



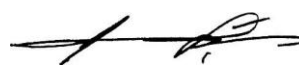
รายงานผลการดำเนินงานโครงการ
การจัดการความรู้ (Knowledge management)
ประจำปีงบประมาณ 2559

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ขึ้นเพื่อรวบรวมแนวคิดการดำเนินงานการปฏิบัติของแต่ละงาน แต่ละคน เพื่อแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพทุกส่วนงาน ให้เกิดผลสำเร็จของการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอขอบคุณบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมการจัดการความรู้ให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี และหวังว่าเอกสารฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ได้รับหรือผู้ที่สนใจทั่วไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพจิตร สุขสมบูรณ์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 ส่วนนำ	1
ส่วนที่ 2 วิธีการดำเนินการ	4
ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน	6
ส่วนที่ 4 สรุปผลการดำเนินการ	25
ภาคผนวก	27

ส่วนที่ 1

ส่วนนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่เป็นแหล่งรวบรวม วิทยาการด้านคอมพิวเตอร์และสื่อสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการ ให้บริการ โดยในการปฏิบัติงานได้มีการจัดแบ่งเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะเพื่อให้การ บริการด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ฯ และการบริการวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น ตลอดจนการสืบสานโครงการในพระราชดำริเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในฝ่ายต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดองค์ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขึ้น การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสาร ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารของหน่วยงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะจะทำให้องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น นั้นสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้

ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดให้มีกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้ ผู้บริหารและบุคลากรได้ทราบเกี่ยวกับองค์ความรู้ดังกล่าว ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากรต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการให้บริการของ บุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้บุคลากรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ
3. เพื่อสนับสนุนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ

4. เป้าหมาย

1. บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
2. มีการจัดกิจกรรม KM อย่างน้อย 1 ครั้ง และได้องค์ความรู้อย่างน้อย 1 เรื่อง

4. วิธีดำเนินการ

1. ประชุมวางแผนการดำเนินงาน
2. ขออนุมัติโครงการ
3. ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน
4. สรุปผลการดำเนินโครงการ

5. ตัวบ่งชี้

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีองค์ความรู้อย่างน้อย 1 เรื่อง และเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างน้อย 1 ช่องทางที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้
2. บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 – 10 สิงหาคม พ.ศ.2559

7. ปฏิทินการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา			
	2558	2559		
	พ.ย. – ธ.ค.	ม.ค. – มี.ค.	เม.ย. – พ.ค.	ส.ค.
1. ขออนุมัติโครงการ	←→			
2. ประชุมวางแผนการดำเนินงาน		←→		
3. ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน - จัดกิจกรรมครั้งที่ 1 - จัดกิจกรรมครั้งที่ 2		←→	←→	
4. สรุปผลการดำเนินโครงการ				←→

8. งบประมาณที่ใช้ 12,000 บาท

1. งบดำเนินงาน 12,000 บาท

1. ค่าใช้สอย 9,320 บาท

- ค่าจ้างเหมาทำอาหารว่างและอาหารกลางวัน 8,320 บาท
- ค่าจ้างเหมาจัดทำรูปเล่มรายงาน 2,000 บาท

2. ค่าวัสดุ 1,680 บาท

- วัสดุสนับสนุนการประชุม สัมมนา และการประเมินผล 1,680 บาท

หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ถัวเฉลี่ยทุกรายการ

9. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

10. วิธีติดตามประเมินผล

1. ประเมินผลตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด

11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานและการให้บริการ
3. สนับสนุนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. ส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2

วิธีดำเนินการ

กำหนดประเด็นในการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2559 จำนวน 1 เรื่อง คือ การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้คู่มือปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรแบ่งปันเรื่องเล่าหรือประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานด้านจิตอาสาของตนเอง แล้วนำข้อมูลจากเรื่องเล่าไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายให้การติดต่อประสานงานมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้นจึงดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโครงการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 33 คน เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ จำนวน 3 ครั้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบถอบทเรียนก่อนเริ่มกิจกรรม (BAR : before action review) แบบถอบทเรียนหลังกิจกรรม (AAR : after action review) และ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อโครงการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนแบบประเมินค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ ของโครงการ ได้แก่ กระบวนการ / ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม ความรู้ความเข้าใจ และ การนำไปใช้ประโยชน์ของบุคลากร

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประเด็นการจัดการความรู้ที่น่าสนใจสำหรับปีงบประมาณ 2559

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

วิธีการเก็บข้อมูล

กลุ่มเป้าหมายของการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 33 คน ที่เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้จำนวน 3 ครั้ง เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 และวันที่ 22 มิถุนายน 2559 โดยได้แจกแบบสอบถามหลังจากดำเนินการจัดกิจกรรมเสร็จสิ้น และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 25 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.75

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่แจกให้ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 33 คน พบว่า เป็นการตอบข้อมูลจากผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.75 โดยนำมาวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสำรวจตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จากนั้นนำมาเขียนคำบรรยายประกอบตาราง
2. ข้อมูลจากแบบสำรวจตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ได้แก่ ระดับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ได้แก่ ระดับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ได้แก่ ระดับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ได้แก่ ระดับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ได้แก่ ระดับ 1
3. ข้อมูลจากแบบสำรวจตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิดที่กลุ่มเป้าหมายได้แสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ด้วยการสรุปข้อมูลทุกประเด็นแล้วทำการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปของตาราง แล้วเขียนคำบรรยายประกอบตาราง
4. ข้อมูลตอนที่ 4 นำมาเขียนคำบรรยายสรุปความ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินค่า วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ แต่ละด้าน แล้วนำมาเขียนสรุปบรรยายประกอบตาราง ทั้งนี้ ได้กำหนดความหมายของการแปลผลค่าเฉลี่ยทางสถิติ ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3

ผลการดำเนินงาน

การนำเสนอรายงานโครงการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยจัดกิจกรรม 3 ครั้ง เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 และวันที่ 22 มิถุนายน 2559 โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบมาตราส่วนแบบประเมินค่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการร่วมกิจกรรม ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม ความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ของบุคลากร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4 สรุปผลการดำเนินโครงการและประสบการณ์ที่ได้จากโครงการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จากบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 25 คน ที่เข้าร่วมโครงการสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N = 25)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	14	56
1.2 หญิง	11	44
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
2.1 1-6 เดือน	0	0
2.2 6 เดือน – 1 ปี	0	0
2.3 1 – 2 ปี	0	0
2.4 2 – 3 ปี	3	12
2.5 3 ปี ขึ้นไป	22	88

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคลากรที่ตอบข้อมูลเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 12

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดกิจกรรม ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของบุคลากร ได้นำมาจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 25 คน ที่เข้าร่วมโครงการสามารถวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง ดังนี้ ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละของระดับผลการจัดโครงการการจัดการความรู้

