

## สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

### แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

#### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง และการแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Corporate Good Governance) ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (TA) จึงจัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และการแก้ไขอย่างชัดเจน ด้วยการนำข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมอบให้ผู้รับผิดชอบงานบริการนั้น ๆ พิจารณาและปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการในหน่วยงานสำนักหอสมุดกลางอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังว่าการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้สำนักหอสมุดกลาง มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

#### 2. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกลางจัดไว้ให้ และการส่งข้อร้องเรียนภายในองค์กรถึงผู้บริหารโดยตรง (ซึ่งในทางปฏิบัติจะมีการสร้างอีเมลตรงถึงผู้บริหาร) เพื่อให้เกิดความโปร่งใสภายในองค์กร รวมถึงเป็นการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องในกรณีที่มีความประสงค์ต้องการส่งคำร้องเรียนในหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือบุคลากรภายใน ทั้งนี้ผู้บริหารจะได้รับทราบถึงข้อร้องเรียนดังกล่าวโดยตรง การวิเคราะห์หาสาเหตุหรือข้อเท็จจริงในสิ่งที่ไม่เป็นไปตามความต้องการที่ผู้บริการร้องเรียน การหาแนวทางแก้ไขปัญหา รวมถึงการแจ้งให้ผู้บริการทราบถึงผลการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ผู้บริการต้องการ

#### 3. คำจำกัดความ

3.1 คำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนของผู้บริการที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ สถานที่ หรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง

3.3 การทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

3.4 ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่บุคลากรสำนักหอสมุดกลางปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยศิลปากรไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

3.5 สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ ฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ และฝ่ายหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

3.6 ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ระดับที่ 2 ขอร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการ
- ระดับที่ 3 ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักหอสมุดกลาง
- ระดับที่ 4 ขอร้องเรียนเชิงนโยบาย

3.7 ผู้รับขอร้องเรียน หมายถึงผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง หรือฝ่ายบริการของหอสมุดแต่ละวิทยาเขต

3.8 ช่องทางการรับขอร้องเรียน หมายถึงช่องทางในการรับขอร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับขอร้องเรียนมี 9 ช่องทาง ได้แก่

1. กล้องรับความคิดเห็น
2. โทรศัพท์
3. การมาร้องเรียนด้วยตนเอง
4. จดหมาย
5. Website
6. Facebook
7. e-mail
8. Line
9. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ร้องเรียนไปยังอธิการบดี

#### 4. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาขอร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

4.1 กรณีขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีวิธีดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. ผู้บริหารแจ้งรับทราบขอร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงภายใน 3 วันทำการ

2. วิธีการจัดการขอร้องเรียน กรณีเป็นเรื่องที่ผู้บริหารแก้ไขได้ ผู้บริหารจัดการขอร้องเรียนในทันทีที่สามารถทำได้ ส่วนกรณีเป็นเรื่องที่ต้องสอบสวนเพิ่มเติมผู้บริหารจัดตั้งคณะกรรมการชุดพิเศษเพื่อสอบข้อเท็จจริงและประพฤติมิชอบ ผ่านการประชุมประจำเดือนวาระพิเศษ

3. สอบสวนหรือหารือการจัดการขอร้องเรียนและรายงานความคืบหน้าของกระบวนการไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 1 เดือน

4. คณะกรรมการชุดพิเศษลงมติการจัดการขอร้องเรียนภายใน 1 เดือน

5. แจ้งมติและผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบในทางลับ ภายหลังจากลงมติไม่เกิน 3 วันทำการ

4.2 กรณีขอร้องเรียนด้านงานบริการ ตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง (ในวัน/เวลาทำการ) ในกรณีที่ปัญหามีความยุ่งยากซับซ้อนอาจให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 1-3 วันทำการ หลังการแก้ไข

4.3 กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร นำเสนอผู้บริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไขและตอบกลับผู้ร้องเรียนในภายใน 1-3 วันทำการหลังการแก้ไข

4.4 กรณีขอร้องเรียนเชิงนโยบาย นำเข้าที่ประชุมประจำเดือนสำนักหอสมุดกลางพิจารณาแนวทางดำเนินการแก้ไขและตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1-3 วันทำการ หลังการแก้ไข

#### 5. การบันทึกขอร้องเรียน

ภายหลังมีการรับขอร้องเรียนและจัดการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนถัดมาคือการบันทึกขอร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขผ่านทางเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง

## 6. กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในลักษณะเดิม

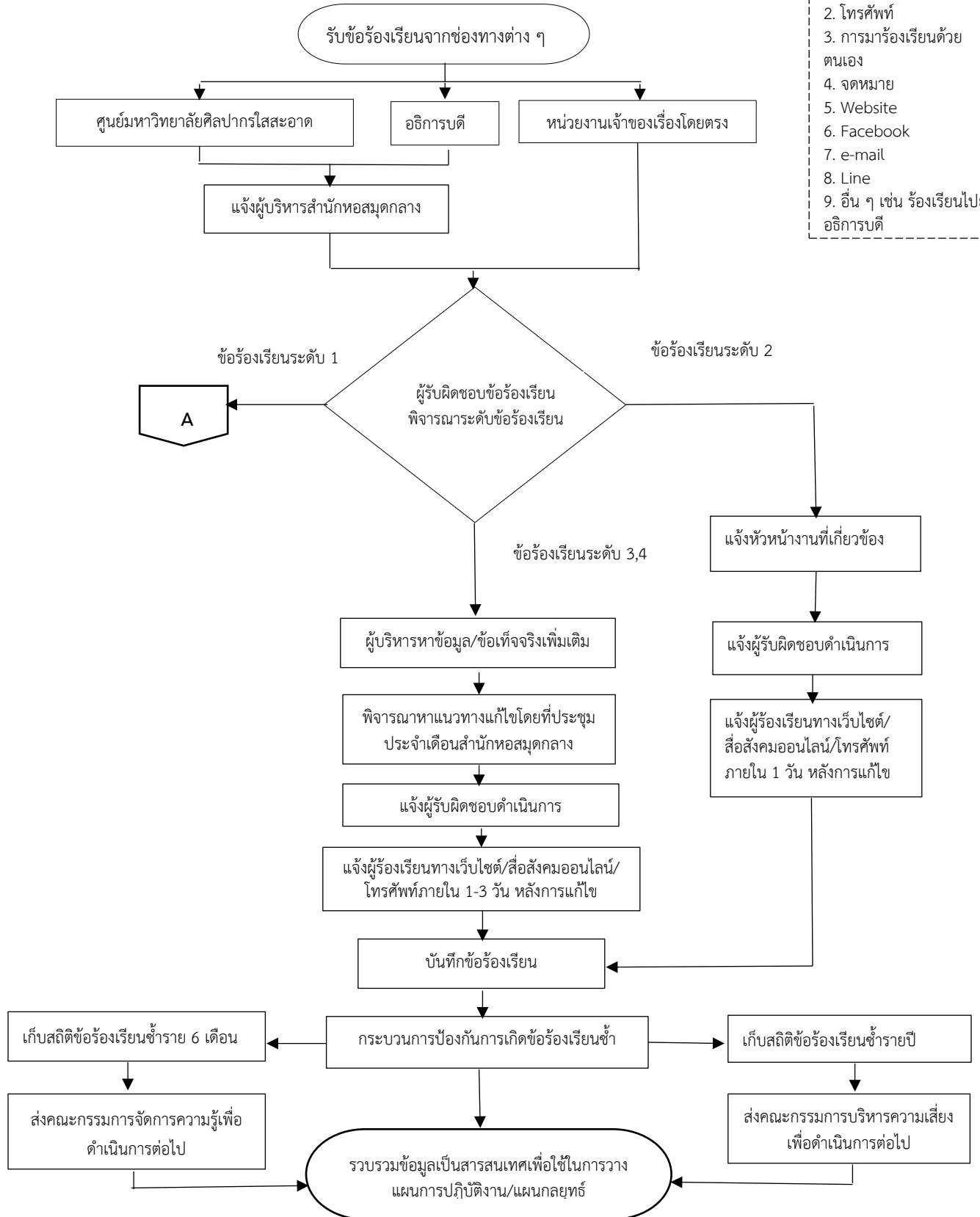
เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขจะมีการประชุมส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในลักษณะเดิมโดย

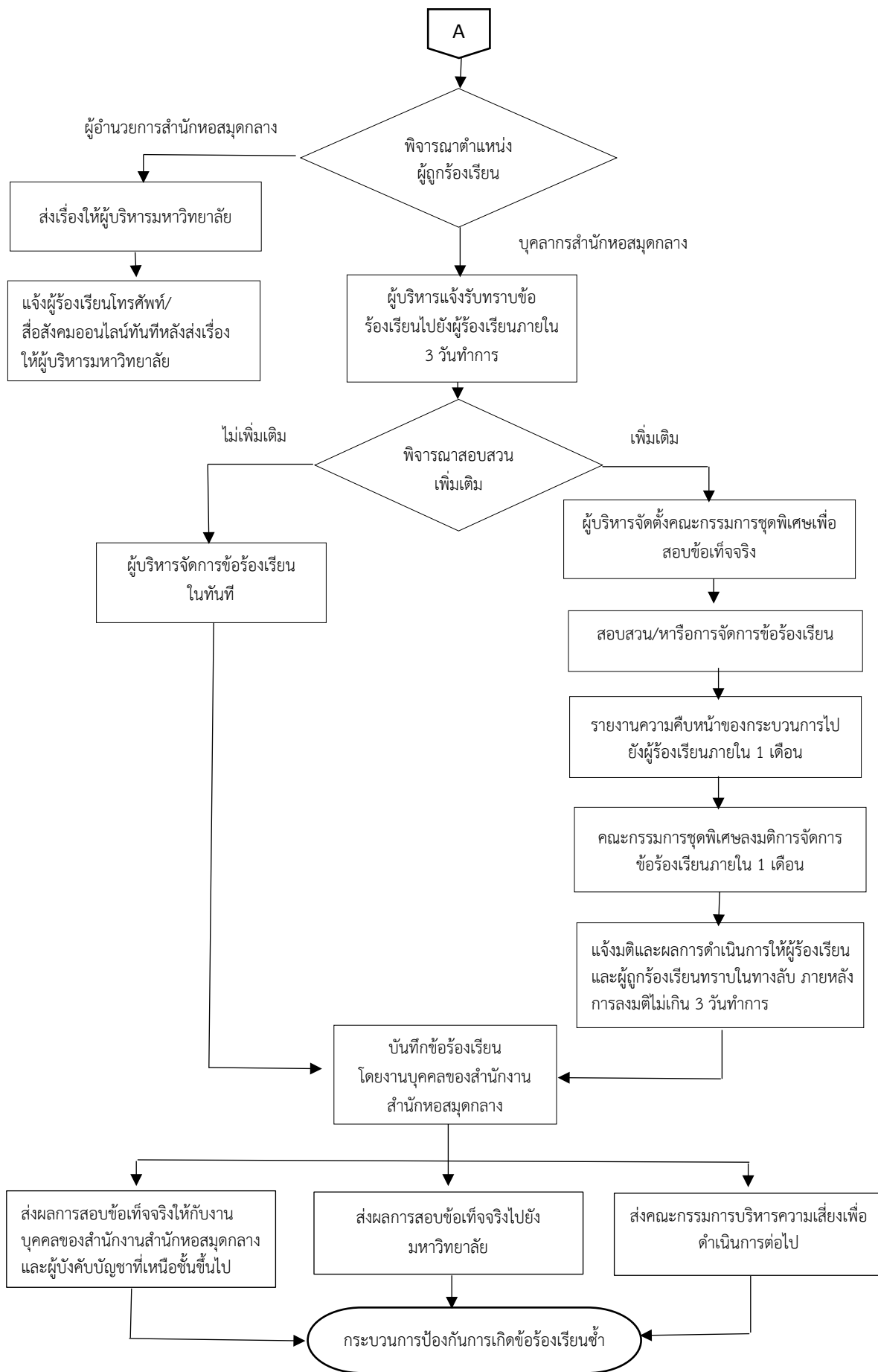
6.1 ในรอบ 6 เดือน (ปีงบประมาณ) รวบรวมประเด็นข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำ เพื่อส่งประเด็นการเกิดซ้ำให้กับคณะกรรมการจัดการความรู้เพื่อดำเนินการหาแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

6.2 ในรอบปีงบประมาณหากประเด็นข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำ ดำเนินการตามแนวทางจัดการความรู้แล้วยังเกิดซ้ำ ให้ส่งประเด็นดังกล่าวให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการต่อไป

6.3 รวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน/แผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดกลางต่อไป

## 7. แผนผังการดำเนินการ (Flow Chart)





หมายเหตุ ข้อร้องเรียนระดับที่ 1 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อร้องเรียนระดับที่ 2 ด้านงานบริการ ข้อร้องเรียนระดับที่ 3 ข้อร้องเรียนกระทบต่อภาพลักษณ์ ข้อร้องเรียนระดับ 4 ข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย