

นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลางมีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะพึงได้จากบริการของห้องสมุดหลักสองแห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ ดังนั้น จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยแจ้งให้บุคลากรสำนักหอสมุดกลางทราบว่าบุคลากรทุกคนมีส่วนรับผิดชอบในการรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานบริการของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. เป้าหมาย

- 1.1 การจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 1.2 ข้อร้องเรียนเดิมต้องลดจำนวนลง

2. การมอบหมายอำนาจหน้าที่

- 2.1 บรรณารักษ์งานส่งเสริมผู้ใช้ และหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ รับผิดชอบข้อร้องเรียนประเภท 1 และ 2
- 2.2 กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง รับผิดชอบข้อร้องเรียนประเภท 2
- 2.3 ทีมผู้บริหาร รับผิดชอบข้อร้องเรียนประเภท 3

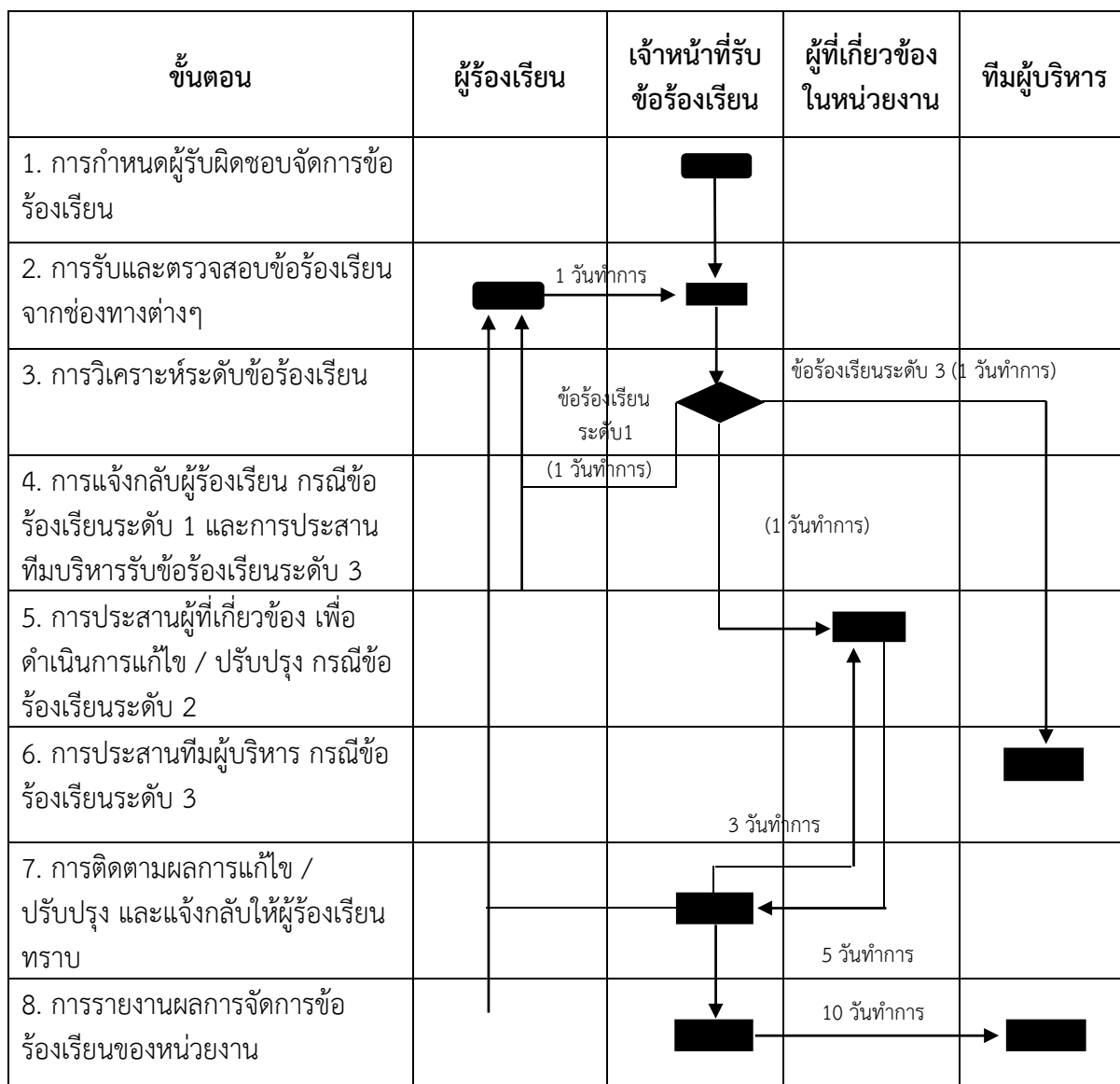
3. การแบ่งระดับของข้อร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ บทบาทของ บรรณารักษ์/หัวหน้าฝ่าย
ตัวอย่าง	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ -การสอบถามข้อมูล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้ให้บริการ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพของบริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสของการ ดำเนินงาน
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 2 วันทำการ	ไม่เกิน 3 วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	-บรรณารักษ์/หัวหน้า ฝ่ายงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง -บรรณารักษ์ห้องสมุด องค์กรฯ	กลุ่มงานเจ้าของเรื่อง	ทีมผู้บริหาร

4. แผนการดำเนินงาน

- 4.1 กำหนดบุคลากรรับผิดชอบ
- 4.2 ดำเนินตามขั้นตอนกระบวนการ
- 4.3 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการ
- 4.4 สรุปผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ
- 4.5 นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ
- 4.6 ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน โดยลำดับหน้าที่แล้ว บรรณารักษ์งานส่งเสริมผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการมากกว่า จึงทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ส่วนที่ห้องสมุดองค์กรฯ มอบหมายความรับผิดชอบแก่บรรณารักษ์ประจำเคาน์เตอร์บริการแต่ละชั้น

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ในแต่ละวันบุคลากรที่รับผิดชอบจะรวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางตามที่กำหนดไว้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการจัดการแก้ไข	หมายเหตุ
กล่องรับฟังความคิดเห็น	5 วัน	ภายใน 1 วัน	
จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	
อีเมล	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	
เฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	
ไลน์	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน	
ตัวต่อตัว/โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	

3. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

บรรณารักษ์/หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง และบรรณารักษ์ประจำชั้นบริการที่ห้องสมุดองค์กรฯ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนตามความยาก-ง่าย ดังนี้

-ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล เป็นลักษณะที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือขอข้อมูลของห้องสมุด

-ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน บุคลากรส่วนหน้าของห้องสมุดพิจารณาร่วมกับหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศหรือส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นเรื่องราวที่ต้องใช้การพิจารณาของทีมบริหารตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

4. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

4.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 ที่เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาตอบกลับข้อร้องเรียนระดับ 1 ภายใน 1 วันทำการ เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาสอบถามวันทำการของห้องสมุด กำหนดระยะเวลาในการยืมวัสดุห้องสมุด เป็นต้น

4.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2 ที่เป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน บรรณารักษ์หารือกับหัวหน้าฝ่ายฯ เพื่อหาแนวทางแก้ไข สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาตอบกลับข้อร้องเรียนระดับ 2 ภายใน 2 วันทำการ เช่น บริการคืนหนังสือในตู้คืนให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่สามารถใช้ระบบการค้นคืนได้ ไม่สามารถดาวน์โหลดข้อมูลฉบับเต็มได้ ห้องน้ำไม่สะอาด เป็นต้น

4.3 ข้อร้องเรียนระดับ 3 ที่เป็นเรื่องราวที่ต้องใช้การพิจารณาของทีมบริหาร โดยหัวหน้าฝ่ายฯ จะนำเสนอทีมผู้บริหารเพื่อพิจารณาร่วมกัน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาตอบกลับข้อร้องเรียนระดับ 3 ภายใน 3 วันทำการ เช่น บุคลากรมีปัญหาในการให้บริการ

6. ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน มีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ	งานส่งเสริมผู้ใช้
รวบรวมและสรุปผลการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	งานส่งเสริมผู้ใช้
รายงานผลการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการแก่ที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงกระบวนการ	งานส่งเสริมผู้ใช้
นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด	ทีมผู้บริหาร