



Line เดียวครบ จบที่

TU Dent

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เขมจิรา เกรอด งานบริหารและประกันคุณภาพ

การสื่อสารภายในองค์กรของคนๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีรูปแบบหลากหลายตามยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้ามากขึ้น เมื่อมีการประเมินผลการรับทราบข้อมูล พบว่า ยังมีจำนวนผู้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมากจากหลายสาเหตุ อีกทั้งยังขาดช่องทางการสื่อสารสำหรับการประชาสัมพันธ์ภายในที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ และสามารถวัดผลประเมินผลได้สะดวกและรวดเร็ว เมื่อมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 19 (COVID-19) ทำให้การสื่อสารภายในคนๆ ประสบปัญหามากยิ่งขึ้น จึงได้มีการทดลองนำไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ (Line Official Account) หรือไลน์โอเอมาใช้ในการแก้ปัญหาการสื่อสารภายในคนๆ

ไลน์โอเอ เป็นแอปพลิเคชันที่มีคุณสมบัติสื่อสารได้สองทางและเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แล้วยังสามารถสนทนา ให้ข้อมูลให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถเลือกส่งข่าวสารแบบเฉพาะเจาะจงกลุ่มเป้าหมายได้ ตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ สามารถติดตามและนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนารูปแบบของการบริการให้มีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นได้



ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการไลน์โอเอ ภายใต้ชื่อบัญชี TU Dent ตั้งแต่ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้รับบริการทั้งหมดที่ประกอบด้วยนักศึกษาหลักสูตรต่างๆ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี โท เอก นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ ตลอดจนศิษย์เก่า จำนวน 647 คน โดยมีผู้รับบริการที่มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่องจำนวน 636 คน ออกจากกลุ่ม/บล็อก จำนวน 11 คน เนื่องจากการลาออกและจบการศึกษา



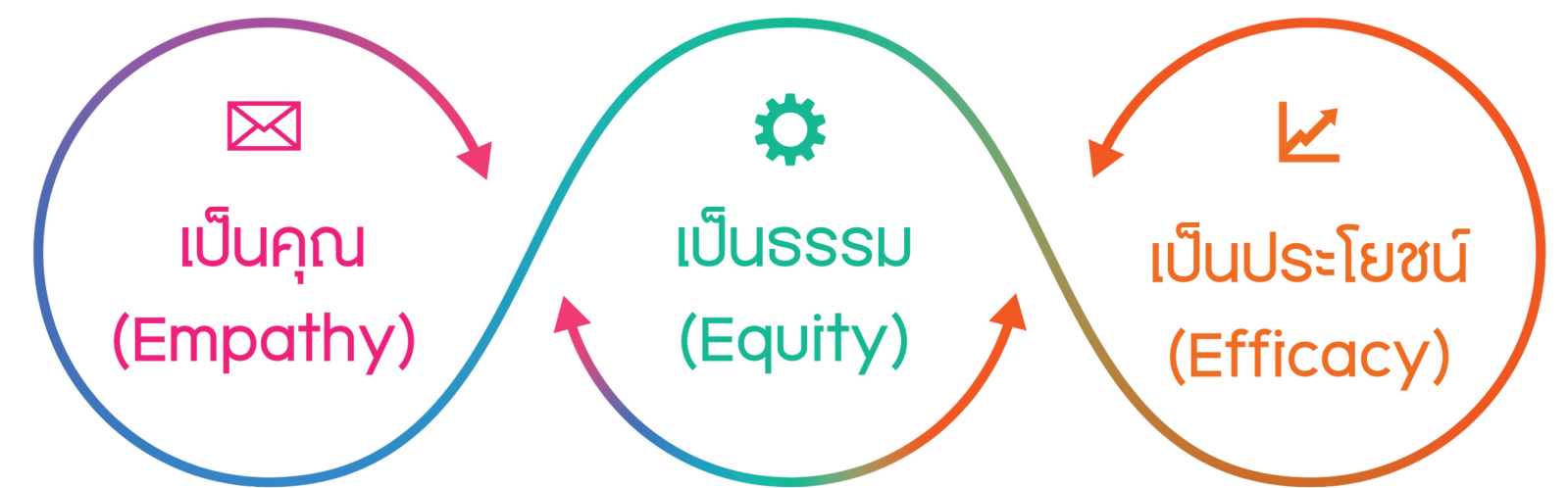
ข้อเสนอแนะ

นำผลการประเมินความพึงพอใจ

ที่ผ่านมา มาต่อยอดเป็นงานวิจัยจากงานประจำ

การบริการข้อมูลข่าวสารบนช่องทางไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ TU Dent ได้ยึดค่านิยมของคนๆ เป็นแนวทางในการให้บริการ ดังนี้

- **เป็นคุณ (Empathy)** คือ เข้าใจ รับฟัง ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- **เป็นธรรม (Equity)** คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน
- **เป็นประโยชน์ (Efficacy)** คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและเป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีคุณภาพในการใช้ชีวิตภายใต้รั้ว มธ. อย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จ



ค่านิยมของคนๆ

เพื่อให้เป็นไปตามค่านิยมของคนๆ ได้มีการนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการ โดยมีขั้นตอนและรูปแบบการให้บริการ ดังนี้



เพื่อให้มั่นใจว่าขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ จะได้รับการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องเหมาะสม คณะกรรมการได้ออกแบบขั้นตอนการพัฒนาและปรับปรุงไว้ดังนี้

- 1) คณะกรรมการที่ดูแลระบบจะมีการประชุมเพื่อติดตามการทำงานเป็นประจำเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานยังเป็นไปตามที่ได้มีการออกแบบไว้ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ฝ่ายต่างๆ ร่วมกันช่วยแก้ไขอุปสรรคปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ
- 2) คนๆ สนับสนุนให้ผู้ดูแลระบบเข้ารับการอบรมในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้นำความรู้กลับมาใช้พัฒนางาน เช่น ทักษะในการสื่อสาร เป็นต้น
- 3) คณะกรรมการที่ดูแลระบบมีการรับฟังข้อเสนอแนะและประเมินผลความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์และพฤติกรรมการใช้งานของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป



ผลลัพธ์ที่ได้รับ