

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Guideline for voice of customer (VOC)
at Thammasat University Library

พิมพ์ชนก สิริพงษ์ทักษิณ, กนกวรรณ บัวงาม
งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ e-mail: kbuangam@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการคุณภาพ PDCA เพื่อสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001: 2015 โดยยังพบว่าการจัดการข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจะเน้นตามช่องทางที่หอสมุดฯ กำหนด ควรมีการรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่ไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ที่ค่อนข้างเปิดกว้างและเสรีมากขึ้น และยังสามารถกระจายไปวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหอสมุดฯ โดยตรง

คำสำคัญ:

การนำเข้าของผู้ใช้บริการ, ผลการตอบกลับ, ห้องสมุด, เสียงจากผู้ใช้, ปฏิกริยาตอบกลับของผู้ใช้บริการ, วิธีการปฏิบัติงานที่ดี

Abstract

The Thammasat University Library has developed and improved its reader feedback management approach, based on the plan-do-check-adjust (PDCA) four-step management method. The goal was to attain a process achieving systematic performance by following ISO 9001: 2015 quality standards. The focus was on channels of data collected informally from input sources. Social media was a particular focus, since it is readily available, unconstrained, and rapid-paced, spreading information quickly that may influence perceptions of the library.

Keyword:

Reader input, Feedback, Library, Visitor reactions, User response, Best practice

บทนำ

“คุณรู้ได้อย่างไรว่าถูกคำพอใจ/ไม่พึงพอใจบริการของห้องสมุด” คำถามดังกล่าว เป็นที่มาของแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ประกอบกับการปรับโครงสร้างองค์กร โดยจัดตั้งงานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา เพื่อทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกห้องสมุด สร้างการรับรู้ด้านบริการของห้องสมุดแก่ประชาคมธรรมศาสตร์ และประชาชนทั่วไป และรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดฯ และห้องสมุดสาขาในความดูแลของหอสมุดฯ ทั้งหมด 11 แห่ง หากมองในภาคธุรกิจงานสื่อสารองค์กรฯ เป็นเสมือนหน่วยลูกค้าสัมพันธ์นั่นเอง

เดิมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รับผิดชอบโดยมอบหมายเป็นรายบุคคล/กลุ่มบุคคลอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการหอสมุดฯ เป็นผู้พิจารณา ขณะที่ห้องสมุดสาขาจะกำหนดให้บรรณารักษ์ซึ่งทำหน้าที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นผู้รับเรื่อง พร้อมนำเสนอหัวหน้าห้องสมุดเพื่อพิจารณาดำเนินการ และนำเสนอให้ผู้อำนวยการหอสมุดฯ ได้รับทราบ ส่วนช่องทางการรับข้อร้องเรียนหลัก ได้แก่ อีเมลกลาง (tulib@tu.ac.th) ที่เปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งได้โดยตรง หรือผ่านช่องทาง Ask a Librarian ที่หน้าเว็บไซต์ โดยมีคณะบรรณารักษ์ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการรับผิดชอบตอบรับเรื่องและตอบข้อคำถามการบริการต่าง ๆ หากพบบางประเด็นที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของหอสมุดฯ หรือกระทบต่อการบริการห้องสมุดในภาพรวม จะมีการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อรับทราบและพิจารณาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวยังขาดประสิทธิภาพ และการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ อาทิ ขาดการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม ขาดการรวบรวมและบันทึกข้อร้องเรียนเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการแก้ไขปัญหา และการสร้างการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

หลังจากที่หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ปรับเปลี่ยนระบบประกันคุณภาพโดยหันมาพัฒนาองค์กรเพื่อเข้าสู่ระบบการบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 ซึ่งได้มีการจัดทำกระบวนการหลักและคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจสำคัญภายในองค์กร โดย “การจัดการข้อร้องเรียน” เป็นหนึ่งในคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกจัดทำขึ้นภายในกระบวนการสื่อสารองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหอสมุดฯ ในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การหาสาเหตุและการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

