



ชุมชนนักปฏิบัติ

พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ปีการศึกษา 2559

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

ชุมชนนักปฏิบัติงานวิทยบริการ ได้จัดทำการจัดการความรู้ในประเด็นความรู้ : พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชน และรวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรในชุมชนที่มีประสบการณ์ โดยมีการดำเนินการตามแผนเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ มีการรวบรวมจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เป็นคลังความรู้ เพื่อนำไปเผยแพร่หรือใช้ในการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงาน ชุมชนนักปฏิบัติงานวิทยบริการ ได้รวบรวม และสรุปองค์ความรู้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

ประธานชุมชนนักปฏิบัติ

สิงหาคม 2560

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--------------------------|------|
| คำนำ | 2 |
| สารบัญ | 3 |
| ชื่อกิจกรรม | 4 |
| คณะทำงาน | 4 |
| หลักการและเหตุผล | 4 |
| วัตถุประสงค์ | 4 |
| งบประมาณ | 4 |
| กระบวนการจัดการความรู้ | 5 |
| ผลการดำเนินงาน | 6 |
| วิธี/ขั้นตอนการดำเนินงาน | 9 |
| ประโยชน์ที่ได้รับ | 10 |
| ภาคผนวก | 11 |

การจัดการความรู้ งานชุมชนนักปฏิบัติ

พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1. กิจกรรม

การศึกษาพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. หน่วยงาน

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3. คณะทำงาน

ชุมชนนักปฏิบัติ พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

4. หลักการและเหตุผล

ชุมชนนักปฏิบัติได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนพัฒนางานและพัฒนาองค์กรโดยได้จัดตั้งบุคลากรที่มีงานในลักษณะเดียวกัน มาทำงานร่วมกันในลักษณะของชุมชน เพื่อให้บุคลากรในชุมชนทุกคนมีส่วนร่วมได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยได้กำหนดแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2559 ในประเด็นความรู้ คือ พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ชุมชน ได้ให้ความสำคัญเรื่องการจัดองค์ความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานโดยตระหนักว่าการพัฒนาคนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดจะทำให้องค์กรขับเคลื่อนหากคนได้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผลและเพิ่มคุณค่าในองค์กร

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้กระบวนการบริหารจัดการความรู้พัฒนางานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ
3. เพื่อเน้นกระบวนการให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการระดมโดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการความรู้

6. งบประมาณ

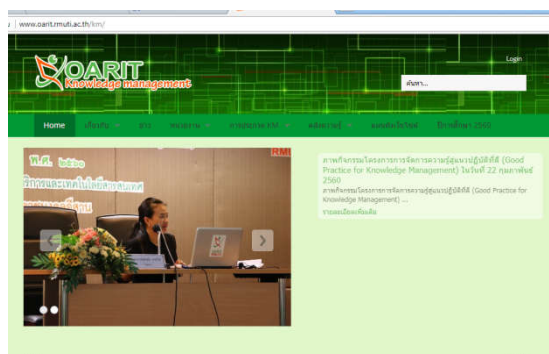
ไม่ได้ใช้งบประมาณ

7. กระบวนการจัดการความรู้

1. รับมอบหมายคำสั่งเรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปีการศึกษา 2559
2. มีการประชุมหารือและกำหนดหัวข้อในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปี 2559
3. เสนอแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2559 ให้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบและอนุมัติแผน
4. นำแผนการจัดการความรู้ปีการศึกษา 2559 ประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเป้าหมายแนวทางและแผนการจัดการความรู้โดยมีการประชุมในชุมชนนักปฏิบัติด้านงานบริหาร และการจัดการงานเอกสาร
5. รวบรวมความรู้ที่ได้จากการค้นหาแลกเปลี่ยนและสรุปลงข้อความรู้โดยสร้างช่องทางในการเข้าถึงคลังความรู้ได้แก่

— จัดเก็บความรู้เผยแพร่ในเว็บไซต์

1. <http://www.oarit.rmuti.ac.th/km/index.php/knowledge/2559/2016-08-22-03-06-24/170-2017-07-07-04-00-17>



2. <http://www.gotoknow.org/posts/634408>

บล็อก/โพ | <https://www.gotoknow.org/posts/634408>

บทความโดย ดร.สุวิภากร วัฒนศิริ | [ดูประวัติ](#)

พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



นิตชนันท์ เจริญเกียรติ
 3 2

โดยปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานได้พบว่าสถิติการเข้าใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นช่วง 2-3 ปีแรก แต่พอถึงปี 2556 - 2559 สถิติการเข้าใช้บริการในพื้นที่ยังไม่ลดลง ซึ่งในทางตรงกันกับสถิติการเข้าใช้บริการเครือข่ายไร้สาย และสถิติการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2559) ดังนั้น ขอบเขตการปฏิบัติงานวิทยบริการ จึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมและความคาดหวังในการเขียนของรับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับยุคสมัย หรือเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการในมากที่สุด

วิธีการนำมาซึ่งองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ ในครั้งนี้คิดและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยใช้แบบบันทึกเรื่องเล่า ที่กำหนดหัวข้อให้ผู้ปฏิบัติงานได้บันทึกจากการสังเกต หรือประสบการณ์การให้บริการ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน จนได้แนวทางการให้บริการที่สามารถสอดคล้องกับพฤติกรรมและความคาดหวังผู้รับบริการได้ ในการจัดการบริการความรู้ในครั้งมี โดยมีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานคล้ายห้องสมุด สำนักวิทยบริการหรือ สำนักวิทยบริการ ตลอดจนหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ส่วนนักศึกษา ตัวแทนอาจารย์มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้

— หนังสือเวียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โทร. ๒๘๕๔๔

ที่ มทร.อีสาน๑๓๐๐/วอ๒๘๔๔ **วันที่** ๓๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่องค์ความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง, ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล, ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน, ผู้อำนวยการ

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานการจัดการความรู้ตามประเด็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานในด้านการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานสายสนับสนุนซึ่งเป็นประเด็นความรู้ที่นำไปพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อในการจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของมหาวิทยาลัย สำนัก จึงขออนุญาตเผยแพร่องค์ความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. หัวข้อเทคนิคในการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ : การจัดเก็บคำสั่ง
๒. หัวข้อการวิเคราะห์สภาพการไหลระบบสืบค้นข้อมูลเชิงลึกอัตโนมัติ (E-Document)
๓. หัวข้อพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

๔. วิเคราะห์สภาพการใช้งานระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ <http://www.oarit.rmuti.ac.th/km/>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาในขออนุญาต

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ศิริประเสริฐสิน)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. ผลการดำเนินงาน

1. การกำหนดหัวข้อความรู้

โดยการระดมความคิดเห็นจากสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติงานวิทยบริการกำหนดหัวข้อในการจัดการความรู้เพื่อมาจัดทำแผน

3. สรุปผลการแลกเปลี่ยน/พูดคุย/ค้นคว้า/ประสบการณ์ตรงจากผู้ให้บริการ



3.1 แผนงานห้องสมุด

3.1.1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

- 1) การยืมหนังสือลดน้อยลง และส่วนมากจะยืมช่วงก่อนสอบมากกว่าช่วงสอบ
- 2) มีความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์แบบฉบับเต็มมากขึ้น
- 3) ใช้บริการพื้นที่ในการผ่อนคลาย การติว การทำงานกลุ่ม พบปะพูดคุยกับเพื่อน และพูดคุยเสียงดัง
- 4) มีอิสระในการทานอาหาร ขนมขบเคี้ยว เครื่องดื่ม
- 5) มีอิสระในการแต่งกาย
- 6) ผู้ใช้บริการไม่ต้องการกฎระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่เคร่งครัด
- 7) ผู้ใช้บริการยังไม่มีความรู้เรื่องในการสืบค้น เห็นได้จากการค้นหาหนังสือ การวางแผนหนังสือ
- 8) ผู้ใช้บริการชอบใช้พื้นที่บริการที่มีเป็นโต๊ะเก้าอี้ประเภทโซฟา หรือบางที่ก็นิยมเข้ามาทำงานกลุ่ม

โดยนำคอมพิวเตอร์มาใช้แล้วเสียบปลั๊กพวง

- 9) ผู้ใช้บริการชอบลืมหืมผ่านใน login Internet
- 10) ผู้ใช้บริการยังไม่รู้วิธีการยืม-คืนผ่านระบบ /Book Drop
- 11) ผู้ใช้บริการชอบให้เจ้าหน้าที่หาหนังสือโดยไวๆ
- 12) ผู้ใช้บริการอยากได้แสงสว่างที่เพิ่มมากขึ้น

3.1.2. ความความหวังของผู้รับบริการ

- 1) ต้องการเข้าถึงทรัพยากรได้สะดวก รวดเร็ว
- 2) กลุ่มอาจารย์มีความต้องการยืมทรัพยากรมาใช้ในการสอน เป็นระยะเวลามากกว่า 60 วัน
- 3) ต้องการทรัพยากรที่ใหม่ ทันสมัย หลากหลาย และรวดเร็วในการให้บริการ
- 4) ต้องการให้มีพื้นที่บริการแบบ Co-working Space เพื่อใช้ในการศึกษาอิสระ
- 5) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ
- 6) ต้องการให้มี Café และจุดให้บริการถ่ายเอกสารภายในพื้นที่บริการ
- 7) ต้องการให้มีการเปิดบริการทุกวัน
- 8) ปรับปรุงพื้นที่บริการที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 9) อยากให้มีเจ้าหน้าที่สวยๆ หล่อมาให้บริการ
- 10) อยากให้หาหนังสือโดยไวๆ ไวเท่าไรว่ยิ่งดี มีหนังสือหลากหลาย
- 11) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ
- 12) การสร้างความพึงพอใจสูงสุด

3.1.3. แนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในมุมมองของผู้ให้บริการ

- 1) ควรมีบริการเชิงรุก และมีบริการใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ
- 2) มีความพร้อมในการรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลาย
- 3) จัดพื้นที่บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 4) ปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการ ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เข้าใจได้
- 5) ควรจัดให้มี Café และจุดบริการถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในพื้นที่บริการ
- 6) ควรมีการทำวิจัยหรือสำรวจความต้องการผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ แล้วนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างจริงจัง เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 8) ไม่ควรปิดบริการ เมื่อมีการประชุม อบรม หรือสัมมนาของเจ้าหน้าที่
- 9) การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการด้วยความประทับใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ
- 10) อยากให้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เชื้อถือได้
- 11) ควรมีการปรับพื้นที่บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้รับบริการ เช่น การปรับพื้นที่บริการที่อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างความประทับใจ และทันใจผู้รับบริการ
- 12) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ หรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- 13) การจัดบริการให้กับผู้รับบริการที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษาป.ตรี นักศึกษาป.โท อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
- 14) การสร้างนวัตกรรมแบบใหม่ ระบบไลน์ การสร้างจุดขายหรือสร้างแบรนด์
- 15) การทำตลาดห้องสมุด เช่น การออกพื้นที่ให้บริการ หรือจัดกิจกรรมเชิงรุกตามคณะหรือสาขาวิชาต่างๆ
- 16) บุคลากรต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เช่น โครงการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานภายใน

3.2 แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2.1 พฤติกรรมของผู้รับบริการ

- 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ เพื่อชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มๆ ส่วนห้องฉายภาพยนตร์แบบเดี่ยวไม่มีผู้ใช้บริการเท่าที่ควรและผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ชมภาพยนตร์ประเภทแนวสยองขวัญ ส่วนประเภทวิชาการ และสารคดี ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร
- 2) ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมในการใช้บริการหูฟัง/เมาส์/คีย์บอร์ด เป็นจำนวนมาก
- 3) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการเข้าใช้ห้องเรียนอัจฉริยะในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้
- 4) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งแบบไร้สายและแบบมีสาย ภายในพื้นที่บริการ

3.2.2.ความคาดหวังของผู้รับบริการ

- 1) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะมีโต๊ะเพิ่มขึ้นในพื้นที่บริการ สำหรับนั่งทำงาน
- 2) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่า จะมีการขยายเวลาเปิด-ปิด บริการ
- 3) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงและเพียงพอต่อการให้บริการ
- 4) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่า จะมีการเพิ่มพื้นที่สำหรับในการนั่งทำงาน หรือศึกษาค้นคว้าที่เพียงพอ
- 5) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่ามีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว มีความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต และหาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อความต้องการ

3.2.3.แนวทางการให้บริการ

- 1) บริการชมภาพยนตร์ มีสถิติลดลง เนื่องจาก ไม่มีหนังใหม่ๆ
- 2) บริการห้องสมุดสร้างสุขลดลงบางเดือน
- 3) บริการแท็บเล็ตลดลง เนื่องจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสมาร์ทโฟน และ Notebook ส่วนบุคคล
- 4) ควรจัดบริการ ชาร์ตแบตเตอรี่ หรือบริการ Power Bank สำหรับสมาร์ทโฟน ปลั๊กไฟ เพิ่มขึ้น
- 5) จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีประสิทธิภาพสูง ให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ
- 6) จัดหาโปรแกรมซอฟต์แวร์ (software) ที่มีความจำเป็นให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 7) จัดเพิ่มพื้นที่บริการ เพื่อการทำงาน ประชุม หรือ การค้นคว้าวิจัย ให้เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้
- 8) ตรวจสอบคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรของคุณภาพสัญญาณ และเพิ่มจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอต่อความต้องการ

3.3 ความคิดเห็นจากตัวแทนอาจารย์

จากการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับตัวแทนอาจารย์ พบว่าอาจารย์มีพฤติกรรมเข้าใช้บริการจากฐานข้อมูลออนไลน์ โดยคาดหวังว่าผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มได้เข้าถึงทรัพยากรที่สำนักฯ มีให้บริการที่หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา

3.4 ความคิดเห็นจากตัวแทนนักศึกษา

จากการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับตัวแทนนักศึกษาพบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมเข้าใช้บริการในพื้นที่ ที่มีอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ที่รองรับความต้องการ ที่หลากหลาย การประชาสัมพันธ์เปิดปิดบริการ ความหวังการใช้พื้นที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ระบบ WiFi เครื่องปรับอากาศ เพื่อรองรับความต้องการ เช่น การพบปะ การนัดทำงานกลุ่ม การอ่านหนังสือ ฯลฯ

9. วิธี/ขั้นตอนการดำเนินงาน

การจัดการความรู้ พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มีการจัดประชุมและแลกเปลี่ยนความรู้จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560

- แจ้างประเด็นความรู้
- แผนปฏิบัติการจัดการความรู้

- แบบบันทึกเรื่องเล่า พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2560
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นตามประเด็นความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
 - สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน



10. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 10.1 ได้แนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 10.2 ได้แนวความคิดการให้บริการจากหน่วยงานภายในและภายนอกวิทยาลัย
- 10.3 บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และเปลี่ยนกับกลุ่มผู้ให้บริการ และผู้รับบริการโดยตรง

ภาคผนวก

- รายชื่อชุมชนนักปฏิบัติ
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้
- แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ
- หนังสือเชิญประชุม
- หนังสือขอเผยแพร่องค์ความรู้ชุมชนนักปฏิบัติงานวิทยบริการ
- เอกสารประกอบการนำเสนอ PowerPoint สรุปการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

รายชื่อชุมชนนักปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| 1.นางณัฐชนันย์ ฉายะพงษ์ | หัวหน้างานวิทยบริการ |
| 2.นางสาวอรรธรณ พรตะคุ | หัวหน้าแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วย |
| 3.นางสาวชนัญชิตา เลิศจะบก | หัวหน้าแผนกงานห้องสมุด |
| 4. นายวินิจ การซังต์ | นักเอกสารสนเทศ |
| 5. นายเศรษฐะ จันณรงค์ | นักเอกสารสนเทศ |
| 6. นายไพล เพราะฝึกแว่น | นักเอกสารสนเทศ |
| 7. นางรติมา ปลั่งกลาง | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 8. นายสุเทพ ยนต์พิมาย | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 9. นางรัชดา บุญไมตรี | บรรณารักษ์ |
| 10. นางสาววิลาวัลย์ แสนสุข | บรรณารักษ์ |
| 11. นางสาวกัญญาภัทร ชูพุทธพงษ์ | บรรณารักษ์ |
| 12. นางสาวอุดมลักษณ์ พึ่งอารมณ | บรรณารักษ์ |
| 13. นางสาวปราณปริยา ตันติบุตร | บรรณารักษ์ |
| 14. นางสาวกิตติยา นิवासานนท์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 15. นางสาววราภรณ์ วังหอม | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 16. นายลทีบ บัวงาม | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 17. นายพีระยุทธ หมั่นบุญมี | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 18. นางสาวอัจฉรา เทือกพุดชา | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 19. นายกฤษฎา ยง่วน | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 20.นางสาวพรทิพย์ บั้งจันอัด | นักวิชาการศึกษา |
| 21. นางสาวนาตยา ธารณะกลาง | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านบริหาร |
| 22. นายศุภกร จันทเสวด | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 23. นานท์ศนัย ใจเย็น | เจ้าหน้าที่จากกองพัฒนานักศึกษา |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1. นางขวัญแก้ว เทพวิจิต
2. นางสาววิไลลักษณ์ อินมีศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. นางสาวจิตรลดา มุ่งก่อกลาง
2. นางสาวณัฐภาวดี รอดสนใจ

เอกสารประกอบการนำเสนอ PowerPoint สรุปรการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น



ชุมชนนักปฏิบัติ

พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ที่ Rmuti ดักรวิทยะ

นี่มาทำงานหรือมากินเนื้อ ชนม นม เนย เพื่อ 🍌🍌🍌
— ที่ ดักรวิทยะ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

👍 ถูกใจ 🗨 แสดงความคิดเห็น 🗨 แชร์

60

Rujirada Joomza หัวๆ
ถูกใจ · ตอบกลับ · 1 · 10 กันยายน 2016 เวลา 11:35 น.

Rujirada Joomza มากแบ่งกันดีจ
ถูกใจ · ตอบกลับ · 1 · 10 กันยายน 2016 เวลา 11:35 น.

Preaw Preawwy กลับบ้านนอนเฉาะ
ถูกใจ · ตอบกลับ · 1 · 10 กันยายน 2016 เวลา 11:38 น.

Jitsai Khongnok มาทำงานหรือมา ก
ถูกใจ · ตอบกลับ · 1 · 10 กันยายน 2016 เวลา 12:30 น.

เขียนความคิดเห็น...

จะมาเรียน ว่าจะไปไหน ฝนก้อพัดตัวตลอดเวลา
จรั สนใจสิ่งซ้อทกแซทหาฝนไต้เลยหร้า
ราคาเบากะเป็นกชอชอก — ที่ Rmuti ดักร
วิทยะ

👍 ถูกใจ 🗨 แสดงความคิดเห็น 🗨 แชร์

16

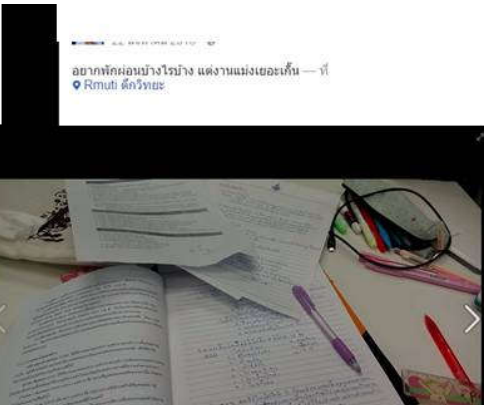
แชร์ 1 ครั้ง

เขียนความคิดเห็น...

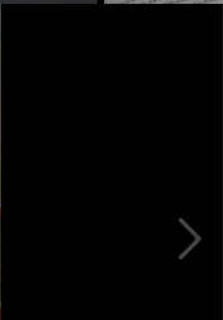
แชร์ลงเป็นเพื่อน

สุภาพดี สัตินุ
ได้ใจรวมกั 12 คน
👍 ตอบรับเป็นเพื่อน

ที่ Rmuti ตึกวิทยะ



อยากพักผ่อนบ้างไรบ้าง แต่งานมันเยอะเกิน — ที่ Rmuti ตึกวิทยะ



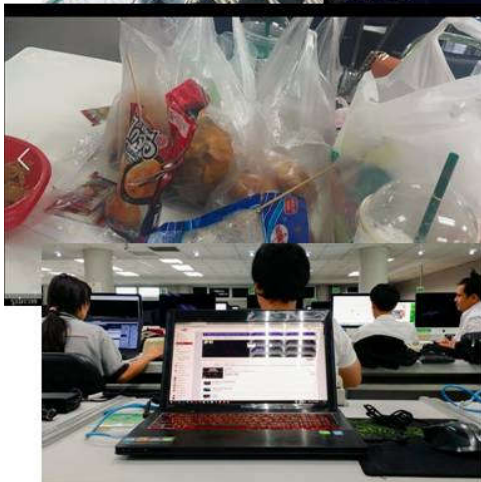
ห้องหุ่น — ที่ ตึกวิทยะบริการ ม.เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ที่ Rmuti ตึกวิทยะ



สาขาหน้ามหาวิทยาลัย — กับ Jove Nattapoom, Tanakorn Sirwacharakul, ชีววัฒน์ ไกรจตุรัส, Drink Ty, Nitchanan Imsimz และ Mukda



Yo Mingi 2 ตุลาคม 2015 ... สาขาหน้ามหาวิทยาลัย ...



แนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรม และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ขั้นตอน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- โดยการสำรวจด้วยแบบสอบถามอย่างน้อยปีการศึกษาละ 2 ครั้ง

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

- กลุ่มผู้ให้บริการที่มาจากประสบการณ์ตรง การวิเคราะห์หรือการสังเกตของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ จากการสอบถาม พูดคุย

ความรู้ที่ใช่วิธีการกระบวนการ

ด้านการบริการ/ทรัพยากร

- การประชาสัมพันธ์บริการเชิงรุก และลึก ให้ครอบคลุมผู้ให้บริการทุกประเภท ได้แก่ กลุ่มเรียน กลุ่มที่มาพื้นที่ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนักศึกษา ป.ตรี-ป.โท
- การจัดหาทรัพยากรที่มีความหลากหลาย โดยเพิ่มประชาสัมพันธ์ช่องทางการจัดหาทุกช่องทาง
- การลดขั้นตอนการให้บริการที่เน้นบริการที่สำคัญ
- การแนะนำกระบวนการบริการต่างๆ ตั้งแต่นักศึกษาแรกเข้า โดยการจัดอบรมนักศึกษาสาขาที่ยังไม่เคยเข้าใช้บริการ
- ปรับพฤติกรรมผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการหาแนวปฏิบัติในการให้บริการ ไปในทิศทางเดียวกัน
- สร้างความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ (Friendly) โดยจัดกิจกรรมที่มีผู้รับบริการมีส่วนร่วม ในเหตุการณ์หรือเทศกาลต่างๆ
- การจัดพื้นที่ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ เช่น พื้นที่ใช้เสียง กินอาหาร เครื่องดื่ม พื้นที่งดใช้เสียง พื้นที่สำหรับพักผ่อน



ความรู้ที่ใช้วิธีการกระบวนการ

ด้านเจ้าหน้าที่

- การปรับพฤติกรรมผู้ให้บริการ ที่สอดคล้องกับ นักศึกษา/ อาจารย์ เน้นลึกๆและทั่วถึง โดยมีกิจกรรมที่ผู้รับบริการมีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมในเทศกาลต่างๆ โดยนำกิจกรรมเหล่านี้เข้าแผนปฏิบัติงาน
- บุคลิกผู้ให้บริการที่ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
- การสื่อสารกับผู้ให้บริการ ถูกต้อง รวดเร็ว

ความรู้ที่ใช้วิธีการกระบวนการ

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ความต้องการเครือข่ายที่เสถียร ได้แก่ **wifi /Lan** ตึก วิทย กับ ตึก Orange
- เฟอร์นิเจอร์ ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ ที่สอดคล้องกับการใช้งาน เพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้พื้นที่ด้านนอกตึก
- เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟ –พ่วง

ความสำเร็จที่ได้รับ

การให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความคาดหวัง

- โดยเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม
- การบริการเหนือความคาดหมาย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น

- การลดขั้นตอนการบริการ เน้นกระบวนการที่สำคัญ
- การจัดพื้นที่บริการที่เน้นการใช้พื้นที่ รองรับความต้องการที่หลากหลาย

ปัญหา

ความต้องการของผู้รับบริการ

- หลากหลาย @\$@%\$#^%\$&^*&*%*%*
- ไม่มีสิ้นสุด

งบประมาณที่สนับสนุนต่อกับองค์กร งบประมาณไม่พอใช้

ผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนการบริการ

- สำรองผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เพื่อจัดอบรมแนะนำการให้บริการของสาขาที่ไม่เคยเข้าใช้
- ผู้ให้บริการยินดี แนะนำ ด้วยความเป็นกันเอง

แนวทางการในการพัฒนา

การประชาสัมพันธ์

- **แบบเชิงลึก** คือการเจาะทุกกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ กลุ่มเรียน กลุ่มมาใช้พื้นที่ กลุ่มทำงานกลุ่ม กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ หรือ นศ. ปวส-ป.ตรี -ป.โท
- **แบบเชิงรุก** คือ การมีกิจกรรมที่มีผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม หลากหลาย ดึงดูดนักศึกษา โดยยึดเหตุการณ์สำคัญๆ เช่น ปีใหม่ คริสมาสต์ วาเลนไทน์ การทำตลาดห้องสมุด เช่น การออกพื้นที่ให้บริการ หรือ จัดกิจกรรมเชิงรุกตามคณะหรือสาขาวิชาต่างๆ

แนวทางการในการพัฒนา

การประเมินความพึงพอใจ

- ประเมินทุกครั้งที่มีการให้บริการ

การจัดพื้นที่บริการที่เน้นการใช้พื้นที่ รองรับ
ความต้องการที่หลากหลาย

แนวทางการในการพัฒนา

จัดทำโครงการ/กิจกรรมเสนอต่อ ผู้บริหาร

- การจัดหาครุภัณฑ์/อุปกรณ์
- การจัดหาแบตเตอรี่สำรอง Power Bank
- ปลั๊กไฟ
- อุปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งาน
- นวัตกรรมที่จำเป็นต่อการให้บริการ