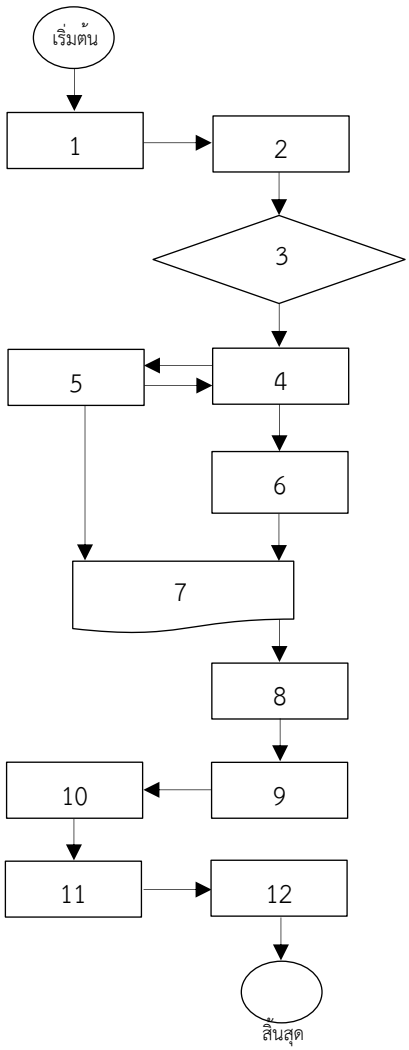
Flow Chart แสดงขั้นตอนการรับบริการ

สำหรับงาน: การรับบริการการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบ: คณบดี คณะเภสัชศาสตร์ / นายพงศ์พัฒน์ คงคาลัย (งานวิจัยและบริการสังคม)

หมายเลขโทรศัพท์: 0-2986-9214 ต่อ 4286 อีเมล pharmtu.research@gmail.com

Flow Chart



ขั้นที่	ลักษณะการทำงาน
1	ลูกค้าแสดงความต้องการรับบริการ ติดต่อเจ้าหน้าที่งานวิจัยและบริการสังคม **ก่อนเข้าใช้บริการ:** ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ โดยดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์คณะ->แบบฟอร์มหน่วยงาน และส่งมาที่อีเมล pharmtu.research@gmail.com
2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยประสานงานกับนักวิทยาศาสตร์/อาจารย์ผู้ดูแลเครื่องมือ
3	ตรวจสอบและลงบันทึกนัดเวลาที่สะดวกในการเข้าใช้เครื่องมือ ทั้งนี้ จะต้องไม่ซ้ำซ้อนกับตารางการใช้เครื่องมือสำหรับการเรียนการสอน หรืองานของอาจารย์ในคณะที่ได้จองการใช้เครื่องมือในตารางไว้ล่วงหน้าแล้ว (หากไม่มีข้อมูลการจอง แสดงว่าเครื่องมือยังว่างสำหรับการให้บริการ) หมายเหตุ: ในการใช้เครื่องมือ จะมีนักวิทยาศาสตร์/อาจารย์ผู้ดูแลเครื่องมือ มาดูแลเพื่อคอยช่วยเหลือลูกค้า
4	ลงนามเห็นชอบให้ใช้เครื่องมือเบื้องต้น โดยนักวิทยาศาสตร์/อาจารย์ผู้ดูแลเครื่องมือ หัวหน้างานวิจัย และคณบดี ตามลำดับ จากนั้นจะแจ้งให้ลูกค้าทราบทางโทรศัพท์และทางอีเมล
5	**วันที่มาใช้บริการ:** ลูกค้าติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย เพื่อลงบันทึกเข้า-ออกของบุคคลภายนอก โดยนำบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ทางราชการออกให้แลกกับ Visitor Card พร้อมเก็บลายนิ้วมือที่เครื่องแสกน เพื่อเข้า-ออกห้องปฏิบัติการชั้น 9 ที่จะใช้เครื่องมือ
6	นักวิทยาศาสตร์/อาจารย์ผู้ดูแลเครื่องมือ จะมาต้อนรับลูกค้า และพาไปยังห้องปฏิบัติการที่จะใช้เครื่องมือ
7	เมื่อใช้เครื่องมือเสร็จเรียบร้อย ให้ลูกค้า และนักวิทยาศาสตร์/อาจารย์ผู้ดูแลเครื่องลงบันทึกการใช้เครื่องมือ (Log book)
8	นักวิทยาศาสตร์/อาจารย์ผู้ดูแลเครื่องมือ แจ้งจำนวนชั่วโมงของการใช้เครื่องมือ คำนวณเป็นค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบ โดยยังไม่ให้ผลการทดสอบแก่ลูกค้า
9	นักวิทยาศาสตร์/อาจารย์ผู้ดูแลเครื่องมือ พาลูกค้ากลับมาพบเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยเพื่อตรวจสอบค่าใช้จ่ายอีกครั้ง และออกใบแจ้งหนี้
10	ลูกค้าชำระเงินที่งานการเงินคณะ ซึ่งลูกค้าจะไปชำระเองหรือฝากเจ้าหน้าที่ก็ได้ แล้วนำใบเสร็จมาให้ลูกค้า พร้อมกับนัดวันรับผลการทดลอง (หากยังไม่ได้ผลในวันดังกล่าว) ซึ่งจะส่งให้ในรูปแบบไฟล์ที่บันทึกอยู่ในแผ่น CD (เป็นค่าใช้จ่ายของลูกค้า: CD แผ่นละ 30 บาท หากลูกค้านำมาเอง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย) และ/หรือเอกสารที่สั่งพิมพ์ (พิมพ์สี/ขาวดำ แผ่นละ 10 บาท) กรณีให้ส่งผลการศึกษาทางไปรษณีย์จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยจะสำรองจ่ายไปก่อน และให้ลูกค้าโอนเงินคืนตามค่าใช้จ่ายจริง

	11	ลูกค้าตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับจากคณะเภสัชศาสตร์ มธ. และส่งคืนที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย
	12	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยสรุปผลการดำเนินการ ปัญหาที่พบ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของลูกค้า ในแต่ละเดือน เสนอต่อรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รองคณบดีนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