

ประเมินผลการนำแนวปฏิบัติ ด้านการให้บริการ มาพัฒนา/ปรับปรุง
การให้บริการของสำนักวิทยบริการ
ตามแผนการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นความรู้ : การพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ : ปรับปรุง พัฒนา การให้บริการของสำนักวิทยบริการ

ประโยชน์ที่รับ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะตามประเด็น : ผู้บริหาร บุคลากรสำนักวิทยบริการ

ความสอดคล้องแผนกลยุทธ์ : ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

ฝ่าย	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
สำนักงานเลขานุการ	1.ด้านบุคลากร และด้านสถานที่/อุปกรณ์ ประเมินความพึงพอใจ และนำผลการประเมินมาปรับปรุง	1.ผลการประเมินความพึงพอใจ ครั้งที่ 1/2561 ดังนี้ -ด้านบริการ เฉลี่ย 3.92 -ด้านบุคลากร เฉลี่ย 3.99 -ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เฉลี่ย 4.13 2.อยู่ระหว่างนำผลประเมินมาปรับปรุง และประเมิน ครั้งที่ 2/2561
	2.ด้านการบริหารจัดการ มีช่องทางการบริการ และรายงานข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบ โดยผ่านระบบ Online	1.ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารจัดการ เฉลี่ย 3.88 2. มีการสื่อสาร ประสาน ติดตาม รายงานผลการดำเนินงาน กับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ผ่านระบบ online ได้แก่ Google drive ,E-office, Facebook,Line
ฝ่ายหอสมุด	1.ด้านบุคลากร ประเมินความพึงพอใจ และนำผลการประเมินมาปรับปรุง	-ผลการประเมินความพึงพอใจ ระหว่างเดือน ต.ค. 60-มี.ค.61 ดังนี้ เฉลี่ย 4.43 -ผลการประเมินความพึงพอใจ ระหว่างเดือน เมย.-มิย.61 เฉลี่ย 4.44
	2.ด้านสถานที่/อุปกรณ์ -พื้นที่ให้บริการสะดวก สะอาด ระเบียบร้อย และเพียงพอ	-จัดทำกิจกรรม 5 ส

ฝ่าย	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> -อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งานเข้าถึงได้ง่าย -มีปุ่มเรียกเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> -มีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการและฝึกอบรม -มีปุ่มสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผู้ใช้กดเรียกในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ประจำจุด เช่น เข้าห้องน้ำ หรือประสานงานกับงานบริการอื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียง -ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่/อุปกรณ์ เดือน ตค.60-มีย.61 เฉลี่ย 4.58
	<p>3.ด้านการบริหารจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ระบบ Online -สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ -ลดขั้นตอน -กลุ่มให้คำปรึกษาเฉพาะทางผ่าน Social ซึ่งทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ทันที่ -มีบริการช่องทางที่หลากหลาย -สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ -One stop Service 	<ul style="list-style-type: none"> -การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ประชาสัมพันธ์ การบริการห้องสมุด ผ่านสื่อออนไลน์ อย่างน้อย 2 ครั้ง/เดือน ชาวประชาสัมพันธ์ กิจกรรมห้องสมุด -มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ Google Form จัดส่งทาง ระบบเมล UBU STAFF และ UBU student สรุปผลความต้องการทุกเดือนและนำมาปรับการให้บริการ -อยู่ระหว่างศึกษาแนวทางการลดขั้นตอน กระบวนการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด -มีการนำ Ask Librarian มาใช้การให้บริการเพื่อสื่อสารผู้ใช้บริการผ่านระบบ Online -มีการแนะนำช่องทางการให้บริการผ่าน QR code และ Application ในการแนะนำห้องสมุด -มีการให้บริการผ่าน QR Code ผ่าน Website /Facebook /Line -มีแบบฟอร์ม Online เพื่อเสนอทรัพยากรห้องสมุด

ฝ่าย	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
		<p>-มีจุดบริการเดียวสามารถให้บริการได้ทุกบริการ คือ บริการยืม-คืน บริการสื่อโสตทัศน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</p> <p>-ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริการ เฉลี่ย 4.57</p>
<p>ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา</p>	<p>1.ด้านบุคลากร</p> <p>-การประเมินความพึงพอใจด้านบุคลากร</p> <p>- จัดทำชุดยูนิฟอร์ม</p>	<p>-ผลการประเมินความพึงพอใจ ระหว่างเดือน ตค.60-มีค.61 เฉลี่ย 4.86</p> <p>-ผลการประเมินความพึงพอใจ ระหว่างเดือน เมย.-มิย.61 เฉลี่ย 4.96</p> <p>-ปรับจากทำชุดยูนิฟอร์ม เป็นการจัดทำป้ายชื่อบุคลากรแขวนคอ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย</p>
	<p>2.ด้านสถานที่/อุปกรณ์</p> <p>-พื้นที่ให้บริการสะดวก สะอาด เรียบร้อย และเพียงพอ</p> <p>-สถานที่ให้บริการเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน</p> <p>-อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน</p>	<p>-จัดกิจกรรม 5 ส</p> <p>- จัดทำป้ายบอกทางเข้าถึงฝ่ายเทคโนโลยี</p> <p>-อุปกรณ์ล้ำสมัย แต่พร้อมให้บริการ อยู่ระหว่างดำเนินการจัดซื้อ</p> <p>-ผลประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่/อุปกรณ์ เฉลี่ย 4.86</p>
	<p>3.ด้านการบริหารจัดการ</p> <p>-ระบบ Online (Line Facebook website)</p> <p>-สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>-ลดขั้นตอน</p>	<p>-ประชาสัมพันธ์บริการฝ่ายเทคโนโลยีฯ ผ่านสื่อออนไลน์ เดือนละ 1 ครั้ง (Line Facebook website ไลน์เน็ต)</p> <p>-มีการสำรวจ</p> <p>-ประชุมฝ่ายเทคโนโลยีฯ เรื่องการลดขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>- ประชาสัมพันธ์ QR code</p>

ฝ่าย	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
	-มีกลุ่มให้คำปรึกษาเฉพาะทางผ่าน Social ซึ่งทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว แก้ปัญหาได้ทันที่ และ ช่องทางการบริการ	บริการฝ่ายเทคโนโลยี ที่ป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการหนังสือเสียง - ประชาสัมพันธ์ QR code บริการฝ่ายเทคโนโลยี หน้าของสีน้ำตาล โครงการหนังสือแกะเทียน - ประชาสัมพันธ์ QR Code บริการฝ่ายเทคโนโลยี และหมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน ขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ 045 353148 หน้าเว็บไซต์ฝ่ายเทคโนโลยี -ผลประเมินความพึงพอใจด้านการบริการ เฉลี่ย 4.85

สรุปผลการประเมินตาม วัตถุประสงค์ของประเด็นการจัดการความรู้ คือ ปรับปรุง พัฒนา การให้บริการของสำนักวิทยบริการ ผลการดำเนินงาน ทั้ง 3 ฝ่ายมีการปรับปรุง พัฒนา ด้านบุคลากร สถานที่และ อุปกรณ์ตามแผนการดำเนินงาน และมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังการปรับปรุงการ ดังนี้

-**ด้านบุคลากร** สำนักงานเลขา อยู่ระหว่างการประเมินความพึงพอใจ / ฝ่ายหอสมุด ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย ระดับ 4.44/ฝ่ายเทคโนโลยี เฉลี่ย ระดับ 4.96

-**ด้านสถานที่/อุปกรณ์** สำนักงานเลขา อยู่ระหว่างการประเมินความพึงพอใจ / ฝ่ายหอสมุด ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย ระดับ 4.58/ฝ่ายเทคโนโลยี เฉลี่ย ระดับ 4.86

ผลประเมินตาม ประโยชน์ที่ได้รับ ของประเด็นการจัดการความรู้ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ผลการดำเนินงาน ทั้ง 3 ฝ่ายมีการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการตามแผนการดำเนินงานและมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังการปรับปรุง ดังนี้

-**ด้านการให้บริการ** สำนักงานเลขา อยู่ระหว่างการประเมินความพึงพอใจ / ฝ่ายหอสมุด ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย ระดับ 4.57/ฝ่ายเทคโนโลยี เฉลี่ย ระดับ 4.85