


	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-06	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 26 เมษายน 2567	หน้าที่ : 1 จาก 5

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (.....) รุจนยุคันต์ จิณนธรรม  วันที่ ..... 26/4/67 .....	 (.....) ดร.กฤษฎี กาญจนกิตติ QMR สำนักบริการวิชาการ  วันที่ ..... 26/4/67 .....	 (.....) รศ.ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล รักษาการแทนผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ  วันที่ ..... 26/4/67 .....

## ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
00	จัดทำเอกสารครั้งแรก

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-06	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 26 เมษายน 2567	หน้าที่ : 2 จาก 5

## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่า สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1.2 เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ

1.3 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1.4 เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของสำนักฯ

## 2. ขอบข่าย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมถึงช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่การรับแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่กำหนด ส่งต่อมายังผู้ดูแล เพื่อบันทึกข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริง, ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งผลการแก้ไขกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์สาเหตุเพื่อหาแนวทางป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ


## 3. คำนิยาม

3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

3.3 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

3.3 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน ดังนี้

- ระดับ 0 เป็นการแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่มีผลกระทบ
- ระดับที่ 1 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-06	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 26 เมษายน 2567	หน้าที่ : 3 จาก 5

- ระดับที่ 2 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ
- ระดับที่ 3 ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน

#### 4. เครื่องมือและอุปกรณ์


- 4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ / แบบพกพา  
4.2 โทรศัพท์ / โทรศัพท์มือถือ


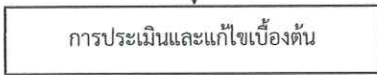
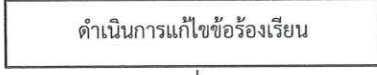
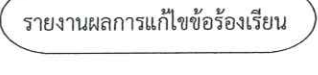
#### 5. ผู้ปฏิบัติงาน


- 5.1 ผู้บริหาร  
5.2 หัวหน้าฝ่าย  
5.3 นักจัดการงานทั่วไปฝ่ายบริการวิชาการ  
5.4 เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน

#### 6. วิธีการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการแสดงข้อร้องเรียนการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนัก ได้แก่ Facebook Line E-mail Website โทรศัพท์ แบบสอบถาม VOC</li> <li>- ผู้รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จากนั้นจึงส่งต่อข้อร้องเรียนไปยัง ฝ่าย/ส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร UNISERV</li> <li>- Admin ดูแลระบบ</li> </ul>	- แบบบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ

 <b>UNISERV</b> <small>THE ASSOCIATION OF COLLEGES</small>	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-06	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 26 เมษายน 2567	หน้าที่ : 4 จาก 5

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2		- ฝ่าย/ส่วนงาน รับข้อร้องเรียน จากนั้นจึงติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแสดงการตอบกลับการรับข้อร้องเรียน ภายใน 24 ชั่วโมงหลังรับเรื่อง	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	
3		- ฝ่าย/ส่วนงาน ประเมินระดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน กรณี ความรุนแรงไม่เกินระดับที่ 2 ให้หัวหน้าฝ่ายตัดสินใจในการแก้ไขได้ทันที กรณี ความรุนแรงระดับที่ 3 ให้หัวหน้าฝ่ายแจ้งไปยังผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ และสั่งการ - ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการแก้ไขเบื้องต้นเพื่อบรรเทาความรุนแรง ภายใน 24 ชั่วโมงหลังรับเรื่อง	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ผู้บริหาร	
4		- ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดตามระดับความรุนแรง ระดับที่ 1 แก้ไขภายใน 30 วัน ระดับที่ 2 แก้ไขภายใน 10 วัน ระดับที่ 3 แก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง - เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วต้องทำการแจ้งผลการแก้ไขกลับไปให้ผู้ร้องเรียน ภายใน 7 วัน หลังดำเนินการแก้ไข	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ผู้บริหาร	
5		- ฝ่าย/ส่วนงาน แจ้งผลให้ผู้บริหารรับทราบ ภายใน 3 วัน หลังการแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียน จัดทำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบเดือน เสนอให้กับผู้บริหาร	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ผู้บริหาร	- รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-06	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดการข้อร้องเรียน	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 26 เมษายน 2567	หน้าที่ : 5 จาก 5

## 7. เอกสารอ้างอิง

- 7.1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 56 57 และ 59
- 7.2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 14 15 และ 25
- 7.3) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 หมวด 10 การร้องทุกข์ มาตรา 122 123 124 และ 125
- 7.4) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37 38 39 41 และ 42

## 8. เอกสารแนบท้าย

- 8.1 UNISERV-ACA-FM-31 แบบบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ
- 8.2 UNISERV-ACA-FM-32 รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน