

การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้  
ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ปริญาทิพนธ์  
ของ  
ภัทรารวรรณ เล็กเรียงสินธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ตุลาคม 2549

การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้  
ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บทคัดย่อ  
ของ  
ภัทราวรรณ เล็กเรียงสินธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ตุลาคม 2549

ภัทรารวรรณ เล็กเริงสินธุ์. (2549). การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. ปรินท์นิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, อาจารย์ แวตา เตชาทวิวรรณ.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย และความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานฯ ตลอดจนเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารจำแนกตามประเภทการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และจำนวนบุคลากรวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้บริหารห้องสมุดกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 20 คน มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 32 คน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 41 คน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชชมงคล วิทยาเขตต่าง ๆ จำนวน 26 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (แบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ F-test

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย แต่ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยช่องทางการรับที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดเตรียมไว้คือ การแจ้งโดยวาจา รองลงมาคือ กล่องรับความคิดเห็น ส่วนลักษณะของข้อร้องเรียนที่ได้รับนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ได้รับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุดในขณะที่ช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้เพื่อร้องเรียนฯ คือ แจ้งโดยวาจาและกล่องรับความคิดเห็น

ด้านการดำเนินงาน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ห้องสมุดส่วนใหญ่จะให้บรรณารักษ์ชี้แจง หากได้รับข้อร้องเรียนแบบเป็นลายลักษณ์อักษร จะนำเข้าไปประชุมหัวหน้าฝ่าย ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้มีการรวบรวมสถิติไว้ และไม่มีคณะทำงานโดยเฉพาะ

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ ในด้านคุณค่าและนโยบาย ด้านช่องทางการรับ ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา ด้านผู้รับผิดชอบ และด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริหารเห็นด้วยในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และจำนวนบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อแนวทางการดำเนินงานด้านคุณค่าและนโยบาย ด้านช่องทางการรับ ด้านการรับเรื่องและพิจารณา ด้านผู้รับผิดชอบ และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

HANDLING USERS' COMPLAINTS, SUGGESTIONS AND COMPLIMENTS  
IN ACADEMIC LIBRARIES

AN ABSTRACT  
BY  
PATRAWAN LEKROENGSI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Arts degree in Library and Information Science  
at Srinakharinwirot University  
October 2006

Pattrawan Lekroengsin. (2006). *Handling Users' Complaints, Suggestions and Compliments in Academic Libraries*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Advisor Committee: Assoc. Prof. Suphat Songsaengchan, Mrs.Wawta Techataweewan.

The purposes of this study were to investigate conditions and administrators' opinions in academic libraries with regard to handling users' complaints, suggestions and compliments. The research also studies further deep by setting criteria to compare the level of the administrators' opinions between groups. Such criteria are working experiences, academic libraries type, operational budgets, and number of profession staffs. The total samples of 119 academic library administrators were from 20 State Universities, 32 Rajabhat Universities, 41 Private Colleges and Universities and 26 Rajamangala Universities of Technology in various campuses. The instrument of the study was a 5 rating scale checklist and open-ended questionnaire. The statistics used in data analysis run by SPSS for Windows were percentage, mean, standard deviation, and F-test for hypothesis testing.

The findings of the study were presented as follows:

1. For the library operations
  - a. Most of the academic libraries have no written policy for handling complaints, suggestions and complimentary feedback.
  - b. The academic libraries provide two channels for the communication with library: the verbal personal approach and sending written messages dropped in comment or suggestion. In users' view, both of the channels are the common ways of sending their message to the libraries. However, the perception of library administrators turns out that written complaints, suggestions and compliments are more popular to the users rather than the verbal ones.
  - c. Users who use verbal communication receive immediate attention as matters are discussed and clarified on the spot by library authorities. Written comments, the majority of which are complaints, are raised with solutions considered in library staff meetings.
  - d. Most of the libraries do not collect the statistics of users' complaints, suggestions and compliments; neither do they assign specific staff to deal with the matters.
2. The library administrators' opinion towards handling users' complaints, suggestions and compliments on value and policy, receiving channel, receiving and

considering process, responsible staff and public relations were found that most of the administrators agreed at the high level.

3. There is no significant difference between groups defined by 4 criteria mentioned earlier in terms of the opinion towards value and policy, receiving channel, receiving and considering process, responsible staff and public relations.

การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้  
ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ปริญญาานิพนธ์  
ของ  
ภัทราวรรณ เล็กเรียงสินธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ตุลาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้  
ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ของ

ภัทราวรรณ เล็กเรียงสินธุ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2549

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

.....กรรมการ

(อาจารย์แววตา เซตาทวีวรรณ)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(นางพิมพ์ล เมฆสวัสดิ์)



## ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท และอาจารย์แววตา เตชะทวิวรรณ กรรมการควบคุมปริญญาโทที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีตั้งแต่แรกเริ่มจนปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี รวมทั้งอาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล และอาจารย์พิมล เมฆสวัสดิ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรีย เหล่าสุนทร ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา และคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่านที่คอยห่วงใยเอาใจใส่ และให้คำปรึกษาแนะนำเสมอมา ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชญ์ ทับเที่ยง อาจารย์เปรมศรี อิงคินันท์ อาจารย์บุญญา วิศวาไพศาล รองศาสตราจารย์ชุตินา สัจจานันท์ อาจารย์จิรายุ ดาศรี นางสาวภาวิณี ตั้งปัญญาวงศ์ และนางวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุลที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง และให้ทุนสนับสนุนจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำปริญญาโทฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อไพศาล และ คุณแม่อมรา เล็กเรียงสินธุ์ ผู้เป็นที่รักยิ่ง ที่เป็นกำลังใจ กำลังทรัพย์ และกำลังสมองที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จด้วยความภาคภูมิใจอย่างสูงสุด

และขอขอบคุณ คุณปรเมศวร์ รมยากร คุณเกวลี จันทร์ตะมา คุณณัฐพล แยมฉิม เพื่อน ๆ และรุ่นพี่ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีที่ได้จากปริญญาโทฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการี และบูรพาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพยกย่อง

ภัทรารวรรณ เล็กเรียงสินธุ์

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมุติฐานการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	9
ความเป็นมา.....	9
สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	11
ห้องสมุดกับธุรกิจบริการ.....	14
ความหมายของการบริการ.....	14
ลักษณะของการบริการ.....	15
ประเภทของการบริการ.....	17
คุณภาพของการบริการ.....	18
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	20
ความหมาย.....	20
ลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้.....	21
ผลเสียของการไม่ให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียน.....	22
ผลดีของการให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียน.....	25
การดำเนินงานข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	26
องค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงาน.....	26
ขั้นตอนของการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน.....	28
แนวทางการปฏิบัติตนสำหรับบุคลากรผู้รับข้อร้องเรียน.....	36
ลักษณะขององค์การที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มี ประสิทธิภาพ.....	37
อุปสรรคในการได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	37

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>2 (ต่อ)</b>	
ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยของห้องสมุดในต่างประเทศ.....	39
ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยของห้องสมุดในประเทศ.....	47
ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศ.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
งานวิจัยต่างประเทศ.....	58
งานวิจัยในประเทศ.....	60
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	71
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	71
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	77
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	143
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	143
สมมุติฐานการวิจัย.....	143
วิธีดำเนินการวิจัย.....	144
สรุปผลการวิจัย.....	145
อภิปรายผลการวิจัย.....	151
ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	159
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	160
บรรณานุกรม.....	161
ภาคผนวก.....	170
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	171
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือ.....	181
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	192
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	194

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนข้าราชการและพนักงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546.....	12
2 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด.....	74
3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุด.....	78
4 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	80
5 นโยบาย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	82
6 ช่องทางการรับ ลักษณะการได้รับและช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้เพื่อร้องเรียน เสนอแนะ และชมเชยห้องสมุด.....	83
7 การพิจารณาเมื่อได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	84
8 การติดต่อกับผู้ใช้ที่ร้องเรียน เสนอแนะและชมเชยห้องสมุด.....	86
9 การรวบรวมสถิติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	87
10 คณะทำงานที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ในห้องสมุด.....	88
11 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านคุณค่าและนโยบาย.....	89
12 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านช่องทางการรับ.....	90
13 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านการรับเรื่องและพิจารณา .....	91
14 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านผู้รับผิดชอบ.....	92
15 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ .....	93
16 ความคิดเห็นที่มีต่อระยะเวลาในการตอบรับการรับเรื่อง.....	94
17 ความคิดเห็นที่มีต่อระยะเวลาขั้นต่ำที่ใช้ในการพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้ใช้ได้ทราบ.....	94
18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตาม ประสิทธิภาพการทำงาน.....	95
19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตาม ประสิทธิภาพการทำงาน.....	96
20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อวิธีรับเรื่องและพิจารณาจำแนก ตามประสิทธิภาพการทำงาน.....	99
21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตาม ประสิทธิภาพการทำงาน.....	101
22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนก ตามประสิทธิภาพการทำงาน.....	103

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด.....	104
24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด.....	106
25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	109
26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อวิธีรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด.....	110
27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด.....	112
28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	115
29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด.....	116
30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตามงบดำเนินการ.....	117
31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามงบดำเนินการ.....	119
32 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อวิธีรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามงบดำเนินการ.....	122
33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามงบดำเนินการ.....	124
34 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามงบดำเนินการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	127
35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามงบดำเนินการ.....	128
36 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ.....	130
37 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ.....	131

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ.....	134
39 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตาม จำนวนบุคลากรวิชาชีพ.....	136
40 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดเกี่ยวกับการให้ผู้อำนวยการหรือ หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้พิจารณาข้อร้องเรียนฯ จำแนกตามจำนวนบุคลากร วิชาชีพที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	139
41 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนก ตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ.....	140
42 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านนโยบาย ด้านช่องทางการรับ ด้านการรับเรื่อง และพิจารณา ด้านผู้รับผิดชอบ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ.....	141

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ปฏิบัติการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า.....	24
2 ระบบการดำเนินงานข้อร้องเรียน.....	29
3 ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน.....	35
4 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์รับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอตินบะระ.....	40
5 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์รับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดควีน แมรี มหาวิทยาลัยลอนดอน...	42
6 แบบฟอร์มข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีโอคแลนด์...	44
7 การดำเนินงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแฮมฟอร์ด.....	46
8 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	48
9 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล.....	48
10 Ask a Librarian สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	49
11 แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สำนักวิทยบริการ.....	49
12 เว็บไซต์ถามมา-ตอบไป สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	50
13 แบบสอบถามความคิดเห็น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	50
14 แบบสอบถามความคิดเห็น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.....	51
15 การดำเนินงานการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน เทศบาลนครอุดรธานี.....	53
16 การดำเนินงานการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ป่วย โรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.....	55
17 การดำเนินงานการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.....	56
18 การดำเนินงานการรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียน สำนักงานประกันสังคม.....	57



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในยุคสารสนเทศ (Information age) เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญที่ทำให้บุคคลผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหาเข้าถึงสารสนเทศได้หลายช่องทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ต การใช้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เช่น ศูนย์ข้อมูลมิตินัน ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (ศสท.) การบอกรับข่าวสาร วารสาร และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การใช้บริการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ห้องสมุดจึงอาจไม่ใช่ทางเลือกแรกสำหรับผู้ใช้อีกต่อไป ดังนั้น หากห้องสมุดต้องการคงสภาพของบริการให้คงอยู่ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญต่อการให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก ซึ่งเป็นแนวคิดทางการตลาดมากขึ้น และนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับงานห้องสมุดให้มากขึ้น

แนวคิดทางการตลาดสมัยใหม่จะให้ความสำคัญและคำนึงถึงลูกค้าเป็นอันดับแรก จนมีคำกล่าวที่ว่า “ตลาดเป็นของผู้บริโภค” เพราะผู้บริโภคเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดและวางแผนการตลาด (วิธนา โฆษิตสุรงค์กุล. 2546: 55) ในส่วนของห้องสมุดก็ถือว่าผู้ใช้เป็นลูกค้า ผู้บริโภคห้องสมุดจึงต้องคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก โดยพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการจนเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้

การนำหลักการตลาดมาประยุกต์เพื่อการบริหารจัดการด้านคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะสร้างความจงรักภักดีของผู้ใช้ (Customer loyalty) ให้เกิดขึ้น เนื่องจากความจงรักภักดีของผู้ใช้นี้เป็นมากกว่าเป้าหมายทั่วไป กล่าวคือ จะเป็นเป้าหมายระยะยาวที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการในอนาคต และเป็นที่มาของคำแนะนำต่าง ๆ ต่อห้องสมุด (Martensen; & Gronholdt. 2003: 142) นอกจากนั้น ความจงรักภักดีในที่นี้ยังหมายถึงการที่ผู้ใช้กลับมาใช้บริการของห้องสมุดบ่อยครั้ง ซึ่งการที่กลับมาใช้บ่อยครั้งก็เพราะผู้ใช้พึงพอใจนั่นเอง ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้ นั่นคือผู้ใช้จะเป็นผู้ตัดสินว่าห้องสมุดนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาจนเป็นที่พึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด หากห้องสมุดไม่สามารถให้บริการได้ตามที่คาดหวัง ผู้ใช้ย่อมเกิดความรู้สึกผิดหวังและเบื่อหน่าย จนอาจเกิดเป็นประสบการณ์เชิงลบกับบริการของห้องสมุดนั้น ๆ (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2546: 7)

การให้ความสำคัญกับผู้ใช้โดยสร้างความจงรักภักดีเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด โดยให้ผู้ใช้มีความเชื่อมั่นว่าห้องสมุดจะสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจให้ผู้ใช้กลับมาใช้บริการที่ห้องสมุดแห่งนั้นอีก (รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. 2538: 15) แต่การให้บริการเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและ

สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้เรื่องง่าย เพราะห้องสมุดจะต้องสามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้จึงจะเกิดความพึงพอใจ โดยทั่วไปความคาดหวังเหล่านั้นได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น การให้ความสนใจและใส่ใจ ความสุภาพในการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกประทับใจเป็นบุคคลสำคัญ และการที่จะทำให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจได้ด้วยนั้น จำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นปิดียินดี ซึ่งก็คือการที่สามารถให้บริการได้เกินความคาดหวังของผู้ใช้นั้นเอง (สมิต สัชฌุกร. 2543: 227)

จากแนวคิดของการให้บริการที่เน้นผู้ใช้เป็นหลัก ห้องสมุดหลายแห่งได้พยายามนำวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการบริการโดยมุ่งหวังว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ได้ แต่จากผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดหลายแห่งยังไม่สามารถสนองความคาดหวังที่แท้จริงของผู้ใช้ได้ ดังเช่นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศตามกรอบแนวคิด “แบบจำลองช่องว่าง” ของพาราสุรามาน ไชแธมอล และแบร์รี เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้ใน 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่ผู้ใช้ให้บริการมีต่อผู้ใช้ งานวิจัยของสมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้าน ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้ไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการ และงานวิจัยของพรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 380 คน พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศรวมทุกด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศไม่ใช่อะไรที่คาดหวัง ซึ่งจากงานวิจัยทั้งสองแสดงให้เห็นว่าในสายตาของผู้ใช้ ห้องสมุดยังไม่สามารถให้บริการได้ดีเพียงพอตามความคาดหวังของผู้ใช้ และเกิดเป็นช่องว่างระหว่างผู้ใช้และห้องสมุด

กลยุทธ์หนึ่งที่น่าสนใจเพื่อช่วยให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการให้เป็นที่ไปตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ก็คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการบริการทั้งในด้านดีและด้านไม่ดี ศาสตราจารย์เท็ด เลวิตต์ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดกล่าวว่า สัญญาณแน่นอนอันหนึ่งที่บ่งชี้ว่าความสัมพันธ์ของลูกค้ากับเราเริ่มถดถอยหรือแย่ลง คือ การไม่มีเสียงบ่นจากลูกค้าเพราะไม่เคยมีใครที่พอใจได้มากขนาดนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้บริการกันมานานพอสมควรแล้ว แสดงว่าลูกค้าไม่แสดงออกมาให้รู้หรือไม่ได้รับการเชิญเชิญให้แสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ (เบล. 2538: 121) ซึ่งคำกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเสียงบ่นและคำตำหนิต่าง ๆ เป็นเรื่องปกติธรรมดาของการให้บริการ การไม่ได้รับคำติเตียนใด ๆ เลยจึงเป็นเรื่องผิดปกติที่องค์กรควรหันมาใส่ใจถึงสาเหตุของการไม่ได้รับเสียงบ่นเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์กรเข้าใจว่าหัวใจสำคัญของการแสดงความความคิดเห็นหรือเสียงบ่นของผู้ใช้ก็คือ การที่ผู้ใช้ร้องขอให้องค์กรสนใจฟังสิ่งที่พวกเขาใส่ใจ ซึ่งจะ

ช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้เกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการ (Johnson. 1998: 66) จึงกล่าวว่า การบริการของห้องสมุดนั้น ความคิดเห็นของผู้ใช้มีส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จ ซึ่งหากห้องสมุดขาดการกระตุ้นและสนับสนุนจากผู้ใช้ หรือไม่เปิดช่องทางให้ผู้ใช้เสนอข้อร้องเรียนและเสนอแนะบริการอย่างเพียงพอ ตลอดจนไม่สามารถวางระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจะสูญเสียผลประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการ และอาจกลายเป็นช่องว่างระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดได้ในที่สุด

ฉะนั้นห้องสมุดที่สามารถประสบความสำเร็จในการให้บริการได้นั้น จะต้องมีการสนับสนุนส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นทั้งในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และจะต้องพร้อมที่จะรับฟัง ตลอดจนมีวิธีดำเนินการกับความเห็นเหล่านั้นอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว เพื่อแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจที่ห้องสมุดมีต่อผู้ใช้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะช่วยทำให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้ได้มากที่สุดนั่นเอง ฉะนั้นห้องสมุดจะต้องมีการพัฒนาระบบการรับฟังความคิดเห็นให้มีความง่าย สะดวกและเอื้อต่อการที่ผู้ใช้จะบอกถึงความคับข้องใจหรือความรู้สึกชื่นชมยินดีเหล่านั้น ที่สำคัญต้องพัฒนาระบบให้มีความมั่นใจได้ว่าจะสามารถใช้ประโยชน์ได้ครอบคลุมทั่วทั้งห้องสมุดมิใช่แค่ภายในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Walters.1994: 49)

จากความสำคัญของความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดดังที่กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยซึ่งปัจจุบันพยายามเน้นการให้บริการผู้ใช้เป็นหลักนั้น ได้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ทั้งที่เป็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยมากน้อยเพียงใด มีการเปิดโอกาสหรือช่องทางให้กับผู้ใช้ในการเสนอแนะการบริการอย่างเพียงพอหรือไม่ และมีระบบการดำเนินงานกับความเห็นเหล่านั้นอย่างไร

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณการ จำนวนบุคลากรวิชาชีพ

## ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้รับจะทำให้ทราบสภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ได้มากที่สุด

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 4 กลุ่มสถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยของรัฐที่แต่เดิมเคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 25 แห่ง มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 41 แห่ง มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 59 แห่ง มหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล วิทยาเขตต่าง ๆ จำนวน 37 แห่ง รวมทั้งสิ้น 162 แห่ง ได้ประชากรทั้งสิ้น 162 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรในข้อ 1.1 โดยทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเจซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 114 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรทั้ง 4 กลุ่มสถาบัน ได้กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 18 คน มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 29 คน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 41 คน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล จำนวน 26 คน

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

##### 2.1.1 ระยะเวลาการทำงาน จำแนกเป็น

##### 2.1.1.1 ต่ำกว่า 10 ปี

##### 2.1.1.2 10-20 ปี

##### 2.1.1.3 21-30 ปี

##### 2.1.1.4 มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

## 2.1.2 กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด จำแนกเป็น

2.1.2.1 มหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1.2.2 มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ

2.1.2.3 มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน

2.1.2.4 มหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล

## 2.1.3 งบดำเนินการ จำแนกเป็น

2.1.3.1 ต่ำกว่า 1 ล้านบาท

2.1.3.2 1-10 ล้านบาท

2.1.3.3 มากกว่า 10 - 20 ล้านบาท

2.1.3.4 มากกว่า 20 ล้านบาท

## 2.1.4 จำนวนบุคลากรวิชาชีพ จำแนกเป็น

2.1.4.1 ต่ำกว่า 10 คน

2.1.4.2 10-20 คน

2.1.4.3 21-30 คน

2.1.4.4 มากกว่า 30 คนขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

2.2.2 ด้านช่องทางการรับ

2.2.3 ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา

2.2.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

2.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย หมายถึง การแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยข้อร้องเรียนจะเป็นการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ โดยคาดหวังให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเป็นการแนะนำหรือการเสนอแนวทางของผู้ใช้ในการปรับปรุงการบริการ และคำชมเชยเป็นการแสดงความพึงพอใจ หรือ ความประทับใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งการแสดงออกสามารถกระทำได้ 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การเขียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น สมุดรับความคิดเห็น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย ฯลฯ และ 2) รูปแบบที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง ฯลฯ โดยขอบเขตของ

ข้อร้องเรียนที่ห้องสมุดจะรับพิจารณาดำเนินการนั้น จะต้องอยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุด เช่น เรื่องเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุด ทั้งที่เป็นวัสดุที่ตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ระเบียบข้อบังคับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการต่าง ๆ อุปกรณ์สื่อโสตทัศนฯ สถานที่ ฯลฯ

2. สภาพการดำเนินงาน หมายถึง สภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยในปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 2.1 ด้านนโยบาย และการประชาสัมพันธ์
- 2.2 ด้านช่องทางการรับ
- 2.3 ด้านการพิจารณา การติดต่อกับผู้ใช้และการเก็บสถิติ
- 2.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

3. แนวทางการดำเนินงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อรูปแบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 3.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย
- 3.2 ด้านช่องทางการรับ
- 3.3 ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา
- 3.4 ด้านผู้รับผิดชอบ
- 3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

4. สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยและเทียบเท่า ซึ่งอาจเรียกชื่อต่าง ๆ กัน เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย สถาบัน เป็นต้น

5. ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งอาจมีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน เช่น ผู้อำนวยการ หัวหน้า หรืออย่างอื่นที่มีนัยเดียวกัน

6. ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้บริหารห้องสมุดได้เข้ามาปฏิบัติงานในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์นับแต่การปฏิบัติงานในห้องสมุด และ/หรือสอนวิชาที่เกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และ/หรือสอนในสาขาวิชาอื่น ๆ ตลอดจนระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้บริหารของห้องสมุด

7. กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด หมายถึง กลุ่มของมหาวิทยาลัยที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดอยู่ โดยจำแนกเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 7.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 25 แห่ง  
(กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 24 แห่งและสถาบันเทคโนโลยีปทุมวันอีก 1 แห่ง โดยไม่รวมห้องสมุดคณะ /สาขา/วิทยาเขต)
- 7.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 41 แห่ง  
(กลุ่มสถาบันราชภัฏที่เคยสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ)
- 7.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 59 แห่ง  
(กลุ่มมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชนที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย)
- 7.4 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล จำแนกตามวิทยาเขต จำนวน 37 แห่ง  
(กลุ่มสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่เคยสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ)

8. งบดำเนินการ หมายถึง งบประมาณประจำปีล่าสุดที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้รับทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและงบรายได้ ที่นำมาจัดสรรเพื่อใช้เป็นค่าวัสดุ ค่าตอบแทน และค่าใช้สอย

9. จำนวนบุคลากรวิชาชีพ หมายถึง จำนวนของผู้ปฏิบัติหน้าที่สายงานบริการในห้องสมุดโดยมีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และอยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีงบดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
  - 1.1 ความเป็นมา
  - 1.2 สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. ห้องสมุดกับธุรกิจบริการ
  - 2.1 ความหมายของการบริการ
  - 2.2 ลักษณะของการบริการ
  - 2.3 ประเภทของการบริการ
  - 2.4 คุณภาพของการบริการ
3. ขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
  - 3.1 ความหมาย
  - 3.2 ลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้
  - 3.3 ผลเสียของการไม่ให้ความสำคัญกับขอร้องเรียน
  - 3.4 ผลดีของการให้ความสำคัญกับขอร้องเรียน
4. การดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
  - 4.1 องค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงาน
  - 4.2 ขั้นตอนของการดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียน
  - 4.3 แนวทางการปฏิบัติตนสำหรับบุคลากรผู้รับขอร้องเรียน
  - 4.4 ลักษณะขององค์การที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
  - 4.5 อุปสรรคในการได้รับขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
  - 4.6 ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของห้องสมุดในต่างประเทศ
  - 4.7 ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของห้องสมุดในประเทศ
  - 4.8 ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศ



5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

### ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดวิทยาลัยเป็นชื่อที่นิยมเรียกห้องสมุดที่ให้บริการในสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัยตั้งแต่อดีต ปัจจุบันได้มีอีกชื่อหนึ่งคือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งไม่ว่าจะใช้ชื่อใดยังคงมีความหมายถึงห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศแก่คณาจารย์ นิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นเอง ห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาระดับอุดมศึกษา คุณภาพของห้องสมุดถือเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ของตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานของการประกอบอาชีพในอนาคต เป็นแหล่งการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา อาจารย์และนักวิจัย (ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2544: 5)

#### ความเป็นมา

ห้องสมุดได้เข้ามามีบทบาทในด้านการศึกษานับแต่อดีต ซึ่งต่างก็อาศัยห้องสมุดเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาความรู้ความก้าวหน้าตลอดมาจนถึงปัจจุบันนี้ ห้องสมุดจึงเป็นหน้าต่างและภาพลักษณ์ที่แท้จริงของระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัย แม้ว่ามหาวิทยาลัยจะมีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางกฎหมาย แต่ภารกิจของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยไม่มีอะไรที่เปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมหน้า เนื่องจากสิ่งที่เป็นตัวกำหนดการดำเนินงานของห้องสมุดคือระบบการเรียนการสอนและการดำเนินงานทางวิชาการของแต่ละมหาวิทยาลัย (นนทา วิฑูฒิศักดิ์. 2543: 37) ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงควรทราบถึงความเป็นมาของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยโดยสังเขป ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2547ข: 10-11)

ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เริ่มมีการยกฐานะโรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นมหาวิทยาลัย โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับการยกฐานะเป็นแห่งแรก และได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยอื่นๆ ตามมา โดยมหาวิทยาลัยเหล่านี้จะสังกัดอยู่ในกระทรวงต่าง ๆ

พ.ศ. 2502 ในสมัยของจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ได้มีการตราพระราชบัญญัติโอนมหาวิทยาลัยทุกแห่งให้อยู่ในความดูแลของสภาการศึกษาแห่งชาติในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อความสะดวกในการปกครองและสร้างมาตรฐานการศึกษา

พ.ศ. 2514 สภาการศึกษาแห่งชาติและที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยได้ร่วมกันเสนอความเห็นต่อจอมพลถนอม กิตติขจร หัวหน้าคณะปฏิวัติว่ามหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีอิสระในการ

ปกครองตนเองเพื่อเสรีภาพในการถ่ายทอดและแสวงหาความรู้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ควรจัดตั้งทบวงอิสระหรือทบวงในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงทำให้เกิดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ

พ.ศ. 2520 ได้ยกเลิกประกาศของคณะปฏิวัติและได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2520 โดยเปลี่ยนชื่อ ทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นทบวงมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีการโอนงานกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจากกระทรวงศึกษาธิการมาอยู่ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยด้วย และให้ยกฐานะเป็นทบวงอิสระ มีฐานะเทียบเท่ากระทรวงแต่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

พ.ศ. 2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2520 ให้ครอบคลุมมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย

ในปัจจุบัน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้มีการรวมหน่วยงานด้านการศึกษา ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ขึ้นเป็นกระทรวงใหม่ ชื่อว่า กระทรวงการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยมีโครงสร้างในการแบ่งส่วนราชการในรูปของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ต่อมาจึงได้มีการจัดโครงสร้างส่วนราชการใหม่ โดยกำหนดให้แยกภารกิจเกี่ยวกับงานด้านศิลปวัฒนธรรมออกจากภารกิจของกระทรวงการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 62 ก วันที่ 6 กรกฎาคม 2546 ทำให้ทบวงมหาวิทยาลัยต้องแปรสภาพเป็น “สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา” ซึ่งในปัจจุบันระบบการศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนโดยให้ทุกสถาบันการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2548: 1-18) ได้แก่

- มหาวิทยาลัยเอกชนและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 59 แห่ง
- สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 77 แห่ง โดยจำแนกเป็น
  - มหาวิทยาลัยของรัฐ (ที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) จำนวน 24 แห่ง ปัจจุบันได้เพิ่มอีก 1 แห่ง คือ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน รวมเป็น 25 แห่ง
  - มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 41 แห่ง
  - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งได้จากการรวมวิทยาเขตต่าง ๆ ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเดิม จำนวน 37 แห่ง เข้าเป็นมหาวิทยาลัย จำนวน 9 แห่ง
  - มหาวิทยาลัยของคณะสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

### สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การบริหารจัดการต่าง ๆ ภายใน จึงมุ่งเน้นเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย จากเอกสารและเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีฐานะเทียบเท่าคณะ การบริหารงานเป็นแบบระบบศูนย์รวม โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีคณะกรรมการ กรรมการประจำสำนัก ช่วยดูแลเรื่องการทำหนดนโยบายของห้องสมุด การแบ่งส่วนราชการภายในของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ยังไม่มีการกำหนดเป็นกฎหมายชัดเจน ดังนั้นห้องสมุดแต่ละแห่งจึงบริหารจัดการภายในตามความเหมาะสมของแต่ละแห่ง ซึ่งอาจเป็นผลดีในแง่ของความคล่องตัวในด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้รับผลกระทบจากการพัฒนาสังคมรอบด้าน โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนในด้านโครงสร้าง การบริหารงาน รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการและกระบวนการปฏิบัติงาน และที่สำคัญ การจัดบริการและกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป (ชุตินา สัจจามันท์. 2540: 73)

ในส่วนของงบประมาณ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะได้รับเงินงบประมาณจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ งบประมาณแผ่นดิน และงบรายได้ เพื่อนำมาจัดสรรเป็นงบดำเนินการสำหรับซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ตลอดจนเป็นเงินค่าจ้างให้บุคลากร และเป็นงบลงทุนเพื่อใช้ในการก่อสร้าง ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2547ข: 111) ได้กำหนดงบประมาณประจำปี 2546 ให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละกลุ่ม ดังนี้

มหาวิทยาลัย/สถาบัน (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม)	32,598,750,300 บาท
สถาบันราชภัฏ	4,412,216,500 บาท
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	3,358,231,000 บาท

จากการที่ผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับจำนวนงบดำเนินการของห้องสมุดประจำปี 2548 พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มมีงบดำเนินการโดยเฉลี่ย ดังนี้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	37,705,165 บาท
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ	4,283,402 บาท
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและ วิทยาลัยเอกชน	3,236,749 บาท
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล	551,420 บาท

ในด้านจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ตามรายงานข้อมูลจำนวนบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 จะพบว่าห้องสมุดแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของจำนวนบุคลากร ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนข้าราชการและพนักงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ\*  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2546

สถาบันอุดมศึกษา	ข้าราชการ					พนักงาน					รวมทั้งสิ้น
	ต่ำกว่า	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	รวม	ต่ำกว่า	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	รวม	
	กว่า					กว่า					
1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	13	61	36	-	110	-	5	-	-	5	115
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	9	36	25	-	70	-	2	4	-	6	76
3. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	21	51	29	-	101	-	-	-	-	-	101
4. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	19	72	22	-	113	-	2	-	-	2	115
5. มหาวิทยาลัยทักษิณ	-	16	2	-	18	-	2	1	-	3	21
6. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	49	43	33	-	125	-	8	-	-	8	133
7. มหาวิทยาลัยนเรศวร	2	12	6	-	20	-	3	-	-	3	23
8. มหาวิทยาลัยบูรพา	3	11	9	-	23	-	1	3	-	4	27
9. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	7	13	15	1	36	-	1	1	-	2	38
10. มหาวิทยาลัยมหิดล	45	58	29	-	132	4	6	1	-	11	143
11. มหาวิทยาลัยแม่โจ้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	15	104	26	-	145	-	-	-	-	-	145
13. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	4	23	21	-	48	-	-	-	-	-	48
14. มหาวิทยาลัยศิลปากร	27	35	9	-	71	-	2	1	-	3	74
15. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	8	62	29	-	99	-	-	-	-	-	99
16. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	9	39	16	-	64	-	-	6	1	7	71
17. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	2	21	3	-	26	-	7	-	-	7	33
18. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง	11	28	3	-	42	-	1	-	-	1	43
19. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ	-	31	9	1	41	-	3	1	-	4	45
20. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	16	14	22	1	53	-	-	-	-	-	53
21. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าธนบุรี	1	5	3	-	9	2	12	3	-	17	26
22. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	-	-	-	-	-	33	16	3	-	52	52
23. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	-	-	-	-	-	21	20	-	-	41	41
24. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	-	-	-	-	-	9	9	-	-	18	18

\* จำนวนบุคลากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมวงคดียังไม่มีการพิมพ์รวมเล่ม

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2547ก). รายงานข้อมูลจำนวนบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546. หน้า 1-282.

การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้นอาจมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยภายในของห้องสมุดอันได้แก่ งบประมาณ บุคลากร สถานที่ หนังสือ สิ่งพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแต่ละแห่ง ดังที่ ภคพร อำนวยรัตน์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนงานประจำปีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าบุคลากร แหล่งทุน และงบประมาณเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการวางแผนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จึงอาจกล่าวได้ว่าจำนวนของบุคลากรและงบประมาณมีผลต่อการวางแผนของผู้บริหารและการดำเนินงานภายในห้องสมุดและการบริหารองค์การทางการศึกษา ผู้บริหารจะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีรูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะกระบวนการตัดสินใจในการบริหารเพื่อให้องค์กรของตนประสบผลสำเร็จนั้น ย่อมมีรูปแบบและกระบวนการแตกต่างกันไป (ประยูร ศรีประสาธน์. 2536: 202) จึงส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันตามความพร้อมด้านต่าง ๆ

ด้านการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะมีความคล้ายคลึงกัน นอกจากจะมีการบริการพื้นฐาน ยังมีการบริการฐานข้อมูลต่าง ๆ การบริการที่เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ซึ่งแต่ละแห่งอาจมีการบริการพิเศษต่างกันไปตามความต้องการของผู้ใช้ แต่โดยสรุปแล้วการบริการที่มีการจัดเตรียมไว้ในห้องสมุดโดยส่วนใหญ่ ได้แก่ บริการยืมคืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสิ่งพิมพ์สำรอง บริการจองสิ่งพิมพ์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ บริการจัดทำบรรณานุกรม บริการถ่ายเอกสาร บริการนำชมและแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการสารบัญวารสารฉบับใหม่ บริการดัชนีสิ่งพิมพ์ บริการคัดเลือกสารนิเทศเฉพาะบุคคล บริการจัดทำบรรณนิทัศน์และบทคัดย่อ บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ บริการห้องค้นคว้า บริการจุลภาค/กฤตภาค เป็นต้น

นอกจากนี้ การดำเนินงานของห้องสมุดอาจมีความแตกต่างกันไปตามดุลยพินิจของผู้บริหารแต่ละคนที่มีทักษะและความสามารถในการบริหารงานไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางอายุ และประสบการณ์การทำงาน ทำให้การมองปัญหา วิธีการแก้ปัญหาและวิธีการเรียนรู้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหารห้องสมุด ซึ่งสุดจิตต์ ลิ้มแหลมทอง (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริหาร พบว่า เทคนิคการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับพื้นความรู้ ภูมิหลัง และประสบการณ์ของผู้บริหาร ซึ่งต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น สถานการณ์ ช่วงเวลา และตัวบุคคลผู้ตัดสินใจเป็นองค์ประกอบจึงจะทำให้การตัดสินใจนั้นบรรลุถึงเป้าหมายได้ และจากงานวิจัยของไซอีและวิลลิส (สิริอร วิชชาวุธ. 2544: 51; อ้างอิงจาก Schaie & Willis. 1993: 44-45) ที่ได้ศึกษาความสามารถ 6 อย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 29-88 ปี ความสามารถทั้ง 6 อย่าง คือ ความสามารถในการใช้ภาษา (Verbal ability) ความสามารถจำภาษา (Verbal memory) ความสามารถในการให้เหตุผลแบบอุปนัย (Inductive reasoning) ความสามารถทางตัวเลข (Numeric ability) ความสามารถทางมิติสัมพันธ์ (Spatial orientation) และความสามารถทางการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว (Perceptual speed) พบว่ากลุ่มตัวอย่างรักษาระดับความสามารถในการจำภาษาของตนได้ดีที่สุด แต่ความสามารถทางการรับรู้ได้ลดลงอย่างรวดเร็วตามอายุ คนที่มีอายุมากขึ้นจะรับรู้สิ่งใหม่ ๆ ช้ากว่าคนที่เยาว์วัยกว่า แต่เมื่อ

รับรู้และเข้าใจแล้ว จะสามารถจดจำสิ่งเหล่านั้นได้ไม่แพ้คนที่มียุ่ก่อนกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นความสามารถของแต่ละบุคคลนั้น อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของผู้บริหารแต่ละคน อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีความสามารถที่ใกล้เคียงกันได้ ทั้งนี้เพราะภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้ เพราะผู้นำไม่ได้เป็นมาโดยกำเนิด ผู้นำสามารถสร้างขึ้นเองได้โดยเกิดจากการใช้ความพยายามและการทำงานหนักของบุคคล ตลอดจนประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ ซึ่งการเรียนรู้ในการเป็นผู้นำทำได้หลายวิธี เช่น การเข้าร่วมในหลักสูตรฝึกอบรม การอ่านหนังสือและตำราต่าง ๆ จะช่วยพัฒนาคุณสมบัติการเป็นผู้นำที่ดี โดยสรุปคือ การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นไปในทิศทางใด นอกจากปัจจัยในเรื่องของงบประมาณและจำนวนบุคลากรแล้ว ความรู้ความสามารถ และศักยภาพทางการบริหารงานของผู้บริหารก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2545: 14; อ้างอิงจาก Daft. 1999)

### ห้องสมุดกับธุรกิจบริการ

ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเข้ามาดำเนินการเพื่อดึงดูดใจผู้มารับบริการ แต่สิ่งที่จะทำให้ห้องสมุดแต่ละแห่งแตกต่างกัน ก็คือ การบริการ ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดได้พยายามปรับปรุงการบริการโดยนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้มากขึ้น ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทางการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจบริการพอเป็นสังเขป ดังนี้

#### ความหมายของการบริการ

การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจมากขึ้นจนอาจกล่าวได้ว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร คำว่า การบริการ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 607) ให้ความหมายว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ สำหรับความหมายทางธุรกิจ นักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้ให้ความหมายของคำนี้ ไว้ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2543: 13-14) กล่าวถึงความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นกรให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้ก็เป็นกรให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544: 58) ให้ความหมายคำว่า การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม กระบวนการในการกระทำที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งอย่างมีเป้าหมายและความตั้งใจ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสได้ยาก

แต่เสื่อมสลายง่าย และผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างแล้วส่งมอบสู่ผู้ใช้เพื่อใช้ประโยชน์หรือเพื่อเกิดความ สะดวกสบายในเวลานั้นหรือทันทีทันใดที่เกิดการบริการนั้น

กรอนรูส์ (สุพรรณ ส่องแสงจันทร์. 2546: 5; อ้างอิงจาก Gronroos. 1990.) ให้ ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้ ไม่มากก็น้อย ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ (แต่ไม่จำเป็นต้องทุกกรณี) ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน บริการและ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือกับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วย ผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

ค็อตเลอร์ (2546: 575) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่าย หนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์หรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็น เจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการจึงหมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่คนหรือกลุ่มคนหนึ่งส่ง มอบให้คนหรือกลุ่มคนอื่นกลุ่มหนึ่งอย่างมีเป้าหมาย โดยอาจจะอยู่ในลักษณะของความสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้ากับพนักงานหรือสินค้าหรือระบบการบริการ ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องและสัมผัส ได้ยาก ไม่มีตัวตน ไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้รับผลกระทำ นั้นโดยตรงทันทีทันใด ณ เวลาที่ให้บริการ และการบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ได้

จากความหมายของการบริการดังกล่าว คำว่า ธุรกิจบริการ (Service business) จึง หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ (ฉัตยาพร เสมอใจ. 2545: 10)

ดังนั้น การบริการของห้องสมุดในแง่ธุรกิจบริการ ผู้ใช้จึงเปรียบเสมือนลูกค้าหรือผู้บริโภค ที่ห้องสมุดจำเป็นต้องเอาใจใส่และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ โดยยึดถือผู้ใช้เป็นหัวใจสำคัญของ การบริการภายในห้องสมุด

### ลักษณะของการบริการ

ในธุรกิจบริการหากไม่มีผู้มารับบริการ การบริการจะไม่สามารถถูกเก็บรักษาเพื่อขายใน วันต่อไปได้ ผู้ให้บริการจึงพยายามที่จะขายบริการให้มากที่สุดในแต่ละวันหรือในช่วงเวลาที่ ให้บริการ เพราะถ้ามีเวลาว่างก็จะเกิดการสูญเปล่า (พิชญ จงสถิตย์วัฒนา. 2544: 132) ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากการบริการมีลักษณะพิเศษบางประการที่แตกต่างจากสินค้าที่มีตัวตน ดังนี้ (ค็อตเลอร์. 2546: 578-583; สุพรรณ ส่องแสงจันทร์. 2546: 6; พิชญ จงสถิตย์วัฒนา. 2544: 132-133; พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. 2545: 39)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถ มองเห็น หรือจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ก่อนการใช้บริการได้ ดังนั้น ในธุรกิจบริการจึงเป็น การส่งมอบผลลัพธ์ (Output) แก่ลูกค้าโดยตรง และถ้ามีข้อบกพร่องลูกค้าจะได้รับทันที และ เนื่องจากที่การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้นั้น จึงทำให้ลูกค้าต้องมองหาสิ่งอื่นเพื่อใช้ประเมิน

คุณภาพการบริการโดยอาจจะพิจารณาจากสถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ สัญลักษณ์ และราคาประกอบกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติการบริการจะเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งต่างจากผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีตัวตนที่ผลิตแล้วนำมาเก็บเป็นสินค้าคงคลัง จัดจำหน่ายผ่านคนกลางหลายราย และได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา แต่การบริการจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาขอรับบริการ ปฏิบัติการโต้ตอบระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการเป็นลักษณะพิเศษของการตลาดบริการ

3. ไม่คงที่แน่นอน (Variability) การบริการมีความแปรผันสูงขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เวลา และสถานที่ให้บริการ เพราะแม้จะเป็นผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างเวลากันก็อาจจะทำให้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เช่นสินค้าชนิดอื่น ๆ ถ้าไม่มีผู้มารับบริการ การบริการนั้นก็หมดไป ฉะนั้นถ้ามีอุปสงค์สม่ำเสมอการบริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าอุปสงค์ไม่คงที่ การบริการจะมีปัญหาอย่างแน่นอน

ลักษณะทั้ง 4 ประการดังกล่าวเป็นลักษณะพื้นฐานสำคัญของการบริการทุกชนิด ซึ่งเมื่อพิจารณาละเอียดลงไปถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบริการ จะพบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ประการด้วยกัน (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544: 58-59) ได้แก่

1. เวลา (Time) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องให้เวลาในขณะที่ให้บริการนั้นแก่ลูกค้า ซึ่งจะใช้เวลามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอนและกระบวนการในการบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของบริการนั้น ๆ

2. สถานที่ (Place) ในการบริการจะต้องมีสถานที่สำหรับให้บริการ ซึ่งโดยทั่วไปสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

2.1 สถานที่ของผู้ให้บริการ (Service provider place) เป็นสถานที่ที่จัดสร้างขึ้นเพื่อให้บริการ หากลูกค้าต้องการใช้บริการจะต้องเดินทางมายังสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้

2.2 สถานที่ของลูกค้า (Customer's place) เป็นสถานที่ที่ลูกค้าเป็นเจ้าของและต้องการให้ผู้ให้บริการไปบริการ ณ สถานที่ของตนเอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก

2.3 สถานที่ซึ่งไม่ใช่ทั้งของลูกค้าและผู้ให้บริการ (Meeting place) กล่าวคือ เป็นสถานที่อื่น ๆ ที่ทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการไม่ได้เป็นเจ้าของ แต่อาจจะกำหนดสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่ทั้งสองฝ่ายรู้จักและสามารถพบกันเพื่อให้บริการได้

3. รูปแบบ (Form of service) รูปแบบของการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามขั้นตอนของการผลิตหรือการสร้างให้เกิดการบริการ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 เน้นที่ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ การผลิตผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพโดยไม่คำนึงถึงวิธีการในการให้บริการมากนัก (ผลิตภัณฑ์ในที่นี้คือสินค้าที่ขายควบคู่ไปกับการบริการ ซึ่งอาจมีการบริการน้อยมาก)



3.2 เน้นที่กระบวนการในการให้บริการ (Process) โดยมีการจัดแบ่งหน้าทำงานและจัดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อให้งานบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological panel) คือ มีการดึงดูดความสนใจ เป็นมิตร และทำให้ผู้ใช้อยากเข้าไปใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่สร้างได้ยากเพราะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดรูปแบบทางจิตวิทยาที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

5. กำลังคน (Manpower) การบริการทุกอย่างต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลักและใช้สินค้าหรือเครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยเสริมให้การบริการนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### ประเภทของการบริการ

สำหรับประเภทของการบริการสามารถแบ่งได้ในหลายลักษณะ ในเชิงธุรกิจการบริการอาจเป็นส่วนประกอบสำคัญหรือส่วนประกอบย่อยของธุรกิจก็ได้ ทำให้สามารถจำแนกประเภทได้ดังนี้ (คือตเลอร์. 2546: 576-577; พิษณุ จงสถิตวัฒน์. 2544: 131-132)

1. ผลิตภัณฑ์ควบบริการ (Tangible goods with accompanying services) ธุรกิจประเภทนี้จะมีผลิตภัณฑ์เป็นสินค้าหลัก แต่จะนำการบริการมาเสนอด้วยเพื่อสนับสนุนการขาย โดยอยู่ในรูปแบบของการบริการหลังการขาย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทที่มีอายุการใช้งานนาน

2. ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างละเท่ากัน (Hybrid) กล่าวคือ เป็นลักษณะของธุรกิจที่มีผลิตภัณฑ์เป็นหลัก แต่ยังคงให้ความสำคัญด้านการบริการเท่าเทียมกับผลิตภัณฑ์หลัก เพราะทั้งสองสิ่งมีส่วนช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ยกตัวอย่างเช่น ภัตตาคารขายอาหาร นอกจากอาหารจะอร่อยแล้ว การบริการที่ดีด้วยจึงจะสามารถดึงดูดใจลูกค้าไว้ได้

3. บริการเป็นส่วนสำคัญพร้อมด้วยผลิตภัณฑ์และบริการเสริม (Major service with accompanying minor goods and services) กล่าวคือ ธุรกิจหลักจะเป็นการบริการ แต่ยังคงจำเป็นต้องให้บริการเสริมหรือผลิตภัณฑ์ควบไปด้วย เช่น การบริการของสายการบิน ที่ภาระกิจหลักคือการบริการส่งผู้โดยสาร แต่ก็ยังจำเป็นต้องให้บริการหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น บริการอาหารและเครื่องดื่ม ภาพยนตร์ บัตรโดยสาร และนิตยสารของสายการบิน เป็นต้น

4. การบริการล้วน (Pure service) คือ ธุรกิจที่ให้บริการล้วน เช่น บริการนวด บริการรับจัดงานเลี้ยง บริการรับเลี้ยงเด็ก บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ เป็นต้น

สำหรับห้องสมุดนั้น ถือได้ว่าเป็นองค์การหนึ่งที่มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ซึ่งการบริการภายในห้องสมุดมีความหลากหลาย อาทิ บริการตอบคำถาม บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการข่าวสารทันสมัย บริการคัดเลือกและเผยแพร่สารสนเทศ บริการอ้างอิง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการค้นสารสนเทศระบบออนไลน์ ฯลฯ (อัมพร นามเหล่า. 2542: 35-37) นอกจากนี้ คำว่าการบริการของห้องสมุด ยังหมายรวมถึงงานเทคนิคต่าง ๆ ตลอดจนการจัดสถานที่

ให้บริการ บรรยากาศภายในห้องสมุดอีกด้วย ทำให้การบริการของห้องสมุดอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ (เย็นฤดี สัชฌุกร. 2541: 7-8)

1. การบริการโดยตรง กล่าวคือ เป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในห้องบริการการอ่านของห้องสมุด ซึ่งให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้ ณ เวลาและสถานที่นั้น

2. การบริการทางอ้อม กล่าวคือ เป็นการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ โดยมีได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง ผู้ใช้จะได้รับประโยชน์ต่าง ๆ โดยอาจจะไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลยก็ได้ ซึ่งจะเป็นไปในรูปของการจัดหาวัสดุห้องสมุด การจัดหมวดหมู่หนังสือ การเตรียมข้อมูลสำหรับให้บริการต่าง ๆ การออกแบบตกแต่งสถานที่ และอาคารให้มีความเหมาะสม สวยงาม สะอาด มีประโยชน์ใช้สอยของห้องบริการการอ่านได้ครบถ้วน โดยผู้ใช้จะไม่ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ดำเนินการ และผู้ดำเนินการก็อาจจะไม่ทราบว่าผู้ใช้เป็นใคร แต่ก็ได้มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

#### คุณภาพของการบริการ

แนวคิดเรื่องของคุณภาพการบริการภายในห้องสมุดเริ่มต้นมาหลายทศวรรษแล้ว โดยห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศในสหรัฐอเมริกาและยุโรป ได้นำแนวคิดการตลาดมาประยุกต์กับงานบริการสารสนเทศ สำหรับในประเทศไทย ได้มีการกล่าวถึงกันมานานประมาณ 20 ปีแล้วเช่นกัน (สุพรรณ ส่องแสงจันทร์. 2546: 5)

คำว่าคุณภาพของการบริการ สามารถให้นิยามได้หลากหลาย ได้แก่ (Edwards & Browne. 1995: 163; วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539: 14)

1. ความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการบริการที่ได้รับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการที่ให้กับลูกค้ามีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้านั่นเอง
2. ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งการรับรู้ในด้านคุณภาพของการบริการของลูกค้าจะต้องมีมากกว่าที่คาดหวังไว้จึงจะเกิดเป็นความพึงพอใจ

รีฟส์ และ เบดนาร์ (Hernon; Nitecki & Altman. 1999: 10; citing Reeves & Bednar. 1994: 437) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็น 4 มิติ คือ

1. ความเป็นเลิศ (Excellence) เป็นเครื่องหมายกำหนดมาตรฐานและความสำเร็จสูงสุด แต่วัดได้ยากเนื่องจากค่อนข้างมีความเปลี่ยนแปลง
2. คุณค่า (Value) แม้ว่าคำว่า คุณค่า จะมีความหลากหลาย แต่แบ่งแยกได้ยากเนื่องจากความแตกต่างในแต่ละบุคคล ที่ตัดสินคุณค่าต่างกันไป นอกจากนี้ คุณค่า กับ คุณภาพ ยังมีความหมายไม่เหมือนกัน

3. การปฏิบัติตามระเบียบการให้บริการ (Conformance to specification) เป็นการลดความผิดพลาด หรือ เป็นการป้องกันความผิดพลาด อันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ ช่วยทำให้สามารถประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ลูกค้าอาจจะไม่ทราบหรือไม่ได้ใส่ใจระเบียบการให้บริการภายในดังกล่าว

4. การตอบสนองความคาดหวัง และ/หรือ เหนือความคาดหวัง (Meeting and/or exceeding expectation) เป็นการมุ่งเน้นไปที่ความคาดหวังและการประเมินการบริการตามมุมมองของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ลูกค้าอาจจะไม่ทราบถึงความคาดหวังของตนเอง และ อาจเกิดความสับสนระหว่างการบริการลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นได้

ในบริบทของห้องสมุด คุณภาพการบริการจะให้ความสำคัญในมิติเดียวคือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นที่จะลดช่องว่างระหว่างการบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงกับความคาดหวังของผู้ใช้เอง และ การที่จะทำให้การบริการของห้องสมุดมีคุณภาพได้นั้น ห้องสมุดจะต้องมีความเข้าใจว่าผู้ใช้ได้แก่ใครบ้างและบุคคลเหล่านั้นมีความต้องการอย่างไร (Walters. 1994: 15) คุณภาพของการบริการจึงมุ่งเน้นที่ความคาดหวังของผู้ใช้ว่าการบริการที่ได้รับนั้น สามารถสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด (Hernon; Nitecki & Altman. 1999: 10) ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ใช้ โดยผู้ใช้อาจเป็นผู้พิจารณาตัดสินคุณภาพการบริการจากสิ่งที่เขาเห็นว่าสำคัญหรือไม่สำคัญ หรือจากประสบการณ์การบริการที่ได้รับ (Buzzell; & Gale. 1987: 111) ซึ่งการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับจากห้องสมุดจะมีส่วนประกอบสำคัญในการพิจารณา ได้แก่ (Walters. 1994: 17-18)

1. สภาพแวดล้อม (Environment) โดยในที่นี้หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น โครงสร้างอาคาร สถานที่จอดรถ การบำรุงรักษา ความสะอาดของสถานที่อ่านหนังสือ ห้องนำความเพียงพอของแสงสว่าง และความปลอดภัย เป็นต้น

2. ระบบ (Systems) กล่าวคือ ระบบในการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรในห้องสมุด โดยผู้ใช้อาจพิจารณาถึงความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความพอเพียงของอุปกรณ์สืบค้น เป็นต้น

3. บริการเสริม (Amenities) ในที่นี้ ได้แก่ โปรแกรมการสอนเพื่อการรู้หนังสือ (Literacy programs) ชมรมหนังสือ (Book club) ชั่วโมงเล่านิทาน (Story hours) สิ่งตีพิมพ์แนะนำหนังสือ (Publications that provide book list) กระดานข่าว (Bulletin board) จดหมายข่าว (Newsletter) บรรณนิทัศน์หนังสือ (Book reviews) ฯลฯ ที่ช่วยแนะนำให้ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรในห้องสมุดได้สูงสุด

4. ทักษะด้านการบริการของบุคลากรห้องสมุด (People Skills) ในห้องสมุด แม้ว่าความสามารถด้านงานเทคนิคเป็นสิ่งจำเป็น แต่ถึงอย่างไรความสามารถที่สำคัญกว่างานเทคนิคก็คือ การบริการที่ดี ซึ่งคุณสมบัติข้อนี้มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับผู้ใช้เป็นผู้ตัดสิน โดยผู้ใช้จะนำประสบการณ์การบริการที่ได้รับจริงมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังในด้านสภาพแวดล้อม ระบบห้องสมุด อุปกรณ์ให้บริการ ตลอดจนการบริการต่าง ๆ หากบริการที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังหรือเหนือกว่า

ที่คาดหวังย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ ในทางตรงกันข้ามหากการบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังย่อมสร้างความไม่พึงพอใจ แต่ทั้งนี้การคำนึงถึงคุณภาพการบริการ นอกจากจะต้องให้ความใส่ใจกับผู้ใช้แล้ว ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรของห้องสมุดด้วย เพราะเมื่อบุคลากรได้รับความเอาใจใส่ที่ดีก็จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ดีตามไปด้วย

## ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

### ความหมาย

การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้มารับบริการเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ห้องสมุดจะได้รับทราบความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นในด้านบวกหรือลบ ล้วนแล้วแต่เป็นผลดีทั้งสิ้นหากรู้จักนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการ ซึ่งความคิดเห็นในด้านลบนี้ก็คือข้อร้องเรียน และความคิดเห็นในด้านบวก ได้แก่ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

ข้อร้องเรียน ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า *complaint* ซึ่ง Oxford Advanced Learner's Dictionary (1995: 233) ให้ความหมายว่า เหตุผลของความไม่พอใจ การบอกกล่าวถึงสิ่งที่ไม่พอใจ เฟเดอรัล เบนช์มาร์กิง คอนซอร์เทียม (Federal Benchmarking Consortium) ได้จัดทำรายงานสรุปการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะแบบอเมริกัน : การปฏิบัติที่เป็นเลิศในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า (Serving the American Public : Best Practices in Resolving Customer Complaints) โดยให้ความหมายของคำว่า ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer complaint) คือ สิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นว่าการบริการหรือผลิตภัณฑ์ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าผู้มารับบริการได้ (Hernon; & Altman. 1998: 80; citing *National Performance Review*. 1996: 6)

สรุปแล้วในแง่ของการบริการ ข้อร้องเรียน จึงหมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการต่าง ๆ ขององค์กรผู้ให้บริการ

ส่วนคำว่า ข้อเสนอแนะ (Suggestion) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 173) ให้ความหมายของข้อเสนอแนะว่า ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่เสนอเพื่อพิจารณา

ใน Oxford Advanced Learner's Dictionary (1995: 1195) ให้ความหมายว่า ความคิดการวางแผน หรือการแนะนำ

จากความหมายข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ข้อเสนอแนะ คือ คำแนะนำของลูกค้าที่มีต่อการบริการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ โดยมีได้แสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพียงแต่เป็นการเสนอเพื่อพิจารณาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการเท่านั้น

สำหรับ คำชมเชย มาจาก Compliment ซึ่งหมายถึง การแสดงออกถึงการสรรเสริญชื่นชม และเห็นดีเห็นงามด้วย (Oxford Advanced Learner's Dictionary. 1995: 234)

หากมองในแง่ของการบริการ คำชมเชย เป็นการแสดงออกถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการนั่นเอง

ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็นความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการให้บริการ กล่าวคือ ข้อร้องเรียนจะช่วยชี้ให้เห็นว่าการบริการใดที่ไม่สามารถตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้าได้อีกแล้ว (Williams. 1996: 15) หรืออีกนัยหนึ่งคือ ข้อร้องเรียนเป็นโอกาสที่ดีสำหรับองค์กรที่จะได้ทราบถึงจุดอ่อนในการบริการของตน ทำให้มีโอกาสในการแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร (Walker. 1990: 107) นอกจากนี้ จอห์นสัน (Johnson. 1998: 66) ยังกล่าวถึงความสำคัญของข้อร้องเรียนว่า โดยแท้จริงแล้วการที่ลูกค้าร้องเรียนนั้นก็เพื่อที่จะร้องขอให้องค์กรรับฟังถึงสิ่งที่พวกเขากำลังวิตกกังวลและการรับฟังยังเป็นการสนับสนุนส่งเสริมความจงรักภักดีของลูกค้าให้คงอยู่กับองค์กร ส่วนข้อเสนอแนะที่ได้จะสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องหรือใกล้เคียงกับความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด และคำชมเชยจะช่วยให้พนักงานให้บริการมีกำลังใจว่าการบริการที่ทำอยู่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ (Heron; & Altman. 1998: 86) ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นไป โดยผลตอบกลับ (Feedback) ทั้งหมดนี้ จะช่วยทำให้องค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาการบริการที่เกิดขึ้นได้ว่า ปัญหาใด เร่งรีบและสมควรได้รับการแก้ไขเป็นอันดับต้นๆ (Scott. 1991: 101) ทั้งนี้การให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว เป็นไปตามทฤษฎีการบริหารจัดการแบบเพิ่มประสิทธิภาพของไอสัน เนล (ธีระพันธ์ ชนาพรรณ. 2548: 296; อ้างอิงจาก Nail: Online) โดยมุ่งไปที่การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ได้ เพราะองค์กรจำเป็นต้องอาศัยและได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า เพื่อให้องค์กรอยู่รอด และสามารถปรับตัวองค์กรเองให้คล้อยตามกับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป และยังคงต้องพัฒนาต่อ ๆ ไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการแบบเพิ่มประสิทธิภาพนี้คือ การบริหารจัดการโดยให้ทุก ๆ คนในองค์กรได้มีส่วนร่วม

### **ลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้**

ในงานบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเป้าหมายเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่นำไปสู่ผลกำไรหรือการขาดทุน แม้แต่ในองค์กรบริการที่ไม่หวังผลกำไรอย่างห้องสมุดก็มีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญเช่นกัน สำหรับห้องสมุด การเอาใจใส่ผู้ใช้ซึ่งเป็นลูกค้าเป้าหมายเป็นเรื่องที่ละเอียดไม่ได้นับเนื่องจากที่ผู้ใช้กลับกลายเป็นผู้มองไกลมากขึ้น มีความคาดหวังสูงต่อบริการและความสะดวกสบายต่าง ๆ นอกจากนั้นหากมองในแง่ของความรับผิดชอบพื้นฐานที่มีต่อชุมชนแล้ว ภาระหน้าที่สำคัญของห้องสมุดก็คือการให้บริการต่อชุมชน และการให้บริการนั้นก็ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้ (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547: 5) แต่การที่ห้องสมุดสามารถทำให้ผู้ใช้พึงพอใจอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอที่จะรักษาผู้ใช้เก่าไว้ได้ จึงจำเป็นที่ห้องสมุดต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ควบคู่ไปด้วย เช่น การให้ความสะดวกและความรวดเร็วแก่ผู้ใช้ในด้านบริการรวมถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การมีระบบรับฟังและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนมีการปรับปรุงการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น (จเด็จ ทางเจริญ. 2545: 14) ดังนั้นหากห้องสมุดให้ความสำคัญกับข้อ

ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับก็จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ ทั้งยังเป็นการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้เก่า และหากผู้ใช้เก่านำไปบอกต่อกลุ่มคนที่พวกเขารู้จักก็อาจกลายเป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้รายใหม่ได้อีกด้วย ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้ ไม่อาจวัดได้โดยง่าย เนื่องด้วยเหตุผลบางประการ กล่าวคือ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2545: 119)

ประการแรก คำว่าความพึงพอใจมีความหมายแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางคนร้องทุกข์กับข้อบกพร่องเล็ก ๆ น้อย ๆ บางคนทนได้นาน แม้การปฏิบัติงานในระดับเดียวกันอาจถูกตัดสินว่าพอใจหรือไม่พอใจก็ได้

ประการที่สอง ระดับความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลง อาจดีขึ้นหรือลดต่ำลงตามวันเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ในบางสถานการณ์อาจสามารถตัดสินได้ทันทีว่าตรงตามความคาดหวังหรือไม่ แต่บางสถานการณ์ไม่สามารถตัดสินได้ในทันที ต้องอาศัยเวลาเป็นเครื่องช่วยในการตัดสิน

ประการที่สาม ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการและความชอบของผู้บริโภคที่แปรเปลี่ยนไป สินค้าที่เคยได้รับการยอมรับโดยสมบูรณ์ในเดือนแรก อาจกลายเป็นความไม่พอใจในเดือนถัดมาเพราะความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินชีวิต รสนิยมของผู้บริโภค หรือความต้องการที่เปลี่ยนไปจากเดิม

เพราะฉะนั้น การที่จะทราบว่าผู้ใช้พึงพอใจหรือไม่ ห้องสมุดจะต้องมีวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งวิธีที่เป็นที่นิยมใช้ทั่วไป คือ การรับข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ โดยการใช้เครื่องมือวัด เช่น แบบฟอร์มข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2546: 12) ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดมีโอกาสได้รับทราบถึงประสิทธิภาพในการบริการของตนผ่านมุมมองของผู้ใช้

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจดังกล่าวจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการก่อปฏิภิกิริยาในการร้องเรียนแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม แม้การปรับเปลี่ยนองค์การตามความพึงพอใจของผู้ใช้ทุกคนเป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก แต่หากห้องสมุดให้ความสำคัญใส่ใจกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจโดยการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ย่อมสร้างความรู้สึที่ดีให้กับผู้ใช้เสมือนได้เป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุด ดังนั้น หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นหรือมีช่องทางในการปรับปรุงให้ดีขึ้น ผู้ใช้ย่อมเต็มใจที่ให้ออกกล่าวให้ห้องสมุดได้รับทราบ

### **ผลเสียของการไม่ให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียน**

มีหลายหน่วยงานที่วิจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งผลวิจัยได้สะท้อนให้เห็นถึงผลเสียของการละเลยไม่ให้ความสนใจกับความคิดเห็นของผู้ใช้โดยเฉพาะข้อร้องเรียน ตลอดจนพฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่พึงพอใจหลังเข้ารับบริการ ซึ่งงานวิจัยเหล่านั้นได้แก่

ผลการวิจัยของสำนักงานเพื่อการค้าที่เป็นธรรม (Office of Fair Trading : OFT) (Williams. 1996: 10-13; citing Office of Fair Trading. 1990) พบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังนี้

1. ลูกค้าที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและได้รับการแก้ไขปัญหาคงเป็นที่พอใจ จำนวน 3 ใน 4 จะกลับมาใช้บริการอีก สำหรับลูกค้าที่ไม่พอใจกับการแก้ไขปัญหาคงกลับมาใช้บริการเพียงครึ่งเดียว

2. ลูกค้าเกือบ 2 ใน 3 ที่ไม่ได้รับเรื่องเรียนจะหันไปใช้บริการของผู้อื่น ซึ่งหมายความว่าลูกค้าที่ร้องเรียนมีโอกาสที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่าลูกค้าที่ไม่พอใจและไม่ได้ร้องเรียน

3. ลูกค้า 1 ใน 3 จะเลิกติดตามผลเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนภายในระยะเวลา 1 ปี

4. ลูกค้าที่ไม่พอใจบริการจะบอกต่อเพื่อนหรือคนรู้จักอย่างน้อยที่สุด 5 คน ในทางตรงกันข้ามลูกค้าที่ร้องเรียนและได้รับการแก้ไขจนพอใจจะบอกต่อเพื่อนหรือคนรู้จักมากกว่า 5 คน เช่นเดียวกัน

5. ลูกค้า 3 ใน 4 พึงพอใจในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า แต่สำหรับข้อร้องเรียนด้านการบริการยังคงเป็นเรื่องยากที่จะหาข้อสรุปที่น่าพึงพอใจได้ และประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ร้องเรียนด้านการบริการยังคงไม่พึงพอใจ

สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค แห่งทำเนียบขาว (The White House Office of Consumer Affairs) ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อการบริการไว้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ผิดหวังจากการบริการร้อยละ 96 จะไม่ “ต่อว่า” และในจำนวนนี้มีถึงร้อยละ 90 ที่ไม่พึงพอใจต่อบริการและไม่กลับไปใช้บริการอีกเลย ลูกค้าแต่ละคนที่ผิดหวังจากบริการจะบอกต่อคนอื่นต่อไปอีกอย่างน้อย 9 คน และมีถึงร้อยละ 13 ของลูกค้าที่ผิดหวังจากบริการจะบอกต่อคนอื่นต่อไปอีกมากกว่า 20 คน (สัพพัตน์ ส่องแสงจันทร์. 2546: 6-7)

ค็อตเลอร์ (2546: 598) กล่าวว่า จากการศึกษาความไม่พึงพอใจของลูกค้าแสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากการซื้อประมาณร้อยละ 25 แต่มีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้นที่ร้องเรียนอีกร้อยละ 95 รู้สึกว่าการร้องเรียนได้ผลไม่คุ้มกับความพยายาม หรือไม่ทราบว่าการร้องเรียนจะต้องทำอย่างไรหรือร้องเรียนที่ใคร

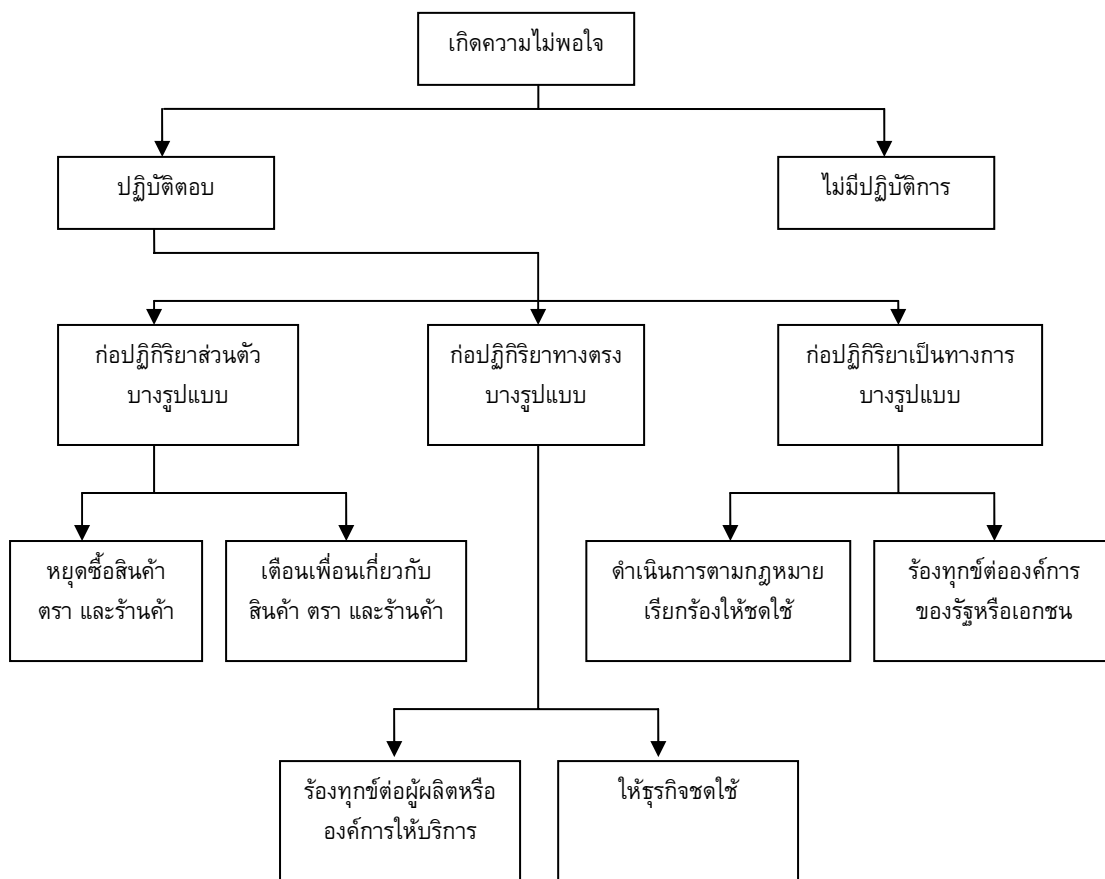
ลูกค้าที่ร้องเรียนจำนวนร้อยละ 5 มีเพียงร้อยละ 50 เท่านั้นที่รายงานว่าพึงพอใจกับการแก้ไข อย่างไรก็ตามความจำเป็นของการแก้ปัญหาคงทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นเรื่องสำคัญมาก โดยเฉลี่ยลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจหนึ่งคนจะบอกกล่าวกับคนอื่นอีก 3 คนถึงประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับบริการ แต่โดยเฉลี่ยลูกค้าที่ไม่ได้รับความพึงพอใจจะกล่าวถึงสิ่งที่ไม่ดีกับคนอื่นอีก 11 คน และถ้าแต่ละคนยังคงบอกต่อไปอีก จำนวนคนที่รับรู้เรื่องที่ไม่ดีนี้อาจเพิ่มขึ้นอีกหลายเท่า

ลูกค้าที่ร้องเรียนและพึงพอใจกับการแก้ปัญหามักกลายเป็นลูกค้าที่มีความภักดีต่อบริษัทมากกว่าลูกค้าที่ไม่เคยไม่พึงพอใจบริษัทเลย ลูกค้าที่เคยร้องเรียนเรื่องสำคัญและข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ประมาณร้อยละ 34 จะกลับมาซื้อสินค้ากับบริษัทอีก และตัวเลขนี้จะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 52 สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องไม่สำคัญ ถ้าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว การกลับมาซื้อ

สินค้าของลูกค้าที่เคยร้องเรียนเรื่องสำคัญจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 52 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 95 สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องไม่สำคัญ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของคณะกรรมการเพิ่มผลผลิตแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ ปีค.ศ. 1989 (The National Productivity Council, Singapore) พบว่า ในจำนวนลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อบริการของภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า หรือเคาน์เตอร์บริการต่าง ๆ นั้น ลูกค้า 77 คน จาก 100 คนจะไม่กลับไปใช้บริการเหล่านั้นอีก นอกจากนี้ยังมีลูกค้า 54 คน ระบุว่า พวกเขาจะบอกเพื่อน ๆ ว่าอย่าไปใช้บริการที่นั่น (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539: 24)

ผลงานวิจัยข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ความไม่พึงพอใจของลูกค้าก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรมากมาย ทั้งในแง่ของภาพลักษณ์และผลกำไรที่ลดลง ดังนั้น หากองค์กรไม่สนใจที่จะรับฟังความไม่พึงพอใจและนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงอาจเกิดผลเสียต่อองค์กรในระยะยาวได้ แต่การเกิดผลเสียจะมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของลูกค้าด้วย ซึ่งเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นนั้น จะมีพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาตอบกลับที่แตกต่างกันออกไป ดังภาพประกอบ 1 (Hawkins. 1998: 622; อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2545: 120; อนุชิต เทียงธรรม. 2546: 243)



ภาพประกอบ 1 ปฏิกริยาตอบต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า



เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ ในขั้นต้นลูกค้าจะตัดสินใจว่าจะมีการดำเนินงานหรือปฏิกิริยาตอบกลับต่อไปหรือไม่ ถ้าไม่ก่อปฏิกิริยา ลูกค้าจะต้องทนความไม่พอใจ หรือหาเหตุผลให้กับบริการ ซึ่งสาเหตุที่ลูกค้าไม่ก่อปฏิกิริยาอาจเป็นเพราะไม่ต้องการเสียเวลาหรือใช้ความพยายามมาก จนอาจเกินคุณค่าของผลที่จะได้รับ อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะไม่ทำการใดๆ แต่ทัศนคติของลูกค้าต่อการบริการจะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี

ในกรณีที่ลูกค้าตัดสินใจที่จะดำเนินการหรือปฏิบัติตอบ ก็จะมีทางเลือก 3 ลักษณะ กล่าวคือ ทางแรกอาจเป็นไปในรูปส่วนตัว เช่น เตือนเพื่อนหรือคนที่รู้จัก หรือเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น ทางที่สองอาจก่อปฏิกิริยาโดยตรง เช่น ร้องทุกข์ หรือขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้า และทางที่สามอาจก่อปฏิกิริยาเป็นทางการ เช่น ร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือฟ้องศาลให้สั่งให้มีการชดเชย เป็นต้น

### ผลดีของการให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียน

การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรดังต่อไปนี้ (Williams. 1996: 10-15; Walker. 1990: 107)

1. การดำเนินงานที่ดีจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ ทั้งยังเป็นโอกาสส่งเสริมและสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งนั่นหมายถึงผลกำไรขององค์กรนั่นเอง
2. เป็นการสร้างโอกาสในการประชาสัมพันธ์องค์กรในทางที่ดี หรืออย่างน้อยที่สุดก็เป็น การป้องกันภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กรไปสู่ลูกค้า
3. เป็นการลดความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟ้องร้องตามกฎหมาย
4. การดำเนินงานที่เป็นระบบจะช่วยประหยัดเวลาในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า
5. ข้อร้องเรียนสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสถิติเพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร
6. ช่วยทำให้องค์กรมีโอกาสแก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้อง

วิธีการในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจะแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าขององค์กร การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เหมาะสมจะทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งเป็นพระราชาดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจึงไม่ควรเพียงแต่เพิ่มเติมไว้ในส่วนของขั้นตอนการเอาใจใส่ลูกค้าเท่านั้น หากแต่ควรเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรในการจัดการกับลูกค้า ซึ่งจำเป็นที่จะต้องพิจารณาทบทวนตั้งแต่ระดับโครงสร้างและทัศนคติขององค์กร การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นการบริการที่เป็นหัวใจหลัก โดยปัจจัยสำคัญคือ การที่ทำให้ทุกคนในองค์กรได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน ถือได้ว่าเป็นของขวัญ หากองค์กรสามารถจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้ดี แท็กซ์ และ บราวน์ (Tax & Brown) พบว่า บริษัทที่ส่งเสริมลูกค้าที่ได้รับความผิดหวังให้ทำการร้องเรียนและมอบอำนาจพนักงานให้แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทันที จะช่วยทำให้บริษัทมีรายได้

สูงและกำไรเพิ่มขึ้นมากกว่าบริษัทที่ไม่มีวิธีการอย่างมีระบบในการดูแลแก้ไขปัญหาความล้มเหลวของการบริการ (ค็อดเลอร์. 2546: 598) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่เน้นความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังในด้านการปฏิบัติเพื่อพัฒนาและรักษาระบบสำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้วย (Hernon; & Altman. 1998: 86)

### การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

จากคำกล่าวที่ว่า ข้อร้องเรียนให้โอกาสแก่องค์กรเพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าและให้โอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการบริการ (Walters. 1994: 49) องค์กรจึงจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นเหล่านั้นเพื่อนำมาพัฒนาการบริการ ทั้งยังต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย อย่างไรก็ตามการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและคำชมเชยมีการกล่าวถึงน้อยมาก ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เนื่องด้วยข้อร้องเรียนมีผลโดยตรงต่อความอยู่รอดขององค์กร แต่ถึงอย่างไรทั้งข้อเสนอแนะและคำชมเชยต่างก็มีความสำคัญเพราะข้อเสนอแนะเป็นการแสดงถึงความปรารถนาดี และคำชมเชยแสดงออกถึงความพึงพอใจ ฉะนั้นแนวทางการดำเนินงานในที่นี้จะมุ่งเน้นเรื่องของข้อร้องเรียนเป็นสำคัญ โดยจะกล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงาน แนวทางการดำเนินงานสำหรับห้องสมุด ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติตนสำหรับบุคลากรผู้รับข้อร้องเรียน ตลอดจนลักษณะขององค์กรที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

#### องค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงาน

ไม่ว่าจะเป็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย หากมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีความชัดเจนย่อมสามารถประสบความสำเร็จ โดยองค์ประกอบสำคัญที่องค์กรผู้ให้บริการพึงระลึกถึงอยู่เสมอในการดำเนินงาน คือ (Williams. 1996: 25-35)

1. การเข้าถึง (Access) วิธีการที่ง่ายที่สุดในการตรวจสอบว่าผู้ใช้ที่มีความประสงค์จะร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้หรือไม่ คือ สำรวจดูว่าช่องทางในการเข้าถึงต่าง ๆ ภายในองค์กรมีเพียงพอหรือไม่ และที่สำคัญคือจะต้องทำให้สามารถใช้ได้ง่ายสำหรับผู้ใช้

2. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน (Publicity) การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในทุกขั้นตอนควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ไปยังบุคลากรและผู้ใช้อย่างทั่วถึง โดยบุคลากรที่ให้บริการในส่วนหน้าควรที่จะสามารถดำเนินการกับข้อร้องเรียนในเบื้องต้นได้ หรือถ้าไม่สามารถกระทำได้อย่างน้อยที่สุดควรจะทราบถึงช่องทางในการดำเนินงานกับข้อร้องเรียนที่มีอยู่ ดังนั้นองค์กรจึงควรจัดทำป้ายประกาศหรือแผ่นปลิวเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน สำหรับวิธีการประชาสัมพันธ์วิธีใดที่จะเหมาะสมกับผู้ใช้ นั้น ก็ควรพิจารณาจากมุมมองของผู้ใช้ว่าสื่อชนิดใดจะสามารถเข้าถึงได้มากกว่ากัน กล่าวคือ พิจารณาดูว่าโดยปกติผู้ใช้มีพฤติกรรมอย่างไร มากกว่าการ

คิดว่าอยากให้ผู้ใช้ทำอะไร การมีขั้นตอนดำเนินการข้อร้องเรียนที่ดีแสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กร จึงควรเผยแพร่ให้ทั่วถึงมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. ข้อตกลงกับบุคลากรที่ให้บริการส่วนหน้า (Commitment from front line staff) หากมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ดี ก็จะเท่ากับองค์กรได้สร้างข้อตกลงกับบุคลากรบริการส่วนหน้าให้ปฏิบัติตาม เพราะพวกเขาจะได้ตระหนักอยู่เสมอว่าองค์กรกำลังพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จและเพราะเหตุใดจึงต้องทำ แม้ว่าจะมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะ แต่การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนควรเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในองค์กร

4. ความเรียบง่ายในการดำเนินงาน (Simplicity) ในการออกแบบและประเมินระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนพึงระลึกไว้เสมอว่าระบบที่สมบูรณ์แบบ คือ ระบบที่สามารถใช้ได้ อย่างกว้างขวาง ไม่สับสน ยุ่งยาก ซับซ้อนและเข้าใจได้ง่าย จากการสำรวจพบว่าผู้คนจะพอใจกับระบบที่มีขั้นตอนง่าย ๆ มากกว่าระบบที่มีขั้นตอนซับซ้อน ซึ่งขั้นตอนดำเนินการข้อร้องเรียนที่ดีที่สุดควรมี 3 ขั้น คือ

4.1 ขั้นที่ไม่เป็นทางการ (Informal stage) โดยที่ข้อร้องเรียนอาจจะอยู่ในรูปของ ถ้อยคำ แต่ถึงอย่างไรบุคลากรก็จำเป็นต้องบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จุดประสงค์ของขั้นตอนนี้คือ ความพยายามในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เร็วและราบรื่นที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยการขอโทษและการชดเชยค่าเสียหาย

4.2 ขั้นที่เป็นทางการ (Formal stage) สำหรับประเด็นที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าสำคัญมาก อาจจำเป็นต้องแก้ไขในลักษณะเป็นทางการมากขึ้น ในขั้นตอนนี้จะต้องเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและต้องมีการสืบสวนเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง ส่วนมากบุคลากรระดับหัวหน้าจะเป็นผู้พิจารณาตัดสิน และผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับคำอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษรว่าผลการตัดสินเป็นเช่นไรและเพราะเหตุใด

4.3 ขั้นอุทธรณ์ (Appeal stage) กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนคิดว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการพิจารณาตัดสิน ควรมีช่องทางให้ผู้ร้องเรียนสามารถนำเสนอข้อร้องเรียนอีกครั้ง

5. ความรวดเร็ว (Speed) เป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ยิ่งใช้เวลาเท่าใดก็ยิ่งทำให้ผู้ร้องเรียนขุ่นเคืองมากขึ้นเท่านั้น และในทางกลับกันความรวดเร็วของระบบจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยผู้ใช้ควรได้รับการแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเร็วที่สุด หากกำลังอยู่ในช่วงดำเนินการ ทางที่ดีที่สุดคือการชี้แจงไปตามตรง ซึ่งการแจ้งข่าวนี้ควรมีการกำหนดระยะเวลาว่าจะตอบกลับไปที่เมื่อใดและให้ชื่อบุคคลที่สามารถติดต่อได้ในกรณีที่เรื่องล่าช้า หากต้องใช้เวลาอย่างมาก ควรชี้แจงสาเหตุให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยว่าเพราะเหตุใดสิ่งสำคัญต้องไม่ลืมว่าการรับรู้ของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระยะเวลาดำเนินการคือ เริ่มตั้งแต่การร้องเรียนหรือเมื่อเกิดปัญหา ไม่ใช่ตั้งแต่องค์กรได้รับข้อร้องเรียน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจน

องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับคำแนะนำของกรมการค้าของประเทศสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของระบบดำเนินการร้องเรียนประกอบด้วย (Department of Commerce. 1992: 5)

1. พันธสัญญาด้านการบริหารจัดการ (Management commitment)
2. การเผยแพร่ระบบดำเนินการร้องเรียนสู่สาธารณะ (Publicity for the system)
3. ความสามารถในการเข้าถึงและนำไปใช้ของเจ้าหน้าที่ดำเนินการร้องเรียน (Accessibility of complaint management staff)
4. การตอบสนองข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วและสุภาพ (Promptness and courtesy of response)
5. การตอบสนองเป็นการส่วนตัวกับลูกค้าเมื่อสบโอกาส (Personalized response, whenever possible)
6. การสื่อสารกับลูกค้าอย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย (Simple, clear communication with customers)
7. การตัดสินใจแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสมโดยปราศจากอคติและมีความยืดหยุ่น (Objectivity and flexibility in determining the proper resolution)
8. การเก็บบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอและเป็นแบบแผนเดียวกัน (Uniform, consistent and computerized record keeping) เพราะการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการจะช่วยทำให้ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปคือ การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีระบบขั้นตอนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร อันจะนำไปสู่การสร้าง ความเข้าใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้กับผู้มาใช้บริการ โดยระบบการดำเนินงานที่ดีจะต้องเน้นที่ความง่ายในการใช้และการเข้าถึง โดยจะต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วทันใจ สุภาพและเป็นกันเอง นอกจากนี้ ยังควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการวิเคราะห์และสรุปปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในด้านการร้องเรียนทั้งต่อตัวผู้ใช้ และ ผู้ให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย จึงจะประสบผลสำเร็จ

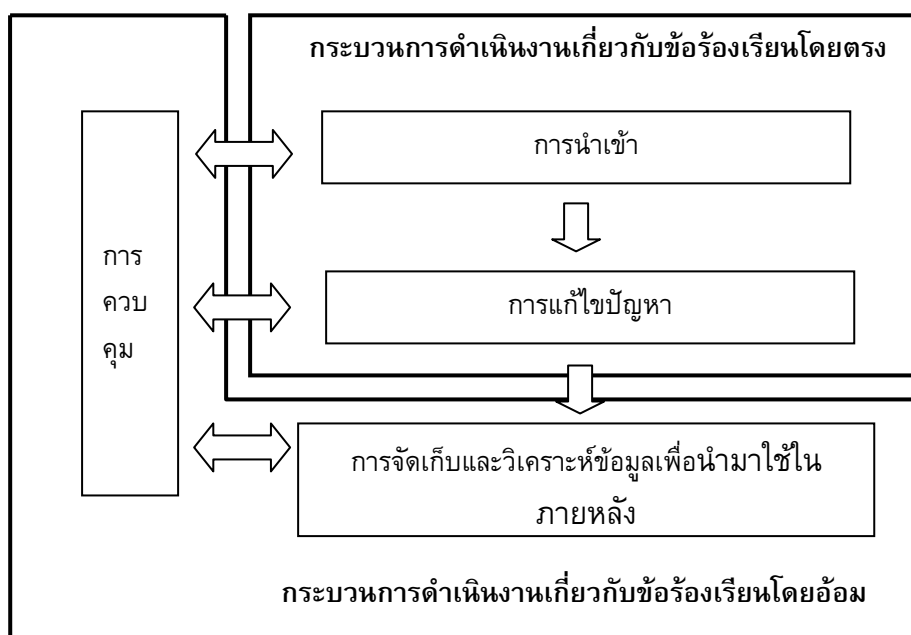
### **ขั้นตอนของการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน**

ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เป็นระบบจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการดำเนินงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการ ห้องสมุดซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่ใช้บริการ จึงควรมีการวางแผนเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เช่นเดียวกัน เวกแมนน์ (Gruber. 2004: Online; citing Wegmann. 2001: 20) ได้กล่าวถึงระบบ

การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Complaint management system) ว่าประกอบด้วยหน้าที่หลัก 4 ประการ คือ

1. การนำเข้า (Input function)
2. การแก้ไขปัญหา (Case solving function)
3. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในภายหลัง (Information retrieval function)
4. การควบคุม (Control function)

โดยในส่วนการนำเข้าและการแก้ไขปัญหาจัดอยู่ในกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยตรง (Direct complaint management process) การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในภายหลังและการควบคุมจัดอยู่ในกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยอ้อม (Indirect complaint management process) ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

หน้าที่หลักของระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

1. การนำเข้า มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อร้องเรียนให้ผู้บริโภคกับองค์กรถึงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ โดยมีส่วนประกอบย่อย (Sub-function) ได้แก่

1.1 การกำหนดช่องทางร้องเรียนอย่างเพียงพอ (Setting up of adequate complaint channel) ได้แก่ ทางวาจา ทางโทรศัพท์ การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต่าง ๆ

1.2 การกระตุ้นการร้องเรียน (Stimulation of complaints) เพื่อเปลี่ยนทัศนคติที่ไม่ดีของการร้องเรียนให้ดีขึ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็น

1.3 การรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนเพื่อส่งต่อไปยังบุคคล/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (Collection of complaint data till it is forwarded to the responsible person/department) โดยผู้ให้บริการส่วนหน้าจะต้องเป็นผู้รวบรวมและส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

2. การแก้ไขปัญหา เป็นการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ถูกส่งต่อมาจากผู้ให้บริการส่วนหน้า โดยการออกแบบกระบวนการภายใน (Designing internal processes) กำหนดความรับผิดชอบ (Defining responsibilities) กำหนดขอบเขตระยะเวลา (Setting dead-lines) และปฏิบัติให้ทันตามกำหนด (Implementation mechanisms to ensure meeting these dead-lines) และกิจกรรมสุดท้ายเพื่อความสมบูรณ์ของการแก้ไขปัญหา ก็คือ การสอบถามความคิดเห็นของลูกค้า/ผู้ให้บริการ หรือผลตอบกลับ (Feedback) โดยสรุปการแก้ไขปัญหาประกอบด้วย

2.1 การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint handling) วิธีการในการดำเนินงานที่ง่ายที่สุดคือ การแก้ไขปัญหาตั้งแต่ผู้ให้บริการส่วนหน้า เพราะสามารถจบการดำเนินงานได้โดยไม่ต้องส่งต่อไปขั้นตอนอื่น นอกจากนี้ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลายระดับ เช่น ผู้รับผิดชอบกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งหมด ผู้รับผิดชอบในการจัดการรายกรณี (Single case) และผู้รับผิดชอบกรณีพิเศษ (Special task)

2.2 การแสดงออกขององค์กร/บริษัท (Company reaction) โดยรูปแบบการแสดงความออกต้องมีการกำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น การชดใช้ค่าเสียหาย การคืนเงิน การแก้ไขอย่างรวดเร็ว การขอโทษ หรือการชี้แจง เป็นต้น

2.3 ผลตอบกลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Complaint feedback) เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว องค์กรควรติดต่อกลับไปยังผู้ที่ทำการร้องเรียนอีกครั้งเพื่อสอบถามถึงปัญหาว่าได้รับการแก้ไขแล้วหรือไม่ ผู้ที่ทำการติดต่อควรสร้างแบบสำรวจโดยการสอบถามทางวาจา เขียนจดหมายหรือโทรศัพท์เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยตรง นอกจากนี้ การสอบถามหลังการแก้ไขปัญหา ยังเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้ใช้งาน ช่วยในการออกแบบและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติ หากผู้ใช้งานไม่ได้รับความพึงพอใจ องค์กรสามารถส่งต่อไปยังองค์กรระดับสูงเพื่อดำเนินการต่อไป

3. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในภายหลัง จัดอยู่ในกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยอ้อม ซึ่งเป็นขั้นตอนของการนำสารสนเทศเกี่ยวกับข้อร้องเรียนใน ขั้นตอนต้นมาทำการวิเคราะห์ และจัดกระทำให้อยู่ในรูปของข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เพื่อใช้ประโยชน์จากประสบการณ์และความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับมาป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนในอนาคต เป็นเครื่องมือกำหนดวิธีแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายใน นอกจากนี้ สามารถนำสารสนเทศจากข้อร้องเรียนมาใช้เป็นระบบเตือน

ข้อบกพร่องในการบริการล่วงหน้า (Warning system) ซึ่งให้ผลที่รวดเร็วและราคาถูกกว่าการทำวิจัยทางการตลาด ในส่วนของการค้นคืนสารสนเทศมีส่วนประกอบย่อย ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ (Information need analysis) เป็นการตัดสินใจว่าสารสนเทศที่ได้จากข้อร้องเรียนประเภทใดที่จะมีคุณค่ามากที่สุดสำหรับการดำเนินงานขององค์กร ก่อนที่จะนำไปรวบรวมจัดเก็บ

3.2 การรวบรวมสารสนเทศและส่งต่อ (Information and forwarding) เป็นส่วนที่องค์กรควรให้ความสนใจ เนื่องจากผู้ให้บริการที่รับเรื่องร้องเรียนอาจจะตัดสินใจไม่ส่งต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการแพร่กระจายสารสนเทศในองค์กร อุปสรรคอีกประการ คือ การขาดทักษะ เจ้าหน้าที่ให้บริการอาจไม่ทราบวิธีการนำสารสนเทศจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบสารสนเทศขององค์กร และอาจไม่ใส่ใจกับการแพร่กระจายสารสนเทศที่ได้จากข้อร้องเรียน เพื่อให้การส่งต่อข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วควรมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินงาน เช่น การอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการในการใช้ระบบสารสนเทศ การให้รางวัลสำหรับการรายงานข้อร้องเรียนแทนการลงโทษ เป็นต้น

3.3 กระบวนการทางสารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information processing and analysis) คือ การใช้สารสนเทศจากข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาโดยการตรวจสอบทั้งกระบวนการขององค์กรและการบริการ ดังนั้น การนำสารสนเทศจากข้อร้องเรียนมาใช้ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เห็นจุดอ่อนของกระบวนการหรือการบริการ และจะต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ

3.4 การเตรียมสารสนเทศ (Information provision) สารสนเทศจากข้อร้องเรียนอาจจัดทำในรูปรายงานข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศเฉพาะ (Specific Information system) หรือระบบสารสนเทศทางการตลาด (Marketing information system) ก็ได้ เพื่อให้สารสนเทศเหล่านี้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องใช้ระบบการวิเคราะห์และรายงานผลที่มีคุณภาพสูง

3.5 การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ (Information utilization) คือ การนำสารสนเทศที่ได้จากข้อร้องเรียนไปปรับปรุงการให้บริการ การคาดการณ์นำสารสนเทศไปใช้ตลอดจนการควบคุมการแก้ไขการปฏิบัติงานที่ดีมีส่วนช่วยกระตุ้นบุคลากรและเพิ่มความสำเร็จของระบบดำเนินการข้อร้องเรียน

4. การควบคุม เป็นขั้นของการตรวจสอบว่าในส่วนของกระบวนการดำเนินงานข้อร้องเรียนโดยตรงนั้นเป็นไปตามกำหนดหรือไม่ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจริงกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง โดยในส่วนนี้จะประกอบด้วย

4.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Complaint satisfaction) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการตอบสนองขององค์กรที่มีต่อข้อร้องเรียนของพวกเขา โดยผู้ใช้จะเปรียบเทียบความคาดหวังเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนขององค์กรกับสิ่งที่ผู้ใช้ได้รับ และผู้ใช้จะเกิดความพึงพอใจหากการดำเนินงานดังกล่าวเกินกว่าที่คาดหวังไว้

4.2 การควบคุมงาน (Task control) เป็นส่วนของการนำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานและมาตรฐานสำหรับกิจกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนมาใช้เพื่อตรวจสอบความสำเร็จของการดำเนินงาน

4.3 การควบคุมต้นทุน / ผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Cost/benefit control return on complaint management) ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและทำให้ทราบถึงผลที่ตามมาของการดำเนินงาน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนี้ ได้แก่ค่าใช้จ่ายสำหรับบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าใช้จ่ายเพื่อการชดเชย และค่าใช้จ่ายสำหรับการประกัน และผลประโยชน์ในที่นี้ได้แก่ การป้องกันผู้ใช้ไม่ไปใช้บริการที่อื่น และป้องกันไม่ให้ผู้ใช้พุดถึงองค์กรในแง่ลบกับผู้อื่น

จากเอกสารและเว็บไซต์ของห้องสมุดต่าง ๆ ที่กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน พบว่า การดำเนินงานของห้องสมุดหลายแห่ง มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนข้างต้น สรุปได้ดังนี้ (Walker. 1990: 110-111; พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. 2545: 39-41; ธานี อ่วมอ้อ. 2544: 1-32; พิชัย ลีพิพัฒน์ไพบูลย์. 2544: 18; Samford University Library. 2004: Online; Okefenokee Tech Library. 2004: Online; Edinburgh University Library. 2004: Online; The University of Auckland Library. 2004: Online; University of Wollongong Library. 2004: Online; South Glouces Library. 2004: Online; The Library and Information Service of Western Australia. 2004: Online; Mital. 1978: 650-655)

1. การกำหนดนโยบาย คำว่า นโยบาย จะหมายถึงข้อความที่กำหนดแนวทางกว้าง ๆ เพื่อให้เป็นแนวคิดหรือหลักการในการตัดสินใจและปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชา ฉะนั้นในแง่ของห้องสมุด นโยบายเกี่ยวกับการร้องเรียนจึงเป็นหลักในการปฏิบัติสำหรับบุคลากรในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การขาดนโยบายจะทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ของห้องสมุดแต่ละหน่วยดำเนินการไปคนละทิศคนละทาง ไม่สอดคล้องประสานงานไปด้วยกัน รวมทั้งทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ อย่างไม่จำเป็น โดยหัวข้อของนโยบายอาจประกอบด้วย

- 1.1 วัตถุประสงค์
- 1.2 คำจำกัดความหรือขอบเขตของข้อร้องเรียน
- 1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติ
- 1.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน
- 1.5 ข้อตกลงในการดำเนินงาน (Commitment)
- 1.6 การส่งเสริมหรือการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน
- 1.7 การบันทึกสถิติข้อร้องเรียน
- 1.8 ผู้รับผิดชอบ

2. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติควรกำหนดให้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว และหากมีการกำหนดระยะเวลาในการ



ดำเนินงานอย่างชัดเจนด้วยแล้วก็จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยทั่วไปขั้นตอนการปฏิบัติมีดังนี้

2.1 การรับข้อร้องเรียน โดยห้องสมุดสามารถรับข้อร้องเรียนได้จากหลายช่องทางทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

2.1.1 ข้อร้องเรียนแบบที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร จะได้รับโดยผ่านทางเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ ซึ่งในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ทันที ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้จะต้องบันทึกให้เป็นลายลักษณ์อักษรและส่งข้อร้องเรียนต่อไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการพิจารณาต่อไป โดยรายละเอียดในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนควรระบุว่า ใครเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน รับโดยวิธีการใด เรื่องที่ร้องเรียนโดยบันทึกข้อร้องเรียนของผู้ใช้ตามความเป็นจริงโดยละเอียด วันและเวลาที่รับข้อร้องเรียน หมายเหตุการกระทำในการแก้ไขปัญหของผู้ร้องเรียน

2.1.2 ข้อร้องเรียนแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะได้รับโดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น กล่องรับความคิดเห็น สมุดรับความคิดเห็น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้รับแล้วเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรทำการพิจารณาในเบื้องต้นว่า ข้อร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในขอบเขตที่สมควรได้รับการพิจารณาหรือไม่ ถ้าเห็นสมควรจึงส่งให้ผู้ชำนาญหน้าที่พิจารณาตัดสินต่อไป

2.2 การตอบรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ใช้ ในกรณีที่ผู้ใช้ร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ ห้องสมุดควรทำการติดต่อกลับเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าทางห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และกำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งการตอบรับนี้จะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอาจมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการแนบไปด้วย

2.3 การรวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณา ในการรวบรวมข้อร้องเรียนอาจกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบโดยตรง เรียกว่า เจ้าหน้าที่ประสานงาน (Library coordinator) ซึ่งมีหน้าที่ในการเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้และคณะทำงานของห้องสมุด กล่าวคือ เป็นผู้รับเรื่อง รวบรวม แจ้งการตอบรับ ส่งเรื่องไปพิจารณา แจ้งผลการตัดสิน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามผลการตัดสิน และอาจรวมถึงการเก็บสถิติ ข้อร้องเรียนด้วย ห้องสมุดบางแห่งอาจมอบหมายให้หน่วยงานย่อยเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายบริการตอบคำถามและอ้างอิง (Reference service) หรือกำหนดให้เจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าทุกคนมีส่วนรับผิดชอบ

2.4 การพิจารณาตัดสิน ในการพิจารณาตัดสินข้อร้องเรียน ห้องสมุดอาจกำหนดคณะบุคคลหรือผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการตัดสินปัญหาต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นในลักษณะของคณะกรรมการซึ่งมาจากหลายฝ่าย ซึ่งลิเคิร์ต (Likert, 1962: 169) กล่าวว่า การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมหรือการตัดสินใจโดยกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการตัดสินใจตามความเหมาะสม โดยมีเป้าหมาย หรือ อาจมอบหมายให้หัวหน้าแผนกที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงก็ได้

2.5 การแจ้งผลการตัดสิน โดยส่งจดหมายให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดจะดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร ได้แก่ แก้ไขปัญหาตามสภาวการณ์ที่เกิดขึ้น แก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา

หรือทำการชดเชยให้ เป็นต้น ซึ่งในการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ประสานงานจะรับผิดชอบในการแจ้งผลการตัดสินใจและการดำเนินงานไปยังผู้ใช้ แต่หากห้องสมุดไม่มีเจ้าหน้าที่ประสานงาน คณะกรรมการดำเนินงานอาจเป็นผู้แจ้งไปยังผู้ใช้ได้โดยตรง

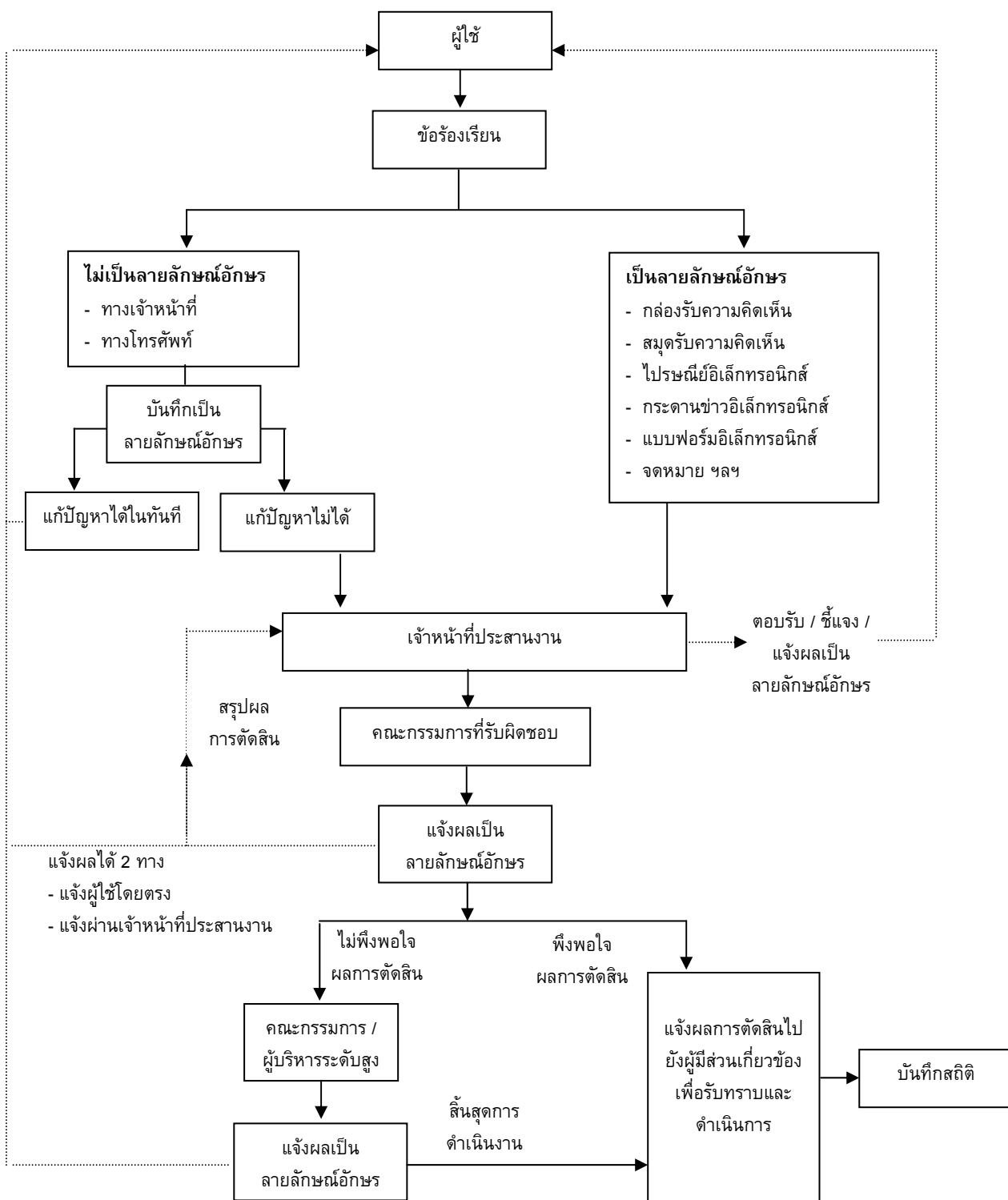
2.6 การพิจารณาตัดสินใจซ้ำ ในบางกรณีผู้ใช้อาจจะยังไม่พึงพอใจต่อผลการตัดสินใจของคณะกรรมการ ผู้ใช้สามารถร้องเรียนไปยังผู้มีอำนาจในระดับที่สูงกว่าเพื่อพิจารณาใหม่อีกครั้ง และผลการตัดสินใจในขั้นนี้ให้ถือว่าเป็นการสิ้นสุด

2.7 การแจ้งผลการตัดสินใจไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยส่งสำเนาแบบฟอร์มผลการตัดสินใจการแก้ไขข้อร้องเรียนไปยังผู้ที่ถูกพาดพิง หรือส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการติดตามผลต่อไป

2.8 การบันทึกสถิติข้อร้องเรียน โดยจะต้องทำการบันทึกทุกครั้งที่มีการร้องเรียนทั้งประเด็นของปัญหาและการแก้ไขปัญหา เพราะสถิติเป็นเครื่องมือชั้นพื้นฐานที่ใช้ประกอบการตัดสินใจวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาคุณภาพและปริมาณงานของบุคลากร ดังนั้นจึงสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น โดยทั่วไปในการวิเคราะห์เพื่อหาข้อปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจนั้น จะต้องนำข้อมูลที่มีมารวบรวมจัดแบ่งให้เป็นหมวดหมู่และนำเสนอให้เห็นได้อย่างชัดเจน โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง แนวโน้ม สัดส่วน และอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ให้เห็นถึงเครื่องมือที่ใช้เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. การวิเคราะห์ทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์ของข้อมูล การทดสอบสมมุติฐาน เป็นต้น
2. การใช้ 7 QC Tools ประกอบด้วย แผ่นตรวจสอบ (Check sheet) ผังพาเรโต (Pareto chart) ผังก้างปลา (Cause and effect diagram) กราฟ (Graph) ผังการกระจาย (Scatter diagram) ฮิสโตแกรม (Histogram) และ แผนภูมิควบคุม (Control chart)
3. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis)
4. โปรแกรมจำลองสถานการณ์จริง (Simulation program) โดยการนำข้อมูล ณ ที่ทำงานจริงมาประมวลในโปรแกรม เพื่อนำผลที่เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลแล้วไปวิเคราะห์และปรับปรุงต่อไป ซึ่งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแสดงผลจะช่วยให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และสามารถหาวิธีการแก้ไขที่ถูกต้องเหมาะสมได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

จากขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของห้องสมุดดังที่กล่าวแล้วข้างต้น สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

3. การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย พบว่าส่วนใหญ่ห้องสมุดใช้ช่องทาง 2 ลักษณะ คือ

3.1 รูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ การเขียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น สมุดรับความคิดเห็น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย ฯลฯ

3.2 รูปแบบที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ การโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง ฯลฯ

### แนวทางการปฏิบัติตนสำหรับบุคลากรผู้รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่บุคลากรเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง จำเป็นต้องมีการแนะนำแนวทางในการปฏิบัติตัวสำหรับตอบคำถามผู้ร้องเรียนดังต่อไปนี้ (สมชาติ กิจจรยง. 2547: 119-120; Walker. 1990: 111-113)

1. หากผู้ชมร้องเรียนโดยตรง ให้ฟังอย่างตั้งใจ อย่าขัดคอหรือโต้แย้ง รับฟังข้อเท็จจริงต่าง ๆ แสดงออกถึงความหนักแน่นมั่นใจไม่ใช่ก้าวร้าวหรือยินยอม พยักหน้ารับคำหรือจดบันทึกข้อมูลปัญหาที่ผู้ร้องเรียน อย่าเอามาใส่ใจเป็นเรื่องส่วนตัว จงอดทนอดกลั้นต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้ร้องเรียน และให้ผู้ร้องเรียนแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสมที่สำคัญควรขอคุณสำหรับข้อร้องเรียน และสอบถามว่ามีข้อร้องเรียนอื่นอีกหรือไม่
2. ดำเนินการตามความเป็นจริง โดยตัดสินใจว่าจะสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองหรือไม่ หรือจำเป็นต้องส่งต่อไปให้ใครดำเนินการแทน อาจแสดงท่าทีเห็นด้วยหรือบอกกล่าวเจตนาและเหตุผลที่ต้องส่งเรื่องต่อไปให้คนอื่น พร้อมกับชี้แจงระยะเวลาดำเนินการอย่างชัดเจน
3. แจ้งข่าวผู้ร้องเรียนเป็นระยะๆ ในระหว่างการดำเนินงาน
4. ติดตามผลและตรวจสอบซ้ำว่าการดำเนินงานเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่
5. ยืนยันผลการดำเนินงานกับผู้ใช้ และหาโอกาสเพื่อปรับความสัมพันธ์ในอนาคต
6. พยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่สร้างปัญหาเพื่อไม่ให้มีผู้ร้องเรียนอีก รวมถึงการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วย อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนพร้อมทั้งจัดการหรือแก้ไขต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
7. พึงระลึกไว้เสมอว่าข้อร้องเรียนเป็นโอกาสที่ดีและโอกาสครั้งที่สองอาจจะไม่เกิดขึ้น เพราะข้อร้องเรียนเป็นแหล่งข้อมูลทางความคิดที่จะนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

โดยสรุปแล้ว การปฏิบัติตนของผู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการแสดงออกของผู้รับเรื่องร้องเรียนจะเป็นสิ่งแรกที่ใช้สามารถสัมผัสได้ และส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรนั้น ซึ่งอาจจะกลายเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กร หากผู้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสม

### ลักษณะขององค์การที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

องค์การที่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะมีการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้ (ค็อดเลอร์. 2546: 599)

1. พัฒนาหลักเกณฑ์การจ้างงาน และโปรแกรมฝึกอบรมเสริมทักษะเพื่อเพิ่มบทบาทของพนักงานในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนลูกค้า
2. พัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนในการบริการ โดยเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าและความยุติธรรม
3. ขจัดอุปสรรคกีดขวางที่ทำให้ลูกค้าร้องเรียนได้ยาก ขณะเดียวกันพัฒนาประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยรวมถึงการให้อำนาจพนักงานจัดการจ่ายชดเชยค่าเสียหายได้
4. มีการเก็บรักษาฐานข้อมูลลูกค้าและผลิตภัณฑ์ไว้สำหรับวิเคราะห์ประเภทและแหล่งที่มาของข้อร้องเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายต่อไป

โดยสรุปคือ องค์การที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้นั้น จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ให้บริการ เพราะการบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก และคนก็เป็นผู้ส่งมอบการบริการให้กับลูกค้าโดยตรง ดังนั้น ถ้าองค์การมีการอบรมบุคลากรที่ดีย่อมส่งผลให้การบริการดีตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสำคัญกับระบบการดำเนินงาน ซึ่งต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้วิธีการเอื้อต่อการรับข้อร้องเรียนจากผู้ไ้ และวิธีการต้องง่ายต่อการให้ผู้ไ้ร้องเรียน โดยองค์การจะต้องวางแผนการตอบสนองข้อร้องเรียนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญ ก็คือ องค์การต้องเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์กับองค์การในด้านการวางแผนและแก้ปัญหาการบริการ

### อุปสรรคในการได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

วิธีการเข้าถึงจิตใจของผู้ไ้และสร้างความพึงพอใจ ก็คือ การแสดงความ ใส่ใจต่อผู้ไ้ โดยการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ โดยเฉพาะการรับฟังข้อร้องเรียนซึ่งเป็นแนวคิดทางการตลาดที่องค์การธุรกิจบริการกำลังให้ความสนใจ ห้องสมุดในฐานะองค์การให้บริการหนึ่งจึงไม่ควรละเลยเรื่องความคิดเห็นและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในห้องสมุดมีความหลากหลาย ทั้งปัญหาเล็กและปัญหาใหญ่ หากผู้บริหารห้องสมุดไม่ได้วางระบบเพื่อเก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียนเอาไว้ก็จะไม่ทราบว่ามีปัญหาใดเป็นปัญหาสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและผู้ไ้ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ หรือไม่ก็จะมีข้อมูลเพียงพอที่จะทำการปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แต่ถึงกระนั้น การให้ความสำคัญกับการรับข้อร้องเรียนก็ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าห้องสมุดจะได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ไ้ เนื่องจากผู้ไ้ห้องสมุดอาจไม่ต้องการที่จะร้องเรียนซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุดังนี้ (Hernon; & Altman. 1998: 81-83)

1. เกิดจากทัศนคติของผู้ใช้ว่าห้องสมุดไม่ใส่ใจ ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1.1 ระบบไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานสำหรับผู้ใช้

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าไม่ทราบหรือไม่เข้าใจนโยบายเกี่ยวกับผู้ใช้ที่ไม่พึงพอใจ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สนใจหรือไม่ช่วยเหลือในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า

ห้องสมุดเป็นจำนวนมากยังไม่มียุทธศาสตร์สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ในทางตรงกันข้ามการร้องเรียนแต่ละครั้งก็เป็นการดำเนินงานเฉพาะกิจ ส่งผลให้ผู้บริหารห้องสมุดไม่ได้คำนึงถึงองค์ประกอบพื้นฐานในการดำเนินงาน อาทิ ประเด็นใดบ้างที่ผู้ใช้สามารถร้องเรียน วิธีการสื่อสารให้ผู้ใช้ทราบถึงนโยบายข้อร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบในการตอบข้อร้องเรียน และการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อ

นอกจากนี้ ในขณะที่ผู้ใช้กำลังอยู่ในอาการขุ่นมัว ก็มีแนวโน้มที่จะระบายความรู้สึกใส่เจ้าหน้าที่ที่พวกเขาพบคนแรก ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองของเจ้าหน้าที่ก็มีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้ หากเจ้าหน้าที่ได้ตอบกลับก็จะสร้างความรู้สึกไม่ดีต่อการบริการของห้องสมุด

2. ผู้ใช้รู้สึกถึงความยุ่งยากในการร้องเรียนต่อห้องสมุด ซึ่งทำให้ผู้ใช้รับรู้ได้ว่าห้องสมุดไม่ใส่ใจ องค์การที่ให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนส่วนใหญ่มักจะนิยมให้ผู้ใช้ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษรซึ่งบางครั้งก็ต้องทำสำเนาไว้ด้วยเพื่อที่จะได้สะดวกในการเก็บรวบรวมสถิติ แต่ผู้ใช้อาจจะไม่ต้องการทำเช่นนั้น ดังนั้น ห้องสมุดควรทำให้การร้องเรียนเป็นเรื่องง่าย นอกเหนือจากการร้องเรียนผ่านทางแบบฟอร์มข้อร้องเรียนแล้ว ยังสามารถรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด ทางโทรศัพท์ หรือให้เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มให้ เพราะอย่างน้อยเจ้าหน้าที่จะได้ทำการบันทึกและส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบหากผู้ใช้ปฏิเสธที่จะกรอกแบบฟอร์ม นอกจากนี้ยังสามารถแทรกแบบฟอร์มลงในหน้าจอเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุดได้อีกด้วย

3. ผู้ใช้รู้สึกว่าไม่ใช่หน้าที่ที่จะต้องบอกกับห้องสมุด เพราะผู้ใช้จะเข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการสอดส่องดูแลและแก้ปัญหา

4. ผู้ใช้มีความคิดว่าห้องสมุดคงจะไม่แก้ไขปัญหาให้ ซึ่งความคิดนี้เป็นสาเหตุที่พบได้บ่อยที่สุดที่ทำให้ผู้ใช้ไม่ร้องเรียน

นอกจากนี้ การที่ลูกค้าจะร้องเรียนหรือไม่นั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยบางประการได้แก่ (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์; อ่ำพล ชื่อตรง; และ ทวี มณีสาย. 2545: 252)

1. บรรยากาศทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ถ้าอยู่ในสถานะที่ผู้ใช้ให้บริการไม่จำเป็นต้องจ้อลูกค้า ตลาดเป็นของผู้ให้บริการ ไม่มีคู่แข่งรายอื่น ๆ แม้จะมีสิ่งบกพร่องเล็กน้อยบ้างผู้ใช้อาจจะไม่ต่อว่าหรือร้องเรียน แต่หากอยู่ในสถานะที่มีการแข่งขันสูง หรือสถานะที่ผู้ใช้บริการต้องจ้อลูกค้า แม้มีข้อตำหนิเพียงเล็กน้อยผู้ใช้อาจจะต่อว่าหรืออาจจะเก็บเงินไปหาผู้ให้บริการรายอื่นแทน

2. อารมณ์ของผู้ใช้ เพราะแต่ละคนมีความพอใจแตกต่างกัน จึงทำให้ผู้ใช้มีพฤติกรรมในการร้องเรียนแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับอารมณ์ในขณะนั้น

3. ความร้ายแรงของข้อบกพร่องในทรศนะของผู้ใช้ เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายมีความอดทนต่างกัน บางรายอาจจะร้องเรียนแม้จะเป็นข้อบกพร่องเพียงเล็กน้อย แต่บางรายอาจจะถือเป็นเรื่องปกติธรรมดา

4. คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่าสูงอัตราการร้องเรียนก็มักจะสูงตามไปด้วย แต่อาจจะไม่แนบเสมอไปเพราะลูกค้าบางส่วนไม่ร้องเรียนและเก็บความไม่พอใจไว้เงียบ ๆ

ถึงแม้ว่าการได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยจากผู้ใช้จะต้องพบกับอุปสรรคบ้าง แต่การผลักดันแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในระบบห้องสมุดยังคงเป็นเรื่องที่ไม่อาจมองข้ามไปได้ การรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับห้องสมุดมากมาย ผู้บริหารห้องสมุดที่ฉลาดจึงควรที่จะจดจำ ยอมรับ สนับสนุน และใช้ประโยชน์จากข้อร้องเรียน (Hernon; & Altman. 1998: 80) เพราะข้อร้องเรียนที่ได้รับนั้นเป็นโอกาสทองของการพัฒนาการบริการห้องสมุด

### ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของห้องสมุดในต่างประเทศ

จากการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติและขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ ห้องสมุดหลายแห่งในต่างประเทศที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะมีการกำหนดวิธีการในการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ซึ่งส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเปิดเผยผ่านทางเว็บไซต์ขององค์กรนั้น ๆ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติสำหรับบุคลากร นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอดินบะระ (Edinburgh University Library. 2004: Online) กล่าวถึงขั้นตอนสำหรับดำเนินการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ใช้ ดังนี้

1. ห้องสมุดได้จัดทำกล่องและสมุดรับข้อเสนอแนะ (Suggestion books and boxes) วางไว้ทั่วห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้สามารถเขียนข้อร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจลงไปได้ โดยทั้งกล่องและสมุดรับข้อเสนอแนะที่จัดทำนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1.1 เพื่อให้ห้องสมุดรับทราบถึงปัญหาการบริการที่เกิดขึ้น

1.2 เพื่อให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็น ทั้งในด้านลบและด้านบวกเกี่ยวกับการบริการ

ของห้องสมุด

1.3 เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะสำหรับการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงแก้ไขการบริการ

1.4 เพื่อให้ผู้ใช้แนะนำรายชื่อทรัพยากรใหม่ที่ควรเพิ่มในห้องสมุด

ห้องสมุดมีการจัดเตรียมแบบฟอร์มข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนไว้ให้ผู้ใช้ สำหรับการรวบรวมความคิดเห็นจากกล่องรับข้อเสนอแนะจะจัดทำสัปดาห์ละครั้ง ผู้ใช้สามารถเสนอแนะหรือส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จากหน้าเว็บไซต์ได้ด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรือสามารถส่งผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic form) ดังภาพประกอบ 4

ภาพประกอบ 4 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์รับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอดิเนบระ

2. หากผู้ใช้กรอกรายละเอียดส่วนตัวเพื่อต้องการให้ติดต่อกลับ ห้องสมุดจะทำการจดหมายตอบกลับไป

3. ผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นผู้ควบคุมดูแลกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งยังจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ตลอดจนผลการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับความคิดเห็นเหล่านั้นในการประชุมประจำปี ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวจะนำมาใช้เพื่อตรวจสอบและพิจารณาว่าการปฏิบัติงานหรือระเบียบห้องสมุดควรได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่

นอกจากนี้ หากผู้ใช้อาจต้องการที่จะร้องเรียนห้องสมุด สามารถปฏิบัติทำตามขั้นตอนที่ทางห้องสมุดกำหนดไว้ได้ โดยห้องสมุดได้แบ่งการร้องเรียนออกเป็น 4 ชั้น คือ

ชั้นที่ 1 การร้องเรียนแบบไม่เป็นทางการต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรง (Informal complaint to the member of library staff concerned) ในเบื้องต้นผู้ใช้ควรแจ้ง



ข้อร้องเรียนของตนกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนจะมีการดำเนินงานในเวลาที่เหมาะสมควรที่จะพยายามนัดพบกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งเจ้าหน้าที่อาจจะขอให้เจ้าหน้าที่อีกคนเข้าร่วมประชุมด้วย และผู้ร้องเรียนก็สามารถพาผู้ติดตามมาด้วยได้ ผู้ร้องเรียนควรได้รับการตอบรับเรื่องการประชุมทันที หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจำเป็นต้องส่งต่อไปให้เจ้าหน้าที่คนอื่นดำเนินการ หรืออยู่ในช่วงการลาหยุดของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องท่านนั้น ผู้ร้องเรียนได้รับการแจ้งผ่านจดหมายหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภายใน 5 วันทำการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรดำเนินการข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นทางการนี้ด้วยความเต็มใจ แต่หากผู้ร้องเรียนไม่ต้องการที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง สามารถดำเนินการตามขั้นที่ 2

ขั้นที่ 2 การร้องเรียนแบบไม่เป็นทางการต่อหัวหน้าแผนกหรือผู้แทน (Informal complaint to the Head of Department or equivalent) หากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงภายใน 5 วันทำการหรือไม่สะดวกใจที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือ ยังไม่พึงพอใจผลการตัดสินในขั้นที่ 1 สามารถส่งเรื่องร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือขอนัดพบหัวหน้าแผนกโดยตรง ซึ่งผู้ร้องเรียนควรได้รับการตอบกลับภายใน 10 วันทำการเกี่ยวกับการตัดสินว่าจะดำเนินการกับเรื่องดังกล่าวอย่างไร และจะเสร็จสิ้นเมื่อใด ผู้ร้องเรียนจะได้รับการชี้แจงหากมีการดำเนินงานล่าช้า และหลังจากการพิจารณาตัดสิน ผู้ร้องเรียนจะได้รับการชี้แจงผลสรุป ซึ่งผลสรุปนี้จะมีการทำสำเนาเอกสารและส่งไปยังรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารองค์ความรู้ (Vice-Principle for Knowledge Management) และผู้อำนวยการห้องสมุด

ขั้นที่ 3 และ ขั้นที่ 4 การร้องเรียนแบบเป็นทางการต่อสำนักเลขธิการ (Formal complaint to the Secretary's office) หากผู้ร้องเรียนเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และไม่พึงพอใจต่อผลการตัดสินของห้องสมุด สามารถร้องเรียนในขั้นที่ 3 คือ ร้องเรียนไปยังสำนักเลขธิการ หรือปฏิบัติในขั้นที่ 4 คือ การร้องเรียนตามขั้นตอนร้องเรียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัย (the University's students complaints procedure)

สำหรับผู้ใช้ของห้องสมุดที่เป็นบุคคลภายนอก หากไม่พึงพอใจผลการตัดสินของห้องสมุดสามารถเขียนจดหมายถึงรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารองค์ความรู้หรือผู้อำนวยการห้องสมุดโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป

ห้องสมุดควีน แมรี มหาวิทยาลัยลอนดอน (Queen Mary Library, University of London. 2004: Online) มีขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ สำหรับการตอบกลับคล้ายกับของห้องสมุดเอเดินบะระ แต่ต่างกันตรงที่บุคคลที่รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละชั้นซึ่งห้องสมุดควีน แมรีได้กำหนดขั้นตอนไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การร้องเรียนแบบไม่เป็นทางการต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เกี่ยวข้องหรือหัวหน้าฝ่าย (Informal complaint to the member of library staff concerned or their line manager)

ขั้นที่ 2 การร้องเรียนแบบไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ได้รับมอบหมายในการดำเนินงานหรือผู้แทน (Informal / Formal complaint to the Librarian-in-charge or equivalent)

ขั้นที่ 3 การร้องเรียนแบบเป็นทางการต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ (Formal complaint to the Director of Information Services)

ขั้นที่ 4 การร้องเรียนแบบเป็นทางการต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ หรือ ประธานคณะกรรมการฝ่ายบริการสารสนเทศ (Formal complaint to the Academic Registrar / Chair of the Information Services Board)

ห้องสมุดแห่งนี้ได้จัดทำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ผ่านหน้าเว็บไซต์ ดังภาพประกอบ 5

The screenshot shows a web browser window titled "Queen Mary Library, University of London - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: [http://www.library.qmul.ac.uk/contact\\_us/comments.htm](http://www.library.qmul.ac.uk/contact_us/comments.htm). The form contains the following fields and options:

- Your Name:  (optional)
- Your Department/Institute:  (optional)
- Would you like a reply?  Yes  No
- Your Email:  (if you would like a reply)
- Please choose what your comment/suggestion is about from the list below:
  - Our services
  - Our collection
  - Our web pages
  - Library environment
  - Past exam papers
  - Other
- Enter your comment/suggestion below, then click 'submit' (or 'reset' if you wish to begin again):

ภาพประกอบ 5 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์รับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดควีน แมรี มหาวิทยาลัยลอนดอน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีโอคแลนด์ (Auckland University of Technology Library. 2004: Online) ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยกำหนดเป็นนโยบายข้อร้องเรียนและขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. นโยบายข้อร้องเรียน (Complaint policy) โดยมีรายละเอียด คือ

1.1 เป้าหมายของนโยบาย (Goals of the policy) คือ นโยบายดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้รับการออกแบบเพื่อเป็นขั้นตอนมาตรฐาน (Standard procedure) สำหรับดำเนินการข้อร้องเรียนทั้งหมดภายในห้องสมุด โดยขั้นตอนมาตรฐานนี้จะเป็นเครื่องช่วยในการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ (Strategic action) ในการจัดการบริการ ผลตอบกลับ(Feedback)ที่ได้จากขั้นตอนดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่มีความต่อเนื่องสำหรับการประเมินการบริการของห้องสมุด

1.2 คำจำกัดความข้อร้องเรียน (Definition of a complaint) กล่าวคือ ข้อร้องเรียนเป็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ และความผิดพลาดเกี่ยวกับการยืม-คืนทรัพยากร โดยไม่รวมถึงการร้องขอสารสนเทศ (Request for information) หรือความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1.3 หัวใจหลักของนโยบาย (Policy features) ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน คือ

1.3.1 เจ้าหน้าที่จะต้องมีความเข้าใจและอุทิศตัวในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนรับผิดชอบต่อสิทธิที่พึงมีของผู้ใช้ในด้านาร้องเรียน

1.3.2 การดำเนินงานต้องเป็นกระบวนการที่ง่ายและชัดเจน

1.3.3 การดำเนินงานต้องกระทำด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมและรักษาไว้เป็นความลับ

1.3.4 ต้องมีการบันทึกสถิติข้อร้องเรียนเพื่อเป็นเครื่องมือวัดการบริการ

2. ขั้นตอนดำเนินการ (Procedure) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การรับข้อร้องเรียน (Accepting complaints)

2.1.1 ข้อร้องเรียนที่ได้รับจะต้องเป็นไปตามกำหนดของนโยบายข้อ 1.2

2.1.2 ผู้ใช้สามารถร้องเรียนผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ดังภาพประกอบ 6 หรือบอกกล่าวแก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน

2.1.3 ข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic complaints) จะได้รับการตรวจเช็คทุกวันเพื่อให้มั่นใจได้ว่าห้องสมุดจะได้รับทุกข้อร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแต่ละฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียนและส่งต่อไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

2.1.4 ทุกข้อร้องเรียนจะต้องได้รับการดำเนินงานอย่างเสมอภาค และยุติธรรม

## 2.2 การปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Acting on complaints)

2.2.1 หากข้อร้องเรียนไม่ได้รับโดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยตรง ผู้ร้องเรียนจะได้รับการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง

2.2.2 ในการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องกำหนดขอบเขตระยะเวลาดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

2.2.3 หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อร้องเรียน จะต้องมีการเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรู้โดยทั่วกันในรายงานสรุปราย 3 เดือน และติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

2.2.4 ข้อร้องเรียนอาจมีการส่งต่อไปยังรองผู้อำนวยการห้องสมุด (Associate Librarian) และหากจำเป็นอาจส่งต่อไปให้ผู้ชำนาญการห้องสมุดมหาวิทยาลัย (the University Librarian) ในกรณีดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือต้องการให้มีการดำเนินงานต่อ
- เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่ยังคงเกิดขึ้นอยู่
- ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับการ

ตัดสินใจจากผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ระดับสูง

2.3 การปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าขั้นตอนในการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรได้รับการตรวจสอบเป็นรายปี

ภาพประกอบ 6 แบบฟอร์มข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีโอคแลนด์

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโวลล์องกอง (University of Wollongong Library. 2004: Online) ได้กำหนดนโยบาย โดยใช้ชื่อว่า “การบริการลูกค้าและการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน” (Client service and complaints handling) ซึ่งได้อธิบายขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็น 2 ส่วน คือ คำจำกัดความของข้อร้องเรียนและการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

#### 1. คำจำกัดความ

1.1 ข้อร้องเรียน คือ การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจของลูกค้าอย่างเป็นทางการต่อการบริการ นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติบางประการของห้องสมุด

1.2 ข้อร้องเรียนจะต้องมาจากผู้ใช้ที่มีสิทธิร้องเรียนตามนโยบายนี้เท่านั้น และหากไม่ระบุผู้ร้องเรียนจะไม่มี การปฏิบัติตามนโยบายนี้แต่อย่างใด

#### 2. การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

2.1 ข้อร้องเรียนโดยทั่วไปจะมาจากผู้ใช้ที่ร้องเรียนโดยตรงทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือทางวาจา โดยปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานกำหนดไว้ ดังข้อ 2.5

2.2 ผู้ร้องเรียนทุกรายที่ห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียน จะต้องได้รับการตอบกลับจากห้องสมุดอย่างด่วนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และในจดหมายตอบกลับจะต้องมีการกล่าวถึงข้อร้องเรียนอย่างละเอียดและถูกต้องสมบูรณ์

2.3 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนจะต้องแสดงถึงทัศนคติที่ดีเสมอ เจ้าหน้าที่ไม่ควร ทัดทาน โต้แย้ง หรือใส่ใจกับเรื่องเล็กน้อยของข้อวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ร้องเรียน โดยธรรมชาติของการตอบกลับไปควรเป็นสิ่งที่สร้างความเข้าใจ ถึงแม้ว่าผู้ร้องเรียนจะกล่าวถึงข้อเท็จจริงที่ไม่ถูกต้อง หรือแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจผิดต่อเหตุการณ์นั้น ๆ การตอบกลับก็ควรที่จะแสดงออกด้วยไมตรีจิตและเป็น การปลอบโยน มิใช่การแก้แค้น

2.4 การตอบกลับผู้ร้องเรียนจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

2.5 ทุกหน่วยงานจะต้องกำหนดวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้และจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยหน่วยงานอาจมีการตั้งกล่องบับโน้ตตอบคำถามเพื่อกระตุ้นผู้ใช้ให้ร่วมแสดงความคิดเห็น อาจแต่งตั้งบุคคลเพื่อดำเนินการกับข้อร้องเรียนหรืออาจใช้ทั้งสองวิธีการข้างต้น

นอกจากนี้ยังได้มีการระบุหน่วยงานภายในที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการบริการลูกค้าอย่างชัดเจนอีกด้วย เพื่อให้แต่ละหน่วยงานรับรู้และตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

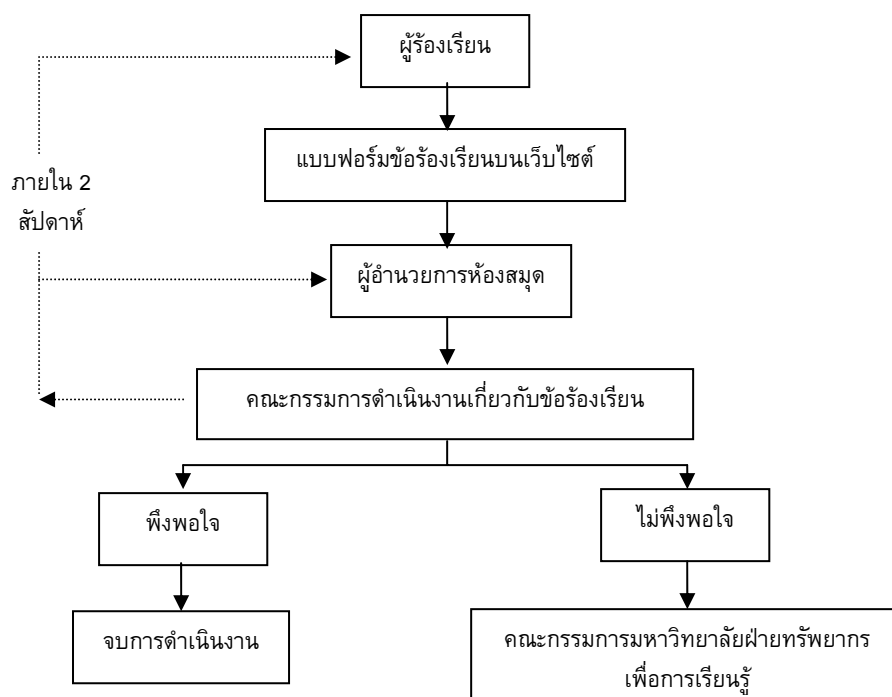
#### ห้องสมุดสถาบันสุขภาพจิตฟลอริดา หลุยส์ เดอ ลา ปาร์ต มหาวิทยาลัย

ฟลอริดาตอนใต้ (The Louis de la Parte Florida Mental Health Institute Library, University of South Florida. 2004: Online) ได้มีการกำหนดนโยบาย (Policy statement) ที่ชื่อว่า ห้องสมุด : การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Library : Handling complaints) โดยมีเนื้อหาใจความสรุปได้

ว่า “ห้องสมุดได้เตรียมวิธีการสำหรับผู้ใช้ในการแจ้งปัญหาการใช้บริการผ่านทางออนไลน์และแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการตอบรับจากห้องสมุดภายในหนึ่งสัปดาห์ และภายในสองสัปดาห์หลังจากห้องสมุดได้ทำการส่งจดหมายตอบรับไปยังผู้ใช้แล้ว ผู้ใช้มีโอกาสนำเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาตามความพอใจกลับมายังห้องสมุด หากการปฏิบัติตามวิธีการดังกล่าวนี้แล้ว ข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่น่าพอใจ ผู้ใช้สามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานคณบดี (the Dean's Office) เพื่อหาหนทางแก้ไขต่อไป”

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแซมฟอร์ด (Samford University Library. 2004: Online) ได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุด (Procedure for handling complaints against library materials) ดังนี้

1. ผู้ใช้สามารถร้องเรียนเกี่ยวกับทรัพยากรได้โดยผ่านทางแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ของห้องสมุดส่งตรงไปยังผู้อำนวยการห้องสมุด และส่งต่อไปยังคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
2. คณะกรรมการดำเนินงานจะทำการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 2 สัปดาห์ พร้อมกับส่งสำเนาการตอบกลับนี้ไปยังผู้อำนวยการห้องสมุดเพื่อรับทราบ
3. กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจต่อผลการตัดสินใจของคณะกรรมการดำเนินงานฯ สามารถส่งข้อร้องเรียนไปยังคณะกรรมการมหาวิทยาลัยฝ่ายทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (The Learning Resources Committee of University) เพื่อพิจารณาใหม่อีกครั้ง ดังภาพประกอบ 7



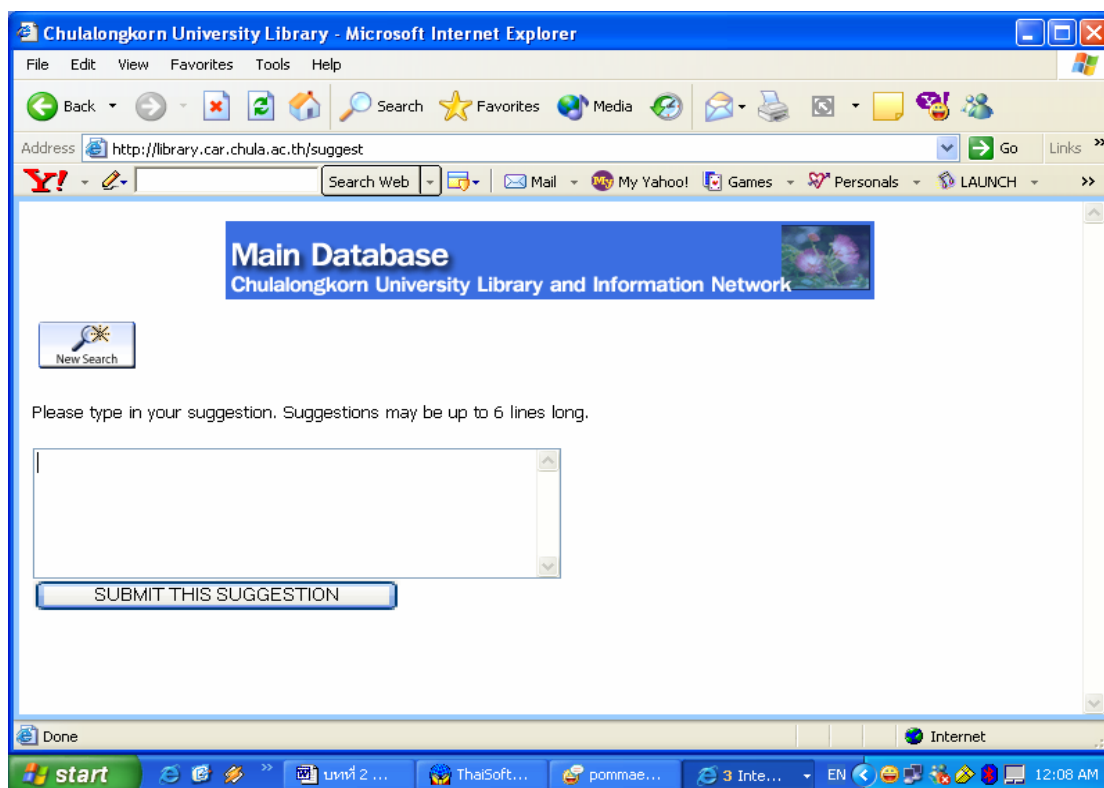
ภาพประกอบ 7 การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุด  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแซมฟอร์ด

## ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของ ห้องสมุดในประเทศ

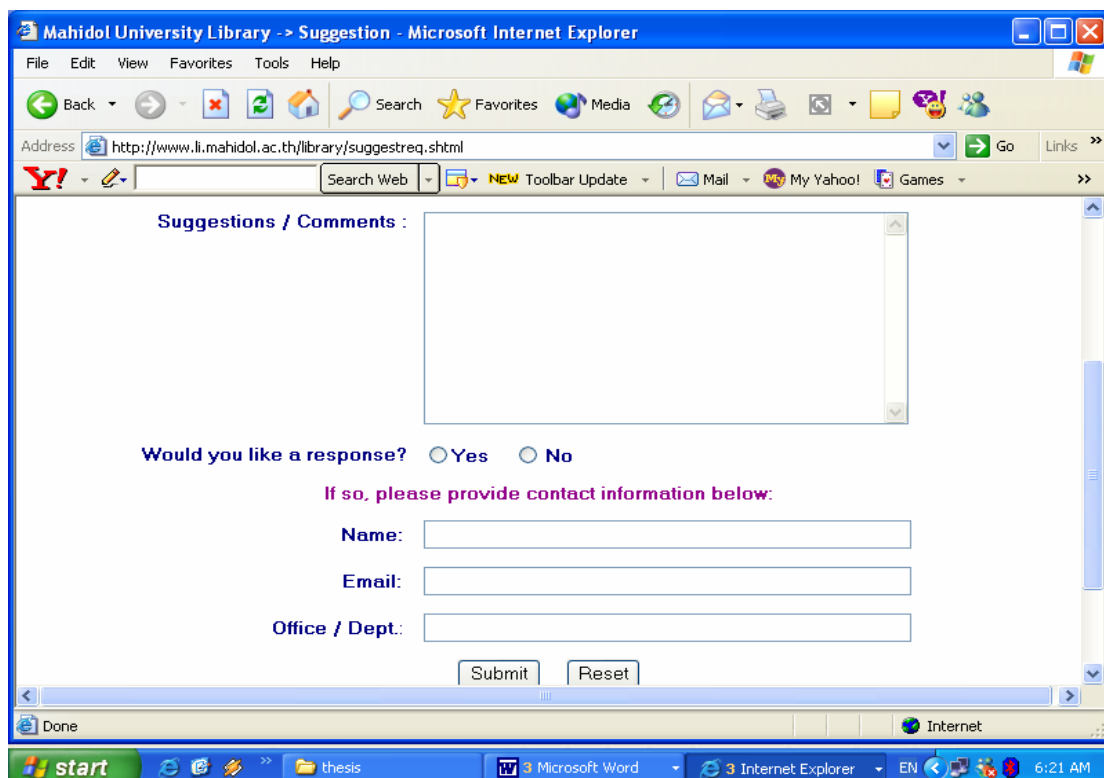
การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยยังเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่ามีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร และมีนโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจนหรือไม่ เพราะส่วนใหญ่ไม่มีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดหรือในคู่มือการให้บริการ แต่ห้องสมุดยังคงแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับผู้ใช้ในการฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. กล้องรับความคิดเห็น ห้องสมุดสามารถตั้งกล้องรับความคิดเห็นไว้ตามบริเวณให้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดบางแห่งมีการตั้งกล้องไว้แต่ไม่มีการบริการอุปกรณ์สำหรับเขียน ซึ่งหากห้องสมุดสามารถอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ได้จะช่วยทำให้การแสดงความคิดเห็นสามารถกระทำได้ง่ายมากยิ่งขึ้น
  2. สมุดรับความคิดเห็น สามารถรับความคิดเห็นของผู้ใช้ได้ โดยอาจวางไว้บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการ หรือตามบริเวณต่าง ๆ
  3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี และเป็นสื่อที่ผู้ใช้ไม่ต้องเผชิญหน้ากับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยตรงแต่ก็สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนไปยังห้องสมุดได้ และห้องสมุดสามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้ได้อย่างสะดวก
  4. โทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์นับได้ว่าเป็นสื่อที่สะดวกอีกสื่อหนึ่ง ที่สามารถสื่อสารได้สองทางในเวลาเดียวกัน
  5. เว็บบอร์ด (Web board) ในปัจจุบันการใช้เว็บบอร์ดมี 2 ลักษณะ คือ ใช้เพื่อให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นเรื่องใดก็ได้ เช่น แนะนำหนังสือ ความรู้ต่าง ๆ และเพื่อกล่าวถึงปัญหาการบริการหรือสอบถามการบริการภายในห้องสมุด
  6. แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่ที่พบจะอยู่ในรูปของแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากการประกันคุณภาพห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดบางแห่งจัดทำแบบฟอร์มกระดาษด้วย แต่แบบฟอร์มดังกล่าวจะเน้นที่การสอบถามความพึงพอใจในการบริการและมีปลายเปิดถามข้อเสนอแนะในตอนท้าย ซึ่งมีลักษณะของการประเมินการบริการมากกว่าเพื่อรับข้อร้องเรียน ซึ่งตัวอย่างเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของห้องสมุดในประเทศไทยมีดังนี้
- สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดเตรียมแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แบบปลายเปิด ดังภาพประกอบ 8 เพื่อรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใช้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งก็ใช้แบบฟอร์มลักษณะนี้เช่นเดียวกัน เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ปัตตานี) และห้องสมุดบางแห่งได้เพิ่มส่วนกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ไว้ด้วย เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล โดยด้านล่างของแบบฟอร์มจะสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมว่าต้องการให้ห้องสมุดตอบกลับหรือไม่

หากมีความประสงค์ให้ตอบกลับสามารถระบุชื่อนามสกุล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และชื่อหน่วยงาน  
ไว้ได้ ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 8 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

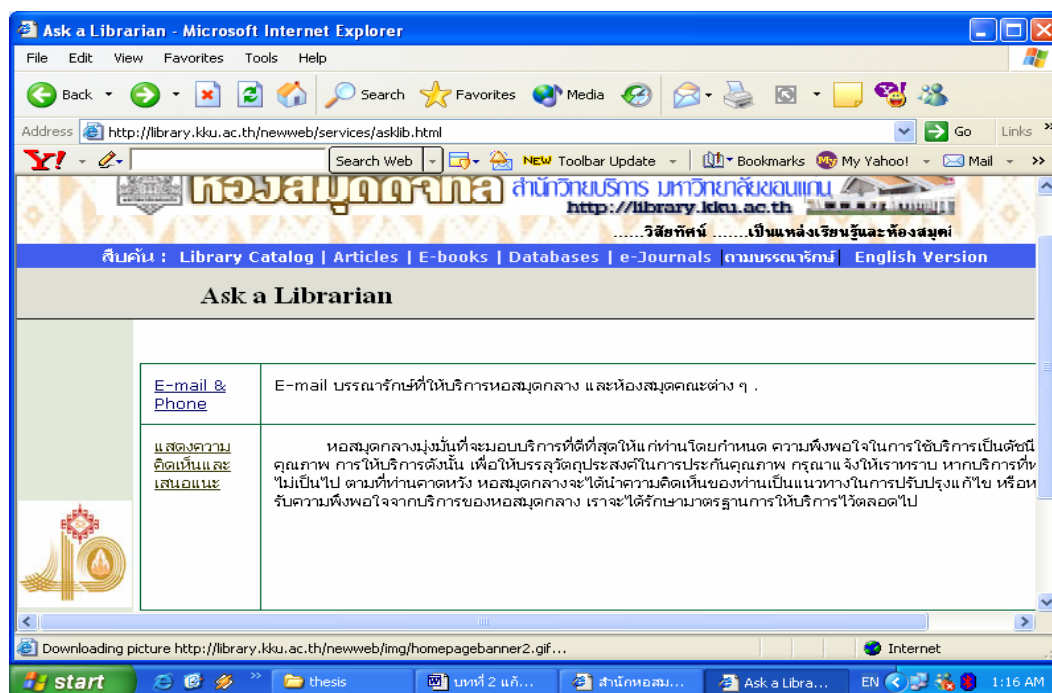


ภาพประกอบ 9 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล

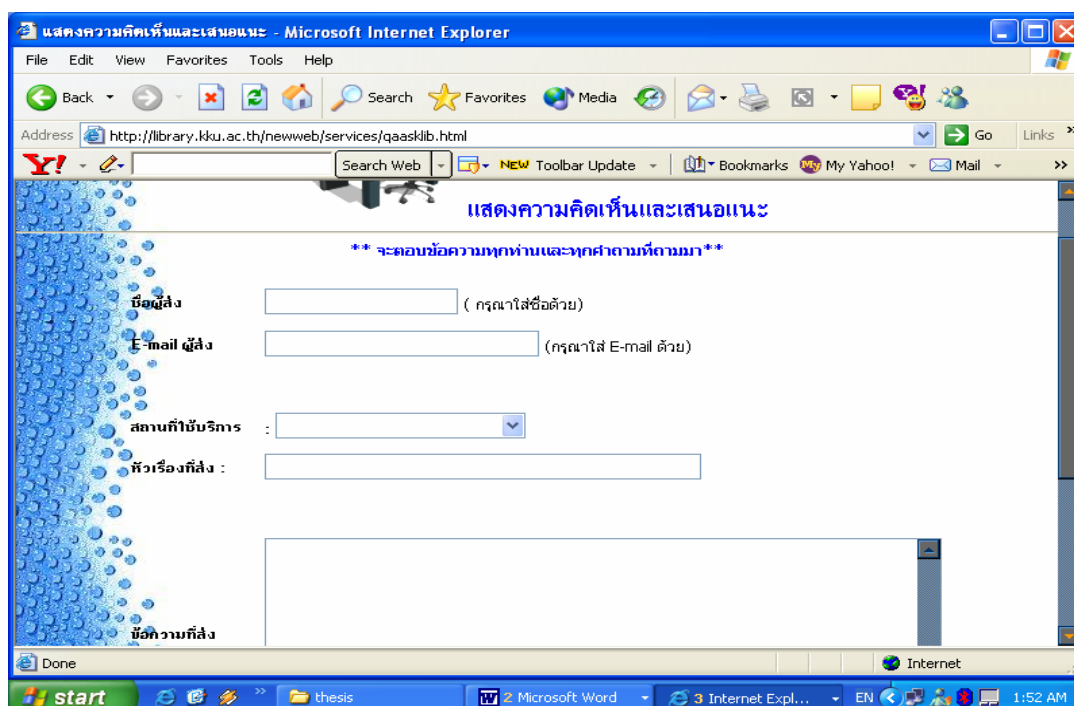


สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เปิดช่องทางรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด 3 ช่องทางด้วยกัน คือ

1. ตามบรรณารักษ์ จากหน้าโฮมเพจของห้องสมุดจะเชื่อมโยงมายังหน้า Ask a Librarian ดังภาพประกอบ 10 ซึ่งจากหน้าเว็บเพจนี้ผู้ใช้สามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ถึงบรรณารักษ์ได้ หรือกรอกแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยตรง ดังภาพประกอบ 11

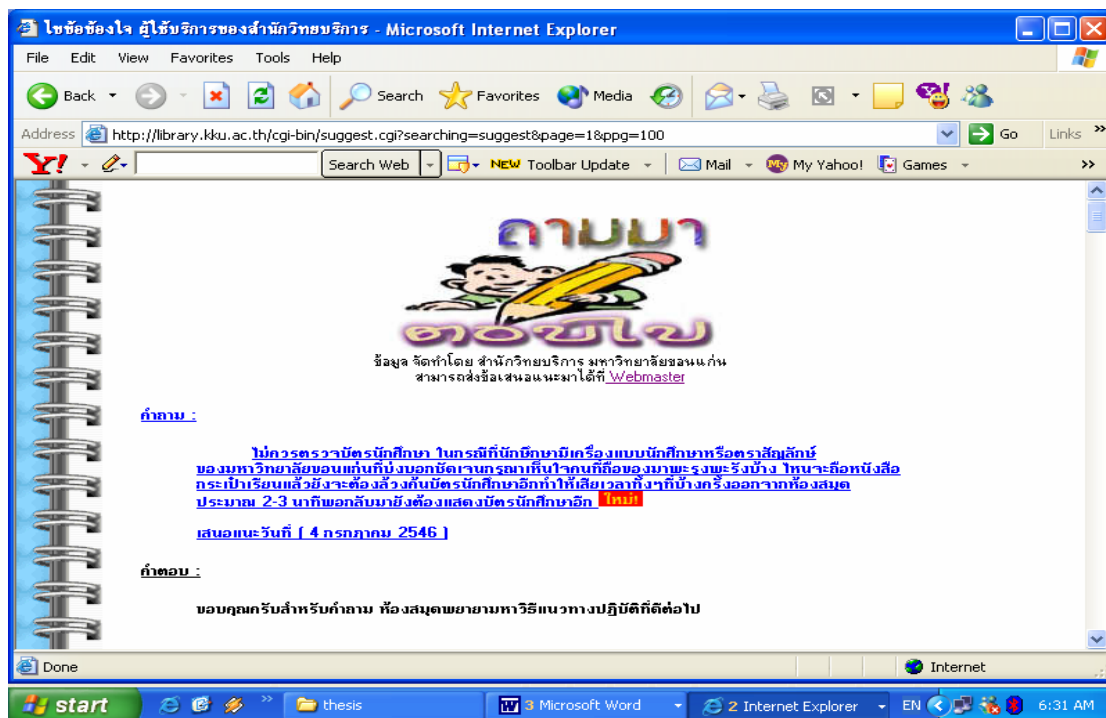


ภาพประกอบ 10 Ask a Librarian สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



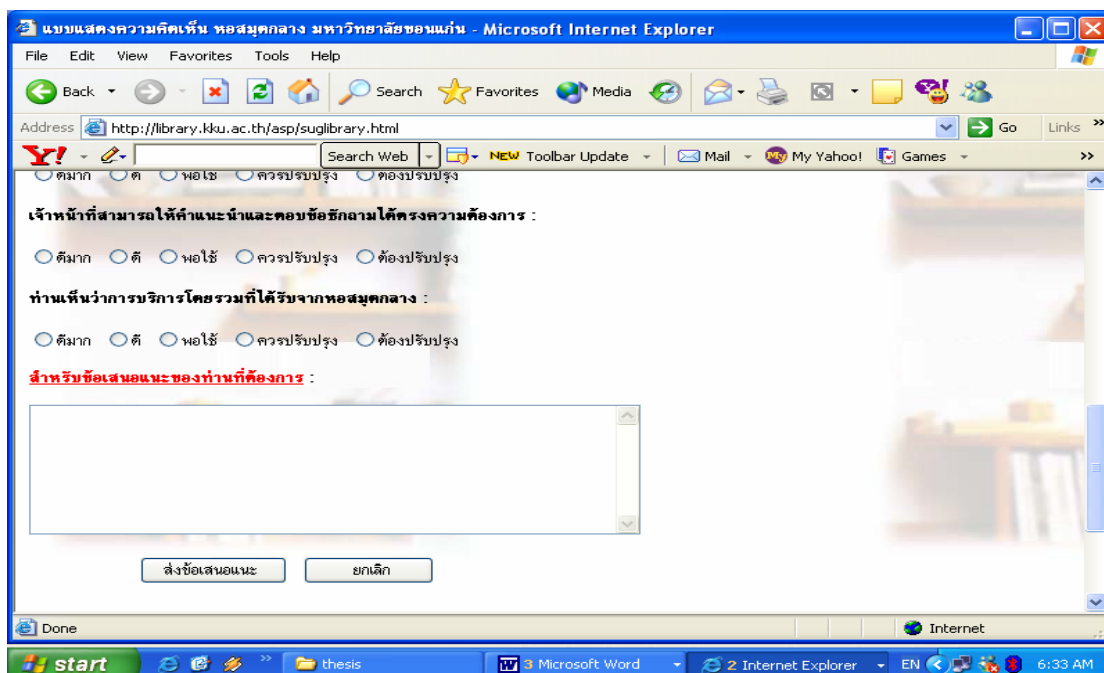
ภาพประกอบ 11 แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ สำนักวิทยบริการ

2. เว็บบอร์ดถามมา-ตอบไป ซึ่งผู้ใช้สามารถร้องเรียน หรือเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนสอบถามข้อสงสัยในการใช้บริการผ่านทางช่องทางนี้ได้ ภาพประกอบ 12



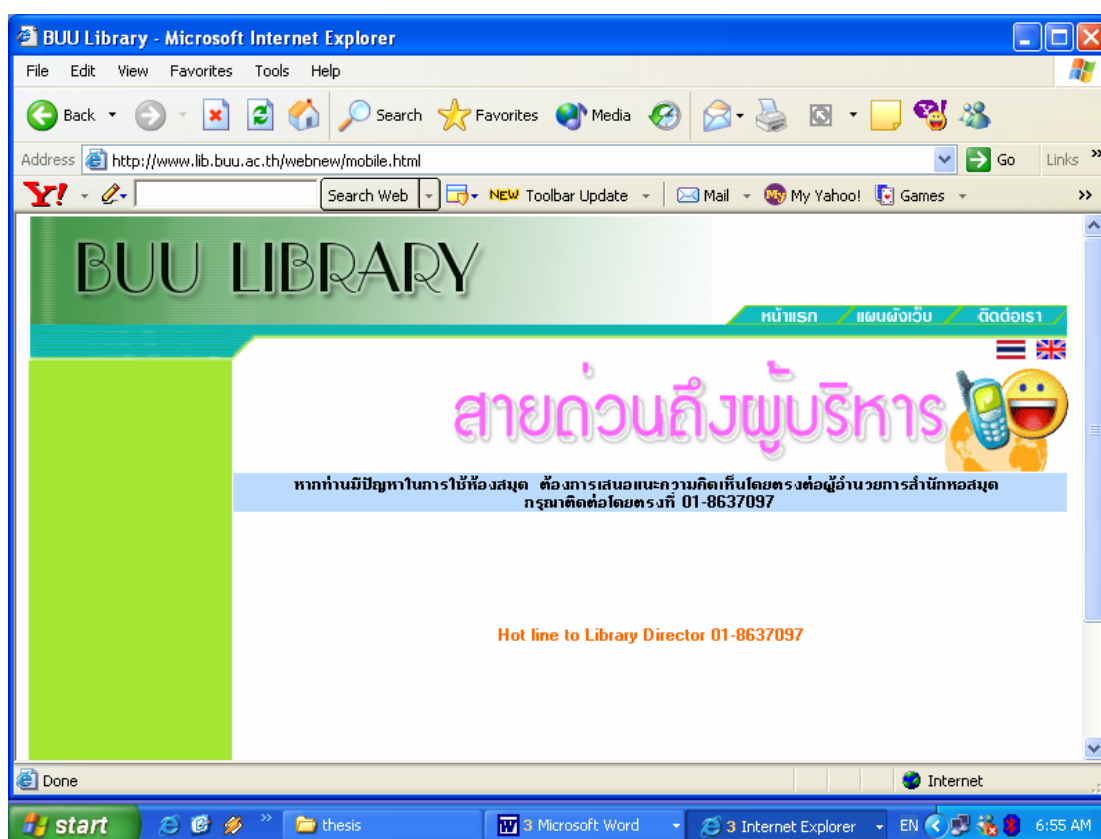
ภาพประกอบ 12 เว็บบอร์ดถามมา-ตอบไป สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. แบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ประเมินการบริการของห้องสมุด โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แต่ในส่วนท้ายของแบบฟอร์มจะมีช่องปลายเปิดที่ผู้ใช้สามารถใส่ความคิดเห็นลงได้ จึงถือได้ว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่ใช้จะสามารถร้องเรียน เสนอแนะ และชมเชยการบริการของห้องสมุดได้ ภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 แบบสอบถามความคิดเห็น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำหรับการตอบข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ห้องสมุดแต่ละแห่งก็มีวิธีการแตกต่างกันไป เช่น สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง จะตอบข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านทางหน้าเว็บไซต์ที่รับข้อร้องเรียน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาใช้เว็บบอร์ดในการรับฟังความคิดเห็นผู้ใช้ โดยตั้งชื่อว่า “ท่านถามเราตอบ” ลักษณะคล้ายกับเว็บบอร์ดถามมาตอบไป ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่กล่าวไปข้างต้น ซึ่งสามารถเป็นสื่อกลางระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเจ้าหน้าที่ก็สามารถอธิบายหรือชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที นอกจากนี้จากหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพายังมีช่องทางสายด่วนถึงผู้บริหาร ภาพประกอบ 14 ซึ่งผู้ใช้สามารถโทรศัพท์เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหารห้องสมุดได้โดยตรง



ภาพประกอบ 14 แบบสอบถามความคิดเห็น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

โดยสรุปแล้ว ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากความพยายามในการเปิดช่องทางให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็น และร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ แต่ถึงกระนั้นความพยายามดังกล่าวยังไม่มีเอกสารหรือข้อมูลที่ยืนยันแน่ชัดว่าหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเหล่านั้นแล้ว ห้องสมุดต่าง ๆ มีการดำเนินงานที่เป็นแบบแผนหรือไม่ มีความชัดเจนเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ได้รับทราบถึงการดำเนินงานดังกล่าวด้วยหรือไม่

### **ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศ**

สำหรับองค์กรให้บริการอื่น ๆ ในประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานข้อร้องเรียนด้วยเช่นเดียวกัน ในที่นี้จึงขอยกตัวอย่างองค์กรชั้นนำที่ประสบความสำเร็จในด้านการสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งทางสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2546: 52-96) ได้รวบรวมไว้ดังนี้

1. เทศบาลนครอุดรธานี
2. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน
3. สำนักงานประกันสังคม

#### **เทศบาลนครอุดรธานี**

ผู้บริหารของเทศบาลนครอุดรธานี มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาท้องถิ่นโดยยึดถือความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนได้เต็มที่ในหลายรูปแบบ ดังภาพประกอบ 15

เทศบาลได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ 3 คน ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ชั้น 1 เพื่อบริการให้ข้อมูลและรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่ได้รับส่งต่อให้งานวิจัยและประเมินผลเพื่อดำเนินการต่อ

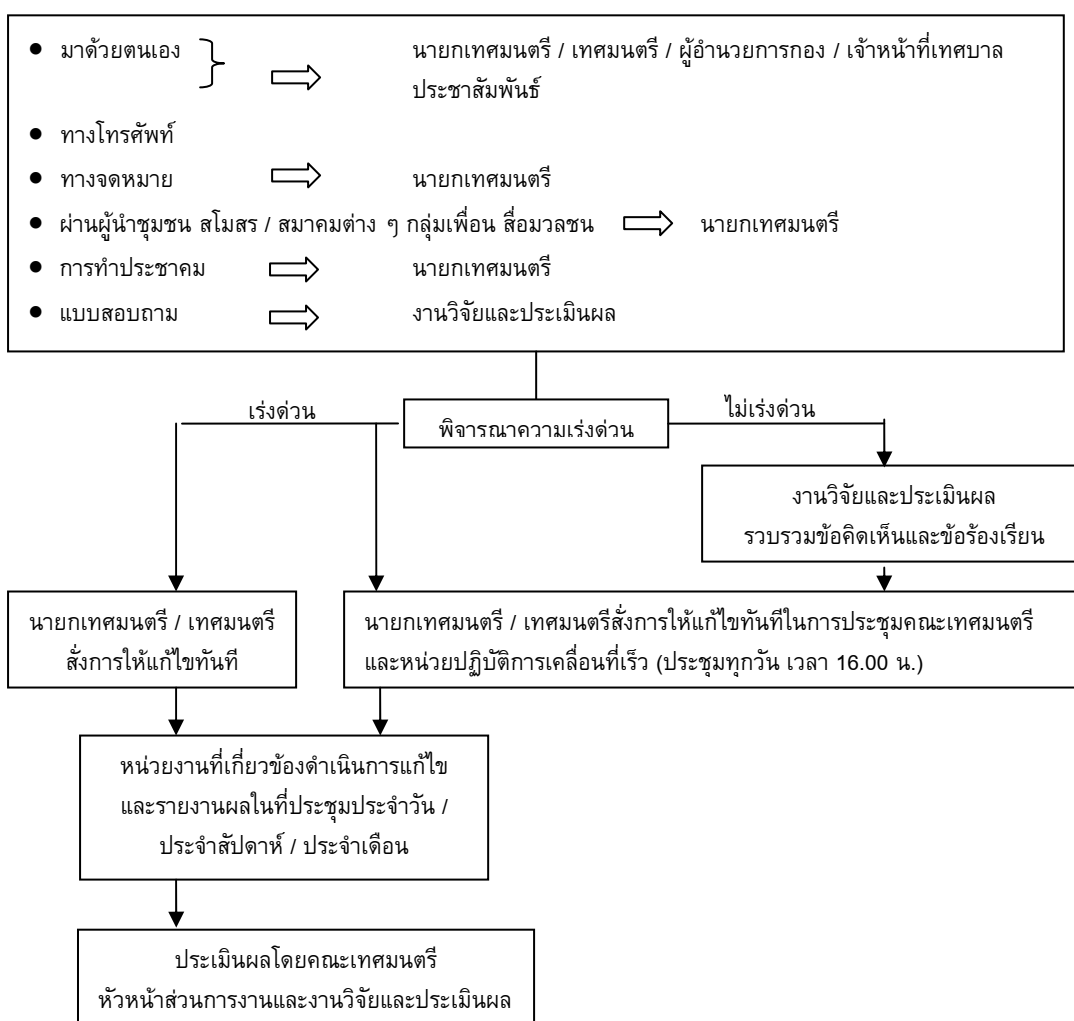
ประชาชนที่ต้องการร้องเรียนสามารถเข้าพบนายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีได้ทุกวัน ในช่วงเช้า โดยจะมีเทศมนตรีอย่างน้อย 1 คน สับเปลี่ยนกันอยู่ประจำ ณ ที่ทำการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนเข้าพบ หรือผู้ร้องเรียนสามารถโทรศัพท์ถึงนายกเทศมนตรี ผู้อำนวยการกองต่าง ๆ โดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องเร่งด่วน นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีจะสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขทันที หากเป็นเรื่องไม่เร่งด่วนผู้รับข้อร้องเรียนจะนำเข้าสู่ที่ประชุมประจำวันเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

งานวิจัยและประเมินผลรับผิดชอบในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การจัดเก็บขยะ และงานทะเบียนราษฎรปีละ 1 ครั้ง ส่วนกองสวัสดิการสังคมจัดทำประชาคมในหัวข้อต่าง ๆ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากการ

สำรวจการทำประชาคม หรือข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะถูกเก็บรวบรวม และวิเคราะห์โดยงานวิจัยและประเมินผลเพื่อนำเสนอคณะเทศมนตรี

มาตรฐานของระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแก้ไขเพื่อสนองตอบต่อข้อร้องเรียนของประชาชนมีดังนี้

กรณีเร่งด่วน	ใช้ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข	1 วัน
กรณีปกติ (โทรศัพท์หรือมาพบด้วยตนเอง)	ใช้ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข	3 วัน
กรณีปกติ (เอกสาร)	ใช้ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข	5-7 วัน



ภาพประกอบ 15 การดำเนินงานการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน เทศบาลนครอุดรธานี

ในบางกรณีการแก้ไขอาจใช้เวลานานกว่าที่กำหนดเพราะติดขัดในเรื่องของกฎระเบียบ และปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนืออำนาจที่นายกเทศมนตรีสามารถสั่งการให้ดำเนินการได้ เช่น โครงการที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก และต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

เทศบาลได้นำข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมตัวอย่าง เช่น มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำและกรอกใบคำร้อง มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มใบคำร้องต่าง ๆ เปิดบริการในช่วง พักเที่ยง และเปลี่ยนแปลงสถานที่ในการให้บริการประชาชนให้มีลักษณะเปิดโล่ง มองเห็นผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

### โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

สิ่งสำคัญที่ทำให้โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ดี คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยสามารถให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนได้สะดวกและหลากหลายรูปแบบ ที่สำคัญโรงพยาบาลมีระบบที่ชัดเจนในการรับข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นและมีการวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการบริการซึ่งโรงพยาบาลได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมตลอดจนวิธีการรับข้อร้องเรียน กล่าวคือ หากเป็นการร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

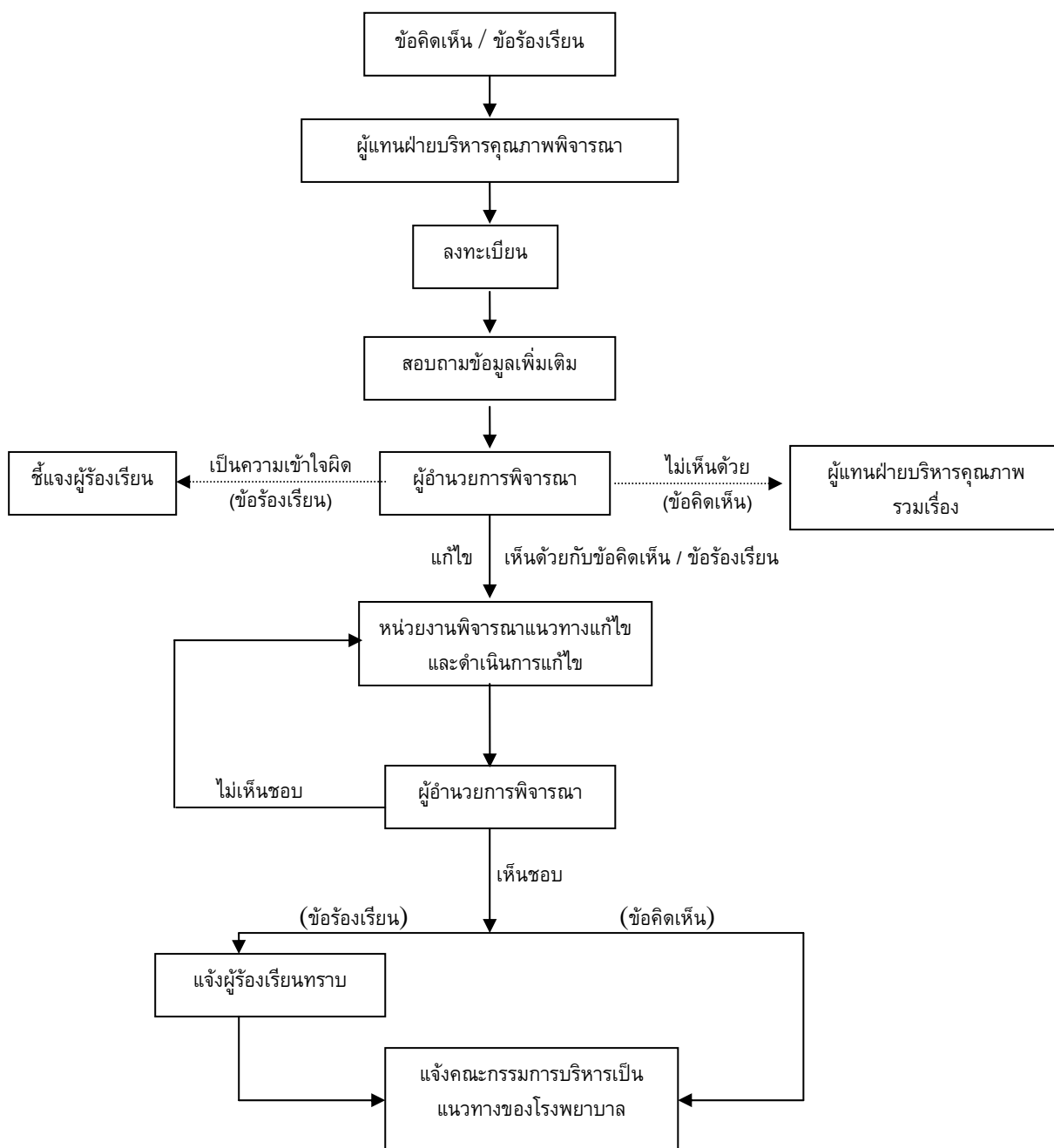
พนักงานรับโทรศัพท์จะบันทึกลงแบบฟอร์มเพื่อรวบรวมและส่งต่อให้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ กรณีส่งจดหมาย หรือ แฟกซ์ ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพจะเป็นผู้รับเรื่องหากร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานสุขศึกษา แต่ทั้งนี้ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพจะเป็นผู้รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนทั้งหมดและดำเนินการตามขั้นตอน

โรงพยาบาลมีผู้รับความคิดเห็นของผู้ป่วยกระจายตามตึกต่าง ๆ โดยฝ่ายแผนงานและประเมินผลจะเก็บรวบรวมข้อคิดเห็นทุก ๆ 2 สัปดาห์ เพื่อสรุปและนำเสนอในการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการการบริหารโรงพยาบาล รายการใดในแบบสอบถามที่มีค่าเกิน 15 เปอร์เซ็นต์ในช่องที่ต้องปรับปรุง จะต้องมีการดำเนินงานแก้ไขภายในเวลาที่คณะกรรมการบริหารกำหนดซึ่งผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพจะเป็นผู้ติดตามผลการแก้ไขและรายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการทราบ

โรงพยาบาลมีการสำรวจข้อคิดเห็นของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกอย่างสม่ำเสมอทุก 3 เดือน และ ปีละ 1 ครั้ง ตามลำดับ โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ป่วยและนำข้อคิดมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความพึงพอใจกับผลงานครั้งก่อน ๆ ซึ่งจะบอกได้ว่าการดำเนินงานแก้ไขมีประสิทธิภาพหรือไม่ และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการประเมินผลการดำเนินงานและเพื่อการปรับปรุงงาน

ข้อร้องเรียนจะต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไข ผู้บริหารแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบทางจดหมายภายใน 2 สัปดาห์หลังการรับข้อร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่เป็นการร้องเรียนผ่านสื่อจะต้องมีการพิจารณาและนำเสนอผู้อำนวยการภายใน 3 วัน

ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ป่วยแสดงให้เห็นได้  
ดังภาพประกอบ 16

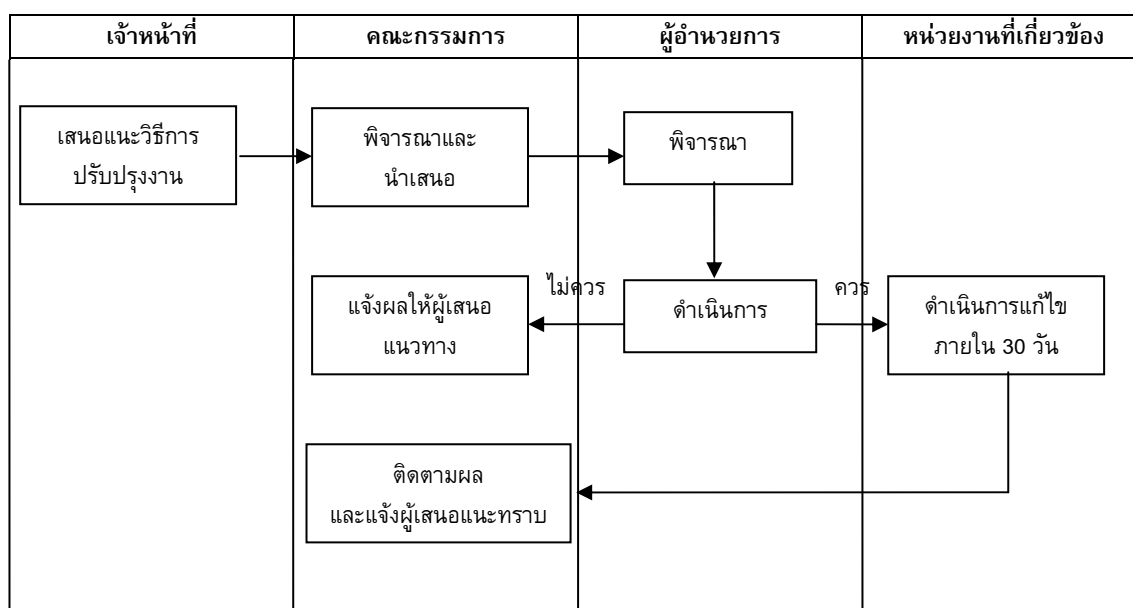


ภาพประกอบ 16 การดำเนินการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

หลังการแจ้งผลการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขแล้ว โรงพยาบาลยังได้ติดตามดูว่าผู้ให้  
ข้อคิดเห็นหรือร้องเรียนมีความพอใจกับการแก้ไขมากน้อยเพียงใด โดยการส่งจดหมายพร้อม  
ไปรษณีย์ตอบรับเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ

นอกจากการรับข้อคิดเห็นจากผู้ป่วยซึ่งเป็นลูกค้าภายนอกแล้ว โรงพยาบาลยังมีระบบในการรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าภายในซึ่งคือเจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาลดังภาพประกอบ 17 ทั้งนี้ เพราะการที่ผู้ป่วยจะพึงพอใจในการบริการที่ได้รับได้ จะต้องเกิดจากการดำเนินงานและการประสานงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกระดับ ซึ่งเป็นผลจากการบริหารจัดการภายในองค์กร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะเป็นผู้ที่ทราบปัญหาและสาเหตุของปัญหาในกระบวนการได้ดีที่สุด ดังนั้น การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมโดยการเสนอข้อเสนอนี้ในการปรับปรุงงานจะเป็นวิธีการที่นอกจากจะปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกคนมีจิตสำนึกในเรื่องการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องแล้วยังทำให้ได้ข้อคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปรับปรุงงานอีกด้วย

ปัจจัยที่ทำให้ระบบการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ คือ การมีหน่วยงานรับผิดชอบชัดเจน และการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการบริหารมีการติดตามผลอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบทั้งคำติและคำชมทำให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะรับทราบข้อคิดเห็นจากผู้ป่วยเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของตนเอง



ภาพประกอบ 17 การดำเนินการรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

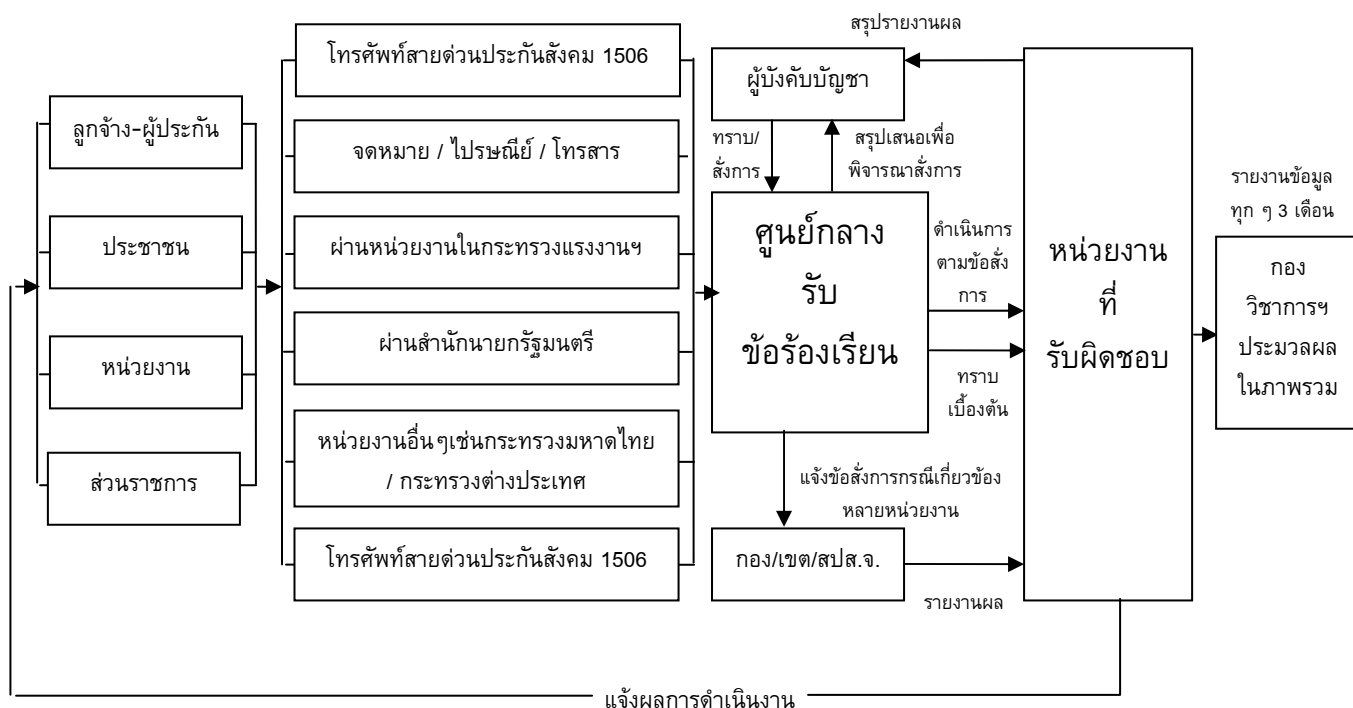


## สำนักงานประกันสังคม

ประชาชนสามารถร้องเรียนกับสำนักงานประกันสังคมได้อย่างสะดวกหลายช่องทาง ได้แก่

1. โทรศัพท์สายด่วนประกันสังคม 1506 ตลอด 24 ชั่วโมง และสายด่วนอัตโนมัติ 698-1506
2. ส่งจดหมาย ไปรษณีย์ หรือโทรสารไปยังผู้รับฟังข้อคิดเห็นที่ทำการสำนักงานประกันสังคม หรือส่งจดหมายถึงกองบรรณาธิการสารสัมพันธ์ประกันสังคมหรือแจ้งหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (Mobile Unit)
3. ผ่านหน่วยงานในกระทรวงแรงงานฯ
4. ผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี
5. หน่วยงานอื่น ๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย / กระทรวงต่างประเทศ
6. ร้องเรียนด้วยตนเอง

โดยข้อร้องเรียนที่มาจากช่องทางต่าง ๆ จะถูกรวบรวมไปยังศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา และประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ จุดเด่นของกระบวนการรับข้อร้องเรียน คือ การติดตามผลการดำเนินงานโดยผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคมอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ โดยสำนักงานเลขานุการกรมจะติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือสำนักงานเลขานุการกรม (แล้วแต่กรณี) จะรายงานผลการดำเนินงานต่อเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมโดยตรงภายใน 7 วัน ซึ่งทำให้การดำเนินงานแก้ไขมีประสิทธิภาพ



ภาพประกอบ 18 การดำเนินการรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียน สำนักงานประกันสังคม

จากตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่าองค์กรให้บริการต่าง ๆ ในประเทศไทย แม้แต่องค์กรในภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมากขึ้น และเล็งเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง แม้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จะให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยมากขึ้น แต่ยังเป็นที่น่าสนใจว่า ห้องสมุดเหล่านั้น มีการดำเนินงานอย่างจริงจังเพียงใด มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบหรือไม่ และการดำเนินงานในรูปแบบใดจึงจะเหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยเพื่อให้ห้องสมุดสามารถดำเนินการกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมได้อย่างมีระบบและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชย และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว สรุปได้ดังนี้

รามนารายาน (Ramnarayan. 1983: Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยเน้นในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานของระบบราชการนั้น โดยศึกษากับเจ้าหน้าที่ในสถานที่ทำงาน 5 แห่ง ซึ่งดำเนินงานโดยหน่วยงานรัฐ 2 หน่วยงาน พบว่า ข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร หรือการร้องเรียนเพื่อผลประโยชน์ของตนเองนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก ในขณะที่ข้อร้องเรียนที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กรนั้น จะมาจากความไม่พึงพอใจต่อโครงสร้างและแนวความคิดขององค์กร ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางที่ดีขึ้น พบว่า ทำให้มีข้อร้องเรียนน้อยกว่าเดิม ทั้งยังทำให้เจ้าหน้าที่มีใจรักองค์กร และมีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่าเดิม

ทั้งนี้จากการศึกษาดังกล่าวพบว่าช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นเป็นช่องในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดีกว่าช่องทางที่เป็นทางการขององค์กร ถึงแม้ว่าในบางกรณีช่องทางที่เป็นทางการนั้นๆ จะสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง แต่ผลที่ออกมามักจะไม่เป็นที่พอใจของเจ้าหน้าที่ในองค์กร อย่างไรก็ตามช่องทางที่เป็นทางการขององค์กรก็เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้มีการร้องเรียนผ่านทาง ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล

เดอ รอยเตอร์ (De Ruyter. 1993: Abstract) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการความไม่พึงพอใจ โดยใช้ความไม่พึงพอใจของผู้บริโภคเป็นข้อมูลในการบริหารองค์กร เพื่อศึกษาการสื่อสารระหว่างผู้บริโภคและองค์กรเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ซึ่งการศึกษานี้ได้เน้นหนักเกี่ยวกับแนวความคิดว่าความไม่พอใจของผู้บริโภคยังมีอยู่มากซึ่งส่วนใหญ่องค์กรมักจะมองไม่เห็นความไม่พอใจเหล่านั้น จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าองค์กรยังจำกัดข้อร้องเรียนของผู้บริโภคให้มีบทบาทเป็นแค่ข้อมูลในการบริหารงานเท่านั้น แต่ไม่มีการเก็บรวบรวม หรือเปิดช่องทางให้กับ

ผู้บริโภคในการเสนอข้อร้องเรียน นอกจากนี้ยังไม่มีการศึกษาอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนอีกด้วย

เซีย (Chia. 2000: Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการร้องเรียน(Voice complaint outcomes) และความตั้งใจในการกลับมาซื้อสินค้าหลังจากที่ได้รับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้ว การศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า ความพึงพอใจเป็นตัวทำนายถึงความจงรักภักดีของลูกค้าซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลประโยชน์ โดยงานวิจัยในยุคแรกจะเน้นที่การศึกษาพฤติกรรมการร้องเรียนของลูกค้าและต่อมาเน้นที่การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า การศึกษาครั้งนี้เน้นความเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนกับความตั้งใจในการกลับมาซื้อสินค้าใหม่และผลประโยชน์ร่วมกันอย่างสูงสุด โดยทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับลูกค้าของร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้าใหญ่ๆ ที่เคยทำการร้องเรียนมาแล้วจำนวน 210 ราย แต่สามารถรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ได้อย่างสมบูรณ์ทั้งสิ้น 61 ราย พบว่าความพึงพอใจที่เกิดจากปัญหาได้รับการแก้ไขนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการกลับมาซื้อสินค้าอีกครั้งของลูกค้า

จอห์นสตัน (Johnston. 2001: Abstract) ศึกษาเรื่องการเชื่อมโยงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำไปสู่ผลกำไร ซึ่งมีแนวความคิดว่าการจัดการข้อร้องเรียนนอกจากจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าแล้ว ควรที่จะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานและสถานะทางการเงินด้วย โดยได้แจกแบบสอบถามไปยังผู้จัดการด้านการบริการลูกค้าขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศอังกฤษจำนวน 40 แห่ง แล้วนำมาคำนวณเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสำคัญ 7 ตัว ได้แก่ กระบวนการข้อร้องเรียน (Complaint processes) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การดำรงรักษา (Retention) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) ทักษะคิดและการคงอยู่ของลูกจ้าง (Employee attitude and retention) และสถานะทางการเงิน (Financial performance) ซึ่งพบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าการเงินขององค์กรจะดีขึ้นหากมีการปรับปรุงองค์กรและกระบวนการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

เป็ง (Peng. 2003: Abstract) ศึกษาเรื่องความคาดหวังเกี่ยวกับการกู้คืนการบริการ (Service recovery) ในทรศนะของลูกค้าตามลักษณะเฉพาะ (Customer characteristics) ในร้านอาหารและธุรกิจการบิน โดยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการกู้คืนการบริการและลักษณะเฉพาะของลูกค้า อาทิ ลักษณะของความสัมพันธ์ (Relationship attribute) การสืบเนื่อง (Attribution) และความเกี่ยวข้อง (Involvement) และสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการกู้คืนการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับการกู้คืนการบริการ โดยแจกแบบสอบถามในร้านอาหารและธุรกิจการบิน ซึ่งได้กลับคืนมาเป็นจำนวน 174 ชุด (ร้อยละ 96.7) และ 112 (ร้อยละ 91.8) ชุด ตามลำดับ พบว่า ลักษณะความสัมพันธ์กับลูกค้า การสืบเนื่อง และความเกี่ยวข้องของลูกค้า มีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความคาดหวังเกี่ยวกับการกู้คืนการบริการ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ ความสืบเนื่อง และมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรที่ให้บริการมาก จะมีความคาดหวังเกี่ยวกับการกู้คืนการบริการสูงตามไปด้วย และการกู้คืนการบริการที่มีคุณภาพจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากเช่นกัน

ลี (Lee. 2003: Abstract) ศึกษาเรื่องการก่อเกิดความเชื่อถือครั้งแรก (Initial trust formation) ในตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้ามือสอง เพื่อพัฒนารูปแบบของความเชื่อถือครั้งแรกสำหรับเป็นแนวทางให้ผู้ค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตทั้งนี้ก็เพื่อให้ลูกค้าเต็มใจที่จะซื้อสินค้าแม้ว่าจะไม่เคยรู้จักผู้ค้าปลีกรายนั้นมาก่อน โดยการศึกษาครั้งนี้ยึดตามหลักทฤษฎีที่ว่าอิทธิพลของความเชื่อถือจากคนอื่นๆ หนึ่งมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคนอีกคนหนึ่ง จึงตั้งสมมุติฐานที่ว่าความเชื่อถือครั้งแรกนี้จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่น ความมีชื่อเสียงและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่สะท้อนให้เห็นผ่านทางเว็บไซต์ของร้านนั้น ๆ โดยทำการสำรวจกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยหลักๆของรัฐ ในสหรัฐอเมริกา จำนวน 121 คน พบว่า การบริการที่ให้ความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเชื่อถือครั้งแรกทั้งกับร้านค้าและสินค้ามือสอง ความมีชื่อเสียงและการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อการสร้างความเชื่อถือครั้งแรกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพนั้น สามารถกอบกู้ชื่อเสียงในด้านลบของร้านที่เกิดจากทัศนคติที่ไม่ดีของลูกค้าจากการใช้บริการครั้งก่อน ๆ ได้เป็นอย่างดี

### งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินงานข้อร้องเรียนในห้องสมุดโดยตรง จึงขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การประสบปัญหาของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการในห้องสมุด การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในองค์การอุตสาหกรรม และงานวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหาร

#### งานวิจัยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

อนงค์ อนันตริยเวช (2530: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการเก็บสถิติและการใช้ประโยชน์จากสถิติห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยสอบถามจากหัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 16 แห่ง และสอบถามบรรณารักษ์หัวหน้างานแต่ละฝ่ายในห้องสมุด จำนวน 95 ชุด รวมทั้งสิ้น 111 ชุด ได้รับกลับคืนมา 110 ชุด สรุปผลได้ดังนี้

1. ประเภทสถิติ ห้องสมุดทุกแห่งที่ตอบแบบสอบถาม (15 แห่ง) มีการเก็บสถิติเกี่ยวกับงานพัฒนาทรัพยากร งานเทคนิค งานวารสารและเอกสาร งานบริการ และงานโสตทัศนวัสดุ ส่วนงานที่เก็บสถิติน้อย คือ งานห้องสมุดคณะ
2. วิธีการเก็บสถิติ ห้องสมุดส่วนใหญ่กำหนดให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบเก็บสถิติเฉพาะงานของตน จากนั้นจึงนำสถิติที่จัดเก็บส่งให้บรรณารักษ์หัวหน้างานเพื่อรวบรวมเป็นสถิติของฝ่าย
3. การใช้ประโยชน์จากสถิติ มีผู้ที่ไม่ไปใช้ประโยชน์ 2 กลุ่ม คือ หัวหน้าห้องสมุดและบรรณารักษ์หัวหน้างาน โดยนำมาเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอขอบุคลากร ของงบประมาณ และประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงงานห้องสมุด

4. วิธีการเผยแพร่สถิติ มีห้องสมุดที่เผยแพร่สถิติ 10 แห่งจากห้องสมุดทั้งหมด 15 แห่ง โดย 5 แห่ง เผยแพร่โดยการพิมพ์สถิติรวมไว้ในรายงานประจำปีของสถาบัน ห้องสมุด 4 แห่ง พิมพ์ลงวารสารที่ออกโดยห้องสมุด ห้องสมุด 2 แห่ง พิมพ์เป็นแผ่นปลิว ห้องสมุด 1 แห่ง จัดพิมพ์ส่งฝ่ายบริหาร และอีก 1 แห่งพิมพ์เสนอคณะกรรมการห้องสมุด นอกจากนี้บางแห่งเสนอในที่ประชุมกรรมการห้องสมุดและเสนอเป็นกระดานสถิติ

5. ปัญหาในการเก็บสถิติ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในระดับปานกลางและน้อยเกี่ยวกับปัญหาการไม่มีเวลา ไม่มีผู้ช่วย ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน ไม่มีประสิทธิภาพในการเก็บสถิติ หรือ ปัญหาการได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง ปัญหาที่ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถเก็บสถิติให้อยู่ในรูปแบบเดียวกันได้ คือ การที่ห้องสมุดแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะในการดำเนินงานและมีการเก็บสถิติต่างประเภทกัน

พินดา สมประจบ (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติการใช้และไม่ใช้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลของผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล รวมทั้งเปรียบเทียบสภาพห้องสมุดกับมาตรฐานเชิงปริมาณ โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารห้องสมุดจำนวน 41 คน และบรรณารักษ์ 40 คนในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 41 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า สภาพห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลต่ำกว่ามาตรฐานเชิงปริมาณทุกด้าน ได้แก่ จำนวนวัสดุสารสนเทศ บุคลากร อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ และงบประมาณ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบรายละเอียดดังนี้

วัสดุสารสนเทศ เมื่อจำแนกตามประเภทของวัสดุสารสนเทศ พบว่า วัสดุตีพิมพ์ทุกประเภทมีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐาน ส่วนวัสดุไม่ตีพิมพ์ที่มีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐาน ได้แก่ ฟิล์มภาพยนตร์ แผ่นเสียง ซีดีรอม ส่วน เทปบันทึกเสียงชนิดตลับ วีดีโอเทป และสไลด์ ปรากฏว่ามีจำนวนสูงกว่ามาตรฐาน บุคลากรเมื่อจำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร พบว่า จำนวนผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ และนักการภารโรงได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ 1 คนเท่ากัน ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐาน อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ เมื่อจำแนกตามประเภท พบว่า มีพื้นที่สำหรับเก็บวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ต่ำกว่ามาตรฐาน มีพื้นที่สำหรับบุคลากรตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งบรรณารักษ์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่ำกว่ามาตรฐาน แต่มีพื้นที่สำหรับนักการภารโรงสูงกว่ามาตรฐาน ส่วนพื้นที่อื่น ๆ เช่น ห้องเก็บของ ห้องถ่ายเอกสาร ห้องประชุม และพื้นที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดล้วนแต่ต่ำกว่ามาตรฐาน สำหรับครุภัณฑ์ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นจานเสียง และหูฟังมีจำนวนสูงกว่ามาตรฐาน ส่วนครุภัณฑ์อื่น ๆ มีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐาน งบประมาณ มีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐานทั้งโดยภาพรวมและเมื่อจำแนกตามสังกัด

ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าแผนกห้องสมุด บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และผู้ช่วยปฏิบัติงานห้องสมุด ในปีการศึกษา 2543 จำนวน 38 คน ผลการวิจัยพบว่า

ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการดำเนินงานเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านอื่น ๆ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านงานบริหารเรื่องที่มีการดำเนินงานในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดเก็บสถิติงาน ต่าง ๆ ของห้องสมุด และการกำหนดเงินงบประมาณเพื่อดำเนินงานของห้องสมุด ด้านงานเทคนิค เรื่องที่มีการดำเนินงานในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลงทะเบียนหนังสือใหม่ ด้านงานบริการ เรื่องที่มีการดำเนินงานในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการยืม-คืนหนังสือ ส่วนด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่มีการดำเนินงานในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดทำแผนงบประมาณสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีปัญหาการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านงานบริหารเรื่องที่มีปัญหาการดำเนินงานมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดเงินงบประมาณเพื่อดำเนินงานของห้องสมุด ด้านงานเทคนิคเรื่องที่มีปัญหาการดำเนินงานในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การซ่อมหนังสือ และการจำหน่ายหนังสือเก่าหรือชำรุด ด้านงานบริการเรื่องที่มีปัญหาการดำเนินงานในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริการยืม-คืนหนังสือ ส่วนด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศเรื่องที่มีปัญหาการดำเนินงานในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดทำแผนงบประมาณสนับสนุนด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการในการดำเนินงานห้องสมุดในเรื่อง การเพิ่มงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน เพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร จัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาดำเนินงาน จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบยืม-คืนหนังสือ และจัดหาเครื่องมือช่วยค้นที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ

วาทณี ฐาปนวงศ์สานติ (2544: บทคัดย่อ) ได้จัดทำงานวิจัยเชิงสำรวจเรื่องระดับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อเปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยจะได้ระดับมาตรฐานที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้หรือไม่ เพื่อนำปัญหาการดำเนินงานมาวิเคราะห์และเสนอมาตรฐานที่น่าจะเป็นได้ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย โดยเก็บข้อมูลกับผู้บริหารห้องสมุดจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยของรัฐ 23 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามซึ่งกำหนดจากมาตรฐาน 11 ตอนของมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. มาตรฐานด้านงานบริการและความร่วมมือระหว่างห้องสมุดอยู่ในระดับมาก แต่มาตรฐานด้านการเงินและด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง
2. มาตรฐานงานบริหารของห้องสมุดทั้ง 23 แห่ง เฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง อย่างละ 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 43.48 อีก 3 แห่ง อยู่ในระดับปานกลางเกือบน้อย คิดเป็นร้อยละ 13.04
3. มาตรฐานเชิงปริมาณ ห้องสมุดร้อยละ 50 อยู่ในระดับมาตรฐาน บุคลากรที่มีจำนวนสูงกว่ามาตรฐาน ได้แก่ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ และบรรณารักษ์

วิเคราะห์ทรัพยากร จำนวนทรัพยากรที่สูงกว่ามาตรฐาน คือ หนังสือและวารสารทั้งหมด ส่วนเนื้อที่เก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่มก็มีมากกว่าระดับมาตรฐาน

4. ข้อเสนอแนะ ห้องสมุดร้อยละ 86.95 ต้องการปรับปรุงงาน ร้อยละ 91.30 ต้องการพัฒนาความรู้ของบุคลากร ห้องสมุดเฉลี่ยร้อยละ 76.64 ต้องการพัฒนาทรัพยากรทุกประเภททั้งด้านปริมาณและประเภทของทรัพยากร ร้อยละ 52.17 ต้องการปรับปรุงงบประมาณ และร้อยละ 66.67 สนับสนุนให้มีการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่อไป

เกษสุดา พร้อมศรีทอง (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อศึกษาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้าฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการฐานข้อมูล และหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา / โสตทัศนศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันราชภัฏ และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล รวมทั้งสิ้น 121 แห่ง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และระดับคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลวิจัยมีดังนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ต / ฐานข้อมูลออนไลน์ มีระบบเครือข่ายแลน มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเว็บ และมี OPAC ให้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบ Innopac ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบ VTLS และโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เอง ห้องสมุดสถาบันราชภัฏส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบ VTLS ส่วนห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เอง ผลการเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 สรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน

2. จากการเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล และสื่อโสตทัศน / อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีให้บริการเทคโนโลยีมีการให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา / โสตทัศนศึกษาประเภทโสตทัศนูปกรณ์มากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนและสถาบันราชภัฏ

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีคุณภาพด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง

สุจีรา การเจริญดี (2546: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : ทรรศนะของผู้บริหารห้องสมุด เพื่อ

ศึกษาธรรมชาติของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีการต่อบริหารงานห้องสมุดเมื่อเข้าสู่ สถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และการหารายได้ให้แก่หน่วยงาน และเพื่อเปรียบเทียบธรรมชาติของ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีต่อ การบริหารงานห้องสมุดในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทั้ง 4 ด้าน ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาศึกษาของรัฐและผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 219 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและข้อคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน กำกับของรัฐมีธรรมชาติเห็นด้วยต่อข้อคำถามในการบริหารงานห้องสมุดในสถานะมหาวิทยาลัยใน กำกับของรัฐ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ด้านการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีธรรมชาติ แตกต่างจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในรายชื่อ ความต้องการบุคลากรในระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เพิ่มขึ้น และบุคลากรอาจได้รับสวัสดิการลดลง
3. ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีธรรมชาติ แตกต่างจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในรายชื่อ เน้นการประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างชัดเจน และห้องสมุดต้องเน้นให้บริการสารสนเทศเชิง พาณิชย์มากขึ้น
4. ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีธรรมชาติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติใน ทุกรายชื่อ
5. ด้านการหารายได้ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีธรรมชาติแตกต่าง จากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในรายชื่อ การเก็บค่า เข้าใช้บริการจากบุคคลภายนอก การให้เช่าสถานที่เพื่อจัดกิจกรรม การจัดบริการเข้าปกเย็บเล่ม ด้านการจัดบริการขายสินค้า และการจัดบริการถ่ายเอกสาร

#### งานวิจัยการประสพปัญหาของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการในห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ภายในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พบว่า มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้อย่างคงไม่พึงพอใจการบริการและ ผู้ให้บริการของสมุด ได้แก่

นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า



ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาดตัวเลขหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบระบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ เจ้าหน้าที่ให้บริการโสตทัศนวัสดุเสียงดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย เป็นต้น

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2546: 15-19) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านบริการและด้านบุคลากรที่ให้บริการที่อยู่ในระดับมาก แต่ถึงกระนั้นก็ยังมีความเสนอแนะบางประการจากผู้ใช้ได้ให้ไว้เพิ่มเติมในงานวิจัยครั้งนี้ เช่น ควรเพิ่มระยะเวลาและจำนวนเล่มในการยืมหนังสือ / ปฏิญญาพันธสัญญาให้ลดค่าปรับ ควรจัดหาหนังสือและโสตทัศนวัสดุใหม่ๆ เข้าห้องสมุดให้มีทุกเอกทุกวิชาและเพิ่มจำนวนให้เพียงพอต่อการใช้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องการจัดชั้นหนังสือโดยนำหนังสือขึ้นชั้นให้เร็วเพื่อทันต่อความต้องการ เป็นต้น

นฤตย์ นิมสมบุญและฮารุกิ นางาตะ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยใช้แบบประเมิน SERVQUAL โดยศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านไม่เท่ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งหมายความว่า คุณภาพบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ในเรื่องของเขตความอดทน (the Zone of Tolerance) จากการศึกษพบว่า คุณภาพการบริการบางอย่างอยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทน

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาเมื่อใช้บริการห้องสมุดเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดกล่าวคือ ความไม่พอเพียงและความล่าช้า ความสะดวกในการเข้าถึง เช่น หาหนังสือไม่พบบนชั้น สถานที่มีไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาและเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ

ปิยนุช ประใจครบุรี (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLIS ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่าผู้ใช้มีปัญหาต่อการใช้ระบบ Web OPAC ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เกี่ยวกับการประมวลผลในการสืบค้นซ้ำ ส่วนวิธีการสืบค้น Web OPAC พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการไม่เข้าใจการสืบค้นโดยการ cut&paste อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการสืบค้นผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับไม่ทราบวิธีขยายผลการสืบค้นเมื่อได้รับผลการสืบค้นน้อยเกินไป

อัจฉราภรณ์ เฟิงสถาน (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศทั้งส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ใช้ยังประสบปัญหาและอุปสรรคมากในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านบริการ ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์และการแนะนำบริการต่าง ๆ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การขึ้นชั้นหนังสือล่าช้า และ ด้านบุคลากร ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำหน้าที่ เป็นต้น

จากผลงานวิจัยทางด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดข้างต้นที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บางส่วนยังไม่พึงพอใจการบริการนั้น ยิ่งเป็นสิ่งที่เน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงาน ขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ดี เพราะการดำเนินงานดังกล่าวจะเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดสามารถรับรู้ความคิดเห็นของผู้ใช้และนำความข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ ทั้งยังเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจสำหรับผู้ใช้รายอื่นด้วย ถึงแม้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่ความพยายามของห้องสมุดที่แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้นั้น ย่อมสร้างความประทับใจและสร้างความจงรักภักดีให้กับผู้ใช้ในที่สุด

### งานวิจัยการดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียนในองค์การอุตสาหกรรม

สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยในประเทศนั้น ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องน้อยมาก โดยเฉพาะในงานบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยเรื่องการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในด้านอุตสาหกรรมการผลิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อลดขอร้องเรียนจากลูกค้า ดังนี้

พิศิษฐ์ เจริญกิจวิวัฒน์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับปรุงคุณภาพสินค้าในกรณีศึกษาของโรงงานประกอบแผงต่อสายเคเบิลคอมพิวเตอร์และขั้วต่อปลายไฟฟ้า โดยศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพของสายเคเบิลคอมพิวเตอร์ไฟฟ้า เพื่อที่จะบรรลุความต้องการของลูกค้าในโรงงานประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพสินค้าเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เน้นการปรับปรุงด้านกิจกรรมในโรงงาน โดยเริ่มจากการวิเคราะห์เครื่องมือการควบคุมคุณภาพในปัจจุบันของบริษัท หลังจากนั้นทดลองใช้การวิเคราะห์ลักษณะข้อบกพร่องและผลกระทบต่อคุณภาพของกระบวนการ (FMEA) ซึ่งเป็นเทคนิคในการป้องกัน ลด และกำจัดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้น และข้อผิดพลาดที่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นสำหรับสินค้าที่ขายอยู่ในปัจจุบัน เพื่อที่จะลดขอร้องเรียนจากลูกค้า กรณีศึกษานี้เริ่มจากการหาข้อมูลเกณฑ์คุณภาพที่ต้องระมัดระวังโดยพิจารณาถึงสองสิ่ง คือ ต้นทุน และการเกิดขึ้นของเกณฑ์คุณภาพ การส่งเสริมจากผู้บริหารระดับสูง และการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ได้ดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นของกรณีศึกษานี้ การจัดตั้งทีมดำเนินการวิเคราะห์ลักษณะข้อบกพร่องและผลกระทบต่อคุณภาพของกระบวนการก็ตามมา ภายหลังจากได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมาตรฐานฝีมือของสินค้า และได้ถูกปรับปรุงแผนการสัมฤทธิ์ผลระหว่างการดำเนินงาน FMEA เทคนิคจนเกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพเพื่อให้ได้สินค้าคุณภาพที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ลักษณะข้อบกพร่องและผลกระทบต่อคุณภาพของกระบวนการนอกจากนี้ ผลการดำเนินงานวิเคราะห์ลักษณะข้อบกพร่องและผลกระทบต่อคุณภาพของกระบวนการ ขอร้องเรียนจากลูกค้าได้ลดลงร้อยละ 43.76 โดยเปรียบเทียบระหว่างปี 2540 และปี 2541

รุ่งฤดี นนทรีย์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการเพื่อทำให้ไม่มีข้อร้องเรียน (Zero complaint management) จากลูกค้า กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ถุงปัสสาวะ โดยมีเป้าหมายเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนด และไม่เพิ่มของเสียในกระบวนการผลิต เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะสร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกค้า และทำให้ลูกค้าไม่ต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อนี้อีกต่อไป นอกจากนี้ลูกค้ายังกล่าวขานกันออกไปทำให้ชื่อเสียงเสียหาย ดังนั้น งานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นเพื่อหาวิธีการจัดการเพื่อทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าเพื่อทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนแบบเดิมซ้ำเกิดขึ้น และการปฏิบัติการป้องกันเพื่อทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนแบบใหม่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนจะทำโดยการสืบสวนหาสาเหตุที่แท้จริงของข้อร้องเรียน และวางแผนการปฏิบัติการแก้ไข จากนั้นนำแผนการปฏิบัติการแก้ไขไปปฏิบัติแล้วติดตามผล และจะกระทำตามวงจรเดมมิ่ง (Deming) นี้จนกว่าจะไม่พบปัญหาเดิมซ้ำขึ้นอีก ส่วนการปฏิบัติการป้องกันจะเริ่มที่การวิเคราะห์ลักษณะข้อบกพร่องและผลกระทบต่อคุณภาพของกระบวนการ (Failure Mode and Effects Analysis : FMEA) ก่อน ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการวิเคราะห์มาวางแผนการตรวจสอบและทดสอบได้ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ถูกตรวจพบในระหว่างกระบวนการจะต้องทำการปฏิบัติการแก้ไขโดยด่วนเพราะอาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนแบบใหม่จากลูกค้าได้ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในการวิจัยนี้ คือ ไบตาตาราง ตรวจสอบและแผนภูมิแสดงเหตุและผล หรือแผนภูมิแกงปลา ส่วนการปรับปรุงกระบวนการจะใช้แนวคิดของการพิสูจน์ข้อผิดพลาด (Mistake-proofing) เป็นหลัก นอกจากนี้ การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ใช้วิธีการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ ผลงานวิจัยพบว่าสามารถลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดเนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจาก 10.24 ส่วนในล้านส่วนในช่วงเดือนตุลาคม 2540 ถึงเดือนมีนาคม 2541 ซึ่งเป็นช่วงก่อนทำงานวิจัย จนเป็น 0 ในช่วงเดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2541 ซึ่งเป็นช่วงที่วิจัย

เดชาคม บุญมา (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการออกแบบระบบการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า กรณีศึกษาโรงงานผลิตเหล็กกล้า โดยการออกแบบการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าของบริษัทแห่งหนึ่งเพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงตามคุณภาพ การวิเคราะห์สาเหตุและการแก้ปัญหาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงตามคุณภาพ รวมถึงการออกแบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์และป้องกันการเกิดซ้ำของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงตามคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำการวิเคราะห์แผนภูมิแสดงเหตุและผล (Cause and Effect diagram) มาใช้เพื่อวิเคราะห์ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และระบุประเด็นหลักโดยอาศัยการวิเคราะห์แบบพาเรโต (Pareto) และการใช้แนวคิดในการกำจัดของเสีย 3M (Muri, Mura, Muda) เพื่อการออกแบบระบบการจัดการข้อร้องเรียนโดยรวม เมื่อทำการเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่ถูกออกแบบขึ้น ผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่าเกิดผลตาม

วัตถุประสงค์อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ สามารถลดระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนลงจาก 67.3 วัน เป็น 39.7 วัน หรือ 56.9 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการชดเชยผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงตามคุณภาพลง 3.6 ล้านบาท หรือ 63.46 เปอร์เซ็นต์ ในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษา

ผลการวิจัยข้างต้น แม้ว่าจะเน้นไปทางด้านอุตสาหกรรมการผลิต แต่หากพิจารณาให้ถี่ถ้วนว่า งานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปประเด็นที่เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยในงานบริการได้ดังนี้

1. การวางแผนสำหรับการดำเนินงานที่ดี นอกจากจะทำให้ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการแล้ว ยังเป็นการสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียนของผู้ใช้ด้วย

2. การดำเนินงานหากมีการวางระบบเป็นขั้นตอนชัดเจน และมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อพบจุดอ่อนของการบริการ ก็หาหนทางแก้ไขไปเรื่อย ๆ จนกว่าได้ไม่ได้รับข้อร้องเรียนเดิมซ้ำอีก จึงจะเรียกได้ว่าประสบผลสำเร็จ

3. การดำเนินงานที่จะประสบผลสำเร็จควรได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กร ผู้ให้บริการตั้งแต่ฝ่ายบริหารลงมาถึงฝ่ายปฏิบัติการ โดยเฉพาะหากการดำเนินงานได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหาร ย่อมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต้องให้ความสำคัญในการเก็บรวบรวมสถิติประเด็นการร้องเรียน เพราะข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และการหาหนทางแก้ไขที่ถูกต้อง

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่น่าสนใจเกี่ยวกับการร้องเรียน ที่แสดงให้เห็นว่า ในบริบทของสังคมไทย เมื่อมีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ยังมีคนกลุ่มหนึ่งที่พร้อมจะออกมาร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น

โสภา จิรพัฒนานันท์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องเนื้อหาและแนวทางการคัดเลือกจดหมายในคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย โดยศึกษาจากเนื้อหาในคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์รายวัน 3 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์ข่าวสด ไทยรัฐ และสยามรัฐ เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2540 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2540 ประกอบการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ผลการศึกษาเนื้อหาในคอลัมน์ร้องทุกข์พบว่า ประชาชนที่ร้องทุกข์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด และหน่วยงานที่ชี้แจงกลับมาคือ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยบุคคลและหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์มากที่สุด คือ บุคคลและหน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ สำหรับเนื้อหาประเด็นร้องทุกข์ และประเด็นชี้แจง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการคมนาคม การจราจร การบริการทางด้านสาธารณสุข โภค เรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย และ นักการเมือง ผลการศึกษาเนื้อหาในจดหมายที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนำเสนอในคอลัมน์ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นจดหมายที่มีลักษณะการพาดพิงถึงความมั่นคงของชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

และเป็นเรื่องความเดือดร้อนหรือเรื่องการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน นอกจากนี้ยังพบว่าคอลลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ร้องทุกข์มีแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกจดหมาย คือ พิจารณาจากสภาพความสำคัญของปัญหา ความเร่งด่วนของปัญหา ความจำกัดของพื้นที่คอลัมน์ และเรื่องที่อยู่ในความสนใจของคนในขณะนั้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารในเรื่องของการตัดสินใจในการดำเนินงาน และการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ ได้แก่

อุไรรัตน์ จันทคุปต์ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคที่มีต่อความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิค จำนวน 116 คน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ เนื้อหาสาระของการประกันคุณภาพ ความเข้าใจในโครงสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษา และความรู้ความเข้าใจในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน มีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน

พรชัย สินธุประสิทธิ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยพลศึกษา สังกัดกรมพลศึกษา โดยสำรวจจากผู้บริหารและอาจารย์ จำนวน 285 คน พบว่าคุณภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยพลศึกษา อยู่ในระดับดี และผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยพลศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างก็มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

โชติกา วรณบุรี (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นใน 6 ด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน โดยสำรวจจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2546 จำนวน 271 คน พบว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ด้านการประเมินคุณภาพภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ และด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศักดิ์ศรี แก่นสม (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความเห็นของผู้บริหารในการเตรียมความพร้อมของสถาบันราชภัฏต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในด้านระเบียบข้อบังคับ การบริหารวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน ซึ่งจำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยศึกษากับผู้บริหารระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการสถาบันราชภัฏ จำนวน 6 แห่ง จำนวน 437 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับนโยบาย มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และมีความคิดเห็นในเรื่องการเตรียมความพร้อมของสถาบันราชภัฏต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ด้านระเบียบข้อบังคับ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน

เกษม ศรีนาคา (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารสถาบันอาชีวศึกษา ภาคตะวันออก 1 วิทยาเขตเทคนิค นครนายก เพื่อเปรียบเทียบระดับกระบวนการของผู้บริหารสถาบันอาชีวศึกษา ภาคตะวันออก 1 วิทยาเขตวิทยาลัยเทคนิค นครนายก จำแนกตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งการบริหาร และประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร กับผู้บริหาร จำนวน 53 คน พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับการปฏิบัติตามกระบวนการตัดสินใจโดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีตำแหน่งทางการบริหารต่างกัน มีระดับการปฏิบัติตามกระบวนการตัดสินใจส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารต่างกัน มีระดับปฏิบัติตามกระบวนการตัดสินใจโดยภาพรวมส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

มนต์ตระการ สกุลจิตจินดา (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ และด้านการประเมินคุณภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และคณะวิชา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริหารและอาจารย์ปีการศึกษา 2547 จำนวน 195 คน พบว่า

ผู้บริหารมีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพในโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพในโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารที่สังกัดคณะต่างกันมีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ส่วนอาจารย์มีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพในโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโดยรวมไม่แตกต่างกัน และอาจารย์ที่สังกัดคณะต่างกันมีทัศนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโดยรวมไม่แตกต่างกัน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 4 กลุ่มสถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยของรัฐที่แต่เดิมเคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 25 แห่ง มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 41 แห่ง มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 59 แห่ง มหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล วิทยาเขตต่าง ๆ จำนวน 37 แห่ง รวมทั้งสิ้น 162 แห่ง ได้ประชากรทั้งสิ้น 162 คน

##### 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรในข้อ 1 โดยทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 114 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรทั้ง 4 กลุ่มสถาบัน ได้กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 18 คน มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 29 คน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 41 คน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล จำนวน 26 คน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุดแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดและผู้บริหารห้องสมุด

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

### การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยทั้งภายในห้องสมุด องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนศึกษาสังเกตจากเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขต ข้อคำถาม 2 ส่วน คือ

#### 1.1 สภาพการดำเนินงาน

##### 1.1.1 ด้านนโยบาย และการประชาสัมพันธ์

##### 1.1.2 ด้านช่องทางการรับ

##### 1.1.3 ด้านการพิจารณา การติดต่อกับผู้ใช้และการเก็บสถิติ

##### 1.1.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

#### 1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงาน

##### 1.2.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

##### 1.2.2 ด้านช่องทางการรับ

##### 1.2.3 ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา

##### 1.2.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

##### 1.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

2. นำแบบสอบถามที่สร้างจากข้อ 1 เสนอประธานกรรมการ และกรรมการควบคุมปริญญาบัตร พร้อมทั้งทำการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของประธานกรรมการและกรรมการควบคุมปริญญาบัตรไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามในด้านความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ความชัดเจนของการใช้ถ้อยคำ และสำนวนภาษา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อสังเกตโดยสรุปดังนี้

#### 3.1 การปรับภาษาให้สั้น กระชับ และชัดเจนมากขึ้น



3.2 ลดจำนวนหน้าให้น้อยลง

3.3 แก้ไขตัวเลขหน้าข้อให้ดูสั้นลง เพื่อให้ดูสบายตา และน่าตอบมากขึ้น

3.4 คำชี้แจงต่าง ๆ บางส่วนอาจตัดให้สั้นลง เพราะกลุ่มตัวอย่างเป็นถึงระดับผู้บริหาร จึงน่าจะมี ความเข้าใจถึงความจำเป็นของการทำวิจัยและการตอบแบบสอบถามอยู่แล้ว

3.5 การใช้ข้อความว่า “แจ้งกับบรรณารักษ์ฝ่าย.....” อาจไม่ครอบคลุมถึงเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตำแหน่งอื่น ๆ ที่รับเรื่องของห้องสมุด จึงควรใช้คำกลาง ๆ ว่า “แจ้งโดยตรงกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง” เพราะผู้ใช้ อาจไม่สามารถแยกแยะได้

4. ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอประธานกรรมการ และกรรมการควบคุมปริญญาโทอีกครั้ง เพื่อให้ความเห็นชอบ

#### รายละเอียดของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลผู้บริหาร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน
2. ข้อมูลห้องสมุด ได้แก่ กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ

จำนวนบุคลากรวิชาชีพ

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แบบตรวจสอบรายการและปลายเปิด มีเนื้อหาครอบคลุมดังนี้

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านนโยบาย และการประชาสัมพันธ์    | จำนวน 2 ข้อ |
| 2. ด้านช่องทางการรับ                 | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านการพิจารณา การติดต่อกับผู้ใช้ | จำนวน 6 ข้อ |

และการเก็บสถิติ

- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| 4. ด้านผู้รับผิดชอบ | จำนวน 1 ข้อ |
|---------------------|-------------|

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ ตอนที่ 2 และ 3 มีเนื้อหาครอบคลุมดังนี้

- |                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านคุณค่าและนโยบาย         | จำนวน 3 ข้อ  |
| 2. ด้านช่องทางการรับ           | จำนวน 10 ข้อ |
| 3. ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา | จำนวน 10 ข้อ |
| 4. ด้านผู้รับผิดชอบ            | จำนวน 9 ข้อ  |
| 5. ด้านการประชาสัมพันธ์        | จำนวน 4 ข้อ  |

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย มีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทางไปรษณีย์ พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือ แบบสอบถามและซองส่งกลับที่เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้วิจัย จำนวน 162 ชุด และได้กลับมาทั้งสิ้น 119 ชุด มากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งต้องได้ไม่น้อยกว่า 114 ชุด โดยมีรายละเอียดการรวบรวมแบบสอบถามดังนี้

2.1 ส่งแบบสอบถามครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 5 กรกฎาคม - 20 สิงหาคม 2548 ซึ่งหลังจากวันที่กำหนดไว้ยังคงมีแบบสอบถามส่งกลับคืนมาอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องขยายระยะเวลา และในที่สุดได้รับกลับมาทั้งสิ้น 102 ชุด

2.2 จากนั้นได้ทำการตรวจสอบจำนวนที่ยังคงเหลือในแต่ละกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาโดยพิจารณาจากจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 18 คน มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 29 คน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 41 คน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล จำนวน 26 คน เพื่อติดต่อไปยังห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ยังไม่ได้ส่งกลับมาทางโทรศัพท์ พร้อมกับส่งแบบสอบถาม ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 27 กันยายน - 20 ตุลาคม 2548 ซึ่งได้กลับคืนมาทั้งหมด 17 ชุด รวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการรวบรวมทั้ง 2 ครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 119 ชุด ซึ่งได้มากกว่า 114 ชุด ตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ จึงได้ทำการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะในส่วนของงบประมาณดำเนินการของห้องสมุด จำนวน 18 แห่ง และจำนวน 1 แห่งส่งแฟกซ์ไปเฉพาะหน้าที่ตอบไม่สมบูรณ์เพื่อให้ตอบและส่งกลับมา ทำให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 119 ชุด ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด

กลุ่มสถาบัน	จำนวนขั้นต่ำ	จำนวนที่ได้รับกลับคืนมา
มหาวิทยาลัยของรัฐ	18	20
มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ	29	32
มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน	41	41
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	26	26
รวม	114	119

## การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและห้องสมุด มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการและปลายเปิดมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแบบมาตรฐานค่า 5 ระดับ มาแจกแจงความถี่ โดยกำหนดคะแนนใน แต่ละระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99-100)

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

คำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ โดยแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณการ จำนวนบุคลากรวิชาชีพ เป็นรายข้อ โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าร้อยละ

5.2 ค่าเฉลี่ย

5.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.4 การทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
รัฐ	แทน	ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ (แต่เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย)
ราชภัฏ	แทน	ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ
เอกชน	แทน	ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน
ราชมงคล	แทน	ห้องสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุดและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และจำนวนบุคลากร
5. ข้อเสนอแนะของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุดและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุดและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 3  
ตาราง 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุด

สถานภาพ		กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด				
		รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ราชภัฏ จำนวน (ร้อยละ)	เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ราช มงคล จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	ชาย	5 (4.20)	10 (8.40)	8 (6.72)	5 (4.20)	28 (23.53)
	หญิง	15 (12.61)	22 (18.49)	33 (27.73)	21 (17.65)	91 (76.47)
	รวม	20 (16.81)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	119 (100)
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	3 (2.52)	4 (3.36)	3 (2.52)	10 (8.40)
	30-40 ปี	4 (3.36)	10 (8.40)	15 (12.61)	5 (4.20)	34 (28.57)
	41-50 ปี	7 (5.88)	8 (6.72)	20 (16.81)	14 (11.76)	49 (41.18)
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	9 (7.56)	11 (9.24)	2 (1.68)	4 (3.36)	26 21.85
	รวม	20 (16.81)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	119 (100)
ระดับการศึกษา สูงสุด	ปริญญาตรี	3 (2.52)	4 (3.36)	12 (10.08)	9 (7.56)	28 (23.53)
	ปริญญาโท	14 (11.76)	24 (20.17)	23 (19.33)	16 (13.45)	77 (64.71)
	ปริญญาเอก	3 (2.52)	4 (3.36)	6 (5.04)	1 (0.84)	14 (11.76)
	รวม	20 (16.81)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	119 (100)

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ		กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด				
		รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ราชภัฏ จำนวน (ร้อยละ)	เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ราช มงคล จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
การศึกษาทาง บรรณารักษศาสตร์	มี	17 (14.29)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	116 (97.48)
	ไม่มี	3 (2.52)	-	-	-	3 (2.52)
	รวม	20 (16.81)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	119 (100)
ระยะเวลาการ ทำงาน	ต่ำกว่า 10 ปี	6 (5.04)	8 (6.72)	15 (12.61)	5 (4.20)	34 (28.57)
	10-20 ปี	4 (3.36)	13 (10.92)	13 (10.92)	4 (3.36)	34 (28.57)
	21-30 ปี	5 (4.20)	5 (4.20)	7 (5.88)	13 (10.92)	30 (25.21)
	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	5 (4.20)	6 (5.04)	6 (5.04)	4 (3.36)	21 (17.65)
	รวม	20 (16.81)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	119 (100)
ระยะเวลาการ ดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารห้องสมุด	ไม่เกิน 3ปี	15 (12.51)	23 (19.33)	22 (18.49)	10 (8.40)	70 (58.82)
	4 ปี - 6 ปี	2 (1.68)	3 (2.52)	8 (6.72)	2 (1.68)	15 (12.61)
	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	3 (2.52)	6 (5.04)	11 (9.24)	14 (11.76)	34 (28.57)
รวม	20 (16.81)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	119 (100)	

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.47) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 41.18) ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาโท (ร้อยละ 64.71) สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ (ร้อยละ 97.48) มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และ 10-20 ปีเท่ากัน (ร้อยละ 28.57) และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุด ไม่เกิน 3 ปี (ร้อยละ 58.82)

เมื่อพิจารณาในแง่ของสังกัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน (ร้อยละ 34.45) ซึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 27.73) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 16.81) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด (ร้อยละ 20.17) ผู้บริหารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชนเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 34.45) และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 10 ปี (ร้อยละ 12.61) ส่วนระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดที่ส่วนใหญ่ไม่เกิน 3 ปีนั้น เป็นผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏมากที่สุด (ร้อยละ 19.33)

ตาราง 4 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ข้อมูลห้องสมุด	กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด					
	รัฐ	ราชภัฏ	เอกชน	ราช	รวม	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	มงคล	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	
				(ร้อยละ)		
จำนวนบุคลากร	ต่ำกว่า 10 คน	4	27	30	25	86
วิชาชีพ		(3.36)	(22.69)	(25.21)	(21.01)	(72.27)
	10 - 20 คน	4	5	8	1	18
		(3.36)	(4.20)	(6.72)	(0.84)	(15.13)
	21 - 30 คน	3	-	2	-	5
		(2.52)		(1.68)		(4.20)
	มากกว่า 30 คนขึ้นไป	9	-	1	-	10
		(7.56)		(0.84)		(8.40)
	รวม	20	32	41	26	119
		(16.81)	(26.89)	(34.45)	(21.85)	(100)



ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลห้องสมุด	กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด				
	รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ราชภัฏ จำนวน (ร้อยละ)	เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	ราช มงคล จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
งบดำเนินการ < 1 ล้านบาท (บาท)	-	3 (2.52)	16 (13.45)	21 (17.65)	40 (33.61)
1-10 ล้านบาท	6 (5.04)	28 (23.53)	22 (18.49)	5 (4.20)	61 (51.26)
> 10 ล้าน – 20 ล้านบาท	2 (1.68)	-	2 (1.68)	-	4 (3.36)
> 20 ล้านบาท	12 (10.08)	1 (0.84)	1 (0.84)	-	14 (11.76)
รวม	20 (16.81)	32 (26.89)	41 (34.45)	26 (21.85)	119 (100)

จากตาราง 4 แสดงว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่ำกว่า 10 คน (ร้อยละ 72.27) และอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชนเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 25.21) ส่วนงบดำเนินการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-10 ล้านบาท (ร้อยละ 51.26) และเป็นงบประมาณของห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 23.53)

หนึ่งมีข้อสังเกตว่า งบประมาณของห้องสมุดที่มากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐถึง 12 แห่ง ในขณะที่เป็นของห้องสมุดมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ และมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชนอย่างละ 1 แห่งเท่านั้น

2. สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ใน  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สภาพการดำเนินงานจะนำเสนอแยกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านนโยบาย และ  
การประชาสัมพันธ์ ด้านช่องทางการรับ ด้านการพิจารณา การติดต่อกับผู้ใช้และการเก็บสถิติ  
และด้านผู้รับผิดชอบ

## 2.1 ด้านนโยบาย และการประชาสัมพันธ์

นโยบาย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ปรากฏผลดังตาราง 5  
 ตาราง 5 นโยบาย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

นโยบาย และการประชาสัมพันธ์		จำนวน	ร้อยละ
นโยบาย	มี และเป็นลายลักษณ์อักษร	47	39.50
	มี แต่ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร	60	50.42
	ไม่มี	12	10.08
การประชาสัมพันธ์	มี	92	77.31
	ไม่มี	27	22.69
วิธีการประชาสัมพันธ์ (n = 92)	ป้ายประกาศ	28	30.43
	โฮมเพจของห้องสมุด	30	32.61
	การประชุมในเทศ	4	4.35
	การนำชมห้องสมุด	1	1.09
	กล่องรับความคิดเห็น	17	18.48
	เอกสารสิ่งพิมพ์	18	19.57
	บุคลากรห้องสมุด	10	10.87
	เว็บไซต์	9	9.78
	เคเบิลทีวี	1	1.09

จากตาราง 5 แสดงว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย แต่ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร (ร้อยละ 50.42) และมีการประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 77.31) โดยส่วนใหญ่ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ทางโฮมเพจของห้องสมุด (ร้อยละ 32.61) รองลงมา คือ ป้ายประกาศ (ร้อยละ 30.43) และเอกสารสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 19.57) ตามลำดับ

## 2.2 ด้านช่องทางการรับ

ช่องทางการรับ ลักษณะการได้รับและช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้เพื่อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ ชมเชยห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ช่องทางการรับ ลักษณะการได้รับและช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้เพื่อร้องเรียน เสนอแนะ และ ชมเชยห้องสมุด

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนฯ		จำนวน	ร้อยละ
<b>ช่องทางการรับ*</b>			
แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร	การแจ้งด้วยวาจา	100	84.03
	โทรศัพท์	61	51.26
แบบเป็นลายลักษณ์อักษร	กล่องรับความคิดเห็น	95	79.83
	สมุดรับความคิดเห็น	14	11.76
	อีเมลล์	56	47.06
	เว็บบอร์ด	56	47.06
	จดหมาย	29	24.37
	โทรสาร	14	11.76
	แบบฟอร์มกระดาษ	63	52.94
	แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	13	10.92
	แบบสำรวจความพึงพอใจ	5	4.20
	ลักษณะการได้รับ*	เคยได้รับแบบเป็นลายลักษณ์อักษร	82
เคยได้รับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร		64	53.78
ไม่เคยได้รับเลย		5	4.20
		ค่านำหนัก	ลำดับ
ช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้ (n = 114)	การแจ้งด้วยวาจา	169	1
	กล่องรับความคิดเห็น	169	1
	แบบฟอร์มกระดาษ	74	3
	เว็บบอร์ด	69	4
	อีเมลล์	64	5
	โทรศัพท์	36	6
	แบบสำรวจความพึงพอใจ	23	7
	สมุดรับความคิดเห็น	17	8
	จดหมาย / บันทึก	15	9
	แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	9	10

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 6 แสดงว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้ใช้งานไม่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยให้แจ้งด้วยวาจามากที่สุด (ร้อยละ 84.03) รองลงมาซึ่งเป็นแบบลายลักษณ์อักษร คือ ทางกล่องรับความคิดเห็น (ร้อยละ 79.83) และแบบฟอร์มกระดาษ (ร้อยละ 52.94) ตามลำดับ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เคยได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้ใช้งานเป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุด (ร้อยละ 68.91) รองลงมาคือ แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (ร้อยละ 53.78) และไม่เคยได้รับเลย (ร้อยละ 4.20) ตามลำดับ

สำหรับช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้เพื่อร้องเรียน เสนอแนะ หรือชมเชยห้องสมุดมากที่สุด คือ การแจ้งด้วยวาจา และ กล่องรับความคิดเห็น รองลงมา คือ แบบฟอร์มกระดาษ เว็บไซต์ และ อีเมลล์ ตามลำดับ

## 2.3 ด้านการพิจารณา การติดต่อกับผู้ใช้ และการรวบรวมสถิติ

### 2.3.1 การพิจารณา

การพิจารณาเมื่อได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ปรากฏผลดัง

ตาราง 7

ตาราง 7 การพิจารณาเมื่อได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

(n = 114)			
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / คำชมเชย	การพิจารณา	จำนวน	ร้อยละ
ข้อร้องเรียนไม่เป็นลายลักษณ์ อักษร*	บรรณารักษ์ชี้แจง	97	85.09
	ผู้บริหารชี้แจง	24	21.05
	ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง	2	1.75
	ประชุมระดมความคิดเห็น	3	2.63
ข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์ อักษร*	นำเข้าไปประชุมหัวหน้าฝ่าย	55	48.25
	นำเข้าไปประชุมคณะกรรมการประจำ ห้องสมุด	24	21.05
	นำเข้าไปประชุมกรรมการที่มีหน้าที่ พิจารณาโดยเฉพาะ	13	11.40
	มอบผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา	18	15.79
	นำเข้าไปประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	6	5.26
	ชี้แจงอย่างไม่เป็นทางการ	4	3.51
	ผู้บริหารห้องสมุดพิจารณาเอง	1	0.88

ตาราง 7 (ต่อ)

(n = 114)			
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / คำชมเชย	การพิจารณา	จำนวน	ร้อยละ
ข้อเสนอแนะ*	นำเข้าไปประชุมหัวหน้าฝ่าย	60	52.63
	ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พิจารณา	55	48.25
	นำเข้าไปประชุมบุคลากรทั้งหมด	8	7.02
	นำเข้าไปประชุมคณะกรรมการ ประกันคุณภาพ	1	0.88
	ผู้บริหารห้องสมุดพิจารณาเอง	1	0.88
คำชมเชย*	นำเข้าไปประชุมหัวหน้าฝ่าย	62	54.39
	ติดประกาศให้บุคลากรห้องสมุดทราบ	44	38.60
	แจ้งบุคลากรทราบเป็นการส่วนตัว	10	8.77
	แจ้งในที่ประชุมบุคลากร	14	12.28
	ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการรับทราบ	3	2.63
	ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	4	3.51
	แจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการประจำ ห้องสมุด	1	0.88
	ไม่เคยได้รับ / ยังไม่ปรากฏ	1	0.88

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 7 แสดงว่า เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จะให้บรรณารักษ์ชี้แจง (ร้อยละ 85.09) รองลงมาคือ ผู้บริหารชี้แจง (ร้อยละ 21.05) และประชุมระดมความคิดเห็นซึ่งมีเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 2.63) ตามลำดับ ส่วนการพิจารณาเมื่อได้รับข้อร้องเรียนแบบเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนใหญ่จะนำเข้า ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย (ร้อยละ 48.25) รองลงมาคือ นำเข้าไปประชุมคณะกรรมการประจำห้องสมุด (ร้อยละ 21.05) และมอบผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา (ร้อยละ 15.79) ตามลำดับ

การพิจารณาเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จะนำเข้า ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย (ร้อยละ 52.63) รองลงมา คือ ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา (ร้อยละ 48.25) และ นำเข้าไปประชุมบุคลากรทั้งหมดซึ่งมีเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 7.02) ตามลำดับ

ส่วนการพิจารณาเมื่อได้รับคำชมเชย ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จะนำเข้าไปประชุมหัวหน้าฝ่าย (ร้อยละ 54.39) รองลงมา คือ ติดประกาศให้บุคลากรห้องสมุดทราบ (ร้อยละ 38.60) และแจ้งในที่ประชุมบุคลากร (ร้อยละ 12.28) ตามลำดับ

### 2.3.2 การติดต่อกับผู้ใช้

การติดต่อกับผู้ใช้ที่ร้องเรียน เสนอแนะและชมเชยห้องสมุด ปรากฏผล

ดังตาราง 8

ตาราง 8 การติดต่อกับผู้ใช้ที่ร้องเรียน เสนอแนะและชมเชยห้องสมุด

		(n = 114)	
การติดต่อกับผู้ใช้		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้ที่ร้องเรียนหรือ เสนอแนะห้องสมุด*	มีการตอบรับ	37	32.46
	แจ้งผลการพิจารณาโดยตรง	44	38.60
	ติดประกาศผลการพิจารณา	60	52.63
	ไม่ได้ติดต่อกัน เพราะติดต่อกันไม่ได้	42	36.84
ผู้ใช้ที่ชมเชยห้องสมุด*	มีการตอบรับ	61	53.51
	ติดประกาศคำชมเชย	56	49.12
	ไม่ได้ติดต่อกัน เพราะติดต่อกันไม่ได้	7	6.14
	ไม่เคยได้รับ	1	0.88

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 8 แสดงว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการติดต่อกับผู้ใช้ที่ร้องเรียนหรือเสนอแนะห้องสมุดโดยการติดประกาศผลการพิจารณา (ร้อยละ 52.63) รองลงมาคือ แจ้งผลการพิจารณาโดยตรงถึงผู้ใช้ (ร้อยละ 38.60) และไม่ได้ติดต่อกันเพราะติดต่อกันไม่ได้ (ร้อยละ 36.84) ตามลำดับ และสำหรับผู้ใช้ที่ชมเชย ห้องสมุดจะมีการตอบรับ (ร้อยละ 53.51) รองลงมาคือ ติดประกาศคำชมเชย (ร้อยละ 49.12) และไม่ได้ติดต่อกันเพราะติดต่อกันไม่ได้ (ร้อยละ 6.14) ตามลำดับ

### 2.3.3 การรวบรวมสถิติ

การรวบรวมสถิติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ตั้งแต่ มิถุนายน 2547- พฤษภาคม 2548 ปรากฏผลดังตาราง 9  
 ตาราง 9 การรวบรวมสถิติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

		(n = 114)	
การรวบรวมสถิติ		จำนวน	ร้อยละ
มี การรวบรวมสถิติ		31	27.19
ไม่ได้รวบรวมสถิติ		83	72.81
เหตุผลที่ไม่ได้รวบรวม* (n = 83)	บรรณารักษ์มีน้อยและมีภาระงานมาก	32	28.07
	ห้องสมุดไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้	42	36.84
	ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ เป็นเพียงคำบอกเล่าจากปากต่อปากซึ่งยากแก่การเก็บสถิติ	50	43.86

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 9 แสดงว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้มีการรวบรวมสถิติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย (ร้อยละ 72.81) โดย เหตุผลของการที่ไม่ได้รวบรวมสถิตินั้น ประการแรก คือ ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ เป็นเพียงคำบอกเล่าจากปากต่อปากซึ่งยากแก่การเก็บสถิติ (ร้อยละ 43.86) รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ (ร้อยละ 36.84) และ บรรณารักษ์มีน้อยและมีภาระงานมาก (ร้อยละ 28.07) ตามลำดับ

## 2.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยใน  
ห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 คณะกรรมการที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยใน  
ห้องสมุด

(n = 114)		
คณะกรรมการ	จำนวน	ร้อยละ
มีคณะกรรมการโดยเฉพาะ	-	-
ไม่มีคณะกรรมการโดยเฉพาะ**	114	100
**เป็นหน้าที่หนึ่งของคณะกรรมการ / คณะทำงานหรือบุคคล ได้แก่		
1. คณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการดำเนินงานสถาบัน / สำนัก, คณะกรรมการ ห้องสมุด, คณะกรรมการบริหารห้องสมุด, คณะกรรมการบริหารคุณภาพ, คณะกรรมการประกันคุณภาพ, คณะกรรมการพิจารณาและพัฒนาระบบ		
2. คณะทำงาน เช่น คณะทำงานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน, คณะทำงานทวงคืน หนังสือเกินกำหนด, คณะทำงานฝ่ายบริการ		
3. งาน/ฝ่าย/แผนก เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์, งานเทคโนโลยีสารสนเทศ, แผนกงานบริการ		
4. ผู้บริหาร เช่น ผู้อำนวยการ / รองผู้อำนวยการ		
5. หัวหน้าฝ่าย เช่น หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด		
6. บรรณารักษ์ เช่น บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม		
7. ผ่านระบบ ISO		

จากตาราง 10 แสดงว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่มีคณะกรรมการโดยเฉพาะที่  
รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยในห้องสมุด (ร้อยละ 100) แต่เป็นหน้าที่หนึ่ง  
ของคณะกรรมการ / คณะทำงาน / หรือบุคคลต่าง ๆ

3. ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดจะนำเสนอแยกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านคุณค่าและ  
นโยบาย ด้านช่องทางการรับ ด้านการรับเรื่องและพิจารณา ด้านผู้รับผิดชอบ และด้านการ  
ประชาสัมพันธ์



### 3.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและแนวทางการดำเนินงานด้านนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านคุณค่าและนโยบาย

	คุณค่าและนโยบาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านคุณค่า	ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยมี ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการห้องสมุด	4.32	0.64	มาก
ด้านนโยบาย	1. ห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็นลายลักษณ์อักษร	4.03	0.83	มาก
	2. นโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เป็น สิ่งที่บุคลากรห้องสมุดต้องยึดถือ ปฏิบัติ	4.24	0.65	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับคุณค่าและนโยบายทุกข้อในระดับมาก โดยในแง่ของคุณค่า ผู้บริหารห้องสมุดเห็นว่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ) ในด้านนโยบายผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากโดยนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เป็นสิ่งที่บุคลากรห้องสมุดต้องยึดถือปฏิบัติเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.24$ ) และ ห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{X} = 4.03$ )

### 3.2 ด้านช่องทางการรับ

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านช่องทางการรับ ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านช่องทางการรับ

ช่องทางการรับ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
<u>แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร</u>			
1) แจ้งด้วยวาจา	3.66	0.94	มาก
2) แจ้งทางโทรศัพท์	3.34	1.11	ปานกลาง
<u>แบบเป็นลายลักษณ์อักษร</u>			
1) กล่องรับความคิดเห็น	4.34	0.73	มาก
2) สมุดรับความคิดเห็น	3.47	1.18	ปานกลาง
3) อีเมลล์	3.74	1.20	มาก
4) เว็บบอร์ด	3.82	1.19	มาก
5) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.81	1.16	มาก
6) แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้	3.83	1.00	มาก
7) จดหมายร้องเรียน	3.28	1.10	ปานกลาง
8) โทรสาร	2.70	1.28	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า ในด้านช่องทางการรับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับวิธีแจ้งด้วยวาจาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ แจ้งทางโทรศัพท์ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) ส่วนช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรนั้น ช่องทางที่ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ กล่องรับความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.34$ ) แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ ( $\bar{X} = 3.83$ ) เว็บบอร์ด ( $\bar{X} = 3.82$ ) และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.81$ ) และอีเมลล์ ( $\bar{X} = 3.74$ ) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

### 3.3 ด้านการรับเรื่องและพิจารณา

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านการรับเรื่องและพิจารณา ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านการรับเรื่องและพิจารณา

การรับเรื่องและพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องตอบรับ และ แจ้งผลการพิจารณา	3.92	0.84	มาก
2. ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยไป ยังผู้ใช้	3.94	0.81	มาก
3. กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน	3.75	0.90	มาก
4. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ อย่าง ชัดเจน	3.76	0.94	มาก
5. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้	3.96	0.90	มาก
6. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	4.14	0.82	มาก
7. พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจผลการพิจารณาใน ครั้งแรก	3.65	0.97	มาก
8. เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.94	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับวิธีการรับเรื่องและพิจารณาทุกข้อในระดับมาก โดยเห็นด้วยในเรื่องการติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ( $\bar{X} = 4.14$ ) เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.03$ ) แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไปยังผู้ใช้ ( $\bar{X} = 3.94$ ) กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องตอบรับและแจ้งผลการพิจารณา ( $\bar{X} = 3.92$ ) กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.76$ ) กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และ พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจผลการพิจารณาในครั้งแรก ( $\bar{X} = 3.65$ )

### 3.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านผู้รับผิดชอบ ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา บรรณารักษ์ที่รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม	3.95	0.70	มาก
2. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ			
1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง	3.93	0.94	มาก
2) ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย	3.66	1.02	มาก
3) คณะกรรมการประจำห้องสมุด	3.46	1.06	ปานกลาง
4) คณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้โดยเฉพาะ	3.63	1.14	มาก
3. กรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ			
1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง	4.02	0.98	มาก
2) คณะกรรมการชุดเดิมที่พิจารณาในครั้งแรก	3.61	1.07	มาก
3) คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่	3.18	1.07	ปานกลาง
4) ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย	3.29	1.30	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับการให้บรรณารักษ์ที่รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) แต่ในกรณีที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารเพื่อการแก้ปัญหา ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยที่จะให้ผู้อำนวยการห้องสมุดหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้พิจารณา ( $\bar{X} = 3.93$ ) ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย ( $\bar{X} = 3.66$ ) และ คณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้โดยเฉพาะ ( $\bar{X} = 3.63$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนคณะกรรมการประจำห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.46$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยที่จะให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้พิจารณาเอง ( $\bar{X} = 4.02$ ) และคณะกรรมการชุดเดิมที่พิจารณาในครั้งแรก ( $\bar{X} = 3.61$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 3.29$ ) และ คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่ ( $\bar{X} = 3.18$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

### 3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชย	4.09	0.87	มาก
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงสิทธิการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย	4.08	0.82	มาก
3. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอนการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย	4.13	0.83	มาก
4. ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาห้องสมุด	4.25	0.77	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับแนวทางการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ทุกข้อระดับมาก คือ ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอนการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย ( $\bar{X} = 4.13$ ) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ( $\bar{X} = 4.09$ ) และ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงสิทธิการร้องเรียน การเสนอแนะและการชมเชย ( $\bar{X} = 4.08$ )

ตาราง 16 ความคิดเห็นที่มีต่อระยะเวลาในการตอบรับการรับเรื่อง

ระยะเวลาในการตอบรับการรับเรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
24 ชั่วโมง	24	20.17
2 - 3 วันทำการ	3	2.52
7 วันทำการ	68	57.14
15 วันทำการ	8	6.72
30 วันทำการ	4	3.36
1 ภาคเรียน	1	0.84
ไม่สามารถกำหนดแน่นอนได้	11	9.24

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาในการตอบรับการรับเรื่อง คือ 7 วันทำการ (ร้อยละ 57.14) รองลงมา คือ 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 20.17) และ ไม่สามารถกำหนดแน่นอนได้ (ร้อยละ 9.24) ตามลำดับ

ตาราง 17 ความคิดเห็นที่มีต่อระยะเวลาขั้นต่ำที่ใช้ในการพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้ใช้ได้ทราบ

ระยะเวลาขั้นต่ำที่ใช้ในการพิจารณาและแจ้งผล	จำนวน	ร้อยละ
24 ชั่วโมง	1	0.84
2 - 3 วันทำการ	3	2.52
5 วันทำการ	1	0.84
7 วันทำการ	68	57.14
10 วันทำการ	1	0.84
15 วันทำการ	28	23.53
30 วันทำการ	8	6.72
ไม่สามารถกำหนดแน่นอนได้	9	7.56

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาขั้นต่ำที่ใช้ในการพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้ใช้ได้ทราบ คือ 7 วันทำการ (ร้อยละ 57.14) รองลงมา คือ 15 วันทำการ (ร้อยละ 23.53) และ ไม่สามารถกำหนดแน่นอนได้ (ร้อยละ 7.56) ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ  
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามอายุ  
ระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และจำนวนบุคลากรวิชาชีพ

#### 4.1 ระยะเวลาการทำงาน

##### 4.1.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย  
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ดังตาราง 18

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตาม  
ระยะเวลาการทำงาน

คุณค่าและนโยบาย		แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
คุณค่า	ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยมี ประโยชน์ต่อการ บริหารจัดการ ห้องสมุด	ระหว่าง	3	1.944	0.648	1.623
		กลุ่ม				
		ภายใน	115	45.921	0.399	
		รวม	118	47.866		
นโยบาย	1. ห้องสมุดควรมีการ กำหนดนโยบาย เกี่ยวกับข้อร้อง เรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็น ลายลักษณ์อักษร	ระหว่าง	3	1.248	0.416	0.600
		กลุ่ม				
		ภายใน	115	79.676	0.693	
		รวม	118	80.924		
	2. นโยบายเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็น สิ่งที่บุคลากร ห้องสมุดต้อง ยึดถือปฏิบัติ	ระหว่าง	2.688	0.896	2.181	0.094
		กลุ่ม				
		ภายใน	47.245	0.411		
		รวม	49.933			

$$* F (.05; df 3, 115) = 2.69$$

$$** F (.01; df 3, 115) = 3.96$$

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงานด้านคุณค่าและนโยบาย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

#### 4.1.2 ด้านช่องทางการรับ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ดังตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) แจ้งโดยวาจา	ระหว่าง	3	2.378	0.793	0.892
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	102.176	0.888	
	กลุ่ม				
	รวม	118	104.555		
2) แจ้งทางโทรศัพท์	ระหว่าง	3	1.898	0.633	0.510
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	142.657	1.240	
	กลุ่ม				
	รวม	118	144.555		



ตาราง 19 (ต่อ)

ช่องทางการรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แบบเป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) กล้องรับความคิดเห็น	ระหว่าง	3	3.018	1.006	1.943
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	59.537	0.518	
	กลุ่ม				
	รวม	118	62.555		
2) สมุดรับความคิดเห็น	ระหว่าง	3	3.380	1.127	0.808
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	160.268	1.394	
	กลุ่ม				
	รวม	118	163.647		
3) อีเมลล์	ระหว่าง	3	1.462	0.487	0.335
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	167.462	1.456	
	กลุ่ม				
	รวม	118	168.924		
4) เว็บบอร์ด	ระหว่าง	3	2.504	0.835	0.587
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	163.429	1.421	
	กลุ่ม				
	รวม	118	165.933		
5) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	ระหว่าง	3	2.623	0.874	0.645
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	155.931	1.356	
	กลุ่ม				
	รวม	118	158.555		

ตาราง 19 (ต่อ)

ช่องทางการรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
6) แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัด เตรียมไว้	ระหว่าง	3	8.335	2.778	2.897*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	110.304	0.959	
	กลุ่ม				
	รวม	118	118.639		
7) จดหมายร้องเรียน	ระหว่าง	3	4.896	1.632	1.351
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	138.953	1.208	
	กลุ่ม				
	รวม	118	143.849		
8) โทรสาร	ระหว่าง	3	2.486	0.829	0.500
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	190.623	1.658	
	กลุ่ม				
	รวม	118	193.109		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านช่องทางการรับ ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ยกเว้น ช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นแบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการรับที่เป็นแบบฟอร์มกระดาษแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ่ โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.1.3 ด้านการรับเรื่องและพิจารณา

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการรับเรื่องและพิจารณาจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ดังตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อวิธีรับเรื่องและพิจารณาจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงใน การรับเรื่องตอบรับ และแจ้ง ผลการพิจารณา	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.678	0.226	0.318
	ภายใน กลุ่ม	115	81.641	0.710	
	รวม	118	82.319		
2. ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไปยังผู้ใช้	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.818	0.273	0.414
	ภายใน กลุ่ม	115	75.771	0.659	
	รวม	118	76.588		
3. กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.504	0.168	0.205
	ภายใน กลุ่ม	115	94.420	0.821	
	รวม	118	94.924		
4. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน	ระหว่าง กลุ่ม	3	1.395	0.465	0.521
	ภายใน กลุ่ม	115	102.538	0.892	
	รวม	118	103.933		
5. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.104	1.035	1.298
	ภายใน กลุ่ม	115	91.686	0.797	
	รวม	118	94.790		

ตาราง 20 (ต่อ)

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
6. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	1.050	0.350	0.519
	กลุ่ม ภายใน	115	77.521	0.674	
	กลุ่ม				
	รวม	118	78.571		
7. พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจ ผลการพิจารณาในครั้งแรก	ระหว่าง	3	0.357	0.119	0.124
	กลุ่ม ภายใน	115	110.819	0.964	
	กลุ่ม				
	รวม	118	111.176		
8. เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทาง ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่าง	3	1.183	0.394	0.442
	กลุ่ม ภายใน	115	102.682	0.893	
	กลุ่ม				
	รวม	118	103.866		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 20 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ  
สมมุติฐานข้อที่ 1

## 4.1.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตาม  
ระยะเวลาการทำงาน ดังตาราง 21  
ตาราง 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตาม  
ระยะเวลาการทำงาน

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	
1. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่ ต้องใช้อำนาจทางการบริหารใน การแก้ปัญหาบรรณารักษ์ที่ รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตาม ความเหมาะสม	ระหว่าง กลุ่ม	3	1.598	0.533	1.092	
	ภายใน กลุ่ม	115	56.100	0.488		
	รวม	118	57.697			
2. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้ อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการ พิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน กลุ่ม	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.906	0.302	0.339
		ภายใน กลุ่ม	115	102.556	0.892	
		รวม	118	103.462		
2) ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน กลุ่ม	ระหว่าง กลุ่ม	3	2.222	0.741	0.706
		ภายใน กลุ่ม	115	120.652	1.049	
		รวม	118	122.874		
3) คณะกรรมการประจำห้องสมุด	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน กลุ่ม	ระหว่าง กลุ่ม	3	2.131	0.710	0.631
		ภายใน กลุ่ม	115	129.448	1.126	
		รวม	118	131.580		

ตาราง 21 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
4) คณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้ โดยเฉพาะ	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.432	1.144	0.875
	ภายใน กลุ่ม	115	150.299	1.307	
	รวม	118	153.731		
3. กรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ					
ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการ พิจารณา คือ					
1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า ห้องสมุดพิจารณาเอง	ระหว่าง กลุ่ม	3	2.533	0.844	0.880
	ภายใน กลุ่ม	115	110.391	0.960	
	รวม	118	112.924		
2) คณะกรรมการชุดเดิมที่ พิจารณาข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในครั้งแรก	ระหว่าง กลุ่ม	3	1.525	0.508	0.434
	ภายใน กลุ่ม	115	134.694	1.171	
	รวม	118	136.218		
3) คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่	ระหว่าง กลุ่ม	3	4.946	1.649	1.470
	ภายใน กลุ่ม	115	128.987	1.122	
	รวม	118	133.933		
4) ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย	ระหว่าง กลุ่ม	3	5.967	1.989	1.189
	ภายใน กลุ่ม	115	192.319	1.672	
	รวม	118	198.286		

$$* F (.05; df 3, 115) = 2.69$$

$$** F (.01; df 3, 115) = 3.96$$

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านผู้รับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

#### 4.1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ดังตาราง 22

ตาราง 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ประชาสัมพันธ์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง นโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	0.246	0.082	0.105
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	89.737	0.780	
	กลุ่ม				
	รวม	118	89.983		
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง สิทธิการร้องเรียนการเสนอแนะ และการชมเชย	ระหว่าง	3	0.752	0.251	0.368
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	78.408	0.682	
	กลุ่ม				
	รวม	118	79.160		
3. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอน การร้องเรียน การเสนอแนะ และ การชมเชย	ระหว่าง	3	1.864	0.621	0.894
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	79.984	0.696	
	กลุ่ม				
	รวม	118	81.849		

ตาราง 22 (ต่อ)

ประชาสัมพันธุ์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
4. ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม ในการ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ห้องสมุด	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน กลุ่ม	3  115	1.465  68.972	0.488  0.600	0.814
	รวม	118	70.437		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อ แนวทางการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธุ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน  
ข้อที่ 1

#### 4.2 กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด

##### 4.2.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย  
จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด ดังตาราง 23  
ตาราง 23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตาม  
กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด

คุณค่าและนโยบาย	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
คุณค่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยมี ประโยชน์ต่อการ บริหารจัดการ ห้องสมุด	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน กลุ่ม	3  115	1.076  46.790	0.359  0.407	0.881
	รวม	118	47.866		

ตาราง 23 (ต่อ)



คุณค่าและนโยบาย		แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
นโยบาย	1. ห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็นลายลักษณ์อักษร	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.162	0.054	0.077
		ภายใน กลุ่ม	115	80.762	0.702	
		รวม	118	80.924		
	2. นโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็นสิ่งที่บุคลากรห้องสมุดต้องยึดถือปฏิบัติ	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.777	0.259	0.606
		ภายใน กลุ่ม	115	49.156	0.427	
		รวม	118	49.933		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านคุณค่าและนโยบาย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

#### 4.2.2 ด้านช่องทางการรับ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด ตาราง 24

ตาราง 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) แจ้งโดยวาจา	ระหว่าง	3	2.956	0.985	1.115
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	101.568	0.883	
	กลุ่ม				
	รวม	118	104.555		
2) แจ้งทางโทรศัพท์	ระหว่าง	3	15.308	5.103	4.540**
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	129.247	1.124	
	กลุ่ม				
	รวม	118	144.555		
<u>แบบเป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) กล่องรับความคิดเห็น	ระหว่าง	3	5.170	1.723	3.454*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	57.384	0.499	
	กลุ่ม				
	รวม	118	62.555		
2) สมุดรับความคิดเห็น	ระหว่าง	3	9.606	3.202	2.390
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	154.041	1.339	
	กลุ่ม				
	รวม	118	163.647		

ตาราง 24 (ต่อ)

ช่องทางการรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
3) อีเมลล์	ระหว่าง	3	16.055	5.352	4.026**
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	152.870	1.329	
	กลุ่ม				
	รวม	118	168.924		
4) เว็บบอร์ด	ระหว่าง	3	14.607	4.869	3.700*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	151.325	1.316	
	กลุ่ม				
	รวม	118	165.933		
5) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	ระหว่าง	3	12.438	4.146	3.263*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	146.116	1.271	
	กลุ่ม				
	รวม	118	158.555		
6) แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัด เตรียมไว้	ระหว่าง	3	7.692	2.564	2.658*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	110.947	0.965	
	กลุ่ม				
	รวม	118	118.639		
7) จดหมายร้องเรียน	ระหว่าง	3	8.103	2.701	2.288
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	135.746	1.180	
	กลุ่ม				
	รวม	118	143.849		

ช่องทางการรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
8) โทรสาร	ระหว่าง	3	17.503	5.834	3.821*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	175.607	1.527	
	กลุ่ม				
	รวม	118	193.109		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงานด้านช่องทางการรับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการรับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร คือ แจ้งทางโทรศัพท์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนช่องทางการรับแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ อีเมลล์ และที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กล่องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ และโทรสาร

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการรับผ่านแจ้งทางโทรศัพท์ อีเมลล์ กล่องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ และโทรสาร แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ตามวิธีของเซฟเฟโดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 25

ตาราง 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่  
ห้องสมุดสังกัด ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ช่องทางการรับ	กลุ่มสถาบัน		เอกชน	ราช	ราช	รัฐ
				มงคล	ภัฏ	
		$\bar{X}$	2.85	3.50	3.56	3.75
แจ้งทางโทรศัพท์	เอกชน	2.85	-	0.65	0.71	0.90*
	ราชมงคล	3.50	-	-	0.06	0.25
	ราชภัฏ	3.56	-	-	-	0.19
	รัฐ	3.75	-	-	-	-
			เอกชน	ราชภัฏ	รัฐ	ราช
		$\bar{X}$	4.07	4.38	4.45	4.62
กล่องรับความคิดเห็น	เอกชน	4.07	-	0.30	0.38	0.54*
	ราชภัฏ	4.38	-	-	0.07	0.24
	รัฐ	4.45	-	-	-	0.17
	ราชมงคล	4.62	-	-	-	-
			ราช	เอกชน	ราช	รัฐ
		$\bar{X}$	3.19	3.61	4.06	4.20
อีเมล	ราชมงคล	3.19	-	0.42	0.87*	1.01*
	เอกชน	3.61	-	-	0.45	0.59
	ราชภัฏ	4.06	-	-	-	0.14
	รัฐ	4.20	-	-	-	-
			ราช	เอกชน	ราช	รัฐ
		$\bar{X}$	2.50	2.54	2.54	3.55
โทรสาร	ราชภัฏ	2.50	-	0.03	0.03	1.05*
	เอกชน	2.54	-	-	0.00	1.01*
	ราชมงคล	2.54	-	-	-	1.01*
	รัฐ	3.55	-	-	-	-

จากตาราง 25 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับช่องทางการรับแจ้งทางโทรศัพท์ มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมณฑล เห็นด้วยกับช่องทางการรับที่เป็นกล่องรับความคิดเห็นมากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ เห็นด้วยกับช่องทางการรับที่เป็นอีเมล มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมณฑล

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับช่องทางการรับที่เป็นโทรสาร มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ และมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน

สำหรับเว็บบอร์ด แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด และแบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.2.3 ด้านการรับเรื่องและพิจารณา

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด ดังตาราง 26

ตาราง 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อวิธีรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องตอบรับ และแจ้งผลการพิจารณา	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.326	1.109	1.614
	ภายใน กลุ่ม	115	78.993	0.687	
	รวม	118	82.319		
2. ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไปยังผู้ใช้	ระหว่าง กลุ่ม	3	2.155	0.718	1.110
	ภายใน กลุ่ม	115	74.433	0.647	
	รวม	118	76.588		

ตาราง 26 (ต่อ)

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
3. กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน	ระหว่าง	3	6.351	2.117	2.749*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	88.573	0.770	
	กลุ่ม				
	รวม	118	94.924		
4. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน	ระหว่าง	3	4.756	1.585	1.838
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	99.177	0.862	
	กลุ่ม				
	รวม	118	103.933		
5. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้	ระหว่าง	3	0.355	0.118	0.144
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	94.435	0.821	
	กลุ่ม				
	รวม	118	94.790		
6. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	2.346	0.782	1.180
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	76.225	0.663	
	กลุ่ม				
	รวม	118	78.571		
7. พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจ ผลการพิจารณาในครั้งแรก	ระหว่าง	3	5.468	1.823	1.983
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	105.708	0.919	
	กลุ่ม				
	รวม	118	111.176		
8. เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทาง ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่าง	3	8.943	2.981	3.612*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	94.922	0.825	
	กลุ่ม				
	รวม	118	103.866		

$$* F (.05; df 3, 115) = 2.69$$

$$** F (.01; df 3, 115) = 3.96$$

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ยกเว้น ในส่วนของการกำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน และ เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน และ เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟโดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.2.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด ดังตาราง 27

ตาราง 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง	df	SS	MS	F
	ความ				
	แปรปรวน				
1. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่	ระหว่าง	3	0.419	0.140	0.280
ต้องใช้อำนาจทางการบริหารใน	กลุ่ม				
การแก้ปัญหาบรรณารักษ์ที่	ภายใน	115	57.279	0.498	
รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตาม	กลุ่ม				
ความเหมาะสม					
	รวม	118	57.697		



ตาราง 27 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
2. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ ต้องใช้อำนาจทางการบริหารใน การแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่ เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ					
1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า ห้องสมุดพิจารณาเอง	ระหว่าง	3	5.319	1.773	2.077
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	98.143	0.853	
	กลุ่ม				
	รวม	118	103.462		
2) ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย	ระหว่าง	3	10.857	3.619	3.715*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	112.017	0.974	
	กลุ่ม				
	รวม	118	122.874		
3) คณะกรรมการประจำห้องสมุด	ระหว่าง	3	8.298	2.766	2.580
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	123.281	1.072	
	กลุ่ม				
	รวม	118	131.580		
4) คณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้ โดยเฉพาะ	ระหว่าง	3	0.281	0.094	0.070
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	153.450	1.334	
	กลุ่ม				
	รวม	118	153.731		

ตาราง 27 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
3. กรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับ					
ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา					
คือ					
1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า ห้องสมุดพิจารณาเอง	ระหว่าง	3	11.825	3.942	4.484**
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	101.099	0.879	
	กลุ่ม				
	รวม	118	112.924		
2) คณะกรรมการชุดเดิมที่ พิจารณาข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในครั้งแรก	ระหว่าง	3	1.720	0.573	0.490
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	134.498	1.170	
	กลุ่ม				
	รวม	118	136.218		
3) คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่	ระหว่าง	3	4.984	1.661	1.482
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	128.949	1.121	
	กลุ่ม				
	รวม	118	133.933		
4) ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย	ระหว่าง	3	14.820	4.940	3.096*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	183.466	1.595	
	กลุ่ม				
	รวม	118	198.286		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 27 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านผู้รับผิดชอบ ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ยกเว้น กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง และ ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ตามวิธีของเซฟเฟอโดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 28

ตาราง 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มสถาบัน	ราช	เอกชน	ราช	รัฐ	
		มงคล		ภัฏ		
		$\bar{X}$	3.12	3.71	3.81	4.00
ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย	ราชมงคล	3.12	-	0.59	0.70	0.88*
	เอกชน	3.71	-	-	0.11	0.29
	ราชภัฏ	3.81	-	-	-	0.19
	รัฐ	4.00	-	-	-	-
ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มสถาบัน	เอกชน	ราช	ราช	รัฐ	
		$\bar{X}$	3.78	3.94	4.00	4.70
กรณีตัดสินซ้ำ คือ ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าห้องสมุด	เอกชน	3.78	-	0.16	0.22	0.92*
	ราชภัฏ	3.94	-	-	0.06	0.76*
	ราชมงคล	4.00	-	-	-	0.70
	รัฐ	4.70	-	-	-	-

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชชมงคล

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ

ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง

#### 4.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด ดังตาราง 29

ตาราง 29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด

ประชาสัมพันธ์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง นโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	0.316	0.105	0.135
	กลุ่ม				
	ภายใน กลุ่ม	115	89.667	0.780	
	รวม	118	89.983		
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง สิทธิการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย	ระหว่าง	3	2.189	0.730	1.090
	กลุ่ม				
	ภายใน กลุ่ม	115	76.971	0.669	
	รวม	118	79.160		
3. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอน การร้องเรียน การเสนอแนะ และ การชมเชย	ระหว่าง	3	0.534	0.178	0.252
	กลุ่ม				
	ภายใน กลุ่ม	115	81.315	0.707	
	รวม	118	81.849		

ตาราง 29 (ต่อ)

ประชาสัมพันธุ์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
4. ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ห้องสมุด	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน กลุ่ม	3	0.225	0.075	0.123
	รวม	118	70.212	0.611	
			70.437		

\*  $F (.05; df 3, 115) = 2.69$

\*\*  $F (.01; df 3, 115) = 3.96$

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธุ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

#### 4.3 งบดำเนินการ

##### 4.3.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย  
จำแนกตามงบดำเนินการ ดังตาราง 30  
ตาราง 30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตาม  
งบดำเนินการ

คุณค่าและนโยบาย	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
คุณค่า	ระหว่าง	3	0.781	0.260	0.635
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยมี ประโยชน์ต่อการ บริหารจัดการ ห้องสมุด	กลุ่ม ภายใน กลุ่ม	115	47.085	0.409	
	รวม	118	47.866		

ตาราง 30 (ต่อ)

คุณค่าและนโยบาย		แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
นโยบาย	1. ห้องสมุดควรมีการ กำหนดนโยบาย เกี่ยวกับข้อร้อง เรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็น ลายลักษณ์อักษร	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน	3	0.526	0.175	0.251
		กลุ่ม	115	80.399	0.699	
		รวม	118	80.924		
	2. นโยบายเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็น สิ่งที่บุคลากร ห้องสมุดต้อง ยึดถือปฏิบัติ	ระหว่าง กลุ่ม ภายใน	3	1.088	0.363	0.854
		กลุ่ม	115	48.845	0.425	
		รวม	118	49.933		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 30 แสดงว่า ผู้บริหารที่อยู่ในห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านคุณค่าและนโยบาย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

## 4.3.2 ด้านช่องทางการรับ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามงบดำเนินการ ดังตาราง 31

ตาราง 31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตามงบดำเนินการ

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) แจ้งโดยวาจา					
	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.259	1.086	1.233
	ภายใน กลุ่ม	115	101.296	0.881	
	รวม	118	104.555		
2) แจ้งทางโทรศัพท์					
	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.283	1.094	0.891
	ภายใน กลุ่ม	115	141.271	1.228	
	รวม	118	144.555		
<u>แบบเป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) กล่องรับความคิดเห็น					
	ระหว่าง กลุ่ม	3	1.648	0.549	1.037
	ภายใน กลุ่ม	115	60.907	0.530	
	รวม	118	62.555		

ตาราง 31 (ต่อ)

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
2) สมุดรับความคิดเห็น	ระหว่าง	3	2.394	0.798	0.569
	กลุ่ม ภายใน	115	161.253	1.402	
	กลุ่ม				
	รวม	118	163.647		
3) อีเมลล์	ระหว่าง	3	10.471	3.490	2.533
	กลุ่ม ภายใน	115	158.454	1.378	
	กลุ่ม				
	รวม	118	168.924		
4) เว็บบอร์ด	ระหว่าง	3	6.225	2.075	1.494
	กลุ่ม ภายใน	115	159.708	1.389	
	กลุ่ม				
	รวม	118	165.933		
5) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	ระหว่าง	3	10.015	3.338	2.585
	กลุ่ม ภายใน	115	148.539	1.292	
	กลุ่ม				
	รวม	118	158.555		
6) แบบฟอร์มกระดาษที่ ห้องสมุดจัดเตรียมไว้	ระหว่าง	3	1.756	0.585	0.576
	กลุ่ม ภายใน	115	116.883	1.016	
	กลุ่ม				
	รวม	118	118.639		



ตาราง 31 (ต่อ)

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
7) จดหมายร้องเรียน	ระหว่าง	3	4.112	1.371	1.128
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	139.737	1.215	
	กลุ่ม				
	รวม	118	143.849		
8) โทรสาร	ระหว่าง	3	9.433	3.144	1.969
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	183.676	1.597	
	กลุ่ม				
	รวม	118	193.109		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 31 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีบทบาทต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านช่องทางการรับ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

### 4.3.3 ด้านการรับเรื่องและพิจารณา

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามงบดำเนินการ ดังตาราง 32

ตาราง 32 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อวิธีรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามงบดำเนินการ

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงใน การรับเรื่องตอบรับ และแจ้ง ผลการพิจารณา	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.867	1.289	1.890
	ภายใน กลุ่ม	115	78.452	0.682	
	รวม	118	82.319		
2. ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไปยังผู้ใช้	ระหว่าง กลุ่ม	3	1.791	0.597	0.918
	ภายใน กลุ่ม	115	74.797	0.650	
	รวม	118	76.588		
3. กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน	ระหว่าง กลุ่ม	3	4.110	1.370	1.735
	ภายใน กลุ่ม	115	90.814	0.790	
	รวม	118	94.924		
4. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน	ระหว่าง กลุ่ม	3	4.782	1.594	1.849
	ภายใน กลุ่ม	115	99.151	0.862	
	รวม	118	103.933		

ตาราง 32 (ต่อ)

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
5. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้	ระหว่าง	3	1.586	0.529	0.652
	กลุ่ม ภายใน	115	93.204	0.810	
	รวม	118	94.790		
6. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	1.807	0.602	0.902
	กลุ่ม ภายใน	115	76.764	0.668	
	รวม	118	78.571		
7. พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจ ผลการพิจารณาในครั้งแรก	ระหว่าง	3	2.094	0.698	0.736
	กลุ่ม ภายใน	115	109.082	0.949	
	รวม	118	111.176		
8. เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทาง ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่าง	3	3.878	1.293	1.487
	กลุ่ม ภายใน	115	99.988	0.869	
	รวม	118	103.866		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีบทบาทการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ  
แนวทางการดำเนินงาน ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน  
ข้อที่ 3

## 4.3.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามงบดำเนินการ ดังตาราง 33

ตาราง 33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามงบดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	
1. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่ ต้องใช้อำนาจทางการบริหารใน การแก้ปัญหาบรรณารักษ์ที่ รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตาม ความเหมาะสม	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.059	0.019	0.040	
	ภายใน กลุ่ม	115	57.638	0.501		
	รวม	118	57.697			
2. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ ต้องใช้อำนาจทางการบริหารใน การแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่ เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ	1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า ห้องสมุดพิจารณาเอง	ระหว่าง กลุ่ม	3	5.129	1.710	2.000
		ภายใน กลุ่ม	115	98.333	0.855	
	รวม	118	103.462			
	2) ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย	ระหว่าง กลุ่ม	3	13.123	4.374	4.584**
		ภายใน กลุ่ม	115	109.751	0.954	
		รวม	118	122.874		

ตาราง 33 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
3) คณะกรรมการประจำห้องสมุด	ระหว่าง กลุ่ม	3	13.789	4.596	4.488**
	ภายใน กลุ่ม	115	117.791	1.024	
	รวม	118	131.580		
4) คณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้ โดยเฉพาะ	ระหว่าง กลุ่ม	3	2.083	0.694	0.527
	ภายใน กลุ่ม	115	151.648	1.319	
	รวม	118	153.731		
3. กรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ					
ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการ พิจารณา คือ					
1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า ห้องสมุดพิจารณาเอง	ระหว่าง กลุ่ม	3	7.400	2.467	2.688*
	ภายใน กลุ่ม	115	105.524	0.918	
	รวม	118	112.924		
2) คณะกรรมการชุดเดิมที่ พิจารณาข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในครั้งแรก	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.408	1.136	0.984
	ภายใน กลุ่ม	115	132.810	1.155	
	รวม	118	136.218		
3) คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่	ระหว่าง กลุ่ม	3	11.218	3.739	3.504*
	ภายใน กลุ่ม	115	122.715	1.067	
	รวม	118	133.933		

ตาราง 33 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
4) ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย	ระหว่าง กลุ่ม	3	17.463	5.821	3.702*
	ภายใน กลุ่ม	115	180.823	1.527	
	รวม	118	198.286		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 33 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านผู้รับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ยกเว้น กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย และคณะกรรมการประจำห้องสมุด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินชี้ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่ และผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติของงบดำเนินการต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย และคณะกรรมการประจำห้องสมุด ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินชี้ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่ และผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟโดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 34

ตาราง 34 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตาม  
งบดำเนินการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผู้รับผิดชอบ	งบดำเนินการ	$\bar{X}$	< 1 ล้าน	1-10 ล้าน	> 20 ล้าน	> 10 - 20
			บาท	บาท	บาท	ล้านบาท
			3.20	3.85	3.93	4.25
ที่ประชุม	< 1 ล้านบาท	3.20	-	0.65*	0.73*	1.05*
หัวหน้าฝ่าย	1-10 ล้านบาท	3.85	-	-	0.076	0.40
	> 20 ล้านบาท	3.93	-	-	-	0.32
	> 10 -20 ล้านบาท	4.25	-	-	-	-
			> 20 ล้าน	< 1 ล้าน	1-10 ล้าน	> 10-20
			บาท	บาท	บาท	ล้านบาท
		$\bar{X}$	3.00	3.23	3.64	4.75
คณะกรรมการ	> 20 ล้านบาท	3.00	-	0.23	0.64	1.75*
ประจำห้องสมุด	< 1 ล้านบาท	3.23	-	-	0.41	1.53*
	1-10 ล้านบาท	3.64	-	-	-	1.11
	> 10-20 ล้านบาท	4.75	-	-	-	-
			> 20 ล้าน	1-10 ล้าน	< 1 ล้าน	> 10-20
			บาท	บาท	บาท	ล้านบาท
		$\bar{X}$	2.29	3.36	3.45	4.00
กรณีตัดสินใจ	> 20 ล้านบาท	2.29	-	1.07*	1.16*	1.71*
ผู้บริหารระดับสูง	1-10 ล้านบาท	3.36	-	-	0.08	0.64
	< 1 ล้านบาท	3.45	-	-	-	0.55
ของมหาวิทยาลัย	> 10-20 ล้านบาท	4.00	-	-	-	-

จากตาราง 34 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการ มากกว่า 10-20 ล้านบาท มากกว่า 20 ล้านบาท และ 1-10 ล้านบาท เห็นด้วยกับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจ  
ทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย  
มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่ำกว่า 1 ล้านบาท

ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการ มากกว่า 10-20 ล้านบาท เห็นด้วยกับกรณีที่เป็นเรื่อง  
ร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา  
คือ คณะกรรมการประจำห้องสมุด มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่ำกว่า 1 ล้านบาท  
และมากกว่า 20 ล้านบาท

ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการ มากกว่า 10-20 ล้านบาท ต่ำกว่า 1 ล้านบาทและ 1-10 ล้านบาท เห็นด้วยกับกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม คือ ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการ มากกว่า 20 ล้านบาท

สำหรับกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง และคณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่ เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายคู่ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามงบดำเนินการ ดังตาราง 35

ตาราง 35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามงบดำเนินการ

ประชาสัมพันธ์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง นโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	3.042	1.014	1.341
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	86.941	0.756	
	กลุ่ม				
	รวม	118	89.983		
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง สิทธิการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย	ระหว่าง	3	2.397	0.799	1.197
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	76.762	0.667	
	กลุ่ม				
	รวม	118	79.160		



ตาราง 35 (ต่อ)

ประชาสัมพันธุ์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
3. ประชาสัมพันธุ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอน การร้องเรียน การเสนอแนะ และ การชมเชย	ระหว่าง	3	1.334	0.445	0.635
	กลุ่ม ภายใน	115	80.515	0.700	
	กลุ่ม รวม	118	81.849		
4. ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม ในการ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ห้องสมุด	ระหว่าง	3	1.2863	0.429	0.713
	กลุ่ม ภายใน	115	69.151	0.601	
	กลุ่ม รวม	118	70.437		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 35 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ  
แนวทางการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธุ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

#### 4.4 จำนวนบุคลากรวิชาชีพ

##### 4.4.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย  
 จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ ดังตาราง 36  
 ตาราง 36 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อคุณค่าและนโยบาย จำแนกตาม  
 จำนวนบุคลากรวิชาชีพ

คุณค่าและนโยบาย		แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
คุณค่า	ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยมี ประโยชน์ต่อการ บริหารจัดการ ห้องสมุด	ระหว่าง	3	1.153	0.384	0.946
		ภายใน	115	46.713	0.406	
		รวม	118	47.866		
นโยบาย	1. ห้องสมุดควรมีการ กำหนดนโยบาย เกี่ยวกับข้อร้อง เรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็น ลายลักษณ์อักษร	ระหว่าง	3	3.229	1.076	1.593
		ภายใน	115	77.695	0.676	
		รวม	118	80.924		
	2. นโยบายเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เป็นสิ่งที่บุคลากร ห้องสมุดต้อง ยึดถือปฏิบัติ	ระหว่าง	3	2.593	0.864	2.100
		ภายใน	115	47.340	0.412	
		รวม	118	49.933		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 36 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่อยู่ในห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านคุณค่าและนโยบาย ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4

#### 4.4.2 ด้านช่องทางการรับ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ  
จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ ดังตาราง 37  
ตาราง 37 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อช่องทางการรับ จำแนกตาม  
จำนวนบุคลากรวิชาชีพ

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<u>แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) แจ้งโดยวาจา					
	ระหว่าง กลุ่ม	3	3.306	1.102	1.252
	ภายใน กลุ่ม	115	101.249	0.880	
	รวม	118	104.555		
2) แจ้งทางโทรศัพท์					
	ระหว่าง กลุ่ม	3	4.483	1.494	1.227
	ภายใน กลุ่ม	115	140.072	1.218	
	รวม	118	144.555		
<u>แบบเป็นลายลักษณ์อักษร</u>					
1) กล่องรับความคิดเห็น					
	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.671	0.224	0.415
	ภายใน กลุ่ม	115	61.884	0.538	
	รวม	118	62.555		

ตาราง 37 (ต่อ)

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
2) สมุดรับความคิดเห็น	ระหว่าง	3	5.848	1.949	1.421
	กลุ่ม ภายใน	115	157.799	1.372	
	กลุ่ม				
	รวม	118	163.647		
3) อีเมลล์	ระหว่าง	3	11.599	3.866	2.826*
	กลุ่ม ภายใน	115	157.325	1.368	
	กลุ่ม				
	รวม	118	168.924		
4) เว็บบอร์ด	ระหว่าง	3	7.634	2.545	1.849
	กลุ่ม ภายใน	115	158.299	1.377	
	กลุ่ม				
	รวม	118	165.933		
5) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	ระหว่าง	3	10.042	3.347	2.592
	กลุ่ม ภายใน	115	148.513	1.291	
	กลุ่ม				
	รวม	118	158.555		
6) แบบฟอร์มกระดาษที่ ห้องสมุดจัดเตรียมไว้	ระหว่าง	3	4.215	1.405	1.412
	กลุ่ม ภายใน	115	114.423	0.995	
	กลุ่ม				
	รวม	118	118.639		

ตาราง 37 (ต่อ)

ช่องทางการรับ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
7) จดหมายร้องเรียน	ระหว่าง	3	14.093	4.698	4.163**
	กลุ่ม ภายใน	115	129.756	1.128	
	รวม	118	143.849		
	รวม	118	143.849		
8) โทรสาร	ระหว่าง	3	11.411	3.804	2.407
	กลุ่ม ภายใน	115	181.698	1.580	
	รวม	118	193.109		
	รวม	118	193.109		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 37 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านช่องทางการรับ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมุติฐานข้อที่ 4 ยกเว้น ในเรื่องของช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นอีเมล มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ จดหมายร้องเรียนมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการรับที่เป็นอีเมลและจดหมายร้องเรียนแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ตามวิธีของเซฟเฟโดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.4.3 ด้านการรับเรื่องและพิจารณา

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ ดังตาราง 38  
 ตาราง 38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงใน การรับเรื่องตอบรับ และแจ้ง ผลการพิจารณา	ระหว่าง	3	8.006	2.669	4.130**
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	74.313	0.646	
	รวม	118	82.319		
2. ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไปยังผู้ใช้	ระหว่าง	3	2.563	0.854	1.327
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	74.026	0.644	
	รวม	118	76.588		
3. กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน	ระหว่าง	3	2.030	0.677	0.837
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	92.895	0.808	
	รวม	118	94.924		
4. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน	ระหว่าง	3	4.507	1.502	1.738
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	99.426	0.865	
	รวม	118	103.933		
5. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้	ระหว่าง	3	1.387	0.462	0.569
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	93.403	0.812	
	รวม	118	94.790		

ตาราง 38 (ต่อ)

วิธีรับเรื่องและพิจารณา	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
6. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	3.698	1.233	1.893
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	74.873	0.651	
	กลุ่ม				
	รวม	118	78.571		
7. พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจ ผลการพิจารณาในครั้งแรก	ระหว่าง	3	3.285	1.095	1.167
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	107.892	0.938	
	กลุ่ม				
	รวม	118	111.176		
8. เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทาง ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่าง	3	6.984	2.328	2.763*
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	96.882	0.842	
	กลุ่ม				
	รวม	118	103.866		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 38 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ยกเว้น ในส่วนของการกำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องตอบรับ และแจ้งผลการพิจารณา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องตอบรับ แจ้งผลการพิจารณา และ เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่าง

สม้าเสมอ แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ตามวิธีของเซฟเฟโดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.4.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ ดังตาราง 39  
 ตาราง 39 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	
1. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่ ต้องใช้อำนาจทางการบริหารใน การแก้ปัญหาบรรณารักษ์ที่ รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตาม ความเหมาะสม	ระหว่าง กลุ่ม	3	0.539	0.180	0.362	
	ภายใน กลุ่ม	115	57.158	0.497		
	รวม	118	57.697			
2. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ ต้องใช้อำนาจทางการบริหารใน การแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่ เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ	1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า ห้องสมุดพิจารณาเอง	ระหว่าง กลุ่ม	3	9.569	3.190	3.907*
		ภายใน กลุ่ม	115	93.893	0.816	
	รวม	118	103.462			
	2) ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย	ระหว่าง กลุ่ม	3	9.286	3.095	3.134*
		ภายใน กลุ่ม	115	113.588	0.988	
รวม	118	122.874				



ตาราง 39 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
3) คณะกรรมการประจำห้องสมุด	ระหว่าง	3	3.802	1.267	1.141
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	127.778	1.111	
	กลุ่ม				
	รวม	118	131.580		
4) คณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้ โดยเฉพาะ	ระหว่าง	3	5.050	1.683	1.302
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	148.681	1.293	
	กลุ่ม				
	รวม	118	153.731		
3. กรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ					
ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม					
ในการพิจารณา คือ					
1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้า ห้องสมุดพิจารณาเอง	ระหว่าง	3	5.816	1.939	2.082
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	107.108	0.931	
	กลุ่ม				
	รวม	118	112.924		
2) คณะกรรมการชุดเดิมที่ พิจารณาข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในครั้งแรก	ระหว่าง	3	5.179	1.726	1.515
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	131.040	1.139	
	กลุ่ม				
	รวม	118	136.218		
3) คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่	ระหว่าง	3	2.550	0.850	0.744
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	131.383	1.142	
	กลุ่ม				
	รวม	118	133.933		

ตาราง 39 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
4) ผู้บริหารระดับสูงของ มหาวิทยาลัย	ระหว่าง กลุ่ม	3	8.002	2.667	1.612
	ภายใน กลุ่ม	115	190.284	1.655	
	รวม	118	198.286		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 39 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านผู้รับผิดชอบ ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ยกเว้น กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง และที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกันคู่ใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีที่ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือหัวหน้าห้องสมุดและที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายพิจารณาข้อร้องเรียนฯ แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ตามวิธีของเซฟเฟโดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 40

ตาราง 40 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดเกี่ยวกับการให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้พิจารณาข้อร้องเรียนฯ จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผู้รับผิดชอบ	จำนวนบุคลากรวิชาชีพ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	มากกว่า	10-20 คน	21-30คน
			10คน	30คน		
			3.77	4.10	4.44	4.60
ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด	ต่ำกว่า 10คน	3.77	-	0.33	0.68*	0.83*
	มากกว่า30คน	4.10	-	-	0.34	0.50
	10-20 คน	4.44	-	-	-	0.16
	21-30คน	4.60	-	-	-	-

จากตาราง 40 แสดงว่าผู้บริหารห้องสมุดของห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพ 21-30 คน และ 10-20 คน เห็นด้วยกับการให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบให้การพิจารณาข้อร้องเรียน มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรต่ำกว่า 10 คน

สำหรับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย เมื่อนำมาเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ไม่แตกต่าง

## 4.4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์  
 จำแนกตามจำนวนบุคลากรวิชาชีพ ดังตาราง 41  
 ตาราง 41 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม  
 จำนวนบุคลากรวิชาชีพ

ประชาสัมพันธ์	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง นโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระหว่าง	3	2.052	0.684	0.895
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	87.931	0.765	
	กลุ่ม				
	รวม	118	89.983		
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึง สิทธิการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย	ระหว่าง	3	2.360	0.787	1.178
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	76.800	0.668	
	กลุ่ม				
	รวม	118	79.160		
3. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอน การร้องเรียน การเสนอแนะ และ การชมเชย	ระหว่าง	3	1.319	0.440	0.628
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	80.530	0.700	
	กลุ่ม				
	รวม	118	81.849		
4. ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม ในการ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ห้องสมุด	ระหว่าง	3	0.288	0.096	0.157
	กลุ่ม				
	ภายใน	115	70.149	0.610	
	กลุ่ม				
	รวม	118	70.437		

\* F (.05; df 3, 115) = 2.69

\*\* F (.01; df 3, 115) = 3.96

จากตาราง 41 แสดงว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานข้อที่ 4

#### 5. ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านนโยบาย ด้านช่องทางการรับ ด้านการรับเรื่องและพิจารณา ด้านผู้รับผิดชอบ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ ดังตาราง 42

ตาราง 42 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านนโยบาย ด้านช่องทางการรับ ด้านการรับเรื่องและพิจารณา ด้านผู้รับผิดชอบ ด้านการประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ

ด้าน	รายการ	ความถี่
นโยบาย	1. ควรกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร	20
	2. ต้องสามารถปฏิบัติได้จริง	6
	3. ต้องยึดถือเป็นนโยบายที่มีความสำคัญอันดับต้น ๆ	3
	4. ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการกำหนด	1
	5. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรห้องสมุดทราบอย่างทั่วถึง	7
	รวม	37
ช่องทางการรับ	1. ควรมีช่องทางการรับไม่เกิน 3 ช่องทาง	1
	2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ได้รับทราบ	2
	3. ขอร้องเรียนแบบลายลักษณ์อักษรเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด	9
	รวม	12
การรับเรื่องและพิจารณา	1. ควรมีขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจนและมีหลักเกณฑ์ที่ดี	10
	2. ควรพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนก่อนนำเสนอผู้บริหาร	5
	3. นำเข้าที่ประชุมพิจารณา	5
	4. กรณีเรื่องที่ห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการได้ ควรเสนอคณะกรรมการบริหารหรือผู้บริหารระดับสูง	3
	5. ควรตอบรับและแจ้งผลผู้ใช้ภายในเวลาอันรวดเร็ว	2
	6. ควรมีการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน เพื่อประกอบการตัดสินใจปรับปรุงการบริการ	3
	รวม	28

ตาราง 42 (ต่อ)

ด้าน	รายการ	ความถี่
ผู้รับผิดชอบ	1. ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการอย่างชัดเจน	20
	2. กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	2
	3. ผู้รับผิดชอบควรเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	3
	4. ผู้รับผิดชอบควรมีใจเป็นกลางและพิจารณาอย่างรอบคอบ	1
	5. ควรให้แผนกที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ	2
	6. ควรให้เจ้าหน้าที่งานบริการเป็นผู้รับผิดชอบ	7
	7. ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทุกคนร่วมกันรับผิดชอบ	1
	8. คณะกรรมการประจำห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ	1
	รวม	37
การประชาสัมพันธ์	1. ควรประชาสัมพันธ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับช่องทางและผลการพิจารณา	17
	2. ควรประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง	7
	3. ควรมีบุคลากรรับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์เรื่องการร้องเรียนโดยตรง	1
	4. ควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุม ทั่วถึง และสม่ำเสมอ	3
	รวม	28
อื่น ๆ	1. ควรมีการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบ ยุติธรรม	2
	2. ควรหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	3
	3. ห้องสมุดควรเปิดใจรับฟัง และให้ความสำคัญแก่ผู้ร้องเรียน	2
	4. ควรระบุให้ผู้ใช้ทราบว่าสามารถเขียนข้อชมเชยลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนได้ด้วย	1
	รวม	8

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สรุปผลตามลำดับดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และจำนวนบุคลากรวิชาชีพ

#### สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีงบประมาณต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่ละด้านแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จากมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 114 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรทั้ง 4 กลุ่มสถาบัน ได้กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 18 คน มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ จำนวน 29 คน มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จำนวน 41 คน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล จำนวน 26 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดและผู้บริหารห้องสมุด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณและจำนวนบุคลากรวิชาชีพ

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการและปลายเปิด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 36 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นได้ส่งแบบสอบถามพร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือทางไปรษณีย์ โดยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 5 กรกฎาคม - 20 ตุลาคม 2548 และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 119 ชุด ซึ่งมากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows

4.1 หาค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและห้องสมุด

4.2 หาค่าร้อยละ สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.3 หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ จำนวนบุคลากรวิชาชีพ โดยใช้



F-test หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์ มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 20 ปี และดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุด ไม่เกิน 3 ปี

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่ำกว่า 10 คน และมีงบดำเนินการ 1-10 ล้านบาท

2. สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านนโยบายและการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย แต่ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการประชาสัมพันธ์ทางโฮมเพจของห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ ป้ายประกาศ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

2.2 ด้านช่องทางการรับ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้ใช้งานโดยตรงโดยวาจา รองลงมาคือ กล้องรับความคิดเห็น และแบบฟอร์มกระดาษ ตามลำดับ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เคยได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้ใช้งานเป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุด รองลงมาคือแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

สำหรับช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้เพื่อร้องเรียน เสนอแนะ หรือชมเชยห้องสมุดมากที่สุดคือ แจ้งโดยวาจาและกล้องรับความคิดเห็น รองลงมาคือ แบบฟอร์มกระดาษ เว็บบอร์ด และอีเมล ตามลำดับ

### 2.3 ด้านการพิจารณา การติดต่อกับผู้ใช้และการรวบรวมสถิติ

2.3.1 การพิจารณา เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ได้ดำเนินการโดยให้บรรณารักษ์ชี้แจงรองลงมาคือ ผู้บริหารชี้แจง และประชุมเพื่อหาทางแก้ไข ตามลำดับ ส่วนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียนแบบเป็นลายลักษณ์อักษรคือ นำเข้าที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย รองลงมาคือ นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำห้องสมุด และมอบเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่นำข้อเสนอแนะ เข้าที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย รองลงมาคือ ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และนำเข้าที่ประชุมบุคลากรทั้งหมด ตามลำดับ

ส่วนคำชมเชย ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่นำคำชมเชยเข้าที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย รองลงมาคือ ติดประกาศให้บุคลากรห้องสมุดทราบ และแจ้งในที่ประชุมบุคลากรตามลำดับ

2.3.2 การติดต่อกับผู้ใช้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการติดต่อกับผู้ใช้ที่ร้องเรียนหรือเสนอแนะห้องสมุดโดยการติดประกาศผลการพิจารณา รองลงมาคือ แจ้งผลการพิจารณาโดยตรงถึงผู้ใช้ และไม่ได้ติดต่อเพราะติดต่อไม่ได้ ตามลำดับ

สำหรับผู้ใช้ที่ชมเชย ห้องสมุดจะมีการตอบรับ รองลงมาคือ ติดประกาศ คำชมเชย และไม่ได้ติดต่อเพราะติดต่อไม่ได้ ตามลำดับ

2.3.3 การรวบรวมสถิติ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้มีการรวบรวมสถิติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เนื่องจากข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเพียงคำบอกเล่าจากปากต่อปากซึ่งยากแก่การเก็บสถิติ รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ และบรรณารักษ์มีน้อยและมีภาระงานมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านผู้รับผิดชอบ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งไม่มีคณะทำงานโดยเฉพาะที่รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยในห้องสมุด แต่เป็นหน้าที่หนึ่งของคณะกรรมการ คณะทำงาน หรือบุคคลากรที่เกี่ยวข้อง

3. ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับคุณค่าของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยในระดับมากกว่ามีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการห้องสมุด และด้านนโยบาย ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยในระดับมากกว่าเป็นสิ่งที่บุคลากรห้องสมุดต้องยึดถือปฏิบัติ และห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

3.2 ด้านช่องทางการรับ ในด้านช่องทางการรับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การแจ้งโดยวาจา และรองลงมาคือ การแจ้งทางโทรศัพท์ ซึ่งเห็นควรในระดับปานกลาง ส่วนช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ เว็บไซต์ และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด

3.3 ด้านการรับเรื่องและพิจารณา ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากในเรื่องการติดตามผลการดำเนินงาน การเก็บรวบรวมสถิติอย่างสม่ำเสมอ และการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้

3.4 ด้านผู้รับผิดชอบ ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับการให้บรรณารักษ์ที่รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสมในระดับมาก แต่ในกรณีที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารเพื่อการแก้ปัญหา ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยในระดับมากในการให้ผู้อำนวยการห้องสมุดหรือหัวหน้าห้องสมุด ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย หรือคณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้โดยเฉพาะเป็นผู้พิจารณา

สำหรับกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยในระดับมากที่สุด จะให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้พิจารณาเอง คณะกรรมการชุดเดิมที่พิจารณาในครั้งแรก หรือผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับแนวทางการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาห้องสมุดมากที่สุด ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอนการร้องเรียน การเสนอแนะและการชมเชย และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบดำเนินการ และจำนวนบุคลากรวิชาชีพ

#### 4.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

4.1.1 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

4.1.2 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2

4.1.3 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

4.1.4 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4

#### 4.2 ด้านช่องทางการรับ

4.2.1 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 ยกเว้น ช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นแบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างใน คู่ใด ๆ

4.2.2 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อที่ 2 ยกเว้น ช่องทางการรับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรคือ แจ้งทางโทรศัพท์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ช่องทางการรับแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ อีเมลล์ และที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05คือ กล้องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ดแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ และโทรสาร เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับช่องทางการรับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านการแจ้งทางโทรศัพท์ มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล เห็นด้วยกับช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นกล่องรับความคิดเห็น มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏเห็นด้วยกับช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นอีเมลล์ มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นโทรสาร มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ และมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน

สำหรับเว็บบอร์ด แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด และแบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

4.2.3 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบบดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

4.2.4 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4 ยกเว้น ในเรื่องของ ช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นอีเมลล์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจดหมายร้องเรียนมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.3 ด้านวิธีรับเรื่องและพิจารณา

4.3.1 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

4.3.2 ผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 ยกเว้นในส่วนของ การกำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน และเก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

4.3.3 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบบดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

4.3.4 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกันมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อที่ 4 ยกเว้นในส่วนของ การกำหนดบุคคล

ที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องตอบรับ และแจ้งผลการพิจารณา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างในคู่ใด ๆ

#### 4.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

4.4.1 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

4.4.2 ผู้บริหารห้องสมุดของกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อที่ 2 ยกเว้นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะคือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินชี้ฯ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาคือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่พบว่า

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาคือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชวมงคล

ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ เห็นด้วยกับกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินชี้ฯ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมคือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด มากกว่ามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ

ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินชี้ฯ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่าง

4.4.3 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณต่างกัน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3 กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะคือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายและคณะกรรมการประจำห้องสมุด มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินชี้ฯ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาคือ ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่พบว่า

ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณมากกว่า 10-20 ล้านบาท มากกว่า 20 ล้านบาท และ 1-10 ล้านบาท เห็นด้วยว่าผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาคือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณต่ำกว่า 1 ล้านบาท

ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการ มากกว่า 10-20 ล้านบาท เห็นด้วยว่า ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา คือ คณะกรรมการประจำห้องสมุด มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่ำกว่า 1 ล้านบาท และมากกว่า 20 ล้านบาท

ผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีงบดำเนินการ มากกว่า 10-20 ล้านบาท ต่ำกว่า 1 ล้านบาท และ 1-10 ล้านบาท เห็นด้วยว่าผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาตัดสินซ้ำคือ ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยมากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการมากกว่า 20 ล้านบาท

4.4.4 ผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4 ยกเว้นเรื่องผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง และ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ พบว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพ 10-20 คน เห็นด้วยกับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด มากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรต่ำกว่า 10 คน สำหรับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย เมื่อนำมาทดสอบเป็นรายคู่ปรากฏผลว่าไม่พบความแตกต่างใน คู่ใด ๆ

#### 4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

4.5.1 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

4.5.2 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2

4.5.3 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบดำเนินการต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

4.5.4 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลวิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

### 1. สภาพการดำเนินงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

#### 1.1 ด้านนโยบาย และการประชาสัมพันธ์

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย แต่ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ยังไม่มีวิธีการในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบอย่างจริงจัง ซึ่งสภาพการดำเนินงานที่ขาดนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่นนี้ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ ด้วย เช่น การปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ ขาดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน นอกจากนี้การสั่งการด้วยวาจาอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารขึ้นได้ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งยังส่งผลให้ไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่ให้ความสำคัญหรือเกี่ยงกัน รวมถึงการขาดการติดตามประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ฉะนั้นหากไม่มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ ที่ชัดเจน การดำเนินงานส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องก็จะขาดความชัดเจนเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการห้องสมุดในระดับมาก เนื่องจากข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะเป็นโอกาสที่ดีสำหรับห้องสมุดที่จะได้ทราบถึงจุดอ่อนในการบริการเพื่อแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการธำรงรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ส่วนคำชมเชย จะช่วยให้บุคลากรผู้ให้บริการมีกำลังใจว่าการบริการที่ทำอยู่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ได้ (Walker. 1990: 107; Hernon; & Altman. 1998: 86)

นอกจากนี้ ผู้บริหารห้องสมุดยังเห็นว่านโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็นสิ่งที่บุคลากรห้องสมุดต้องยึดถือปฏิบัติ เนื่องจากปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนคือ การที่ทำให้ทุกคนในองค์กรได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Williams. 1996: 10-15; Walker. 1990: 107) ซึ่งถ้าทุกคนได้มีส่วนร่วมก็จะช่วยผลักดันให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ เพราะการบริการทุกอย่างต้องอาศัยกำลังคนเป็นหลัก (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544: 58-59) สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารจัดการแบบเพิ่มประสิทธิภาพของโอสัน เนล (ธีระพันธ์ ชนาพรรณ. 2548: 296; อ้างอิงจาก Olson Nail: Online) ที่ว่าหัวใจของการบริหารจัดการแบบเพิ่มประสิทธิภาพคือ การบริหารจัดการโดยให้ทุก ๆ คนในองค์กรได้มีส่วนร่วม โดยมุ่งไปที่การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดกับลูกค้าให้ได้

การที่ผู้บริหารห้องสมุดเล็งเห็นความสำคัญของนโยบายในการดำเนินงานและคุณค่าของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย แสดงว่าผู้บริหารห้องสมุดเริ่มมีทัศนคติต่อข้อร้องเรียนในทางบวกมากขึ้นว่าข้อร้องเรียนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในห้องสมุด และเริ่มยอมรับในเรื่องแนวคิดทางการตลาดที่ว่าข้อร้องเรียนเปรียบเสมือนของขวัญที่จะสามารถช่วยให้

ห้องสมุดมีโอกาสแก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้อง ทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นสำคัญ ซึ่งความสำคัญของข้อร้องเรียนพิจารณาได้จากงานวิจัยของจอห์นสตัน (Johnston. 2001: Abstract) ที่ศึกษาเรื่องการเชื่อมโยงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำไปสู่ผลกำไร พบว่าตัวแปรด้านกระบวนการข้อร้องเรียน (Complaint processes) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การธำรงรักษา (Retention) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) ทักษะคติและการคงอยู่ของลูกจ้าง (Employee attitude and retention) และสถานะทางการเงิน (Financial performance) ทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าการเงินขององค์กรจะดีขึ้นหากมี การปรับปรุงองค์กรและกระบวนการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และจากงานวิจัยของ ลี (Lee. 2003: Abstract) ที่ศึกษาเรื่องการก่อเกิดความเชื่อถือครั้งแรก (Initial trust formation) ในตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้ามือสอง พบว่าความมีชื่อเสียงและการดำเนินงานข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อการสร้างความเชื่อถือครั้งแรกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพนั้น สามารถกอบกู้ชื่อเสียงในด้านลบของร้านที่เกิดจากทัศนคติที่ไม่ดีของลูกค้าจากการใช้บริการครั้งก่อน ๆ ได้เป็นอย่างดี และงานวิจัยของเซีย (Chia. 2000: Abstract) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการร้องเรียน (Voice complaint outcomes) และความตั้งใจในการกลับมาซื้อสินค้าหลังจากที่ได้รับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วพบว่า ความพึงพอใจที่เกิดจากปัญหาได้รับการแก้ไขนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการกลับมาซื้อสินค้าอีกครั้งของลูกค้า ซึ่งหากเปรียบเทียบกับห้องสมุดก็อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้จะกลับมาใช้บริการอีก ถ้าปัญหาที่ประสบได้รับการแก้ไข ดังนั้นหากผู้บริหารเล็งเห็นคุณค่าและความสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย จนกระทั่งมีการกำหนดนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน ย่อมส่งผลดีต่อการสร้างภาพลักษณ์และการพัฒนาคุณภาพการบริการ ที่สามารถตอบสนองความความพึงพอใจของผู้ใช้ได้มากที่สุด

สำหรับการประชาสัมพันธ์นั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ โดยใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ทางโฮมเพจของห้องสมุดมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานิยมใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษสุดา พร้อมศรีทอง (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการจัดทำเว็บไซต์ ทำให้เป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ไม่จำกัดเวลาและระยะทาง นอกจากนี้พบว่าผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับแนวทางการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาห้องสมุดเป็นประเด็นแรก รองลงมาคือ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอนการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชยและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดด้านการประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่ององค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของวิลเลียมส์ (Williams. 1996: 25-35) ประการหนึ่งที่ว่าการควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ไปยังบุคลากร และผู้ใช้อย่างทั่วถึงและแนวคิดของเวกแมนน์ (Gruber. 2004: Online; citing Wegmann.



