

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับ แจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำ ถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันที่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยทักษิณได้กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนไว้ และสำนักหอสมุดได้นำแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน มาประยุกต์ใช้ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของข้อร้องเรียน

- (1) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่ก็ตาม
- (2) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักหอสมุด
- (3) คำชมเชย หรือการสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- (4) การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกรณีกระทำผิดวินัยอันเนื่องมาจาก การใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย
- (5) เรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากหน่วยงานของรัฐ

2. ประเภทของข้อร้องเรียน

- (1) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- (2) การบริการสารสนเทศไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- (3) การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย
- (4) จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- (5) การให้บริการของสำนักหอสมุด
- (6) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด

3. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้มุ่งหวังเพื่อสร้างข่าวหรือสร้างความเสียหายต่อ บุคคลใด หรือต่อสำนักหอสมุด

4. สำนักหอสมุดต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่อง เพื่อกกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

5. ข้อร้องเรียนต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบความเป็นตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับได้
- (2) เรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร และใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (3) พยานเอกสาร พยานวัตถุหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

6. การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน สำนักหอสมุดจะไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

7. การมอบหมายอำนาจหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศ จะเป็นผู้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ตรวจสอบและพิจารณาระดับผลกระทบ/ให้ข้อเท็จจริง โดยมีความถี่ในการรวบรวมข้อร้องเรียนดังนี้

- | | |
|---|-------------------------|
| (1) แบบประเมิน/กล่องรับข้อเสนอแนะ | ทุก 5 วันทำการ |
| (2) Website/E-mail/Social Media | ทุกวัน |
| (3) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง/ข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์/ทางโทรศัพท์ | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน |

8. ข้อร้องเรียนที่สำนักหอสมุดอาจไม่รับพิจารณา ได้แก่

- (1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- (3) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (4) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้หรือ กรณีของบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจนตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน
- (5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการ พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

9. ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข ดังนี้

ผลกระทบ	ความเร่งด่วน	กรณี	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข
ระดับ 4	เร่งด่วนมาก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของสำนักหอสมุด หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้	ภายใน 24 ชั่วโมง
ระดับ 3	เร่งด่วน	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว อาทิ การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป	7 วัน
ระดับ 2	เร่งด่วนปานกลาง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด	30 วัน
ระดับ 1	ไม่เร่งด่วน	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนา	90 วัน

ผลกระทบ	ความเร่งด่วน	กรณี	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข
		คุณภาพการจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด	
ระดับ 0	ไม่ส่งผลกระทบ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักหอสมุด หรือเป็นกรณีข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน	ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

10. ช่องทางการร้องเรียน

- (1) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
- (2) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ไปยังสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ 140 ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง สงขลา 90000
- (3) Website: www.lib.tsu.ac.th (ระบบจัดการข้อร้องเรียน)
- (4) E-mail: library@tsu.ac.th
- (5) Line ID: [tsu_library_sk](#) และ Line ID: 0622433895
- (6) ผ่านบุคลากรสำนักหอสมุด
- (7) ทางโทรศัพท์ 074-317600 ต่อ 5555 , 074-609600 ต่อ 1222
- (8) แบบประเมิน/กล่องรับข้อเสนอแนะ

11. กรณีที่ข้อร้องเรียนมีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้หรือกรณีของบัตรสนเท่ห์ที่ขาดหลักฐานและรายละเอียด จะถือเป็นเพียงการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดเท่านั้น

12. การบันทึกข้อร้องเรียน ภายหลังมีการจัดการข้อร้องเรียน จะมีการบันทึกข้อร้องเรียนและส่งข้อมูลให้กับผู้บริหาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ พิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ และทำแนวปฏิบัติในเรื่องที่มีการร้องเรียน

