

แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานวิจัย บริการวิชาการ และนวัตกรรม

1. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักวิจัย บริการวิชาการ และนวัตกรรม มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นแบบแผนเดียวกัน
- (2) เพื่อบรรณวข้อร้องเรียน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

2. ขอบเขต

สำนักวิจัยฯ ได้จัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน อันประกอบด้วย ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

3. ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทที่ 1 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียนอาจไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/คำติชม เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น

ประเภทที่ 2 ข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานวิจัยฯ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานวิจัยฯ

ประเภทที่ 3 ข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานวิจัยฯ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และไม่สามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานวิจัยฯ เพียงหน่วยงานเดียว หรือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักงานวิจัยฯ

4. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

(1) **ระดับไม่รุนแรง** และสามารถแก้ไขได้ในทันที เช่น ผู้รับบริการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน การสื่อสารไม่ครบถ้วนที่ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิด

(2) **ระดับไม่รุนแรง แต่มีความเสี่ยงสูง**ที่จะเกิดความรุนแรงในอนาคต เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบ หรือกระบวนการในการทำงานที่ไม่เหมาะสมและควรปรับเปลี่ยน

(3) **ระดับรุนแรง** เป็นข้อร้องเรียนที่กระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร หรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือเสียผลประโยชน์

| | ระดับ 1 | ระดับ 2 | ระดับ 3 |
|--------|--|--|--|
| ประเภท | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | ข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานวิจัยฯ | ข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานวิจัยฯ |
| นิยาม | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ/ความเห็น/คำติชม | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานวิจัยฯ | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และไม่สามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานวิจัยฯ เพียงหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักงานวิจัยฯ |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------------|--------------------|---|
| เวลาในการ ตอบสนอง | 1 วัน | ไม่เกิน 7 วันทำการ | - 1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น) - แก้ไข/ปรับปรุงไม่เกิน 15 วันทำการ |
| ผู้รับผิดชอบ | เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน | เจ้าของเรื่อง | กรรมการ (ประกอบด้วยหัวหน้า งาน ผู้บริหาร) |










5. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

- (1) โทรศัพท์ 02 8892138 ต่อ 6054
- (2) Email : egresearchunit@gmail.com
- (3) ร้องเรียนผ่านผู้บริหาร
- (4) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- (5) จดหมายที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน

| ลำดับ | ช่องทางรับข้อร้องเรียน | วิธีดำเนินการ |
|-------|-----------------------------------|--|
| 1 | โทรศัพท์ | <ul style="list-style-type: none"> ● จนท.รับเรื่องบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ● ส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ● ผู้รับผิดชอบกรอกแบบฟอร์ม complaint 01 |
| 2 | Email | <ul style="list-style-type: none"> ● คุณวัชรพงศ์ หรือคุณอมรรัตน์ ส่งข้อมูลการร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบ ● ผู้รับผิดชอบกรอกแบบฟอร์ม complaint 01 |
| 3 | ร้องเรียนผ่านผู้บริหาร | <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริหารแจ้งหัวหน้างาน ● หัวหน้างานแจ้งผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง ● ผู้รับผิดชอบกรอกแบบฟอร์ม complaint 01 |
| 4 | ร้องเรียนด้วยตนเอง | ให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม complaint 01 |
| 5 | จดหมายที่ระบุชื่อผู้ ร้องเรียน | <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริหารแจ้งหัวหน้างาน ● หัวหน้างานแจ้งผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง ● ผู้รับผิดชอบกรอกแบบฟอร์ม complaint 01 |

6. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- (1) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม complaint 01 หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
- (2) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
- (3) ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป
- (4) มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย
- (6) ให้มีการรายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้บริหาร ทุก 6 เดือน

| ขั้นตอน | ผู้ร้องเรียน | จนท. ทุกคน ที่รับเรื่อง ร้องเรียน | ผู้รับผิดชอบ | กรรมการ (ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร ระดับสูง) | ผู้เกี่ยวข้อง |
|--|---|---|--|---|---|
| 1. รับเรื่องข้อเรียนจากช่องทางต่าง ๆ |  |  | | | |
| 2. บันทึกข้อร้องเรียน | |  | | | |
| 3. วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน | | ข้อร้องเรียน ระดับ 1 (ภายใน 1 วันทำการ) |  | | |
| 4. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 | | ข้อร้องเรียน ระดับ 2 (ภายใน 7 วันทำการ) | | | |
| 5. ดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 และ รายงานกรรมการ | | ข้อร้องเรียน ระดับ 3 (ชี้แจงเบื้องต้นภายใน 1 วันทำการ) |  |  | |
| 6. นำเสนอกรรมการกรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 | | | | นำเสนอภายใน 1 วันทำการ |  |
| 7. ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข/ปรับปรุง | | | | |  |
| 8. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ | | | | |  |