



๐๑/๒๕๖๑
วท

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

งานประกันคุณภาพและประเมินผล โทร. ๐ ๔๔๒๓ ๓๐๐๐ ต่อ ๒๗๔๔

ที่ มทร.อีสาน ๑๔๐๐ / ๐๔๖๗

วันที่ ๐๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตลงนามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

เรียน อธิการบดี

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าย โดยพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน สายตรงอธิการบดี สายตรงคณบดี และสายตรงผู้อำนวยการ ที่สามารถใช้ร่วมกันทุกหน่วยงาน ทุกพื้นที่ ตอบสนองได้ทันทั่วถึง มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อ ร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต รวมถึงเป็นช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ภายใต้หลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

ในการนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงขออนุญาตลงนามคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารระบบจัดการข้อร้องเรียน จำนวน ๓ ชุด (๑๒ แผ่น) ดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(อาจารย์ ดร.จิณณพัต โรจนวงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธรรมโชติ
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

๓๑ มิ.ย. ๒๕๖๗

ลงนามแล้ว

รองศาสตราจารย์ ดร.โมเชิต ศรีภูธร
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

๓๑ มิ.ย. ๒๕๖๗



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ที่ ๑๐๑๒ / ๒๕๖๗
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารระบบจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน สายตรงอธิการบดี สายตรงคณบดี และสายตรงผู้อำนวยการ ที่สามารถใช้ร่วมกันทุกหน่วยงาน ทุกพื้นที่ ตอบสนองได้ทันทั่วถึง มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต รวมถึงเป็นช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายใต้หลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารระบบจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบจัดการข้อร้องเรียน

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. อธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ | รองประธานกรรมการ |
| ๔. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์ | กรรมการ |
| ๕. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตขอนแก่น | กรรมการ |
| ๖. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร | กรรมการ |
| ๗. ผู้ช่วยอธิการบดี (อาจารย์ ดร.จารุพงษ์ บรรเทา) | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ | กรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น | กรรมการ |
| ๑๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๓. คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์ | กรรมการ |
| ๑๔. คณบดีคณะนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร | กรรมการ |
| ๑๕. คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ | กรรมการ |
| ๑๖. คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| ๑๗. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี | กรรมการ |
| ๑๘. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๙. หัวหน้างานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๐. หัวหน้างานประกันคุณภาพและประเมินผล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๑. หัวหน้าแผนกงานระบบบริหารคุณภาพ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำกับดูแล อำนาจความสะดวก พิจารณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ
๒. ติดตาม วิเคราะห์และประเมินผล เพื่อให้ข้อเสนอนี้ ชี้แจงข้อบกพร่อง ปัญหา หรือสาเหตุจากข้อมูลในระบบจัดการข้อร้องเรียน กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหา หรือหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต
๓. ติดตาม วิเคราะห์และประเมินผล การใช้งานระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อสรุปแนวทางการปรับปรุงแก้ไขเชิงนโยบายและเสนอต่อคณะกรรมการดูแลระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน (System Admin) เพื่อปรับปรุงระบบให้เหมาะสมต่อไป
๔. กำหนดแผนการประชุม สรุปผลการดำเนินงานจากระบบจัดการข้อร้องเรียนก่อนเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ (CEO) อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

คณะกรรมการดำเนินงานระบบจัดการข้อร้องเรียน

- | | |
|--|------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | รองประธานกรรมการ |
| ๓. คณบดีคณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| ๔. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ | กรรมการ |
| ๕. คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| ๖. คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์ | กรรมการ |
| ๗. คณบดีคณะระบบรางและการขนส่ง | กรรมการ |
| ๘. คณบดีคณะนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร | กรรมการ |
| ๙. คณบดีสถาบันสหสรรพศาสตร์ | กรรมการ |
| ๑๐. คณบดีคณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| ๑๑. คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ | กรรมการ |
| ๑๒. คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | กรรมการ |
| ๑๓. คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ | กรรมการ |
| ๑๔. คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| ๑๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี | กรรมการ |
| ๑๖. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ | กรรมการ |
| ๑๗. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| ๑๘. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| ๑๙. ผู้อำนวยการสถาบันบริการวิชาการแห่งมทร.อีสาน | กรรมการ |
| ๒๐. ผู้อำนวยการสถาบันชุมชนหัวพันเพื่อการพัฒนาธุรกิจ
เอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน | กรรมการ |
| ๒๑. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ | กรรมการ |
| ๒๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น | กรรมการ |
| ๒๓. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | กรรมการ |
| ๒๔. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| ๒๕. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ | กรรมการ |
| ๒๖. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
และเทคโนโลยี | กรรมการ |

๒๗. หัวหน้าสำนักงาน...

๒๗. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์	กรรมการ
๒๘. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะระบบรางและการขนส่ง	กรรมการ
๒๙. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	กรรมการ
๓๐. หัวหน้าสำนักงานคณบดีสถาบันสหสรรพศาสตร์	กรรมการ
๓๑. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ
๓๒. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ	กรรมการ
๓๓. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	กรรมการ
๓๔. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์	กรรมการ
๓๕. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๓๖. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	กรรมการ
๓๗. หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ	กรรมการ
๓๘. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๓๙. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	กรรมการ
๔๐. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๔๑. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันบริการวิชาการแห่งมทร.อีสาน	กรรมการ
๔๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารสถาบันชุมชนพัฒนาเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน	กรรมการ
๔๓. หัวหน้างานอำนวยการ วิทยาเขตเขตสุรินทร์	กรรมการ
๔๔. หัวหน้างานอำนวยการ วิทยาเขตขอนแก่น	กรรมการ
๔๕. หัวหน้างานอำนวยการ วิทยาเขตสกลนคร	กรรมการ
๔๖. หัวหน้าสำนักงานกฎหมาย	กรรมการ
๔๗. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน	กรรมการ
๔๘. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไปสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	กรรมการและเลขานุการ
๔๙. หัวหน้างานเลขานุการ สำนักงานอธิการบดี	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๕๐. หัวหน้างานประกันคุณภาพและประเมินผล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๕๑. หัวหน้าแผนกงานระบบบริหารคุณภาพ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงานจัดการระบบจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ควบคุมดูแลการดำเนินงานระบบจัดการข้อร้องเรียน

๒. สืบค้น ตรวจสอบปัญหา ที่มา และข้อเท็จจริง ของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และสายตรง จากการรับฟังเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไข ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และตอบกลับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างทันท่วงที

๓. สรุปผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และสายตรง จากการรับฟังเสียงของ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. รวบรวม สรุปปัญหา ข้อเสนอแนะของการใช้งานระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน จาก ผู้ใช้งาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการดูแลระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน (System Admin)

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสาวปัทมากร ผันสันเทียะ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวชุตติกาญจน์ สุเพ็ญ | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นายมานิช อุทรส | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการดำเนินงานจัดการระบบจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ทำการตรวจสอบ ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางเทคนิคที่อาจเกิดขึ้น ปรับแต่งและอัปเดตระบบ ให้ทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีและภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ตรวจสอบบัญชีผู้ใช้งานและสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในระบบ ให้เป็นไปตามนโยบายและ ระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ทำการสำรองข้อมูลของระบบ (System Backup) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลสำคัญเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยคุกคามทางไซเบอร์

๓. ให้คำปรึกษาแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ตอบสนองความต้องการ โดยนำ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และปัญหาจากการใช้งานระบบของผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์และนำเสนอ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ไฉจิต ศรีภูธร)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน