

รายงานกิจกรรมการจัดการความรู้
เรื่อง
แนวการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2557

คำนำ

การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจำเป็นต้องมีแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานผลสัมฤทธิ์รองรับ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ศักยภาพ และผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

การจะแก้ไขปัญหาได้นั้นสำนักฯ โดยการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีอย่างแท้จริงเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ พัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการดำเนินงาน สำนักฯ ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	2
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	6
บทที่ 4 ผลการประเมิน	7
ภาคผนวก	10

บทที่ 1

บทนำ

ชื่อกิจกรรมการจัดการความรู้ : แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เช่น ไม้ใช้เครื่องมือช่วยค้น สืบค้นไม่เป็น ไม้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่พบและไม้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ และทำให้ผู้ใช้บริการไม้เข้าใช้บริการของสำนักฯ ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการลดลง สำนักฯ จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้ในฝ่ายงานบริการสารสนเทศเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำประเด็นปัญหาที่พบบมาพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ และแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ผู้รับผิดชอบกิจกรรมการจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วัตถุประสงค์กิจกรรมการจัดการความรู้

1. เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มงานบริการสารสนเทศ
2. เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ
3. เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มเป้าหมายกิจกรรมการจัดการความรู้

บุคลากร และผู้ใช้บริการ

สถานที่จัดกิจกรรมการจัดการความรู้

ณ ห้องประชุมดอกสัก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการจัดการความรู้

1. จัดทำแผนปฏิบัติงาน/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. ประสานงานบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ดำเนินงานและติดตามผลกิจกรรมการจัดการความรู้

การติดตามและประเมินผลกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก โดยมีการเก็บข้อมูลและวัดความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.83

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความรู้

1. บุคลากรกลุ่มงานบริการสารสนเทศเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการพัฒนางาน
2. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

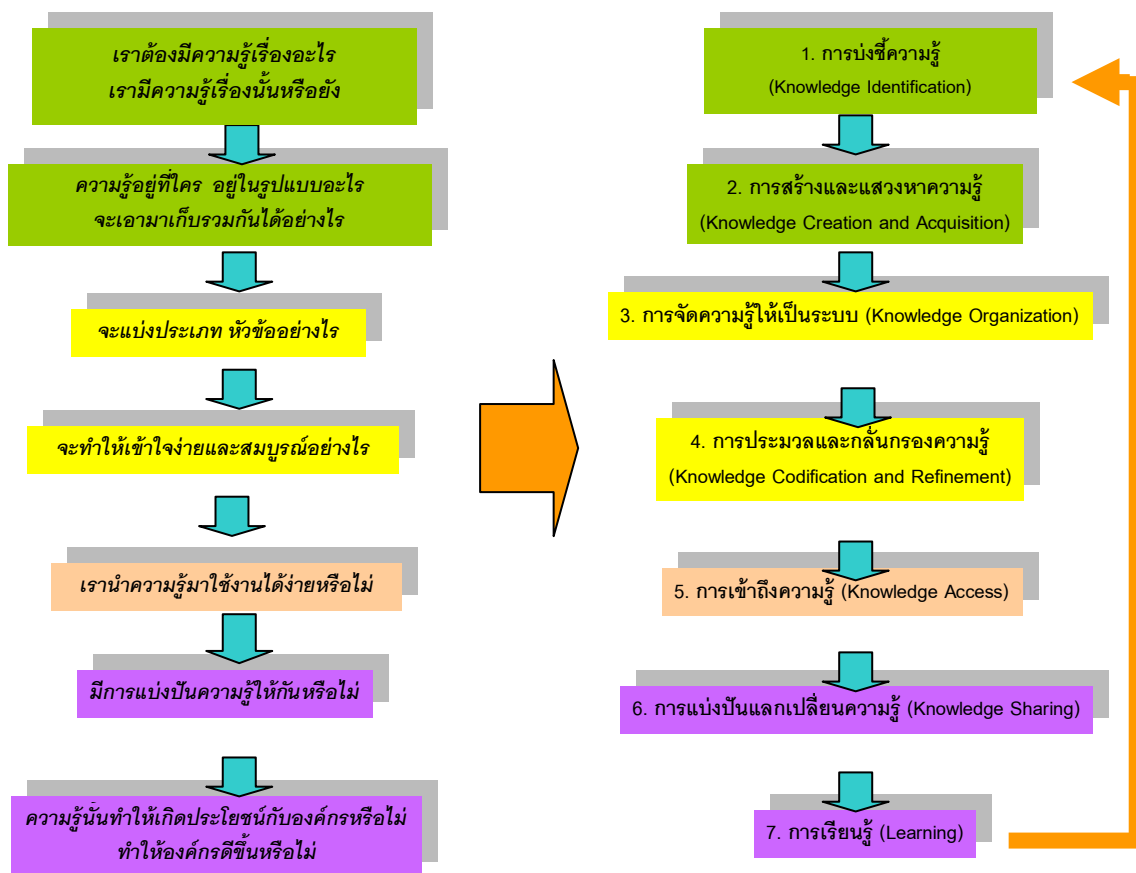
มหาวิทยาลัยฯ และสำนักฯ ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และกระบวนการจัดการความรู้จากสำนักงาน ก.พ.ร. (2548, 4-6) กล่าวไว้ว่า

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) ตามคู่มือฉบับนี้ได้ นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ดังนี้



สำนักฯ ได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ และทักษะการให้บริการสารสนเทศจากผู้มีประสบการณ์ตรง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้า บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสำนักฯ และวิทยากรจากบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็มส์ คอนซัลติ้ง จำกัด ในวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ.2557 ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการ ปัญหาของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การใช้เครื่องมือสืบค้น และวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ.2558 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับวิทยากรจากบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็มส์ คอนซัลติ้ง จำกัด คือ คุณชัยฤทธิ์ อินภิรมย์ ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วย Web OPAC เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ผลการจัดการความรู้สำนักฯ ได้องค์ความรู้ 2 ประเด็น ด้านการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก คือ

1) การจัดกิจกรรมภายในสำนักฯ ได้แก่ จัดคลินิกให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการ จัดกิจกรรมแนะนำการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูล จัดอบรมการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กิจกรรมแข่งขันกิจกรรมตอบปัญหาชิงรางวัล เป็นต้น

2) ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการให้บริการภายนอกสำนักฯ ได้แก่ การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ให้กับผู้ใช้ตามหน่วยงาน เป็นต้น

ซึ่งประเด็นดังกล่าวสังเคราะห์องค์ความรู้ พร้อมสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก แล้วนำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ และถ่ายทอดให้แก่ผู้รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศโดยตรง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในสำนักฯ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปของคู่มือ

ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานต่างๆ ของแนวทางการให้ บริการสารสนเทศเชิงรุก แบบบันทึกบริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้า แบบบันทึกเยี่ยมระหว่างห้องสมุด และแผ่นพับประชาสัมพันธ์เชิญชวน
นักศึกษา บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด ซึ่งสรุปประเด็นความรู้จากผลการปฏิบัติงานตามคู่มือ
แบบบันทึกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แบบบันทึกเยี่ยมระหว่างห้องสมุด แผ่นพับ
ประชาสัมพันธ์เชิญชวนนักศึกษา บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด และแนวปฏิบัติที่ดีในการ
ให้บริการสารสนเทศเชิงรุกมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และเผยแพร่ผ่านจดหมายข่าว เฟสบุ๊ก เว็บไซต์
ของสำนักฯ และเวทีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานในระดับมหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ จำนวน 384 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51	– 5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51	– 4.50 หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51	– 3.50 หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51	– 2.50 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00	– 1.50 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลที่เป็นปลายเปิด นำมาสังเคราะห์และพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ดำเนินการ
การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งได้ผลการประเมินในการให้บริการสารเชิงรุก ดังนี้

ส่วนที่ 1 เหตุผลของการใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของเหตุผลของการใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ	222	57.80
2. เพื่ออ่านหนังสือ	244	63.50
3. เพื่ออ่านวารสาร	55	14.30
4. เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	99	25.80
5. เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	135	35.20
6. เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก	52	13.50
7. เพื่อศึกษา ค้นหาคำความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม	190	49.50
8. เพื่อใช้เป็นที่พักการบ้าน เขียนรายงาน และสัมมนา/ประชุมกลุ่มย่อย	227	59.10
9. เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	32	8.30
10. เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	149	38.80
11. เพื่อใช้บริการอื่นๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	53	13.80
12. อื่นๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร	6	1.60

จากตารางที่ 1 พบว่า เหตุผลของการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่ออ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา คือ เพื่อใช้เป็นที่ทำการบ้าน เขียนรายงาน และสัมมนา/ประชุมกลุ่มย่อย คิดเป็นร้อยละ 59.10 เพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 57.80 เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 38.80 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 35.20 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 25.80 เพื่ออ่านวารสาร คิดเป็นร้อยละ 14.30 เพื่อใช้บริการอื่นๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 13.80 เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก คิดเป็นร้อยละ 13.50 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 8.30 และบริการอื่นๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 1.60

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจ	368	95.83
ไม่พึงพอใจ	16	4.17
รวม	384	100

จากตารางที่ 2 พบว่า จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 384 คน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 และไม่พึงพอใจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
วารสาร	4.10	0.57	มาก
หนังสือ	4.12	0.54	มาก
วิทยานิพนธ์, งานวิจัย	4.06	0.59	มาก
สื่อโสตทัศนวัสดุ (VCD, DVD, CD-ROM, สไลด์, เทปบันทึกเสียง)	3.90	0.58	มาก
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.04	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	0.43	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือ ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาคือ วารสาร ($\bar{X}=4.10$) และวิทยานิพนธ์, งานวิจัย ($\bar{X}=4.06$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สื่อโสตทัศนวัสดุ (VCD, DVD, CD-ROM, สไลด์, เทปบันทึกเสียง) ($\bar{X}=3.90$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ

ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
บริการยืม-คืน	4.05	0.65	มาก
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.06	0.59	มาก
บริการสืบค้น	4.22	0.61	มาก
บริการห้องฉาย	4.09	0.65	มาก
บริการอินเทอร์เน็ต	3.94	0.63	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	3.90	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการสืบค้น ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาคือบริการห้องฉาย ($\bar{X}=4.09$) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X}=4.06$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X}=3.90$)

ส่วนที่ 3 การนำไปใช้ประโยชน์

เผยแพร่ การให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ จัดคลินิกให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ จัดกิจกรรมแนะนำการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูล จัดอบรมการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จัดให้บริการเคลื่อนที่ 11 จุด เช่น คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานอธิการบดี ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เช่น กิจกรรมแข่งขัน กิจกรรมตอบปัญหาชิงรางวัล เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

-

ภาคผนวก