การประเมินผลโครงการการจัดการความรู้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการความรู้					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
วัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจกรรมมีความชัดเจน	19 64%	6 36%	-	-	-	4.72 94.40%
ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	19 64%	6 36%	-	-	-	4.76 95.20%
รูปแบบการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม	18 72%	7 28%	-	-	-	4.72 94.40%
รูปแบบการดำเนินกิจกรรมช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน	20 80%	5 20%	-	-	-	4.80 96.00%
รูปแบบการดำเนินกิจกรรมช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร	18 72%	7 28%	-	-	-	4.72 94.40%
การมีส่วนร่วมในกิจกรรม	24 96%	1 4%	-	-	-	4.96 99.20%
ระยะเวลาของการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	15 60%	9 36%	1 4%	-	-	4.56 91.20%
สถานที่สำหรับการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	16 64%	8 32%	1 4%	-	-	4.60 92.00%
ความรู้ / ความเข้าใจที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดการความรู้	15 60%	8 32%	2 8%	-	-	4.48 89.60%
ความรู้ / ความเข้าใจที่ได้รับเกี่ยวกับประเด็นในการจัดการความรู้	15 60%	9 36%	1 4%	-	-	4.40 88.00%

การประเมินผลโครงการการจัดการ ความรู้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการความรู้					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สิ่งที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	16 64%	7 28%	2 8%	-	-	4.56 91.20%
สิ่งที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนิน ชีวิตประจำวัน	17 68%	7 28%	1 4%	-	-	4.64 92.80%
ค่าเฉลี่ยของการศึกษาดูงาน						4.66 93.20%

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.66 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.73 ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 4.60

ผลการวิเคราะห์การประเมินผลความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดกิจกรรม ด้านความรู้ความเข้าใจ และการนำไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยค่าร้อยละของระดับผลการจัดกิจกรรม

ที่	รายการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
1.	กระบวนการ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม	94.60	4.73
2.	ความรู้/ความเข้าใจ	88.80	4.44
3.	การนำไปใช้ประโยชน์	92.00	4.60
ภาพรวม		91.80	4.59

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจหลังเข้าเข้าร่วมการจัดการความรู้ในภาพรวมในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ กระบวนการ / ขั้นตอนการจัดกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ การนำไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และสุดท้าย คือ ความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 88.80

ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นการจัดการความรู้ ได้ดังนี้ การดำเนินกิจกรรมเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 และวันที่ 22 มิถุนายน 2559 ณ ห้องประชุมชั้น 6 อาคารศูนย์วิทยบริการ กำหนดให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมโดยใช้แบบถอดบทเรียนก่อนเริ่มกิจกรรม และแบบถอดบทเรียนภายหลังกิจกรรม แล้วดำเนินกิจกรรมโดยแบ่งกลุ่มบุคลากรตามลักษณะงานที่ปฏิบัติเพื่อรวบรวมข้อมูลการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ที่แต่ละกลุ่มได้ปฏิบัติจริง ดังนี้

กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยคู่มือการให้บริการ”

เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ : การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ถอดบทเรียนก่อนเริ่มกิจกรรม

1. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งอย่างไร
 - นำความรู้ของแต่ละคนที่มีอยู่ ซึ่งแต่ละคนมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน แล้วนำความรู้แต่ละคนมาแบ่งปัน แล้วนำไปพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้กับองค์กร
 - เป็นการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมที่ดีต่อประสานงานของแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน ทั้งรูปแบบและการกระทำและสามารถนำสิ่งที่ดี ๆ มาประยุกต์ให้กับตนเองได้
 - ทราบความเป็นมา ความสำคัญ ประโยชน์ และการติดต่อประสานงานภายในองค์กร
 - เข้าใจกระบวนการดำเนินการกิจกรรมการติดต่อประสานงานในรูปแบบที่ถูกต้อง
 - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
 - ได้เรียนรู้เรื่องการทำกิจกรรมการติดต่อประสานงานหลายๆ รูปแบบซึ่งบางอย่างยังไม่ได้เข้าใจหรือรูปแบบที่ครอบคลุมและการนำไปใช้หรือการนำไปปฏิบัติงาน หรือการนำไปเผยแพร่ความรู้ต่อไปได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น
 - ทำให้เห็นถึงข้อดีของการติดต่อประสานงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
2. ท่านคาดหวังอะไรกับการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันนี้
 - ทำให้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และแรงบันดาลใจในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้ใช้ความรู้ของตนเองได้เต็มที่
 - รู้และเข้าใจความหมายของคำว่า การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติกิจกรรมการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรในรูปแบบที่ได้มาตรฐาน ให้มีแรงบันดาลใจในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - อยากเห็นแนวความคิดของกิจกรรมการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพและกลุ่มงานอื่นๆ ว่าสามารถนำไปใช้ หรือนำมาปรับใช้กับฝ่ายของเราได้หรือไม่

ถอดบทเรียนหลังทำกิจกรรม

1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ คืออะไร
 - การระดมความคิดรวบยอดของบุคลากรและทำให้เกิดการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
 - ได้รู้จัดทำกรติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพที่มีหลักการโดยแท้จริงได้เข้าใจ มีกระบวนการจัดการดำเนินการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ทราบถึงการแลกเปลี่ยนแนวคิดกับแต่ละส่วนงาน

- ที่มาของการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพกระบวนการ วิธีการ และการปฏิบัติงานของการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ถูกต้องและถูกวิธี ผลที่จะได้รับจากการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - แลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในองค์กร
 - การมีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคลากร
 - การปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพตามแต่ละสถานการณ์
2. ท่านคาดหวังอะไรกับการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันนี้
- เกินความคาดหวัง เพราะเป็นเหมือนแรงกระตุ้น – แรงบันดาลใจ ที่ต้องการช่วยเหลือโดยไม่มีข้อแก้ไข ปราศจากการบังคับโดยแท้จริง ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การติดต่อประสานงานของตนเองแล้ว ยังได้เสนอความคิดในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกันขององค์กร ได้รับความรู้ในเรื่องการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ถูกต้อง และบางเรื่องแตกต่างจากความคิดของเราเอง ซึ่งสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง และได้ผลลัพธ์ที่ดี
3. ท่านคิดว่าจะนำสิ่งใดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างไร
- นำความรู้ ความสามารถที่ได้รับทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนตัว
 - การคิดแตกต่างจากเดิมเปิดมุมมองใหม่
 - นำความคิดของแต่ละฝ่ายมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางการดำเนินการที่ดีที่สุด และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน
4. ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร
- บุคลากรที่มีทักษะในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพมี
 - หน่วยงานให้การสนับสนุนเรื่องเวลา และบุคลากรร่วมมือกันดำเนินการ
 - เครื่องมือ สื่อ และสภาพแวดล้อมรอบข้างที่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - แรงจูงใจ
 - ภาพลักษณ์
 - ลักษณะของกิจกรรม และระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
 - การสื่อสารที่ดี, การคิดบวก
5. ในภาพรวม ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ” และท่านมีข้อเสนอแนะใดๆ หรือไม่
- ได้เห็นแนวการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ที่แท้จริง โดยมาจากกระบวนการคิด และแลกเปลี่ยนความคิดของคนในองค์กร ทำให้เกิดการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพที่มีขั้นตอน การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และทำมาจากจิตใจโดยแท้จริง ที่ไม่ได้ทำตามของบังคับบัญชาจากหัวหน้าขององค์กร

- เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดที่ดีมาก เพราะเราได้รู้ถึงความคิดและแนวคิดผู้อื่นที่สามารถนำเสนอที่ดี ที่มีประโยชน์มาปรับใช้ได้
- เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดที่ดีมาก เพราะเราได้รู้ถึงความคิดและแนวคิดผู้อื่นซึ่งสามารถนำเสนอสิ่งที่ดี มีประโยชน์มาปรับใช้ได้
- หน่วยงานควรมีงบประมาณสนับสนุนการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น “เทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้คู่มือปฏิบัติงาน”
การจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2559 ครั้งที่ 1
4 พฤษภาคม 2559

ลำดับ	รายละเอียด	เรื่องเล่า		
		ศูนย์คอมพิวเตอร์	ศูนย์วิทยบริการ	สำนักงานผู้อำนวยการ
1	ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อทางโทรศัพท์ภายในไม่ได้ สายไม่ว่าง - การใช้แบบฟอร์มต่างๆ - รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่จะติดต่อสื่อไม่เพียงพอ - กรณีเร่งด่วนแทนที่จะใช้โทรศัพท์แต่กลับใน Line ซึ่งทำให้การสื่อสารช้าลง - กรณีมีผู้มาติดต่อไม่พบเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดการติดต่อประสานงานกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการอบรมการสืบค้นสารสนเทศ ในเรื่องระยะเวลาในการอบรม - การประชาสัมพันธ์โครงการทำได้น้อย - การวิเคราะห์หมวดหมู่ การทำรายการและการบันทึกลงฐานข้อมูลสารสนเทศ บรรณารักษ์ไม่ได้ระบุเทคนิคในการปฏิบัติงาน ทำให้งานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นมาตรฐานสากล - บุคลากรไม่ติดตามการสื่อสารทางไลน์ ทำให้การแก้ปัญหาล่าช้า - การประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านโซเชียลมีเดียยังมีน้อย - การเขียนหนังสือราชการของบุคลากรยังไม่ได้มาตรฐาน ทำให้ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบแก้ไข - เอกสารในระบบงานออนไลน์สแกนออกมาไม่ชัดเจน - แบบฟอร์มต้นฉบับไม่ชัดเจน - ไม่มีคนรับสายโทรศัพท์ภายใน - การสื่อสารเกี่ยวกับขอบเขตของงานไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน จนทำให้เกิดการก้าวร้าวงานและงานไม่ประสบความสำเร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตีความหมายไม่ตรงกับผู้ส่งสาร - ติดต่อบุคลากรไม่ได้ เนื่องจากไม่อยู่ประจำห้อง - บุคลากรส่งเอกสารไม่ครบเกี่ยวกับการซื้อจ้าง - ด่วนสรุปความ เข้าใจความหมายการส่งสารไปเอง - ซ้ำลิ้มไม่ได้จัดบันทึกงาน บางครั้งลืมงานที่ได้รับมอบหมาย - บุคลากรรับฝากข้อมูลโดยไม่จัดบันทึกรายละเอียด

			<ul style="list-style-type: none"> - การใช้คำพูดที่ไม่ชัดเจน ทำให้สื่อความหมายผิด - เอกสารที่ใช้ในการอ้างอิงการติดต่อประสานงานสูญหาย - ช่องทางในการติดต่อประสานงานภายในยังมีน้อย - สัญญาณไร้สายไม่ครอบคลุม - ข้อมูลในฐานไม่ตรงกับตัวเล่มหนังสือ ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้า - การส่งต่องาน การเซ็นรับงานไม่เป็นปัจจุบันเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ประจำจุด และต้องอยู่เวรและมีกิจกรรมอื่นๆ - การทวงคืนหนังสือ ได้รับการตอบกลับจากอาจารย์ที่ปรึกษาล่าช้า 	
การแก้ไขปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้สื่อออนไลน์ โทรศัพท์มือถือ และติดกระดาษโน้ตในที่ทำงาน - กรณีสายโทรศัพท์ไม่ว่าง ควรใช้วิธีจองสาย - จัดบันทึกรายละเอียดในการติดต่อให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และควรมีรายละเอียดในการติดต่อกลับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขยายเวลาในการอบรมนักศึกษา - เพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น - เมื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเสร็จควรมีการแจ้งผู้รับบริการทราบ - รวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยไว้ประจำสำนักงาน - เอาใจใส่เรื่องภาษาเขียนให้มี ความหมายที่ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจตรงกัน - กำหนดภาระงานให้ชัดเจน เพื่อสามารถระบุได้ว่าจะต้องประสานงานกับใคร - จัดเวทีเพื่อพูดคุยและปรับทัศนคติร่วมกัน - เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานให้หลากหลาย - ติดตามข้อความทางโซเชียลมีเดียอย่างสม่ำเสมอ - ปรับปรุงเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุม - เจ้าหน้าที่ แต่ละคนไม่ควรทำหน้าที่หลายอย่าง 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความเข้าใจใหม่ โดยการย้ำกับผู้ส่งสารให้ชัดเจน - ฝากข้อความ หรือสื่อสารทางอื่นๆ เช่น โลน และโทรใหม่จนกว่างานจะเรียบร้อย - จัดทำพูดคุยทำความเข้าใจ หรือจัดทำเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการดำเนินการซื้อจ้าง - ถ้ามาย้ำเพื่อความมั่นใจ และสร้างความใจทั้งสองฝ่ายให้ชัดเจน - จัดบันทึกงานให้มากขึ้นเพื่อจะได้ไม่ลืม และติดตามงานได้ง่าย - ต้องพูดคุยและประสานงานกับบุคลากรให้มีการจัดบันทึก เพื่อให้การสื่อสารถูกต้อง ไม่ผิดพลาด 	

