

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่บุคลากรในสำนักฯ/มหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบจากการให้บริการของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของ สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ประเภทของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1) ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

คำอธิบาย : ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักสำนัก สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอ ระบบสารสนเทศเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ห้องน้ำมีความสะอาด ห้องครัวมีการดูแลที่เหมาะสม การดูแลด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและผู้รับบริการ เป็นต้น

2) ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

คำอธิบาย : ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการให้บริการหลักของฝ่ายต่างๆ เช่น การดำเนินการ ด้านเอกสาร ขั้นตอน กระบวนการ/หลักเกณฑ์/วิธีการ การดำเนินงาน มีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ฯลฯ การให้คำปรึกษา การประสานงาน และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้รับผิดชอบมีความเหมาะสม รวมทั้งพฤติกรรมบริการและการประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร สำนักฯ เป็นต้น

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับ 3 : รุนแรงมาก	หมายถึง	ระดับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/การติดต่อสอบถาม ที่ต้องดำเนินการต่อ เนื่องจากมีผลกระทบสูง โดยดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน
ระดับ 2 : รุนแรง	หมายถึง	ระดับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/การติดต่อสอบถาม ที่ต้องดำเนินการต่อ เนื่องจากมีผลกระทบปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน
ระดับ 1 : ปกติ	หมายถึง	ระดับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/การติดต่อสอบถาม ที่ต้องดำเนินการต่อ มีผลกระทบน้อย โดยดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 21 วัน
ระดับ 0 : ไม่กระทบ	หมายถึง	ระดับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใดๆ

หมายเหตุ : การดำเนินการตั้งแต่รับเรื่อง ถึงขั้นตอนดำเนินการแก้ไขและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียน / แนะนำ ต้องมีระยะเวลาดำเนินการรวมไม่เกินตามที่กำหนด (นับรวมระยะเวลาที่ปรึกษาหรือผู้อำนวยการที่รับผิดชอบ และขอพิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ)

ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

กรณีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (Internal & External VOC)

