

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายงานการจัดการความรู้ ฝ่าย/งาน ผลิตเอกสาร เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำปัญหามาปรับปรุงแก้ไข วัน/เดือน/ปี 9 กันยายน 2565 เวลา 13.00 – 15.00 น. สถานที่ งานผลิตเอกสาร
--	--

1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/ผู้สังเกตการณ์

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายศักชัย หันขุนทด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
2	นางสาวรักชนก บุญนวม	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3	นางสุรัตน์ตา จงมอบกลาง	พนักงานธุรการ
4	นายชูเกียรติ หล่อกลาง	ช่างฝีมือ
5	นางสาวจิรนนท์ เดชฉิมพลี	พนักงานบริการ
6	นางเพ็ญชนก วีระชัยสุนทร	พนักงานบริการ
7	นายรังษิรัตน์ ชุนใช้	เจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนูปกรณ์

2. หลักการและเหตุผล :

เนื่องด้วยงานบริการเอกสารกลาง ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีภาระกิจในการให้บริการผลิตเอกสารกิจกรรมมหาวิทยาลัย และจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอนให้นักศึกษา และมีเป้าหมายในการดำเนินงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการให้บริการสัมฤทธิ์ผล จึงได้ทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนำปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน อาทิเช่น บุคลากรในงานบริการเอกสารกลาง ต้องมีองค์ความรู้ มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และเข้าใจการทำงานของเครื่องจักร เพื่อจะได้ไม่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน หรือปัญหาของเรื่องของการจำหน่ายหนังสือออนไลน์ให้นักศึกษาต้องเข้าใจขั้นตอนกระบวนการ และมีไหวพริบที่จะแก้ไขปัญหา อันอาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการสั่งซื้อเอกสาร รวมถึงการให้บริการแก่บุคคลภายนอกมาขอซื้อเอกสารประกอบการเรียนการสอน

3. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้การดำเนินงานในงานบริการเอกสารกลาง และงานจำหน่ายเอกสารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีให้เกิดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

4. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด :

เจ้าหน้าที่งานบริการเอกสารกลางมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการเอกสารกลาง มีทักษะในการบริหารจัดการระบบจำหน่ายเอกสารมากยิ่งขึ้น และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

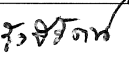
5. วิธีการจัดการความรู้ :

1. นายศักชัย หันขุนทด นำเสนออธิบายการใช้เครื่องจักรต่าง ๆ ที่ให้บริการภายในงานบริการเอกสารกลาง และระบบจำหน่ายเอกสารหน้าร้าน และการจำหน่ายเอกสารรูปแบบออนไลน์ทุกขั้นตอน
2. นายศักชัย หันขุนทด อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ของการใช้เครื่องจักรในการปฏิบัติงาน
3. นางสาวรักชนก อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่การรับแบบฟอร์มขอใช้บริการ หรือการรับการประสานงานทางโทรศัพท์ จนถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการประสานงานการรับเอกสารเมื่อครบกระบวนการ เพื่อไม่ให้มีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน
4. นายศักชัย หันขุนทด นำเสนอเรื่องการจำหน่ายเอกสารให้กับบุคคลภายนอก ให้จำหน่ายได้เฉพาะหนังสือของสำนักพิมพ์เท่านั้น

6. ผลที่ได้จากการจัดการความรู้ :

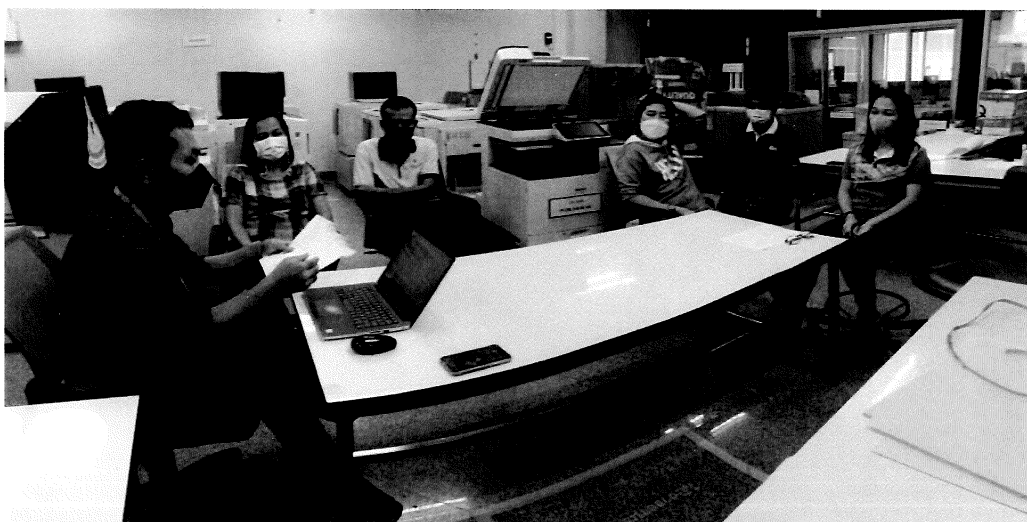
บุคลากรในงานบริการเอกสารกลางและงานจำหน่ายเอกสาร มีความรู้ความเข้าใจในงาน มีทักษะการใช้เครื่องจักร และความตระหนักในกระบวนการให้บริการ และจัดการระบบจำหน่ายเอกสาร

7. ผลการประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ลำดับ ที่	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม		ผู้ประเมินผล (วิทยากร)			หมายเหตุ
	ชื่อ - สกุล	ลายมือชื่อ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	วิธีประเมิน	
1	นางสาวรักชนก บุญนวม		✓		☐ 1 ☐ 2 ☒ 3	
2	นางสุรัตน์ตา จงมอกลาง		✓		☐ 1 ☐ 2 ☒ 3	
3	นายชูเกียรติ หล่อนกลาง		✓		☐ 1 ☐ 2 ☒ 3	
4	นางสาวจิรนนท์ เดชนิมพลี		✓		☐ 1 ☐ 2 ☒ 3	
5	นางเพ็ญชนก วีระชัยสุนทร		✓		☐ 1 ☐ 2 ☒ 3	
6	นายรังษิรัตน์ ขุนไใช้		✓		☐ 1 ☐ 2 ☒ 3	

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

8. ภาพประกอบการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ :







ลงชื่อ.....

(นายคึกชัย หันขุนทด)
ผู้ดำเนินการจัดการความรู้

ลงชื่อ.....

(นายณรงค์ สุนงกษ)
หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา