

แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กรรณิการ์ ภูผาธรรม นักวิชาการศึกษาคำานาญการพิเศษ
คณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ปรับปรุง 18 สิงหาคม 2565

ความเป็นมา

สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศแก่นักเรียน นิสิต คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตลอดจนผู้ใช้บริการทั่วไป มีภารกิจหลักในการให้บริการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน บริการวิชาการ และการวิจัยของมหาวิทยาลัย มุ่งให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็วทันต่อความต้องการในการนี้ ไม่ว่าจะสถาบันหรือหน่วยงานใด ๆ ผู้ใช้บริการ อาจจะมีข้อคำถาม ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนเกิดขึ้นได้อยู่เสมอ 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 หรือพัฒนา การดำเนินงานและตอบสนองเสียงของลูกค้า

2.6 Line/Line@ นางรุ่งเรือง สงเคราะห์, นางกรรณิการ์ ภูผาธรรม	ผู้รับผิดชอบ: นายพนพนวรรณ พับไธสง, น.ส.อรทัย โคตรธาดา,
2.7 โทรศัพท์ เลขานุการ	ผู้รับผิดชอบ: นางสาวชญัญญากัด ทันทภา และสำนักงาน
2.8 Web board ถาม-ตอบบรรณารักษ์	ผู้รับผิดชอบ: น.ส.รุจิรา เหลืองอุบล
2.9 เคาน์เตอร์บริการ	ผู้รับผิดชอบ: ผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ทุกเคาน์เตอร์
2.10 สายตรงผู้อำนวยการ	ผู้รับผิดชอบ: ผู้อำนวยการ, รองผู้อำนวยการ
2.11 บุคคล	ผู้รับผิดชอบ: บุคลากรสำนักวิทยบริการทุกคน

3. การตอบสนองเสียงของลูกค้า

3.1 เมื่อผู้รับผิดชอบในช่องทางนั้น ๆ ได้รับเรื่อง ให้รีบแจ้งการรับเรื่องกลับเบื้องต้นไปยังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทันที เพื่อแจ้งให้ทราบว่าสำนักวิทยบริการได้รับทราบเรื่องแล้ว และจะเร่งดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งงานลูกค้าสัมพันธ์ สำนักวิทยบริการได้รับทราบและดำเนินการขั้นตอนต่อไป

3.2 งานลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของข้อมูลเสียงของลูกค้า ดังนี้

3.2.1 แยกประเด็นพร้อมลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

3.2.2 การตอบข้อร้องเรียน งานลูกค้าสัมพันธ์ ประสานงานส่งข้อมูลเสียงของลูกค้า ให้ผู้รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ รับทราบภายในวันที่รับเรื่อง เพื่อพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตอบสนองเสียงของลูกค้า

3.2.3 ผู้รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ จำแนกและดำเนินการต่อเสียงของลูกค้า ได้ดังนี้

1) เสียงของลูกค้าทั่วไป ให้พิจารณาหาคำตอบหรือแก้ปัญหาให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทันที พร้อมแจ้งให้งานลูกค้าสัมพันธ์นำไปแจ้งผลให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

2) เสียงของลูกค้าที่ไม่สามารถตัดสินใจเองได้ ให้รับนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาร่วมกันโดยเร็วที่สุด (ไม่เกิน 2 วันทำการ) จากนั้นนำเสนอผู้บริหารสำนักวิทยบริการ เพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

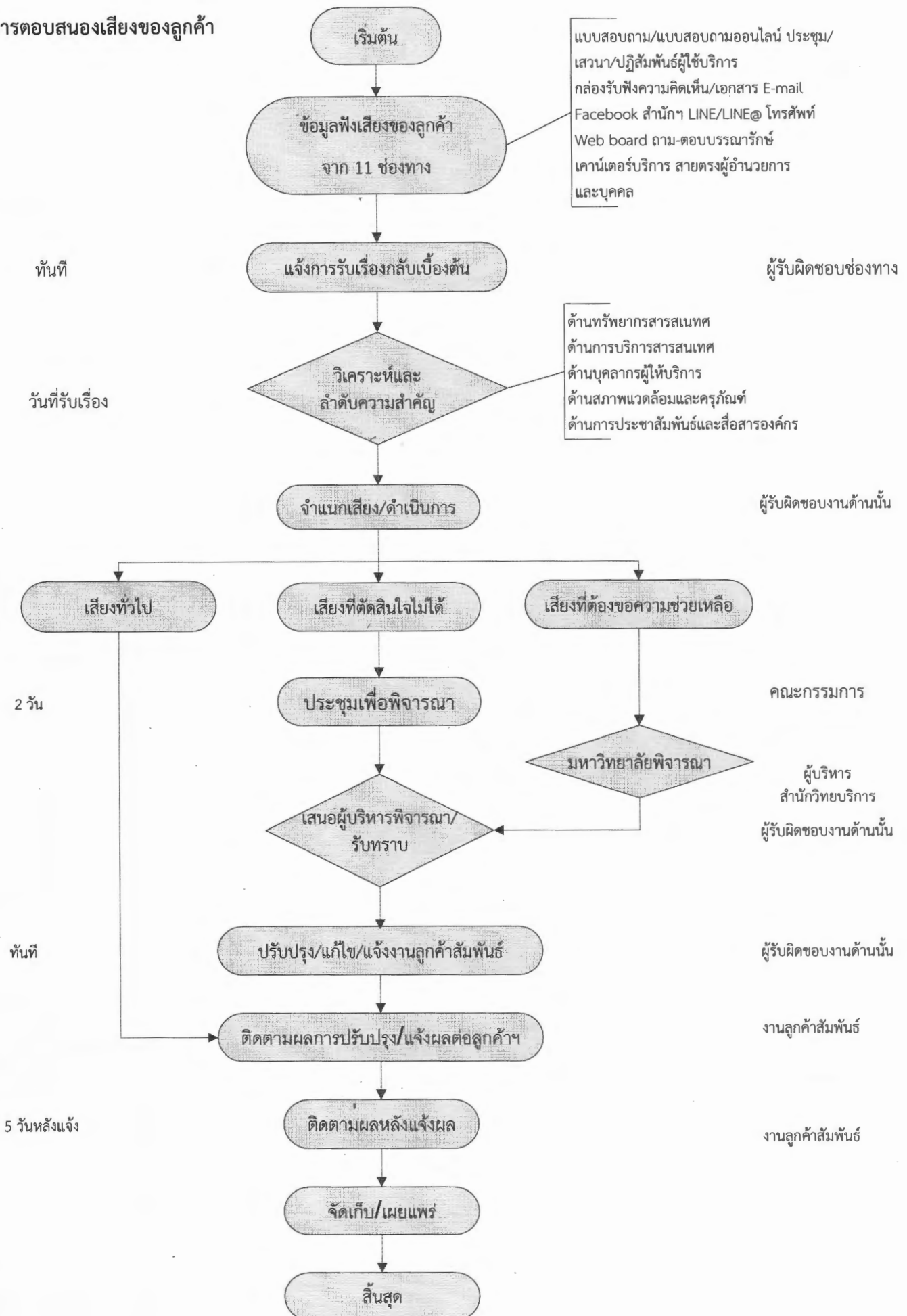
3) เสียงของลูกค้าที่ต้องขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย ให้นำเสนอต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ เพื่อนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยพิจารณาต่อไป โดยเร็วที่สุด (ไม่เกิน 2 วันทำการ)

3.3 ผู้รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ และติดตามผลการดำเนินการ ข้อ 3.2.3 2) และ 3) และนำมาปรับปรุงแก้ไขตอบสนองเสียงของลูกค้า และแจ้งผลให้งานลูกค้าสัมพันธ์ได้รับทราบ

3.4 งานลูกค้าสัมพันธ์ แจ้งผลดำเนินการให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบทันที และติดตามสอบถามหลังการแก้ไขปัญหาตอบสนองเสียงของลูกค้า ภายใน 5 วันทำการ

3.5 จัดเก็บและเผยแพร่เสียงของลูกค้า และคำตอบ ผ่านช่องทางการสื่อสารหน่วยงาน

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)อีเมล (Email)
 มีความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ (Stay Anonymous)

หมายเหตุ หากท่านไม่แจ้งข้อมูลสำหรับการแจ้งผลกลับ สำนักวิทยบริการขอสงวนสิทธิ์รับฟังเสียงของลูกค้าเท่านั้น

ข้อเสนอแนะของท่านเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการเป็นอย่างมาก

😊ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้😊