

# 10<sup>th</sup> KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



**ภาคผนวก ก.**  
**แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม**  
**10<sup>th</sup> Share and Learn 2019**  
**“Customer Experience” (CX)**  
**การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า**



**ชื่อผลงาน** .....การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานศึกษา  
 ของงานบริการสถานศึกษา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....

**เจ้าของผลงาน** .....นายเฉลิมพล แสงแก้ว กองการกีฬา และนายภัสพันธ์ จิโนทา กองบริหารงานกลาง.....

**หน่วยงานที่สังกัด** .....กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี.....

**ประเภทผลงาน** ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

(1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

(2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

(3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

## ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

### บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้วิวัฒนาการของโลกเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงกับสังคมมนุษย์มากมาย จนกระทั่งกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการบริการ สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนด้านการศึกษา (อรรถพล กิตติธนาชัย, 2555) การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานและพัฒนางานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ธัญญธร ทองจันทร์, 2558)

งานบริการสถานศึกษา เป็นหน่วยงานย่อยหน่วยหนึ่งของกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 313/2561 ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 มีบทบาทหน้าที่ในการวางระบบการให้บริการการใช้สถานศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งในปัจจุบันมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการสำหรับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก จำนวน 8 ขั้นตอน คือ 1. ตรวจสอบวันเวลาที่ขอใช้ที่กองการกีฬา 2. กรอกแบบฟอร์มหรือทำหนังสือขอใช้ 3. ส่งหนังสือขอใช้ที่กองการกีฬา 4. กองการกีฬาตรวจสอบและลงตารางการใช้สถานศึกษา 5. นำเสนอ ผอ.กองการกีฬาพิจารณาอนุมัติ 6. แจ้งผลการขอใช้ (อนุมัติ/ไม่อนุมัติ) 7. ดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการ 8. ชำระค่าใช้จ่าย ซึ่งผลการดำเนินการที่ผ่านมาผู้ขอใช้บริการต้องใช้เวลาในการติดต่อค่อนข้างมากและต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่กองการกีฬาไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง ต่อการขอใช้บริการสถานศึกษาครั้งหนึ่ง ๆ

จากปัญหาข้างต้นจะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการสถานศึกษาไม่สอดคล้องกับ หลักการบริการสาธารณะที่ดีที่ต้องคำนึงถึงหลักความรวดเร็ว ซึ่งหมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด และหลักการแข่งขัน ซึ่งหมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ให้บริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่นๆ ในประเภทเดียวกัน (พงศสัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปยะนุช เงินคล้าย, 2545)

จากสภาวะการณ์ดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยทราบปัญหาของการให้บริการสถานกีฬาของงานบริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงอยากสำรวจและหาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานกีฬา เพื่อที่จะสามารถลดเวลาในการดำเนินการทั้งในส่วนของการขึ้นตอนและส่วนของการเดินทางเข้ามาติดต่อขอใช้บริการสถานกีฬา ตลอดจนยังเป็นกรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ขอใช้และผู้ให้บริการอีกด้วย

#### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อสำรวจการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานกีฬา งานบริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษารูปแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานกีฬา งานบริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### **ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ**

1. ค้นคว้าเอกสารจากฐานข้อมูลงานวิจัย
2. ออกแบบแบบสอบถามจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา
3. นำแบบสอบถามที่ได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูล
5. นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม spss
6. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปและอภิปรายผลที่เกี่ยวข้องพร้อมจัดทำโปรแกรมการจองใช้สถานกีฬาเพื่อทดลองใช้

#### **ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**

##### **ผลการศึกษาและอภิปรายผล**

สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่คิดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.7 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.1 และส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการสถานกีฬาเป็นนักเรียน/นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 80.7
2. รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการบริการสถานกีฬา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยากให้เห็นสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านมือถือ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมคิดเป็นร้อยละ 90.0
3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการสถานกีฬาส่วนใหญ่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 50.0
4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน พบว่า ประเด็นเพศและลักษณะผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน ในขณะที่ อายุมีความสัมพันธ์กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### **ข้อเสนอแนะ**

##### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

- 1) จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการสถานกีฬาส่วนใหญ่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการสถานกีฬา โดยสารสนเทศต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่นผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านมือถือ เป็นต้น

2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน และลักษณะผู้ใช้บริการสถานศึกษา พบว่า บุคลากรที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคลากร/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ดังนั้นหน่วยงานต้องพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นถึงกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่าย อาจเริ่มจากการทดลองสารสนเทศกับกลุ่มนักเรียน/นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ขอใช้บริการสถานศึกษามากที่สุด

3) จากผลการวิจัย มหาวิทยาลัยต้นสังกัดต้องพยายามผลักดันนโยบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้มาประยุกต์ใช้งานกับการทำงานของสถานศึกษามากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและทราบถึงความต้องการในความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง

#### การนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษา ที่ระบุว่า รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการบริการสถานศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยากให้ประเด็นสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านมือถือ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมคิดเป็นร้อยละ 90.0 จึงนำมาสู่การสร้างเครื่องมือในการใช้บริการสถานศึกษา คือ ระบบขอใช้บริการสถานศึกษา



