



คณะอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure) QP-PP-19
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

จัดทำโดย : *อังศุมารินทร์* หัวหน้างานนโยบายและแผน
(นางอังศุมารินทร์ เจริญเกษ) และประกันคุณภาพการศึกษา

ตรวจสอบโดย : *ปิยะนุช สวัสดิ์* เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร
(นางสาวปิยะนุช สวัสดิ์) และ ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

ทบทวนโดย : *ดร.ศรีสุวรรณ* รองคณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสุวรรณ นฤนาทวงศ์สกุล)

อนุมัติโดย : *ดร.สุจินดา ศรีวิริยะ* คณบดี/ ผู้บริหารสูงสุด
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจินดา ศรีวิริยะ)



คณะอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อเอกสาร การจัดการซื้อร้องเรียน

รหัสเอกสาร QP-PP-19

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)

ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567


ฉบับที่ 3

หน้าที่ 1 / 15

ต้นฉบับ

สารบัญ

ตอนที่	หัวข้อ
1.0	วัตถุประสงค์
2.0	ขอบเขต
3.0	คำนิยามศัพท์
4.0	เอกสารอ้างอิง
5.0	ความรับผิดชอบ
6.0	วิธีปฏิบัติ
7.0	แผนผังกระบวนการ
8.0	เอกสารแนบ

 <p>คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p>	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
<p>ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)</p>	ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 2 / 15

1.0 วัตถุประสงค์ :

- 1.1 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรในการจัดการข้อร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่คณะอุตสาหกรรมเกษตร
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สามารถเตรียมพร้อมกรณีเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง
- 1.3 เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการกลับคืนมาได้
- 1.4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- 1.5 เพื่อควบคุมความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

2.0 ขอบเขต :

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ใช้สำหรับควบคุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

3.0 คำนิยามศัพท์ :


ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในคณะฯ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด

การทุจริต หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือบุคลากรมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อคณะอุตสาหกรรมเกษตรทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(1) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 3 / 15

(2) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่
 ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(3) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือ
 ผู้อื่น

(4) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
 ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง
 หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ
 สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของคณะฯ


คำชมเชย หมายถึง คำยกย่อง สรรเสริญ ชื่นชม ในพฤติกรรม หรือการให้บริการ หรือกระบวนการ
 ทำงานของบุคลากร/ของหน่วยงาน/ของคณะฯ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ประชาชน
 ทั่วไป ตลอดจนผู้ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้
 ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูก
 กล่าวหาที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง
 การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อคณะอุตสาหกรรมเกษตรเพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือ
 นำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานกับคณะฯ ผ่านช่องทางต่างๆ และ
 ประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของคณะฯ ทั้งทางบวกและทางลบ
 ทั้งทางตรงและทางอ้อม

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน
	รหัสเอกสาร QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567
	ฉบับที่ 3 หน้าที่ 4 / 15

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะอุตสาหกรรมเกษตร รับเรื่องร้องเรียนผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่

(1) ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์ (Voice of customer : VOC) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้ร้องเรียนเข้าหน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร www.agro.cmu.ac.th

2. คลิกลิงค์แบนเนอร์ ➤  ที่หน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร

3. เข้าสู่หน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน ดังภาพ



Faculty of Agro-Industry, Chiang Mai University
คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Faculty of Agro-Industry, Chiang Mai University


ขั้นตอนการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้งาน


- ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer หรือ VOC) เป็นช่องทางหนึ่งที่ใช้สำหรับรับฟังเสียงจากนักศึกษา ผู้รับบริการ บุคลากร และบุคลากรอื่น โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการของคณะอุตสาหกรรมเกษตร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- ข้อความที่โพสต์จะเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
- กรณีเป็นการร้องเรียน หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ถูกข้อหาหรือเสียหาย โดยรู้ว่าเป็นเรื่องจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
- กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- ผู้แจ้งไม่จำเป็นต้องระบุชื่อและข้อมูลส่วนตัว หลังจากระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้ข้อมูลไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และขอรับตามข้อตกลงนี้


[CLICK เพื่อส่งข้อร้องเรียน](#)

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 เม.ย. 2567
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 5 / 15

4. กรอกข้อมูล แนบไฟล์เอกสารหรือภาพประกอบ และบันทึกข้อมูล



Faculty of Agro-Industry, Chiang Mai University
คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ
คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Faculty of Agro-Industry, Chiang Mai University

STEP 1. เริ่มแจ้งข้อร้องเรียน
STEP 2. กรอกข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอ
FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ประเภท(*)

- ข้อร้องเรียน
- ข้อเสนอแนะ
- ติดต่อสอบถาม
- ชนเชย
- แจ้งเบาะแสทุจริต

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอนะ

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก)

เพศ ชาย หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน(ไม่บังคับกรอก)

เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*)

คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่


ระดับการศึกษา

ชั้นปี

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอนะ

หมวดหมู่(*)

รายละเอียด(*)

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 6 / 15

(2) สายตรงคนบตี

1. ร้องเรียนเข้าหน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร www.agro.cmu.ac.th
2. คลิกลิงค์แบนเนอร์ ➤  ที่หน้าเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร
3. Login อีเมลของผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกข้อมูล และส่งข้อมูล


(3) ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in)

- (4) ช่องทางจดหมาย โดยระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียนและส่งมาที่
เรียน คนบตีคณะอุตสาหกรรมเกษตร
155 หมู่ 2 ต.แม่เหิยะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100

ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์ หมายถึง ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of customer : VOC) ซึ่งเป็นระบบแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแบบออนไลน์บนเว็บไซต์คณะอุตสาหกรรมเกษตร เพื่อใช้เป็นช่องทางรับฟังเสียงจากนักศึกษา ผู้รับบริการ บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และข้อชมเชย จากผู้รับบริการของคณะอุตสาหกรรมเกษตร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ระดับความเร่งด่วน หมายถึง ความเร่งรีบในการดำเนินการหรือแก้ไขให้เร็วกว่าปกติ ถ้าปล่อยทิ้งไว้จะเกิดผลเสียหายมากยิ่งขึ้น แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับความเร่งด่วน	คำอธิบายระดับความเร่งด่วน
เร่งด่วนที่สุด	ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
เร่งด่วน	ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 3 วัน
ปกติ	ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 เม.ย. 2567
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 7 / 15

ระดับความรุนแรง หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเรื่องที่ร้องเรียน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับความรุนแรง	คำอธิบายระดับความรุนแรง
รุนแรงสูง	เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของคณะ ต้องอาศัยอำนาจคณบดีหรือผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมายในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยด่วน <u>ตัวอย่าง</u> : ร้องเรียนจากการบกพร่องของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนจากความไม่โปร่งใสในการดำเนินงาน ทำให้เกิดประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง
รุนแรงปานกลาง	เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียน หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรง <u>ตัวอย่าง</u> : ร้องเรียนการให้บริการ ขอบความเป็นธรรม แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
รุนแรงต่ำ	เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไปสามารถแก้ไขได้ หรือเป็นปัญหาเล็กน้อยที่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่รับผิดชอบ <u>ตัวอย่าง</u> : ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนด้านกายภาพ

4.0 เอกสารอ้างอิง :

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2553

5.0 ความรับผิดชอบ : ผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนของคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีดังต่อไปนี้

5.1 คณบดี มีหน้าที่


กำกับดูแลการดำเนินงานของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา/ หัวหน้างานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษาของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์/ หัวหน้างานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการวิจัย การบริการวิชาการแบบไม่แสวงหารายได้ และวิเทศสัมพันธ์ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 เม.ย. 2567
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 8 / 15

5.4 รองคณบดีฝ่ายบริหาร/ หัวหน้างานบริหารทั่วไป/ หัวหน้างานการเงิน การคลังและพัสดุ มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการบริหารทั่วไป การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงิน การคลัง และพัสดุ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา/ หัวหน้างานบริการการศึกษา และพัฒนาคุณภาพนักศึกษา มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านวิชาการ และการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.6 หัวหน้าสำนักวิชาอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านหลักสูตร การเรียนการสอนของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.7 หัวหน้าศูนย์บริการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแบบแสวงหารายได้ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.8 เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

กำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนสังกัดสำนักงานคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่

(1) รับข้อร้องเรียนที่มาจากช่องทางต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์/ e-mail/ จดหมาย/ แบบสำรวจ/ Facebook/ twitter/ เว็บบอร์ด/ Line Application / ระบบ VOC


(2) พิจารณาข้อร้องเรียน กำหนดระดับความเร่งด่วน กำหนดระดับความรุนแรง และดำเนินการแก้ปัญหาในเบื้องต้นหากมีข้อมูลเพียงพอ

(3) บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน กรณีแก้ปัญหาได้

(4) แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบและดำเนินการแก้ปัญหา กรณีแก้ปัญหาไม่ได้

5.10 คณะกรรมการสอบสวน มีหน้าที่

รวบรวมพยานหลักฐานของผู้ถูกกล่าวหา สอบสวนการกระทำผิด และจัดทำรายงานเสนอสำนักงานการสอบสวนแก่ผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 เม.ย. 2567
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 9 / 15

6 วิธีปฏิบัติ :


6.1 การร้องเรียน เรื่องทั่วไป

กรณีรับข้อร้องเรียนจากระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์ (Voice of customer : VOC)

1. ผู้รับผิดชอบในระบบข้อร้องเรียนในแต่ละด้านพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น กำหนดระดับความเร่งด่วน กำหนดระดับความรุนแรง หากมีข้อมูลเพียงพอและสามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา กำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ และแจ้งหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น
2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ
3. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QF-PP 19-01) เพื่อเก็บข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก จัดทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและภายในคณะ
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และสถิติจำนวนข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน (QF-PP 19-02) เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน (ถ้ามี)
5. ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานว่ามีข้อร้องเรียนเดิมเกิดขึ้นอีกหรือไม่ รวมทั้งสื่อสารและอบรมผู้ให้บริการด้านเทคนิคการแก้ไขปัญหา และตรวจสอบการทำงานของตนให้ถูกต้องและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

กรณีรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

1. บุคคลแรกที่ได้รับข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น กำหนดระดับความเร่งด่วน กำหนดระดับความรุนแรง หากมีข้อมูลเพียงพอและสามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 10 / 15

2. กรณีแก้ปัญหาได้ ให้บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QF-PP 19-01) เพื่อเก็บข้อมูล กรณีแก้ปัญหาไม่ได้ ให้แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบและดำเนินการแก้ปัญหาโดยด่วน
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดวิธีการแก้ไข กรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการในเบื้องต้น
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QF-PP 19-01) เพื่อเก็บข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก จัดทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและภายในคณะ
5. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน และสถิติจำนวนข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน (QF-PP 19-02) เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน (ถ้ามี)
6. ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานว่ามีข้อร้องเรียนเดิมเกิดขึ้นอีกหรือไม่ รวมทั้งสื่อสารและอบรมผู้ให้บริการด้านเทคนิคการแก้ไขปัญหา และตรวจสอบการทำงานของตนให้ถูกต้องและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ



คณะอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน

รหัสเอกสาร QP-PP-19

ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)

ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567

ฉบับที่ 3 หน้าที่ 11 / 15

ต้นฉบับ

แผนผังกระบวนการ : การจัดการข้อร้องเรียน เรื่องทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ

วิธีการ

บุคคลแรกที่ได้รับข้อร้องเรียน/ ผู้รับผิดชอบ
โปรแกรมรับข้อร้องเรียนออนไลน์ในแต่ละด้าน

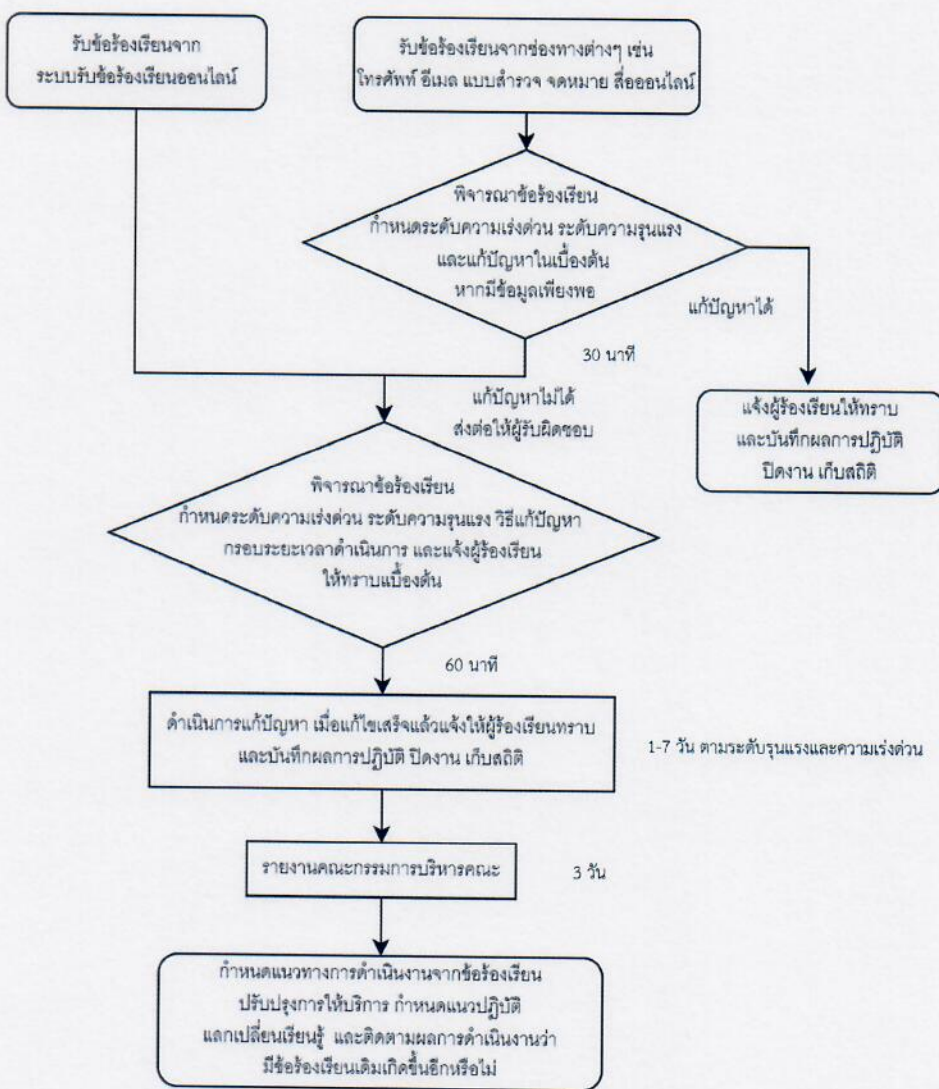
บุคคลแรกที่ได้รับข้อร้องเรียน


ผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ/และผู้บริหาร
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ/และผู้บริหาร
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน


ผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบ



 <p>คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p>	ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 เม.ย. 2567
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 12 / 15


6.2 การร้องเรียน เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. รับเรื่องร้องเรียนและผู้บริหารพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
 - (1) รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐานเพียงพอ
 - เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
 - (2) ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสซ้ำ ซึ่งคณะอุตสาหกรรมเกษตรเคยได้รับเรื่องและมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่ถูกกล่าวหาไม่เข้าบุคลากรในสังกัดคณะอุตสาหกรรมเกษตร
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง (บัตรสนเท่ห์) และไม่
มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการสืบสวนข้อเท็จจริง
- กรณีไม่รับเรื่องให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ
2. รับเรื่องร้องเรียน แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดผู้ถูกกล่าวหา และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายใน 5 วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
3. หน่วยงานผู้ถูกกล่าวหาสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - (1) กรณีทุจริต (มีมูล) ดำเนินการสอบสวนตามข้อกำหนดวินัยของพนักงานมหาวิทยาลัย หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย ในข้อ 46 และ 49 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2553
 - ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
 - คณะกรรมการสอบสวนวางแนวทางการสอบสวนและแจ้งและอธิบายข้อกล่าวหา ให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายใน 15 วัน
 - รวบรวมพยานหลักฐานของผู้ถูกกล่าวหาให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน
 - คณะกรรมการสอบสวนประชุมพิจารณาลงมติว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยอย่างไร้แรงตามที่ถูกกล่าวหาหรือไม่/หรือผิดวินัยไม่ร้ายแรง/หรือไม่ผิดวินัย และทำ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้ 9 เม.ย. 2567	
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 13 / 15

รายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน

- ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนฯ วินิจฉัยสั่งการ ดังนี้ (1) หากเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดให้สั่งยุติเรื่อง (2) หากเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดวินัยให้สั่งลงโทษ (3) หากเห็นว่ามีความผิดอันควรเชื่อว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงแต่การสอบสวนไม่ได้ความแน่ชัดพอที่จะลงโทษปลดออกหรือไล่ออกแต่หากจะให้ปฏิบัติงานต่อไปจะเป็นการเสียหายแก่มหาวิทยาลัยให้นำเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาต่อไป
 - แจ้งแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ ปิดเรื่องร้องเรียน
- (2) กรณีไม่มีมูล สรุปและแจ้งผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานต้นสังกัดผู้ถูกกล่าวหา และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ ภายใน 5 วัน แจ้งแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ ปิดเรื่องร้องเรียน

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 เม.ย. 2567
	ฉบับที่ 3	หน้าที่ 15 / 15

7 เอกสารแนบ :

หมายเลขแบบฟอร์ม	ชื่อแบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาจัดเก็บ
1. QF-PP 19-01	แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน	จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง
2. QF-PP 19-02	แบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน	จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง