

New Gen New Idea กิจกรรมเพื่อการรับฟังผู้ใช้บริการตามเกณฑ์ TQA New Gen New Idea for User Requirement by TQA

สุพิริยา ผลนาค เนาวลักษณ์ แสงสนิท
สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง e-mail: supijung_48@hotmail.com

บทคัดย่อ

โครงการ New Gen New Idea นี้ เป็นโครงการที่อยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2558 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังเสียงผู้ใช้บริการในการจัดกิจกรรม/โครงการได้ตรงตามความต้องการและเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับการบริหารงานองค์กรตามเกณฑ์ TQA ผลการจัดกิจกรรมพบว่า มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 73 คน และมีผู้ได้รับรางวัล จำนวน 3 คน จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่อการจัดกิจกรรมทั้งโครงการในภาพรวม ในด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด และในส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด พบว่ามีระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.2 91.8 และ 90.4 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 93.4 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมีความต้องการให้จัดโครงการนี้อีกในปีต่อไป

คำสำคัญ:

เกณฑ์ TQA, กิจกรรม New Gen New Idea, การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

Abstract

New Gen New Idea project, a project in 2015 action plan of the Central Library, Thaksin University, is a feedback system for projects evaluation and best practices suggestion. It was developed conforming to Thailand Quality Award (TQA) criteria. There were 73 participants with three persons awarded from each activities. The satisfaction surveys results of projects participation, library participation support, and library usage encouragement were 93.2, 91.8, and 90.4 percent respectively. With the 58 surveys and highest satisfaction of 93.4 percent, it was recommended to continue the project in the next following years.

Keyword:

TQA Criteria, New Gen New Idea activity, High Performance Organization

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การแสวงหา การพัฒนาระบบจัดเก็บ การเผยแพร่และการบริการสารสนเทศทุกประเภท เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักหอสมุดมีการพัฒนาทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีทักษะและกระบวนการเรียนรู้ให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า และจากเดิมที่สำนักหอสมุดเน้นการให้บริการเชิงรับ (Reactive service) เป็นการบริการที่ไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก ให้ความสำคัญต่อสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานะของผู้เป็นเจ้าของ และรอคอยให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการเป็นฝ่ายเข้ามาแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถนำมาใช้กับสถานการณ์ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาไปไกล ผู้ใช้บริการสามารถได้สารสนเทศที่ต้องการเพียงปลายนิ้วสัมผัส โดยไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการในห้องสมุด ส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับกลยุทธ์การให้บริการเป็นรูปแบบการให้บริการเชิงรุก(Proactive service) โดยเริ่มนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาใช้ เป็นการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลักเหมือนผู้ใช้บริการคือลูกค้า สอดคล้องกับสำนักหอสมุดได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2554 เพื่อมุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก (User Focus) โดยมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ และสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความยั่งยืน ตามเกณฑ์คุณภาพรางวัลแห่งชาติ TQA ในหมวด 3 ที่กล่าวถึงการมุ่งเน้นลูกค้า สำหรับกลุ่มลูกค้า ในบริบทของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณหมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการ การรับฟังเสียงกลุ่มผู้ใช้บริการ หมายถึง การมีช่องทางหรือกระบวนการในการรับความคิดเห็นต่างๆจากกลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง จากทุกกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการในอดีต กลุ่มผู้ใช้บริการปัจจุบัน และกลุ่มผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อนำมาพัฒนางานห้องสมุด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ สำนักหอสมุดจึงเน้นรูปแบบการบริการเชิงรุกมากขึ้น และจัดทำขั้นตอนการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ โดยใช้กิจกรรม New Gen New Idea เป็นช่องทางในการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ (Voice of the Customer) จัดกิจกรรม/โครงการ ที่ตรงตามความต้องการ และเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับฟังเสียงลูกค้า สอดคล้องการบริหารงานองค์กร TQA ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ (Voice of the Customer) จัดกิจกรรม/โครงการ ที่ตรงตามความต้องการ
2. เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับฟังเสียงลูกค้า สอดคล้องกับการบริหารงานองค์กร TQA

