



ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๒๐ ปีภษัหลัง เดือนตุลาคม ๒๕๕๑



ISO 9001 : 2000



กำหนดการตรวจติดตามผลการรักษาระบบครั้งที่ 2

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ หรือ สรอ. จะมาตรวจติดตามผลการรักษาระบบ ครั้งที่ 2 ปี พ.ศ. 2551 ของสำนักหอสมุดกลาง ในวันศุกร์ที่ 7 พฤศจิกายน 2551 โดยมีขอบข่ายคือ การให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศ และการให้บริการสารนิเทศบนเว็บไซต์ รายละเอียดดังนี้

วันที่	เวลา	รายการ	
		หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน	ผู้ตรวจประเมิน
7 พฤศจิกายน 2551	09.30-09.40 น.	ประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินแก่ผู้บริหาร	
	09.40-10.30 น.	ผู้แทนองค์กร/QMR ชี้แจงการดำเนินการ - การเปลี่ยนแปลงในรอบปีที่ผ่านมา (นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย โครงสร้างองค์กร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง) - ข้อร้องเรียน - ความพึงพอใจลูกค้า - การใช้เครื่องหมายสถาบัน	
	10.30-12.00 น.	QMR และระบบบริหารคุณภาพ - Quality policy and objectives - Management review - Customer feedback - Internal audit - Corrective & preventive action - Control of nonconforming products / services - Analysis of data - Control of document and records	สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายวารสารและเอกสาร
	12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
	13.00-13.15 น.	ประชุมกลุ่มผู้ตรวจประเมิน	
	13.15-15.00 น.	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด
	15.00-16.00 น.	กลุ่มผู้ตรวจประเมินสรุปผลการตรวจประเมินภายในทีม	
	16.00-16.30 น.	ประชุมสรุปผลการตรวจประเมินแก่ผู้บริหาร	

หมายเหตุ กำหนดการตรวจประเมินนี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ข่าวบุคลากร

🔄 เปลี่ยนตำแหน่งข้าราชการ

☞ นายพิชญ์ วัฒนวิทย์ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร 6 เปลี่ยนเป็น นักวิชาการพัสดุ 6 ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2551

🔄 เปลี่ยนตำแหน่งลูกจ้างบรายนได้

☞ นายชวลิต ทองสำราญ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร เทียบเท่าระดับ 5 เปลี่ยนเป็น นักวิชาการศึกษา เทียบเท่าระดับ 5 ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2551

☞ นางอัญญา เปี่ยมศิริ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร เทียบเท่าระดับ 5 เปลี่ยนเป็น นักวิชาการศึกษา เทียบเท่าระดับ 5 ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2551

☞ นายสมพงษ์ วัชรวิทย์ ณ อยุธยา ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร เทียบเท่าระดับ 5 เปลี่ยนเป็น นักวิชาการศึกษา เทียบเท่าระดับ 5 ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2551

☞ นางอรจันทร์ บึงทอง ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร เทียบเท่าระดับ 4 เปลี่ยนเป็น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เทียบเท่าระดับ 4 ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2551

นางสาวสาระ

การจัดการข้อร้องเรียนในระบบ ISO 9001 : 2000

ชวนพิศ สุกสันตย์ *

ขอบเขตของการจัดการข้อร้องเรียน คือ

1. การรับแจ้ง / รับเรื่อง การติดตามปัญหาข้อเสนอนแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ
2. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการ
3. ประสานงานกับผู้ให้บริการเพื่อแจ้งผลการแก้ไขและเพื่อวัดผลความพึงพอใจ

ทัศนคติที่ควรจะเป็นของการจัดการข้อร้องเรียน

1. ไม่ปฏิเสธ
2. มีทัศนคติที่ดีต่อทุกฝ่าย
3. รับฟังมากกว่าพูด
4. จริงใจและมุ่งมั่นแก้ปัญหา
5. มี Service Mind
6. อย่าตอบว่าความรับผิดชอบขององค์กรมีเพียงเท่านี้
7. อย่าให้เกิดการร้องเรียนซ้อนการร้องเรียน
8. อย่าทำทนายให้ไปฟ้องเอา

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. กำหนดเป้าหมาย
2. วางแผนการปฏิบัติงาน
3. ปฏิบัติตามแผนงาน
4. การจัดประเมินผลลัพธ์
5. การเรียนรู้สู่การปรับปรุง

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ห้องสมุดได้รับการร้องเรียนเรื่องใดบ้าง

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล
2. การให้บริการ
3. กิริยามารยาท หรือพฤติกรรมผู้ให้บริการ
4. อาคารสถานที่
5. การบริหาร
6. ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง

สิ่งที่จะไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน

1. การมี Service Mind
2. EQ ความฉลาดทางอารมณ์
3. Care การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
4. Share การแบ่งปัน
5. Sleep ถ้าทำอะไรไม่ได้ก็เฉยๆ หรือหลับไปเลย

การจัดการข้อร้องเรียนด้วย HEART

H = Hear	รับฟัง
E = Empathize	เห็นอกเห็นใจ/เข้าอกเข้าใจ
A = Act	ลงมือกระทำ
R = Read	อ่านได้
T = Thank You	ใช้คำว่าขอบคุณที่ร้องเรียน

วิธีการจัดการข้อร้องเรียนด้วย ASAP

A = Apologize	เสียใจ /ขอโทษ
S = Sympathize	เห็นอกเห็นใจ
A = Accept Responsibility	ยอมรับในความรับผิดชอบ
P = Prepare for Help	เตรียมพร้อมที่จะช่วยเหลือ

แนวคิดการจัดการข้อร้องเรียน

1. ไม่มีทางทำให้ข้อร้องเรียนหมดไปได้โดยสิ้นเชิง
2. กลยุทธ์การตลาดจะช่วยป้องกันข้อร้องเรียน
3. สิ่งจำเป็นที่สุดคือ EQ (Emotion Quotient ความฉลาดทางอารมณ์)
4. การบริการที่ดี คือหัวใจการลดข้อร้องเรียน
5. อุเบกขา (ปล่อยวางในบางเรื่อง)

ประโยชน์ของข้อร้องเรียน

เปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กรและบุคลากรได้

บรรณานุกรม

ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2551). ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในห้องสมุด. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2551 จาก <http://www.car.chula.ac.th/qa%2Dweb/Documents/Complaint3.pdf>

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์
สำนักหอสมุดกลาง