

คู่มือ

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน

คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน คณะศิลปกรรมศาสตร์

คู่มือ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คณะศิลปกรรมศาสตร์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ข้อร้องเรียนของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

1.2 เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม

1.3 เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

1.4 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1.5 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มประเภทต่างๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงาน ในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การรวบรวมข้อมูล สรุป และการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. คำจำกัดความ

3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บัณฑิต ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน

3.3 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่ง เรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย website คณะศิลปกรรมศาสตร์ Facebook FAKKU เพจ Line Group QR Code

3.4 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน
- การรับข้อร้องเรียน
- การพิจารณาระดับความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน
- การพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน
- การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
- การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

3.5 การตอบสนอง หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของคณะกรรมการศาสตร์ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

3.6 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

3.7 การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผย ชื่อ – สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

4. ประเภทของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

4.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารหรือพฤติกรรมบุคลากร ความไม่โปร่งใส และเรื่องทั่วไป การทุจริต ชีวิตและทรัพย์สิน

4.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล และการดำเนินการเกี่ยวกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

4.3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและการบริการวิชาการ การวิจัย และสร้างสรรค์

5. ระดับของความเร่งด่วนและการดำเนินการแก้ไข

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้แจ้งผลการร้องเรียน ขอให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/สาขาวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินการได้ โดยยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

1. กล้องรับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ภายในคณะศิลปกรรมศาสตร์ ดังนี้
 - สโมสรนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์
 - ห้องบัณฑิตศึกษา
 - กองบริหารงานคณะฯ
2. Website คณะศิลปกรรมศาสตร์ (QR Code)
3. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook FAKKU, Line Group, QR Code, เพจคณะฯ Facebook Group สโมสรนักศึกษา

7. การบันทึกข้อร้องเรียน

จะเป็นการบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล โดยแยกตามประเภทของการบวกรจัดการข้อร้องเรียน และมีการส่งข้อมูลให้กับผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

8. นโยบายปฏิบัติ

8.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล นำไปสู่การแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารคณะศิลปกรรมศาสตร์ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงต่อไป

8.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กล้องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และ website คณะศิลปกรรมศาสตร์(QR Code)

8.3 รวบรวม วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อสามารถจัดการสาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

8.4 ติดตาม ตรวจสอบ และพิจารณาระดับความเร่งด่วนจากทุกช่องทาง

8.5 มอบหมายให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข

8.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

8.7 นำข้อมูลข้อร้องเรียนไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนา

8.8 สรุปข้อมูลเสนอคณะกรรมการบริหารคณะศิลปกรรมศาสตร์

9. Flowchart ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาพขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องของคณะศิลปกรรมศาสตร์ จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะศิลปกรรมศาสตร์

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะศิลปกรรมศาสตร์

คำอธิบาย : เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะศิลปกรรมศาสตร์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอ ระบบสารสนเทศเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษา ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา

คำอธิบาย : การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนักศึกษาเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม โปร่งใส และเป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแล การให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ ระบบการวัด และประเมินผล และความโปร่งใส และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

3. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และ จรรยาบรรณนักวิจัย

4. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต ในกรณีการรับน้องนักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

5. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรมและเรื่องทั่วไป

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่อง ทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ

เกิดผลกระทบจากการ ดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนักศึกษาและบุคลากร การจัดซื้อการจัดจ้าง การให้ ข้อมูล/การให้บริการล่าช้า เป็นต้น

6. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน

คำอธิบาย : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับบุคลากรและนักศึกษาที่ อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษา เช่น ทรัพย์สินสูญหาย เป็นต้น

7. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต

คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต ในกรณีที่เกิดการทุจริตประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะศิลปกรรมศาสตร์

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับที่ 4 : ต่วนมาก หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมง

ระดับที่ 3 : ต่วน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 3 วัน

ระดับที่ 2 : ปานกลาง หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนปานกลาง โดยต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน

ระดับที่ 1 : ไม่ต่วน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 15 วัน

ระดับที่ 0 : ไม่กระทบ เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ

ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขอให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/สาขาวิชาที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่าง ชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

- ผ่าน Line Official ของคณะฯ (สแกน QR Code บนหน้าเว็บไซต์คณะฯ)
- หน้าเว็บไซต์ของคณะศิลปกรรมศาสตร์
<https://fa.kku.ac.th/fa/>
- หน้า Facebook ของคณะศิลปกรรมศาสตร์
<https://www.facebook.com/fakkukhonkaen>
- หน้า Facebook ของคณะศิลปกรรมศาสตร์
<https://www.facebook.com/groups/pramote>

2. แจ้งผ่านบุคลากรในคณะฯ โดยตรง
3. แจ้งผ่านผู้บริหารคณะฯ ผ่านช่องทางสายตรงคณบดี
4. ร้องเรียนผ่านผู้รับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ภายในคณะศิลปกรรมศาสตร์
5. ส่งเป็นหนังสือ หรือ จดหมาย ถึง คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยกรรมการดั่งตำแหน่งและรายนามต่อไปนี้

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับคณะ) ประกอบด้วยกรรมการดั่งตำแหน่งและรายนามต่อไปนี้

1. คณบดีคณะศิลปกรรมศาสตร์	ประธานกรรมการ
2. รองคณบดีฝ่ายบริหาร	กรรมการ
3. รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	กรรมการ
4. รองคณบดีฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและเศรษฐกิจสร้างสรรค์	กรรมการ
5. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	กรรมการ
6. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	กรรมการ
7. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ	กรรมการ
8. หัวหน้าสาขาวิชาทัศนศิลป์และออกแบบนิเทศศิลป์	กรรมการ
9. หัวหน้าสาขาวิชาดนตรีและการแสดง	กรรมการ
10. ผู้อำนวยการกองบริหารงานคณะ	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับพันธกิจ) ประกอบด้วยกรรมการดั่งตำแหน่งและรายนามต่อไปนี้

ชุดที่ 1 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารหรือพฤติกรรมบุคลากร ความไม่โปร่งใส และเรื่องทั่วไป การทุจริต ชีวิตและทรัพย์สิน

1. รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	กรรมการ
3. นางอนรรฆมน นาคเสนีย์	กรรมการ
4. นายยงยุทธ มุ่งหมาย	กรรมการ
5. นางสาวสุภาวดี ชาบัว	กรรมการและเลขานุการ

ชุดที่ 2 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล และการดำเนินการเกี่ยวกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

1. รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	กรรมการ

3. นางสาวพรหมพร	เฉยไสย	กรรมการ
4. นางสาวจิราพร	กวตขุนทด	กรรมการ
5. นางสาวพิมพ์ไไล	แสงทัพ	กรรมการและเลขานุการ

ชุดที่ 3 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและการบริการวิชาการ การวิจัย และสร้างสรรค์

1. รองคณบดีฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและเศรษฐกิจสร้างสรรค์		ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ		กรรมการ
3. นางสาวรวงแก้ว	เหลือธีรกุล	กรรมการ
4. นางสาวเพ็ญนิชชา	สีชาพุด	กรรมการ
5. นางอรจิรา	หัตถพนม	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีหน้าที่ ดังนี้

- รับข้อร้องเรียน/ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน/พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมควรแก่การดำเนินการต่อหรือไม่
- รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชิญบุคคลให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนวิเคราะห์และจำแนกข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง และความเร่งด่วน
- พิจารณาวินิจฉัย/ส่งต่อเรื่องร้องเรียนแก่ฝ่าย/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและกำหนดวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมแก่กรณี
 - พิจารณาสำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงและความเร่งด่วนไม่เกิน ระดับที่ 2 ส่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน(ระดับพันธกิจ) หรือ รองคณบดีที่รับผิดชอบของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทราบ ภายหลังการดำเนินการ
 - พิจารณาสำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงและความเร่งด่วน ระดับที่ 3 ขึ้นไป นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน(ระดับคณะ) เพื่อสอบถาม/สืบหารายละเอียด/ ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข
- ติดตามผลการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน/ตอบกลับ/ประสานงานผู้ร้องเรียน/รายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผู้บริหาร
- รวบรวมข้อมูล และทบทวนแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นซ้ำในลักษณะเดิม
- รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยกรรมการดังกล่าวและรายงานต่อไปนี้
 - นางสาวปรีชาต
 - การปลื้มจิตต์
 - ประธานกรรมการ

2. นายอาทิตย์	พันธุ์สวัสดิ์	กรรมการ
3. นายวิศรุต	หนูอิม	กรรมการ
4. นายภราดร	เสมาเพชร	กรรมการ
5. นายบัญชา	แก้วบุตดา	กรรมการ
6. นางสาวเพ็ญนิชชา	สีชาพุด	กรรมการ
7. นางสาวสุภาวดี	ชาบัว	กรรมการ
8. นางสาวจิราพร	กวตขุนทด	กรรมการ
9. นายยงยุทธ	มุ่งหมาย	กรรมการ
10. นางอรจิรา	หัตถพนม	กรรมการ
11. นางสาวพรหมพร	เฉยไสย	กรรมการ
12. นายปราโมทย์	ทุฬิว	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/วิธีการยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
4. ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเสนอมา
5. รายงานผลการดำเนินงานในประเด็นที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หัวหน้าส่วนงานรับทราบ
6. รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของคณะฯรับทราบ
7. สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

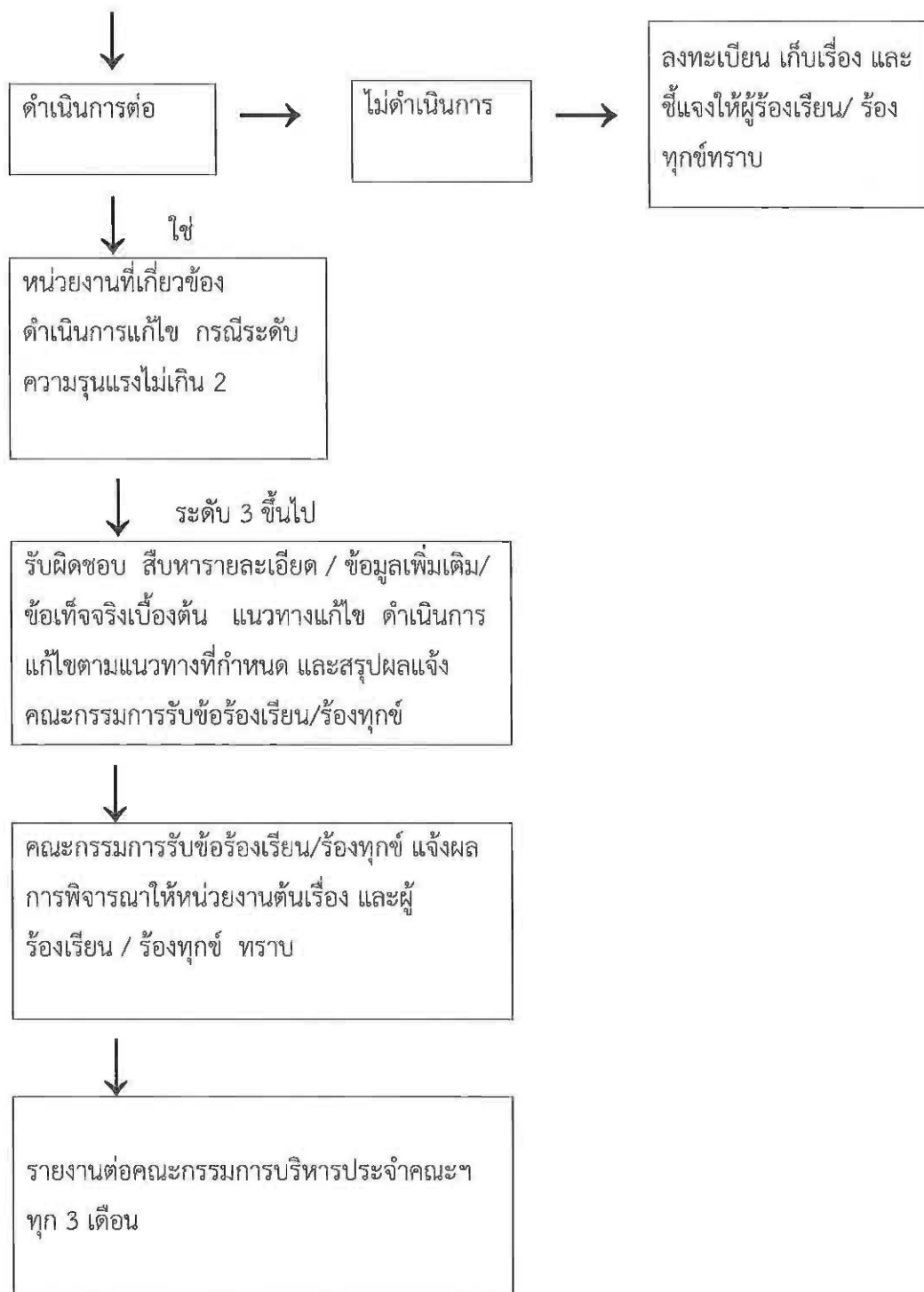
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์)

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ	ระดับ : ระยะเวลาดำเนินการ
- การทุจริตและความไม่โปร่งใส	คณบดี และ คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียน (ระดับคณะฯ)	คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓ รับข้อร้องเรียน จัดระดับ ↓ คณะกรรมการและ	ระดับ 4 : แก้ไข ภายใน 24 ชม. ระดับ 3 : แก้ไข ภายใน 3 วัน ระดับ 2 : แก้ไข ภายใน 7 วัน ระดับ 1 : แก้ไข ภายใน 15 วัน ระดับ 0 : ไม่กระทบ ไม่ต้อง ดำเนินการ
- การบริหารจัดการของ	รองคณบดีฝ่าย		

<p>คณะฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การบริการหรือ พฤติกรรม บุคลากร จริยธรรม วินัย และ เรื่องทั่วไป - ชีวิตและทรัพย์สิน 	<p>บริหารและ</p> <p>คณะกรรมการ</p> <p>จัดการข้อ</p> <p>ร้องเรียน</p> <p>(ระดับพันธกิจ)</p>	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ดำเนินการ</p> <p>(ไม่เกินระดับ 2)</p> <p>↓</p> <p>สรุปผล แจ้งผู้ร้องเรียน</p> <p>↓</p>	<p>(หมายเหตุ ระดับ 0 : ไม่กระทบ,</p> <p>ระดับ 1 : ไม่ด่วน, ระดับ 2 :</p> <p>ปานกลาง, ระดับ 3 : ด่วน,</p> <p>ระดับ 4 : ด่วนมาก)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนการ สอนและการประเมินผล และการดำเนินการ เกี่ยวกับนักศึกษาในระดับ ปริญญาตรีและระดับ บัณฑิตศึกษา - การรับเข้านักศึกษา หลักสูตร และการพัฒนา นักศึกษา 	<p>รองคณบดีฝ่าย</p> <p>การศึกษาและ</p> <p>คณะกรรมการ</p> <p>จัดการข้อ</p> <p>ร้องเรียน</p> <p>(ระดับพันธกิจ)</p>	<p>ทบพวนกระบวนการ/</p> <p>ปรับปรุง</p> <p>(กรณีระดับ 3 และ 4 ให้</p> <p>คณะกรรมการฯ คอย</p> <p>ติดตามเรื่องจาก</p> <p>ผู้รับผิดชอบและแจ้ง ผล</p> <p>ต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - การส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรมและการ บริการวิชาการ การวิจัย และสร้างสรรค์ 	<p>รองคณบดีฝ่าย</p> <p>ศิลปวัฒนธรรม</p> <p>และเศรษฐกิจ</p> <p>สร้างสรรค์และ</p> <p>คณะกรรมการ</p> <p>จัดการข้อ</p> <p>ร้องเรียน</p> <p>(ระดับพันธกิจ)</p>		

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น

- ระดับ 4 ต่วนมาก โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมง
- ระดับ 3 ต่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 3 วัน
- ระดับ 2 ปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 7 วัน
- ระดับ 1 ไม่ต่วน โดยดำเนินการแก้ไขภายใน 15 วัน
- ระดับ 0 ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการใดๆ



สรุปขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	แจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ผู้ร้องเรียน		
2	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น กำหนดแนวทางการแก้ไข และดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (กรณีระดับความรุนแรงไม่เกินระดับ 2)	กรรมการ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
3	ผู้รับผิดชอบสืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น /แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด และสรุปผลไปยังคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีระดับ 3 และ 4)	ผู้รับผิดชอบ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
4	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่อง และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ กรรมการ		
5	รายงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน	กรรมการ	
หมายเหตุ : การดำเนินการต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน			



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

e-mail.....ID Line.....Facebook.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

.....

ข้าพเจ้า จึงขอเรียน/ร้องทุกข์มายังคณะกรรมการศาสตร์ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ
ตรวจสอบและแก้ปัญหา ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องด้วย คือ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ขอแสดงความนับถือ

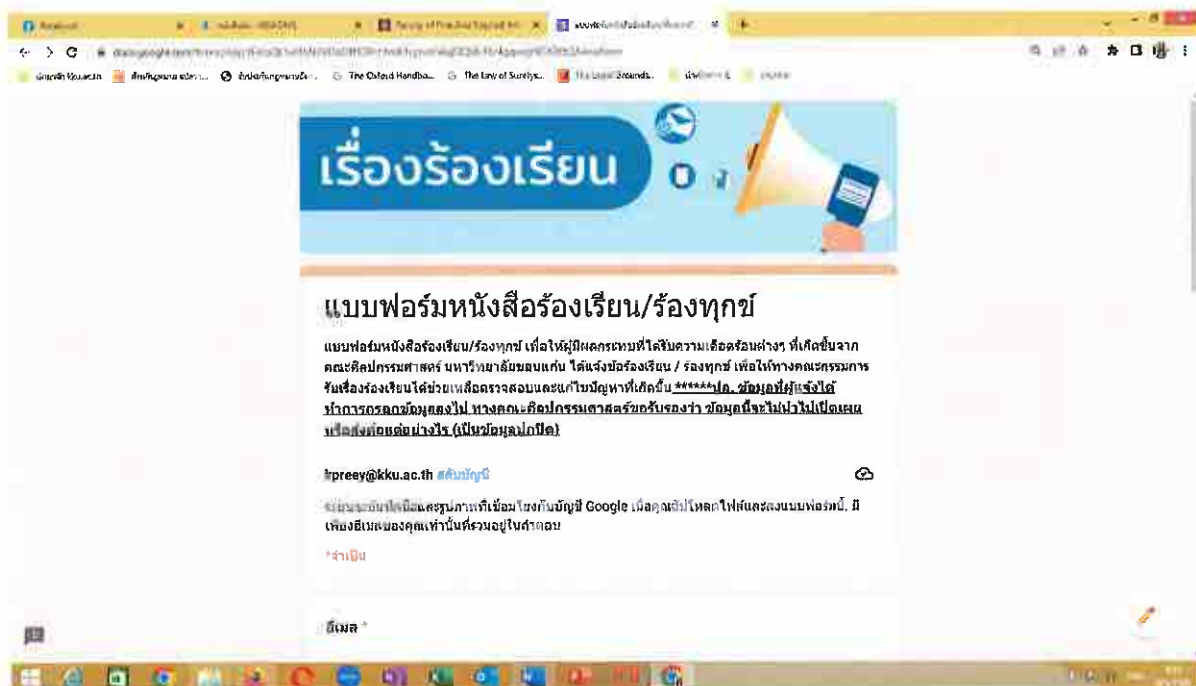
.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตัวบรรจง)

คำชี้แจงข้อร้องเรียน

1. ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. ข้อร้องเรียนของท่านจะนำไปเป็นส่วนในการพัฒนาคณะศิลปกรรมศาสตร์เท่านั้น
5. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
6. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ผ่าน web site <https://fa.kku.ac.th>



FACULTY OF FINE AND APPLIED ARTS
KHON KAEN UNIVERSITY



รับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ผ่านคณะกรรมการ
คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 หมู่ 16 ก.มิตรภาพ ต.ในเมือง
อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

 043-202396

