



## บันทึกข้อความ

สำนักวิทยบริการ  
เลขรับ... 1221  
วันที่ 8 ส.ค. 2565  
เวลา 11.00

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริการสารสนเทศและส่งเสริมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ โทร. 2461

ที่ อว 0605.9/-

วันที่ 4 สิงหาคม 2565

เรื่อง ขออนุมัติใช้ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

ตามที่งานลูกค้าสัมพันธ์ กลุ่มงานบริการสารสนเทศและส่งเสริมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ ได้รับมอบหมายให้ดูแล ตัวชี้วัด 26) (สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ) ระดับความสำเร็จของการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of the Customer: VoC) นั้น ในการนี้งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการจัดทำร่างระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอต่อคณะกรรมการฝ่ายพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานสำนักวิทยบริการ ครั้งที่ 5/2565 วันที่ 27 กรกฎาคม 2565 ที่ประชุมมีมติพิจารณาให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการเผยแพร่สู่ผู้ใช้บริการและสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานต่อไป ดิฉันจึงใคร่ขออนุมัติใช้ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ  
เพื่อโปรด ☒ทราบ  
☒พิจารณาสั่งการ *อนุเมศ*  
☐ถือปฏิบัติ  
☐ลงนาม  
☐ปิดประกาศเผยแพร่

เห็นควร.....

*อนุเมศ*  
8 ส.ค. 65

(นางชนัญชิตา สุวรรณเลิศ)  
หัวหน้ากลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง

(นางรุ่งเรือง สงเคราะห์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศและส่งเสริมการใช้บริการ

(นางสาวน้ำลิน เทียมแก้ว)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานหอสมุด

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริพร น้อยอำคา)

รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนางานหอสมุดดิจิทัล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนโชติ เทียนมงคล)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

**ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
**(Voice of the Customer and stakeholder)**  
**สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**

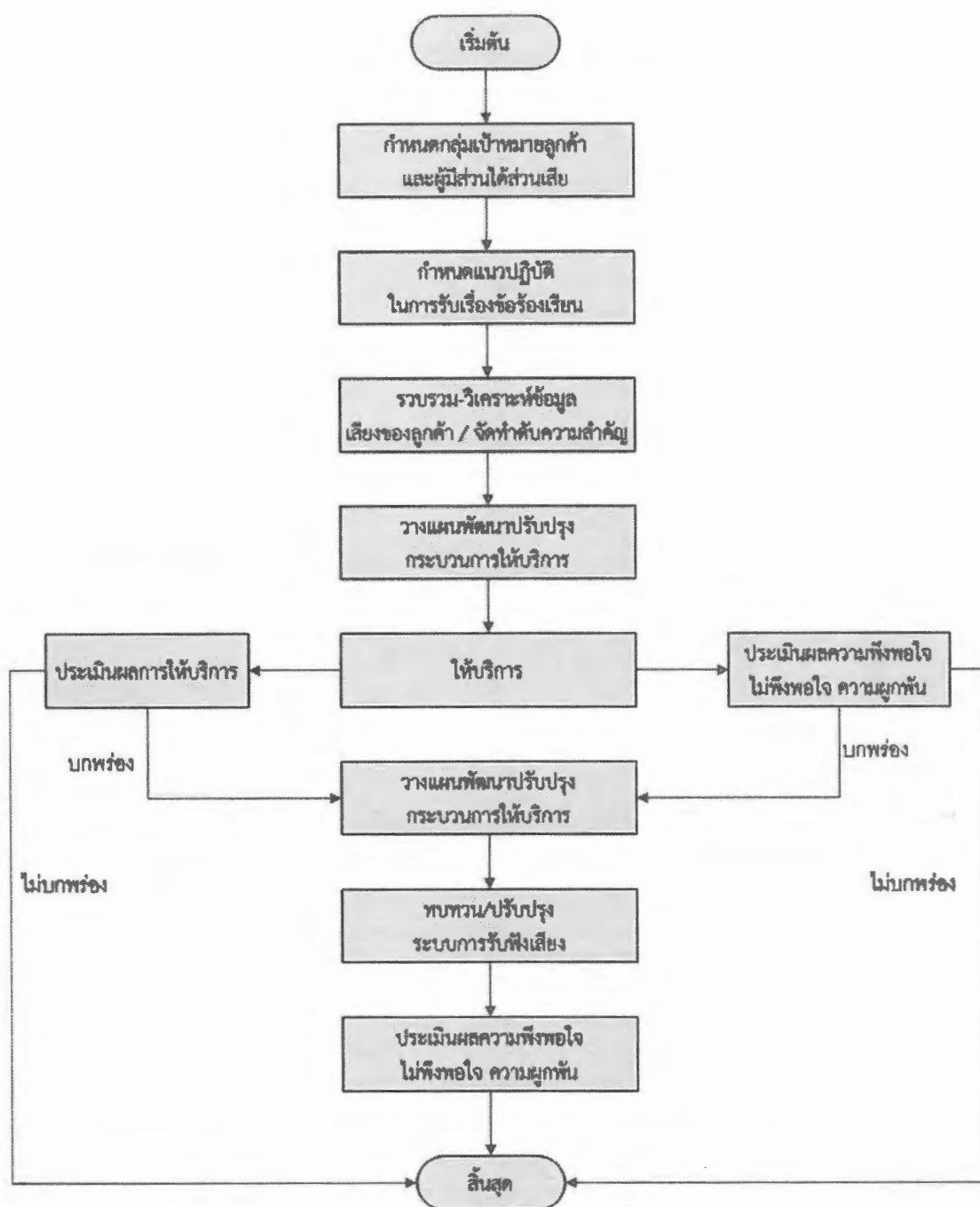
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินงานให้บริการสารสนเทศแก่สมาชิกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และผู้ใช้บริการทั่วไป มีการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการสารสนเทศ ตามกรอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดย ผู้รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขาธิการสำนักวิทยบริการ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ กับอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการ สำนักวิทยบริการจึงให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of The Customer and stakeholder) โดยนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานสำนักวิทยบริการ ในคราวประชุม ครั้งที่ 2/2565 วันที่ 27 เมษายน 2565 ที่ประชุมให้พิจารณาเห็นควรปรับปรุงข้อมูลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำเสนอที่ประชุมพิจารณาในคราวประชุมครั้งที่ 5/2565 วันที่ 27 กรกฎาคม 2565 ที่ประชุมพิจารณาเห็นชอบ จึงนำเสนอผู้อำนวยการอนุมัติใช้ระบบ ในวันที่ 4 สิงหาคม 2565 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักวิทยบริการไว้ 6 ประเภท ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม) และบุคคลภายนอก
2. กำหนดแนวปฏิบัติในการรับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. กำหนดวิธีการและแผนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสม โดยกำหนดข้อมูลที่เป็นที่หน่วยงานต้องการ เช่น การใช้แบบสอบถาม การประชุมพบปะหารือ การรับข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือ Google forms เป็นต้น
4. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาจัดลำดับความสำคัญความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาปรับปรุงต่อไป
5. ร่วมกันวางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการสารสนเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เช่น พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ จัดกิจกรรมบริการที่เป็นไปตามความต้องการที่สามารถทำได้ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดหางบประมาณเพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศ เป็นต้น

6. ดำเนินงานและประเมินผลตามแผนพัฒนา
7. ทบทวน/ปรับปรุงระบบการรับฟังเสียง การนำข้อมูลเสียงไปพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน
8. ประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน หลังจากที่มีการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ผังงาน ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ตาราง กำหนดกลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการรับฟังเสียง

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสอบถามที่รับฟัง	การนำข้อมูลไปปฏิบัติและปรับปรุง	เครื่องมือเก็บรวบรวม	ระยะเวลา/ความถี่ในการเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
1. นิสิตระดับปริญญาตรี	1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	เพื่อกำหนดเป็นแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1. แบบสอบถาม/แบบสอบถามออนไลน์	ปีงบประมาณละ 1 ครั้ง	น.ส.น้ำลีน เทียมแก้ว น.ส.อรทัย โคตรธาดา น.ส.รุจิรา เหลืองอุบล
2. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	2. ด้านการบริการสารสนเทศ	เพื่อกำหนดเป็นแผนการจัดบริการสารสนเทศที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	2. ประชุม/เสวนา/ปฏิสัมพันธ์ผู้ใช้บริการ		นางรุ่งเรือง สงเคราะห์ น.ส.อรทัย โคตรธาดา คณะกรรมการที่แต่งตั้ง
3. บุคลากรสายวิชาการ	3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพื่อกำหนดเป็นแผนการพัฒนาศมรรถนะของบุคลากร	3. กล้องรับฟังความคิดเห็น/เอกสาร	ตลอดปีงบประมาณ	นางกรรณิการ์ ภูพาธรรม น.ส.ชัญญภาภัก ทันทา
4. บุคลากรสายสนับสนุน			4. E-mail		น.ส.น้ำลีน เทียมแก้ว, นางรุ่งเรือง สงเคราะห์
5. นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม)	4. ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์	เพื่อกำหนดเป็นแผนการพัฒนา/ปรับปรุงสภาพแวดล้อม พื้นที่นั่งอ่าน รวมทั้งระบบสาธารณูปโภค			
6. บุคคลภายนอก					

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสอบถามที่รับฟัง	การนำข้อมูลไปปฏิบัติและปรับปรุง	เครื่องมือเก็บรวบรวม	ระยะเวลา/ความถี่ในการเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
	5. ด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	เพื่อกำหนดเป็นแผนการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร รวมทั้งสื่อสารการบริการที่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	5. Facebook สำนักงานฯ		นางรุ่งเรือง สงเคราะห์ น.สรุจิรา เหลืองอุบล นางกรรณิการ์ ภูผาธรรม นายณพนธรัญ พับไธสง และหัวหน้ากลุ่ม/งาน
			6. LINE@		นายณพนธรัญ พับไธสง น.ส.อรรถัย โคตรธาดา นางรุ่งเรือง สงเคราะห์
			7. โทรศัพท์		น.ส.ชญญากัด ทันทา และ สำนักงานลขาฯ
			8. Web board ถาม-ตอบบรรณารักษ์		น.ส.รุจิรา เหลืองอุบล
			9. เคาน์เตอร์บริการ		ผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ ทุกเคาน์เตอร์
			10. สายตรงผู้อำนวยการ		ผู้อำนวยการ และรอง ผู้อำนวยการ
			11. บุคคล		บุคลากรสำนักวิทยบริการ

ผู้ทบทวน	ผู้ควบคุม	การปรับปรุง
คณะกรรมการ	- ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ	ครั้งที่ 1 วันที่ 12 เมษายน 2565
ประสานงานสำนัก	- สำนักงานเลขานุการ	ครั้งที่ 2 วันที่ 2 มิถุนายน 2565
วิทยบริการ	- งานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กลุ่มงานบริการ สารสนเทศและส่งเสริมการใช้บริการ - บุคลากรสำนักวิทยบริการ	ครั้งที่ 3 วันที่ 3 สิงหาคม 2565



.....ผู้อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัตนาโชติ เทียนมงคล)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