

การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

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

รัตนา พันธ์ศรี, เจริญชัย พันธ์ศรี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
rattanapa@psru.ac.th
mrjareanchai@gmail.com

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อพัฒนาองค์กรสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการขับเคลื่อนโดยใช้กระบวนการค้นหาปัญหาจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรในรูปของโจทย์วิจัยที่สนับสนุนให้บุคลากรได้ดำเนินการ ใช้กระบวนการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรในการกำหนดประเด็นปัญหาและหาทางออกร่วมกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในประเด็นของการจัดการความรู้เพื่อจัดทำโครงการที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย โครงการ Add Line Young บริการเชิงรุกแนะนำการใช้ QR Code จาก Line Bot ในการเข้าออกประตู และการเยี่ยม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วพร้อมทั้งยังได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งให้ทราบ โครงการระบบบริหารจัดการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาระบบจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ควบคู่กับการให้บริการเชิงรุก ในการแจ้งผลการพิจารณาตลอดจนสถานะของขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรแก่ผู้ใช้บริการ ผ่าน Line Bot ทั้งนี้เพื่อตอบสนองการให้บริการกับผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, การบริการ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัย

ABSTRACT

The knowledge management of the Office of Academic Resources and Information Technology, Pibulsongkram Rajabhat University proceed to develop the organization, improve

service quality by finding problems from the operation within the organization best on routine to research problems that support by the organization and to proceed through the participatory process within the organization to determine the issues and find the solutions together. The analysis data of content in terms of knowledge management to create an activity plan that helps to improve the service of the Office of Academic Resources and Information Technology in the year 2019. The management has the policy to create “Add Line Young Project”. The proactive service suggests using QR Code from LINE BOT to access doors and recover resources resulting in convenience and speed, as well as receiving news and information from the Office of Academic Resources and Information Technology. The procurement system for information resources along with proactive services In informing the result of consideration and status of the process of procuring resources through users of LINE BOT, to provide the most efficient service to users.

Keyword: Knowledge Management, Service, Academic Resource and Information Technology Center, University

บทนำ

ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนล้ำไปอย่างก้าวกระโดด การพัฒนาคนเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะการสร้างบุคลากรในช่วงการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ทุกวันนี้ ด้วยเหตุว่าการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกฝ่ามือซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อความคิดพื้นฐาน ความทรงจำ และความเคยชินเก่าๆ รวมทั้งประสบการณ์ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางสังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ จารีต ที่สั่งสมกันมายาวนาน การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพมนุษย์จึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)

การพัฒนาคนในโลกยุคใหม่ บางส่วนอาจจะต้องพึ่งพาประสบการณ์เก่า ในแง่ของศักยภาพ พื้นฐานความเป็นมนุษย์และความสัมพันธ์ทางสังคม แต่สำหรับการพัฒนาคุณภาพที่จะต้องเชื่อมโยงกับโลกอนาคต และความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีแล้ว ความคาดหวังต่อกระบวนการและผลลัพธ์จะต้องคิดใหม่ทำใหม่ เปลี่ยนวิธีคิด Mindset ใหม่ ที่ต้องรื้อสร้างแนวปฏิบัติออกจากประสบการณ์และภาพจำเดิมๆ ซึ่งเรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องที่ยากและท้าทายที่สุดในกระแสของความเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งความรู้โดยนัยซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในรูปของเอกสารต่าง ๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548, น. 4)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้นำแนวทางการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ด้วยกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มีการจัดอบรม KM ให้บุคลากรในหน่วยงาน การแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Line กลุ่ม เพื่อส่งเสริมให้การแลกเปลี่ยนความรู้การให้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับสภาวะการณ์การแข่งขันและตอบสนองต่อผู้ให้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย ชับซ้อน รวมถึงเมื่อ

บุคลากรลาออก/เกษียณ หรือเปลี่ยนหน้าที่ไปก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากความรู้จัดเป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร การที่บุคลากรลาออก/เกษียณไปพร้อมกับความรู้จึงถือเป็นการสูญเสียขององค์กรด้วย ซึ่งการจัดการความรู้ดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์

งานวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้สู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการองค์ความรู้การออกแบบการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัย ประสบการณ์จากการทำงาน การฝึกอบรม ศึกษาจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2560-2561 ซึ่งเป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับการให้บริการตามพันธกิจขององค์กร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำแนกเป็น 4 กลุ่มงาน ตามโครงสร้างการแบ่งส่วนภายใน ได้แก่

- 1.1 กลุ่มงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากร
- 1.2 กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ
- 1.3 กลุ่มงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม
- 1.4 กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน หัวหน้างาน จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ จำนวน 6 คน นักเอกสารสนเทศ จำนวน 6 คน ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 3 คน และช่างไฟฟ้า จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การแบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิดแบบมีโครงสร้างโดยใช้ลักษณะของการป้อนคำถามและแบบสังเกต โดยมีประเด็นคำถามและการสังเกต เกี่ยวกับความรู้ ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการให้บริการ ความสนใจในการออกแบบการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นตอนนี้เป็นการทำความเข้าใจร่วมกันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อคัดเลือกประเด็นของการนำเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัญหาทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยแบบ R to R ของบุคลากรภายในสำนัก ประสบการณ์จากการทำงาน การฝึกอบรม ศึกษาดูงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2560-2561 ซึ่งเป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับการให้บริการตามพันธกิจขององค์กร

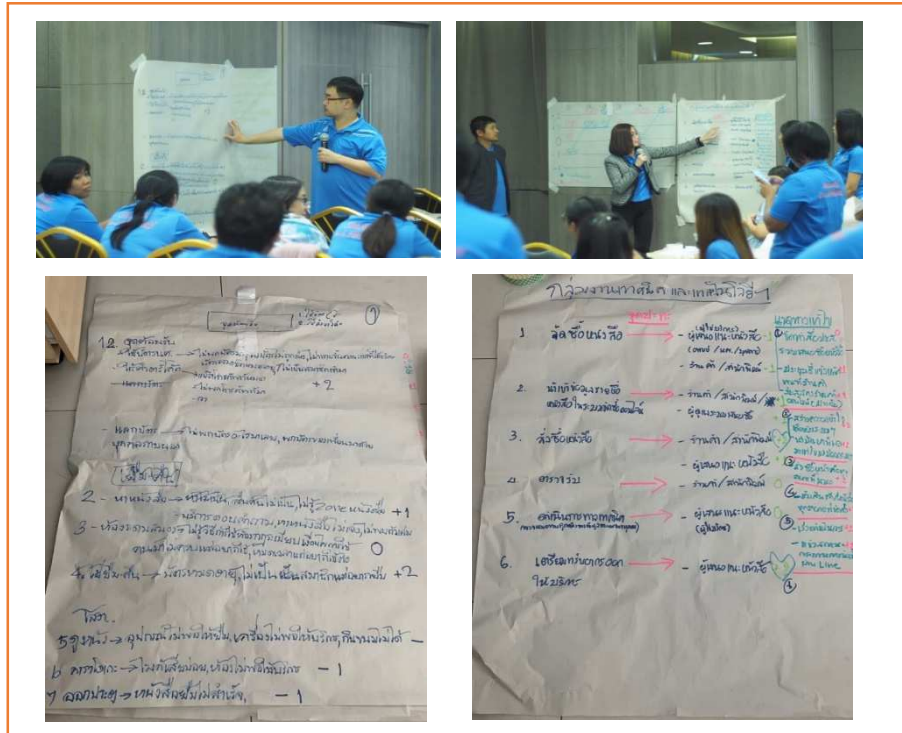
ขั้นตอนที่ 3 ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากงานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยมีวิธีการดังนี้

1. จัดเวทีนำเสนอผลงานวิจัย R to R ของบุคลากรที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 5 เรื่อง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อหัวข้องานวิจัย R to R ของบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	หัวข้องานวิจัย R to R	ประเด็นความรู้นำไปต่อยอด
1.	การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางรัตนพา พันธุ์ศรี	สำนักมีข้อมูลพื้นฐานนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของสำนักให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ
2.	การตรวจสอบคุณภาพของรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลระบบห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางสาวอัจฉราพร แยมเหม็น นางจิตราภรณ์ ไกรฤทธิ์	การลงรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีความสำคัญในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจะส่งผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
3.	ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นางสาวอมรรัตน์ ศรีล่อ	เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
4.	การพัฒนาระบบเฝ้าระวังและแจ้งเตือนสภาพแวดล้อมอัตโนมัติของห้องเครื่องแม่ข่ายผ่านแอปพลิเคชัน ผู้รับผิดชอบ นายสมภพ มุสิกร	ดูแลเครื่องมือในการให้บริการพร้อมใช้งานตลอดเวลาโดยไม่ติดปัญหาผ่านแอปพลิเคชัน
5.	บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้รับผิดชอบ นายมนต์ชัย สุริยามาตร	บรรยากาศองค์กรที่ดีส่งผลและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

2. การวางแผนแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยใช้กระบวนการวิพากษ์ตามประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ อาทิ อะไรคือปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ จุดเด่น-จุดด้อยขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่ไปศึกษาดูงาน และความต้องการของบุคลากรที่อยากให้อำนักฯ พัฒนาไปแบบใด อะไรคือสิ่งที่อยากให้กับผู้มารับเกิดความประทับใจ ฯลฯ เพื่อเป็นการปูพื้นประเด็นสภาพปัญหา และให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ เกิดความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การวางแผนแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในประเด็นของการจัดการความรู้เพื่อจัดทำแผนโครงการที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีงบประมาณถัดไป

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุป และอภิปรายผล

1. การศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการดำเนินงานการจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพัลุงสงคราม สามารถสรุปผลเกี่ยวกับการศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ตามกระบวนการ (เสาวภา หลิมวิจิตร, 2552, น. 45-64) ดังนี้

1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อดำเนินงานจัดการความรู้ของสำนักวิทย

บริการและในแต่ละปีมีการหมุนเวียนการจัดกิจกรรม KM ไปทุกกลุ่มงาน ซึ่งในปี 2562 กลุ่มงานบริการสารสนเทศ และการจัดการทรัพยากร เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้

1.2 การกำหนดความรู้ สำนักวิทยบริการฯ จัดโครงการการจัดการเรียนรู้ KM ในหัวข้องาน วิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยให้บุคลากรที่ได้รับงบประมาณสนับสนุน งานวิจัย R to R นำเสนอผลงาน ทั้งนี้ผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ แบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์ผลจาก ผลการวิจัยของบุคลากรที่ได้รับสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อหาประเด็นปัญหาของการให้บริการและ นำผลที่ได้มาออกแบบบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

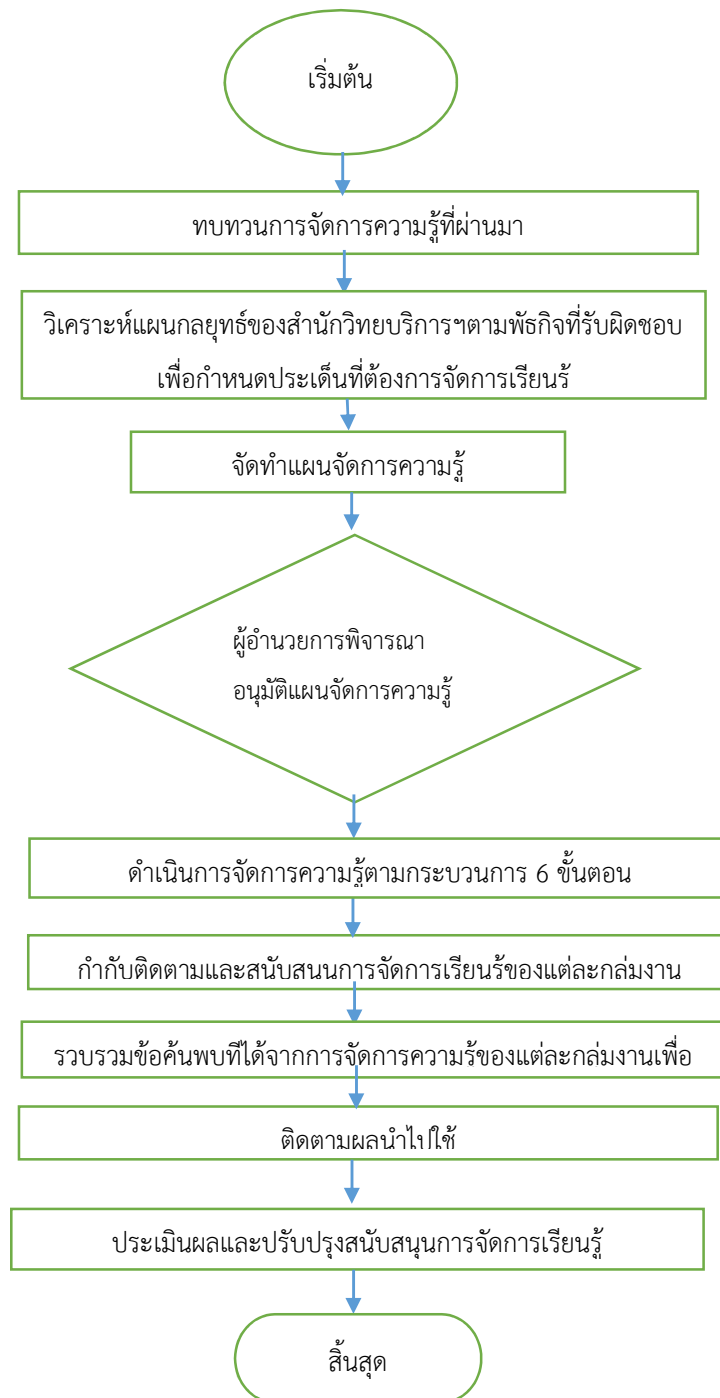
1.3 สร้างและแสวงหาความรู้ สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการค้นหารวบรวมความรู้และ แนวปฏิบัติที่ดีที่มีแล้วในตัวบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ จากการฝึกอบรม/ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ การศึกษา ดูงาน นำองค์ความรู้ที่ได้มาต่อยอดเพื่อจัดโครงการ KM ของสำนักวิทยบริการฯ โดยบุคลากร ร่วมกันออกแบบการ บริการ/พัฒนาแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากร/กลุ่มงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม กลุ่มงาน เทคนิคสารสนเทศ

1.4 การจัดเก็บความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ได้นำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ วิธีการทำงาน เกี่ยวกับการออกแบบการให้บริการโดยมีข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นฐานช่วย ส่งเสริมการทำงานของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ นำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้ตรงต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการจัดทำในรูปแบบคู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์

1.5 การเข้าถึงความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ทราบกระบวนการค้นหาประเด็นปัญหาจากการ ทำงานที่นำไปสู่การแก้ปัญหาโดยมีงานวิจัยเป็นพื้นฐานการใช้ผลงานวิชาการที่นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ สร้างโอกาสและช่องทางเพื่อให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ภายในองค์กรบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ เรียนรู้การออกแบบการให้บริการจากข้อเสนอแนะงานวิจัย

1.6 การใช้ความรู้ สำนักวิทยบริการฯ นำความรู้ได้ร่วมกันระดมสมองกำหนดองค์ความรู้ที่ จำเป็นสำหรับการดำเนินงานที่ได้จากการจัดการความรู้ โดยนำไปต่อยอดเป็นโครงการ กิจกรรมต่างๆในการ แก้ปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

โดยระบบกลไกการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กลไกการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2. การศึกษาสภาพปัญหาทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้และการเผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมงานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ โดยแบ่งกระบวนการจัดการความรู้ เป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 งานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากรและงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม

กลุ่มที่ 2 งานเทคนิคสารสนเทศ (รัตนพา พันธุ์ศรี. 2562, น. 28-29) รายละเอียดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงในตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการออกแบบการให้บริการของงานบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากรและงานเครือข่ายบริการวิชาการและห้องประชุม

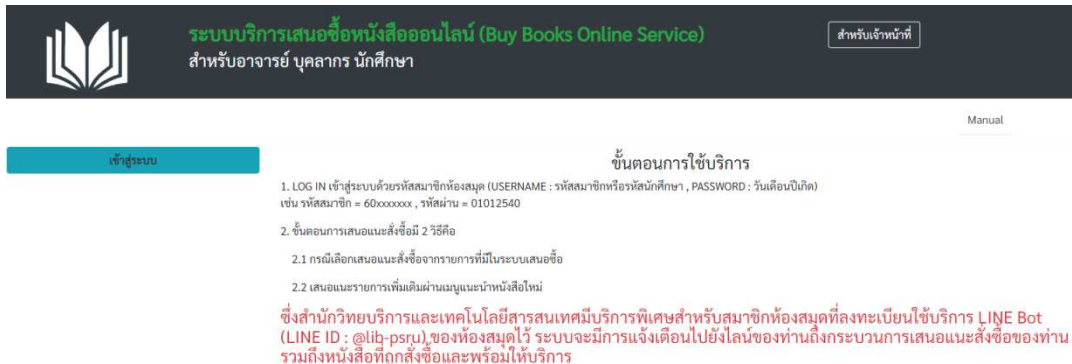
ประเด็นที่แลกเปลี่ยน	จุดปะทะ/ปัญหา	แนวทางแก้ไข(บริการใหม่)
1. บริการจุดต้อนรับ	ผู้ใช้บริการไม่มีบัตรสมาชิกมาในการเข้าใช้บริการ	ให้บริการ Add Line ของสำนักวิทยบริการเพื่อใช้ QR Code ในการเข้าใช้ห้องสมุด (ดังภาพที่ 3)
2. บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นหนังสือด้วยตัวเองได้บางครั้งไม่พบหนังสืออยู่บนชั้น	ให้บริการแนะนำการสืบค้นหนังสือค้นหาหนังสือชื่อเรื่องใกล้เคียงให้กับผู้ใช้บริการ
3. บริการห้องระดมสมอง	ผู้ใช้บริการไม่ทราบกฎระเบียบเงื่อนไขการใช้ทำให้ถูกตัดสิทธิการใช้บริการ	อธิบายกฎระเบียบการเข้าใช้ห้องระดมสมองให้ผู้ใช้บริการทราบและปฏิบัติ
4. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	ไม่สามารถยืมได้ (บัตรหมดอายุ ไม่ได้เป็นสมาชิก)	แนะนำผู้ใช้ต่ออายุสมาชิก แนะนำผู้ใช้สมัครสมาชิกสมทบ
5. บริการสื่อสตัทส์	อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	ซื้ออุปกรณ์เพิ่มและแนะนำผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ซึ่งมีบริการทุกวัน วันละ 2 รอบ
6. ทางออกประตู	หนังสือยืมไม่สำเร็จ	แนะนำผู้ใช้ติดต่อบริการยืม-คืนและเพิ่มจุดยืม-คืนที่จุดต้อนรับ



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการลงทะเบียน รับ QR Code ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการออกแบบการให้บริการของงานเทคนิคสารสนเทศ

ประเด็นที่แลกเปลี่ยน	จุดปะทะ/ปัญหา	แนวทางแก้ไข(บริการใหม่)
1. กระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ	อาจารย์ไม่สนใจมาคัดเลือกหนังสือและการคัดเลือกจากแค็ตตาล็อกไม่เห็นตัวเล่มเนื้อหาข้างใน	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ระบบเสนอซื้อหนังสือประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์ร้านค้า พร้อมทั้งรับสมัครร้านค้าออนไลน์สร้างเว็บไซต์ (ดังภาพที่ 4)
2. นำเข้าข้อมูลรายชื่อหนังสือในระบบจัดซื้อออนไลน์	ร้านค้า/สำนักพิมพ์ผู้ดูแลระบบจัดซื้อ	พัฒนาระบบเสนอซื้อหนังสือสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ
3. สั่งซื้อหนังสือ	จัดหาหนังสือไม่ได้เนื่องจากหนังสือไม่มีในสต็อกที่สำนักพิมพ์ ร้านค้าส่งหนังสือไม่ตรง edition กับที่สั่งไว้ สำนักพิมพ์ไม่มีตัวแทนขายในไทย	สั่งซื้อหนังสือทุกรายการที่เสนอ
4. ตรวจสอบ	ร้านค้า/สำนักพิมพ์	การรับสินค้า/หนังสือทุกรายการที่จัดส่งและตรวจสอบความถูกต้อง
5. ดำเนินการทางเทคนิค	ผู้เสนอแนะหนังสือ (ผู้ให้บริการ)	แจ้งสถานะกระบวนการจัดซื้อผ่าน Line



ระบบบริการเสนอซื้อหนังสือออนไลน์ (Buy Books Online Service)
สำหรับอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา

Manual

เข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนการใช้งาน

- LOG IN เข้าสู่ระบบด้วยรหัสสมาชิกห้องสมุด (USERNAME : รหัสสมาชิกหรือรหัสนักศึกษา , PASSWORD : วันเดือนปีเกิด)
เช่น รหัสสมาชิก = 60xxxxxxx , รหัสผ่าน = 01012540
- ขั้นตอนการเสนอแนะสิ่งข้อมี 2 วิธีคือ
 - กรณีเลือกเสนอแนะสิ่งข้อมีจากรายการที่มีในระบบเสนอซื้อ
 - เสนอแนะรายการเพิ่มเติมผ่านเมนูแนะนำหนังสือใหม่

ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบริการพิเศษสำหรับสมาชิกห้องสมุดที่ลงทะเบียนใช้บริการ LINE Bot (LINE ID : @lib-psru) ของห้องสมุดไว้ ระบบจะมีการแจ้งเตือนไปยังไลน์ของท่านถึงกระบวนการเสนอแนะสิ่งข้อมีของท่าน รวมถึงหนังสือที่ถูกสั่งซื้อและพร้อมให้บริการ

ภาพที่ 4 ระบบบริการเสนอซื้อหนังสือออนไลน์

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในประเด็นของการจัดการความรู้เพื่อจัดทำแผนโครงการที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมาถนัดไป

ข้อเสนอแนะ

- ควรใช้กระบวนการการจัดการความรู้ (KM) ในบุคลากรให้มากขึ้นโดยมีการฝึกปฏิบัติบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ ให้มีความรู้ในด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- สำนักวิทยบริการฯ ควรกำหนดให้การจัดการความรู้ (KM) เป็นนโยบายของหน่วยงาน โดยต้องกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาที่ชัดเจน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรมและจริงจัง
- ควรเพิ่มช่องทางการจัดการความรู้และการเผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ และผู้ที่สนใจให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนจัดกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการอบรม สัมมนาทั้งบุคลากรภายในและภายนอกเพื่อได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลายขึ้นและสามารถ นำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ของตัวเอง และเกิดเป็นเครือข่ายของการจัดการความรู้

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้งานวิชาการสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ มีความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ โดยความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา นำมาประกอบการวางแผนกิจกรรมที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการแบบเชิงรุกที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดโครงการบริการต่างๆ เช่น

- 1.1 โครงการ Add Line Young ออกให้บริการ Add Line ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อใช้ QR Code ในการเข้าใช้บริการสำหรับนักศึกษาปีที่ 1 ที่ยังไม่ได้รับบัตรนักศึกษา และแนะนำให้นักศึกษาปีอื่นๆ รวมทั้ง อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Add Line ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อ ใช้ QR Code

แผนการใช้บัตรประจำตัว ในการเข้าออกประตูและการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ สะดวกรวดเร็วพร้อมทั้งยังได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำนักวิทยบริการฯ

1.2 บริการฝึกอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้กับนักศึกษาทุกชั้นปีที่สนใจ

1.3 บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าหาข้อมูลบริเวณชั้น 2 และชั้น 3

1.4 บริการอธิบายกฎระเบียบการเข้าใช้ห้องระดมสมองให้ผู้ใช้บริการเข้าใจพร้อมติดป้ายเตือนที่ห้องระดมสมองให้เข้าใจถึงกฎระเบียบ

1.5 เพิ่มห้องคาราโอเกะ อีก 1 ห้อง จากเดิม 2 ห้องเป็น 3 ห้อง เพื่อรองรับผู้ใช้บริการพร้อมทั้งซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดและจัดหาอุปกรณ์เพิ่มในการให้บริการสื่อสตรีมมิ่ง

1.6 บริการระบบบริการเสนอซื้อหนังสือออนไลน์ได้รับความสะดวก สามารถเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกสถานที่ทุกเวลาผ่านระบบออนไลน์และสามารถติดตามกระบวนการทำงานต่างๆได้ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง แจ้งผลการพิจารณาจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแบบเชิงรุกผ่าน Line Bot ได้สะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการ

2. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้คู่มือการจัดการความรู้เพื่อใช้เป็นแนวทางร่วมกันในการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น

รายการอ้างอิง

รัตนพา พันธุ์ศรี. (2562). *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี*

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. พิษณุโลก: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

เสาวภา หลิมวิจิตร. (2552). การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารบรรณารักษศาสตร์, 29(1), 45-64.*

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนจัดการ*

ความรู้: โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ.

กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.