

กระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า

คณะกรรมการการจัดการเรียนรู้ Knowledge Management (KM)
และ R2R ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

สำนักบรรณสารการพัฒนา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประจำปี 2564

คำนำ

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2564 เรื่อง กระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า ฉบับนี้ เป็นการปรับปรุงและพัฒนางานประจำ ระดับหน่วยงาน ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ดำเนินการจัดทำขึ้นจากการศึกษาปรับปรุงพัฒนากระบวนการหลักของสถาบันในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในระดับสถาบัน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาที่ใช้บริการห้องค้นคว้า โดยมีตัวชี้วัด คือ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องค้นคว้าอยู่ในระดับมาก เนื้อหาภายในเล่มประกอบด้วย บทนำ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนและวิธีดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า

คณะกรรมการจัดการการเรียนรู้ Knowledge Management (KM) และ R2R สำนักบรรณสารการพัฒนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย เรื่อง กระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า ฉบับนี้ จะเป็นองค์ความรู้ที่ให้แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานอย่างมีหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานปรับปรุงและพัฒนางานอื่น ๆ ทั้งแก่บุคลากรภายในและภายนอกสำนัก และในโอกาสนี้ คณะทำงาน R2R ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดการปรับปรุงและพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยครั้งนี้

คณะกรรมการจัดการการเรียนรู้ Knowledge Management (KM) และ R2R
สำนักบรรณสารการพัฒนา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	2
1.5 แผนการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักบรรณสารการพัฒนา	4
2.1.1 ข้อมูลทั่วไป	4
2.1.2 โครงสร้างของสำนัก	6
2.2 การให้บริการห้องค้นคว้า (Study Room) ของสำนักบรรณสารการพัฒนา	7
2.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า	7
บทที่ 3 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ	10
3.1 Plan การวางแผนดำเนินงาน	11
3.1.1 ประชุมคณะกรรมการการจัดการเรียนรู้ (KM) และ R2R ของสำนักบรรณสารการพัฒนา	11
3.1.2 ศึกษาขั้นตอนการจองห้องค้นคว้าผ่านระบบการจอง	14
3.1.1 ศึกษาช่องทางการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา	17

3.1.2	ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาจากข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2563	18
3.1.3	สรุปการวิเคราะห์ปัญหา	24
3.1.4	จัดทำแผนการดำเนินงาน	25
3.2	Do การออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	27
3.2.1	จัดทำ Infographic	27
3.2.2	จัดทำ VDO Clip	28
3.2.3	เปรียบเทียบความแตกต่างก่อนและหลังการจัดทำกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	32
3.3	Check การตรวจสอบและการประเมินผล	32
3.3.1	จัดทำแบบสอบถามกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้าของนักศึกษา	32
3.3.2	สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	33
3.3.3	ประเมินและสรุปผลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	33
3.4	ACT การปรับปรุงการดำเนินการ	36
3.4.1	จัดทำรายงานผลการดำเนินการปรับปรุง กระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	37
3.4.2	จัดทำคลิปนำเสนอผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	37
	บรรณานุกรม	38
	รายชื่อผู้จัดทำ	39

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แผนการดำเนินงาน	3
ตารางที่ 2.1 ระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการจองห้องค้นคว้าผ่านทางเว็บไซต์ และ Mobile Application และยืนยันการให้บริการผ่านตู้ Kiosk Register	7
ตารางที่ 2.2 ห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท	8
ตารางที่ 3.1 สถิติการใช้ห้องค้นคว้าประจำปีการศึกษา 2562 และ 2563	14
ตารางที่ 3.2 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด	19
ตารางที่ 3.3 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด”	19
ตารางที่ 3.4 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด	21
ตารางที่ 3.5 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด	22
ตารางที่ 3.6 เปรียบเทียบความแตกต่างก่อนและหลังการจัดทำกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	32
ตารางที่ 3.7 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	35

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1	โครงสร้างของสำนักบรรณสารการพัฒนา	6
ภาพที่ 2.2	ช่องทางการขอใช้บริการห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษา	7
ภาพที่ 2.3	แผนผังห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท บริเวณชั้น 3	8
ภาพที่ 2.4	แผนผังห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอกบริเวณชั้น 4	9
ภาพที่ 3.1	วงจรการควบคุมคุณภาพ PDCA	10
ภาพที่ 3.2	สถิติการใช้ห้องค้นคว้าของนักศึกษาปีการศึกษา 2562	12
ภาพที่ 3.3	สถิติการใช้งานห้องค้นคว้าของสำนักประจำปีการศึกษา 2563	13
ภาพที่ 3.4	แผนการบริหารความรู้ภายในองค์กร ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2564	26
ภาพที่ 3.5	การเผยแพร่ Infographic ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด	27
ภาพที่ 3.6	Infographic ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจองห้องค้นคว้า	28
ภาพที่ 3.7	การจองห้องค้นคว้า (Study Room) ผ่านเว็บไซต์	29
ภาพที่ 3.8	การจองห้องค้นคว้า(Study Room) ผ่าน Mobile Application	30
ภาพที่ 3.9	การจองห้องค้นคว้า (Study Room) ผ่านตู้ Kiosk	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

สำนักบรรณสารการพัฒนาเป็นห้องสมุดของสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ มีภารกิจหลักในการตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2551-2565 ข้อ 6 การรักษาความเป็นเลิศทางวิชาการด้านหลักสูตร งานวิจัย และการบริการวิชาการที่มีความโดดเด่นและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยการดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วิเคราะห์ จัดเก็บให้บริการและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและสมาชิกของห้องสมุดรวมถึงบริการชุมชน

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักบรรณสารการพัฒนาบรรณวิทยุศาสตร์ของสถาบันทั้งการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดให้มีบริการต่าง ๆ ของสำนักจึงสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดสรรพื้นที่การเรียนรู้ อันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงของผู้เรียนที่ขอความร่วมมือ การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการทำงานเป็นกลุ่มสอดคล้องกับแนวคิดใหม่เกี่ยวกับพื้นที่การเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้จำกัดอยู่ในภายในห้องเรียน แต่ยังคงครอบคลุมถึงพื้นที่การเรียนรู้เสมือนจริงและพื้นที่การเรียนรู้นอกสถาบัน (อภิภา ปรัชญพฤทธิ์, 2560) ได้แก่ การจัดให้บริการห้องค้นคว้าจำนวน 75 ห้องซึ่งมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น มีการพิจารณาการขยายระยะเวลาในการใช้ห้องค้นคว้าจากการเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาจากเดิมครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นครั้งละ 3 ชั่วโมง เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาด้านระยะเวลาแต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณจึงไม่สามารถจัดสร้างห้องค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการในช่วงการสอบของนักศึกษาได้ และมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ร่วมกัน (Co-working Space) ที่บริเวณทางเดินชั้น 2 นอกจากนี้สำนักยังมีการปรับปรุงบริการโดยจัดให้มีช่องทางในการให้บริการของห้องสมุดที่หลากหลายอันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด 19 ได้แก่ เว็บไซต์สำนักบรรณสารการพัฒนา (<http://library.nida.ac.th/2015/index.php/th/>), Facebook NIDA Library และ Line: NIDA_Library เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการโดยไม่ต้องเดินทางมายังห้องสมุด และมีช่องทางในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและการปรับปรุงบริการของสำนักที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการโดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการห้องสมุด การรับรู้และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของห้องสมุดจึงมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุด

สำนักจึงต้องมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายรวมถึงมีการรับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพิจารณาในการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการและตรงกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการโดยการกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจเป็นประจำทุกปี โดยในปีการศึกษา 2563 พบว่า เมื่อสอบถามถึงข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีผู้ตอบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องการจองห้องคั่นคั่วมากที่สุด เมื่อนำข้อคำตอบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาพิจารณาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ยังมีการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บริการห้องคั่นคั่วน้อย คณะทำงานจึงพิจารณาจัดทำกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคั่วเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคั่วของสำนักบรรณสารสนเทศและพัฒนาและสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาที่ใช้บริการห้องคั่นคั่ว

1.2 วัตถุประสงค์

สร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาที่ใช้บริการห้องคั่นคั่ว (คะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องคั่นคั่วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคั่วแก่ผู้ใช้บริการซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด

1.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนมีนาคม - เดือนสิงหาคม 2564

1.5 แผนการดำเนินงาน

ตารางที่ 1.1 แผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	2564					
	ม.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1) ประชุมคณะกรรมการการจัดการเรียนรู้ (KM) และ R2R ของสำนักบรรณสารการพัฒนา	→					
2) ศึกษา และวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษา จากข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563	→					
3) ออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า		→	→			
4) สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า				→		
5) ประเมินและสรุปผลความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า					→	
6) จัดทำรายงานผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า					→	
7) นำเสนอผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า						→

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักบรรณสารการพัฒนา

สำนักบรรณสารการพัฒนาเป็นห้องสมุดระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การฝึกอบรมและการให้บริการวิชาการ สาขาพัฒนบริหารศาสตร์

2.1.1 ข้อมูลทั่วไป

1) วิสัยทัศน์

เป็นห้องสมุดมาตรฐานสากลซึ่งมีทรัพยากรที่ทันสมัยและสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีบริการอันเป็นเลิศ

2) พันธกิจ สำนักบรรณสารพัฒนามีภาระหน้าที่ ดังนี้

- (1) ให้บริการในลักษณะมุ่งสู่ผู้ใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทางด้านการวิจัยและการเรียนรู้
- (2) ดำเนินการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาไปสู่ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างความเข้มแข็งในสาขาพัฒนบริหารศาสตร์
- (3) เผยแพร่องค์ความรู้ที่พัฒนาโดยบุคลากรของสถาบัน
- (4) ส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตทางด้านสาขาพัฒนบริหารศาสตร์
- (5) สนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ทั้งในระดับชุมชน ประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ เพื่อส่งเสริมการวิจัยและการเรียนรู้ทางด้านสาขาพัฒนบริหารศาสตร์

3) วัตถุประสงค์

การเป็นห้องสมุดชั้นนำและมีมาตรฐานในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาและวิจัยในสาขาพัฒนบริหารศาสตร์ และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสถาบัน ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนและสอดคล้องกับการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของสถาบัน นอกจากนี้ ห้องสมุดยังต้องส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสมาชิกในสังคมอีกด้วย

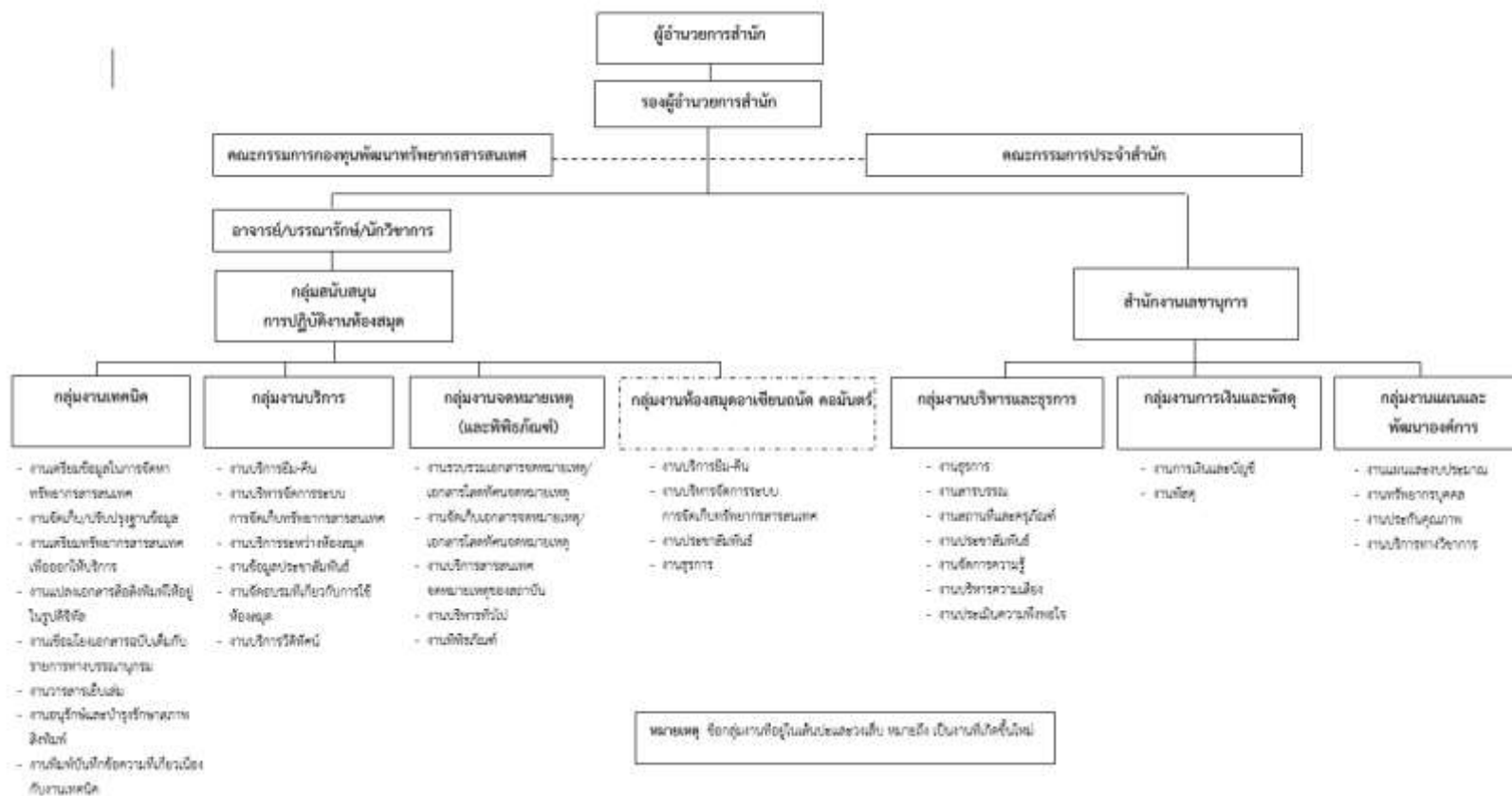
4) คำขวัญ

ทรัพยากรทันสมัย หัวใจบริการ มาตรฐานสากล

5) นโยบายคุณภาพของสำนัก

ทรัพยากรทันสมัย ใส่ใจให้บริการ มุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 โครงสร้างของสำนัก



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของสำนักบรรณสารการพัฒนา

2.2 การให้บริการห้องค้นคว้า (Study Room) ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

2.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า

สำนักบรรณสารการพัฒนาเริ่มทดสอบการให้บริการจองห้องค้นคว้าผ่านทางเว็บไซต์ และ Mobile Application และยืนยันการให้บริการผ่านตู้ Kiosk Register และยกเลิกการให้บริการห้องค้นคว้าด้วยกฎแฉตามกำหนดการ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการจองห้องค้นคว้าผ่านทางเว็บไซต์ และ Mobile Application และยืนยันการให้บริการผ่านตู้ Kiosk Register

วันที่	หมายเลขห้อง
15 สิงหาคม 2562	A01-A21
20-26 สิงหาคม 2562	B01-015, D01-D02
27 สิงหาคม – 1 กันยายน 2562	C01-C05
2-8 กันยายน 2562	E01-E32

1) สำนักบรรณสารการพัฒนาให้บริการห้องค้นคว้าเฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของสถาบัน โดยมีช่องทางในการขอใช้บริการ 3 ช่องทาง ดังนี้

- (1) เว็บไซต์ <http://elibrary.nida.ac.th:8004/login>
- (2) Mobile Application
- (3) Kiosk Register จำนวน 5 เครื่อง (ชั้น 2 จำนวน 1 เครื่อง ชั้น 3 จำนวน 3 เครื่องและชั้น 4 จำนวน 1 เครื่อง)



ภาพที่ 2.2 ช่องทางการขอใช้บริการห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษา

2) มีจำนวนห้องทั้งสิ้น 75 ห้อง ประกอบด้วย

(1) ห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโทที่ชั้น 3 จำนวน 43 ห้อง ให้บริการครั้งละ 3 ชั่วโมง (ตั้งแต่ 15 กุมภาพันธ์ 2563) โดยแบ่งประเภทของห้องดังนี้

ตารางที่ 2.2 ห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท

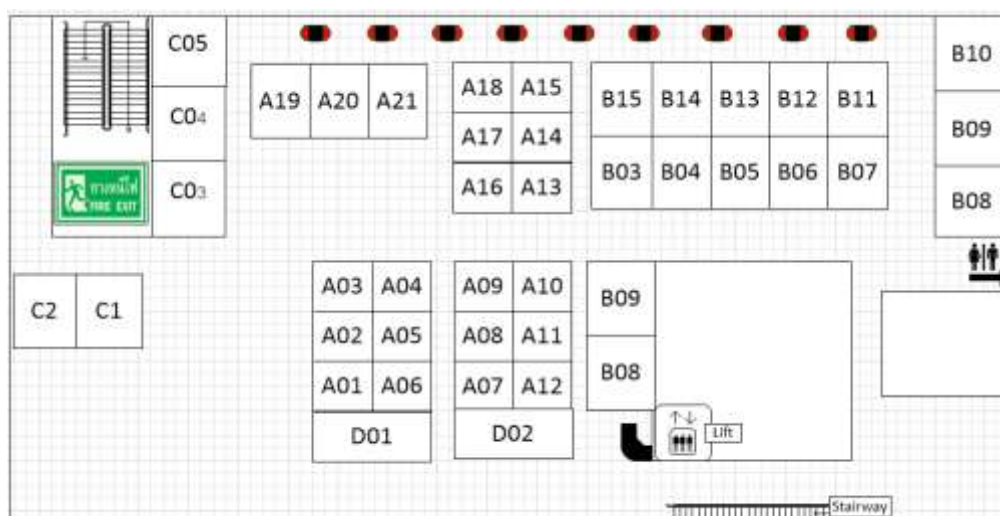
จำนวนคน	จำนวนห้อง	หมายเลขห้อง
ห้องสำหรับ 2-4 คน	จำนวน 21 ห้อง	A1-A21
ห้องสำหรับ 6 คน	จำนวน 15 ห้อง	B1-B15
ห้องสำหรับ 10 คน	จำนวน 5 ห้อง	C1-C5
ห้องสำหรับ 7 คน	จำนวน 2 ห้อง	D1-D2

หมายเหตุ: ห้องหมายเลข B-D มีจอทีวีให้บริการ

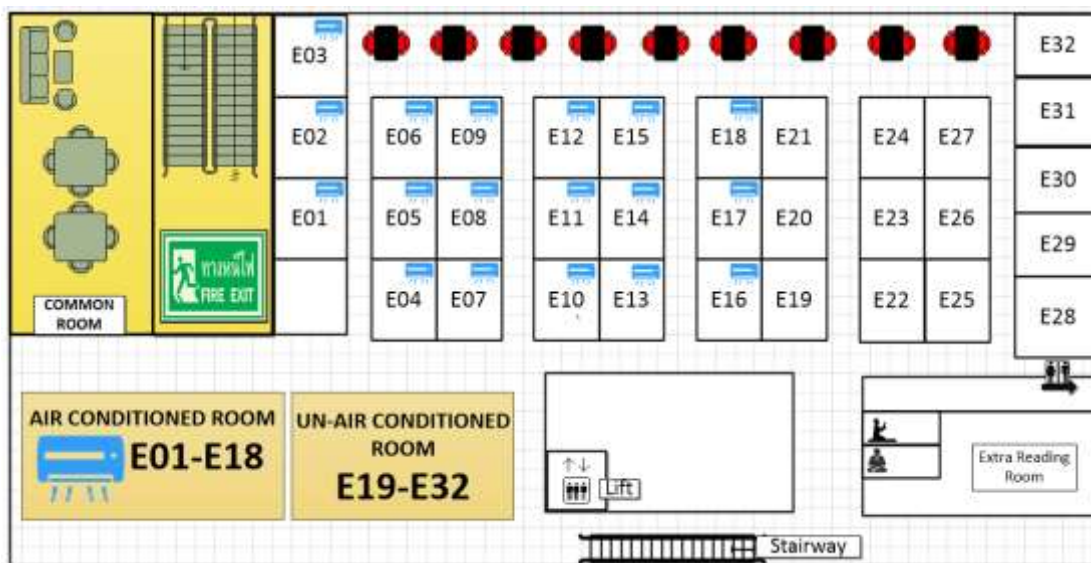
(2) ห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่ชั้น 4 เป็นห้องสำหรับ 1 คน จำนวน 32 ห้อง ให้บริการครั้งละ 1 วัน (E1-E32)

3) แนวปฏิบัติในการใช้ห้องค้นคว้า ผู้ใช้บริการต้องยืนยันตัวตนผ่านระบบภายใน 15 นาที เมื่อครบกำหนดใช้งาน 3 ชั่วโมง สามารถยืมต่อได้กรณีที่ไม่มีผู้จองใช้งาน

4) แผนผังห้องค้นคว้า



ภาพที่ 2.3 แผนผังห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท บริเวณชั้น 3



ภาพที่ 2.4 แผนผังห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอกบริเวณชั้น 4

3) การประกาศขยายเวลาของสำนักบรรณสารการพัฒนา

ตั้งแต่วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563 สำนักบรรณสารการพัฒนาได้มีประกาศขยายเวลาการใช้ห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาโท จากเดิม 2 ชั่วโมง เป็น 3 ชั่วโมง และสามารถ Renew ต่อเวลาการใช้ห้องได้ (ยกเว้นช่วงก่อนสอบ 2 สัปดาห์และช่วงสอบ) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการห้องค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาโท

บทที่ 3

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

สำนักบรรณสารการพัฒนา ได้นำวงจรการควบคุมคุณภาพ PDCA มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 3.1 วงจรการควบคุมคุณภาพ PDCA

3.1 Plan การวางแผนดำเนินงาน

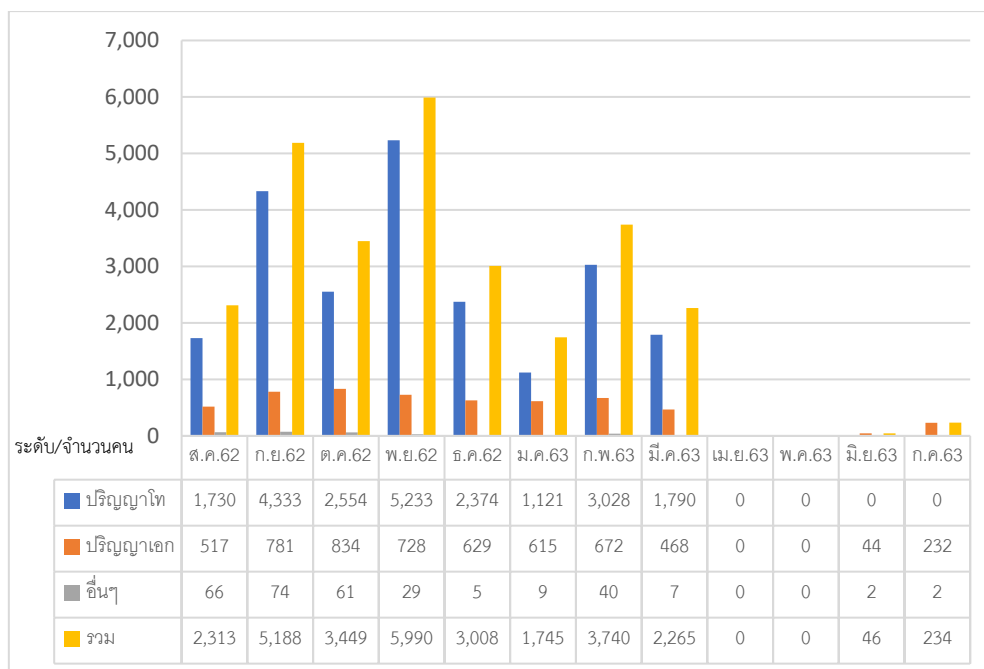
3.1.1 ประชุมคณะกรรมการการจัดการเรียนรู้ (KM) และ R2R ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

1) สำนักได้จัดการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) และ R2R ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ครั้งที่ 1/2564 ในวันที่ 4 มีนาคม 2563 เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของสำนัก

2) รวบรวมสถิติการใช้งานห้องค้นคว้าของสำนักประจำปีการศึกษา 2562 พบว่า

(1) เดือนพฤศจิกายน 2562 มีผู้ใช้มากที่สุดจำนวน 5,990 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5,233 คน ปริญญาเอก จำนวน 728 คน และอื่น ๆ จำนวน 29 คน รองลงมาคือ เดือนกันยายน 2562 จำนวน 5,188 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 4,333 คน ปริญญาเอก จำนวน 781 คน และอื่น ๆ จำนวน 74 คน เนื่องจากเป็นช่วงสอบและสำนักบรรณสารการพัฒนา ขยายเวลาช่วงสอบเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ เวลา 8.00-22.00 น. เริ่มตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน-วันที่ 15 ธันวาคม 2562

(2) เดือนเมษายน-พฤษภาคม 2563 ไม่มีสถิติผู้ใช้เนื่องจากสำนักปิดบริการตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม-21 มิถุนายน 2563 ตามประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง ปิดที่ทำการสถาบันเป็นการชั่วคราว ทั้งนี้สำนักเริ่มเปิดให้บริการเฉพาะวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8:30-16:30 น. ตั้งแต่วันที่ 22 มิถุนายน 2563 โดยให้บริการเฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของสถาบัน และให้ใช้ห้องค้นคว้าเดี่ยว ห้องละ 1 คนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอก ดังภาพที่ 3.2



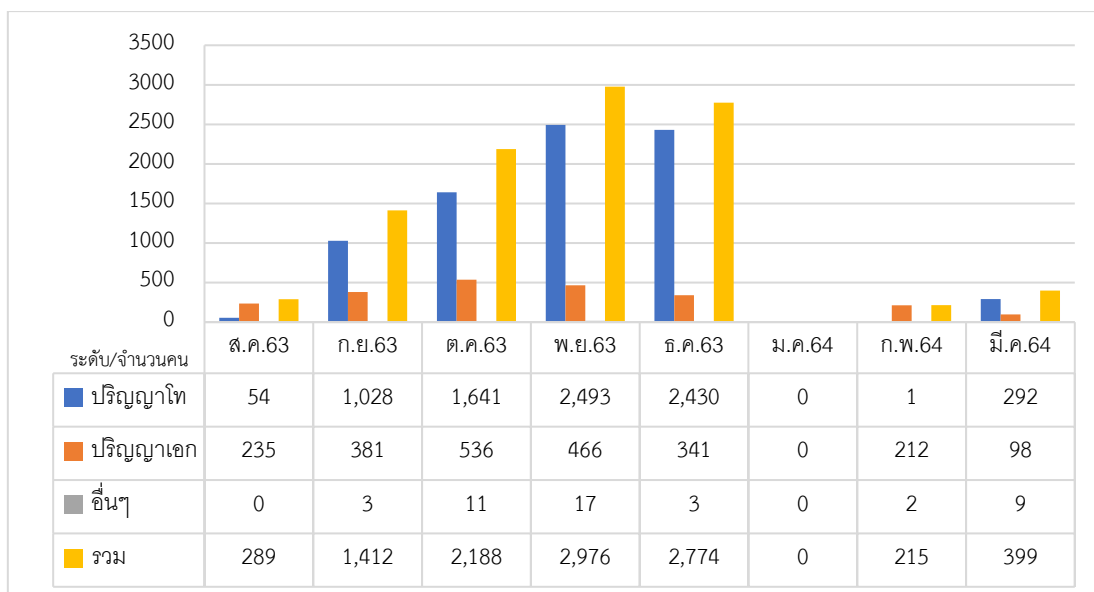
ภาพที่ 3.2 สถิติการใช้ห้องค้นคว้าของนักศึกษาปีการศึกษา 2562

หมายเหตุ: ข้อมูลระหว่างสิงหาคม 2562-กรกฎาคม 2563

3) รวบรวมสถิติการใช้งานห้องค้นคว้าของสำนักประจำปีการศึกษา 2563 (ข้อมูลระหว่างสิงหาคม 2563-9 มีนาคม 2564) พบว่า

(1) เดือนพฤศจิกายน 2563 มีผู้ใช้มากที่สุดจำนวน 2,976 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 2,493 คน ปริญญาเอก 466 คน และอื่น ๆ 17 คน รองลงมาคือ เดือนธันวาคม 2563 จำนวน 2,774 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 2,430 คน ปริญญาเอก 341 คน และอื่น ๆ 3 คน เนื่องจากขยายชั่วโมงห้องสมุดในช่วงสอบ 8.00 - 22.00 น. (เฉพาะเสาร์อาทิตย์) ตั้งแต่วันเสาร์ที่ 28 พฤศจิกายน-วันอาทิตย์ที่ 20 ธันวาคม 2563

(2) เดือนมกราคม 2564 ไม่มีสถิติผู้ใช้บริการเนื่องจากปิดที่ทำการสถาบันตามประกาศของกรุงเทพมหานครเรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 15) ลงวันที่ 1 มกราคม 2564 ดังภาพที่ 3.3



ภาพที่ 3.3 สถิติการใช้งานห้องค้นคว้าของสำนักประจำปีการศึกษา 2563

หมายเหตุ: ข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2563-9 มีนาคม 2564

1. เริ่มให้นักศึกษาปริญญาโทใช้ห้องค้นคว้า ตั้งแต่ 17 สิงหาคม 2563 เฉพาะห้อง B C D
2. เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 สำนักบรรณสารการพัฒนาของดใช้บริการตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป และให้บริการในรูปแบบ Books to Go
3. สำนักบรรณสารการพัฒนา เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564 เป็นต้นไป เวลา 8.30-16.30 น. ให้บริการเฉพาะนักศึกษา บุคลากร และสมาชิกของห้องสมุด จำกัดผู้เข้าใช้จำนวน 300 คน/วัน ให้บริการเฉพาะห้องค้นคว้า สำหรับนักศึกษา ปริญญาเอก ชั้น 4
4. เปิดให้บริการห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาโท ชั้น 3 ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2564

4) สรุปรวมสถิติการใช้ห้องค้นคว้าประจำปีการศึกษา 2562 และ 2563

ตารางที่ 3.1 สถิติการใช้ห้องค้นคว้าประจำปีการศึกษา 2562 และ 2563

ระดับนักศึกษา	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
ปริญญาโท	22,163	7939
ปริญญาเอก	5520	2269
อื่น ๆ	295	45
รวม	27,978	10,253

หมายเหตุ: ปีการศึกษา 2562 ข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2562-กรกฎาคม 2563
ปีการศึกษา 2563 ข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2563-9 มีนาคม 2564

3.1.2 ศึกษาขั้นตอนการจองห้องค้นคว้าผ่านระบบการจอง

ศึกษาวิธีการจองห้องค้นคว้าจากคู่มือ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) ขั้นตอนการจองห้องค้นคว้า Study Room
- 2) ขั้นตอนการยืนยันการใช้ห้องค้นคว้าผ่านตู้ Register Kiosk
- 3) ขั้นตอนการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า
- 4) ขั้นตอนการคืนห้องค้นคว้า
- 5) ขั้นตอนการต่อเวลาการจองห้องค้นคว้า



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการใช้งานห้องค้นคว้า



Place your **student ID card** or enter your **passcode** before entering the room within 15 minutes.



แตะบัตร หรือกด **Passcode** ก่อนเข้าใช้ห้องทุกครั้ง (ภายใน 15 นาที)



สำนักบรรณสารนิเทศ
Library and Information Center



Hotline

02-7273737 , 02-7273741



NIDA Library App



Place your **student ID card** or enter your **passcode** before entering the room within 15 minutes.



แตะบัตร หรือกด **Passcode** ก่อนเข้าใช้ห้องทุกครั้ง (ภายใน 15 นาที)



สำนักบรรณสารนิเทศ
Library and Information Center



Hotline

02-7273737 , 02-7273741



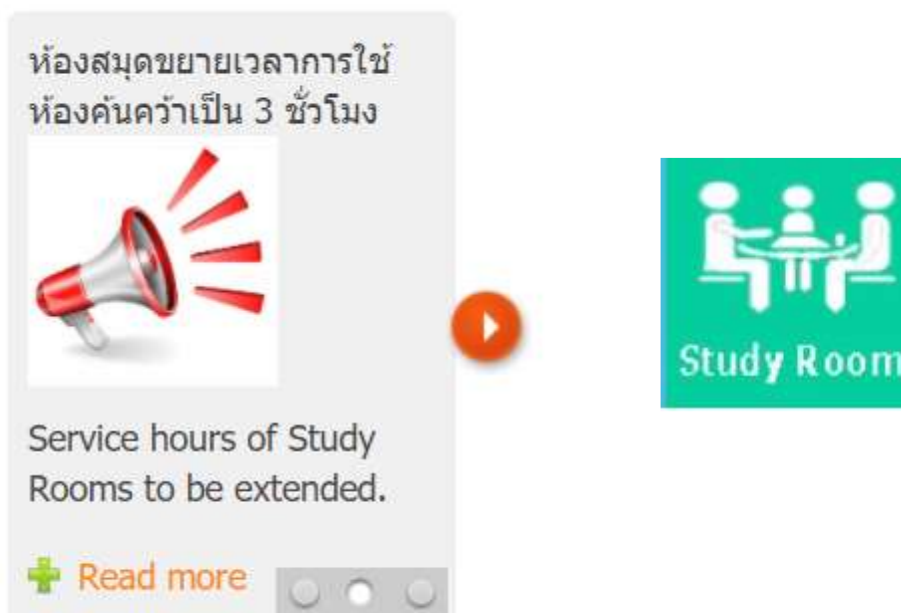
NIDA Library App

ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า

3.1.1 ศึกษาช่องทางการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการห้องค้นคว้าของ สำนักบรรณสารการพัฒนา