2	ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้แบบฟอร์มไม่ถูกต้องกับการติดต่อประสานงาน - เก็บรายละเอียดของการติดต่อไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน - บุคคลภายนอกที่ติดต่อเข้าพบ มักจะไม่ได้เข้าพบบุคคลที่ต้องการพบ แต่ก็ฝากเรื่องไว้ - ข้อมูลของผู้ติดต่อทั้งของบุคคลภายในและภายนอกไม่ทันสมัยหรือไม่เป็นปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับร้านที่จัดซื้อวัสดุไม่ได้ - ประสานงานกับร้านที่จัดทำเอกสารประกอบการอบรมและคู่มือไม่ได้ - ไม่มีหมายเลขหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่มีไว้ประจำแต่ละหน่วยงาน - ไม่มีคู่มือหรือกฎเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน - สำนักงานกลางอยู่คนละอาคารกับศูนย์วิทยบริการทำให้ติดต่อประสานงานกันไม่ราบรื่น - ไม่ทราบวาระรับ-ส่งงานวิจัยกับใคร - ในการบวนการจัดซื้อสินค้า การติดต่อกับร้านค้ามีรูปแบบที่แตกต่างกัน - การจัดส่งสินค้าล่าช้าเพราะบางร้านต้องรอเอกสารจัดซื้อที่ชัดเจนและถูกต้อง - เอกสารล่าช้า - หมายเลขภายในมหาวิทยาลัยมีมากเกินไป - โครงสร้างงานไม่ชัดเจน ทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อประสานงาน - ขาดการรับฟังปัญหาซึ่งกันและกัน - เอกสารไม่ชัดเจน - ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลภายนอกที่ติดต่อเปลี่ยนแปลงเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> - บางครั้งบุคคลที่เราต้องการติดต่อไม่อยู่ทำให้ไม่สามารถประสานงานได้และหากฝากข้อมูลอาจไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือต้องติดต่อซ้ำ - บุคคลภายนอกไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ - การติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน ซึ่งอาจจะเกิดจากตัวเราสื่อสารไม่รู้เรื่อง หรือผู้รับสารไม่เข้าใจ - บางกรณีบุคคลที่เราติดต่อไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ต้องติดต่อเป็นทอดๆ หรือบุคคลนั้นต้องสอบถามผู้บริหารหน่วยงาน
	การแก้ไขปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผู้ได้รับการติดต่อผ่านสื่อออนไลน์ โทรศัพท์มือถือและติดกระดาษโน้ตในที่ทำงาน - แจ้งให้ปฏิบัติตามขั้นตอนและแบบฟอร์ม - จัดบันทึกรายละเอียดในการติดต่อให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และควรมีรายละเอียดในการติดต่อกลับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องศึกษาระเบียบการจัดซื้อสำรวจวัสดุและขอเพิ่มงบประมาณ - ของบประมาณเพิ่ม - ประสานงานกับร้านที่จัดทำเอกสารในได้ราคาที่ชัดเจน - ตรวจสอบการออกใบเสร็จรับเงินให้ชัดเจน - ประสานงานและสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ภายใน มือถือ และโซเชียลมีเดียอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ฝากข้อมูลที่ต้องการประสานงาน และขอเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวเพื่อติดต่อประสานงานซ้ำอีกครั้ง - จัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน - การติดต่อประสานงานต้องติดตามผล และสื่อสารให้เข้าใจตรงกับผู้รับสารเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

			<ul style="list-style-type: none"> - ทำบันทึกข้อความและโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงานบัณฑิต - ติดตาม และประสานงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ - รวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยไว้ประจำสำนักงาน - เอาใจใส่เรื่องภาษาเขียนให้มี ความหมายที่ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจตรงกัน - กำหนดภาระงานให้ชัดเจน เพื่อสามารถระบุได้ว่าจะต้องประสานงานกับใคร - จัดเวทีเพื่อพูดคุยและปรับทัศนคติร่วมกัน - เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานให้หลากหลาย - ติดตามข้อความทางโซเชียลมีเดียอย่างสม่ำเสมอ - ปรับปรุงเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุม - ติดตามข้อมูลของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - พยายามประสานงานกับบุคคลต้นเรื่องให้มากที่สุดและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง
--	--	--	---	--

เรื่องเล่าบันทึกลงใจ การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้คู่มือการปฏิบัติงาน

ผู้เล่า ตัวแทนบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์

วันที่ 11 กรกฎาคม 2559

จากสาขาวิชา/งาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์

คณะ/หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อเรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่องเล่าพอสังเขป

การปฏิบัติงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรและผู้รับบริการในระดับสูง สำหรับการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงานนั้นมีทั้งการประสานงานภายในและภายนอก

กล่าวถึงการประสานงานภายใน มีการประชุมโดยสม่ำเสมอตามข้อกำหนด และในการประสานงานทั่วไป ฝ่ายบริการและฝึกอบรมทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ โดยมีช่องทางการประสานงานในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์เคลื่อนที่ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือแผ่นประชาสัมพันธ์ในจุดที่บุคลากรทุกคนเข้าถึง(เคาน์เตอร์ลงชื่อปฏิบัติงาน) เป็นต้น กรณีเป็นเรื่องสำคัญ การติดต่อโดยการบอกกล่าวในพื้นที่สาธารณะเช่นไลน์ เฟสบุ๊ก หรือแผ่นประชาสัมพันธ์นั้นไม่สามารถยืนยันได้ว่าผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วยนั้นจะได้รับข้อมูลหรือไม่ เช่น บุคลากรบางท่านอาจไม่ใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คตลอดเวลา เป็นต้น กรณีนี้จำเป็นต้องติดต่อในทางตรง เช่น การโทรติดต่อเพื่อพูดคุยโดยตรงหรืออาจเป็นการพบเพื่อพูดคุยโดยตรง เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกับภายนอกในด้านที่มีผู้ต้องการรับบริการ หรือมีการร้องขอใช้บริการในแต่ละบริการนั้น ฝ่ายงานต่างๆ มีแบบฟอร์มสำหรับขอรับบริการแต่ละประเภทเพื่อให้ผู้ขอรับบริการกรอกข้อมูลการขอรับบริการ ซึ่งในแบบฟอร์มมีรายละเอียดให้ผู้รับบริการระบุช่องทางการติดต่อกลับอย่างน้อยหนึ่งช่องทาง ดังนั้นเมื่อมีความจำเป็นต้องติดต่อกับผู้รับบริการ เช่นการแจ้งผลการให้บริการ การขอรับข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้บริการ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อผู้รับบริการตามช่องทางที่ให้ไว้ได้ ทั้งนี้หลายครั้งพบว่าช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการให้ไว้ ไม่สามารถติดต่อได้ อาจเนื่องมาจากการเขียนด้วยลายมือที่เคยชิน หรือกระดาษแบบฟอร์มอาจมีการเปลี่ยนแปลงปลอม บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หาช่องทางการติดต่อทางอื่นๆ เช่นในกรณีที่ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ได้รับแบบฟอร์มคำร้องขอเป็นผู้สร้างรายวิชา แต่พบว่าที่อยู่อีเมลล์ที่ผู้ร้องขอให้ไว้ไม่สามารถส่งได้ หรือกรณีฝ่ายซ่อมบำรุงรับเครื่องส่งซ่อมจากบุคลากรใหม่ที่ไม่คุ้นเคย และพบว่าหมายเลขติดต่อที่ให้ไว้เป็นช่องทางการสื่อสารไม่สามารถติดต่อได้ จึงตรวจสอบฝ่ายงานที่สังกัดจากแบบฟอร์มแจ้งซ่อม/แบบฟอร์มขอเป็นผู้สร้างรายวิชา และติดต่อไปยังหน่วยงานของบุคลากรผู้ขอรับบริการ หรือเดินทางไปยังหน่วยงานนั้นด้วยตนเอง เป็นต้น

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

หลายครั้งพบว่ามีบุคลากรบางท่านไม่ได้รับข่าวสารที่หน่วยงานประกาศ ทั้งๆ ที่มีการประกาศในหลายช่องทาง เห็นได้ว่าการมีช่องทางการติดต่อประสานงานหลายทางทำให้มีโอกาสนในการติดต่อเพื่อประสานงานแต่ละครั้งสามารถเกิดขึ้น มีความสำเร็จมากขึ้น แต่การติดต่อประสานงานในแต่ละครั้งจะเกิดประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผลที่น่าพอใจหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับความใส่ใจและตั้งใจจากผู้ติดต่อและผู้ถูกติดต่อไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ในการติดต่อประสานงานนั้นนอกจากต้องอาศัยช่องทางการติดต่อแล้ว ต้องมีความใส่ใจและตั้งใจด้วย อีกทั้งวาจา ภาษา คำพูด น้ำเสียงที่ใช้ โดยเฉพาะในกรณีการพูดคุยเพื่อประสานงาน ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความสำเร็จ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการติดต่อประสานงานในแต่ละครั้งอย่างไม่สามารถปฏิเสธได้

.....

ผู้เล่า นางสาวกานต์สินี ไชยวัง

วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

จากสาขาวิชา/งาน : วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

คณะ/หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อเรื่อง : การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่องเล่าพอสังเขป

ในปัจจุบันนี้การติดต่อประสานงานมีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานในทุกๆงาน เนื่องจากการทำงานนั้นต้องมีความร่วมมือจากหลายๆฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภายในของเราเอง หรือแม้กระทั่งหน่วยงานภายนอกที่มีผลต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จไปได้ด้วยดี ในการทำงานของดิฉันก็เช่นกัน

การจัดหาวารสารและหนังสือพิมพ์นั้น ต้องติดต่อประสานงานกับสำนักพิมพ์ต่างๆและร้านค้าที่สามารถทำการจัดส่งสิ่งพิมพ์เพื่อให้ทางศูนย์วิทยบริการมีการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่างๆแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นดิฉันจึงเริ่มทำการคัดเลือกรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่ต้องการจากการเสนอรายชื่อของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย แล้วก็หาข้อมูลของสำนักพิมพ์ที่เป็นเจ้าของสิ่งพิมพ์เหล่านั้น ทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail แล้วทำการโทรศัพท์ไปสอบถามรายละเอียดทั้งหมดของการสมัครสมาชิก จากนั้นได้รวบรวมรายการสิ่งพิมพ์ทั้งหมดที่ต้องการและส่งให้ฝ่ายธุรการของสำนักฯทำการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการส่งเอกสารพร้อมทั้งแนบเอกสารส่งไป E-mail และทำการโทรแจ้งเพื่อตรวจสอบเอกสารว่าได้รับหรือไม่ เมื่อได้รับการอนุมัติจัดซื้อเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดิฉันก็เริ่มทำการยืมเงินจากงานคลังของมหาวิทยาลัย หลังจากได้รับเงินจากการยืมเงินแล้ว ดิฉันก็ได้ดำเนินการโอนเงินทางธนาคารหรือจัดส่งธนาณัติไปตามสำนักพิมพ์ต่างๆที่ได้ติดต่อไปข้างต้น และนำเอกสารหลักฐานการสมัครพร้อมสำเนาการโอนเงินแจ้งไปยังสำนักพิมพ์ต่างๆ

โดยการส่งFax แสกนส่งทางE-mail หรือแม้กระทั่งถ่ายรูปหลักฐานส่งทางไลน์ แล้วแต่ทางสำนักพิมพ์จะสะดวกรับหลักฐานทางไหน

หลังจากการส่งเอกสารหลักฐานนั้นก็โทรศัพท์ไปสอบถามด้วยว่าได้รับหลักฐานหรือไม่ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าเอกสารนั้นทางสำนักพิมพ์ได้รับแล้วและไม่ตกหล่น เพื่อที่จะได้ให้ทางสำนักพิมพ์ส่งใบเสร็จกลับมา และทำการคืนเงินตามระเบียบของมหาวิทยาลัยต่อไป หลังจากนั้นดิฉันก็รอตรวจรับสิ่งพิมพ์และใบเสร็จที่ทางสำนักพิมพ์ต่างๆทำการจัดส่งมาให้ทางศูนย์วิทยบริการ หากไม่ทำการจัดส่งมาให้ ดิฉันก็จะติดตามทวงถามไปทางโทรศัพท์ หากตกหล่นจริงทางสำนักพิมพ์ก็จะทำการจัดส่งสิ่งพิมพ์หรือใบเสร็จมาให้ และจะมีบางรายการที่ดิฉันได้ทำการจัดซื้อในจังหวัด ซึ่งดิฉันได้เดินทางไปติดต่อสอบถามกับทางร้านด้วยตัวเอง แต่หากมีปัญหาในการจัดส่งหรือส่งสิ่งพิมพ์มาไม่ครบ ดิฉันก็จะติดตามทวงถามโดยการโทรศัพท์แจ้ง

หรือหากสิ่งพิมพ์มีการขาดส่งไปเป็นระยะเวลานานและจำนวนหลายฉบับ ดิฉันก็จะทำการพิมพ์รายการเป็นเอกสารและฝากส่งไปยังคนที่มาส่งสิ่งพิมพ์ให้กับทางศูนย์วิทยบริการเป็นประจำทุกวัน และทางร้านก็จะส่งกลับมาเช่นกัน

จากการติดต่อประสานงานทั้งหมดที่ผ่านมา นั้น ส่วนมากได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จะมีเป็นส่วนน้อยที่ติดต่อไม่ได้เนื่องจากทางสำนักพิมพ์โทรศัพท์มีปัญหา หรือเจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อประสานงานไม่อยู่ แต่ก็ได้พยายามติดต่อไปจนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

ควรมีการติดตามงานในแต่ละขั้นตอน ด้วยการประสานงานโดยใช้ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เนื่องจากแต่ละที่ มีการติดต่อประสานที่ไม่เหมือนกัน หากไม่ติดตามงาน งานก็จะเกิดปัญหา อย่างเช่น หากเราไม่ติดต่อเพื่อสอบถามทางสำนักพิมพ์ว่าได้รับหลักฐานหรือยัง แล้วเอกสารหายไป เราก็จะไม่ได้รับใบเสร็จและสิ่งพิมพ์ ซึ่งจะส่งผลเสียกับงาน อาจจะมีการเคลียร์เงินกับงานคลังไม่ทัน และยังไม่ได้รับสิ่งพิมพ์ ทั้ๆที่ได้จ่ายเงินไปแล้วด้วย

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ปัจจุบันนี้การติดต่อมีหลากหลายช่องทาง ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และข้อมูลถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถติดตามข้อมูล หลักฐาน หรือเอกสารในการทำงานได้ง่ายขึ้นและมีความรวดเร็ว รวมไปถึงการเข้าใจเนื้อความที่ต้องการสื่อสารของสองฝ่ายที่จะต้องเข้าใจความหมายเหมือนกัน ไม่บิดเบือนและได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากอีกฝ่ายที่ได้ติดต่อประสานงานด้วยแล้ว งานก็จะออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

ผู้เล่า น.ส. นิภาวรรณ ไหลคำ

วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

จากสาขาวิชา/งาน : พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ คณะ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

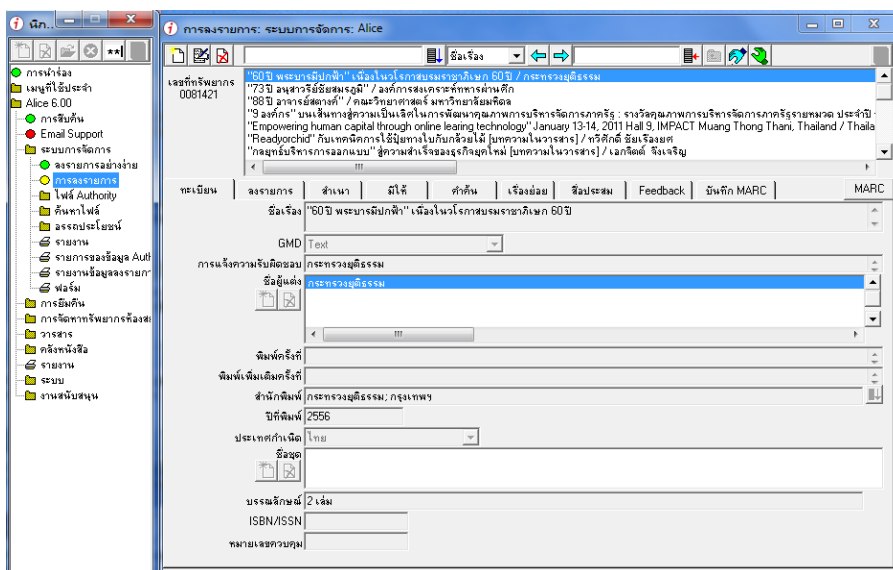
ชื่อเรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่องเล่าพอสังเขป

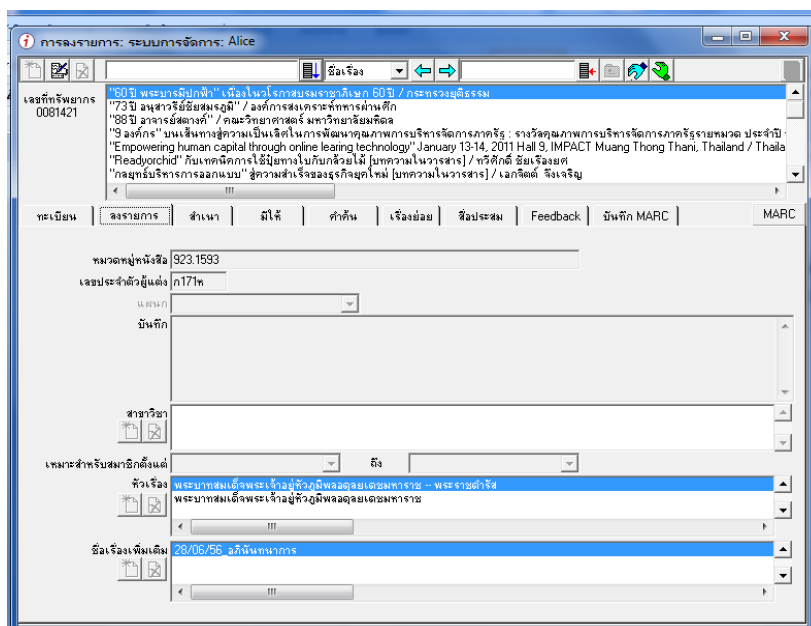
การลงรายการทรัพยากรสารสนเทศประเภทงานวิจัยลงบนฐานข้อมูล TDC (Thai Digital Collection) รับหนังสือวิจัยจากการตรวจสอบโดย น.ส.สุติธรา ดั่งขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบจำนวนวิทยานิพนธ์+ซีดีรอมตามบันทึกข้อความ
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแผ่นซีดีรอม
3. ลงทะเบียนรับหนังสือ/ซีดีรอมในแฟ้ม
4. ประทับตรา วันที่,ร้าน,ราคา ในหนังสือในหน้าปกใน ตรงด้านล่างของหนังสือทุกเล่ม
5. ถ้ากรณีหนังสือไม่มีหน้าปกในหรือหน้าปกในไปอยู่ด้านหลังของหนังสือให้ทำการประทับตรา หน้าไหนก็ได้แล้วแต่เห็นสมควรในพื้นที่ว่าง
6. ในกรณีหนังสืออภินันทนาการ ตรงช่องร้านให้ประทับตราอภินันทนาการและช่องราคาไม่ต้องใส่ราคา

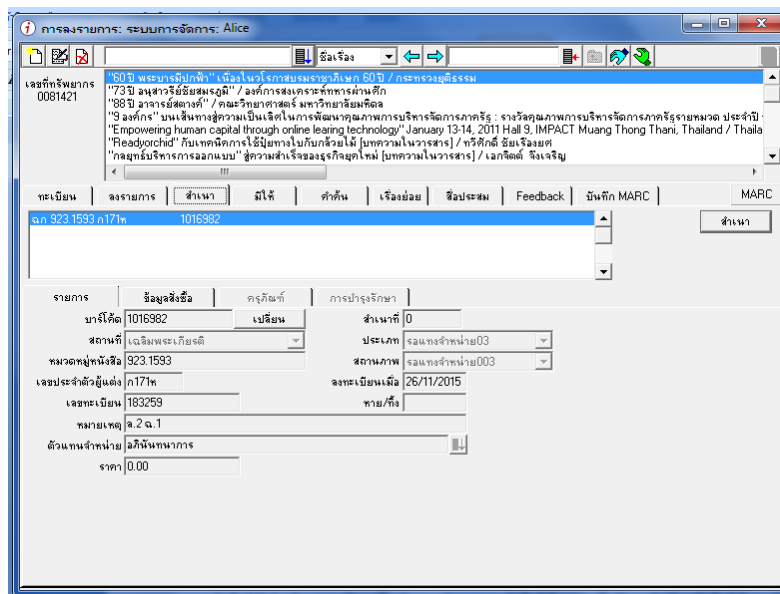
7. นำเก็บเข้าขั้นเตรียมส่งบรรณารักษ์เพื่อทำรายการบรรณานุกรม
จากนั้นข้าพเจ้านำมาวิเคราะห์และลงรายการลงบนฐานข้อมูลของห้องสมุด



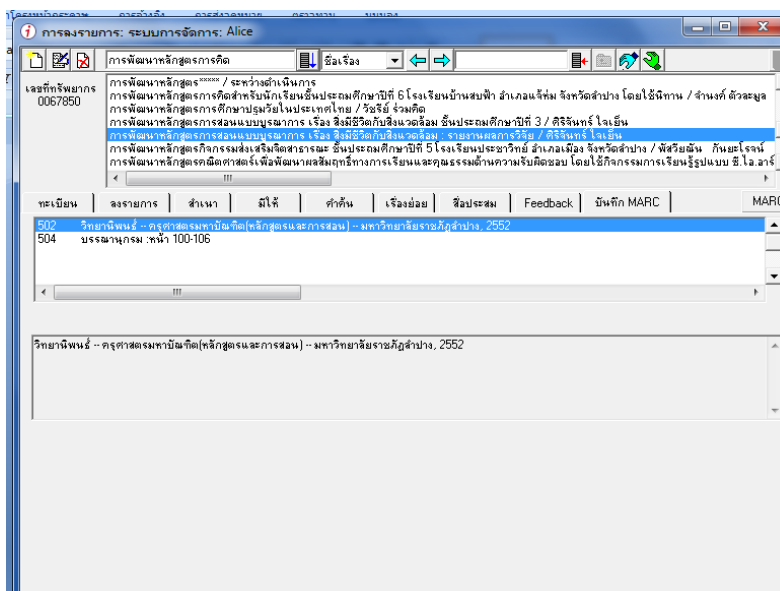
ทำการลงทะเบียน ใส่ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์



ลงรายการหนังสือ โดยให้เลขเรียกหนังสือ เลขผู้แต่ง หัวเรื่อง



ใส่เลขบาร์โค้ด ประเภทของหนังสือ หมายเลขฉบับของหนังสือ



เพิ่ม Tag 502 ประเภทของงานวิจัยว่าเป็นวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ และ Tag 504 เลขหน้าบรรณานุกรม

หลังจากส่งหนังสือวิจัยไปยังนายจำรัส เพื่อกรอกข้อมูลในตัวเล่มดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. นายจำรัสรับหนังสือจากบรรณารักษ์พร้อมลงชื่อรับในแบบบันทึกการเตรียมหนังสือและ
 โสัดทัศนวัสดุเพื่อให้บริการ (QF-RD-12)

- 1.1 ประทับตราแสดงสัญลักษณ์ของศูนย์วิทยบริการตามตำแหน่งต่างๆ ประกอบด้วย
 - 1.1.1 ตรา “สำนักวิทยบริการ” ประทับที่สันของหนังสือทั้งสามด้าน
 - 1.1.2 ตรา “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” ประทับที่หน้าปกใน และหน้า 11
 - 1.1.3 ตราลงทะเบียนใหญ่ ประทับที่หน้าค่านำ

2. กรอกข้อมูลหนังสือลงในตารางทะเบียนใหญ่ให้ถูกต้องตามฐานข้อมูล
3. ส่งต่อนายเจริญ พร้อมบันทึกลงในแบบบันทึกการเตรียมหนังสือและใส่ทศนวัสดุเพื่อให้บริการ (QF-RD-12)

หลังจากนั้นนายจรัสจะส่งหนังสือวิจัยไปยังนายเจริญ เพื่อทำการชำแหละหนังสือวิจัย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รับหนังสือวิทยานิพนธ์จากบรรณารักษ์
2. ตรวจสอบจำนวนหนังสือวิทยานิพนธ์กับเอกสารว่าตรงกันหรือไม่
3. ดำเนินการชำแหละตัวเล่ม
4. ส่งต่อบรรณารักษ์

จากนั้นข้าพเจ้านำหนังสือวิจัยมาพิมพ์หัตถ์ย่อ วิเคราะห์และลงรายการลงบนฐานข้อมูล TDC (Thai Digital Collection)

The screenshot displays the 'DCMS administration' interface for 'ThaiLIS Digital Collection'. It features a search form with the following sections:

- User Information:** Fields for 'ชื่อผู้ใช้' (Username) and 'รหัสผ่าน' (Password).
- Search For Meta Data:** Radio buttons for 'เลือกจาก Metaname', 'รวม Metaname', and 'รวมเลขชื่อ' (with a dropdown for 'ทุกสีมันด'). A 'ค้นหา' (Search) button is present.
- Template /input Form/Crosswalk:** A dropdown menu for 'เลือกแบบแผนการกรอกข้อมูล' (selected 'วิทยานิพนธ์ Theses') and a 'ตกลง' (OK) button.

Below the search form is a table with the following columns: TITLE, CREATOR, SUBJECT, DESCRIPTION, PUBLISHER, CONTRIBUTOR, DATE, TYPE, FORMAT, IDENTIFIER, SOURCE, LANGUAGE, COVERAGE, RIGHTS. The table contains one entry:

TITLE	CREATOR	SUBJECT	DESCRIPTION	PUBLISHER	CONTRIBUTOR	DATE
1						

At the bottom, there is a 'Help' button and a 'ตรวจสอบการเข้า' (Check login) button. A note at the bottom reads: 'Alternative title ชื่อเรื่องจริง ชื่อเรื่องอื่น ๆ รวมชื่อในภาษาอื่น ชื่อย่อ ชื่อเต็ม ชื่อชุด Running Title (ชื่อที่อยู่ในแต่ละหน้า อาจอยู่ส่วนบนหรือล่าง เช่น ในเอกสารกรอกที่เอกสารเขียนบทความ)'

ลงรายการบนฐานข้อมูล TDC (Thai Digital Collection)

หลังจากนั้นส่งหนังสือวิจัยไปยังนายไพวัลย์ เพื่อสแกนและติด RFID จากนั้นจะส่งต่อหนังสือวิจัยกลับไปให้นายเจริญ เพื่อเข้าเล่มหนังสือวิจัยและส่งต่อไปยังนางกัญญาภักดิ์ เพื่อทำการติดเลขบาร์โค้ด เลขเรียกหนังสือ แถบสีระบุชั้น และติดใบกำหนดส่งหนังสือ และน.ส.สุติธรรจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำหนังสือวิจัยขึ้นชั้นหนังสือ และเมื่อได้ไฟล์ของหนังสือวิจัยแต่ละเล่มจะทำการส่งต่อไปยังนายปรีชา เพื่อทำการอัปโหลดไฟล์งานวิจัยลงบนฐาน TDC (Thai Digital Collection)

การอัปโหลดไฟล์งานวิจัยลงบนฐาน TDC (Thai Digital Collection)

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

บุคลากรในองค์กร ทำให้เรียนรู้การติดต่อประสานงานที่ดีได้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ต้องประสานใจให้ได้ ก่อนไปประสานงาน

ผู้เล่า นางสาวสุติธร ญาติวงศ์

วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

จากสาขาวิชา/งาน : พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

คณะ/หน่วยงาน ศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อเรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่องเล่าพอสังเขป

การติดต่อประสานงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าได้จัดหาขั้นตอนปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางการติดต่อกับบุคลากรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง ส่งทาง E-mail ส่งทาง inbox. Facebook นอกจากนี้ยังได้จัดหาเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

ขั้นตอนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

1. จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศโดยช่องทางต่อไปนี้
 - 1.1 ซื้อโดยบรรณารักษ์พิจารณาตามความเหมาะสม
 - 1.2 ซื้อตามความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด
 - 1.3 ซื้อตามความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านแบบบันทึกขอเสนอหนังสือและ

โสตทัศนวัสดุเข้าศูนย์วิทยบริการ (QF-RD-11)

2. ตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอในฐานข้อมูลเพื่อลดการซ้ำซ้อน
3. สัมภาษณ์ทรัพยากรสารสนเทศกับทางสำนักพิมพ์
4. นารายการทรัพยากรสารสนเทศขออนุมัติและทำการสั่งซื้อตามระเบียบพัสดุ

5. ตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศตามใบสั่งซื้อ/ใบส่งของ
6. ส่งใบสั่งซื้อ/ใบส่งของให้สำนักงานดำเนินการตรวจรับและขอเบิกจ่าย
7. ลงทะเบียนหนังสือ
8. ส่งต่อบรรณารักษ์

ตัวอย่าง

ลงทะเบียนหนังสือชื่อ ลงทะเบียนหนังสืออภินันทนาการ



รับวันที่20 มิ.ย.2559.....

