

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม

10th Share and Learn 2019

“Customer Experience” (CX)

การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ชื่อผลงาน การบริหารจัดการงานอาคารและสถานที่ยุคใหม่ บริการด้วยใจ บริการด้วยเทคโนโลยี 4.0

: Keep works & Give smile

เจ้าของผลงาน นายจักรินทร์ ศิลารัตน์ ตำแหน่ง นักสารสนเทศ

หน่วยงานที่สังกัด สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

☒ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรักในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ต้องพัฒนาทักษะของตนเองและงานในหน้าที่อยู่เสมอ โดยเฉพาะงานบริการ เป็นงานที่จะต้องใช้ทักษะวิชาชีพ และจิตวิทยาการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ได้รับการที่ดีที่สุดและมีคุณภาพ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในภาพรวมในการมาใช้บริการภายในอาคารพจน์ สารสิน ทั้งห้องเรียน ห้องประชุม และพื้นที่โดยรอบอาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่จอดรถ ลิฟต์ เทคโนโลยีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยมีผู้มาใช้บริการประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน บุคลากร และนักศึกษา มีการให้บริการทั้งการจัดการเรียนการสอน การสัมมนา การประชุมวิชาการทั้งระดับภูมิภาค และระดับชาติ เครื่องมืออุปกรณ์ จะต้องมีความพร้อม ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการ

อาคารพจน์ สารสิน เริ่มก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ.2552 แล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ.2554 ใช้งบประมาณ 87,700,000 บาท มีพื้นที่ใช้สอย รวมทั้งหมด 11,750 ตรม. โดยในส่วนพื้นที่ในความรับผิดชอบของสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มีห้องประชุมจำนวน 2 ห้อง มีห้องเรียน จำนวน 12 ห้อง (ห้อง Smart Classroom 2 ห้องซึ่งเป็นห้องต้นแบบ) ห้องน้ำ จำนวน 8 ห้อง ห้องทำข้อสอบและประมวลผลข้อมูล 2 ห้อง การบริหารจัดการอาคารสถานที่ โดยเฉพาะอาคารพจน์ สารสิน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2561 มีนักศึกษาที่เรียนที่ห้องเรียนอาคารพจน์ สารสิน จำนวนกว่า 4,906 คน ด้วยความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ และทรัพยากรบุคคลสนับสนุนการให้บริการ

การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ งานอาคารสถานที่ อาคารพจน์ สารสิน จึงได้คิดค้นและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในยุค 4.0 เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งการพัฒนาและการแก้ปัญหา ประกอบด้วย

1.งานการให้บริการห้องเรียน ได้มีการประยุกต์ใช้ระบบตัดไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อลดปัญหาการลืมนปิดเครื่องปรับอากาศและไฟฟ้าภายหลังจากการใช้เรียน ปัจจุบันได้นำเสนอแนวคิดต่อผู้บริหารสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป และเขียนโครงการวิจัยสถาบัน ประจำปี 2562 และได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก กองบริหารงานวิจัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งหากผลการวิจัยพบว่าสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้จริง จะมีการขยายพื้นที่การติดตั้งให้ครบทุกห้องเพื่อประหยัดการใช้ไฟฟ้าและลดการใช้งบประมาณด้านพลังงานของมหาวิทยาลัย

2. การให้บริการห้องประชุม เป็นการพัฒนาการให้บริการจากแบบเดิมสู่การใช้ Google Application เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้เผยแพร่ให้บุคลากรได้ใช้งานจริงโดยมีผลตอบรับเป็นอย่างดี โดยผู้ใช้งานสามารถจองห้องประชุมได้ด้วยตนเอง กำหนดวันเวลาใช้บริการที่ไม่ซ้ำซ้อนกับกิจกรรมอื่นๆ และเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอีกทางหนึ่ง

3. การให้บริการซ่อมบำรุงและดูแลคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สำนักงาน ในการบริการเจ้าหน้าที่ได้พัฒนาแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมและการขอใช้บริการออนไลน์ โดยประยุกต์ใช้ Google Form และสร้างเป็น QR code สำหรับให้บริการแจ้งซ่อมผ่าน Smart phone สามารถสรุปข้อมูลได้แบบ Real-time

จากการพัฒนางานด้านอาคารสถานที่ที่กล่าวในข้างต้น เจ้าหน้าที่อาคาร ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เกิดความรวดเร็ว ประหยัดพลังงาน และยังสร้างความพึงพอใจและรอยยิ้มให้กับผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจและเป็นบริการที่เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและภูมิใจทุกครั้งที่ได้มีโอกาสให้บริการที่ดีให้กับผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนการขอใช้บริการแจ้งซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สำนักงาน
2. เพื่อกระบวนการขอให้บริการให้รวดเร็ว
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ห้องเรียน
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเปิดปิดห้องเรียนที่ออกแบบไว้ใน Google sheet
 - 1.2 เตรียมความพร้อมความสะอาดและโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน
 - 1.3 เดินเวรประจำชั่วโมงเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย
 - 1.4 บันทึกข้อมูลสิ่งที่พบใน Google sheet ที่ได้มีการออกแบบไว้
 - 1.5 พัฒนาระบบตัดไฟฟ้าอัจฉริยะ เพื่อแก้ปัญหาการเดินปิดไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศของเจ้าหน้าที่
2. ห้องประชุม
 - 2.1 ผู้ใช้จองห้องประชุมผ่าน Google calendar แจ้งรายละเอียด วัน เวลาสถานที่ และห้องประชุม
 - 2.2 ปฏิทินจะแสดงรายละเอียดเชื่อมโยงปฏิทินห้องประชุมไปยังปฏิทินของหน่วยงานเพื่อให้ทุกคนได้รับทราบข้อมูลประกอบการขอใช้บริการ
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการขอใช้บริการในตอนเช้า
 - 2.4 เปิดห้องประชุมเตรียมความพร้อมห้องประชุมก่อนเวลาประชุมอย่างน้อย 15 นาที
 - 2.5 ปิดห้องประชุมภายหลังการใช้งานและตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์
 - 2.6 ประเมินความพึงพอใจภายหลังการใช้ห้องประชุมทันที หรือทุก 6 เดือนโดยใช้ Google Form
 - 2.7 ปรับปรุงการให้บริการจากข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจในการใช้บริการ
3. ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ อุปกรณ์สำนักงาน ระบบประกอบอาคาร
 - 3.1 ผู้ใช้กรอกข้อมูลการใช้บริการงานอาคารและสถานที่ผ่านระบบออนไลน์ Google Form หรือสแกน QR code เพื่อกรอกรายละเอียด
 - 3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามวันเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ในระบบ
 - 3.3 ส่งมอบงานที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
 - 3.4 ประเมินความพึงพอใจเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ
 - 3.5 สรุปและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1.กระบวนการให้บริการห้องเรียน

การให้บริการห้องเรียนภายในอาคารพจน์ สารสิน มีการให้บริการห้องเรียนในการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป เป็นหลัก และมีการใช้กิจกรรมการประชุมสัมมนาทั้งระดับภูมิภาคและระดับชาติ ชั้น 2 สามารถมีความจุ 160 ที่นั่ง ชั้น 3 มีความจุมากที่สุดถึงจำนวน 350 ที่นั่ง มีคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัย เครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ

แสงสว่างที่เพียงพอ จึงมีหลายหน่วยงานมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมการใช้ห้องโดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การพัฒนากระบวนการให้บริการห้องเรียน

จากปัญหาของการลืมปิดเครื่องปรับอากาศและไฟฟ้าภายหลังจากการใช้เรียน ของผู้บริหารสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไปจึงมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร เติมน้ำมันประจำชั่วโมง เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยป้องกันการลืมปิดเครื่องปรับอากาศ พัดลม และไฟฟ้า ที่อาจจะส่งผลถึงงบประมาณที่สิ้นเปลืองของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และมีการบันทึกใน Google Sheet เพื่อเก็บข้อมูลในแต่ละห้อง แต่ด้วยภาระงานของเจ้าหน้าที่ประจำอาคารมีหลายด้านจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านอื่น จึงได้มีการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางการพัฒนางานหรือนวัตกรรมอะไรที่จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ จึงได้คิดค้นการระบบควบคุมไฟฟ้าอัจฉริยะ โดยใช้อุปกรณ์ตรวจจับการเคลื่อนไหวติดตั้งในห้องเรียน และมีการส่งงานไปยังตัวควบคุมเพื่อตัดไฟฟ้าของเครื่องปรับอากาศและหลอดไฟ ภายในเวลาที่กำหนดหลังจากที่ตรวจพบว่าไม่มีสัญญาณการเคลื่อนไหวภายในห้องแล้ว 15 นาที และได้มีการเสนอแนวคิดนี้ต่อผู้บริหาร และเขียนโครงการวิจัยสถาบัน เสนอต่อกองบริหารงานวิจัย และได้รับการตอบรับพร้อมสนับสนุนงบประมาณในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนของการจัดหาอุปกรณ์และติดตั้งในพื้นที่ทดลอง มีผู้ร่วมวิจัยประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ประจำอาคาร และช่างเทคนิคของกองอาคารและสถานที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งหากผลการวิจัยพบว่าสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้จริง จะมีการขยายพื้นที่การติดตั้งให้ครบทุกห้องเพื่อประหยัดการใช้ไฟฟ้าและลดการใช้งบประมาณด้านพลังงานของมหาวิทยาลัย

2. การให้บริการห้องประชุม

ในการให้บริการห้องประชุมประจำอาคารพจน์ สารสิน ในการให้บริการแบบเดิม เจ้าหน้าที่ได้ใช้แบบฟอร์มการขอใช้บริการห้องประชุม โดยผู้ใช้แจ้งความต้องการใส่รหัสผ่านอุปกรณ์ บริการถ่ายภาพ ฯลฯ วันเวลาที่ขอใช้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามวันเวลาและรายละเอียดที่แจ้ง พบว่า ในการขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่สามารถเห็นภาพรวมของการจองห้องได้ อาจส่งผลการจองห้องซ้ำซ้อนกัน และปริมาณกระดาษที่เป็นภาระในการจัดเก็บ สิ้นเปลืองงบประมาณด้วยปัจจุบันเจ้าหน้าที่ได้เข้าอบรมการใช้ Google Application ในการปฏิบัติงาน จึงนำมาประยุกต์ใช้ในงานประจำ ดังนี้

การพัฒนากระบวนการให้บริการห้องประชุม

เจ้าหน้าที่ได้ประยุกต์ใช้ Google Calendar เข้ามาใช้ในการจองห้องประชุม และได้เผยแพร่ให้บุคลากรได้รับทราบและกำหนดสิทธิให้ทุกคนสามารถมองเห็นและแก้ไข การจองห้องประชุมได้ด้วยตนเอง ผู้ใช้สามารถมองเห็นตารางการใช้ห้องและสามารถกำหนดวันเวลาใช้บริการที่ไม่ซ้ำซ้อนกับกิจกรรมอื่นๆ และยังเป็นภาระอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการได้ มีผลการประเมินความพึงพอใจ เมื่อปีงบประมาณ 2561 อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15)

3. การให้บริการซ่อมบำรุงและดูแลคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สำนักงาน

ในการบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สำนักงาน อยู่ในความรับผิดชอบของนักสารสนเทศ ที่จะต้องเป็นผู้ให้บริการ และบำรุงรักษา การให้บริการนั้นในกระบวนการเดิมใช้การจัดทำบันทึกข้อความแจ้งสำรวจไปยังผู้ใช้บริการ และให้ผู้ให้บริการกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มตาราง Excel ที่แนบไปพร้อมกับหนังสือ และเวียนหนังสือในกลุ่มภารกิจต่างๆ จนครบ และส่งกลับมายังเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาการเข้าร่วมการอบรมการใช้ Google application ได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานประจำ ดังนี้

การพัฒนากระบวนการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์สำนักงาน

เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมและการขอใช้บริการออนไลน์ โดยประยุกต์ใช้ Google Form และสร้างเป็น QR code สำหรับให้บริการแจ้งซ่อมผ่าน Smart phone สามารถสรุปข้อมูลได้แบบ Real-time โดยในปีงบประมาณ 2562 มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ รอบ 6 เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12

การนำไปใช้ประโยชน์

- 1.สร้างห้องเรียนประหยัดพลังงานต้นแบบ
- 2.ส่งเสริมการบริหารจัดการอาคารเรียนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 3.แก้ปัญหาการลืมปิดไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศสำหรับห้องเรียนในอาคารขนาดใหญ่ที่มีห้องเรียนจำนวนมาก
- 4.การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน



หมายเหตุ : ความยาวของผลงานจำนวนไม่เกิน 3 หน้า (ใช้อักษร TH Sarabun new ขนาด 14 point)