



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีนโยบายในเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการและประชาชน โดยกำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วยการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ การกำหนดกระบวนการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย และการแจ้งเบาะแสทุจริต ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หลากหลายช่องทาง รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สามารถจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสำนักฯ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อบกพร่องประการใด คณะกรรมการฯ พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุงในโอกาสต่อไป

คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มิถุนายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบเขต	1
4. คำจำกัดความ	2
5. ประเภทข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	2
6. ระดับข้อร้องเรียน	3
7. ช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	3
8. หลักเกณฑ์รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	4
9. กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	5
ภาคผนวก	7
ภาคผนวก ก. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	8
ภาคผนวก ข. สำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	11
ภาคผนวก ค. ระบบบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	13
ภาคผนวก ง. แบบรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	14

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. หลักการและเหตุผล

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม และจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน และการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมี การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม กอปรกับสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่หลากหลาย ได้แก่ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม การให้บริการพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา และบริการด้านอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ชัดเจน มีการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง มีกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะอย่างมีระบบ ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเน้นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงาน

ดังนั้น สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมจึงได้ทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นไปตามระบบ ถูกต้องตามแนวทางขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อให้การบริหารงานเน้นไปหลักเกณฑ์ และทำให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับบริการจากส่วนงาน และเข้าใจระบบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของทุกหน่วยงานในสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

2.3 เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

2.4 เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมต่อไป

3. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครอบคลุมขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประเภทข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยได้รวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูล และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในแต่ละพันธกิจ เพื่อดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนและให้

ข้อเสนอแนะ ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. คำจำกัดความ

“สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม” หมายถึง สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

“บุคลากร” หมายถึง ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เกี่ยวกับความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการแสดงเจตนาารมณ์การใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย สิ่งที่ไม่พึงประสงค์ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ สิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุงการดำเนินงาน

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของบุคลากรของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของบุคลากรสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

“คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ” หมายถึง ผู้บริหารและบุคลากรสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

5. ประเภทข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
1. ร้องเรียนบุคลากร/หน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการงานของบุคลากรสำนักฯ ตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักฯ ซึ่งข้อร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ	- ร้องเรียนการทุจริตในหน้าที่ของบุคลากร - ร้องเรียนวินัยบุคลากร - ร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร - ร้องเรียนจริยธรรมของบุคลากร - อื่นๆ
2. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบหรือขั้นตอนการให้บริการงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักฯ ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ	- ร้องเรียนการให้บริการ - ร้องเรียนขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า - อื่นๆ
3. ข้อเสนอแนะหรือคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชยเกี่ยวกับบุคลากรหรือการให้บริการของสำนักฯ ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ	- การเสนอแนะขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากร - ข้อเสนอแนะหรือคำชมเชยเกี่ยวกับระบบการให้บริการของสำนักฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
		- ข้อคิดเห็นหรือคำชมเชยในการปฏิบัติงานของบุคลากร - อื่นๆ
4. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักฯ นอกเหนือจากประเภทข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทั้ง 3 ประเภท	- ร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้าที่จำหน่ายในมหาวิทยาลัย - ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย

6. ระดับข้อร้องเรียน

สำนักฯ ได้แบ่งระดับของข้อร้องเรียนออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1. ข้อร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)

ระดับ 2. ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) โดยจำแนกความรุนแรง ออกเป็น 2 ระดับย่อย คือ

- ระดับ 1 ข้อร้องเรียนเล็ก คือ ข้อร้องเรียนที่สามารถจัดการได้ภายในสำนักฯ
- ระดับ 2 ข้อร้องเรียนใหญ่ คือ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ไม่สามารถจัดการได้ภายในสำนักฯ

7. ช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ช่องทาง	รายละเอียด
1. ติดต่อด้วยตนเอง	ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการข้อมูล (Information Point) พิพิธภัณฑสถานโบราณล้านนา หรืออาคารสำนักงาน สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ในวันและเวลาทำการ
2. หนังสือ/จดหมาย	ผู้รับบริการส่งหนังสือ/จดหมาย เพื่อแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยส่งถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 (หมายเหตุ: ดำเนินการรับเรื่องข้อร้องเรียนฯ โดยถือวันประทับตราในหนังสือรับรองสำนักฯ เป็นสำคัญ)
3. โทรศัพท์	(053) 943 624 - 5
4. โทรสาร	(053) 222 680, 943 625
5. เว็บไซต์สำนักฯ	เมนู “แจ้งเรื่องร้องเรียน (VOC)” ที่ http://art-culture.cmu.ac.th/Voc หมายเหตุ: มี 5 ตัวเลือกได้แก่ 1. สายตรงผู้บริหาร 2. ข้อร้องเรียน 3. ข้อเสนอแนะ 4. ชมเชย 5. แจ้งเบาะแสทุจริต เมนู “ติดต่อเรา” ที่ http://art-culture.cmu.ac.th/Contactus

