



ประกาศคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์

เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของนิสิต บุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลทั่วไป เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอน การดำเนินงานที่ชัดเจนที่นำไปสู่การหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรมและ ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 27 และมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551 ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ 1642/2561 ลงวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2561 เรื่อง มอบภาระหน้าที่และมอบอำนาจให้คณบดีปฏิบัติหน้าที่ แทนอธิการบดี จึงขอกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีรายละเอียดตาม เอกสารแนบ

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุพร แก้วอ่อน)

คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ ปฏิบัติหน้าที่แทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ**

1. หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินงานด้านการบริหารและการจัดการเรียนการสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์นั้น การจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลทั่วไปเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะ โดยคณะต้องมีระบบหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถรองรับปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนดังกล่าวผ่านช่องทางที่คณะกำหนดไว้อย่างเหมาะสม มีแนวทางแก้ไขตลอดจนป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ เพื่อให้ดังกล่าวข้างต้นเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานของคณะ ดังนั้นคณะจึงได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการการร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจากบุคคลดังกล่าวข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่นำไปสู่การหาแนวทางแก้ไข ปัญหาจากการร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรมและผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะ

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน
- 2) เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะฯ การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร การทุจริต ความไม่โปร่งใส ชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่องทั่วไป

ข้อร้องเรียนด้านการเรียนการสอน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล

4. ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน คณะวิศวกรรมศาสตร์

ขอให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/สาขาวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง ในวันเวลาราชการ ณ สำนักงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ในเวลาราชการ)
โดยมีหัวหน้าสำนักงานปฏิบัติงานรับเรื่อง ตามแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
2. ยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางสายตรงคอมพิวเตอร์ หน้าเว็บไซต์คณะวิศวกรรมศาสตร์
(<https://engineering.tsu.ac.th/>)

3. ยื่นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ผ่าน Google form เว็บไซต์คณะวิศวกรรมศาสตร์

(<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLeolynNjYfiXDt6nUgWbarA3hGskAW1BocJm2DQJLgj3uPA/viewform>)

4. ยื่นข้อร้องเรียนด้านการเรียนการสอน ผ่าน Google form เว็บไซต์คณะวิศวกรรมศาสตร์

(<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3kn-cs0GfsbnlQIPga19bDJ8xIkB9BY5V4lOeYFAFTIQQZA/viewform>)

5. ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับ 4 : ค่วนมาก	ดำเนินการแก้ไข ภายใน 7 วัน
ระดับ 3 : ค่วน	ดำเนินการแก้ไข ภายใน 14 วัน
ระดับ 2 : ปานกลาง	ดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน
ระดับ 1 : ไม่ค่วน/ไม่กระทบ	ดำเนินการแก้ไข ภายใน 100 วัน

มิติคุณภาพ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
ระดับความรู้สึก ของผู้ร้องเรียน	เสนอแนะ/แนะนำ/เล่า ให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ	ตำหนิ/ต่อว่า	ร้องทุกข์/ระบุ ตัวตน/พฤติกรรม	คำทอ/บู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง/ทำร้าย ร่างกาย
การฟ้องร้อง	ไม่มีเหตุการณ์เกิดผล กระทบต่อบุคคล/ไม่ ฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์เกิดผล กระทบต่อบุคคล/ไม่ ฟ้องร้อง	มีผลกระทบต่อส่วน งาน/ไม่ฟ้องร้อง	มีผลกระทบหลาย ส่วนงานหรือ กระทบคณะ/มี ประเด็นทางด้าน กฎหมาย/ฟ้องร้อง
ชื่อเสียง/ ภาพลักษณ์	ไม่มีเหตุการณ์ที่อาจ นำไปซึ่งการเสื่อมเสีย ชื่อเสียง	มีเหตุการณ์ที่อาจ นำไปซึ่งการ เสื่อม เสียชื่อเสียง/ ภาพลักษณ์เฉพาะ บุคคล	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ ภาพลักษณ์ หน่วยงาน/ไม่มี แนวโน้มจะออกสื่อ	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ ภาพลักษณ์ หน่วยงานหรือคณะ/ มีการข่มขู่จะออกสื่อ

6. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| 1. คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง (ตามประเด็นข้อร้องเรียน) | กรรมการ |
| 3. ประธานกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตร (ซึ่งไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย) | กรรมการ |
| 4. ผู้แทนบุคลากรสายวิชาการ หรือ ตัวแทนบุคลากรสนับสนุน
(ตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย) | กรรมการ |
| 6. หัวหน้าสำนักงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ | กรรมการและเลขานุการ |

หมายเหตุ กรณีการจัดการข้อร้องเรียนในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หัวหน้าสำนักงานคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นผู้รับกำหนดผู้แทนเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสมต่อไป

หน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

1. รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรง
2. สำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 1 หัวหน้าสำนักงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ พิจารณากลับกรองข้อเท็จจริง

2.1 หากข้อมูลเป็นจริงหรือมีมูลความจริง ทำการนำส่งข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทราบภายหลังการดำเนินการ

2.2 หากข้อมูลไม่เป็นความจริง ทำการบันทึกข้อมูลและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

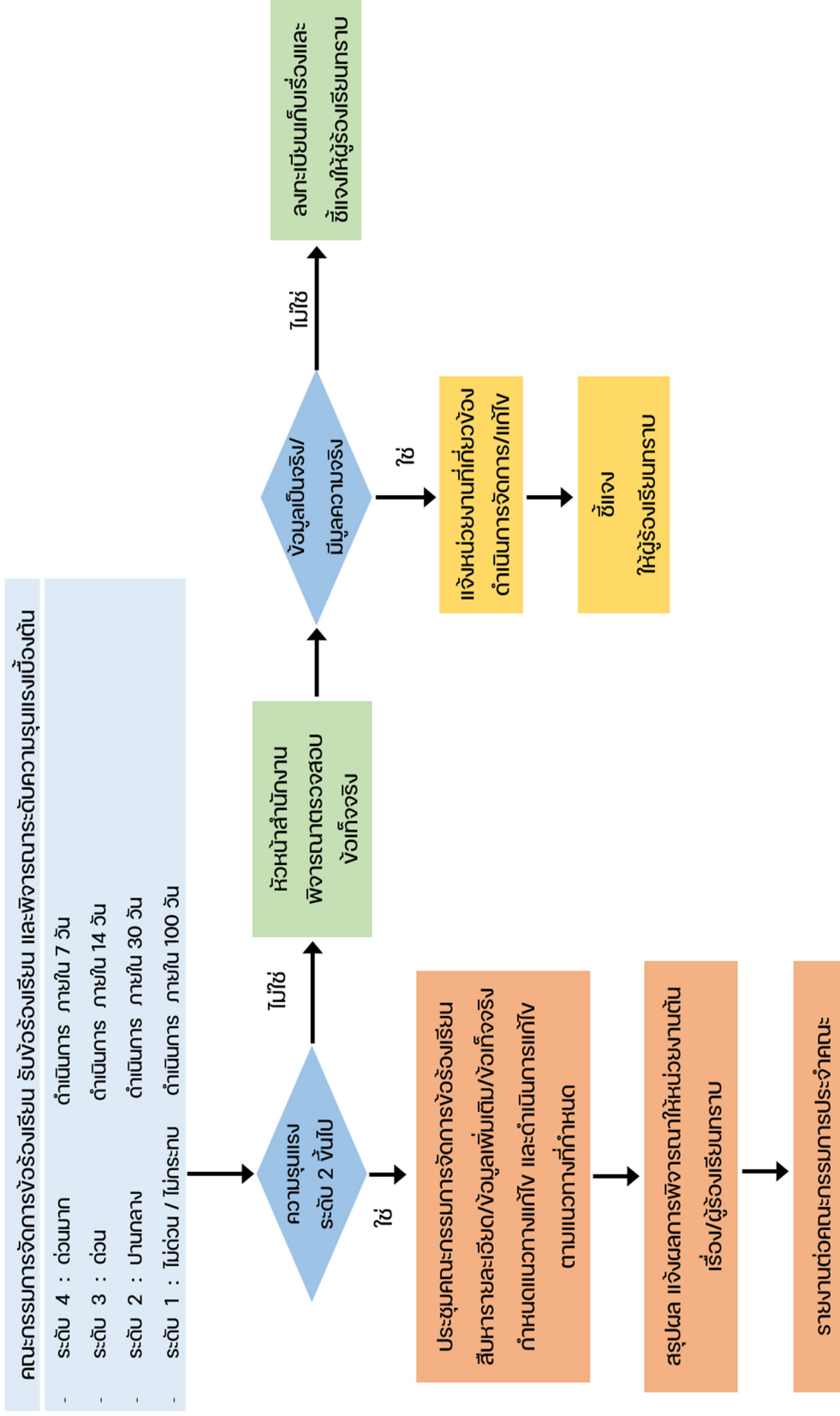
3. สำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 2 ขึ้นไป ทำการนำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อ สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข

4. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5. รายงานการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะ

หมายเหตุ การดำเนินการ ต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน

แผนผังการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คณะวิศวกรรมศาสตร์



7. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 80
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ (เทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขทั้งหมดในปีงบประมาณนั้น)	ร้อยละ 10
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ 80

ภาคผนวก

- แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอและข้อคิดเห็น
- แบบบันทึกและสรุปข้อร้องเรียน

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้บริหาร / คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ

1. ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

2. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

.....

3. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-mail

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องชื่อนามสกุล

ระดับความรุนแรง/เร่งด่วน (ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4)

(ลงชื่อ)

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน/ไม่กระทบ ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ด่วน ระดับ 4 คือ ด่วนมาก

แบบบันทึกและสรุปร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน.....วันที่.....

ลำดับที่ข้อร้องเรียน วันที่ ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่าน ช่องทาง	รายละเอียดของ ข้อร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการดำเนินงาน แก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
			<input type="checkbox"/> ระดับ 1 <input type="checkbox"/> ระดับ 2 <input type="checkbox"/> ระดับ 3 <input type="checkbox"/> ระดับ 4	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี (ระบุ)	<input type="checkbox"/> ดำเนินการแก้ไขตาม	<input type="checkbox"/> ทันภายในกำหนด <input type="checkbox"/> เกินกำหนด (ระบุ เหตุผล)
ลงชื่อ ผู้ดำเนินการ						

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน/ไม่กระทบ ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ด่วน ระดับ 4 คือ ด่วนมาก