

แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กรรณิการ์ ภูผาธรรม นักวิชาการศึกษานานาชาติพิเศษ

คณะกรรมการดำเนินงานลูกค้าสัมพันธ์ ปรับปรุง 18 สิงหาคม 2565

ความเป็นมา

สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศแก่นักเรียน นิสิต คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตลอดจนผู้ใช้บริการทั่วไป มีภารกิจหลักในการให้บริการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน บริการวิชาการ และการวิจัยของมหาวิทยาลัย มุ่งให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ในการนี้ ไม่ว่าจะสถาบันหรือหน่วยงานใด ๆ ผู้ใช้บริการ อาจจะมีข้อคำถาม ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนเกิดขึ้นได้ อยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการจึงกำหนดให้มีการดำเนินงานจัดการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้เป็นการสร้างความเข้าใจ และการปฏิบัติงานที่ดี เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งสำนักวิทยบริการ คณะกรรมการดำเนินงานลูกค้าสัมพันธ์ ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการที่ 31/2565 จึงได้กำหนดวิธีการและแผนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561 สำนักวิทยบริการได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การรับเรื่องข้อร้องเรียน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พร้อมจัดทำแนวปฏิบัติการรับเรื่องข้อร้องเรียน ต่อมาเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 งานประชาสัมพันธ์ได้ปรับปรุงข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเป็นปัจจุบันยิ่งขึ้น และในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สำนักวิทยบริการ โดยสำนักงานเลขานุการ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตัวชี้วัด 26) ระดับความสำเร็จของการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of the Customer: VoC) ได้มีคำสั่งสำนักวิทยบริการที่ 31/2565 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สำนักวิทยบริการ เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบและการดำเนินงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงทำการปรับปรุงแนวปฏิบัติที่ดีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบของที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานสำนักวิทยบริการ ครั้งที่ 6/2565 วันที่ 31 สิงหาคม 2565

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน

1. เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานและตอบสนองเสียงของลูกค้า

วิธีการและแผนการรับฟังเสียง

ขอสรุปแนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1. คำจำกัดความ

1.1 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ ซึ่งประกอบด้วย 6 ประเภท ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม) และบุคคลภายนอก

1.2 ข้อมูลเสียงของลูกค้า หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชื่นชม ข้อคำถาม หรืออื่น ๆ จากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาจากทั้ง 11 ช่องทาง

1.2.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อมูลหรือประเด็นที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อน ไม่พึงพอใจ มีผลกระทบต่อชีวิต สิทธิ เสรีภาพ และจิตใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่กระทบต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก หรือต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ จำแนกเป็น เสียงของลูกค้าทั่วไป เสียงของลูกค้าที่ไม่สามารถตัดสินใจเองได้ และเสียงของลูกค้าที่ต้องขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย

1.2.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ

1.2.3 คำชื่นชม หมายถึง คำหรือข้อความที่แสดงถึงการสรรเสริญ ยกย่อง, นิยมชมชอบ, ศรัทธา, ชมชอบ ที่มีต่อบุคคล หรือสำนักวิทยบริการ

1.3 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการ ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการ ที่ 31/2565 เรื่องแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สำนักวิทยบริการ (เอกสารแนบท้าย)

1.4 ช่องทาง หมายถึง เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า ประกอบด้วย 11 ช่องทาง คือ แบบสอบถาม/แบบสอบถามออนไลน์ ประชุม/เสวนา/ปฏิสัมพันธ์ผู้ใช้บริการ กล่องรับฟังความคิดเห็น E-mail Facebook Line/Line@ โทรศัพท์ Web board ถาม-ตอบบรรณารักษ์, เคาน์เตอร์บริการ เคาน์เตอร์บริการ สายตรงผู้อำนวยการ และ บุคคล

2. ผู้รับผิดชอบ สำนักวิทยบริการได้กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการรับฟังเสียงของลูกค้า ตามระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ในแต่ละช่องทาง ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม/แบบสอบถามออนไลน์ ผู้รับผิดชอบ: น.ส.น้ำลีน เทียมแก้ว, น.ส.อรทัย โคตรธาดา, น.ส.รุจิรา เหลืองอุบล

2.2 ประชุม/เสวนา/ปฏิสัมพันธ์ผู้ใช้บริการ ผู้รับผิดชอบ: นางรุ่งเรือง สงเคราะห์, น.ส.อรทัย โคตรธาดา, คณะกรรมการที่แต่งตั้ง

2.3 กล่องรับฟังความคิดเห็น ผู้รับผิดชอบ: นางกรรณิการ์ ภูผาธรรม

2.4 E-mail ผู้รับผิดชอบ: น.ส.น้ำลีน เทียมแก้ว, นางรุ่งเรือง สงเคราะห์

2.5 Facebook ผู้รับผิดชอบ: นางรุ่งเรือง สงเคราะห์, น.ส.รุจิรา เหลืองอุบล, นางกรรณิการ์ ภูผาธรรม, นายพนมวรรณ พับไธสง และหัวหน้ากลุ่ม/งาน ทุกกลุ่ม/งาน

2.6 Line/Line@ ผู้รับผิดชอบ: นายณพนรณณ์ พับไธสง, น.ส.อรทัย โคตรธาดา,
นางรุ่งเรือง สงเคราะห์, นางกรรณิการ์ ภูผาธรรม

2.7 โทรศัพท์ ผู้รับผิดชอบ: น.ส.ชัยญารักษ์ ทันทา และสำนักงานเลขานุการ

2.8 Web board ถาม-ตอบบรรณารักษ์ ผู้รับผิดชอบ: น.ส.รุจิรา เหลืองอุบล

2.9 เคาน์เตอร์บริการ ผู้รับผิดชอบ: ผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ทุกเคาน์เตอร์

2.10 สายตรงผู้อำนวยกา ผู้รับผิดชอบ: ผู้อำนวยกา, รองผู้อำนวยกา, ผู้ช่วยผู้อำนวยกา

2.11 บุคคล ผู้รับผิดชอบ: บุคลากรสำนักวิทยบริการทุกคน

3. การตอบสนองเสียงของลูกค้

3.1 เมื่อผู้รับผิดชอบในช่องทางนั้น ๆ ได้รับเรื่อง ให้รีบแจ้งการรับเรื่องกลับเบื้องต้นไปยังลูกค้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทันที เพื่อแจ้งให้ทราบว่าสำนักวิทยบริการได้รับทราบเรื่องแล้ว และจะเร่งดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งงานลูกค้สัมพันธ์ สำนักวิทยบริการได้รับทราบและดำเนินการขั้นตอนต่อไป

3.2 งานลูกค้สัมพันธ์ ดำเนินการวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของข้อมูลเสียงของลูกค้ ดังนี้

3.2.1 แยกประเด็นพร้อมลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

3.2.2 การตอบข้อร้องเรียน งานลูกค้สัมพันธ์ ประสานงานส่งข้อมูลเสียงของลูกค้ให้ผู้รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ รับทราบภายในวันที่รับเรื่อง เพื่อพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตอบสนองเสียงของลูกค้

3.2.3 ผู้รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ จำแนกและดำเนินการต่อเสียงของลูกค้ ได้ดังนี้

1) เสียงของลูกค้ทั่วไป ให้พิจารณาหาคำตอบหรือแก้ปัญหาให้ลูกค้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทันที พร้อมแจ้งให้งานลูกค้สัมพันธ์นำไปแจ้งผลให้ลูกค้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

2) เสียงของลูกค้ที่ไม่สามารถตัดสินใจเองได้ ให้รับนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาร่วมกันโดยเร็วที่สุด (ไม่เกิน 2 วันทำการ) จากนั้นนำเสนอผู้บริหารสำนักวิทยบริการ เพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

3) เสียงของลูกค้ที่ต้องขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย ให้นำเสนอต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ เพื่อนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยพิจารณาต่อไป โดยเร็วที่สุด (ไม่เกิน 2 วันทำการ)

3.3 ผู้รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ และติดตามผลการดำเนินการ ข้อ 3.2.3 2) และ 3) และนำมาปรับปรุงแก้ไขตอบสนองเสียงของลูกค้ และแจ้งผลให้งานลูกค้สัมพันธ์ได้รับทราบ

3.4 งานลูกค้สัมพันธ์ แจ้งผลดำเนินการให้ลูกค้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบทันที และติดตามสอบถามหลังการแก้ไขปัญหาตอบสนองเสียงของลูกค้ ภายใน 5 วันทำการ

3.5 จัดเก็บและเผยแพร่เสียงของลูกค้ และคำตอบ ผ่านช่องทางการสื่อสารหน่วยงาน

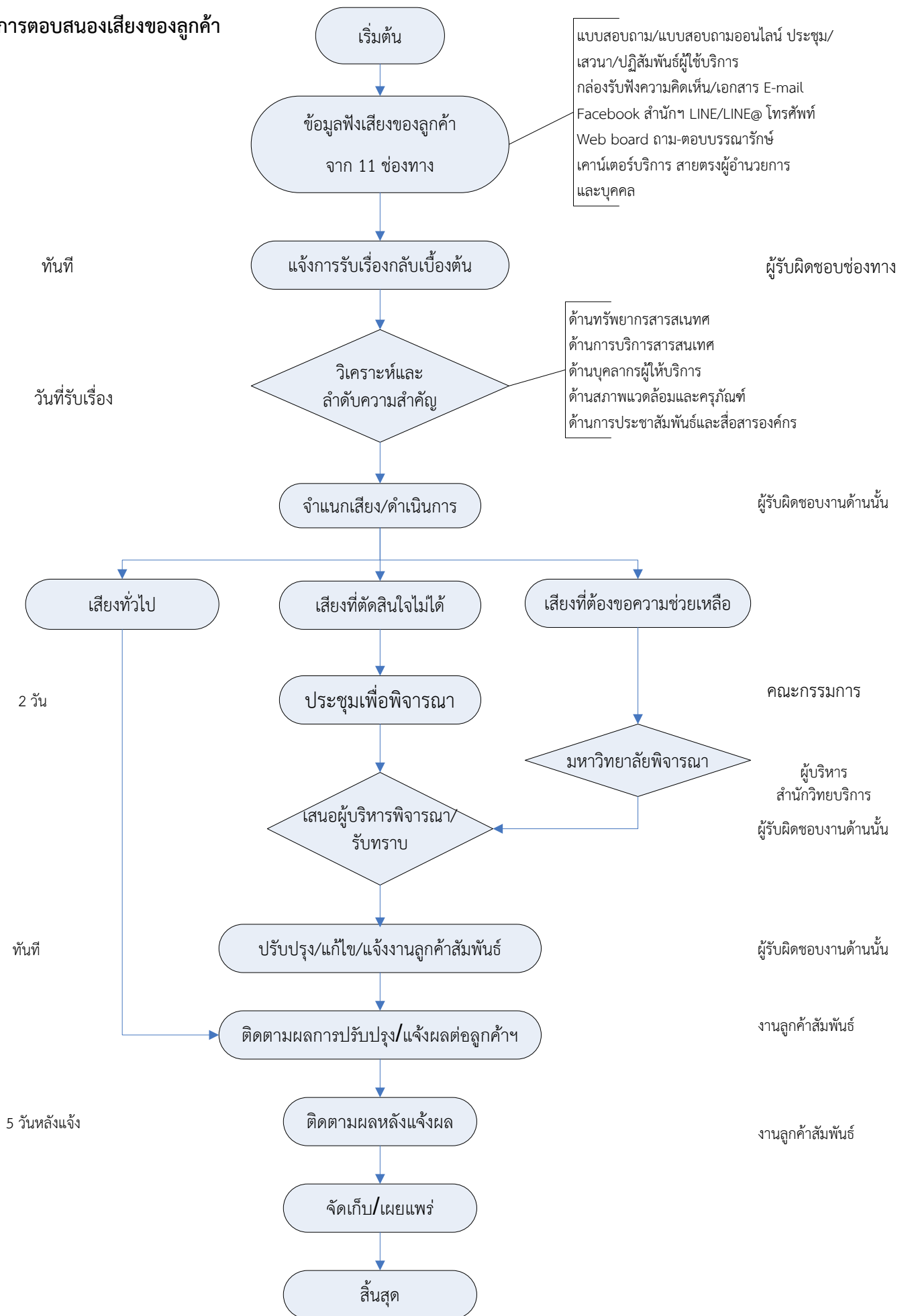
4. ข้อควรปฏิบัติ

4.1 บุคลากรทุกคนต้องศึกษาและติดตามข้อมูลหรือกิจกรรมของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองเสียงของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

4.2 จัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลเสียงของลูกค้าที่พบบ่อย ไว้บนเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ หรือช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามาศึกษาเบื้องต้นเมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ

4.3 ขอให้ทุกกลุ่ม/งาน แจ้งข้อมูลกิจกรรมของแต่ละกลุ่ม/งาน เช่น งาน หรือกิจกรรมที่ดำเนินการ กำลังดำเนินการ หรือมีโครงการจะดำเนินการเร็ว ๆ นี้ ผ่านช่องทางไลน์กลุ่มสำนักวิทยบริการ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบความเคลื่อนไหวร่วมกัน

ผังงานการตอบสนองเสียงของลูกค้า



แบบฟอร์มรับฟังเสียงของลูกค้า
(Voice of the Customer Form)

วันเดือนปี / Date/Month/Year เวลา/ Time.....

- ประเด็น/Type ☐ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Request for Resources)
☐ ด้านการบริการสารสนเทศ (Request for Information Service)
☐ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Request for Library Staff)
☐ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ (Request for environment and materials)
☐ ด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร (Request of Public relations and corporate communication)
☐ อื่น ๆ / Other

รายละเอียด (Description).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ (Suggestions).....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้อมูลสำหรับการแจ้งผลกลับ (User information for notification of results)

ชื่อ-นามสกุล (Name).....
☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร ☐ นิสิต ☐ นักเรียน ☐ บุคคลภายนอก (ระบุ).....
หมายเลขโทรศัพท์ (Phone Number)อีเมลล์ (Email)
☐ มีความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ (Stay Anonymous)

หมายเหตุ หากท่านไม่แจ้งข้อมูลสำหรับการแจ้งผลกลับ สำนักวิทยบริการขอสงวนสิทธิ์รับฟังเสียงของลูกค้าเท่านั้น

ข้อเสนอแนะของท่านเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการเป็นอย่างมาก

😊ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้😊