



ประกาศคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
เรื่อง แนวปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน
ของคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

เพื่อให้การพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียนของคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีความโปร่งใส และมีขั้นตอน กระบวนการในการพิจารณาอย่างเป็นระบบ และเป็นไปตามระเบียบแบบแผน สอดคล้องกับนโยบายในการบริหารงานเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับคำสั่งสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ ๑๐/๒๕๖๕ จึงให้กำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน ของคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ดังนี้

ข้อที่ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า ประกาศคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เรื่อง แนวปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน ของคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

ข้อที่ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“ข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน” หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นิสิต บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน

๓.๑ ประเภทของข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาร้องเรียน

๓.๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์

คำอธิบาย : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอ ระบบสารสนเทศเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

๓.๓.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการรับนิสิต ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา

คำอธิบาย : การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการรับนิสิต การจัดการเรียนการสอนและการให้คำปรึกษา หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนิสิตเข้าศึกษาโครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม โปร่งใส และ เป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษา วิทยานิพนธ์ ระบบการวัด และประเมินผล และความโปร่งใส และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนิสิตกับอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

๓.๓.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการวิจัย และ จรรยาบรรณนักวิจัย

๓.๓.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต ในกรณีการรับน้อง นิสิตใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนิสิต

๓.๓.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม

และเรื่องทั่วไป

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จรรยาบรรณ วินัย และเรื่อง ทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับผู้อยู่รับบริการในเรื่องที่ผู้อยู่รับบริการเกิดผลกระทบจากการ ดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับของนิสิตและบุคลากร การจัดซื้อ การจัดจ้าง การให้ ข้อมูล/การให้บริการล่าช้า เป็นต้น

๓.๓.๖ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน

คำอธิบาย : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับบุคลากรและนิสิตที่ อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนิสิต เช่น ทรัพย์สินสูญหาย เป็นต้น

๓.๓.๗ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต

คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต ในกรณีที่เกิดการทุจริตประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะสาธารณสุขศาสตร์

๓.๒ เรื่องร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหาเรื่องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน ข้อร้องให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๓.๓ ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/หลักสูตรที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่าง ชัดเจน และโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๓.๓.๑ ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

- หน้าเว็บไซต์ของคณะสาธารณสุขศาสตร์
- หน้า Facebook ของคณะสาธารณสุขศาสตร์

๓.๓.๒ แจ้งผ่านบุคลากรในคณะฯ โดยตรง

๓.๓.๓ แจ้งผ่านผู้บริหารคณะฯ ผ่านช่องทางสายตรงคณบดี

๓.๓.๔ ร้องเรียนผ่านตู้รับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์

๓.๓.๕ ส่งเป็นหนังสือ หรือ จดหมาย ถึง คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อ ๔ ขั้นตอนในการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ หรือข้อกล่าวหา ร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้แนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



(รองศาสตราจารย์ศรีบุษย์ ศรีไชยจรรณพวง)
คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ระยะเวลาการดำเนินการขึ้นอยู่กับระดับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์)

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ	ระดับ : ระยะเวลาดำเนินการ
- การทุจริตและความไม่โปร่งใส	คณบดี และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับคณะฯ)	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ↓ รับข้อร้องเรียน จัดระดับ ↓ คณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (ไม่เกินระดับ ๑) ↓ สืบสวนข้อร้องเรียน ↓ สรุปผล แจ้งผู้ร้องเรียน ↓ ทบทวนกระบวนการ / ปรับปรุง (กรณีระดับ ๒ และ ๓) กรรมการฯ คอยติดตามเรื่องจากผู้รับผิดชอบและแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์	<u>ระดับ ๑</u> : แก้ไขไม่เกิน ๕ วันทำการ <u>ระดับ ๒</u> : กรณีเร่งด่วน ไม่เกิน ๒๔ ชม. , กรณีไม่เร่งด่วน ไม่เกิน ๒ วันทำการ <u>ระดับ ๓</u> : แก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- การบริหารจัดการของคณะ - การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร จริยธรรม วินัย และเรื่องทั่วไป - ชีวิตและทรัพย์สิน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร ยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับพันธกิจ)		(หมายเหตุ ระดับ ๑ : ไม่รุนแรง , ระดับ ๒ : ค่อนข้างรุนแรง , ระดับ ๓ : ระดับรุนแรง)
- การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลและการดำเนินงานเกี่ยวกับนิสิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา - การรับเข้านิสิตหลักสูตรและการพัฒนานิสิต	หัวหน้าภาควิชา ประธานหลักสูตร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับพันธกิจ)		
- การวิจัย - การบริการวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิจัย รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ระดับพันธกิจ)		

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับที่ ๑ ไม่รุนแรง หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย (ติชม คำแนะนำ ตักเตือน) ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์วิทยาเขต/คณะ โดยดำเนินการแก้ไข ไม่เกิน ๕ วันทำการ

ระดับที่ ๒ ค่อนข้างรุนแรง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร (เรื่องเรียนเกี่ยวกับระบบงาน กระบวนการต่างๆ ของส่วนงาน ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า) โดยต้องดำเนินการแก้ไข กรณีเร่งด่วน ไม่เกิน ๒๔ ชม. , กรณีไม่เร่งด่วน ไม่เกิน ๒ วันทำการ

ระดับที่ ๓ ระดับรุนแรง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก (ต่าทอ ช่มชู้ หรือ การฟ้องร้องเกี่ยวกับกฎหมาย) ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

การประเมินข้อร้องเรียน ตามระดับความรุนแรง

ระดับ	ลักษณะของร้องเรียน	เวลายมาตรฐานในการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑ ไม่รุนแรง	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย (ติชม คำแนะนำ ตักเตือน) ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์วิทยาเขต/คณะ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	ประธานหลักสูตร/ หัวหน้าภาควิชา/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี
๒ ค่อนข้างรุนแรง	ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร (ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบงาน กระบวนการต่างๆ ของส่วนงาน ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า)	กรณีเร่งด่วน ไม่เกิน ๒๔ ชม. กรณีไม่เร่งด่วน ไม่เกิน ๒ วันทำการ	หัวหน้าภาควิชา/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี
๓ ระดับรุนแรง	ระดับรุนแรง (คำทอ ชมชู้ หรือการฟ้องร้องเกี่ยวกับกฎหมาย) ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์	ไม่เกิน ๒๔ ชม.	หัวหน้าภาควิชา/ กรรมการบริหาร

สรุปขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
๑	แจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ	ผู้ร้องเรียน	
๒	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น กำหนดแนวทางการแก้ไข และดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (กรณีระดับความรุนแรงไม่เกินระดับ ๑)	กรรมการ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
๓	ผู้รับผิดชอบสืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น /แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไข ตามแนวทางที่กำหนด และสรุปผลไปยังคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีระดับ ๒ และ ๓)	ผู้รับผิดชอบ	ขึ้นอยู่กับระดับข้อร้องเรียน
๔	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่อง และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	กรรมการ	
๕	รายงานต่อคณะกรรมการบริหารคณะฯ ทุก ๓ เดือน	กรรมการ	
หมายเหตุ : การดำเนินการต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน			

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

