

คู่มือปฏิบัติงาน
เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของนักศึกษา และศิษย์เก่า
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

๑. หลักการและเหตุผล

กองพัฒนานักศึกษา ได้จัดทำแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาและศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนด ขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่จะนำไปสู่การหาแนวทางแก้ไขปัญหา หรือระงับข้อพิพาทจากการร้องเรียนได้อย่าง เป็นรูปธรรมและทำให้นักศึกษา และศิษย์เก่า มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ

๒. วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้ให้นักศึกษา และศิษย์เก่า ทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน
- (๒) เพื่อให้การดำเนินงานด้านสวัสดิภาพและสวัสดิการของนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิด กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีมาตรฐานและเกิดความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้อง

๓. คำจำกัดความ

“การจัดการ” หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินผล
“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา และศิษย์เก่า ได้รับผลกระทบจากการกระทำหรือไม่กระทำของบุคลากร หรือการบริหารจัดการของคณะ หรือส่วนราชการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

“ประเภทของข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะหรือส่วน ราชการในมหาวิทยาลัย การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล การพัฒนานักศึกษา และศิษย์เก่า การให้บริการ หอพัก การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร การทุจริต ความไม่โปร่งใส ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่อง อื่นทั่วไป

๔. ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน

นักศึกษาที่มีความประสงค์แจ้งข้อร้องเรียน ให้แจ้งได้ที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยยื่นข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ
 - ๑.๑ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ ยื่นได้ที่กองพัฒนานักศึกษา
 - ๑.๒ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ลำปาง ตาก น่าน พิษณุโลก ยื่นได้ที่กองการศึกษา ของแต่ละจังหวัด
๒. แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๑ ๒๖๘๔๗๗๗ (ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา)
๓. ส่ง E-mail : rmutlds@rmutl.ac.th กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

๖.๔ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ระดับบัณฑิตศึกษา

- | | |
|---|---------------------|
| (๑) รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการและกิจการนักศึกษา | ประธานกรรมการ |
| (๒) คณบดีคณะที่มีการจัดการเรียนการสอน | กรรมการ |
| (๓) ตัวแทนกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา
จำนวน ๑ คน | กรรมการ |
| (๔) บุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมายหรือ
ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน | กรรมการ |
| (๕) ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา | กรรมการและเลขานุการ |

๗. หน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ เป็นกลาง ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือเสนอต่อคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย
- (๒) ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงไม่เกิน ๒ ให้คณบดี หรือผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ หรือผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร (แล้วแต่กรณี) ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทราบ ภายหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ ๓ ขึ้นไป ให้นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อสอบถาม สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข
- (๔) กำหนดแนวทางการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก เยียวยา ให้ข้อเสนอแนะ และจัดการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน หรือข้อพิพาท ตามที่มีการร้องเรียนในกรณีดังนี้
 - (๔.๑) การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติ และวินัย
 - (๔.๒) การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล
 - (๔.๓) การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษาและหอพัก
 - (๔.๔) การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนักศึกษาด้านอื่น ๆ เช่น การบริการหอพัก การบริการด้านสวัสดิการ หรือสวัสดิภาพอื่น ๆ หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี
- (๕) รายงานผลการดำเนินงานให้อธิการบดีและผู้ร้องเรียนทราบ
- (๖) รายงานการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยทราบ

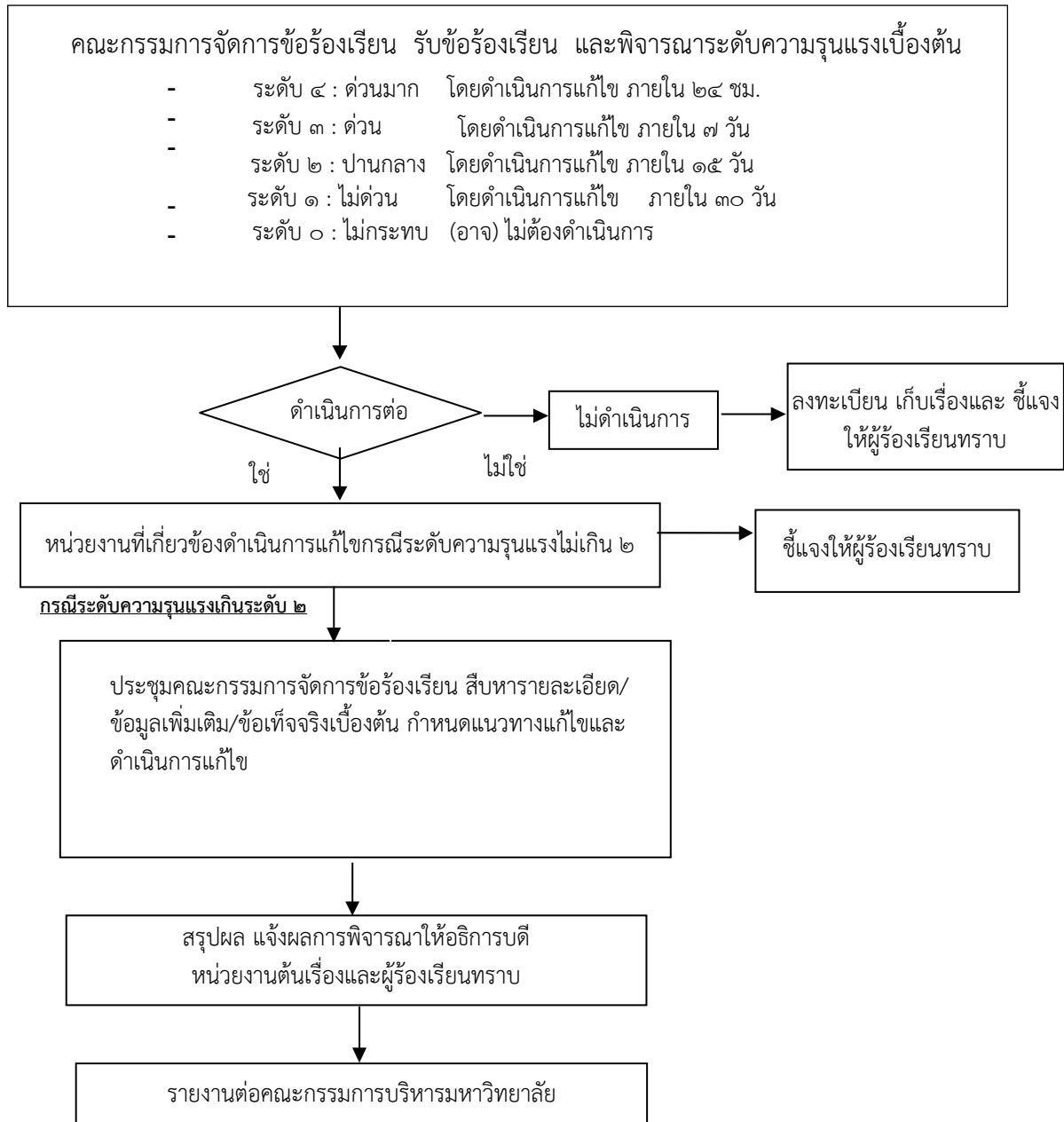
หมายเหตุ การดำเนินการ ต้องเป็นความ “ลับ” ทุกขั้นตอน

๘. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	-แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	-
๒	-รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น (กรณีระดับความรุนแรงไม่เกินระดับ ๒) -ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	ประธานกรรมการ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
๓	(กรณีระดับความรุนแรงเกินระดับ ๒) -ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สืบหา รายละเอียดและข้อมูลตามข้อเท็จจริงเบื้องต้น -กำหนดแนวทางแก้ไข และดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด	คณะกรรมการ	
๔	-สรุปผลแจ้งผลการพิจารณาให้อธิการบดี หน่วยงานต้นเรื่อง และ ผู้ร้องเรียนทราบ	ประธานกรรมการ หรือคณะกรรมการ	
๕	-รายงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยปีละ ๒ ครั้ง ครั้งที่ ๑ รายงานในเดือน ธ.ค. (ใช้ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ มิ.ย. - ๓๐ พ.ย.) ครั้งที่ ๒ รายงานในเดือน มี.ย. (ใช้ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ธ.ค. - ๓๐ พ.ค.)	ประธานกรรมการ	

๙. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
๑. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ ๘๐
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและไม่กลับมาร้องเรียนเรื่องเดิม ใหม่ ในรอบหนึ่งปีการศึกษา	ร้อยละ ๘๐
๓. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ ๘๐



ภาคผนวก

- แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอและข้อคิดเห็น
- แบบบันทึกสรุปข้อร้องเรียน

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

๑. ข้าพเจ้า.....นักศึกษาชั้นปีที่.....

๒. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

.....
.....
.....

๓. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ.....

เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรมือถือ..... E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด) ชื่อที่อยู่
ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องชื่อ.....นามสกุล.....

พิจารณาแล้วเกี่ยวข้องกับระดับ.....ต้องดำเนินการภายใน.....

(ลายมือชื่อ).....

หมายเหตุ : ระดับ ๐ คือ ไม่เกี่ยวข้อง /ไม่กระทบ ระดับ ๑ คือ ไม่ด่วน ระดับ ๒ คือ ปานกลาง ระดับ ๓ คือ ด่วน
ระดับ ๔ คือ ด่วนมาก

แบบบันทึกสรุปข้อร้องเรียน ประจำเดือน.....หน่วยงาน.....

จำนวนผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนของร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
	ช่องทางการ ร้องเรียน (เรื่อง)	ระดับข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตามกำหนด (เรื่อง)	เกินกำหนด (เรื่อง)	
	-ร้องเรียนด้วย ตนเอง..... -โทรศัพท์..... -E-mail -อื่นๆ.....	-ระดับ ๔ -ระดับ ๓ -ระดับ ๒ -ระดับ ๑ -ระดับ ๐.....			-ให้ชี้แจงกรณี ที่ดำเนินการไม่ได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด -แนบหลักฐาน