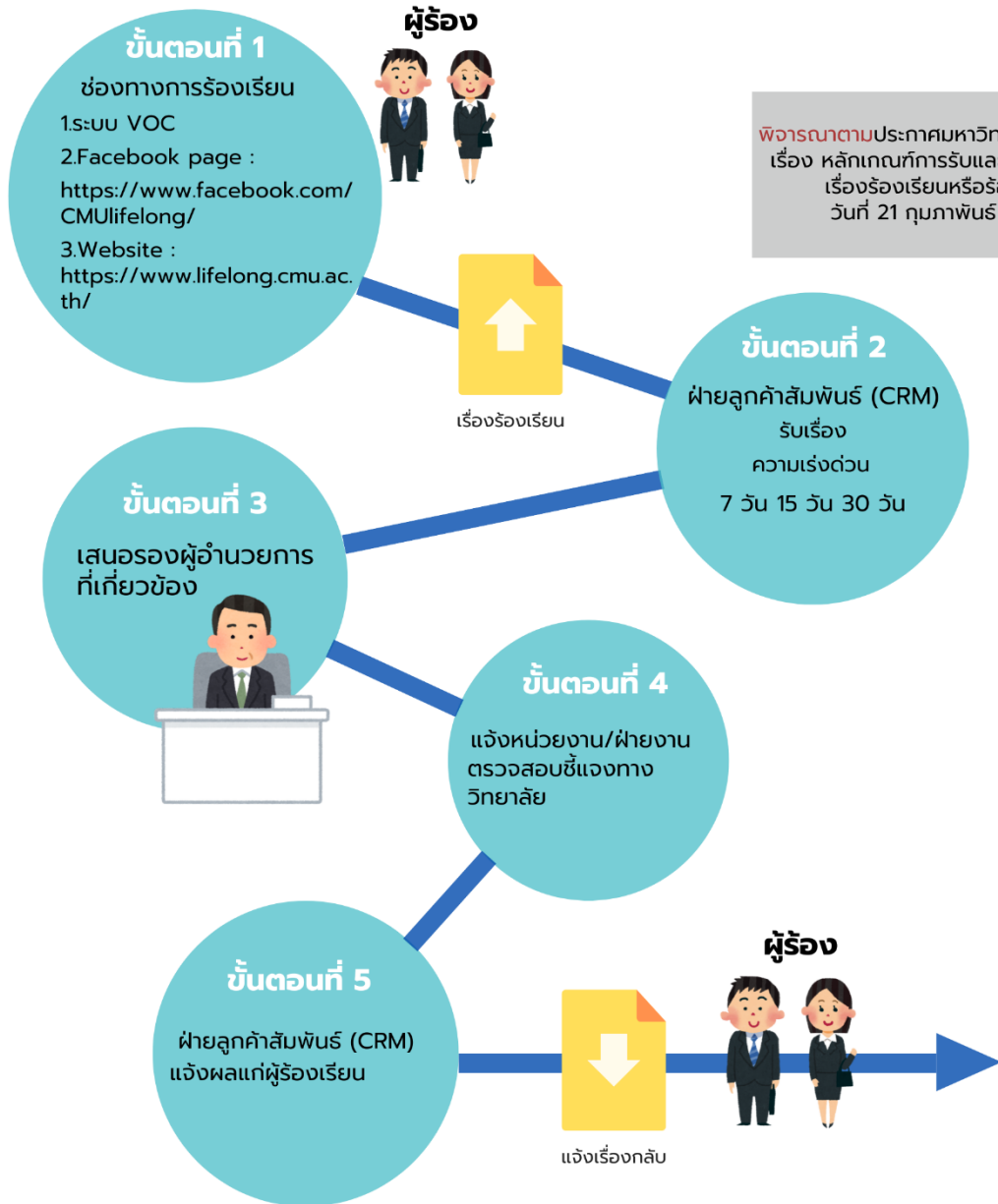
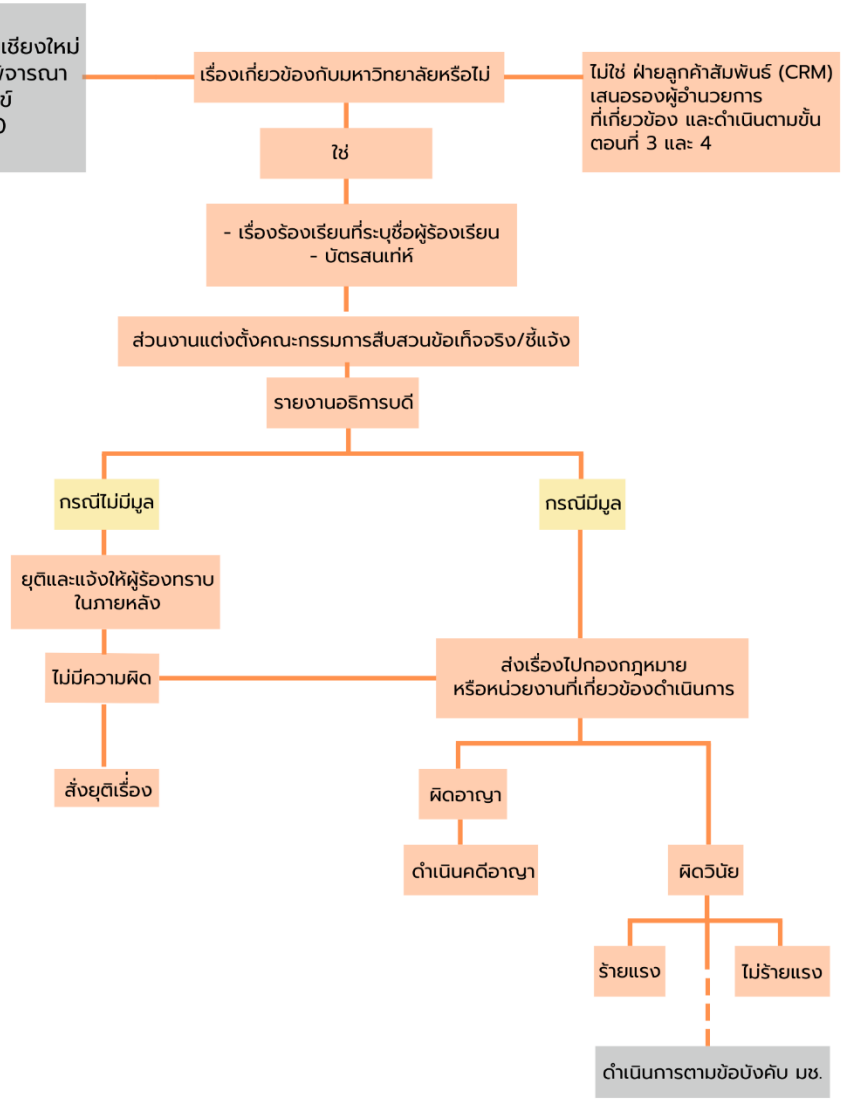


# ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการร้องเรียน วิทยาลัยการศึกษาดูชีวิต



พิจารณาตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560

## ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน



**แนวทางการบริหารจัดการ**  
**ด้านการให้บริการแก่ผู้เรียนอย่างเป็นธรรม**  
**ของวิทยาลัยการศึกษาลอตซีวิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

---

การได้รับบริการอย่างเป็นธรรม เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการตามหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดกระบวนการให้บริการแก่ผู้เรียนอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้วิทยาลัยการศึกษาลอตซีวิตสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เป็นธรรม ดังนั้น วิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการผู้เรียนอย่างเป็นธรรม ซึ่งการปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเป็นธรรมนั้น ไม่เพียงแต่เป็นไปตามพื้นฐานการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ แต่วิทยาลัยฯ ยังให้ความสำคัญถึง ความเป็นธรรม ความโปร่งใส และประสบการณ์ที่น่าพอใจของผู้เรียนในการให้บริการ โดยวิทยาลัยฯ ได้กำหนดแนวทางเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้เรียน 8 ระบบ ดังนี้

**ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง**

คณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของวิทยาลัยฯ รับผิดชอบในการผลักดันและสนับสนุนการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องการให้บริการแก่ผู้เรียนอย่างเป็นธรรมนั้น จะต้องจัดการและควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นไปตามทิศทางและตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้

**ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มเป้าหมาย**

วิทยาลัยฯ มีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน มีคุณภาพและตอบโจทย์คนในสังคมทุกช่วงวัย ตามแต่ละสาขาอาชีพ โดยจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น และการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มเป้าหมาย

**ระบบที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์หลักสูตร**

ผู้เรียนได้รับการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญ ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการ ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน

**ระบบที่ 4 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน**

พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้เรียน ได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

## ระบบที่ 5 การดูแลข้อมูลของผู้เรียน

วิทยาลัยฯ มีนโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้เรียน ตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Policy) ของวิทยาลัยฯ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Privacy Policy) รวมถึงแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลระดับส่วนงาน (Data Controller)

## ระบบที่ 6 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

วิทยาลัยฯ กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน 3 ด้าน ดังนี้

### 6.1 การยอมรับและการจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้เรียน

โดยข้อร้องเรียนของผู้เรียนจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นธรรม ต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และกระบวนการตรวจสอบที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากข้อมูลทั้งหมดและสถานการณ์โดยรวมของแต่ละกรณี รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด มีการจัดตั้งระบบการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาได้รับการจัดการและพิจารณาตามแนวทางปฏิบัติเงื่อนไขและกรอบเวลาที่กำหนด อีกทั้งควรมีการประเมินหรือทดสอบคุณภาพการแก้ไขข้อร้องเรียน ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนซ้ำ ๆ หรือปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นไม่บ่อยนักแต่อาจมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเป็นธรรม วิทยาลัยฯ จะต้องตรวจสอบสาเหตุที่แท้จริงและ/หรือขยายขอบเขตการตรวจสอบเพื่อยุติความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

### 6.2 การแก้ไขปัญหาของผู้เรียน

วิทยาลัยฯ ต้องมีมาตรการในการแก้ไขและชดเชยให้กับผู้เรียน พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานสำหรับเหตุการณ์ประเภทเดียวกันเพื่อให้มีการปฏิบัติเท่าเทียมกัน และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมของแต่ละขั้นตอนการแก้ไขพร้อมกับการอัปเดตความคืบหน้าให้ผู้เรียนทราบเป็นระยะ

### 6.3 การป้องกันปัญหาหรือข้อร้องเรียนซ้ำ

ข้อร้องเรียนทั้งหมดที่มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ต้องมีการบันทึกเช่นเดียวกันกับข้อซักถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน วิทยาลัยฯ ต้องระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการบริการหรือข้อร้องเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงและต้องจัดทำรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของวิทยาลัยฯ

## ระบบที่ 7 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

วิทยาลัยฯ ต้องมีกระบวนการ ระบบควบคุม และมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบหน้าที่เพื่อดำเนินการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการดำเนินงานตามกฎหมาย ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ และกระบวนการภายในเกี่ยวกับการดำเนินการที่เป็นธรรม ด้วยหลักการของ 3 Lines of Defense เพื่อระบุความเสี่ยงและมาตรการติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

## ระบบที่ 8 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

วิทยาลัยฯ มีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของผู้เรียนได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ผู้เรียนได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม