



คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๑.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองใกล้เคียง เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำของผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของส่วนงาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยงานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้บริหาร สายตรงคนบดี ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน

๒.การรับข้อร้องเรียน

๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ

๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

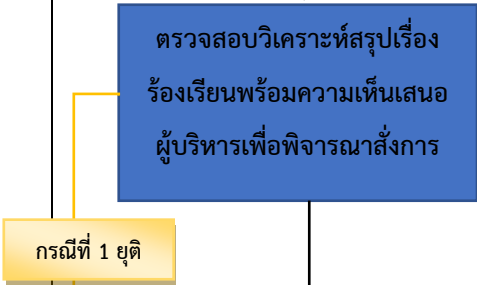
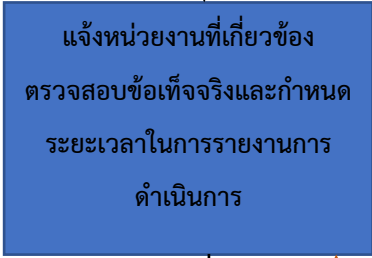
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ใกล้เคียง ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาใกล้เคียง เฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบ
การจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน
ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น /ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่อง เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่อง ใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับ ความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ส่วนงาน	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียน ได้รับ ความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับมหาวิทยาลัย	-การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป

ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		1.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยงานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้บริหาร สายตรงคนบดี ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ 1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป
2		2.1 ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 กรณี (1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนไม่ระบุชื่อ หรือช่องทางการติดต่อกลับ (บัตรสนเท่ห์) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง (๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องและตรวจสอบว่าเกี่ยวกับหน่วยงานใดในสังกัด 2.2 วิเคราะห์ สรุปประเด็นข้อร้องเรียนในหัวข้อการกระทำทุจริต พร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินการ/แนวทางแก้ไขเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ	7 วัน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
3		3.1 ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 เฝ้าติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการ	10-30 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4		4.1 รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4.2 ตรวจสอบวิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการ ดังนี้ (1) ถ้าครบสรุปผลการดำเนินการพร้อมความเห็นต่อผู้บริหาร เพื่อยุติเรื่องหรือดำเนินการอื่น ๆ (2) ถ้าไม่ครบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพิ่มเติม	7 วัน	คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน
5		จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็น ต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือ เพื่อดำเนินการอื่นๆ	7 วัน	คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน
6		แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อยุติเรื่อง	3 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป
7		นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูล เรื่องการร้องเรียนการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ โดยบันทึกตามสถิติตามประเภทเรื่องร้องเรียนและ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป



คำสั่งคณะกรรมการ มหวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่ ๔๑๙ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้า คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพื่อให้การดำเนินการจัดการรับฟังเสียงลูกค้า คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับข้อ ๖ และข้อ ๒๓ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วย ชื่อตำแหน่ง คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง วาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และอำนาจและหน้าที่ของ รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี หัวหน้าส่วนงาน รองหัวหน้าส่วนงาน และตำแหน่งบริหารอื่น ในส่วนงาน วิชาการและส่วนงานอื่น พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้า คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ดังนี้

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. รองคณบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพันธ์ ต้นตระกูล) | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองคณบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาโรจน์ บัวพันธุ์งาม) | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยคณบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ศักดิ์ รัตนวงศ์) | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยคณบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวรรณ พรหมแย้ม) | กรรมการ |
| ๕. เลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์ | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้างานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา | กรรมการ |
| ๘. นายสุกฤษฎี พะนาน | กรรมการ |
| ๙. นางสาวญาณินี สมสิงห์ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. นายพัฒนพงษ์ สรชาตินิติกร | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการชุดนี้ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการรับฟังเสียงลูกค้า คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวี จินทร์ส่อง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์