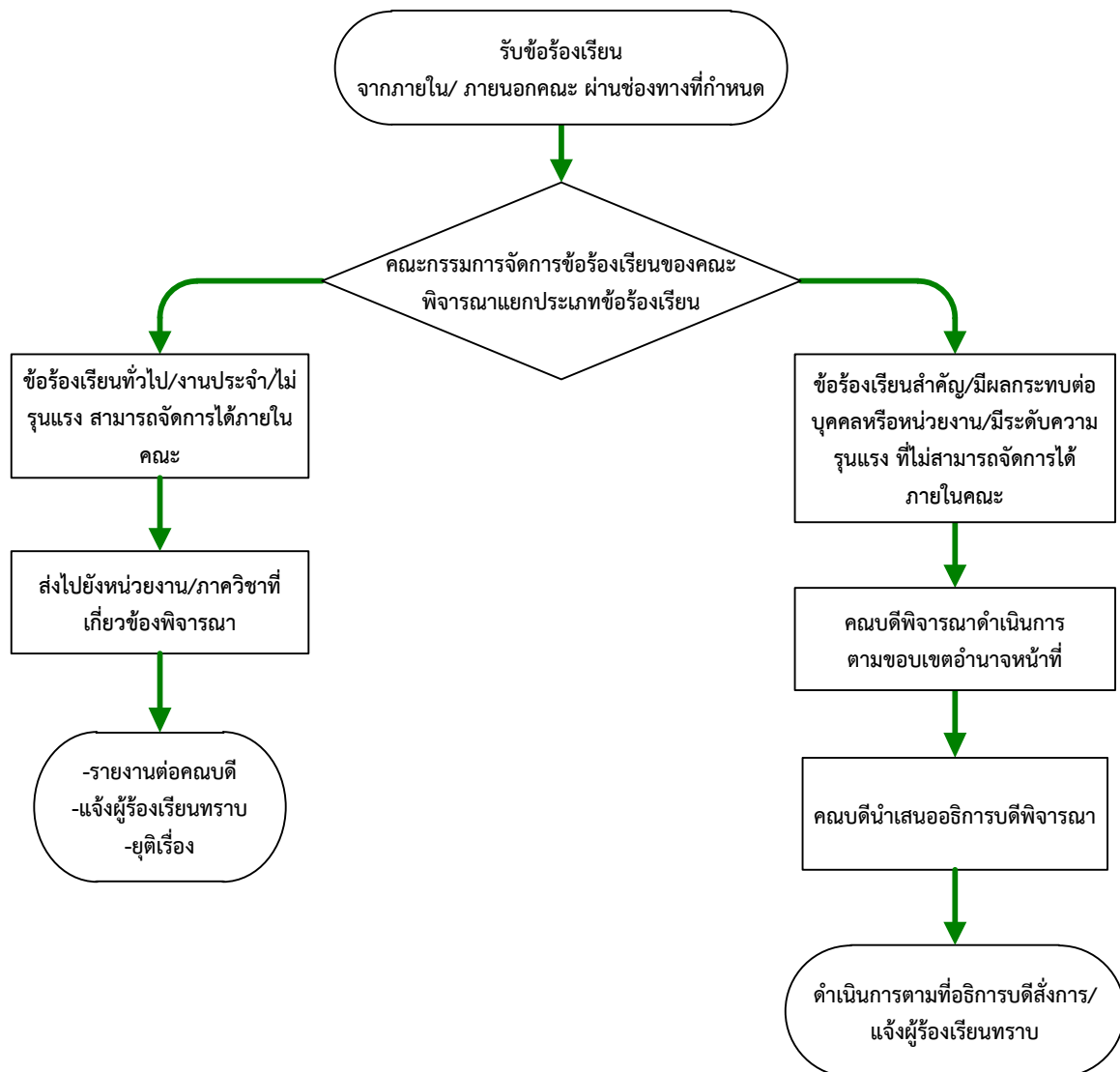


# ขั้นตอนกระบวนการ : จัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



## คำอธิบายประกอบ

### ขั้นตอนกระบวนการ : จัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการจัดทำขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการทั้งบุคคลภายในและภายนอกคณะ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของคณะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ประเภทข้อร้องเรียน** จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

- (1) ข้อร้องเรียนทั่วไป/งานประจำ/ไม่รุนแรง สามารถจัดการได้ภายในคณะ
- (2) ข้อร้องเรียนสำคัญ/มีผลกระทบต่อบุคคลหรือหน่วยงาน/มีระดับความรุนแรง ที่ไม่สามารถจัดการได้ภายในคณะ

**ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน** กำหนดไว้จำนวน 8 ช่องทาง คือ

- (1) กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ หน้าห้องงานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี
- (2) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ที่หน่วยงาน/ภาควิชาหรือคณะ
- (3) ส่งทางจดหมาย
- (4) สายตรงคณบดี
- (5) Email คณบดีและผู้บริหาร
- (6) Facebook คณบดีและผู้บริหาร
- (7) Facebook Entech Silpakorn
- (8) Line official : @entechsu

### ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และเลขานุการคณะ) ดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของข้อร้องเรียน ว่าเป็น (1) ข้อร้องเรียนทั่วไป/งานประจำ/ไม่รุนแรง สามารถจัดการได้ภายในคณะ หรือเป็น (2) ข้อร้องเรียนสำคัญ/มีผลกระทบต่อบุคคลหรือหน่วยงาน/มีระดับความรุนแรง ที่ไม่สามารถจัดการได้ภายในคณะ

#### กรณีเป็น (1) ข้อร้องเรียนทั่วไป/งานประจำ/ไม่รุนแรง สามารถจัดการได้ภายในคณะ

- (1) คณะกรรมการจัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือภาควิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว
- (2) เมื่อหน่วยงานหรือภาควิชาดำเนินการจัดการเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินงานต่อคณบดี และแจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ หรือรายงานผลการดำเนินงานต่อคณบดีแล้วยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

#### กรณีเป็น (2) ข้อร้องเรียนสำคัญ/มีผลกระทบต่อบุคคลหรือหน่วยงาน/มีระดับความรุนแรง ที่ไม่สามารถจัดการได้ภายในคณะ

- (1) คณบดีพิจารณาสั่งการจัดการข้อร้องเรียน ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายงานต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป