

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอก

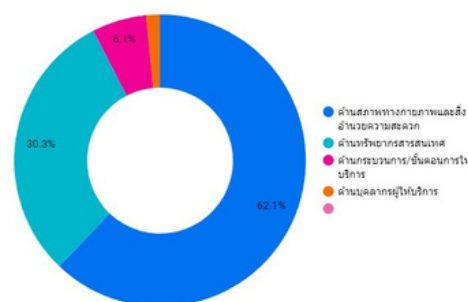
สำนักหอสมุด ได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ ผ่านแบบสำรวจออนไลน์ที่ <https://kku.world/kkulsurv2024> เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มาวิเคราะห์สารสนเทศของผู้ใช้บริการ



นำผลสรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป โดยเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด ดูรายละเอียดสรุปรายงานผลได้ที่ <https://lookerstudio.google.com/s/paEEmMfgewE>

ผลจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการสำรวจ ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความความต้องการด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 62.1 โดยมีความต้องการ เช่น เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน เพิ่มความแรงของอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รองลงมาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 30.3 ต้องการบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในการสนับสนุนการทำวิจัย และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 6.1 ต้องการให้ปรับปรุงห้อง Smart meeting room

ความต้องการ/ความคาดหวังในการใช้บริการของสำนักหอสมุด



การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอก

สำนักหอสมุดได้นำความต้องการและความคาดหวัง มาพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีการดำเนินการปรับบริการและการบริหารจัดการพื้นที่ตามสถานการณ์จริง โดยพิจารณาจากข้อมูลการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการ (Management by fact)

การนำผลจากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด ได้นำไปปรับปรุงการบริการของสำนักหอสมุด ดังนี้

ด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

- ติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ณ อาคารศูนย์สารสนเทศ (โครงการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- บริการ Meeting Space เปิดให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ณ บริเวณโถง อาคารศูนย์สารสนเทศ
- ขยายพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง โดยพิจารณาจากข้อมูลการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการในแต่ละวัน
- ปรับปรุงห้องน้ำ ตรวจสอบปลั๊กไฟให้ใช้งานได้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- บริการ AI Tools for Academic Reserach ที่ลิงก์ <https://library.kku.ac.th/aiclinic/>
- การอบรมหลักสูตรการใช้ Generative AI ที่ลิงก์ <https://liblearning.kku.ac.th/home>
- แนะนำหนังสือที่น่าสนใจ ที่ลิงก์ <https://library.kku.ac.th/>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

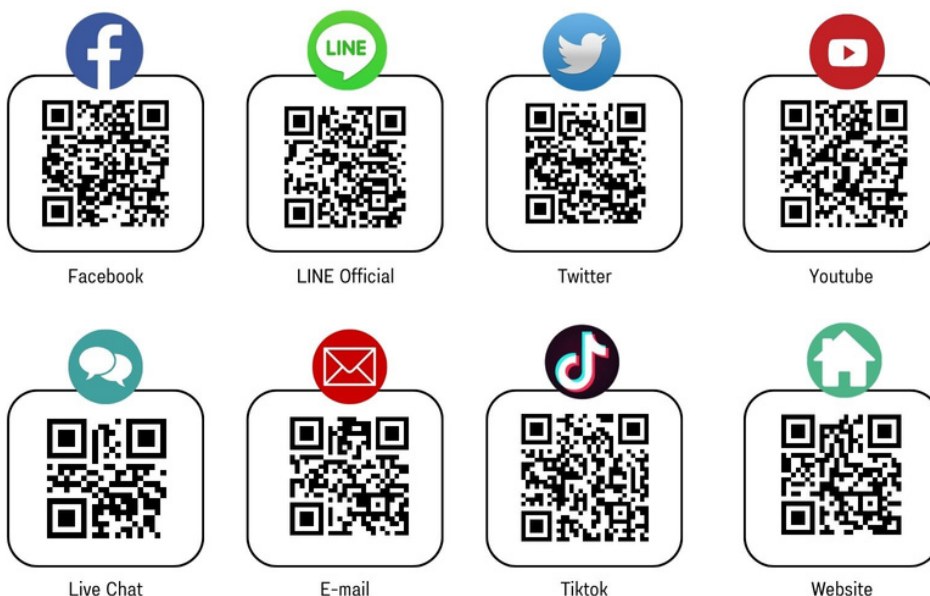
- ระบบการจองห้องประชุมกลุ่มย่อยห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ <https://en-library.kku.ac.th/>
- บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย อาคาร 2 (หอสมุดกลาง) จำนวน 35 ห้อง


การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอก
การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ตามช่องทางต่างๆของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดเปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ข้อ
 เสนอแนะ ข้อร้องเรียน คำชมเชย ได้ตลอดปี ผ่าน Socail Media และช่องทางต่างๆ ได้แก่

1. E-mail : Library.inbox@kku.ac.th
2. Facebook : <http://www.facebook.com/KKULib>
3. LINE Official @KKULib : <https://page.line.me/kkulib>
4. Twitter : https://twitter.com/KKU_Library
5. Youtube : <http://www.youtube.com/user/KKULib>
6. Tiktok : <https://www.tiktok.com/@kku.library>
7. Live chat บน website สำนักหอสมุด
8. Website : <https://library.kku.ac.th/>


KKUL COMMUNICATION CHANNELS



และทำการนำผลสรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วมผ่านช่องทางต่างๆ นำมารวบรวม วิเคราะห์และสรุปผล
 เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป โดยเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด ผ่านเมนู สถิติงานประชาสัมพันธ์ และสามารถดูรายละเอียด
 ต่างๆเพิ่มเติมได้ที่ เมนู การจัดการข้อร้องเรียน


การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอก


การนำผลจากการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ตามช่องทางต่างๆ ของสำนักหอสมุด ได้นำไปปรับปรุงการบริการของสำนักหอสมุด

ด้านบริการห้องสมุด

- บริการ Meeting Space (เปิดให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ณ บริเวณโถง อาคารศูนย์สารสนเทศ)





MEETING SPACE

Meeting Space Free Access for ALL
พื้นที่แห่งการพบปะเรียนรู้สำหรับทุกคน


Wifi


Desktop PC


Power outlets


Workspace

Open 24 Hours daily
at the lobby of the information center building
เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน
ณ บริเวณโถง อาคารศูนย์สารสนเทศ