

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายงานการจัดการความรู้ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน วันที่ 15 พฤษภาคม 2568 เวลา 13.30-16.00 น. สถานที่ Zoom
--	--

1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/ผู้สังเกตการณ์

- ไม่มี -

2. หลักการและเหตุผล :

ตามที่ศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามีวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) ระดับฝ่าย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล และมีการจัดการความรู้ในฝ่ายไม่น้อยกว่า 6 เรื่องต่อปีงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา มีประสิทธิภาพในการให้บริการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร ฝ่ายบริการสื่อฯ จึงได้จัดกิจกรรมให้ความรู้พนักงานในฝ่ายฯ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน โดยในกิจกรรมจะมีการนำเสนอหลักการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ข้อร้องเรียนที่พบ และแนวทางป้องกันแก้ไข เพื่อให้งานบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. วัตถุประสงค์ :

เพื่อจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และเพื่อมีองค์ความรู้ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์กิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดให้การดำเนินงานของฝ่ายบริการสื่อศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด :

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจากพนักงานฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ท่าน

5. วิธีการจัดการความรู้ :

จัดกิจกรรมบรรยายความรู้โดยหัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา นำเสนอแผนการจัดการความรู้ของฝ่ายฯ ประจำปีงบประมาณ 2568 และวัตถุประสงค์คุณภาพระดับฝ่าย (ISO 9001:2015)

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ: มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.87
- การพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร
- การจัดการความรู้ในองค์กร: มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล และการจัดการ องค์ความรู้ในองค์กรไม่น้อยกว่า 6 เรื่อง
- การปรับปรุงงาน/พัฒนางาน: มีการพัฒนางานไม่น้อยกว่า 4 งาน เป็นต้น

และจากรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2568 ที่ผ่านมา ศูนย์ฯได้รับข้อมูลข้อร้องเรียน/เสนอแนะ จากเจ้าหน้าที่หน่วยงานสถานพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการสำหรับนักศึกษา (SEDA) ดังนี้

“กิจกรรมรายวิชาขอใช้ไม้คัลอย 4 ตัว ในห้อง B6502 ในวันที่ 18 -19 ก.พ. 68 แต่ได้รับแค่ 2 ตัว และเจ้าหน้าที่ ก็ไม่แจ้งอะไร รวมถึงทางผู้จัดกิจกรรมรายวิชา มีการเตรียมระบบไลฟ์ ด้วยโปรแกรม OBS แต่ติดปัญหาในการดาวโหลด เนื่องจากต้องมึรหัส เจ้าหน้าที่ก็มาดู แต่ไม่พอพบว่าทำได้หรือไม่ได้ (และเจ้าหน้าที่ก็ไม่อ่าน Line เราทำให้สื่อสารไม่ได้) เนื่องด้วยทางผู้จัดกิจกรรมรายวิชาจำเป็นต้องให้กรรมการ 3 ท่าน (กรรมการเป็นอาจารย์ หัวหน้างาน และกรรมการที่ได้รับเชิญจากภายนอก) ต่อการใช้ไม้คัล 1 ตัว (การใช้ไม้คัลตัวเดียวกันสลับกันไปมา ทำให้ไม่สะดวก และไม่สมควรโดยเฉพาะเรื่องของความสะอาด) และไม้คัลลอยอีก 1 ตัวก็ให้ MC ส่วนไม้คัลสายที่อยู่กับห้องเรียน นักศึกษาก็ใช้ในการนำเสนอหน้าห้อง 1 ตัว / โดยคำแนะนำคือ ควรปรับปรุงเรื่องความรอบครอบ การใส่ใจในงาน และอารมณ์ในการให้บริการงานค่ะ) ขอขอบพระคุณค่ะ”

จากข้อร้องเรียนดังกล่าว ฝ่ายฯได้ดำเนินการตรวจสอบผู้รับผิดชอบงานบริการโสตทัศนศึกษาพื้นที่ห้องเรียน B6502 อาคารรัฐสภา อาคารที่ใช้ในการจัดกิจกรรมรายวิชา IST20 2504 Design Thinking เมื่อวันที่ 19 ก.พ. 2568 สรุปได้ว่า มีประเด็นที่ควรชี้แจงผู้รับบริการ ดังนี้

