

การจัดการความรู้ งานชุมชนนักปฏิบัติหัวข้อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1. กิจกรรม

แนวทางการดำเนินงานในการสร้างแบบสอบถาม กระบวนการ และผลความพึงพอใจด้านการให้บริการและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. หน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

3. คณะทำงาน

ชุมชนนักปฏิบัติหัวข้อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

4. หลักการและเหตุผล

ชุมชนนักปฏิบัติหัวข้อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้ดำเนินการนำเอาจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร โดยได้ดำเนินการจัดตั้งบุคลากรที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน หรือผู้ที่สนใจ มาทำงานร่วมกันในลักษณะของชุมชน เพื่อให้บุคลากรในชุมชนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2560 : แนวทางการดำเนินงานในการสร้างแบบสอบถาม กระบวนการ และผลความพึงพอใจด้านการให้บริการและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชุมชนนักปฏิบัติหัวข้อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการองค์ความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน โดยตระหนักถึงการพัฒนากระบวนการทำงานและคนเป็นสำคัญที่สุด หากทุกคนได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันจะส่งผลทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ โดยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปสู่การพัฒนาการทำงาน ส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผลที่ดี และสามารถเพิ่มคุณค่าภายในองค์กรได้

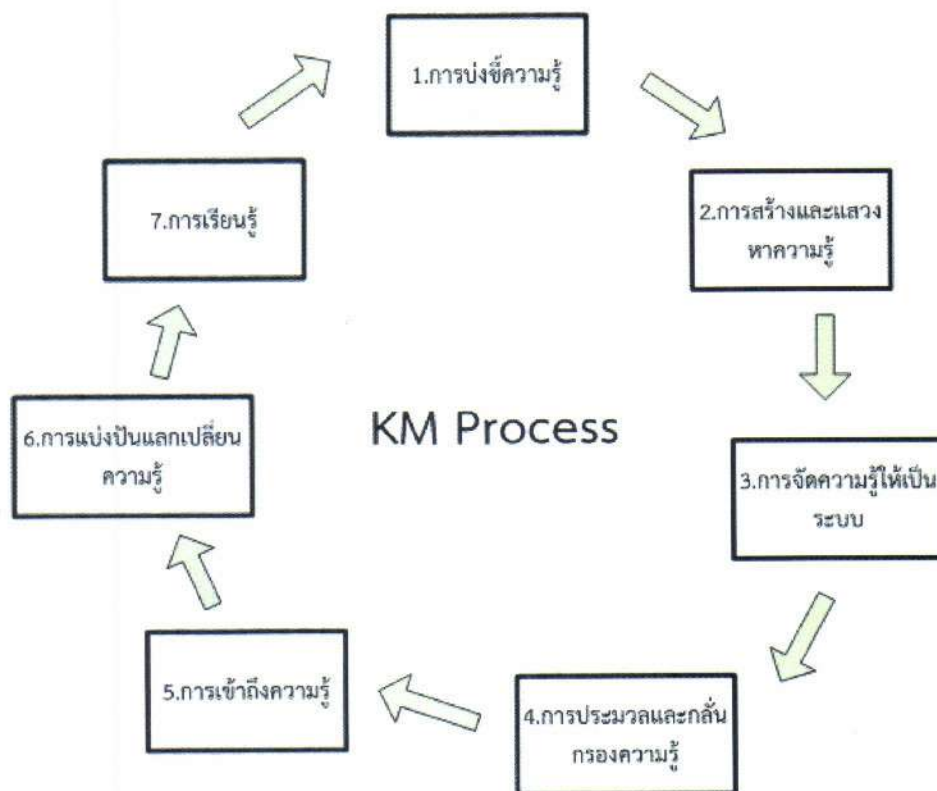
5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำแนวทางพัฒนากระบวนการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. เพื่อทราบแนวทางและพัฒนาแบบสอบถาม และกระบวนการ โดยนำผลความพึงพอใจด้านการให้บริการและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน
3. เพื่อเป็นกระบวนการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการระดมความคิด โดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการความรู้

6. งบประมาณ

- (ไม่ใช้งบประมาณ)

7. กระบวนการจัดการความรู้



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

1. การปั่งชี้ควมรู้ (Knowledge Identification)

เป็นการค้นหาหรือสำรวจจงคควมรู้ที่มีภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดลำดับควมสำคัญและวางขอบเขตของการจัดการควมรู้ โดยจัดประชุมหารือในการกำหนดหัวข้อในการจัดทำแผนการจัดการควมรู้ ประจำปีการศึกษา 2560 เพื่อหาแนวทางและแผนการจัดการควมรู้ในการหาแนวทางการดำเนินงานในการสร้างแบบสอบถาม กระบวนการ และผลควมพึงพอใจด้านการให้บริการและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการจัดการควมรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2560 จากนั้นดำเนินการเสนอแผนการจัดการควมรู้ โดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รับทราบและอนุมัติแผน