2001: 20) ที่กล่าวถึงระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Complaint management system) ว่าจำเป็นต้องมีการกระตุ้นการร้องเรียน (Stimulation of complaints) เพื่อเปลี่ยนทัศนคติที่ไม่ดีของการร้องเรียนให้ดีขึ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็น

## 1.2 ด้านช่องทางการรับ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ได้มีการจัดเตรียมช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้ใช้ไว้หลายช่องทาง โดยช่องทางการรับที่ห้องสมุดและผู้นิยมใช้มากที่สุดคือ การแจ้งด้วยวาจา ซึ่งการที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและผู้นิยมใช้การแจ้งด้วยวาจาอาจเป็นเพราะเป็นช่องทางที่สะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถให้การเจรจาเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกันและกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของรามนารายาน (Ramnarayan. 1983: Abstract) ที่พบว่าช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นเป็นช่องทางในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดีกว่าช่องทางที่เป็นทางการขององค์กร และห้องสมุดจำเป็นต้องเลือกช่องทางที่ผู้ใช้บริการสะดวกที่สุดเพื่อให้การร้องเรียนเป็นเรื่องง่าย นอกเหนือจากการร้องเรียนผ่านทางแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

จากการสอบถามความคิดเห็นในเรื่องความเหมาะสมของช่องทางการรับ ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับช่องทางการรับทุกช่องทาง โดยช่องทางการรับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยมากที่สุดคือ การแจ้งด้วยวาจา แต่สำหรับช่องทางการรับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรนั้น ผู้บริหารห้องสมุดเห็นด้วยกับกล่องรับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือแบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ เว็บไซต์ และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากช่องทางที่ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดเตรียมนั้นควรเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Williams. 1996: 25-35)

แม้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จะใช้ช่องทางการรับทางการแจ้งโดยวาจามากที่สุด และผลการวิจัยยังพบว่าช่องทางที่ผู้นิยมใช้ส่วนใหญ่เพื่อร้องเรียน ได้แก่ วิธีการแจ้งด้วยวาจาและกล่องรับความคิดเห็น แต่จากการสอบถามถึงการได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กลับพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เคยได้รับแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ เป็นเพียงคำบอกเล่าจากปากต่อปากซึ่งยากแก่การเก็บสถิติจึงดูเหมือนว่าห้องสมุดได้รับในแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุด อีกประการหนึ่งที่ทำให้ดูเหมือนว่าห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียนเป็นแบบลายลักษณ์อักษรมากกว่านั้น อาจเนื่องมาจากห้องสมุดมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้เป็นประจำ จึงอาจถือว่าผลการสำรวจนั้นเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ได้ด้วยเช่นเดียวกัน ดังที่ผลการวิจัยของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในห้องสมุด (2546: 12) พบว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุดที่นิยมใช้ทั่วไปคือ การรับข้อคิดเห็นจากผู้ไ้โดยใช้เครื่องมือวัด เช่น แบบฟอร์มข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

### 1.3 ด้านการพิจารณา การติดต่อกับผู้ใช้และการเก็บสถิติ

1.3.1 การพิจารณา เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ให้บรรณารักษ์ชี้แจงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ อาจเนื่องด้วยเป็นวิธีการแก้ปัญหาขั้นต้นที่สะดวก รวดเร็ว และช่วยให้สามารถจบเรื่องได้โดยไม่ต้องส่งต่อไปขั้นตอนอื่นที่สำคัญบรรณารักษ์จะต้องใช้ความพยายามในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เร็วและราบรื่นที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น ใช้วิธีการชี้แจงให้ทราบให้เข้าใจ เป็นต้น (Gruber. 2004: Online; citing Wegmann. 2001: 20; Williams. 1996: 25-35)

ส่วนการพิจารณาเมื่อได้รับข้อร้องเรียนแบบเป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ และคำชมเชย พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จะนำเข้าสู่ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย อาจเพราะต้องการระดมความคิดเห็นเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาทำการปรับปรุงการบริการของห้องสมุด อีกทั้งการนำเข้าสู่ที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายยังก่อให้เกิดความสะดวกในการแจ้งข่าวคำชมเชยไปยังบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ อีกด้วย

1.3.2 การติดต่อกับผู้ใช้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการติดต่อกับผู้ใช้ที่ร้องเรียนหรือเสนอแนะห้องสมุดโดยการติดประกาศผลการพิจารณา ส่วนกรณีที่ผู้ใช้ชมเชยห้องสมุดนั้น ห้องสมุดจะทำการตอบรับไปยังผู้ใช้ ซึ่งจากการสอบถามผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าห้องสมุดควรมีการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้ ทั้งยังเห็นด้วยว่าควรมีการติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นการแสดงออกถึงความใส่ใจที่ห้องสมุดมีต่อผู้ใช้ และผู้ใช้ที่ร้องเรียนควรมีสิทธิ์ได้รับคำอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษรว่าผลการตัดสินเป็นเช่นไรและเพราะเหตุใด (Williams. 1996: 25-35) โดยเรื่องการแจ้งผลกับผู้ใช้ นั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศที่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้จะมีการกำหนดเรื่องของการตอบรับไว้อย่างชัดเจน เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอดินบะระ (Edinburgh University Library. 2004: Online) ที่เปิดช่องทางให้ผู้ใช้ร้องเรียนและเสนอแนะผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic form) ซึ่งหากผู้ใช้กรอกรายละเอียดส่วนตัวลงไปเพื่อให้ติดต่อกลับ ทางห้องสมุดก็จะทำจดหมายตอบกลับไปที่ทราบ และสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวอลล์ลองกอง (University of Wollongong Library. 2004: Online) ก็ได้มีการกำหนดเรื่องการติดต่อกับผู้ใช้ไว้ในนโยบายเช่นเดียวกันว่าผู้ร้องเรียนทุกรายที่ห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียน จะต้องได้รับการตอบกลับจากห้องสมุดอย่างด่วนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และในจดหมายตอบกลับจะต้องมีการกล่าวถึงข้อร้องเรียนอย่างละเอียดและถูกต้องสมบูรณ์

1.3.3 การรวบรวมสถิติ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้มีการรวบรวมสถิติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เหตุผลที่ห้องสมุดไม่ได้ทำการรวบรวมสถิติประการแรกคือ ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ เป็นเพียงคำบอกเล่าจากปากต่อปากซึ่งยากแก่การเก็บสถิติ รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ และ บรรณารักษ์มีน้อยและมีภาระงานมาก ตามลำดับ ซึ่งอุปสรรคในการเก็บสถิติสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ อนันตริยเวช (2530: บทคัดย่อ) ที่พบว่าห้องสมุดประสบปัญหาในการเก็บสถิติสาเหตุเกิดจากการไม่มีเวลา ไม่มี

ผู้ช่วย ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน ไม่มีประสบการณ์ในการเก็บสถิติหรือปัญหาการได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง แม้ว่าการรวบรวมสถิติเป็นงานที่มีการดำเนินการภายในห้องสมุด แต่ก็เป็นที่อื่นที่ไม่ใช่ห้องเรียน ดังที่องก์ อนันตริยเวช (2530: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารื่องการเก็บสถิติและการใช้ประโยชน์จากสถิติห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยสอบถามจากหัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 16 แห่ง พบว่าห้องสมุดทุกแห่งมีการเก็บสถิติเกี่ยวกับงานของห้องสมุด แต่ไม่มีการเก็บสถิติเกี่ยวกับงานรับ ห้องเรียน และผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานเกี่ยวกับห้องเรียนในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร จึงอาจส่งผลให้ห้องสมุดไม่ได้ทำการรวบรวมสถิติเกี่ยวกับ ห้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยอย่างที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดอ รอยเตอร์ (De Ruyter. 1993: Abstract) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการความไม่พึงพอใจ พบว่าองค์กรยังจำกัดห้องเรียนของผู้บริโภคให้มีบทบาทเป็นแค่ข้อมูลในการบริหารงานเท่านั้น แต่ไม่มีการเก็บรวบรวมสถิติ

อย่างไรก็ดี แม้ห้องสมุดจะยังไม่มีการเก็บรวบรวมสถิติ แต่ตามความคิดเห็นผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่ก็ยังเห็นด้วยว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับห้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยควรมีการเก็บรวบรวมสถิติห้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้บริหารห้องสมุดเห็นว่าการเก็บสถิติเป็นการแสดงถึงผลงานของห้องสมุด อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสถิติเพื่อพัฒนาการดำเนินงานและช่วยทำให้มีโอกาสแก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้อง (Williams. 1996: 10-15; Walker. 1990: 107)

1.4 ด้านผู้รับผิดชอบ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่มีคณะทำงานโดยเฉพาะที่รับผิดชอบต่อห้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยในห้องสมุด แต่เป็นหน้าที่หนึ่งของคณะกรรมการ คณะทำงาน หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องจากการที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ยังไม่มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน การกำหนดผู้รับผิดชอบจึงทำให้ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และไม่ถูกกำหนดให้เป็นภาระงานหลักเหมือนเช่นงานเทคนิคและงานบริการ จึงเป็นเพียงงานที่เสริมเข้ามา ส่งผลให้ไม่มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานโดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดส่วนใหญ่มีบุคลากรวิชาชีพต่ำกว่า 10 คน และมีงบประมาณที่ต่ำจึงไม่สามารถกำหนดผู้รับผิดชอบโดยตรงได้ แต่เป็นภาระหน้าที่ในการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับห้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และจำนวนบุคลากรวิชาชีพ

### 2.1 ด้านคุณค่าและนโยบาย

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับห้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านคุณค่าและนโยบาย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และจำนวนบุคลากรวิชาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารห้องสมุดมีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าห้องเรียนมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงและ

พัฒนาการบริการ เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์ จึงได้รับการปลูกฝังในเรื่องของการให้ความสำคัญกับผู้ใช้ ด้วยเหตุเพราะผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของคุณค่าของข้อร้องเรียนฯ ในระดับมาก ดังนั้นระยะเวลาการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน งบประมาณและจำนวนบุคลากรวิชาชีพ จึงไม่มีผลต่อการให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และส่งผลให้ผู้บริหารห้องสมุดมีความเห็นในด้านคุณค่าและนโยบายไม่แตกต่างกัน

## 2.2 ด้านช่องทางการรับ

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านช่องทางการรับ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และบุคลากรวิชาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารเห็นว่าช่องทางการรับทุกช่องทางสามารถเอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการส่งข้อร้องเรียนมายังห้องสมุด อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวแปร จะพบว่ามีเพียงบางประเด็นที่ผู้บริหารห้องสมุดมีความเห็นแตกต่างกันกล่าวคือ ผู้บริหารห้องสมุดที่มีกลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการรับบางประเด็นแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยกับการแจ้งทางโทรศัพท์ มากกว่ามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคลเห็นด้วยกับกล่องรับความคิดเห็น มากกว่ามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏเห็นด้วยกับอีเมล มากกว่ามหาวิทยาลัยกลุ่มราชมงคล ผู้บริหารห้องสมุดของรัฐเห็นด้วยกับโทรสารมากกว่า มหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏและมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน จากประเด็นที่ผู้บริหารของแต่ละกลุ่มสถาบันมีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าวนี้ ล้วนมีผลมาจากสภาพการบริหารโดยรวมของห้องสมุดแต่ละแห่ง ทั้งด้านงบประมาณ จำนวนบุคลากร จำนวนอุปกรณ์สำนักงาน รวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กรของห้องสมุดแต่ละแห่งอีกด้วย ยิ่งแต่ละห้องสมุดมีความพร้อมในการดำเนินงานต่างกัน ก็ส่งผลให้แต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะในการดำเนินงานแตกต่างกันไปด้วย (อนงค์ อนันตริยเวช. 2530: บทคัดย่อ) เช่นจากการที่ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มากกว่ามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชนนั้น อาจเป็นผลสืบเนื่องจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐมีความพร้อมในเรื่องจำนวนบุคลากรและงบประมาณมากกว่าและการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์นั้นอาจจะเป็นช่องทางที่คนในองค์กรคุ้นเคยกันดีอยู่แล้วก็เป็นได้ การที่ผู้บริหารห้องสมุดมีความคิดเห็นในเรื่องของช่องทางการรับบางประเด็นที่ต่างกันบ้าง อาจเพราะผู้บริหารมีความเข้าใจในเรื่องของช่องทางการรับว่าแต่ละประเภทมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์ที่สั่งสมมาของแต่ละบุคคลจึงมีมุมมองในการตัดสินใจเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดของตนแตกต่างกันไป

## 2.3 ด้านวิธีการรับเรื่องและพิจารณา

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านวิธีการรับเรื่องและพิจารณา จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และบุคลากรวิชาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก

ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร จึงเห็นควรกับคำถามหรือวิธีการที่ผู้วิจัยเสนอไป ซึ่งได้แก่

1. กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่อง ตอบรับ และแจ้งผลการพิจารณา
2. ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไปยังผู้ใช้
3. กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน
4. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน
5. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้
6. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
7. พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจผลการพิจารณาในครั้งแรก
8. เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

#### 2.4 ด้านผู้รับผิดชอบ

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านผู้รับผิดชอบ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และบุคลากรวิชาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการบริหารงานแบบระบบราชการ (Bureaucracy) การดำเนินงานจึงเป็นในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน ดังนั้นจึงมีความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับผู้รับผิดชอบไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตามก็ยังมีเพียงบางประเด็นที่ผู้บริหารมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีกลุ่มสถาบันที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นด้านผู้รับผิดชอบบางประเด็นแตกต่างกันกล่าวคือกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหาผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะคือที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยมากกว่ามหาวิทยาลัยกลุ่มราชชมงคล และประเด็นกรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาคือ ผู้อำนวยการห้องสมุดแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐเห็นด้วยมากกว่ามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏ ทั้งนี้ความเห็นในเรื่องผู้ที่เหมาะสมในการพิจารณาตัดสินอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มสถาบันได้บ้าง ดังที่ลิเคิร์ต (Likert, 1962: 169) กล่าวว่า การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมหรือการตัดสินใจโดยกลุ่มสมาชิกแต่ละคนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการตัดสินใจตามความเหมาะสมโดยมีเป้าหมาย และท้ายที่สุดหากยังไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้ การให้อำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารระดับสูงแต่เพียงผู้เดียวจึงเป็นทางออกที่ดีที่สุดเช่นเดียวกัน เพราะการบริหารองค์การทางการศึกษา ผู้บริหารจะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีรูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะกระบวนการตัดสินใจในการบริหารเพื่อให้องค์กรของตนประสบผลสำเร็จนั้น ย่อมมีรูปแบบและกระบวนการแตกต่างกันไป (ประยูร ศรีประสาธน์, 2536: 202) ซึ่งความเห็นที่แตกต่าง

กันนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริหารห้องสมุดพยายามเลือกวิธีการที่ดีที่สุด ที่เหมาะสมที่สุดกับสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดของตน

ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณต่างกัน มีความเห็นด้านผู้รับผิดชอบบางประเด็นแตกต่างกันคือ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาคือ ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณมากกว่า 10-20 ล้านบาท มากกว่า 20 ล้านบาท และ 1-10 ล้านบาท เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณต่ำกว่า 1 ล้านบาท สำหรับกรณีเดียวกัน ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาคือ คณะกรรมการประจำห้องสมุด ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณ มากกว่า 10-20 ล้านบาท เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณต่ำกว่า 1 ล้านบาท และมากกว่า 20 ล้านบาท กรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมคือ ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยนั้น ผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณมากกว่า 10-20 ล้านบาท ต่ำกว่า 1 ล้านบาท และ 1-10 ล้านบาท เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีงบประมาณมากกว่า 20 ล้านบาท แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างด้านงบประมาณอาจส่งผลให้ผู้บริหารห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในบางประเด็นต่างกันได้ เพราะการตัดสินใจในการแก้ปัญหาบางครั้งเป็นเรื่องที่ต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งจึงเห็นชอบที่จะให้มีการตัดสินกันหลาย ๆ คนเพื่อความปลอดภัยและความสบายใจของผู้พิจารณาตัดสิน นอกจากนี้จากการที่มีงบประมาณต่างกัน ห้องสมุดจึงอาจจำเป็นต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นด้วย นอกจากเรื่องของงบประมาณแล้วจำนวนบุคลากรก็ส่งผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้บริหารเช่นเดียวกัน ประเด็นที่ผู้บริหารที่มีจำนวนบุคลากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่างกันคือ ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะคือ ผู้อำนวยการห้องสมุดพิจารณาเอง โดยพบว่าผู้บริหารห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรวิชาชีพ 21-30 คนและ 10-20 คน เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรต่ำกว่า 10 คน เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการภายในห้องสมุด การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจึงอาจแตกต่างกันตามจำนวนบุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้นอาจมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยภายในของห้องสมุดอันได้แก่ งบประมาณ บุคลากร สถานที่ หนังสือสิ่งพิมพ์ โสตทัศนอุปกรณ์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ (สุจิตรา การเจริญดี. 2546: 36) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคพร อำนวยวัฒน์ (2545: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนงานประจำปีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพบว่า บุคลากร แหล่งทุนและงบประมาณเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการวางแผนของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาส่วนใหญ่ จึงอาจกล่าวได้ว่าจำนวนของบุคลากรและงบประมาณมีผลต่อการกำหนดผู้รับผิดชอบ

## 2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และบุคลากรวิชาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารเห็นว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ จะประสบความสำเร็จได้ก็ด้วยความร่วมมือจากทุกฝ่ายโดยเฉพาะผู้ใช้ ซึ่งการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในทุกขั้นตอนควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ไปยังบุคลากรและผู้ใช้อย่างทั่วถึง (Williams. 1996: 25-35) เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในด้านการร้องเรียนทั้งต่อตัวผู้ใช้และผู้ให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย จึงจะประสบผลสำเร็จ ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ อย่างเป็นรูปธรรมจะมีการกล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ไว้ในนโยบายอย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่นที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโวลล์องกอง (University of Wollongong Library. 2004: Online) กล่าวว่า ทุกหน่วยงานจะต้องกำหนดวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้และจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้ แม้ผู้บริหารจะมีความแตกต่างกันในด้านระยะเวลาการทำงาน กลุ่มสถาบันที่ห้องสมุดสังกัด งบประมาณ และบุคลากรวิชาชีพแตกต่างกัน ก็ไม่ได้ส่งผลให้ความคิดเห็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีกระบวนการในการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนและให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ
2. กำหนดผู้รับผิดชอบ ซึ่งผู้รับผิดชอบสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ
  - 2.1 หน่วยงานธุรการ มีหน้าที่ในการรับเรื่อง ตอบรับ กลับกรองข้อร้องเรียนในเบื้องต้น รวบรวมและยื่นเรื่องเพื่อเสนอพิจารณา แจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ใช้ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเก็บรวบรวมสถิติ ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนซ้ำที่อาจจะเกิดขึ้น
  - 2.2 ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาตัดสิน
3. กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องและพิจารณาที่เป็นระบบชัดเจน ซึ่งควรมีการกำหนดช่องทางการรับไว้ด้วย อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญในการกำหนดช่องทางการรับคือ การเข้าถึง (Access) ของผู้ใช้ ซึ่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สามารถเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านทางหน้าโฮมเพจของห้องสมุด และยังช่วยให้ห้องสมุดสามารถเก็บรวบรวมสถิติได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบประหยัดค่าใช้จ่าย

4. กำหนดระยะเวลาในการตอบรับการรับเรื่องและแจ้งผลการพิจารณาที่ชัดเจน ซึ่งห้องสมุดควรกำหนดระยะเวลาที่ใช้ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้
5. กำหนดกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดทำการประกาศหรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ อย่างทั่วถึง การอบรมบุคลากร การทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ จึงควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบรายละเอียดเชิงลึกให้ได้มากยิ่งขึ้น
2. งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากมุมมองของผู้บริหารห้องสมุดเพียงด้านเดียว ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในมุมมองของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องสมุด



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- เกษม ศรีนาคา. (2548). การศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 วิทยาเขตวิทยาลัยเทคนิค นครนายก. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกษสุดา พร้อมศรีทอง. (2546). การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ค็อดเลอร์, ฟิลลิป. (2546). การจัดการการตลาด. แปลโดย อุไรวรรณ แยมเนียม. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จเด็จ ทางเจริญ. (2545, กรกฎาคม-สิงหาคม). [ดัสตอมเมอร์ โฟกัส] Customer Focus : ความอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร. เพื่อการเพิ่มผลผลิต. 7(39): 13-24.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชุตีมา สัจจามันท์. (2540). ผู้บริหารกับความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15 ยุทธศาสตร์ความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. หน้า 73. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โชติกา วรรณบุรี. (2547). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- เดชาคม บุญมา. (2545). การออกแบบระบบการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า : กรณีศึกษาโรงงานผลิตเหล็กกล้า. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ธานี อ่วมอ้อ. (2544). [7 คิวซี ทูลส์] 7 QC Tools : เครื่องมือ 7 อย่างสำหรับ [คิวซี] QC. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ธีระพันธ์ ชนาพรธณ. (2548). การจัดการการสื่อสารของคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (การสื่อสารภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- นฤตย์ นิ่มสมบุญ; และ นางาตะ, ฮารุกิ. (2546, ตุลาคม-ธันวาคม). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *วารสารห้องสมุด*. 47(4): 22-45.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2545, มกราคม-ธันวาคม). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 18(1-4): 28-42.
- นันทา วิฑูฒิตักดิ์. (2543, มกราคม-มิถุนายน). สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารสารสนเทศ*. 1(1): 37.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- เบล, ชิพ อาร์. (2538). *ลูกค้ายบนสัมพันธ์ภาพใหม่*. แปลโดย สุจิตตา. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- ประยูร ศรีประสารณ์. (2536). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยนุช ประใจครบุรี. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ [เว็บ โอแพค] Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ [วีทีแอลเอส] VTLS ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544, มกราคม-มิถุนายน). คุณภาพการบริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 19(1): 58-66.
- ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์. (2543). สภาพ ปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- พนิดา สมประจบ. (2540). ทักษะของผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่มีต่อมาตรฐานห้องสมุดสถานศึกษา เพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- พรชัย สิทธิประสิทธิ์. (2546). คุณภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยพลศึกษา สังกัดกรมพลศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- พรวิฑู โฉ้วคชาภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- พิชัย สี่พิพัฒน์ไพบูลย์. (2544, ธันวาคม 2543-มกราคม 2544). การกำหนดนโยบาย. *เพิ่มผลผลิต*. 40(2): 18-20.
- พิศิษฐ์ เจริญกิจวิวัฒน์. (2541). *การปรับปรุงคุณภาพสินค้าในกรณีศึกษาของโรงงานประกอบแผงต่อสายเครื่องควบคุมไฟฟ้า และขั้วต่อปลายไฟฟ้า*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (การจัดการทางวิศวกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา. (2544). *การบริหารการตลาด : การวิเคราะห์ กลยุทธ์ และการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2545, กันยายน-ตุลาคม). การวิเคราะห์ข้อมูลในงานบริการ. *เพื่อการเพิ่มผลผลิต*. 7(40): 39-41.
- ภคพร อำนวยรัตน์. (2545). *การวางแผนงานประจำปีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มนต์ตระการ สกุกจิตจินดา. (2548). *ทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2544). *สารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า*. ชลบุรี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยฯ.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง. (2546). *โครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยฯ.
- มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. สำนักหอสมุดกลาง. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. สืบค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2549, จาก <http://lib.sau.ac.th/library/stand.pdf>
- เย็นฤดี สัชฌุกร. (2541, มกราคม-เมษายน). การให้บริการของห้องสมุด. *ข่าวสารหอสมุดแห่งชาติ*. 1(1): 7-9.
- รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2538, มีนาคม-มิถุนายน). การบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดในปัจจุบัน. *สารนิเทศ*. 2(2): 15-20.
- รุ่งฤดี นนทรีย์. (2542). *การจัดการเพื่อทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า : กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ถุงปัสสาวะ*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. (2544). *ระดับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วีณา โฆษิตสุรังคกุล. (2546, มกราคม-กุมภาพันธ์). [คัสตอมเมอร์ ลอยัลตี้] Customer Loyalty. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต. 7(42): 55-57.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการงานบริการ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศักดิ์ศรี แก่นสม. (2547). ความเห็นของผู้บริหารในการเตรียมความพร้อมของสถาบันราชภัฏต่อการเป็นมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (การบริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2546). กรณีศึกษา : การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันฯ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2547). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์. (2546). การศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต สัชฌุกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2547ก). รายงานข้อมูลจำนวนบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สำนักงานฯ.
- \_\_\_\_\_. (2547ข). รายงานประจำปี 2546 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักอำนวยการ สำนักงานฯ.
- \_\_\_\_\_. (2548). [รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน และวิทยาลัยเอกชน]. (เอกสาร). กรุงเทพฯ: งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานฯ.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตต์ ลิ้มแหลมทอง. (2548). บรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริหาร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจีรา การเจริญดี. (2546). การบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : วรรณคดีของผู้บริหารห้องสมุด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2546, มกราคม-เมษายน). การบริการลูกค้า : ประเด็นเพื่อพิจารณา. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 21(1): 1-15.
- \_\_\_\_\_. (2547, มกราคม-มีนาคม). พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า. *วารสารห้องสมุด.* 48(1): 1-14.
- สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์; อัมพล ช่อตรง; และ ทวี มณีสาย. (2545). *การควบคุมคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: บুদ্ধิรงค์.
- โสภา จิรพัฒน์นันท์. (2540). *เนื้อหาและแนวทางการคัดเลือกจดหมายในคอลัมน์ร้องทุกข์ของหนังสือพิมพ์รายวันไทย.* วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การหนังสือพิมพ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อนงค์ อนันตริยเวช. (2530). *การเก็บสถิติและการใช้ประโยชน์จากสถิติห้องสมุดมหาวิทยาลัย.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* ปรับปรุงครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บুদ্ধิรงค์.
- อนุชิต เทียงธรรม. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: แผนกตำราและคำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัจฉราภรณ์ เฟ็งสถาน. (2546, มกราคม-มิถุนายน). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ.* 2(1): 4-15.
- อัมพร นามเหล่า. (2542). *สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า.* นครราชสีมา: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- อุไรรัตน์ จันทคุปต์. (2545). *ความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคที่มีต่อความร่วมมือในการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Auckland University of Technology. Library. (2004). *Complaints Policy.* Retrieved July 22, 2004, from [http://www.aut.ac.nz/library/library\\_services/complaints\\_policy.shtml](http://www.aut.ac.nz/library/library_services/complaints_policy.shtml)
- Bell, Fiona. (2001). Marketing the Information Service. In *Handbook of Information Management.* p.353-368. Edited by Alison Scammell. 8th ed. London: Aslib-IMI.
- Buzzell, R.D.; & Gale, B.T. (1987). *The PIMS Principles : Linking Strategy to Performance.* New York: Free Press.

- Chia, Swee Lim. (2000). An Empirical Examination of Voice Complaint Outcomes and Post-Resolution Repurchase Intentions. Retrieved September 18, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9946151>
- De Ruyter, Ko. (1993). *Dissatisfaction Management : A Study into the Use of Consumer Dissatisfaction as a Source of Management Information by Organizations*. Retrieved September 28, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f2271139>
- Department of Commerce. Office of Consumer Affairs. (1992). *Managing Consumer Complaint : Responsive Business Approaches to Consumer Needs*. Washington, D.C.: Government Printing Office.
- Edinburgh University. Library. (2004). *Suggestions and Complaints Procedure*. Retrieved October 1, 2004, from <http://www.lib.ed.ac.uk/services/complaint.shtml>
- Edwards, Susan; & Browne, Mairead. (1995). Quality in Information Services: Do Users and Librarians Differ in Their Expectations?. *Library and Information Science Research*. 17(2): 163-182.
- Gruber, Thorsten. (2004, March). The Complaint Management Process. *The Privacy Marketing Review*. Retrieved December 28, 2004, from <http://www.reppel.co.uk/marketing-theory/the-complaint-management-process.html>
- Hawkins, Del. I. et al. (1998). *Customer Behavior*. 7<sup>th</sup> ed. Boston [Mass.]: McGraw-Hill.
- Hernon, Peter; & Altman, Ellen. (1998). *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago: American Library Association.
- Johnson, Michael D. (1998). *Customer Orientation and Market Action*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Johnston, Robert (2001). *Linking Complaint Management to Profit*. Retrieved January 8, 2005, from <http://wos02.isiknowledge.com/CIW.cgi>
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Darlyn W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 3: 607-610.
- Lee, Sang Jun. (2003). *Initial Trust Formation in the Electronic Used Market*. Retrieved September 19, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3074087>
- The Library and Information Service of Western Australia. (2004). *Complaint Handling Policy*. Retrieved October 31, 2004, from <http://www.liswa.wa.gov.au/pdf/ComplaintHandlingPolicyjan02.pdf>
- Likert, Rensis. (1962). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.

- Martensen, Anne.; & Gronholdt, Lars. (2003, May). Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty : An Integrated Measurement and Management System. *The Journal of Academic Librarianship*. 29(3): 140-147.
- Mital, R. L. (1978). *Library Administration : Theory and Practice*. 4<sup>th</sup> ed. Delhi: Metropolitan.
- Okefenokee Tech Library. (2004). *Procedure for Handling a Complaint about Materials*. Retrieved October 22, 2004, from <http://www.okefenokeetech.org/library/libproced.htm>
- Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. (1995). 5<sup>th</sup> ed. New York: Oxford University Press.
- Peng, Yan-Chiun. (2003). *A Study of Service Recovery Expectation : the Perspective of Customer Characteristics-Restaurant and Airline Industry*. Retrieved January 8, 2005, from [http://ethesys.lib.fcu.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view\\_etd?URN=etd-0723104-133305](http://ethesys.lib.fcu.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd-0723104-133305)
- Ramnarayan, Subramaniam. (1983). *Interpersonal Relationship as a Source of Bureaucratic Functioning : A Study in Complaint Management*. Retrieved September 28, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/8328267>
- Samford University. Library. (2004). *Procedures for Handling Complaints Against Library Materials*. Retrieved November 14, 2004, from <http://library.samford.edu/about/policy/complaint.html>
- Scott, Dru. (1991). *Customer Satisfaction : the Other Half of Your Job*. Menlo Park, Calif.: Crisp Publications.
- South Glouces Library. (2004). *Libraries-Comments or Complaints*. Retrieved November 3, 2004, from [http://www.southglos.gov.uk/Libraries/lib\\_comments.htm](http://www.southglos.gov.uk/Libraries/lib_comments.htm)
- The University of Auckland. Library. (2004). *Formal Complaints Procedure*. Retrieved October 8, 2004, from <http://www.library.auckland.ac.nz/about/complaint.htm>
- University of London. Queen Mary Library. (2004). *Complaints Procedures*. Retrieved November 23, 2004, from [http://www.library.qmul.ac.uk/contact\\_us/complaints.htm](http://www.library.qmul.ac.uk/contact_us/complaints.htm)
- University of South Florida. The Louis De La Parte Florida Mental Health Institute Library. (2004). *Library : Handling Complaints*. Retrieved November 23, 2004, from <http://www.fmhi.usf.edu/library/IE/policies/413-2004-revision.pdf>
- University of Wollongong. Library. (2004). *Client Service and Complaints Handling*. Retrieved November 22, 2004, from [http://www.uow.edu.au/admin/personnel/policy/all\\_clientservice.html](http://www.uow.edu.au/admin/personnel/policy/all_clientservice.html)



Walker, Denis. (1990). *Customer First : A Strategy for Quality Service*. Aldershot, England: Gower.

Walters, Suzanne. (1994). *Customer Service : A How-To-Do-It Manual For Librarians*. New York: Neal-Schuman.

Williams, Tom. (1996). *Dealing with Customer Complaints*. Hampshire, England: Gower.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถาม**  
**การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้**  
**ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**

---

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดและผู้บริหารห้องสมุด

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำอธิบายศัพท์

ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุด โดยคาดหวังให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ หมายถึง การแนะนำหรือการเสนอแนวทางของผู้ใช้ในการปรับปรุงการบริการ

คำชมเชย หมายถึง การแสดงความพึงพอใจ หรือ ความประทับใจของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุด

**ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ**

ข้อมูลที่ได้รับครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดอื่นที่สนใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของผู้ใช้ เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการให้กับผู้ใช้ รวมทั้งประสิทธิภาพในการบริการของห้องสมุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดและผู้บริหารห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย  ในช่อง  และตอบคำถามในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของห้องสมุดและข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

#### ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด

1. ชื่อห้องสมุด.....
2. งบดำเนินการของห้องสมุดในปีล่าสุด (ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบรายได้)  
 งบประมาณ.....บาท
3. จำนวนบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์หรือนักวิชาการ (ไม่รวมฝ่ายธุรการ)
  - 1) บรรณารักษ์ จำนวน.....คน
  - 2) นักวิชาการ จำนวน.....คน

#### ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. วุฒิการศึกษา (โปรดใส่ทุกระดับการศึกษาที่ท่านสำเร็จการศึกษา)
  - ปริญญาตรี สาขา.....
  - ปริญญาโท สาขา.....
  - ปริญญาเอก สาขา.....
4. ประสบการณ์การทำงาน
  - สอนทางบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์อย่างเดียว.....ปี
  - ปฏิบัติงานในห้องสมุดอย่างเดียว.....ปี
  - สอนทางบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์ พร้อมกับปฏิบัติงานในห้องสมุด  
 ด้วย.....ปี
    - สอนสาขาวิชาอื่น (ระบุ).....เป็นเวลา.....ปี
    - ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่น (ระบุ).....เป็นเวลา.....ปี
    - อื่น ๆ .....ปี
5. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ/หรือหัวหน้าห้องสมุด ..... ปี .....เดือน

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย  
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของห้องสมุด

1. ห้องสมุดของท่านมีนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยหรือไม่ (หาก “มี”  
 ขอความกรุณาแนบรายละเอียดส่งให้ผู้วิจัย จักขอบพระคุณยิ่ง)

- มี และเป็นลายลักษณ์อักษร  
 มี แต่ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร  
 ไม่มี

2. ห้องสมุดของท่านมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานหรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน  
 ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยหรือไม่

- มี โดยผ่านทาง (โปรดระบุ).....  
 ไม่มี

3. ห้องสมุดของท่านมีช่องทางรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้ใช้งานใดบ้าง  
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การแจ้งด้วยวาจา        | <input type="checkbox"/> กล่องรับความคิดเห็น    |
| <input type="checkbox"/> สมุดรับความคิดเห็น     | <input type="checkbox"/> อีเมลล์                |
| <input type="checkbox"/> เว็บบอร์ด              | <input type="checkbox"/> จดหมาย                 |
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์               | <input type="checkbox"/> โทรสาร                 |
| <input type="checkbox"/> แบบฟอร์มกระดาษ         | <input type="checkbox"/> แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |   |

4. ในรอบปีที่ผ่านมาตั้งแต่มีตุลาคม 2547-พฤษภาคม 2548 ห้องสมุดของท่านเคยได้รับ  
 ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชยจากผู้ใช้งานหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เคยได้รับแบบเป็นลายลักษณ์อักษร  
 เคยได้รับแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร  
 ไม่เคยได้รับเลย (โปรดข้ามไปตอบตอนที่ 3)

5. ช่องทางที่ผู้ใช้นิยมใช้เพื่อร้องเรียน เสนอแนะหรือชมเชยห้องสมุดของท่าน 3 อันดับแรก คือ

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

6. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยในห้องสมุด (โปรดตอบเฉพาะข้อที่ได้ดำเนินการเท่านั้น)

1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการดังนี้

ข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

- บรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องชี้แจงกับผู้ร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ
- ผู้อำนวยการชี้แจงกับผู้ร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อร้องเรียนแบบเป็นลายลักษณ์อักษร

- นำเข้าที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายเพื่อพิจารณา
- นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำห้องสมุดเพื่อพิจารณา
- นำเข้าที่ประชุมกรรมการที่มีหน้าที่พิจารณาโดยเฉพาะ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2) เมื่อได้รับข้อเสนอแนะ ได้ดำเนินการดังนี้

- นำเข้าที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายเพื่อพิจารณาและมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ
- ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3) เมื่อได้รับคำชมเชย ได้ดำเนินการดังนี้

- นำเข้าที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายเพื่อแจ้งให้ทราบ
- ติดประกาศให้บุคลากรห้องสมุดได้ทราบ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. การติดต่อกับผู้ใช้ที่ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และชมเชย ทำอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) สำหรับผู้ใช้ที่ร้องเรียน หรือ ข้อเสนอแนะห้องสมุด

- ตอบรับเพื่อแจ้งให้ทราบว่าห้องสมุดได้รับเรื่องแล้ว
- แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบโดยตรง
- ติดประกาศผลการพิจารณาในที่สาธารณะให้ผู้ใช้โดยทั่วไปได้รับทราบ
- ไม่ได้ติดต่อ เพราะติดต่อไม่ได้
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 2) สำหรับผู้ใช้ที่ชมเชยห้องสมุด

- ตอบรับเพื่อแสดงความขอบคุณ
- ติดประกาศคำชมเชยในที่สาธารณะให้ผู้ใช้โดยทั่วไปได้รับทราบ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ห้องสมุดของท่านมีคณะทำงานที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยหรือไม่

- มี (โปรดระบุชื่อคณะทำงาน).....
- ไม่มี

9. ในรอบปีที่ผ่านมาตั้งแต่มีตุลาคม 2547-พฤษภาคม 2548 ห้องสมุดของท่านได้รวบรวมสถิติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไว้หรือไม่

- มีการรวบรวมสถิติ จำนวน.....ครั้ง โดยจำแนกเป็น
- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| ข้อร้องเรียน | จำนวน.....ครั้ง |
| ข้อเสนอแนะ   | จำนวน.....ครั้ง |
| คำชมเชย      | จำนวน.....ครั้ง |
- ไม่ได้รวบรวมสถิติไว้ ทั้งนี้เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- บรรณารักษ์มีน้อยและมีภาระงานมาก
- ห้องสมุดไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้
- ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ เป็นเพียงคำบอกเล่าจากปากต่อปากซึ่งยากแก่การเก็บสถิติ
- อื่น ๆ.....



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>คุณค่า</b> 1. ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการห้องสมุดในระดับใด					
<b>นโยบาย</b> 1. ห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเป็นลายลักษณ์อักษร					
2. นโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เป็นสิ่งที่บุคลากรห้องสมุดต้องยึดถือปฏิบัติ					
<b>ช่องทางการรับ</b> ช่องทางที่ห้องสมุดควรจัดเตรียมไว้เพื่อรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <u>แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร</u> 1) แจ้งโดยวาจา..... 2) แจ้งทางโทรศัพท์..... <u>แบบเป็นลายลักษณ์อักษร</u> 1) กล่องรับความคิดเห็น..... 2) สมุดรับความคิดเห็น..... 3) อีเมลล์..... 4) เว็บบอร์ด..... 5) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด..... 6) แบบฟอร์มกระดาษที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้..... 7) จดหมายร้องเรียน..... 8) โทรสาร.....					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การรับเรื่องและพิจารณา</b>					
1. กำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่อง ตอบรับ และแจ้งผลการพิจารณา					
2. ตอบรับการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ไปยังผู้ใช้					
3. กำหนดระยะเวลาการตอบรับอย่างชัดเจน					
4. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ อย่างชัดเจน					
5. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังผู้ใช้					
6. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย					
7. พิจารณาตัดสินซ้ำ หากผู้ใช้ไม่พอใจผลการพิจารณา ในครั้งแรก					
8. เก็บรวบรวมสถิติข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ					

9. ระยะเวลาในการตอบรับการรับเรื่องควรเป็นเท่าใด

- ประมาณ 24 ชั่วโมง       ประมาณ 7 วันทำการ  
 ประมาณ 15 วันทำการ       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ระยะเวลาขั้นต่ำที่ใช้ในการพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้ใช้ได้ทราบ คือ

- ประมาณ 7 วันทำการ       ประมาณ 15 วันทำการ  
 ประมาณ 30 วันทำการ       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผู้รับผิดชอบ</b>					
1. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา บรรณารักษ์ที่รับเรื่องสามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม					
2. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องใช้อำนาจทางการบริหารในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คือ 1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง..... 2) ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย..... 3) คณะกรรมการประจำสำนัก..... 4) คณะทำงานที่แต่งตั้งเพื่อการนี้โดยเฉพาะ.....	.....	.....	.....	.....	.....
3. กรณีที่มีการพิจารณาตัดสินซ้ำ ผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการพิจารณา คือ 1) ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดพิจารณาเอง..... 2) คณะกรรมการชุดเดิมที่พิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะในครั้งแรก..... 3) คณะกรรมการเฉพาะกิจชุดใหม่..... 4) ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>การประชาสัมพันธ์</b>					
1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงนโยบายเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย					
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงสิทธิการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย					
3. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอนการร้องเรียน การเสนอแนะ และการชมเชย					
4. ส่งเสริมหรือรณรงค์ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาห้องสมุด					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

นโยบาย

.....

.....

.....

ช่องทางการรับ

.....

.....

.....

การรับเรื่องและพิจารณา

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบ

.....

.....

.....

การประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

จบแบบสอบถาม  
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ สท 0519.12/๖๘๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ มกราคม 2548

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขณะนี้อยู่ระหว่างเตรียมการทำหัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์เววศา เศษาทวีวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความประสงค์จะขอข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรระดับวิชาชีพ และงบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ ได้ข้อมูลดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเศชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรทัศน์ มือถือ 01-3727136



ที่ ศธ 0519.12/4653

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๗ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แววตา เตชะทวีวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ท่าน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2445210 มือถือ 01-3727236

ที่ ศธ 0519.12/4654



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินงานเกี่ยวกับห้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุทัศน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แหวด เตชะทวีวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ท่าน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามการดำเนินงานเกี่ยวกับห้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเชชากุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2445210 มือถือ 01-3727236





ที่ ศธ 0519.12/357 ๔

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ เมษายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชัย ทับเที่ยง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แววดา เดชาทวิวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3727136



ที่ ศธ 0519.12/๓๕11

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 พฤษภาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยชินวัตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แหวงตา เตชะทวิวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญาณนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์บุญญา วิสวไพศาล หัวหน้าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการบัณฑิตศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3727136

ที่ ศธ 0519.12/4310



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 พฤษภาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยมี รศ.ศาสตราจารย์สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แววตา เดชชาติวิวัฒน์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์เปรมศรี อิงคนินันท์ หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดและศูนย์เอกสารสารคดี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 คอ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3727136



ที่ ศธ 0519.12/4312

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 พฤษภาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยมี รองศาสตราจารย์สุทัศน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แววตา เตชะทวิวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำ ปริญญาบัตร ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์รุติมา ลัจจามันท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3727136



ที่ ศธ 0519.12/43/3

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 พฤษภาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยนานาชาติซิลเลอร์-แอสคัมฟอร์ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แววตา เดชชาติวิวัฒน์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำ ปริญญาโท ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์จิรายุ คาชรี บรรณารักษ์ห้องสมุด เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถามให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เทีณศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเลข : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3727136

ที่ ศธ 0519.12/ 5674



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ เมษายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริ่งสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แววตา เตชะทวิวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวภาวณี ตั้งปัญญาวงศ์ ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริ่งสินธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3727136



ที่ ศธ 0519.12/3.8 ง.ร.

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ เมษายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" โดยมี รองศาสตราจารย์สุทัศน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์แหวดดา เดชาทวิวรรณ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำ ปริญญาโท ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางวลัยลักษณ์ แสงวรรณถูก รองผู้อำนวยการฝ่าย บริการวิชาการและหัวหน้าฝ่ายห้องสมุด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามให้ นางสาวภัทราวรรณ เล็กเริงสินธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เทียนศิริ จีระเชชากุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-3727136

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชญ์ ทับเที่ยง      อดีตผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์เปรมศรี อิงคินันท์      หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดและศูนย์เอกสารการสัตว  
คณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์บุญญา วิศวาไพศาล      หัวหน้าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยชินวัตร
4. รองศาสตราจารย์ชุตินา สัจจานันท์      อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
(อดีตผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช)
5. อาจารย์จิรายุ ดาษรี      บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนานาชาติ  
ซิลเลอร์-แสตมฟอร์ด
6. นางสาวภาวิณี ตั้งปัญญาวงศ์      ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน
7. นางวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล      รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ  
และหัวหน้าฝ่ายห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวภัทรารวรรณ เล็กเรียงสินธุ์
วันเดือนปีเกิด	23 พฤษภาคม 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	57/82 หมู่บ้าน 2521 ถนนสวนผัก แขวงจิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์
พ.ศ. 2542	ศศ.บ. (ภาษาเพื่ออาชีพ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2549	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