

การจัดการความรู้ (KM)		One-Point Lesson (ความรู้เฉพาะเรื่อง)						
หัว เรื่อง	การรับเรื่องสั่งซื้อสื่อการสอน					เลขที่เอกสาร		
						วันที่รายงาน	2 พ.ค.56	
ประ เภท	☒ ความรู้พื้นฐาน ☐ การแก้ไขปรับปรุง ☐ ความยุ่งยาก/ปัญหาที่เกิดขึ้น					หัวหน้ากลุ่มงาน	หัวหน้างาน	จัดทำโดย
						วรรณิ ศรีเพ็ญ	สมศักดิ์ ศิริชู	สมศักดิ์ ศิริชู
วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนข้อตกลงและการสื่อสารกับลูกค้า สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษามีหน้าที่และบทบาทในการพัฒนาและผลิตผลงานทางวิชาการด้านสื่อการเรียนการสอน การวิจัย การพัฒนารัพยากรมนุษย์ ในด้านอาชีพและเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่างๆทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษามีการบริหารจัดการ โดยยึดงานเป็นหลักด้วยการพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรให้มีความคล่องตัวรวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยมีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน งานการตลาด เป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการเผยแพร่และจำหน่ายสื่อการเรียนการสอนของสำนัก ซึ่งมีทั้งสื่อการเรียนการสอนตามรายการในแคตตาล็อก และสื่อการเรียนการสอนตามความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้การเผยแพร่และการจำหน่ายสื่อการเรียนการสอนของสำนักดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ งานการตลาดจึงสรุปขั้นตอนการรับเรื่องสั่งซื้อสื่อการสอน กรณีลูกค้ามาซื้อสื่อด้วยตนเองดังนี้								
ขั้นตอนดังนี้ - เมื่อมีลูกค้าเข้ามาซื้อสื่อการสอน ให้สอบถามความต้องการของลูกค้าพร้อมทั้งให้ข้อมูลรายการสื่อในสาขาวิชาที่สำนักมีจำหน่าย - ตรวจสอบรายการสื่อการสอนที่ลูกค้าต้องการ ในสต็อคสื่อ - กรณีมีสื่อในสต็อคแจ้งให้ลูกค้าทราบ และให้ลูกค้ากรอกข้อมูลใบสั่งจ้างพร้อมทั้งรับชำระเงินค่าสื่อการสอนจากลูกค้า - จัดทำใบประมาณการผลิต และนำใบสั่งจ้างที่ลูกค้ากรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วพร้อมจำนวนเงินค่าสื่อการสอน ส่งให้งานการเงินเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน กรณีที่สื่อ ไม่มีในสต็อคหรือลูกค้าต้องการจ้างผลิตสื่ออนกการขายสื่อของสำนักฯ ให้ทำหนังสือแจ้งกรรมการฯ เพื่อพิจารณาสั่งผลิตสื่อ พร้อมกำหนดวันส่งสื่อและแจ้งให้ลูกค้าทราบ - ส่งมอบสื่อที่ลูกค้าซื้อพร้อมทั้งใบเสร็จรับเงินแก่ลูกค้า								
 ขั้นตอนที่ 1 สอบถามความต้องการ								
 ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบเช็คสต็อคสื่อ								
 ขั้นตอนที่ 3 แจ้งให้ลูกค้าทราบ								
 ขั้นตอนที่ 4 ให้งานการเงินออกใบเสร็จ								
 ขั้นตอนที่ 5 ส่งมอบสื่อที่ลูกค้าซื้อ								
ประโยชน์ที่ได้รับ ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนข้อตกลงและการสื่อสารกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น								