

กลุ่มลูกค้า

นักศึกษาทุกระดับชั้น

- นักศึกษาใหม่
- นักศึกษาปัจจุบัน



ประชาชนทั่วไป

(ผู้ใช้บริการ สมาชิกภายนอก และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการ)

2 บุคลากร

1 นักศึกษา

3 ประชาชนทั่วไป

การรับฟังเสียงของลูกค้า

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เครื่องมือในการรับฟังเสียง

- 1 จดหมาย เอกสารทางราชการ
- 2 Internet E-mail สื่อสังคมออนไลน์
- 3 โทรศัพท์
- 4 กล่องรับฟังความคิดเห็น
- 5 สายตรงถึงผู้บริหาร
- 6 แบบสอบถามและแบบประเมินความต้องการ ทั้งแบบออนไลน์ (Google Form) และแบบออฟไลน์



วิธีการจัดการและนำไปใช้ประโยชน์

- 1 ปรับกิจกรรมและการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 4 ด้าน 😊
 - ▶ ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ
 - ▶ ด้านการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ
 - ▶ ด้านการใช้พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ
 - ▶ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือ) และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
- 2 จัดกิจกรรม และหน่วยบริการต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า





ผลสำรวจความต้องการและความคาดหวัง

ของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดังนี้



รายงานข้อมูลครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 31 มกราคม พ.ศ.2566

การให้บริการของหน่วยงาน

- 1 บริการแอปพลิเคชันเครื่องมือสำหรับการยืม-คืนด้วยตนเอง 4.11 4.41
- 2 บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและการเขียนบรรณานุกรม 4.02 4.12
- 3 บริการยืมคืนหนังสือระหว่างห้องสมุด 3.93 4.17
- 4 การบริการยืมคืนและจัดส่งหนังสือ พรีนเอกสาร และจัดส่งตามคณะ หน่วยงานต่างๆ 3.93 4.11



จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ > 213 คน

<ประเภท>

- ค่าคะแนน นักศึกษา 63 คน
- ความต้องการ บุคลากร 84 คน
- ความคาดหวัง นักเรียนโรงเรียนสาธิต 64 คน
- ผู้ใช้บริการ มีความต้องการ และความคาดหวัง ประชาชนทั่วไป 2 คน

การให้บริการของบุคลากร

- 1 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 4.38 4.40
- 2 มีขั้นตอนและเวลาให้บริการที่ชัดเจน 4.34 4.28
- 3 การให้บริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน 4.24 4.42



การให้บริการหนังสือและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

- 1 การยืมอุปกรณ์เพื่อการจัดการเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน กล้องถ่ายภาพ PocketWiFi 4.28 4.30
- 2 ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ /Ebook) ใหม่ ที่ตรงกับความต้องการในการเรียนการสอน 4.24 4.34
- 3 คลินิกให้คำปรึกษาด้าน Hardware และ Software แก้ไขปัญหา และซ่อมบำรุงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 4.22 4.18



การบริการพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

- 1 ห้องสำหรับชมภาพยนตร์/ห้องศึกษากลุ่ม พื้นที่สำหรับการเรียนรู้ 4.25 4.41
- 2 พื้นที่สำหรับเด็กและเยาวชน 4.16 4.17
- 3 ชุมอาหาร/ตู้บริการสำหรับอาหารและเครื่องดื่ม 4.07 4.12
- 4 เปิดให้บริการห้องสมุดหลังเวลา 16.30 น. 4.02 4.11



- 4 อบรมหลักสูตรด้านการสืบค้นการใช้ทรัพยากรการเรียนรู้/ การอบรมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ 4.04 4.02
- 5 กิจกรรมห้องสมุดมนุษย์ การพูดเพื่อแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ (TED Talk) 3.94 4.03



- 1 1 อยากให้มีบริการยืม หนังสือเสียง (audio book) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สำหรับการฝึกทักษะการฟังโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ อาจเป็นนวนิยาย หรือ หนังสือ self-improvement
- 2 2 อยากมีหนังสือที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
- 3 3 พัฒนาการใช้งานห้องสมุดเสมือนจริงสำหรับการเข้าใช้ผ่านเมตาเวอร์สก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจบุกเบิกทำ



- 4 4 ต้องการให้ เพิ่มบรรยากาศ ให้น่าใช้มากยิ่งขึ้นเช่น สโตร์มินิมอล มีต้นไม้เยอะๆ หรือมีร้านค้าเพื่อยู่ภายในห้องสมุด
- 5 5 จัดสรรพื้นที่อ่านหนังสือช่วงสอบปลายภาค
- 6 6 อยากให้มีห้องเก็บเสียงเพื่อเสียงไม่รบกวนกัน
- 7 7 มีปลั๊กไฟ เพื่อสะดวกในการไปค้นคว้าและบันทึกรายงาน
- 8 8 อยากให้มีการให้บริการแหล่งจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย ขนาดไม่จำกัด
- 9 9 ควรมีแผนผังบอก การจัดวางหนังสือ (หมวดหมู่) ในแต่ละชั้น ไว้ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน หรือใกล้ประตูทางเข้าหลัก เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการ เข้าใช้ได้อย่างถูกต้อง



- 1 0 การดาวน์โหลดวารสารในฐานข้อมูลที่ได้รับการยอมรับเช่น SCOPUS ให้ได้มากขึ้น หรือ สามารถเข้าถึงฐานข้อมูล SCOPUS ได้ เนื่องจากเกณฑ์ภาระงานหรือวารสารที่ได้การยอมรับในฐานข้อมูลนานาชาติ ตามประกาศตามมหาวิทยาลัยอ้างอิง ฐาน SCOPUS เป็นหลัก



- 1 1 จัดโครงการอบรมด้านคอมพิวเตอร์แบบคอร์สสั้น แบบ 3 ชั่วโมงจบ
- 1 2 การจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้หรือเพิ่มทักษะด้านต่างๆ โดยได้ขที่มีชื่อ หรือ ผู้ที่เชี่ยวชาญ เป็นวิทยากร เช่นความรู้เรื่องการลดน้ำหนักอย่างถูกวิธี การเพิ่มทักษะการจัดการเรื่องการเงิน การลงทุน และการฝึกเขียนโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น



- 1 3 เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ๆ ขอชมเชย



ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