



การลดขั้นตอนด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใน
การจัดการขอร้องเรียน
ของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นำเสนอโดย

นางสาวนิตติยา ชุ่มอภัย /นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์
ภารกิจประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวข้อนำเสนอ

1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน
10. เอกสารอ้างอิง

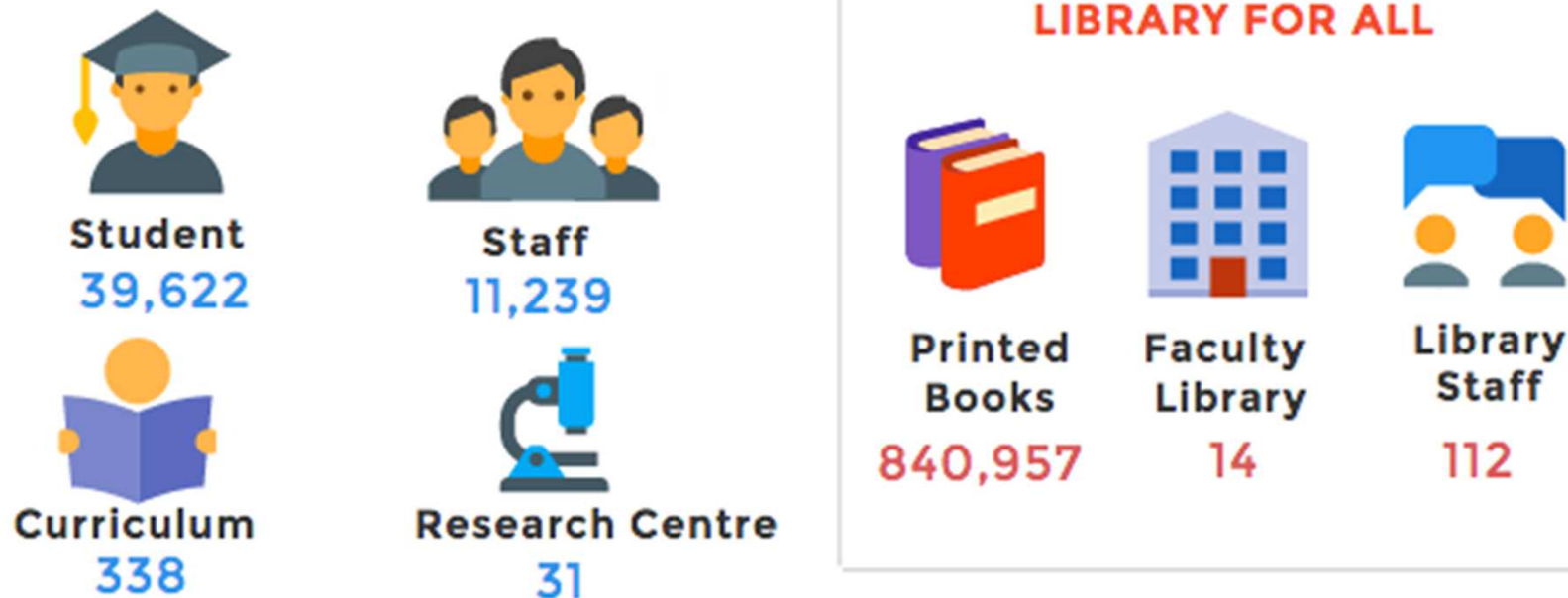
1. บทสรุปของผู้บริหาร

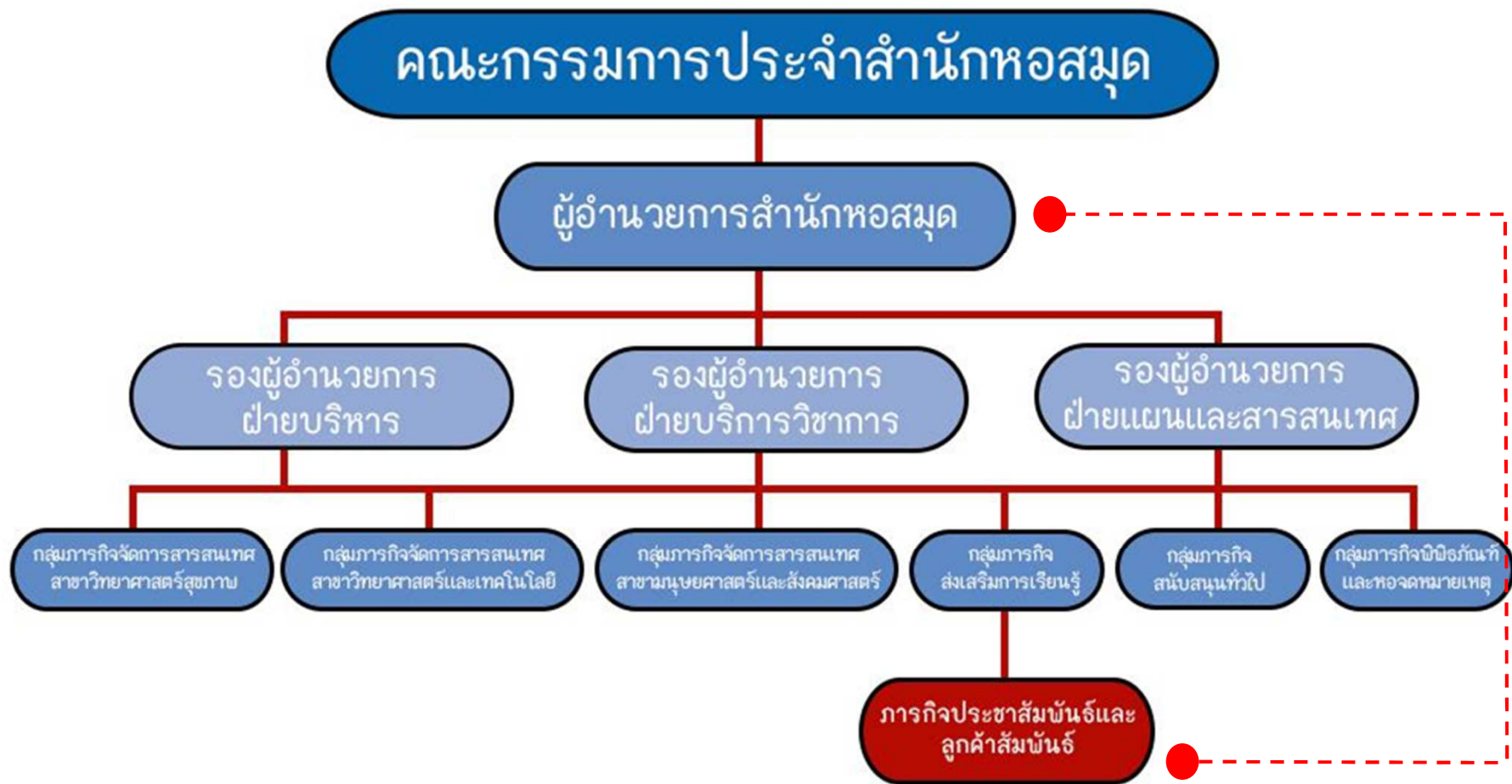
ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสูงสุดและสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการข้อร้องเรียนเรียนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดนโยบายและมอบหมายสั่งการแก้ปัญหาให้ทันที่ พร้อมทั้งติดตามและแนะนำวิธีปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ

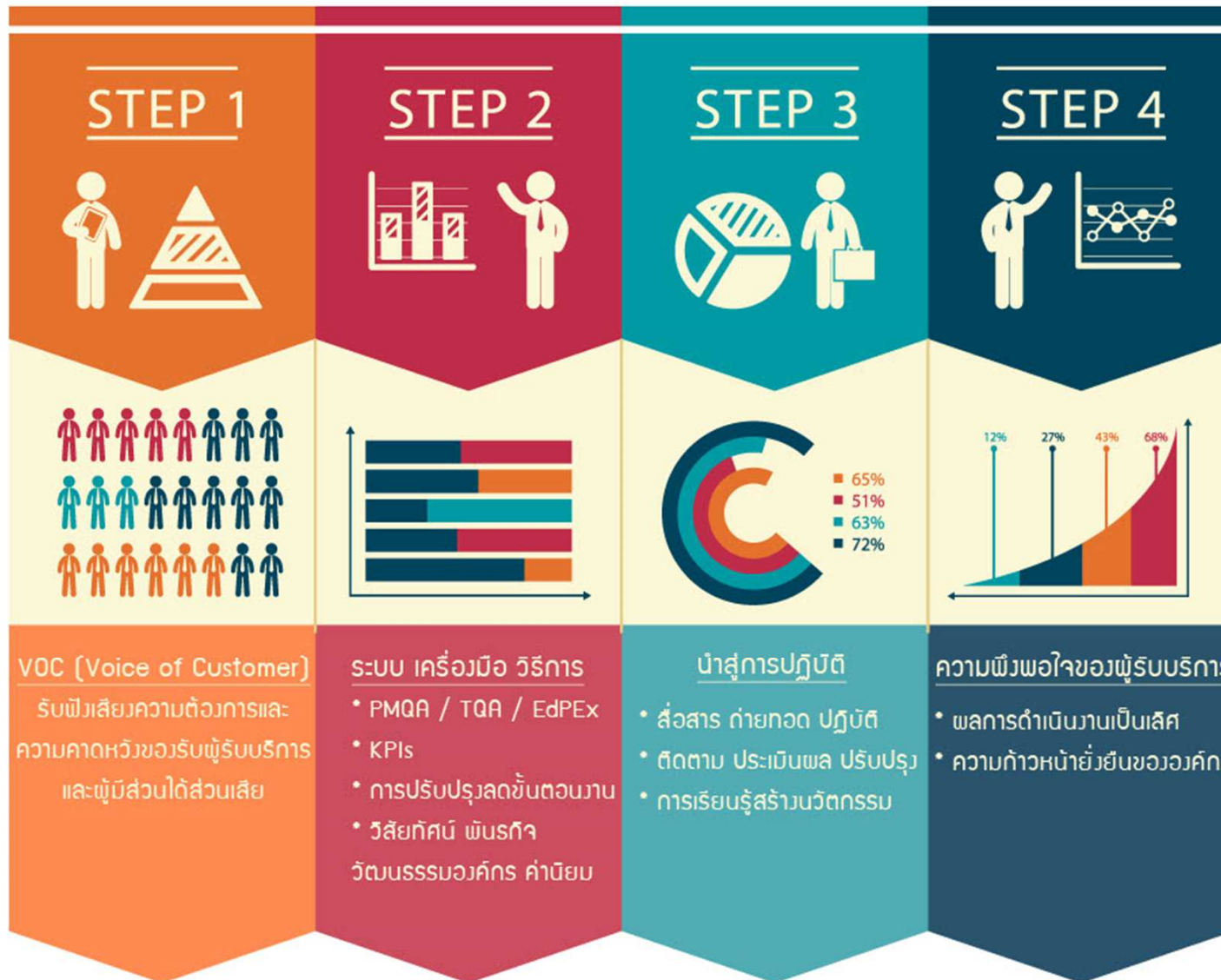


2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

I ♥ KKU Library Fact & Figures

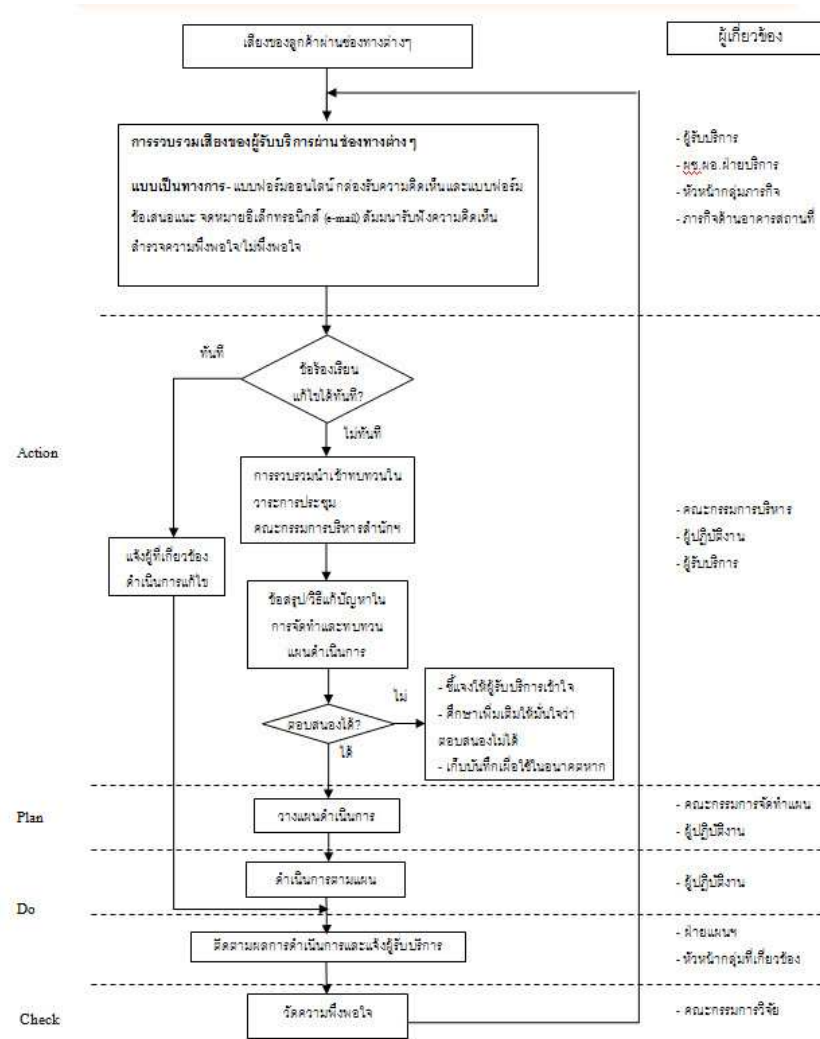






3. การเรียนรู้ ความ
คาดหวัง ของ "ลูกค้า
ของกระบวนการที่
นำเสนอ"

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

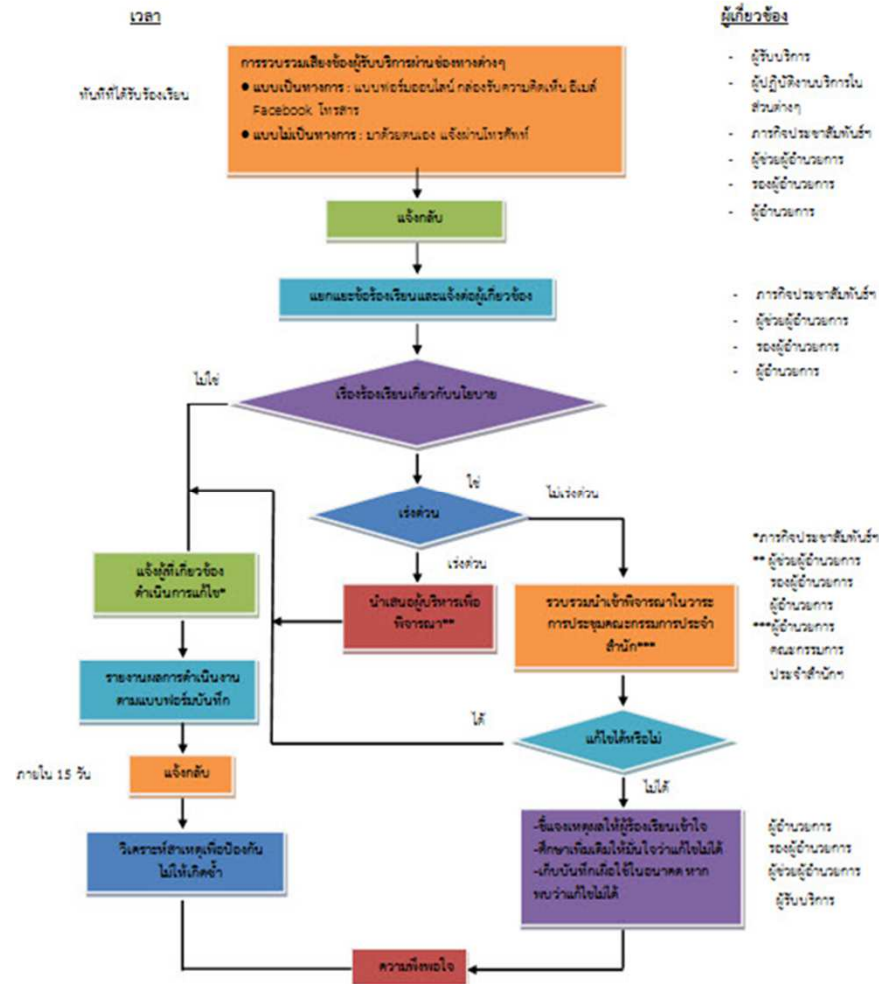


กำหนดให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการด้านการจัดการข้อร้องเรียนและกำหนดเป็นวาระประจำในการประชุมของคณะกรรมการบริหารและกรรมการประสานงานของสำนักหอสมุดทุกเดือนเพื่อรับทราบและพิจารณาการจัดการข้อร้องเรียนรวบรวมข้อร้องเรียนและเสนอแนะเพื่อนำไปวิเคราะห์ประเด็นปัญหา หากปัญหานั้นเร่งด่วนและต้องแก้ไขทันทีที่ต้องส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและกรรมการประสานงานทราบ ถ้าข้อร้องเรียนที่ได้รับจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขจากคณะผู้บริหาร ต้องนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและกรรมการประสานงานเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การนำ Kaizen เข้ามาลดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





ภารกิจประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานการจัดการข้อร้องเรียนโดยตรงของห้องสมุด ทุกขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริการ ตั้งแต่การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน โดยได้นำ Social Network มาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการและแบ่งช่องทางออกเป็นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการดังนี้



KKU Library Social Network



www.library.kku.ac.th



library@kku.ac.th



0-4320-2541



KKULib



@kkulibrary



kkulibrary



KKU_Library



kkulibrary



kku-library



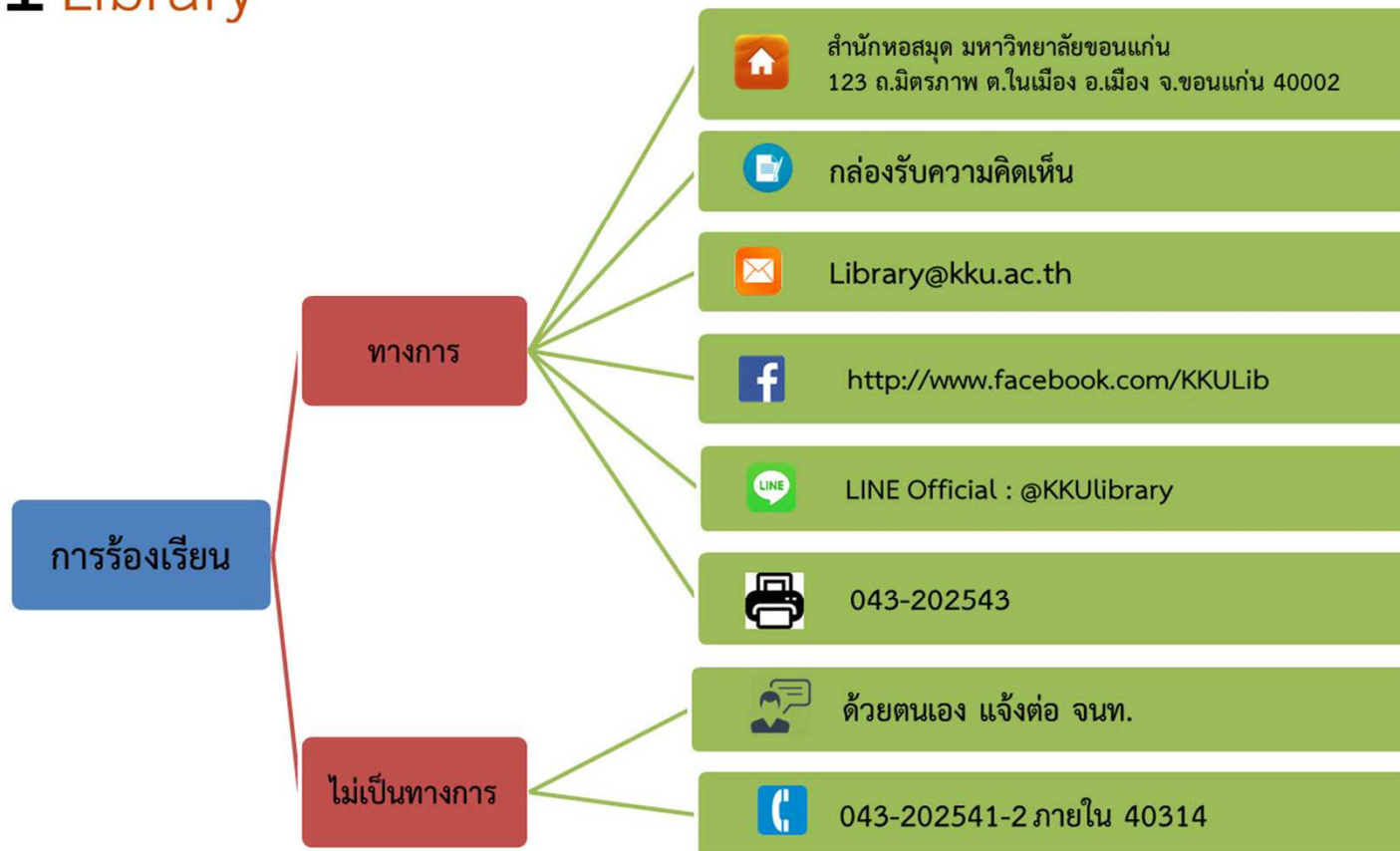
kkulibrary



KKU Library



รายละเอียดช่องทางบริการร้องเรียน

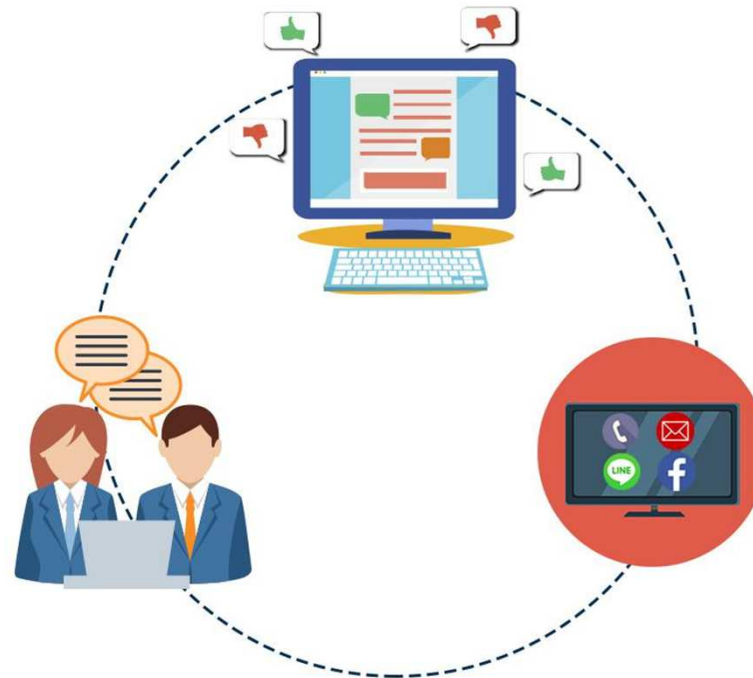


2

แก้ไข
ปัญหา

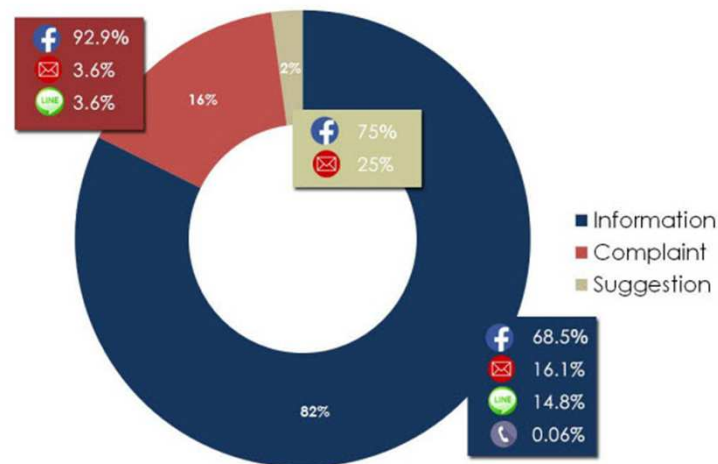


- หากปัญหาสามารถแก้ไขได้ ดำเนินการแก้ไขในทันที หรือส่งต่อยังผู้เกี่ยวข้องทันที
- หากปัญหาระดับนโยบาย แจ้งผู้บริหาร ผ่านเทคโนโลยี Line Facebook e-mail โทรศัพท์
- แจ้งกลับผู้ใช้ให้ทราบถึงการดำเนินการ





นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือบันทึก
ตรวจสอบ และประเมินผลข้อมูลลูกค้า บนพื้นฐานการ
บริหารงานโดยใช้ข้อเท็จจริง ซึ่งมาจากการใช้บริการ
และการรับฟังเสียงลูกค้า ข้อร้องเรียนต้องได้รับการ
แก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง



แบบบันทึกการตอบข้อร้องเรียนและตอบ
คำถามผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* Required



วันที่บันทึก

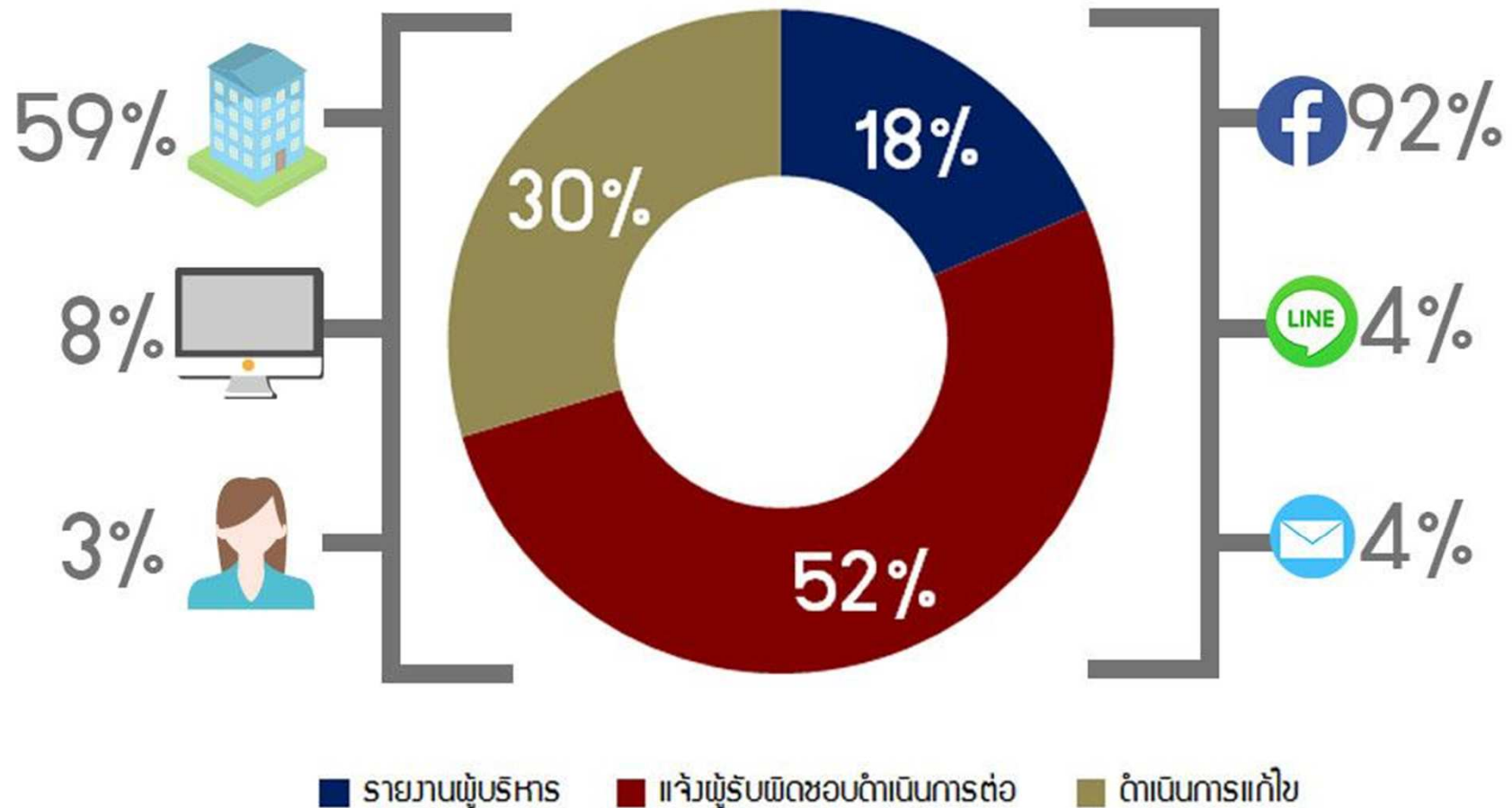
Date

mm/dd/yyyy

การให้บริการ *

- ตอบคำถามผู้ใช้บริการ
- ตอบข้อร้องเรียน
- ข้อเสนอแนะ
- คำชมเชย
- Other : _____

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2559





CRM DATABASE

CHAT BOT



KKU Library-CRM v1.0

Search...

- Dashboard
- จัดการสมาชิก (Member)
- จัดการบันทึก (Memo)
- จัดการข้อร้องเรียน
- แจ้งข่าวสาร
- จัดการประวัติลูกค้า
- ตั้งค่าระบบ

KKU Library CRM

← back แสดงรายการ 20514000245429

ข้อมูลสมาชิก

ชื่อ: อัดริมา นามสกุล: สุ่มมาตย์
หน่วยงาน: สำนักวิทยบริการ(ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย)
ประเภทสมาชิก: Main Staff(กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้)
วันที่เป็นสมาชิก: 2015-10-01 15:17:22.090

ข้อมูลติดต่อ

เบอร์โทร: 0815461161 Edit
Email: akanima@kku.ac.th
ที่อยู่: Save

บันทึกข้อมูล


ข้อมูลการใช้บริการ

ชื่อบริการ:
ข้อเสนอแนะอื่นๆ:

บันทึกข้อมูล

รายการการใช้บริการ

วันเวลา	รายการบริการ	ข้อเสนอแนะ
---------	--------------	------------

 Chat bot!



Visitors per day : 1 / Month : 204 / Year : 666

Sinsamud:



Message:

@You: ห้องสมุดเปิดกี่โมง

@Sinsamud: จันทร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00 – 20.00 น.
เปิดบริการพื้นที่ 24 ชั่วโมงทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
ปิดบริการครับ

@You: ยืมหนังสือ

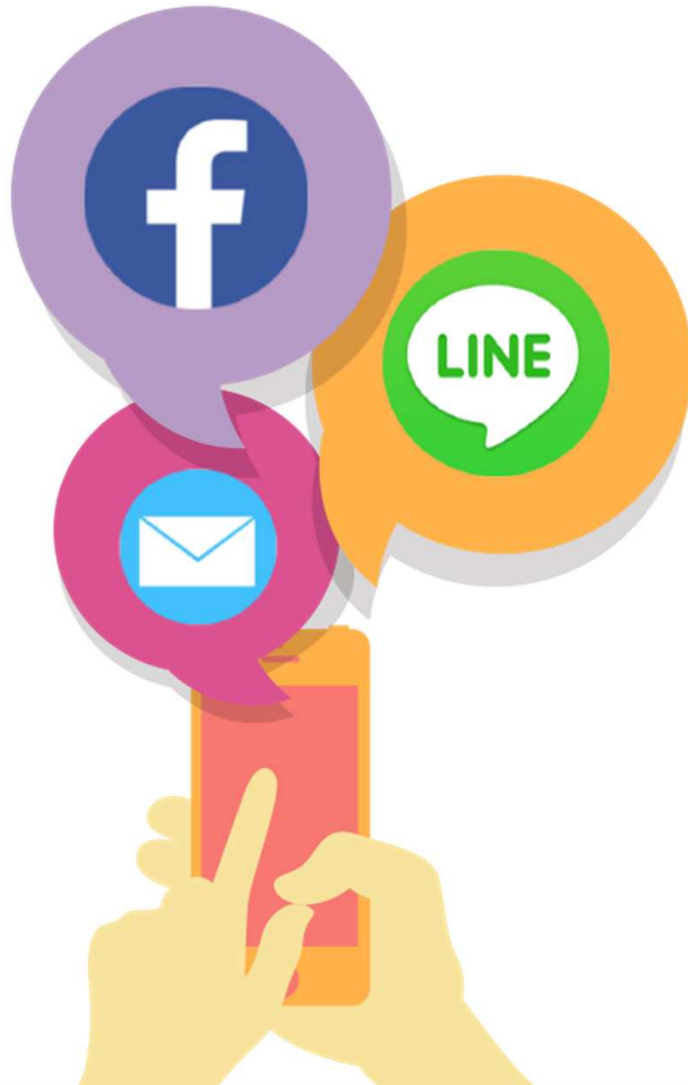
@Sinsamud: ป.ตรี 19 เล่ม / ป.โท/เอก 25 เล่ม

Chat:

KKU Library Chat Bot

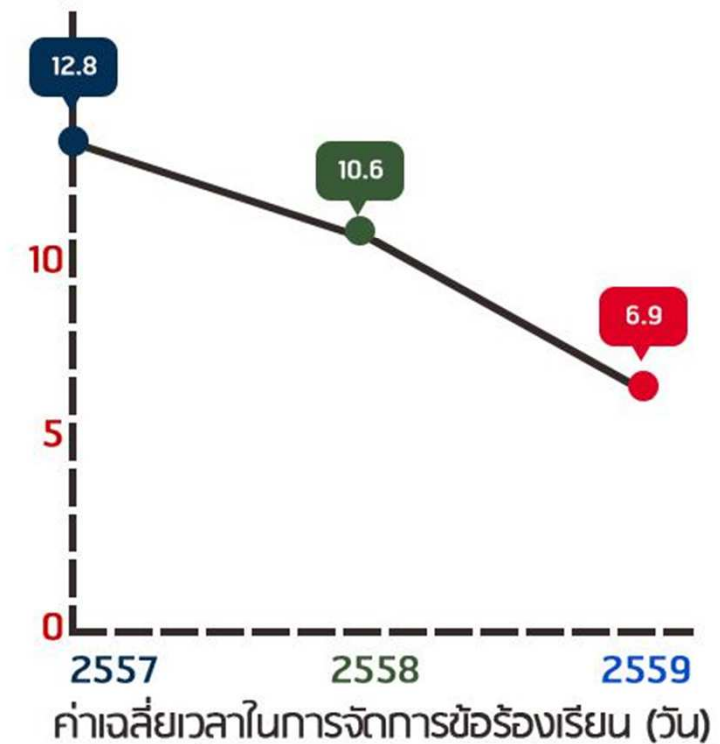
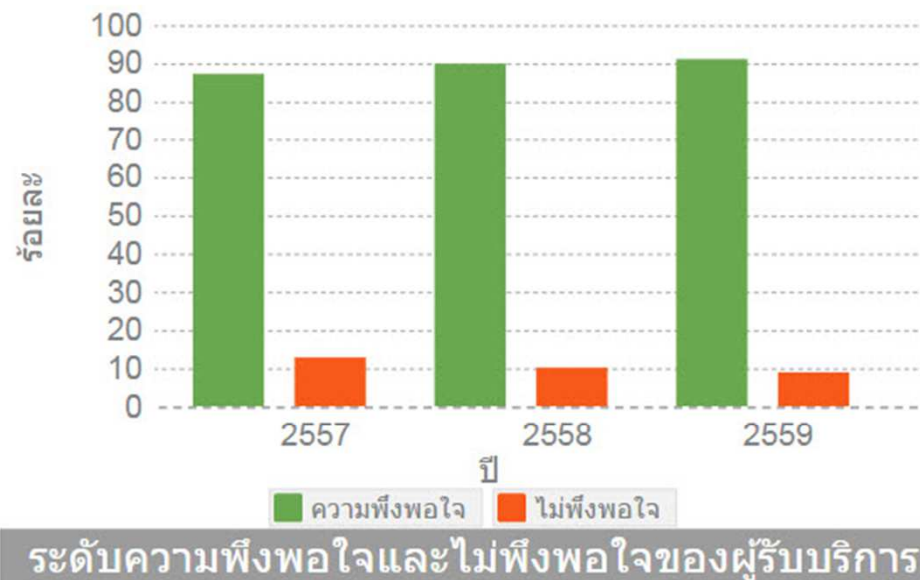
Close

