



**ประกาศคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**  
**เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**

ด้วยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้มีแนวทางเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้มีระบบกลไกการ จัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเป็นกระบวนการที่แสดงขั้นตอนกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับประเภทและระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน และมีแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงาน ปัจจุบัน เพื่อให้การนำไปปฏิบัติเป็นไปได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะได้อย่างมีคุณภาพ

อาศัยอำนาจตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ ๒๖๒๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ เรื่อง การมอบอำนาจให้คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี ตอนที่ ๒ มอบหมายงานให้คณบดี และผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางรับผิดชอบ หมวด ๑ จึงออกประกาศคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ดังนี้

**๑. หลักการและเหตุผล**

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง บริหารงานและดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง จึงมีความสำคัญและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะจึงจัดให้มีระบบกลไกการ จัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเป็นกระบวนการที่แสดงขั้นตอนกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับประเภทและระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน และมีแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงาน ปัจจุบัน เพื่อให้การนำไปปฏิบัติเป็นไปได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะได้อย่างมีคุณภาพ

**๒. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้ข้อร้องเรียนของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้องได้รับการจัดระดับความสำคัญและการจัดการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และนำไปสู่การปรับปรุง ระบบการบริหารงานของคณะฯ และป้องกันการเกิดเหตุร้องเรียนซ้ำ

๒) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ไปในทิศทางเดียวกัน

### ๓. ขอบเขต

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับบริหารงานและดำเนินการทุกพันธกิจของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

### ๔. คำจำกัดความ

กระบวนการจัดการ หมายถึง ขั้นตอนและกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดวิธีปฏิบัติของผู้รับผิดชอบ และกรอบระยะเวลาการดำเนินการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ซึ่งนักศึกษา และผู้เกี่ยวข้อง ไม่ได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการของคณะฯ

### ๕. การส่งข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/กลุ่มวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางเพื่อให้คณะกรรมการฯ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้

#### ช่องทางยื่นข้อร้องเรียน มีดังนี้

๑. ยื่นด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ ที่หน่วยรับข้อร้องเรียน สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน ณ จุดต่าง ๆ ที่เป็นอาคารเรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. ส่ง e-mail หรือผ่านผ่านเว็บไซต์ สายตรงคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๔. ส่งจดหมายถึงคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ ๑๑๙ หมู่ ๙ ต.ชมพู อ.เมืองลำปาง จ.ลำปาง ๕๒๑๐๐
๕. ร้องเรียนผ่านประธานสาขาวิชา และสาขาวิชา มีระบบกลไกการพิจารณา ก่อนนำเสนอคณบดี
๖. ร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนฯ ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นที่มีผลกระทบต่อผู้เรียนและมีการกล่าวอ้างถึงอาจารย์ผู้สอน
๗. แจ้งผู้บริหารคณะฯ โดยตรง เช่น โทรศัพท์ e-mail ดังรายชื่อผู้บริหารในเว็บไซต์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (หากแจ้งด้วยวาจา ขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเป็นเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานนำสู่ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป)

## ๖. ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน

ระดับที่ ๑ ไม่รุนแรง มาจากคำแนะนำ ตักเตือน แจ้งให้ทราบ

ระดับที่ ๒ ค่อนข้างรุนแรง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม/พฤติกรรม

ระดับที่ ๓ รุนแรง ต่ำทอ ช่มชู้ หรือมีประเด็นที่กระทบต่อตัวอาจารย์ผู้สอน

## ๗. การพิจารณาการจัดการข้อร้องเรียน

### ๗.๑ พิจารณาการจัดการข้อร้องเรียน โดยอำนาจคณบดี

อาศัยอำนาจตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่ ๒๖๒๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ เรื่อง การมอบอำนาจให้คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี ตอนที่ ๑ ให้คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดี และผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบในการ ควบคุมดูแลว่ากล่าวตักเตือนการปฏิบัติราชการของข้าราชการพนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ทั้งหมด ที่สังกัดให้ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ

### ๗.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๒.๑ การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน/การประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการสอนฯ ประกอบด้วย

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. คณบดี  | เป็นประธาน          |
| ๒. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา                     | เป็นกรรมการ         |
| ๓. ตัวแทนรองคณบดีที่ไม่ใช่รองคณบดีฝ่ายวิชาการอย่างน้อย จำนวน ๑ คน | เป็นกรรมการ         |
| ๔. หัวหน้างานบริการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา                       | กรรมการและเลขานุการ |
| ๕. เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา                   | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

### ๗.๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. คณบดี  | เป็นประธาน          |
| ๒. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา                     | เป็นกรรมการ         |
| ๓. ตัวแทนรองคณบดีที่ไม่ใช่รองคณบดีฝ่ายวิชาการอย่างน้อย จำนวน ๑ คน | เป็นกรรมการ         |
| ๔. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป                                      | กรรมการและเลขานุการ |
| ๕. เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป                                  | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

โดยคณะกรรมการ ๒ ชุดนี้ จะทำหน้าที่พิจารณาในการจัดการประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่กระบวนการจัดการที่เหมาะสม และเป็นธรรมกับผู้ถูกร้องเรียน

## ๘. คณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง

๘.๑ การข้อร้องเรียน/ การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน/ การประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการสอนฯ ประกอบด้วย

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา                          | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ตัวแทนอาจารย์ จำนวน ๓ คน<br>(จะต้องไม่ประจำสาขาวิชาที่ถูกร้องเรียน) | กรรมการ             |
| ๓. หัวหน้างานการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา                               | กรรมการและเลขานุการ |
| ๔. เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา                        | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

โดยมีหน้าที่สอบหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้อง ที่ได้มีการร้องเรียนต่อคณบดี/มหาวิทยาลัย(กรณีที่ผ่านมายังคณะก่อน) ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งกรรมการชุดนี้จะต้องจัดทำรายงานผลการสอบหาข้อเท็จจริงให้คณบดีพิจารณา ภายใน ๑๕-๒๐ วัน หลังจากที่ได้รับแต่งตั้ง

๘.๒ การข้อร้องเรียน/ การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| ๑. รองคณบดีฝ่ายแผนฯ              | ประธานกรรมการ       |
| ๒. หัวหน้าสำนักงานคณบดี          | กรรมการ             |
| ๓. ตัวแทนอาจารย์ จำนวน ๒ คน      | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป     | กรรมการและเลขานุการ |
| ๕. เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

โดยมีหน้าที่สอบหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้อง ที่ได้มีการร้องเรียนต่อคณบดี/มหาวิทยาลัย(กรณีที่ผ่านมายังคณะก่อน) ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งกรรมการชุดนี้จะต้องจัดทำรายงานผลการสอบหาข้อเท็จจริงให้คณบดีพิจารณา ภายใน ๑๕-๒๐ วัน หลังจากที่ได้รับแต่งตั้ง

## ๙. ขั้นตอนการการจัดการข้อร้องเรียน

### ๙.๑ คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

พิจารณาแล้วเห็นว่าอยู่ในระดับ ๑ คณบดีทำบันทึกข้อความ เพื่อกำชับให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด และให้ระมัดระวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### ๙.๒ คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

๑) พิจารณาแล้วเห็นว่าอยู่ในระดับ ๒-๓ ให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง จากการร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน/ การประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการสอนฯ และรายผลการสอบข้อเท็จจริง ต่อคณบดี

๒) พิจารณาแล้วเห็นว่าอยู่ในระดับ ๒-๓ ให้รองคณบดีฝ่ายแผนฯ ดำเนินการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง จากการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป และรายผลการสอบข้อเท็จจริง ต่อคณบดี

### ๙.๓ คณบดีพิจารณา ผลการสอบหาข้อเท็จจริง


- เป็นไปตามข้อร้องเรียน แต่ควบคุมไม่ได้ คณบดีทำบันทึกข้อความ เสนออธิการบดี เพื่อพิจารณาในลำดับต่อไป

- เป็นไปตามข้อร้องเรียน แต่ควบคุมได้ คณบดีทำบันทึกข้อความตักเตือน

- ไม่เป็นไปตามข้อร้องเรียน คณบดีทำบันทึกข้อความกำชับการปฏิบัติหน้าที่ และให้ระมัดระวัง

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ จนกว่าจะมีประกาศเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรหมเสน)  
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์