วัตถุประสงค์

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์สำคัญได้แก่

1. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน

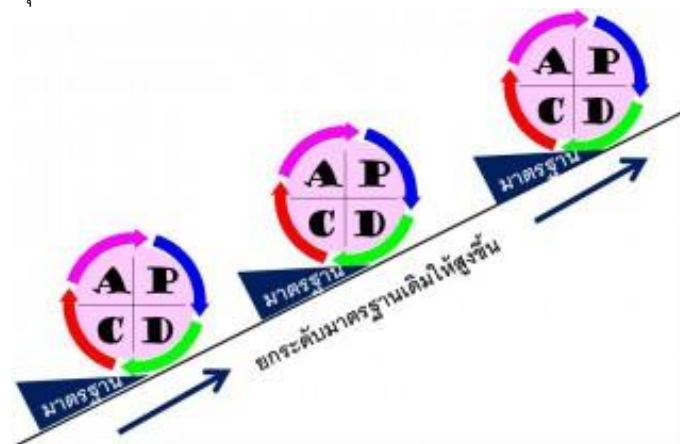
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานของการจัดการข้อร้องเรียน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 อาศัยการดำเนินงานตามวงจร PDCA หรือ Deming Cycle ซึ่งโครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย

- 1) Plan คือ การวางแผน
- 2) Do คือ การปฏิบัติตามแผน
- 3) Check คือ การตรวจสอบ

4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ



ภาพที่ 1 แสดงวงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดฯ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 ที่เกี่ยวข้องคือ ข้อกำหนดที่ 9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมินผล ซึ่งแบ่งเป็น

1. ข้อ 9.1.1 ทั่วไป โดยองค์กรต้องกำหนดดังต่อไปนี้

- 1) อะไรจำเป็นต้องเฝ้าระวัง ติดตาม และตรวจวัด
- 2) วิธีการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเฝ้าระวังติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมินผล

เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ต้องการ

3) ช่วงเวลาที่จะต้องดำเนินการเฝ้าระวังติดตาม และการตรวจวัด

4) ช่วงเวลาที่จะต้องดำเนินการวิเคราะห์ และการประเมินของผลลัพธ์ที่ได้จากการเฝ้าระวังติดตามและการตรวจวัด องค์กรต้องประเมินสมรรถนะ และประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องจัดการเก็บเอกสารที่เหมาะสม เพื่อเป็นหลักฐานถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ

2. ข้อ 9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งระบุให้องค์กรต้องเฝ้าระวังติดตาม การรับรู้ระดับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับอย่างสมบูรณ์ องค์กรต้องกำหนดวิธีการต่าง ๆ ที่ได้รับข้อมูลจากการเฝ้าระวังติดตามและการทบทวนข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้

3. ข้อ 9.1.3 การวิเคราะห์ และประเมินผล องค์กรต้องวิเคราะห์และประเมินผล ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม ที่ได้รับการจากการเฝ้าระวังติดตาม และการตรวจวัดผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ต้องถูกใช้เพื่อประเมิน ได้แก่

- 1) ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
- 2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
- 3) สมรรถนะ และประสิทธิภาพของระบบบริการคุณภาพ
- 4) หากวางแผนมีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

- 5) ประสิทธิภาพของกิจกรรมที่ได้กระทำต่อความเสี่ยงและโอกาสที่ระบุไว้
- 6) สมรรถนะของผู้จัดหาจากแหล่งภายนอก
- 7) ความจำเป็นสำหรับการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

ทั้งนี้ เพื่อนำมาจัดทำส่วนประกอบของคู่มือการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน และสอดคล้องตามข้อกำหนด โดยเนื้อหาที่สำคัญในคู่มือการปฏิบัติงานประกอบด้วย 7 หัวข้อย่อย ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินงาน คำจำกัดความ เอกสารที่เกี่ยวข้อง หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน และบันทึกคุณภาพ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้ตามอย่างถูกต้อง โดยในส่วนที่ถือว่ามีความสำคัญได้แก่ คำจำกัดความ เพื่ออธิบายความหมายของคำสำคัญในวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน สร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล ประสานงาน ควบคุม ติดตามและแจ้งผล พร้อมประเมินผลการดำเนินงาน เป็นต้น

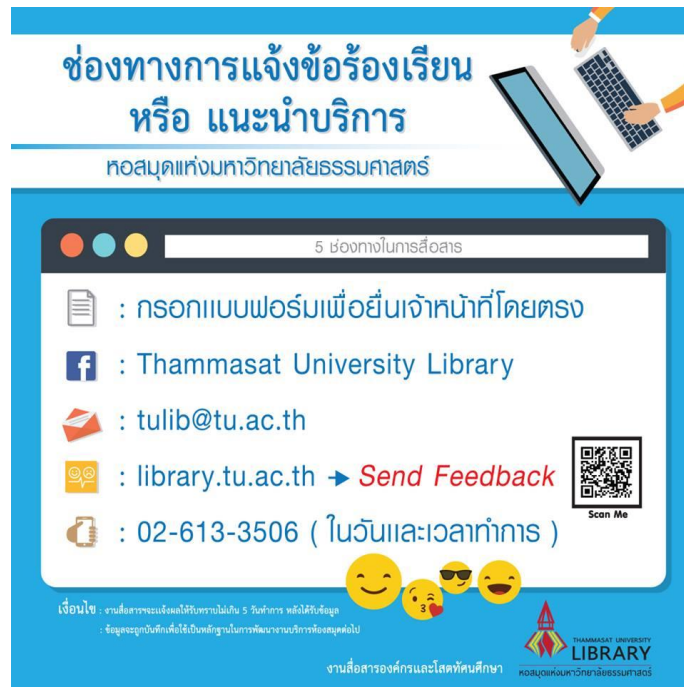
หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นส่วนที่แสดงให้เห็นถึงผู้มีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงาน และอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งจะประกอบด้วย

- 1) ผู้บริหาร ซึ่งจะทำหน้าที่สำคัญในการกำหนดหน้าที่และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน
- 2) ห้องสมุดสาขา ทำหน้าที่รับข้อเสนอแนะ และเก็บรวบรวมส่งให้งานสื่อสารองค์กรฯ และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
- 3) งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา ทำหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ พร้อมกับเป็นผู้ประสานงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จัดทำข้อมูลสรุปและรายงานผลให้แก่คณะผู้บริหารได้รับทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ที่จะอธิบายขั้นตอนสำคัญในการดำเนินงาน และอธิบายรายละเอียดถึงการปฏิบัติงาน ทั้งช่องทางการรับข้อร้องเรียน ประเภทของข้อร้องเรียน เงื่อนไขเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน ผู้มีอำนาจในการปิดเรื่อง ซึ่งในขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) ช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เป็นการอธิบายถึงช่องทางที่กำหนดในการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน รวมถึงผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลในแต่ละช่องทาง
- 2) การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เป็นการอธิบายการรับข้อเสนอและการแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน เงื่อนไขเวลาดำเนินการและผู้มีอำนาจในการปิดเรื่อง
- 3) การจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนนี้เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนหลังจากการรับข้อร้องเรียนแล้วจะดำเนินการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างไร
- 4) การแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน เป็นกระบวนการแจ้งผลหลังจากที่ได้มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้ผู้ให้บริการที่ส่งข้อร้องเรียนมายังหอสมุดฯ
- 5) การสรุปและประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการข้อร้องเรียนที่งานสื่อสารองค์กรฯ ต้องดำเนินการรวบรวมสถิติ สรุปผลการดำเนินงาน และรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานได้รับทราบ และประชาสัมพันธ์การดำเนินการแก้ไขให้ผู้ให้บริการได้รับทราบด้วย

ทั้งนี้ หลังจากทำงานสื่อสารองค์กรฯ ได้จัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้แจกจ่ายให้ทุกหน่วยงานภายในหอสมุดฯ ได้รับทราบ พร้อมกับการจัดทำประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยจัดทำแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนพร้อมติดตั้งตามห้องสมุดสาขาต่าง ๆ เพื่อเริ่มการปฏิบัติงานตามคู่มือดังกล่าว



ภาพที่ 2 แสดงป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผน

งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา ได้ดำเนินการตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการติดตามรวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางการสื่อสารที่รับผิดชอบ ซึ่งช่องทางการรับข้อร้องเรียน ของหอสมุดฯ ได้กำหนดไว้ 5 ช่องทางได้แก่

- 1) แบบฟอร์มกระดาษ ที่ติดตั้งตามห้องสมุดสาขา โดยกำหนดแผนการรวบรวมทุกวัน ที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 2) เพจ Thammasat University Library โดยรวบรวมจากข้อความที่ผู้ใช้บริการแจ้งใน Inbox และคอมเมนต์ต่าง ๆ
- 3) อีเมล tulib@tu.ac.th ซึ่งได้รับการส่งต่อจากผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดเป็นข้อร้องเรียน
- 4) แบบฟอร์มออนไลน์ ที่หน้าเว็บไซต์
- 5) ทางโทรศัพท์ที่เบอร์ 02-613-3506

นอกจากนั้น ยังมีหน้าที่ในการติดตามการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อนำผลแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ พร้อมทั้งทำหน้าที่สำคัญในการสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละรอบเดือนเพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานได้รับทราบถึงการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ การดำเนินงาน

การดำเนินงานตามกระบวนการคุณภาพ ISO 9001: 2015 ได้กำหนดให้ตรวจสอบการดำเนินงานในกระบวนการที่เรียกว่า การตรวจประเมินโดยหน่วยงานจะเป็นผู้กำหนดแผนการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เพื่อการควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามข้อกำหนด เช่นเดียวกับการดำเนินงานตามคู่มือ

วิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งอยู่ภายใต้กระบวนการงาน การสื่อสารองค์กร ซึ่งจากการตรวจติดตามภายในทั้งหมด 3 ครั้ง ได้แก่

ครั้งที่ 1 วันที่ 30 สิงหาคม 2560 ผู้ตรวจประเมินแนะนำให้จัดการสำรวจความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งงานสื่อสารองค์กร ได้ปรับปรุงด้วยการเพิ่มข้อคำถามการจัดการข้อร้องเรียนในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละครั้ง โดยประสานงานกับงานยุทธศาสตร์และพัฒนาข้อมูล

ครั้งที่ 2 วันที่ 4 กันยายน 2560 ผู้ตรวจประเมินแนะนำการบันทึกข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และแนวทางการแก้ไขเพื่อแจ้งผลกลับให้แก่ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ซึ่งงานสื่อสารองค์กร ได้นำมาจัดทำเป็นแบบรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินในแต่ละครั้ง

ครั้งที่ 3 วันที่ 7 พฤษภาคม 2561 ผู้ตรวจประเมินแนะนำให้มีการติดตามการแก้ไขและกำหนดผู้รับผิดชอบในการปิดเรื่องที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงการดำเนินงาน

หลังจากได้รับการตรวจติดตามภายในและภายนอก งานสื่อสารองค์กร จะนำข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงจากผู้ตรวจประเมินมาปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานเพื่อสอดคล้องกับการทำงานและเป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอร่างวิธีการปฏิบัติงานที่ได้ปรับปรุงแก้ไข พร้อมกับรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน/ ห้องสมุดสาขา เพื่อนำมาปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สรุปผล

จากการดำเนินงานตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน โดยงานสื่อสารองค์กร และโสตทัศนศึกษา สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้ (ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2560-31 สิงหาคม 2561) จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับรวบรวมจากช่องทางต่าง ๆ มีทั้งหมด 38 ข้อร้องเรียน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดังแสดงในตารางหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยที่ถูกร้องเรียน	จำนวน
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	13
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	8
หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	6
ห้องสมุดสัตยา ธรรมศักดิ์	5

หน่วยที่ถูกร้องเรียน	จำนวน
งานจัดการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	2
ศูนย์การเรียนรู้ฯ	1
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	1
งานอำนวยการ	1
งานสื่อสารองค์กรฯ	1
รวม	48

*หมายเหตุ: นับจำนวนข้อร้องเรียนกรณีที่มีเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

จากตารางที่ 1 พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือมีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด คือ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 13 ข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่ไม่พบข้อร้องเรียนมีจำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่ งานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร หอสมุด ศ.สงเวียง อินทวิชัย หอสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ หอสมุดศูนย์รังสิต หอจดหมายเหตุอุทยานการเรียนรู้ 100 ปี อ.ปวย หอสมุดบุญชู ตรีทอง หอสมุดศูนย์พัทยาและหอสมุดเครือข่าย

ตารางที่ 2 จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนดังแสดงในตาราง ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียนที่พบ	จำนวน
การบริการ (Services)	16
ทรัพยากรสารสนเทศ (Library Resources)	12
สถานที่ (Site)	8
สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)	2
บุคลากร (Staff)	0
รวม	38

จากตารางที่ 2 พบว่า ประเภทข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ประเภทบริการ จำนวน 16 ข้อร้องเรียน โดยไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

ตารางที่ 3 จำแนกตามระดับของข้อร้องเรียน

ระดับของข้อร้องเรียน	จำนวน
ระดับที่ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก	18
ระดับที่ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่	16
ระดับที่ 1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4
รวม	38

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับข้อร้องเรียนเล็ก พบมากที่สุด 18 ข้อร้องเรียน โดยจำแนกเป็นข้อร้องเรียนประเภทบริการจำนวน 8 ข้อ ประเภทสถานที่จำนวน 7 ข้อ และประเภททรัพยากรสารสนเทศจำนวน 3 ข้อ

ตารางที่ 4 จำแนกตามช่องทางที่มีการแจ้งข้อร้องเรียน

ช่องทางที่มีการแจ้งข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
เว็บไซต์หอสมุดฯ	15
เฟซบุ๊ก - เพจ Thammasat University Library - เพจ TU Director	14
อีเมล	6
โทรศัพท์	2
แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน	1

จากตารางที่ 4 พบว่า ช่องทางที่ผู้ใช้บริการใช้ในการติดต่อและแจ้งข้อร้องเรียนมายังหอสมุดฯ มากที่สุดได้แก่เว็บไซต์ รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก และอีเมล โดยช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเป็นช่องทางที่มีการแจ้งน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากผลสรุปการดำเนินงาน การจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ สามารถอภิปรายโดยเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในฐานะที่ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยพบแตกต่างของการดำเนินงานตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. ผู้รับผิดชอบ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดให้หน่วยงานสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำหนด

ผู้รับผิดชอบโดยคณะทำงานปฏิบัติงานแก้ไขและป้องกัน

ทั้งนี้ จากการความแตกต่างดังกล่าว เชื่อว่า ด้วยรูปแบบการบริหารงานที่แตกต่างและอำนาจหน้าที่ในส่วนของการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะทำงานปฏิบัติงานแก้ไขและป้องกัน ต้องรับผิดชอบในส่วนข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้วยจึงจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินงานในรูปแบบคณะทำงานเพื่อสร้างความเป็นธรรมกับหน่วยงานที่ได้รับแจ้งและโปร่งใสในการดำเนินงานของคณะทำงาน ขณะที่หอสมุดฯ กำหนดให้หน่วยงานสื่อสารองค์กรฯ รับผิดชอบเฉพาะข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ด้วยเห็นว่าเป็นผู้รับผิดชอบช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และถือเป็นหน่วยงานที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียจากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน จึงนับว่ามีความเหมาะสมและสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคลากรที่เข้ามารับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการและประสานงานในส่วนงานต่าง ๆ ให้เกิดการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน 5 ช่องทาง ได้แก่ หน้าเว็บไซต์ หอสมุดฯ เฟซบุ๊ก อีเมล แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน และทางโทรศัพท์

ขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดช่องทางการรับข้อร้องเรียน 3 ช่องทาง ได้แก่ จากกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากแบบรับข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด บนฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด จากแบบประเมินผลปลายเปิดของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่หอสมุดฯ กำหนดมีจำนวนมากว่า โดยจะเห็นว่าให้ความสำคัญกับช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีความสะดวกในการติดต่อและสามารถส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารแบบออฟไลน์มากกว่าการสื่อสารในแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกันผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าผู้ใช้บริการนิยมจัดส่งข้อร้องเรียนผ่านทางแบบฟอร์มจากหน้าเว็บไซต์หอสมุดฯ มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง และรองลงมาคือ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์จากเพจหอสมุดฯ Thammasat University Library และเพจ TU Director จำนวน 14 ครั้ง ส่วนการส่งข้อร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มกระดาษน้อยที่สุดเพียง 1 ครั้งเท่านั้น

3. การจัดประเภทของข้อร้องเรียน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดประเภทข้อร้องเรียน 4 ประเภท ได้แก่

ตารางที่ 5 ประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
1	ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความเดือนร้อนแต่ต้องการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น	1 วันทำการ
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ใช้บริการได้รับความเดือนร้อน ไม่พึงพอใจ โดยสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนคนเดียว หรือกลุ่มเดียว	3 วันทำการ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	ผู้ใช้บริการได้รับความเดือนร้อนไม่พึงพอใจ โดยไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว กระทั่งต่อชีวิต สิทธิ เสรีภาพ และจิตใจของผู้ใช้บริการ กระทั่งต่อชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์กรอย่างรุนแรง กระทั่งต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก หรือกระทั่งต่อภาพรวมของการให้บริการ	5 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงาน	1 วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการจัดแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานแก้ไข นอกจากนี้ ในแต่ละประเภทของข้อร้องเรียนยังกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนแบ่งออกเป็น 5 ข้อ ได้แก่

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ การให้บริการ และการปฏิบัติงาน
- ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเสนอแนะหนังสือที่ไม่มีให้บริการ
- ถาม/ ตอบ
- คำชมเชย
- ข้อร้องเรียนที่วิเคราะห์แล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่ใช่หน่วยงาน/ บุคคลใดรับผิดชอบโดยตรงหรือเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน นโยบายของสำนักฯ กฎระเบียบต่าง ๆ ของสำนักฯ

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการจัดแบ่งประเภทของข้อร้องเรียนของทั้ง 2 หน่วยงาน มีความแตกต่างกัน ซึ่งหอสมุดฯ ให้

ความสำคัญกับการจัดลำดับความสำคัญของข้อร้องเรียน ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้ความสำคัญกับจัดกลุ่มประเภทของข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขในแต่ละส่วนได้ทันที

ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการศึกษาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ควรพัฒนาการรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่เป็นทางการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประมวลผลข้อมูล และนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น อาทิ การโพสต์แสดงความคิดเห็นจากเฟซบุ๊กส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2. การพัฒนาระบบคลังข้อมูลเพื่อการจัดเก็บและรวบรวมข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ในการสร้างคลังความรู้จากความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่มาจากผู้ใช้บริการจริง และสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง

3. การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ควรมีการติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การจัดการ/การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อร้องเรียนดังกล่าวจะไม่กลับมาเกิดซ้ำ เพราะการเกิดข้อร้องเรียนซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ไม่คงที่/ไม่ต่อเนื่อง หรืออาจจะเป็นผลกระทบมาจากการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

4. ควรมีกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการข้อร้องเรียน หรือจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดฯ ที่ได้ดำเนินการตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 และได้เปรียบเทียบให้ส่วนของการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะเห็นว่า วิธีการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทองค์กร และนโยบายการบริหาร โดยเชื่อว่า หอสมุดฯ ได้ประโยชน์ในการปรับปรุงวิธีการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งในด้านการกำหนดผู้รับผิดชอบ การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน และประเภทของข้อร้องเรียน ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ. (2561). *คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน*. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธาสนี โพธิจันทร์. (2558). *PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงต่อเนื่อง*. เข้าถึงได้จาก <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>.
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2560). *วิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย รามคำแหง. เอกสารสำเนา.
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). *รายงานประจำปี 2560*. กรุงเทพฯ: ลาน 357 พาณิชย.
- Jirakorn. (2017). *ISO 9001: 2015 Quality management systems-requirement*. Retrieved from [http://technopolis.sut.ac.th/src/plugin/ckfinder/userfiles/files/iso/01about_iso/04%20requirement/Requirement%20ISO%209001_2015%20\(ENGTH\)%20Version%203%20by%20Jirakorn%20\(%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%94%202015\).pdf](http://technopolis.sut.ac.th/src/plugin/ckfinder/userfiles/files/iso/01about_iso/04%20requirement/Requirement%20ISO%209001_2015%20(ENGTH)%20Version%203%20by%20Jirakorn%20(%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%94%202015).pdf).