



คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

จัดทำโดย : *อังคณาภรณ์* พนักงานปฏิบัติงาน
(นางอังศุมารินทร์ เจริญเกษ)

ตรวจทานโดย : *ส.ท.* หัวหน้างานนโยบายและแผน
(นางสาวประทุมวรรณ บัวรินทร์) และประกันคุณภาพการศึกษา

ตรวจสอบโดย : *ปิยนุช สวัสดิ์* เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร
(นางสาวปิยนุช สวัสดิ์)

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

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

อนุมัติโดย : *ดร.สุจินดา ศรีวัฒนะ* ตัวแทนผู้บริหาร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจินดา ศรีวัฒนะ)

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการซื้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	๑ ส.ก. 2562
	ฉบับที่ 1	หน้าที่ 1 / 8

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

	คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		ชื่อเอกสาร	การจัดการข้อร้องเรียน
			รหัสเอกสาร	QP-PP-19
	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)		ประกาศใช้	9 ส.ค. 2562
		ฉบับที่ 1	หน้าที่	2 / 8

1.0 วัตถุประสงค์ :

- 1.1 เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สามารถเตรียมพร้อมกรณีเกิดข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สามารถเรียนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการกลับคืนมาได้
- 1.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- 1.4 เพื่อควบคุมความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

2.0 ขอบเขต :

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ใช้สำหรับควบคุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่านั้น

3.0 คำนิยามศัพท์ :

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในคณะฯ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของคณะฯ

คำชมเชย หมายถึง คำยกย่อง สรรเสริญ ชื่นชม ในพฤติกรรม หรือการให้บริการ หรือกระบวนการทำงานของบุคลากร/ของหน่วยงาน/ของคณะฯ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับคณะฯ ผ่านช่องทางต่างๆ และประชาชนทั่วไป

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 ส.ค. 2562
	ฉบับที่ 1	หน้าที่ 3 / 8

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของคณะฯ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลแม่เหียะ

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

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์/ e-mail/ จดหมาย/ แบบสำรวจ/ สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ/ ระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์

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

4.0 เอกสารอ้างอิง :

- ไม่มี -

5.0 ความรับผิดชอบ : ผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนของคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีดังต่อไปนี้

5.1 คณบดี มีหน้าที่

(1) กำกับดูแลการดำเนินงานของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา/ หัวหน้างานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่

(1) กำกับดูแลการดำเนินงานด้านนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษาของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
	ประกาศใช้ 9 ต.ก. 2562	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ฉบับที่ 1	หน้าที่ 4 / 8

5.3 รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์/ หัวหน้างานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่

- (1) กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการวิจัย การบริการวิชาการแบบไม่แสวงหารายได้ และวิเทศสัมพันธ์ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 รองคณบดีฝ่ายบริหาร/ หัวหน้างานบริหารทั่วไป/ หัวหน้างานการเงิน การคลังและพัสดุ มีหน้าที่

- (1) กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการบริหารทั่วไป การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงิน การคลัง และพัสดุ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา/ หัวหน้างานบริการการศึกษา และพัฒนาคุณภาพนักศึกษา มีหน้าที่

- (1) กำกับดูแลการดำเนินงานด้านวิชาการ และการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.6 หัวหน้าสำนักวิชาอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

- (1) กำกับดูแลการดำเนินงานด้านหลักสูตร การเรียนการสอนของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.7 หัวหน้าศูนย์บริการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร/ หัวหน้างานศูนย์บริการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

- (1) กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแบบแสวงหารายได้ ของคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.8 เลขานุการคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีหน้าที่

- (1) กำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนสังกัดสำนักงานคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่

- (1) บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QF-PP 19-01)
- (2) เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและสถิติจำนวนข้อร้องเรียน
- (3) จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน (QF-PP 19-02) เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
	ประกาศใช้ 9 ส.ค. 2562	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ฉบับที่ 1	หน้าที่ 5 / 8

5.10 บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียน มีหน้าที่

- (1) รับข้อร้องเรียนที่มาจากช่องทางต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์/ e-mail/ จดหมาย/ แบบสำรวจ/ Facebook/ twitter/ เว็บไซต์/ Line Application / ระบบ VOC
- (2) พิจารณาข้อร้องเรียนและแก้ปัญหาในเบื้องต้นหากมีข้อมูลเพียงพอ
- (3) บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนที่งานบริหารทั่วไป กรณีแก้ปัญหาได้
- (3) แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบและดำเนินการแก้ปัญหา กรณีแก้ปัญหาไม่ได้

6 วิธีปฏิบัติ :

กรณีรับข้อร้องเรียนจากระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์

- 6.1.1 ผู้รับผิดชอบในระบบข้อร้องเรียนในแต่ละด้านพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น หากมีข้อมูลเพียงพอ และสามารถแก้ปัญหาได้ ให้กำหนดวิธีการแก้ไข้ปัญหา กำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ และแจ้งหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น
- 6.1.2 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไข้ปัญหา และแจ้งการดำเนินการแก้ไข้ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- 6.1.3 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QP-PP 19-01) เพื่อเก็บข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก จัดทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและภายในคณะ
- 6.1.4 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและสถิติจำนวนข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน (QP-PP 19-02) เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน (ถ้ามี)
- 6.1.5 ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานว่ามีข้อร้องเรียนเดิมเกิดขึ้นอีกหรือไม่ รวมทั้งสื่อสารและอบรมผู้ให้บริการด้านเทคนิคการแก้ไข้ปัญหา และตรวจสอบการทำงานของตนให้ถูกต้องและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	9 ส.ก. 2552
	ฉบับที่ 1	หน้าที่ 6 / 8

กรณีรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- 6.2.1 บุคคลแรกที่ได้รับข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น หากมีข้อมูลเพียงพอและสามารถแก้ปัญหาได้ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ
- 6.2.2 กรณีแก้ปัญหาได้ ให้บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QF-PP 19-01) เพื่อเก็บข้อมูล กรณีแก้ปัญหาไม่ได้ ให้แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบและดำเนินการแก้ปัญหาโดยด่วน
- 6.2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดวิธีการแก้ไข กรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการในเบื้องต้น
- 6.2.4 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป บันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (QF-PP 19-01) ที่งานบริหารทั่วไปเพื่อเก็บข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก จัดทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและภายในคณะ
- 6.2.5 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและสถิติจำนวนข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มสรุปรายงานข้อร้องเรียน (QF-PP 19-02) เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน (ถ้ามี)
- 6.2.6 ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานว่ามีข้อร้องเรียนเดิมเกิดขึ้นอีกหรือไม่ รวมทั้งสื่อสารและอบรมผู้ให้บริการด้านเทคนิคการแก้ไขปัญหาและตรวจสอบการทำงานของตนให้ถูกต้องและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

	ชื่อเอกสาร การจัดการข้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร	QP-PP-19
	ประกาศใช้	9 ต.ค. 2562
	ฉบับที่ 1	หน้าที่ 7 / 8

7 แผนผังกระบวนการ : การจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

วิธีการ

บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียน/ ผู้รับผิดชอบ
โปรแกรมรับข้อร้องเรียนออนไลน์ในแต่ละด้าน

