

หน่วย /งาน (Unit/Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number):	WP-QCD-001	แก้ไขครั้งที่(Revision) :	01
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	01 เมษายน 2568	(หน้า Page No.) :	i
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน		

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติให้นำไปใช้โดย
ลงชื่อ <u>นิส รัช</u> (นางสาวกัญญลักษณ์ พ่วงนาคพันธ์) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป วันที่ <u>31</u> ส.ค. 2568	ลงชื่อ <u>ศุภมิตร รุ่งรงค์</u> (นางสาวสุพธิกร รุ่งรงค์) ตำแหน่ง รักษาการหัวหน้างาน พัฒนาคุณภาพ วันที่ <u>31</u> ส.ค. 2568	ลงชื่อ <u>ฉัตรภาณุ นามะ</u> (นางวิภาวรรณ ถนอมวัฒนา) ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพ วันที่ <u>31</u> ส.ค. 2568

ประวัติการแก้ไข/ทบทวน

[illegible]

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-001	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	01
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	01 เมษายน 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	1 / 5
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน		

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการขอร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 1.2. เพื่อให้การบริหารจัดการขอร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในราชวิทยาลัยจฬากรณ

2. ขอบเขต

แนวทางการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมตั้งแต่การดำเนินการรับขอร้องเรียน วิเคราะห์ความเสี่ยง ระบุความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง การหาแนวทางป้องกัน ติดตามกำกับและการนำข้อมูลเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นภายในราชวิทยาลัยจฬากรณ มาสรุปผล ประเมินแนวโน้ม เพื่อนำไปสู่การวางมาตรการแก้ไขและการป้องกันเชิงระบบ

3. นิยาม/คำจำกัดความ

- 3.1. ขอร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค พฤติกรรมบริการ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ผิดวินัย การทุจริตคอร์รัปชันและการรับสินบน ข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรการศึกษา วิจัย
- 3.2. ผู้ร้องเรียน (Customer) หมายถึง บุคลากร นักศึกษา ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอก
- 3.3. ผู้ตรวจประเมินภายใน หมายถึง บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินการ
- 3.4. CAR (Corrective Action Request) หมายถึง เอกสารใบขอแก้ไข และป้องกัน
- 3.5. QMR (Quality Management Representative) หมายถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ
- 3.6. เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่ในการจัดการ ให้คำปรึกษา และตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรปฏิบัติตามกฎหมาย PDPA ได้อย่างถูกต้อง
- 3.7. ข้อมูลเฉพาะด้าน หมายถึง ข้อมูลร้องเรียนเรื่องการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ผิดวินัย การทุจริตคอร์รัปชันและการรับสินบน ข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรการศึกษา วิจัย

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 4.1. ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ มีหน้าที่ พิจารณาผลการแก้ไขและแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ และปิด CAR
- 4.2. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่ พิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น
- 4.3. ผู้ตรวจประเมินภายใน มีหน้าที่ รับข้อมูลขอร้องเรียนและนำมาวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เพื่อออกเอกสารใบ CAR ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามผลการแก้ไขและแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำและสรุปผลส่ง QMR
- 4.4. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อมูลขอร้องเรียนเบื้องต้น และส่งต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนนั้น เช่น ผู้ตรวจประเมินภายใน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพ รวมถึงรวบรวมสรุปรายงาน สถิติ เกี่ยวกับขอร้องเรียนทั้งหมด ส่งผู้บริหาร รวมถึงการประสานงานตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับทราบข้อมูลการร้องเรียน
- 4.5. ผู้ร้องเรียน มีหน้าที่แจ้งหรือบันทึกรายละเอียดขอร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด
- 4.6. เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนกรณีเกี่ยวกับเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-001	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	01
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	01 เมษายน 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	2 / 5
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน		

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1. รับข้อร้องเรียนช่องทาง สแกน QR Code กลางรับเรื่องร้องเรียนตามรูปภาพที่ 1 หรือทางลิ้งค์ <https://forms.office.com/r/5czxQrvEAC>, E-mail : qdd@cra.ac.th , ทางโทรศัพท์ 8790, 8701, 8702, 8704, 8705 หรือกล่องรับข้อร้องเรียน และ Social Media
 - 5.1.1. ในกรณีรับข้อร้องเรียนช่องทาง QR Code หรือทางลิ้งค์ ผู้ดูแลระบบ พิจารณาประเภทของเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่เป็นประเด็นสามารถนำไปพัฒนาระบบการบริการ และจัดระดับความเสี่ยงเพื่อพิจารณาส่งผู้ที่เกี่ยวข้องตามFlow การกำหนดระดับความรุนแรงและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน (WI-QCD-001) โดยผ่านการตรวจสอบจากหัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพ พร้อมทั้งประสานการให้ข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น (ในกรณีผู้ร้องเรียนต้องการให้ติดต่อกลับ) ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่รับเรื่อง
 - 5.1.2. ในกรณีรับข้อร้องเรียนช่องทาง E-mail , โทรศัพท์ หรือกล่องรับข้อร้องเรียน ผู้ดูแลระบบทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ และพิจารณาประเภทของเรื่องร้องเรียน เข้าระบบรายงานข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่รับเรื่อง
 - 5.1.3. ในกรณีรับข้อร้องเรียนช่องทาง Social Media ผู้ดูแลระบบช่องทาง Social Media ทำการบันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ OR Code หรือทางลิ้งค์ที่กำหนดให้ และผู้ดูแลระบบร้องเรียน OR Code พิจารณาประเภทของเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่เป็นประเด็นสามารถนำไปพัฒนาระบบการบริการ และระดับความเสี่ยงเพื่อพิจารณาส่งผู้ที่เกี่ยวข้องตามFlow การกำหนดระดับความรุนแรงและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบจะดำเนินการ ตามขั้นตอนปฏิบัติการตอบกลับ 5.1.1.
 - 5.1.4. ในกรณีผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการแก้ไข จะดำเนินการแจ้งผลการแก้ไขกลับตามระดับความเสี่ยง โดย ความเสี่ยงต่ำ (สีเขียว) แจ้งผลภายใน 30 - 45 วัน ความเสี่ยงปานกลาง(สีเหลือง) แจ้งผลภายใน 30 วัน ความเสี่ยงสูง(สีแดง) แจ้งผลภายใน 15 วัน ความเสี่ยงสูงมาก(สีแดง) แจ้งผลภายใน 10 วัน
 - 5.1.5. นำข้อร้องเรียนทั้งหมด(ตามปีงบประมาณ) นำมาจัดระดับความรุนแรงความเสี่ยง และจัดทำบัญชีความเสี่ยงของราชวิทยาลัยจุฬากรณ
 - 5.1.6. รวบรวมและจัดทำทะเบียนแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
 - 5.1.7. ส่งข้อมูลและแนวทางการไขปัญหาข้อร้องเรียน ส่งกลับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ เพื่อรวบรวมรายงานผู้บริหารต่อไป

ประเภทเรื่องร้องเรียน

 - a. กระบวนการปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค พฤติกรรมบริการ จะดำเนินการส่งต่อไปให้ผู้ตรวจประเมินภายใน เพื่อดำเนินการตาม WP-QMC-003 การแก้ไขและป้องกัน
 - b. ข้อมูลเฉพาะด้าน ผลงานวิจัย จะดำเนินการส่งต่อไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
 - c. ข้อมูลเฉพาะด้าน การทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบ ผิดวินัย ผิดระเบียบ จะดำเนินการส่งต่อไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
 - d. ข้อมูลเฉพาะด้าน พฤติกรรมบริการของโรงพยาบาล จะดำเนินการส่งต่อไปให้งานพัฒนาคุณภาพและความเสี่ยงโรงพยาบาล เข้ากระบวนการจัดการของโรงพยาบาลต่อไป
 - e. ข้อมูลเฉพาะด้าน เรื่องข้อมูลส่วนบุคคล จะดำเนินการส่งต่อไปให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการต่อไป
 - f. ข้อมูลเฉพาะด้าน ด้านการศึกษา หลักสูตรการศึกษา จะดำเนินการส่งต่อไปให้หัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ราชวิทยาลัยจุฬากรณ เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น และส่งต่อไปให้หน่วยงานด้านการศึกษาเพื่อดำเนินการต่อไป

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-001	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	01
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	01 เมษายน 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	3 / 5
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน		

g. ในกรณีข้อร้องเรียนเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของราชวิทยาลัยจุกาฬารณ์ จะดำเนินการส่งต่อให้หัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพราชวิทยาลัยจุกาฬารณ์ เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

5.1.5. รวบรวม สถิติ สรุปผลการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยรวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปสถิติ รายงานผู้บริหารทราบตามลำดับ

5.2. ผู้ตรวจประเมินภายใน

5.2.1. รับข้อมูลข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ นำมาตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

a. ยืนยันข้อมูลข้อร้องเรียนกับหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน

b. ในกรณีเป็นข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค พฤติกรรมบริการ จะดำเนินการออกเอกสารใบ CAR ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะปฏิบัติตาม WP-QMC-003 การแก้ไขและป้องกัน

c. กรณีข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน IQA ดำเนินการส่งกลับให้ผู้ดูแลระบบรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาใหม่อีกครั้ง

5.2.2. หากหน่วยงานปฏิเสธรับข้อร้องเรียน จะดำเนินการส่งให้หัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพพิจารณาดำเนินการต่อไป

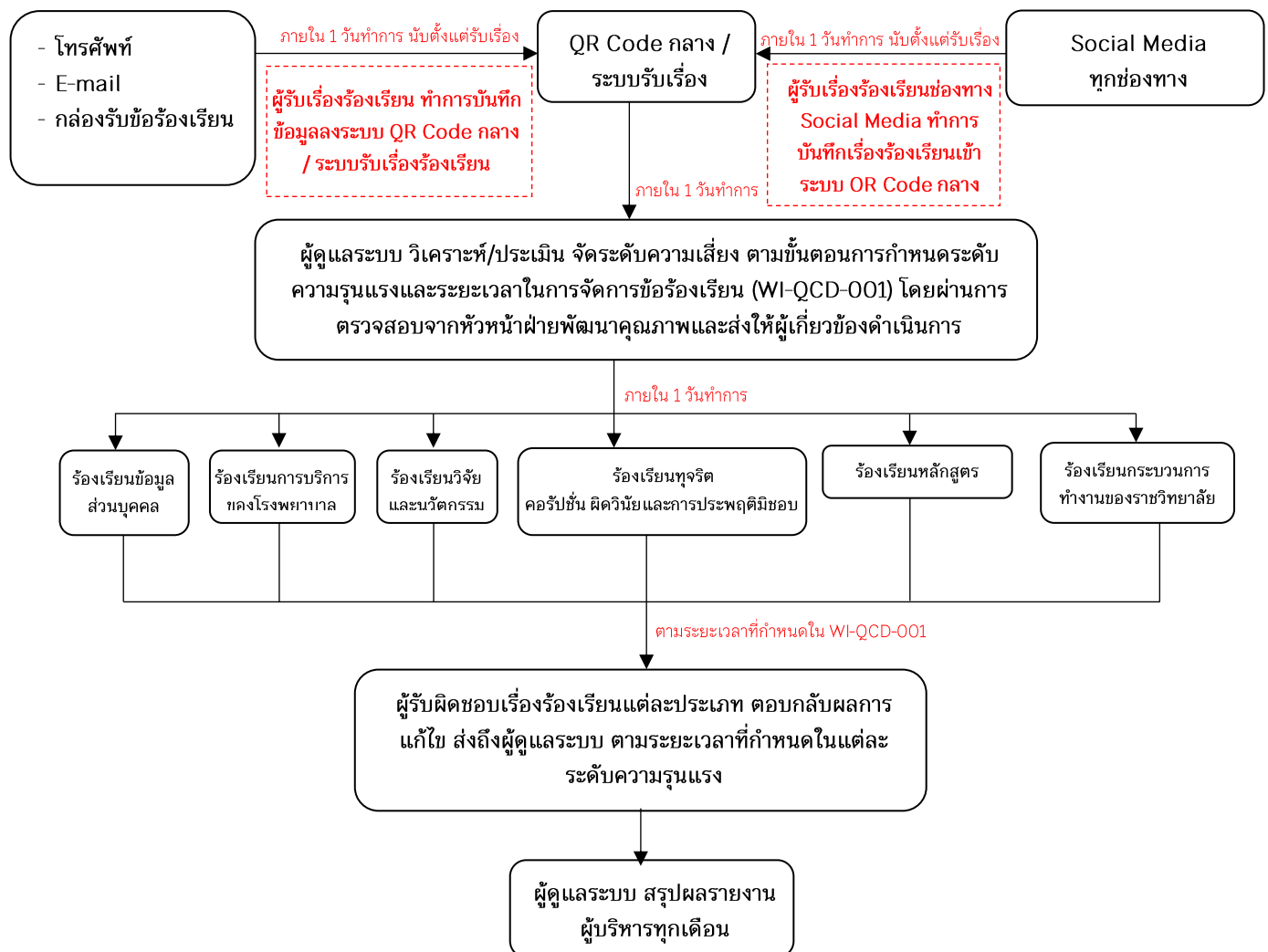
5.2.3. ติดตามผลการแก้ไขและแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ และสรุปผลส่ง QMR โดยจะปฏิบัติตาม WP-QMC-003 การแก้ไขและป้องกัน



รูปภาพที่ 1 QR Code สำหรับรับเรื่องร้องเรียน

หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-001	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	01
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	01 เมษายน 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	4 / 5
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน		

6. Flow Chart



หน่วย /งาน (Unit / Division) :	งานพัฒนาคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร (Document Type) :	แนวทางการปฏิบัติงาน (Work Procedure)		
หมายเลขเอกสาร (Document Number) :	WP-QCD-001	แก้ไขครั้งที่ (Revision) :	01
มีผลบังคับใช้ (Effective Date) :	01 เมษายน 2568	หน้า/จำนวนหน้า (Page No.) :	5 / 5
เรื่อง (Subject) :	แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน		

7. ข้อควรระวัง

ไม่มี

8. การเฝ้าติดตามกระบวนการ (KPI)

8.1. อัตราของหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมีการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานมากกว่า 80% เก็บข้อมูลทุก 6 เดือน

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1. WP-QMC-003 แนวทางการแก้ไขและป้องกัน
- 9.2. **WI-QCD-001** การกำหนดระดับความรุนแรงและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
- 9.3. SD-RG-001 คู่มือการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

10.แบบบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

- 10.1. FM-QMC-001 ใบร้องขอให้แก้ไข (Corrective Action Request; CAR)
- 10.2. บัญชีความเสี่ยง

End of document.