

คู่มือ

โครงการ “แนวปฏิบัติที่ดี
ในการใช้ระบบงานบริการที่มีคุณภาพ
และเกิดประสิทธิผลต่อความประทับใจ”



ศูนย์คอมพิวเตอร์

คำนำ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ประกอบด้วย ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อรองรับการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน อนึ่งต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบงานบริการที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลต่อความประทับใจ การให้บริการที่ดีฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้เป็นระบบและสะดวกต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน สามารถติดตามความสำเร็จของการให้บริการบนระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจต่อระบบงานที่มีให้บริการ

คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์ หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมให้เกิดระบบงานบริการที่มีคุณภาพ และหวังว่า “คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบงานบริการที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลต่อความประทับใจการให้บริการที่ดี” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ไม่แค่เพียงเจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์เท่านั้นแต่ยังมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจ ที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานบริการให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน หากคู่มือฯ ฉบับนี้ มีความผิดพลาดประการใด ทางผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์
ผู้รวบรวมและจัดทำ

สารบัญ

| | หน้า |
|--------------------------------|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| บทสรุป | |
| ระบบงานบริการยืม – คืนเฉพาะกิจ | 1 |
| ระบบงานบริการรับงานแจ้งซ่อม | 4 |
| ระบบงานฝึกอบรมบุคลากร | 11 |

คู่มือ

โครงการ “แนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบงานบริการที่มีคุณภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อความประทับใจ”

1. ระบบงานบริการยืม-คืนเฉพาะกิจ

ขั้นตอนการดำเนินการให้ยืม

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ได้รับแบบฟอร์มขอยืมคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงและอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม สำหรับงานเฉพาะกิจ งานบริการยืมชั่วคราว ที่ส่งมาจากหน่วยงานที่ขอรับบริการ จากงานธุรการของศูนย์คอมพิวเตอร์

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ตรวจสอบแบบฟอร์มขอยืมหรือบันทึกข้อความที่หน่วยงานจัดส่งมาตามขั้นตอน ดังนี้

- **กรณีถูกต้องครบถ้วน** ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ทำตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 3
- **กรณีไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน** ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ จะจัดส่งแบบฟอร์มขอยืมใช้อุปกรณ์กลับคืนไปยังหน่วยงานต้นเรื่องเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ แล้วส่งมาให้ศูนย์คอมพิวเตอร์อีกครั้ง (ใช้เวลา 2-3 วันทำการ)
- **กรณีมีค่าใช้จ่าย** ตรวจสอบแบบฟอร์มขอยืมว่าเป็นการยืมเพื่อใช้ในกิจกรรมหรือโครงการที่มีรายได้หรือไม่ กรณีมีรายได้จากการจัดกิจกรรม ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ต้องคิดค่าใช้จ่ายตาม ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าให้บริการทรัพย์สินในความดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์ พ.ศ.2562 มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้
 - ตรวจสอบอัตราค่าใช้จ่ายตามประกาศและแจ้งผู้ขอรับบริการว่าจะมีการเรียกเก็บค่าบริการ
 - หากผู้ขอรับบริการตกลงยินยอมขอยืมใช้อุปกรณ์นั้น ๆ ให้จัดทำหนังสือบันทึกข้อความแจ้งประมาณการค่าใช้จ่ายเบื้องต้นไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง (1-2 วันทำการ)
 - ดำเนินการตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อตรวจสอบเอกสารจากหน่วยงานต้นเรื่องที่ยืมใช้อุปกรณ์ว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ จะทำการตรวจสอบในคลังเก็บอุปกรณ์ (Stock) ว่ามีอุปกรณ์เพียงพอกับการให้ยืมในเวลานั้น ๆ หรือไม่

กรณีที่ 1 มีอุปกรณ์ให้ยืมครบตามคำขอ ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ดำเนินการดังนี้

- 1) แจ้งผู้รับบริการให้ทราบว่าเมื่ออุปกรณ์สามารถให้บริการได้ และจัดเตรียมอุปกรณ์พร้อมแบบฟอร์มขอยืมคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงและอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม สำหรับงานเฉพาะกิจ งานบริการยืมชั่วคราว (30 นาที)
- 2) ส่งเอกสารแบบฟอร์มขอยืมให้หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ลงนามรับรองการยืม (30 นาที)
- 3) โทรศัพท์นัดหมายกับผู้รับบริการ เพื่อกำหนดวันและเวลา เพื่อขอรับอุปกรณ์ (ใช้เวลา 2-3 นาที)
- 4) จัดเตรียมนำส่งอุปกรณ์กับผู้รับบริการตามกำหนด
- 5) รวบรวมแบบฟอร์มขอยืมให้ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ ลงนามอนุมัติการยืม (1-2 วันทำการ)

กรณีที่ 2 มีอุปกรณ์ให้ยืมไม่ครบ ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ดำเนินการดังนี้

- 1) แจ้งผู้รับบริการเพื่อแจ้งจำนวนที่สามารถให้ยืมได้ในขณะนั้น หากผู้รับบริการยอมรับในจำนวนที่มีอยู่สำหรับให้ยืม ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 3 กรณีที่ 1

กรณีที่ 3 ไม่มีอุปกรณ์ให้ยืมทั้งหมด

- 1) แจ้งผู้รับบริการให้รับทราบว่าไม่มีอุปกรณ์ให้ยืมตามช่วงวันที่กำหนด (ใช้เวลา 2-3 นาที)

ขั้นตอนการดำเนินการรับคืน

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ต้องตรวจสอบกำหนดวันคืนตามแบบฟอร์มขอยืม เพื่อติดตามการคืนอุปกรณ์ภายในเวลาที่กำหนด เมื่อได้รับคืนอุปกรณ์ต่าง ๆ แล้ว จะทำการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ผู้รับบริการนำมาส่งคืน มีขั้นตอนดังนี้

- 1) นับจำนวนอุปกรณ์การรับคืนว่าตรงตามแบบฟอร์มขอยืมหรือไม่ (ใช้เวลา 30 นาที)
- 2) ในเบื้องต้นตรวจสอบอุปกรณ์การรับคืนว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีความเสียหาย แตกหักหรือชำรุด (ใช้เวลา 1 ชั่วโมง)

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่รับคืนแล้วพบปัญหาต่าง ๆ ให้ดำเนินการดังนี้

กรณีที่ 1 รับคืนอุปกรณ์ครบถ้วน สมบูรณ์

ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ นำแบบฟอร์มขอยืมให้ผู้รับบริการนำส่งอุปกรณ์ลงนามเพื่อคืนอุปกรณ์ และผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ลงนามเพื่อรับรองการส่งคืน พร้อมวันที่การรับคืน (ใช้เวลา 30 นาที)

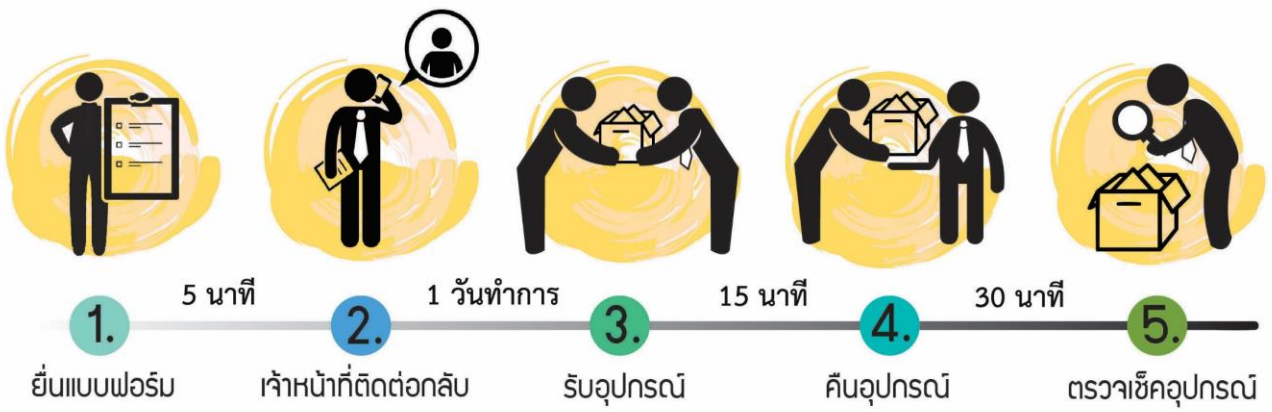
กรณีที่ 2 รับคืนอุปกรณ์ไม่ครบถ้วนหรือมีสภาพไม่สมบูรณ์

- 1) แจ้งให้ผู้รับบริการที่นำอุปกรณ์มาส่งคืนรับทราบถึงความชำรุดของอุปกรณ์ พร้อมอธิบายวิธีการดำเนินการในส่วนของการชดเชยค่าเสียหายในเบื้องต้น (30 นาที)
- 2) ทำหนังสือบันทึกข้อความแจ้งรายละเอียดความชำรุดไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง และเพื่อให้รับทราบค่าเสียหายตามระเบียบของมหาวิทยาลัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ ปรับปรุงฐานข้อมูลสถิติการให้บริการยืม-คืน โดยแยกอุปกรณ์แต่ละประเภทและจัดเก็บไว้ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (20 นาที)

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ดำเนินการให้บริการยืม-คืน เฉพาะกิจ จัดเก็บแบบฟอร์มขอยืมอุปกรณ์ทุกประเภทอย่างเป็นระบบเป็นหมวดหมู่ ให้ง่ายต่อการสืบค้น และปรับปรุงข้อมูล (Update) อย่างสม่ำเสมอ (ใช้เวลา 10 นาที)

ระบบงานบริการยืม-คืนเฉพาะกิจ



2. ระบบงานบริการรับงานแจ้งซ่อม

งานในระบบแจ้งซ่อม แบ่งออกเป็นงานต่างๆ ดังนี้

1. งานบริการคอมพิวเตอร์

- Update Windows
- Activate Windows และ Offices
- Add Driver Printer และเพิ่มสิทธิ์การพิมพ์
- ปัญหาการตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเชื่อมต่อ Internet
- ไม่สามารถ Login ใช้งาน Internet Account ได้

2. งานบริการ Data Center

- แจ้งปลดบล็อกเว็บไซต์
- แจ้งปัญหา Web Hosting (ปัญหา FTP และ Database Website)
- แจ้งปัญหาการใช้งาน Virtual Application และ Virtual Desktop
- แจ้งปัญหา Virtual Server

3. งานบริการโทรศัพท์ และโทรสาร

- โทรศัพท์ไม่มีสัญญาณ
- เครื่องโทรศัพท์ชำรุด
- ย้ายจุดโทรศัพท์
- พวงหมายเลข
- ขอหมายเลขโทรศัพท์

4. งานบริการระบบเครือข่าย และอินเทอร์เน็ต

- แจ้งซ่อมระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต
- ขยายจุดเชื่อมต่อเครือข่าย
- แจ้งปัญหา Internet Account หรือ ขอ Internet สำหรับบุคคลภายนอก
- แจ้งปัญหา E-mail Account
- แจ้งปัญหา VPN
- แจ้งปัญหาการใช้งาน WIFI

ขั้นตอนระบบงานบริการรับงานแจ้งซ่อม

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการแจ้งซ่อมเข้าระบบ

1. ผู้รับบริการเข้าสู่เว็บไซต์แจ้งซ่อมออนไลน์ <http://eccs.sut.ac.th>



2. เลือกระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

3. ผู้รับบริการ Login เข้าระบบ ดังนี้

User : รหัสพนักงาน

Password : รหัสผ่าน Internet Account

4. ผู้รับบริการเลือกหัวข้อการแจ้งซ่อม



| | |
|---------------------------|---|
| แจ้งรายละเอียด: | <input type="text" value="กรอกข้อมูล และรายละเอียดการแจ้งซ่อม"/> |
| รหัสครุภัณฑ์ / Serial No: | <input type="text" value="กรอกรหัสครุภัณฑ์"/> |
| สถานที่นัดหมาย: | <input type="text" value="สถานที่นัดหมาย"/> |
| ชื่อผู้ประสานงาน: | <input type="text" value="ผู้ประสานงาน"/> |
| เบอร์ติดต่อ: | <input type="text" value="Tel : -"/> |
| แนบข้อมูลประกอบ: | <input type="button" value="Browse..."/> |
| | <small>Try selecting one or more files and watch the feedback</small> |
| | <input type="button" value="Submit"/> |

5. ผู้รับบริการ กรอกข้อมูล และรายละเอียดการแจ้งซ่อม จากนั้นกด Submit

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนมอบหมายงาน

1. เจ้าหน้าที่เข้าสู่เว็บไซต์แจ้งซ่อมออนไลน์ <http://eccs.sut.ac.th>



2. เลือกระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

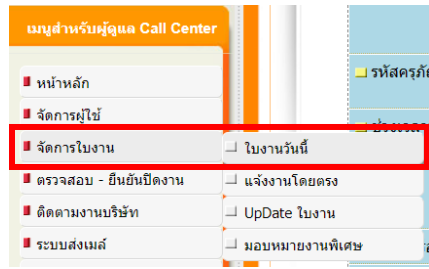
3. เจ้าหน้าที่ Login เข้าระบบ ดังนี้

User : รหัสพนักงาน

Password : รหัสผ่าน Internet Account

4. เลือกหัวข้อแจ้งซ่อมแบบเก่า

5. เลือกหัวข้อจัดการใบงาน จากนั้นเลือกหัวข้อใบงานวันนี้



6. เลือกมอบหมายงาน

รายงานสถานะของการขอใช้งานบริการและซ่อมบำรุงทั้งหมด
Call Center
ครั้งสุดท้ายที่เข้ามาเลขงาน 620815-13-1 เข้าระบบเมื่อ: 62/08/15-11:07:33
จำนวนข้อมูลทั้งหมด :: 11 Record Page :: 1

| ลำดับ | หมายเลขงาน | ชื่องาน | สถานะของงาน | ชื่อผู้แจ้ง | ผู้รับมอบหมายงาน | มอบหมายงาน | ปฏิเสธ | จำนวน |
|-------|-------------|--|---------------------|-----------------------|---------------------|------------|--------|--|
| 1 | 620815-13-1 | ขอใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | สมจิน เบ็ญโคกสูง | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 13M-13S |
| 2 | 620815-11-1 | ขอใช้บริการวีซีดีเสียบ | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | อุดมศักดิ์ บัวสำราญ | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 17M-0S |
| 3 | 620815-9-1 | ขอใช้บริการวีซีดีเสียบ | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | พรชัชชิต ราชานารี | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 28M-7S |
| 4 | 620815-8-1 | - | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | จินดา คาอิน | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 1H-7M-30S |
| 5 | 620815-7-1 | - | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | จินดา คาอิน | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 1H-8M-58S |
| 6 | 620815-5-1 | - | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | ธัชชัช พลเสนา | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 1H-22M-4S |
| 7 | 620815-4-1 | ยื่นขอ ไม้ระแนง | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | วิลาสิณี ศรีสมยศ | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 0S |
| 8 | 620813-29-1 | ขอใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | ศราวุธ นิ่มสังข์พันธ์ | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 10-18H-55M-57S |
| 9 | 620813-22-1 | ขอใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | นอมก จังรัก | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 10-21H-52M-29S |
| 10 | 620813-20-1 | ขอใช้บริการมือถือพวง (และหิ้วเอาใส่บ้าน) | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | ศุภาพร ฤกษ์สุกพิวัฒน์ | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 10-22H-3M-36S |
| 11 | 620805-20-1 | ขอใช้คอมพิวเตอร์ (Desktop) | รอหัวหน้ามอบหมายงาน | ชรรชนี โทศลองส์ | ยังไม่ได้รับมอบหมาย | | | 7D-17M-26S (โปรดดูประวัติของ 2 วัน) |

7. เจ้าหน้าที่ทำการมอบหมายงาน โดยเลือกฝ่าย เลือกเจ้าหน้าที่ กรณีมอบหมายมากกว่า 1 คน ให้เลือกที่ช่องกรณีมากกว่า 1 คน จากนั้นกดมอบหมายงาน

มอบหมายงาน

เลือกฝ่าย ----- เลือกเจ้าหน้าที่ ----- มอบหมายงาน

กรณีมากกว่า 1 คน จำเป็นต้องเลือกรายชื่อจากรายการแรกเสียก่อน

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่รับใบงาน

1. เจ้าหน้าที่เข้าสู่เว็บไซต์แจ้งซ่อมออนไลน์ <http://eccs.sut.ac.th>



2. เลือกระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

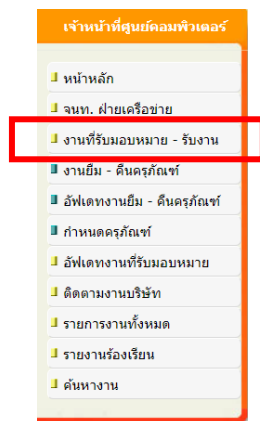
3. เจ้าหน้าที่ Login เข้าระบบ ดังนี้

User : รหัสพนักงาน

Password : รหัสผ่าน Internet Account

4. เลือกหัวข้อแจ้งซ่อมแบบเก่า

5. เลือกหัวข้อ งานที่ได้รับมอบหมาย – รับงาน



6. เลือกเซ็นรับงาน

รายงานสถานะงาน Last 50 Record
(561149) น.ส.นันทพร ชุมโพธิ์

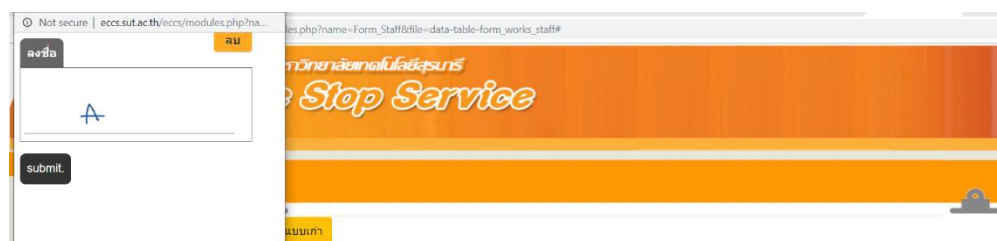
Show 10 entries Search:

| # | ใบงาน | ชื่องาน | ผู้แจ้ง | สถานะงาน | รับงาน | พิมพ์ |
|---|-------------|---|-------------------|---------------------|---|-------|
| 1 | 620815-19-1 | ซ่อมบำรุงสถานีวิทยุภาค และขยาย จุดบริการเครือข่าย | เชรินทร์ ชุมโพธิ์ | รอเจ้าหน้าที่รับงาน |  | PDF |

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

เซ็นรับงาน และกดSubmit



ขั้นตอนที่ 4

ดำเนินการแก้ไข

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขภายใน 14 ชั่วโมงทำการ

ขั้นตอนที่ 5

ปิดใบงานในระบบแจ้งซ่อม

1. เจ้าหน้าที่เข้าสู่เว็บไซต์แจ้งซ่อมออนไลน์ <http://eccs.sut.ac.th>



2. เลือกระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

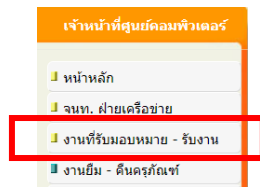
3. เจ้าหน้าที่ Login เข้าระบบ ดังนี้

User : รหัสพนักงาน

Password : รหัสผ่าน Internet Account

4. เลือกหัวข้อแจ้งซ่อมแบบเก่า

5. เลือกหัวข้อ งานที่ได้รับมอบหมาย – รับงาน

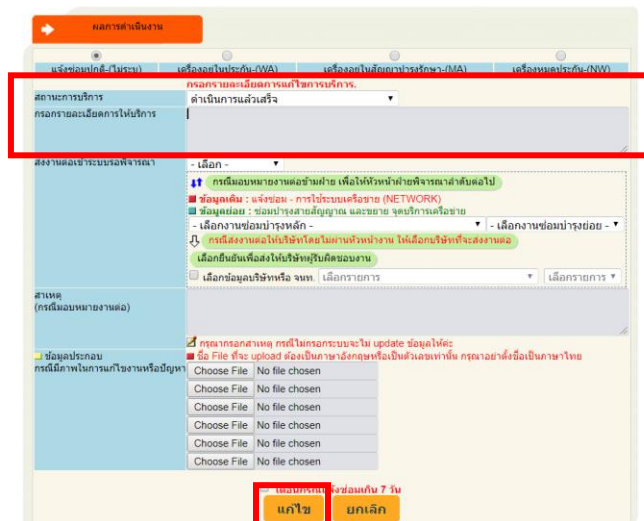


6. เลือกแก้ไข



7. เลือกสถานะการให้บริการ และใส่รายละเอียดในการแก้ไข จากนั้นกดแก้ไข

ผลการดำเนินงาน



ขั้นตอนการตรวจสอบสถานะการดำเนินการ

1. ผู้รับบริการเข้าสู่เว็บไซต์แจ้งซ่อมออนไลน์ <http://eccs.sut.ac.th>



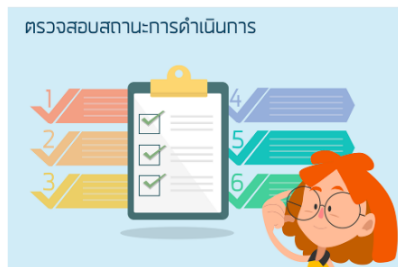
2. เลือกระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

3. ผู้รับบริการ Login เข้าระบบ ดังนี้

User : รหัสพนักงาน

Password : รหัสผ่าน Internet Account

4. เลือกหัวข้อตรวจสอบสถานะการดำเนินการ



5. คลิกที่ view ก็จะแสดงรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ

← → C Not secure | eccs.sut.ac.th/eccs/modules.php?name=Form_User&file=bootstrap-report

รายการแจ้งซ่อม

Last 60 Data Record

สถานะงาน - แสดงรายการทั้งหมด

Show 10 entries Search:

| # | เลขงาน | รายละเอียด | สถานะ | ผู้ทำงาน | ประเมินผล |
|---|-------------|---|--------------------|----------|-----------|
| 1 | 620815-19-1 | ซ่อมบำรุงสายสัญญาณ และขยาย จุดบริการเครื่องขยาย | รอช่างดำเนินการ | | ยกเลิก |
| 2 | 620614-5-1 | ซ่อมบำรุงสายสัญญาณ และขยาย จุดบริการเครื่องขยาย | ดำเนินการแล้วเสร็จ | | ประเมินผล |
| 3 | 620614-3-1 | ซ่อมบำรุงสายสัญญาณ และขยาย จุดบริการเครื่องขยาย | ดำเนินการแล้วเสร็จ | | ประเมินผล |
| 4 | 620508-6-1 | ซ่อมบำรุงสายสัญญาณ และขยาย จุดบริการเครื่องขยาย | ดำเนินการแล้วเสร็จ | | ประเมินผล |
| 5 | 620110-10-1 | เม็ทเทิล Printer Laser ครัวเครื่องเข้า | ดำเนินการแล้วเสร็จ | | ประเมินผล |
| 6 | 620617-18-1 | ซ่อมบำรุงสายสัญญาณ และขยาย จุดบริการเครื่องขยาย | ดำเนินการแล้วเสร็จ | | ประเมินผล |

Showing 1 to 6 of 6 entries Previous 1 Next

Timeline CCS Service Job ID : 620815-19-1

| | |
|------------|--|
| 2562 | |
| 15 สิงหาคม | <ul style="list-style-type: none">รับแจ้งแจ้งบริการ : 62/08/15-13:16:18รายละเอียด : test รหัสผู้แจ้ง : test |
| 15 สิงหาคม | <ul style="list-style-type: none">มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ : 62/08/15-13:16:32เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : เจริญทร์ ขุนใหม่ |
| 15 สิงหาคม | <ul style="list-style-type: none">เจ้าหน้าที่รับทราบ : 62/08/15-13:21:07เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : เจริญทร์ ขุนใหม่กรณควร อยุธยาช่างดำเนินการ |

Close

ระบบงานบริการรับงานแจ้งซ่อม



3. ระบบงานฝึกอบรมบุคลากร

งานฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่บุคลากร แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) การของบประมาณ เพื่อจัดทำแผนการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปี 2) การดำเนินการจัดอบรมคอมพิวเตอร์แก่บุคลากร

ขั้นตอนการของบประมาณและจัดทำแผนการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปี

ขั้นตอนที่ 1 การของบประมาณเพื่อจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปีแก่บุคลากร

1.1 จัดทำร่างแผนการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปี จากนั้นจัดส่งแผนดังกล่าวไปยังจากส่วนทรัพยากรบุคคล เพื่อของบประมาณในหมวดค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคลากร จากมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแผนการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปีแก่บุคลากร

2.1 ทำการสำรวจความต้องการหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ของบุคลากรโดยการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ จากนั้นทำการประชาสัมพันธ์ถึงบุคลากรผ่านทางอีเมล

(ดำเนินการในเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม)

2.2 สรุปผลการสำรวจความต้องการหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ของบุคลากร จากนั้นจัดทำ(ร่าง) แผนการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปีแก่บุคลากร โดยการเลือกหลักสูตรที่ได้คะแนนสูงสุด 7 อันดับ โดยที่หลักสูตรที่ได้คะแนนอันดับที่ 1-3 จะจัดฝึกอบรมจำนวน 2 รอบ

(ดำเนินการในเดือน สิงหาคม)

2.3 ขออนุมัติ (ร่าง) แผนการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปีแก่บุคลากร แก่ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย ศูนย์คอมพิวเตอร์ จากนั้นทำการปรับปรุงแผนการฝึกอบรมฯ ตามคำมติที่ประชุม (ถ้ามี)

2.4 จัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานเพื่อแจ้งแผนการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประจำปีแก่บุคลากรให้ผู้บริหารลงนาม

2.5 เมื่อผู้บริหารลงนามเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการจัดส่งหนังสือเวียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ (ดำเนินการในเดือน กันยายน)

2.6 ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหน้า Facebook ขอวศูนย์คอมพิวเตอร์

(ดำเนินการในเดือน กันยายน)

ขั้นตอนการดำเนินการจัดอบรมคอมพิวเตอร์แก่บุคลากร

- ขั้นตอนที่ 1** กำหนดหลักสูตร วัน เวลา และสถานที่ที่จะจัดอบรม และดำเนินการเปิดระบบลงทะเบียนออนไลน์
- 1.1 กำหนดหลักสูตรที่จะใช้อบรม โดยกำหนดตามแผนการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณที่ได้จัดส่งให้ส่วนทรัพยากรบุคคล
 - 1.2 กำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่จะจัดอบรม โดยตรวจสอบจากตารางการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในวัน และเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอน
 - 1.3 ดำเนินการเปิดระบบลงทะเบียนออนไลน์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการลงทะเบียนของบุคลากร
- ขั้นตอนที่ 2** จัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานที่สนใจรับทราบ และดำเนินการลงทะเบียนผ่านระบบลงทะเบียนออนไลน์
- 2.1 จัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานเพื่อให้ผู้บริหารลงนาม
 - 2.2 เมื่อผู้บริหารลงนามเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการจัดส่งหนังสือเวียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ
- ขั้นตอนที่ 3** จัดทำหนังสือขออนุมัติงบประมาณที่ใช้ในการอบรม
- 3.1 จัดทำขออนุมัติยืมเงินสำรองจ่าย พร้อมใบยืมเงินสำรองจ่ายเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา
 - 3.2 เมื่อผู้บริหารอนุมัติ ให้ส่งสำเนาหนังสือไปยังส่วนทรัพยากรบุคคล เพื่อทำการตรวจสอบงบประมาณและนำไปตรวจสอบงบประมาณดังกล่าวส่งให้ฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อเบิกเงินงบประมาณ
 - 3.3 ทำการเบิกเงินงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดอบรม
- ขั้นตอนที่ 4** จัดทำสรุปรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด
- 4.1 ตรวจสอบรายชื่อผู้ยื่นความประสงค์เข้ารับอบรมในระบบลงทะเบียนออนไลน์
 - 4.2 จัดส่งอีเมลล์เพื่อให้บุคลากรยืนยันการเข้ารับการอบรมอีกครั้ง ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันก่อนการอบรมจริง
 - 4.3 จัดทำสรุปรายชื่อผู้ลงทะเบียนเข้ารับการอบรมทั้งหมด
- ขั้นตอนที่ 5** เตรียมความพร้อมสำหรับการจัดอบรม
- 5.1 ติดต่อเรื่องอาหารว่าง และอาหารกลางวัน (ถ้ามี) ให้ครบตามจำนวนของบุคลากรที่ลงทะเบียนเข้ารับการอบรม
 - 5.2 จัดเตรียมเอกสารหลักสูตรการอบรม และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอบรมต่าง ๆ ให้พร้อม
- ขั้นตอนที่ 6** ดำเนินการอบรมตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้
- 6.1 จัดลงทะเบียนสำหรับผู้เข้ารับการอบรมก่อนการอบรม 30 นาที
 - 6.2 ก่อนเริ่มการอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมทำข้อสอบ Pre-test (ออนไลน์) โดยใช้ทำเวลาข้อสอบประมาณ 10 นาที

6.3 ดำเนินการอบรมตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้

6.4 ประมาณ 15 นาที ก่อนจบการอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมทำข้อสอบ Post-test (ออนไลน์)

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำสรุปผลการอบรม

7.1 จัดทำสรุปผลการอบรมต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนผู้เข้าอบรมจริง และสรุปผลความพึงพอใจ เป็นต้น

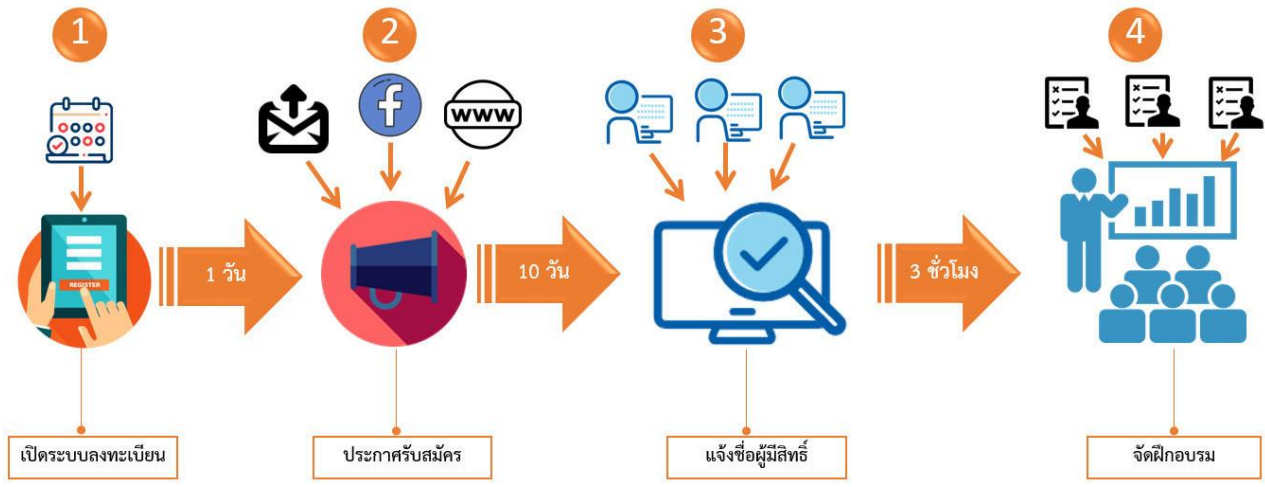
ขั้นตอนที่ 8 ดำเนินการเคลียร์ค่าใช้จ่ายในการจัดอบรม

8.1 สรุปค่าใช้จ่ายในการอบรมทั้งหมด

8.2 จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ ใบสำคัญรับเงิน หรือใบเสร็จรับเงิน ค่าอาหารว่าง หรือค่าอาหารกลางวัน (ถ้ามี) โดยให้กรรมการตรวจรับลงลายมือชื่อกำกับด้วย

8.3 ดำเนินการเคลียร์ค่าใช้จ่าย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์

ระบบงานฝึกอบรมบุคลากร



รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
โครงการ “แนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบงานบริการที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลต่อความประทับใจ”

วันพุธที่ 21 สิงหาคม 2562 เวลา 09.00 -15.45 น.
ณ ห้องประชุมสารพิทักษ์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ อาคารวิจัย ชั้น 2

ชื่อโครงการ : กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบงานบริการที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลต่อความประทับใจ”

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันศูนย์คอมพิวเตอร์มีระบบงานสนับสนุนการให้บริการและช่วยเหลือปัญหาในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานที่มีให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นระบบการตอบรับการบริการอย่างหนึ่งที่ส่งผลโดยตรงถึงผู้รับบริการในทันที หากระบบงานมีความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ จะมีความสำคัญต่อความประทับใจ และเกิดภาพพจน์ที่ดีกับหน่วยงาน ทั้งนี้จึงต้องการนำองค์ความรู้ของระบบงานที่มีอยู่มาพัฒนาแก้ไข และปรับใช้ในการช่วยเหลือผู้รับบริการให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลต่องานบริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้เป็นระบบและสะดวกต่อการให้บริการ
- 1.2 เพื่อติดตามความสำเร็จของการให้บริการบนระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อสร้างความประทับใจต่อระบบงานบริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้และแนวทางในการพัฒนาระบบงานบริการให้มีคุณภาพ และการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
2. เกิดระบบงานที่ดีและส่งผลให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อความประทับใจของผู้รับบริการ

กำหนดการ

การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

โครงการ “แนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบงานบริการที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลต่อความประทับใจ

วันพุธที่ 21 สิงหาคม 2562 เวลา 09.00 -15.45 น.

ณ ห้องประชุมสารพิทักษ์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ อาคารวิจัย ชั้น 2

| | |
|------------------|---|
| 08.30 – 09.00 น. | ลงทะเบียน |
| 09.00 – 09.15 น. | พิธีเปิดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none">- กล่าวรายงานและนำเสนอวัตถุประสงค์การจัดกิจกรรม โดย นางสาวปัทมา แฉ่งชูเชื้อ KM Facilitator ประจำหน่วยงาน- กล่าวเปิดงาน โดย ศาสตราจารย์ ดร. สุขสันต์ หอพิบูลสุข ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ |
| 09.15 – 09.30 น. | บรรยายพิเศษ เรื่อง “จัดการความรู้อย่างไรสไตล์ CCS” โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภกฤษฎี นวัตกรรมกุล รองผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ |
| 09.30 – 10.30 น. | กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ทำความรู้จักกับระบบงาน โดยแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากผู้รู้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none">- ระบบงานบริการยืม-คืนครุภัณฑ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยคุณสายสุณีย์ มวมขุนทด- ระบบงานจัดฝึกอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยคุณสุเทพ โลหนุด |
| 10.30 – 10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง |
| 10.45 – 12.00 น. | กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ทำความรู้จักกับระบบงาน (ต่อ) <ul style="list-style-type: none">- ระบบงานบริการรับงานแจ้งซ่อม<ul style="list-style-type: none">- ระบบงานเครือข่าย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยคุณสมบัติ สืบคำ- ระบบงานเครื่องคอมพิวเตอร์เช่าและโปรแกรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดย คุณวัฒนา เวชวิริยกุล |
| 12.00 – 13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.30 – 15.30 น. | สรุปกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none">- แลกเปลี่ยน แนะนำเทคนิคหรือวิธีการของการสนับสนุนการให้บริการตามระบบงานที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีความสำคัญต่อความประทับใจ- สรุปเนื้อหาและแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบงาน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน- มอบของที่ระลึกสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม |
| 15.30 – 15.45 น. | พิธีปิดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none">- กล่าวปิดงาน โดย ศาสตราจารย์ ดร. สุขสันต์ หอพิบูลสุข ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ |

ภาพกิจกรรม





