

แนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

2. เป้าหมาย

- 2.1 การจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 2.2 ข้อร้องเรียนเดิมนลดจำนวนลง

3. คำจำกัดความ

3.1 ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน จำแนกข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ คือ

- ระดับที่ 1 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล (เช่น การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ การสอบถามข้อมูล)
- ระดับที่ 2 ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เองโดยผู้รับผิดชอบ (เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ให้บริการ การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ)
- ระดับที่ 3 ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทของผู้รับผิดชอบ (เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการดำเนินงาน)

3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรของมหาวิทยาลัย องค์กรภาครัฐเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤตินิষอบ

3.3 การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมี การส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

3.4 การมอบหมายอำนาจหน้าที่

- บรรณารักษ์งานบริการและหัวหน้าหอสมุดกลาง รับผิดชอบข้อร้องเรียนระดับที่ 1 และ 2
- ฝ่าย/งานเจ้าของเรื่อง รับผิดชอบข้อร้องเรียนระดับที่ 2
- ทีมผู้บริหาร รับผิดชอบข้อร้องเรียนระดับที่ 3

4. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก มี 6 ช่องทาง คือ

- 4.1 กล้องรับความคิดเห็น
- 4.2 ทางโทรศัพท์ เบอร์ 02-8002680-9 ต่อ 4265 , 4212 หรือ 4215
- 4.3 มาด้วยตนเอง
- 4.4 จดหมาย
- 4.5 ผ่านบุคลากรของหอสมุดและคลังความรู้ฯ
- 4.6 Website/Social Network

5. การจัดการข้อร้องเรียน

5.1 การกำหนดผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

โดยลำดับหน้าที่แล้ว บรรณารักษ์งานบริการจะเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการมากกว่า จึงทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงร่วมกับหัวหน้าหอสมุดกลาง

5.2 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ในแต่ละวันบุคลากรที่รับผิดชอบจะรวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการจัดการแก้ไข
กล้องรับฟังความคิดเห็น	5 วัน	ภายใน 1 วัน
จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน
อีเมล	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน
เฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน
ตัวต่อตัว/โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน

5.3 การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

หัวหน้าหอสมุดกลางและผู้รับผิดชอบ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนตามความยาก-ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล เป็นลักษณะที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือขอข้อมูลของห้องสมุด

- ขอร้องเรียนระดับ 2 เป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน บุคลากรส่วนหน้าของห้องสมุด พิจารณาร่วมกับหัวหน้าหอสมุดกลางหรือผู้รับผิดชอบอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ขอร้องเรียนระดับ 3 เป็นเรื่องราวที่ต้องใช้การพิจารณาของทีมบริหารตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

5.4 การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

5.4.1 ขอร้องเรียนระดับ 1 ที่เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาตอบกลับขอร้องเรียนระดับ 1 ภายใน 1 วันทำการ เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาสอบถามวันทำการของห้องสมุด กำหนดระยะเวลาในการยืมวัสดุห้องสมุด เป็นต้น

5.4.2 ขอร้องเรียนระดับ 2 ที่เป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน บรรณารักษ์หารือกับหัวหน้าหอสมุดกลาง เพื่อหาแนวทางแก้ไข สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาตอบกลับขอร้องเรียนระดับ 2 ภายใน 2 วันทำการ เช่น บริการคืนหนังสือในตู้คืนให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่สามารถใช้ระบบการคืนคืนได้ ไม่สามารถดาวน์โหลดข้อมูลฉบับเต็มได้ ห้องน้ำไม่สะอาด เป็นต้น

5.4.3 ขอร้องเรียนระดับ 3 ที่เป็นเรื่องราวที่ต้องใช้การพิจารณาของทีมบริหาร โดยหัวหน้าหอสมุดกลาง หัวหน้าฝ่ายฯ จะนำเสนอทีมผู้บริหารเพื่อพิจารณาร่วมกัน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาตอบกลับขอร้องเรียนระดับ 3 ภายใน 3 วันทำการ เช่น บุคลากรมีปัญหาในการให้บริการ

6. การบันทึกขอร้องเรียน

ภายหลังมีการรับขอร้องเรียนและจัดการ ขั้นตอนถัดมา คือ การบันทึกขอร้องเรียนและส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