



ประกาศคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

เรื่อง ระบบและกลไก ในการจัดการข้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังเสียงสะท้อน หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน เป็นไปอย่างมีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และบรรลุตามเป้าหมายเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ โดยคณะกรรมการประจำคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ สมัยสามัญ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๕ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีมติเห็นชอบให้ออกประกาศคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ เรื่อง ระบบและกลไก ในการจัดการข้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ และมีมาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- สื่อสารระบบการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่รับเรื่อง
- แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียนนั้นๆ ตามกระบวนการที่เหมาะสม
- สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส เสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ และคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

๒. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓. มีขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยระบุผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๔. มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕. มีแนวทางการติดตามข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ

๖. สรุปผลการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ/พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน
นำเสนอผู้บริหารสูงสุด

จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.พินิจ ดวงจินดา)

คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ปฏิบัติหน้าที่แทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ



คำสั่งคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ที่ ๐๕๑๒ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบและกลไก ในการจัดการซื้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยทักษิณที่ ๑๖๔/๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจและภารกิจให้รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งบุคคลเป็นคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กร | รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และพัฒนานวัตกรรม | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสื่อสารองค์กรและวิเทศสัมพันธ์ | กรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและพัฒนาคุณลักษณะนิสิต | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสำนักงานคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| ๗. นางสาววาสนา มรรคคงคา | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่รับเรื่อง
- แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ร้องเรียนนั้นๆ ตามกระบวนการที่เหมาะสม
- สื่อสารระบบการจัดการซื้อร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส เสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะเศรษฐศาสตร์

และบริหารธุรกิจ และคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.พินิจ ดวงจินตา)

คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ปฏิบัติหน้าที่แทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

ระบบและกลไก ในการจัดการข้อร้องเรียน

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นิสิต บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการดำเนินการจัดการเรียนการสอน หรือการบริหารจัดการของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ การกระทำของบุคคล/บุคลากรในหน่วยงานหรือคณะฯ ที่แจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของหลักสูตร/สาขา/คณะ ให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง แก้ปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต ในกรณีที่เกิดการทุจริต ประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับ บุคลากร ผู้รับบริการ ประชาชน ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของ บุคลากร ผู้รับบริการ และ ประชาชน เช่น ทรัพย์สินสูญหาย เป็นต้น

๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของคณะฯ

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของ คณะฯ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เช่น ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนการสอน ระบบสารสนเทศ หนังสือ ตำราของ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อ ผู้รับบริการ เป็นต้น

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการรับนิสิต ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้ คำปรึกษา

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับการรับนิสิต การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/ผลการคัดเลือกรับนิสิตเข้าศึกษา โครงการต่าง ๆ มีความเหมาะสม โปร่งใส และเป็นธรรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการของอาจารย์ การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ การจัดการเรียนการสอน ระบบการวัดและประเมินผล และความ โปร่งใส และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนิสิตกับอาจารย์ ที่ปรึกษา เป็นต้น

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการวิจัย

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย ในกรณีบุคลากรไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณการวิจัย และ จรรยาบรรณนักวิจัย

๖. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับเนื้อหา สื่อที่ใช้ในการสื่อสารของคณะฯ การประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ขององค์กร

๗. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการพัฒนานิสิต ในกรณีการรับน้องใหม่ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา การดำเนินงานของสโมสรนิสิตคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

๘. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการ

คำอธิบาย: การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการ ในกรณีเกี่ยวกับ การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในหรือภายนอก คุณภาพการให้บริการ

ประเภทของข้อร้องเรียนและผู้รับผิดชอบ

ประเภท	ผู้รับผิดชอบ	ระดับและระยะเวลาดำเนินการ
- การทุจริต - ชีวิตและทรัพย์สิน - นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารของคณะ	คณบดี	ระดับ ๔ : แก้ไข ภายใน ๒๔ ชม. ระดับ ๓ : แก้ไข ภายใน ๑๐ วัน ระดับ ๒ : แก้ไข ภายใน ๒๐ วัน ระดับ ๑ : แก้ไข ภายใน ๖๐ วัน ระดับ ๐ : ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการ
- การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อผู้รับบริการ - การให้บริการห้องเรียนของคณะ - การให้บริการสาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้างของคณะ - จรรยาบรรณ จริยธรรม ของบุคลากรและนิสิต	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กร	(หมายเหตุ ระดับ ๐ : ไม่กระทบ , ระดับ ๑ : ไม่ด่วน , ระดับ ๒ : ปานกลาง, ระดับ ๓ : ด่วน, ระดับ ๔ ด่วนมาก)
- การบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการศึกษา - การจัดการเรียนการสอน การสอบ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สหกิจศึกษา - ผลงานวิชาการ การวิจัย	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัยและพัฒนานวัตกรรม	
- งานสื่อสารองค์กร / ข้อมูลข่าวสารของคณะ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	
- งานพัฒนานิสิต - งานบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและพัฒนาคุณลักษณะนิสิต	

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

ระดับที่ ๔ : ตัวนมาก หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก โดยต้อง ดำเนินการแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ระดับที่ ๓ : ตัวน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมาก พอสมควร โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๐ วัน

ระดับที่ ๒ : ปานกลาง หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนปานกลาง โดยต้องดำเนิน การแก้ไขภายใน ๒๐ วัน

ระดับที่ ๑ : ไม่ด่วน หมายถึง ระดับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนน้อย โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน ๖๐ วัน

ระดับที่ ๐ : ไม่กระทบ เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ

หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของคณะฯ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของคณะฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคลากรสังกัดคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้คณะฯ ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของคณะฯ โดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด ตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาและมีคำตัดสินแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือรัฐบาล

หมายเหตุ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณบดีว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

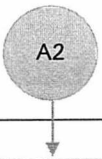
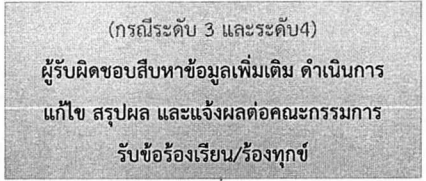
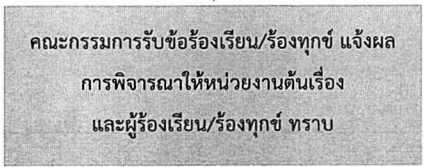
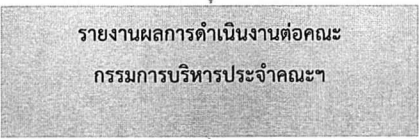
ช่องทางส่งข้อร้องเรียน ได้แก่

๑. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองต่อหัวหน้าสำนักงาน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (ในเวลาราชการ)
๒. ใส่ตู้รับข้อร้องเรียน หน้าประตูทางเข้า - ออก ชั้น ๑ อาคารคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
๓. ส่งทางจดหมาย ถึงคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
๔. โทรสาร ถึงคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
๕. เว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ในหัวข้อ ข้อร้องเรียน
๖. สายตรงคนบตี ที่หน้าเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้เกี่ยวข้อง
	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับ] </pre>				
๑	<pre> graph TD Step1 --> Step2{คณะกรรมการพิจารณา ระดับความรุนแรงเบื้องต้น} </pre>	๒๐ นาที	- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ลงทะเบียนจัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - เสนอข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น	- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - แบบฟอร์มลงทะเบียน/การจัดเก็บข้อมูลข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่
๒	<pre> graph TD Step2 --> Step3{คณะกรรมการพิจารณา ระดับความรุนแรงเบื้องต้น} Step3 -- "กรณีระดับ 0" --> Step4[ลงทะเบียน เก็บเรื่อง และชี้แจงผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ] Step3 -- "กรณีระดับ 1 ขึ้นไป" --> Step5((A1)) Step3 --> Step6((A2)) </pre>	ขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	คณะกรรมการฯ พิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น - ระดับ ๔ ส่วนมาก ดำเนินการแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมง - ระดับ ๓ ส่วน ดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๐ วัน - ระดับ ๒ ปานกลาง ดำเนินการแก้ไข ภายใน ๒๐ วัน - ระดับ ๑ ไม่ด่วน ดำเนินการแก้ไข ภายใน ๖๐ วัน - ระดับ ๐ ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการใดๆ ลงทะเบียน เก็บเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	- ผลการพิจารณาระดับความรุนแรงเบื้องต้น	คณะกรรมการฯ
	<pre> graph TD Step5((A1)) Step6((A2)) </pre>				

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้เกี่ยวข้อง
๓		ภายใน ๖๐ วัน	กรณีระดับความรุนแรงระดับ ๑ และระดับ ๒ - คณะกรรมการกำหนดแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	- รายงานสรุปผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - บันทึก/หนังสือแจ้งผลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	คณะกรรมการฯ
๔		รายไตรมาส	คณะกรรมการฯ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ ทราบ รายไตรมาส	- รายงานสรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส	คณะกรรมการฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้เกี่ยวข้อง
					
๔		ภายใน ๑๐ วัน	กรณีระดับความรุนแรงระดับ ๓ และ ระดับ ๔ - ผู้รับผิดชอบสืบหารายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม ข้อเท็จจริงเบื้องต้น - กำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด - สรุปผล และรายงานผลไปยังคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	- รายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม - ประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - รายงานสรุปผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - บันทึก/หนังสือรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการฯ	คณะกรรมการฯ
๕		ภายใน ๑ วัน	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	- บันทึก/หนังสือรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต้นเรื่อง และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	คณะกรรมการฯ
๖		รายไตรมาส	คณะกรรมการฯ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ ทราบ รายไตรมาส	- รายงานสรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส	คณะกรรมการฯ
	