ช่องทาง	รายละเอียด
6. เว็บไซต์ ITSC CMU	เมนู “ระบบรับฟังเสียงลูกค้า” ที่ http://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=29
7. อีเมลล์	artculture.cmu@gmail.com
8. Facebook Page	CMU Lanna Traditional House Museum พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา มช.
9. แบบประเมิน/ แบบสอบถาม	แบบประเมิน/แบบสอบถามการเข้าร่วมกิจกรรม/รับบริการวิชาการจากสำนักฯ
10. อื่นๆ	อาทิ การร้องเรียนผ่านส่วนงานในมหาวิทยาลัย การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ฯลฯ เป็นต้น

8. หลักเกณฑ์รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

8.1 ผู้แจ้งข้อร้องเรียน ต้องระบุชื่อ-สกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ (หรือแจ้งอีเมล) เพื่อให้สำนักฯ สามารถตรวจสอบตัวตน หรือติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

8.2 ผู้แจ้งข้อร้องเรียน ต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้แจ้งข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงตามเหตุการณ์อันสมควร

8.2.1 กรณีมีมูล ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของสำนักฯ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้นๆ

8.2.2 กรณีไม่มีมูล ยุติข้อร้องเรียนนั้นในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของสำนักฯ

8.3 ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือขอให้สำนักฯ ปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาในกระบวนการการให้บริการที่ไม่เหมาะสม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือการให้บริการของสำนักฯ

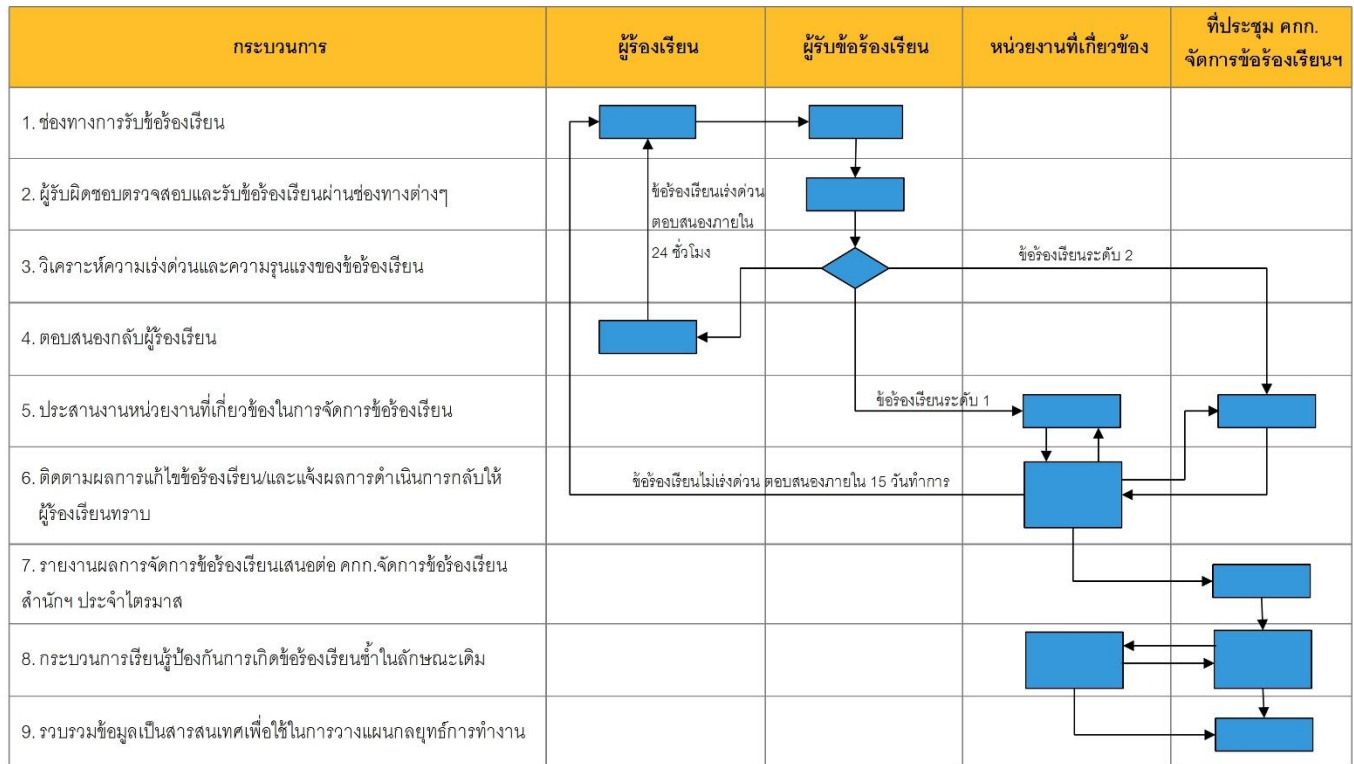
8.4 ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

8.5 หากผู้ใดแจ้งข้อร้องเรียนที่เป็นเท็จ และทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา

8.6 การร้องเรียนกรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานและกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง โดยผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

สำหรับข้อร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของสำนักฯ พิจารณาสั่งยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว

9. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ



หมายเหตุ: ข้อร้องเรียนมี 2 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1. ข้อร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง)
- ระดับ 2. ข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 15 วันทำการ) โดยจำแนกย่อยตามระดับความรุนแรง คือ
 - 2.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 ได้แก่ ข้อร้องเรียนเล็ก จัดการภายในสำนักฯ
 - 2.2 ข้อร้องเรียนระดับ 2 ได้แก่ ข้อร้องเรียนใหญ่ เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

แผนภาพที่ 1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของสำนักฯ

คำอธิบายกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอน	รายละเอียด
1. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	1.1 ผู้แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่สำนักฯ กำหนดไว้ 1.2 ผู้รับข้อร้องเรียนรับข้อร้องเรียน
2. ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	2.2 ผู้รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียน
3. วิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของข้อร้องเรียน	3.1 ผู้รับข้อร้องเรียนวิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของข้อร้องเรียน และดำเนินการดังนี้ 1) กรณีข้อร้องเรียนเร่งด่วน (ตอบสนองภายใน 24 ชั่วโมง) ให้ตอบสนองกลับผู้ร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 4) 2) กรณีข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 1 ให้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 5) 3) กรณีข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 2 ให้นำเสนอที่ประชุม คกก.จัดการข้อร้องเรียน (ในขั้นตอนที่ 5)
4. ตอบสนองกลับผู้ร้องเรียน	4.1 ผู้รับข้อร้องเรียน ตอบสนองกลับผู้แจ้งข้อร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อแจ้งให้ผู้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่าสำนักฯ ได้รับทราบข้อร้องเรียนแล้ว

ขั้นตอน	รายละเอียด
5. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน	5.1 <u>กรณีข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 1</u> ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตาม แก้ไข และจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม 5.2 <u>กรณีข้อร้องเรียนไม่เร่งด่วน ระดับ 2</u> ให้ที่ประชุม คกก.จัดการข้อร้องเรียน พิจารณาแนวทางการติดตาม แก้ไข และจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ
6. ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ	6.1 ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกระดับ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไข การหาข้อเท็จจริงตามประเด็นข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อร้องเรียน 6.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่า สำนักฯ ได้รับข้อมูลการร้องเรียนแล้ว โดยจะแจ้งผลการแก้ไขหรือจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้แจ้งร้องเรียนทราบภายหลังต่อไป 6.3 แจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน (ทุกระดับ) เสนอต่อที่ประชุม คกก.จัดการข้อร้องเรียนสำนักฯ
7. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่อ คกก.จัดการข้อร้องเรียนสำนักฯ ประจำไตรมาส	7.1 จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยสรุปและแยกประเภทของข้อร้องเรียน 7.1 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่อ คกก.จัดการข้อร้องเรียนสำนักฯ ประจำไตรมาส
8. กระบวนการเรียนรู้เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในลักษณะเดิม	8.1 กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามาร้องเรียนไปปฏิบัติ พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
9. รวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การทำงาน	9.1 รวบรวมจัดเก็บเป็นข้อมูลสารสนเทศและจัดทำคลังข้อมูล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และผู้บริหาร รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ในสำนักฯ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือกำหนดทิศทางการทำงานของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 9.2 ใช้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานต่อไป 9.3 ใช้เป็นข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ ตามเกณฑ์ของแนวทาง CMU-EdPEX ได้แก่ - ตัวชี้วัด 7.4-9 จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบสูง - ตัวชี้วัด 7.4-10 จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร - ตัวชี้วัด 7.4-11 ร้อยละของบุคลากรที่กระทำผิดวินัย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ชื่อผู้ประสบเหตุการณ์/ผู้เขียน : ที่อยู่/หน่วยงาน :
 โทรศัพท์ : วันที่รับ : เวลา : น.

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ : ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่นๆ :
2. วันที่เกิดเหตุ.....เวลา.....น. สถานที่เกิดเหตุ.....
3. สถานที่ติดต่อ / หากท่านได้ประสงค์ให้แจ้งผลการแก้ไขปัญหา (กรณีระบุ)
 เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
 โทรสาร.....อีเมล์.....

ประเภทความต้องการ : ☐ ข้อร้องเรียน ☐ ข้อเสนอแนะ ☐ คำชมเชย ☐ แจ้งเบาะแสทุจริต

บรรยายสรุปเหตุการณ์ (สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ไม่กล่าวโทษผู้หนึ่งผู้ใด).....

 คำขอที่ต้องการให้สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ดำเนินการ (ถ้ามี).....

หลักฐานต่างๆ ☐ มี ☐ ไม่มี (โปรดระบุ.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ
 (.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
 (.....)

ตำแหน่ง.....

❖ **ติดต่อรับแบบฟอร์มได้ที่ :** (1) จุดบริการข้อมูล พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มช.

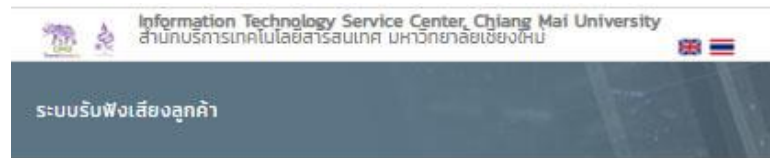
(2) เว็บไซต์ <http://art-culture.cmu.ac.th/>

❖ **ยื่นแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ได้ที่**

- จุดบริการข้อมูล: พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม (หรือกล่องรับข้อคิดเห็น)
- โทรศัพท์: 053-943-625 โทรสาร : 053-943-625, 222-680
- ไปรษณีย์: คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มช.
 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
- อีเมล: artculture.cmu@gmail.com
- ระบบแจ้งข้อร้องเรียน: <http://art-culture.cmu.ac.th/2019/Voc>

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-VOC System)

Click <https://voc.cmu.ac.th/VOC2.aspx?OID=31&lang=th>



แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

STEP 1. ชี้แจงปัญหา/แจ้งงาน	STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	FINISHED
กรุณกรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน		
ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ		
ชื่อ-นามสกุล ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	☒ ชาย ☐ หญิง	
Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน Email เพื่อใช้สำหรับติดต่อและแจ้ง	เบอร์โทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์	
โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email		
สถานภาพปัจจุบัน ของท่าน(*) ไม่ระบุ (Not Specified) ▼		
รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ		
☒ ข้อร้องเรียน ☐ ข้อเสนอแนะ ประเภท(*) ☐ ติดต่อสอบถาม ☐ ขบถ ☐ แจ้งเบาะแสทุจริต หมวดหมู่(*) ----- โปรดระบุ ----- ▼		
รายละเอียด(*) โปรดระบุรายละเอียดแบบย่อ ...		
เผยแพร่ต่อสาธารณะ(*) ☐ ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน ☒ ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน		
เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ไม่เกิน 3 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB (gif, jpeg, png, jpg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, txt, csv)		
เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ได้		
เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ได้		
เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ได้		
NEXT		

ระบบแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/สายตรงผู้บริหาร (Voice of Customer)

Click <http://art-culture.cmu.ac.th/Voc>



สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
The Center for the Promotion of Arts and Culture, Chiang Mai University
พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา Lanna Traditional House Museum




[หน้าแรก](#) | [เกี่ยวกับเรา](#) | [ข่าวสารและกิจกรรม](#) | [หน่วยงาน](#) | [เอกสารเผยแพร่](#) | [ติดต่อเรา/เสนอแนะ](#)

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/สายตรงผู้บริหาร (Voice Of Customer)

หัวข้อ *

กรุณาเลือก

ชื่อ - สกุล *

ระบุชื่อและนามสกุลของท่าน

Email *

Enter email

รายละเอียด *

write a message...

เผยแพร่ต่อสาธารณะ *

☒ ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน
 ☐ ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
 เวลาทำการ : วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.
 เวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ 08.30 - 16.30 น. เสาร์ - อาทิตย์ ปิดทำการ
 โทรศัพท์ : +66(0) 5394 3624-5
 แฟกซ์ : +66(0) 5322 2680, +66(0) 5394 3625

ประชาสัมพันธ์สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

โทรศัพท์ : +66 5394 3625
 โทรสาร : +66 5322 2680 และ +66 5394 3625
 อีเมล : artculture.cmu@gmail.com

พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา

เบอร์โทร : +66 5394 3626
 โทรสาร : +66 5322 2680 และ +66 5394 3625
 เวลาทำการ : วันจันทร์ - อาทิตย์ เวลา 08.30 - 16.30 น. (ปิดวันหยุดนักขัตฤกษ์)



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
CHIANG MAI UNIVERSITY

CMU

Copyright ©2020 The Center for the Promotion of Arts and Culture, Chiang Mai University, All rights reserved.

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
 เวลาทำการ : จันทร์ - ศุกร์ 08.30 - 16.30 น. เสาร์ - อาทิตย์ ปิดทำการ
 โทรศัพท์ : +66(0) 5394 3624-5
 แฟกซ์ : +66(0) 5322 2680, +66(0) 5394 3625

ประชาสัมพันธ์สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

โทรศัพท์ : +66 5394 3625
 โทรสาร : +66 5322 2680 และ +66 5394 3625
 อีเมล : artculture.cmu@gmail.com

พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา

เบอร์โทร : +66 5394 3626
 โทรสาร : +66 5322 2680 และ +66 5394 3625
 เวลาทำการ : วันจันทร์ - อาทิตย์ เวลา 08.30 - 16.30 น. (ปิดวันหยุดนักขัตฤกษ์)

บริการสำคัญ

- CMU Mail
- CMU MIS
- @JumboPlus Wi-Fi
- แผนผังเว็บไซต์
- แจ้งเรื่องร้องเรียน(VOC)
- พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา
- Microsoft Teams
- ระบบสารสนเทศภายในสำนัก

ช่องทางสื่อสาร






ภาคผนวก ข.

สำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ



คำสั่งสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่ ๐๖๔ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานของส่วนงาน โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน และพร้อมรับฟังการวิพากษ์หรือติชมจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้รับบริการของส่วนงาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้รับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

คณะกรรมการ

๑. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	ประธานกรรมการ
๒. รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	รองประธานกรรมการ
๓. เลขานุการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	กรรมการ
๔. หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	กรรมการ
๕. หัวหน้างานบริหารทั่วไป	กรรมการ
๖. นางรพีพรรณ ศรีทะ	กรรมการ
๗. นางสาวชุตินา พรหมวัฒน์	กรรมการ
๘. นายสันต์ทัศน์ เพ็ญจันทร์	กรรมการ และเลขานุการ
๙. นางสาววาสนา มาวงค์	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

๑. จัดทำคู่มือข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๒. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกช่องทาง และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่รับเรื่อง
๓. มอบหมายบุคลากรที่รับผิดชอบในส่วนต่างๆ ดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลือ เรื่องข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๔. เร่งรัด ติดตาม การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ได้รับ และรายงาน ปัญหา อุปสรรค และผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิลาวัลย์ เสวตเศรณี)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ภาคผนวก ค.

ระบบบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

หัวข้อ	รายละเอียด
1. ประเภทข้อร้องเรียนฯ	☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ☐ ร้องเรียนการให้บริการ ☐ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ☐ อื่นๆ
2. ช่องทางรับข้อร้องเรียนฯ	☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ เว็บไซต์ มช. ☐ เว็บไซต์สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ☐ แบบสอบถาม / กล่องรับฟังความคิดเห็น ☐ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ☐ ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
3. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนฯ	
4. ที่อยู่ผู้ร้องเรียนฯ ที่สามารถติดต่อได้	
5. เรื่องที่ร้องเรียนหรือเสนอแนะ (พร้อมทั้งรายละเอียด)	
6. วันที่ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ	
7. วิธีการ/ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนฯ	
8. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
9. ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนฯ	
10. หมายเหตุ	

ภาคผนวก ง.

แบบรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ตัวอย่าง: รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ของลูกค้า (VOC)	ช่องทาง	วันที่รับ VOC	ข้อมูลผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ VOC	วันที่ตอบ รับ ลูกค้า	การดำเนินการ	หมายเหตุ
1	อยากทราบว่าทางสำนักฯ จะ รับสมัครบุคคลเข้าทำงานอีก ไหมคะ มีความสนใจทางด้าน ศิลปวัฒนธรรมค่ะ และอยาก ทำงานในองค์กรนี้มาก หาก เปิดรับสมัครพนักงานทั่วไป อยากทราบว่า วุฒิสถาปัตยกรรม บัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา สามารถสมัครได้ไหมคะ	เว็บไซต์สำนักฯ (ติดต่อเรา)	14 เม.ย. 63	นางสาวเจนจิรา คำหล่อ jenjira.k243@gmail.com	รพีพรรณ	20 เม.ย. 63	แจ้งลูกค้าแล้วว่ายังไม่มี การรับสมัครใดๆ หากมี จะประกาศบนเว็บไซต์	