

แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ (Best Practice)

เรื่อง AV Handbook สู่คุณภาพบริการ

กลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

ตามที่กลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์และผลิตสื่อการเรียนการสอนรวมทั้งกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในเรื่องกิจกรรมต่างๆที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่ทุกปี เช่น งานซ่อมรับพระราชทานปริญญาบัตร งานเกษียณอายุราชการ งานสัมมนาวิชาการที่มีการนำเสนอผลงานประเภทต่างๆ ฯลฯ นั้นซึ่งกลุ่มงานโสตทัศนเป็นกลุ่มงานที่ส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการอยู่ตลอด ให้ และสามารถใช้โสตทัศนอุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น กลุ่มงานโสตฯ ได้นำประสบการณ์ปัญหามาปรึกษาหารือ ประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ดังกล่าวแล้ว จึงได้จัดทำโครงการ AV Handbook สู่คุณภาพบริการ ขึ้น เพื่อลดปัญหาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดำเนินการโดยให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบ จัดทำคู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นประจำ เพื่อเป็นคู่มือให้กับผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้รับบริการ ได้เรียนรู้และสามารถใช้งานอุปกรณ์ฯหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ถูกต้อง

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2.2 เพื่อความรวดเร็วในการบริการ
- 2.3 เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการทำงาน

3. ผู้ใช้ความรู้

- บุคลากรกลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดียมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



4. การใช้กระบวนการจัดการความรู้

4.1 การวางแผนและการเตรียมการ

- ประชุมและวางแผนในการออกแบบและจัดทำคู่มือ
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน การให้บริการในงานที่แต่ละคน

รับผิดชอบอยู่

- เลือกหัวข้อที่มีความสำคัญที่ต้องทำร่วมกัน รวมไปถึงกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ

เป็นประจำทุกปี

- ประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ประสบการณ์ ลำดับขั้นตอนการทำงานให้ถูกต้อง

และชัดเจน

- เริ่มลงมือปฏิบัติการเขียนคู่มือ AV Handbook

4.2 ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

- การพบปะพูดคุยกันตามโอกาสต่างๆ
- การประชุมปรึกษาหารือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน

4.3 เทคนิคกระบวนการ KM ที่ใช้

- นำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้จากการประชุมร่วมกัน มาทดลองเขียนเป็นคู่มือ
- นำคู่มือดังกล่าวไปทดลองใช้ เพื่อนำข้อคิดเห็นต่างๆ มาปรับปรุงและพัฒนาจนเป็นคู่มือที่

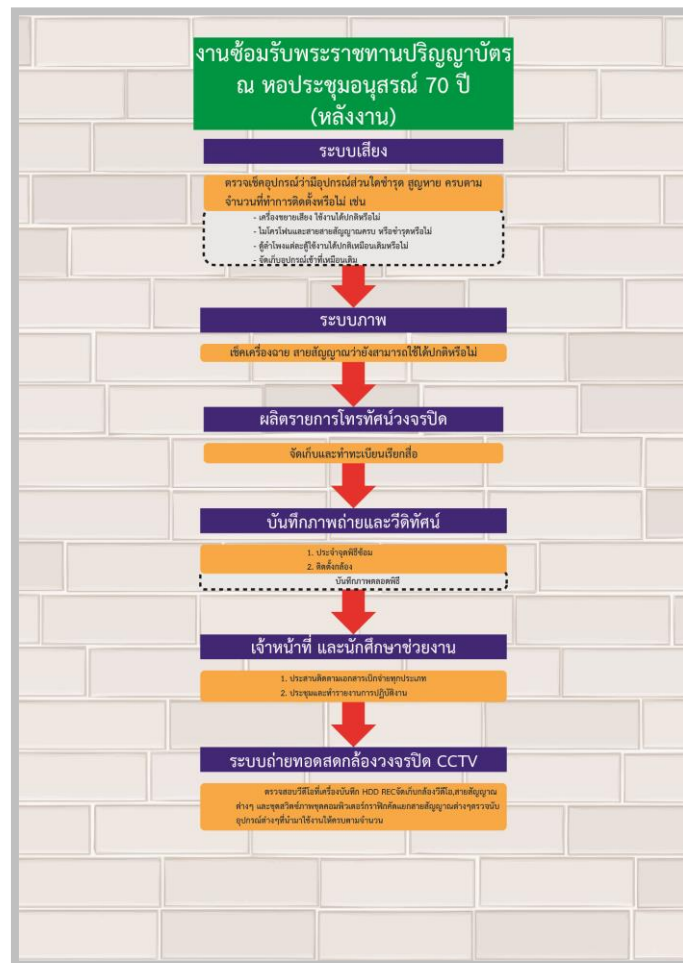
เสร็จสมบูรณ์

4.4 การได้มาซึ่งความรู้

- ประสบการณ์ในการทำงานและการดูแลโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องเรียนและห้องประชุมต่างๆ ที่แต่ละคนรับผิดชอบอยู่

- การศึกษาเนื้อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่างๆ เช่น หนังสือ คู่มือ หรืออินเทอร์เน็ต

เป็นต้น



6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

6.1 ผู้ให้บริการมีการนำประสบการณ์การแก้ไขปัญหาการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์มาแลกเปลี่ยนความรู้และหาแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

6.2 ผู้ให้บริการร่วมกันจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานโสตทัศนูปกรณ์ สำหรับกิจกรรมหลักๆของมหาวิทยาลัย

7. การใช้ประโยชน์

- การให้บริการที่มีคุณภาพและทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่และแก้ปัญหา ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

- การนำคู่มือที่ได้ไปทดลองใช้
- แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้คู่มือ

9. บุคคลอ้างอิง

นักวิชาการโสตทัศนศึกษา กลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

- | | |
|------------------|-----------|
| 1) นางสาววารุณี | คุ้มบัว |
| 2) นายณัฐภัทร | แก้วมน |
| 3) นายกฤษณ | กำไรเงิน |
| 4) นายปริญญา | นาที |
| 5) นายวณันต์ | สร้อยเพชร |
| 6) นางสาวณัฐภาวี | รอดสนใจ |
| 7) นายถาวร | สุครีพ |
| 8) นายวิษณะ | วิชากุล |

10. ภาพรวมของบทความ

เป็นกิจกรรมที่กลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำขึ้นเพื่อการบริการโสตทัศนอุปกรณ์และผลิตสื่อมัลติมีเดียที่มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องกิจกรรมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่ทุกปี เช่น งานซ่อมรับพระราชทานปริญญาบัตร งานเกษียณอายุราชการ งานสัมมนาวิชาการที่มีการนำเสนอผลงานประเภทต่างๆ ฯลฯ และเพื่อเป็นการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มงานโสตฯ ได้นำประสบการณ์ ปัญหา และข้อคิดเห็นต่างๆ มาปรึกษาหารือ และประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในกิจกรรมครั้งต่อไป จึงได้จัดทำโครงการ **AV Handbook สู่คุณภาพบริการ** ขึ้น เพื่อลดปัญหาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละส่วนงานนั้น จัดทำคู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ และการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นประจำจนได้มาเป็นคู่มือ **AV Handbook** ให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการ ได้เรียนรู้และสามารถใช้งานอุปกรณ์ฯหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ถูกต้อง

ซึ่งคู่มือดังกล่าวนี้ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน สร้างความเข้าใจให้แก่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการพัฒนาต่อยอด และนำไปสู่การจัดทำคู่มือในกิจกรรมอื่นๆ ต่อไป

11. ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล : นายวิษณะ วิชากุล
- ตำแหน่งปัจจุบัน : นักวิชาการโสตทัศนูปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- ประวัติการศึกษา : เทคโนโลยีบัณฑิต (ทล.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยี
มัลติมีเดีย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
นครราชสีมา
- อีเมล : LP_somenone@hotmail.com
- หมายเลขโทรศัพท์ : 0810642877