

การเสวนาเรื่อง

Voice Management and Library CRM

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
และหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล



29 สิงหาคม 2567

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



อัคริมา สุ่มมาตย์

หัวหน้าหน่วย
ประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์



นิตติยา ศรีวรเดชไพศาล

นักเอกสารสนเทศชำนาญการ

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ (PR)

การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์
การเขียนข่าว
การสื่อสารองค์กร

ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์
การจัดการเสียงของลูกค้า
การจัดการข้อร้องเรียน

Branding & Marketing

การจัดทำของที่ระลึก
การสำรวจอัตลักษณ์
การทำ Content Marketing

โครงการตามแผนยุทธศาสตร์

สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม



ข้อมูลพื้นฐาน



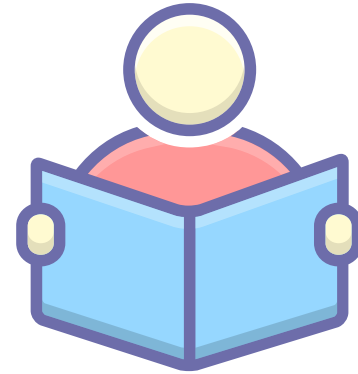
19

Faculties



5

Colleges



298

Academic Programs



724,026

Printed Books



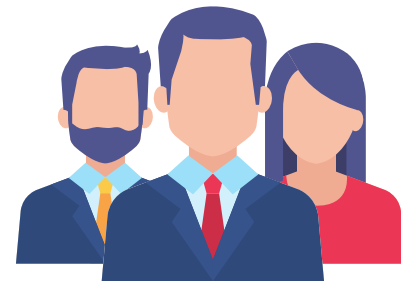
52,669

e-Books



39,851

Current Students



11,445

Personnels



14

Faculty Libraries



58

Library Staff

วิธีสื่อสารและรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

วิธีการสื่อสาร	ความถี่	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
สำรวจความคิดเห็น	6M	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
จดหมาย/บันทึกข้อความ	D	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	D	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
เว็บไซต์	N	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
อีเมล	D	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
สื่อสังคมออนไลน์	D	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
แบบรับข้อร้องเรียน	N	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
ระบบ Crowdsourcing	N	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Face to Face	D	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Focus Group	A	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	
ประชุม/สัมมนา	A	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔

C1 อาจารย์/ นักวิจัย/บุคลากร

C2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี

C3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

C4 นักศึกษานานาชาติ

C5 บุคคลภายนอก

C6 เครือข่ายในจังหวัด/เครือข่ายห้องสมุด

C7 ศิษย์เก่าและผู้เกษียณอายุราชการ

C8 ลูกค้าในอนาคต เช่น นักเรียน



VOICE MANAGEMENT

เสียงของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการด้านการรับฟังเสียงของลูกค้า ให้สามารถแก้ปัญหาให้ทันต่อเวลาที่ พร้อมทั้งติดตามและรายงานผลโดยตรง



กระบวนการเปิดรับฟังข้อมูล

นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ จ้องเรียนเรียน จ้องเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นศูนย์กลางในการรับฟังเสียงของลูกค้า



การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

การบริหารจัดการงานด้านสื่อสารองค์กรตามแนวทาง TQA และ ทบทวน ติดตามรวมถึงการปรับปรุงกระบวนการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (ITA)



กระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การจำแนกกลุ่มลูกค้า

- 1) บุคลากร : อาจารย์/นักวิจัย/บุคลากร
- 2) นักศึกษา : นักศึกษาปริญญาตรี/บัณฑิตศึกษา/นานาชาติ
- 3) บุคคลภายนอก เครื่อง่ายห้องสมุด ศิษย์เก่าและผู้เกษียณอายุราชการ
บุคคลทั่วไป ลูกค้าในอนาคต เช่น นักเรียน

กำหนดช่องทางในการรับฟัง

มีช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า และข้อร้องเรียน
ทั้งรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

รับฟังเสียงลูกค้า

บันทึกข้อมูลการ ให้บริการ การดำเนินการจัดการ เพื่อแนวทางในการ
บริหารจัดการเสียงของลูกค้าที่ได้ดำเนินการไป

บทวนกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

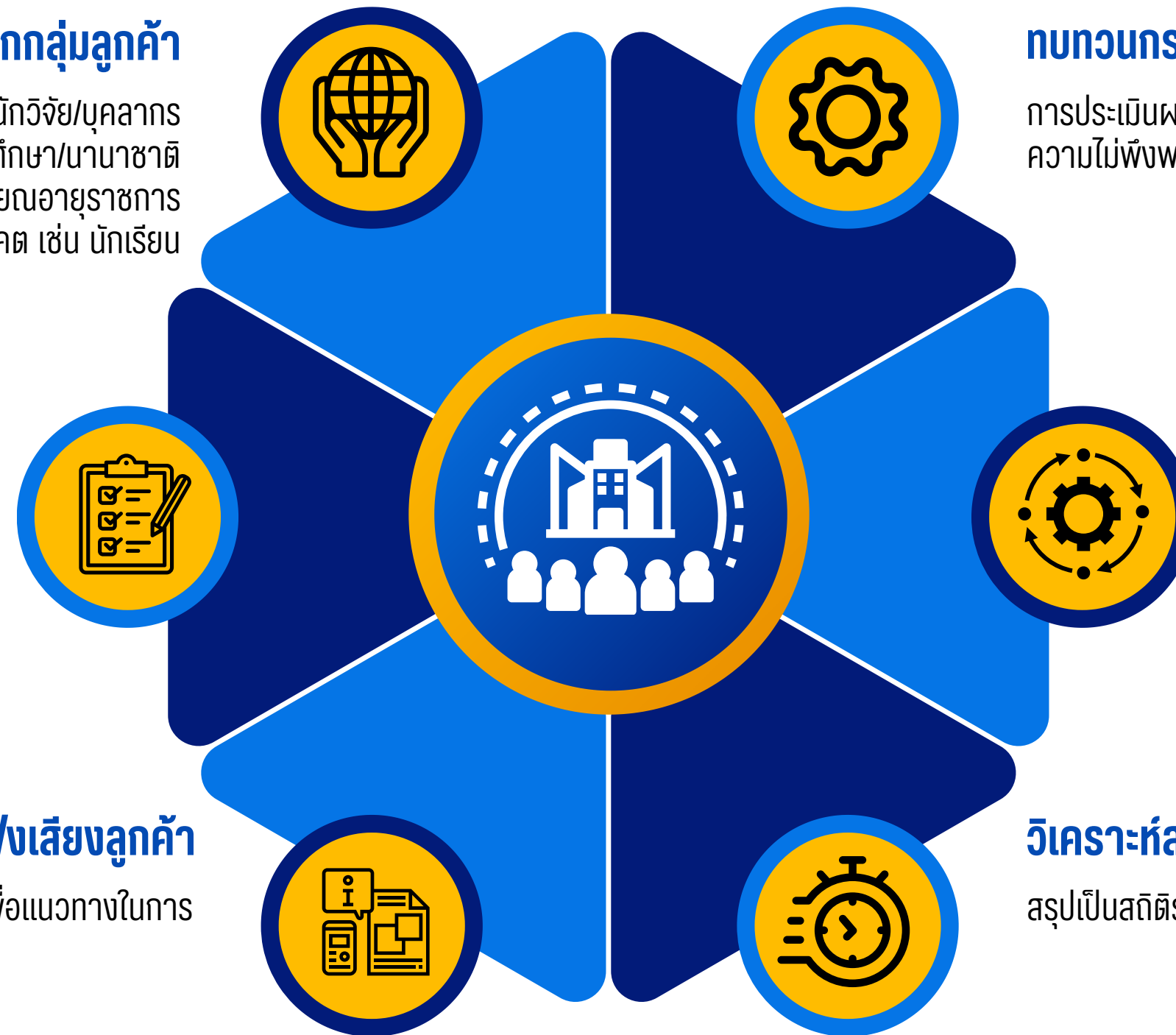
การประเมินผล เพื่อประเมินความต้องการ ความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ รวมถึงช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงที่มีประสิทธิภาพ

การใช้เสียงลูกค้า

ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการบริการ

วิเคราะห์สารสนเทศ

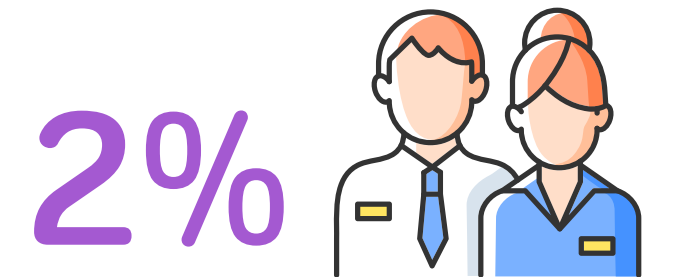
สรุปเป็นสถิติรายงานผู้บริหารรายเดือน รายไตรมาส และปีงบประมาณ



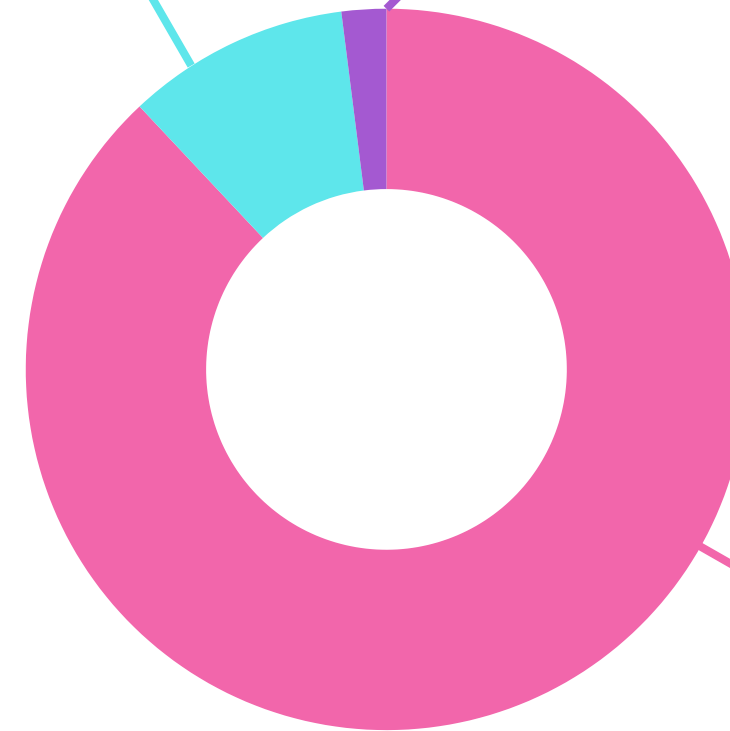
การจำแนกกลุ่มลูกค้า



- 31% การเข้าใช้บริการ
- 19% สมัครสมาชิก
- 5% ยืมต่อ



- 15% ขอ Class ID
- 11% Download Fulltext
- 11% ยืมหนังสือ



88%

นักศึกษา

- 12% ยืมโน้ตบุ๊ก
- 10% การเข้าใช้บริการ
- 8% เวลาทำการ

เสียงจากผู้รับบริการ
ในปี 2567

กำหนดช่องทางการรับฟัง



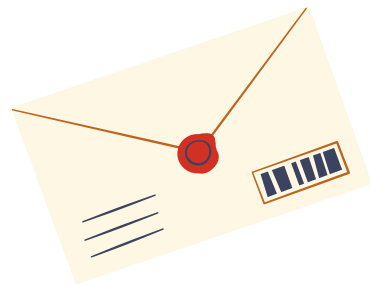
มาติดต่อด้วยตนเอง
ณ สำนักหอสมุด



โทรศัพท์
หมายเลข 080-0722554



โทรสาร หมายเลข 043-
202543



จดหมายส่งถึง
สำนักหอสมุด



E-mail :
library.inbox@kku.ac.th



Facebook :
facebook.com/KKULib



Line Official
[@KKULib](https://line.me/tv/@KKULib)



X (Twitter)
KKU_Library



Youtube
KKULib



Tiktok
[kku.library](https://www.tiktok.com/@kku.library)



กล่องรับเรื่องราวร้อง
เรียนการทุจริต



แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน
บนเว็บไซต์

รับฟังเสียงลูกค้าและรวบรวมข้อมูล



ข้อมูลการให้บริการ

- ลักษณะการให้บริการ
- ประเภทของผู้ใช้บริการ
- ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
- ประเภทของบริการที่สอบถาม



การดำเนินการจัดการ

- แจ้งกลับผู้ให้บริการ
- ส่งต่อดำเนินการแก้ไข
- รายงานผู้บริหาร



บันทึกข้อมูลประจำเดือน

วิเคราะห์สารสนเทศ

รายงานสรุปข้อเสนอแนะ หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



เลือกปี/เดือน และหมวดหมู่

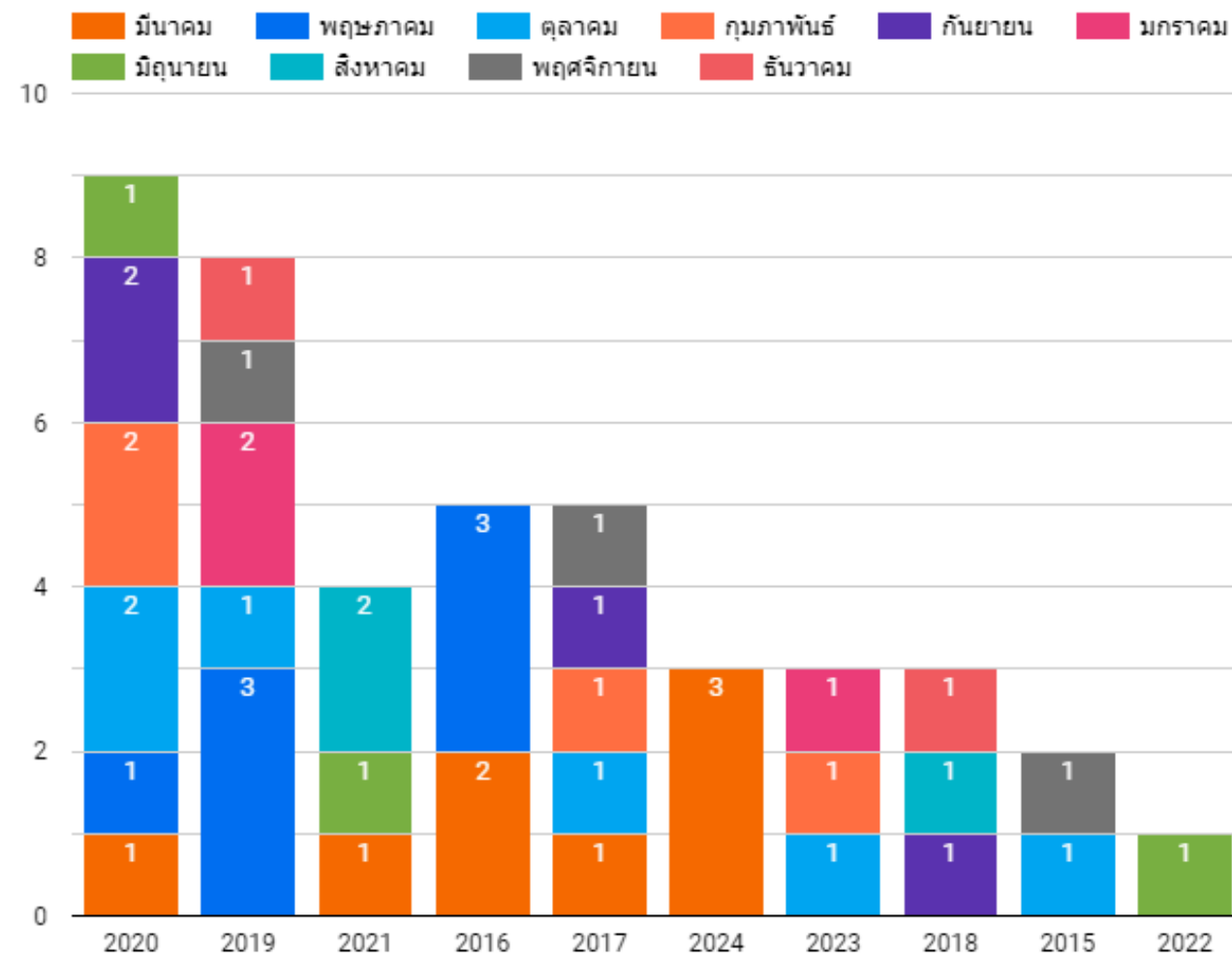
ปี

เดือน

หมวดหมู่

ข้อเสนอแนะ (ครั้ง)

46



ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ครั้ง)
1. การเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่าน	2
2. 24HrZone	2
3. เสนอแนะให้จัดหา Program Endnote แบบ online...	1
4. ให้ยืมหนังสือออนไลน์ตอนปิดภาคเรียน	1
5. ปัญหาการจองโต๊ะ	1
6. เสนอให้ห้องพรม โชน 24 ถอดรองเท้า	1
7. เสนอแนะหนังสือ	1
8. การจัดการข้อร้องเรียน	1
9. ทำความสะอาดแท็บเล็ตด้วย	1
10. อยากให้มีห้องพระ	1
11. opac kku ตรงหน้า RENEW แบบใหม่ที่ภาพปกหนั...	1
12. ประกาศห้องสมุดเป็นภาษาอังกฤษ	1
13. ข้อมูลใน website Green Library ผิด ของ มรก.เพ...	1
14. คำคิดบนเพจห้องสมุด	1

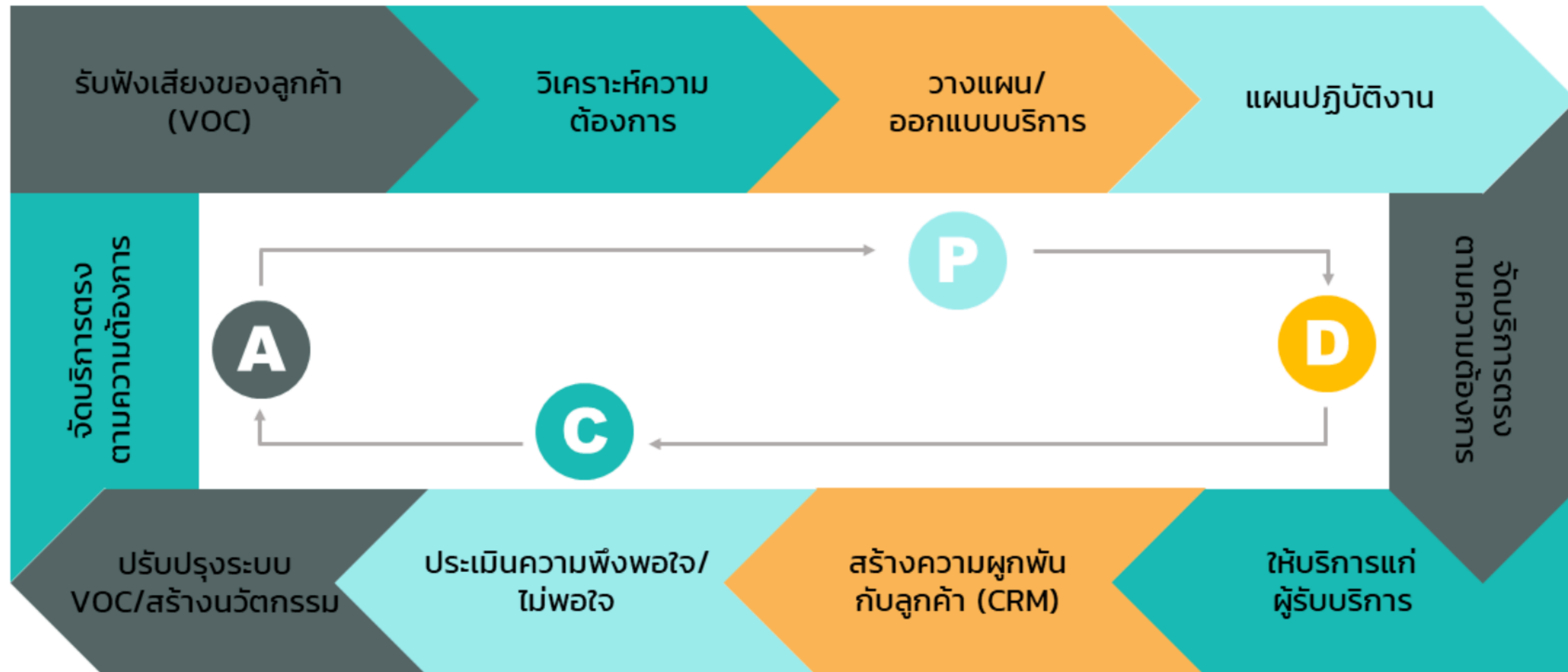
การใช้เสียงลูกคำ

เสียงลูกค้าสำคัญแค่ไหน?

LIBRARY CRM



การรับฟังเสียงผู้ใช้บริการตามแนวทาง TQA



Crowdsourcing

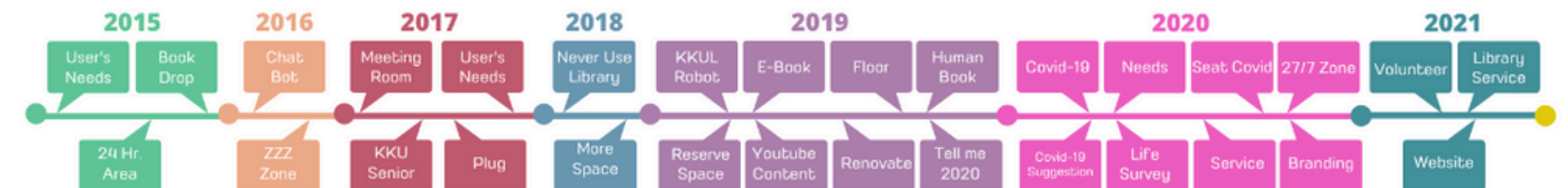


Crowdsourcing เป็นการรวมกันของคำว่า **Crowd+Outsourcing** คือการกระจายปัญหาไปยังกลุ่มคน เพื่อค้นหาคำตอบ และวิธีการในการแก้ปัญหาในประเด็น ปัญหาต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไป แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น

เสียงของผู้ใช้บริการ (VOC)

6 March 2022 by [Theerayut Balchon](#)

เราพร้อมที่จะรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ ผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า **Crowdsourcing** เป็นการรวมกันของคำว่า Crowd + Outsourcing คือการกระจายปัญหาไปยังกลุ่มคนเพื่อค้นหาคำตอบ และวิธีการในการแก้ปัญหาในประเด็นปัญหาต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไป แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น



ปี 2567

- ในปี 2024 นี้ หอสมุดอยากให้ทุกคนมีส่วนร่วมบอกสิ่งที่ต้องการให้หอสมุดจัดหาหรือเปลี่ยนแปลง ----> [Vote ที่นี่](#)

ปี 2564

- หอสมุดอยากชวนน้องๆแนะนำกิจกรรมจิตอาสาได้หน่วยกิจกรรมในช่วงโควิด-19 ช่วยกันเสนอแนะนะคะ ----> [Vote ที่นี่](#)
- ใกล้เปิดเทอมแล้ว น้องๆอยากให้หอสมุดมีบริการหรือมีอะไรใหม่ๆแนะนำได้ที่นี้เลยคะ ----> [Vote ที่นี่](#)
- อยากให้เว็บไซต์หอสมุดมีฟังก์ชันใหม่ ๆ หรือบริการอะไรเพิ่มขึ้น ช่วยบอกที ----> [Vote ที่นี่](#)

ปี 2563

- น้องช่วยๆแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ เพื่อสนับสนุน มข.เรา Smart Farming มาช่วยกันจ้า ----> [Vote ที่นี่](#)
- จุดเด่นที่ทำให้คุณนึกถึงห้องสมุด มข.คืออะไรช่วยบอกที ----> [Vote ที่นี่](#)
- ห้องสมุดกลับมาเปิด 24/7 แล้ว (1 ก.ย.63) น้องๆอยากให้ลดหรือเพิ่ม ปรับปรุงอะไรบ้างคะ ----> [Vote ที่นี่](#)
- เปิดเทอมแล้ว น้องๆอยากให้หอสมุดเปิดบริการรูปแบบไหน บอกพี่ๆที่จ้า ----> [Vote ที่นี่](#)
- ช่วยแนะนำบริการพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวช่วง Covid-19 ของห้องสมุดเพื่อนำไปปรับปรุงด้วยนะคะ ----> [Vote ที่นี่](#)
- ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 นี้ น้องๆต้องการให้หอสมุดช่วยเหลือหรือบริการอะไรบ้างช่วยบอกทีคะ ----> [Vote ที่นี่](#)
- ขออนุญาตสอบถามความต้องการของอาจารย์ นักวิจัย มข. ท่านต้องการสารสนเทศแบบไหน/อย่างไรจากห้องสมุด ----> [Vote ที่นี่](#)
- ห้องสมุดปิดช่วง COVID-19 ยังนึกถึงกันอยู่บ๊วยคะ อยกให้หอสมุดนำเสนอข้อมูลหรือบริการแบบไหนดีคะ ----> [Vote ที่นี่](#)

 Welcome
 KKU61

#KKU61 "Tell me what you want "
น้องใหม่มีความต้องการหรือคาดหวังอะไร
ในการใช้บริการห้องสมุด บอกเราได้

Tell me what you want

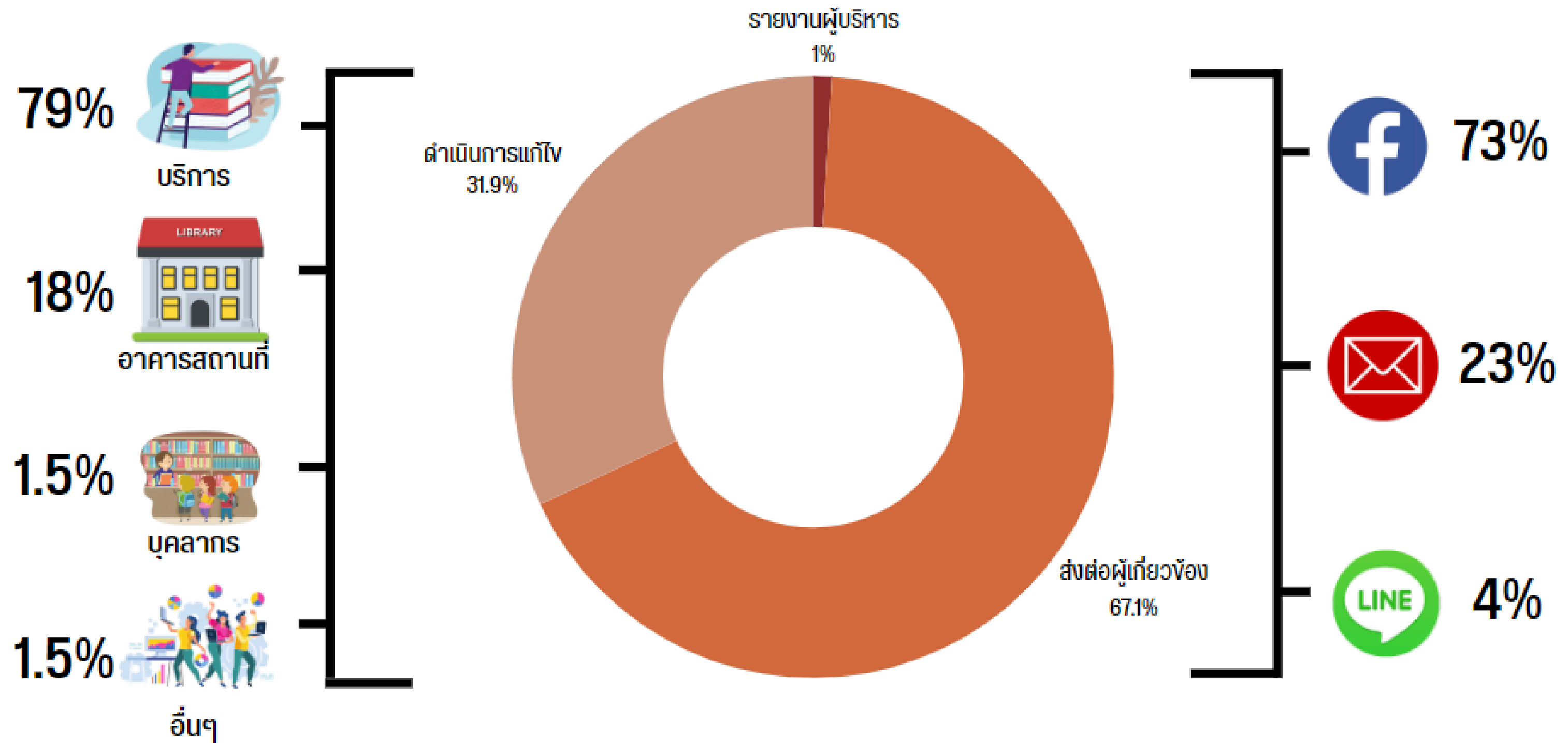
อยากได้อะไรส่วนตัว
ก็เลยไม่ได้จะเสริมอะไร
สำหรับช่วงสอบที่ไม่อยากกลับหอ
อยากได้โซนที่มีหนังสือนานาชาติเยอะกว่าน
อยากให้ห้องกรีดคล้ายเคียด และสามารรถเข้ารับได้เลยคะ
เครื่องนวดตัวนวดคอโรพวกนี้
เครื่องนวด
ฟิรมาก อยากได้ห้องโรงหนัง
ถ้ามีผ้าห่มหมอบให้ยืมด้วยจะดีมาก
ต้องการคาเฟ่่านเพื่อให้อยู่รอดตอนอ่านหนังสือ
ตอนนี้ทางหอสมุดมีพร้อมให้ทุกอย่างแล้ว
รวมถึงห้องประชุมก็มีอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาทุกคน นอกจากน้ำเปล่า
ขอบริการที่ให้ยืมหนังสือและห้องอ่านหนังสือทั้งเดี่ยวและกลุ่มมากเลย มีห้องนอน
เพิ่มอยากให้มึบริการยืมพาวเวอร์แบงก์หรือไม้กัสายชาร์จ
online อยากใช้ห้องเจียบกริบแบบ24ชั่วโมง หอนอกหน้าเปลา
อยากได้ห้องเก็บเสียงเป็นห้องเดี่ยว เปิด บริการนมอรองคอดับ
ห้องเก็บเสียงซ่อมดนตรี ขอให้เจอหนังสือที่ประสงค์เข้าใช้บริการได้เพียงพอกับความสะอาด
หวังว่าจะมีพื้นที่รองรับนักศึกษาที่ประสงค์เข้าใช้บริการได้เพียงพอความสะอาด
มีริมแจในหออ่านหนังสืออยากให้มีเพลงเบาๆฟังในบางห้อง ไอแพดก็ม
อยากให้มึโซนอ่านหนังสือ ห้องฉายภาพยนตร์
อยากให้นิยายและหนังสือการ์ตูนให้อ่านเยอะๆ
อยากไปอ่านหนังสือกับเพื่อน
ชั่วโมง
มีห้องที่ไฟสลัวมั้ยคะแบบไม่สว่างมาก
อยากให้มีห้องสำหรับอ่านหนังสือและนั่งทานน้ำหวานได้
อยากให้มีบริการห้องสมุด24ชั่วโมงไม่ใช่แค่ช่วงสอบ2สัปดาห์ ชม.ทุกวัน
คาดหวังว่าจะมีที่พักสำหรับให้ใช้ได้เต็มทชม.ทุกวัน
อยากให้มึบริการห้องสมุด24ชั่วโมงไม่ใช่แค่ช่วงสอบ2สัปดาห์ ชม.ทุกวัน
บางคนอ่านแล้วก็ต้องการกินกาแฟหรือชาไทยไปด้วย ไว้ผ่อนคลาย
ถ้ายังไม่ค่อยมีคนมาใช้บริการหอสมุด อยากให้มีโซฟาอ่อนเพิ่ม
ห้องนอน นาลองมากกว่า

การจัดการข้อร้องเรียน

ระบบการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยร่วมสร้างทัศนคติให้บุคลากรมองเป็นโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการของห้องสมุด



การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566



มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน มีผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน มีรายงานสรุปผล และเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด อีกทั้งการบริหารจัดการข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ **แจ้งผลการแก้ไขปัญหให้กับผู้ร้องเรียนทราบ คิดเป็นร้อยละ 100**

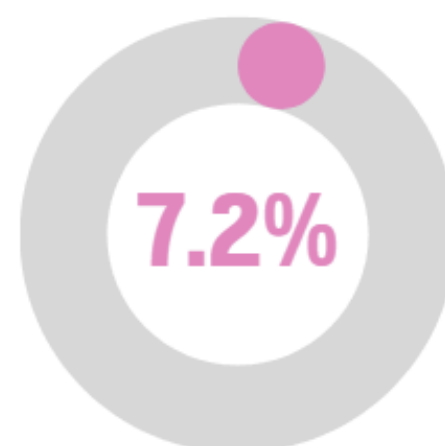


สถิติข้อร้องเรียน 3 ปีย้อนหลัง

ปีงบประมาณ 2564

ข้อคำถาม 4,221 รายการ

ข้อร้องเรียน
305 รายการ



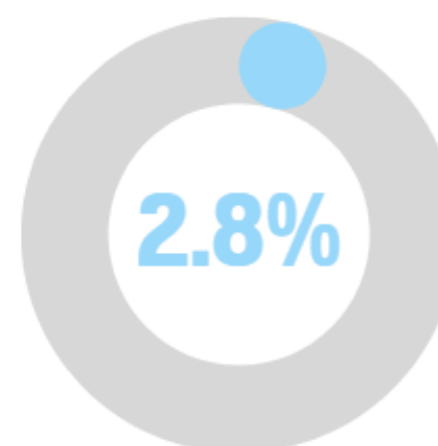
ร้อยละของการจัดการแล้วเสร็จ

100%

ปีงบประมาณ 2565

ข้อคำถาม 2,960 รายการ

ข้อร้องเรียน
84 รายการ



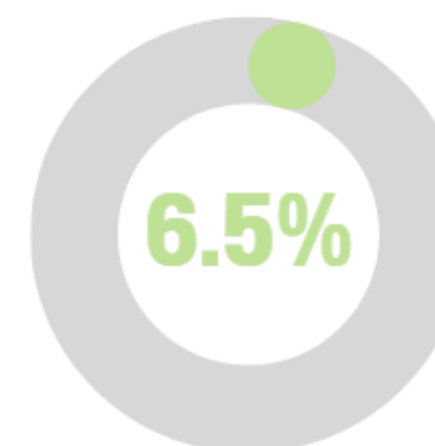
ร้อยละของการจัดการแล้วเสร็จ

100%

ปีงบประมาณ 2566

ข้อคำถาม 1,971 รายการ

ข้อร้องเรียน
128 รายการ



ร้อยละของการจัดการแล้วเสร็จ

100%

ข้อมูล : 1 ตุลาคม 2565-30 กันยายน 2566

การปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยไม่ใช้งบประมาณ



การปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดเก็บ บันทึก และรายงานข้อมูล

แบบบันทึกการตอบข้อร้องเรียนและตอบ
คำถามผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น

akarima@kku.ac.th สลับบัญชี

ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

<http://www.library.kku.ac.th>

http://www.twitter.com/kku_library

library@kku.ac.th

<http://www.facebook.com/kkulibrary>

<http://instagram.com/kkulibrary>

<http://www.youtube.com/user/KKULib>

I ♥ KKU
Library

1. ข้อมูลการให้บริการ

วันที่บันทึก *

วันที่

mm/dd/yyyy

การให้บริการ *

เลือก

สรุปการจัดการข้อร้องเรียนสำนักหอสมุด
ประจำปีงบประมาณ 2566 -- รายไตรมาส

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ Power BI : <https://kku.world/16e6h>
นำเสนอสถิติด้วย [Google Data Studio](#)
สรุปการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน [\(คลิก\)](#) |
รายละเอียดข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566 [คลิก](#)
สถิติ Chatbot [คลิก](#) ในรูปแบบ Google Data Studio [คลิก](#)
สถิติ เมล์สำนักหอสมุด [คลิก](#) ในรูปแบบ Google Data Studio [คลิก](#)

ข้อร้องเรียนปีงบประมาณ 2566 จำแนกตามเดือน จำนวน 128 เรื่อง

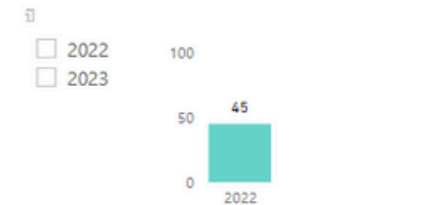


เดือน	จำนวน (เรื่อง)						รวม
	บริการห้องสมุด	การสืบค้นข้อมูล	ระบบ Member	อาคารสถานที่	บุคลากร	อื่นๆ	
ตุลาคม 2565	5	-	5	7	-	-	17
พฤศจิกายน 2565	18	-	6	1	-	-	25
ธันวาคม 2565	1	-	1	1	-	-	3
มกราคม 2566	7	-	3	1	-	-	11
กุมภาพันธ์ 2566	13	1	6	-	1	-	21
มีนาคม 2566	2	-	1	3	-	1	7
เมษายน 2566	1	-	-	2	-	-	3
พฤษภาคม 2566	4	-	-	1	-	-	5
มิถุนายน 2566	7	-	2	-	-	-	9
กรกฎาคม 2566	3	-	-	-	-	-	3
สิงหาคม 2566	6	-	1	7	-	-	14

การปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

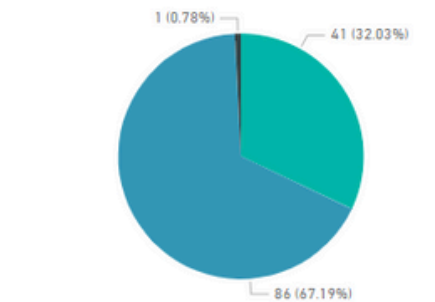
Data Visualization

AKKUL
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
การจัดการข้อร้องเรียน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Report February 2024



การดำเนินการ

● แจ้งกลับผู้แจ้ง ● แจ้งกลับผู้แจ้ง, ส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง ● แจ้งกลับผู้แจ้ง, ส่งต่อ...



Cal-year

☐ Thursday, October 01, 2016

☐ Sunday, November 01, 2016

☐ Tuesday, December 01, 2016

☐ Friday, January 01, 2016

☐ Monday, February 01, 2016

☐ Tuesday, March 01, 2016

☐ Friday, April 01, 2016

☐ Sunday, May 01, 2016

☐ Wednesday, June 01, 2016

☐ Friday, July 01, 2016

☐ Thursday, September 01, 2016

☐ Saturday, October 01, 2016

☐ Tuesday, November 01, 2016

☐ Thursday, December 01, 2016

☐ Sunday, January 01, 2017

☐ Wednesday, February 01, 2017

☐ Wednesday, March 01, 2017

☐ Saturday, April 01, 2017

ประเภทของบริการที่สอดคล้อง...

☐ การสืบค้นข้อมูล

☐ บริการห้องสมุด

☐ บุคลากรห้องสมุด

☐ ระบบ Member

☐ อาคารสถานที่

☐ อื่นๆ

ประเภทของผู้ใช้บริการ

☐ นศ. ป.ตรี

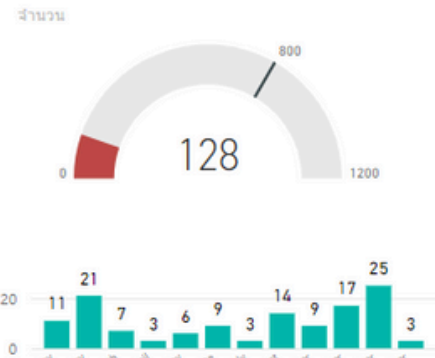
☐ นศ.นานาชาติ

☐ นศ.บัณฑิตศึกษา

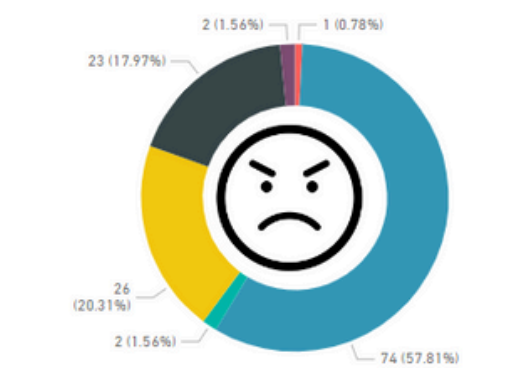
☐ บุคคลภายนอก

☐ บุคลากร มข.

☐ คิษย์เก่า



ประเภทของบริการ... ● การสืบค้นข้อมูล ● บริการห้องสมุด ● บุคลากรห้องสมุด



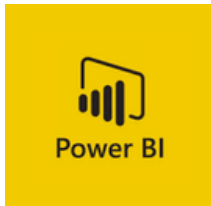
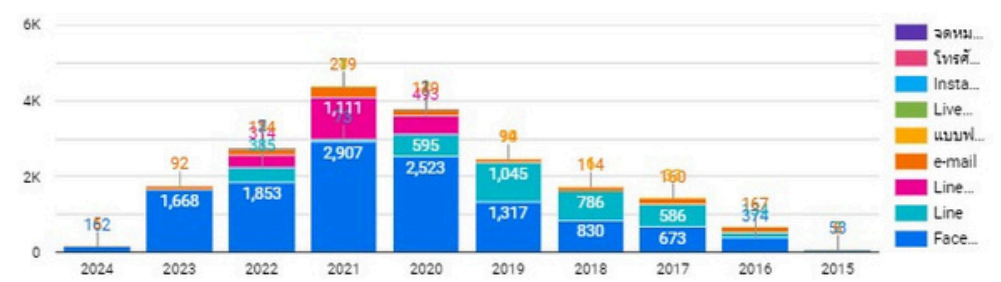
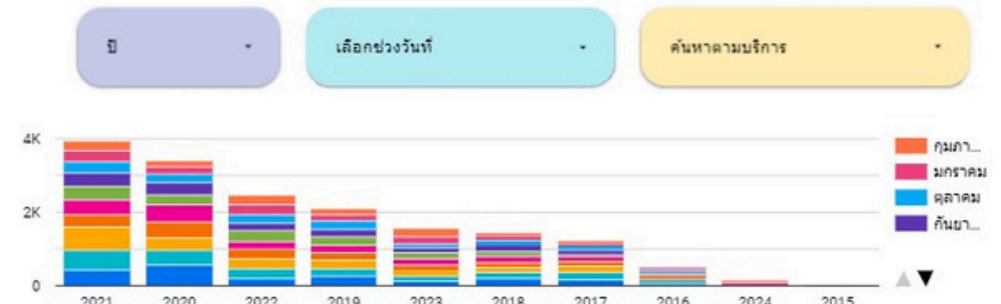
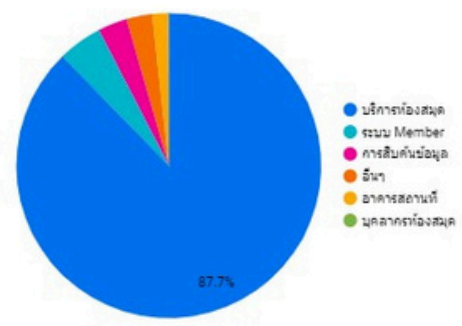
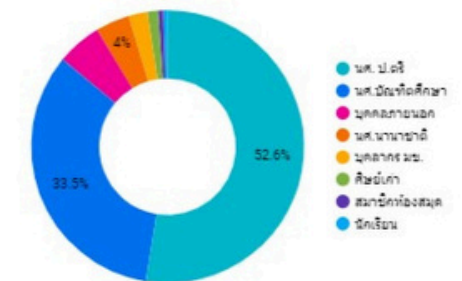
บันทึกย่อ (เพิ่มเติม)	%GT Count ...	Count of บั...
เข้าระบบไม่ได้	16.41%	21
ระบบปรับอากาศ	13.28%	17
สมัครเข้าระบบไม่ได้	10.94%	14
คืนหนังสือแล้วค้างในระบบ	7.81%	10
turnitin มีปัญหาขัดข้องทางระบบ	4.69%	6
WiFi	3.13%	4
ชำระหนี้คืนแล้วค้างในระบบ	3.13%	4
ไม่ได้คืนหนังสือแล้วค้างในระบบ	2.34%	3
จองห้องประชุมไม่ได้	2.34%	3
Renew	1.56%	2
คืนหนังสือแล้วค้างในระบบ	1.56%	2
ตรวจสอบค่าปรับค้าง	1.56%	2
ระบบไฟฟ้ามีปัญหา	1.56%	2
TV ในห้อง 1302B เปิดไม่ได้	0.78%	1
Wifi ใช้นไม่ได้	0.78%	1
เข้า UoToDate ไม่ได้	0.78%	1
Total	100.00%	128

