

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะวิทยาการสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คณะวิทยาการสารสนเทศ จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นิสิต บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะวิทยาการสารสนเทศ

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะวิทยาการสารสนเทศ

คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะวิทยาการสารสนเทศ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสม ใ้ต่อการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอ ระบบสารสนเทศใ้ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หนังสือ ตำราของห้องสมุดมีความเหมาะสม ใ้ต่อการเรียนรู้ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการรับนิสิต ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้ คำปรึกษา

คำอธิบาย : การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้กับการรับนิสิต การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนิสิตเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม โปร่งใส และเป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ ระบบการวัด และประเมินผล และความโปร่งใส และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนิสิตกับอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

3. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย

4. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต ในกรณีการรับน้องนิสิตใหม่ การจัด กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนิสิต

5. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรมและเรื่องทั่วไป
คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่องทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนิสิตและบุคลากร การจัดซื้อการจัดจ้าง การให้ข้อมูล/การให้บริการล่าช้า เป็นต้น

6. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน
คำอธิบาย : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับบุคลากรและนิสิต ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนิสิต เช่น ทรัพย์สินสูญหาย เป็นต้น

7. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต
คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต ในกรณีที่เกิดการทุจริต ประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการสารสนเทศ

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับที่ 4 : ด่วนมาก หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมง

ระดับที่ 3 : ด่วน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 10 วัน

ระดับที่ 2 : ปานกลาง หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนปานกลาง โดยต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 20 วัน

ระดับที่ 1 : ไม่ด่วน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 60 วัน

ระดับที่ 0 : ไม่กระทบ เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ

ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขอให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/ภาควิชาที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนผ่านตู้รับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ภายในคณะวิทยาการสารสนเทศ ดังนี้
 - หน้าเว็บไซต์ของคณะวิทยาการสารสนเทศ www.informatics.buu.ac.th
 - บริเวณชั้น 1 (หน้าลิฟท์)
 - บริเวณชั้น 2 (ประตูทางเข้าหน้าห้องสำนักงานการศึกษา)

2. ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์
 - ผ่าน Line Official ของคณะฯ (สแกน QR Code บนหน้าเว็บไซต์คณะวิทยาการสารสนเทศ)
3. แจ้งผ่านบุคลากรในคณะฯ โดยตรง
4. แจ้งผ่านผู้บริหารคณะฯ ผ่านช่องทางสายตรงคนบดี
5. ส่ง e-mail: complaint@informatics.buu.ac.th ถึง คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณะ ชินสาร | ประธานกรรมการ |
| 2. นายภูสิต กุลเกษม | กรรมการ |
| 3. นางสาวเบญจภรณ์ จันทรวงกุล | กรรมการ |
| 4. นางสาวทรรษา รอดเงิน | กรรมการและเลขานุการ |
| 5. นางสาวเปรมปรีดา สลับสี | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. วิธีการยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. จัดทำขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
4. ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
5. รายงานผลการดำเนินงานในประเด็นที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หัวหน้าส่วนงานรับทราบ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ	ระดับ : ระยะเวลาดำเนินการ
- การทุจริต	คนบดี	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓ รับข้อร้องเรียน จัดระดับ ↓ คณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ (ไม่เกินระดับ 2) ↓ สรุปผล แจ้งผู้ร้องเรียน ↓ ทบทวนกระบวนการ/ปรับปรุง	ระดับ 4 : แก้ไข ภายใน 24 ชม.
- การบริหารจัดการของคณะฯ	รองคนบดี (นายภูสิต กุลเกษม)		ระดับ 3 : แก้ไข ภายใน 10 วัน
- การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม วินัย และเรื่องทั่วไป	รองคนบดี (นางสาวเบญจภรณ์ จันทรวงกุล)		ระดับ 2 : แก้ไข ภายใน 20 วัน
- ชีวิตและทรัพย์สิน			ระดับ 1 : แก้ไข ภายใน 60 วัน
- การรับเข้านิสิต หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และ การให้คำปรึกษา	รองคนบดี	(กรณีระดับ 3 และ 4 ให้คณะกรรมการฯ คอยติดตามเรื่องจากผู้รับผิดชอบ และแจ้งต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)	ระดับ 0 : ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการ
- การวิจัย	(นางสาวเบญจภรณ์ จันทรวงกุล)		(หมายเหตุ ระดับ 0 : ไม่กระทบ, ระดับ 1 : ไม่ด่วน, ระดับ 2 : ปานกลาง, ระดับ 3 : ด่วน, ระดับ 4 : ด่วนมาก)
- การพัฒนานิสิต	คนบดี ผู้รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงาน		

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น

- ระดับ ชั่วโมง 24 ต่ำมาก โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 4
- ระดับ วัน 10 ต่ำ โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 3
- ระดับ วัน 20 ปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 2
- ระดับ วัน 60 ไม่ต่ำ โดยดำเนินการแก้ไขภายใน 1
- ระดับ ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการใดๆ 0

ดำเนินการต่อ

ไม่ดำเนินการ

ลงทะเบียน เก็บเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข กรณีระดับความรุนแรงไม่เกิน 2

ระดับ 3 ขึ้นไป

รับผิดชอบ สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด และสรุปผลแจ้ง คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่อง และผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบ/

รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร ประจำคณะฯ ทุก 6 เดือน

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 /ร้องทุกข์แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด และสรุปผลไปยังคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีระดับ 3 และ 4)	ผู้รับผิดชอบ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
4	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่องและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	กรรมการ	
5	รายงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ ทุก 6 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/ร้องทุกข์มายังคณะกรรมการสารสนเทศ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ ตรวจสอบและ
แก้ปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องด้วย คือ

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตัวบรรจง)

คำชี้แจงข้อร้องเรียน

1. ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะกรรมการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. ข้อร้องเรียนของท่านจะนำไปเป็นส่วนในการพัฒนาคณะกรรมการสารสนเทศเท่านั้น
5. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
6. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว