

แนวทางดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ขั้นตอน	รายละเอียด
1. แต่งตั้งคณะกรรมการ	แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบในการพิจารณาและจัดการข้อร้องเรียน
2. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	กำหนดช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ดังนี้ - ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานคณะศิลปกรรมศาสตร์ อาคารเรียนรวมอเนกประสงค์ 2 มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา - ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึงสำนักงานคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ตำบลเขารูบช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000 - ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ https://art.tsu.ac.th/index.php เมนู ติดต่อ/สอบถาม/ร้องเรียน หรือ https://art.tsu.ac.th/page.php?menu=5&mid=135 - ส่งข้อร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : fineart@tsu.ac.th - ระบบออนไลน์ (เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน) - การร้องเรียนทางโทรศัพท์
3. รับเรื่องร้องเรียน	ให้มีระบบที่สามารถรับข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจน บันทึกข้อมูลที่เป็นในการจัดการร้องเรียน - ชื่อผู้ร้องเรียน - รายละเอียดการร้องเรียน - วันที่และเวลาที่เกิดเหตุการณ์
4. ตรวจสอบข้อร้องเรียน	ตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพื่อหาข้อเท็จจริงและความเหมาะสมในการดำเนินการต่อไป
5. ดำเนินการแก้ไข	หากพบว่าเหตุการณ์ที่ถูกร้องเรียนมีความผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ดำเนินการแก้ไข เช่น - แก้ไขปัญหาทางการบริการ - ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน - ให้คำชี้แจงหรือคำขอโทษแก่ผู้ร้องเรียน (ในกรณีที่เหมาะสม)
6. ตอบกลับผู้ร้องเรียน	แจ้งผลการพิจารณาและการดำเนินการแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียนทราบ - การอธิบายวิธีการแก้ไขที่ได้ดำเนินการ - การขอโทษหรือชี้แจงกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องขอได้
7. ติดตามผล	การติดตามผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาที่ถูกยกขึ้นมาได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
8. สรุปและรายงานผล	คณะกรรมการจะสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนและรายงานผลให้กับผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินการในอนาคต

มาตรการและแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของคณะศิลปกรรมศาสตร์ การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในคณะ ภาระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียน

1. **ปรับปรุงคุณภาพการบริการและการดำเนินงาน:** เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานหรือการให้บริการของคณะศิลปกรรมศาสตร์
2. **สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:** การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับนิสิตและบุคลากรในคณะ
3. **เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน:** การฟังเสียงข้อร้องเรียนและการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในคณะ
4. **ส่งเสริมความยุติธรรม:** การรับฟังข้อร้องเรียนและดำเนินการอย่างโปร่งใสจะสร้างความยุติธรรมและให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน

คำอธิบายประเภทของข้อร้องเรียน

1. **การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องทางจริยธรรม เช่น การเรียกรับผลประโยชน์ผิดกฎหมายหรือการกระทำทุจริตในกระบวนการต่าง ๆ ของคณะ
2. **ด้านชีวิตและทรัพย์สิน:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนิสิตและบุคลากร เช่น การขโมยหรือการทำร้ายร่างกาย หรือปัญหาความปลอดภัยในสถานที่เรียน
3. **ด้านการจัดการเรียนการสอน:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน เช่น การสอนที่ไม่เป็นมาตรฐาน การขาดความโปร่งใสในการประเมินผล หรือการจัดตารางเรียนที่ไม่เหมาะสม
4. **ด้านบริหารจัดการของคณะ:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการในคณะ เช่น การตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรม การขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากร หรือการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส
5. **ด้านรับนิสิต:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการรับนิสิต เช่น การพิจารณาคัดเลือกนิสิตที่ไม่โปร่งใส หรือความไม่ชัดเจนในข้อกำหนดการรับสมัคร
6. **ด้านหลักสูตร:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น หลักสูตรที่ไม่เหมาะสมกับการเรียนรู้หรือไม่มีการปรับปรุงตามความต้องการของนิสิต
7. **ด้านงานวิจัย:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานวิจัย เช่น การไม่ให้โอกาสนิสิตในการเข้าร่วมงานวิจัย หรือการทำงานวิจัยที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานวิจัย
8. **ด้านการสื่อสารองค์กร:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เช่น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การไม่ให้ข้อมูลหรือการให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

9. **ด้านการพัฒนานิสิต:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการพัฒนานิสิต เช่น การขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะที่จำเป็น หรือการขาดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถของนิสิต
10. **ด้านการบริการวิชาการ:** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการวิชาการ เช่น การขาดการสนับสนุนจากอาจารย์หรือบุคลากรในการทำงานวิจัยหรือกิจกรรมวิชาการที่ต้องการ

ประเภทข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
การทุจริตหรือประพฤติชอบในหน้าที่	คณบดี
ด้านชีวิตและทรัพย์สิน	รองคณบดีฝ่ายบริหารและสื่อสารองค์กร
ด้านการจัดการเรียนการสอน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม
ด้านบริหารจัดการของคณะ	รองคณบดีฝ่ายบริหารและสื่อสารองค์กร
ด้านรับนิสิต	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต
ด้านหลักสูตร	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม
ด้านงานวิจัย	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม
ด้านการสื่อสารองค์กร	รองคณบดีฝ่ายบริหารและสื่อสารองค์กร
ด้านการพัฒนานิสิต	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต
ด้านการบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ ชุมชนสัมพันธ์และกิจการหอเปรมดนตรี

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับความรุนแรง	ลักษณะของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข	ระยะเวลาในการแก้ไข
0: ไม่มีความรุนแรง	ข้อร้องเรียนที่ไม่ส่งผลกระทบโดยตรง เช่น ข้อเสนอแนะทั่วไป	ตอบกลับคำชี้แจงหรือคำแนะนำเบื้องต้น	ไม่ต้องแก้ไข
1: ความรุนแรงต่ำ	ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบบ้างแต่จัดการได้ง่าย เช่น บริการไม่ตรงตามความคาดหวัง	ตอบกลับคำแนะนำทันที, แก้ไขในรายละเอียด เช่น ปรับปรุงบริการ	60 วัน
2: ความรุนแรงปานกลาง	ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน เช่น การบริการที่ช้าหรือไม่สะดวก	แจ้งผลการพิจารณาภายใน 3-5 วัน, ดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	30 วัน

ระดับความรุนแรง	ลักษณะของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไข	ระยะเวลาในการแก้ไข
3: ความรุนแรงสูง	ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การละเมิดสิทธิ, ผิดจริยธรรม	แจ้งผลการพิจารณาภายใน 3 วัน, ดำเนินการสอบสวนหรือแก้ไขทันที เช่น การดำเนินการทางกฎหมาย	20 วัน
4: ความรุนแรงมาก	ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงต่อองค์กร เช่น การทุจริตหรือการกระทำผิดกฎหมาย	แจ้งผลการพิจารณาทันที, ดำเนินการเชิงรุก เช่น การสอบสวน การลงโทษ หรือการเรียกคืนสิทธิที่ผิดพลาด	10 วัน
5: ความรุนแรงสูงสุด (ฉุกเฉิน)	ข้อร้องเรียนที่เป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน, ทุจริตรุนแรง	แจ้งผลการพิจารณาทันที, ดำเนินการแก้ไขทันที เช่น การแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการรักษาความปลอดภัย	24 ชั่วโมง

เกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

เกณฑ์	รายละเอียด
เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของคณะหรือสถาบัน	ข้อร้องเรียนต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของคณะหรือสถาบัน เช่น การบริการทางการศึกษา, การบริหารจัดการ, หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะหรือสถาบันรับผิดชอบ
มีการระบุข้อมูลที่ชัดเจน	ข้อร้องเรียนต้องมีรายละเอียดที่ชัดเจน เช่น ชื่อ, ข้อมูลติดต่อ, และรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ได้รับการร้องเรียนจากบุคคลที่มีสิทธิ์	ข้อร้องเรียนต้องได้รับจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีสิทธิ์ เช่น นิสิต, บุคลากร, หรือผู้ใช้บริการของคณะหรือสถาบัน
ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่ซ้ำซ้อน	ข้อร้องเรียนไม่ควรเป็นการร้องเรียนซ้ำซ้อนหรือข้อร้องเรียนเดิมที่ได้รับการพิจารณาไปแล้วหรือตอบกลับแล้ว
ไม่เป็นการร้องเรียนที่ไม่เหมาะสมหรือหยาบคาย	ข้อร้องเรียนต้องไม่เป็นการโจมตีบุคคล หรือมีข้อความที่ไม่เหมาะสมและไม่สร้างสรรค์ เช่น การใช้คำหยาบคายหรือการกล่าวร้ายบุคคล
ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้อง	ข้อร้องเรียนไม่ควรเป็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัวที่ไม่ได้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของคณะหรือสถาบัน เช่น ข้อร้องเรียนในเรื่องส่วนตัวหรือความสัมพันธ์ส่วนตัว

เกณฑ์	รายละเอียด
ข้อร้องเรียนมีเหตุผลรองรับ	ข้อร้องเรียนต้องมีเหตุผลรองรับหรือข้อมูลประกอบเพื่อสนับสนุนการร้องเรียน เช่น มีหลักฐาน, พยาน, หรือเหตุผลที่ชัดเจนในการร้องเรียน
เป็นข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้	ข้อร้องเรียนต้องสามารถดำเนินการแก้ไขได้ เช่น เป็นเรื่องที่คณะหรือสถาบันสามารถเข้าไปแก้ไขหรือปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ	ข้อร้องเรียนต้องใช้ภาษาที่สุภาพ ไม่ใช้ถ้อยคำหยาบคาย, ไม่แสดงอารมณ์หรือการโจมตีบุคคลอื่น การใช้ภาษาที่ไม่สุภาพอาจทำให้ข้อร้องเรียนไม่ถูกพิจารณา
ระบุข้อมูลที่ชัดเจน	ข้อร้องเรียนต้องระบุข้อมูลที่ชัดเจน เช่น รายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น, เวลาและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถช่วยในการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาได้
3. ผู้ร้องเรียนมีตัวตนสามารถติดต่อได้	ผู้ร้องเรียนต้องสามารถระบุข้อมูลส่วนตัวได้ เช่น ชื่อ, รหัสนิสิต, อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้สามารถติดต่อกลับหาผู้ร้องเรียนได้หากมีข้อมูลเพิ่มเติมหรือการติดตามผล

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินการ
1. รับข้อร้องเรียน	- ผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น ระบบออนไลน์, อีเมล หรือฟอร์มออนไลน์ และอื่น ๆ - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สามารถรับได้หรือไม่ตามเกณฑ์ที่กำหนด (ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ, ระบุข้อมูลชัดเจน, และผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อได้)
2. การตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน เช่น รายละเอียดของข้อร้องเรียน, หลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี), และข้อมูลที่จำเป็นในการตรวจสอบ - หากข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
3. การบันทึกและแจ้งผลการรับเรื่อง	- เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และแจ้งการรับเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ - กำหนดหมายเลขอ้างอิงข้อร้องเรียนเพื่อง่ายต่อการติดตามสถานะ

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินการ
4. การพิจารณาและการตรวจสอบข้อร้องเรียน	- คณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะพิจารณาและตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างละเอียด โดยอาจมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง - กรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดหรือทุจริต คณะกรรมการจะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสม เช่น การสอบสวนหรือการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
5. การตัดสินใจและการดำเนินการแก้ไข	- หลังจากการพิจารณา คณะกรรมการจะมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การปรับปรุงกระบวนการ, การลงโทษผู้กระทำผิด, หรือการทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน - การแก้ไขจะดำเนินการให้เร็วที่สุด และให้การติดตามผลอย่างใกล้ชิด
6. การแจ้งผลการดำเนินการ	- เมื่อการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งขอความคิดเห็นหรือคำติชมเกี่ยวกับกระบวนการที่ดำเนินการ
7. การติดตามผล	- หลังจากการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว จะมีการติดตามผลเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาถูกแก้ไขและไม่เกิดขึ้นอีกในอนาคต - หากมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนเพิ่มเติม คณะกรรมการจะพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็น
8. การปิดข้อร้องเรียน	- เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการปิดข้อร้องเรียนในระบบ และจัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเพื่อติดตามและตรวจสอบความสำเร็จของการแก้ไข

ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน

ช่องทาง	รายละเอียด
1. ระบบออนไลน์ (เว็บไซต์คณะ)	- มีฟอร์มออนไลน์ที่สามารถกรอกข้อมูลข้อร้องเรียนและส่งไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของคณะ - ผู้ร้องเรียนสามารถแนบไฟล์เอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ https://art.tsu.ac.th/index.php เมนู ติดต่อ/สอบถาม/ร้องเรียน หรือ https://art.tsu.ac.th/page.php?menu=5&mid=135
2. อีเมล (Email)	- ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนมาที่อีเมลที่จัดเตรียมไว้สำหรับการรับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะ - ข้อร้องเรียนที่ส่งทางอีเมลต้องแนบรายละเอียดและหลักฐานประกอบที่ชัดเจน fineart@tsu.ac.th
3. ช่องทางภายใน (บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่)	- ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนได้โดยตรงผ่านการติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของคณะในที่ทำกรหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ - ข้อร้องเรียนสามารถยื่นในรูปแบบเอกสารหรือเป็นคำร้องโดยตรง

ช่องทาง	รายละเอียด
	- สำนักงานคณะกรรมการศาสตร์ อาคารเรียนรวมอเนกประสงค์ 2 มหาวิทยาลัย ทักษิณ วิทยาเขตสงขลา
4. โทรศัพท์	- ผู้ร้องเรียนสามารถโทรติดต่อเพื่อแจ้งข้อร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ที่คณะ กำหนด - การรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์จะมีการบันทึกข้อมูลไว้เพื่อการดำเนินการใน ภายหลัง - หมายเลขโทรศัพท์ 0-7431-7619
6. ช่องทางโซเชียล มีเดีย (Social Media)	- ใช้สำหรับรับข้อร้องเรียนจากผู้ติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook หรือ Line ของคณะ - ข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านโซเชียลมีเดียจะได้รับการตอบกลับและ พิจารณาอย่างรวดเร็ว
7. ตู้รับข้อร้องเรียน (Mailbox)	- สำหรับการยื่นข้อร้องเรียนในรูปแบบเอกสาร ผู้ร้องเรียนสามารถฝากข้อร้องเรียน ในตู้รับข้อร้องเรียนที่จัดตั้งไว้ในคณะ - ข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านตู้จะได้รับการ จัดการและตรวจสอบอย่างรวดเร็ว
8. การยื่นผ่านผู้แทน (เช่น อาจารย์ที่ ปรึกษา)	- หากผู้ร้องเรียนไม่สะดวกในการติดต่อโดยตรง สามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่าน อาจารย์ที่ปรึกษาหรือบุคลากรที่ไว้ใจได้ เพื่อช่วยในการดำเนินการร้องเรียนในนาม ของตน