ร้าน.....ซีเอ็ดยูเคชั่น.....

ราคา.....200.....

รับวันที่20 มิ.ย.2559.....

ร้าน.....อภินันทนาการ.....

ราคา.....

ขั้นตอนจัดหาวัสดุสำนักงาน

1. จัดซื้อวัสดุสำนักงานโดยซื้อตามความต้องการของบุคคลากรภายในศูนย์วิทยบริการ
2. ตรวจสอบรายการวัสดุสำนักงานในห้องวัสดุสำนักงาน
3. สํารวจวัสดุสำนักงานกับทางร้านค้า
4. นารายการวัสดุสำนักงานขอซื้อขอจ้างตามระบบ
5. ขออนุมัติและทำการสั่งซื้อ
6. ตรวจสอบรายการวัสดุสำนักงานตามใบสั่งซื้อ/ใบส่งของ
7. ส่งใบสั่งซื้อ/ใบส่งของให้สำนักงานดำเนินการตรวจรับและขอเบิกจ่าย
8. นำวัสดุสำนักงานเก็บไว้ที่ห้องวัสดุสำนักงาน
9. บันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมวัสดุสำนักงาน

ขั้นตอนการลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ

1. ลงทะเบียนในแฟ้มทะเบียนหนังสือและซีดีรอม(เฉพาะหนังสืออภินันทนาการ)
2. ประทับตรา วันที่, ร้าน, ราคา ในหนังสือในหน้าปกใน ตรงด้านล่างของหนังสือทุกเล่ม
3. ถ้ากรณีที่หนังสือไม่มีหน้าปกในหรือหน้าปกในไปอยู่ด้านหลังของหนังสือให้ทำการประทับตราหน้าไหนก็ได้แล้วแต่เห็นสมควรในพื้นที่ว่าง

4. ในกรณีหนังสืออภินันทนาการ ตรงช่องร้านให้ประทับตราอภินันทนาการและช่องราคาไม่ต้องใส่ราคา

5. นำเก็บเข้าชั้นเตรียมส่งบรรณารักษ์เพื่อหารายการบรรณานุกรม

รับวันที่20 มิ.ย.2559.....

ร้าน.....อภินันทนาการ.....

ราคา.....

ขั้นตอนตรวจสอบหนังสือก่อนนำออกบริการ

1. เปิดโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (Alice)

2. เปิดเมนูการลงรายการ
3. นำหนังสือมายิงบาร์โค้ด ตรวจสอบดูชื่อหนังสือและเปิดหน้าคานาตรวจสอบบาร์โค้ด,หมวดหมู่หนังสือ,เลขประจำตัวผู้แต่ง,เล่มที่/ฉบับที่และ พ.ศ. ว่าข้อมูลตรงกันหรือไม่
4. ตรวจสอบความถูกต้องของการติดบาร์โค้ด,การติดสันหนังสือและแถบสี
5. ถ้าพบว่ามีข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลในตัวเล่มหนังสือหรือติดสันหนังสือผิดให้นำส่งคืนผู้รับผิดชอบดาเนินการแก้ไขต่อไป
6. ตรวจสอบหนังสือที่มีการแก้ไขอีกครั้ง
7. จำแนกหนังสือตามหมวดหมู่ แล้วนำไปวางบนโต๊ะพักหนังสือของแต่ละชั้น/ตู้แยกหนังสือที่ชั้น 1 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบนำขึ้นชั้นต่อไป

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

บุคลากรภายในองค์กรและบุคคลจากร้านค้าหนังสือ ร้านค้าวัสดุ ต่างมีความสำคัญในการทำงาน ดังนั้นควรใส่ใจในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีและองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ทุกคนต่างมีความสำคัญ ดังนั้นใส่ใจ เอาใจ ซื่อสัตย์ ประสานใจ เพื่อการประสานที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานและ ผลการดำเนินงานจัดกิจกรรม ซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดข้อมูลได้จาก <http://arit-km.strinkingly.com> โดยมีรายละเอียดในเว็บไซต์ดังนี้

ส่วนที่ 4

สรุปผลการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่เป็นแหล่งรวบรวม วิทยาการด้านคอมพิวเตอร์และสื่อสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปางที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการ ให้บริการ โดยในการปฏิบัติงานได้มีการจัดแบ่งเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะเพื่อให้การ บริการด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ฯ และการบริการวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น ตลอดจนการสืบสานโครงการในพระราชดำริเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในฝ่ายต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดองค์ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขึ้น การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสาร ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารของหน่วยงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะจะทำให้องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น ใหม่ นั้นสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้

ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดให้มีกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้ ผู้บริหารและบุคลากรได้ทราบเกี่ยวกับองค์ความรู้ดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากรต่อไป

1. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จิตอาสาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดเป็นกิจกรรมจิตอาสาขององค์กรที่เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้บุคลากรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดเป็นกิจกรรมจิตอาสาต่อไป
3. เพื่อสนับสนุนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. เพื่อส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ

โดยกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าร่วมโครงการ การจัดการความรู้ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 และมีองค์ความรู้อย่างน้อย 1 เรื่อง และนำองค์ความรู้ดังกล่าว เผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารอย่างน้อย 1 ช่องทางที่เกี่ยวข้องกับโครงการการจัดการความรู้ พร้อมทั้ง จัดทำเป็นเอกสารและเผยแพร่ความรู้

จากการจัดโครงการจัดการความรู้ มีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 33 คน บุคลากรมีความ พึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 93.20 จากจำนวนบุคลากรที่ส่งแบบสอบถาม กลับคืนจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 ของบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการดำเนินงานโครงการจัดการความรู้ แยกเป็น 3 ด้านได้ดังนี้

กระบวนการ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม จากการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 และวันที่ 22 มิถุนายน 2559 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ค่าเฉลี่ย 4.73

ความรู้/ความเข้าใจ จากการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 และวันที่ 22 มิถุนายน 2559 พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.80 ค่าเฉลี่ย 4.44

การนำไปใช้ประโยชน์ จากการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 และวันที่ 22 มิถุนายน 2559 พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ค่าเฉลี่ย 4.60

ปัญหาอุปสรรค

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

ภาคผนวก