

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้เกิดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะวิทยาศาสตร์ที่ชัดเจน ทั้งข้อมูลรายละเอียด มีขั้นตอนและส่วนงานที่รับผิดชอบ
- 1.2 เพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิทยาศาสตร์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 1.3 เพื่อให้มั่นใจว่าคณะวิทยาศาสตร์มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในกระบวนการดำเนินการ
- 1.4 เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบขั้นตอนและวิธีการในการร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม

2. ขอบเขต

แนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นการจัดการข้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานข้อมูลกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะวิทยาศาสตร์ การประสานงานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนตามลำดับขั้น

3. คำจำกัดความ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากคณะวิทยาศาสตร์ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่าง ๆ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อคณะวิทยาศาสตร์ จากการใช้บริการของคณะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของคณะวิทยาศาสตร์ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอช่องทาง สื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์คณะวิทยาศาสตร์

ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง นิสิต ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ ภาควิชาเอกชน ผู้รับบริการอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะวิทยาศาสตร์

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความรุนแรง

4. ช่องทางการร้องเรียนสำหรับผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง

1. สายตรงคนบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 24 ชั่วโมง
2. ผ่าน Chatbot เว็บไซต์คณะวิทยาศาสตร์ 24 ชั่วโมง (www.science.msu.ac.th)
3. หนังสือทางราชการ/จดหมาย
4. โทรศัพท์ : 043 – 754247
5. ติดต่อด้วยตนเอง

5. ระดับข้อร้องเรียน

เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมาก ซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับ บริการ และอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้ หรือไม่พอใจในการดำเนินงานของคณะ มีการร้องเรียนผ่านหน่วยงาน ภายนอกจนถึงมีการดำเนินคดีในศาล

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาต่อเนื่อง และมีการประเมินค่าความเสียหายเป็นจำนวนเงินได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อร้องเรียนเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

6. เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง 1 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป

ระดับความรุนแรง 2 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะ ส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ

ระดับความรุนแรง 3 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะ ส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง 4 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ

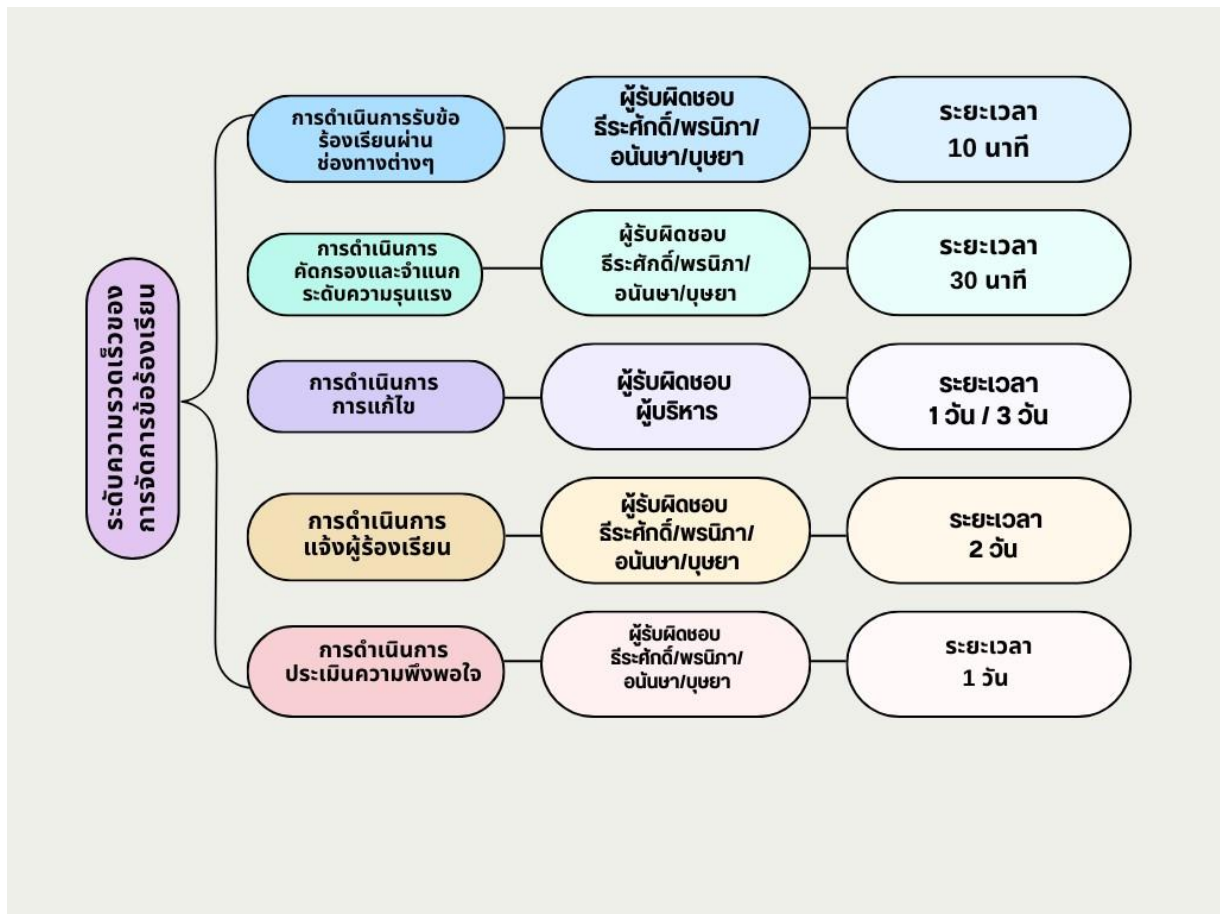
ระดับความรุนแรง 5 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

7. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



8. ระดับความรวดเร็วของการจัดการข้อร้องเรียน



แบบหนังสือร้องเรียน

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล

อายุ ปี ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

อาชีพ ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์

เลขบัตรประจำตัวประชาชน ออกโดย

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเพื่อให้คณะวิทยาศาสตร์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง

โดยขออ้าง.....

เพื่อเป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้ารับรองว่า ข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้ารับทราบแล้ว หากเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....

(.....)