

## การบูรณาการองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

### แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ iT-Care

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

#### 1. ที่มาและความสำคัญ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้กลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ มีการบริหารทรัพยากรสำหรับการเรียนรู้ให้ตรงวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังพัฒนางานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ให้เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย โดยการบริหารจัดการด้วยการจัดหาจัดเก็บ รวบรวม ดำเนินการและให้บริการ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาบริหารจัดการ มีระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น และมีพันธกิจคือจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น

จากบทบาทและภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการในการรวบรวม จัดเก็บและการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้แล้ว ปัจจุบันบทบาทของห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของเทคโนโลยีและหลักการบริหารจัดการยุคใหม่ ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการให้บริการผู้ใช้ในรูปแบบการบริการเชิงรุก เพื่อให้ติดตามและจัดการกับสารสนเทศจำนวนมากได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังอันหลากหลายของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อแนวคิดการดำเนินงานห้องสมุดปรับเปลี่ยนมาเป็นการให้บริการเชิงรุก โดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer) มากขึ้น จึงจำเป็นต้องนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ทั้งการตลาดเชิงสัมพันธ์ และด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) เพราะผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์ที่ดีย่อมพูดถึงบริการของห้องสมุดในทางที่ดีและ

พร้อมที่จะเป็นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของห้องสมุดตลอดไป คือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการนั่นเอง

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความตระหนักถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ จึงได้จัดทำโครงการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ โครงการ IT-care เพื่อให้บริการตอบคำถาม Help desk บริการแก้ไขปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ใช้บริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ตลอดจนออกแบบโปรแกรมเพื่อใช้ในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 เพื่อพัฒนางานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2.3 เพื่อเพิ่มระดับความพึงใจของผู้ใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศในปี 2559 ขึ้นเป็นระดับมาก
- 2.4 เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ
- 2.5

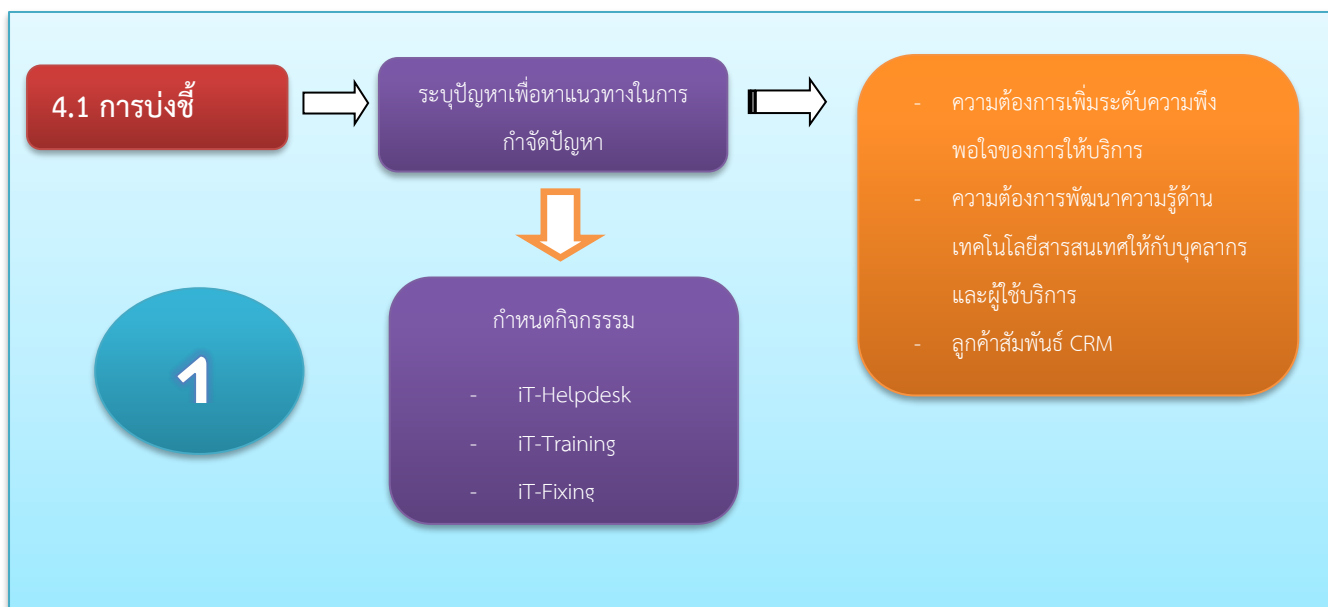
## 3. ผู้ใช้ความรู้

บุคลากรกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



## 4. การใช้กระบวนการจัดการความรู้

### 4.1 การบ่งชี้ความรู้



การดำเนินงานการให้บริการ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้วางเป้าหมายที่จะเพิ่มการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีและประทับใจในการให้บริการ โดยใช้กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ CRM ดังนั้น จึงได้ระดมความคิดเพื่อหาแนวทางการจัดกิจกรรม และมีความเห็นร่วมกันจัดกิจกรรม iT-Care@Library ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมย่อยดังนี้

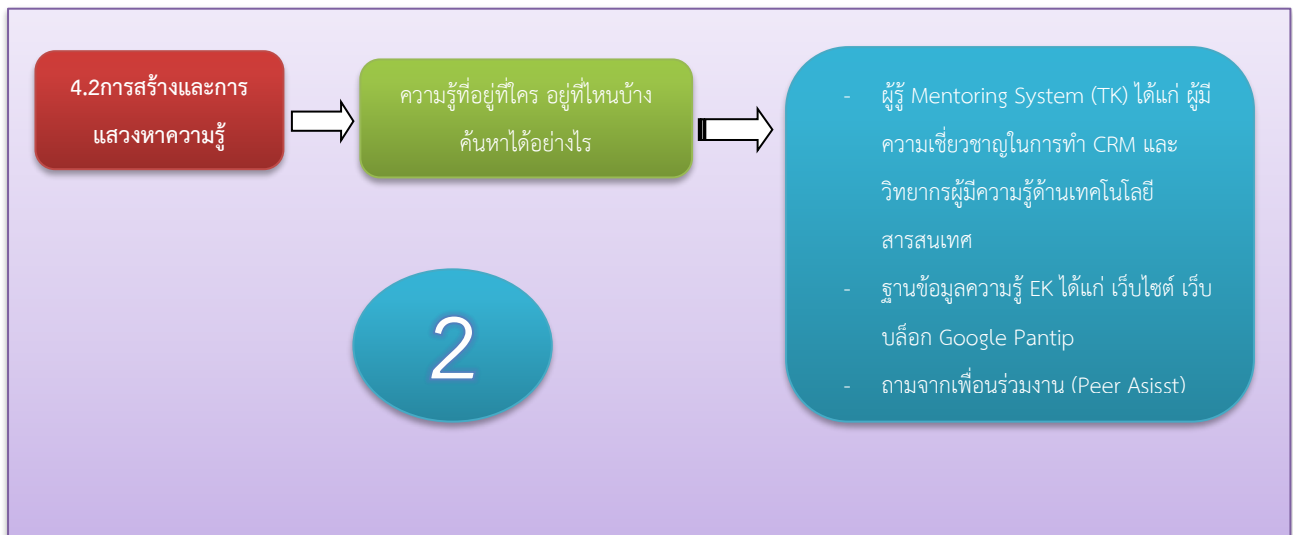
1) กิจกรรม iT-Helpdesk บริการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านทางโทรศัพท์และSocial media

2) กิจกรรม iT-Training การฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้รับบริการได้แก่ บุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีความสนใจ โดยมีการกำหนดหัวข้อที่ทันสมัยและมีประโยชน์ที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติการและสนับสนุนการเรียนการสอนได้

3) iT-Fixing บริการแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้บริการทุกวันพุธเวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

โดยการดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้ ได้มอบหมายให้บุคลากรกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคนดำเนินการในส่วนต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการบันทึกการให้บริการ ตลอดจนปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหา โดยเริ่มเปิดให้บริการในวันที่ 4 พฤษภาคม 2559

#### 4.2 การสร้างและการแสวงหาความรู้



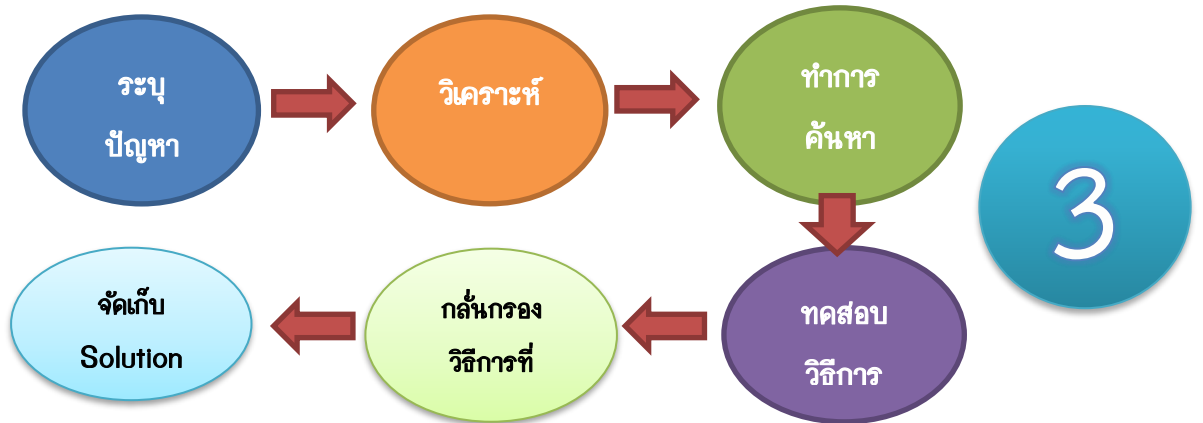
หลังจากที่ได้มีการกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการวิเคราะห์ลักษณะการดำเนินกิจกรรมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้รู้ว่ามีรู้อะไรบ้างที่จะต้องนำมาใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน โดยได้รวบรวมและทบทวนองค์ความรู้ที่บุคลากรภายในกลุ่มงานมีอยู่ (Peer Assist) และความรู้จากหนังสือ หรืองานวิจัย (EK) ตลอดจนผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่จะดำเนินกิจกรรม (Mentoring System) เพื่อเชิญมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรและกลุ่มลูกค้าของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ค้นหาความรู้จากฐานความรู้ต่าง ๆ ได้แก่ Google YouTube เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 4.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

ในการวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมนั้น ประกอบด้วย

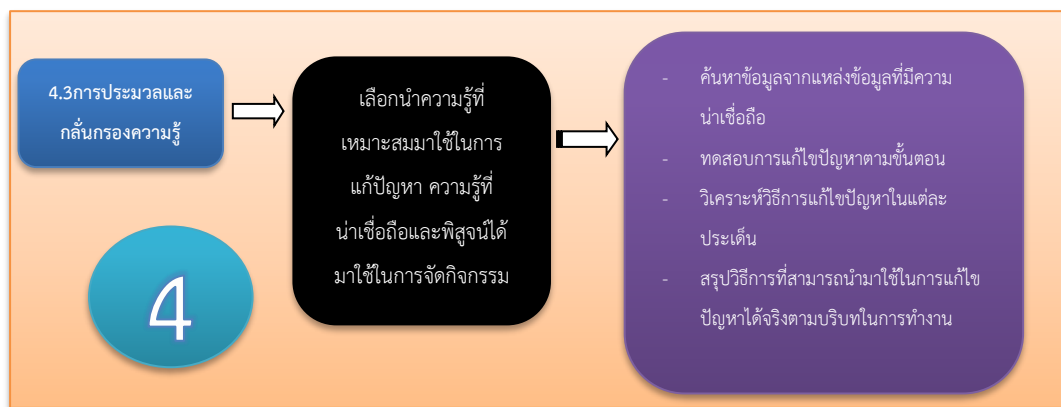
1) องค์ความรู้จากกิจกรรม iT-Fixing ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการให้บริการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการ สามารถจัดเก็บเป็นแนวทางวิธีการซ่อมคอมพิวเตอร์ออกแบบรูปแบบต่าง ๆ จัดเก็บในรูปแบบคู่มือเพื่อให้ง่ายต่อการนำองค์ความรู้ไปใช้ การได้มาซึ่งความรู้ นั้น มาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ภายในกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำการแสวงหาความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์ จากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เว็บไซต์บล็อกที่ทำการแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ด้านคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์เจ้าของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเว็บ

Pantip ที่ได้ระบุข้อความโพสต์ต่าง ๆ นำเสนอปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย



2) องค์กรความรู้จากกิจกรรม iT-Training ซึ่งเป็นการเชิญผู้รู้ (Mentor) มาให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ในหัวข้อที่ทันสมัย

#### 4.4 การประมวลผลและกลับกรองความรู้

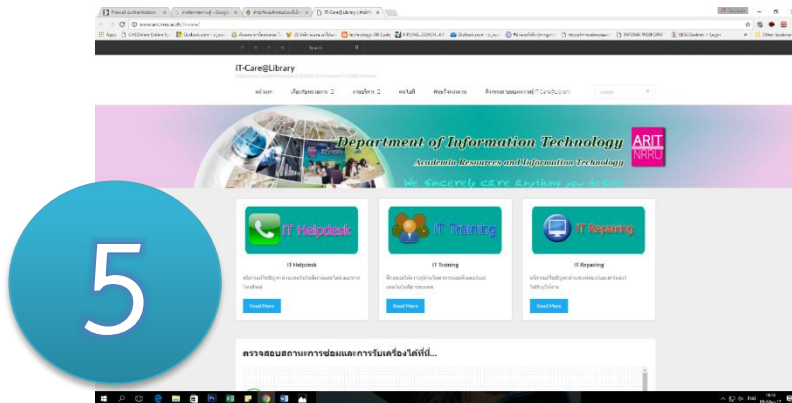


บุคลากรกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำองค์ความรู้มาจัดทำเป็นคู่มือการแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ ได้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนนำความรู้ที่ได้รับรวบรวมไปลงใช้และนำกลับมาปรับปรุงให้ได้วิธีการที่ดีที่สุด จากนั้นทำสรุปเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

#### 4.5 การสร้างและการเข้าถึงองค์ความรู้

เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงองค์ความรู้ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำเว็บไซต์สำหรับ เพื่อใช้เป็นคลังจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ ตลอดจนจนผู้รับบริการสามารถติดตาม

ข่าวสารการให้บริการได้ทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งสร้างช่องทางในการสื่อสารผ่านทาง Social Media สำหรับลูกค้า iT-Care



เว็บไซต์ iT-Care@Library



ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม

ช่องทางการสื่อสารผ่านไลน์กลุ่ม

#### 4.6 การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ได้มีการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มเฟซบุ๊กของนักวิชาการคอมพิวเตอร์กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และได้เผยแพร่ความรู้ในเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ตลอดจนได้ออกไปให้ความรู้ที่โรงเรียนพิมายสามัคคี อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา





#### 4.7 การเรียนรู้

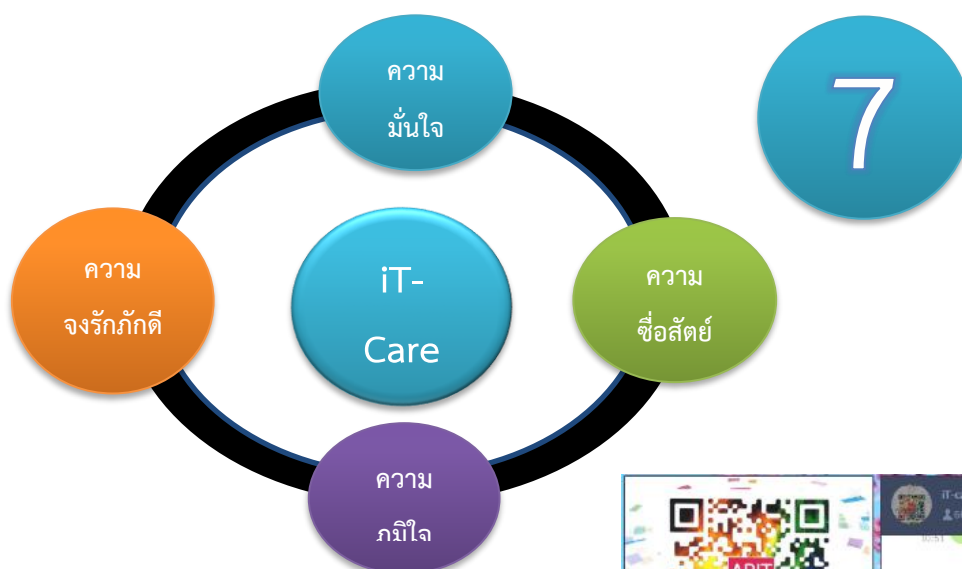
ได้นำองค์ความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี และมีการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

#### 5. ผลลัพธ์/องค์ความรู้

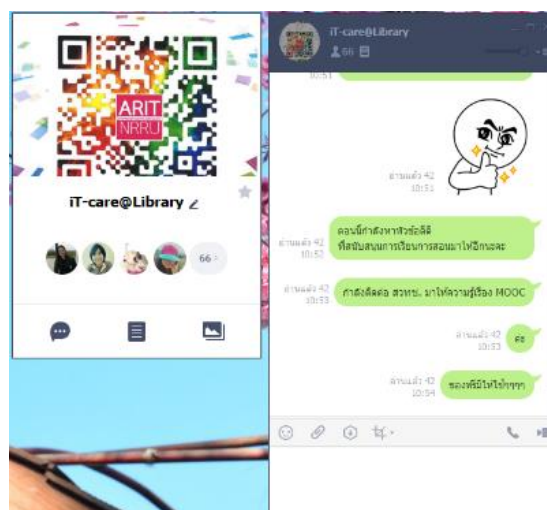
ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ iT-Care@Library ได้รวบรวมและจัดทำเป็นคู่มือ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ แบ่งได้อังนี้

5.1 แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับระบบคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทางกลุ่มงานสามารถสรุปได้ทั้งหมด 26 แนวทาง (26 Solution)

5.2 แนวทางการสร้างลูกค้าสัมพันธ์ CRM ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



5.3 มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า ที่มีประสิทธิภาพ เช่น กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์



## 6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

6.1 การพูดคุย การแลกเปลี่ยน การปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางในการค้นหาการแก้ไข ปัญหาที่พบในการให้บริการ

6.2 มีการแสวงหาคำความรู้ที่เผยแพร่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถค้นหาแนวทาง ใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

6.3 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมลล์ เฟซบุ๊ก ป้าย ประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานต่าง ๆ จดหมายข่าว เสียงตามสาย เป็นต้น

6.4 มีการปรับกระบวนการในการให้บริการตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้สามารถบริการ ลูกค้าได้ตามความต้องการ

6.5 มีการกระตุ้นกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ การให้สุนทรภาพรางวัลการมีส่วนร่วมต่าง ๆ เป็นต้น

6.6 บุคลากรมีความรู้ และสามารถค้นหาความรู้เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

## 7. การใช้ประโยชน์

สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ต่อยอดใช้ในการจัดกิจกรรมเพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้ บริการอย่างสม่ำเสมอ

## 8. วิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำความรู้มาดำเนินการจัดกิจกรรม IT-Care ผลการดำเนิน กิจกรรม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และกลับมาใช้บริการงานบริการของกลุ่ม งานเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์สามารถ ดำเนินการแก้ไขได้เร็วขึ้น เพราะบุคลากรได้มีการสั่งสมและจัดเก็บแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พบ



จัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์แก่บุคลากร ภายใน อยู่ในระดับดี

## 9. แหล่งอ้างอิง หรือบุคคลอ้างอิง

Jakario. 2553. การตลาดเชิงสัมพันธ์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://crm-marketing-km.blogspot.com/2010/12/blog-post.html?view=sidebar> (22 กุมภาพันธ์ 2560).

ปิยะนาถ สิงห์ชู. 2555. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ : Customer relationship management หรือ CRM. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.gotoknow.org/posts/496000> (20 กันยายน 2559).

สมเกียรติ สุขุมพันธ์. 2559. ภูมิปัญญาท้องถิ่น : การจัดการความรู้. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://poompunya.com/index.php/km/2016-11-03-09-26-17> (20 กันยายน 2559).

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

### บุคคลอ้างอิง :

1) นางสาวกอบแก้ว บุญกลาง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2) นายธรรมรัตน์ ปนสูงเนิน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3) นายเสกสรรค์ ทะสุนทร ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## 10. ภาพรวมของบทความ

กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การจัดกิจกรรมในครั้งนี้ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม

ได้แก่ 1) การให้บริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) บริการแก้ไขปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ 3) การให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ ซึ่งในรอบแรก กลุ่มงานได้มุ่งเน้นเรื่องการให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือของผู้ใช้บริการในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ผู้จัดกิจกรรมมุ่งหวังจะนำผลการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ในรูปแบบวิธีการต่าง ๆ เก็บเป็นองค์ความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ทางกลุ่มงานสามารถสรุปได้ทั้งหมด 26 แนวทางการแก้ไขปัญหา (26 Solution) ตลอดจนได้แนวทางการสร้างลูกค้าสัมพันธ์ CRM ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการให้บริการในปีถัดไป

## 11. ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล : นางสาวกอบแก้ว บุญกลาง  
ตำแหน่งปัจจุบัน : หัวหน้ากลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ประวัติการศึกษา : วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
อีเมล : [si\\_num42@hotmail.com](mailto:si_num42@hotmail.com)  
หมายเลขโทรศัพท์ : 0-4400-9009 ต่อ 1609 โทรศัพท์มือถือ 0-9182-7915-2