

	ชื่อโครงการ	การส่งเสริมความโปร่งใส
	รหัสเอกสาร	ITA-O32
	วันที่บังคับใช้	๒๕.. เมษายน ๒๕๖๖
	ครั้งที่แก้ไข	R2_๐๗.๐๔.๒๕๖๖

ชื่อเอกสาร :

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้จัดทำ คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ พ.ศ.๒๕๖๕

เห็นชอบโดย.....

(อาจารย์ ดร.ณรงค์ ปรากฏเจริญ)

ประธานกรรมการคณะกรรมการนโยบาย

ขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ / คณบดีวิทยาลัยดุริยางคศิลป์

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๖๖

วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ และได้กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ โดยกำหนดข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายละเอียดวิธีการที่บุคคลหรือนิติบุคคลจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ เพื่อเป็นการส่งเสริมความโปร่งใส

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและข้อเสนอแนะได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและข้อเสนอแนะของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลหรือนิติบุคคลทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของวิทยาลัยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๒. ขอบเขต

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนใช้ได้กับทุกพันธกิจของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ครอบคลุมไปถึงการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบ และการตอบสนองข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง การวิเคราะห์ระดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน การจำแนกประเภทข้อร้องเรียน การบันทึกลงในแบบฟอร์ม การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนจนได้ข้อยุติ ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล การจัดทำฐานข้อมูล

๓. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูลจากบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยดุริยางคศิลป์

“ข้อเสนอแนะ” หมายความว่า คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานตามพันธกิจ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานวิทยาลัยฯ ซึ่งได้รับมอบหมายจากคณบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและข้อเสนอแนะ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่วิทยาลัยฯ กำหนด ครอบคลุมการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและข้อเสนอแนะ

“ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ” หมายความว่า การจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ คือ Insignificant, Minor และ Moderate-Extreme ประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้อง และผลกระทบชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ ตามตารางดังนี้

ข้อร้องเรียน	ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนทั่วไป/ข้อเสนอแนะ		
	ระดับที่ ๑ Insignificant	ระดับที่ ๒ Minor	ระดับที่ ๓ Moderate-Extreme
๑. ระดับความรู้สึก ของผู้ร้องเรียน	■ เสนอแนะ แนะนำ ■ เล่าให้ฟัง แจ้งให้ทราบ	■ ดำหนิ ต่อว่า ■ ร้องทุกข์ ระบุตัวตน	■ ด่าทอ ระบุตัวตน ■ ชูจะฟ้องร้อง ฟ้องร้อง ■ พยายามทำร้ายร่างกาย, ทำร้ายร่างกาย
๒. การฟ้องร้อง	■ มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่ง การเสียชื่อเสียง ■ การฟ้องร้อง	■ เสื่อมเสียชื่อเสียง ■ ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ สาธารณะ ■ ไม่ฟ้องร้อง	■ เสื่อมเสียชื่อเสียง ■ มีการข่มขู่ว่าจะออกสื่อ สาธารณะ ■ มีประเด็นทางกฎหมาย ฟ้องร้อง
๓. ชื่อเสียง/ ภาพลักษณ์	■ มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่ง การเกิดผลกระทบเฉพาะบุคคล/ มีผลกระทบเฉพาะบุคคล	■ มีผลกระทบเฉพาะหน่วยงาน ,ภายในหน่วยงาน	■ มีผลกระทบเฉพาะส่วนงาน, หลายส่วนงาน,มหาวิทยาลัย

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ระดับที่ ๑ Complaint 1 / Insignificant -Minor • บ่น เสนอแนะ แนะนำ • เล่าให้ฟัง แจ้งให้ทราบ	ไม่รุนแรง	- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน (กรณีระบุตัวตน)
ระดับที่ ๒ Complaint 2 / Moderate • ดำเนิน ต่อว่า • ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน	ไม่รุนแรง	- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนโดยเร็ว (ในวันและเวลาทำการ) - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง - แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน (กรณีระบุตัวตน)
	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยง สูงต่อการเกิดความ รุนแรง	- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนโดยเร็ว (ในวันและเวลาทำการ) - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - รายงานรองคณบดีที่รับผิดชอบเพื่อรับทราบและติดตามผล - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน (กรณีระบุตัวตน)
ระดับที่ ๓ Complaint 3 / Major – Extreme (คำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางกฎหมาย)	รุนแรง	- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนโดยพลัน (ในวันและเวลาทำการ) - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - รายงานคณบดีและรองคณบดีที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการ - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน ๓๐ วันทำการ (กรณีระบุตัวตน)

๔. ช่องทางรับข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป/ข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยดุริยางคศิลป์จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนทั่วไป/ข้อเสนอแนะ ๙ ช่องทาง ได้แก่

ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑. Website : https://www.music.mahidol.ac.th	หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ รับเรื่องและ นำเข้าผ่านช่องทางที่กำหนด	
๒. สแกน QR Code “Dean’s Direct Line”	คณบดีรับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	
๓. จดหมาย/หนังสือ	งานบริหารธุรการ รับเรื่องและนำส่ง หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ที่กำหนด	
๔. กล่องรับความคิดเห็น ณ โรงอาหาร (อาคาร A) ชั้น G	งานบริหารธุรการ รับเรื่องและนำส่ง หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ที่กำหนด	เปิดกล่องตามวันและเวลาที่กำหนด
๕. โทรศัพท์ ๐ ๒๘๐๐ ๒๕๒๕-๓๔ ต่อ ๐	งานบริหารธุรการ รับเรื่องและนำส่ง หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ที่กำหนด	แบบฟอร์มที่วิทยาลัยกำหนด
๖. ติดต่อด้วยตนเอง ณ งานบริหารธุรการ อาคารภูมิพลสังคีต (อาคาร A) ชั้น ๑	งานบริหารธุรการ รับเรื่องและนำส่ง หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ที่กำหนด	แบบฟอร์มที่วิทยาลัยกำหนด
๗. E-mail : prmusic@mahidol.ac.th	หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ รับเรื่องและ นำเข้าผ่านช่องทางที่กำหนด	
๘. Social Media - Facebook : facebook.com/mahidolmusic - Instagram : @mahidolmusic	หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ รับเรื่องและ นำเข้าผ่านช่องทางที่กำหนด	
๙. Line Official Account : @mahidolmusic	หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ รับเรื่องและ นำเข้าผ่านช่องทางที่กำหนด	

๕. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ

- ๕.๑ ผู้ร้องเรียนเรื่องทั่วไปและข้อเสนอแนะแจ้งเรื่องผ่านช่องทางที่วิทยาลัยกำหนด
- ๕.๒ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ รับเรื่องและนำส่งหน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่กำหนด
- ๕.๓ หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ รับเรื่องและบันทึกเรื่องร้องเรียน
- ๕.๔ หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ วิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่วิทยาลัยกำหนด
- ๕.๕ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง
- ๕.๖ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง ผ่านช่องทางที่วิทยาลัยกำหนด
- ๕.๗ หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ติดต่อผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการ

๖. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

- ๖.๑ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ และผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน ให้หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ดำเนินการ ดังนี้
 - ๑) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนโดยเร็ว (ในวันและเวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - ๒) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการ ซึ่งในบางกรณีอาจมากกว่า ๓๐ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยาก ซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการดำเนินการ
- ๖.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์หาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น อาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้
 - ๑) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
 - ๒) แจ้งความคืบหน้าผ่านสื่อสาธารณะทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยฯ เช่น Website หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสาธารณะประเภทต่างๆ เป็นต้น
 - ๓) จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบ

๗. การวิเคราะห์และทบทวนปรับปรุงกระบวนการ

- ๗.๑ หน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์จัดทำรายงานข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ พร้อมเก็บรวบรวมข้อมูลตัววัดประสิทธิผล/ตัววัดประสิทธิภาพของการดำเนินการ ได้แก่ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ประสิทธิภาพด้านเวลา โดยจัดทำข้อมูลทุกไตรมาสของปีนำเสนอต่อที่ประชุมรองคณบดี เพื่อพิจารณา

๗.๒ ที่ประชุมรองคณบดีวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ และสรุปผลการดำเนินการจัดการซื้อ
ร้องเรียน เสนอกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุงกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ : ดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ
ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๑

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อเสนอแนะ
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๖๖

