แบบรายงานสรุปองค์ความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ประจำปีการศึกษา 2554
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประเด็นความรู้ : **กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ**
หัวข้อการจัดการความรู้ : **เทคนิควิธีการแก้ปัญหาที่พบจากการให้บริการ**
วันเดือนปีที่ดำเนินการ : 18 พฤษภาคม 2555
สรุปองค์ความรู้ที่ได้ :

1. การให้บริการนักศึกษาเกี่ยวกับการเบิกใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการเรียนปฏิบัติ กรณีปัญหาการให้บริการมีความบกพร่อง เนื่องจากนักศึกษาใช้อุปกรณ์ และไม่นำมาคืน จึงเห็นว่าต้องใช้การแลกเปลี่ยนบัตร โดยใช้บัตรนักศึกษามาเบิกอุปกรณ์ไปใช้ หนังสือต้องมีการกำหนดเวลาให้เรียบร้อย พร้อมราคาต่อหน่วยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือ การให้นักศึกษาแลกบัตรช่วยให้ป้องกันการสูญหายของอุปกรณ์ สามรถตรวจสอบได้ ทำให้นักศึกษามีความรอบคอบในการยืม และมีความรับผิดชอบอุปกรณ์ส่วนร่วมได้

2. การให้บริการนักศึกษากรณีปัญหานักศึกษาเขียนใบคำร้องไม่สมบูรณ์ และการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณาจารย์ข่าวสารล่าช้า **กรณีปัญหานักศึกษาเขียนใบคำร้องไม่บูรณ์** คือ นักศึกษามีการขาดสอบเพราะนักศึกษาป่วยหรือเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งทำให้นักศึกษาไม่สามารถดำเนินการสอบได้ ซึ่งในคำร้องของนักศึกษาจะพบว่าเขียนไม่ละเอียด เช่น ขาดวันที่สอบ ขาดรายวิชาที่สอบ ขาดหลักฐาน เช่น ใบรับรองแพทย์ ซึ่งต้องมายื่นพร้อมใบคำร้อง เจ้าหน้าที่คณะจะมีการแก้ไขโดยการให้คำแนะนำต่างๆ ให้ใส่รายละเอียดต่างๆ ผ่านรองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ เพื่อนำเสนอคณบดี เมื่อเรื่องอนุมัติ จะมีการแจ้งอาจารย์และนักศึกษาทราบ **กรณีปัญหาการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณาจารย์ข่าวสารล่าช้า** มีการแจ้งเวียนเรื่องประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในคณะแก่คณาจารย์โดยการส่งทางอีเมลล์ และเวียนแจ้งคณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องโดยตรง ทำให้อาจารย์ผู้สอนรับทราบว่ามีนักศึกษาขาดสอบวิชาของตนเองจะได้จัดสอบให้นักศึกษาในภายหลัง อาจารย์ได้รับเรื่องต่างๆ ได้รวดเร็วและทั่วถึง

3. การสื่อสารระหว่างบุคลากรและผู้รับบริการ อุปกรณ์สภาพไม่ใช้งานใช้งาน การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ สถานที่และสภาพแวดล้อมไปเหมาะสม ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ ผู้เข้ารับบริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ พัฒนาความรู้ของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานเสมอ ส่งเสริมให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศให้มีความน่าสนใจ เปิดช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ถี่และมากขึ้น ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการที่ดี คือ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ทรัพยากรพร้อมใช้งานทันสมัยมากขึ้น ลดความเหลี่ยมลำของบุคลากรสร้างความสามัคคี พนักงานผู้ให้บริการมีขวัญกำลังใจที่ดี

4. กรณีปัญหาหนังสือราชการเขียนไม่ถูกต้อง คือ หนังสือราชการประเภทต่างๆ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจัดพิมพ์หนังสือมาเสนอท่านรองอธิการบดี ซึ่งมีขนาดตัวอักษรมีขนาดแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่จึงมีตัวอย่างหนังสือราชการที่ถูกต้องให้ดูและกลั่นกรองให้ถูกต้องในแต่ละเรื่องถ้าเรื่องใดไม่ถูกต้องก็ส่งคืนต้นสังกัด เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องตามหนังสือราชการที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ทำให้มีการจัดทำหนังสือราชการที่ถูกต้องได้มากขึ้น มีมาตรฐานเดียวกันทุกคณะและสำนักงาน

6. กรณีนักศึกษามาติดต่อของลงทะเบียนนอกแผนการเรียน เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำแก่นักศึกษา ลงทะเบียนเรียน เพิ่ม-ถอนนักศึกษาตามกำหนดระยะเวลา ทำให้นักศึกษาเข้าใจการลงทะเบียนเรียนนอกแผนการเรียนมากขึ้น ทำให้นักศึกษาที่มาติดต่อทะเบียนมีความพึงพอใจมากขึ้น