2. การสร้างและแสวงหาควมรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

หลังจากค้นหาและสำรวจจงคควมรู้ เพื่อหาวิธีการดึงควมรู้จากแหล่งหรือตัวบุคคลมาเป็นควมรู้องค์กร ซึ่งต้องมีกระบวนการพิจารณาจัดควมรู้ที่ไม่จำเป็นและล้าสมัยออกไปด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างให้เกิดควมรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา จนทำให้สามารถเป็นข้อมูลเป็นแนวทางและแผนการจัดการควมรู้ในการหาแนวทางการดำเนินงานในการสร้างแบบสอบถาม กระบวนการ และผลควมพึงพอใจด้านการให้บริการและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. การจัดควมรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

กระบวนการขั้นตอนมีการศึกษาจากรูปแบบการวัดควมพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การสร้างแบบสอบถาม การแจกแบบสอบถาม การเก็บแบบสอบถาม และการประเมินผล นำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ทั้งนี้ข้อคำถามต้องครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตรงประเด็นตอบโจทย SAR, ISO, ตัวชี้วัดควมสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบและสร้างแรงจูงใจในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ประเมิน

4. การประมวลและกลั่นกรองควมรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

การปรับปรุงรูปแบบของเอกสารและข้อคำถามให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน และการปรับปรุงควมครบถ้วนของข้อมูลให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. การเข้าถึงควมรู้ (Knowledge Access)

นำองค์ควมรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนควมรู้มาจัดเก็บและเผยแพร่ในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
ทางเว็บไซต์ <http://www.oarit.rmuti.ac.th/km> ที่ url :

<http://www.oarit.rmuti.ac.th/km/index.php/knowledge/2560/175-2018-05-22-07-36-03>

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access)

จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการระดับความรู้ โดยวิธีการถ่ายทอดความรู้ภายใน และภายนอก ชุมชนนักปฏิบัติหัวข้อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมการประชุมสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อร่วมกันพัฒนารูปแบบของรายงาน



ภาพที่ 2 การประชุมการจัดการความรู้สู่แนวปฏิบัติที่ดี

7. การเรียนรู้ (knowledge Access)

จากการประชุมระดับความรู้ จึงทำให้ได้รับทราบข้อบกพร่องในแต่ละด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ตรงจุด และข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการเขียนโครงการ เสนอของบประมาณ ในการปรับปรุงพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

8. วิธี/ขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังนี้

8.1 การสร้างแบบสอบถาม

8.1.1 การตั้งคำถามมีทั้งตัวเลือกปลายปิด และปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ชัดเจนมากขึ้น

8.1.2 การสร้างแบบสอบถามควรคำนึงถึงกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ และอย่างน้อยการตั้งข้อความต้องครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

8.1.3 การสร้างข้อความต้อง วิเคราะห์จุดมุ่งหมายและความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของโครงการกับตัวแปรที่จะทำการศึกษา เช่น ข้อคำถามการอบรม ต้องมีความรู้ก่อนหลังการอบรม หรือ ข้อคำถามที่เกี่ยวกับระบบ ต้องมีหัวข้อเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้งาน และรูปแบบการแสดงผล

8.1.4 การสร้างแบบสอบถามทุกประเด็นต้องตอบโจทย์ SAR, ISO, ตัวชี้วัดความสำเร็จ ทั้งนี้ เพื่อลดขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามที่ซ้ำซ้อน และสามารถนำไปใช้เพื่อตอบโจทย์ทางด้านงานประกันคุณภาพได้ครบคลุมขึ้น

8.2 การแจกและการจัดเก็บแบบสอบถาม

8.2.1 การแจกแบบสอบถามและการจัดเก็บเอกสารมีทั้งในรูปแบบของเอกสาร และการนำเครื่องมือการพัฒนาระบบเข้ามาช่วย

8.2.2 การแจกแบบสอบถามใช้วิธีหลายรูปแบบ เช่น

- ส่งบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์
- แจกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการโดยตรง (หน้าเคาท์เตอร์)
- การออกให้บริการนอกพื้นที่โดยนำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินหลังจาก

ได้รับบริการแล้วเสร็จ เป็นต้น

- มีการสร้างแบบสอบถามในระบบและส่ง link ให้ผู้รับบริการประเมิน

8.2.3 มีการจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการทุกภาคการศึกษาและสรุปผลภาพรวมทุกปีการศึกษา

8.3 การนำเครื่องมือมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล และการประเมินผล

8.3.1 มีการพัฒนาระบบเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ เช่น ระบบ LMS หรือการใช้ Google Form

8.3.2 การสร้างแรงจูงใจในการตอบแบบสอบถามโดยให้ของรางวัล เช่น การแจก Flash Drive

8.4 สรุปผลการประเมินพึงพอใจและนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

8.4.1 นำผลที่ได้มาสรุปผล และนำเสนอผู้บริหาร

8.4.2 นำผลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ และการพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

9. ผลสำเร็จของงาน/แนวปฏิบัติที่ดี

9.1 ทำให้ได้รับทราบข้อบกพร่องในแต่ละด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ตรงจุด

9.2 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการเขียนโครงการ เสนอของบประมาณ ในการปรับปรุงพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

10. มีแนวทางในการพัฒนาต่ออย่างไร

10.1 การพัฒนาแบบสอบถาม เพิ่มกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นอาจมีการเพิ่มลักษณะคำถามอย่างน้อย 2 ภาษา สำหรับบุคลากร และนักศึกษาต่างประเทศ

10.2 การปรับปรุงข้อคำถามให้ครอบคลุมทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงจุดมากขึ้น