



การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Academic Knowledge Management to Upgrade the Service Quality of Ofce of Academic Resource and Information Technology Center, Pibulsongkram Rajabhat University

รัตนา พันธ์ศรี* และ เจริญชัย พันธุ์ศรี
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ruttanapa@psru.ac.th, mrjareanchai@gmail.com



บทนำ

ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะการสร้างบุคลากรในช่วงการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ทุกวันนี้ ด้วยเหตุว่าการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกฝ่ามือซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อความคิดพื้นฐาน ความทรงจำ และความเคยชินเก่า ๆ รวมทั้งประสบการณ์ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางสังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ จารีต ที่สั่งสมกันมาอย่างยาวนาน การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพมนุษย์จึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้นำแนวทางการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ด้วยกระบวนการแบบบันไดเปลี่ยน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มีการจัดอบรม KM ให้บุคลากรในหน่วยงาน การแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Line กลุ่ม เพื่อส่งเสริมให้การแลกเปลี่ยนความรู้การให้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับสภาวการณ์การแข่งขันและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย ชับซ้อน ซึ่งการจัดการความรู้ดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการองค์ความรู้การออกแบบการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัย ประสบการณ์จากการทำงาน การฝึกอบรม ศึกษาจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2560-2561 ซึ่งเป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับการให้บริการตามพันธกิจขององค์กร

ขั้นตอนและการทำงาน

1. กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร และบุคลากรสำนัก จำนวน 28 คน
2. แบ่งกลุ่มระดมความคิด โดยใช้ลักษณะของการป้อนคำถาม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ขั้นตอนที่ 1** การศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ
- ขั้นตอนที่ 2** ศึกษาสภาพปัญหาทั่วไปโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยแบบ R to R ของบุคลากรภายในสำนัก และ ประสบการณ์จากการทำงาน การฝึกอบรม ศึกษาดูงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2560-2561
- ขั้นตอนที่ 3** ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากงานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯโดยมีวิธีการดังนี้

หัวข้องานวิจัย R to R	ประเด็นความรู้นำไปต่อยอด
1. การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางธิดา พันธ์ศรี	สำนักมีข้อมูลพื้นฐานนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของสำนักให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ
2. การตรวจสอบคุณภาพของรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลระบบห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางสาวอัจฉราพร ไยมหพันธ์ นางจิตรากรณ์ ไทรฤทธิ์	สำนักมีข้อมูลพื้นฐานนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของสำนักให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ
3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางสาวอรรัตน์ ศรีลือ	เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
4. การพัฒนาระบบฟ้าร้องและแจ้งเตือนสภาพแวดล้อมอัตโนมัติของห้องเครื่องแม่ข่ายผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผู้รับผิดชอบ นายสมพงษ์ นุสิกร	ดูแลเครื่องมือในการให้บริการพร้อมใช้งานตลอดเวลาโดยไม่มีปัญหาผ่านแอปพลิเคชัน
5. บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นายมนต์ชัย สุริยามาต	บรรยากาศองค์กรที่ดีส่งผลและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

2. การวางแผนแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยใช้กระบวนการวิพากษ์ตามประเด็นคำถามที่วิจัยออกแบบไว้ อาทิ อะไรคือปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ จุดเด่น-จุดด้อยขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่ไปศึกษาดูงาน และความต้องการของบุคลากรที่คอยให้สำนักฯ พัฒนาไปแบบใด อะไรคือสิ่งที่คอยให้กับผู้บริหารเกิดความประทับใจ ฯลฯ เพื่อเป็นการบูรณาการประเด็นสภาพปัญหา และให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ เกิดความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการบริการ



สรุปและอภิปรายผลการ

1. การศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามกระบวนการจัดการเรียนรู้ (เสาวภา หลิมวิจิตร. 2552, น.45-64)
2. การศึกษาสภาพปัญหาทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งกระบวนการจัดการความรู้ เป็น กลุ่มงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากรและงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม และกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศได้ประเด็นดังนี้ (รัตนา พันธ์ศรี. 2562, น.28-29)



ข้อเสนอแนะ

1. ควรใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) ในบุคลากรให้มากขึ้นโดยมีการฝึกปฏิบัติบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ ให้มีความรู้ในด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร
2. สำนักวิทยบริการฯ ควรกำหนดให้การจัดการความรู้ (KM) เป็นนโยบายของหน่วยงาน โดยต้องกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาที่ชัดเจน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรมและจริงจัง
3. ควรเพิ่มช่องทางการจัดการความรู้และการเผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ และผู้ที่สนใจให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนจัดกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการอบรม สัมมนาทั้งบุคลากรภายในและภายนอกเพื่อได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลายขึ้นและสามารถ นำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ของตนเอง และเกิดเป็นเครือข่ายของการจัดการความรู้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ มีความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ โดยความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่มาประกอบวางแผนกิจกรรมที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการแบบเชิงรุกที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เกิดโครงการ Add Line young ออกให้บริการ Add Line ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อใช้ QR Code ในการเข้าใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาปีที่ 1 ที่ยังไม่ได้รับบัตรนักศึกษา และแนะนำให้นักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ รวมทั้ง อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Add Line ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อ ใช้ QR Code แทนบัตรประจำตัว ในการเข้าออกประตูและยกยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สะดวกรวดเร็วพร้อมทั้งยังได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำนักวิทยบริการฯ แจ้งให้ทราบในการสืบค้นหาหนังสือ
3. เกิดโครงการจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้กับนักศึกษาทุกชั้นปีที่สนใจ และยังมีบริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าหาข้อมูลบริเวณชั้น 2 และชั้น 3
4. เกิดโครงการระบบบริหารจัดการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้รับความสะดวก สามารถเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกสถานที่ที่กวดเวลาผ่านระบบออนไลน์และสามารถติดตามกระบวนการทำงานต่างๆได้ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง แจ้งผลการพิจารณาซื้อทรัพยากรสารสนเทศแบบเชิงรุกผ่าน LINE BOT ได้สะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการ
5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้คู่มือการจัดการความรู้เพื่อใช้เป็นแนวทางร่วมกันในการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น