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (แนวปฏิบัติการรับฟังเสียงลูกค้า)

ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1.ประชุมคณะกรรมการ TQA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า และวางแผนกิจกรรมรับฟังเสียงลูกค้า (P=Plan)	ส.ค.58	
2.เสนอกิจกรรม New Gen New Idea บรรจุ แผนปฏิบัติ สำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2558	ส.ค.58	

ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
3.วิธีดำเนินการ 3.1 ขออนุมัติโครงการ New Gen New Idea 3.2 แต่งตั้งคณะกรรมการ 3.3 ประชาสัมพันธ์โครงการ 3.4 จัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการเสนอไอเดีย “กิจกรรมห้องสมุดในฝัน...ที่ฉันอยากให้มี” (D=Do)	ก.ย.58 ก.ย.58 ต.ค.58 ต.ค.58 – มี.ค.59	
4.ประชุมคัดเลือกผลงาน	มี.ค.59	
5.ประกาศผลผู้ได้รับรางวัล 3 ผลงาน	เม.ย.59	
6.สรุปประเมินผล โครงการ New Gen New Idea วิเคราะห์กิจกรรมทุกกิจกรรม เพื่อดำเนินการต่อไป (C=Check)	พ.ค.59	
7. นำผลการวิเคราะห์ทุกกิจกรรมมาดำเนินการ วางแผนปรับปรุงบริการ/กิจกรรมที่มีอยู่เดิมและนำ กิจกรรมที่ผ่านการคัดเลือกทั้ง 3 กิจกรรมเสนอต่อ ผู้บริหาร เพื่อบรรจุแผนปฏิบัติการสำนักหอสมุด ปี การศึกษา 2559 (A=Action)	พ.ค.59	หมายเหตุ กิจกรรมที่ผ่าน การคัดเลือกและได้รับ รางวัล 3 กิจกรรม บรรจุ แผนปฏิบัติการปี การศึกษา 2559

ผลการศึกษา

ในปีการศึกษา 2558 สำนักหอสมุด ได้กำหนดจัดกิจกรรม New Gen New Idea โดยผู้ใช้สามารถเสนอไอเดีย “กิจกรรมห้องสมุดในฝัน...ที่ฉันอยากให้มี” ผลการดำเนินเสนอกิจกรรมจากผู้ใช้บริการ ดังรายละเอียด

ที่	ชื่อกิจกรรม	ลักษณะกิจกรรม	รูปแบบบริการ	จำนวน(คน)		หมายเหตุ
				มีในแผนปฏิบัติการ	ไม่มีในแผนปฏิบัติการ	
กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเสนอมีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของห้องสมุดและปัจจุบันมีให้บริการ						
1.	โปรเจกเตอร์ในการตีว	จัดซื้อโปรเจกเตอร์เพื่อให้บริการห้องตีว เปิดเพลงเบาๆ	บริการส่งเสริมการอ่าน	////		ต้องการอุปกรณ์เสริมห้องตีว
2.	อาสาออกพื้นที่,กิจกรรมจากมือสู่มือ	จัดห้องสมุดให้กับชุมชน	บริการชุมชนชมรมห้องสมุด	///		

3.	ห้องสมุดพรรณษา, นิทรรศการหนังสือพหุสาขา, ใกล้กว่าดาว	จัดกิจกรรมในห้องสมุด เช่น นิทรรศการเกี่ยวกับดาราศาสตร์	บริการส่งเสริมการอ่าน	///		มีจัดนิทรรศการประจำเดือน
4.	ถาม-ตอบ	ตอบคำถามชิงรางวัล	บริการเชิงรุก	/		มีกิจกรรมความรู้คู่สุขภาพกิจกรรม Book of season
5.	หนอนน้อยนักอ่าน	ยืมหนังสืออ่านนอกเวลา	บริการเชิงรุก	/		มีกิจกรรมยืมบ้าน...นาน
6.	เวลาเปิดปิดห้องสมุด	เปิดเร็วขึ้น ปิดช้าลง	บริการส่งเสริมการอ่าน	/		มีการขยายเวลาเปิดในช่วงสอบ
7.	มุมผ่อนคลาย, มุมพาเพลิน, Reading Funny	จัดมุมนั่งเล่น	บริการเชิงรุก	////		มีมุมระเบียบวรรณ
8.	ห้องสมุดเคลื่อนที่	จัดห้องสมุดเคลื่อนที่ได้ อาคารเรียน	บริการเชิงรุก	///		มีโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่
9.	อยากให้มหนังสือมากขึ้น	จัดหาหนังสือเพิ่มเติม	บริการเชิงรุก	//		มีโครงการอาสาสมัครร่วมคัดเลือกหนังสือ
10.	รับของขวัญวันปีใหม่	แจกของขวัญในเทศกาลปีใหม่	บริการเชิงรุก	/		มีกิจกรรมสุขสันต์ปีใหม่
11.	ห้องมินิ-นิยาย ละลายใจ	มีห้องหนังสือนิยาย	บริการส่งเสริมการอ่าน	/		มีมุมให้บริการนิยาย ชั้น 2
12.	ล่านักอ่าน, อ่านดีมีเฮ	มีรางวัลสำหรับผู้มีสถิติการยืมสูงสุด	บริการเชิงรุก	//		มีกิจกรรมสุดยอดนักอ่าน
13.	จัดห้องสมุดสวยๆ ให้เซลฟี	จัดมุมห้องสมุดให้ถ่ายรูป	บริการเชิงรุก	/		มีโครงการ I Read

14.	นักอ่านตะลุยกโลก	มีมุมแสดงหนังสือใหม่	บริการเชิงรุก	/		มีการจัดแสดงหนังสือใหม่
15.	ห้องสมุดคือเพื่อนรู้ใจ	เมื่อมีปัญหาการใช้ห้องสมุดสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่	บริการเชิงรุก	/		บริการตอบคำถาม, เพื่อนช่วยหาหนังสือ, ติดตามตัวเล่ม
16.	ห้องสมุดชุมชนทรัพย์ทางปัญญาชน	นิสิตมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของห้องสมุด	บริการเชิงรุก	/		มีชมรมคนรักห้องสมุด
17.	New World	จัดการอ่านทุกรูปแบบให้มีความหลากหลาย	บริการเชิงรุก	/		มีบริการมุมดิจิทัลสำหรับ E-book
กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเสนอและไม่มีในแผนปฏิบัติการของห้องสมุด						
1.	ห้องคาราโอเกะ	จัดห้องคาราโอเกะ	บริการเชิงรุก	/		มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ
2.	กินได้ทุกชั้น	อยากให้ทุกชั้นที่เปิดให้บริการรับประทานอาหาร/ขนมได้	บริการเชิงรุก	/		มีบริการมุมระเบียบบรรณ
3.	ร้านอาหาร, ร้านกาแฟ, กินซอบนักอ่าน, ห้องสมุดในฝัน	มีร้านอาหารร้านกาแฟในห้องสมุด	บริการเชิงรุก	////////		มีบริการมุมระเบียบบรรณ
4.	เปิดร้านขายเครื่องเขียน	เปิดร้านขายเครื่องเขียน	บริการเชิงรุก	//		มีบริการมุมระเบียบบรรณ
5.	ทำ Bakery	จัดสอนการทำ Bakery	บริการเชิงรุก	//		มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ
6.	สัปดาห์ห้องสมุด	จัดบุธทำกิจกรรมเกี่ยวกับการอ่าน	บริการเชิงรุก	///		มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ
7.	ห้องสมุดสร้างสรรค์แบ่งปันความรู้, วิจารณ์หนังสือ, แบ่งปัน-ปัญหา	รับบริจาคหนังสือเพื่อมอบต่อให้คนด้อยโอกาส	บริการชุมชน	////		กิจกรรมในชมรมคนรักห้องสมุด

8.	แข่งขันทักษะภาษาอังกฤษ, English น่ารู้	แข่งขันแสดง ละคร ภาษาอังกฤษ	บริการส่งเสริม การอ่าน		//	มินิละครการ์ ตูนเวียน ภาษาอังกฤษ น่ารู้
9.	เล่าสู่กันฟัง	เล่าเรื่องที่ได้ จากจากการ อ่าน	บริการส่งเสริม การอ่าน		/	กิจกรรมใน ชมรมคนรัก ห้องสมุด
10.	กิจกรรมเล่นดนตรีทุกวันพุธ, ดนตรีसानฝัน,ห้องสมุดพา เพลิน	นิสิตมีส่วน ร่วมในการจัด กิจกรรม	บริการส่งเสริม การอ่าน		///	มีบริการเปิด เพลงใน ห้องสมุด
11.	แลกเปลี่ยนหนังสือ	ให้นิสิตนำ หนังสือที่อ่าน แล้วมา แลกเปลี่ยนกัน	บริการส่งเสริม การอ่าน		/	กิจกรรมใน ชมรมคนรัก ห้องสมุด
12.	การเป็นนักเขียนสู่มืออาชีพ, นักเขียนวัยจิ๋ว	เชิญนักเขียนที่ มีชื่อเสียงมา ให้ความรู้	บริการเชิงรุก		/	มีข้อจำกัดด้าน งบประมาณ
13.	ประกวดเขียนนิยาย, เขียน นิทาน, อ่านโดนเขียนดีมี รางวัล	ประกวดการ เขียน	บริการเชิงรุก		/	มีข้อจำกัดด้าน งบประมาณ
14.	เขียนน้อยห้องสมุด, ท่องโลก มหัศจรรย์แห่งห้องสมุด	ให้ความรู้ ต่างๆเกี่ยวกับ ห้องสมุด	บริการส่งเสริม การอ่าน		/	มีข้อมูล ให้บริการผ่าน เว็บไซต์ สำนักหอสมุด
15.	กิจกรรมหรรษาพาชวนอ่าน	แข่งการอ่าน จับใจความ สำคัญ	บริการส่งเสริม การอ่าน		/	มีข้อจำกัดด้าน งบประมาณ
16.	ห้องสมุดได้วาทีสุดหรรษา	จัดได้ว่าที่ที่ เกี่ยวกับ หนังสือและ ความรู้ทั่วไป	บริการส่งเสริม การอ่าน		/	จัดในโครงการ บริการ วิชาการ สำหรับ โรงเรียนระดับ ประถมศึกษา ปีการศึกษา 2559
17.	หนังสือคู่ชีวิต	แข่งขันค้นหา หนังสือภายใน ห้องสมุด	บริการเชิงรุก		/	จัดในโครงการ บริการ วิชาการ สำหรับ

						โรงเรียนระดับ ประถมศึกษา ปีการศึกษา 2559
18.	อยากฟังนิทาน นื่องวานพี่ เล่า	เล่นนิทานให้ น้องฟัง จัด กิจกรรมในวัน สำคัญ	บริการส่งเสริม การอ่าน		/	กิจกรรมใน ชมรมคนรัก ห้องสมุด
19.	การ์ตูนสร้างสรรค์	เชิญวิทยากร ให้ความรู้ด้าน การวาด	บริการเชิงรุก		/	มีข้อจำกัดด้าน งบประมาณ
20.	เข้าบ่อยมีเฮ	แจกรางวัลผู้ที่ เข้าใช้บริการ มากที่สุด ประจำเดือน	บริการเชิงรุก		/	ผ่านการ คัดเลือกเพื่อ บรรจุในแผนปี การศึกษา 2559
21.	Big Read รักอ่าน	เน้นกิจกรรม การอ่าน สะสมแต้มเพื่อ แลกรางวัล	บริการเชิงรุก		/	ผ่านการ คัดเลือกเพื่อ บรรจุในแผนปี การศึกษา 2559
22.	นักล่าสมบัติ	แจกรางวัลให้ ผู้ใช้บริการที่ ไม่มีรายการ ค่าปรับ หนังสือ	บริการเชิงรุก		/	ผ่านการ คัดเลือกเพื่อ บรรจุในแผนปี การศึกษา 2559

ผลการจัดกิจกรรม New Gen New Idea มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 73 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ได้รับรางวัล
จำนวน 3 กิจกรรม จำนวน 3 คน คือ กิจกรรมเข้าบ่อยมีเฮ จำนวน 1 คน กิจกรรม Big Read นักอ่าน จำนวน 1 คน
กิจกรรมนักล่าสมบัติ จำนวน 1 คน

สรุปผลความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม New Gen New Idea จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 คน
ตามรายละเอียดในตาราง

หัวข้อการประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 58)		
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด	4.52	90.4	มากที่สุด
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด	4.59	91.8	มากที่สุด

3. สร้างความมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้	4.41	88.2	มาก
4. ความน่าสนใจของกิจกรรม	4.48	89.6	มาก
5. ความเหมาะสมของสถานที่	4.41	88.2	มาก
6. ต้องการให้จัดโครงการอีกในปีต่อไป	4.67	93.4	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจของโครงการในภาพรวม	4.66	93.2	มากที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการศึกษากิจกรรม New Gen New Idea พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ผ่านการคัดเลือก เพื่อบรรจุในแผนปฏิบัติการ ปี 2559 จำนวน 3 กิจกรรม จำนวน 3 ท่าน ดังนี้ กิจกรรมเข้าป๋อยมีเฮ จำนวน 1 คน กิจกรรม Big Read ผู้อ่าน จำนวน 1 คน กิจกรรมนักร้องลับ จำนวน 1 คน จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 73 คน อีก จำนวน 70 คนแบ่งออกเป็น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอกิจกรรมที่สำนักหอสมุดมีแผนปฏิบัติการเรียบร้อยแล้ว จำนวน 17 กิจกรรม จำนวน 32 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอกิจกรรมที่สำนักหอสมุดไม่มีบรรจุในแผนปฏิบัติการ จำนวน 22 กิจกรรม จำนวน 41 คน แต่สอดคล้องการให้บริการในรูปแบบอื่นของสำนักหอสมุดในปัจจุบัน ดังนี้ สอดคล้องกับบริการมุมระเบียบบรรณ จำนวน 3 กิจกรรม จำนวน 11 คน สอดคล้องโครงการบริการวิชาการ จำนวน 2 กิจกรรม จำนวน 2 คน สอดคล้องกับชมรมคนรักห้องสมุด จำนวน 3 กิจกรรม จำนวน 8 คน สอดคล้องบริการส่งเสริมการอ่าน ภายในห้องสมุดจำนวน 3 กิจกรรม จำนวน 7 คน และมีข้อจำกัดงบประมาณ ไม่สามารถดำเนินการในแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 7 กิจกรรม จำนวน 10 คน และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมพร้อมทั้งได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 คน ผลการประเมินจากแบบสอบถามพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ด้านต้องการให้จัดโครงการอีกในปีต่อไป มีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.4 ด้านความพึงพอใจของโครงการในภาพรวม มีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.2 ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด มีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 และด้านส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด มีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความน่าสนใจของกิจกรรมมีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.6 และด้านการสร้างความมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ และด้านความเหมาะสมของสถานที่ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 88.2

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการขยายการดำเนินการกิจกรรมในกลุ่มลูกค้าอดีต กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน และกลุ่มลูกค้าอนาคต
2. ควรมีการกำหนดหัวข้อกิจกรรมในการเสนอไอเดียของผู้ใช้บริการ ให้สอดคล้องกับ TQA

การนำไปใช้ประโยชน์

1. มีแนวปฏิบัติในการรับฟังเสียงผู้ให้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
2. ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอกิจกรรม ตรงตามความต้องการ