รายงานสรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	ระหว่างดำเนินการ	ผลประเมิน
การทุจริต	0	0	0	N/A
การบริหารจัดการของคณะฯ	0	0	0	N/A
การจัดการเรียนการสอน	2	2	0	N/A
การวิจัย	0	0	0	N/A
การพัฒนานักศึกษา	1	1	0	N/A
ศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก	2	2	0	N/A
อื่นๆ	8*	8	0	N/A
รวม	**13**	**13**	**0**	**N/A**

หมายเหตุ * ประเภทการจัดการเรียนการสอนทั้ง 8 เรื่อง

จากตารางรายการสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2566 พบว่า มีข้อร้องเรียนทั้งสิ้นจำนวน 13 เรื่อง โดยเป็นข้อร้องเรียนประเภทการจัดการเรียนการสอน จำนวน 10 เรื่อง การพัฒนานักศึกษา 1 เรื่อง การให้บริการศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก 2 เรื่อง และไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การบริหารจัดการคณะฯ และการวิจัย ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้วทั้งหมด แต่ผู้ร้องเรียนไม่ได้เข้าประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน ทำให้ไม่พบผลการประเมินความพึงพอใจ

ลำดับ	ความเร่งด่วน	จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ/ไม่สามารถดำเนินการภายในกรอบเวลา	ค่าเฉลี่ยจำนวนวัน
1	ปกติ (21 วัน)	11	11/0	16 วัน
2	เร่งด่วน (14 วัน)	1	1/0	13 วัน
3	เร่งด่วนที่สุด (7 วัน)	1	1/0	7 วัน

จากตารางระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนปกติ จำนวน 11 เรื่อง เป็นข้อร้องเรียนเร่งด่วนและเร่งด่วนที่สุดอย่างละ 1 เรื่อง โดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนได้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด

รายงานสรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก
ประจำปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	ระหว่างดำเนินการ	ผลประเมิน
ร้องเรียน	21	19	2	ลูกค้าพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาและจะกลับมาใช้บริการอีก
ข้อเสนอแนะ	8	7	1	ประเด็นข้อเสนอแนะไม่กลับมาเป็นประเด็นร้องเรียน
รวม	**29**	**26**	**3**	

หมายเหตุ
ข้อร้องเรียนผ่าน VOC คณะฯ จำนวน 2 เรื่อง
ผลประเมิน ประเมินจากการโทรสอบถามภายหลังการจัดการข้อร้องเรียน
ข้อเสนอแนะ ไม่มีการติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

จากตารางรายการสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์บริการฯ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2566 พบว่า มีข้อร้องเรียนทั้งสิ้นจำนวน 21 เรื่อง และข้อเสนอแนะจำนวน 8 เรื่อง ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้วทั้งหมด 26 เรื่อง

ลำดับ	ความเร่งด่วน	จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ/ไม่สามารถดำเนินการภายในกรอบเวลา	ค่าเฉลี่ยจำนวนวัน
1	ปกติ (21 วัน)	17	15/2	5 วัน/> 30 วัน
2	เร่งด่วน (14 วัน)	3	3/0	1.5 วัน
3	เร่งด่วนที่สุด (7 วัน)	1	1/0	6 วัน

หมายเหตุ
จัดลำดับความเร่งด่วนเฉพาะข้อร้องเรียน

จากตารางลำดับความเร่งด่วนต่อการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์บริการฯ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนปกติ จำนวน 17 เรื่อง เป็นข้อร้องเรียนเร่งด่วน จำนวน 3 เรื่อง เร่งด่วนที่สุด จำนวน 1 เรื่อง โดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนได้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด จำนวน 19 เรื่อง ไม่สามารถดำเนินการภายในกรอบเวลาได้ จำนวน 2 เรื่อง เนื่องจากเรื่องที่ต้องแก้ไข ต้องอาศัยการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่น แต่ทางศูนย์บริการฯ ได้เตรียมงบประมาณไว้รองรับแล้ว

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนไม่เข้าระบบ VOC เพื่อประเมินความพึงพอใจ ดังนั้น ในส่วนของการดำเนินงานของคณะฯ ควรเพิ่มขั้นตอนในการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง เพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน
2. ผู้ร้องเรียนเลือกหัวข้อร้องเรียนไม่ตรงหมวดหมู่ที่แบ่งไว้ ทำให้เกิดความยากลำบากจัดการข้อมูล ดังนั้น จึงควรให้ผู้รับเรื่องย้ายข้อร้องเรียนให้ถูกต้องตามหมวดหมู่ตั้งแต่ต้น
3. ในส่วนของศูนย์บริการฯ ผู้ร้องเรียนไม่รับโทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถแจ้งผลการแก้ไขได้ทันที จึงต้องมีการติดต่อซ้ำหลายครั้ง