

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เมษายน 2568

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	2
1. ขอบเขต	3
2. คำจำกัดความ	3
3. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
5. ขั้นตอนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
5.1 การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	5
5.2 การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
ภาคผนวก	
ภาคผนวก 1 คู่มือ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	7
ภาคผนวก 2 ระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย	8

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยครอบคลุมตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่อง ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ การดำเนินการส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข การชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและนำไปพัฒนากระบวนการทำงานของสถาบันฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารของสถาบันฯ

2. คำจำกัดความ

“ลูกค้า”	หมายถึง ลูกค้าของสถาบันวิจัย ได้แก่ แหล่งทุนวิจัยภายในและต่างประเทศ นักศึกษาไทยและต่างชาติ ผู้รับบริการทางห้องปฏิบัติการและผู้รับบริการทางคลินิก
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสถาบันวิจัย ตัวอย่างเช่น ประชาชนทั่วไป อาสาสมัคร โครงการวิจัย ผู้ใช้บัณฑิต บุคคลหรือองค์กรที่เป็น supply chain และบุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ
“การจัดการข้อร้องเรียน”	หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน
“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้องค์กรพิจารณาและดำเนินการ
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่างๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ
“ความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน”	หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือถูกร้องเรียน แบ่งความเร่งด่วน ดังนี้ ด่วนมาก หมายถึง ให้หน่วยงานดำเนินการและรายงานให้ทราบภายใน 7 วัน ด่วน หมายถึง ให้หน่วยงานดำเนินการและรายงานให้ทราบภายใน 15 วัน ปกติ หมายถึง ให้หน่วยงานดำเนินการและรายงานให้ทราบภายใน 30 วัน

3. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.1 เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะทั่วไป

3.2 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริต

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียด	ผู้รับเรื่อง
1. QR code	QR code หรือ link จะนำไปที่ หน้าระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย	- การแจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ระบบจะส่งเรื่องมาที่อีเมลผู้อำนวยการสถาบันโดยตรง - การแจ้งเบาะแสทุจริตระบบจะส่งเรื่องไปที่กองกฎหมาย มช. เพื่อพิจารณาตรวจสอบก่อน หลังจากนั้นกองกฎหมายจะส่งเรื่องมาทางระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย และระบบ CMU-eDocument
2. เว็บไซต์ของสถาบัน (QR code หรือ link)	เลือกหน่วยงาน สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ เลือกประเภทของข้อมูลที่ต้องการแจ้ง 1. แจ้งข้อเสนอแนะ 2. แจ้งข้อร้องเรียน 3. แจ้งเบาะแสทุจริต	
3. ไปรษณีย์	จากหน้าซองถึง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ข้อร้องเรียน แนะนำ ดิชม) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ 110 ถนน อินทวโรรส ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200	ผู้อำนวยการสถาบัน ห้ามหน่วยสารบรรณเปิดจดหมายที่มีข้อความ (ข้อร้องเรียน แนะนำ ดิชม)
4. อีเมล	voc-rihes@cmu.ac.th	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย และ เลขาสถาบัน

หมายเหตุ: หากผู้ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนติดต่อมาทาง social network หรือช่องทางอื่นๆ ของสถาบัน
ให้ผู้ดูแลแจ้งช่องทางการร้องเรียนข้างต้นแก่ผู้ร้องเรียน

5. ขั้นตอนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.1 การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

ขั้นตอนที่ 1 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อ่านเรื่อง และตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะโดยละเอียด ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาทางไปรษณีย์หรืออีเมลทุกเรื่อง ต้องลงทะเบียนรับเรื่องในระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย <https://voc.cmu.ac.th/>

ขั้นตอนที่ 2 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องหลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ หากเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ให้พิจารณายุติเรื่อง หรือติดต่อผู้ร้องเรียนหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมในการพิจารณา

ขั้นตอนที่ 3 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยต้องระบุความเร่งด่วนของเรื่องเพื่อกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ด่วนมาก ด่วน ปกติ ระยะเวลาการดำเนินการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามแต่ละกรณีไป

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไขและการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

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

หากเกินระยะเวลาที่กำหนดแล้วหน่วยงานยังไม่สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้แล้วเสร็จ ให้แจ้งเหตุผลแก่ผู้อำนวยการทราบ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 6 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาในระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 7 เมื่อมีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหาในระบบแล้ว ระบบจะส่งผลดำเนินการแก้ไขและแบบประเมินความพึงพอใจ ให้กับผู้ร้องเรียน (ถ้าสามารถติดต่อทางอีเมลได้) โดยอัตโนมัติ

5.2 การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย ระบบจะส่งข้อมูลไปที่กองกฎหมายเพื่อให้กองกฎหมายพิจารณา/ตรวจสอบ เบื้องต้น

- กองกฎหมายพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องทุจริต กองกฎหมายจะกำหนดความเร่งด่วน **และเสนอ ผู้อำนวยการ กองกฎหมายพิจารณาสั่งการมอบหมายให้ผู้ช่วยที่รับผิดชอบดำเนินการกลั่นกรองเบื้องต้น** หลังจากนั้นจะคลี่งส่งเรื่องทุจริตต่อให้สถาบันฯ ผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย ภายใน 5- 7 วัน และกองกฎหมายจะส่งหนังสือถึงหน่วยงานผ่าน ระบบ CMU-eDocument หัวข้อ “เรื่องร้องเรียนการทุจริต”มายังหน่วยสารบรรณของสถาบันฯ และให้หน่วยสารบรรณเสนอเรื่องถึง เลขานุการ ผู้อำนวยการให้ดำเนินการต่อ

- กองกฎหมายพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากการทุจริต กองกฎหมายจะคลิกส่งเรื่องดังกล่าวต่อให้สถาบันฯ ผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย ภายใน 5- 7 วัน และ กองกฎหมายจะส่งหนังสือถึงหน่วยงานผ่าน ระบบ CMU-eDocument หัวข้อ “**เรื่องร้องเรียนการทุจริต**” มายังหน่วยสารบรรณของสถาบันฯ และให้หน่วยสารบรรณเสนอเรื่องถึง เลขานุการ ผู้อำนวยการให้ดำเนินการต่อ

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อผู้อำนวยการได้รับเรื่องแล้วให้พิจารณาดำเนินการภายในได้เลย และสามารถทำหนังสือขอความช่วยเหลือจากกองกฎหมาย (หากมีความจำเป็น)

ขั้นตอนที่ 3 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 4 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาในระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัยและแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังกองกฎหมายเพื่อทราบด้วย

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อมีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหาในระบบแล้ว ระบบจะส่งผลดำเนินการแก้ไขและแบบประเมินความพึงพอใจ ให้กับผู้ร้องเรียน (ถ้าสามารถติดต่อทางอีเมลได้) โดยอัตโนมัติ

ภาคผนวก 1

คู่มือ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประกาศ ณ วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2560
 - ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประกาศ ณ วันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

<https://www.cmu.ac.th/CMUArticle/ArticleDownload.aspx?id=93958c74-4f41-4888-b927-029dd7636e0c>

2. ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Privacy Policy) ประกาศ ณ วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2565

<https://cmu.ac.th/content/University/CMU-Privacy-Policy.pdf>

ภาคผนวก 2

ระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัย

<https://voc.cmu.ac.th/>

รายงาน ▾

รายงานสรุปข้อร้องเรียน/เสนอแนะ

รายงานการโอนย้ายข้อร้องเรียน/เสนอแนะ

รายงานสรุปความพึงพอใจ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน/เสนอแนะที่รอการแก้ไข

รายงานสถิติการตอบสนอง

Research Institute for Health Sciences, Chiang Mai University

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Logout

กำหนดผู้รับผิดชอบหมวดหมู่

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

รายงาน ▾

หน่วยงาน สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

หมวดหมู่ ----- ทั้งหมด ----- ▾

ความเห็นของหัวหน้าฝ่าย ----- ทั้งหมด ----- ▾

สถานะ ----- ทั้งหมด ----- ▾

ประเภท ----- ทั้งหมด ----- ▾

วันที่เริ่มต้น 01/02/2568

วันที่สิ้นสุด 24/04/2568

Search

Export

จำนวน 1 รายการ

ลำดับ	ประเภท	หมวดหมู่	หน่วยงาน	เรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ	ผู้ร้องเรียน	รายละเอียด	ความเร่งด่วน	สถานะ	วันที่ยื่นเรื่อง	วันที่ยื่นขึ้นเรื่อง	วันที่กำหนดความเร่งด่วน	ระยะเวลาในการรับเรื่อง	วันที่ตอบสนอง	การตอบสนอง	ระยะเวลาดำเนินการ	
1	ข้อเสนอนแนะ		สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ		-	รายละเอียด	เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน	ดำเนินการแล้ว	11 กุมภาพันธ์ 2568 13:56:59		15/2/2568 15:08:14	5 วัน	15 กุมภาพันธ์ 2568 16:38:09			5 วัน