

ภาคผนวก ก.

แบบแสดงความจำนงส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม 6th LRC Show & Share 20156th LRC Show & Share 2015

“Smart Services for All”



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน
สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

☒ (4) ผลงานด้านการวิจัย และการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

ชื่อผลงาน การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เจ้าของผลงาน นางจิตาภา กิจจารักษ์ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน:

เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยพิจารณา 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านผู้ปฏิบัติงานบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการที่เข้าใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) ด้านผู้ปฏิบัติงานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.57 รองลงมาคือเรื่องความเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 56.73
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ ในเรื่องความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.28 รองลงมาคือ เรื่องการจัดสรรพื้นที่บริการпенสัดส่วน เหมาะสมต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 51.77

วิธีดำเนินการ (How to):

- 1) ศึกษา นโยบาย ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการ ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ร่างแผนพัฒนาการปฏิบัติงานและนำเสนอผู้บังคับบัญชา
- 3) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมเฉพาะผู้เข้าใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 132 คน บุคลากรสายผู้สอน จำนวน 2 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 141 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
- 4) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่ง แบ่งเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านผู้ปฏิบัติงานบริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5= ความพึงพอใจมากที่สุด 4=ความพึงพอใจมาก 3=ความพึงพอใจปานกลาง 2=ความพึงพอใจน้อย 1=ความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 5) ทดลองแบบสำรวจเพื่อนำมาปรับปรุง
- 6) เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2558
- 7) การวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าสถิติโดยใช้ร้อยละ (Percentage)

ผลสัมฤทธิ์: “งานเห็นผล คนเป็นสุข”

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.10

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามด้าน

2.1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 24/7 ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ ในเรื่องความสะดวกที่รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาคือเรื่อง ความพึงพอใจเรื่องความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.99

ความภาคภูมิใจ :

1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่สำนักวิทยบริการกำหนดไว้ร้อยละ 85

2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการเป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 1 เข้าใจความต้องการของกลุ่มลูกค้าและตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

3) จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะไปทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ สามารถนำไปพัฒนา ปรับปรุง และออกแบบการให้บริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ:

- 1) การจัดทำแผนงาน/โครงการ ตามกำหนดเวลาทำให้เกิดความเชื่อมั่นในงานที่วางไว้
- 2) การใช้ทักษะสื่อสารที่ดีในการแจกและเก็บแบบสำรวจฯ
- 3) การคำนึงถึงความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก