

การค้นหาความคาดหวัง และความผูกพันของ ผู้รับบริการ

: The Process of listening to
the voice of customer

สุวิชา ศรีวิชัย

Maejo University Library, 28 May 2024



Visit Our Website

library.mju.ac.th



About us

สนับสนุน ส่งเสริม การเรียนการสอน การวิจัย
การเรียนรู้ และการสร้างนวัตกรรม
เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความ
สามารถในการและการเป็นผู้ประกอบการ
ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



Vision & Mission



Vision

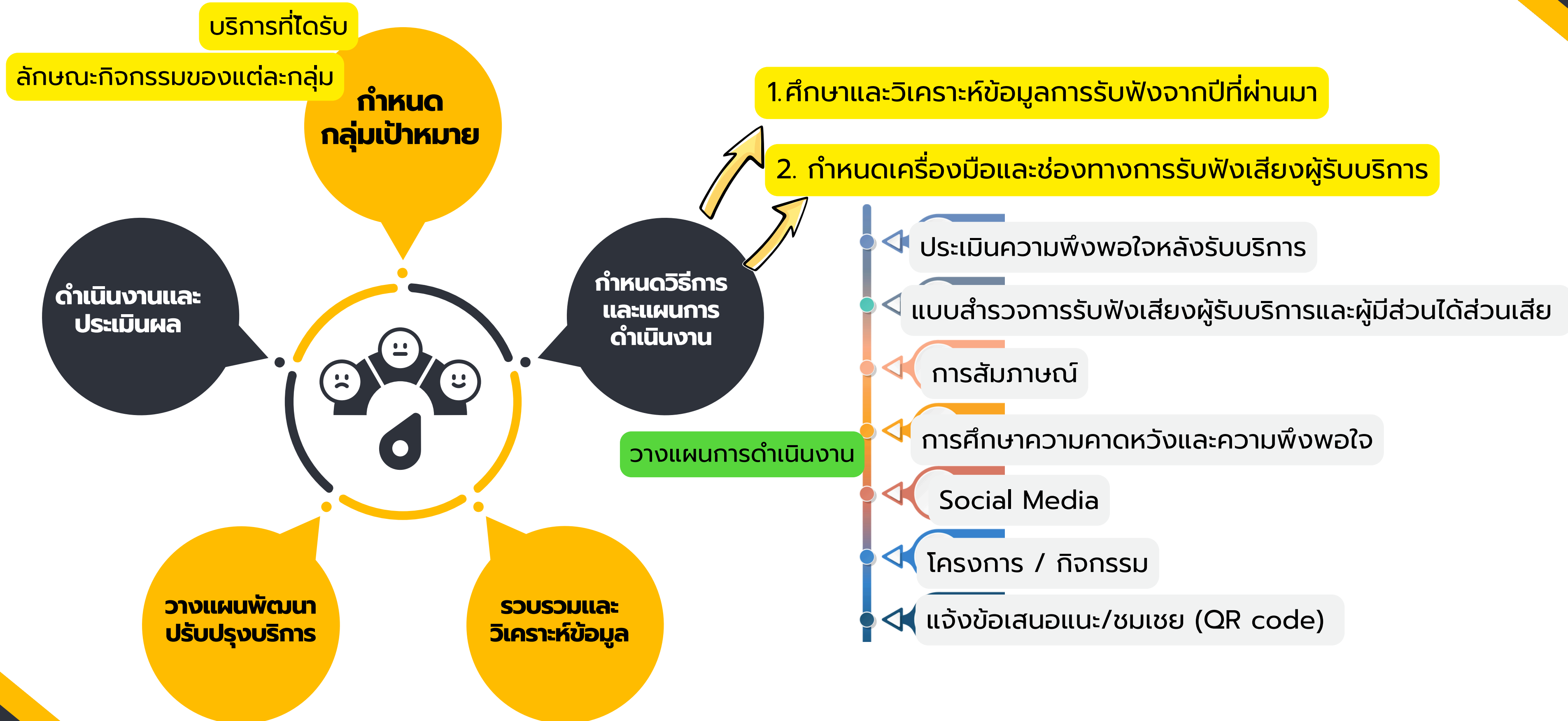
เป็น Smart Library ที่สนับสนุน
การเรียนรู้ การสอน การวิจัย
และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต



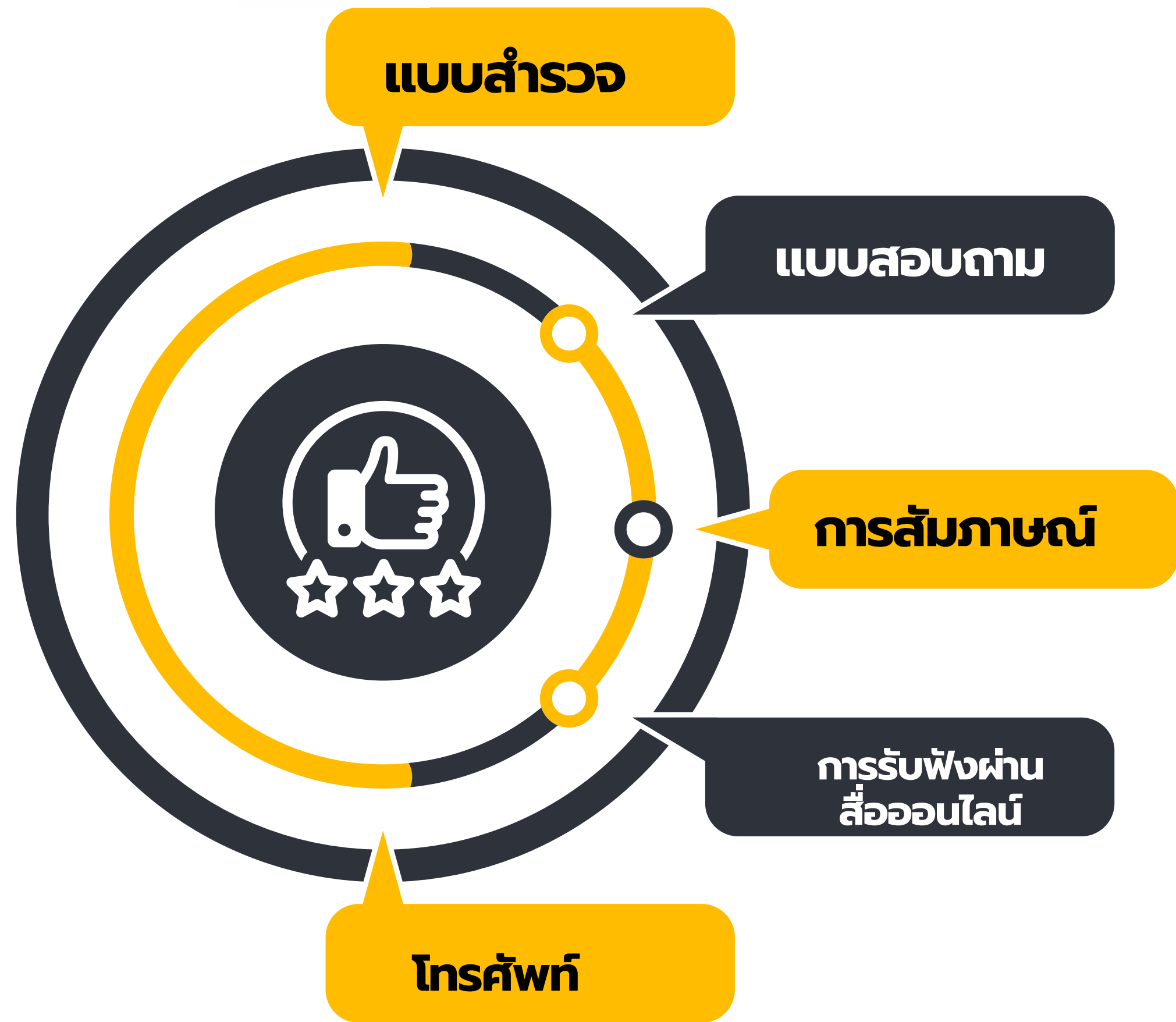
Mission

- 1.บริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และสอดคล้องกับการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัย
- 2.บริการที่เป็นเลิศเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม และพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ อย่างสร้างสรรค์
- 3.พัฒนาเอกสารจดหมายเหตุ และสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และข้อมูลท้องถิ่นล้านนา ให้เข้าถึงได้อย่างแพร่หลายด้วยระบบที่มีมาตรฐาน เพื่อเป็นหอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย
- 4.พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และพัฒนาให้เป็นห้องสมุดและสำนักงานสีเขียวอย่างยั่งยืน

The Process of listening to the voice of customer : MJU Library



เครื่องมือการรับฟังเสียง ผู้รับบริการ



ช่องทางการรับฟังเสียงผู้รับบริการ



Social Media



helpdesk.mjulibrary@gmail.com



Face to Face



Scan QR code



ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย



library.mju.ac.th



053873510



SIPOC กระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ



KPI ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

Stakeholder	Input	Process	Output	Customer
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	ข้อเสนอแนะ /ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ	1. การวางแผน (P) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เครื่องมือ และแผนการดำเนินงาน KPI: มีแผนการดำเนินงานการรับฟังเสียงผู้รับบริการ	1. ได้ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ	1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		2. การนำไปปฏิบัติ (D) ดำเนินการรับฟังเสียงผู้รับบริการตามแผนการดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ เพื่อหาแนวทางปรับปรุง พัฒนา KPI: ร้อยละของข้อเสนอแนะที่ได้รับการแก้ไข ร้อยละ 80	2. แนวทางการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา	2.นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3.บุคลากรสายวิชาการ		3. การประเมินผลการดำเนินงาน (C) ประเมินผลการปรับปรุงและพัฒนา รายงานผลทุก 3 เดือน KPI: มีการรายงานผลการดำเนินตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	3. บริการของสำนักหอสมุดได้รับการปรับปรุงและพัฒนา	3.บุคลากรสายวิชาการ
4. บุคลากรสายสนับสนุน		4.การปรับปรุงการดำเนินงาน (A) ดำเนินการปรับปรุง พัฒนา ตามมติที่ประชุม KPI: มีการรายงานผลการดำเนินตามรอบระยะเวลาที่กำหนด		4. บุคลากรสายสนับสนุน
5. สมาชิกรายปี 6. บุคคลภายนอก				5. สมาชิกรายปี 6. บุคคลภายนอก

SEP	KPI	ผล
ภาระ/ผล	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนเป้า ระดับ 4	5



เครื่องมือการรับฟังเสียงผู้รับบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ และ
ข้อเสนอแนะหลังรับบริการ

แบบสอบถามโครงการ/กิจกรรม

แบบสำรวจการรับฟังเสียงของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบบการศึกษาความคาดหวังและ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักหอสมุดประจำปี

แบบสำรวจความต้องการทรัพยากร
สารสนเทศ สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การสัมภาษณ์

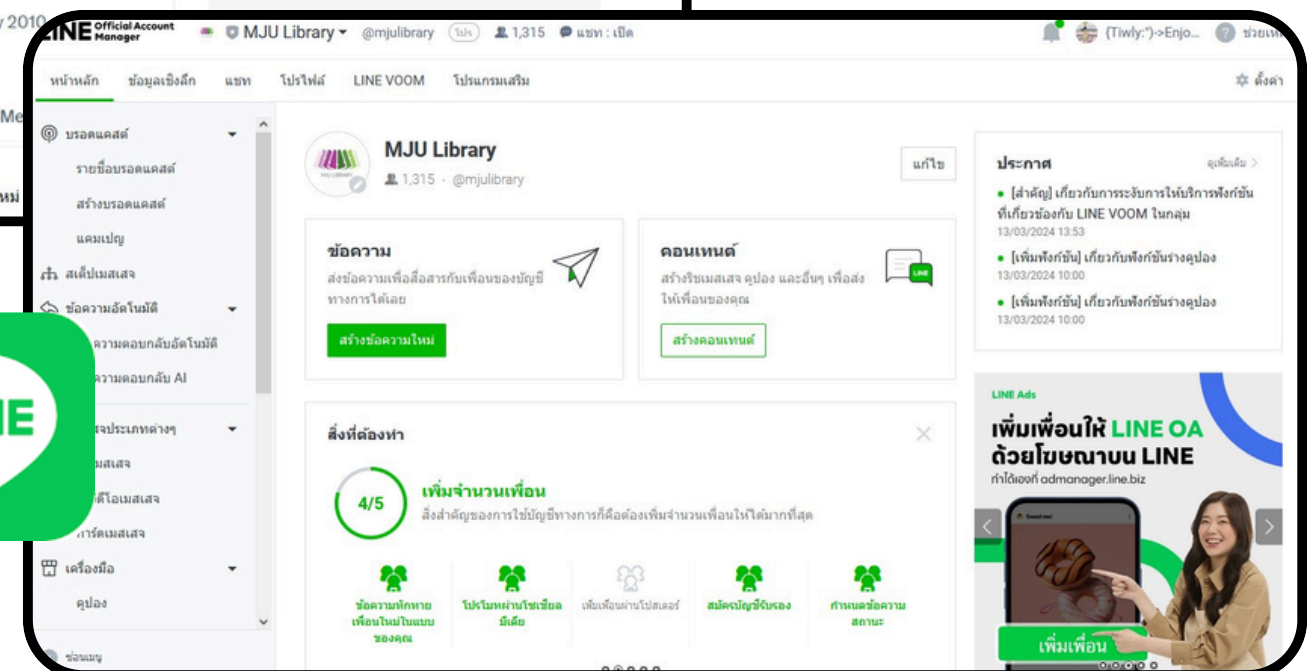
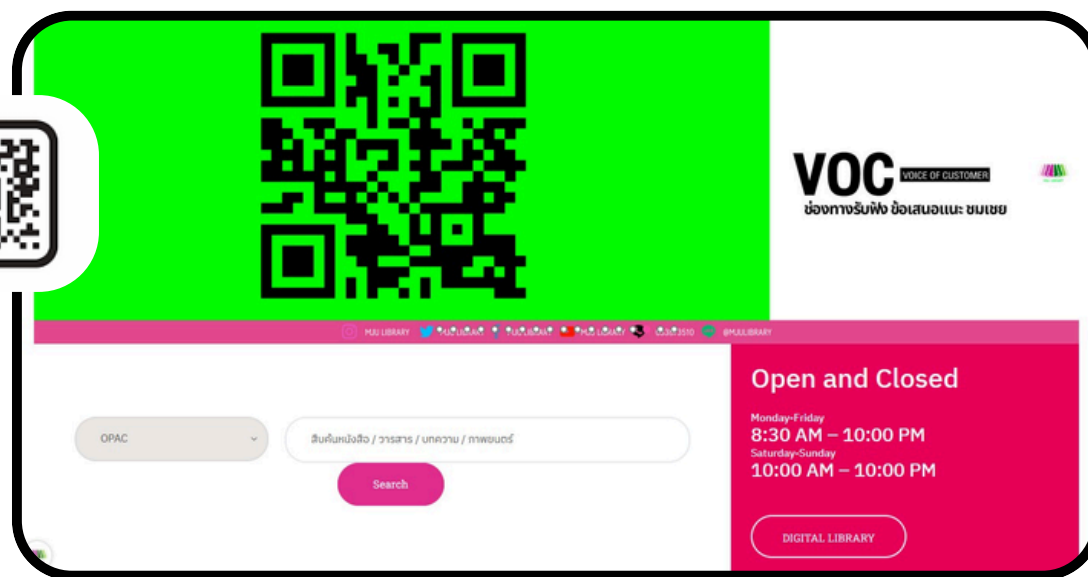
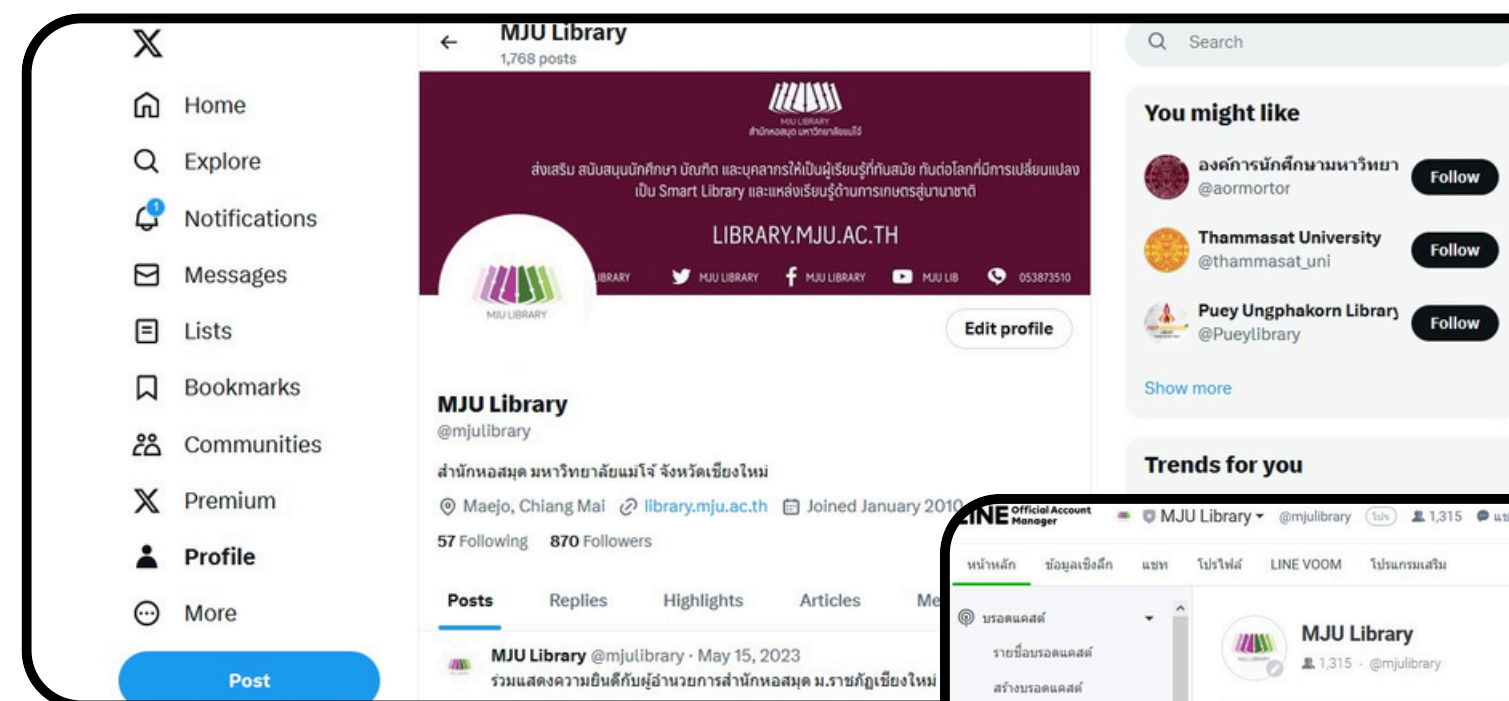
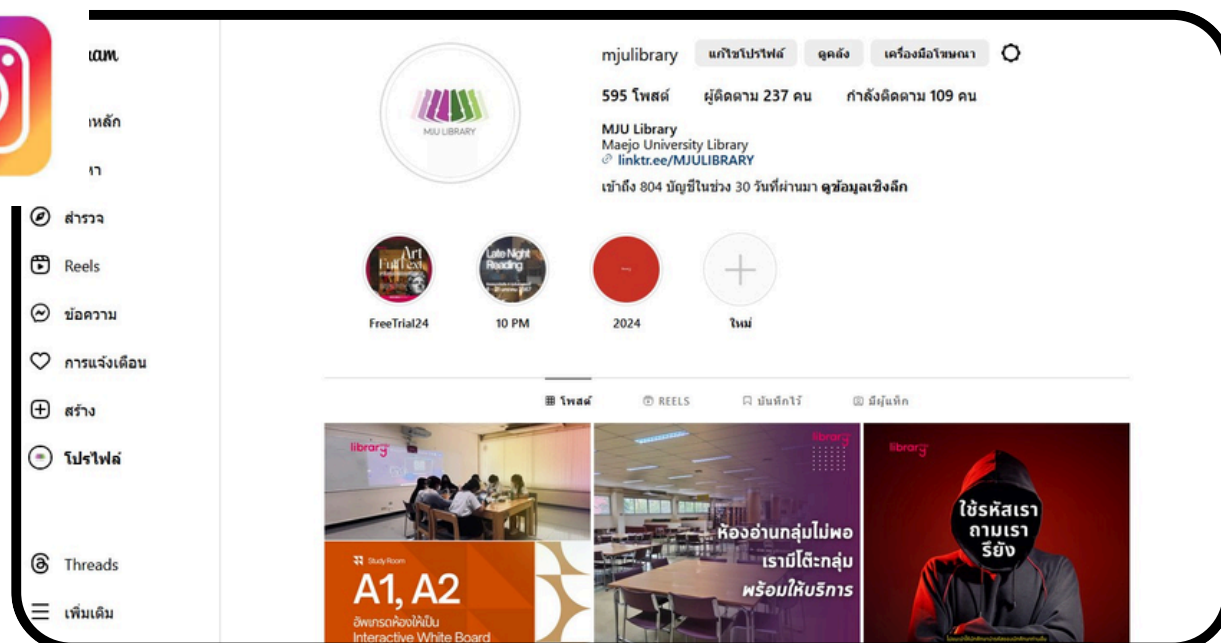
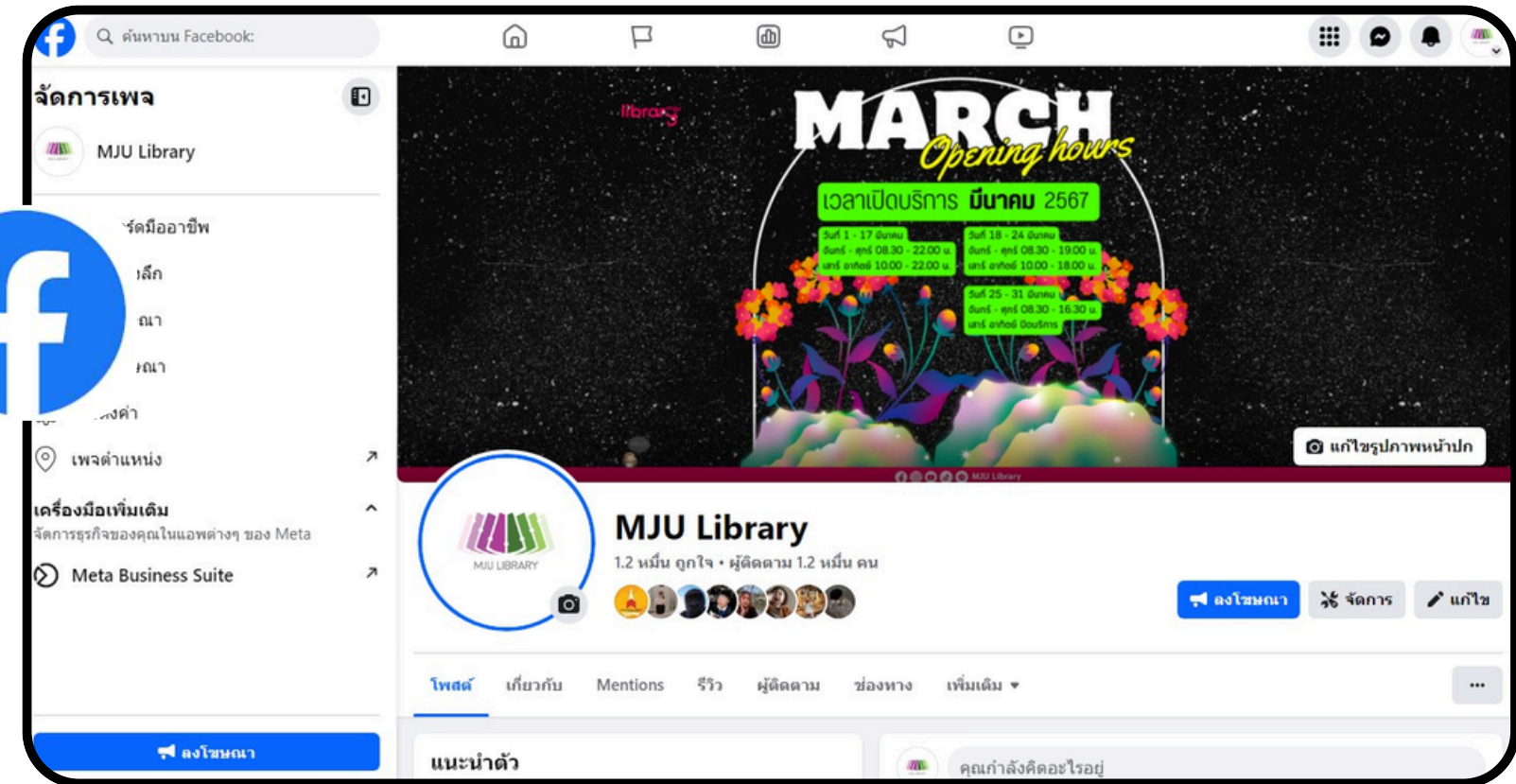
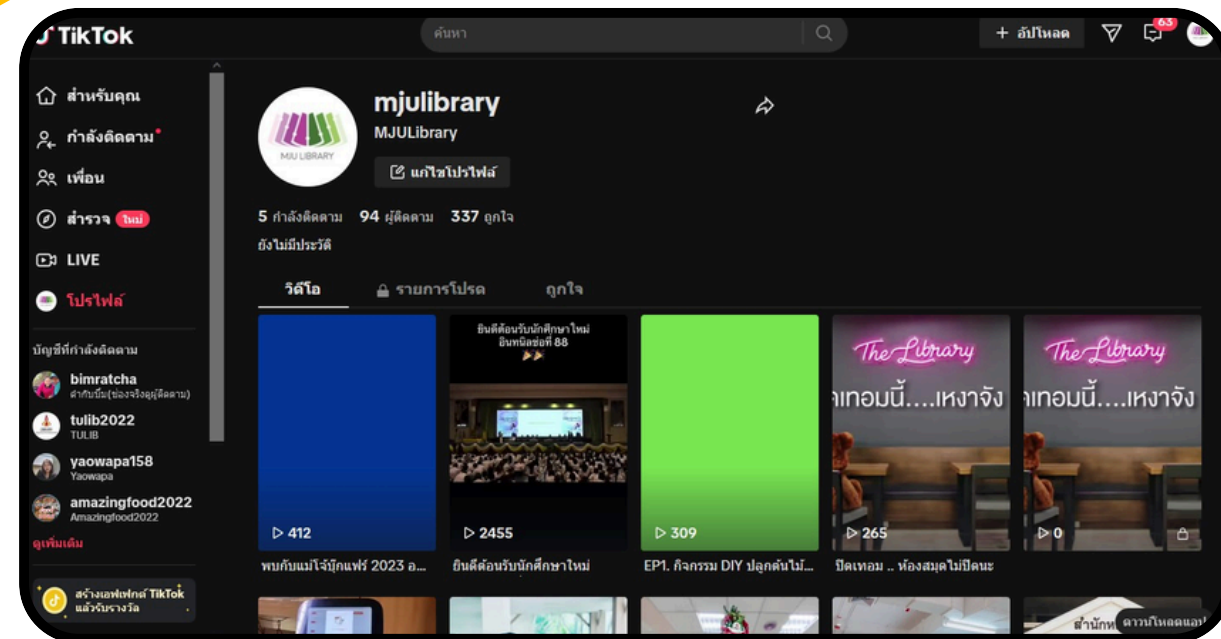
การรับฟังผ่านสื่อออนไลน์

(สื่อ Social Media, Website,
แบบฟอร์มออนไลน์ : [แจ้งข้อเสนอแนะ/ชมเชย](#)
[สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้](#))

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ



สื่อ Social Media



librarymju

ข้อเสนอแนะผ่านโครงการ/กิจกรรม

แบบประเมินกิจกรรม DESIGN ยังไงให้ปังด้วย Canva

วันพุธที่ 24 พฤษภาคม 2566 เวลา 13.00 - 16.00 น. Co-maker space สำนักหอสมุด

ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม DESIGN ยังไงให้ปังด้วย Canva

☐ มากที่สุด
☐ มาก
☐ ปานกลาง
☐ น้อย
☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

Short answer text

แบบประเมินกิจกรรม Canva Workshop

วันพุธที่ 26 เมษายน 2566 เวลา 09.00 - 12.00 น. Co-maker space สำนักหอสมุด

ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม Canva Workshop *

☐ มากที่สุด
☐ มาก
☐ ปานกลาง
☐ น้อย
☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม

Short answer text

แบบประเมินกิจกรรม "ความรักแพนเค้กและกาแฟ"

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566 บริเวณด้านหน้าสำนักหอสมุด

สถานภาพ

☐ นักศึกษา ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร อื่นๆ

แบบประเมินกิจกรรม "ความรักแพนเค้กและกาแฟ"					
หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

แบบประเมินกิจกรรมพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการและกระบวนการเรียนรู้ด้วยบอร์ดเกม

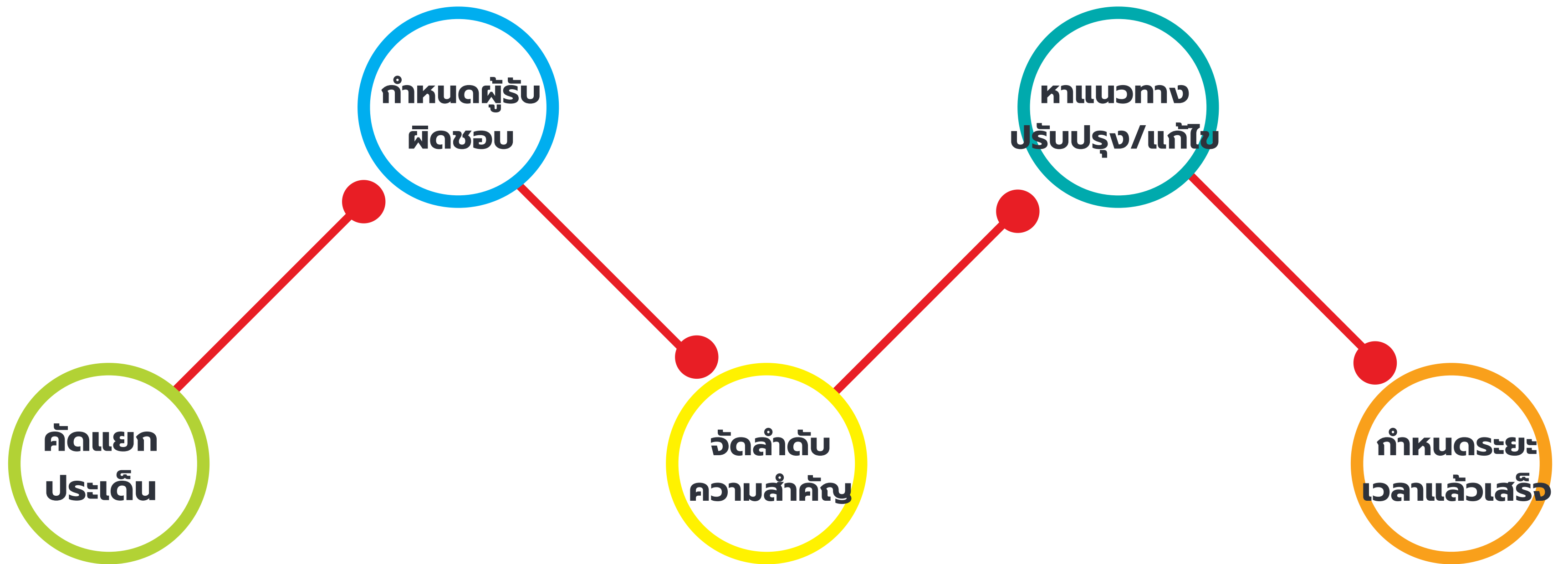
Form description

สถานภาพผู้ประเมิน

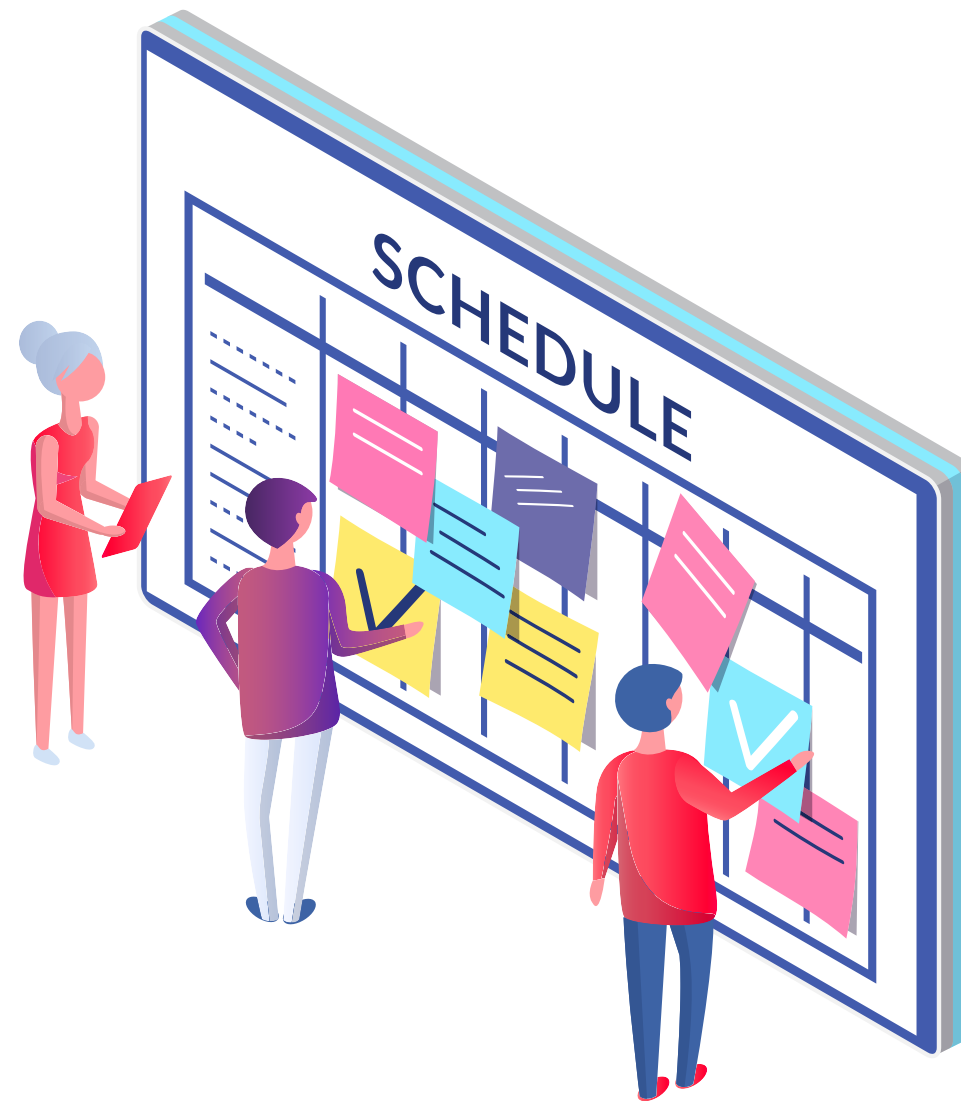
☒ Checkboxes

☐ นักศึกษา ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร ☐ อื่นๆ ☐ Add option or add "Other"

รวบรวมและวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง/ความต้องการ



วางแผนพัฒนาปรับปรุงบริการ



ดำเนินงานและประเมินผล



จำนวนข้อเสนอแนะ/ความต้องการของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566

จำนวนรวม 154 ข้อเสนอแนะ

ร้อยละข้อเสนอแนะที่มีระยะเวลา
ในการดำเนินการ

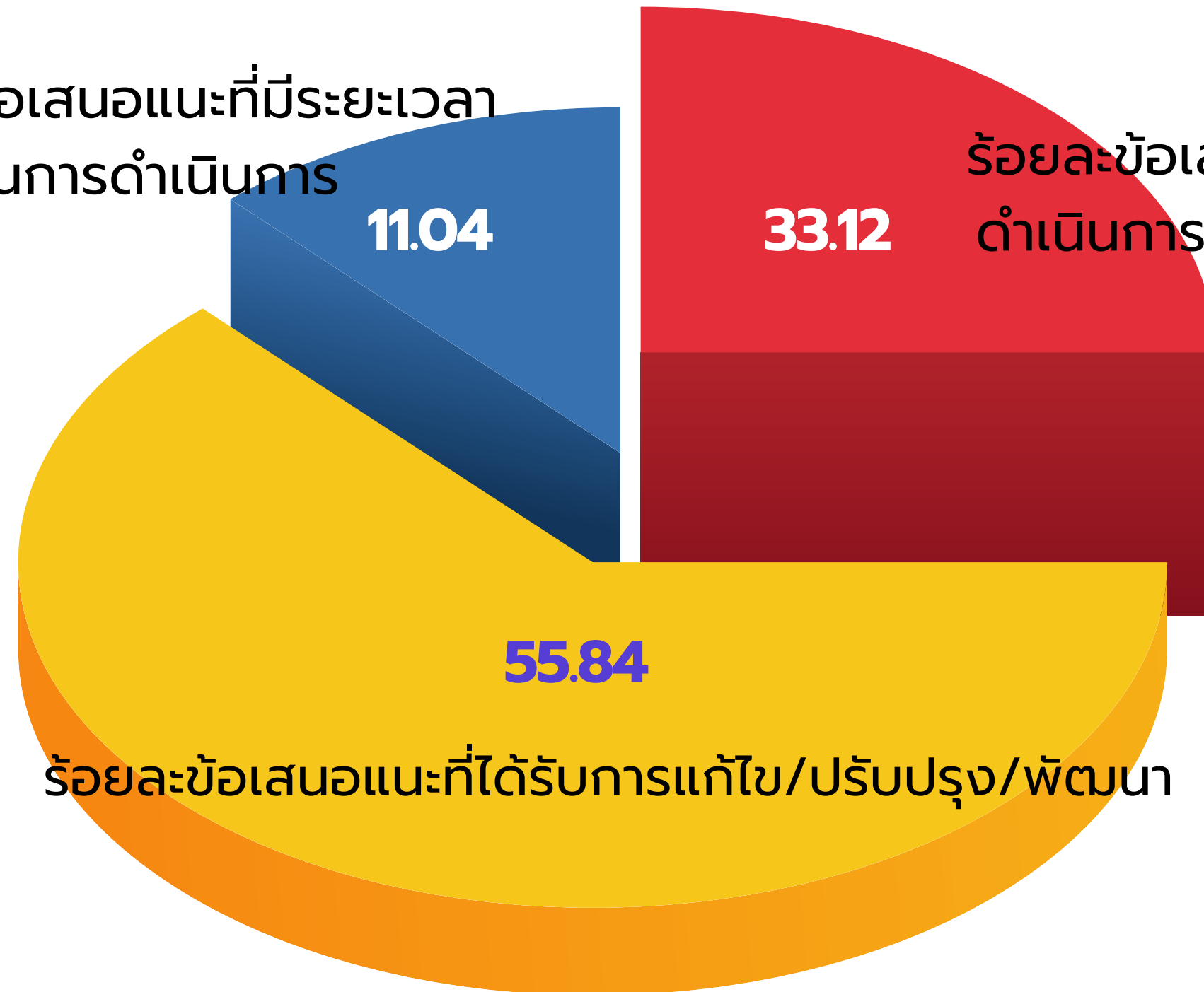
11.04

ร้อยละข้อเสนอแนะที่อยู่ระหว่างการ
ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนา

33.12

55.84

ร้อยละข้อเสนอแนะที่ได้รับการแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนา



การสร้างสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ

1. การรับฟังผ่านเครื่องมือและช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกำหนด โดยยึดหลักการตอบสนองและดำเนินการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่
2. การจัดกิจกรรมและ Event ต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

การกำหนดข้อคำถามของแบบสอบถามความพึงพอใจประจำปี

1. **Servqual 5 มิติ** (กายภาพ, ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนองบริการ, ความเชื่อมั่น, การดูแลเอาใจใส่)
2. **คำถามด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร** ได้แก่
 - ท่านรู้สึกสบายใจทุกครั้งที่มาห้องสมุด
 - ท่านคิดว่าห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่สร้างความปลอดภัยกับท่านได้
 - ท่านจะมาห้องสมุดทุกครั้งในช่วงสอบ/ต้องการข้อมูลเพื่อทำวิจัย/ต้องการรับบริการอื่นๆ
 - ท่านจะแนะนำให้เพื่อนมาใช้บริการ
 - ท่านคิดว่าห้องสมุดเป็นพื้นที่สร้างสมาธิและการเรียนรู้

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน
“ระดับมากที่สุด (4.33)”

การจัดการข้อร้องเรียน

1. ช่องทางการร้องเรียน

- จุดปฏิบัติงาน/จุดบริการ ผ่านแบบฟอร์มการร้องเรียน
- สายตรงผู้อำนวยการ
- สื่อออนไลน์
- เว็บไซต์สำนักหอสมุด
- กล่องรับข้อร้องเรียน

2. ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ โดยผู้อำนวยการกองบริหารงานสำนักหอสมุด
- เสนอข้อมูลต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
- ผู้อำนวยการกองบริหารงานสำนักหอสมุด ดำเนินการแก้ไขร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง
- จัดทำบันทึกชี้แจงผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
- แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน
- รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด

วิเคราะห์สภาพการณ์ กระบวนการรับฟังเสียงผู้รับบริการ (SWOT)

S	W	O	T
มีเครื่องมือในการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการหลากหลาย	ขาดกลุ่มผู้รับผิดชอบหลักในการดูแล, วางแผน, ดำเนินการต่าง ๆ ของการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาควบคุมเพื่อให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	ผู้รับบริการไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการที่กำหนด
มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการไว้อย่างครบถ้วน	ระยะเวลาในการดำเนินการรับฟังเสียงผู้รับบริการตามแผนมีเวลาน้อย	มีเครือข่ายในการดำเนินงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	
มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน	เครื่องมือในการเก็บข้อมูลมีมากเกินไป		



Maejo
University
Library

Thank You

F o r Y o u r A t t e n t i o n



Visit Our Website
library.mju.ac.th

