

การจัดการข้อร้องเรียน

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายบริหารฯ ได้จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่จะนำไปสู่การหาแนวทางแก้ไขปัญญาจากการร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรมและทำให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน
- 2) เพื่อให้การพัฒนาระบบการดูแลนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมแก่นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินผล

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่ที่นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเภทของข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล การพัฒนานักศึกษาและหอพักนักศึกษา การวิจัย การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร การทุจริต ความไม่โปร่งใส ชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่องทั่วไป

4. ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอให้นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องระบุรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสามารถติดต่อกลับ เพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยการยื่นข้อร้องเรียนสามารถยื่นผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ ดังนี้

4.1 โดยยื่นข้อร้องเรียนด้วยตัวเองในวันและเวลาราชการผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน ณ บริเวณหน้าห้องสโมสรนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียนทุกสัปดาห์

4.2 โดยยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ผ่าน QR-CODE ลิงก์ ณ จุดบริการ ชั้น 1 บริเวณหน้าห้องบริหาร ห้องนักวิชาการศึกษา และห้องฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.3 โดยการส่งทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง “งานการจัดการข้อร้องเรียน” ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 ม.1 ต.คลองหก อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

4.4 โดยการส่ง E-mail ถึง “งานการจัดการข้อร้องเรียน” คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวชิราวุธวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้โดยตรงที่ E-mail complaint_mct@rmutt.ac.th

4.5 โดยการส่งผ่านเว็บไซต์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. รายละเอียดที่ผู้ร้องควรต้องระบุในข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้เลือกช่องทางสำหรับการยื่นข้อร้องเรียนแล้ว เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยให้ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดของข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญให้ครบถ้วน โดยให้แจ้งข้อมูลและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.1 ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้คณะสามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับหรือขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวศูนย์รับข้อร้องเรียนจะรักษาไว้เป็นความลับ

5.2 เรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามสมควร ว่าบุคคลใด ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ และหากมีพยานหลักฐานผู้ร้องควรแนบเอกสารหรือหลักฐานประกอบการร้องเรียนไว้ด้วย

6. การตรวจรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนในบางกรณีก็ได้ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนั้นอาจมีผลกระทบต่อสาธารณะหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งรัฐ ความสงบสุข หรือการเมืองการปกครอง หรือเป็นอำนาจเฉพาะขององค์กรหรือของหน่วยงานของรัฐส่วนในโดยเฉพาะ ซึ่งได้แก่ข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

6.1 ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

6.2 ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

6.3 ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อร้องเรียนซึ่งได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ทั้งนี้ไม่ว่าจะถึงที่สุดแล้วหรือไม่

6.4 ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมหรือพยานบุคคลที่ขัดแย้งพอสมควรให้สามารถดำเนินการได้

6.5 ข้อร้องเรียนนั้นหน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาแล้ว

6.6 ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นประเด็นเดียวกันกับที่เคยได้มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปแล้วหรือแก้ไขหรือยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว เว้นแต่ เป็นข้อร้องเรียนที่มีพยานหลักฐานใหม่อันสำคัญ หรือเป็นกรณีการโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว

7. ระดับผลกระทบและการดำเนินการแก้ไข

ระดับ 4 : ด่วนมาก โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชม.

ระดับ 3 : ด่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 14 วัน

ระดับ 2 : ปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน

ระดับ 1 : ไม่ด่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 90 วัน

ระดับ 0 : ไม่กระทบ/ไม่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ อาจไม่ต้องดำเนินการ

8. การประเมินผลกระทบของข้อร้องเรียน

8.1 ผลกระทบระดับ 4 ข้อร้องเรียนที่ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วมีผลกระทบระดับ 4 หมายถึงเร่งด่วนมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศฯ หากแก้ไขล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา หรือบุคคลทั่วไป) จะต้อง ดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชม. หรือชี้แจงภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

8.2 ผลกระทบระดับ 3 ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนซึ่งมีผลกระทบระดับ 3 หมายถึงเร่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนโดยสามารถแก้ไขได้ฝ่ายงานเดียว เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการ ของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายงานหรือเป็นกรณีการสอบถาม หรือร้องขอเอกสาร หรือการขอหรือให้ข้อมูลทั่วไป ฝ่ายงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการหรือแก้ไข ภายใน 14 วัน นับแต่ วันที่ซึ่งหน่วยงานได้แจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

8.3 ผลกระทบระดับ 2 ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 2 หมายถึงเร่งด่วนปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยฝ่ายงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบายต้อง อาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานใน คณะเทคโนโลยี สารสนเทศฯ ฝ่ายงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน นับแต่วันซึ่ง หน่วยงานได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

8.4 ผลกระทบระดับ 1 ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 1 หมายถึงไม่เร่งด่วน เป็นข้อร้องเรียนที่ ประเมินแล้วไม่เป็นที่กรณีเร่งด่วน หรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 90 วัน นับแต่วันซึ่งหน่วยงาน ได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

8.5 ผลกระทบระดับ 0 ข้อร้องเรียนผลกระทบระดับ 0 หมายถึงไม่กระทบ เป็นข้อร้องเรียนซึ่งไม่ ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชยหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนและ ได้มีการชี้แจงแล้วไม่ต้องการดำเนินการใด ๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ศูนย์รับ ข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันซึ่งศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียน ดังกล่าว

9. คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ประกอบด้วย 4 ชุด ดังนี้

9.1 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนกลาง

คณบดีคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	ประธาน
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน	กรรมการ
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
รองคณบดีฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ	กรรมการ
หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยีทางภาพและเสียง	กรรมการ
หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์และสื่อสารมวลชน	กรรมการ
นางสาวธัญญชล บุญยิม (ตัวแทนสายสนับสนุน)	กรรมการ
หัวหน้างานการจัดการซื้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ
นางสาวรัชนิพร รุ่งเรือง	ผู้ช่วยเลขานุการ
นายภูวนาท พัฒนาพิภพ	ผู้ช่วยเลขานุการ

9.2 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติและวินัยนักศึกษา

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา	ประธานกรรมการ
หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยีทางภาพและเสียง	กรรมการ
หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์และสื่อสารมวลชน	กรรมการ
รักษาการหัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
หัวหน้างานบริการนักศึกษาและงานสวัสดิการนักศึกษา	กรรมการ
เจ้าหน้าที่งานสนับสนุนฝ่ายพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
หัวหน้างานการจัดการซื้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ
นางสาวธนาพร พจน์กิ่ง	ผู้ช่วยเลขานุการ

9.3 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการฝ่ายวิชาการ

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	ประธานกรรมการ
รักษาการหัวหน้าฝ่ายวิชาการและวิจัย	กรรมการ
ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีการผลิตภาพยนตร์และวิทยุโทรทัศน์	กรรมการ
ประธานหลักสูตรครีเอทีฟมีเดียเทคโนโลยี	กรรมการ
ประธานหลักสูตรการพิมพ์ดิจิทัลและบรรจุภัณฑ์	กรรมการ
ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	กรรมการ
หัวหน้างานการจัดการซื้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ
นายสมเกียรติ แก้วเวียง	ผู้ช่วยเลขานุการ

9.4 คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารและวางแผน

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน	ประธานกรรมการ
รักษาการหัวหน้าฝ่ายบริหารและวางแผน	กรรมการ
หัวหน้างานบุคลากร	กรรมการ
หัวหน้างานการจัดการข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ
นางสาวอัญญิกานต์ จินศรี	ผู้ช่วยเลขานุการ

10. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

10.1 หัวหน้างานการจัดการข้อร้องเรียนรับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน ประเมินผลกระทบของข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินการ

10.2 ข้อร้องเรียนที่มีระดับผลกระทบไม่เกินระดับ 2 หัวหน้างานการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาประเด็นและจัดทำบันทึกเสนอพิจารณาดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดผ่านประธานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน (ย่อย) ที่เกี่ยวข้อง และให้รายงานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนทราบภายหลังการดำเนินการ

10.3 ข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 3 ขึ้นไป หัวหน้างานการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาประเด็นและนำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน (กลาง) เพื่อพิจารณาดำเนินการและหาแนวทางแก้ไข

10.4 รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

10.5 สรุปรายงานการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำรายเดือนและเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