

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**1. หลักการและเหตุผล**

คณะเศรษฐศาสตร์ บริหารงานและดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายใน คณะฯ จึงมีความสำคัญและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คณะฯ จึงจัดให้มีระบบกลไกการจัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเป็นกระบวนการที่แสดง ขั้นตอนกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับประเภท และระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน และมีแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ

**2. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้ข้อร้องเรียนของนิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในคณะฯ ได้รับการจัดระดับ ความสำคัญและการจัดการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และนำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารงานของคณะฯ และ ป้องกันการเกิดเหตุร้องเรียนซ้ำ

2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียน ไปในทิศทางเดียวกัน

**3. ขอบเขต**

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับบริหารงานและดำเนินการตามพันธกิจของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**4. คำจำกัดความ**

กระบวนการจัดการ หมายถึง ขั้นตอนและกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน กำหนดวิธีปฏิบัติของผู้รับผิดชอบ และกรอบ ระยะเวลาการดำเนินการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ ซึ่งนิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายใน คณะฯ ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการขอให้มีการ ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการของคณะฯ

## 5. การส่งข้อร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน/กลุ่มวิชาที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางเพื่อให้คณะกรรมการฯ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้  
ช่องทางยื่นข้อร้องเรียน มีดังนี้

1. ยื่นด้วยตัวเองในวัน เวลาราชการ ที่คณะเศรษฐศาสตร์ ชั้น 13 อาคารบริการ ศ.ม.ล.ปิ่น มาลากุล
2. ส่ง e-mail ผ่านเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์ <https://econ.swu.ac.th>
3. ส่งจดหมายถึง “เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน” คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
4. แจ้งผู้บริหารคณะฯ โดยตรง เช่น โทรศัพท์ e-mail ดังรายชื่อผู้บริหารในเว็บไซต์ <https://econ.swu.ac.th>

\* หากแจ้งด้วยวาจา ขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเป็นเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานนำสู่ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป  
การรักษาความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับการรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ หากเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

## 6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด
1	แจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ
2	คณะกรรมการกลั่นกรองรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน พิจารณาระดับความรุนแรง เบื้องต้น
3	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไข และดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
4	ผู้รับผิดชอบสืบหารายละเอียด/ ข้อมูลเพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น/แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด และสรุปผลไปยัง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
5	แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่องและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

หมายเหตุ : การดำเนินการต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน