

หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)

สำนักวิทยบริการฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยการเอาใจใส่และคำนึงถึงเสียงลูกค้าเป็นสำคัญ ตามหลักการและค่านิยมที่ถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน ได้ออกแบบกระบวนการรับฟังเสียง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มให้มากที่สุด ได้ร่วมออกแบบกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า จากแนวคิดการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามโครงสร้างองค์กร ตามภาพที่ OP1ข(1) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ภาพที่ 3.1 ซึ่งทำให้ผู้อำนวยการฯ และผู้บริหาร รวมทั้งบุคลากรเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้



ภาพที่ 3.1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)

สำนักวิทยบริการฯ มีแนวทางในการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยดำเนินการกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ภาพที่ 3.1 ซึ่งถ่ายทอดให้กับบุคลากรนำไปปฏิบัติ ด้วยการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ เลือกการรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย โดยใช้แบบประเมินทั้งแบบเอกสารและแบบออนไลน์ ตารางที่ 3.1ก(2) ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงลูกค้าจะถูกนำมาวิเคราะห์ผล สรุปผลและนำเข้า คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาทบทวนและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3.1ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Student and Other CUSTOMERS)

3.1ก.(1) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Student and Other CUSTOMERS)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้ให้บริการ โดยการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ คือ 1) การสื่อสารต่อหน้า 2) การสื่อสารด้วยการเขียน 3) การสื่อสารออนไลน์ 4) การสอบถามรายบุคคล 5) สังเกตพฤติกรรมการใช้บริการ 6) บริการเชิงรุก 7) ออกแบบการให้บริการตามพันธกิจ ตามภาพที่ OP1 ก-1 โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ตามภาพที่ OP1 ข-1 ซึ่งมีคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ EdPEx หมวด 3 ลูกค้า เป็นผู้สำรวจ รวบรวมข้อมูลความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงทีตามตารางที่ 3.1ก(2)

3.1ก.(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรับฟังเสียงกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ สามารถแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ได้อย่างหลากหลายช่องทาง มีวิธีการค้นหาความต้องการหลักของผู้ใช้บริการ โดยการสำรวจความต้องการ การแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เฟสบุ๊กสำนักฯ ไลน์ 4 คณะ บริการเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ในการรับการสนับสนุนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.1ก(2)

ตารางที่ 3.1ก(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
ผู้ใช้บริการ/ลูกค้ากลุ่มอื่น					
ด้านห้องสมุด	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1ครั้ง/ปี)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	รวบรวมผลการประเมิน มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป และนำเสนอผลต่อที่ประชุม
	บุคลากรสายวิชาการ	ประชุมแบบ On Site	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ประชุมแบบ On Site	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรภายนอก	การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	หน่วยงานราชการ	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา)	

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
				- แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	หน่วยงานเอกชน	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	ชุมชน	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
ผู้ใช้บริการ/ลูกค้ากลุ่มอื่น					
2.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1ครั้ง/ปี)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	รวบรวมผลการประเมิน มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป และนำเสนอผลต่อที่ประชุม
	บุคลากรสายวิชาการ	ประชุมแบบ On Site	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ประชุมแบบ On Site	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/	

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
				ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรภายนอก	การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	หน่วยงานราชการ	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	หน่วยงานเอกชน	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	ชุมชน	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา)	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	

3.1ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

3.1ข.(1) การจำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามพันธกิจ 3 ด้าน คือ 1) ด้านห้องสมุด 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ3) ด้านบริหารจัดการ โดยกำหนดผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วย นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ บุคลากรภายนอก หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน และชุมชน

สำนักวิทยบริการฯ ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ชุมชน มีกระบวนการเก็บข้อมูลตามรายละเอียดใน ตามตารางที่ 3.1ข(2) และมีกระบวนการการพัฒนากการบริการ ตารางที่ 3.1ข(1) ในปี 2565 ได้มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าดังนี้

ตารางที่ 3.1ข(1) การจำแนกลูกค้า

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
นักศึกษา/ บัณฑิตศึกษา	1. บริการรวดเร็วและทันสมัย 1.1 ลดขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุด 1.2 การยืดต่อด้วยตัวเอง (Renew) 1.3 บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม 2. ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยจิตบริการ (Service Mind) 3. ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการ	1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น ได้แก่ สื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากร สื่อทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ และการแนะนำองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น 2. ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 3. ขอร้องเรียนลดลงและไม่มีข้อร้องเรียน
บุคลากร สายวิชาการ	1. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ 2. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ 3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 4. ได้รับบริการก่อน - หลัง เวลาทำการ	1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี 2. บริการเชิงรุกส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคณะ และจัดทำ คู่มือค้นหาหนังสือนอกเวลา (Arit Book Drop) สำหรับ คณาจารย์และนักศึกษาทุกคณะ 3. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ 4. บริการตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น.
บุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ	1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและประสานงานหลากหลาย ช่องทาง 2. สนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน	1. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย เป็น สมาชิก 2. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การ ปฏิบัติงานด้วยระบบผ่อนชำระ
บุคลากรภายนอก	1. ต้องการมีสิทธิในการยืมหนังสือ 2. ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต Wi-Fi	1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สำหรับ บุคคลภายนอก 2. สร้าง Account ให้ใช้อินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นรายวัน โดย จำกัดสิทธิการใช้งาน ตามความเหมาะสม
หน่วยงาน ราชการ/ หน่วยงานเอกชน	1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ 2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. พัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษา 2. ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
		3. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม 5. บริการโสตทัศนูปกรณ์ 6. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชุมชน	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน 2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. มีส่วนร่วมและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ของชุมชน 2. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ 3. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนในสถานศึกษา 4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม 5. บริการโสตทัศนูปกรณ์

3.1ข.(2) การจัดการศึกษา และบริการ (Program and Service Offerings)

สำนักวิทยบริการฯ นำข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อกำหนดบริการ โดยแบ่งการพัฒนาบริการออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านห้องสมุด และ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ตามตารางที่ 3.1ข(2)

ตารางที่ 3.1ข(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ความต้องการและความคาดหวัง	การจัดการบริการ
ด้านห้องสมุด	1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น ได้แก่ สื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากร สื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการแนะนำองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น 4. ผู้รับบริการต้องการให้มีการยกเว้นค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง 5. บริการเชิงรุกส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคณะ และจัดทำตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา (Aril Book Drop) สำหรับคณาจารย์และนักศึกษาทุกคณะ 6. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้ 7. เปิดบริการตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น. 8. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยเป็นสมาชิก 9. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานด้วยระบบผ่อนชำระ 10. มีส่วนร่วมและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ของชุมชน	1. การบริการในรูปแบบ e-service - ระบบบริการค้นหาเพื่อยืม (https://book.aru.ac.th) - การใช้ Matrix line Bot สำหรับงานห้องสมุด - การยืมต่อหนังสือด้วยตนเอง (Renews) - บริการตอบคำถามผ่านช่องทางระบบการส่งข้อความทางออนไลน์

พันธกิจ	ความต้องการและความคาดหวัง	การจัดการบริการ
	11. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ 12. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนในสถานศึกษา 13. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม 14. บริการโสตทัศนูปกรณ์	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. พัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษา 2. ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร 3. ให้ความร่วมมือเป็นที่พักเรียนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม 5. บริการโสตทัศนูปกรณ์ 6. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ 7. บริการบริการตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น. 8. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยเป็นสมาชิก 9. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานด้วยระบบผ่านชำระ 10. ให้ความร่วมมือเป็นที่พักเรียนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 11. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม 12. บริการโสตทัศนูปกรณ์ 13. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วัสดุอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตที่พร้อมสำหรับใช้งาน	1. ระบบฐานข้อมูลตำบล 2. ระบบจัดการสำนักงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) 3. การประชุมในรูปแบบออนไลน์ 4. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วัสดุอุปกรณ์และ อินเทอร์เน็ตที่พร้อมสำหรับใช้งาน

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการแบ่งส่วนการตลาด โดยรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบันและในอนาคต เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความผูกพัน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

3.2ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ (Student and Other CUSTOMER Relationship and Support)

3.2ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยการประชุมร่วมกับผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อกำหนดกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

และ มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดเป็นกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานสัปดาห์ห้องสมุด Library & IT Fair กิจกรรมบริการเชิงรุก 4 คณะ กิจกรรมรณรงค์การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และพัฒนามาเป็นค่านิยมของสำนักวิทยบริการฯ “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทิ่มีงานคุณภาพ” เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการ เพื่อรักษากลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน และในอนาคต ตามตารางที่ 3.2ก(1)

ตารางที่ 3.2ก(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังและสร้างความสัมพันธ์	ความถี่
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 2. กล่องรับฟังความคิดเห็น 3. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 4. กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน 5. บริการเชิงรุก 6. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์	2 ครั้ง/ปี ตลอดเวลา 1 ครั้ง/ปี 1 ครั้ง/ปี ทุกเดือน ตลอดเวลา
บุคลากรสายวิชาการ	1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 2. กล่องรับฟังความคิดเห็น 3. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ 4. บริการเชิงรุก	2 ครั้ง/ปี ตลอดเวลา ตลอดเวลา ทุกเดือน
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 2. กล่องรับฟังความคิดเห็น 3. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ 4. การประชุม 5. บริการเชิงรุก	2 ครั้ง/ปี ตลอดเวลา ตลอดเวลา 1 ครั้ง/เดือน ทุกเดือน
บุคคลภายนอก	1. จัดกิจกรรมบริการวิชาการ 2. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 3. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์	- 2 ครั้ง/ปี ตลอดเวลา
หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน	สอบถามด้วยวาจา	ตลอดเวลา
ชุมชน	สอบถามด้วยวาจา	ตลอดเวลา

3.2ก.(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการแนะนำประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เพจเฟซบุ๊กสำนักฯ ไลน์ 4 คณะ บริการเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดี ซึ่งตรง

กับ “มีจิตบริการ” ในค่านิยมองค์กร เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.2ก(2)

ตารางที่ 3.2ก(2) ระบบสนับสนุนผู้ใช้บริการ

พันธกิจ	การบริการและระบบการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสารและขอรับการสนับสนุน	ผู้รับบริการ
ด้านห้องสมุด	1. บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม 2. บริการยืมต่อด้วยตนเอง (Renews) 3. Matrix Line Bot 4. บริการตอบคำถามผ่านช่องทางระบบการส่งข้อความทางออนไลน์ 5. บริการข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 6. การประชุมออนไลน์ 7. บริการห้องประชุม	www.book.aru.ac.th www.library.aru.ac.th ARIT Line Bot การตอบกลับด้วยข้อความ (Chat message) เพจเฟซบุ๊ก, ไลน์ โปรแกรม Zoom meeting โทรศัพท์, บันทึกรับข้อความ	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ, บุคคลภายนอก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ห้องเรียน 2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ 4. บริการห้องประชุม 5. บริการโสตทัศนูปกรณ์	โทรศัพท์ หนังสือบันทึกข้อความ จดหมาย	หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ชุมชน

3.2ก.(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบทันทีทั้งที่มีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ สายตรงผู้อำนวยการบนหน้าเว็บไซต์สำนักฯ โทรศัพท์ เพจเฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 4 คณะ กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจฯ มีการแก้ไขข้อร้องเรียนแบบทันทีทั้งที่มี โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ ชี้แจงเบื้องต้น มีการรวบรวมและบันทึกข้อมูลนำเสนอหัวหน้างาน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง หาสาเหตุ หาแนวทางการแก้ไข มีการสื่อสารให้กับผู้รับบริการทราบ หลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนในอนาคต มีช่องทางการสื่อสาร ตามตารางที่ 3.2ก(3)

ตารางที่ 3.2ก(3) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ
สายตรงผู้อำนวยการบนหน้าเว็บไซต์สำนักฯ	ตลอดเวลา	แอดมิน
โทรศัพท์	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ประจำจุด
เพจเฟซบุ๊ก	ตลอดเวลา	แอดมินเพจ
ไลน์กลุ่ม 4 คณะ	ตลอดเวลา	แอดมิน
กล้องรับฟังความคิดเห็น	1/สัปดาห์	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ
แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	2 ครั้ง / ปี	หมวด 3

3.2ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

ตารางที่ 3.2ข(1) การประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ			ความผูกพัน		
	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2
บุคลากรสายวิชาการ									
บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ									
บุคคลภายนอก									
หน่วยงานราชการ/ หน่วยงานเอกชน									
ชุมชน									

3.2ข(2) ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction relative to Other Organizations)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรวบรวมสารสนเทศ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน ปี พ.ศ. 2565 และย้อนหลัง 2 ปี คือปี พ.ศ. 2563-2564 ได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ตามตารางที่ 3.2ข(2)

ตารางที่ 3.2ข(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจ		
	2563	2564	2565
สวท. มรภ.พระนครศรีอยุธยา	ร้อยละ 86.4	ร้อยละ 79	ร้อยละ 79.60
สวท. มรภ.นครปฐม	ร้อยละ 83	ร้อยละ 84	ร้อยละ 85.4

3.2ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมผู้ให้บริการทุกกลุ่ม มีการสอบถามรายมิติมีผลการประเมินเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 82.60 มิติที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 81.40 มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 81.00 มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 80.60 มิติที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.40 มิติที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 73.60 พบว่าทุกมิติการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.60

จากผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมมีการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ 1) บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ 2) บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ 3) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบ 4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน 5) แอปพลิเคชันระบบบริหารการศึกษา (Mobile Application) 6) สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ การใช้งาน

ความพึงพอใจจะแนบสูงสุด บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ จึงนำมากำหนดเป็น ค่านิยม “ใจรักบริการ มีคุณธรรม ความถูกต้องแม่นยำ ศูนย์รวมทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ”

ความพึงพอใจจะแนบน้อยสุด สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน คือ นำไปบรรจุในแผนปฏิบัติการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อขอข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น