

การจัดการข้อร้องเรียนด้วยระบบข้อร้องเรียน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Complaint Management and the TULIB Complaint System

at Thammasat University Library

นางสาวพิมพ์ชนก สิริพงษ์ทักษิณ และนายธรรมรัตน์ ผันผาย

งานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

pimtu@tu.ac.th, samadana@staff.tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้มีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หอสมุดฯ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถติดตาม รวบรวมข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ได้แก่ คำชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน โดยมีการพัฒนาระบบข้อร้องเรียน (TULIB Complaint System) (TULIB Complaint System) ขึ้น ตามกระบวนการคุณภาพ PDCA และได้ดำเนินการภายใต้แนวคิด OKRs (Objectives and Key Results) ติดตามการดำเนินงาน โดยมุ่งเป้าหมายและผลลัพธ์เป็นสำคัญ เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นกับหอสมุดฯ รวมถึงระบบข้อร้องเรียนดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับข้อกำหนดคุณภาพ ISO9001:2015 และ ISO14001:2015 อันมุ่งสู่การเป็นหอสมุดแห่งนวัตกรรมและความยั่งยืนในอีกทางหนึ่งด้วย

คำสำคัญ: การจัดการข้อร้องเรียน, การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ, ปฏิกริยาตอบกลับของผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

Thammasat University Library has established guidelines for handling complaints. To manage the complaints process more efficiently, the library has worked to improve and develop procedures for following up in complaints management. The system collects different types of feedback, including praise, suggestions, and complaints. The complaint system (TULIB Complaint System) was developed according

to the plan-do-check-act (PDCA) quality process and operated under the concept of objectives and key results (OKRs). The focus was on goals and results, to create new innovations for the library. In addition, the complaint system complies with quality requirements of ISO9001: 2015 and ISO14001: 2015, in aiming to become an innovative and sustainable library in diverse ways.

Keyword: Complaint system, Consumer feedback, User reactions

บทนำ

“เพราะเสียงของผู้ใช้บริการ คือสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องใส่ใจ” คุณจะรู้ได้อย่างไรว่าผู้ให้บริการ ฟังพอใจ หรือไม่พึงพอใจในจุดใด? คำถามนี้เองเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดในการจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หอสมุดฯ ได้ดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โดยเริ่มต้นขึ้นในเดือนสิงหาคม 2560 หลากหลายคำชมเชย เปลี่ยนแปรมาเป็นกำลังใจในการทำงานและมุ่งมั่นในการให้บริการ และหลากหลายข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน ก็ถูกพัฒนาขึ้นเป็นบริการและนวัตกรรมใหม่

ในระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา หอสมุดฯ มีการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 รวมถึงได้ดำเนินการตามแนวคิด OKRs (Objectives and Key Results) ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ด้วยการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์หลัก เป็นตัววัดผลเพื่อบอกให้รู้ว่าได้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้นแล้ว ความโดดเด่นของ OKRs ถือเป็นตัวประสานระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน โดยทุกระดับจะต้องกำหนด Objective ที่สนับสนุนและเชื่อมโยงถึงกัน และกำหนดตัววัดผล หรือ Key Results ที่สามารถวัดผลในเชิงปริมาณได้ที่เกื้อหนุน Objectives ในแต่ละระดับด้วย

สำหรับหน่วยสื่อสารองค์กรและเครือข่าย ถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่สนับสนุนเป้าหมายและผลลัพธ์หลักของหอสมุดฯ เช่นกัน โดยมีการปรับปรุงกระบวนการภายใต้การดูแลของงานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรสู่รูปแบบออนไลน์

ดังนั้น เมื่อมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว จึงได้คำนึงถึงการพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ และมีฐานข้อมูลจัดเก็บเพื่อนำมาศึกษาและพัฒนาบริการและนวัตกรรมจากข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ต่อไป จึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และพัฒนาขึ้นเป็น “ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (TULIB Complaint System)”

วัตถุประสงค์

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์สำคัญ ได้แก่

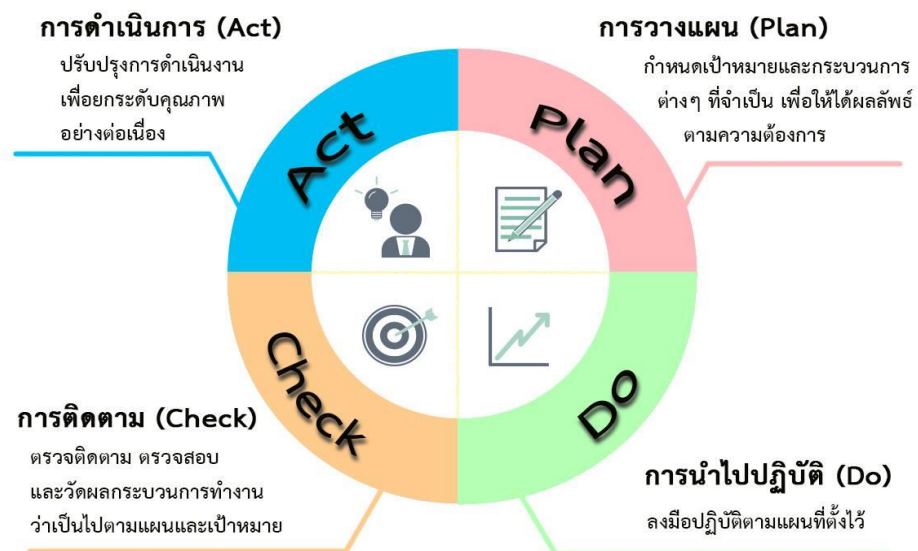
1. เพื่อใช้เป็นแนวทางของห้องสมุดสาขาและหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหอสมุดฯ ในการจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านมา อันนำไปสู่การพัฒนา ระบบข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

ในการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดฯ ได้ดำเนินแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ นาม “PDCA” หรือ “Deming Cycle”

- 1) Plan (การวางแผน) ตั้งเป้าหมาย วางแผน กำหนดรายละเอียดต่างๆ จัดลำดับความสำคัญ มีขั้นตอน และขอบเขตการดำเนินงานที่ชัดเจน
- 2) Do (การปฏิบัติตามแผน) ขั้นตอนของการลงมือทำตามแผนงานและวิธีการที่ได้ตั้งไว้ และบริหารจัดการเวลาให้ได้ตามแผน หรือแม้แต่การประชุมเพื่อตรวจสอบความคืบหน้า
- 3) Check (การตรวจสอบ) หลังจากลงมือปฏิบัติ ต้องมีการติดตามการปฏิบัติว่าเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผน ต้องมาวิเคราะห์สาเหตุว่าเกิดจากอะไร
- 4) Act (การดำเนินการอย่างเหมาะสม) นำผลการตรวจสอบไปสู่การแก้ไขปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นำความผิดพลาดมาแก้ไข/ปรับปรุงใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

วงจร PDCA



ภาพที่ 1 แสดงวงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 1

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ดำเนินการตามแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน โดยเริ่มต้นจากการศึกษาข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO9001:2015 และ ISO14001:2015 ที่เกี่ยวข้อง โดยข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ได้แก่

ข้อกำหนด ที่ 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 และการประเมินของผลลัพธ์ที่ได้จากการเฝ้าระวังติดตามและ การตรวจวัด องค์กรต้องประเมินสมรรถนะ และประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องจัดการเก็บเอกสารที่เหมาะสม เพื่อเป็นหลักฐานถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ
2. ข้อ 9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งระบุให้องค์กรต้องเฝ้าระวังติดตาม การรับรู้ต่อระดับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับอย่างสมบูรณ์ องค์กรต้องกำหนดวิธีการต่าง ๆ ที่ได้รับข้อมูลจากการเฝ้าระวัง ติดตามและการทบทวนข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้
3. ข้อ 9.1.3 การวิเคราะห์ และประเมินผล องค์กรต้องวิเคราะห์และประเมินผล ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม ที่ได้รับการจากการเฝ้าระวังติดตาม และการตรวจวัดผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ต้องถูกใช้เพื่อประเมิน ได้แก่

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

ข้อกำหนดที่ 10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

1. ข้อ 10.2.1 เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน องค์กรจะต้อง
 - a) ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสมดังนี้
 - 1) ทำการควบคุมและแก้ไข
 - 2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา
 - b) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ หรือ เกิดขึ้นในบริเวณอื่นๆ โดย
 - 1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 3) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกัน, หรือมีโอกาสเกิดขึ้น

- c) ดำเนินการปฏิบัติการตามความจำเป็น
- d) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข, และ
- e) ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสในช่วงการวางแผน ตามความเหมาะสม
- f) ปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ตามความเหมาะสม การปฏิบัติการแก้ไขจะต้องเหมาะสมกับ

ผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

2. ข้อ 10.2.2 องค์กรต้องจัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อแสดงหลักฐานของ

a) สภาพของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องของ

b) ผลการปฏิบัติการแก้ไขใดๆ

ข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO14001:2015 ได้แก่

ข้อกำหนด 6.1.2 ประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ภายในขอบข่ายที่ระบุไว้ในระบบการที่ระบุไว้ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม องค์กรต้องพิจารณากำหนดประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถควบคุม และสามารถมีอิทธิพลและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณามุมมองวัฏจักรชีวิต เมื่อทำการพิจารณาประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม องค์กรต้องคำนึง

a) การเปลี่ยนแปลง รวมถึงแผน หรือการพัฒนาใหม่ หรือปรับเปลี่ยนกิจกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ

b) สถานะผิดปกติและสถานการณ์ฉุกเฉินที่แลเห็นล่วงหน้าอย่างสมเหตุสมผล

นอกจากนี้หอสมุดฯ ได้ดำเนินการภายใต้ OKRs (Objectives and Key Results) ซึ่งแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย งานอำนวยการ งานยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และงานบริการ ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์หลักที่กำหนดในแต่ละไตรมาส

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียนนี้ มีที่มาจากการดำเนินงานภายใต้แนวคิด OKRs ในไตรมาสที่ 3/2563 "เราจะข้ามผ่านสถานการณ์ Covid-19 ไปด้วยความอุ่นใจ" ในผลลัพธ์หลักคือ

- KR3 : การเพิ่ม/ปรับเปลี่ยนบริการหรือกระบวนการออนไลน์รูปแบบต่างๆ จำนวน 20 บริการ/กระบวนการงาน รวมถึงไตรมาสที่ 4/2563 มุ่งสู่วัตถุประสงค์ "Restart to the New TULIB Normal" ในผลลัพธ์หลักคือ KR1 : Restart library staff (80% engagement)

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติตามแผน

หน่วยสื่อสารองค์กรและเครือข่ายได้ดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563 เป็นต้นมา โดยมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน จากคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน (2563, น.7-8) ได้แก่

- 1) เว็บไซต์หอสมุด <http://library.tu.ac.th> ผ่านแบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (QF-CC-01)
- 2) อีเมลของหอสมุดฯ tulib@tu.ac.th
- 3) สื่อสังคมออนไลน์

- 3.1) Facebook ของหอสมุดฯ Thammasat University Library
- 3.2) Facebook ห้องสมุดสาขา
- 3.3) TULibs Director
- 3.4) LINE ห้องสมุดสาขา
- 4) โทรศัพท์หน่วยสื่อสารองค์กรฯ หรือห้องสมุดสาขา
- 5) อื่นๆ (ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ หรือ แจ้งด้วยวาจา เป็นต้น)

หลังจากนั้นผู้ที่มีหน้าที่รับเรื่องคือบุคลากรจากหน่วยสื่อสารองค์กร จะนำคำชมเชย ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน มาลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และระบบจะดำเนินการส่งไปยังผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบ ระบุสาเหตุ และการแก้ไขข้อร้องเรียนเพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำ ส่งต่อให้มีการปิดเรื่อง และพิจารณาการปิดเรื่องต่อไป

โดยผู้ที่มีหน้าที่ในการรับทราบเรื่อง ได้แก่ หัวหน้าแต่ละระดับ ได้แก่ หัวหน้าหน่วย หัวหน้างาน หรือหัวหน้าศูนย์กรณีที่ไม่มีหัวหน้าในระดับที่กล่าวมา ผู้มีหน้าที่ในการปิดเรื่องจะเป็นผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป เมื่อปิดเรื่องแล้ว ระบบจะส่งต่อไปยัง QMR (Quality Management Requirement) หรือตัวแทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพพิจารณาการปิดเรื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ การดำเนินงาน

ระบบข้อร้องเรียนได้กำหนดจัดอบรมสำหรับบุคลากรของหอสมุดฯ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยสื่อสารองค์กรฯ ได้เปิดระบบข้อร้องเรียนเพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องบางส่วนได้ทดลองการใช้งานและทดสอบระบบ หลังจากนั้นได้ปรับปรุงระบบจากข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้วจึงได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหอสมุดฯ โดยหน่วยสื่อสารองค์กรฯ ได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้รับตั้งแต่บุคลากรของหอสมุดฯ ไปจนถึงผู้พิจารณาการปิดเรื่อง

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงการดำเนินงาน

เมื่อได้มีการใช้ระบบข้อร้องเรียนแล้ว หน่วยสื่อสารองค์กรฯ จะนำข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงจากผู้ตรวจประเมินมาปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานเพื่อสอดคล้องกับการทำงานและเป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 และ ISO14001:2015 รวมถึงตอบโจทย์ดำเนินการภายใต้ OKRs (Objectives and Key Results) ทั้งนี้ หากมีข้อแก้ไข หรือปรับปรุงเพิ่มเติมจากระบบจะมีจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอร่างวิธีการปฏิบัติงานที่ได้ปรับปรุงแก้ไข พร้อมกับรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน/ ห้องสมุดสาขา เพื่อนำมาปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการดำเนินการ อภิปรายผล

จากการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนอ้างอิงตามระบบข้อร้องเรียนในเดือนตุลาคม 2563 มีจำนวนคำชมเชย ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ได้จากผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 284 รายการ สามารถปิดเรื่องข้อร้องเรียนทั้งหมดเป็นไปตามกำหนดเวลาปิดเรื่อง 100% จำแนกประเภทข้อร้องเรียนตามห้องสมุดสาขาได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำแนกประเภทข้อร้องเรียนตามห้องสมุดสาขา

ประเภทข้อร้องเรียน/ห้องสมุดสาขา	คำชมเชย	ข้อเสนอแนะ	ข้อร้องเรียน
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	147 เรื่อง	1 เรื่อง	-
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	105 เรื่อง	-	-
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	7 เรื่อง	-	-
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	10 เรื่อง	-	-
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	4 เรื่อง	-	-
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	1 เรื่อง	-	-
หน่วยสื่อสารองค์กรและเครือข่าย	9 เรื่อง	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่าห้องสมุดสาขาที่มีคำชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 148 เรื่อง รองลงมาคือห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ จำนวน 105 เรื่อง

ตารางที่ 2 จำแนกตามด้านต่างๆ ของข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

ด้านต่างๆ ของข้อร้องเรียนแต่ละประเภท	จำนวน (เรื่อง)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	280
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคำชมเชย ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ 280 เรื่อง รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 เรื่อง

ตารางที่ 3 จำแนกตามช่องทางที่มีการแจ้งข้อร้องเรียน

ช่องทางที่มีการแจ้งข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
Facebook Thammasat University Library และ ห้องสมุดสาขา	265
Line@ ห้องสมุดสาขา	4
Twitter	10
อีเมล	3
แบบฟอร์มออนไลน์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ	2

จากตารางที่ 3 พบว่าช่องทางที่มีการแจ้งข้อร้องเรียนมากที่สุดคือ Facebook Thammasat University Library และห้องสมุดสาขา จำนวน 265 เรื่อง รองลงมาคือ Twitter จำนวน 10 ครั้ง Line@ ห้องสมุดสาขา จำนวน 4 เรื่อง อีเมล จำนวน 3 เรื่อง และแบบฟอร์มออนไลน์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ จำนวน 2 เรื่อง

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลสรุปการดำเนินงานระบบข้อร้องเรียน (TULIB Complaint System) สามารถอภิปรายโดยเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติงานเรื่องระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากมีลักษณะเป็นห้องสมุดและมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงมีการเปรียบเทียบกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วย โดยพบความสอดคล้องของการดำเนินงาน กล่าวคือ การจัดการข้อร้องเรียนของทั้ง 3 องค์กรมีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนคล้ายคลึงกันทั้งผ่านเว็บไซต์ หรือช่องทางสังคมออนไลน์ หรือทางโทรศัพท์ และในหน้าเว็บไซต์ของทั้ง 3 องค์กร มีเมนู “การรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้ให้บริการ” คล้ายคลึงกัน

ส่วนความแตกต่างของระบบการจัดการข้อร้องเรียน สามารถสรุปได้ 2 ประเด็นคือ

1. การสรุปผลคำชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน โดยหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะจัดทำสรุปในรูปแบบของตาราง MS excel ในแต่ละเดือน ในขณะที่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการแบ่งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนออกเป็นแต่ละเรื่อง โดยแต่ละเรื่องสามารถดูสถานะของข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนได้โดยรวม ส่วนระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมินั้น ไม่สามารถดูรายละเอียดข้อข้อร้องเรียนแต่ละเรื่องได้ โดยสามารถติดตามสถานะของข้อร้องเรียนได้จาก “หมายเลขเสียง/ Key code” จากสารนิพนธ์ของดลหทัย นิลธำรงค์ (2558, น.28)

2. ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียนในระบบเดียวกัน จากสารนิพนธ์ของดลหทัย นิลธำรงค์ (2558, น.25)

ซึ่งแตกต่างจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ไม่รวมช่องทางรับข้อร้องเรียนรวมอยู่ในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการศึกษาการจัดการข้อร้องเรียนด้วยระบบข้อร้องเรียน (TULIB Complaint System) ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ช่องทางการรับคำชมเชย ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ควรมีการผนวกเข้ากับระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงสามารถให้ผู้ให้บริการสามารถติดตามสถานะที่ร้องเรียนได้
2. การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ควรมีการติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ และการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการข้อร้องเรียน หรือจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. ควรมีการปรับปรุงรูปแบบของการสรุปผลคำชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากตาราง MS Excel เป็นลิงก์คลิกในแต่ละเรื่อง

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการดำเนินการศึกษาการจัดการข้อร้องเรียนด้วยระบบข้อร้องเรียนนั้น สามารถลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้มากขึ้น กำหนดผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้ชัดเจนขึ้น รวมถึงมีระยะเวลาการปิดเรื่องที่แจ้งเตือนไปยังผู้เกี่ยวข้องได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนสามารถจัดการข้อร้องเรียนแต่ละประเภทได้ทันเวลา รวมถึงมีการนำเสนอบริการและนวัตกรรมที่มาจากข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจได้มากขึ้นด้วย

รายการอ้างอิง

ชลหทัย นิลธารงค์. (2558). การออกแบบและพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, สาขาวิศวกรรมเว็บ.

พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ. (2563). กระบวนการ PDCA ประกอบการอบรม Lean Management (การบริหาร

จัดการเพื่อลดความสูญเปล่า). กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ. (2563). คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่ง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ และกนกวรรณ บัวงาม (2562). แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดแห่ง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *PULINET Journal*. 6(1), 75-77.

เฟซบุ๊กหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (28 สิงหาคม 2563). OKRs. [เฟซบุ๊ก] สืบค้นจาก

<https://www.facebook.com/ThammasatULibrary/posts/3314860278560617>

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (30 ตุลาคม 2563). ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint

Management System). [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก

https://library.kku.ac.th/admin/ad_report-list.php