Send message




ผลลัพธ์จากการลดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนด้วยการนำ **Social Network** เข้ามาในการรับข้อร้องเรียน คำนะนำติชมบริการของสำนักหอสมุด ผนวกกับการ**ให้สิทธิ์**ในการตัดสินใจแก้ปัญหาโดยภารกิจประชาสัมพันธ์ และลูกค้าสัมพันธ์โดยตรงไม่ต้องรอการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้ปัญหาผู้รับบริการได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและสามารถรายงานให้ทั้งผู้รับบริการและผู้บริหารทราบอย่างทันที่วงที่

6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ



คำชื่นชม

 Parinyakorn Toro Ponthom
#খনকপৰেদিনসঁকনিতকৈবনৈংনহোয়
কৰিব
หลายครั้งทีนศ ไม่มีคนให้ถาม ก็ต้องมา
ถามคนในกลุ่ม ซึ่งบางครั้งมันก็เป็นหน้าที่
ของหน่วยงานขอมหาวิทยาลัยรับผิดชอบ.
เช่นที่เห็นบ่อยๆ. เรื่องย้ายทะเบียนบ้านขอ
สำเนาทะเบียนบ้าน. วันแจ้ง เลิก ลง
ถอน รายวิชา. เรื่องขอตรวจสอบเกรด.
เรื่องความปลอดภัยน้ำไม่ไหล ไฟไหม้
ไฟดับ สิทธิรักษาพยาบาล. หลายคนอาจ
จะได้รับฟังช่วงรับน้องใหม่ ที่จะมีหน่วย
งานต่างๆมาแจ้งสิทธิ แต่ก็อย่าลืมว่าความ
จำคน ไม่ได้คงที่ทุกคน. #มีวแต่แข่งขัน
ในระดับโลก คงลืมปัญหาพื้นฐานของ
นศแล้วละมัง
#แนวทางแก้ไข. หน่วยงานต่างๆควรมี
กลยุทธ์เชิงรุกมากกว่านี้ คือมีเพจของตัวเอง
เองแฝงเข้ามาในกลุ่มหลักและคอยประชา
สัมพันธ์ให้แก่นักศึกษาที่มีผลกระทบหรือ
ต้องการความช่วยเหลือในด้านต่างๆ. ผม
ขอชื่นชม สำนักหอสมุดที่ใช้การสื่อสาร
ทางโซเชียลเข้าถึงนศ ได้ทันช่วงที่มา
ตลอด.



7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค

ข้อร้องเรียนที่อยู่เหนือการควบคุม เช่น
แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นบนช่องทางที่
ไม่ได้จัดเตรียมไว้

ปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการจัดการ
ข้อร้องเรียน เช่น ระบบปรับอากาศ

แนวทางในการแก้ไข

- จัดการปัญหาในเชิงรุก แสดงตัวในนาม
สำนักหอสมุด เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น
- ติดตามข้อมูล ส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรง
ทันที
- แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนโดยตรง

- ตอบรับข้อร้องเรียนโดยเร็วที่สุด
- ส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรงทันที
- แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

8.ความท้าทายต่อไป



- การมีมาตรฐานการจัดการซื้อร้องเรียน
- ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
- มีฐานข้อมูลกลางที่ใช้งานร่วมกัน

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

- 1** การสนับสนุนจากผู้บริหาร
จากแนวคิด "ถ้าไม่มีข้อ
ร้องเรียน เราไม่มีโอกาส
พัฒนางาน"
- 2** Monitor ข้อร้องเรียนจาก
แหล่งอื่น KKU Group
74,206
- 3** วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้น
การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ
- 4** บุคลากรในองค์กรร่วมแรง
ร่วมใจ



10. เอกสารอ้างอิง

การปรับปรุงการผลิตแบบไคเซ็น (Kaizen) เพื่อลดความสูญเปล่า 7 ประการ. สุรัส ตังไพฑูรย์
บริการที่เป็นเลิศ : เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า. พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล
เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยไคเซ็น = Kaizen. สุลักษณ์ เครือกาญจนา (ผู้แปล)
รายงานประเมินตนเอง 2557 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รายงานประเมินตนเอง 2558 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
<http://www.freepik.com>





ถาม-ตอบ

