



จัดทำโดย (นางสาวดาริน คำดี) บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	ตรวจสอบและอนุมัติโดย (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพจิตร สุขสมบูรณ์) ผู้แทนระบบคุณภาพ
---	--

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง: การพัฒนาการบริการ		
เอกสารหมายเลข : QP-LS-03	แก้ไขครั้งที่ : 2	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2561	หน้า 2 จาก 3

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการได้อย่างเหมาะสม
- 1.2 เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์วิทยบริการ ไม่ต่ำกว่า 3.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
- 1.3 เพื่อให้เกิดการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีการบริการที่ดี

2. ขอบเขต

ครอบคลุมถึงวิธีการพัฒนา แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

3. นิยาม

การพัฒนา หมายถึง การนำเทคนิค วิธีการต่างๆ เข้ามาประยุกต์ พัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในส่วนของการบริการที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข

การบริการ หมายถึง การบริการในทุกด้านของศูนย์วิทยบริการ อาทิ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

การพัฒนาการบริการ มีอยู่ 3 วิธี ดังนี้

4.1 โดยวิธีการใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (QF-LS-01)

- 1) เจ้าหน้าที่แจกแบบประเมินความพึงพอใจฯ ให้กับผู้ใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ และตามหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ
- 2) เจ้าหน้าที่นำข้อมูลของแบบประเมินความพึงพอใจฯ มาวิเคราะห์ และนำผลการประเมินข้อที่มีคะแนนต่ำให้นำมาแก้ไข โดยจะดำเนินการประเมิน 2 ครั้ง/ปี เพื่อพัฒนาการบริการต่อไป

4.2 โดยวิธีการใช้แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นการบริการของศูนย์วิทยบริการ (QF-LS-24)

- 1) เจ้าหน้าที่จัดวางแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นฯ ไว้ในแต่ละชั้นของศูนย์วิทยบริการ เพื่อความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นฯ ในแต่ละชั้นเป็นรายเดือน

4.3 โดยวิธีการใช้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการ

- 1) เจ้าหน้าที่นำข้อมูลที่ได้ลงแบบบันทึกข้อร้องเรียนการบริการของศูนย์วิทยบริการ (QF-LS-25) เสนอผู้บังคับบัญชารับทราบและพิจารณา
- 2) ผู้บังคับบัญชารับทราบและพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ลงแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในแบบบันทึกข้อร้องเรียนการบริการของศูนย์วิทยบริการ (QF-LS-25)
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับทราบ และดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขของผู้บังคับบัญชา

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี			
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)			
	ชื่อเรื่อง: การพัฒนาการบริการ			
เอกสารหมายเลข : QP-LS-03		แก้ไขครั้งที่ : 2	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2561	หน้า 3 จาก 3

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 แผนกลยุทธ์การพัฒนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- 5.2 QF-LS-01 แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ
- 5.3 QF-LS-24 แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นการบริการของศูนย์วิทยบริการ
- 5.4 QF-LS-25 แบบบันทึกข้อร้องเรียนการบริการของศูนย์วิทยบริการ

6. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	หมายเลขเอกสาร	ระยะเวลา	สถานที่เก็บ
แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	QF-LS-01	1 ปี	ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาการบริการ
แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นการบริการของศูนย์วิทยบริการ	QF-LS-24	1 ปี	
แบบบันทึกข้อร้องเรียนการบริการของศูนย์วิทยบริการ	QF-LS-25	1 ปี	