



คู่มือ การจัดการซื้อร้องเรียน

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2567

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ อาทิเช่น การบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำการบริการ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ระบบการจัดการข้อร้องเรียนแบบฟอร์มประเภทต่างๆ ระยะเวลาในการดำเนินการ การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการรวบรวมข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูล ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของบุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักบริหารและพัฒนานิชาการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2567

สารบัญ

| เรื่อง | | หน้าที่ |
|--------|---|---------|
| 1 | บทนำ | 4 |
| 2 | วัตถุประสงค์/ขอบเขต | 5 |
| 3 | คำจำกัดความ | 5 |
| 4 | ประเภทของเรื่องร้องเรียน | 6 |
| 5 | ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน | 7 |
| 6 | ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | 8 |
| 7 | การดำเนินการจนได้ข้อยุติ | 8 |
| 8 | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | 9 |
| 9 | การติดตาม/ตัวชี้วัดความสำเร็จ | 11 |
| 10 | การรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่ | 12 |
| 11 | ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน | 12 |
| 12 | แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน | 15 |
| | - https://registrar.kku.ac.th/officerpage/ | |
| 13 | คณะผู้จัดทำ | 18 |

บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

-มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

-มาตรา 39 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

-มาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 3 ลูกค้ำ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มประเภทต่างๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

คำจำกัดความ

สำนัก หมายถึง สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ผู้บริหารสำนัก หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการกองบริหารสำนัก

บุคลากร หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง นักเรียน ส่วนงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ รวมทั้งช่องทางของงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

หน่วยสารบรรณ หมายถึง หน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ตามที่ได้รับการร้องขอจากผู้ร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง คณะกรรมการกลางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ตามที่ได้รับการร้องขอจากผู้ร้องเรียน

งานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง งานต่างๆ ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการและทะเบียนการศึกษา งานบริหารและสารสนเทศ งานรับเข้าและการตลาด และงานหลักสูตรและสหกิจศึกษา ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้ข้อมูล ตามที่ได้รับเรื่อง

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนัก ข้อร้องเรียนการให้บริการ เป็นต้น

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

การตอบสนอง หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

ประเภทของข้อร้องเรียน

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนทางบริหาร หรือ พฤติกรรมบุคลากร
2. ร้องเรียนตามภารกิจของสำนัก
3. ร้องเรียนการบริการ
4. อื่นๆ

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง |
|--|---|---|
| 1. ร้องเรียนทางบริหาร หรือ พฤติกรรมบุคลากร | ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือ ผู้เสียหาย ร้องเรียนบุคลากร เกี่ยวกับความไม่โปร่งใส และเรื่องทั่วไป การทุจริต ชีวิตและทรัพย์สิน | - ร้องเรียนบุคลากรเรียกรับผลประโยชน์ |
| 2. ร้องเรียนตามภารกิจของสำนัก | ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้เสียหาย ร้องเรียนสำนัก เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจ | - ร้องเรียนบุคลากรในการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน |
| 3. ร้องเรียนการบริการ | เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะบุคลากร คุณภาพการให้บริการ ของบุคลากร สำนัก | - ร้องเรียนสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ พื้นที่ปิดทำการก่อนเวลาราชการ - ร้องเรียนบุคลากรพูดจา ไม่สุภาพ |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง |
|----------|--|---|
| 4. อื่นๆ | เรื่องร้องเรียนต่างๆ นอกเหนือ จากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | ขอให้เปลี่ยนป้ายประชาสัมพันธ์การบุคคลเข้าศึกษา เนื่องจากล่งเลยวันเวลา การรับสมัคร จะเป็นการเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ |

ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อย ซึ่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สามารถแก้ไข ให้แล้วเสร็จได้โดยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 15 วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่างๆ
 - ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ
2. ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 7 วัน

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
 - แจ้งเบาะแสรกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นขบวนการใหญ่)
 - ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนมาก)
3. ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจอธิการบดี/รองอธิการบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของบุคลากร ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง
- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ช่องทางการร้องเรียน

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด 3 ช่องทาง ดังนี้

1. ยื่นด้วยตนเอง ณ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
2. หนังสือหรือจดหมายทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่ 123 หมู่ที่ 16 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40002
3. E-mail: registrar.inbox@kku.ac.th

ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ หรือ รองผู้อำนวยการ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ผู้อำนวยการกองบริหารสำนัก : พิจารณาและควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการดำเนินการเสนอสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน : พิจารณาดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจ

ทั้งนี้ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ได้มอบหมายให้หน่วยสารบรรณเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยการกำกับดูแลของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอน และรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการ หรือ รองผู้อำนวยการ ที่มีหน้าที่กำกับดูแลพิจารณาสั่งการต่อไป

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

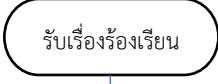
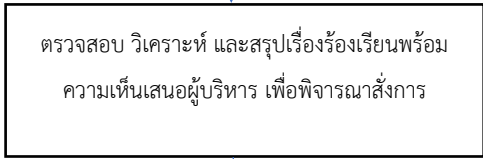
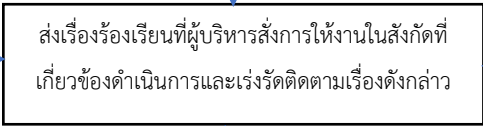
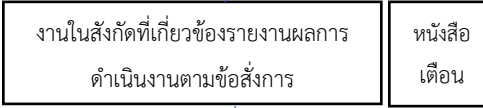
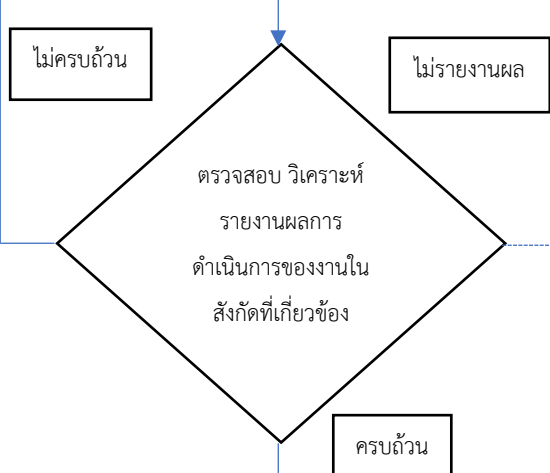
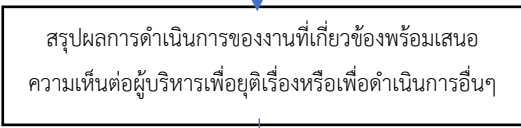
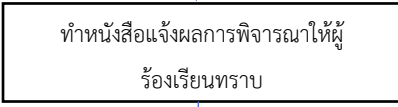
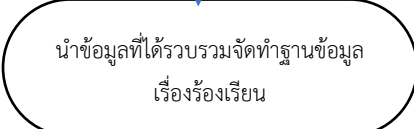
ข้อร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมิลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ได้ทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน บางส่วน (โดยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องเรียน จนเป็นที่เข้าใจแล้ว
4. เรื่องที่สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนทนัท เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบตามควร แก่กรณีแล้ว

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

| |
|--|
| 1. ประชาชน/เจ้าหน้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักฯ ได้แก่ ด้วยตนเอง ไปรษณีย์ และอีเมล เป็นต้น |
| 1. ตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับงานใด และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร่วร้องเรียน |
| 2. ส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บริหารสั่งการให้งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว |
| 3. รับรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการจากงานที่เกี่ยวข้อง |
| 4. ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง <ol style="list-style-type: none"> 1) ถ้าครบ ให้สรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่น ๆ 2) ถ้าไม่ครบ ให้แจ้งงานที่เกี่ยวข้องชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติม 3) ถ้าไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งเตือนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการรายงานผล |
| 5. จัดทำสรุปผลการดำเนินการของงานที่เกี่ยวข้องพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่น ๆ |
| 6. ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่กรณี (บางเรื่องสามารถตอบผู้ร้องเรียนได้โดยตรง เช่น ทางอีเมล) |
| 7. นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร่วร้องเรียน |

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

| ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) | ผังงาน (Flow Chart) | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|-------------------|--|
| 1. ประชาชน/เจ้าหน้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักฯ ได้แก่ ด้วยตนเอง ไปรษณีย์และ อีเมล เป็นต้น |  | 1 วัน | หน่วยสาร บรรณ |
| 2. ตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับงานใด และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข ปัญหาเรื่องราวยื่น |  | 1 วัน | คกก.จัดการข้อ ร้องเรียน |
| 3. ส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บริหารสั่งการให้งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว |  | 5 วัน | คกก.จัดการข้อ ร้องเรียน งานที่เกี่ยวข้อง |
| 4. รับรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการจากงานที่เกี่ยวข้อง |  | 1 วัน | คกก.จัดการข้อ ร้องเรียน |
| 5. ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง 1) ถ้าครบ ให้สรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่น ๆ 2) ถ้าไม่ครบ ให้แจ้งงานที่เกี่ยวข้องชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติม 3) ถ้าไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งเตือนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการรายงานผล |  | 3 วัน | คกก.จัดการข้อ ร้องเรียน |
| 6. จัดทำสรุปผลการดำเนินการของงานที่เกี่ยวข้องพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่น ๆ |  | 2 วัน | คกก.จัดการข้อ ร้องเรียน |
| 7. ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่กรณี (บางเรื่องสามารถตอบผู้ร้องเรียนได้โดยตรง เช่น ทางอีเมล) |  | 2 วัน | คกก.จัดการข้อ ร้องเรียน |
| 8. นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวยื่น |  | จัดทำราย เดือน | คกก.จัดการข้อ ร้องเรียน |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การรับเรื่องร้องเรียน
2. ตรวจสอบ วิเคราะห์และสรุปข้อร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
3. ส่งข้อร้องเรียนที่ผู้บริหารสั่งการให้งานในสังกัดที่เกี่ยวข้องดำเนินการและเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว
4. งานในสังกัดที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการ
5. ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปผลการดำเนินการของงานที่เกี่ยวข้องพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่ดำเนินการอื่น ๆ
7. ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่กรณี (บางเรื่องสามารถตอบผู้ร้องเรียนได้โดยตรง เช่น ทางอีเมล)
8. นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน

การติดตาม

สำหรับการติดตามและประเมินผล สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ได้กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารรับทราบ ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำรายงานสรุปผลรายเดือนและรายไตรมาส หากเรื่องใดเกิดความล่าช้า คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการประสานงานด้วยวาจา โดยมีการบันทึกการติดตามงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการตอบสนอง

- พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการได้รับ โดยวัดผลจากการตอบข้อร้องเรียนที่ได้มีการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งอาจจะได้ตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องทั้งหมดหรือบางส่วน และสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการได้มีการตอบสนองไปยังผู้ร้องเรียน

เกณฑ์การให้คะแนน :

| ระดับ 1 | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| <=60 | 61-70 | 71-80 | 81-90 | 91-100 |

การรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่

สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำสรุปข้อมูลทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนัก ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ร่วมกับหน่วยประชาสัมพันธ์ของส่วนงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ ได้จัดทำแบบฟอร์ม การรับฟังเรื่องร้องเรียน รับฟังความคิดเห็น เพื่อให้การบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1. รายละเอียดและข้อแนะนำ

แบบฟอร์ม การรับฟังเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. ข้อแนะนำ

1. การรับฟังเรื่องร้องเรียนนักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง นักเรียน ส่วนงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งช่องทางของงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ
2. คำร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนัก
ข้อร้องเรียนการให้บริการ เป็นต้น
3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นคำที่สุภาพและไม่ขัดกับข้อกฎหมาย
4. กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
จนแล้วเสร็จ ผู้ร้องเรียนต้องยินยอมให้สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการใช้ข้อมูลโดยเป็นไปตามการจัดการข้อมูล PDPA
5. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ หรือไม่เปิดเผยตัวตน ผู้ดูแลระบบไม่สามารถติดต่อประสานงานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ขอสงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุดต่อไป
6. หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะมีการรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบภายใน 24 ชั่วโมง โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

2. กรอกข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล |
|--|
| <p>โปรตระกูลชื่อ-สกุล *</p> <p>คำตอบของคุณ _____</p> |
| <p>เพศ *</p> <p>เลือก ▼</p> |
| <p>ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก *</p> <p>คำตอบของคุณ _____</p> |
| <p>อีเมล (ตัวอย่าง sudapa@kkumail.com) *</p> <p>คำตอบของคุณ _____</p> |
| <p>สถานภาพปัจจุบันของท่าน *</p> <p>เลือก ▼</p> |
| <p>เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ * (ตัวอย่าง 0865678910)</p> <p>คำตอบของคุณ _____</p> |

3. กรอกรายละเอียดการร้องเรียน

รายละเอียดการร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน *

เลือก ▼

รายละเอียดโดยย่อ *

คำตอบของคุณ _____

ไฟล์รูปหรือเอกสารประกอบ *


[📎 เพิ่มไฟล์](#)

ยินยอมให้สำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ ใช้น้ำข้อมูล โดยเป็นไปตามการจัดการข้อมูล PDPA และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ หรือไม่ *


เลือก ▼

แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน

1. แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์

| | |
|--|---|
|  | แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข..... |
| วันที่รับแจ้ง.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา..... | |
| 1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... ที่อยู่เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....หมู่ที่..... ถนน.....แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร..... E-mail..... | |
| 2. รายละเอียดของปัญหา/ข้อร้องเรียน..... | |
| ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....) ตำแหน่ง..... | |

3. แบบฟอร์มการขอลงชื่อร้องเรียน

| |
|--|
|  แบบฟอร์มการขอลงชื่อร้องเรียน |
| วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา..... |
| 1. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอลงชื่อร้องเรียน <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> อีเมล <input type="checkbox"/> อื่น (โปรดระบุ)..... |
| 2. ชื่อผู้ร้องเรียน ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... ที่อยู่เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....หมู่ที่..... ถนน.....แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail..... |
| 3. รายละเอียด มีความประสงค์ขอลงชื่อร้องเรียน กรณี..... เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่อง) <input type="checkbox"/> ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> เรื่องหรือปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข หรือ ชี้แจงชัดเจนแล้ว <input type="checkbox"/> เรื่องที่ร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิด หรือ เข้าคลาดเคลื่อนของผู้ร้องเอง <input type="checkbox"/> ผู้ร้องไม่ได้ตั้งใจเอาความ <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |
| ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรื่อง/ผู้แทน (.....) วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... |

คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
