

แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้านประเด็นความรู้การบริหารมุ่ง ผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง นางพัชรมณท์ สุรินทร์ คณะวิชา/หน่วยงาน สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก นางสาวสุณัฐา ทิมทอง คณะวิชา/หน่วยงาน สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

เจ้าหน้าที่งานบริการคำร้อง (Service Desk)

4. เรื่องที่เล่า

งานบริการคำร้อง (Service Desk)

5. ความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

การบริการของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งส่วนงานบริการเป็นดังนี้ งานบริการซอฟต์แวร์ งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ งานสนับสนุนด้านเทคนิค งานผลิตเอกสารและสิ่งพิมพ์ และงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการแต่ละส่วนงานได้โดยตรง แต่ก็ยังก่อให้เกิดปัญหา คือ ไม่สามารถติดตามการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมได้ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวจึงได้ตั้งส่วนงานบริการคำร้อง (Service Desk)

6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ใช้ ผู้มีส่วนร่วม อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางการแก้ไข

วิธีการที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จคือ ต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดย มีการนำกระบวนการทางเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งจะช่วยในการประสานงานระหว่างผู้ดำเนินการและสามารถติดตามและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

7. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ผู้เล่าเรื่องที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าว

ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการทำงานที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า การทำงานเป็นระบบมากขึ้น โดยมีรูปแบบงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานต่างๆ ได้สามารถบันทึกปัญหาต่างๆ พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งวัดจากผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในปี 2558 ด้านการบริหารและการจัดการอยู่ที่ระดับดีมาก โดยข้อมูลที่ได้เหล่านี้สามารถนำมาจัดเก็บ วิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