บุคลากร และผู้รับบริการภายนอกส่งข้อมูลผ่าน Google Form

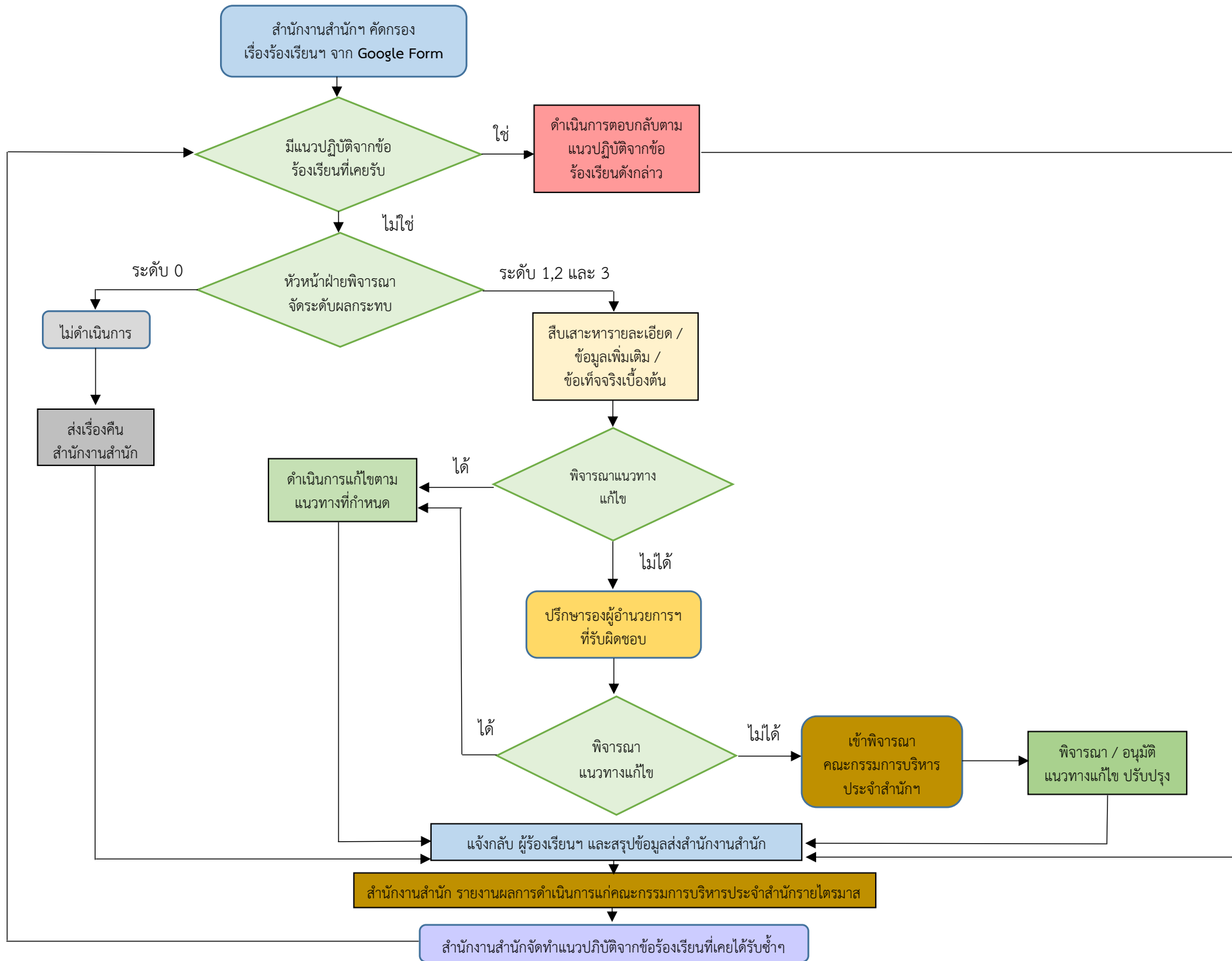
*การดำเนินการเป็นความลับทุกขั้นตอน

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

(ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับความเร่งด่วนและผลกระทบ)

การรับเรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ	ระดับ : ระยะเวลา ดำเนินการ
ได้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ติดต่อสอบถาม/ชมเชย จากช่องทาง Google Form	ผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคลรับเรื่อง และกลั่นกรองข้อมูล เพื่อ ดำเนินการ (เลขานุการสำนักเป็นผู้กำกับ/ ดูแล)	สำนักงานสำนักรับข้อมูล ↓ คัดกรอง VOC ↓ ลงทะเบียนเก็บเรื่อง / ส่งต่อหัวหน้า ฝ่ายฯ เพื่อจัดระดับความรุนแรง ↓ หัวหน้าฝ่ายฯ ดำเนินการและสรุปผล ↓ 1) แจ้งผู้ร้องเรียนฯ 2) สรุปข้อมูลส่งต่อสำนักงานสำนัก ↓ 1) สำนักงานสำนักรายงานผลแก่ คณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ รายไตรมาส 2) ทบทวนกระบวนการ/ ปรับปรุง	ระดับ 3 ผลกระทบสูง : แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน ระดับ 2 ผลกระทบปาน กลาง : แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน ระดับ 1 ปกติ ผลกระทบ น้อย : แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 21 วัน ระดับ 0 ไม่กระทบ : ไม่ต้องดำเนินการ
- การบริหารจัดการของสำนักพัฒนา <u>คุณภาพการศึกษา</u> : การบริหารจัดการของสำนักสำนัก สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ ระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เหมาะสม และเพียงพอ ระบบสารสนเทศเอื้อ ต่อการปฏิบัติงาน ระบบ อินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ห้องน้ำมี ความสะอาด ห้องครัวมีการดูแลที่ เหมาะสม การดูแลด้านความ ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของ บุคลากรและผู้รับบริการ เป็นต้น	1) เลขานุการ 2) รองผู้อำนวยการฝ่าย บริหาร		
- การให้บริการของสำนักพัฒนา <u>คุณภาพการศึกษา</u> : การให้บริการหลักของฝ่ายต่างๆ เช่น การดำเนินการด้านเอกสาร ขั้นตอน กระบวนการ/หลักเกณฑ์/ วิธีการ การดำเนินงาน มีความ เหมาะสม ถูกต้อง สะดวก และ รวดเร็ว ฯลฯ การให้คำปรึกษา การ ประสานงาน และช่องทางการ ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ และผู้รับผิดชอบมีความเหมาะสม รวมทั้งพฤติกรรมการบริการและการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ บุคลากรสำนักฯ เป็นต้น	1) หัวหน้าฝ่ายฯ 2) เลขานุการ 3) รองผู้อำนวยการ ที่รับผิดชอบ		
อาจมีกรณีขอพิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ (แจ้งเวียนพิจารณาในกรณีเร่งด่วน/ด่วนที่สุด)			

แนวทางดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา



Google Form รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา
ผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ <https://www.eqd.cmu.ac.th/eqdvoc.asp>



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

ชื่อ-สกุล

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน

เบอร์โทรศัพท์

สถานภาพปัจจุบันของท่าน

- บุคลากรสำนักฯ
- บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ
- บุคคลทั่วไป
- ไม่ระบุ

ประเภท

- ข้อร้องเรียน
- ข้อเสนอแนะ
- ติดต่อสอบถาม
- ชมเชย

หมวดหมู่

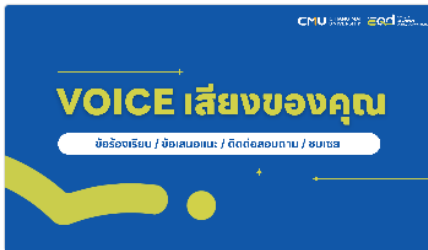
- การบริหารจัดการของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- การให้บริการของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

รายละเอียด

.....
.....
.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลของท่าน เราจะแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้ท่านทราบผ่านทาง Email
กรณีไม่ได้ระบุ email ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าได้จากรายงานผลการดำเนินการ VOC

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer)



*รายงานเฉพาะความรุนแรงระดับ 2 หรือสูงกว่าเท่านั้น