

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

### 1. หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินงานบริหารหลักสูตรนั้น การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารหลักสูตร และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการหลักสูตร ส่งผลต่ออัตราการคงอยู่ของนักศึกษาในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยหลักสูตรต้องมีระบบในการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถรองรับปัญหาข้อร้องเรียนของนักศึกษาผ่านช่องทางที่กำหนด มีแนวทางการแก้ไข ตลอดจนมี แนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำเพื่อให้นักศึกษาเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของหลักสูตร

มทร.ล้านนา พิษณุโลก จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ของหลักสูตรฯ ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน
- 2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อันเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหลักสูตร และส่วนหนึ่งในธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ
- 2.3 เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะมหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคล/บุคลากรในหน่วยงานหรือคณะฯ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของ หลักสูตร/สาขา ให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนกรุณา ระบุชื่อตัวบุคคล/หลักสูตร/สาขา/คณะ ที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

### ประเภทของข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการบริการ/พฤติกรรมบุคลากร
2. ข้อร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน/ความเสี่ยงในการบริหารจัดการของสาขา/คณะ

### ช่องทางส่งข้อร้องเรียน ได้แก่

1. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองต่อ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ในเวลาราชการ)
2. ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน (เปิดกล่องรับข้อร้องเรียนทุกวันพุธของสัปดาห์)
3. ส่งทางจดหมาย ถึง กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ หรือ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
4. โทรศัพท์ 0-55298-438 ต่อ 1125 ถึง รองอธิการบดี มทร. ล้านนา พิษณุโลก
5. เว็บไซต์ [www.plc.rmutl.ac.th](http://www.plc.rmutl.ac.th)

คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน

1. รศ.ศีลศิริ สง่าจิตร	ประธานกรรมการ
2. นายวยุกร เกตุน้อย	กรรมการ
3. นายธีรพงศ์ แสงนาค	กรรมการ
4. นายอำนาจ ชื่นแสงมอญ	กรรมการ
5. นางสาวสุรัสวดี บุญสนอง	กรรมการ
6. นางสาวปรียาภัสสร เพ็งจันทร์	กรรมการ
7. นางสาวธัญญารัตน์ จารี	กรรมการ
8. นายณัฐภัทร มาแดง	กรรมการ
9. นางสาวอาภรณ์ นากุ	กรรมการเลขานุการ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

1. รองอธิการบดี มทร.ล้านนา พิษณุโลก	ประธานกรรมการ
2. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร	กรรมการ
3. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
4. หัวหน้าสาขา	กรรมการ
5. หัวหน้าหลักสูตร ทุกหลักสูตร	กรรมการ
6. รองฝ่ายบริหาร	กรรมการ
7. รองฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	กรรมการ
8. รองฝ่ายบริการ	กรรมการ
9. รองฝ่ายยุทธศาสตร์และแผน	กรรมการ
10. รองฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
11. รองฝ่ายกิจการนักศึกษา	กรรมการ
12. รองฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
13. รองฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ	กรรมการ
14. หัวหน้าสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	กรรมการและเลขานุการ
15. ดร.โสภณา สำราญ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

**ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน** (ระยะเวลาการดำเนินการ ไม่เกิน 16 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	- รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียน	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน	3 วันทำการ
2	- แจ้ง/ส่งข้อให้กับประธานกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน 2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน - แจ้งตอบรับการได้รับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน	
3	- สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	3 วันทำการ
4	- ประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงสาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน 7 วันทำการ
5	- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและรวบรวมสถิติ รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร / กรรมการประจำเขตพื้นที่	กรรมการและเลขานุการ/ผู้ช่วยเลขานุการ	3 วันทำการ/ รวบรวมสถิติ
6	- แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	ประธานกรรมการหรือผู้เกี่ยวข้อง	ทุก 6 เดือน

**หมายเหตุ**

: กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเป็นข้อร้องเรียน แต่ใช้เป็นข้อมูลประกอบ หรือ ร้องเรียนกรณีละเมิด ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ) การดำเนินการให้เป็นข้อ ลับ ทุกขั้นตอน

ชื่อกระบวนการ ระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน มทร.ล้านนา พิษณุโลก

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		<p>ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมลงชื่อ เบอร์โทรติดต่อกลับ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยื่นข้อด้วยตนเองต่อ</li> <li>- ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน</li> <li>- ส่งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน	
2		ดำเนินการลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน ในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน หรือระบบคอมพิวเตอร์	ทันทีที่ได้รับข้อ	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน	
3		คัดกรองข้อร้องเรียน พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความรุนแรงของข้อร้องเรียนที่อาจจะส่งผลเสีย และภาพลักษณ์ของ มหาวิทยาลัยฯ และจัดทำสรุปเพื่อนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ทำการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน	
4		สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอต่อประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาข้อร้องเรียนด้วยความ เป็นกลาง ถูกต้องและ ครบถ้วน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รองอธิการบดี มทร. ล้านนา พิษณุโลก</li> <li>- กรรมการจัดการข้อร้องเรียน</li> </ul>	บันทึกข้อความ, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5		พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไขและดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด	การดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ด้วย ความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
6		คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนติดตาม การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนใน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อที่ได้รับจากหน่วยงานที่ ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรม	คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
7		รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียน ต่อคณะกรรมการบริหาร / กรรมการประจำเขตพื้นที่	ข้อสรุปจากการจัดการข้อ ร้องเรียน	กรรมการและ เลขานุการ/ ผู้ช่วยเลขานุการ	เอกสารข้อสรุปจากการ จัดการข้อร้องเรียน
8		ยุติข้อแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	เอกสารข้อสรุปจากการ จัดการข้อร้องเรียน	ประธานกรรมการหรือ ผู้เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียน

