

## รายงานผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็น/เรื่อง : กิจกรรมเสียงจากผู้ใช้บริการ (Voice of Customer)

ข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม : นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก จำนวน 112 คน

กิจกรรมการมีส่วนร่วม : (ถ้ามี)

กิจกรรม เสียงจากผู้ใช้บริการ (Voice of Customer) เป็นช่องทางหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเปิดโอกาสในการรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการของหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการหอสมุด โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของหอสมุดให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ผลจากการมีส่วนร่วม :

ในช่วง 1 ตุลาคม 2566 – 31 มีนาคม 2567 มีนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และบุคคลภายนอก มีส่วนร่วมในการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ดังนี้

ปี	เดือน	จำนวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (ครั้ง)				รวม
		ด้านการบริการ	ด้านสถานที่ / วัสดุอุปกรณ์	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านอื่นๆ	
2566	ตุลาคม	15	4	8	9	36
2566	พฤศจิกายน	6	2	3	4	15
2566	ธันวาคม	5	2	3	4	15
2567	มกราคม	5	4	1	3	13
2567	กุมภาพันธ์	3	4	5	3	15
2567	มีนาคม	5	5	4	5	21
	<b>รวม</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>112</b>

การนำผลการมีส่วนร่วมไปพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงาน :

1. หอสมุด นำผลการมีส่วนร่วมไปใช้ในการพัฒนาการบริการของหอสมุดทั้งด้านการบริการ ด้านสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ ให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. สำนักฯ นำผลการมีส่วนร่วมไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน และแผนพัฒนาการบริการของสำนักในปีถัดไป

เอกสารประกอบการดำเนินงาน :

1. เอกสารการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรม

---

ผู้รายงาน : นางสาวประทุมพร วีระสุข ตำแหน่ง : บรรณารักษ์

วัน/เดือน/ปี : 10 เมษายน 2567

เอกสารการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น  
ในกิจกรรมเสียงจากผู้ใช้บริการ

1. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก



2. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหอสมุด