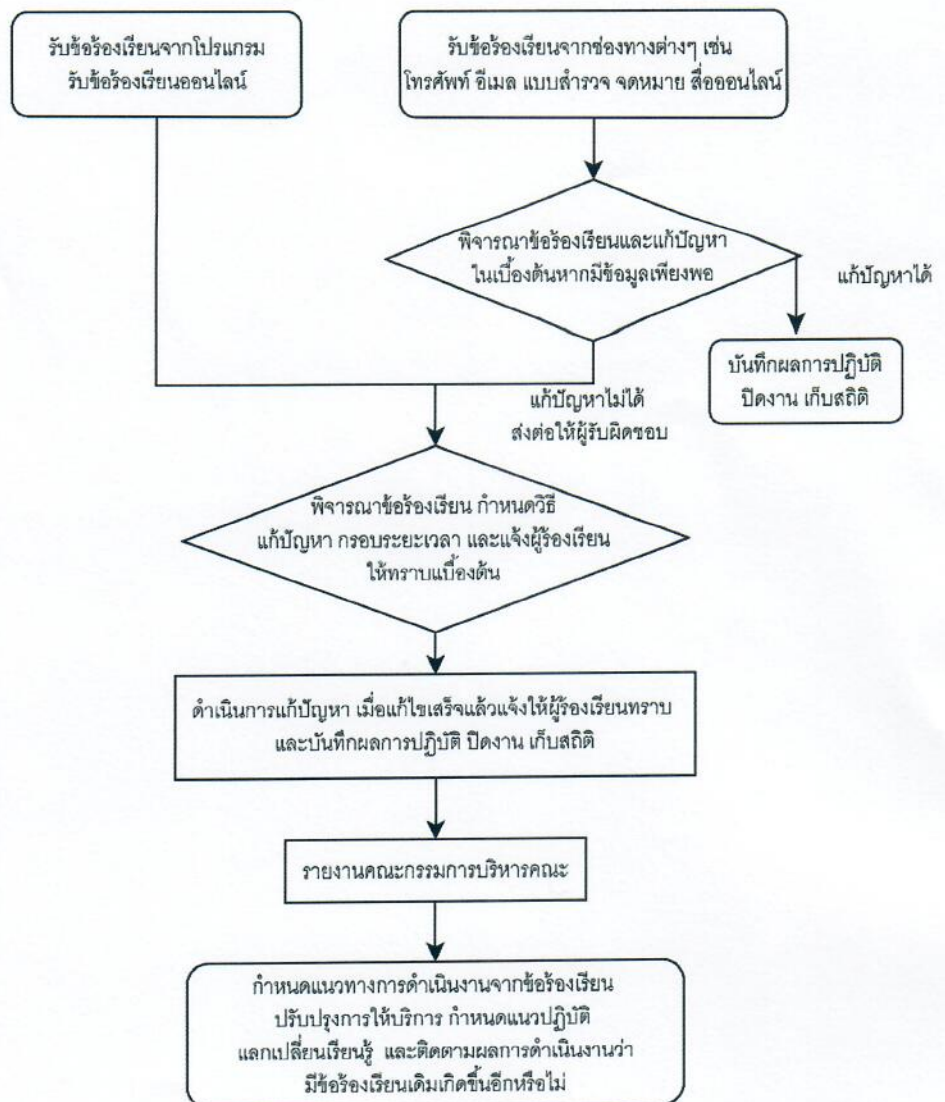
บุคคลแรกที่รับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ/และผู้บริหาร
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ/และผู้บริหาร
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน

ผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบ



 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ชื่อเอกสาร การจัดการซื้อร้องเรียน	
	รหัสเอกสาร QP-PP-19	
ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	ประกาศใช้	๑ ส.ก. 2552
	ฉบับที่ 1	หน้าที่ 8 / 8

8 เอกสารแนบ :

<u>หมายเลขแบบฟอร์ม</u>	<u>ชื่อแบบฟอร์ม</u>	<u>ผู้รับผิดชอบ</u>	<u>ระยะเวลาจัดเก็บ</u>
1. QF-PP 19-01	แบบฟอร์มบันทึกซื้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบซื้อร้องเรียนในแต่ละด้าน จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง	
2. QF-PP 19-02	แบบฟอร์มสรุปรายงานซื้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบซื้อร้องเรียนในแต่ละด้าน จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง	

	เลขที่รับ..... วันที่รับ..... เวลา ผู้รับเรื่อง..... หน่วยงาน
ผู้ร้องเรียน ☐ แจ้งชื่อ..... ที่อยู่.....	
หมายเลขโทรศัพท์..... ☐ มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ	
ช่องทางร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ ไปรษณีย์/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ ผู้รับความคิดเห็น ☐ เว็บไซต์ ☐ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ☐ อื่น ๆ	
ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ☐ ร้องเรียนการให้บริการ ☐ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ☐ คำชมเชย ☐ อื่นๆ (ระบุ)	
เรื่อง :	
รายละเอียด :	
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :	
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้รับเรื่อง	

