

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

คณะทำงานรับฟังเสียงลูกค้า
(VOC team)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
1. หลักการและเหตุผล	3
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
3. ขอบเขต	4
4. คำจำกัดความ	4
5. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
6. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
8. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	8
9. สถานที่ตั้ง	8
10. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	8
11. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	10
13. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
14. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
15. ระบบติดตามและประเมินผล	10
16. ประโยชน์ที่ได้รับ	10
17. ภาคผนวก	
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	12
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)	13

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สถาบันฯ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันฯ ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 2.1 เพื่อให้บุคลากรของสถาบันฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

- 2.3 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.4 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันฯ ทราบกระบวนการ
- 2.5 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันฯ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารของสถาบันฯ

4. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
“การจัดการข้อร้องเรียน”	หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน
“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้องค์กรพิจารณาและดำเนินการ
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ Facebook
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่ผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ
“ระดับความรุนแรง”	หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ▪ ระดับ 1 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป

- ระดับ 2 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรอง และทำความเข้าใจ
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
- ระดับ 5 หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

5. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์สถาบัน ฯ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

5.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

6. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทาง ร้องเรียนร้องทุกข์	ขั้นตอนการดำเนินงาน
ทางไปรษณีย์/ ระบบจัดการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์	(1) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด (2) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ (3) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ
มาด้วยตนเอง	(1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง (3) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

	(4) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ
ทางโทรศัพท์/และ ร้องผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น (3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้ (4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป (5) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ (6) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

7.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน 9 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

- (1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้ พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง
- (2) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ 3 ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (1) มูลเหตุของปัญหา
- (2) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (3) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (4) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (5) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 5 ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้ง
เดือนครั้งที่ 1 ถึงหัวหน้าส่วนงาน ให้รายงานภายใน 5 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 6 ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ 1 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเดือนครั้งที่ 2 ถึง
หัวหน้าส่วนงาน ให้รายงานภายใน 3 วัน ทำการ

ขั้นตอนที่ 7 ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้อำนวยการ
สถาบันฯ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอน
ที่ 4 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ - ยุติเรื่อง
จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ทราบ

7.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความ
น่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันฯ
ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ใน
ฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

7.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่ง
ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผล
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน
2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้าง
หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3
วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับ
ข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 5 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ
ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

7.4 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการ
ดำเนินการให้งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานกฎหมายและคดีเก็บ
รวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานกฎหมายและคดี จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเอง
แล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานกฎหมายและคดี ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่

กำหนดอย่างน้อย 1 วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่ หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

7.5 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานกฎหมายและคดีจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานผู้อำนวยการสถาบันฯ เพื่อสั่งการต่อไป

7.6 การรวบรวมข้อมูล

งานกฎหมายและคดี จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

8. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- 8.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 8.2 ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ 110 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 8.3 ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 0 5393 6148
- 8.4 ทางเว็บไซต์สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ: <http://www.rhes.cmu.ac.th>
- 8.5 ทาง Facebook สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- 8.6 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) :
- 8.7 ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

9. สถานที่ตั้ง

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ 110 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

10. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.

11. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ		5 นาที	คณะทำงานรับฟังเสียงลูกค้า
2. ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูลข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน		5 นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
3. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา <ul style="list-style-type: none"> - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน - กรณีร้ายแรง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วัน - กรณีซับซ้อน ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 5 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ 		ภายใน 15 วัน	อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
5. หน่วยงานดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการ		ภายใน 15 วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
6. แจ้งคณะกรรมการเพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง			อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
7. สรุปและรายงานเสนอผู้บริหารทราบ			อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
8. ติดตามการดำเนินงานและรายงานผล			อนุกรรมการจัดการข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

(1) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

(2) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

(3) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์กรให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

(4) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

13. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ

14. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

15. ระบบติดตามและประเมินผล

งานเจ้าหน้าที่และงานรับฟังเสียงลูกค้า จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

16. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่อง ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการขอ ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่

ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตรประชาชนเลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ด้วย (นาย/นาง/นางสาว) อายุ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต

..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่
ผู้รับเรื่องได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....นาฬิกา