



1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุดกลาง
- 1.2 เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.3 เพื่อเป็นแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุดกลาง

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการจัดการข้อร้องเรียนของห้องสมุดทั้ง 2 แห่งคือ สำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรฯ

3. นิยาม

ข้อร้องเรียน คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ

ระดับของข้อร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้ เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ บทบาทของ บรรณารักษ์/หัวหน้า ฝ่าย
ตัวอย่าง	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ	- การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ ให้บริการ - การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพของ บริการ	การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสของ การดำเนินงาน
เวลาในการ ตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 2 วันทำการ	ไม่เกิน 3 วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	บรรณารักษ์/หัวหน้า ฝ่ายบริการ/หัวหน้า ห้องสมุดองค์กรฯ	กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง	ทีมผู้บริหาร

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านทางช่องทางต่างๆ (กล่องแสดงความ
คิดเห็น อีเมล Facebook Line) ส่งให้แก่รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร/หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากร
สารสนเทศ หรือหัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ เพื่อพิจารณาระดับและแก้ไขปัญหา (ความถี่ในการเก็บจะมี
การเก็บรวบรวมทุกวัน)

4.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร/หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ หรือหัวหน้า
ห้องสมุดองค์กรฯ พิจารณาดำเนินการตามระดับของการร้องเรียน



4.3 รวบรวมบันทึกซื้อร้องเรียนเป็นรายเดือน แล้วนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก

หอสมุดกลาง

5. เอกสารอ้างอิง

5.1 เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง หัวข้อ การจัดการซื้อร้องเรียน