

แนวทางจัดการข้อร้องเรียน ของ หลักสูตรสัลยศาสตร์

แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ และแก้ปัญหา
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงาน หรือหลักสูตรให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

คำจำกัดความ

1. ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน มีการจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ คือ

Complaint 1, Complaint 2, Complaint 3 และ มิติประกอบด้วย ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้อง มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตารางดังนี้

มิติ	Complaint 1	Complaint 2	Complaint 3
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุงตัวตน/พฤติกรรม	คำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง
ผลกระทบทางร่างกาย (Impact)	A - C	D	E ขึ้นไป

2. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรม ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3. การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหาก

มีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในช่องประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

4. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี 5 ช่องทาง คือ

1. กล้องรับความคิดเห็น
2. โทรศัพท์ เบอร์ 02-2011315
3. จดหมาย
4. เจ้าหน้าที่ อาจารย์
5. สื่อ ออนไลน์

5. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามระดับความสำคัญ แบ่งได้ 4 วิธี

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ไม่รุนแรง	- รายงานหัวหน้าฝ่ายการศึกษาหลัง ปริญญารับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง
Complaint 2 ดำเนิน/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานหัวหน้าฝ่ายการศึกษาหลัง ปริญญารับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับ ผู้ร้องเรียน
Complaint 2 ดำเนิน/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูงต่อการ เกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบ ทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล

		เพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานหัวหน้าฝ่ายการศึกษาหลังปริญญารับทราบ - พิจารณาจัดประชุม ทบทวน - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน
Complaint 3 คำขอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/ การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูล เพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุด - รายงานหัวหน้าฝ่ายการศึกษาหลังปริญญารับทราบทันที และแจ้งหัวหน้าภาควิชาทราบ - พิจารณาจัดประชุม ทบทวน - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน

6 .การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด

การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังมีการรับข้อร้องเรียนและจัดการขั้นตอนถัดมา คือ การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลและส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

มาตรการ

1. สอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวน/สอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
3. จัดทำช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายในการรับเรื่องร้องเรียน โดยเป็นความลับสูงสุด
4. จัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งจัดทำรายงานสรุปข้อมูลสถิติ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและ/หรือ ที่ประชุม
5. ให้มีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างโปร่งใส ยุติธรรม คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. กรณีที่เรื่องร้องเรียนเรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของภาควิชา คณะ หรือ องค์กร หรือเกี่ยวข้องกับบุคคล ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอเรื่องต่อหัวหน้าภาควิชาดำเนินการต่อไป
7. แจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง จนกว่าเรื่องจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับ