

แบบรายงานสรุปองค์ความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 1

ประจำปีการศึกษา 2555

ชื่อ คณะ/วิทยาลัย/หน่วยงาน ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ

หัวข้อการจัดการความรู้ : การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : 1. นายวิรัชต์ ดัดพันธ์ หัวหน้างานเทคโนโลยีการศึกษา

2. นางสาวสายฝน เป้าพะเนา หัวหน้างานห้องสมุด

3. นางสาววิณาพร เปรมใจชน บรรณารักษ์

4. นางโสภี วงษ์สำริตย์ เจ้าพนักงานธุรการ

5. นายพิษณุ ปิ่นทอง ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

วันเดือนปีที่ดำเนินการ : 4-5 กุมภาพันธ์ 2556

สรุปองค์ความรู้ที่ได้

การสร้าง ความพึงพอใจ

1. ความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยหน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน มีการสำรวจข้อมูลในการรับบริการ และสร้างความประทับใจในการให้บริการ
2. จัดทำคู่มือการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน ทันใจ ฉับไว ไม่รอนาน
3. จัดทำป้ายต่างๆ เช่น จัดทำป้ายชื่อพร้อมตำแหน่งในหน่วยงานนั้นๆ ให้ชัดเจนที่ให้บริการ จัดทำป้ายบอกทางและจัดทำป้ายชื่อหน่วยงานให้ชัดเจน
4. จัดแนะนำหนังสือใหม่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น facebook รวมทั้ง upload แบบฟอร์มต่าง ๆ เก็บไว้ในเว็บไซต์ของวิทยาเขต เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการ
5. จัดการให้บริการหนังสือในรูปแบบของ E-book เพื่อความสะดวกสบายในการอ่านหนังสือของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา
6. สำรวจความต้องการหนังสือผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น facebook
7. ขอความร่วมมือกับอาจารย์ที่ยืมหนังสือ เกินกำหนดให้คืนหนังสือตรงตามกำหนดเวลา จะได้ไม่เกิดปัญหาในการทวงหนังสือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่าย
8. การสื่อสารกับผู้ใช้เพื่อให้ได้รับข้อมูลตอบกลับในขณะที่อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อมิให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน/ผิดพลาด

ผลลัพธ์/ผลสำเร็จ : RESULT/R

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อการให้บริการ

.....
(นายนพศักดิ์ ตันติสัตยานนท์)

ประธานกลุ่มจัดการความรู้