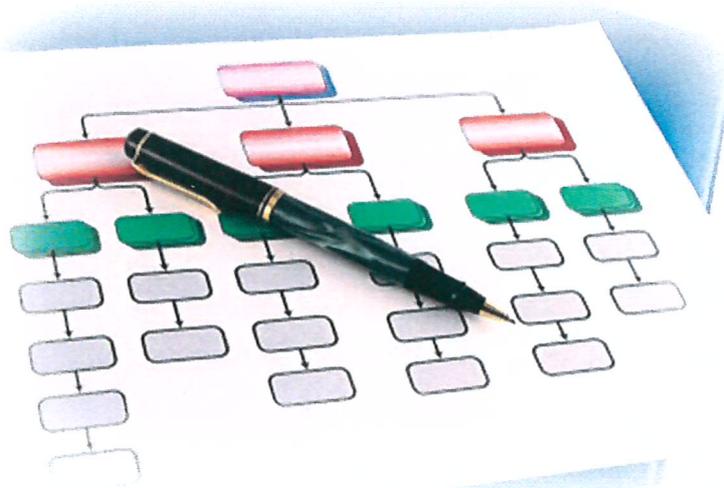




## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

# กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

*Suan Sunandha Rajabhat University*

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย นี้ปรับปรุงจากปีงบประมาณ พ.ศ.2554 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัดความ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยต่อไป

งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....

2. ขอบเขตของกระบวนการ.....

3. คำจำกัดความ.....

- ระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย.....

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....

7.2 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....

7.3 เอกสารอ้างอิง.....

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน .....

9. ระบบติดตามประเมินผล.....

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ส่วนที่ 10 สิทธิใน  
ข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

ภาคผนวก ข นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น  
และคำชมเชย

ภาคผนวก ค หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ภาคผนวก ง คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ภาคผนวก จ คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ  
ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ภาคผนวก ฉ แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงานกระบวนการ  
จัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

## 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ขั้นตอน<sup>1</sup> เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ

## 3. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ซึ่งมี 9 ช่องทาง คือ หนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล่องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง แบบสอบถาม และการประชุม

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

<sup>1</sup> ขั้นตอนแรกของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น นักศึกษา นักวิจัย ชุมชน เป็นต้น

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการทำเนิงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ , คำ ชมเชย , สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ของมหาวิทยาลัย	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ ของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัย  - การสอบถามข้อมูล ด้านการศึกษา การ วิจัย การบริการ วิชาการและการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	1 วัน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  - การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน 3-5 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของอธิการบดี รอง อธิการบดี หรือที่ประชุม กบ ม.	- การเรียกร้องให้ มหาวิทยาลัยชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด  - การร้องเรียน เกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของบุคลากร	ไม่เกิน 15 วันทำการ

		- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัย	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย	- การรับรองหลักสูตรของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	1. พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ 2. พิจารณาคู่่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ 3. พิจารณาข้อร้องเรียนฯ 4. พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข 5. รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(2) ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน	1. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย 2. สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
(3) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	1. พิจารณามอบหมายการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(4) คณะกรรมการฯ ระดับมหาวิทยาลัย	1. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ 2. ทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ 3. ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ 4. รับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ 5. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ 6. จำแนกข้อร้องเรียนฯ 7. ชี้แจง / ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ 8. รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ 9. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ (รายไตรมาส) 10. ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับข้อร้องเรียนฯ
(5) ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ส่งเรื่องร้องเรียนฯ 2. รับทราบผล

#### 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ ต้องการช่องทางในการร้องเรียน คิดเห็น ชมเชย และเสนอแนะ อีกทั้งต้องการให้นำข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

#### กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มาตรา 38 ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

มาตรา 41 กำหนดให้ในกรณีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจงปัญหาและอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา 42 กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

#### 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1.สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	✓	✓	-
2.สามารถจัดการข้อร้องเรียนฯ โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้	✓	✓	-

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure : QWP)



กระบวนการปฏิบัติงาน :การจัดการซื้อเครื่องเงิน ซ้อคิดเงิน ซ้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะกรรมการจัดการซื้อเครื่องเงิน		ผู้บริหารหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขซื้อเครื่องเงิน	ผู้บริหาร	สถานทหวิทยาลัย	ระยะเวลาในการดำเนินการ	การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย	
		หน่วยงาน	มหาวิทยาลัย						เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม			
วางแผนการจัดการซื้อเครื่องเงิน		เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อเครื่องเงิน				ประกาศนโยบายการ บริหารจัดการซื้อเครื่องเงิน		1 ร.ศ.	1 เอกสารรายชื่อ ผู้มีหนระงหน่วยงาน	1 มีผู้มีหนระงหน่วยงานเป็น น้อย 1 คน	ร้อยละของตัวเม้น หน่วยงานที่เป็น คณะกรรมการจัดการซื้อเครื่องเงิน	ร้อยละ 100	
		ทบทวนแนวทางการจัดการซื้อเครื่องเงิน หรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน			ไม่อนุมัติ			2 ม.ศ.	2 คู่มือปฏิบัติงานการ จัดการซื้อเครื่องเงิน ำของปีที่ผ่านมา	2 มีการวิเคราะห์ กิจกรรมรุมทุกกิจกรรม	2 คู่มือปฏิบัติงานการ จัดการซื้อเครื่องเงิน ำได้รับการ อนุมัติ	ร้อยละของปี การจัดการซื้อเครื่องเงิน	1 ฉบับ
		ส่งเสริมการปฏิบัติงานผู้ถือกรปฏิบัติงาน การจัดการซื้อเครื่องเงิน			อนุมัติ		พิจารณาซื้อ		3 ก.พ.	3 คู่มือปฏิบัติงานการ จัดการซื้อเครื่องเงิน	3 ส่งเสริม ผู้ปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้องครบทุกคน	3 ร้อยละของบุคลากรที่ เข้าใจกรปฏิบัติงานใน การจัดการซื้อเครื่องเงิน	ร้อยละ 80
บริหารจัดการซื้อเครื่องเงิน		ส่งเรื่องเครื่องเงิน ซ้อคิดเงิน ซ้อเสนอแนะ และคำชมเชย											
		รับและรวบรวมซื้อเครื่องเงิน ซ้อคิดเงิน ซ้อเสนอแนะ และคำชมเชย						4 ก.พ. - ก.ย.	4 FM-CPM-01 แบบ รับซื้อเครื่องเงิน	4 มีการบันทึกข้อมูล ครบทุกประเด็น	4 ร้อยละของข้อมูลผู้ ร้องเรียนที่สามารถส่ง	ร้อยละ 100	
		ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลซื้อเครื่องเงิน ซ้อคิดเงิน ซ้อเสนอแนะ และคำชมเชย						5 ก.พ. - ก.ย.	5 FM-CPM-01 แบบ รับซื้อเครื่องเงิน	5 จำนวนซื้อ ร้องเรียน ำให้ถูก กับผู้ที่เกี่ยวข้องใน ...	5 ร้อยละของการส่งข้อ ร้องเรียน ำที่ไม่เกี่ยวข้อง ของหน่วยงาน	ร้อยละ 0	
		จำแนก ระดับ		ระดับ 3	พิจารณาซื้อเครื่องเงิน								
		ชี้แจง/บอกกลับผู้ร้องเรียน		ระดับ 1 และระดับ 2	พิจารณาขอขมาขจัดการซื้อเครื่องเงิน	ดำเนินการแก้ไข	มอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข						
		รับทราบผล				สรุปและรายงานผล			6 ก.พ. - ก.ย.	6 FM-CPM-03 แบบ สรุปการติดตาม การจัดการซื้อ ร้องเรียน	6 แจ้งผลการจัดการ ซื้อเครื่องเงิน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	6 ร้อยละของซื้อเครื่องเงินที่ มีการแจ้งผลกลับภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 70
		รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการซื้อ ร้องเรียน ำประจำเดือน							7 ส.ค.	7 FM-CPM-04 แบบ สรุปผลการจัดการ ซื้อเครื่องเงิน	7 มีการสรุปผลการ จัดการซื้อ ร้องเรียน ำ ทุกเดือน	7 จำนวนรายงานสรุปผลการ จัดการซื้อเครื่องเงิน ประจำเดือน	12 ฉบับ
ประเมินผลการจัดการซื้อเครื่องเงิน		จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการซื้อ ร้องเรียน ำรายไตรมาส						8 เม.ย. ก.ค. ส.ค.	8 รายงานผลการ จัดการซื้อเครื่องเงิน ำ ประจำเดือน	8 มีการรายงานให้ ผู้บริหารทราบทุก ไตรมาส	8 จำนวนครั้งของการ รายงานสรุปผลการจัดการ ซื้อเครื่องเงิน ำต่อผู้บริหาร	3 ครั้ง	
		ประเมินประสิทธิภาพของทางการรับซื้อเครื่องเงิน				รับทราบการดำเนินการ		9 ส.ค.	9 FM-CPM-05 สรุป ข้อมูลซื้อเครื่องเงิน ำในแต่ละช่องทาง	9 มีข้อมูลครบทุก ช่องทางที่กำหนด	9 รายงานผลการประเมิน ประสิทธิภาพของทางการ รับซื้อเครื่องเงิน	1 ฉบับ	
		ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การ จัดการซื้อเครื่องเงิน ซ้อคิดเงิน ซ้อเสนอแนะ และคำ ชมเชย						10 ส.ค.	10 รายงานผลการ ประเมิน ประสิทธิภาพ ช่องทางการรับซื้อ ร้องเรียน	10 ทบทวนทุกกิจกรรม	10 รายงานการประเมินการ ทบทวนกระบวนการ	1 ฉบับ	
หมายเหตุ	ระดับ 1 คือ ซ้อคิดเงิน , ซ้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องเรียน ระดับ 2 คือ ร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ร้องเรียนใหญ่ ระดับ 4 คือ ร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัย												
											ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI)	เป้าหมาย	
											ร้อยละของซื้อเครื่องเงินที่ ประสพความสำเร็จในการ แก้ปัญหา	ร้อยละ 80	
											ร้อยละของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ร้อยละ 80	

ผู้อนุมัติ

  
 (รองศาสตราจารย์ พญ.ศร เกศวิชัย)  
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## 7.2 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM – CP3-01	แบบรับข้อร้องเรียนฯ
FM – CP3-02	แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียนฯ
FM – CP3-03	แบบบันทึกข้อร้องเรียนฯ
FM – CP3-04	แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนฯ
FM – CP3-05	แบบรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนฯ

### 7.3 เอกสารอ้างอิง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
2. นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
4. แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 70
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 70
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 70

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มกราคม	งานประชาสัมพันธ์
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม กรกฎาคม กันยายน	งานประชาสัมพันธ์
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม กรกฎาคม กันยายน	งานประชาสัมพันธ์
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม	งานประชาสัมพันธ์
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม	คณะกรรมการฯ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม	คณะกรรมการฯ

# ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550  
ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

## ส่วนที่ 10

### สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 55 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น

มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ

มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน

มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น

มาตรา 60 สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมาย และกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 61 บุคคลย่อมมีสิทธิติดตามและร้องขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

บุคคลผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริตแก่องค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐย่อมได้รับความคุ้มครอง

## ภาคผนวก ข

นโยบายการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ  
ข้อคิดเห็น และคำชมเชย



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

\*\*\*\*\*

เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีมาตรฐานการทำงานในการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชย จากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับระบบการบริหารจัดการที่เป็น มาตรฐาน โปร่งใส และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไว้ดังนี้

๑. ให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนมาพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน ด้วยความ สุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

๒. ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับความเป็นธรรม

๓. ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนให้ตรงกับปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

๔. ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ซึ่งมีข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับการให้บริการ เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพบริการ

๕. ให้ดำเนินกระบวนการรับข้อร้องเรียนฯ และพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและคู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของมหาวิทยาลัยฯ โดยกำหนดแนว ทิศทางการปฏิบัติตามนโยบายดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยทั้งใน ระดับมหาวิทยาลัยฯและระดับหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่จัดระบบการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ดำเนินการแก้ไขโดยเร็วเมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งจัดเก็บ หลักฐานและสรุปผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรวบรวมส่งให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทาทราบ

๒. กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อสื่อสารให้กับ ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ถือเป็นแนวปฏิบัติในการ จัดการข้อร้องเรียนฯ

๔.ดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๕.ต้องมีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ให้กับผู้ร้องเรียน ได้รับทราบ

๖.ต้องมีการแจ้งคำชมเชยให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยทราบพร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาคมได้รับทราบ

๗.ต้องมีการรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้กับผู้บริหารรับทราบทุก ๖ เดือน และให้มีการทบทวน/ปรับปรุง แนวทางในการดำเนินงานของปีถัดไป

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงาน ได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ภาคผนวก ค

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย



### หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย ตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในฐานะผู้บังคับบัญชาสูงสุด

ยินยอมให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ภาคผนวก ง

คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการ  
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

## คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ

ที่	ตัวชี้วัด (KQI)	คำอธิบายตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1	ร้อยละของตัวแทนหน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการฯ	$\frac{\text{จำนวนตัวแทนของหน่วยงาน} \times 100}{\text{จำนวนหน่วยงานทั้งหมด}}$	ร้อยละ 100
2	คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้รับการอนุมัติ	การพิจารณาการจัดทำคู่มือที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร	1 ฉบับ
3	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนฯ	$\frac{\text{บุคลากรที่เป็นคณะกรรมการฯ ที่เข้าใจ} \times 100}{\text{คณะกรรมการฯ ทั้งหมด}}$	ร้อยละ 80
4	ร้อยละข้อมูลของผู้ร้องเรียนที่สามารถแจ้งกลับได้	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ที่สามารถแจ้งกลับได้} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$	ร้อยละ 100
5	ร้อยละของการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	$\frac{\text{จำนวนการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$	ร้อยละ 0
6	ร้อยละของข้อร้องเรียนฯ ที่มีการแจ้งผลกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ที่แจ้งกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ทั้งหมด}}$	ร้อยละ 70
7	จำนวนรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรวบรวม และสรุป รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ	8 ฉบับ
8	จำนวนครั้งของการรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	3 ครั้ง
9	รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	พิจารณาจากการจัดทำรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	1 ฉบับ
10	มีรายงานการประชุมทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	พิจารณาจากรายงานการประชุมของคณะกรรมการที่มีระเบียบวาระที่มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	1 ฉบับ
11	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ทั้งหมด}}$	ร้อยละ 70
12	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำอีกในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนอีกในเรื่องเดิม รอบหนึ่งปีงบประมาณ} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด}}$	ร้อยละ 70
13	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยนำมาคิดเป็นค่าร้อยละ	ร้อยละ 80

# ภาคผนวก จ

คณะกรรมการบริหารจัดการ

ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ ๓๗๑๓ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยระดับ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๑

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ  
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จึงเห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียนฯ ระดับมหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสวนสุนันทา ดังนี้

**คณะกรรมการที่ปรึกษา**

๑. อธิการบดี	ประธานกรรมการ
๒. รองอธิการบดีทุกฝ่าย	กรรมการ
๓. คณบดีทุกคณะ	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/ศูนย์/สถาบัน/โรงเรียน/กอง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการและเลขานุการ
๖. ผู้อำนวยการกองกลาง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

**หน้าที่**

๑. ให้คำปรึกษาในการดำเนินงานแก่คณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น  
และคำชมเชยระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ  
ข้อคิดเห็น และคำชมเชยระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๓. และอื่นๆ

**คณะกรรมการดำเนินงาน**

๑. ผู้อำนวยการกองกลาง		ประธานกรรมการ
๒. นางรวินันท์	พระยาน้อย	กรรมการ
๓. นางสาวปรารถนา (คณะครุศาสตร์)	บัวดิศ	กรรมการ
๔. นางสาวภัทราภรณ์	สดแสงจันทร์	กรรมการ
๕. นางสาวกัญญาณัฐ (คณะศิลปกรรมศาสตร์)	จินพละ	กรรมการ
๖. นางสาววิรงรอง	ทำโย	กรรมการ

๗. นางสาวธัญญกรณ์ (คณะวิทยาศาสตร์)	คงขาว	กรรมการ
๘. นายยงยุทธ	กิจสันทัต	กรรมการ
๙. นายไพรัช (คณะมนุษยศาสตร์ฯ)	ศิริวัฒนพิศาล	กรรมการ
๑๐. นางสาวนิภาวรรณ	ธาราศักดิ์	กรรมการ
๑๑. นางสาวกัญยากร (คณะวิทยาการจัดการ)	สุจริตเนติการ	กรรมการ
๑๒. นางสาววรฤทัย (คณะเทคโนโลยีฯ)	หาญโชติพันธุ์	กรรมการ
๑๓. นางธัญลดา (วิทยาลัยพยาบาล)	เลี้ยงอยู่	กรรมการ
๑๔. นางสาวน้ำทิพย์	กลีบบัวบาน	กรรมการ
๑๕. นางสาวรุจเรศ (วิทยาลัยนวัตกรรม)	พินธุ์วัฒน์	กรรมการ
๑๖. นายสุวัฒน์	นวลขาว	กรรมการ
๑๗. นางสาวสุนทรี	พัชรประทีป	กรรมการ
๑๘. นางสาวอรุณรัตน์ (วิทยาลัยโลจิสติกส์ฯ)	เขม้นการไถ	กรรมการ
๑๙. นางสาวณภัทร (วิทยาลัยสหเวช)	ช่างเพ็ง	กรรมการ
๒๐. นางสาวกมลวัลย์ (วิทยาลัยภาพยนตร์)	เส็งสาย	กรรมการ
๒๑. นางเกษรา (บัณฑิตวิทยาลัย)	ตรีไพชยนต์ศักดิ์	กรรมการ
๒๒. นางสาวนันทพัชร (วิทยาลัยนานาชาติ)	ลีลาอัมพรสิน	กรรมการ
๒๓. นางสาวพิมพ์ณัฐชยา (โรงเรียนสาธิตฯ)	นาคสัมบูรณ์	กรรมการ
๒๔. นายกรุณา (วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์)	สายทอง	กรรมการ
๒๕. นางสาวสาลินี (สำนักศิลปะและวัฒนธรรม)	บุญสมเคราะห์	กรรมการ
๒๖. นางสาวจรีนันท์	เวือมประโคน	กรรมการ
๒๗. นางสาวดวงพร	แสงทอง	กรรมการ
๒๘. นางสาวสุนทรี (สำนักทรัพย์สินฯ)	ศิลปะศร	กรรมการ
๒๙. ว่าที่ร้อยตรีหญิงวิไลภรณ์ (ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม)	บุญกล่อม	กรรมการ
๓๐. นางสาวจารวัล	ของอ่อน	กรรมการ

(ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี)		
๓๑.นางสาวรุ่งทิวา	บุญศรี	กรรมการ
(ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม)		
๓๐.นางสาวกัญญารัตน์	อ่อนสังข์	กรรมการ
(ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง)		
๓๒.นางสาวอัจฉราพรรณ	ไต้พร	กรรมการ
(ศูนย์การศึกษาและฝึกอบรมอาเซียน)		
๓๓.นางสาวสุณีพร	ศรีฤทธิชัย	กรรมการ
๓๔.นายธนาชาติ	นาที	กรรมการ
๓๕.นายณัฐ	พลอยอ่อง	
๓๖.นางสาววาศินี	ศรีชูเปี่ยม	กรรมการ
(สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)		
๓๘.นายเอกนรินทร์	ปิยะปัญญามงคล	กรรมการ
๓๘.นางสาธิตยา	ภูนาพลอย	กรรมการ
(สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์)		
๓๙.นางสาวพรทิพย์	เรืองปราชญ์	กรรมการ
(สถาบันวิจัยและพัฒนา)		
๔๐.ว่าที่ร้อยตรีหญิงหนึ่งฤทัย	สนั่นรัมย์	กรรมการ
(สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต)		
๔๑.นางสาวพิมพ์ชนก	แดงโคณา	กรรมการ
๔๒.นางสาวเฉลิมขวัญ	แซ่ไหล	กรรมการ
(ตรวจสอบภายใน)		
๔๓.นางสาวอรอุมา	ชมชิต	กรรมการ
(กองบริการการศึกษา)		
๔๔.นายศิริพงศ์	เหลี่ยมดี	กรรมการ
(กองบริหารงานบุคคล)		
๔๕.นายประพล	สุขสุโฉม	กรรมการ
(กองนโยบายและแผน)		
๔๖.นายพีระ	เล็กเจริญ	กรรมการ
(กองพัฒนานักศึกษา)		
๔๗.นายมนตรี	ไทรโรจน์รุ่ง	กรรมการ
(กองคลัง)		
๔๘.ว่าที่ร้อยตรีณัฐพล	พัชรนันท์จินดา	กรรมการ
(สำนักงานสภาฯ)		
๔๙.นางสาวอัจฉรา	กำเนตรรัตน์	กรรมการ
(สำนักงานอธิการบดี)		
๕๐.นางสาวพรรณพัชร์	เกษประยูร	กรรมการ
๕๑.นายรังสรรค์	ถาวรสิวะวงษ์	กรรมการ
๕๒.นางสาวเนตรดาว	อยู่ยง	กรรมการ
๕๓.นางสาวอรรพรรณ	สุขมา	กรรมการและเลขานุการ

## หน้าที่

๑.จัดทำระบบหรือกระบวนการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยให้มีประสิทธิภาพ

๒.ดำเนินการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยให้เป็นไปตามระบบหรือกระบวนการที่กำหนดไว้

๓.ติดตามผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๔.สรุปและรายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยต่อผู้บริหาร

๕.ประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๖.จัดเก็บหลักฐานการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๗. และอื่นๆ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ภาคผนวก ฉ

แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงาน

กระบวนการจัดการ

ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

## แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการเป็นไป ในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

1. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย (FM – CP3-01)
2. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งซื้อร้องเรียน (FM – CP3-02)
3. แบบบันทึกซื้อร้องเรียน (FM – CP3-03)
4. แบบบันทึกสรุปจำนวนซื้อร้องเรียนประจำเดือน (FM – CP3-04)
5. แบบรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย (FM – CP3-05)

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน ผู้บริหาร / คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ

1. ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
2. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....  
.....  
.....

3. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... มือถือ .....

4. E-mail .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ .....นามสกุล .....

เกี่ยวข้อง (  ระดับ 1     ระดับ 2     ระดับ 3     ระดับ 4 )

ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ) .....

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ

ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ 4 คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบติดตามการจัดการข้อร้องเรียน)



แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ (หน่วยงาน) ..... โทร. ....

ที่ ..... วันที่ .....

เรื่อง ขอนำส่ง.....

เรียน .....

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน จาก .....  
เมื่อวันที่ ..... (รายละเอียดตามเอกสารดังแนบ)

ในการนี้ จึงขอนำส่งเรื่องร้องเรียน ขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ดังกล่าวมายังท่าน  
ได้พิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้รายงานผลการดำเนินการไปยังตัวแทนหน่วยงาน  
ของท่าน (ตามคำสั่งดังแนบ) เพื่อชี้แจงและตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน  
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

## (สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการห้องเรียนของหน่วยงาน)

(FM – CP3-03)

## แบบบันทึกห้องเรียน

วันที่ .....

ลำดับที่ห้องเรียน .....

ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ / ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของห้องเรียน	ระดับของห้องเรียน	หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
.....	<input type="radio"/> หนังสือหรือจดหมาย <input type="radio"/> โทรศัพท์ <input type="radio"/> โทรสาร <input type="radio"/> กลับรับความคิดเห็น <input type="radio"/> เว็บบอร์ด <input type="radio"/> สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ <input type="radio"/> เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง <input type="radio"/> แบบสอบถาม <input type="radio"/> การประชุม <input type="radio"/> อื่นๆ .....	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> ไม่มีมูล <input type="radio"/> มีมูล <input type="checkbox"/> ระดับ 1 <input type="checkbox"/> ระดับ 2 <input type="checkbox"/> ระดับ 3 <input type="checkbox"/> ระดับ 4	<input type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> มี (ระบุ) ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> ดำเนินการแก้ไขตาม ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	..... <input type="radio"/> ทันภายในกำหนด ..... <input type="radio"/> เกินกำหนด
<b>ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ</b>			<b>ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก</b>		<b>ผู้ดำเนินการ</b>	

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ 4 คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

(FM – CP3-04)

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน ..... หน่วยงาน .....

จำนวน ผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	
	ช่องทาง	จำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ระดับของ ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)		ตอบกลับภายใน กำหนด (เรื่อง)
	- หนังสือหรือจดหมาย - โทรศัพท์ - โทรสาร - กล่องรับความคิดเห็น - เว็บไซต์ - สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ - เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง - แบบสอบถาม - การประชุม - อื่นๆ .....	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	ไม่มีมูล  มีมูล - ระดับ 1 - ระดับ 2 - ระดับ 3 - ระดับ 4	.....  ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....		

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ 4 คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(.....)

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

หัวหน้าหน่วยงาน

**แบบรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน**  
**(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน)**

แบบรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ประจำปีเดือน ..... หน่วยงาน .....

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

**ผู้สรุปรายงานผล**

(.....)

**หัวหน้าหน่วยงาน**

