

ข้อร้องเรียนนั้นสำคัญไฉน ... ทำอย่างไรกับข้อร้องเรียน

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์

อภิปรายถึงความหมายของข้อร้องเรียน ประเด็นอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดไม่กระตือรือร้นที่จะร้องเรียน และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (แนวกำหนดนโยบาย ขั้นตอนการร้องเรียน การตอบรับข้อร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องเรียน การแจ้งผลการพิจารณา และการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน)

How are complaints important ? ... How to handle them ?

Suphat Songsaengchan

To discuss what a complaint is, the reason why the library's users do not eagerly complain, and complaint handling guidelines (policy making, complaints procedure, acknowledging, investigating, responding, and complaints analysis).

ข้อร้องเรียนนั้น สำคัญไฉน ... ทำอย่างไรกับข้อร้องเรียน

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ *

บทนำ

องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่จะถึงกาลวิบัติถ้าไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าของตน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็เช่นกันหากกระทำเช่นนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดและความต้องการของเขาเป็นเหตุผลเพียงประการเดียวในการคงอยู่ของภาวะความเป็น “ห้องสมุด” จริงอยู่อาจจะมีห้องสมุดบางแห่งบางประเภทที่มีบทบาทและหน้าที่ในการสงวนรักษามรดกวัฒนธรรมของชาติซึ่งอาจจะไม่ต้องให้ความสนใจต่อผู้ใช้หรือความต้องการของผู้ใช้มากนัก แต่สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่แล้ว สิ่งแรกที่จะต้องเอาใจใส่ก็คือความต้องการของผู้ใช้ ณ ปัจจุบันที่มีอยู่ นักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันที่เป็นผู้ใช้บริการ คือ ลูกค้าที่ห้องสมุดต้องให้บริการ ทุกคนคือลูกค้า เพราะห้องสมุดได้รับงบประมาณจากมหาวิทยาลัยให้มาดำเนินงานจัดบริการให้กับเขาเหล่านั้นเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าและการวิจัย นักศึกษาเองก็รับรู้ว่าตัวเขาก็คือลูกค้าเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะผู้ที่ต้องจ่ายค่าเล่าเรียน/ค่าธรรมเนียมการศึกษา สิ่งนี้ได้ทำให้นักศึกษาคาดหวังต่อมหาวิทยาลัยรวมทั้งห้องสมุดไว้สูงและสูงมากขึ้นตามประสบการณ์ และอาจเป็นไปได้ที่ค่าคงอีกไม่นานนักที่มหาวิทยาลัยจะถูกฟ้องร้องโดยนักศึกษา อันเนื่องมาจากความสะดวสบายที่ห้องสมุดจัดให้มีไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าของเขา (Payne, 1996 : 59)

เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้เปิดโอกาสให้แก่ห้องสมุด ในการปรับปรุงแนวทางในการให้บริการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการ แต่ในขณะเดียวกันเทคโนโลยีก็ก่อให้เกิดภาวะความที่ต้องพิจารณาในฐานะคู่แข่งที่มีต่อพันธกิจหลักของห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องเปลี่ยนเจตคติของที่มีต่อผู้ใช้ ถ้าบรรณารักษ์จะยังคงต้องการรักษาบทบาทในฐานะผู้ให้บริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนการวิจัยและการเรียนการสอน ผู้ใช้ของห้องสมุดรวมทั้งความต้องการของเขาเป็นประเด็นสำคัญที่บรรณารักษ์จะต้องยึดถือเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานและการพัฒนาบริการของห้องสมุด โดยให้ความใส่ใจต่อผู้ใช้ในฐานะลูกค้าที่มาใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น

ห้องสมุดที่มุ่งประสิทธิผลจะต้องแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ซึ่งหากทำได้เช่นนั้นย่อมหมายถึงการบรรลุถึงเป้าหมายของห้องสมุด คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม

* อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรามักจะพบความไม่ลงรอยระหว่างสิ่งที่ห้องสมุดจัดบริการกับความต้องการของผู้ใช้อยู่เนืองๆ ความไม่ลงรอยเหล่านี้เป็นผลอันเนื่องมาจากความซับซ้อนของความล้มเหลวของห้องสมุด ในเรื่องที่ไม่สามารถค้นพบความต้องการของผู้ใช้ประการหนึ่งและความคาดหวังของผู้ใช้ที่ไม่อาจเป็นจริงได้อีกประการหนึ่ง ฉะนั้นสิ่งที่สามารถกระทำได้อีกก็คือการใช้ศิลปะของการจัดการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยการลดช่องว่างระหว่างบริการที่จัดกับความคาดหวังของผู้ใช้ให้เหลือแคบที่สุด ซึ่งการที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องดำเนินการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง โดยอยู่บนฐานของการเอาใจใส่ต่อทัศนคติและความรู้สึกของผู้ใช้ ซึ่งรวมไปถึงข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลที่น่ามาใช้พิจารณาเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการ (Payne. 1996 : 68-69)

เราอาจเคยได้ยินบรรณารักษ์บางคนพูดถึง “ผู้ใช้ที่มีปัญหา” หรือ “Problem patrons” ซึ่งหมายถึงผู้ใช้ที่มักจะแสดงพฤติกรรมเชิงต่อต้านนโยบายหรือกฎของห้องสมุด หรืออาจหมายถึงผู้ใช้ที่แสดงลักษณะอาการหงุดหงิด เกรี้ยวกราด ท้อแท้สิ้นหวัง หรืออะไรๆ ที่น่ารำคาญ แต่การสรุปว่าผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมหรือแสดงอาการดังกล่าวเป็น “ผู้ใช้ที่มีปัญหา” ออกจะไม่ยุติธรรมนัก ทั้งนี้เพราะผู้ใช้มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบกพร่องข้อผิดพลาดในการให้บริการ หรือที่เกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับว่าดีหรือไม่ดีอย่างไรได้โดยการร้องเรียน ผู้บริหารที่ฉลาดจึงต้องเข้าใจ ยอมรับ สนับสนุนให้ผู้ใช้ร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนต่าง เหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ (Heron & Altman. 1998 : 80)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา จะดำเนินงานและให้บริการโดยอยู่บนพื้นฐานของ “เสรีภาพทางปัญญา (Intellectual freedom)” ซึ่งประกอบด้วย Library Bill of Rights และข้อกำหนดต่างๆ ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกันกำหนดขึ้น (URL: <http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/statementspolicies.htm>) ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจะกำหนดนโยบาย และมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดไว้อย่างละเอียดและชัดเจนตามกรอบของข้อกำหนดดังกล่าว และแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบทั้งทางสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์ นอกจากนั้นจะเปิดช่องทางให้ผู้ใช้สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือ สอบถาม ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะเรื่องต่างๆ ได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สนทนาทางออนไลน์ (Chat) แฟกซ์ อีเมลล์ หรือผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดภายใต้เมนู Ask a librarians; Ask Us; How do I ... ฯลฯ อีกทั้งยังมีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของห้องสมุดไว้ให้ผู้ใช้เสนอแนะ ร้องเรียน ฯลฯ อีกด้วย

ในสหราชอาณาจักร เนื่องจากรัฐบาลได้ออก “กฎบัตรว่าด้วยสิทธิของพลเมือง (Citizen’s Charter)” เมื่อปี ค.ศ.1991 ส่งผลให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องกำหนด Library Charter หรือ Customer Charter ขึ้นไว้ (Payne. 1996 : 72-77) พร้อมทั้งกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling Policy) รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการร้องเรียนเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถร้องเรียนปัญหา หรือความไม่สะดวกเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่ประสบได้อย่างเต็มที่

ข้อร้องเรียนของลูกค้าหมายถึงอะไร

เมื่อเอ่ยถึงคำว่า “ข้อร้องเรียน” หลายคนอาจรู้สึกไม่สบายใจ โดยเฉพาะผู้บริหารยิ่งไม่ประสงค์ที่จะได้ยินคำนี้มากนัก แต่ถ้าเป็น “ข้อเสนอแนะ” “ข้อแนะนำ” และ “คำชมเชย” อารมณ์และความรู้สึกของผู้ได้ยินได้ฟังจะเปลี่ยนไปในทางตรงกันข้ามและยินดีที่จะรับฟัง

ทั้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ฯลฯ ต่างเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขทั้งนั้น แต่ในบทความนี้จะเน้นเฉพาะข้อร้องเรียนของผู้ใช้เท่านั้น ทั้งนี้เพราะเป็นเรื่องปกติธรรมดาทั่วไปของการดำเนินงานธุรกิจบริการ ที่ไม่สามารถทำให้ลูกค้าทุกคนมีความสุขหรือพึงพอใจได้ในทุกกรณี แม้ว่าธุรกิจนั้นจะสามารถดำเนินงานได้อย่างวิเศษสุดก็ตาม การดำเนินธุรกิจย่อมมีปัญหาข้อผิดพลาด หรือถึงคราวโชคร้ายมีเรื่องอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการได้เสมอ (Biz Help 24. 2005 : online)

ความหมายของคำว่า “ข้อร้องเรียนของลูกค้า” ในรายงานการศึกษาของ Federal Benchmarking Consortium ได้นิยามไว้ว่า “คือสิ่งบ่งบอกใดๆ ที่ทำให้ทราบว่าการบริการหรือผลิตภัณฑ์ไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า” (Hernon & Altman. 1998 : 80; citing National Performance Review. 1996 : 6)

คำนิยามนี้ดูจะมีขอบเขตที่กว้าง แต่กระนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรหรือแคนาดาก็ไม่ได้นิยามไว้เป็นการเฉพาะ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจะกำหนดนโยบาย หรือมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดไว้อย่างชัดเจนและแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบโดยทั่วกัน ซึ่งเป็นเสมือนคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ดังเช่น ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยโทรอนโตได้ให้คำมั่นสัญญาเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดไว้ว่า “All the University of Toronto Libraries are committed to providing you with excellent library services and comprehensive access to information resources.” (<http://www.library.utoronto.ca/services/>) ฉะนั้นถ้าผู้ใช้หรือลูกค้าประสบปัญหาใดๆ เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดก็สามารถเสนอแนะ สอบถามหรือร้องเรียนต่อห้องสมุดได้ อย่างไรก็ตามห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งก็กำหนดนิยามขึ้นใหม่เป็นการเฉพาะภายในบริบทห้องสมุดของตน เช่น ห้องสมุด Auckland University of Technology ประเทศนิวซีแลนด์ ได้นิยามไว้ดังนี้ (Auckland University of Technology. Library. 2005 : online)

1. ข้อร้องเรียน คือ ระดับใดๆ ของความไม่พึงพอใจของลูกค้า
2. ข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
 - การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ
 - ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์
 - ความผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ยืม เช่น ค่าปรับไม่ถูกต้อง
3. ข้อร้องเรียนจะไม่รวมถึง
 - คำร้องขอข้อมูล (เช่น สถานที่จัดเก็บสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง)
 - ข้อมูลตอบกลับ (Feedback) ทั่วไป หรือข้อแนะนำ

ข้อร้องเรียนของผู้ใช้เปรียบเสมือนยา (ที่ทั้งขมทั้งขื่น) ที่เราพยายามบังคับตัวเองให้กลืนลงไป ซึ่งไม่มีใครชอบ แต่มันทำให้เรารู้สึกดีขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงข้อร้องเรียนจะเป็นเสมือนยาที่ใช้ป้องกันมากกว่าเพราะเป็นคำเตือนให้เราทราบล่วงหน้าถึงปัญหาต่างๆ ยานี้ช่วยรักษาอาการเจ็บป่วยได้ฉับไฉน ข้อร้องเรียนก็ช่วยรักษาบริการให้มีคุณภาพได้ฉับนั้น

ข้อร้องเรียนของผู้ใช้มีตั้งแต่เรื่องเล็กๆ น้อยๆ ไปจนถึงเรื่องสำคัญๆ อันเนื่องมาจากการไม่ได้รับบริการที่ดีเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่พึงจะได้รับจากห้องสมุด ผู้ใช้ที่ประสบกับความผิดหวังในห้องสมุดส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่ไม่สามารถนำหนังสือหรือเอกสารมาใช้ประโยชน์ได้ (เช่น หาไม่พบ ยืมไม่ได้ หรือสูญหาย) ในกรณีนี้ผู้ใช้ที่พยายามช่วยเหลือตนเองในการค้นหาหนังสือหรือเอกสารจะมีข้อได้เปรียบอย่างเด่นชัด แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อเสียเปรียบเช่นกันคือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุที่หาไม่พบ ผู้ใช้ที่ไม่สามารถหาสิ่งที่เขาต้องการได้จะออกจากห้องสมุดไปอย่างเงียบๆ หรืออาจเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น (เช่น อินเทอร์เน็ต) และบางคนอาจจะไม่กลับมาห้องสมุดอีกเลย

ในกรณีของผู้ใช้ที่ไม่ทราบที่อยู่ของหนังสือหรือสารสนเทศที่ตนต้องการ เขาอาจจะตรงไปหาเจ้าหน้าที่ที่ใกล้ที่สุดเป็นคนแรกเพื่อขอความช่วยเหลือ ถ้าเป็นบริเวณชั้นหนังสือ เจ้าหน้าที่คนแรกที่จะพบได้ก็คือเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือซึ่งอาจจะไม่มีความรู้เพียงพอที่จะให้คำตอบจนเป็นที่พอใจได้ หากผู้ใช้คนนั้นยังมุ่งมั่นที่จะค้นหาต่อไป เขาอาจจะไปที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนเพื่อขอความช่วยเหลือ ถ้าเป็นกรณีที่หาหนังสือไม่พบ บรรณารักษ์จะต้องตรวจสอบกับโอแพก หากพบรายการในโอแพกและยังไม่มีผู้ใดยืมออกไป ผู้ใช้จะได้รับคำแนะนำให้ไปค้นหาใหม่อีกครั้ง หรือไปเดินดูตามโต๊ะหรือบริเวณชั้นพัก ฯลฯ สุดท้ายถ้ายังค้นหาไม่พบ ผู้ใช้ก็จำต้องออกจากห้องสมุดไปโดยมือเปล่าอย่างเงียบๆ ผู้ใช้ที่จำต้องออกจากห้องสมุดไปในลักษณะเช่นนี้ ห้องสมุดจะพลาดโอกาสที่จะได้เรียนรู้ถึงแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้

ทำไมผู้ใช้จึงไม่ร้องเรียน

ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้ามีอยู่มากมาย กล่าวกันว่าในบรรดาลูกค้าทั้งหมดที่ไม่พึงพอใจและร้องเรียนขึ้นมา จะมีลูกค้าอยู่หนึ่งคนในจำนวน 20-30 คนที่จะไม่พูดอะไรเลย ในวงการธุรกิจโดยทั่วไปพบว่าลูกค้าร้อยละ 96 ที่ไม่มีความสุขจะไม่บ่นอะไรให้ได้ยินเลย นั่นคือจะไม่ร้องเรียน บ่นหรือต่อว่าใดๆ ทั้งสิ้น ลูกค้าเหล่านี้นอกจากจะไม่พูดอะไรแล้วยังกระจ่ายข่าวแบบปากต่อปากไปยังคนอื่นๆ ต่อไปอีกประมาณ 8-10 คน สำหรับลูกค้าที่ร้องเรียนและได้รับการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พึงพอใจแล้วยังจะบอกต่อคนอื่นๆ อีกประมาณ 3-4 คน ซึ่งจากรายงานการวิจัยเกี่ยวกับการบริการลูกค้าของ TARP (Technical Assistance Research Project) ระบุไว้ว่า ลูกค้าที่ร้องเรียนและต่อมาได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พึงพอใจร้อยละ 8 จะมีความจงรักภักดีต่อบริษัทมากกว่าลูกค้าที่ไม่เคยมีปัญหาใดๆ (IT Reseller Magazine, 2004 : online) จากตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็น

ว่าความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้ก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจนั้นๆ ทั้งในแง่ของภาพลักษณ์และผลประโยชน์ที่พึงได้

สำหรับในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ลักษณะของการดำเนินงานการบริการจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกันกับธุรกิจบริการอื่นๆ ผู้ที่มาใช้บริการของห้องสมุดก็คือลูกค้าของห้องสมุดนั่นเอง ฉะนั้นตัวเลขของลูกค้าที่ “ไม่ร้องเรียน” หรือ “ไม่ต่อว่า” ดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นตัวเลขที่น่าวิตก เพราะหมายถึงการขาดหายไปของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน Jan Carlson กล่าวว่า แต่ละวันในบริษัทของเขาจะมีเวลา “นาทีแห่งความจริง (Moment of truth)” ถึง 50,000 ครั้ง คือเวลาที่ลูกค้าไปติดต่อ ณ จุดบริการและให้ความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ในห้องสมุดก็เช่นกัน ต่างกันแต่เพียงว่าจำนวนครั้งของ “นาทีแห่งความจริง” อาจจะไม่มากเท่ากับของบริษัท แต่ปรัชญาของการบริการลูกค้าจะเป็นเช่นเดียวกัน ผู้ใช้ที่มาติดต่อขอใช้บริการของห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ ทำบัตรห้องสมุด ค้นหาหนังสือ ยืม-คืนหนังสือ ฯลฯ เหล่านี้หมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ออกกล่าวถึงปัญหาหรือให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ได้ แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามที่เวลาแห่ง “นาทีทอง” ดังกล่าวไม่ได้รับการเหลียวแลเอาใจใส่ คุณภาพของบริการก็อยู่ในสภาพเดิมๆ ที่น่าเบื่อหน่าย (Walter. 1994 : 3)

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น คำถามที่ต้องหาคำตอบให้ได้ก็คือ “ทำไมผู้ใช้จึงไม่ร้องเรียน” เหตุผลที่ผู้ใช้ไม่ร้องเรียนหรือไม่ต่อว่าใดๆ อาจเนื่องมาจากทัศนคติของลูกค้าหลายประการ ดังนี้ (Hernon & Altman. 1998 : 81-83)

1. ห้องสมุดไม่ใส่ใจต่อลูกค้า ทัศนคติของผู้ใช้ในประเด็นนี้สะท้อนภาพลักษณ์ของห้องสมุด 3 ประการ คือ

1.1 ระบบห้องสมุดไม่สะดวกต่อการใช้ ความหงุดหงิดเกี่ยวกับเรื่องนี้อาจเกิดจากตัวผู้ใช้เองที่ไม่สามารถเข้าใจระบบของห้องสมุด หรืออาจเป็นเพราะตัวระบบเองที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หรือมีความยุ่งยากในการใช้งาน

1.2 บุคลากรส่วนหน้าของห้องสมุดไม่ทราบ หรือไม่เข้าใจนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ ห้องสมุดหลายแห่งไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และข้อร้องเรียนแต่ละเรื่องที่ได้รับก็มักจะใช้หลักการจัดการแบบเฉพาะกิจ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะผู้บริหารห้องสมุดไม่ได้คำนึงถึงองค์ประกอบในการดำเนินงาน เช่น ข้อร้องเรียนคืออะไร ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ใช้ได้รับทราบถึงนโยบายข้อร้องเรียน วิธีการและขั้นตอนการร้องเรียน ใครคือผู้รับผิดชอบ ห้องสมุดต้องการการตอบสนองจากผู้ใช้อย่างไร ฯลฯ เป็นต้น

1.3 บุคลากรของห้องสมุดไม่ได้สนใจหรือไม่ได้ให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ ผู้ใช้ที่รู้สึกหงุดหงิด หรืออารมณ์ขุ่นมัวมีแนวโน้มที่จะระบายอารมณ์ออกใส่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด คนแรกที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ หากเจ้าหน้าที่ได้ตอบกลับในลักษณะเดียวกัน หรือพูดเพื่อเอาชนะหรือหาข้อแก้ตัวต่างๆ นานา ก็จะทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับห้องสมุดและบริการของห้องสมุด

ได้ เช่นถ้าผู้ใช้ประสบปัญหาในการค้นหาหนังสือบนชั้นและไปขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่ดีพอ เขาอาจจะตอบว่า “หนังสือหายไปแล้ว” “อยู่แถวๆ นั้นแหละ” หรือ “คงมีคนยืมไปแล้วมั้ง” การได้รับคำตอบแบบไม่ช่วยแก้ปัญหา หรือไม่สนใจความรู้สึกของผู้ใช้เช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ใช้เกิดความผิดหวัง และคงไม่อยากจะพูดอะไรต่อไปอีก

2. ห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับความสะดวกในการบอกให้ห้องสมุดได้ทราบถึงความไม่พึงพอใจของตน ห้องสมุดที่ตระหนักถึงความสำคัญของข้อร้องเรียน จะต้องให้ความสนใจกับการร้องเรียนของผู้ใช้โดยจัดเตรียมช่องทางต่างๆ ให้ผู้ใช้สามารถร้องเรียนได้โดยสะดวก เช่นติดตั้งโทรศัพท์ภายใน ณ บริเวณชั้นหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้ติดต่อสอบถามกับบรรณารักษ์ได้โดยตรง มีกล่องรับข้อร้องเรียนพร้อมแบบฟอร์มวางไว้ ณ บริเวณต่างๆ (แต่ - จะต้องไม่ลืมหลักสำคัญประการหนึ่ง คือ ข้อร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอไป) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ร้องเรียนได้ทางออนไลน์โดยผ่านทางเว็บไซต์ อีเมลล์ และเว็บบอร์ดของห้องสมุด ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนโดยวาจา บรรณารักษ์/หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องควรบันทึกข้อร้องเรียนไว้ และในขณะเดียวกันจะต้องกระตือรือร้นส่งข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไปยังผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าข้อร้องเรียนหรือคำบ่นนั้นจะไม่ใช่ทางการก็ตาม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์หรือป้ายสำหรับติดที่หน้าอกที่มีข้อความว่า “ยินดีช่วยเหลือค่ะ” “สอบถามได้ค่ะ” ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกสบายใจที่จะเข้ามาพูดคุยบอกร้องถึงปัญหาข้อคับข้องใจต่างๆ ได้

3. ผู้ใช้คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนที่จะต้องบอกให้ทราบถึงความผิดพลาดต่างๆ ของห้องสมุด ในขณะที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดว่าผู้บริหารมีหน้าจัดการกับเรื่องต่างๆ ผู้ใช้ก็มีความคิดเช่นเดียวกันว่าบุคลากรห้องสมุดจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อบริการของห้องสมุด ต้องเอาใจใส่สอดส่องดูแลปัญหาและแก้ไขปัญหานั้น ปัจจุบันทำให้ผู้ใช้ไม่อยากจะบอกถึงข้อผิดพลาดต่างๆ เป็นเพราะเขาไม่แน่ใจว่าข้อผิดพลาดที่บอกไปนั้นจะถูกบันทึกไว้ในรายงานหรือไม่ ถ้าเจ้าหน้าที่คนนั้นตอบรับด้วยอาการเย็นชา ผู้ใช้ก็คงบอกกับตนเองว่า “ชาตินี้จะไม่บอกอะไรๆ ที่เป็นข้อผิดพลาดอีกแล้ว”

4. ผู้ใช้มีความคิดว่าห้องสมุดคงจะไม่ทำอะไรกับปัญหาของเขา ความคิดเช่นนี้ได้กลายเป็นความเชื่อและเป็นสาเหตุหนึ่งที่พบได้บ่อยมากที่สุด ผู้ใช้มีความรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหรือระเบียบใดๆ ที่เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดจะคำนึงถึงและให้บริการ

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้บริหารห้องสมุดจะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากรในเรื่องของการบริการลูกค้า (Customer services) และการร้องเรียนของลูกค้า ถ้าห้องสมุดไม่สร้างบรรยากาศแห่งการร้องเรียนให้เกิดขึ้นแล้ว โอกาสที่จะได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ก็น้อยเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้ที่มีความเชื่อว่า “พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำทัง” กล่าวโดยสรุป แม้ว่าจะมีเงื่อนไขอันเป็นอุปสรรคหลายประการ แต่การรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ใช้ก็จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์กับห้องสมุดเป็นอเนกประการเช่นกัน โดยเฉพาะโอกาสทองของห้องสมุดในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป ฉะนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะตระหนัก ยอมรับ และสนับสนุนการ

ร้องเรียนของผู้ใช้

แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นที่ควรพิจารณาดังนี้
นโยบาย

การดำเนินงานเรื่องหนึ่งเรื่องใดควรที่จะได้มีการกำหนดนโยบายให้ชัดเจน เพราะนโยบายจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคลากร การขาดนโยบายจะทำให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินงานไปคนละทิศละทาง ไม่ประสานสอดคล้องซึ่งกันและกัน การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนก็เช่นกันที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจะได้กำหนดนโยบายไว้ให้ชัดเจน และให้บุคลากรห้องสมุดทุกคนทุกระดับได้ทราบ เข้าใจ และยึดถือปฏิบัติ ผู้ใช้เองก็ควรที่จะได้ทราบถึงนโยบายของห้องสมุดที่เกี่ยวกับการร้องเรียนนี้เช่นกัน เพราะนี่คือสิทธิของผู้ใช้ สำหรับรายละเอียดของนโยบายอาจประกอบด้วย วัตถุประสงค์ นิยาม/หรือขอบเขตของข้อร้องเรียน พันธ-สัญญา/หรือข้อตกลงเกี่ยวกับสิทธิและการปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียน ขั้นตอนและช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน การดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ ผู้รับผิดชอบ ฯลฯ เป็นต้น

ขั้นตอนการร้องเรียน

รายละเอียดในส่วนนี้เป็นสิ่งที่ห้องสมุดจะต้องกำหนดให้ชัดเจนและแจ้งให้ผู้ใช้ทราบโดยทั่วกัน

1. การรับข้อร้องเรียน มีหลายช่องทางด้วยกัน คือ

1.1 ข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นทางการ เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กล่าวคือผู้ใช้จะร้องเรียนโดยตรงกับผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจจะเป็นการบอกกล่าวต่อหน้า หรือทางโทรศัพท์ หรือการสนทนาทางออนไลน์ (Chat) ก็ได้ การร้องเรียนในลักษณะนี้ ผู้รับข้อร้องเรียนควรบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มตามที่กำหนด พร้อมทั้งอธิบายชี้แจงตอบคำถามหรือแก้ปัญหาในเบื้องต้นได้ทันทีหากเป็นที่พอใจก็ถือว่าขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้จบสิ้นแล้ว แต่ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้ได้ จะต้องส่งบันทึกข้อร้องเรียนนั้นต่อผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีอำนาจระดับสูงเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

1.2 ข้อร้องเรียนแบบเป็นทางการ เป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น

- กล่องรับความคิดเห็น โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมแบบฟอร์มสำหรับการร้องเรียนไว้ใกล้ๆ กับกล่องรับความคิดเห็น
- สมุดรับความคิดเห็น
- จดหมาย / หรือ หนังสือร้องเรียน
- เว็บไซต์ของห้องสมุดโดยใช้ อีเมลล์ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บบอร์ด

ตัวอย่างแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของ California State Library

Comments, Suggestions, Complaints

If you would like a response back, along with your name and email address please include a post office mailing address, telephone number and if available a fax number or the web form.

California State Library
Office of the State Librarian
P.O. Box 942337
Sacramento, CA 94233-4000

TO: California State Library Administration

SUBJECT: _____

COMMENT/COMPLAINT:

First Name: _____ Last Name: _____

Address: _____

City: _____ ST: CA Zip: _____

Telephone: _____ Fax: _____

Email Address: _____

Internet

ที่มา: <http://www.library.ca.gov/content/Comments/comments.cfm>

Walters (1994 : 50-51) กล่าวว่า ที่ Denver Public Library ได้พัฒนาระบบเพื่อรณรงค์ให้ผู้ใช้ให้ข้อมูลตอบกลับ (feedback) ทั้งในเรื่องของการร้องเรียนและคำชมเชย โดยจัดทำบัตร (printed card) ให้ผู้ใช้ใช้เขียนข้อร้องเรียนหรือคำชมเชย โดยวางบัตรเหล่านี้ไว้ที่โต๊ะบริการยืม-คืน โต๊ะบริการตอบคำถาม และโต๊ะตรวจเช็คทางออก เจ้าหน้าที่ประจำ ณ จุดดังกล่าวจะเชิญชวนให้ผู้ใช้เขียนถึงปัญหาในการใช้บริการหรือคำชมเชยลงในบัตรแล้วส่งบัตร (ที่ติดแสตมป์เรียบร้อยแล้ว) นั้นมาทางไปรษณีย์ นอกจากนั้นผู้ใช้อาจใช้บัตรนี้เสนอแนะการจัดซื้อหนังสือหรือเรื่องอื่นใดก็ได้ ผลของการดำเนินงานนับว่าประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจยิ่ง

ข้อร้องเรียนที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ควรบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มตามที่เราเห็นสมควร ดังตัวอย่าง

แบบรายงานปัญหา

ปัญหาเลขที่

วันที่เกิดปัญหา

สถานที่เกิดปัญหา

ผู้แจ้งปัญหา

ผู้ใช้

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

อื่นๆ

รายละเอียดของปัญหา

.....
.....
.....

รายละเอียดการดำเนินการ

.....
.....
.....

ผลการดำเนินการ ผู้ใช้พึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

ถ้าผู้ใช้ไม่พึงพอใจ โปรดระบุเหตุผล และจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปอีกหรือไม่

.....
.....
.....

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

.....
.....

ถ้าผู้ใช้ต้องการทราบผลการแก้ไขปัญหา ให้กรอกรายละเอียดเพื่อการติดต่อ

ชื่อ/นามสกุล

ที่อยู่

โทรศัพท์

E-mail

ชื่อผู้รายงาน

วันที่รายงาน

ที่มา: ดัดแปลงจาก Herson, Peter & Altman, Ellen. (1998). Assessing Service Quality :

Satisfying the Expectations of Library Customers, p. 85.

อนึ่ง ห้องสมุดอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งหรือเจ้าหน้าที่ในฝ่ายบริการตอบคำถาม ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวม ตอบรับ แจ้งผล ฯลฯ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งหมดโดยตรงก็ได้ ซึ่งจะเรียกว่า “ผู้ประสานงาน (Library coordinator)”

2. การตอบรับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ใช้ร้องเรียนโดยผ่านสื่อต่างๆ ห้องสมุดควรทำการติดต่อกลับทันทีถ้าสามารถทำได้ แต่ไม่ควรเกิน 3 วันทำการ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบว่าห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียนของเขาแล้วและกำลังดำเนินการตามขั้นตอน การตอบรับข้อร้องเรียนควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และหากสามารถกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการได้ก็ควรแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบด้วย เช่นภายใน 15 วันทำการ เป็นต้น

3. การพิจารณาข้อร้องเรียน ในการพิจารณาตัดสินข้อร้องเรียนห้องสมุดมีทางเลือก 2 แนวทาง คือ

3.1 กำหนดทีมงานผู้รับผิดชอบขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยมีผู้แทนจากฝ่ายต่างๆ ซึ่งอาจเป็นหัวหน้าฝ่ายหรือบุคลากรในฝ่ายระดับต่างๆ ที่ถูกกระทบ/หรืออาจถูกกระทบจากปัญหาในการให้บริการ แนวทางนี้นับว่าเป็นแนวทางที่ดีที่สุดแนวทางหนึ่งของการให้อำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาให้แก่บุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรได้ อีกทั้งยังเป็นการฝึกทักษะการทำงานร่วมกัน และการสร้างเสริมภาวะผู้นำด้วย

3.2 ให้คณะกรรมการที่มีอยู่แล้วเป็นผู้พิจารณาตัดสิน เช่น คณะกรรมการประจำสำนัก (ห้องสมุด) คณะกรรมการบริหารห้องสมุด (ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย) ฯลฯ เป็นต้น

4. การแจ้งผลการพิจารณา ควรแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบว่าห้องสมุดได้ดำเนินการกับปัญหาที่เป็นข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร การแจ้งผลอาจทำได้หลายวิธีแต่โดยทั่วไปแล้วควรแจ้งผลทางจดหมาย ซึ่งเป็นทางการที่ดีที่สุด ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนทางเว็บบอร์ด/หรืออีเมล ก็สามารถแจ้งผลผ่านทางเว็บบอร์ด/หรืออีเมลได้เช่นกัน หากผลการพิจารณาไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ ห้องสมุดควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้แสดงเหตุผลคัดค้าน หรือร้องเรียนต่อผู้มีอำนาจระดับสูงขึ้นไปได้

5. การแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยส่งสำเนาผลการพิจารณาแก้ไข ปัญหาไปยังผู้ที่ถูกพาดพิงหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

ดังที่กล่าวไว้แล้วว่า ข้อร้องเรียนของผู้ใช้ในทุกกรณีจะต้องบันทึกลงในแบบฟอร์มที่กำหนด และเมื่อทีมงาน/หรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้พิจารณาตัดสินแล้ว รวมทั้งผลของการแก้ไขปัญหาจะต้องถูกบันทึกลงในแบบฟอร์มนั้นทั้งหมดเพื่อเป็นหลักฐาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจวางแผนและเป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนนั้นหากไม่มีระบบที่สร้างขึ้นเป็นการเฉพาะ ห้องสมุดสามารถดำเนินการแบบง่ายๆ เบื้องต้นได้ดังนี้

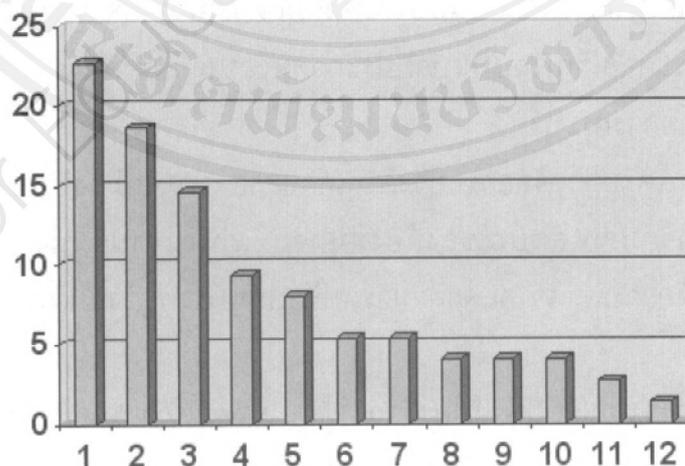
- นำข้อร้องเรียนมาจัดเป็นกลุ่มโดยแยกตามประเด็นของปัญหา
- แจกแจงความถี่ จัดลำดับตามความสำคัญของปัญหา แล้วหาค่าร้อยละ
- แสดงความสำคัญและความสัมพันธ์ของปัญหาโดยใช้ผังพาเรโต ผังก้างปลา ฮิสโตแกรม

ฯลฯ ตามความต้องการ

ตัวอย่างตารางสรุปปัญหาจากข้อร้องเรียน

รายการปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. บริการล่าช้า ต้องรอคอยเป็นเวลานาน	17	22.67
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพ	14	18.67
3. กำหนดส่งไม่ชัดเจน	11	14.67
4. แสงสว่างไม่เพียงพอ	7	9.33
5. ค่าปรับแพง	6	8.00
6. สถานที่คับแคบ	4	5.33
7. หนังสือไม่มีความหลากหลาย	4	5.33
8. วิธีการคัดเลือกหนังสือไม่ดี	3	4.00
9. ที่จัดแสดงหนังสือใหม่ไม่น่าดู	3	4.00
10. ไม่มีมุมสบายให้นั่ง	3	4.00
11. ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป	2	2.67
12. บริเวณที่ตั้งห้องสมุดไม่สะดวกแก่การไปใช้	1	1.33

จากตาราง สามารถแสดงรายการปัญหาในรูปของผังพาเรโตเพื่อการเปรียบเทียบได้ดังนี้



ที่มา: ดัดแปลงจาก: Walters, Suzanne. (1994). Customer Service : a How-To-Do-It Manual for Librarians, p. 54-55.

จากฝั่งพาเรโตดังกล่าวจะทำให้มองเห็นลำดับความสำคัญของปัญหา (Priority) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามกฎ 80/20 แล้ว ปัญหาในกลุ่มร้อยละ 80 ที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือปัญหาลำดับที่ 1-7 ตามลำดับ (Walters. 1994 : 53-57)

ในกรณีที่เป็นไปได้ ห้องสมุดควรจัดทำ “ฐานข้อมูลตรวจสอบการแก้ปัญหา (Problem resolution tracking database)” เพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยอาจยึดหัวข้อตามแบบรายงานปัญหาก็ได้ ทั้งนี้เพราะปัญหาจากข้อร้องเรียนอาจมีลักษณะกระจัดกระจาย มีความลำเอียง ไม่ต่อเนื่อง และอาจก่อให้เกิดการเข้าใจผิดได้ การมีฐานข้อมูลดังกล่าวจะทำให้มีข้อมูลที่จะนำศึกษาวิเคราะห์ในแง่มุมต่างๆ เช่นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยการทดสอบสมมติฐาน หรือใช้โปรแกรมจำลองสถานการณ์ (Simulation program) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา อันจะช่วยให้สามารถหาวิธีแก้ไขที่ถูกต้องเหมาะสมได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อีกทั้งยังใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนได้อีกด้วย

บทสรุป

โดยเหตุที่ผู้ใช้มักจะไม่ประสงค์ที่จะร้องเรียนมากนัก เพราะฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่จะต้องทำการรณรงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะร้องเรียน

ปฏิรูปวิธีการและขั้นตอนการร้องเรียนให้เป็นเรื่องที่ย่าง แล้วผู้ใช้จะให้โอกาสแก่ห้องสมุดในการปรับปรุง

ตอบรับข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและสุภาพ แล้วความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) จะตามมา

แก้ปัญหาให้ทันทีนับแต่ได้รับข้อร้องเรียน ตามกำลังและงบประมาณ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

พัฒนาระบบอัตโนมัติในการจัดการกับข้อร้องเรียน

การร้องเรียนและข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ห้องสมุดควรหันมาพิจารณาเอาใจใส่ให้มากขึ้น และไม่ใช่ว่าเพียงแต่การติดประกาศเชิญชวนบนป้ายประกาศหรือบนเว็บไซต์ แต่จะต้องให้เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาของลูกค้าด้วยการกระทำ

ถ้าข้อร้องเรียนได้รับการจัดการอย่างดี นอกเหนือจากความจงรักภักดีของลูกค้าจะมั่นคงเหนียวแน่นมากขึ้นแล้ว ภาพลักษณ์ของห้องสมุดจะดูเด่นในฐานะผู้นำ อีกทั้งยังทำให้ลูกค้าประทับใจที่ห้องสมุดให้ความเอาใจใส่และสามารถปรับปรุงบริการ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากปัญหาของเขา

ข้อร้องเรียนต่างๆ เป็นเรื่องที่ไม่มีความใคร่อยากได้ยินได้ฟัง แต่ถ้าเราเปลี่ยนภาวะจาก “การตั้งรับ” มาเป็น “การชงชิง(โอกาส)” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส” ข้อร้องเรียนก็คือเพื่อนที่ดีที่สุดของเรา

พึงเน้นย้ำกับตัวเองอยู่เสมอว่า เราสามารถทำอะไรให้กับลูกค้าได้บ้าง ไม่ใช่มีอะไรบ้างที่เราทำไม่ได้

ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียน สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ URL

www.liswa.wa.gov.au/pdf/ComplaintHandlingPolicyjan02.pdf

www.lib.ed.ac.uk/services/complaint.shtml

www.registry.ed.ac.uk/student_information_pages/Complaint_form.PDF

www.southglos.gov.uk/Libraries/lib_comments.htm

www.aut.ac.nz/library/library_services/complaints_policy.pdf

www.library.ca.gov/content/Comments/comments.cfm

เอกสารอ้างอิง

- Auckland University of Technology. Library. (2005). *Library Services : Complaints Policy*. Retrieved August 4, 2005, from http://www.aut.ac.nz/library/library_services/complaints_policy.shtml
- Biz Help 24. (2005). *Why & How to Deal with Customer Complaints*. Retrieved August, 3, 2005, from <http://www.bizhelp24.com/marketing/customer-complaints-1.shtml>
- Hernon, Peter & Altman, Ellen. (1998). *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago : American Library Association.
- IT Reseller Magazine. (2004). *Customer Complaints are Like Medicine*. Retrieved August 10, 2005, From <http://www.itrportal.com/absolutenm/templates/?a=13&z=>
- Melling, Maxine. (1996). Defining the Customer's Requirements for Quality, in *Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries*, p. 25-39. Edited by Chris Pinder and Maxine Melling. 1st ed. London : Library Association Publishing.
- Payne, Philip. (1996). User Empowerment : Striking Back for the Customers of Academic Libraries, in *Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries*, p. 59-86. Edited by Chris Pinder and Maxine Melling. 1st ed. London : Library Association Publishing.
- Walters, Suzanne. (1994). *Customer Service : a How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York : Neal-Schuman Publishers.