

คู่มือบริหารจัดการ ห้องเรียน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

สำนักหอสมุดมีการจัดการและบริหารองค์กรที่สอดคล้องตามยุคสมัยโดยการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อย่างครอบคลุมทั้งการเรียนการสอนการวิจัยตลอดจนโครงการ พิเศษต่างๆ ของมหาวิทยาลัย การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึง การพัฒนาบริการ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่รับรู้ที่หลากหลายของผู้ใช้ สำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการอย่างสูงสุด และสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดการรับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนเรียน ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดนโยบาย และมอบหมายสั่งการแก้ปัญหาให้ทัน่วงที พร้อมทั้งติดตาม และแนะนำวิธีปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่เป็นสื่อกลางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวและผลงานของสำนักหอสมุด ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุด เว็บไซต์อื่นๆ สื่อมวลชนและช่องทางการสื่อสารต่างๆให้เป็นที่รู้จัก เข้าใจ มีทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ ส่งเสริมและสร้างชื่อเสียง รวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักหอสมุด จำเป็นต้องมีกระบวนการ ในการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อให้เป็นมาตรฐาน ในแนวทางการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสำนักหอสมุดฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ภายใต้หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน การส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุง รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหา และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่อผู้บริหารสำนักหอสมุดทราบ (รายเดือน) รวมถึงการจัดทำรายงาน สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส รายปี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการนำเสนอคณะกรรมการ ประจำสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการร้องเรียน เพื่อเป็น แนวทางในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานภายใน สำนักหอสมุดนำไปปฏิบัติ

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การรับเรื่อง การจำแนกประเภท การส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง การแจ้งกลับ การรายงาน และการกำหนดแนวปฏิบัติ ในการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ข้อร้องเรียน เป็นการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ที่มีบริการ โดยคาดหวังให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข หรือให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ เป็นคำแนะนำของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีได้แสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพียงแต่เป็นการเสนอเพื่อพิจารณาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการเท่านั้น

คำชมเชยหรือคำชื่นชม เป็นการแสดงความพึงพอใจ หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริการและผู้ให้บริการ

ข้อคำถาม เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆของห้องสมุด หรือข้อมูลอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการเกิดความสงสัยและต้องการคำตอบ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ใช้บริการห้องสมุด ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักหอสมุดผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นศูนย์กลาง ของสำนักหอสมุดในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยมีหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ และป็นผู้รับผิดชอบ

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล่องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมล Facebook

ผู้บริหาร สำนักหอสมุด หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ของสำนักหอสมุด

หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ มีภารกิจรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการบริการตอบคำถามผู้ใช้บริการจากช่องทางต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีกับผู้ใช้บริการห้องสมุด ตอบคำถาม รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักหอสมุด เพื่อบริการตอบคำถามที่ผู้ใช้ต้องการคำตอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีกับผู้ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ดำเนินการจัดการตามข้อมูลที่ได้ศึกษาไว้ และพิจารณาข้อร้องเรียนที่ได้รับเพื่อส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือรายงานสู่ผู้บริหาร ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนหรือเกี่ยวข้องกับแนวนโยบาย เก็บรวบรวมสถิติต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน นำเสนอต่อผู้บริหารและบุคลากร และนำเสนอในรูปแบบของรายงานสถิติรายเดือน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุด

การขยายผล

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นศูนย์กลาง ของหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดรวมถึงห้องสมุดคณะทุกแห่งในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนด

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (Integrity Transparency Assessment: ITA) กำหนดตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตโดยให้ส่วนราชการมีมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตกำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน โดยการรับฟังเสียง สะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจะต้องมีกระบวนการจัดการและ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ เป็นงานที่ดูแลการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองและ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยดำเนินการดังนี้

กรอบแนวทาง และขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด

1. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนโดยได้จัดให้มีหน่วยงานที่สำคัญ ในการรับผิดชอบในการประสานงานจัดการข้อร้องเรียน คือ หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ สำนักหอสมุด โดยผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการ ยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักหอสมุด ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

- 1.1 ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยทำเป็นหนังสือส่งถึงหน่วยงาน/สำนักหอสมุด หรือทำเป็นหนังสือเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด โดยส่งผ่านระบบสารบรรณเอกสารกองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.2 ร้องเรียนโดยการมาติดต่อด้วยตนเอง กับเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการประตูทางเข้าอาคาร 1 อาคาร 2 และอาคารศูนย์สารสนเทศ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ 080-0722554
- 1.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุด (library.inbox@kku.ac.th)
- 1.4 ร้องเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System) บนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด: <https://library.kku.ac.th/527/>
- 1.5 ร้องเรียนผ่าน Facebook Fanpage ของสำนักหอสมุด facebook.com/KKULib
- 1.6 ร้องเรียนผ่าน Line Official สำนักหอสมุด @KKULib
- 1.7 สำนักหอสมุด ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ที่มีหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ

กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรถึงหน่วยงาน ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักหอสมุด ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือในระบบหนังสือของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 การพิจารณาแยกประเภทข้อร้องเรียน

การพิจารณาแยกประเภทข้อร้องเรียน โดยในแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้ทันที เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

2.2.2 ข้อร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้ทันที เป็นข้อร้องเรียน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยงานประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง หรือเสนอต่อผู้บริหารในฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อสั่งการ จะต้องพิจารณา ความรุนแรงของข้อร้องเรียนนั้นเป็นลำดับถัดไป

2.3 การพิจารณาความรุนแรงของข้อร้องเรียน

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์พิจารณาระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนเพื่อส่งต่อผู้เกี่ยวข้องในงานนั้นๆ หรือเสนอต่อผู้บริหารในฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยระดับความรุนแรงมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ข้อร้องเรียนที่ไม่รุนแรง เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์หน่วยงาน ต้องได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับผิดชอบภายในสำนักหอสมุด

2.3.2 ข้อร้องเรียนที่รุนแรง เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน กระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ และอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นๆ ของสำนักหอสมุด ที่จะสามารถแก้ไขได้ จำเป็นต้องเสนอเรื่องต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในแต่ละฝ่ายเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

2.4 การแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องแก้ไขจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อพิจารณาแยกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์จะดำเนินการ แก้ไขจัดการข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

2.4.1 กรณีข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้ทันที เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์สามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที

2.4.2 กรณีข้อร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้ทันที แต่เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่รุนแรง หน่วยประชาสัมพันธ์ และลูกค้าสัมพันธ์ จะส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบข้อมูล และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป โดยจะทำการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงกระบวนการในขั้นตอนการส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูล และเมื่อได้รับการแก้ไข ปรับปรุงแล้ว แจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้ ทราบถึง ผลการดำเนินงาน

2.4.3 กรณีข้อร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้ทันที แต่เป็นข้อร้องเรียนที่รุนแรง หรือเกี่ยวข้องกับหลายส่วน หรือเกี่ยวข้องกับนโยบายของสำนักหอสมุด ที่อยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของ ระดับปฏิบัติการ ที่จะดำเนินการแก้ไข จะต้องส่งแจ้งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาอบหมายให้ดำเนินการต่อไป

2.5 การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่าน ทางช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล Facebook เป็นต้น ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้ ทุกข้อร้องเรียนจะต้องได้รับ การแจ้งกลับจากสำนักหอสมุด ไม่ว่าจะข้อร้องเรียนนั้นจะแก้ไขได้หรือไม่ก็ตาม

2.6 การรวบรวมและบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการรวบรวมและบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือข้อคำถามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านมาตามช่องทางการรับข้อร้องเรียนทุกช่องทาง ที่ได้รับมาในแต่ละวันในรอบ 1 เดือน ผ่าน Google Form URL : <https://goo.gl/forms/oWk1JMUYzLYHe5632>

2.7 การสรุปรายการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการสรุปรายการจัดการข้อร้องเรียน เป็นการสรุปรายการการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือข้อคำถามในรอบ 1 เดือน 3 เดือน และ 1 ปี ตามปีงบประมาณ

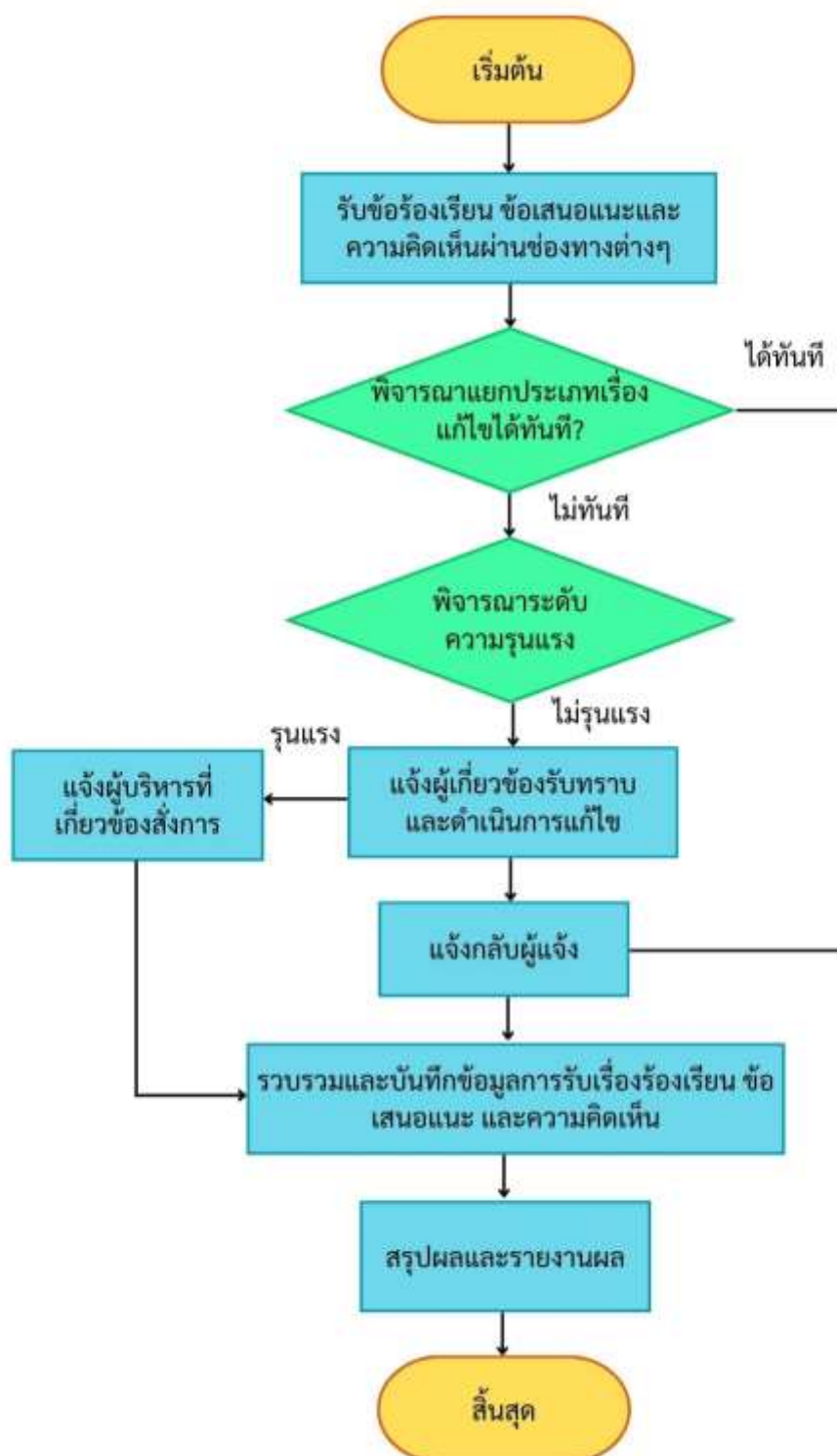
3. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ มีการตอบสนองและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแสดงเป็นแผนผัง (Flow Chart) ซึ่งแสดงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงต่างๆ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ การพิจารณาแยกประเภทข้อร้องเรียน การพิจารณาความรุนแรงของข้อร้องเรียน การแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องแก้ไขจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การรวบรวมและบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน และ การสรุปรายการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีการแสดงโครงสร้างองค์กร และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามแผนผัง (Flow Chart) ดังนี้

โครงสร้างองค์กรเกี่ยวกับการจัดการซื้อเครื่องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		ไม่เกิน 1 วัน	1. การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ	มีการรวบรวมข้อร้องเรียนทุกช่องทาง	หน่วยประชาสัมพันธ์	
2		ไม่เกิน 1 วัน	2. การพิจารณาแยกประเภทข้อร้องเรียนว่าข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้ทันที หรือข้อร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้ทันทีต้องส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	มีการคิดวิเคราะห์แยกแยะประเภทของข้อร้องเรียน	หน่วยประชาสัมพันธ์	
3		1-3 วัน	3. พิจารณามหาความรุนแรงของข้อร้องเรียนไม่รุนแรง: ดำเนินการแก้ไขและแจ้งกลับทันทีรุนแรง: เสนอเรื่องต่อผู้บริหารส่งการต่อไป	มีการพิจารณาร่วมกับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องพิจารณาระดับความรุนแรง	หน่วยประชาสัมพันธ์/ผู้บริหารฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	
4		3-5 วัน	4. แจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบพร้อมติดตามการดำเนินการแก้ไขในทุกกรณี	มีการติดตามการดำเนินงานและแจ้งผลทุกกรณี	หน่วยประชาสัมพันธ์ / ผู้บริหารฝ่ายที่เกี่ยวข้อง/ผู้ติดต่อหมาย	
5		1-5 วัน	5. แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางช่องทางต่างๆทันทีที่ทราบผลการดำเนินการ	มีการแจ้งผู้ร้องเรียนกลับทุกกรณี	หน่วยประชาสัมพันธ์	
6		ทุกเดือน	6. ดำเนินการรวบรวมและบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน URL : https://goo.gl/forms/oWk1JMUYzYHe5632	มีสถิติการจัดการข้อร้องเรียนเป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	หน่วยประชาสัมพันธ์	
7		ทุกเดือน	7. สรุปและรายงานผลรอบ 1 เดือน 3 เดือน และ 1 ปี ตามปีงบประมาณ	มีการจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานไว้เพื่อการพัฒนา	หน่วยประชาสัมพันธ์	

มาตรฐานคุณภาพงาน

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอน และมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการกำหนดช่องทาง ความถี่ในการตรวจสอบแต่ละช่องทาง ระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง จำแนกประเภทและความรุนแรงของข้อร้องเรียน ประเมินระดับความรุนแรงเร่งด่วนและผลกระทบของข้อร้องเรียน เพื่อได้ข้อสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงประเด็นที่ร้องเรียน และแจ้งแนวปฏิบัติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อลด ข้อร้องเรียนซ้ำ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
แจ้งทางออนไลน์บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด library.kku.ac.th	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1-3 วัน	มีระบบแจ้งเตือนเมื่อได้รับการร้องเรียน
Facebook Fanpage สำนักหอสมุด facebook.com/KKULib	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1-3 วัน	มีระบบแจ้งเตือนเมื่อได้รับข้อความ
Line Official สำนักหอสมุด @KKULibrary	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1-3 วัน	มีระบบแจ้งเตือนเมื่อได้รับข้อความ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุด (library.inbox@kku.ac.th)	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1-3 วัน	มีระบบแจ้งเตือนเมื่อได้รับข้อความ
จดหมาย ส่งที่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1-5 วัน	ผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยมีต้องรอแจ้งหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1-5 วัน	ผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยมีต้องรอแจ้งหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

เบอร์โทรศัพท์ 080-0722554	ทุกครั้งที่พบข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	ผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณา ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยมีต้องรอแจ้งหน่วย ประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อ ความสะดวก รวดเร็ว
---------------------------	---------------------------	-------------	--

ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ จะจัดทำสรุป
รายการการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือข้อคำถามในรอบ 1 เดือน 3 เดือน
และ 1 ปี ตามปีงบประมาณ เพื่อติดตามประเมินผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชา
ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการแผน พัฒนาคุณภาพ และทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายแผน
และระบบอาคาร และหัวหน้างานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการ
ดำเนินการด้านการจัดการข้อร้องเรียน

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ โจรจน์จึงประเสริฐ. (2548). การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าในมาตรฐาน ISO/TS 16949:2002. **For Quality**, 11(89), 65-70.
- กิตติพงษ์ โจรจน์จึงประเสริฐ. (2549). ISO 10002 แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ. **For Quality**, 13(103), 35-39.
- ภัทรารวรรณ เล็กเริงสินธุ์, สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และแววตา เดชาทวิวรรณ. (2551). การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. **บรรณศาสตร์ มศว.**, 1, 20-33.
- นงนุช กันระชัย (2554). **การจัดการลูกค้าสัมพันธ์**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย : เชียงราย.
- นัฐพงษ์ กันทะนา. (2554). **การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยา ชุ่มอภัย และอัศริมา สุ่มมาตย์. (2561). การลดขั้นตอนด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการประชุม THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 17th Symposium on TQM Best-Practices in Thailand ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2561, จาก <https://drive.google.com/file/d/0B-7pJTeZu66CTHLCZ1NFeGtfODA/view>
- นิตยา ชุ่มอภัย และอัศริมา สุ่มมาตย์. (2561). จาก “การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voc)” สู่ “การสร้างนวัตกรรมบริการ (Chat Bot) ” : From Voice of Customer to Creating Innovative Service (Chat Bot). **PULINET Journal**, 5 (1), 265-273. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2561, จาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/302/304>
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2551). E-Petition : การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์. **พัฒนาเทคนิคศึกษา**, 21(68), 35-39.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด. (2557). **รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessments Report : SAR) ประจำปี 2557**. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น : ขอนแก่น.
- รัชนี้ ชัยเลิศวณิชกุล. (2554). **ปัญหาในการรายงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รุจี กลีบบัว. (2553). การพิจารณาข้อร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด

สมุทรปราการ. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551) **คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ**

เวอร์ชัน 10 . สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : กรุงเทพฯ.

University of Leicester. (2018). **Feedback and Complaints Procedure.**

Retrieved July 24, 2018, from

<https://www2.le.ac.uk/library/about/customercare/feedback-and-complaints-procedure-1>

University of Edinburgh. (2018). **Comment, Suggestion and Complaints.** Retrieved

August 24, 2018, from <https://www.ed.ac.uk/university-secretary-group/complaint-handling-procedure>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม

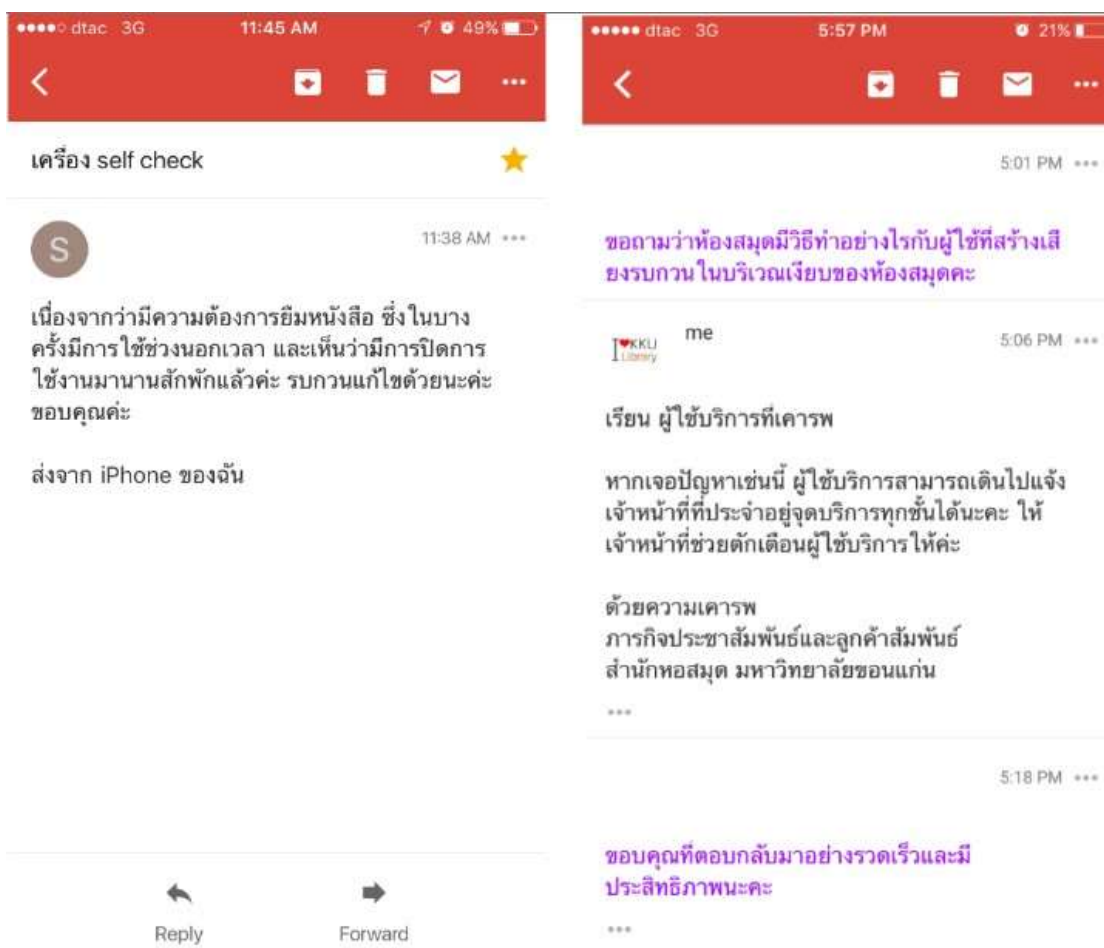


เราพร้อมที่จะรับฟังเสียงของคณาจารย์และบุคลากร เพื่อจะนำข้อมูลไปแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น โปรดระบุชื่อของห้องเรียนที่จะแจ้งไปที่ทางสำนักหอสมุด หรือระบุเบอร์มือถือส่วนตัวเข้ามาถึงเพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานกับเราด้วยครับ

- ห้องเรียนหรือชื่อเรียน
- หน่วยงานหรือภาคนิเทศหรือชื่อ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชื่อผู้ส่งหรือชื่อสมาชิกอีเมลผู้ส่ง
- สรปการลดนค่าตามและจัดการพร้อมเรียน ปีงบประมาณ 2560
- สรปการลดนค่าตามและจัดการพร้อมเรียน ปีงบประมาณ 2561
- สรปการลดนค่าตามและจัดการพร้อมเรียน ปีงบประมาณ 2562
- สรปการลดนค่าตามและจัดการพร้อมเรียน ปีงบประมาณ 2563
- สรปการลดนค่าตามและจัดการพร้อมเรียน ปีงบประมาณ 2564
- สรปการลดนค่าตามและจัดการพร้อมเรียน ปีงบประมาณ 2565
- สรปการลดนค่าตามและจัดการพร้อมเรียน ปีงบประมาณ 2566 NEW!!!

