



แบบบันทึกองค์ความรู้ (KNOWLEDGE RECORD)

หน่วยงาน : กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประจำปีการศึกษา 2562 (1 มิถุนายน พ.ศ. 2562 – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

เป้าหมาย : ...การให้บริการนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก.....

ขอบเขต : ...การประเมินระดับคุณภาพความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา.....

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ...นายราเชนทร์ อาการส.....

หน่วยงาน :กองพัฒนานักศึกษา.....

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

การดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน หัวข้อ “การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการเก็บข้อมูลระดับคุณภาพความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน”

กระบวนการดำเนินงาน :

เริ่มกระบวนการ (A : Act) การรับรู้ปัญหา และแก้ปัญหาของหน่วยงาน

เป็นกระบวนการถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ในการเก็บรวบรวมแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งเดิมในปีการศึกษาที่ผ่านมา เป็นการเก็บรวบรวมผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา ในกรณีที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่กองพัฒนานักศึกษา โดยการใช้รูปแบบการประเมินด้วยกระดาษ ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรและได้ผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจเพียงแค่ช่วงระยะเวลาที่เก็บรวบรวมเท่านั้น

เข้าสู่กระบวนการวางแผน (P : Plan)

ผู้บริหารของกองพัฒนานักศึกษา ให้ความสำคัญต่อกระบวนการเก็บรวบรวมแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน จึงมีนโยบายให้ลดการใช้กระดาษและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนางาน โดยให้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการการเก็บรวบรวมผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา จึงได้มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการ โดยการพัฒนา Google Form มาใช้ในการเก็บรวบรวมแบบประเมินฯ



จากการนำผลจากกระบวนการวางแผน (P : Plan) สู่กระบวนการปฏิบัติ (D : Do) ในช่วงแรก เป็นการเก็บรวบรวมแบบประเมินฯ เฉพาะในกรณีที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่กองพัฒนานักศึกษา

จึงเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ (C : Check) จากการตรวจสอบ พบว่า ผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้บริการกองพัฒนานักศึกษาสามารถเก็บรวบรวมได้เพิ่มขึ้นมาระยะหนึ่ง แต่ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการของผู้รับบริการของกองพัฒนานักศึกษาทั้งหมด นอกจากการเข้ามาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองแล้ว พบว่า ผู้รับบริการบางกลุ่มติดต่อขอรับบริการ/ขอรับคำปรึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) จึงเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปรับปรุงอีกครั้ง (A : Act) เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการและสามารถเก็บผลการประเมิน ความพึงพอใจของการให้บริการได้ครอบคลุมและเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. กลุ่มงานตามพันธกิจของกองพัฒนานักศึกษา จัดประชุมย่อย เพื่อกำหนดประเด็นคำถามแบบประเมินฯ ตามการให้บริการของกลุ่มงาน
2. จัดทำต้นแบบการประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการแยกตามกลุ่มงาน ซึ่งการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามีการให้บริการ 2 ช่องทาง ได้แก่ กรณีที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง และการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)
3. ประชุมกองพัฒนานักศึกษา เพื่อพิจารณาประเด็นคำถามให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการประเมินครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการเข้าถึงการประเมินใช้วิธีการสแกน Qr-code โดยไม่ระบุว่าเป็นการประเมินผู้ใด แต่จะเป็นการประเมินโดยระบุถึงภารกิจของการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งเมื่อผู้รับบริการจากกลุ่มงานใด สแกนแบบประเมินก็จะเชื่อมโยงไปที่คำถามของงานนั้น ๆ
4. พัฒนาและทดสอบการใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการ
5. กำหนดวิธีการและการใช้งานของบุคลากรผ่านการจัดการเพจสำหรับการประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์
6. การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ เป็นการรายงานผลในภาพแบบปัจจุบัน (Real time) ซึ่งสามารถดูผลการประเมินความพึงพอใจ แยกเป็น ดังนี้
 - ผลการประเมินการให้บริการในภาพรวม
 - ผลการประเมินการให้บริการแยกประเภทนักศึกษา หรือบุคลากร
 - ผลการประเมินการให้บริการแยกประเภทกลุ่มงาน

ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข :

ปัญหาและอุปสรรค ในการเก็บรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีความต้องการในการรับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการปรับการให้บริการและแบบประเมินให้มีความกระชับและครอบคลุมประเด็นในการพัฒนาการให้บริการ



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ :

การประยุกต์ใช้ Google Tools เพื่อการพัฒนางาน โดยการใช้ Google Form ในการจัดทำแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

มีการดำเนินการใน 2 รูปแบบ คือ

1. กรณีที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ กองพัฒนานักศึกษา จะให้ประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการในรูปแบบการสแกน Qr-Code
2. กรณีที่ผู้รับบริการขอรับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กล่องข้อความ Facebook) จะมีการให้ประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการในรูปแบบของ link ประเมิน

ซึ่งทั้งสองช่องทางนี้ สามารถทำให้กองพัฒนานักศึกษา สามารถเก็บรวบรวมผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาเพิ่มขึ้น ลดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบประเมินคุณภาพความพึงพอใจและสามารถส่งแบบสอบถามคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการได้ทันทีหลังจากผู้รับบริการได้รับบริการ/ให้คำปรึกษาเสร็จสิ้น

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลการให้เก็บรวบรวมผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของการให้บริการประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ ผู้บริหาร บุคลากร และความสามัคคี กล่าวคือ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการเก็บรวบรวมผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของการให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยเปิดโอกาสและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการเปิดแนวคิดการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ (พัฒนา/ปรับปรุง งานประจำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และเรียนรู้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลการใช้ในการเก็บรวบรวมผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของการให้บริการ) รวมถึงบุคลากรเกิดความสามัคคีกันในการช่วยกันพัฒนาคุณภาพ และผลสัมฤทธิ์การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

(นางสาวสโรชา เรืองกาญจน์)

ผู้บันทึก

..... / /