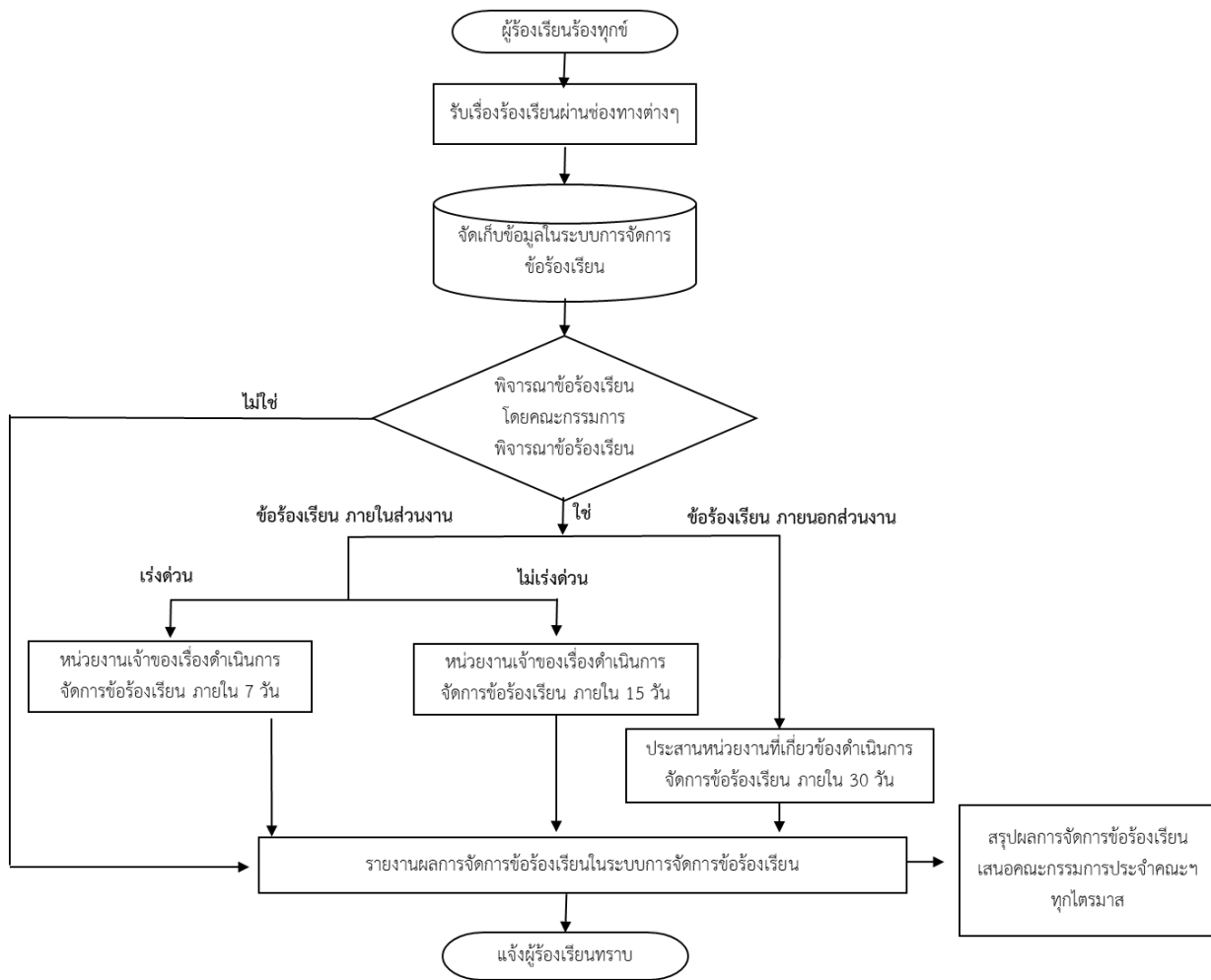


ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

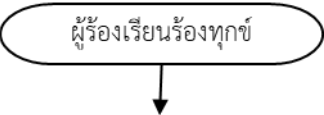



วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นช่องทางให้นักศึกษา บุคลากร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนมายังคณะวิทยาศาสตร์ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถเข้าไปดำเนินการได้ตรงประเด็น

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน



แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการขอร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1		ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย		
2		ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ 1. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่งานประชาสัมพันธ์ 2. โทรศัพท์ หมายเลข 026495000 ต่อ 18408 3. กล้องรับเรื่องร้องเรียน (ชั้น 1 และ 3b อาคาร 19) 4. ระบบการจัดการข้อร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์	ช่องทาง 1-3 งานประชาสัมพันธ์ (นายเกียรติศักดิ์ ภูตะมี) ช่องทาง 3-4 (นางสาวมณฑวรรณ ช่อชมเกษม)	1-3 วัน
3		-เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน login เข้าสู่ระบบเพื่อบันทึก/พิจารณา/ตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	นางสาวมณฑวรรณ ช่อชมเกษม	1-3 วัน
4		คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน พิจารณาข้อร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน และประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพิจารณาแล้วไม่ใช่ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลในระบบ	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน	1-3 วัน

5	<p style="text-align: center;">ข้อร้องเรียน ภายในส่วนงาน</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>เร่งด่วน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน ภายใน 7 วัน </div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ไม่เร่งด่วน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน ภายใน 15 วัน </div> </div> </div>	<p>เรื่องร้องเรียนภายในส่วนงานคณะกรรมการพิจารณา ข้อร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนในระบบ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -กรณีเรื่องเร่งด่วน ดำเนินการภายใน 7 วัน -กรณีเรื่องไม่เร่งด่วน ดำเนินการภายใน 15 วัน 	<p>คณะกรรมการ พิจารณาข้อ ร้องเรียน</p>	<p>7-15 วัน</p>
6	<p style="text-align: center;">ข้อร้องเรียน ภายนอกส่วนงาน</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;"> ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน ภายใน 30 วัน </div> </div>	<p>หากเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่น คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนประสานไปยัง ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน 30 วัน</p>	<p>คณะกรรมการ พิจารณาข้อ ร้องเรียน</p>	<p>30 วัน</p>
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 250px; margin: 0 auto; text-align: center;"> <p>รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> -เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน รายงานผลการดำเนินงานเสนอคณบดีเห็นชอบ -รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนในระบบ 	<p>เลขานุการและ ผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการ พิจารณาข้อ ร้องเรียน</p>	<p>1-3 วัน</p>
8	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto; text-align: center;"> <p>แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p> </div>	<p>แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>เลขานุการ คณะกรรมการ พิจารณาข้อ ร้องเรียน</p>	<p>3-5 วัน</p>

ช่องทางติดต่อ

1. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ งานประชาสัมพันธ์
2. โทรศัพท์ หมายเลข 026495000 ต่อ 18408
3. กล่องรับเรื่องร้องเรียน (ชั้น 1 และ 3b อาคาร 19)
4. ระบบการจัดการข้อร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่อง

คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

- พิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- พิจารณาข้อเท็จจริงและติดตามข้อร้องเรียน
- สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

1. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- (จำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด/จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด) x 100

2. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

(นิยาม การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
3. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
4. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
5. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
6. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
7. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว
8. รายงานแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียนทั้งหมด