

รายละเอียดในการนำเสนอผลงานนวัตกรรมการจัดการความรู้ ประจำปี 2560

1. ชื่อผลงาน กระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการสังคม

2. ชื่อส่วนงาน ศูนย์บริหารงานทั่วไปและบริการวิชาการ

3. ชื่อทีม ศูนย์บริหารงานทั่วไปและบริการวิชาการ

4. นิยามการจัดการความรู้ของส่วนงาน

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน เป็นการค้นหาแนวทางหรือวิธีการเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ได้รูปแบบการดำเนินงานที่ “เน้นผลงาน ทำงานน้อย สำเร็จมาก ตามกฎ 80/20”

5. ที่มาของผลงาน (ความเป็นมา หลักการเหตุผล เป้าหมาย และวัตถุประสงค์)

การจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญในการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม การสำรวจความคิดเห็นลูกค้าให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้า การกำหนดวิธีการรับฟัง การจัดการแก้ไขปัญหาจากการรับฟัง และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำโครงการ เป็นปัจจัยความสำเร็จของการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อบ่มงู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ศูนย์บริหารงานทั่วไปและบริการวิชาการ จึงได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็งของกระบวนการรับฟังลูกค้าที่มีอยู่เดิม สิ่งที่ต้องพัฒนา แนวทางการพัฒนา เพื่อจัดทำเป็นกระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคม ที่สามารถให้หน่วยงานบริการวิชาการแก่สังคม ประกอบไปด้วย ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์พัฒนาเด็กปฐมวัย และกลุ่มวิชา ได้นำกระบวนการนี้ไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

6. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

6.1 เป้าหมายของการจัดการความรู้

- 1) ศึกษาและค้นหาแนวปฏิบัติกระบวนการรับฟังลูกค้า
- 2) จัดทำกระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคม

6.2 ขั้นตอน กระบวนการที่เป็นระบบ / Model การจัดการความรู้

- 1) ทำการวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strength) ระบบเดิม
- 2) ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ (Contributing Factors)
- 3) กำหนดสิ่งที่ต้องการพัฒนา (Area for Improvement)
- 4) ดำเนินงานพัฒนา (Gap Closure Action) ในรูปแบบ What Who When Status

มีรายละเอียดกระบวนการที่เป็นระบบ ดังแสดง ใน Story board ดังนี้

Story board

Topic: การรับฟังลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคม

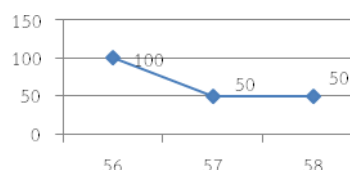
Target: การนำไปใช้ประโยชน์ $\geq$ ร้อยละ 80 .

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ $\geq$ 4.00

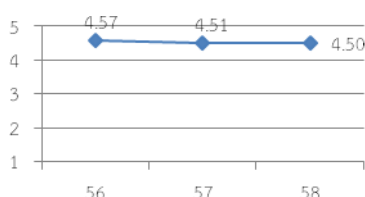
ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ $\leq$ 1.50

Performance

1. ร้อยละของการนำไปใช้ประโยชน์



2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ



Contributing Factors



Strengths

- มหาวิทยาลัยสนับสนุนการรับฟังผู้รับบริการชุมชนรอบมหาวิทยาลัย และนำมาจัดทำแผนพัฒนาชุมชน 5 ปี พร้อมงบประมาณสนับสนุน รวมถึงมีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการวิชาการหลังการจัดโครงการ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกโครงการ
- มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นรายวันเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในโครงการที่มีจัดต่อเนื่องหลายวัน และปรับปรุงการดำเนินงานในวันรุ่งขึ้น

Area for Improvement

- วิธีการรับฟังและช่องทางการรับฟังยังไม่ครอบคลุม
- วิธีการจัดการและแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนจากการรับฟังยังไม่ชัดเจน
- ยังไม่มีกรอบแบบประเมินความพึงพอใจว่ามีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพียงใด
- ยังไม่มีแบบประเมินความไม่พึงพอใจ แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังจำแนกตามกลุ่มลูกค้า
- ยังไม่มีกรอบแบบการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสำรวจให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ยังไม่มีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการรับฟัง

Gap Closure Action			
What	Who	When	Status
1. กำหนดวิธีการรับฟังและช่องทางการรับฟังให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้า 2. กำหนดวิธีการจัดการและแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนจากการรับฟัง 3. ทบทวน/จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ แบบประเมินความไม่พึงพอใจ แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังจำแนกตามกลุ่มลูกค้าให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 4. กำหนดรูปแบบการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรับฟังให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. กำหนดวิธีการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคม	คณะกรรมการ บริการ วิชาการ	ต.ค 59- ต.ค.60	ดำเนินการ แล้ว

Gap Closure Action 1: วิธีการรับฟังและช่องทางการรับฟังให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	วิธีการรับฟัง	ช่องทางการรับฟัง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. คู่ความร่วมมือ	- การประชุม/ สัมภาษณ์/สอบถาม ปัญหา/ความต้องการ - แบบสอบถาม	- รายงานสรุปผลการดำเนินงานความร่วมมือทางวิชาการ (เดือน ก.ค.) - ประชุมร่วมเพื่อสอบถามความต้องการในที่ประชุมประสานงานแหล่งฝึกปฏิบัติการพยาบาล (เดือน ธ.ค.) - แบบประเมิน - Web board	- แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความต้องการ/การนำไปใช้ประโยชน์
2. ลูกค้าโครงการ	- แจกแบบประเมินโครงการ	- แบบสอบถาม - Web board (งบ 61) - Email	- แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความต้องการ/การนำไปใช้ประโยชน์

Gap Closure Action 2: วิธีการจัดการและแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนจากการรับฟังลูกค้าด้านบริการวิชาการ

แหล่งที่มาของปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)
1. คู่ความร่วมมือ	- เลขานุการที่ประชุม บันทึกข้อมูล เสนอ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและบริการวิชาการ - รองคณบดีฯ จัดการแก้ไขปัญหา - แจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้ร้องเรียน	15-30 วัน
2. จาก Email, Web board (งบ 61)	- เจ้าหน้าที่หน่วยบริการวิชาการ รวบรวมข้อมูลพร้อมหลักฐาน/เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนอ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและบริการวิชาการ - รองคณบดีฯ จัดการแก้ไขปัญหา - แจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้ร้องเรียน	15-30 วัน
3. จากแบบสอบถามการจัดโครงการต่างๆ	กรณีที่ 1 การจัดโครงการ มากกว่า 1 วัน - ประธานฝ่ายประเมินผล รวบรวมปัญหาจากผลประเมินโครงการ แจ้งประธานกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหา กรณีที่ 2 การจัดโครงการ 1 วัน - ประธานฝ่ายประเมินผล วิเคราะห์ผลการประเมิน เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริการวิชาการ เพื่อหาข้อเสนอปรับปรุงผลการดำเนินงานครั้งต่อไป	ภายในวันที่จัดโครงการ ภายใน 15 วัน หลังจัดโครงการ

Gap Closure Action 3: ทบทวน/จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ แบบประเมินความไม่พึงพอใจ

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังจำแนกตามกลุ่มลูกค้าให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ที่ประชุมคณะกรรมการบริการวิชาการครั้งที่ 10/2559 วันที่ 23 ธันวาคม 2559 ได้มอบหมายให้นางสาวภววรรณ พันธุ์ไพโรจน์ ไปออกแบบประเมิน

ได้ทำการศึกษาแบบประเมินจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จำนวน 9 แห่ง ประกอบไปด้วย วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดนครนายก ธนาคารแห่งประเทศไทย กรมการบินพลเรือน กพร. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสรุปเป็นแบบประเมินเสนอที่ประชุม คณะกรรมการบริการวิชาการ และมีมติเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 1/2560 วันที่ 24 มกราคม 2560 ซึ่ง หน่วยงานต่างๆ ได้นำไปใช้แล้ว

Gap Closure Action 4: กำหนดรูปแบบการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรับฟังให้สามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การรายงานผลการดำเนินงานการรับฟังลูกค้าสามารถนำไปปรับปรุงการจัดโครงการ และการ ให้บริการวิชาการของคณะในภาพรวม ตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงกำหนดให้มีการรายงานผลการ ดำเนินงานตามแบบฟอร์ม ดังนี้

โครงการ/กิจกรรม	ประเภท		งบประมาณ		ประเมินผล		การปรับปรุง /การ นำไปใช้ประโยชน์
	เก็บเงิน	ให้เปล่า	ตั้งไว้ (บาท)	ใช้จริง (บาท)	เชิงปริมาณ $\bar{x}$, S.D	เชิงคุณภาพ	
ผลรวม/ค่าเฉลี่ย							

ทั้งนี้ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเสนอคณะกรรมการบริการวิชาการเป็นประจำทุกเดือน และมี การกำกับติดตามผลการประเมินภายใน 15 วันหลังจากจัดโครงการ

Gap Closure Action 5: กำหนดกลไกการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคม

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้รายงานผลการดำเนินงานในภาพรวม ณ วันที่ 15 กันยายน ของทุกปี เสนอคณะกรรมการบริการวิชาการเดือนตุลาคม พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า มีเอกสาร ประกอบการประชุม ประกอบไปด้วย

1. รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการวิชาการแก่สังคม (แบบฟอร์ม closed gap 4)
2. แผนการปฏิบัติงาน ปีต่อไป
3. แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พอใจ

6.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการบริการวิชาการ ประกอบไปด้วยอาจารย์ประจำกลุ่มวิชา หัวหน้าศูนย์ฯ และ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ได้ร่วมกันพิจารณาและแสดงความคิดเห็น กระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการ

6.4 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการจัดการความรู้

กระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคม ได้เผยแพร่ ใน www.nurse.tu.ac.th เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของศูนย์บริการวิชาการต่างๆ

6.5 งบประมาณ / ทรัพยากรที่ใช้

- 1) ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา ในการค้นหาข้อมูลของทีมงาน
- 2) ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มของทีมงาน

6.6 ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จ

คณะกรรมการบริการวิชาการมีส่วนร่วมพิจารณา ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

6.7 ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไข

-

7. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

ได้กระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคม

8. ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการดำเนินการจัดการความรู้

ได้กระบวนการรับฟังที่สามารถรับฟังลูกค้าได้ครอบคลุมตามประเภทลูกค้าเพื่อนำมาเป็นข้อมูลการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปได้

9. การจัดเก็บความรู้สำหรับการนำมาใช้ใหม่หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

การจัดเก็บองค์ความรู้ กระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการสังคม เป็นองค์ความรู้ใหม่ ที่พัฒนาขึ้นจาก Model การจัดการความรู้ และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากการอบรม จากข้อเสนอแนะของ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา ถูกเก็บไว้ใน Website เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

10. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การจัดการความรู้ของศูนย์บริหารงานทั่วไปและบริการวิชาการ เรื่อง กระบวนการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการแก่สังคมสามารถนำไปสรุปผลเป็นกระบวนการที่จัดทำเป็น Electronic File สามารถ link file แบบสอบถามไปได้ทันที รายละเอียดดังเอกสารแนบ 1

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการพัฒนาโปรแกรมการรับฟังลูกค้าบริการวิชาการ เป็นระบบ Online ตามกระบวนการ พร้อมทั้งวิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงาน

11. บทเรียนที่ได้จากการดำเนินงาน

-

12. การนำไปใช้ประยุกต์ใช้สำหรับส่วนงานอื่น

สามารถนำรูปแบบการจัดการความรู้ ได้แก่ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ต้องพัฒนา ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ และแนวทางการพัฒนา ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการอื่นๆได้