



รายงานผลการดำเนินงาน

กิจกรรม KM การให้บริการ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำปีงบประมาณ 2568

วัตถุประสงค์ การจัดกิจกรรม KM การให้บริการ

ภายใต้โครงการ Learning & Sharing
(วันพฤหัสบดีที่ 21 สิงหาคม 2568)



1

รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ



2

นำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก



กิจกรรม KM การให้บริการ

การให้บริการทรัพยากร

- ทรัพยากรไม่ทันสมัยและไม่หลากหลายพอ

อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการ

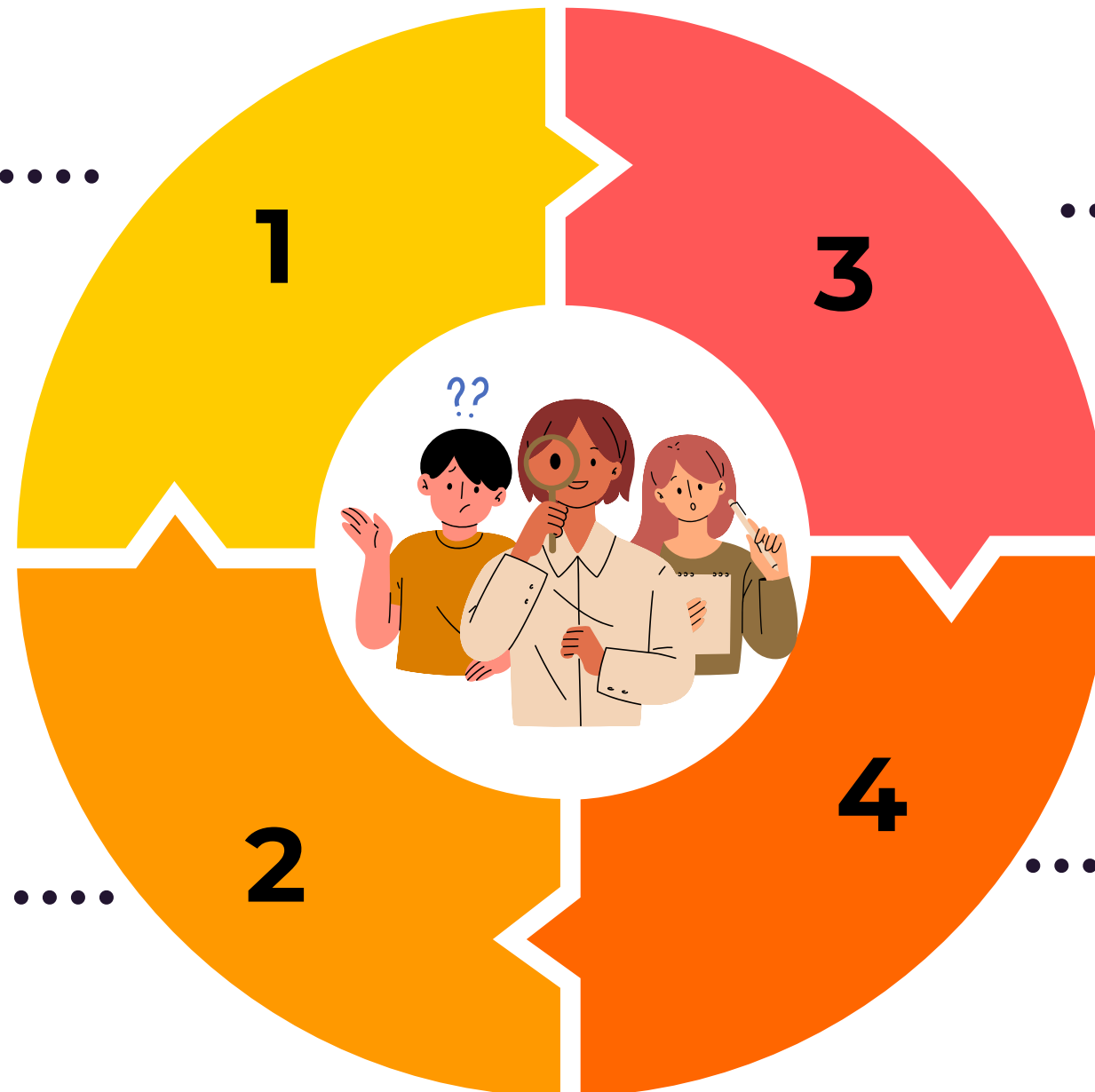
- พื้นที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการใช้งาน
- สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานชำรุด

บุคลากร

- การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้
- ส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก
- ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

การให้บริการอื่น ๆ

- ห้องบริการทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
- การใช้บริการของนักเรียนฯ
- การใช้งานระบบนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยพะเยา
- การใช้บริการห้อง Study room

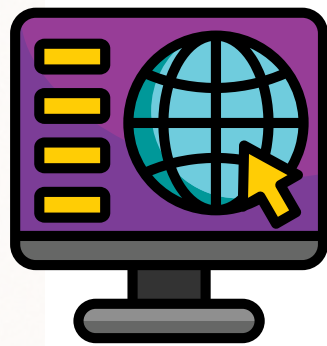


การให้บริการทรัพยากร

ข้อเสนอของกลุ่มลูกค้า

ทรัพยากรไม่ทันสมัยและไม่หลากหลายพอ

- หนังสือวิชาการ (เช่น AI) ล้าสมัย
- ขาดหนังสืออ่านเล่น นวนิยาย การ์ตูน และหนังสือพัฒนาตนเอง
- บอร์ดเกมมีน้อย
- iPad มีให้บริการไม่เพียงพอ



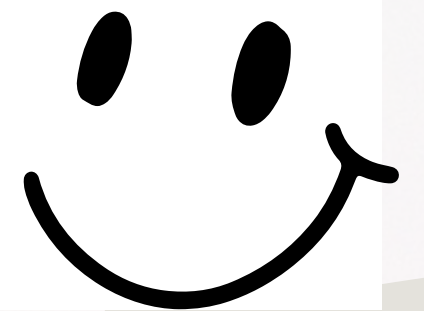
แนวทางการแก้ไข

• จัดทำแผนจัดซื้อทรัพยากรเชิงรุก:

- สำรวจความต้องการของผู้ใช้ (เช่น จัดทำแบบสำรวจออนไลน์) และจัดสรรงบประมาณเพื่อซื้อหนังสือใหม่, e-books, และฐานข้อมูลที่ทันสมัย
- สร้างการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

• เพิ่มทรัพยากรประเภทสันทนาการ:

- จัดหาบอร์ดเกมชนิดเดียวกันเพิ่มและพิจารณาการเพิ่มจำนวนการให้บริการ iPad หรืออุปกรณ์ Tablet อื่นๆ เพื่อเป็นตัวเลือกเพิ่มเติม



บุคลากร

ข้อเสนอของกลุ่มลูกค้า

การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้

- การใช้น้ำเสียงและท่าทางที่แข็งกระด้างในการตักเตือน
- เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดัง รบกวนผู้ใช้บริการ

ส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก

- ขาดการเดินตรวจตราพื้นที่เพื่อบังคับใช้กฎระเบียบ
- ขาดบุคลากรที่ให้คำปรึกษาด้านการวิจัยเชิงลึก

ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

- ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณภาพการดูแลน้อยลง



แนวทางการแก้ไข

จัดอบรมด้าน Service Mind และ Soft Skills:

จัดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารเชิงบวก การจัดการอารมณ์และการบริการที่เป็นเลิศ ให้กับบุคลากรที่ต้องพบปะผู้ใช้บริการเป็นประจำ

กำหนด "พื้นที่ปลอดเสียงสนทนาของเจ้าหน้าที่":

สร้างข้อตกลงร่วมกันให้คาน์เตอร์บริการเป็นพื้นที่ที่ต้องใช้เสียงเบา และตักเตือนกันเองเมื่อมีการพูดคุยเสียงดัง

กำหนดตารางการเดินตรวจพื้นที่:

มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่เดินตรวจตราตามชั้นต่างๆ เป็นรอบ เพื่อดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและตักเตือนผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ

พัฒนาศักยภาพบรรณารักษ์ (Upskilling):

ส่งเสริมให้บรรณารักษ์เข้าอบรมหลักสูตรขั้นสูงเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล เพื่องานวิจัย และจัดช่วงเวลา "คลินิกให้คำปรึกษาด้านการวิจัย"

สร้างระบบสร้างแรงจูงใจ:

จัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมกำลังใจ หรือมีระบบยกย่องชมเชยบุคลากรดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยอาจให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมโหวต หรือจัดกิจกรรมสร้างทีมสัมพันธ์ (Team Building) เพื่อลดความเครียดและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน



อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการ

ข้อเสนอของกลุ่มลูกค้า

พื้นที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

- ที่นั่งอ่าน โต๊ะทำงานกลุ่ม และห้อง Study room ไม่พอ โดยเฉพาะช่วงสอบ
- ขนาดพื้นที่พักผ่อนที่เหมาะสม

สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการใช้งาน

- แสงสว่างบางจุดไม่เพียงพอ บรรยากาศสลัว
- มีกลิ่นอับในห้อง Study room
- เพอร์นิเจอร์ไม่รองรับสรีระ (ชั้น G)

สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานชำรุด

- ปลั๊กไฟเสียจำนวนมาก
- Wi-Fi สัญญาณไม่เสถียร
- แอร์ไม่เย็นบางจุด, อ่างล้างหน้าในห้องน้ำเสีย



แนวทางการแก้ไข

บริหารจัดการพื้นที่แบบยืดหยุ่น (Flexible Space):

ในช่วงใกล้สอบ พิจารณาปรับเปลี่ยนพื้นที่บางส่วน (เช่น โซนวารสาร) ให้เป็นพื้นที่อ่านหนังสือชั่วคราว

วางแผนขยายพื้นที่ในระยะยาว:

นำข้อมูลความต้องการนี้ไปจัดทำแผนของงบประมาณเพื่อขยายพื้นที่บริการ เช่น สร้างห้อง Study room เพิ่ม หรือจัดโซน Nap Zone

ปรับปรุงระบบแสงสว่าง:

เปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED ที่ให้ความสว่างมากขึ้น และติดตั้งโคมไฟเฉพาะจุดตามโต๊ะอ่านหนังสือ

จัดการคุณภาพอากาศ:

ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศหรือเครื่องกระจายกลิ่นหอมอ่อนๆ ในห้อง Study room และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาด

จัดหาโต๊ะอ่านหนังสือ/เพอร์นิเจอร์เพื่อสุขภาพ (Ergonomic):

ปรับเปลี่ยนเก้าอี้และโต๊ะในจุดที่มีผู้ใช้งานเป็นเวลานาน ให้เป็นรูปแบบที่รองรับสรีระ

ซ่อมบำรุงเชิงรุก:

ควรมีรอบการตรวจสอบปลั๊กไฟ, สัญญาณ Wi-Fi, และเครื่องปรับอากาศอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการซ่อมแซมทันที

ประสานงานกับฝ่ายอาคาร:

ทำงานร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลอาคารอย่างใกล้ชิดเพื่อแก้ไขปัญหาระบบสาธารณูปโภค เช่น แอร์และห้องน้ำ



การให้บริการอื่น ๆ

ข้อเสนอของกลุ่มลูกค้า

ห้องบริการทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

- ขอให้ขยายเวลาการให้บริการหลังเวลา 16.30 น.
- ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์การใช้พื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง
- พื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ไม่เพียงพอ
- การจองพื้นที่/ โต๊ะนั่งอ่าน
- ปัญหาพื้นที่จอดรถของนิสิตที่มาใช้บริการ

การใช้บริการของนักเรียนโรงเรียนสาริตมมหาวิทยาลัยพะเยา

- ไม่สามารถเข้าใช้ระบบจองห้อง Study room ได้ด้วยตนเอง



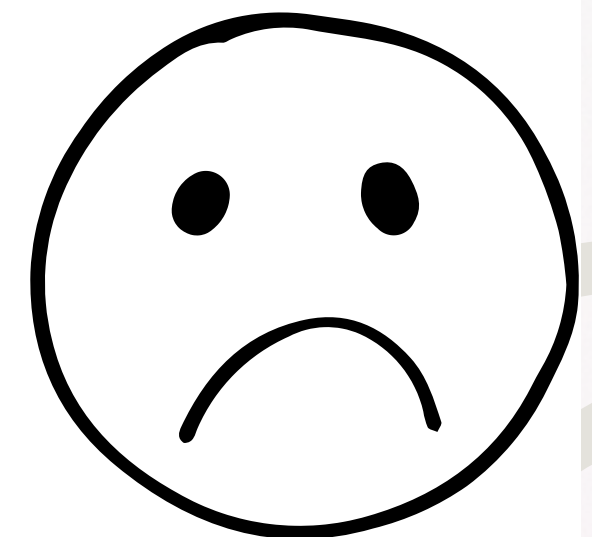
ข้อเสนอของกลุ่มลูกค้า

การใช้งานระบบนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยพะเยา

- ไม่สามารถใช้งานระบบจองห้อง Study room
- ไม่สามารถเข้าสืบค้นหาหนังสือผ่าน WEB OPAC

การใช้บริการห้อง Study room

- ขอให้ขยายระยะเวลาการจองใช้ห้องให้นานถึง 4 ชั่วโมง/ ครั้ง



สิ่งที่ชื่นชอบ



ด้านอาคารสถานที่ (Physical Facilities)



- บรรยากาศดี เจียบสงบ ปลอดภัย สะอาด
- มีการแบ่งโซนชัดเจน (โซนเจียบ, โซนพุดคุย, โซนทานอาหาร)
- มีห้องให้บริการหลากหลายประเภท เช่น ห้อง Study room, ห้องประชุมกลุ่ม และห้องสำหรับพักผ่อน (Nap room)
- เฟอร์นิเจอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน

ด้านบุคลากร (Staff)



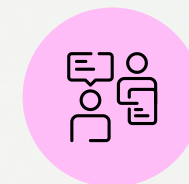
- บุคลากรทุกส่วน (บรรณารักษ์, เจ้าหน้าที่, สปท., แม่บ้าน) มีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง และน่ารัก
- ให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างดีเยี่ยม มีความตั้งใจในการให้บริการ

ด้านทรัพยากร (Resources)



- มีหนังสือหลากหลายหมวดหมู่ ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ
- จัดหมวดหมู่หนังสือได้ดี
- มีเครื่องมือช่วยสืบค้น

ด้านการให้บริการ (Service)



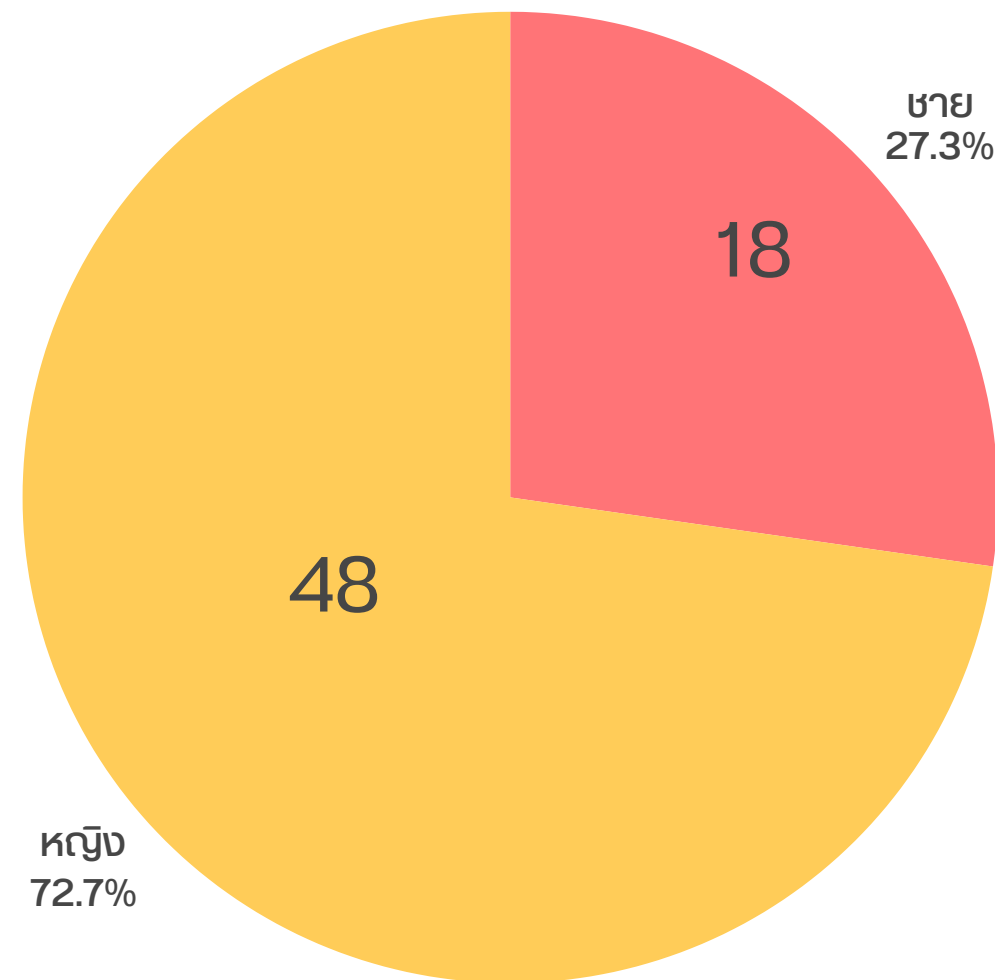
- แก้ไขปัญหาไว รับฟังข้อเสนอแนะของนิสิตเพื่อปรับปรุงสม่ำเสมอ
- มีบริการบอร์ดเกมและห้องคาราโอเกะ
- ระบบยืม-คืนหนังสือสะดวกและรวดเร็ว
- บริการที่หลากหลาย และมีเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินการเข้าร่วมกิจกรรม

จำนวนทั้งหมด **66** คน

แยกตามเพศ

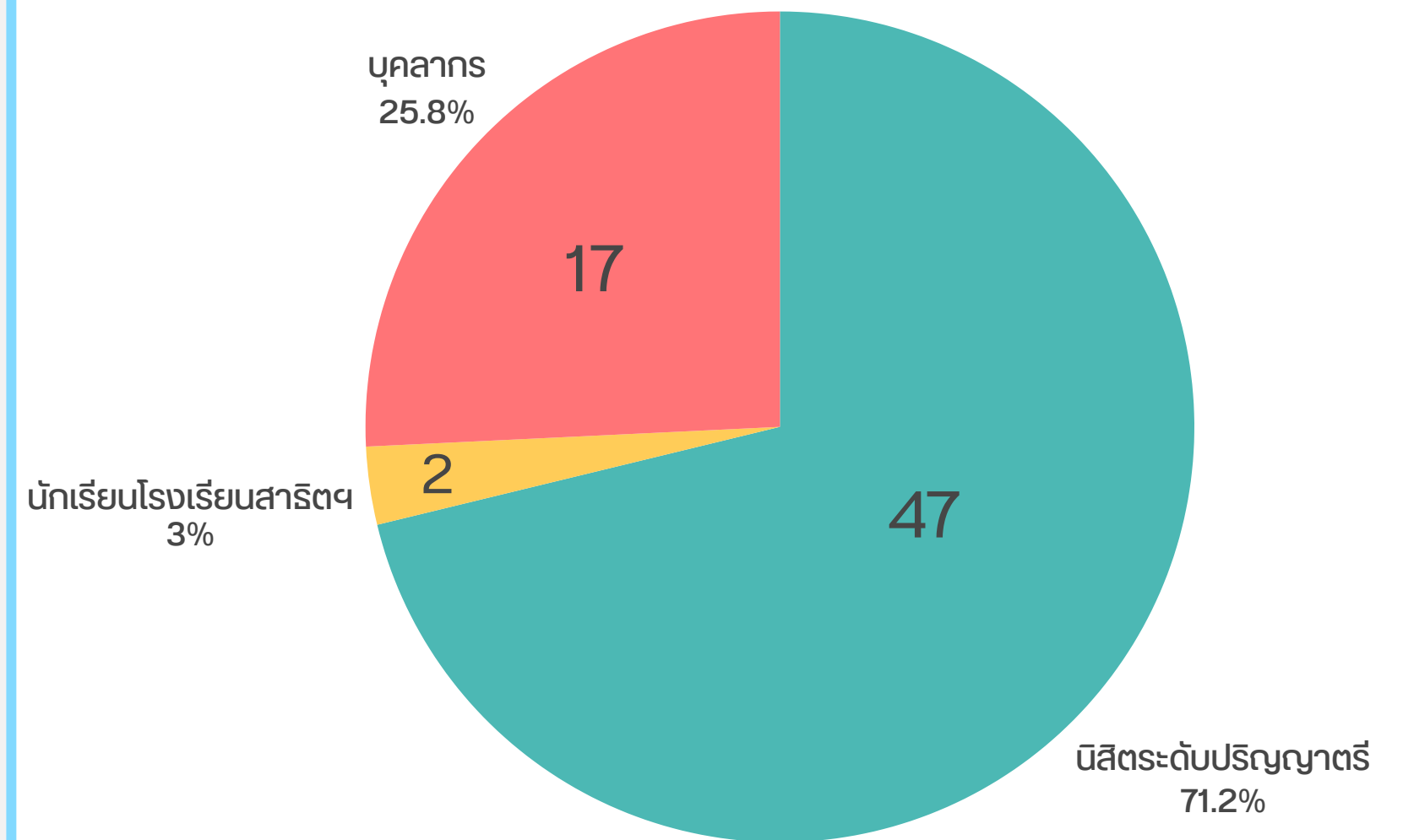
ชาย หญิง



สถานภาพปัจจุบัน

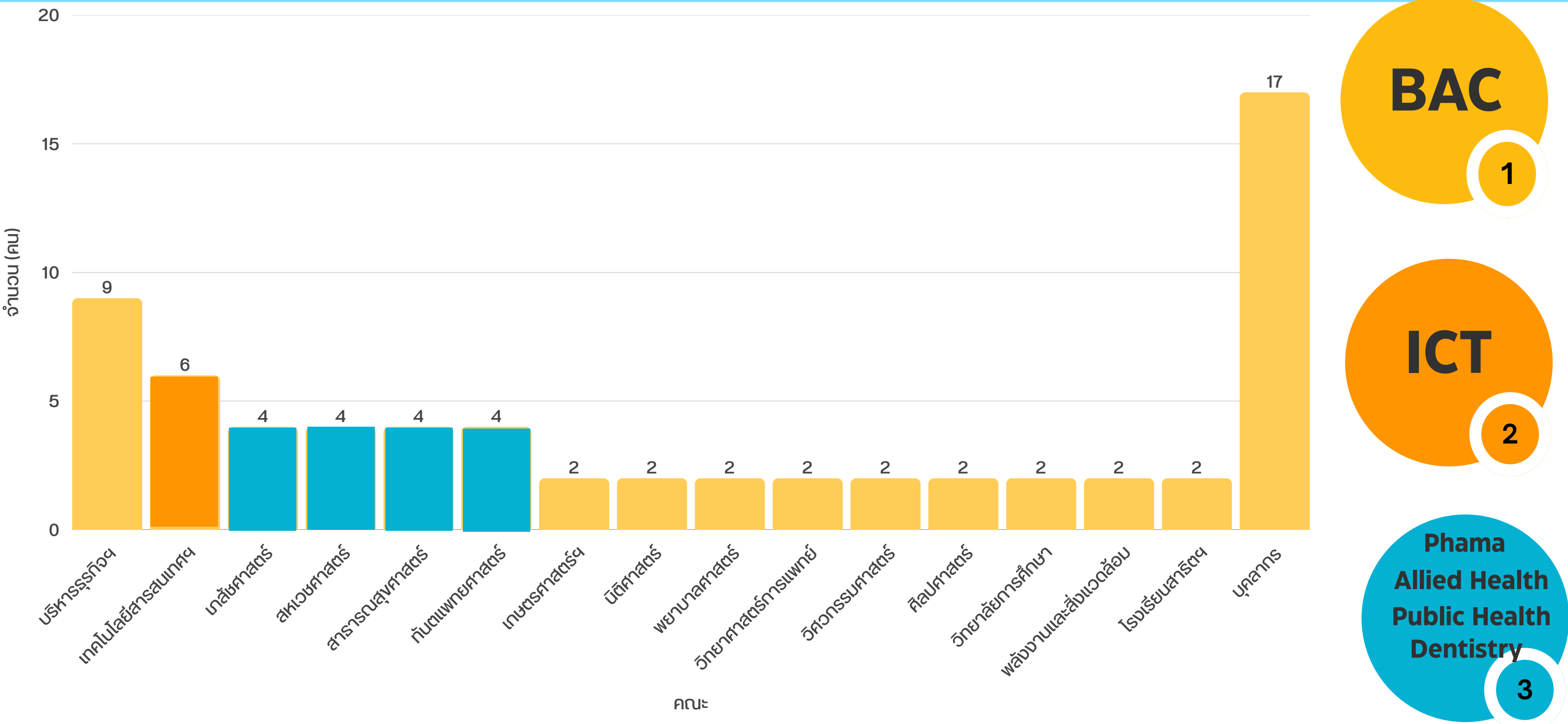
นิสิตระดับปริญญาตรี นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ

บุคลากร



จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

แยกตามคณะ



ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรม KM การให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย

S.D.

การแปลความ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม

4.70

0.511

มากที่สุด

2. รูปแบบการจัดกิจกรรม

4.67

0.598

มากที่สุด

3. สถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม

4.70

0.553

มากที่สุด

4. การอำนวยความสะดวก การประสานงานในกิจกรรม

4.63

0.645

มากที่สุด

5. อาหารว่างมีความเหมาะสม

4.91

0.285

มากที่สุด

6. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้

4.74

0.444

มากที่สุด




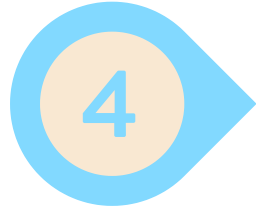
รวม

4.72

0.506

มากที่สุด

ข้อเสนอแนะต่อกิจกรรม KM การให้บริการ

| | | จำนวน (คน) |
|---|---|------------|
|  | ดีใจที่ทางมหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นิสิตได้เสนอแนวคิดและแนวทางแก้ไข ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดการพัฒนา | 6 |
|  | พี่ ๆ ใจดีกันมาก ๆ ใส่ใจกับการเรียนรู้ของนิสิต มาก ๆ | 4 |
|  | อยากให้ปรับเรื่องเวลาการทำกิจกรรม | 4 |
|  | อยากให้มียาอาหารกลางวันเลี้ยงนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรม | 2 |