7. เทคนิควิธีการแก้ปัญหาที่พบจากการให้บริการ กรณีปัญหาการรับ - ส่งหนังสือเวียนล่าช้าและสูญหาย รับข้อมูลทางการศึกษาที่มีการเวียนหนังสือ อาจมีความล่าช้าในบางครั้งเลยทำให้แจ้งกับหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่ทัน บางครั้งทำให้ผิดพลาดโอกาสในการเข้าร่วมโครงการที่น่าสนใจ แก้ไขโดย ส่งหนังสือทาง Fax และทาง E - mail การรับ - ส่ง เอกสารทางการศึกษาที่นักศึกษา สูญหายระหว่างนำส่ง แก้ไขโดย ทำสมุดทะเบียน รับ-ส่ง เอกสารเพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง จดรายชื่อนักศึกษาไว้ และดำเนินการเมื่อระบบใช้การได้ ผลที่ได้รับคือ รับข่าวสารทางการศึกษาทันเหตุการณ์ และสามารถเข้าร่วมโครงการที่น่าสนใจได้ เอกสารใบคำร้องต่างๆ ของนักศึกษา ไม่เกิดการสูญหาย และสามารถตามเรื่องกับหน่วยงานนั้นๆ ได้ถูก

8. ในส่วนของงานกิจกรรมนักศึกษาในกรณีที่คณะต้องการให้นักศึกษาในคณะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทางหน่วยงานภายนอกขอความอนุเคราะห์ เช่น โครงการแห่เทียน โครงการเฉลิมพระเกียรติ โครงการลอยกระทง ฯลฯ เพื่อที่จะสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยนั้น ควรจะขอความอนุเคราะห์อาจารย์ผู้สอนในวันนั้นๆ ทั้งเรื่องการเรียน การลา หรือการให้คะแนนพิเศษด้วย เพื่อให้

เกิดผลดีกับทุกด้าน ผล มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและนักศึกษามีบทบาทที่ดีในชุมชนอีกทั้งยังเป็นการเรียนการสอนที่ไม่สามารถหาได้ภายในมหาวิทยาลัย

9. การชี้แจงและรวบรวมข้อมูลภายในเวลาที่จำกัด โดยการส่งข้อเสนองานวิจัยทุนจากสำนักบริหารโดยการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาได้แจ้งหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาให้ทุนสนับสนุนงานวิจัยในปี 2555 ซึ่งมีเวลาจำกัดในการแจ้งนักวิจัยและรวบรวมส่ง วิธีการ แจ้ง E – Mail และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้นักวิจัยทั้งหมดทราบหลักเกณฑ์ที่และสามารถปรับข้อเสนอโครงการภายใต้กรอบนี้ โดยนักวิจัยทุกท่านมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็นและขอปรับหลักเกณฑ์ สามารถทำงานเสร็ จได้ทันเวลาที่กำหนด นักวิจัยยอมรับและเข้าใจหลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลง ลดข้อโต้แย้งจากปัญหาต่างๆ

10. กรณีปัญหาการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรไม่มีความเป็น ปัจจุบัน ผิดพลาด ทำให้นำข้อมูลที่ได้ไปเผยแพร่ ไม่ถูกต้องจึงเกิดความเข้าใจผิดคณะมีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์นักศึกษาเพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถเข้าไปดูข้อมูลเบื้องต้นของคณะได้

กรณีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เช่น การเดินเวียนหนังสือซึ่งทางคณะมีทุกวัน จึงทำให้งานเกิดความผิดพลาดปฏิบัติงานไม่ทันเวลาเนื่องจากต้องผ่านหลายกระบวนการปฏิบัติงาน ทางคณะจึงมอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรรับผิดชอบในงานด้านนั้นๆ โดยคณบดีจะประกาศในที่ประชุมในเรื่องการปฏิบัติของงานสารบรรณว่าจะมีการส่ง E mail โดยมอบหมายให้อาจารย์ทุกท่านมีการ Check E-mail ทุกวัน อาจารย์รับทราบข่าวสารใหม่ๆ ภายในคณะ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเช่นเดินเวียนหนังสือทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นได้เพิ่มมากขึ้นและสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา การให้บริการอาจารย์ในการเดินเวียนหนังสือ ซึ่งการเดินเวียนหนังสือคณะมีเป็นประจำ

11. การแต่งกายของนักศึกษาไม่สุภาพเรียบร้อยและกิริยามารยาทของนักศึกษาไม่สุภาพ วิธีการดำเนินงาน กรณีนักศึกษาแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อยทางคณะจะไม่รับบริการโดยให้นักศึกษากลับไปแต่งกายให้เรียบร้อยก่อนจึงจะให้บริการและ วิธีการกรณีนักศึกษามีกิริยาไม่สุภาพ แจ้งไปที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ว่ากล่าวตักเตือนและหามาตรการลงโทษ ทำให้นักศึกษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีกิริยามารยาทมากขึ้น

12. กรณีในระบบการลงทะเบียนนักศึกษา แก้ไขโดยการจัดทำ Flow Chart ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการให้เด่นชัดมีขนาดใหญ่และจักทำในจุดที่เด่นที่สุดและให้นักศึกษารุ่นพี่มาให้คำแนะนำแก่รุ่นน้องในกระบวนการแต่ละขั้นตอน ประชุมชี้แจงร่วมกันก่อนการให้บริการในแต่ละครั้ง จัดทำบัตรคิว ผล ลดระยะเวลาในการเข้าคิวได้น้อยลง นักศึกษาเข้าใจกระบวนการขั้นตอนในการลงทะเบียนที่ถูกต้องไม่ข้ามขั้นตอน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ลดระยะเวลาในการเข้าคิวในการให้บริการ