สอบถามเรา

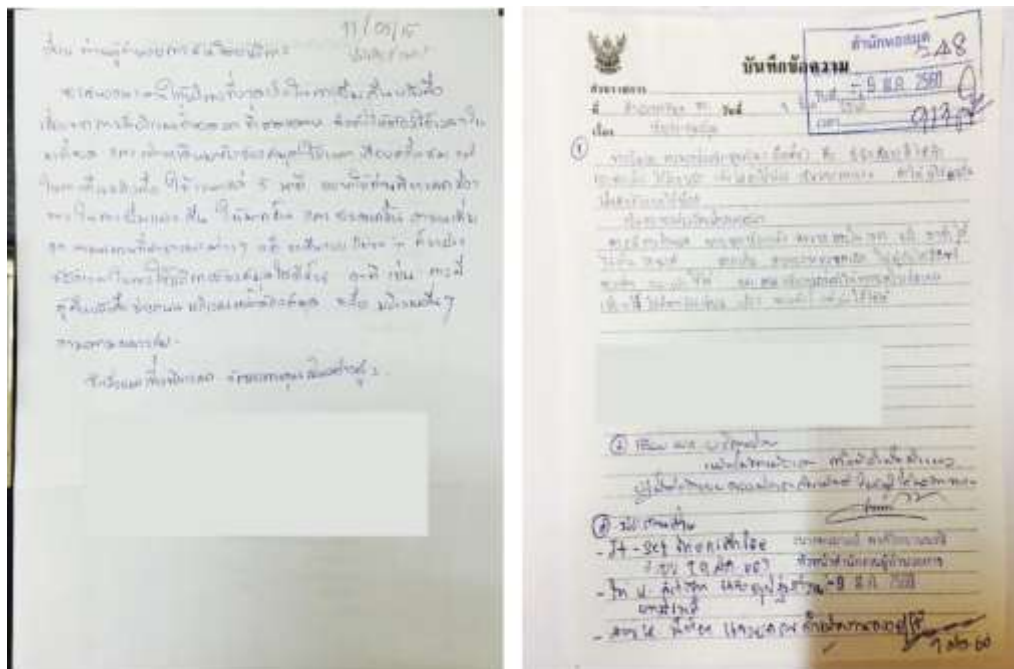
ตัวอย่างแจ้งข้อร้องเรียนทางออนไลน์บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด library.kku.ac.th



ตัวอย่างการรับข้อร้องเรียนทางอีเมลสำนักหอสมุด



ตัวอย่างช่องทางการรับข้อร้องเรียนทาง Facebook Fanpage



ตัวอย่างช่องทางการรับข้อร้องเรียนทางจดหมาย

สรุปการจัดการข้อร้องเรียนสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2566 แยกเป็นรายเดือน

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ Power BI : <https://kku.world/16e6h>

นำเสนอสถิติด้วย [Google Data Studio](#)

สรุปการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน ([คลิก](#))

รายละเอียดข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566 ([คลิก](#))

สถิติ Chatbot ([คลิก](#)) ในรูปแบบ Google Data Studio ([คลิก](#))

สถิติ เมล์สำนักหอสมุด ([คลิก](#)) ในรูปแบบ Google Data Studio ([คลิก](#))

เดือนกันยายน 2566 ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

- ได้รับข้อร้องเรียนและการสอบถามข้อมูลต่างๆ จำนวน **106** เรื่อง โดยแบ่งตามประเภทของเรื่อง ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทของข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	สอบถามข้อมูล	99	91.67
2	ข้อร้องเรียน	9	8.33
	รวม	106	100

- ข้อร้องเรียน จำนวน **9** เรื่อง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน จำนวน **9** เรื่อง คิดเป็น **ร้อยละ 100** ประกอบด้วยเรื่องดังต่อไปนี้

รายละเอียด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ (เรื่อง)	การจัดการ
เข้าระบบไม่ได้	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
เข้าระบบลงทะเบียนอบรมไม่ได้	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
คืนหนังสือแล้วยังค้างในระบบ	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
บุคลากรห้องสมุดเสียงดังตรงประตูอาคารศูนย์สารสนเทศ	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
ปลั๊กไฟในห้อง 1302M เสีย	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
มีคนนำอาหารมีกลิ่นเข้ามาในห้อง 1301	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
สแกน QRcode ที่หน้าห้องประชุมกลุ่มย่อยไม่ได้	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
ห้อง 1302G เสียงดัง	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
ห้อง 1302L สแกน QRcode ไม่ได้ และแอร์ไม่ทำงาน	1	11.11	ดำเนินการแล้ว
รวม	9	100	

สรุปการจัดการข้อร้องเรียนสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2566 -- รายไตรมาส

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ Power BI : <https://kku.world/16e6h>
นำเสนอสถิติด้วย [Google Data Studio](#)
สรุปการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน ([คลิก](#))
รายละเอียดข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566 [คลิก](#)
สถิติ Chatbot [คลิก](#) ในรูปแบบ Google Data Studio [คลิก](#)
สถิติ เมล์สำนักหอสมุด [คลิก](#) ในรูปแบบ Google Data Studio [คลิก](#)

ข้อร้องเรียนปีงบประมาณ 2566 จำแนกตามเดือน จำนวน 128 เรื่อง

เดือน	จำนวน (เรื่อง)						
	บริการห้องสมุด	ทางด้านค้นข้อมูล	ระบบ Member	อาหารหอสมุด	บุคลากร	อื่นๆ	รวม
ตุลาคม 2565	5	-	5	7	-	-	17
พฤศจิกายน 2565	18	-	6	1	-	-	25
ธันวาคม 2565	1	-	1	1	-	-	3
มกราคม 2566	7	-	3	1	-	-	11
กุมภาพันธ์ 2566	13	1	6	-	1	-	21
มีนาคม 2566	2	-	1	3	-	1	7
เมษายน 2566	1	-	-	2	-	-	3
พฤษภาคม 2566	4	-	-	1	-	1	6
มิถุนายน 2566	7	-	2	-	-	-	9
กรกฎาคม 2566	3	-	-	-	-	-	3
สิงหาคม 2566	6	-	1	7	-	-	14
กันยายน 2566	7	-	1	-	1	-	9
รวม	74	1	26	23	2	2	128

ตัวอย่างการรายงานการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหาร รายไตรมาส



ความเป็นมา

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งคือการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการบนโลกโซเชียล การรับฟังเสียงลูกค้า Voice of Customer ในการตอบคำถาม การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ทิชม จากผู้ใช้บริการ ในแต่ละช่องทาง โดยเฉพาะผ่านเครือข่าย Social Network ที่ผ่านๆมาไม่เคยมีการนำข้อมูลเหล่านี้มารวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผล เพื่อให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น จึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เรียกว่า Google Form ที่ได้รับความรู้จากการ KM มาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเก็บบันทึกข้อมูลการตอบข้อซักถาม รวมถึงข้อร้องเรียนต่างๆที่ได้รับมาจากผู้ใช้บริการ ช่องทางที่ได้รับการติดต่อจากผู้ใช้ ประเด็นข้อคำถามหรือข้อร้องเรียนที่ผู้ใช้แจ้งมา และผลการดำเนินการแก้ไขในประเด็นนั้นๆ โดยทำการบันทึกเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีการสรุปเป็นสถิติเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น รายละเอียดแบบบันทึกการตอบข้อร้องเรียนและตอบคำถามผู้ใช้บริการ จะมีข้อมูล ดังนี้ 1. ข้อมูลการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และประเภทของบริการที่สอบถาม 2. การดำเนินการจัดการ เพื่อบันทึกแนวทางในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าที่ได้ดำเนินการไป



รายงานวันที่ ตุลาคม 2566

นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์ และนางสาวนิตยา ชุ่มภักย์

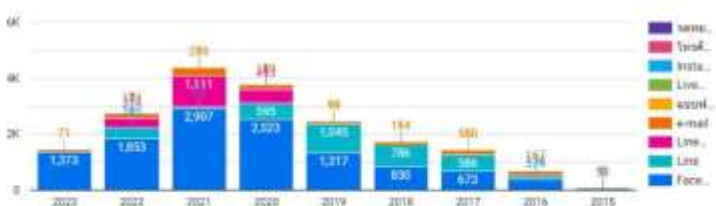
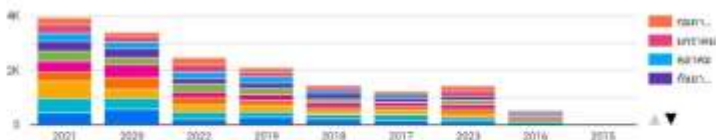
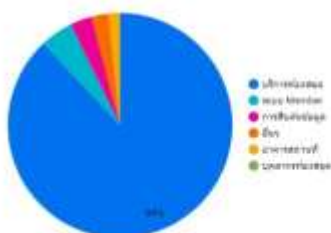
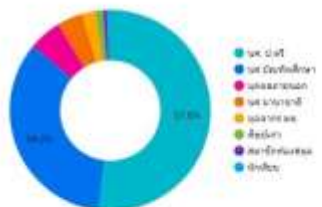
หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ งานแผนยุทธศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวอย่างการรายงานการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหาร รายปีงบประมาณ
และเปิดเผยข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด

สถิติการตอบคำถามและข้อร้องเรียนออนไลน์
หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จำนวนข้อ **18,713** เลือกช่วงวันที่ ส่วนรวมทุกปี



รายงานสรุปสถิติข้อร้องเรียน
หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เลือกปี/เดือน และหมวดหมู่ ปี เดือน หมวดหมู่ จำนวนทั้งหมด **100%**

Year	Month	ประเภทข้อร้องเรียน	รวม Member	ทางโทรศัพท์	ทางอีเมล/ข้อร้องเรียน	อื่นๆ	บุคลากรที่ตอบ	ข้อ
2022	ธันวาคม	ข้อคำถาม	13	6	-	7	-	21
	ธันวาคม	ข้อร้องเรียน	6	1	7	-	-	14
	พฤศจิกายน	ข้อคำถาม	7	2	1	-	-	11
	พฤศจิกายน	ข้อร้องเรียน	7	2	-	-	-	9
	ตุลาคม	ข้อคำถาม	7	1	-	-	1	9
	ตุลาคม	ข้อร้องเรียน	2	1	3	-	1	7
	กันยายน	ข้อคำถาม	4	-	1	-	3	8
	กันยายน	ข้อร้องเรียน	1	-	2	-	-	3
2021	พฤศจิกายน	ข้อคำถาม	3	-	-	-	-	3
	พฤศจิกายน	ข้อร้องเรียน	16	6	1	-	-	23
	ธันวาคม	ข้อคำถาม	9	6	7	-	-	17
	ธันวาคม	ข้อร้องเรียน	10	5	-	-	1	16
	พฤศจิกายน	ข้อคำถาม	6	4	-	-	-	10

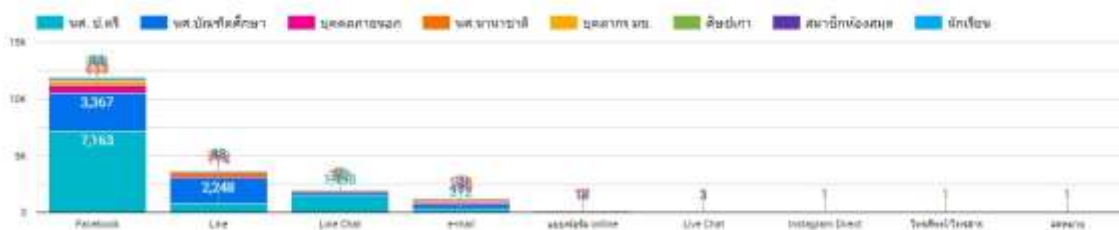
ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด

เลือกปี/เดือน และหมวดหมู่

ปี: - เดือน: - หมวดหมู่:

ประเภทของผู้ใช้บริการ / จำนวน	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	รวมทั้งหมด
ทั้งหมด	163	174	57	35	2	1	-	-	1	464
ยื่นข้อร้องเรียนไปยังหอสมุด	143	3	1	-	-	-	-	-	-	151
ขอรับบริการ	114	8	2	1	-	2	-	-	-	125
ติดต่อสอบถามค่าปรับ	69	32	4	1	-	-	-	-	-	106
ตรวจสอบ	-	62	8	-	-	-	-	-	-	88
ขอรับบริการใหม่	15	23	34	11	1	-	-	-	-	84
แจ้งเหตุไม่พอใจ	8	6	8	3	-	-	-	-	-	27
พบปะพูดคุยส่วนตัว	2	2	-	3	12	-	-	-	-	19
ขอรับบัตร	-	19	-	-	-	-	-	-	-	19
ขอรับ	17	1	1	-	-	-	-	-	-	19
ขอใช้บริการคืนบัตร/แจ้งยอดเสีย	12	5	-	-	-	-	-	-	-	17
ขอรับ	9	8	-	1	-	-	-	-	-	18
ขอรับ	11	2	1	-	-	-	-	-	-	14
ขอรับ	1	1	-	-	-	1	1	-	-	4
รวมทั้งหมด	321	428	122	84	20	7	8	1	1,496	

ประเภทของผู้ใช้บริการ	ตอบคำถาม	ตอบข้อร้องเรียน	ยื่นข้อร้องเรียน	จำนวน	การให้บริการ / ครั้ง
มกราคม	854	825	25	8	-
กุมภาพันธ์	1,347	441	7	5	-
มีนาคม	558	20	3	6	30
เมษายน	841	122	11	11	-
พฤษภาคม	314	88	6	7	-
มิถุนายน	2,231	6	-	-	-
กรกฎาคม	1,141	7	-	2	-
สิงหาคม	1,001	1	-	-	-



ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด (ต่อ)

ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้จัดทำ

ผู้จัดทำ

หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



อักริมา สุ่มมาตย์
บรรณารักษ์ชำนาญการ
✉ akarima@kku.ac.th



นิติยา ศรีวรรเตชไพศาล
นักเอกสารสนเทศชำนาญการ
✉ nitiyach@kku.ac.th