

**ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้**

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สำหรับบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และนำมาใช้ในคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ขอบเขต

1. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับทุกพันธกิจของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร
2. ใช้เป็นขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร

คำจำกัดความ

1. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้บริการแจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรสังกัดคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เกี่ยวกับความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาอันเกิดจากการจัดการเรียนการสอน ข้อมูลจากระบบประเมินการเรียนการสอนของสายวิชาการ สังกัดคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ และการจัดการเรียนการสอนของบุคลากรสังกัดคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร หน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกคณะฯ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่เข้ารับบริการคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยฯ
4. ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยฯ

ระเบียบ/เงื่อนไข/ข้อกำหนด/ประเภทของข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการจัดการเรียนการสอน หมายถึง ความไม่พึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอน ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารจัดการหลักสูตร กลยุทธ์การสอนของอาจารย์ ตลอดจนข้อมูลจากระบบประเมินการเรียน การสอน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานเช่น ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ และการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตัวเองในวัน เวลา ราชการ ณ จุดปฏิบัติงาน (งานบริการการศึกษา) โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องตามแบบฟอร์ม ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
2. โทรศัพท์ 0 5387 5400-7 โทรสาร 0 5387 5408
3. จดหมาย เจ้าหน้าที่กองถึง คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เลขที่ 63 หมู่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50290
4. สายตรงคณบดี ทางเว็บไซต์คณะ <http://www.infocomm.mju.ac.th>
5. กล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (งานบริการการศึกษา)

ผู้จัดทำ

นายสมพร เกตุตะคุ

ตำแหน่ง หัวหน้างานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา

**ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
คณะกรรมการพิเศษและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้**

ลำดับ	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	- ผู้ใช้บริการ - งานบริการ การศึกษาและ กิจการศึกษา		1. ผู้ใช้บริการ ยื่นหนังสือร้องเรียนภายในเวลา 30 วันนับตั้งแต่วันที่ได้แจ้งถึงการกระทำ/ รับทราบคำสั่งหรือเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน 2. งานบริการการศึกษาและกิจการศึกษารับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง 1. ร้องเรียนด้วยตัวเอง 2. โทรศัพท์ 3. จดหมาย 4. สายตรงคอมพิวเตอร์ทางเว็บไซต์คณะฯ 5. กล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
2	งานบริการการศึกษา และกิจการศึกษา		1. เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารโดยผ่านผู้อำนวยการสำนักงานคอมพิวเตอร์เพื่อพิจารณา 2. กรณีข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่อยู่ในภารกิจของคณะ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
3	งานบริการการศึกษา และกิจการศึกษา		- แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการพิเศษและการสื่อสาร	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการพิเศษและการสื่อสาร
4	คณะกรรมการ กลั่นกรองฯ		1. กลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสรุปผล 2. นำผลการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เสนอคณบดี	1. แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ 2. รายงานผลการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
5	คณบดี		- พิจารณาผลการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	1. แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ 2. รายงานผลการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ



6	คณะกรรมการประจำคณะฯ		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลการลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ - กรณีสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ ให้เลขานุการคณะกรรมการประจำคณะแจ้งมติที่ประชุมฯ ให้งานบริการการศึกษา และกิจการนักศึกษาทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - กรณีไม่สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ ส่งให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อหาข้อเท็จจริงต่อไป 	- มติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ
7	งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผลการลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ ผู้ร้องเรียนรับทราบ/ - กรณีคณะแก้ไขไม่ได้ งานบริการการศึกษาและกิจการศึกษาดำเนินการแจ้งมหาวิทยาลัยพิจารณา ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ - หนังสือขอพิจารณา
8	งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา		- จัดเก็บข้อมูล (ผลการลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ)	- ผลการลั่นกรองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ

1. ใส่ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail เพื่อคณะฯ สามารถตรวจสอบความเป็นตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับได้
2. ใส่ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
3. ใส่เรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ตามสมควรและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
4. ผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมายการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด
5. ลงลายมือชื่อและเขียนชื่อ-สกุล ด้วยตัวบรรจง
6. การยื่นคำขอร้องเรียนดังกล่าว คณะสารสนเทศและการสื่อสาร จะดำเนินการในทางลับไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน
7. ผู้ร้องเรียน ยื่นหนังสือร้องทุกข์ภายในเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้แจ้งถึงการกระทำ หรือรับทราบคำสั่ง หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์



แบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ
คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประเภทหนังสือ	
<input type="checkbox"/> ข้อร้องเรียน	วันที่...../...../.....
<input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	
เรื่อง.....	
.....	
เจ้าหน้าที่รับเรื่อง นาย/นาง/นางสาว.....	
เลขที่รับ..... วันที่...../...../.....	

ข้าพเจ้า ชื่อ - สกุล.....เบอร์โทรศัพท์.....

E-mail.....ที่อยู่.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เรื่อง.....

.....เกิดเมื่อวันที่เดือนพ.ศ.

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

(.....)