1. ห้องดังกล่าวเป็นห้องเรียนที่มีไม้คัลลอยประจำอยู่แล้ว 1 ตัว และไม้คัลสาย 1 ตัว ทางเจ้าหน้าที่จึงเพิ่มไม้คัลลอยให้อีก 1 ตัว รวมทั้งสิ้น 3 ตัว แต่ไม่เป็นไปตามความต้องการ ทั้งนี้สาเหตุที่ไม่สามารถจัดไม้คัลลอยเพิ่มเติมได้อีก 2 ตัว เนื่องจากวันเวลาดังกล่าว มีการใช้ไม้คัลลอย ณ ห้องเรียนที่จัดกิจกรรมประชุมอบรมของศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ฯ และศูนย์นวัตกรรมฯ และมีการเรียนการสอนห้องเรียนต่างๆ ต่อเนื่อง วันดังกล่าวจึงมีอุปกรณ์ให้บริการไม่เพียงพอ ในปีงบประมาณ 2569 จะดำเนินการจัดหาไม้คัลลอยเพิ่มเติมในห้องเรียนอาคารรัฐสภา อาคาร หากได้รับจัดสรรงบประมาณ
2. ภาระงานด้านโปรแกรม OBS หรือ Live Stream ไม่ใช่ภารกิจของศูนย์บรรณสารฯ ดังนั้นผู้ขอใช้บริการควรแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดังกล่าวล่วงหน้า ให้มาตรวจสอบก่อนเริ่มกิจกรรม
3. ดำเนินการแจ้งผู้ขอใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
4. นำเรื่องข้อร้องเรียนเข้าระบบ ISO9001:2015 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป

จากการได้รับข้อร้องเรียนเรื่องดังกล่าว อาจเกิดจากความไม่เข้าใจของผู้รับบริการในเรื่องภารกิจที่ศูนย์บรรณสารฯรับผิดชอบ หรือการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน จึงขอเสนอ หลักการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ตามหลัก รวมบริการ ประสานภารกิจ ของมหาวิทยาลัย และขอความร่วมมือให้ผู้รับผิดชอบแต่ละพื้นที่ ให้ยึดแนวปฏิบัติการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ดังนี้

- มีการตรวจสอบความพร้อมใช้ก่อนการเรียนการสอนตามตาราง การบำรุงรักษาตามแผนฯ
- เข้าใจอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การใช้งาน การแก้ไขปัญหา
- เข้าใจขอบเขต ภารกิจ ของการให้บริการ
- การแนะนำผู้ใช้งาน อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ในการใช้งานอุปกรณ์ที่ถูกต้อง
- การสื่อสารชัดเจน การตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพ
- การให้บริการ Service Mind

6. ผลที่ได้จากการจัดการความรู้ :

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความรู้เรื่องการจัดการข้อร้องเรียนโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ซึ่งความรู้ความเข้าใจดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำหลักการ แนวทาง ไปปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ข้อร้องเรียนที่พบ และแนวทางป้องกันแก้ไข เพื่อให้งานบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

7. ผลการประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ลำดับ ที่	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม		ผู้ประเมินผล (วิทยากร)			หมายเหตุ
	ชื่อ - สกุล	ลายมือชื่อ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	วิธีประเมิน	
1	นายสรารัฐ เอี่ยมสุขมงคล		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
2	นายวสันต์ ศักดิ์คำปัง		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
3	นายยิ่งยศ จอมพุทรา		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
4	นายเมธี เตียงพลกรัง		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
5	นายทวีศักดิ์ ชำนิพงษ์		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
6	นายณัฐพล เขตกระโทก		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
7	นางดิชิตา สุกหอม		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
8	นางสาวยุพาพรรณ ศรีจันทร์		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	
9	นางศุภณิษฐ์ ครองสวัสดิ์กุล		✓		☐ 1 ☒ 2 ☐ 3	

หมายเหตุ วิธีประเมิน มีดังนี้ 1 = ซักถาม 2 = สังเกตจากการปฏิบัติงาน 3 = ทดสอบปฏิบัติงาน

8. ภาพประกอบการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ :

แผนดำเนินงานฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ลำดับ	รายการ	ระยะเวลา												หมายเหตุ
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1	จัดหาครุภัณฑ์สื่อและเทคโนโลยีการศึกษา													*บะระหว่างปี
2	จัดหาวัสดุกิจกรรมบริการสื่อการศึกษา													
3	ประชุมฝ่ายบริการสื่อการศึกษา					1/68				2/68				
4	ผลิตข้อสอบประจำภาคเรียน ปีการศึกษา 2567/2568		M2/67		F2/67		M3/67		F3/67		M1/68	F1/68		
5	สำรวจครุภัณฑ์ประจำปี 2567													
6	บำรุงรักษาไลต์ตู้อุปกรณ์ประจำห้องเรียน													
7	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝ่ายบริการสื่อ													
8	กิจกรรมสัมภาษณ์รอบที่ 1 : Portfolio ปีการศึกษา 2567													
9	ประชุมวิชาการสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนฯ ครั้งที่ 8													อพสธ.คลองไผ่
10	กิจกรรมเกษตรสุรนารี ประจำปี 2568													เทคโนโลยีธานี
11	ประชุมวิชาการนานาชาติ (PACCON) ๒๐๒๕													(KYCC) เขาใหญ่
12	กิจกรรมพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ปีการศึกษา 2566													สุรพัฒน์ 2
13	กิจกรรมต้อนรับนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2568													
14	กิจกรรมเนื่องในวันสถาปนามหาวิทยาลัย ครบรอบ 35 ปี													
15	กิจกรรม Asian Science Camp 2025													Science Park
16	พิธีวางพานพุ่มฯ วันวิทยาศาสตร์แห่งชาติ													สุรพัฒน์ 2
17	กิจกรรมตลาดนัดหลักสูตรฯ ประจำปี 2568													สุรพัฒน์ 3
18	กิจกรรมประชุมวิชาการโรงพยาบาล มทส													โรงแรมภายนอก

ฝ่าย	วัตถุประสงค์คุณภาพระดับฝ่าย
บริการสื่อการศึกษา	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ: มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.87 - การพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร: บุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan - IDP) ในสมรรถนะหลักที่สอดคล้อง (Core Competency) ของ มทส. อย่างน้อย 1 ด้าน ของ คสส. ในด้านหัวข้อที่เกี่ยวข้อง Job Description ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานสากล - การจัดการความรู้ในองค์กร: มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล และการจัดการ องค์ความรู้ในองค์กรไม่น้อยกว่า 6 เรื่อง - การปรับปรุงงาน/พัฒนางาน: มีการพัฒนางานไม่น้อยกว่า 4 งาน

7. บริการสื่อทัศนูปกรณ์

ที่	หัวข้อ	อาคารรัฐสภาคุณากร (1 คน)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ผู้ให้บริการ	2.67	0.00	ปก.
1.1	สามารถสื่อสารและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.00	0.00	ม.
1.2	ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ	1.00	0.00	นส.
1.3	ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	3.00	0.00	ปก.
2.	สื่อทัศนูปกรณ์	1.00	0.00	นส.
2.1	สื่อทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการพร้อมใช้งาน	1.00	0.00	นส.
2.2	ได้รับสื่อทัศนูปกรณ์ตรงกับความต้องการ	1.00	0.00	นส.
2.3	จำนวนสื่อทัศนูปกรณ์มีเพียงพอให้บริการ	1.00	0.00	นส.
3.	ด้านการบริการ	4.00	0.00	ม.
3.1	มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.00	0.00	ปก.
3.2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	0.00	มส.
ภาพรวม		2.38	0.00	น.

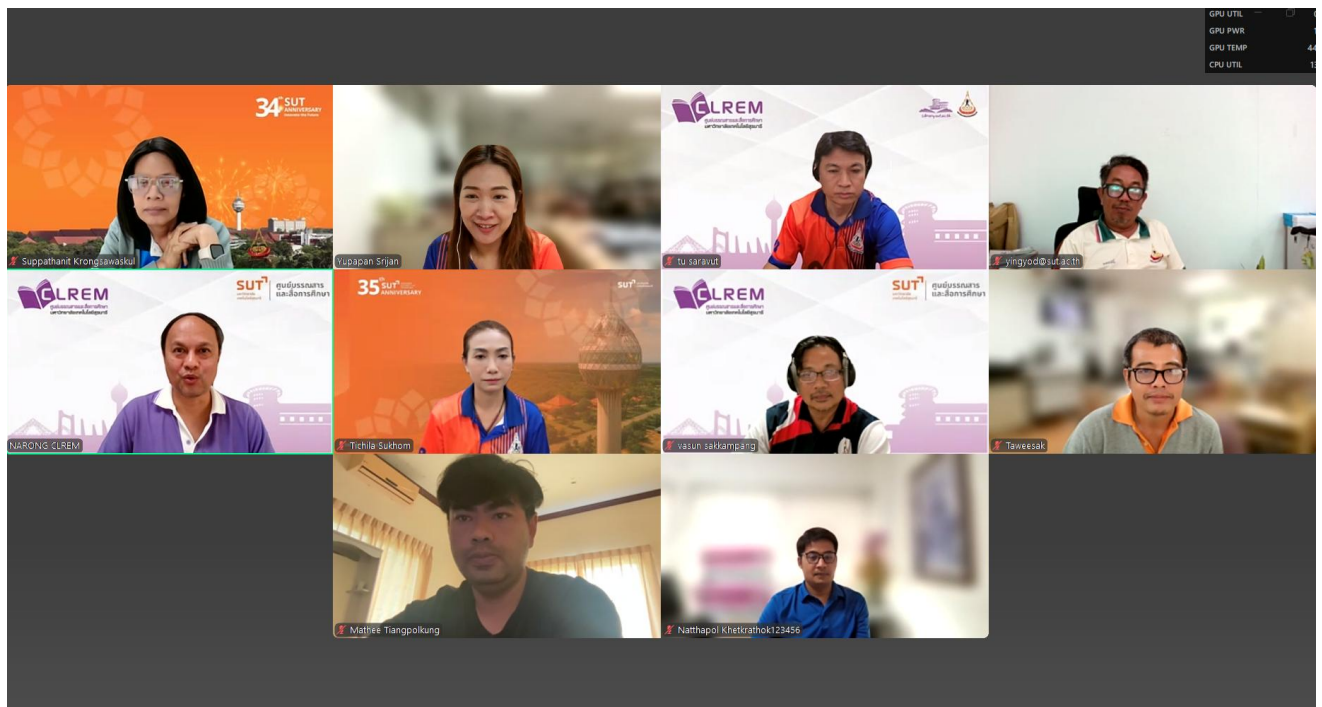
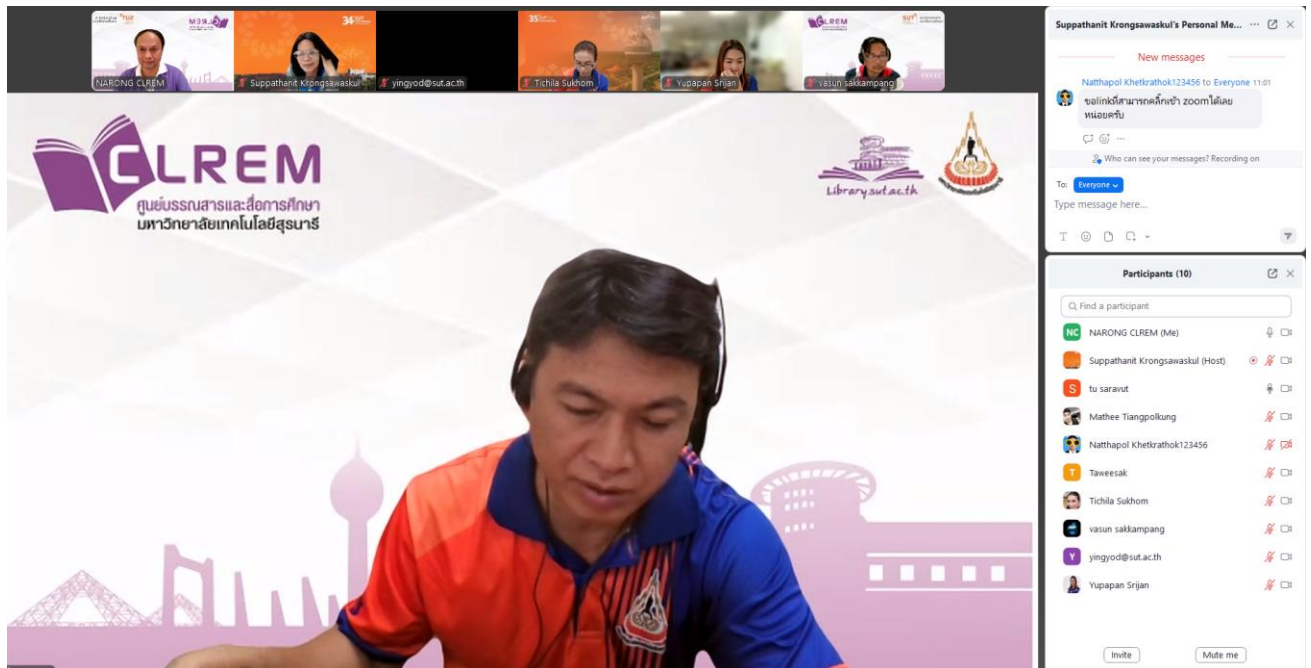
สิ่งที่เห็นควรปรับปรุง

จำนวน (คน)

- อุปกรณ์
- เจ้าหน้าที่

1

(กิจกรรมรายวิชาขอใช้ไม้คล้อง 4 ตัว ในห้อง B6502 ในวันที่ 18 -19 ก.พ. 68 แต่ได้รับแค่ 2 ตัว และเจ้าหน้าที่ ก็ไม่แจ้งอะไร รวมถึงทางผู้จัดกิจกรรมรายวิชาไม่มีการเตรียมระบบไลฟ์ ด้วยโปรแกรม OBS แต่ติดปัญหาในการดาวโหลด เนื่องจากต้องมึรหัส เจ้าหน้าที่ก็มาดู แต่ไม่อัปเดตว่าทำได้หรือไม่ได้ (และเจ้าหน้าที่ก็ไม่อ่าน Line เราทำให้สื่อสารไม่ได้) เนื่องจากทางผู้จัดกิจกรรมรายวิชาจำเป็นต้องให้กรรมการ 3 ท่าน (กรรมการเป็นอาจารย์ หัวหน้างาน และกรรมการที่ได้รับเชิญจากภายนอก) ต่อการใช้ไม้คล้อง 1 ตัว (การใช้ไม้คล้องตัวเดียวกันสลับกันไปมา ทำให้ไม่สะดวก และไม่สมควรโดยเฉพาะเรื่องของความสะอาด) และไม้คล้องอีก 1 ตัวก็ให้ MC ส่วนไม้คล้องที่อยู่กับห้องเรียน นักศึกษาก็ใช้ในการนำเสนอหน้าห้อง 1 ตัว / โดยคำแนะนำคือ ควรปรับปรุงเรื่องความรอบครอบ การใส่ใจในงาน และอารมณ์ในการให้บริการงานค่ะ) ขอขอบพระคุณค่ะ



ลงชื่อ

(Handwritten signature)

(นายณรงค์ สุปงกช)
ผู้ดำเนินการจัดการความรู้

ลงชื่อ

(Handwritten signature)

(นายณรงค์ สุปงกช)
หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา