



คำสั่งวิทยาลัยรัฏฐมิ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ที่ ๙๐ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย กำหนดให้วิทยาลัยรัฏฐมิ ดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา ระดับหลักสูตรเพื่อรองรับเกณฑ์ AUN QA ซึ่งตามเกณฑ์จะต้องมีคณะกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์เพื่อรับ ขอร้องเรียนต่าง ๆ จากนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการบริการของวิทยาลัยรัฏฐมิ มีความคล่องตัว บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายดังกล่าว วิทยาลัยฯ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการวิทยาลัยรัฏฐมิ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผน | กรรมการ |
| ๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนานักศึกษา | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสาขาอุตสาหกรรม | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้าสาขาศึกษาทั่วไป | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสาขาบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| ๗. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. วิธีการยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนักศึกษา
๓. สอบหาข้อเท็จจริงจากการอุทธรณ์ร้องทุกข์ในการร้องเรียนต่าง ๆ
๔. รายงานผลการดำเนินงานในประเด็นที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง มีอำนาจหน้าที่ อำนาจการ สั่งการ ดำเนินงานติดตามการ รับข้อร้องเรียนเพื่อให้ผลการดำเนินงานของวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่ วางไว้ทุกประการ

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายภาณุมาศ สุธางคำ)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยรัฏฐมิ

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
วิทยาลัยรัตภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย**

1. หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินงานบริหารวิทยาลัยรัตภูมินั้น การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากรในวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานและความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนวิทยาลัย โดยวิทยาลัยต้องมีระบบหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถรองรับปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนดังกล่าวผ่านช่องทางที่วิทยาลัยกำหนด มีแนวทางแก้ไขตลอดจนป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ เพื่อให้ดังกล่าวข้างต้นเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานของวิทยาลัย วิทยาลัยจึงได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการการร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจากบุคคลดังกล่าวข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่นำไปสู่การหาแนวทางแก้ไขปัญญาจากการร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรมและผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน
2. เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินผล
ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของวิทยาลัยรัตภูมิ

ประเภทของข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของวิทยาลัย การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล การพัฒนานักศึกษาและหอพักนักศึกษา การวิจัย การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร การทุจริต ความไม่โปร่งใส ชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่องทั่วไป

4. ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน วิทยาลัยรัตภูมิ

ขอให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/สาขาวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ ณ ศูนย์รับร้องเรียน ตั้งที่งานทะเบียนวิทยาลัยรัตภูมิ (ในเวลาราชการ) โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่อง ตามแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
2. โทรศัพท์ หมายเลข 074-584241-4 (รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย) โทรสารหมายเลข 074-584240

3. ใส่ผู้รับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ภายในวิทยาลัยรัตภูมิ ดังนี้
 - หน้าห้องทะเบียนอาคารมงคลศรีวิชัย (อาคาร 9)
 - ชั้น 1 อาคารปฏิบัติการอุตสาหกรรม (อาคาร 10)
4. ส่งทางจดหมาย “ศูนย์รับข้อร้องเรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยรัตภูมิมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เลขที่ 414 หมู่ 14 ต.ท่าชะมวง อ.รัตภูมิ จ.สงขลา 90180”
5. ส่ง e-mail ถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์วิทยาลัยรัตภูมิ (<http://rattaphum.rmutsv.ac.th>)
6. แจ้งผ่านผู้บริหารคณะฯ โดยตรง เช่น โทรศัพท์ e-mail ดังรายชื่อผู้บริหารในเว็บไซต์วิทยาลัยรัตภูมิ

5. ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

- ระดับ 4 : ส่วนมาก โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชม.
- ระดับ 3 : ส่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 7 วัน
- ระดับ 2 : ปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน
- ระดับ 1 : ไม่ด่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 100 วัน
- ระดับ 0 : ไม่กระทบ/ไม่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ อาจไม่ต้องดำเนินการ

6. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับวิทยาลัย) ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการวิทยาลัยรัตภูมิ	ประธานกรรมการ
2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผน	กรรมการ
3. รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
4. หัวหน้าสาขาอุตสาหกรรม	กรรมการ
5. หัวหน้าสาขาศึกษาทั่วไป	กรรมการ
6. หัวหน้าสาขาบริหารธุรกิจ	กรรมการ
7. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย	กรรมการและเลขานุการ

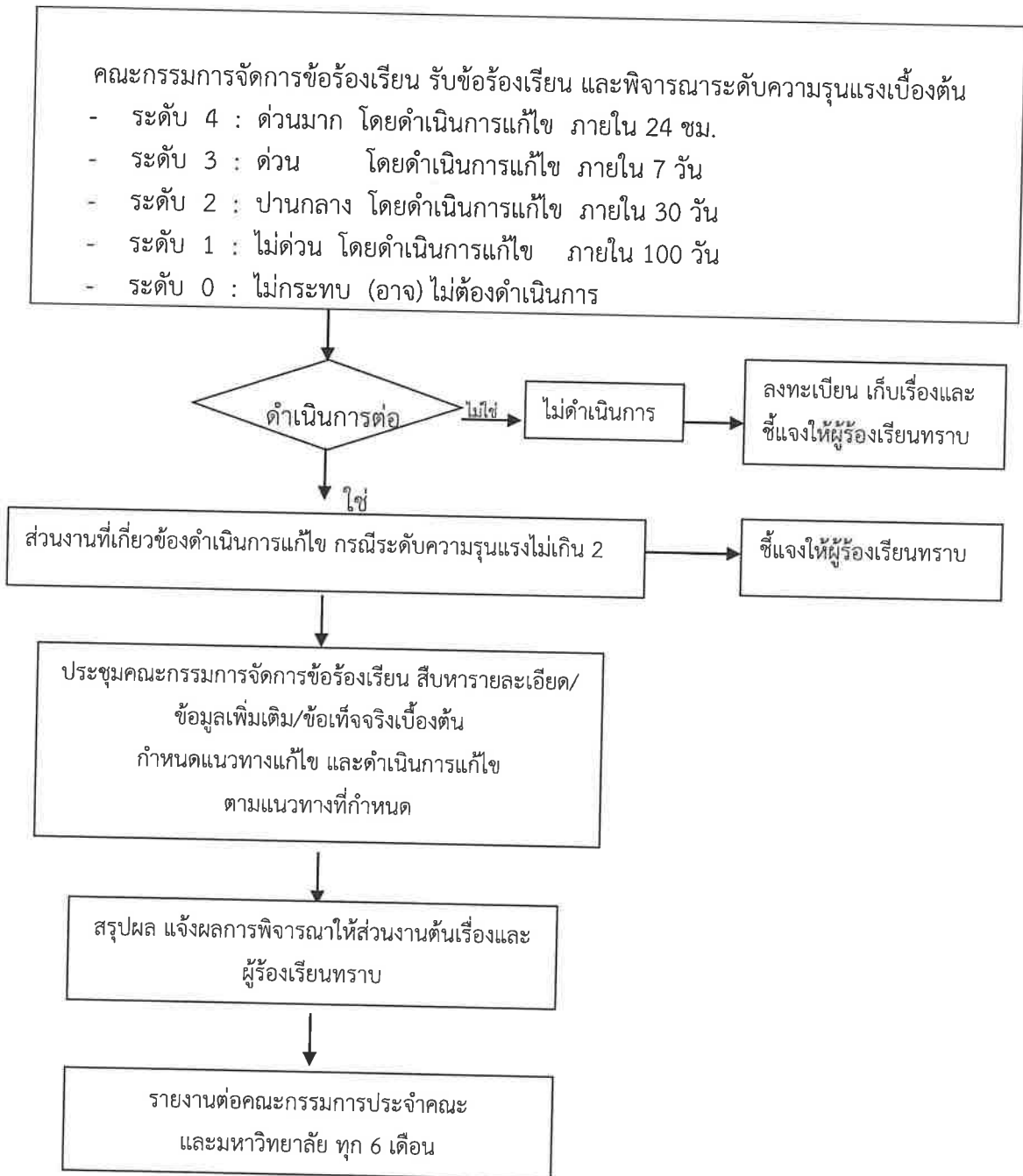
หน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

1. รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมควรแก่การดำเนินการต่อหรือไม่
2. สำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงไม่เกิน 2 ส่งรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทราบ ภายหลังจากดำเนินการ
3. สำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงระดับ 3 ขึ้นไป นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อสอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข
4. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5. รายงานการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะและมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน

1. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน)

ข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ/ประธาน	วิธีการดำเนินการ	ระดับ : ระยะเวลาดำเนินการ
การบริหารจัดการของวิทยาลัยฯ การทุจริต ชีวิต และทรัพย์สิน	ผู้อำนวยการ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ระดับ 4 : แก้ไข ภายใน 24 ชม. ระดับ 3 : แก้ไข ภายใน 7 วัน ระดับ 2 : แก้ไข ภายใน 30 วัน ระดับ 1 : แก้ไขภายใน 100 วัน ระดับ 0 : ไม่กระทบ อาจไม่ต้องดำเนินการ
การบริหารหรือพฤติกรรมบุคลากร ความไม่โปร่งใส และเรื่องทั่วไป การทุจริต ชีวิตและทรัพย์สิน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผนฯ	รับข้อร้องเรียนจัดระดับ	(หมายเหตุ ระดับ 0 : ไม่กระทบ, ระดับ 1 : ไม่ด่วน, ระดับ 2 : ปานกลาง, ระดับ 3 : ด่วน, ระดับ 4 : ด่วนมาก)
การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลระดับปริญญาตรี การพัฒนานักศึกษา	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย	แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ ร้องคณบดีฝ่ายต่าง ๆ (ไม่เกินระดับ 2)	
การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลการเรียนและการวิจัย	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย	สรุปผล แจ้งผู้ร้องเรียน	
การจัดกิจกรรมต่าง ๆ สิ่งเสพติด และอื่นๆ เกี่ยวกับนักศึกษา	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนานักศึกษา	ทบทวนกระบวนการ/ปรับปรุง	



ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	-
2	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระดับความรุนแรงไม่เกินระดับ 2)	กรรมการ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
3	ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม ข้อเท็จจริงเบื้องต้น กำหนดแนวทางแก้ไข และดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด	กรรมการ	
4	สรุปผลแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่องและผู้ร้องเรียนทราบ	กรรมการ	
5	รายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะและมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน	กรรมการ	

หมายเหตุ การดำเนินการ ต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน

2. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 80
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 80
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ 80

3. ภาคผนวก

- แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอและข้อคิดเห็น
- แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- แบบบันทึกข้อร้องเรียน
- แบบบันทึกสรุปข้อร้องเรียน
- แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้บริหาร / คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ

1. ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

2. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

.....

3. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....

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

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

โทรมือถือ..... E-mail

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

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

 เกี่ยวข้อง (ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4) ไม่เกี่ยวข้อง / ไม่กระทบ ระดับ 0

(ลายมือชื่อ)

หมายเหตุ : ระดับ 0 คือ ไม่เกี่ยวข้อง / ไม่กระทบ ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ด่วน
ระดับ 4 คือ ด่วนมาก

(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบติดตามการจัดการข้อร้องเรียน)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (หน่วยงาน) โทร.

ที่ วันที่

เรื่อง ขอนำส่ง.....

เรียน

ด้วยวิทยาลัยรัตภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้รับข้อร้องเรียน จาก..... เมื่อ
วันที่ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ในการนี้ จึงขอนำส่งข้อร้องเรียน ขอร้องเรียน/
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังกล่าวมายังท่าน ได้พิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้ท่านรายงาน
ผลการดำเนินการมายังงานการเจ้าหน้าที่ (ตามคำสั่งแนบ) เพื่อชี้แจงและตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการ
ดำเนินการ ภายใน วัน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน.....วันที่.....

ลำดับที่ข้อร้องเรียน วันที่ ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของ ข้อร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการ ดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
.....	<input type="checkbox"/> หนังสือหรือจดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> กล้องรับความ คิดเห็น <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ <input type="checkbox"/> เดินทางมาร้องเรียน ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> อื่นๆ	<input type="checkbox"/> ระดับ 0 <input type="checkbox"/> ระดับ 1 <input type="checkbox"/> ระดับ 2 <input type="checkbox"/> ระดับ 3 <input type="checkbox"/> ระดับ 4	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี (ระบุ)	<input type="checkbox"/> ดำเนินการแก้ไขตาม	<input type="checkbox"/> ทักภายในกำหนด <input type="checkbox"/> เกินกำหนด
ลงลายมือชื่อ ผู้บันทึก	ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ผู้ดำเนินการ				

หมายเหตุ : ระดับ 0 คือ ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่กระทบ ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ด่วน ระดับ 4 คือ ด่วนมาก

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

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

จำนวนผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนของข้อร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายในกำหนด (เรื่อง)	ตอบกลับเกินกำหนด (เรื่อง)	
	<input type="checkbox"/> หนังสือหรือจดหมาย..... <input type="checkbox"/> โทรศัพท์..... <input type="checkbox"/> โทรสาร..... <input type="checkbox"/> กล้องรับความ คิดเห็น..... <input type="checkbox"/> เว็บไซต์..... <input type="checkbox"/> เดินทางมาเรียน ด้วยตนเอง..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	-ระดับ 0 -ระดับ 1 -ระดับ 2 -ระดับ 3 -ระดับ 4			

หมายเหตุ : ระดับ 0 คือ ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่กระทบ ระดับ 1 คือ ไม่ด่วน ระดับ 2 คือ ปานกลาง ระดับ 3 คือ ต่วน ระดับ 4 คือ ต่วนมาก

(.....)

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

หัวหน้าหน่วยงาน

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบรายงานสรุปผลการจัดการห้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น หน่วยงาน.....

ช่องทางรับเรื่องเรียน	ข้อร้องเรียน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....) (.....)

ผู้สรุปรายงานผล

หัวหน้าหน่วยงาน