดังตัวอย่างดังนี้

แบบฟอร์มการรับชำระเงินค่าห้องปฏิบัติการ/ห้องบรรยาย
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

วันที่ 3 พ.ค. 62

ได้รับเงินจาก(นาม) พิทักษ์วงแหวนทองชนมภักดิ์ ๓ (ธิดา)
ที่อยู่ 4๐9 ซ. 3 ต.หนองซอก อ.บ้านวัง อ.ชลบท ๒0170

เพื่อชำระค่า เจ้าหน้าที่บรรยาย สอนฝึกซ้อม คืนวัน ๒๗ ถึง ๒๘
หลักสูตร "ด้านการสื่อสาร ๑๐๐ แบบ" ถึงหน่วยงาน แล้วไปจากเราจากทางตอนใต้ ชลบท วันที่ 30/5/62
เป็นจำนวนเงิน 3๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน)

ลงชื่อ สท ผู้ชำระเงิน/รับใบเสร็จ
3 / พ.ค. / 62

ลงชื่อ ศิริกมล วัฒน ผู้ประสานงาน
3 / พ.ค. / 62

หมายเลขอ้างอิง.....จำนวนเงิน.....วันที่.....

ออกใบเสร็จเลขที่ 4๐365 / 15 ลงวันที่ 3 พ.ค. 62

ลงชื่อ ๒ เจ้าหน้าที่การเงิน
3 / พ.ค. / 62

- เมื่อลูกค้ากรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว พาลูกค้าขึ้นไปจ่ายเงินกับเจ้าหน้าที่การเงินเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน
- เจ้าหน้าที่การเงินออกใบเสร็จรับเงินให้เรียบร้อยแล้ว นำใบเสร็จรับเงินมาถ่ายสำเนา และนำใบเสร็จรับเงินตัวจริงไปให้กับลูกค้า

๕. ให้ลูกค้าประเมินผลการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย

หลังลูกค้ามาใช้บริการ

๑. ผู้ดูแลห้องตรวจสอบความเรียบร้อยโดยรวมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย

๒. ผู้ดูแลประสานงานกับเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องคอมพิวเตอร์ หากกรณีที่ได้รับบริการพบปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ผู้ประสานงานต้องแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องด้วย
๓. ผู้ดูแลประสานงานกับนักวิชาการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของชุดเครื่องเสียงและโปรเจคเตอร์ หากกรณีที่ได้รับบริการพบปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ผู้ประสานงานต้องแจ้งต่อนักวิชาการโสตทัศนูปกรณ์ด้วย

๕. ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์ความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน)

- ๕.๑. การให้บริการในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยายของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นไปตามเป็นมาตรฐาน ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักคอมพิวเตอร์
- ๕.๒. ผู้ที่มาดูแลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย สามารถปฏิบัติงานแทนได้อย่างถูกต้อง
- ๕.๓. ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการ และเพิ่มโอกาสการกลับมาใช้ใหม่