

Km หัวข้อ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

เรื่อง “ใบขอใช้บริการระบบ Google Form”

สุรชัย ศรีใส

นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ชำนาญการพิเศษ

ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ได้ดำเนินการจัดทำ KM “การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ” โดยหัวข้อ “ใบขอใช้บริการระบบ Google Form” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ ลดการใช้กระดาษ และรักษาสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงาน ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และสำนักงานสีเขียว (Green Office) สำนักวิทยบริการ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาพิจารณาเห็นควรใช้ Google Form ในการจัดทำใบขอใช้บริการออนไลน์ ซึ่งบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีฯ บางคนเคยเข้ารับการอบรมที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย พอมีพื้นฐานที่จะสามารถดำเนินการได้

ส่วนคนที่ไม่เคยอบรม Google Form ก็จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ KM หัวข้อ “การจัดทำใบขอใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาด้วย Google Form” โดยนายอดิศักดิ์ กิจแสวง ที่เคยจัดทำ Google Form เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ในวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๒ และมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำใบขอใช้บริการที่ตนเองรับผิดชอบ ดำเนินการให้แล้วภายในเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม ๒๕๖๒ พร้อมจัดทำ QR Code ทั้งใบขอใช้บริการ และ แบบประเมิน โดยให้ทุกคนทำใบขอใช้บริการระบบ Google Form ใน Google Drive “ไดรฟ์ที่แชร์” ชื่อ “Techno Google Form” แชร์ให้บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีฯ ทุกคน เข้าไปสร้าง Google Form และให้สิทธิ์สามารถเข้าไปแก้ไขเพิ่มเติมได้ โดยจะแยกเป็นชื่อใบขอใช้บริการทั้งหมด ๙ Folder ซึ่งในแต่ละ Folder จะประกอบด้วย ไฟล์ ใบขอใช้บริการ ไฟล์ แบบประเมิน รวมถึง QR Code ใบขอใช้บริการ

เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มค่าและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๕ กลยุทธ์ที่ ๕.๖ ตัวชี้วัดที่ ๕.๖.๑ จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์สื่อต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จึงได้มีแนวคิดที่จะจัดทำใบขอใช้บริการที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จึงขอความอนุเคราะห์ ดร. สายสุณี ชัยมงคล รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและบริการ ช่วยแปลข้อความในใบขอใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีฯ ให้เป็นภาษาอังกฤษ แล้วนำไปจัดทำเพิ่มเติมในใบขอใช้บริการ เพื่อนำไปทดลองใช้ในเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๖๒ แล้วสรุปประเด็นปัญหาที่พบจากการใช้ใบขอใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีฯ ด้วยระบบ Google Form ของผู้ให้บริการ โดยให้บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีฯ นำเสนอในที่ประชุม พอสรุปได้ดังนี้

๑. โทรศัพท์มือถือผู้ขอใช้บริการต้องใช้ระบบ Mail UBU หรือ Gmail เท่านั้น จึงจะสามารถกรอกใบขอใช้บริการและแบบประเมินผ่านระบบ Google Form ได้

แนวทางแก้ไข ดำเนินการทั้งใบขอใช้บริการระบบ Google Form และ ระบบเดิมควบคู่กันไป

- กรณีที่ผู้ขอใช้บริการมาติดต่อที่ฝ่ายเทคโนโลยีฯ โดยจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์กลางที่สามารถออนไลน์ได้ให้ผู้ขอใช้บริการกรอกใบขอใช้บริการ และแบบประเมิน (ยังไม่มีคอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการ)
- ให้กรอกแบบฟอร์มใบขอใช้บริการและประเมินแบบเดิม (ดำเนินการแล้ว)
- ให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์เขียนโปรแกรมที่ผู้ขอใช้บริการสามารถเข้าแบบฟอร์มใบขอใช้บริการ และแบบประเมินได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

๒. ระบบไวไฟในพื้นที่บริการฝ่ายเทคโนโลยีฯ ไม่เสถียร ไม่แรงพอ ทำให้นักศึกษาบางรายที่ใช้ Mail UBU ไม่สามารถเข้าไปกรอกใบขอใช้บริการบนโทรศัพท์ ผ่านระบบ Google Form ได้

แนวทางแก้ไข เพิ่มจุดส่งสัญญาณไวไฟให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

๓. กรณีผู้ขอใช้บริการ ไม่สนใจที่กรอกใบขอใช้บริการและแบบประเมิน ผ่านระบบ Google Form เมื่อใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีฯ เรียบร้อยแล้ว

แนวทางแก้ไข ให้ผู้ขอใช้บริการต้องมาติดต่อขอใช้บริการที่ฝ่ายเทคโนโลยีฯ เท่านั้น เพื่อกรอกใบขอใช้บริการระบบ Google Form ที่เครื่องคอมพิวเตอร์กลางที่จัดเตรียมไว้ให้ และก่อนรับงานสำเร็จให้กรอกแบบประเมินระบบ Google Form ที่เครื่องคอมพิวเตอร์กลางที่จัดเตรียมไว้ให้เช่นกัน (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

๔. ปัญหาที่เกิดจากการสร้างใบขอใช้บริการและแบบประเมิน ระบบ Google Form ที่ไม่สมบูรณ์

แนวทางแก้ไข ได้ดำเนินการแก้ไขทุกครั้งที่ได้รับแจ้งปัญหา (ดำเนินการแล้ว)

๕. กรณีที่ผู้ขอใช้บริการกรอกใบขอใช้บริการหรือแบบประเมินระบบ Google Form ออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถรู้ได้ทันที

แนวทางแก้ไข ปรับปรุงการกรอกแบบ Google Form ให้แจ้งเตือนผ่านระบบ E mail ส่งตรงถึงผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงาน (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

๖. ปัญหาการใช้ใบขอใช้บริการ ๒ ระบบ ทั้ง แบบออนไลน์และแบบเดิมที่กรอกใบขอใช้บริการที่เป็นกระดาษ จากแนวทางการแก้ปัญหาข้อที่ ๑ แต่ก็มีผลกระทบต่อผู้ที่มีหน้าที่วิเคราะห์ผลด้านคุณภาพและความพึงพอใจในแต่ละเดือนของฝ่ายเทคโนโลยีฯ รวมถึงข้อความในแบบประเมินที่ไม่เหมือนกัน จำนวนข้อไม่เท่ากัน

แนวทางแก้ไข เลือกใช้ระบบเดียวกันทั้งหมด (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

สรุปผลการดำเนินงาน

การจัดทำ KM “การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ” โดยหัวข้อ “ใบขอใช้บริการระบบ Google Form” ยังมีปัญหาเรื่องใบขอใช้บริการที่เป็นไฟล์ดิจิทัลสามารถใช้เป็นหลักฐานยืนยันการปฏิบัติงานของฝ่ายเทคโนโลยีฯ ได้ดีเท่ากับใบขอใช้บริการที่เป็นกระดาษที่มีลายเซ็นของผู้ขอใช้บริการหรือไม่ รวมถึงการใช้เป็นเอกสารต้นเรื่องประกอบการจ่ายค่าบริการฝ่ายเทคโนโลยีฯ อีกทั้งความยั่งยืนขอไฟล์ที่อยู่ในระบบ Google Drive ที่ทาง Gmail จะให้มหาวิทยาลัยใช้ระบบคลาวด์ (Cloud) ฟรีอีกปี ที่ต้องนำข้อมูลเหล่านี้มาประกอบการพิจารณา