

## แบบรายงานผลการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2555

### ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความรู้	: กระบวนการพัฒนาบริหารจัดการ
หัวข้อการจัดการความรู้	: การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	: (ดั่งบัญชีรายชื่อที่แนบ)
วันเดือนปีที่ดำเนินการ	: วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2556 (ครั้งที่1)
สรุปองค์ความรู้ที่ได้	: การพัฒนางานบริการสู่ความเป็นเลิศ

#### 1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

1. การลดขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านอาคารสถานที่ ความสะอาด ความสะดวกสบายของอาคารสถานที่
3. การแต่งกายของผู้ให้บริการ รอยยิ้ม และความเป็นมิตร
4. การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมด้านงานบริการ
5. การจัดระบบประชาสัมพันธ์ (แนะนำบริการใหม่ ๆ หนังสือใหม่ ๆ)
6. การให้บริการตอบคำถาม และรับแจ้งปัญหาการให้บริการ Help desk

#### 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น
2. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น
3. สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการ เกิดทัศนคติทางบวก
4. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

.....  
(นายกิตติพงษ์ พุ่มโฆษา)  
ประธานกลุ่มจัดการความรู้

## บัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ  
หัวข้อการจัดการความรู้ : การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ  
วันเดือนปีที่ดำเนินการ : วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2556 (ครั้งที่1)  
องค์ความรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	องค์ความรู้ที่ได้
นางสาวอุไรวรรณ สมบัติศิริ	ผู้ช่วยอธิการบดี	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การพัฒนาบุคลากรเรื่องการแต่งกายที่เหมาะสม 1.2 การให้บริการมีอยู่ 3 ประเภท - เกินความคาดหวัง - สมหวัง - ผิดหวัง 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจ
นายกิตติพงษ์ พุ่มโกชนา	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การลดขั้นตอนการให้บริการ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	องค์ความรู้ที่ได้
นางสาวขวัญใจ คงชีพ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การจัดระบบประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ ๆ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
นางสาววงศ์ผกา ประภาวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงาน 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการ จนเกิดความประทับใจ
นางอรุณทัย ครองสิงห์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 เจ้าหน้าที่จะได้รับการชมเชยจากผู้เข้ารับบริการ
นางสาวมณฑิตา แสงจันทร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การจัดกิจกรรมต่างๆ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น 2.2 ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสุข
นายจิระศักดิ์ เรืองรังษี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

		1.1 สถานที่ให้บริการศูนย์ IT 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ทำให้สถานบริการสวยงามน่าใช้บริการ
--	--	---

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	องค์ความรู้ที่ได้
นางสาวชุตติมา บุญเหลือ	นักวิชาการการศึกษา	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การจัดกิจกรรมต่างๆ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น 2.2 ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสุข
นางสาวศรีัญญา บุญลัทธิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การสร้างบรรยากาศห้อง IT Service Center มีความน่าใช้ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 จำนวนนักศึกษาเข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น
นายเกียรติ พูลสุขโข	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 Service บริการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยอย่างรวดเร็ว
ว่าที่ ร.ต.ปิติพล ไผทวุฒิگانต์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การให้บริการที่รวดเร็ว และมีระบบแนะนำหรือระบบประชาสัมพันธ์ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น

นางสาววรรณิ์ ชนประชา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
----------------------	----------------------------	---

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	องค์ความรู้ที่ได้
นางสาวอาทิตย์ยา คงรอด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การมีสัมมาคารวะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการรู้สึกดีกลับมาให้เรา ทำให้มีความเกรงใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันมากขึ้น 2.2 ทำให้ไม่เกิดปัญหาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ได้รับบริการ
นางวิระมล จันทร์ภู	บรรณารักษ์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 การให้บริการตอบคำถาม 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ผู้รับบริการได้หนังสือที่ต้องการ และมีความพึงพอใจ 2.2 ผู้รับบริการมีความประทับใจ
นายพัศกร ทองดี	บรรณารักษ์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 1.1 ภูมิทัศน์ในห้องสมุด 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2.1 ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจและช่วยให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น 2.2 ทำให้ผู้เข้าใช้บริการไม่มีการมั่วสุม
นางสาวปิยภรณ์ นาคสวาสดี	บรรณารักษ์	1) การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

		<p>1.1 บรรยากาศสถานที่ให้บริการ</p> <p>2) ผลลัพธ์จากการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ</p> <p>2.1 มีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น เพราะมีบรรยากาศที่ดี เหมาะแก่การค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ</p>
--	--	--