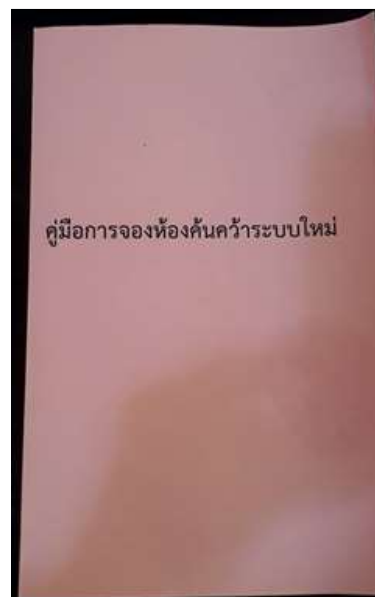
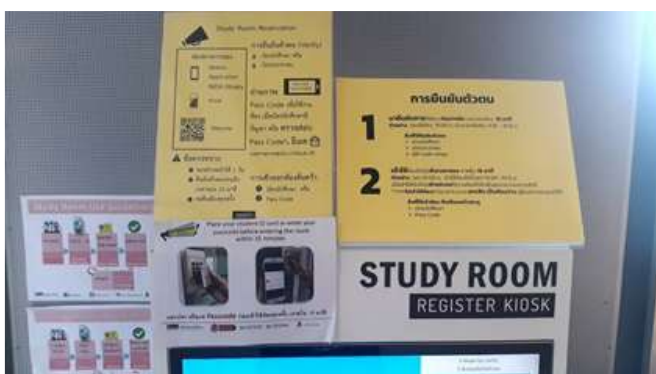
สำนักบรรณสารพัฒนามีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลการใช้บริการห้องค้นคว้าแก่
ผู้ให้บริการผ่าน 5 ช่องทางดังนี้

- 1) เว็บไซต์สำนักบรรณสารการพัฒนา ดังภาพที่ 3.5



ภาพที่ 3.3 ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักบรรณสารการพัฒนา

- 2) Facebook สำนักบรรณสารการพัฒนา
- 3) Line
- 4) ข่าวบรรณสาร
- 5) คู่มือการใช้บริเวณ Kiosk Register ดังภาพที่ 3.6



ภาพที่ 3.4 คู่มือการใช้งานบริเวณ Kiosk Register

3.1.2 ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาจากข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2563

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด ปีการศึกษา 2563 โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจ สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับในการสำรวจครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 348 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นการรวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ดังนี้

1) เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น			
	NIDA	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		3.99	0.87	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		4.45	0.73	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ		4.25	0.82	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.32	0.75	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย		4.42	0.73	มากที่สุด
รวม		4.29	0.78	มากที่สุด

2) การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.32 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.58 และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93 ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด”

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การจัดหาหนังสือ (ด้านกฎหมาย, การเงินการคลัง, วิศวกรรม, ภาษาญี่ปุ่น และหนังสือเยาวชน)วารสาร ฐานข้อมูล และวิทยานิพนธ์ ทั้งแบบรูปเล่มและ Online การเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม และการวิทยานิพนธ์เล่มมาจัดทำเป็น Online	31	21.83
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ บริการ กิริยามารยาทการพูดจา การสื่อสารภาษาอังกฤษ การให้ข้อมูล และความเคร่งครัดในกฎระเบียบของห้องสมุด	7	4.93

ท่านเห็นว่าสิ่งใดควรปรับปรุงในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ เวลาเปิด-ปิด การแจ้งเตือนหนังสือเกินกำหนด การจองห้อง ค้นคว้า การจัดคิวบริการ e-Thesis การตอบกลับไลน์ การต่ออายุ หนังสือ การประชาสัมพันธ์ การยืม-คืนส่งทางไปรษณีย์ การสืบค้น ค่าธรรมเนียมบริการศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก ช่องทางการ สื่อสาร ชั้วนางหนังสือใหม่ บริการยืม-คืน ป้ายเลขหมู่ชั้นหนังสือ ป้ายกฎระเบียบต่าง ๆ (สองภาษา) ระบบยืม-คืน สิทธิของ ผู้ใช้บริการภายนอก	42	29.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องพิมพ์ เว็บไซต์ ห้องสมุด ที่นั่งอ่านช่วงสอบ ขนาดห้องค้นคว้า ความเร็ว อินเทอร์เน็ต ตู้ล็อกเกอร์ ทางเข้า-ทางออกห้องสมุด ที่จอดรถ น้ำ ดื่ม พื้นที่รับประทานอาหาร บริการร้านเครื่องดื่ม-ขนม ห้องน้ำ บริการอุปกรณ์ต่าง ๆ (Book Stand, ปลั๊กไฟ, โทรทัศน์, หมอน รองหลัง)	53	37.32
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ได้แก่ เสียง แสงสว่าง กลิ่น ความสะอาด และมุมอับในห้องสมุด	9	6.34
รวม	142	100.00

3) การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชอบบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 เท่ากัน ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ความถี่ของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด “ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด

ท่านชอบบริการใดมากที่สุดในห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล การจัดหาหนังสือ และการสืบค้น ฐานข้อมูล	19	21.35
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การบริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ รับฟัง แก้ไขปัญหาให้ ผู้รับบริการ	2	2.25
ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การจองหนังสือ การจัดชั้นหนังสือ การตรวจวิทยานิพนธ์ การต่อ อายุหนังสือ การประชาสัมพันธ์ บริการจองห้อง บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถาม บริการตอบคำถาม e-Thesis บริการยืม-คืน ระยะเวลา การยืม	29	32.58
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ได้แก่ พื้นที่บริการนั่งอ่าน บริการห้องค้นคว้า บริการน้ำดื่ม บริการ ไอแพด สภาพแวดล้อม เครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง บริการห้องดู ภาพยนตร์ การนำอาหารและเครื่องดื่มรับประทานในห้องสมุด อุปกรณ์ ต่าง ๆ	37	41.57
ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ได้แก่ ความสะอาดของห้องสมุด	2	2.25
รวม	89	100.00

4) เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด พบว่า นักศึกษาตอบข้อควรปรับปรุง ด้านขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 24 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับการจองห้องค้นคว้า ตัวอย่างคำตอบ ดังตาราง 3.5

ตารางที่ 3.5 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะ
<p>สิทธิในการเข้าใช้บริการ</p> <p>1) ในภาคปกติ ห้องคั่นคว้ามักไม่ค่อยมีคนใช้แต่ถ้าจะจองต้องใช้บัตรนักศึกษาหลายใบเกินไป ทำให้นักศึกษาที่อยากใช้แต่ไม่มีเพื่อนเยอะไม่สามารถเข้าไปใช้ได้</p> <p>3) บางครั้งคนไม่มีเลย แต่ไม่สามารถเข้าใช้ห้องคั่นคว้ามได้เพราะบัตร นศ. ไม่ครบ</p> <p>4) อยากให้ห้องใช้ได้ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปค่ะ</p> <p>5) อยากให้นักศึกษาระดับปริญญาโทสามารถใช้ห้องอ่านหนังสือแบบคนเดียวได้</p> <p>6) อยากให้มีห้องประชุมหรือห้องทำงานจำนวนจุกคนตั้งแต่ 4-10 คน สำหรับนักศึกษาปริญญาเอกด้วย เพราะในระบบสำหรับปริญญาเอกมีห้องเฉพาะ 1 คน ถ้าจะใช้ ต้องไปใช้พื้นที่ของห้องปริญญาโท ที่มีตั้งแต่ 4-10 คนขึ้นไป หากจะใช้ต้องต่อทุกชั่วโมง มีขั้นตอนเยอะไปหน่อย</p> <p>7) ไม่ควรแบ่งห้องประชุมชั้นนี้เฉพาะ นศ. ป.เอก ควรมีสิทธิ์เท่ากันในการให้บริการ</p> <p>8) นศ. ป โท น่าจะได้ใช้สิทธิ์ ห้อง Study Room เดี่ยว เหมือน ป เอก หรือ จัดโควตาให้เหมาะสม</p>
<p>ระยะเวลา</p> <p>9) ห้องใช้ขั้นต่ำ 3 คน ห้องที่สามารถทำงานกลุ่มได้ ควรสามารถจองได้มากกว่า 2 ชั่วโมง</p> <p>10) อยากให้อยู่ในห้องอ่านหนังสือได้นานกว่านี้เวลาน้อยไป</p> <p>11) ห้องคั่นคว้ามแบบกลุ่ม แต่อยากให้จองใช้งานต่อครั้งได้ประมาณ 5 ชม.</p>
<p>ขนาดห้อง</p> <p>11) ห้องคั่นคว้าม เพิ่มขนาดและความสามารถในการตีหนังสือให้ได้ ประมาณ 6 คนและเสียงไม่รบกวนห้องข้าง ๆ</p> <p>12) ขนาดห้องเล็กเกินไปในบางครั้ง</p>
<p>ระบบ</p> <p>13) ระบบการจองห้องประชุมไม่เสถียร Error บ่อย หลายครั้งจองทับซ้อนกันในเวลาและห้องเดียวกัน</p> <p>14) การจองและใช้ห้อง Study Room ขั้นตอนจองใช้เวลานานและขั้นตอนเยอะ บางครั้งที่ลืมแตะบัตรก่อนเข้าห้อง Study Room ทำให้ห้องที่จองไว้หลุดออกจากระบบ ทั้ง ๆ ที่มีการ Verify ไปแล้ว</p> <p>15) ระบบแอปพลิเคชัน NIDA e-Library บางครั้งไม่เสถียร นอกจากนี้การจองห้องประชุมมีขั้นตอนที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน หากลดขั้นตอนในการจองลงได้ด้วยจะดีมาก</p>

