



สำนักนายกรัฐมนตรี



มาตรการ กลไก การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการในแหล่งเรียนรู้

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)



สารบัญ

1. ขอบเขตการดำเนินงาน	1
2 คำนิยาม “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	1
3. มาตรการ และกลไกการดำเนินงาน	1
3.1 การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร.	1
3.2 การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ	3

มาตรการ กลไก
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการในแหล่งเรียนรู้
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

1. ขอบเขตการดำเนินงาน

ภารกิจที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม คือ ภารกิจงานบริการแหล่งเรียนรู้ ซึ่งเป็นการกิจหลักของสำนักงานฯ ประกอบด้วยแหล่งเรียนรู้ 2 แห่ง ได้แก่



อุทยานการเรียนรู้ TK Park ชั้น 8 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีนิสัยรักการอ่าน รู้จักการแสวงหาความรู้และการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ ในบรรยากาศที่ทันสมัยภายใต้รูปแบบ “ห้องสมุดมีชีวิต” พร้อมทั้งส่งเสริมให้เยาวชนมีโอกาพัฒนาแลกเปลี่ยน และแสดงผลงานที่มีความคิดสร้างสรรค์



พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ หรือมิวเซียมสยาม (MUSEUM Siam) ถนนสนามไชย เป็นพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แนวใหม่ให้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างรื่นรมย์ ที่เน้นการพัฒนาความคิด เพิ่มความรู้ และสร้างสรรค์ ภูมิปัญญา พร้อมสนับสนุนและร่วมมือเป็น เครือข่ายกับพิพิธภัณฑ์อื่นทั่วประเทศเพื่อร่วมสร้างมาตรฐานกระบวนการเรียนรู้และ การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มากขึ้นและเสริมสร้างความรู้ด้านพิพิธภัณฑ์วิทยาที่เหมาะสม แก่สังคมไทย โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียน นักศึกษา นักวิจัย และประชาชนทั่วไป

2. คำนิยาม “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจหลักของ สบร. หมายถึง กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ (ทั้งที่เป็นสมาชิกและประชาชนทั่วไป) ในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ได้แก่ เด็กและเยาวชน นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

3. มาตรการ และกลไกการดำเนินงาน

การกำหนดมาตรการ และกลไกการดำเนินงานงานบริการในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. เป็นแนวทางและกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อาทิ การแสดงความคิดเห็น การสร้าง การรับรู้ การร่วมคิด การร่วมเสนอความเห็น หรือร่วมพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการร่วมกัน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุด คุ่มค่า รวมทั้งตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและรับผิดชอบต่อความสำเร็จร่วมกัน โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

1) ลักษณะการดำเนินงาน : เป็นการประเมินสถานภาพงานบริการและการได้รับประโยชน์ ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใด ประเมินผลสำเร็จในการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ ในแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงแหล่งเรียนรู้

2) วิธีดำเนินการสำรวจ : โดยการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้เข้ามาใช้บริการทั้งผู้ที่เป็นสมาชิกและผู้ใช้บริการทั่วไป ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้บริกรดังกล่าว ณ แหล่งเรียนรู้ ในการสัมภาษณ์ระหว่างบุคคล (Person-to-person) ซึ่งมีประเด็นคำถามครอบคลุมทั้งในด้านความพึงพอใจ ความคาดหวังในการให้บริการ (Customer Expectations) รวมทั้งประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ และ

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ให้มีการจัดประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในงานบริการ เพื่อมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และจัดทำแผนงาน/โครงการหรือการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ ด้านการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

3) การสรุปผล : โดยนำข้อมูลข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. มาประมวลและสรุปเป็นรายงาน พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวใช้ประกอบการจัดทำร่างแผนงานการปรับปรุง/พัฒนางานบริการของ สบร. ต่อไป

4) การรายงานผลและกำกับติดตาม : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และรายงานผลการปรับปรุงงานบริการตามผลการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา ต่อ ผอ. สบร. และหรือคณะกรรมการ สบร.

5) ระยะเวลาดำเนินงาน : ปีละ 1 ครั้ง เป็นประจำทุกปี

6) หน่วยงานรับผิดชอบ :

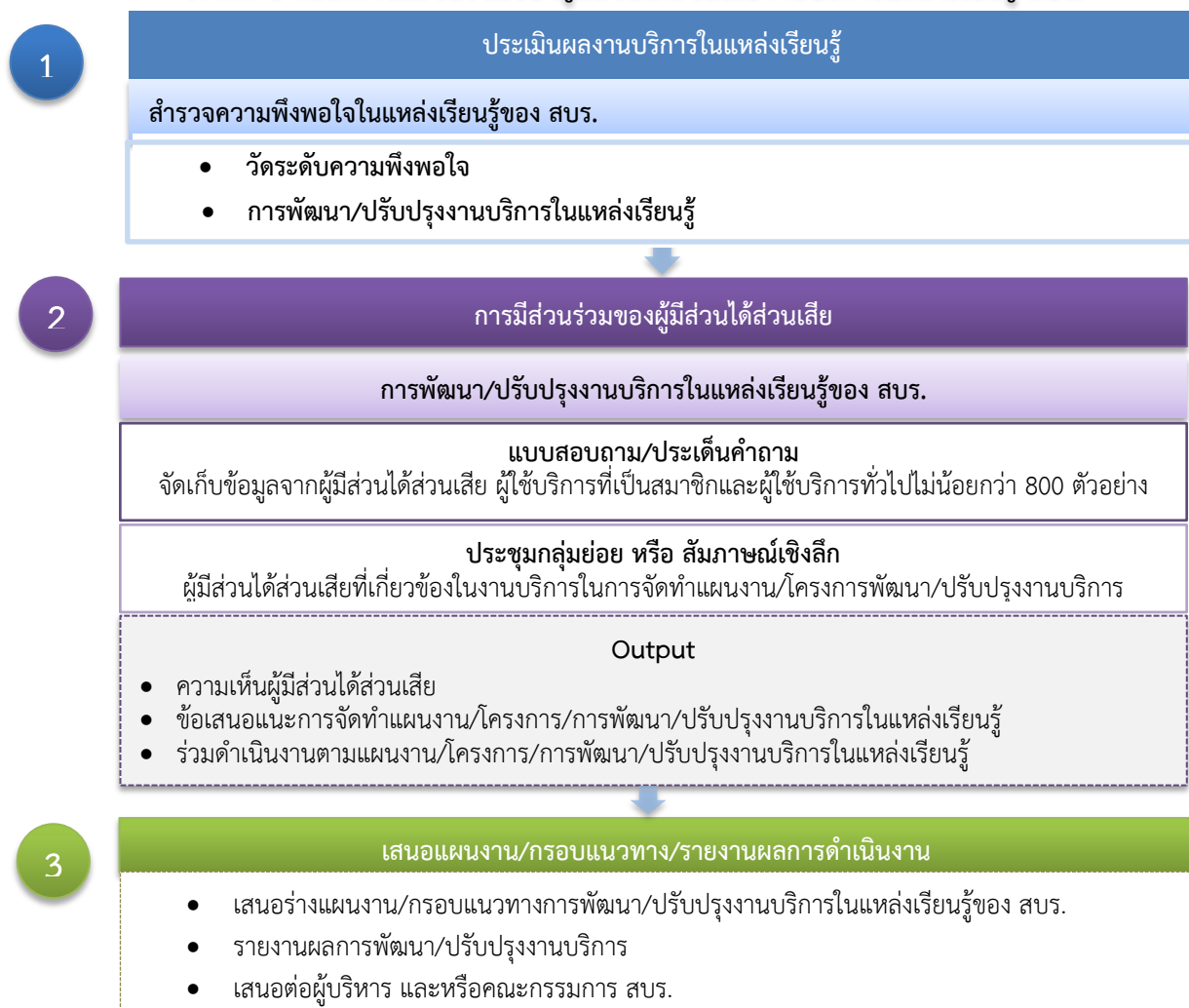
6.1) ส่วนงานติดตามและประเมินผล ส่วนงานกลาง สบร.

6.2) กลุ่มงานพัฒนาต้นแบบอุทยานการเรียนรู้

6.3) กลุ่มงานพัฒนาต้นแบบพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

7) กลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการแหล่งเรียนรู้ สบร. : โดยใช้การประเมินงานบริการในแหล่งเรียนรู้ในการสำรวจความพึงพอใจและการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการแหล่งเรียนรู้ จากผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นกลไก กำกับติดตามและพัฒนางานบริการในแหล่งเรียนรู้ ดังนี้

ภาพที่ 1 กลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการแหล่งเรียนรู้ สบร.



3.2 การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ

1) ลักษณะการดำเนินงาน : สปร. จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบไม่เป็นทางการ ทั้งในลักษณะที่เป็นออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้ง่ายมีความสอดคล้องกับยุคสมัยและเทคโนโลยี อีกทั้งมีความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาและสถานที่ และเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารได้ทั้งสองทาง ซึ่งสปร.สามารถชี้แจงสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2) วิธีดำเนินการ : จัดให้มีช่องทางที่เปิดรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบออนไลน์ ได้แก่ Facebook Website Youtube Twitter และ Line และช่องทางที่เปิดรับฟังความคิดเห็นรูปแบบออฟไลน์ ได้แก่ จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น ตั้งไว้ ณ จุดให้บริการของแหล่งเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชมได้อีกช่องทางหนึ่ง

3) การสรุปผล : นำข้อมูลจัดทำเป็นรายงานสรุปผลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

4) การรายงานผลและกำกับติดตาม : แหล่งเรียนรู้รายงานผลให้ ส่วนงานติดตามและประเมินผล เป็นผู้รวบรวมเสนอผู้บริหารรับทราบประเด็นความคิดเห็นรอบ 6 และ 12 เดือน

5) ระยะเวลาดำเนินงาน : เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อเนื่องตลอดเวลา

6) หน่วยงานรับผิดชอบ : กลุ่มงานพัฒนาต้นแบบอุทยานการเรียนรู้ กลุ่มงานพัฒนาต้นแบบพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ภาพที่ 2 ตัวอย่างแบบรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน.....

1. ช่องทางรับฟังความคิดเห็น.....		
ลำดับที่	ประเด็นความคิดเห็นที่สำคัญ	การดำเนินงาน/การชี้แจง
2. ช่องทางรับฟังความคิดเห็น.....		
ลำดับที่	ประเด็นความคิดเห็นที่สำคัญ	การดำเนินงาน/การชี้แจง

ภาพที่ 3 ช่องทางการมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์

www.okmd.or.th



OKMD
OFFICE OF
KNOWLEDGE
MANAGEMENT AND
DEVELOPMENT

KNOWLEDGE IS OPPORTUNITY

รู้จัก OKMD กระตุกต่อมคิด ตู้อความรู้ ข่าวและกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรม ติดต่อเรา

ติดต่อเรา

โปรดกรอกข้อมูลสำหรับติดต่อ OKMD

ชื่อ

นามสกุล

เบอร์มือถือ

เรื่องที่ต้องการติดต่อ

รายละเอียด

8 * 88 =

ส่งข้อความ

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69 อาคารวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล ชั้น 18-19
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0 2105 6500
แฟกซ์ : 0 2105 6556



Office of Knowledge Manage...
CMMU Building, 18 Floor, Vibhavadi Rangsit Road, Samsen Nai, Khet Phaya Thai, Bangkok, 10400, Khwaeng Samsen Nai, Khet Phaya Thai, Krung Thep Maha Nakhon



Bangkok Met Admini...
กรุงเทพมหานคร

GOOGLE MAP | แผนที่ดาวเทียม

www.ndmi.or.th



NDMI
สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ
National Discovery Museum Institute

ใส่คำที่ต้องการค้นหา

[หน้าแรก](#)
[ข้อมูลองค์กร](#)
[กิจกรรมและข่าวประชาสัมพันธ์](#)
[เครือข่ายพันธมิตร](#)
[บริการความรู้](#)
[คำถามที่พบบ่อย](#)
[ติดต่อเรา](#)

พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

เลขที่ 4 ถนนสนามไชย แขวงพระนคร กรุงเทพมหานคร

ละติจูด : 13.767397
ลองจิจูด : 100.498604

โทรศัพท์ : 02 225 2777
โทรสาร : 02 225 2775

webmaster@ndmi.or.th

คลิกดูแผนที่

พัวชื่อ *

ชื่อ-นามสกุล *

อีเมล *

เบอร์โทรศัพท์

ข้อความ *

☐ I'm not a robot



reCAPTCHA
Privacy - Terms

* กรุณาคลิกเพื่อยืนยันตัวตนว่าคุณไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

SEND

RESET

CONTACT

ติดต่อเรา

ที่อยู่และแบบฟอร์มติดต่อ

ร่วมงานกับเรา

SEND A MESSAGE & ADDRESS

ที่อยู่และแบบฟอร์มติดต่อ

เลือกหน่วยงาน *

เลือกหน่วยงาน

ชื่อ-นามสกุล *

ที่อยู่ *

e-mail *

โทรศัพท์ *

ข้อความ *

☐ I'm not a robot


reCAPTCHA
Privacy - Terms

📍

เลขที่ 4 ถนนสนามไชย พระบรมมหาราชวัง

เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

📞

มือถือ : 02-225 2177

ล่องติจุด : 020-498604

โทรศัพท์ : 02-225 2177

โทรสาร : 02-225 2775

✉

webmaster@ndmi.or.th

ส่ง

ล้างข้อมูล

กรุณาคลิกปุ่มตรวจสถานะความปลอดภัยด้านบนเพื่อเริ่ม

ดำเนินการได้เป็นระบบอัตโนมัติ



NDMI

useum

siam

Discovery Museum

📍

เลขที่ 4 ถนนสนามไชย พระบรมมหาราชวัง

เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

📞

มือถือ : 02-225 2177

ล่องติจุด : 020-498604

โทรศัพท์ : 02-225 2177

โทรสาร : 02-225 2775

✉

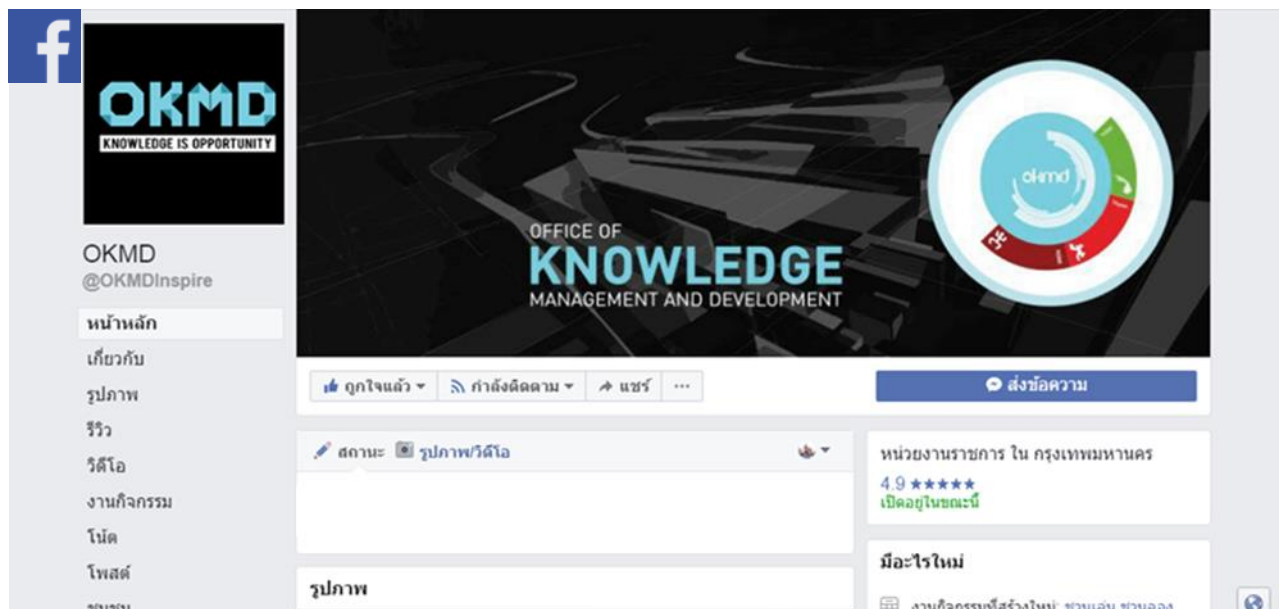
webmaster@ndmi.or.th

ส่ง

ล้างข้อมูล

กรุณาคลิกปุ่มตรวจสถานะความปลอดภัยด้านบนเพื่อเริ่ม

ดำเนินการได้เป็นระบบอัตโนมัติ






Museum Siam ✓
@museumsiamfan

หน้าหลัก

โพสต์

งานกิจกรรม

เกี่ยวกับ

วิดีโอ

รูปภาพ

รีวิว

Contact

Instagram feed

พิพิธภัณฑ์สยาม พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เกี่ยวกับประเทศไทย วัฒนธรรม วิถีชีวิต และประวัติศาสตร์ไทย

ถอดรหัสไทย

Decoding Thainess

พบนัน 2 ธันวาคม 2560
2 December 2017

ถูกใจแล้ว ▼ กำลังติดตาม ▼ แชร์ ...

ติดต่อเรา

ส่งข้อความ

สถานะ: รูปภาพวิดีโอ

พิพิธภัณฑ์ใน กรุงเทพมหานคร

4.4 ★★★★★
เปิดอยู่ในขณะนี้

ชุมชน

ดูทั้งหมด

👤 เชิญเพื่อนของคุณ ให้กดถูกใจเพจนี้




TKpark อุทยานการเรียนรู้

TKpark อุทยานการเรียนรู้ ✓
@tkparkclub

หน้าหลัก

เกี่ยวกับ

รูปภาพ

Instagram

รีวิว

งานกิจกรรม

โน้ต

www.tkpark.or.th

TKparkchannel

TKpark_TH

TKpark_TH

LINE@ : @tkpark



ถูกใจแล้ว ▼ กำลังติดตาม ▼ แนะนำ ...

เรียนรู้เพิ่มเติม

ส่งข้อความ

สถานะ: รูปภาพวิดีโอ

ห้องสมุด ใน กรุงเทพมหานคร

4.8 ★★★★★
เปิดอยู่ในขณะนี้

👤 ตอบกลับไว้มากต่อข้อความ



สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล)

ถ วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 2-01056500 โทรสาร 2-0105-6556,8

www.okmd.or.th