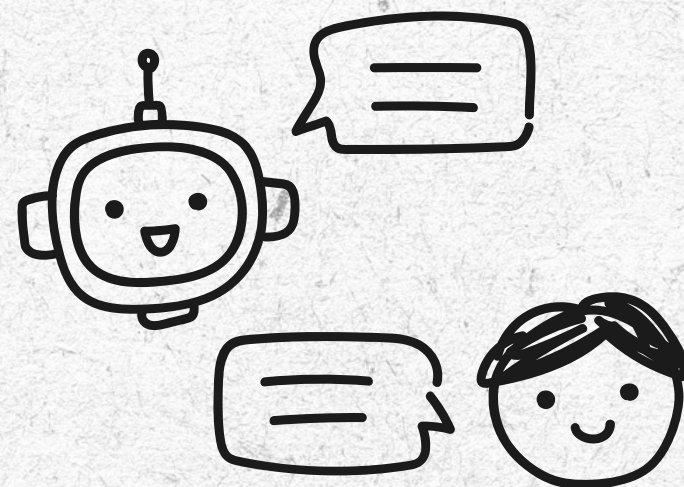




การดำเนินงานการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ



นางสาวนภัสกร โชติธนานันท์
บรรณารักษ์
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เครื่องมือ

ช่องทาง

- 1 แบบสอบถาม**
- **แบบสอบถามความพึงพอใจ**
 - หลังรับบริการ
 - หลังการจัดโครงการ/กิจกรรม
 - **แบบสำรวจความต้องการ**
 - ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ
 - ความต้องการบริการ

- 2 การสัมภาษณ์**

- 3 Social Network**
- Comment
 - Chat

- 1 แบบสอบถาม**
- **แบบสอบถามความพึงพอใจ**
 - ระบบประเมินความพึงพอใจประจำปี
 - ประเมินในรูปแบบออนไลน์
eg. Microsoft Form, Google Form
 - **แบบสำรวจความต้องการ**
 - ประเมินในรูปแบบออนไลน์
eg. Microsoft Form, Google Form

- 2 การสัมภาษณ์**

- 3 Social Network**
- Facebook, TikTok, YouTube
 - LINE OA, FB Messenger

การดำเนินการ

P

กำหนดกลุ่มเป้าหมาย และชุดคำถาม

- กลุ่มเป้าหมายตาม Organization Profile

1

D

สร้างแบบสำรวจ

- Google Form
- Microsoft Form
- ระบบประเมินความพึงพอใจ

3

C

วิเคราะห์ และแสดงผล

- แยกประเภทเสียงของผู้ใช้บริการ เช่น ความพึงพอใจ ความต้องการ, ข้อเสนอแนะ

5

A

ติดตามและปรับปรุงผล

- ปรับปรุงบริการตามความต้องการ หรือตามข้อเสนอแนะ

6

กำหนดช่องทางและระยะเวลาในการสำรวจ

- Email
- ERP
- Social Network
- Line กลุ่ม
- LINE OA
- Website
- 3 เดือน / 6 เดือน

2

ทดลองแบบสำรวจ

- การเข้าถึงแบบฟอร์ม
- การสรุปผล เช่น ค่าสถิติต่าง ๆ

4

ปัญหาและอุปสรรค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจ

- คำถามควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความกระชับ

แบบสำรวจความต้องการ

- คำถามไม่ควรกว้างจนเกินไป อาจมีตัวเลือกเพื่อเป็นแนวทาง

การสัมภาษณ์

- ควรเลือกผู้สัมภาษณ์ที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ควรทบทวนแผนการดำเนินงานรอบ 6 เดือน
- ทบทวนเครื่องมือและช่องทางการรับฟังเสียง
- กำหนดระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขบริการตามความต้องการ หรือตามข้อเสนอแนะที่ชัดเจน เช่น ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที ภายใน 3 วัน
- ประเมินผลการให้บริการหลังจากพัฒนาและปรับปรุงบริการ
- รายงานผลการปรับปรุงแก้ไข ทุก 3 เดือน ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด