

แผนการจัดการความรู้
(Knowledge Management)
ประจำปีงบประมาณ 2557

ของ

สำนักงานเลขานุการ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

**การจัดการความรู้ (KM) สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ
การบริการที่ดี**

ความหมาย/บริบท

การจัดการองค์ความรู้ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้จัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและนำมาประมวลผลเป็นสารสนเทศที่เป็นความรู้ พัฒนาความรู้ให้ทันสมัย เหมาะสม รวบรวม เป็นแหล่งขุมปัญญา และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้สนใจทั่วไป

เป้าหมาย KM	เพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
ประโยชน์ KM	- พัฒนาคคน (เพิ่มศักยภาพ)
	- พัฒนางาน (สร้างสรรค์นวัตกรรม)
	- พัฒนางค์ความรู้ (มี/ใช้/รักษา)

จัดการความรู้ที่มีอยู่แล้วและที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานทั้งที่เป็นความรู้ที่สำคัญและเป็นปัญหาที่ต้องนำการจัดการองค์ความรู้มาช่วย และดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ (Knowledge Assets) มีการรักษา พัฒนาให้ทันสมัย และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวสู่บุคลากร

หลักการ

1. เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ (การบริหารองค์การอย่างมีธรรมาภิบาล)
2. นำไปใช้ได้จริงเหมาะสมกับงานและได้จากการปฏิบัติงานประจำ (ความชัดเจนของวิธีการ/ขั้นตอน/กระบวนการ/ผลผลิต/วัดได้)
3. ตอบสนองเป้าหมาย เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. ไม่จำกัดรูปแบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการ/แนวปฏิบัติที่ดี ที่สนับสนุนการบริการที่ดี

เป้าหมาย (ปัจจัย)

1. พัฒนาความรู้ (Create/Leverage) : การพัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการ
2. พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพของงาน และการบริการ
3. เพื่อถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้

การกำหนดตัวชี้วัดตามเป้าหมาย (ปัจจัย)

- ปัจจัยที่ 1.** พัฒนาความรู้ (Create/Leverage)
ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จในการจัดทำความรู้ ด้านการบริการที่ดี
- ปัจจัยที่ 2.** พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพงาน เพื่อการบริการที่ดี
ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่ดีที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าระดับ 4.30 ทุกรายการ
- ปัจจัยที่ 3** การถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้
ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้
มีการเผยแพร่ไม่น้อยกว่า 1 ช่องทาง

วิเคราะห์กระบวนการงาน ความรู้ที่จำเป็น

1. เป็นความรู้ที่ใช้ในการให้บริการประจำของแต่ละงาน/กลุ่มงาน
2. เป็นความรู้ที่บุคลากรสำนักงานเลขานุการมีอยู่แล้วและเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน
3. เป็นความร่วมมือระหว่างบุคลากรสำนักงานเลขานุการทุกคน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ความร่วมมือของบุคลากรสำนักงานเลขานุการทุกคน
- ความกระตือรือร้นของบุคลากรสำนักงานเลขานุการทุกคน
- ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้งานสำเร็จ

การดำเนินกิจกรรมตามแผน

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

กิจกรรม/โครงการ	ลักษณะการดำเนินการ	ระยะเวลา	AAR
1. กิจกรรมสนทนางาน   	1. การประชุมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละงาน/กลุ่มงาน ซึ่งกันและกัน - การถ่ายทอดความรู้แต่ละคน/ทีม - การแนะนำ/สอนงาน/วิเคราะห์งาน/เสนอความเห็น 2. การรวบรวมความรู้ (บันทึก) - จัดทำแบบบันทึกข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการหารือร่วมกันขณะปฏิบัติงาน - เก็บความรู้ที่ได้รับจากการถ่ายทอดจากการแลกเปลี่ยน สรุปผล 3. นำข้อมูลความรู้ที่ตกผลึกจากความคิดเห็นรวบยอดของแต่ละงาน/กลุ่มงาน ด้านการบริการ ไปใช้ปฏิบัติงานของแต่ละงาน/กลุ่มงาน	พ.ค – ก.ค.58 (ทุกงาน/กลุ่มงาน)	
2. กิจกรรมนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน  	- กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน - ตรวจสอบ และปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละภาระงาน - จัดทำแผนผังการนำแนวปฏิบัติที่ตกลงร่วมกันมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือกรณีที่เป็นภาระงานที่ตกลงทำร่วมกัน - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผัง - มีการรายงานผลจากการประเมินตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับผลการประเมิน	มิ.ย.58 (ทุกงาน/กลุ่มงาน)	

	เดิมเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ หลังจากที่นำแนวปฏิบัติที่ร่วมกันมา ดำเนินการ		
---	--	--	--

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน

1. การกำหนดหัวข้อร่วมกันที่สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนางานได้ในทุกงาน
2. ต้องปฏิบัติภาระงานประจำควบคู่ไปกับการจัดการ การจัดการความรู้ด้านบริการ
3. การสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ต้องใช้เวลาและความ
เข้าใจต่อบุคลากร
4. ภาระงานที่แตกต่างทำให้ไม่แน่ใจต่อกระบวนการที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จอย่างมี
ประสิทธิภาพ

แบบฟอร์มที่ 1 : กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มที่ 1 : กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน.....สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชื่อกลุ่มภารกิจ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง ของหน่วยงาน	เป้าหมายของตัวชี้วัด (Target)	องค์ความรู้ที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงาน
การบริการที่ดี (กลุ่มสำนักงาน เลขานุการ)	พัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเลขานุการ ให้มี ระดับที่สูงขึ้นจากเดิม ในรายการ ที่มีระดับต่ำกว่า 3.40	ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการที่มากขึ้น (กลุ่ม ผู้ให้บริการคือบุคลากรฝ่าย หอสมุดและฝ่ายเทคโนโลยีทาง การศึกษา)	ระดับความพึงพอใจทุกรายการ ที่กำหนดไม่ต่ำกว่าระดับ 3.40	แนวทาง/วิธีการ การบริการที่ดี

ความรู้ที่คัดเลือกมาทำการจัดการองค์ความรู้ คือ ความรู้เชิงการปฏิบัติการในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ

- 1) เพื่อให้บุคลากรสำนักงานเลขานุการ รับทราบและเข้าใจถึงการให้บริการที่ดีควรเป็นอย่างไรอย่างถูกต้อง
- 2) เพื่อให้บุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ สามารถให้บริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการ ด้วยจิตบริการที่ดี

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

หน่วยงาน.....สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ

กลุ่มภารกิจ (ที่คัดเลือกทำ KM)พัฒนาองค์กร/การบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น.....ความรู้ด้านการบริการที่ดี

ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ (KPI).....ระดับความสำเร็จการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขานุการ

เป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรอง.....ระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการ

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด (KPI) (ที่จะบรรลุกิจกรรม)	เป้าหมาย (ตามตัวชี้วัด)	กลุ่มเป้าหมาย	ความก้าวหน้าการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	บทสรุปการเรียนรู้
1	กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องการบริการที่ดี	พฤษภาคม - มิถุนายน 2558	จำนวนบุคลากรของ สำนักงานเลขานุการ ที่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ การบริการที่ดี	ร้อยละ 80 ของ จำนวนบุคลากร ของสำนักงาน เลขานุการที่ พัฒนาการ บริการ	บุคลากรสำนักงาน เลขานุการ	- วางแผนโครงการฯ - เสนอแผนฯ - เริ่มดำเนินการ - สรุปรวบรวมข้อมูล - นำแนวปฏิบัติไป ปรับใช้ในการ ปฏิบัติงาน - เผยแพร่ข้อมูล	บุคลากร สำนักงาน เลขานุการ สำนักวิทย บริการ	- ได้รับความรู้และมี ความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริการ ในระดับ หนึ่ง - การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินกิจกรรมการ จัดการองค์ความรู้ - สามารถนำมาใช้เป็น แนวทางในการ ปฏิบัติงาน/พัฒนาการ ให้บริการให้ดีขึ้น

จากผลการประเมินดังกล่าว สำนักงานเลขานุการ จึงได้จัดทำโครงการเพื่อปรับปรุงการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยนำรายละเอียดผลการประเมินที่มีระดับต่ำกว่า 3.40 เพื่อปรับปรุง/พัฒนาการบริการ โดยจัดประชุมสัมมนาบุคลากรสำนักงานเลขานุการ เพื่อพัฒนาการบริการ ในวันที่ 18 – 19 ธันวาคม 2557 ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สรุปรายละเอียดดังนี้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานวิทยบริการ โทร. ๓๑๔๒

ที่ ศธ. ๐๕๒๙.๑๐.๑/ ๔๙๙

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอส่งสรุปผลการจัดโครงการประชุม สัมมนาบุคลากรสำนักงานเลขานุการ เพื่อพัฒนาการบริการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

ตามที่สำนักงานเลขานุการ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินโครงการประชุม สัมมนาบุคลากรสำนักงานเลขานุการ เมื่อวันที่ ๑๘ – ๑๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๗ ณ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา นั้น บัดนี้การประชุม สัมมนาดังกล่าวเสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งสรุปผลการประชุมฯ ที่มาของการจัดโครงการ การเตรียมประชุม ดังนี้

๑. สำนักงานเลขานุการ ประชุมหารือแนวทางการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเลขานุการ เมื่อวันที่

๒. แจกแบบประเมินครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๗

๓. ประชุมสำนักงานเลขานุการ สรุปผลการประเมินและหาแนวทาง/วิธีการแก้ไขเมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๗

๔. ประชุมสัมมนาบุคลากรสำนักงานเลขานุการ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ ตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินและเพื่อเสนอเป็นแนวทางการบริการที่ดี ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ในภาพรวมของสำนักวิทยบริการ เมื่อวันที่ ๑๘-๑๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๗ ที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

๕. สรุปวิธีการ/แนวทาง การให้บริการที่ดีเสนอต่อผู้อำนวยการและคณะกรรมการจัดการความรู้ในเดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๕๘

๖. จะจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจรอบที่ ๒ ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นพ.

กษ

๒๗ ม.ค. ๕๘

(นางสาวอุษา ผูกพันธ์)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิทยากร พงษ์วิรัตน์
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ



ข้อ	รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน	สิ่งที่ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
ตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ	เป้าประสงค์	1.เพิ่มระดับความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นไม่ต่ำกว่าระดับ 4.00		
		เทคนิค/วิธีการ 1.เมื่อรับเรื่องดำเนินการทันที	1.1 ลงทะเบียนรับ - ส่ง 1.2 การเสนอเรื่อง 1.3 การแจ้งเวียนงานที่เกี่ยวข้อง 1.4 แจ้งชื่อ/ซ่อม/จ้าง 1.5 เบิก-จ่ายพัสดุ	งานธุรการ งานธุรการ ทุกงาน งานพัสดุ งานพัสดุ	
		2.กรณีมีข้อขัดข้องให้ประสานและแจ้งกลับต่อเจ้าของเรื่อง	2.1 ประสานและแจ้งเจ้าของเรื่อง	ทุกงาน	
		3.กรณีเจ้าของเรื่องไม่อยู่ให้ทุกคนรับเรื่องแทน	3.1 มีการปฏิบัติงานแทนกัน	ทุกงาน	
		4.แจ้งข้อมูลเพิ่มเติมในข้อมูลการให้บริการออนไลน์	4.1 มีการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันผ่านช่องทางออนไลน์	ทุกงาน	
2	การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ	เป้าประสงค์ 1. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ			
		เทคนิค/วิธีการ 1.ผู้ปฏิบัติงานศึกษาข้อมูลให้มีความชำนาญในด้านที่รับผิดชอบ	1.ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานให้มีความชำนาญ	ทุกงาน	

ตอนที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
3	3.1 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ 3.2 การปฏิบัติงานเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	เป้าประสงค์		
		1. ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ/สร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็น		
		เทคนิค/วิธีการ 1.1 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนทุกงาน - จัดทำ Flowchart แสดงขั้นตอนการให้บริการ - กรณีมีการปรับเปลี่ยนภาระงานหรือปฏิบัติงานแทนให้มีการแจ้งข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน - แสดงขั้นตอน/ประชาสัมพันธ์การให้บริการทางออนไลน์	1.จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ 2.จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	

ตอนที่ 5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4	แจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบ ความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการ อยู่	เป้าประสงค์ 1. ผู้ใช้บริการรับทราบสถานะของงานที่เกี่ยวข้อง			
		เทคนิค/วิธีการ 1. ประสาน/แจ้งกลับความ คืบหน้าในการดำเนินเรื่องที่ ให้บริการ - โทรศัพท์/ facebook/Application/ Website/E-mail - บอร์ดประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร	1. ประสาน/แจ้งกลับความ คืบหน้าในการดำเนินเรื่องที่ ให้บริการ - แจ้งเรื่องผ่านระบบ Google Drive - แจ้งกระบวนการดำเนินการ ผ่านระบบ Manual		

และจากการประชุมสัมมนาตามโครงการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ เมื่อวันที่ 18 – 20 ธันวาคม 2557 ณ ~~เขต~~ ใหญ่ จังหวัด นครราชสีมา ซึ่งได้ระดมความคิดเห็นจากบุคลากร สำนักงานเลขานุการ เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ตรงร่วมกันในการให้บริการต่าง ๆ โดยได้ข้อสรุป ดังนี้

ข้อ	รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน	สิ่งที่ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ		
ตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ							
1	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ	เป้าประสงค์	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 1. มีความรู้ ความชำนาญ ในงานที่ปฏิบัติงาน 2. มีความพร้อมและกระตือรือร้น เอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติ 3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านสถานที่ 1.สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ ด้านเทคโนโลยี 1.สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน				
		1.เพิ่มระดับความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นไม่ต่ำกว่าระดับ 4.00					
		เทคนิค/วิธีการ				1.1 ลงทะเบียนรับ - ส่ง	งานธุรการ
		1.เมื่อรับเรื่องดำเนินการทันที				1.2 การเสนอเรื่อง	งานธุรการ
		1.3 การแจ้งเวียนงานที่เกี่ยวข้อง				ทุกงาน	
1.4 แจ้งชื่อ/ซ่อม/จ้าง	งานพัสดุ						
1.5 เบิก-จ่ายพัสดุ	งานพัสดุ						
2.กรณีมีข้อขัดข้องให้ประสานและแจ้งกลับต่อเจ้าของเรื่อง	2.1 ประสานและแจ้งเจ้าของเรื่อง	ทุกงาน					
3.กรณีเจ้าของเรื่องไม่อยู่ให้ทุกคนรับเรื่องแทน	3.1 มีการปฏิบัติงานแทนกัน	ทุกงาน					
4.แจ้งข้อมูลเพิ่มเติมในข้อมูลการให้บริการออนไลน์	4.1 มีการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันผ่านช่องทางออนไลน์	ทุกงาน					

ข้อ	รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน	สิ่งที่ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
2	การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	เป้าประสงค์ 1. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เทคนิค/วิธีการ 1.ผู้ปฏิบัติงานศึกษาข้อมูลให้มี ความชำนาญในด้านที่ รับผิดชอบ	1.ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงาน ให้มีความชำนาญ	ทุกงาน	
ตอนที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน					
3	3.1 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ มีป้ายแสดง ขั้นตอนการให้บริการ 3.2 การปฏิบัติงานเป็นระบบ มี ขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	เป้าประสงค์ 1. ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ/สร้างความเข้าใจและรับฟังความ คิดเห็น เทคนิค/วิธีการ 1.1 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนทุกงาน - จัดทำ Flowchart แสดงขั้นตอนการให้บริการ - กรณีมีการปรับเปลี่ยนภาระงานหรือปฏิบัติงานแทนให้มีการแจ้งข้อมูลแก่ ผู้ให้บริการ - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน - แสดงขั้นตอน/ประชาสัมพันธ์การให้บริการทางออนไลน์			

ข้อ	รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน	สิ่งที่ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
ตอนที่ 5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4	แจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่	เป้าประสงค์ 1. ผู้ใช้บริการรับทราบสถานะของงานที่เกี่ยวข้อง			
		เทคนิค/วิธีการ 1. ประสาน/แจ้งกลับความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องที่ให้บริการ - โทรศัพท์/facebook/Application/ Website/E-mail - บอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร			

ทั้งนี้ ผลสรุปที่ได้จากการจัดประชุม สัมมนา เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีให้การให้บริการ ยังเป็นความสอดคล้องกับภารกิจและกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ ซึ่งจะเป็นการตอบสนองต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในองค์ประกอบที่ 4 ที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2557

ผลที่ได้จากการระดมความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ ในการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อพัฒนาการให้บริการ สำนักงานเลขานุการ ได้นำแนวปฏิบัติดังกล่าวเพื่อจัดทำ/ปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. จัดทำ/ปรับปรุงแผนป้ายบอกงานแต่ละงาน
2. จัดทำรายละเอียด/ขั้นตอนในการให้บริการของแต่ละงาน
3. จัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น จากหน้าเวปเพจของแต่ละงาน

4. เพิ่มช่องทางการให้บริการและเผยแพร่การให้บริการมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ทาง Facebook, line, การแจ้งผ่านระบบ Google Drive, Google Calendar เป็นต้น

แผนป้ายแสดงแต่ละงาน



จัดทำรายละเอียด/ขั้นตอนในการให้บริการของแต่ละงาน



๒.๒ งานพัสดุ

นางวิยะดา อนุสารวานิช
นักวิชาการพัสดุ ชำนาญการพิเศษ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก จัดซื้อวัสดุหนังสือ วารสารและตำรา (หนังสือภาษาอังกฤษ วารสาร Thai/Engr ฐานข้อมูล e-Book/e-Journal) ทะเบียนศุภกัณฑ์ ทะเบียนจัดซื้อ /จ้างในระบบ e-GP ทะเบียนสินทรัพย์ (ค่าเสื่อม) ตัดจ่ายศุภกัณฑ์ออก จากบัญชี/ทะเบียน

นางนันทา กิ่งแสง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ



หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก จัดซื้อวัสดุ

ทุกประเภท วัสดุตำราฯ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควบคุมการเบิก-จ่ายวัสดุคงคลัง สต็อกวัสดุคงคลัง จ้างเหมาทำความสะอาด จ้างเหมาจัด ขึ้นหนังสือและวารสาร **งานธุรการ** ตรวจสอบ คัดกรองแผนเสนอผู้ดำเนินการสำนักวิทยบริการ และรองรับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ



นางสาวพิมพ์ใจ คำผวย
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก จัดซื้ออุปกรณ์ฯ จ้างก่อสร้าง จ้างเหมาบริการทั่วไป จ้างซ่อมอุปกรณ์ฯ การพิมพ์-ค้นวัสดุ ทะเบียนพัสดุต่ำกว่าเกณฑ์ ทะเบียนซ่อมศุภกัณฑ์ประจำปี ทะเบียนซ่อมบำรุงทรัพย์สินประจำอาคาร

๓. งานแผน งบประมาณ และสารสนเทศ

๓.๑ งานวิเคราะห์นโยบาย และแผน

นางสาวชนินฐา จุมลี
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



๓.๒ งานประกันคุณภาพ และการจัดการองค์ความรู้



นางศุภมาส กำเมืองงาม
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ



สำนักงานเลขานุการ เป็นหน่วย งานประสานสนับสนุนการให้บริการของ สำนักวิทยบริการ โดยมีหน้าที่ในการประสานงาน ดำเนินการและติดตามประเมินผล เพื่อให้งานของสำนักวิทยบริการ สถานการณ์ดำเนินการให้ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากนั้น ยังมีหน้าที่ในการ กิจกับ ตรวจสอบ ในวิเคราะห์ กลั่นกรองงานในด้าน ต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของ หน่วยงานได้ อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขานุการ จึงได้จัดแบ่งภาระหน้าที่ตามหลัก ภาระงาน ออกเป็น ๓ งาน ประกอบด้วย

๑. งานบริหารทั่วไป - งานบุคคล - งานสารบรรณ - งานประชุม	๒. งานคลังและพัสดุ - งานพัสดุ - งานการเงิน	๓. งานแผน งบประมาณและสารสนเทศ - งานนโยบายและแผน - งานประกันคุณภาพ
---	--	---





นางสาวสุภา สุขพันธ์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักวิชาการพิเศษ
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก **บริหารงานในฐานะหัวหน้าฝ่าย**ที่มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไปในสำนักวิชาการ โดยมีลักษณะงานเกี่ยวกับการวางแผน บริหารจัดการ จัดระบบงาน อำนาจการ สั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ประเมินผลงาน ติดตามผล แก้ไขปัญหาในงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๑.งานบริหารทั่วไป



๑.๑ งานบุคคล
นางสุภาพร จีระพงษ์สวัสดิ์
บุคลากร สำนักวิชาการ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก **งานบริหารอัตรา กำลัง** ประกอบด้วย การสรรหา บรรจุแต่งตั้ง ความก้าวหน้าในสายงาน จัดทำข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่งและคำตอบแทนต่าง ๆ **งานพัฒนาบุคลากรและประเมินผลงาน** ประกอบด้วย การฝึกอบรมพัฒนางาน การเลื่อนเงินเดือนค่าจ้างประจำ ค่าจ้างชั่วคราว **งานทะเบียนประวัติ** ประกอบด้วย ทะเบียนประวัติฐานข้อมูลการลา การตรวจสอบคุณสมบัติและประวัติบุคลากร **งานสวัสดิการ** ประกอบด้วยงานสวัสดิการด้านสุขภาพ การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การสรรหาบุคลากรพิเศษ การส่งเสริมการปฏิบัติงานหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ

๑.๒ งานสารบรรณ

นางสาวอภิญญา กิ่งบัว
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร



หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก **ลงทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง** ให้ความช่วยเหลือ สนองตอบผู้บริหาร / หัวหน้าฝ่ายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือโต้ตอบ การทำลายเอกสารและรับ - ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน (กรณีผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่) คัดแยกเอกสาร จัดเก็บเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ตามหลักของกฎหมาย เหตุแห่งชาติ จัดชุดการเงิน สมณ/จัดเก็บ/แจ้งเวียนเอกสาร



นายณัฏฐ์ สุวรรณ
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก **ลงทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง** ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น จัดทำหนังสือตอบ ขอบค้อม) การทำลายเอกสาร รับ - ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน คัดแยกเอกสาร/วารสาร **งานขนานพหุ** ขีปนาวุธและควบคุมดูแลการใช้รถ ลำเลียงและทำความสะอาด อุปกรณ์เพื่อการใช้อุปกรณ์เครื่อง

นางสาวณัฏฐา สารไทย
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก **ดำเนินการจัดการประชุม** คณะกรรมการบริหารสำนักวิชาการ การประชุมสำนักงานเลขานุการ ประชุมฝ่ายหอสมุด ประชุมฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาและประชุมผู้บริหารพบบุคลากร จัดทำเอกสารเบิกจ่ายเงินคือนักเรียนหากความสะอาด จัดทำเอกสารเดินทางไปราชการ จัดทำเอกสารคำตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ประสานงานโครงการหมวดเงินอุดหนุน ดูแล/ปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงานเลขานุการ

๒.งานคลังและพัสดุ



๒.๑ งานการเงิน



นางจุริวรรณ สายสมาน
นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักวิชาการพิเศษ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก **ด้านการเงินและงบประมาณ** ตรวจสอบเอกสารทุกประเภทเกี่ยวกับงบประมาณ และเงินอุดหนุนจากเงินงบประมาณ ปฏิบัติงานบัญชี ตรวจสอบเกี่ยวกับรายการขอธนาคารทุกประเภท จัดทำงบการเงิน การเงินตามบัญชีธนาคาร จัดทำฐานข้อมูลงาน

นางสาวจิภา แดงทอง
นักวิชาการเงินและบัญชี



หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก **เงินรายได้**
สำนักวิชาการ ตรวจสอบเอกสารทุกประเภทเกี่ยวกับเงินรายได้ **งานรับเงิน** ตั้งแต่รับ-ส่งเงินฝากธนาคาร เรียกคืนเงินยืม รับเช็ค นำฝาก **งานจ่ายเงิน** ใบเสร็จจ่าย จัดชุดเอกสารประกอบฎีกา งานตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการขออนุมัติหลักการ การเบิกจ่ายเงินรายได้สำนักฯ ค่าเช่า ทรัพย์สินและอื่นยื่นขอ จัดทำทะเบียนลูกหนี้ คู่มือเบิก โอนเสร็จวันเงินโครงการ เงินรายได้ คัดบัญชีลูกหนี้ จัดทำรายงานเงินสดคงเหลือต่อวัน เงินอุดหนุนโครงการ ลูกหนี้เงินยืม ติดตามทวงถาม เงินรับฝาก และจัดทำฐานข้อมูลงาน

จัดทำรายละเอียด/ลดขั้นตอนในการให้บริการของแต่ละงาน เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันตามความต้องการ

ภาระงาน	การให้บริการขั้นตอนงานเดิม	การบริการโดยลดขั้นตอนการให้บริการ	หมายเหตุ
งานธุรการ			
	1.สำเนา/ถ่ายเอกสาร	1.แจ้งเวียนผ่านระบบ E-mail, Facebook	1.ลดการใช้กระดาษ
	2. แจ้งเวียน		2.ลดระยะเวลา
			3.มีฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น
งานประชุม			
การแจ้งเวียนรายงานการประชุมออนไลน์	1.แจ้งเวียนเป็นเอกสาร	1.แจ้งเวียนผ่านระบบ Google Drive	1.ลดการใช้กระดาษ
	2.รับรองรายงาน/แก้ไขเป็นเอกสาร	2.แจ้งเตือนการประชุมผ่านระบบ Google Calendar	2.ลดระยะเวลา
			3.มีฐานข้อมูลการประชุม
การเงิน	1.การยืมเงินตรงจ่าย	1.การเงินนำเช็คเข้าบัญชีให้ผู้ยืมเงินตรงจ่าย	1.ลดระยะเวลาของผู้ยืมเงิน
	1.1 เจ้าของเรื่องรับเช็ค นำไปขึ้นเงินเอง		
งานประกันคุณภาพ	1.การติดตามผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	1.จัดทำแบบฟอร์มการติดตามผ่านระบบออนไลน์	1.ลดการใช้กระดาษ
	1.1 การติดตามรายเดือนโดยทำเป็นหนังสือราชการ	(Google Calendar)	2.ลดระยะเวลา
			3.มีฐานข้อมูลการรายงานผลรายเดือน
งานแผน	1.การติดตามผลการดำเนินงาน	1. การติดตามโดยจัดทำแบบฟอร์มผ่านระบบออนไลน์	1.ลดการใช้กระดาษ
	1.1 ตามแผนกลยุทธ์		2.ลดระยะเวลา
	1.2 ความเสี่ยง		3.มีฐานข้อมูลการรายงานผลรายเดือน
งานบุคคล	1.แจ้งอนุมัติการลา (เฉพาะกรณีการลาพักผ่อน)	1.แจ้งการลาผ่านระบบ Google Calendar	1.ลดการใช้กระดาษ
	1.1 โทรับแจ้ง	2.แจ้งเตือนผ่านระบบ SMS	2.ลดระยะเวลา
	1.2 แจ้งผลการอนุมัติการลาทางบอร์ด ประชาสัมพันธ์		3.มีฐานข้อมูลการรายงานผลรายเดือน

จากการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนั้น สำนักงานเลขานุการได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจหลังการปรับปรุงรอบที่ 2 ในเดือนมิถุนายน 2558 และสรุปรายงานผลการประเมิน รายละเอียดดังนี้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๑๘๐๑

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๐.๑/๓๒๒๘

วันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ รอบประเมิน ๒/๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๒)

เรียน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

ตามมติที่ประชุมสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ มอบหมายนางศิมาพร กาเผือกงาม รับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการ สำนักงานเลขานุการ นั้น ในการนี้ ได้ดำเนินการในการประเมินความพึงพอใจและให้บริการในส่วนของสำนักงานเลขานุการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจึงขอส่งสรุปรายงานผลดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ

๓.๘๓

๓. ผลการประเมินตอนที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๔

๔. ผลการประเมินตอนที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๙๑

๕. ผลการประเมินตอนที่ ๓ ด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๗

๖. ผลการประเมินตอนที่ ๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๗

๗. ผลการประเมินรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

๗.๑ ด้านการบริการที่ดี มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๒๔ และ

๗.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คือความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการ

ให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๘

๘. ผลการประเมินรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ

๘.๑ ด้านการบริการที่ดี ในการแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และ

๘.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทรงฯ

๒๕๐๓๒๖๖ ๕๕๐.

๒๙ มิ.ย. ๕๕

(นางศิมาพร กาเผือกงาม)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

โดยสรุป สำนักงานเลขานุการมีผลการประเมินที่มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยผลการประเมินไม่มีข้อใดที่มีผลการประเมินต่ำกว่าระดับ 3.40