Update : Feb 29, 2024

สถิติการตอบคำถามและข้อร้องเรียน

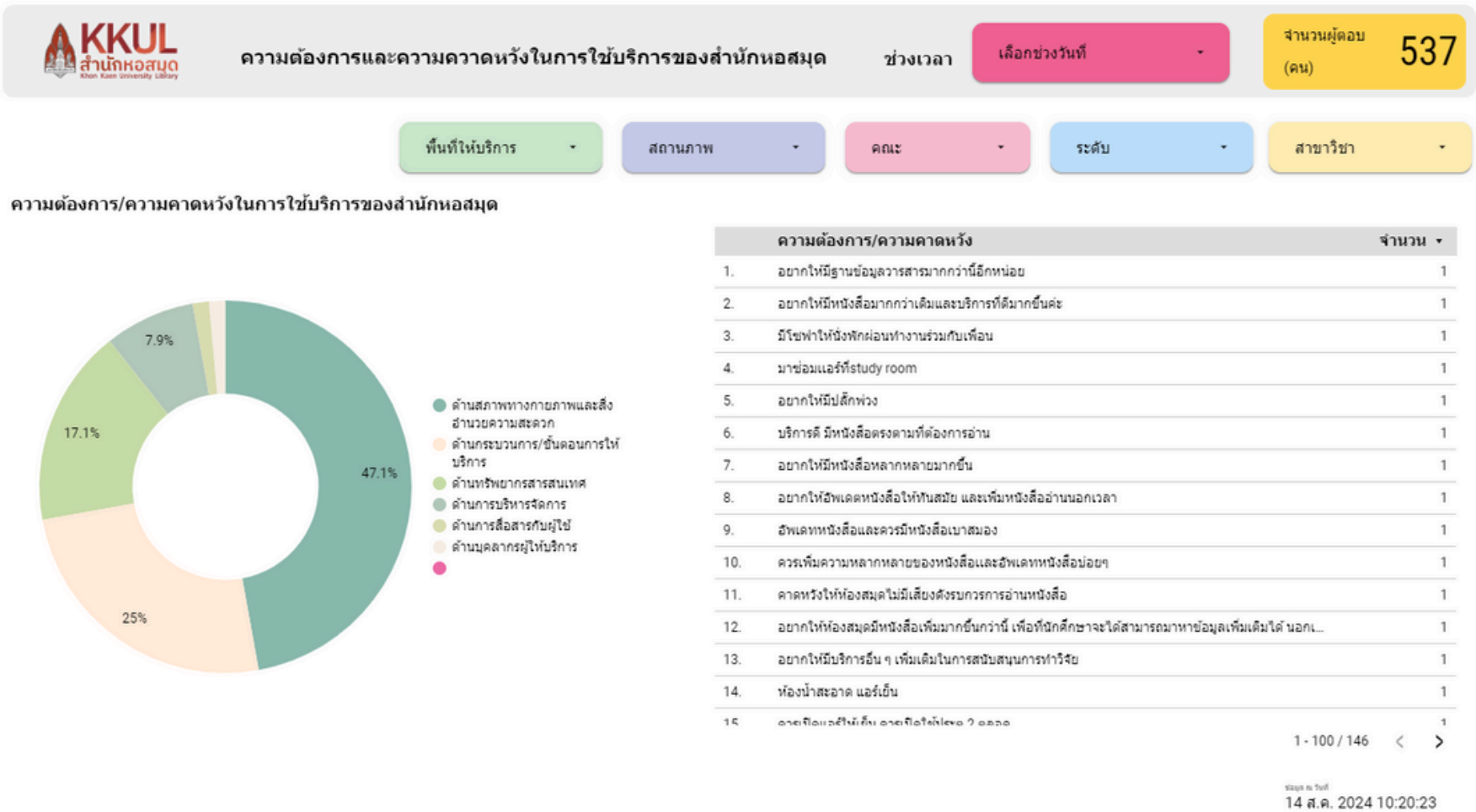
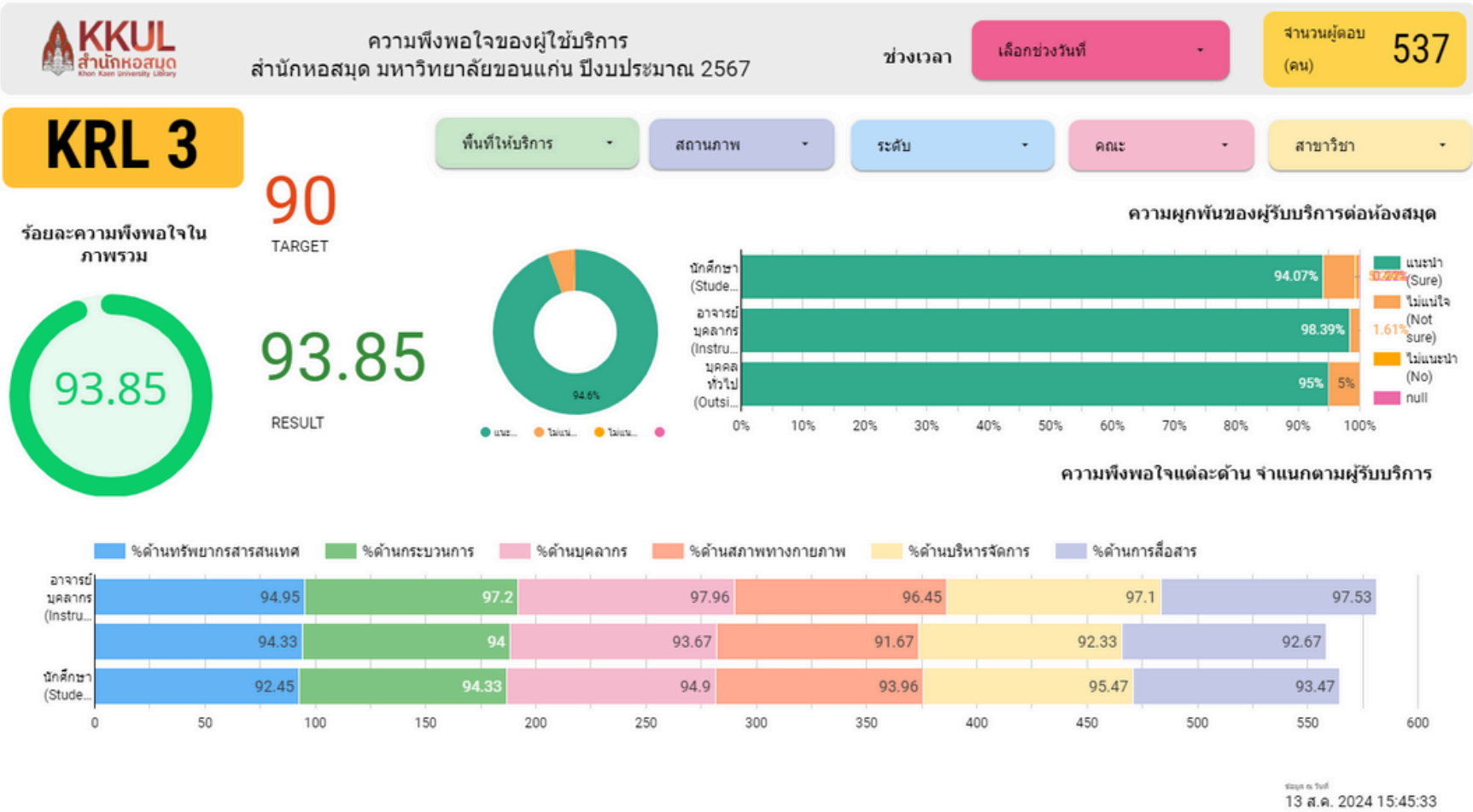
สถิติการตอบคำถามและข้อร้องเรียนออนไลน์
หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จำนวนครั้ง
19,196



บทวนกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

การประเมินผล เพื่อประเมินความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ รวมถึงช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงที่มีประสิทธิภาพ



การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลสาธารณะ อย่างโปร่งใสทั้งขั้นตอนการดำเนินงานและการรายงานผล



PDPA ITA

Library Services ▾ Research Support ▾ Using the Library ▾ Libraries & Archives ▾ About us ▾ Smart Services



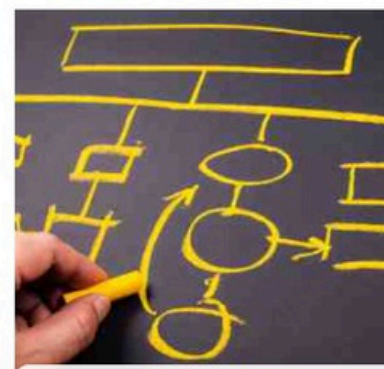
เราพร้อมที่จะรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลไป แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น โปรดระบุเรื่องที่ต้องการจะแจ้งให้กับทางสำนักหอสมุด พร้อมระบุข้อมูลส่วนตัวที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานกลับให้รวดเร็วยิ่งขึ้น



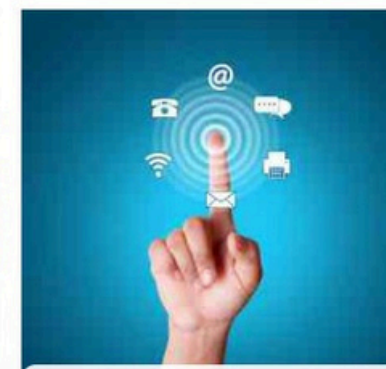
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

สอบถามเรา

การจัดการข้อร้องเรียน

การขยายผล



การขยายผล

นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ข้อร้องเรียนเรียน ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นำ **Power BI** มาใช้
ในการนำเสนอข้อมูล
รายงานการรับฟัง
เสียงของผู้ใช้บริการ



รางวัลระดับดีเด่น
ผลงาน "Library Co-creation
via Crowdsourcing"
PULINET#8

พัฒนาระบบตอบ
คำถามอัตโนมัติ
Chatbot ในชื่อ
“สินสมุด” บนเว็บไซต์

พัฒนา **digital badges** ส่ง
เสริมการเรียนรู้และการทำ
กิจกรรมหรือใช้บริการห้อง
สมุดผ่านระบบออนไลน์

นำ **Google Data Studio**
มาใช้ในการรายงานสถิติ
งานประชาสัมพันธ์บน
เว็บไซต์สำนักหอสมุด



รางวัลชนะเลิศ
โครงการแนวปฏิบัติที่ดี
(Good Practice)
ม.ขอนแก่น โครงการการ
พัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน สำนัก
หอสมุด มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น

2558

2559

2560

2561

2563

2564

2565

2566

นำ **Crowdsourcing**
มาใช้ในการรับฟัง
เสียงผู้ให้บริการ
ห้องสมุด

พัฒนาระบบการ
จัดการข้อร้องเรียน
และต่อยอดไปสู่ FAQ



รางวัลระดับดีเด่น
ผลงาน "การรับฟังเสียงของ
ลูกค้า (VoC)" สู่ "การสร้าง
นวัตกรรมบริการ (Chat bot)"
PULINET#7

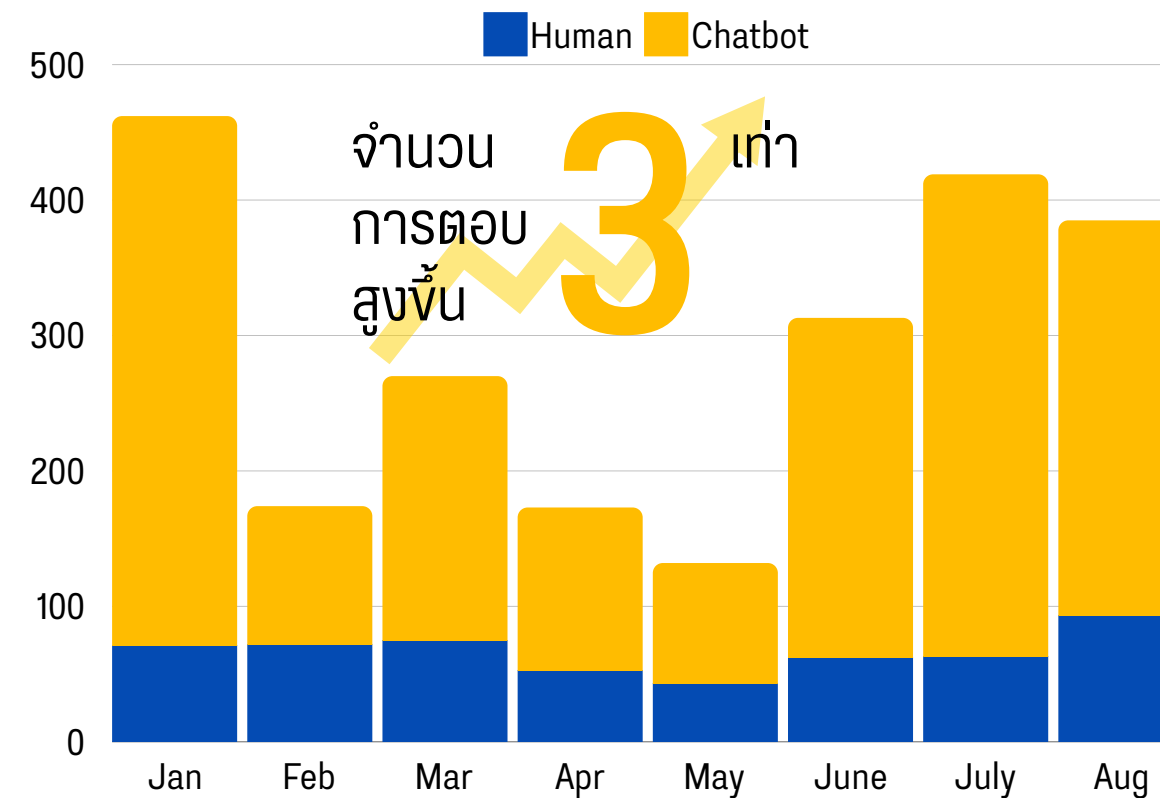
ปรับมาใช้ LINE Messaging
API และใช้ **LINE BOT** ใน
การตอบคำถามอัตโนมัติ
และสร้าง Gen QR Code
เพื่อเข้าใช้บริการผ่าน Line

พัฒนา **Chatbot AI**
ด้วยเครื่องมือ
Dialogflow

สถิติที่ผู้ใช้โต้ตอบกับ KKU Library Chatbot (ทดแทนการตอบคำถามแทนมนุษย์ 100%)



เปรียบเทียบกับการตอบคำถามผ่านทาง Chatbot AI ในเดือนเดียวกันของ 2 ปี (ปี 2565 และ ปี 2566)



การใช้งานทั้งหมด

จำนวนเฉลี่ย/เดือน

2,485
ครั้ง

276
ครั้ง

ก่อนใช้
Chatbot AI

ผู้ปฏิบัติงาน (คน)

2

ชั่วโมงทำงาน

180

/เดือน/คน

หลังใช้
Chatbot AI

ผู้ปฏิบัติงาน (คน)

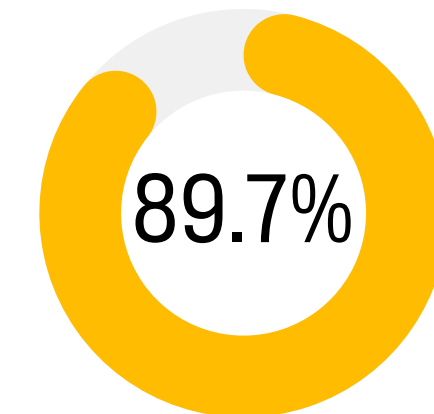
1

ชั่วโมงทำงาน

3

/เดือน/คน

ความพึงพอใจในภาพรวม (ร้อยละ)

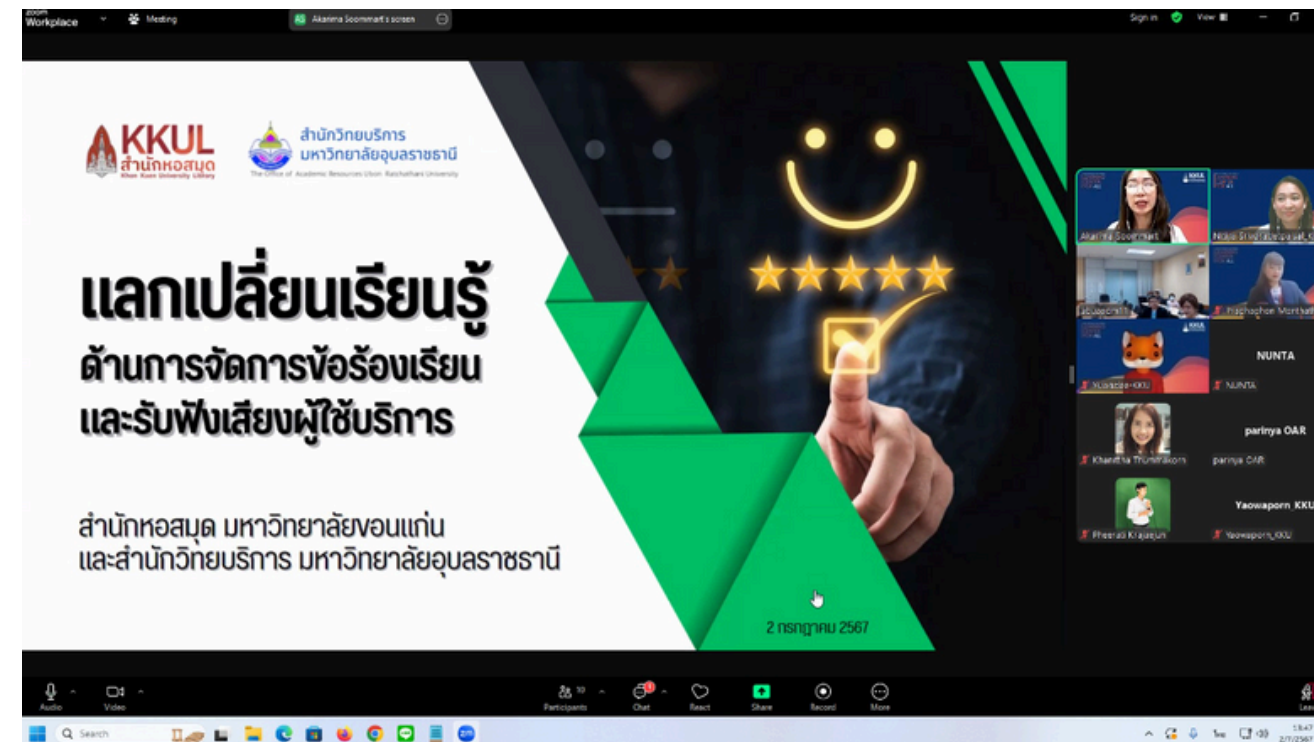


การขยายผล

ถ่ายทอดและสอนงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน แบ่งปันความรู้จนสามารถพัฒนาระบบมาใช้งานร่วมกันทั้งองค์กรได้โดยไม่ได้ใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบ ซึ่งเป็นระบบที่มีผลกับองค์กรสูงแต่ลงทุนต่ำ จนเป็นแหล่งเรียนรู้ศึกษาดูงานแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านการบริหารจัดการงาน ด้านสื่อสารองค์กรตามแนวทาง TQA ซึ่งมีกระบวนการบริหารจัดการห้องเรียนเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจ



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



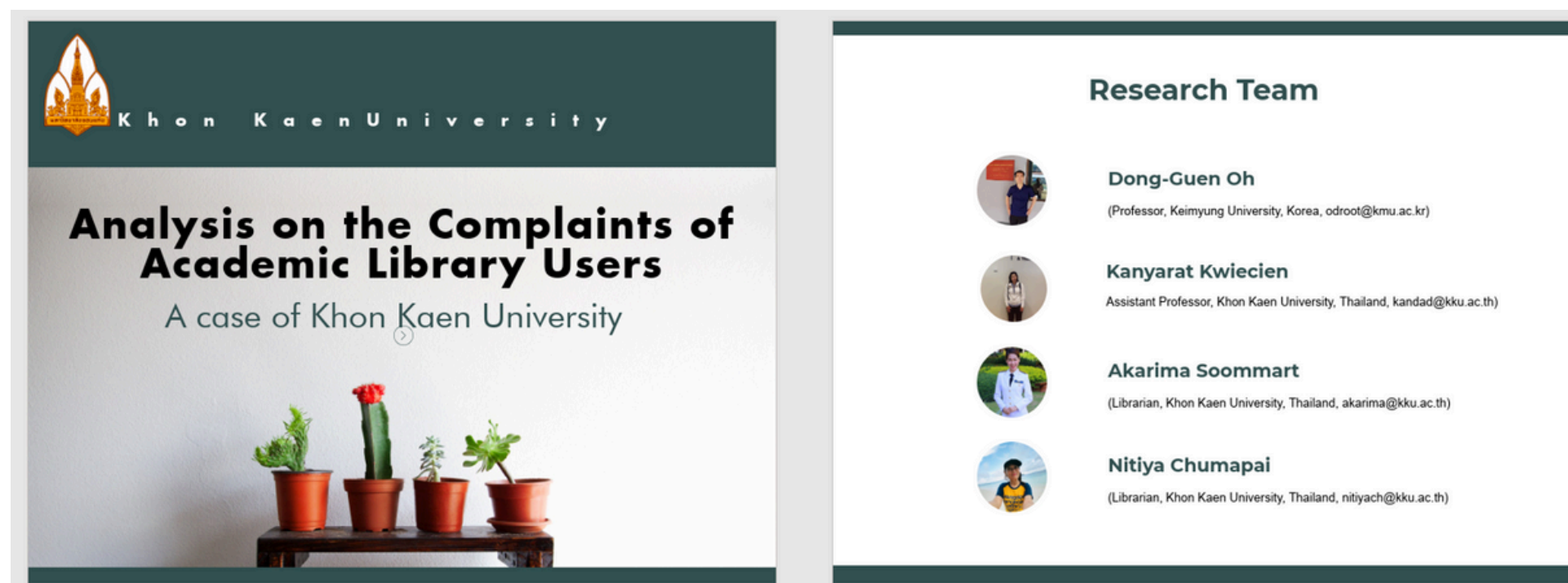
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การขยายผล

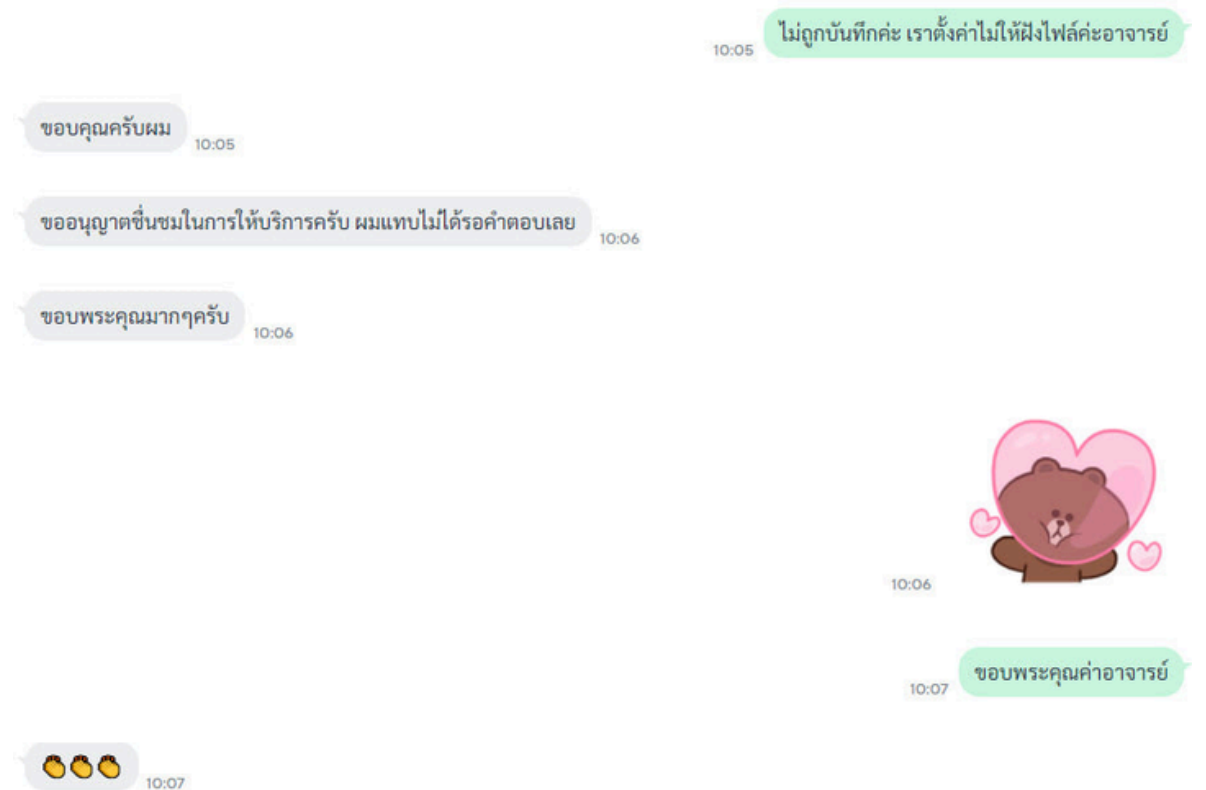
ได้รับการคัดเลือกให้นำเสนอผลงานเวทีระดับชาติ การประชุม THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 17th Symposium on TQM Best-Practices in Thailand ในหัวข้อ การลดขั้นตอนด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดการห้องเรียน ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ในระดับเวทีนานาชาติได้ร่วมนำเสนอผลงาน
Analysis on the Complaints of Academic Library Users: A Case of Khon Kaen University Library

การขยายผล

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ได้ถูกนำไปใช้เป็นต้นแบบและกล่าวถึงการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุดที่สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดีจากกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ได้ยกตัวอย่างหน่วยงานที่ดำเนินงานได้ดีในการอบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันให้แก่ผู้บริหารและปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “ การป้องกันการกระทำผิดเกี่ยวกับการจัดกันแห่งผลประโยชน์”



ตอบรวดเร็วให้คำปรึกษาดีมากครับ มีปัญหาที่ครั้งก็ช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว บริการดีมากเลยครับ

ยินดีมากค่ะ

การขยายผล



ลงชื่อเข้าใช้งาน

อีเมล

รหัสผ่าน

[ลืมรหัสผ่าน](#)

เข้าสู่ระบบ

ยังไม่มีบัญชีเข้าใช้งานใช่ไหม ? [สมัครสมาชิก](#) →

สำหรับบุคลากร/นักศึกษา มข.

Sign In with KKHU Email

คู่มือการใช้งาน

ดาวน์โหลด



Copyright © 2021 Khon Kaen University. All rights reserved.

Website : กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

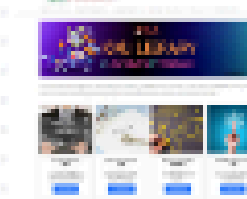
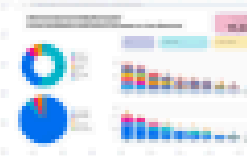
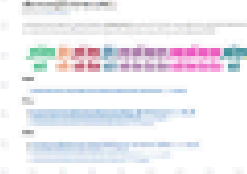
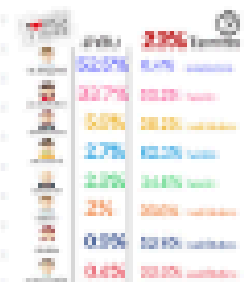
การขยายผล

รางวัลและความภาคภูมิใจ



**สำนักหอสมุดคว่ำรางวัลชนะเลิศโครงการแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี**

โครงการพัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการห้องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น นางสาวอัศริมา สุ่มมัตย์ บรรณารักษ์ชำนาญการ
หัวหน้าโครงการ และนางสาวนิตยา ศรีวรรณไพศาล นักเอกสารสนเทศ ผู้ร่วมโครงการ



การดำเนินงานกลุ่มลูกค้า

ช่องทางทางการสื่อสาร

ความพึงพอใจลูกค้า

Power BI

Datastudio

Website

การรับฟังเสียง (Voice Of Customer)

KKU Library



ระบบจัดการสารสนเทศ / สก๊ิด

ความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement)

ระบบส่งเสริมงานคุณภาพ

ความผูกพัน

สื่อมวลชนสัมพันธ์

ส่วนบริหารภาพลักษณ์

การจัดการเรื่องร้องเรียน

ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ

TQA / EdPEX

AUNQA

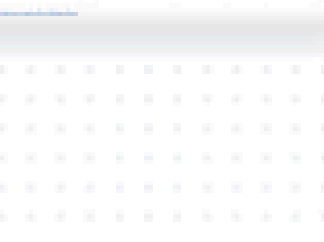
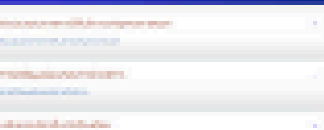
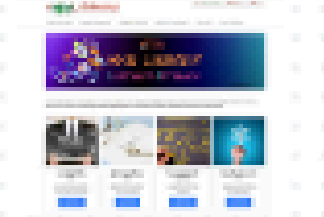
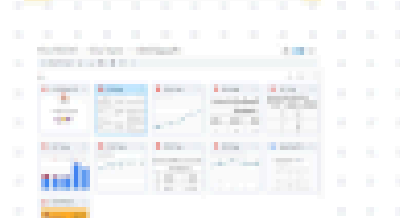
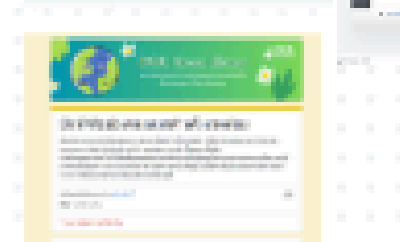
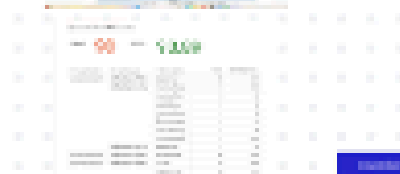
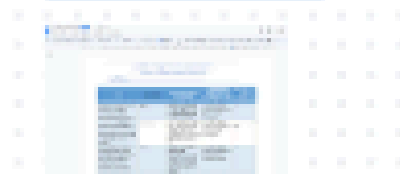
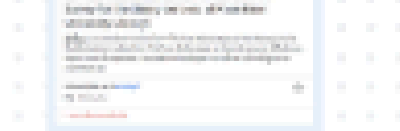
ITA

Green Library/ Green Office

EdPEX



KRLS โครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรและนักศึกษา



Thank You

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

