

# กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 1

ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวลฝ่ายงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ

หัวข้อการจัดการความรู้ : การบริหารจัดการเพื่อสู่องค์กรแห่งคุณภาพ

วันเดือนปีที่ดำเนินการ : 1 – 2 ตุลาคม 2556

ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1	ดร.นพศักดิ์ ตันติสัถยานนท์	ประธาน
2	นายวิรัชต์ ดัดพันธ์	กรรมการ
3	นายธีรศักดิ์ จันทวงศ์	กรรมการ
4	นางสาวสายฝน สियाห์	กรรมการ
5	นางโสภี วงษ์สำริดย์	กรรมการ
6	นายพิษณุ ปิ่นทอง	กรรมการ
7	นางสาววีณาพร เปรมใจชน	กรรมการเลขานุการ

## การบริหารจัดการ

### 1. เป้าหมาย

- 1.1 เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของงานห้องสมุด ร้อยละ 100
- 1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ

### 2. ปัจจัยการบริหาร

- 2.1 สนับสนุนส่งเสริม บุคลากรทุกระดับให้เกิดความรู้และการพัฒนางานในแต่ละด้านที่ตนรับผิดชอบ โดยการเข้าร่วมอบรมในโครงการต่างๆ
- 2.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานและการบริการ
- 2.3 จัดแนะนำหนังสือใหม่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้ง upload แบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้บริการ
- 2.4 จัดให้บริการหนังสือ วารสาร (เนื้อหาเต็ม) ในรูปแบบของ E-book Journal
- 2.5 ปรับปรุงการใช้ ICT ในการให้บริการเพื่อความรวดเร็วและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

### 3. ลักษณะของการบริหาร

- 3.1 มีการวางแผน กำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดกลยุทธ์ ในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 3.2 นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบใหม่ (WaliaAotoLib) มาใช้แทนระบบเดิม (Alice for windows) เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้ง 4 พื้นที่ และเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานร่วมกัน
- 3.3 มีการสื่อสารกับผู้ใช้ให้ได้รับข้อมูลตอบกลับในขณะที่อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อมิให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน/ผิดพลาด
- 3.4 การขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการให้ส่งคืนหนังสือเกินกำหนด ให้ตรงตามเวลา เพื่อจะไม่เกิดกรณีการทวงคืนหนังสือ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่าย
- 3.5 ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลงาน โดยเน้นการพัฒนาเป็นหลักเพื่อที่จะพัฒนาผลงานไปเรื่อยๆ
- 3.6 มุ่งเน้นการสร้างวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ รวมถึงทักษะการแก้ปัญหา และความสามารถในการให้คำแนะนำ
- 3.7 มีรูปแบบการประเมินผลในการให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์ รวมทั้งมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามข้อเสนอแนะ

แบบรายงานสรุปองค์ความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 1

ประจำปีการศึกษา 2556

ฝ่ายงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ  
หัวข้อการจัดการความรู้ : การบริหารจัดการเพื่อสู่องค์กรแห่งคุณภาพ  
ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : (ดังบัญชีรายชื่อที่แนบ)  
วันเดือนปีที่ดำเนินการ : 1 – 2 ตุลาคม 2556  
สรุปองค์ความรู้ที่ได้ :

1. ความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยหน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน มีการสำรวจข้อมูลในการรับบริการ และสร้างความประทับใจในการให้บริการ
2. จัดทำคู่มือการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน ทันใจ ฉับไว ไม่รอนาน
3. จัดแนะนำหนังสือใหม่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น facebookรวมทั้ง upload แบบฟอร์มต่าง ๆ เก็บไว้ในเว็บไซต์ของวิทยาเขต เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการ
4. จัดการให้บริการหนังสือในรูปแบบของ E-book เพื่อความสะดวกสบายในการอ่านหนังสือของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา
5. สำรวจความต้องการหนังสือผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น facebook
6. ขอความร่วมมือกับอาจารย์ที่ยืมหนังสือ เกินกำหนดให้คืนหนังสือตรงตามกำหนดเวลา จะได้ไม่เกิดปัญหาในการทวงหนังสือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่าย
7. การสื่อสารกับผู้ใช้เพื่อให้ได้รับข้อมูลตอบกลับในขณะที่อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อมิให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน/ผิดพลาด
8. เปลี่ยนโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้เป็นทิศทางเดียวกันทั้ง 4 พื้นที่เพื่อสะดวกต่อการดำเนินงานรวมกัน

.....  
( ดร.นพศักดิ์ ตันตีสัตยานนท์ )  
ประธานกลุ่มจัดการความรู้