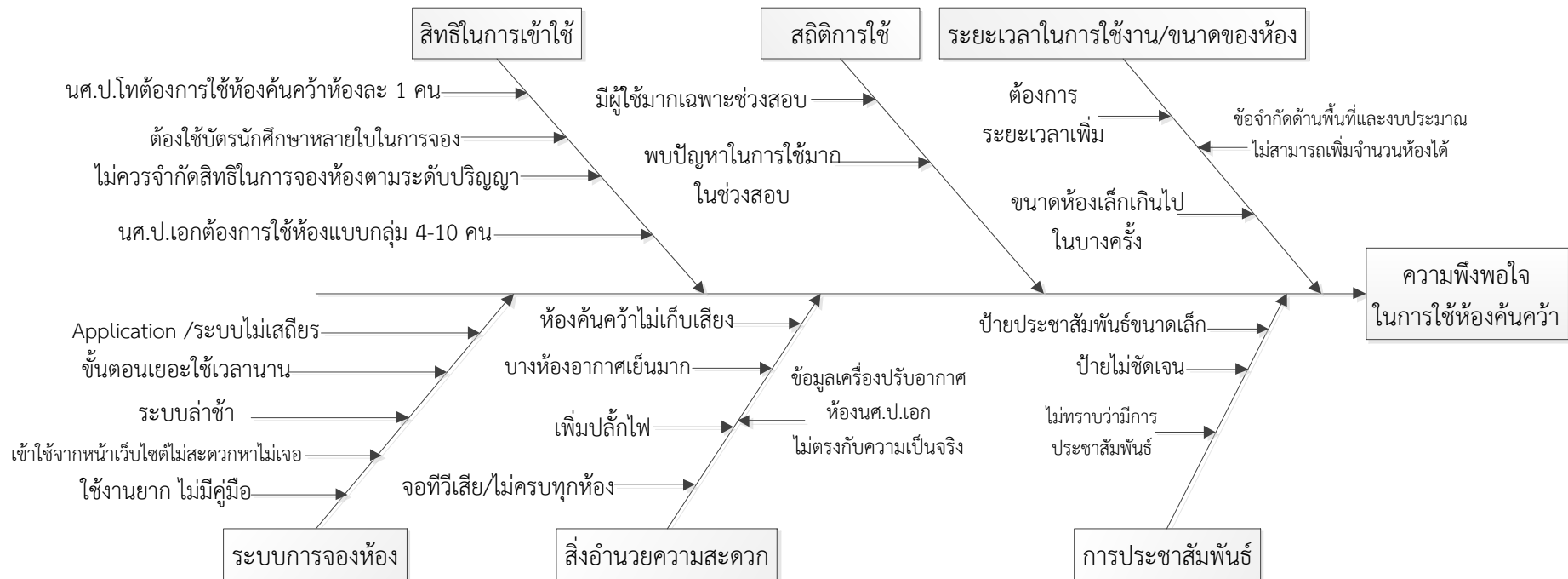
ข้อเสนอแนะ

- 16) ขั้นตอนการจองห้องส่วนตัว
- 17) ระบบการจองห้อง Study room บางครั้งล่าช้าจนเกิดความซับซ้อนในบางครั้ง
- 18) ระบบการจองห้องที่ใช้ทำงานกลุ่มไม่ดีเลย คู่มือแนะนำการจอง อ่านแล้วก็เข้าใจยาก การจองผ่านหน้าเครื่องคือออส คุณภาพไม่ดี จองแล้วก็ดึงออก เจ้าหน้าที่ที่พูดจาและบริการ ไม่น่าฟัง และทำอาการไม่พึงพอใจเวลาเข้าไปสอบถาม อยากให้ปรับปรุงด่วนๆ ค่ะ
-

สิ่งอำนวยความสะดวก

- 19) Meeting Room for Ph.D. 4-6 Pax
- 20) แอร์หนาวมาก
- 21) ห้องนักศึกษา ป.เอก บางห้องมีแอร์บางห้องไม่มีแอร์ แต่ไม่ตรงกับข้อมูลในการจอง จองห้องมีแอร์ไปแต่พอเข้าไปใช้ปรากฏว่าไม่มีแอร์ออกมา นั่งอ่านหนังสือทำงานแล้วอึดอัดหายใจไม่ออก
- 22) ห้องประชุมไม่เก็บเสียง (ด้วยความที่พนักงานเลยจะได้ยินเสียงห้องข้าง ๆ เวลาประชุม) ห้องประชุมทุกห้อง ควรมีทีวีทุกห้อง
- 23) ห้องประชุมควรมีปลั๊กไฟมากกว่าจุดเดียว จอทีวีควรเปลี่ยนให้สามารถต่อผ่านระบบไร้สายได้ ปัจจุบันอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกอย่างสามารถเชื่อมต่อไร้สาย แอร์หน้าจอได้หมดแล้ว ในหลาย ๆ ครั้งทำให้ต้องพก Notebook ที่มีช่องต่อมาต่อ
- 24) ห้องส่วนตัวบางห้อง TV เสียอยู่ เคยถามเจ้าหน้าที่แล้ว แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ควรจะแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้น่าจะดีกว่า
-

3.1.3 สรุปการวิเคราะห์ปัญหา



ภาพที่ 3.5 สรุปประเด็นปัญหาจากการประชุม สถิติการใช้และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด

3.1.4 จัดทำแผนการดำเนินงาน

แผนการบริหารความรู้ภายในองค์กร ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะ/หน่วยงานผู้จัดทำ..... สำนักบรรณสารการพัฒนา..... กลุ่มเป้าหมายที่จะเพิ่มความพึงพอใจ..... นักศึกษา.....
 ประเด็นความไม่พึงพอใจหลักของ (/) การให้ข้อมูลคำปรึกษากับนักศึกษา () การให้ข้อมูลคำปรึกษากับผู้รับบริการอื่นๆ
 ผู้รับบริการ () การใช้ IT ในการปฏิบัติงาน () การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นปัญหาที่ต้องการพัฒนา	วัตถุประสงค์การดำเนินการ	กระบวนการ/ระบบงานที่ได้จากการดำเนินงาน	แผนการดำเนินการ	กำหนดการ	ข้อมูล ความรู้ที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน	KPI
นักศึกษาไม่เข้าใจวิธีการใช้บริการห้องค้นคว้า	สร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาที่ใช้บริการห้องค้นคว้า (คะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องค้นคว้า ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)	กระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	1. ประชุมคณะกรรมการการจัดการเรียนรู้ (KM) และ R2R ของสำนักบรรณสารการพัฒนา 2. ศึกษา และวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาจากข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563 3. ออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า 4. สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า 5. ประเมินและสรุปผลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า 6. จัดทำรายงานผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	มีนาคม - สิงหาคม 2564 มีนาคม 2564 เมษายน- พฤษภาคม 2564 มิถุนายน 2564 กรกฎาคม 2564 กรกฎาคม 2564	1. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องค้นคว้า 2. ข้อมูลจากนักศึกษาที่ใช้บริการห้องค้นคว้า 3. ข้อมูลจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักบรรณสารการพัฒนา ปีการศึกษา 2563 4. ข้อมูลจากคู่มือการใช้งานห้องค้นคว้า 5. ความรู้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องค้นคว้า 6. ความรู้ด้านการวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องค้นคว้า 7. ความรู้ด้านการออกแบบปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องค้นคว้า อยู่ในระดับมาก

ประเด็นปัญหาที่ต้องการพัฒนา	วัตถุประสงค์การดำเนินการ	กระบวนการ/ระบบงานที่ได้จากการดำเนินงาน	แผนการดำเนินการ	กำหนดการ	ข้อมูล ความรู้ที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน	KPI
			7. นำเสนอผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับบริการใช้บริการห้องค้นคว้า	สิงหาคม 2564	8. ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องค้นคว้า	
ข้อมูล / สถิติ การดำเนินงานในปัจจุบัน						
<p>1. ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2563 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยคะแนน 4.29</p> <p>2. จำนวนครั้งของผู้รับบริการห้องค้นคว้า ภาคการศึกษาที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563</p> <p>2.1 การใช้บริการห้องค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 7,646 ครั้ง</p> <p>2.2 การใช้บริการห้องค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1,959 ครั้ง</p> <p>3. ช่องทางการใช้บริการห้องค้นคว้า</p> <p>3.1 Mobile Application (NIDA Library)</p> <p>3.2 Kiosk Register</p> <p>3.3 Website (http://elibrary.nida.ac.th:8004/login)</p>						

ภาพที่ 3.4 แผนการบริหารความรู้ภายในองค์กร ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2564

3.2 Do การออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า

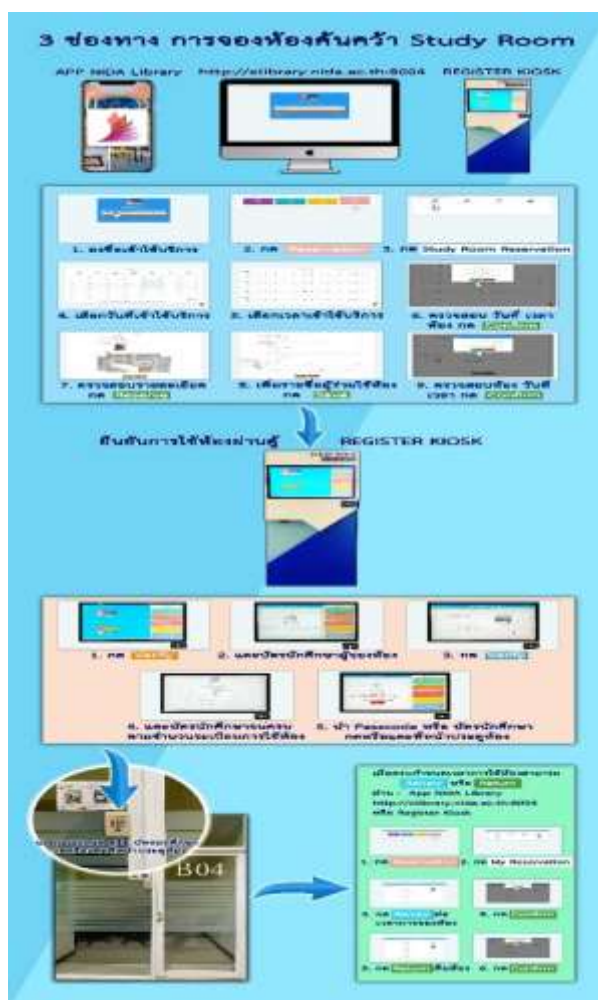
3.2.1 จัดทำ Infographic

- 1) จัดทำ Infographic ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจองห้องค้นคว้า ประกอบด้วย
 - (1) ขั้นตอนการจองห้องค้นคว้า Study Room
 - (2) ขั้นตอนการยืนยันการใช้ห้องค้นคว้าผ่านตู้ Register Kiosk
 - (3) ขั้นตอนการต่อเวลาการจองห้องค้นคว้า
 - (4) ขั้นตอนการคืนห้องค้นคว้า
- 2) นำ Infographic ดังกล่าวเผยแพร่ผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่
 - (1) ทางเว็บไซต์ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ใน 3 จุด ได้แก่ (1) บริการ (2) ข่าวประชาสัมพันธ์ และ (3) Study Room



ภาพที่ 3.5 การเผยแพร่ Infographic ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด

(2) ติดตั้งบริเวณตู้ Register Kiosk จำนวน 3 จุด (บริเวณชั้น 2, 3 และ 4) โดยมีรายละเอียดดังภาพ



ภาพที่ 3.6 Infographic ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจองห้องค้นคว้า

3.2.2 จัดทำ VDO Clip

สำนักบรรณสารการพัฒนาดำเนินการจัดทำและเผยแพร่ VDO Clip การใช้บริการห้องค้นคว้า (Study Room) ใน 3 ช่องทาง (เว็บไซต์, Mobile Application และ ตู้ Register Kiosk) ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด (<http://library.nida.ac.th/2015/index.php/th/>) 3 จุดเช่นเดียวกับ Infographic โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การจองห้องค้นคว้า (Study Room) ผ่านเว็บไซต์

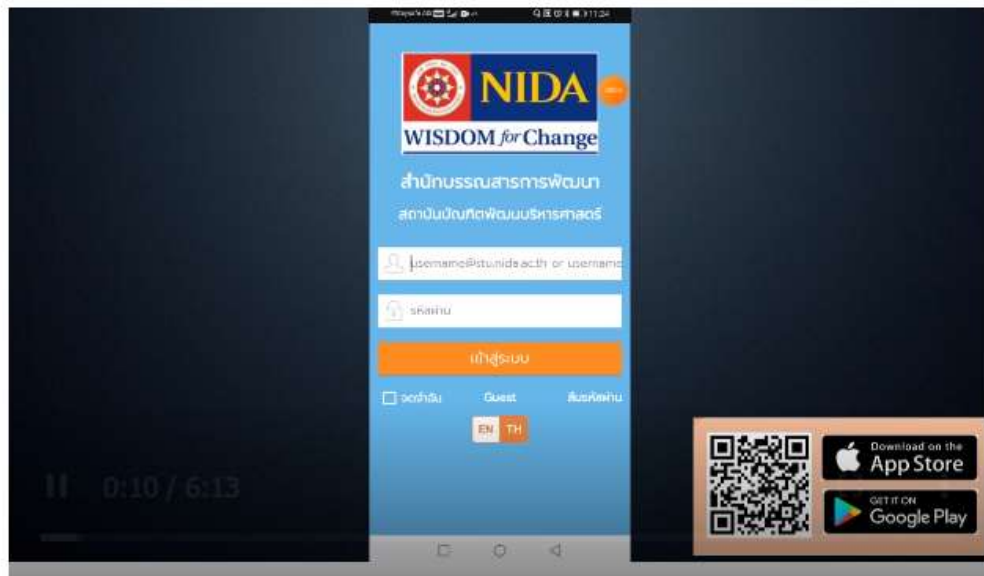
VDO การใช้บริการห้องค้นคว้า(Study Room)

การจองห้องค้นคว้า(Study Room) ผ่านเว็บไซต์



ภาพที่ 3.7 การจองห้องค้นคว้า (Study Room) ผ่านเว็บไซต์

2) การจองห้องค้นคว้า(Study Room) ผ่าน Mobile Application

การจองห้องค้นคว้า(Study Room) ผ่าน Mobile Application

ภาพที่ 3.8 การจองห้องค้นคว้า(Study Room) ผ่าน Mobile Application

3) การจองห้องค้นคว้า(Study Room) ผ่านตู้ Kiosk

การจองห้องค้นคว้า(Study Room) ผ่านตู้ kiosk



ภาพที่ 3.9 การจองห้องค้นคว้า (Study Room) ผ่านตู้ Kiosk

3.2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างก่อนและหลังการจัดทำกระบวนการรับรู้การใช้บริการ ห้องคั่นคั่ว

ตารางที่ 3.6 เปรียบเทียบความแตกต่างก่อนและหลังการจัดทำกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้อง
คั่นคั่ว

ก่อนการจัดทำกระบวนการรับรู้การใช้บริการ ห้องคั่นคั่ว	หลังการจัดทำกระบวนการรับรู้การใช้บริการ ห้องคั่นคั่ว
เว็บไซต์ 2 จุด	เว็บไซต์ 3 จุด (บริการ ข่าวประชาสัมพันธ์ และ (Study Room โดยประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic และ VDO Clip)
Facebook	Facebook
Line	Line
ข่าวบรรณสาร	ข่าวบรรณสาร
คู่มือการใช้บริการห้องคั่นคั่วบริเวณ Kiosk	คู่มือการใช้บริการห้องคั่นคั่วบริเวณ Kiosk
Register	Register ทั้ง 3 เครื่อง (ประชาสัมพันธ์ใน รูปแบบ Infographic

3.3 Check การตรวจสอบและการประเมินผล

3.3.1 จัดทำแบบสอบถามการรับรู้จากการใช้บริการห้องคั่นคั่วของนักศึกษา

แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 ลักษณะของการรับรู้กระบวนการจากการใช้บริการห้องคั่นคั่ว เป็นแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในคำถาม
ส่วนที่ 2 ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 6 ตัวเลือก
ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
0	หมายถึง	ไม่ได้ใช้งาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางของการรับรู้จากการใช้บริการห้องค้นคว้า เป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.3.2 สำนวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า

ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้บริการห้องค้นคว้า ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านอีเมลของสถาบัน จำนวน 70 ชุด ในช่วงปลายเดือนมิถุนายนถึงต้นเดือนกรกฎาคม 2564

3.3.3 ประเมินและสรุปผลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า

จากการจัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านอีเมลของสถาบันจำนวน 70 ชุด ไปยังนักศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้บริการห้องค้นคว้า ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 56 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอกมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 29

2) สังกัดคณะ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และคณะนิติศาสตร์และคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

3) ความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้า พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องค้นคว้า สัปดาห์ละ 1 ครั้ง มากที่สุดจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และทุกวัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตอนที่ 2 ลักษณะของการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า

พบว่านักศึกษามีการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้าในภาพรวมในระดับมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 67.85 รองลงมาคือระดับ ปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.35 และมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

เมื่อพิจารณาการรับรู้การประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องค้นคว้าพบว่า นักศึกษามีการรับรู้การประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องค้นคว้าในระดับมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และระดับมาก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

การวิเคราะห์ข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบตารางที่ใช้สถิติอย่างง่าย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Average) โดยรวมจะเปรียบเทียบเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จะนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายโดยการแปลผลคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้กระบวนการจากการใช้บริการห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้แบ่งตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) มีค่าคะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นได้ ดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมาก
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อย
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.7 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการรับรู้การใช้บริการห้องค้นคว้า

(n=56)

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการรับรู้ การใช้บริการห้องค้นคว้า	\bar{x}	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
1. การจองห้องค้นคว้าผ่าน Mobile Application	4.46	0.54	มากที่สุด	8
2. การจองห้องค้นคว้าผ่าน ตู้ Kiosk Register	4.73	0.52	มากที่สุด	4
3. การจองห้องค้นคว้าผ่าน Website (http://elibrary.nida.ac.th:8004/login)	4.66	0.48	มากที่สุด	6
4. การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อเข้าใช้ บริการห้องค้นคว้า	4.23	0.43	มากที่สุด	9
5. การเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า	4.46	0.54	มากที่สุด	8
6. การต่อเวลาการใช้ห้องค้นคว้า (Renew)	4.82	0.39	มากที่สุด	1
7. การใช้รหัส Pass Code ในการเข้าใช้ งานห้องค้นคว้าแทนบัตรนักศึกษา/บัตร ประชาชน	4.68	0.47	มากที่สุด	5
8. การ Resend Passcode ในการเข้า ใช้บริการห้องค้นคว้า	4.23	0.57	มากที่สุด	9
9. การตรวจสอบสถานะการใช้บริการ ห้องค้นคว้า	4.52	0.50	มากที่สุด	7
10. การคืนห้องหลังจากเลิกใช้บริการ ห้องค้นคว้า	4.77	0.43	มากที่สุด	2
11. ระเบียบการเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า	4.75	0.44	มากที่สุด	3
12. การประชาสัมพันธ์การให้บริการห้อง ค้นคว้า	4.77	0.43	มากที่สุด	2
13. การแจ้งเตือนต่าง ๆ ของการ ให้บริการห้องค้นคว้า	4.68	0.47	มากที่สุด	5

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการรับรู้ การใช้บริการห้องคั่นคว่ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
ภาพรวมของการรับรู้กระบวนการใช้ บริการห้องคั่นคว่ำ	4.60	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3.7 อธิบายผลได้ว่า ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการรับรู้จากการใช้บริการห้องคั่นคว่ำ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับ มากที่สุด (\bar{X} =4.60, S.D. = 0.48) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การต่อเวลาการใช้ห้องคั่นคว่ำ (Renew) (\bar{X} =4.82, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ การคืนห้องหลังจากเลิกใช้บริการห้องคั่นคว่ำ และการประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องคั่นคว่ำ (\bar{X} =4.77, S.D. = 0.43) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อเข้าใช้บริการห้องคั่นคว่ำ และการ Resend Passcode ในการเข้าใช้บริการห้องคั่นคว่ำ (\bar{X} =4.23, S.D. = 0.57)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางของการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคว่ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะทางของการรับรู้จากการใช้บริการห้องคั่นคว่ำ ได้แก่ 1) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการใช้งานห้องคั่นคว่ำให้เพิ่มมากขึ้น และ 2) อยากให้มีการจัดอบรมการใช้งานห้องคั่นคว่ำ

3.4 ACT การปรับปรุงการดำเนินการ

จากผลการดำเนินงานกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคว่ำเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ คณะทำงานได้นำกระบวนการปฏิบัตินี้มาเสนอผลงานใน 2 รูปแบบ คือ 1) จัดทำรายงานผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคว่ำ และ 2) จัดทำคลิปนำเสนอผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคว่ำ เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงาน และเป็นการแบ่งปันความรู้ โดยรายละเอียดของทั้ง 2 รูปแบบ มีดังนี้

3.4.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินการปรับปรุง กระบวนการรับรู้การใช้บริการห้อง คั่นคว่ำ

คณะทำงานได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคว่ำในรูปแบบเล่มรายงาน ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคว่ำ ได้แก่ บทนำ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ และมีการนำเล่มรายงานเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนัก ภายใต้หัวข้อ การพัฒนางานสู่งานวิจัย (R2R: Routine to Research)

3.4.2 จัดทำคลิปนำเสนอผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้อง คั่นคว่ำ

สำนักบรรณสารการพัฒนา โดยคณะกรรมการการจัดการความรู้ มีการจัดทำคลิปนำเสนอผลการดำเนินงานจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน ตามแผนการดำเนินโครงการพัฒนาระบบบริหารความรู้ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ในชื่อเรื่อง “รู้มัย!!! Click คลิ๊ก 1 minute จองห้องในดวงใจ” นำเสนอผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ MS Teams ในวันที่ 9 กันยายน 2564 ในงาน KM Forum 2021 (Knowledge Management Forum 2021) ในหัวข้อ “การยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” และสามารถรับชมคลิปย้อนหลังได้เว็บไซต์สำนัก ภายใต้หัวข้อ การพัฒนางานสู่งานวิจัย (R2R: Routine to Research)

นอกจากนี้ คณะทำงานได้หาวิธีการที่จะปรับปรุงกระบวนการรับรู้การใช้บริการห้องคั่นคว่ำให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีช่วยการประชาสัมพันธ์ทาง Line Official>NIDA_Library และ NIDA Mobile Application

บรรณานุกรม

อภิภา ปรัชญพฤทธิ. (2560). การออกแบบพื้นที่การเรียนรู้สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(2), 379-392.

รายชื่อผู้จัดทำ

รายชื่อผู้จัดทำเป็นคณะกรรมการการจัดการการเรียนรู้ Knowledge Management (KM) และ R2R ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| 1. นางกนกวรรณ จันทร | ประธาน |
| 2. นางภาวณา เขมระรัตน์ | คณะกรรมการ |
| 3. นางสาวพิณ จินโน | คณะกรรมการ |
| 4. นางสาวศุภนิจ ศรีรักษ์ | คณะกรรมการ |
| 5. นางสาวหทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ | คณะกรรมการ |
| 6. นายณัฐกิจ ฉัตรชัยกิจขจร | คณะกรรมการ |
| 7. นางสาววรรณภรณ์ อนุอัน | คณะกรรมการ |
| 8. นายพุทธศาสน์ ยศกลาง | คณะกรรมการ |
| 9. นางสาวศนิตา สร้อยแสง | คณะกรรมการ |
| 10. นางสาวปัญชลี เรืองสมุทร | คณะกรรมการ |
| 11. นายอดิگانต์ ม่วงเงิน | คณะกรรมการ |
| 12. นายเดชา สารใจคำ | คณะกรรมการ |
| 13. นางสาวอัปสร นุชเนตร | คณะกรรมการ |
| 14. นางวรภากร ทิพยมนตรี | คณะกรรมการ |
| 15. นางสาวนันทน์ภัส อนุนิม | คณะกรรมการ |
| 16. นางสุวรรณี ปินตามูล | คณะกรรมการ |
| 17. นางประทุมวดี ฉายแก้ว | คณะกรรมการ |
| 18. นางอุษากร ศรีเทพบุตร | คณะกรรมการ |
| 19. นางสาวภักดิ์สรณ์ วงศ์จิรภัทร | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| 20. นางสาวกรองจิตร สุขเกื้อ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |