

การพัฒนารูปแบบการประเมินความพึงพอใจรายบุคคล สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Development of Service Provider's Individual Satisfaction Assessment Model

พนม จรุงแสง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
panom.j@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้มีนโยบายในการนำผลการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลของบุคลากรงานบริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 โดยรูปแบบการประเมินเริ่มจากการใช้แบบสอบถามแบบกระดาษ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทำเครื่องหมายเลือกระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการต้องการ จากนั้นได้พัฒนารูปแบบโดยใช้ google form เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ในเวลาต่อมาได้พัฒนามาใช้ร่วมกับแท็บเล็ต เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร จนกระทั่งปัจจุบันได้พัฒนามาใช้คิวอาร์โค้ดช่วยในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจดังกล่าว ซึ่งนอกจากจะเป็นการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าตามนโยบายสำนักงานสีเขียวของห้องสมุดด้วย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, แบบประเมินความพึงพอใจ, รูปแบบการประเมินความพึงพอใจ

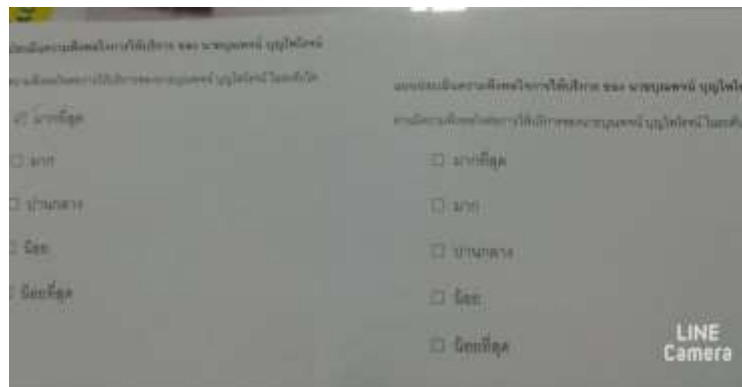
ABSTRACT

Office of Academic Resources, Ubon Ratchathani University has adopted a policy to integrate personal satisfaction assessment results of service personnel as part of the consideration for salary increment since the fiscal year 2011. The evaluation model began with the use of paper-based questionnaires for users to select their respective level of satisfaction. Later, it has been developed into an e-form using google form as a tool for data collection. Then the form has been improved to be used in conjunction with tablets to meet the needs of the management. Currently, it has been developed to use QR Code to help collect the said satisfaction by using technology to assist routine works. This is considered as an economical and cost-effective resource of the library's green office policy.

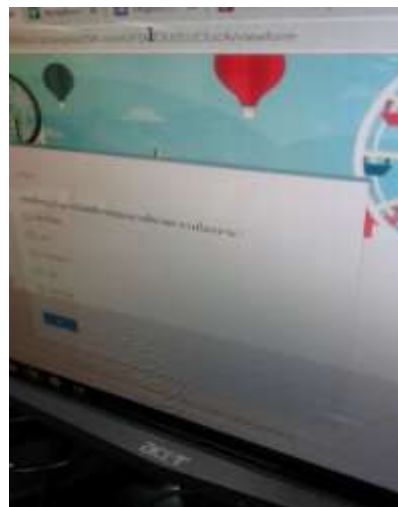
Keyword: Satisfaction, satisfaction evaluation form, satisfaction assessment model

บทนำ

คุณภาพการให้บริการ วัดได้จากการได้รับการตอบสนองของผู้ใช้บริการตามความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจึงจะแสดงออกมาในเรื่องของระดับความพึงพอใจ ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นเรื่องของมโนทัศน์หรือความรู้สึกเท่านั้น ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เวลา กาลเวลาที่ผ่านไป ผู้ให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เป็นต้น เครื่องมือที่จะใช้วัดระดับความพึงพอใจที่เป็นที่นิยมคือแบบสอบถามหรือแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ใช้ระดับการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวในการประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในงานบริการ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาารูปแบบการประเมินไปตามยุคสมัย นโยบายของผู้บริหารและเทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่



ภาพที่ 1 ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2554 – 2556) ใช้แบบประเมินแบบกระดาษ



ภาพที่ 2 ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2557-2558) ใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ



ภาพที่ 3 ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2559 – 2561) ใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต



ภาพที่ 4 ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน) ใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านคิวอาร์โค้ด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาเครื่องมือการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจรายบุคคล
2. เพื่อนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อทำตามนโยบายสำนักงานสีเขียว ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ออกแบบแบบสอบถาม
2. เก็บข้อมูล
3. รับนโยบายและข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร
4. ออกแบบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google form)
5. ทดสอบการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์พีซีที่ให้บริการ

6. สรุปผลการดำเนินงาน
7. นำแบบสอบถามมาประยุกต์ใช้กับแท็บเล็ต
8. สรุปผลการดำเนินงาน
9. นำแบบสอบถามออนไลน์มาสร้างคิวอาร์โค้ด
10. ทดสอบการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านคิวอาร์โค้ด
11. สรุปผลการดำเนินงาน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบต่าง ๆ สามารถสรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

การใช้แบบประเมินในรูปแบบกระดาษ

ข้อดี

1. ง่ายต่อการเก็บข้อมูล
2. มีหลักฐานในการตอบแบบสอบถามที่ชัดเจน

ข้อเสีย

1. สิ้นเปลืองทรัพยากรและเกิดขยะหลังการประเมินเป็นจำนวนมาก
2. ใช้พื้นที่ในการเก็บหลักฐานในการประเมินมาก
3. ใช้เวลาในการกรอกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติค่อนข้างมาก
4. ต้องใช้ความรอบคอบในการกรอกข้อมูลค่อนข้างสูง

การใช้แบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ (Google form) ผ่านคอมพิวเตอร์ให้บริการ

ข้อดี

1. ประหยัดทรัพยากรและลดการสร้างขยะตามนโยบายห้องสมุดสีเขียว และ
2. สามารถเก็บหลักฐานในการตอบแบบประเมินได้โดยใช้พื้นที่ภายใน
3. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ทันที โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ

ข้อเสีย

1. ผู้ใช้บริการไม่สะดวกใจในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจาก มีความรู้สึก
2. เกิดความไม่สะดวกในการที่ต้องมีการสลับหน้าจอระหว่างหน้าจอ

สำนักงานสีเขียว

ฮาร์ดดิสก์

เกรงว่าผู้ถูกประเมินจะทราบคำตอบที่ตอบ

ปฏิบัติงานและหน้าจอแบบสอบถาม

การใช้แบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ (Google form) ผ่านแท็บเล็ต

ข้อดี

1. มีรูปลักษณะทันสมัย (เหมือนการประเมินการให้บริการของพนักงาน

ธนาคาร)

2. ไม่ต้องสลับหน้าจอระหว่างหน้าจอให้บริการกับหน้าแบบสอบถาม

3. ผู้ใช้บริการสะดวกใจในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ข้อเสีย

1. ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ในกรณีที่สัญญาณอินเทอร์เน็ต(Wi-Fi) มีปัญหา

2. มีความยุ่งยากในการ log in เข้าใช้งาน google application

การใช้แบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ (Google form) ผ่านคิวอาร์โค้ด

ข้อดี

1. ผู้ใช้บริการให้ความสนใจและสะดวกใจในการตอบคำถาม

2. มีความทันสมัย

3. มีปัญหาในการเชื่อมต่อสัญญาณน้อยมาก

4. เก็บข้อมูลได้ง่ายมากขึ้น

ข้อเสีย

1. ผู้ใช้บริการบางคนไม่ได้พกหรือลืมพกโทรศัพท์มือถือ

2. ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้บริการที่สแกนคิวอาร์โค้ดไป ตอบ

แบบสอบถามทุกคนหรือไม่