

ผลงานแนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้

1. ชื่อเรื่อง / แนวปฏิบัติ

การใช้ระบบ RFID ในการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

2. หน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3. คณะทำงาน

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพล	สุขเจริญพงษ์	ประธานกรรมการ
2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมล	ชนะสุข	รองประธานกรรมการ
3) อาจารย์เนตรนภา	สวยสี	กรรมการ
4) นางสาวเรณูภา	ปรีชานุกูล	กรรมการ
5) นายธนกร	โพธิyal	กรรมการ
6) นายเทพฤทธิ์	ตั้งฤทัยวานิชย์	กรรมการ
7) นางนภาพร	พุ่มพิทักษ์กุล	กรรมการ
8) นางสาวลัดดา	บุญเปลี่ยนพล	กรรมการ
9) นายศิวฤกษ์	สุขชัย	กรรมการ
10) นางสาวฐานิตา	มลคล้า	กรรมการ
11) นางสาวกิงดาว	ฮั่วจัน	กรรมการ
12) นางสาวกมลรัตน์	สามพรานไพบุลย์	กรรมการ
13) นางสาวคุณิตาพร	พิมพิรัตน์	กรรมการ
14) นางสาวสุรรัตน์	คล้ายสถาพร	กรรมการและเลขานุการ
15) นายปราชญา	เจิมอุทัย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

4. บทสรุปแนวปฏิบัติที่ดี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งเน้นการนำเอาความรู้ที่ได้ไปเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้งานจริงเกี่ยวกับการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ การสอน และการวิจัยอย่างเป็นระบบมาเป็นแนวทางในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนมากมีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่สะสมความเชี่ยวชาญจนได้มีการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่ตรงตามการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ที่มีอยู่ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และได้รับประสบการณ์ตรง ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต้องการบุคลากรที่ดี เก่ง มีความสามารถ และมีทักษะในสื่อบัน การให้คำแนะนำ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้กับผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงเล็งเห็นความสำคัญในการหาแนวทางพัฒนาความสามารถของบุคลากรและทรัพยากรสารสนเทศพัฒนาเป็นรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศโดยคิดหาเครื่องมือการพัฒนาความรู้ ความสามารถ แล้วจึงกำหนดแนว

การพัฒนาให้เหมาะสมกับความสามารถ และจัดทำเป็นคู่มือช่วยให้บุคลากรมีกรอบหรือแนวทางที่ถูกต้องว่า เพื่อเป็นตัวช่วยในการพัฒนาความสามารถ สร้างความสะดวกและมีทักษะในการให้บริการทุกประเภทให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบและสามารถใช้บริการได้ ตลอดจนเป็นแหล่งในการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรของหน่วยงานภายในและภายนอกร่วมกัน

5. ที่มาและความสำคัญของแนวปฏิบัติที่ดี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่อำนวยความสะดวกด้านการใช้สื่อสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ จนปัจจุบันคณะผู้ดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายและตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความชำนาญด้านการปฏิบัติงานและหาแนวทางการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความคุ้มค่า และใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนด้วยการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบผ่านช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เข้าถึงได้สะดวกและสามารถเข้าถึงการให้บริการที่เต็มที่ มีศักยภาพในการให้บริการ

6. วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ให้ส่งผลต่อการเพิ่มสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น
2. เพื่อส่งเสริมกระบวนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการสร้างความรู้ความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

7. ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. Plan วางแผนพัฒนากระบวนการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 1.1 แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
 - 1.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ (2566-2570)
 - 1.3 ผลการดำเนินงานและสถิติห้องสมุด
 - 1.4 ผล Focus Group และการวิเคราะห์ SWOT
 - 1.5 ผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
 - 1.6 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล
2. Do การออกแบบ
 - 2.1 การสำรวจความต้องการใช้บริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จากกลุ่มอาจารย์/นักวิจัย บุคลากร นักศึกษาบัณฑิต และนักศึกษาปริญญาตรี
 - 2.2 การประชุมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
 - 2.3 กำหนดบริการ/กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่กรกฎาคม 2567 – มิถุนายน 2568 และการกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

2.4 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้บริการให้กับผู้ใช้บริการทุกประเภท

3. Check การตรวจสอบและการประเมินผล

3.1 จำนวนกิจกรรม/การบริการ

3.2 สถิติการใช้บริการ

3.3 สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

3.4 สถิติผู้เข้าใช้บริการ

3.5 ผลประเมินความพึงพอใจ

3.6 ปรับปรุงวิธีการสร้างสื่อการประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้บริการให้กับผู้ใช้บริการทุกประเภท

4. Act การปรับปรุงและพัฒนา

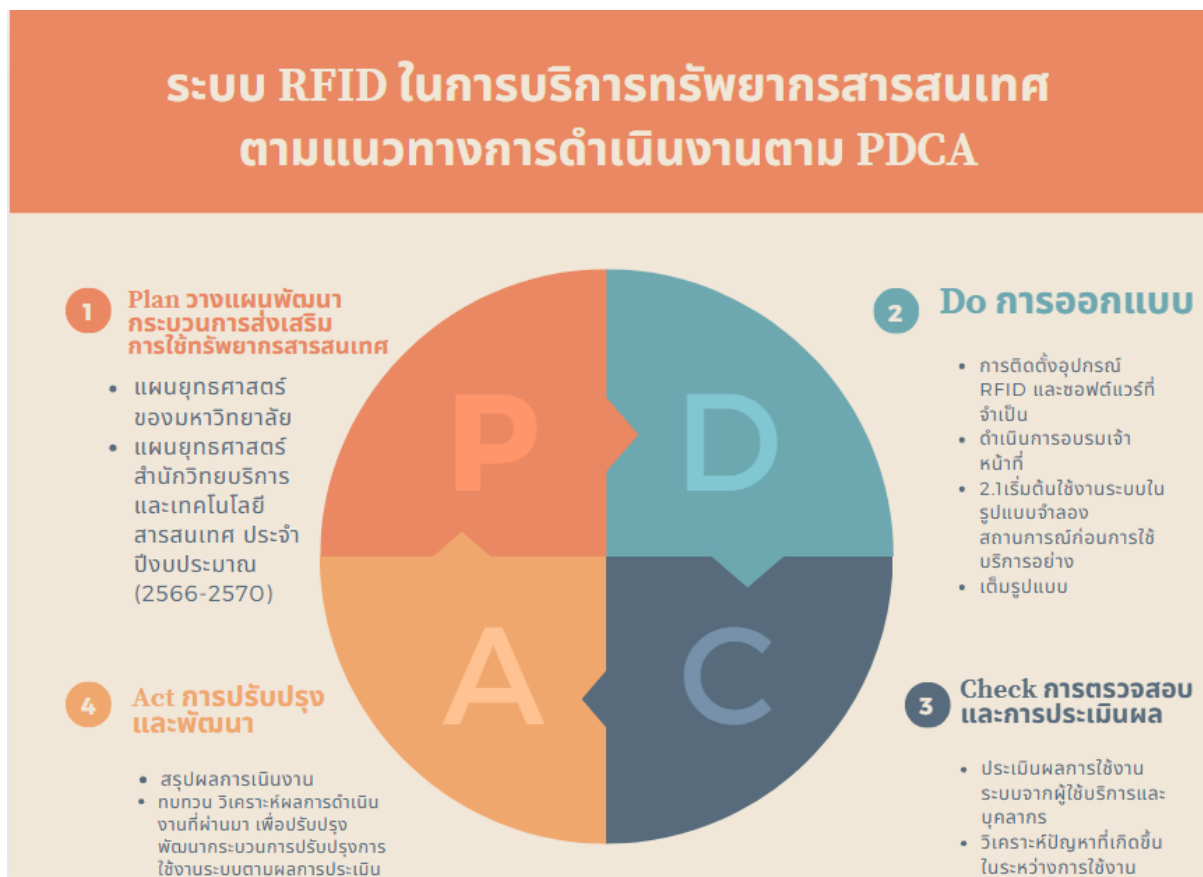
4.1 สรุปผลการดำเนินงาน

4.2 ทบทวน วิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการ

8. แนวปฏิบัติที่ดี (วิธีการ / กระบวนการ / แนวทางการดำเนินงานตาม PDCA)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	การดำเนินงาน
วางแผน (Plan)	1. Plan วางแผนพัฒนากระบวนการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้ 1.1 แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 1.2 ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ (2566-2570) 1.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและสถิติห้องสมุด 1.4 วิเคราะห์ผล Focus Group และการวิเคราะห์ SWOT 1.5 กำหนดกลุ่มเป้าหมายการใช้งานระบบ RFID 1.6 วางแผนทรัพยากร งบประมาณ และระยะเวลาที่ใช้ 1.7 ออกแบบการอบรมและสร้างคู่มือการใช้งาน 1.8 การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
การออกแบบ (Do)	2. Do การออกแบบ 2.1 ติดตั้งอุปกรณ์ RFID และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น 2.2 ดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ 2.3 เริ่มต้นใช้งานระบบในรูปแบบจำลองสถานการณ์ก่อนการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ 2.4 จัดทำคู่มือการให้บริการ 2.4 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้บริการให้กับผู้ใช้บริการทุกประเภททราบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	การดำเนินงาน
การตรวจสอบและการประเมินผล (Check)	3. Check การตรวจสอบและการประเมินผล 3.1 ประเมินผลการใช้งานระบบจากผู้ใช้บริการและบุคลากร 3.2 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน 3.3 ผลประเมินความพึงพอใจ 3.4 ปรับปรุงวิธีการสร้างสื่อการประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้บริการให้กับผู้ใช้บริการทุกประเภท
การปรับปรุงและพัฒนา (Act)	4. Act การปรับปรุงและพัฒนา 4.2 สรุปผลการดำเนินงาน 4.2 ทบทวน วิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการปรับปรุงการใช้งานระบบตามผลการประเมิน



ที่มา : ระบบ RFID ในการบริการทรัพยากรสารสนเทศตามแนวทางการดำเนินงานตาม PDCA

ประโยชน์ของการดำเนินการตาม PDCA ด้วย RFID

เพิ่มความแม่นยำ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจัดการทรัพยากร

ลดเวลาในการดำเนินงาน มีการติดตามและค้นหาทรัพยากรสะดวกขึ้น

เพิ่มความปลอดภัยในการลดปัญหาทรัพยากรสูญหาย

พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ เพื่อผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรได้ง่ายขึ้น

9. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

9.1 ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

9.1.1 ลดเวลาการค้นหาและยืม-คืนทรัพยากร

9.1.2 เพิ่มความสะดวกในการบริการแบบอัตโนมัติ

9.2 ประโยชน์ต่อห้องสมุด

9.2.1 ลดความผิดพลาดในการจัดการทรัพยากร

9.2.2 เพิ่มความแม่นยำในการตรวจสอบสถานะของทรัพยากร

9.2.3 สนับสนุนการจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสร้างทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้รับองค์ความรู้จากทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน และมีแหล่งอ้างอิงสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ

2) บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาด้านการบริการ ตลอดจนการเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ได้รับการฝึกทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์งานตาม ความต้องการและความพึงพอใจ ในการให้บริการ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นต้น พร้อมทั้งสร้างความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ผ่านกิจกรรมเติมเต็มและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งผลให้กับผู้ใช้บริการมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีเพิ่มขึ้น คำนึงกับงบประมาณในการจัดหา พื้นที่ห้องสมุดมีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการบริการ/กิจกรรมต่าง ๆ สร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดี ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

10. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

10.1 จุดแข็ง

10.1.1 การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน

10.1.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

10.1.3 บุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบ RFID

10.2 โอกาสในการพัฒนา

10.2.1 มีการขยายการใช้งานระบบ RFID ไปยังบริการอื่น เช่น การติดตามทรัพยากรนอกสถานที่ พัฒนาแอปพลิเคชันเชื่อมต่อเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

สรุป การปรับปรุงและพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการ

1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรห้องสมุด
2. จัดระบบการติดต่อกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการรับและส่งข้อมูลเพิ่มเติม
3. จัดบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น
4. จัดหาและพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนบริการ/กิจกรรม ส่งเสริมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึง และการใช้บริการห้องสมุดได้รับทราบบริการและกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยต้องมีคุณลักษณะเป็นบริการ/กิจกรรมใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ทันสมัย เข้าใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน เป็นบริการและกิจกรรมที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอ ส่งผลให้สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการใช้บริการและสถิติผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

จุดแข็ง

1. ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว
2. ได้รับทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
3. มีบุคลากรวิชาชีพคอมพิวเตอร์ ที่มีศักยภาพในการพัฒนาโปรแกรม คอมพิวเตอร์สนับสนุนการให้บริการและกิจกรรม
4. มีผลประเมินความพึงพอใจ และสถิติการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรห้องสมุดได้รับความภูมิใจ เกิดแรงบันดาลใจใน การจัดบริการ/กิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนางาน

1. ทบทวน (Re-check) ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง หรือต่อรอบการดำเนินงานในแต่ละภาคการศึกษา
2. สร้างโอกาสและพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Improvement of user engagement) ให้มีมากขึ้น และยั่งยืน
3. เป็นโอกาสในการสร้างการบริการ/กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มผู้บริหารมากขึ้น
4. การกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่ชัดเจน ทำให้ห้องสมุดสามารถคัดเลือกและจัดให้บริการ/กิจกรรม ช่องทางการสื่อสาร การเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรม และใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผล ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้น

11. อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

11.1 อุปสรรค

- 11.1.1 งบประมาณการลงทุนสูงในระยะแรก
- 11.1.2 ความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร
- 11.1.3 ปัญหาทางเทคนิคในการใช้งานระบบ RFID

11.2 แนวทางแก้ไข

- 11.2.1 วางแผนงบประมาณแบบระยะยาวและหาทุนสนับสนุนเพิ่มเติม
- 11.2.2 จัดกิจกรรมสร้างความเข้าใจและยอมรับในประโยชน์ของระบบ RFID
- 11.2.3 จัดตั้งทีมสนับสนุนด้านเทคนิคเพื่อแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

12. แนวทางการเผยแพร่ (ถ้ามี)

การดำเนินการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ ทุกช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ตลอดจนมีจัดโครงการอบรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ (KM) เรื่องการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้กับบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรที่น่าสนใจเพิ่มเติมเพื่อเสริมกระบวนการทำงาน และส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อการรับรู้ การเข้าถึง และเกิดการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

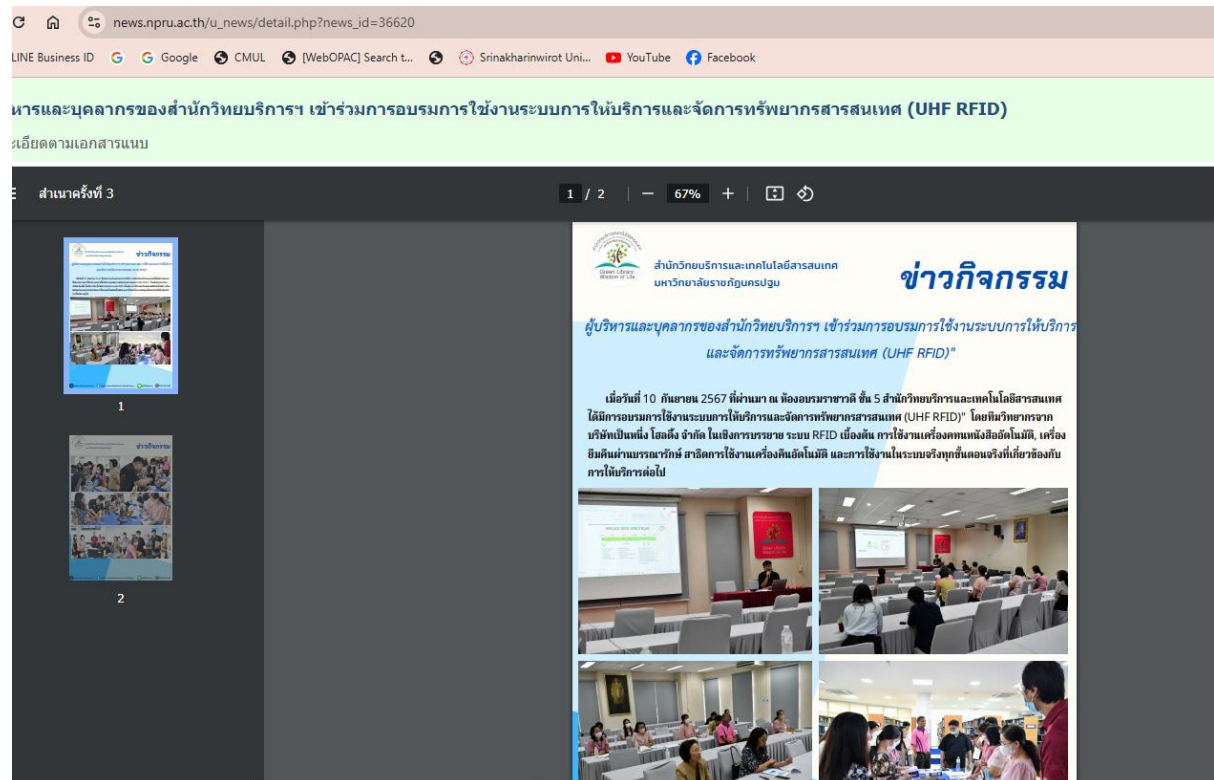
13. ผู้จัดทำและรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

14. แนวทางการเผยแพร่

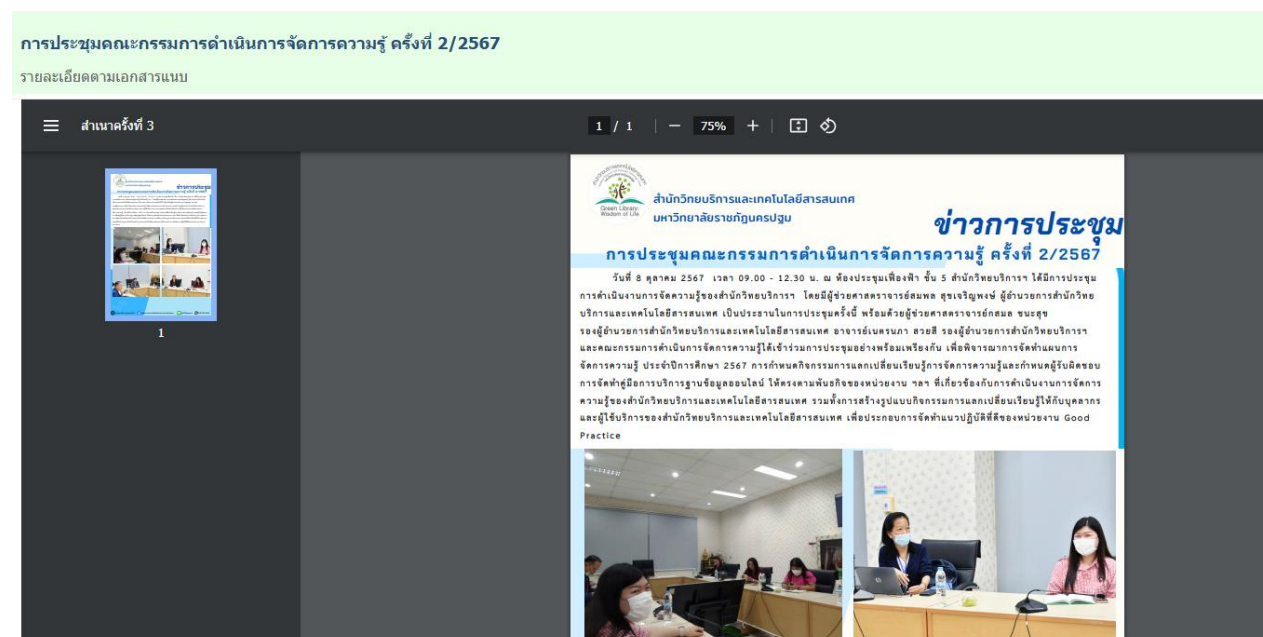
1. การประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ
2. เผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์กลุ่ม Facebook , line , คณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. คู่มือการจัดการความรู้ เป็นส่วนหนึ่งในการลดขั้นตอนและช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติ
4. เผยแพร่คู่มือการใช้ระบบ RFID ในการบริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้กับบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพข่าวกิจกรรมการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ
ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ เข้าร่วมการอบรมการใช้งานระบบการให้บริการและ
จัดการทรัพยากรสารสนเทศ (UHF RFID) ในวันที่ 10 กันยายน 2567



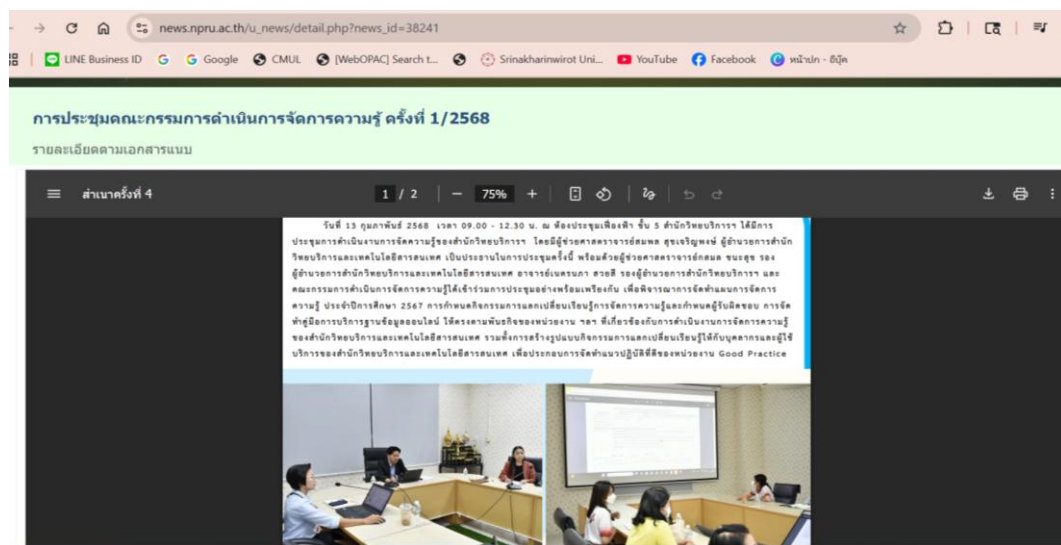
รายละเอียดของข่าว https://news.npru.ac.th/u_news/detail.php?news_id=36620

การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานด้านการจัดการจัดการความรู้ ครั้งที่ 2/2567 วันที่ 8 ตุลาคม 2567



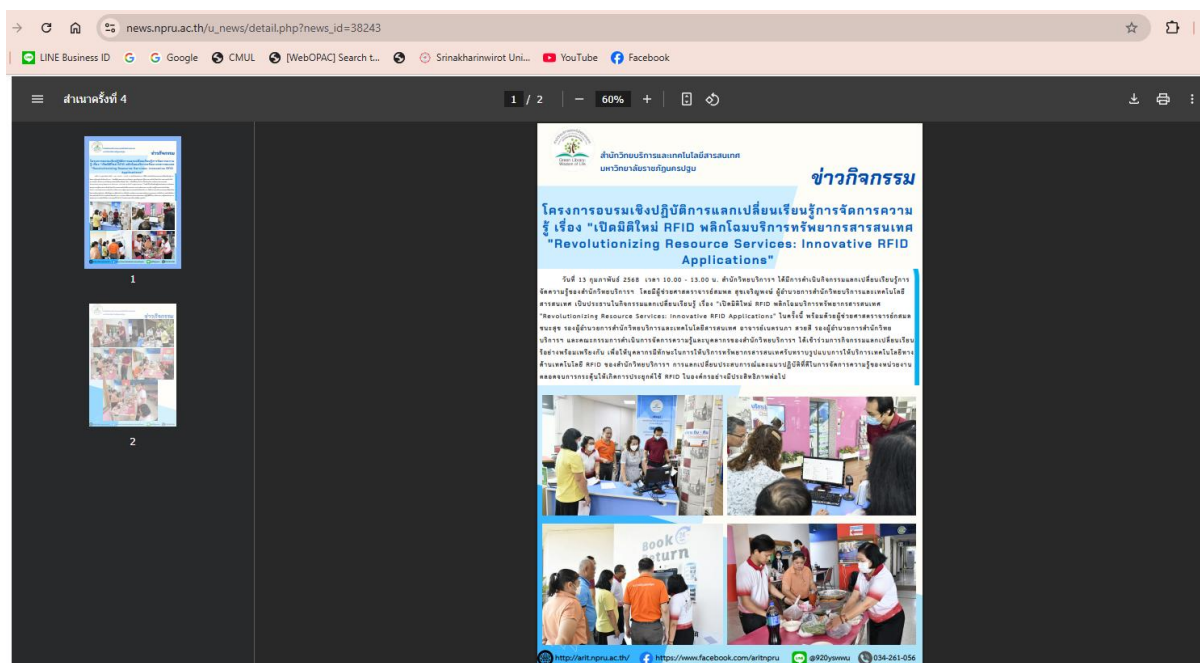
รายละเอียดของข่าว https://news.npru.ac.th/u_news/detail.php?news_id=36886

กุมภาพันธ์ 2568 เพื่อติดตามการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ



รายละเอียดของข่าว https://news.npru.ac.th/u_news/detail.php?news_id=38241

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง "เปิดมิติใหม่ RFID พลิกโฉมบริการ
ทรัพยากรสารสนเทศ "Revolutionizing Resource Services: Innovative RFID Applications." กิจกรรม
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กิจกรรมการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้วยจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (UHF
RFID) ให้กับบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้ใช้บริการร่วมกันในการให้บริการ
ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



รายละเอียดของข่าว https://news.npru.ac.th/u_news/detail.php?news_id=38243