



รายงานผลการดำเนินงาน
การจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561

การจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์
ได้พบปะ สัมผัส แลกเปลี่ยนสนทนาหรือทำงานร่วมกัน

เรื่อง “กระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง”

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
งานการศึกษาด้วยตนเอง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

งานการศึกษาด้วยตนเอง ได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 เรื่องกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรงานการศึกษาด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานให้กับเพื่อน ร่วมงานเกิดเป็นองค์ความรู้ จากการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ได้มาซึ่งแนวทางการปฏิบัติ ที่เกิดการยอมรับ สามารถทำงานร่วมกันได้และสามารถพัฒนางาน ดังนั้น จึงได้จัดกิจกรรมจัดการความรู้จำนวน 1 เรื่อง โดย จำแนกออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1. การดำเนินการนำแบบออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2.การประเมินกระบวนการและปรับปรุงแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 3. แนวทางการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

กลไกการจัดการจัดการความรู้ของงานการศึกษาด้วยตนเอง

1. การรวมกลุ่มของบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ซึ่งมีอยู่อย่างกระจัดกระจายในแต่ละบุคคล ให้สามารถกลั่นกรองความรู้ออกมาเป็นเรื่องหรือแนวทางเดียวกัน
2. การบูรณาการความรู้ โดยวิธีแบ่งปัน แลกเปลี่ยนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีต่างๆ เช่น ประชุมผ่าน ระบบเครือข่าย ฯลฯ
3. การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง แล้วรวบรวมเป็นองค์ความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือจัดเก็บในระบบออนไลน์ พร้อมทั้งมีการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

1. ได้แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ และเป็นเครื่องมือในการให้บริการห้องของศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเองที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
2. ได้แบบฟอร์มต้นแบบร่างแบบสอบถามประเมินพึงพอใจการให้บริการห้องของศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเองที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. บุคลากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้มีโอกาสทบทวนความรู้ที่มีอยู่เดิม และสามารถนำมาแลกเปลี่ยน และได้รับความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น

แนวทางการแก้ไข

ควรเลือกวิธีหรือช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่บุคคลสามารถใช้ได้เพื่อลดความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลสามารถเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง และควรมีการเผยแพร่ผ่าน ช่องทางต่างๆ เพื่อประสบการณ์ในวงกว้างขึ้นของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรจัดให้มีการจัดการความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะขององค์ความรู้ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป เพื่อให้สามารถเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ และเผยแพร่การใช้ประโยชน์ร่วมกันต่อสาธารณชน จัดให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งเพื่อต่อยอดเข้าสู่กระบวนการจัดทำผลงานนวัตกรรม และงานวิจัยสถาบันได้ในที่สุด

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. ชื่อกิจกรรม การจัดเตรียมพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ได้พบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนสนทนาหรือทำงานร่วมกัน เรื่อง”กระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง”

2. หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่มีพันธกิจด้านการให้บริการ วิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการเชิงบูรณาการด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยได้ มีการใช้เครื่องมือทางการบริหารจัดการต่างๆ มาบูรณาการให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและพัฒนางานเพื่อให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและแนวทางการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มี บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีองค์ความรู้ที่กระจายอยู่ในตัวบุคคลที่ยังไม่มีการรวบรวมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้นำเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM) เพื่อดึงองค์ความรู้ที่มีในตัวบุคลากรและสนับสนุนให้เกิดการใช้ประโยชน์ต่อการผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ทั้งการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนางาน และการสร้างนวัตกรรมใหม่ เข้ามาปรับและประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการ ดังนั้น จึงได้กำหนดแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2561 ขึ้น และการพัฒนาสถาบันสู่ สถาบันการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 3.2) ที่ผ่านมา พบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการใช้การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมในแง่การใช้การจัดการความรู้เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าหมายในการพัฒนาหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ แม้จะมีการจัดการความรู้ที่มีการปฏิบัติในระดับหน่วยงาน รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในงานประจำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการนำการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อการพัฒนาในรอบปีการศึกษา 2561 ในประเด็นหลักสำคัญ คือ การจัดการความรู้เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพที่เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีในตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์การศึกษาด้วยตนเองจึงได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบุคลากร มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลของแบบสอบถามของปีก่อนหน้า และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อพัฒนางานการศึกษาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยนำแบบสอบถามงาน มาปรับปรุงใหม่ เนื่องจากมีข้อคำถามยังไม่ครอบคลุมและเหมาะสมกับการจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ นำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีการศึกษา 2562 เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจหลักและแผนปฏิบัติราชการ และเหมาะสมตามตัว บ่งชี้การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้หน่วยงานนำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาพัฒนาบุคลากร ดังนั้น ศูนย์การศึกษาด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีการนำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยที่บุคลากรได้มีความรู้ในการจัดเตรียมพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ได้พบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนสนทนาหรือทำงานร่วมกันมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในงานมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานและแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการสรุปความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวบรวมเป็นเอกสาร และเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งมีการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากร พัฒนาระบบความรู้ให้สมาชิกในองค์กรทุกคนกระตือรือร้น พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สามารถนำความรู้ นั้น ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันอันเป็นการนำไปสู่ ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
2. เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีและหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้ ไปเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ความสอดคล้องประเด็นยุทธศาสตร์และการประกันคุณภาพ

4.1 สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

- 4.1.1 การพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต
 - 4.1.2 ส่งเสริมและผลักดันการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ
 - 4.1.3 สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล
 - 4.1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการวิชาการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับ ชุมชน สังคมรวมทั้งหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัย
 - 4.1.5 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- #### 4.2 สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพและเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบและกลไกการดำเนินงานตามแผนการจัดการ ความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

5. กลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นที่ 1 การดำเนินการนำแบบออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง : กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรศูนย์การศึกษาด้วยตนเอง

ประเด็นที่ 2 การประเมินกระบวนการและมีการปรับปรุงแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ : กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรงานการศึกษาด้วยตนเอง และผู้ที่สนใจทั่วไป

ประเด็นที่ 3 แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการห้องของศูนย์เรียนรู้ ด้วยตนเองให้เป็นในแนวทางเดียวกัน : กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรงานการศึกษาด้วยตนเอง และผู้ที่สนใจทั่วไป

6. แผนกิจกรรม/ระยะเวลา

ลำดับ	ประเด็น/หัวข้อ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ผู้นำเสวนา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ		
					กำหนดการ	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ประเด็นที่ 1	การดำเนินการนำแบบออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	เม.ย.-พ.ค. 2562	บุคลากรงานการศึกษาด้วยตนเอง และผู้ที่สนใจทั่วไป	น.ส.พกาแก้ว บุญवास	1 เม.ย. 2562	5 คน	ร้อยละ 100.00
ประเด็นที่ 2	การประเมินกระบวนการและปรับปรุงแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	เม.ย.-พ.ค. 2562	บุคลากรงานการศึกษาด้วยตนเอง และผู้ที่สนใจทั่วไป	น.ส.เบ็ญจวรรณ วรรณชนะบุรณ์	1 เม.ย. 2562	5 คน	ร้อยละ 100.00

ประเด็นที่ 3	แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	เม.ย.-พ.ค. 2562	บุคลากรงานการศึกษา ด้วยตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป	น.ส.เบ็ญจวรรณ วรรณนะบุรณ์	6 เม.ย. 2562	4 คน	ร้อยละ 80.00
--------------	---	--------------------	--	------------------------------	-----------------	------	-----------------

7. รูปแบบการดำเนินการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยการประชุมกลุ่ม และประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอร์เร้น

8. ตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรม

8.1 เชิงปริมาณ

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละประเด็นไม่น้อยกว่า 4 คน

8.2 เชิงคุณภาพ

มีผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

9. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์การศึกษาดูด้วยตนเอง คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- 2.พบแนวปฏิบัติที่ดีและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 3.นำองค์ความรู้ที่ได้ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ หรือคอบเว็บของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลไกการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสกัด
ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล
ประจำปีการศึกษา 2561

โดย
งานการศึกษาด้วยตนเอง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์
ประเด็นที่ 1 “การดำเนินการนำแบบออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ
ที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง”
วันที่ 1 เมษายน 2562

วันดำเนินการ

วันที่ 1 เมษายน 2562 เวลา 15.00 น.-15.30 น.

โดยวิธีประชุมผ่านระบบเครือข่าย (Video Conference)

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรงานการศึกษาด้วยตนเอง

รูปแบบการดำเนินงาน

แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผ่านเทคโนโลยี

ผู้ร่วมเสวนา

- | | | |
|-------------------|------------|-----------------|
| 1. นางสาวเบญจวรรณ | วรรณะบุรณ์ | นักวิชาการศึกษา |
| 2. นางสาวผกาแก้ว | บุญवास | นักวิชาการศึกษา |
| 3. นางบุญชอบ | บัวอุไร | พนักงานพิมพ์ดีด |
| 4. นายสิทธิชัย | บุญสนิท | นักวิชาการศึกษา |
| 5. นายรัชตะ | จุกอมพล | นักวิชาการศึกษา |

ผู้นำเสวนา

นางสาวผกาแก้ว บุญवास นักวิชาการศึกษา

ผู้จัดบันทึก

นางสาวเบญจวรรณ วรรณะบุรณ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

สรุปความรู้ที่ได้จากการ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน ด้านการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ได้พบปะ สัมผัสแลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน

วัตถุประสงค์ในการพูดคุย

1. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการนำแบบสอบถามออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ
2. เพื่อวางแผนและสนับสนุนให้นำแบบสอบถามออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจร้อยละ 100
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

ศูนย์การศึกษาด้วยตนเองมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำทุกปี โดยกำหนดเป็นการศึกษาละ 1 ครั้ง และมีวัตถุประสงค์การประเมินและกลุ่มเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานต่อไป แบบสอบถามออนไลน์ ทางศูนย์การศึกษาด้วยตนเองจึงได้นำแบบสอบถามออนไลน์มาใช้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งได้ทำการออกแบบ สร้าง

URL และ QR CODE เพื่อให้ผู้ตอบสอบถามมีการสะดวกในการเข้าถึง และได้นำไปใช้ทั้ง 4 ศูนย์พื้นที่ ปรากฏว่าประสบปัญหา ได้มีการนำแบบสอบถามออนไลน์ไปใช้ แต่ไม่ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ ยังต้องใช้แบบฟอร์มกระดาษสำรวจบางส่วน ผลการดำเนินงานในการนำแบบสอบถามออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการดังนี้คือ ศูนย์สุพรรณบุรีร้อยละการนำไปใช้ ร้อยละ 85.16 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ร้อยละ 69 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี ร้อยละ 53.27 ศูนย์นนทบุรี ร้อยละ 61.54 จากปัญหาข้างต้นในภาพรวม คือนักศึกษาไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามออนไลน์เท่าที่ควร อีกทั้งผู้สำรวจไม่ทราบยอดจำนวนผู้กรอกแบบสอบถาม ละพื้นที่ที่มีผลยอดสถิติเท่าไร ด้วยระยะเวลาในการสำรวจเรามีการสำรวจปีละ 1 ครั้งจึงทำให้ได้ยอดจะนวนผู้กรอกแบบสอบถามไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จำเป็นต้องใช้เอกสารรูปแบบกระดาษใช้ในการสำรวจโดยแบ่งครั้ง 1 หน้ากระดาษใช้เอกสารได้ 2 แผ่นหน้าแบบสอบถาม เพื่อสำรวจเพิ่มเติม เกี่ยวกับการให้

1. บริการห้องอีเลิคนิ่งเพื่อการเรียนการสอนและอบรม
2. บริการห้องมินิเธียเตอร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและความบันเทิงของผู้ใช้บริการ
3. บริการห้องเรียนรู้กลุ่มย่อยเพื่อการเรียนการสอนและค้นคว้าวิจัย
4. ห้อง Self-Access
5. เคา์นเตอร์บริการคอมพิวเตอร์(Mac)

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์
ประเด็นที่ 2 “การประเมินกระบวนการและปรับปรุงแบบสอบถาม
วัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ”
วันที่ 1 เมษายน 2562

วันดำเนินการ

วันที่ 1 เมษายน 2562 เวลา 15.30 น.-16.20 น.

โดยวิธีประชุมผ่านระบบเครือข่าย (Video Conference)

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรศูนย์การศึกษาด้วยตนเอง

รูปแบบการดำเนินงาน

แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผ่านเทคโนโลยี

ผู้ร่วมเสวนา

- | | | |
|-------------------|------------|-----------------|
| 1. นางสาวเบญจวรรณ | วรรณะบุรณ์ | นักวิชาการศึกษา |
| 2. นางสาวผกาแก้ว | บุญवास | นักวิชาการศึกษา |
| 3. นางบุญชอบ | บัวอุไร | พนักงานพิมพ์ดีด |
| 4. นายสิทธิชัย | บุญสุนิต | นักวิชาการศึกษา |
| 5. นายรัชตะ | จุมพล | นักวิชาการศึกษา |

ผู้นำเสวนา

นางสาวเบญจวรรณ วรรณะบุรณ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ผู้จัดบันทึก

นางบุญชอบ บัวอุไร พนักงานพิมพ์ดีด

สรุปความรู้ที่ได้จากการ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้

วัตถุประสงค์ในการพูดคุย

1. เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
2. เพื่อให้ได้ผลการสำรวจความพึงพอใจที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแล้วประจำปีการศึกษา 2561

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

แบบประเมินความพึงพอใจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาและอำนวยความสะดวกในการให้บริการยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพผู้รับบริการ
 อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา บุคคลภายนอก
3. หน่วยงานที่สังกัด
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา | <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี |
| <input type="checkbox"/> สำนักตรวจสอบภายใน | <input type="checkbox"/> หน่วยงานภายนอกระบุชื่อองค์กร..... |

4. ท่านใช้บริการห้อง

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> ห้อง E-Learning | <input type="checkbox"/> ห้อง Self-Access | <input type="checkbox"/> ห้องมินิเธียเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | <input type="checkbox"/> เคา์นเตอร์บริการคอมพิวเตอร์ (Mac) | |

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ค่าชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ					
1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.5 กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ					
2.4 รับผิดชอบต่อข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ					
2.5 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เลื่อม					
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ					
3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์					
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษด้วยตนเอง					
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ศูนย์การศึกษาด้วยตนเองได้พิจารณาข้อคำถามแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของปีการศึกษา 2561 ยังคงเดิมไว้ แต่ได้ปรับเปลี่ยนเนื้อหา คือ ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ หัวข้อด้าน 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ดำเนินการตัดหัวข้อ 1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และ 1.5 กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส ออก และในด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ตัดหัวข้อ 2.5 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เลื่อม ได้แบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแล้วประจำปีการศึกษา 2562

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
แบบประเมินความพึงพอใจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำผลการประเมินไป
พิจารณาหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาและอำนวยความสะดวกในการให้บริการยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพผู้รับบริการ
 อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา บุคคลภายนอก
3. หน่วยงานที่สังกัด
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร
 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
 สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี
 สำนักตรวจสอบภายใน หน่วยงานภายนอกระบุชื่อองค์กร.....
4. ท่านใช้บริการห้อง
 ห้อง E-Learning ห้อง Self-Access ห้องมินิเธียเตอร์
 ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เคาเตอร์บริการคอมพิวเตอร์(Mac)

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ คำชี้แจง
โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ					
2.2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ					
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ					
3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์					
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาดด้วยตนเอง					
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์
ประเด็นที่ 3 “แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อ
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง”
วันที่ 6 เมษายน 2561

วันดำเนินการ

วันที่ 6 เมษายน 2561 เวลา 14.00 น.-15.00 น.

โดยวิธีประชุมกลุ่มย่อย

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรงานการศึกษาด้วยตนเอง

รูปแบบการดำเนินงาน

แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผ่านประชุมกลุ่มย่อย

ผู้ร่วมเสวนา

- | | | |
|-------------------|------------|-----------------|
| 1. นางสาวเบญจวรรณ | วรรณะบุรณ์ | นักวิชาการศึกษา |
| 2. นางสาวผกาแก้ว | บุญवास | นักวิชาการศึกษา |
| 3. นางบุญชอบ | บัวอุไร | พนักงานพิมพ์ดีด |
| 4. นายสิทธิชัย | บุญสนิท | นักวิชาการศึกษา |

ผู้นำเสวนา

นางสาวเบญจวรรณ วรรณะบุรณ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ผู้จัดบันทึก

นางสาวผกาแก้ว บุญवास นักวิชาการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการพูดคุย

เพื่อนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงานด้านการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ ได้พบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนสนทนาหรือทำงานร่วมกัน และพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องให้มีความรู้ความสามารถในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ แก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

สรุปความรู้ที่ได้จากการ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. การวางแผน (Plan)

จัดตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินผล ประจำปีการศึกษา 2561 มีหน้าที่สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจ จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจ การได้มาซึ่งสอบถามออนไลน์นั้น คือ

1. ดำเนินการร่างแบบสอบถามประเมินพึงพอใจต้นแบบ ประกอบด้วยหัวข้อคำถามอะไรบ้างในการสำรวจ แบบสอบถาม โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ดังนี้

2. กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ คือผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย บุคคลนอก

3. กำหนดช่องทางในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้ช่องทางออนไลน์ในการสำรวจความพึงพอใจ และสร้าง QR CODE แบบสอบถามที่ใช้สำรวจความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการอ่าน QR CODE เพื่อความสะดวกในการกรอกประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ คณะกรรมการจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจ จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจ

2. การลงมือปฏิบัติ (Do)

นำแบบสอบถามต้นแบบนั้นมาสร้างสอบถามออนไลน์จาก Google Forms ตรวจสอบความถูกต้อง และจากนั้นให้ 4 ศูนย์พื้นที่นำแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นไปใช้ในการสำรวจกับผู้มาใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ บุคลากร อาจารย์ และบุคคลภายนอก และดำเนินการสำรวจภาคการศึกษาละครั้ง เพื่อนำมาใช้ในการสำรวจการให้บริการต่าง ๆ อาทิ เช่น ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และบริการคอมพิวเตอร์ มีสอบถามออนไลน์ผ่านระบบดังนี้

3. การติดตามตรวจสอบ (Check)

ติดตามการนำแบบสอบถามออนไลน์ไปใช้ ทั้ง 4 ศูนย์พื้นที่ ว่าใช้แล้วเป็นอย่างไร สามารถแบบสอบถามนี้ไปใช้ได้ครบ 100 เปอร์เซ็นต์หรือไม่ ปรากฏว่า ได้มีการนำแบบสอบถามออนไลน์ไปใช้ แต่ไม่ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ ยังต้องใช้แบบฟอร์มกระดาษสำรวจบางส่วน โดยเหตุผลว่าการสำรวจแบบออนไลน์ผู้ตอบสอบถามไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าที่ควร จึงต้องมาใช้สำรวจแบบกระดาษ ฉะนั้นต้องส่งเสริมผลักดันให้มีการนำสอบถามออนไลน์ไปใช้ให้ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ ในปีถัดไป

4. ปรับปรุงแก้ไข (Act)

หลังจากที่ได้นำแบบสอบถามออนไลน์สำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการแล้ว ได้มีการตรวจสอบในข้อคำถามประเด็นคำถามที่จะต้องปรับเปลี่ยนบางหัวข้อคำถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้นจึงได้ปรับเปลี่ยนในหัวข้อประเด็นคำถามประเด็นความพึงพอใจใน 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากเดิมมีประเด็นคำถาม 5 หัวข้อย่อย จึงได้ลดเหลือ 3 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และได้ตัดหัวข้อ 2.5 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม หัวข้อย่อยที่ตรงประเด็นและเหมาะสม ดังนี้ 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ

1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ตัดหัวข้อ 2.5 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูง

2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพ เหมาะสม

2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ

2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561
การจัดเตรียมพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ได้พบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยน
สนทนาหรือทำงานร่วมกัน

การประเมินผลตามแผนกิจกรรมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

งานการศึกษาด้วยตนเองได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
 สารสนเทศ แผนกิจกรรมการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561

ลำดับ	ประเด็น/หัวข้อ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ผู้นำเสวนา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ		
					กำหนด การ	เชิง ปริมาณ	เชิง คุณภาพ
ประเด็นที่ 1	การดำเนินการนำแบบ ออนไลน์ไปใช้ในการ สำรวจความพึงพอใจที่มี ต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วย ตนเอง	เม.ย.- พ.ค. 2562	บุคลากรงานการศึกษา ด้วยตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั่วไป	น.ส.ผกาแก้ว บุญवास	1 เม.ย. 2562	5 คน	ร้อยละ 100.00
ประเด็นที่ 2	การประเมินกระบวนการ และปรับปรุงแบบสอบถาม วัดระดับความพึงพอใจใน การให้บริการ	เม.ย.- พ.ค. 2562	บุคลากรงานการศึกษา ด้วยตนเอง และผู้ สนใจทั่วไป	น.ส.เบญจวรรณ วรรณะบุรณ์	1 เม.ย. 2562	5 คน	ร้อยละ 100.00
ประเด็นที่ 3	แนวทางการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการ สำรวจความพึงพอใจที่มี ต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วย ตนเอง	เม.ย.- พ.ค. 2562	บุคลากรงานการศึกษา ด้วยตนเอง และผู้ สนใจทั่วไป	น.ส.เบญจวรรณ วรรณะบุรณ์	6 เม.ย. 2562	4 คน	ร้อยละ 80.00

จากตารางที่ 1 พบว่า งานการศึกษาด้วยตนเองสามารถดำเนินการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2561
 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนอย่างครบถ้วน ดังนี้

1. เชิงคุณภาพ : บุคลากรได้รับความรู้หลังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร้อยละ 100 และมีการนำไปใช้
 ประโยชน์
2. เชิงปริมาณ : บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80.00

ปัญหาจากการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

บุคคลมีความแตกต่างกัน ในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีตามช่องทางต่าง ๆ

แนวทางการแก้ไข

ควรเลือกวิธีหรือช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่บุคคลสามารถใช้ได้เพื่อลดความแตกต่างระหว่างบุคคล
 ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลสามารถเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง และควรมีการเผยแพร่ผ่
 านช่องทางต่าง ๆ เพื่อประสบการณ์ในวงกว้างขึ้นของหน่วยงานข้อเสนอแนะ หน่วยงานควรจัดให้มีการ
 จัดการความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในลักษณะขององค์ความรู้ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อ ๆ ไปเพื่อให้
 สามารถเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ และเผยแพร่การใช้ประโยชน์ร่วมกันต่อสาธารณชน จัดให้มี
 กิจกรรมการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งเพื่อต่อยอดเข้าสู่กระบวนการจัดทำผลงาน นวัตกรรม และ
 งานวิจัยสถาบันได้ในที่สุด

ภาคผนวก

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการจัดการความรู้ (KM) ปีการศึกษา 2561
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานการศึกษาด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศูนย์พื้นที่ ตอนที่ 2 การประเมินด้านองค์ความรู้ที่ได้รับก่อนและหลังร่วมกิจกรรม ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม จำนวน 4 ด้าน รวม 15 หัวข้อ ได้แก่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ จำนวน 4 หัวข้อ คือ 1. วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมกลุ่มย่อย 2. วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างกลุ่มความรู้(CoP) 3. วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ Video Conference 4. วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านช่องทาง Social media (Facebook, Line, Hangout) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 หัวข้อ คือ 1. ผู้ร่วมเสวนามีความพร้อมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. ผู้ร่วมเสวนามีความเป็นกันเอง 3. ผู้ร่วมเสวนาเต็มใจแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4. ผู้ร่วมเสวนาให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ 5. ความพร้อมของผู้นำในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 หัวข้อ คือ 1. ความเหมาะสมของเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. ความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ 3. สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านคุณภาพ จำนวน 3 หัวข้อ คือ 1. ความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับ 2. สามารถนำความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน เสริมสร้างสมรรถนะ และประสบการณ์ในการทำงาน 3. เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของบุคลากร

ประเมินความสำเร็จและระดับความพึงใจของการจัดกิจกรรมดังกล่าว โดยกำหนดแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินด้านองค์ความรู้ที่ได้รับก่อนและหลังร่วมกิจกรรม

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน
ดีมาก	5
5	4
ดี	3
4	2
ปานกลาง	1

ซึ่งจะประเมินผลความพึงพอใจกิจกรรมดังกล่าวในภาพรวมและแยกพิจารณาแต่ละหัวข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ 1. ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านคุณภาพ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายกำหนดดังนี้ (Best, 1981 : 204-208)

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมระดับดี

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมระดับควรปรับปรุง

บทวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการจัดการความรู้ (KM) ปีการศึกษา 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	2	40.00
หญิง	3	60.00
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมหาวิทยาลัย	4	80.00
ลูกจ้างประจำ	1	20.00
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	20.00
ปริญญาตรี	4	80.00
ศูนย์พื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
นนทบุรี	2	40.00
พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี	1	20.00
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	1	20.00
สุพรรณบุรี	1	20.00

จากตารางข้างต้นมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 5 ราย โดยสอบถามเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยร้อยละ 80.00 และ ลูกจ้างประจำร้อยละ 20.00 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.00 ปริญญาตรี ร้อยละ 80.00 จาก ศูนย์นนทบุรี ร้อยละ 40.00 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ร้อยละ 20.00 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี ร้อยละ 20.00 ศูนย์สุพรรณบุรี ร้อยละ 20.00

ส่วนที่ 2 การประเมินด้านองค์ความรู้ที่ได้รับก่อนและหลังร่วมกิจกรรม

ประเด็นความรู้/การบรรลุผล/การนำไปใช้	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
ความรู้ที่มีอยู่ก่อนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	2.40	0.55	ปานกลาง
ความรู้ที่ได้รับภายหลังการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	4.20	0.45	มาก

จากตารางด้านบนสรุปได้ว่าหลังเข้าร่วมกิจกรรมและเปลี่ยนความรู้บุคลากรมีความรู้เพิ่มมากขึ้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้เพิ่มมากขึ้น โดยพิจารณาจากความรู้ที่มีอยู่ก่อนการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.40 และความรู้ที่ได้รับภายหลังการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม

ตารางแสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ	4.60	มากที่สุด					
1.1 วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมกลุ่มย่อย	4.60	มาก	3 (60.00%)	2 (57.14%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
1.2 วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างกลุ่มความรู้ (CoP)	4.40	มาก	2 (40.00%)	3 (60.00%)	0 (28.57%)	0 (0%)	0 (0%)
1.3 วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ Video Conference	4.80	มากที่สุด	4 (80.00%)	1 (42.86%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
1.4 วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านช่องทาง Social media (Facebook, Line, Hangout)	4.20	มาก	1 (20.00%)	4 (80.00%)	0 (28.57%)	0 (0%)	0 (0%)
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.48	มาก					
2.1 ผู้ร่วมเสวนามีความพร้อมและ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.44	มาก	2 (40.00%)	2 (40.00%)	1 (20.00%)	0 (0%)	0 (0%)
2.2 ผู้ร่วมเสวนามีความเป็นกันเอง	4.80	มากที่สุด	4 (80.00%)	1 (20.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2.3 ผู้ร่วมเสวนาเต็มใจแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.44	มาก	2 (40.00%)	3 (60.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2.4 ผู้ร่วมเสวนาให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ	4.20	มาก	3 (60.00%)	2 (40.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2.5 ความพร้อมของผู้นำในภาพรวม	4.60	มากที่สุด	3 (60.00%)	2 (40.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	มากที่สุด					
3.1 ความเหมาะสมของเวลาในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.40	มาก	2 (40.00%)	3 (60.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3.2 ความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.60	มากที่สุด	3 (60.00%)	2 (40.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3.3 สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5.00	มากที่สุด	5 (100.00%)	0 (00.00)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4. ด้านคุณภาพ	4.60	มากที่สุด					
4.1 ความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับ	4.40	มากที่สุด	2 (40.00%)	3 (60.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4.2 สามารถนำความรู้จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนางาน เสริมสร้างสมรรถนะ และ ประสบการณ์ในการทำงาน	4.60	มากที่สุด	3 (60.00%)	2 (40.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4.3 เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การเรียนรู้ของบุคลากร	4.80	มาก	4 (80.00%)	1 (20.00%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
ภาพรวม	4.55	มากที่สุด					

จากการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ปีการศึกษา 2561 ของงาน การศึกษาด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าในภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อ การจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.90 และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วสรุป ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.3 โดยเมื่อพิจารณา รายหัวข้อแล้ว พบว่าหัวข้อ

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00

ความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

ความเหมาะสมของเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิด เป็นร้อยละ 88.00

อันดับที่ 2 ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณา รายหัวข้อ แล้วพบว่าหัวข้อ

วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ Video Conference ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 88.60

วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมกลุ่มย่อย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างกลุ่มความรู้ (CoP) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 85.00

วิธี/รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านช่องทาง Social media (Facebook, Line, Hangout) ความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00

อันดับที่ 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยเมื่อ พิจารณารายหัวข้อแล้วพบว่าหัวข้อ

ผู้ร่วมเสวนามีความเป็นกันเอง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ผู้ร่วมเสวนามีความพร้อมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ร่วมเสวนามีความพร้อมและสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 85.00

ผู้ร่วมเสวนาให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

อันดับที่ 4 ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยเมื่อพิจารณา รายหัวข้อ แล้วพบว่าหัวข้อ

เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนรู้ของบุคลากร ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

สามารถนำความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน เสริมสร้างสมรรถนะ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

คณะผู้จัดทำ

นางสาวเบ็ญจวรรณ	วรรณะบุรณ์
นายรัชตะ	จุมพล
นางสาวผกาแก้ว	บุญवास
นายสิทธิชัย	บุญสนิท
นางบุญชอบ	บัวอุไร
นายอภิสิทธิ์	เข้มชื่น



1

