



HET RMUTT

คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน **COMPLAINT MANAGEMENT**



คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



www.het.rmUTT.ac.th



คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. หลักการและเหตุผล

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บริหารงานและดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้บริการและบุคลากรภายในคณะ จึงมีความสำคัญและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คณะฯ จึงจัดให้มีระบบกลไกการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเป็นกระบวนการที่แสดงขั้นตอนกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับประเภทและระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน และมีแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ

ในปี 2567 คณะได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปัจจุบัน เพื่อให้การนำไปปฏิบัติเป็นไปได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะ

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในคณะ ได้รับการจัดระดับความสำคัญและการจัดการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และนำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารงานของคณะฯ และป้องกันการเกิดเหตุร้องเรียนซ้ำ

2) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ไปในทิศทางเดียวกัน

3. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่างๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงาน ในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติการตอบสนองผู้ร้องเรียน การรวบรวมข้อมูล สรุป และการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

4. คำจำกัดความ

กระบวนการจัดการ หมายถึง ขั้นตอนและกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดวิธีปฏิบัติของผู้รับผิดชอบ และกรอบระยะเวลาการดำเนินการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

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

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่ง เรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย website คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ Facebook Line Group QR Code

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

- การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับคณะ
- การรับข้อร้องเรียน
- การพิจารณาระดับความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน
- การพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน
- การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
- การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

การตอบสนอง หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา"ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

5. การส่งข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/กลุ่มวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางเพื่อให้คณะกรรมการฯ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้ช่องทางยื่นข้อร้องเรียน มีดังนี้

1. ยื่นด้วยตนเองในวัน เวลาราชการที่ “หน่วยรับข้อร้องเรียน” สำนักงานคณบดี อาคาร 1 ชั้น 3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

3. ส่ง e-mail หน่วยรับข้อร้องเรียน : het_management@rmutt.ac.th

4. ส่งจดหมายถึง “หน่วยรับข้อร้องเรียน” สำนักงานคณบดี อาคาร 1 ชั้น 3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110

5. QR code แจ้งข้อร้องเรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ บนเว็บไซต์คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ www.het.rmutt.ac.th

6. แจ้งผู้บริหารคณะฯ โดยตรง เช่น สายด่วนคณบดี เว็บไซต์คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

* หากแจ้งด้วยวาจา ขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเป็นเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานนำสู่ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การรักษาความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับการรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ หากเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

6. ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน

คณะฯ จำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญเป็น 5 ระดับ ระดับความรุนแรง ดังนี้

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	การดำเนินการแก้ไข
ระดับที่ 4 : ด่วนมาก	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก	ต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมง
ระดับที่ 3 : ด่วน	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร	ต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 3 วัน
ระดับที่ 2 : ปานกลาง	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนปานกลาง	ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน
ระดับที่ 1 : ไม่ด่วน	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย	ดำเนินการแก้ไข ภายใน 15 วัน
ระดับที่ 0 : ไม่กระทบ	เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป	ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ

7. คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน

7.1 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน (ระดับคณะ) ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| 1) คณะบดีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | ประธานกรรมการ |
| 2) รองคณะบดีฝ่ายบริหารและวางแผน | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> รองคณะบดีฝ่ายวิชาการ | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> รองคณะบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> รองคณะบดีฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ | กรรมการ |
| 3) หัวหน้าสาขาวิชาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ | |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ | |
| 4) ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ | กรรมการ |
| 5) ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุน | กรรมการ |
| 6) หัวหน้าสำนักงานคณะบดี | กรรมการและเลขานุการ |

7.2 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน (ระดับพันธกิจ) จำแนกตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารหรือพฤติกรรมบุคลากร ความไม่โปร่งใส การทุจริตความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่องทั่วไป

- | | |
|--|----------------------------|
| 1) รองคณะบดีฝ่ายบริหารและวางแผน | ประธานกรรมการ |
| 2) หัวหน้าสาขาวิชาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ | |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ | |
| 3) ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> ตัวแทนบุคลากรสนับสนุน (ตามประเด็นข้อร้องเรียน) | |
| 4) หัวหน้าสำนักงานคณะบดี | กรรมการและเลขานุการ |
| 5) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ชุดที่ 2 การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนานักศึกษา ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา

- | | |
|---|---------------|
| 1) รองคณะบดีฝ่ายวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| <u>หรือ</u> รองคณะบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา | |
| 2) หัวหน้าสาขาวิชาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ | |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ | |
| 3) ประธานหลักสูตรระดับปริญญาตรี | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> ประธานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา | |
| 4) ผู้ประสานงานรายวิชา/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง | กรรมการ |
| (ตามประเด็นข้อร้องเรียน) | |

3.2 พิจารณาสำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงและความเร่งด่วน ระดับที่ 3 ขึ้นไป นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับคณะ) เพื่อสอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข

4. ติดตามผลการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน/ตอบกลับ/ประสานงานผู้ร้องเรียน/รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผู้บริหาร

5. รวบรวมข้อมูล และทบทวนแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นซ้ำในลักษณะเดิม

6. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

8.1 การจัดการข้อร้องเรียนแต่ละประเด็น หัวหน้าสำนักงานคนบดี (เลขานุการคณะกรรมการฯ) บันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล โดยแยกตามประเภทของการบวนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการส่งข้อมูลให้กับผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

9. นโยบายปฏิบัติ

9.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล นำไปสู่การแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงต่อไป

9.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ได้แก่ สายด่วนคนบดี บน website/Facebook คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (QR Code)

9.3 รวบรวม วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อสามารถจัดการสาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

9.4 ติดตาม ตรวจสอบ และพิจารณาระดับความเร่งด่วนจากทุกช่องทาง

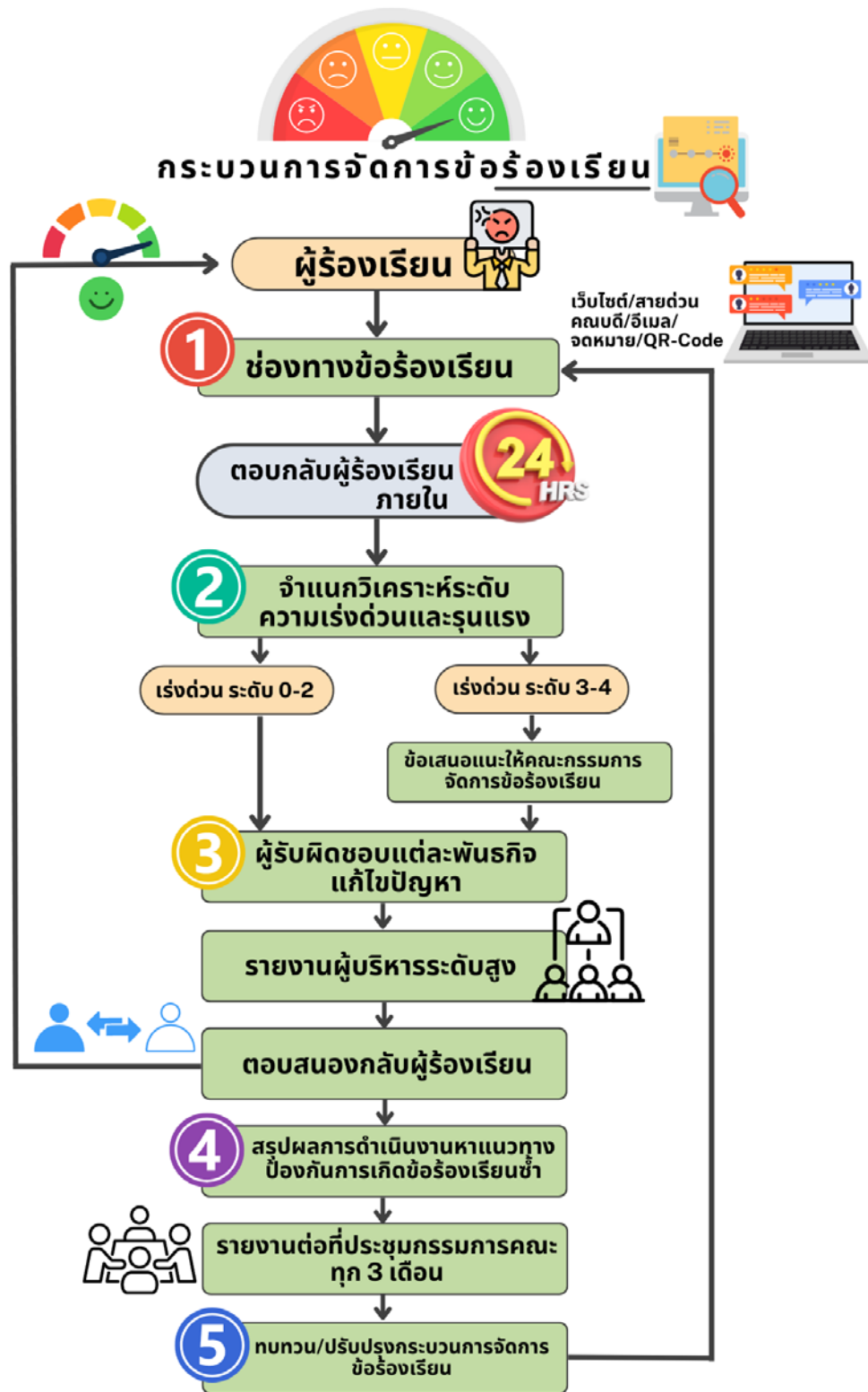
9.5 มอบหมายให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข

9.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

9.7 นำข้อมูลข้อร้องเรียนไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนา

9.8 สรุปข้อมูลเสนอคณะกรรมการบริหารคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

10. Flowchart ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาพที่ 1 ภาพขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ เป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ดังนี้

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

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

คำอธิบาย : เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอ ระบบสารสนเทศเอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง มีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษา ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินผลการเรียน และการให้คำปรึกษา

คำอธิบาย : การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอนและการให้คำปรึกษา หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนักศึกษาเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม โปร่งใส และ เป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแล การให้คำปรึกษา วิทยานิพนธ์ ระบบการวัด และประเมินผล และความโปร่งใส และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษา กับ อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

3. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณการวิจัย และจรรยาบรรณนักวิจัย

4. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา ในกรณีการรับน้อง นักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

5. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรมและเรื่องทั่วไป

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม วินัย และเรื่องทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการเกิดผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนักศึกษาและบุคลากร การจัดซื้อการจัดจ้าง การให้ ข้อมูล/การให้บริการล่าช้า เป็นต้น

6. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน

คำอธิบาย : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญ

เกี่ยวข้องกับบุคลากรและนักศึกษาที่ อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษา เช่น ทรัพย์สินสูญหาย เป็นต้น

7. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต

คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต ในกรณีที่เกิดการทุจริตประพฤติ

ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	การดำเนินการแก้ไข
ระดับที่ 4 : ด่วนมาก	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก	ต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมง
ระดับที่ 3 : ด่วน	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร	ต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 3 วัน
ระดับที่ 2 : ปานกลาง	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนปานกลาง	ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน
ระดับที่ 1 : ไม่ด่วน	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย	ดำเนินการแก้ไข ภายใน 15 วัน
ระดับที่ 0 : ไม่กระทบ	เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป	ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ

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

1. ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

บนหน้าเว็บไซต์คณะฯ <https://www.het.rmutt.ac.th/>

แจ้งผ่าน

สายตรงคนบดี



คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



2. ร้องเรียนผ่านจุดรับซื้อร้องเรียน QR-Code ณ จุดต่าง ๆ ทั้งในและนอกอาคารเรียนภายในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ร้องเรียน ร้องทุกข์

FACULTY OF HOME ECONOMICS TECHNOLOGY
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

อุปกรณ์ ผลการเรียนรู้

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านคณะกรรมการ 24 ชั่วโมง

สายด่วนคนบดี

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/อุปกรณ์ผลการเรียน ผ่านคณะกรรมการฯ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มทร.ธัญบุรี

HET_MANAGEMENT@RMUTT.AC.TH

ข้อมูลที่ได้แจ้งได้ทำการกรอกข้อมูลลงไป คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ศาสตร์ขอรับรองว่า ข้อมูลนี้จะไม่นำไปเปิดเผยหรือส่งต่อแต่อย่างใด (ข้อมูลจะถูกปิดเป็นความลับ)

3. ส่งเป็นหนังสือ หรือ จดหมาย ถึง คณะกรรมการรับซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

“หน่วยรับซื้อร้องเรียน” สำนักงานคนบดี อาคาร 1 ชั้น 3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล

อายุปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

e-mail ID Line.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก

ข้าพเจ้า จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ
ตรวจสอบและแก้ปัญหา ดังนี้.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องด้วย คือ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

*คำชี้แจงข้อร้องเรียน

1. ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. ข้อร้องเรียนของท่านจะนำไปเป็นส่วนในการพัฒนาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์เท่านั้น
5. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
6. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว



คำสั่งคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ที่ ๒๑๓/ 2567

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการซื้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

เพื่อให้การดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 และมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ดังรายชื่อต่อไปนี้

คณะกรรมการการจัดการซื้อร้องเรียน

1. คณะกรรมการการจัดการซื้อร้องเรียน (ระดับคณะ) ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| 1) คณะบดีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | ประธานกรรมการ |
| 2) รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน | กรรมการ |
| หรือ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ | กรรมการ |
| หรือ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา | กรรมการ |
| หรือ รองคณบดีฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ | กรรมการ |
| 3) หัวหน้าสาขาวิชาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | กรรมการ |
| หรือ หัวหน้าสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ | |
| หรือ หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ | |
| 4) ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ | กรรมการ |
| 5) ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุน | กรรมการ |
| 6) หัวหน้าสำนักงานคณบดี | กรรมการและเลขานุการ |

2. คณะกรรมการการจัดการซื้อร้องเรียน (ระดับพันธกิจ) จำแนกตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 การจัดการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารหรือพฤติกรรมบุคลากร ความไม่โปร่งใส การทุจริตความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน และเรื่องทั่วไป

- | | |
|---|----------------------------|
| 1) รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน | ประธานกรรมการ |
| 2) หัวหน้าสาขาวิชาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | กรรมการ |
| หรือ หัวหน้าสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ | |
| หรือ หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ | |
| 3) ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ | กรรมการ |
| หรือ ตัวแทนบุคลากรสนับสนุน (ตามประเด็นข้อร้องเรียน) | |
| 4) หัวหน้าสำนักงานคณบดี | กรรมการและเลขานุการ |
| 5) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

/ชุดที่ 2....

ชุดที่ 2 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนานักศึกษา
ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา

- | | |
|---|---------------------|
| 1) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| <u>หรือ</u> รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา | |
| 2) หัวหน้าสาขาวิชาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ | |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ | |
| 3) ประธานหลักสูตรระดับปริญญาตรี | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> ประธานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา | |
| 4) ผู้ประสานงานรายวิชา/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
(ตามประเด็นข้อร้องเรียน) | กรรมการ |
| 5) หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตศึกษา | กรรมการและเลขานุการ |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าฝ่ายวิชาการ | |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา | |

ชุดที่ 3 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลของรายวิชาในหลักสูตร ระดับ
ปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา

- | | |
|--|---------------------|
| 1) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| 2) หัวหน้าสาขาวิชาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ | |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ | |
| 3) ประธานหลักสูตรระดับปริญญาตรี | กรรมการ |
| <u>หรือ</u> ประธานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา | |
| 4) ผู้ประสานงานรายวิชาเกี่ยวข้อง
(ตามประเด็นข้อร้องเรียน) | กรรมการ |
| 5) หัวหน้าสำนักบัณฑิตศึกษา | กรรมการและเลขานุการ |
| <u>หรือ</u> หัวหน้าฝ่ายวิชาการ | |

ชุดที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการวิจัยและบริการวิชาการ

- | | |
|---|---------------------|
| 1) รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยคณบดีด้านการขับเคลื่อนงานวิจัยและนวัตกรรม | กรรมการ |
| 3) ผู้ช่วยคณบดีด้านส่งเสริมงานบริการวิชาการ | กรรมการ |
| 4) หัวหน้าฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ | กรรมการและเลขานุการ |

/หน้าที่...

หน้าที่

1. รับข้อร้องเรียน/ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน/พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมควรแก่การดำเนินการต่อหรือไม่
2. รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชิญบุคคลให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนวิเคราะห์และจำแนกข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง และความเร่งด่วน
3. พิจารณาวินิจฉัย/ส่งต่อเรื่องร้องเรียนแก่ฝ่าย/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและกำหนดวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมแก่กรณี
 - 3.1 พิจารณาสำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงและความเร่งด่วนไม่เกิน ระดับที่ 2 ส่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับพันธุกิจ) หรือ รองคณบดีที่รับผิดชอบของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทราบ ภายหลังการดำเนินการ
 - 3.2 พิจารณาสำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงและความเร่งด่วน ระดับที่ 3 ขึ้นไป นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับคณะ) เพื่อสอบถาม/สืบหารายละเอียด/ ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข
4. ติดตามผลการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน/ตอบกลับ/ประสานงานผู้ร้องเรียน/ รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผู้บริหาร
5. รวบรวมข้อมูล และทบทวนแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขปัญหาคำร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นซ้ำในลักษณะเดิม
6. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 10 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567



(รองศาสตราจารย์ ดร.สาคร ชลสาคร)
คณบดีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

