

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



วิทยาเขตนครปฐม

NakhonPathom Campus

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

## กระบวนการบริหารการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย



กองกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

*Suan Sunandha Rajabhat University Nakhonpathom Campus*

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย 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

กองกลาง สำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2.ขอบเขตของกระบวนการ	1
3.คำจำกัดความ	1
- ระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	2
4.หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5.ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3
6.ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	4
7.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7.1แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	5
7.2เอกสารอ้างอิง	5
8.มาตรฐานการปฏิบัติงาน	6
9.ระบบติดตามประเมินผล	6
ภาคผนวก	7
ภาคผนวก ก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	8
ภาคผนวก ข ประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	9
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	10
ภาคผนวก ง หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน	11
ภาคผนวก จ คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	12
ภาคผนวก ฉ แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงาน	14

## 1. วัตถุประสงค์

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

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ

## 3. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ

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

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น นักศึกษา นักวิจัย ชุมชน เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ , คำ ชมเชย , สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอนแนะ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ของมหาวิทยาลัย	- การเสนอนแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ ของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัย - การสอบถามข้อมูล ด้านการศึกษา การ วิจัย การบริการ วิชาการ และการทำ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	1 วัน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน 3-5 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของอธิการบดี รอง อธิการบดี หรือที่ประชุม กบ ม.  - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย	- การเรียกร้องให้ มหาวิทยาลัยชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียน เกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของบุคลากร มหาวิทยาลัย - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 15 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ มหาวิทยาลัย	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ นอกเหนือบทบาทอำนาจ หน้าที่ของมหาวิทยาลัย	- การรับรองหลักสูตร ของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณ มหาวิทยาลัย	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนทราบ)

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1)ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	1.พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ 2.พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน 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 ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิधिปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา 42 กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนด ด้านกฎหมาย ระเบียบ/ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการ ความ คุ้มค่า และการลดต้นทุน
1.สามารถดำเนินการ จัดการซื้อร้องเรียนฯ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด	✓	✓	-
2.สามารถจัดการซื้อ ร้องเรียนฯ โดย ตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการได้	✓	✓	-

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 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

### 7.2 เอกสารอ้างอิง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
2. นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
4. หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
5. คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
6. แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมและรายงาน

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 90
2. จำนวนข้อร้องเรียนด้านการทุจริตที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด	≤5

## 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  
สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกา  
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

# ภาคผนวก ข

นโยบายการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

# ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

# ภาคผนวก ง

หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

# ภาคผนวก จ

คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการห้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนฯ

ที่	ตัวชี้วัด (KQI)	คำอธิบายตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1	ร้อยละของตัวแทนหน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการฯ	$\frac{\text{จำนวนตัวแทนของหน่วยงาน} \times 100}{\text{จำนวนหน่วยงานทั้งหมด}}$	ร้อยละ 100
2	คู่มือปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนฯ ได้รับการอนุมัติ	การพิจารณาการจัดทำคู่มือที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร	1 ฉบับ
3	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจการปฏิบัติงานในการจัดการซื้อร้องเรียนฯ	$\frac{\text{บุคลากรที่เป็นคณะกรรมการฯ ที่เข้าใจ} \times 100}{\text{คณะกรรมการฯ ทั้งหมด}}$	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	จำนวนรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียนประจำเดือน	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรวบรวม และสรุป รายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนฯ	8 ฉบับ
8	จำนวนครั้งของการรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	3 ครั้ง
9	รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	พิจารณาจากการจัดทำรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	1 ฉบับ
10	มีรายงานการประชุมทบทวนกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	พิจารณาจากรายงานการประชุมของคณะกรรมการที่มีระเบียบวาระที่มีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	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	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำอีกในเรื่องเดิม รอบหนึ่งปีงบประมาณ} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด}}$	ร้อยละ 70
13	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยนำมาคิดเป็นค่าร้อยละ	ร้อยละ 80

# ภาคผนวก จ

แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมและรายงาน

## แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

1. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย (FM – CP3-01)
2. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน (FM – CP3-02)
3. แบบบันทึกข้อร้องเรียน (FM – CP3-03)
4. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนประจำเดือน (FM – CP3-04)
5. แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย (FM – CP3-05)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม  
(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

สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องชื่อ .....นามสกุล

หน่วยงานที่รับเรื่อง

.....

- 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 ..... (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ในการนี้ จึงขอนำส่งเรื่องร้องเรียน ขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ดังกล่าวมายังท่าน  
ได้พิจารณาอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้รายงานผลการดำเนินการไปยังตัวแทนหน่วยงานของ  
ท่าน (ตามคำสั่งแนบ) เพื่อชี้แจงและตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

(สำหรับบุคลากรที่รับและติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

(FM – CP3-03)

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน .....

วันที่ .....

ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของข้อร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> หนังสือหรือจดหมาย <input type="radio"/> โทรศัพท์ <input type="radio"/> โทรสาร <input type="radio"/> กล่องรับความคิดเห็น <input type="radio"/> เว็บไซต์ <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
ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ		ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก		ผู้ดำเนินการ		

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 (เรื่อง)	ระดับของ ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือหรือจดหมาย</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- โทรสาร</li> <li>- กล้องรับความคิดเห็น</li> <li>- เว็บไซต์</li> <li>- สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ .....</li> <li>- เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง .....</li> <li>- แบบสอบถาม</li> <li>- การประชุม</li> <li>- อื่นๆ .....</li> </ul>	<p><b>ไม่มีมูล</b></p> <p>.....</p> <p><b>มีมูล</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับ 1</li> <li>- ระดับ 2</li> <li>- ระดับ 3</li> <li>- ระดับ 4</li> </ul>			

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่  
ระดับ 4 คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(.....)  
ผู้สรุปรายงานผล

(.....)  
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

(FM – CP3-05)

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ประจำเดือน ..... หน่วยงาน .....

ช่องทางรับ เรื่อง ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตนครปฐม

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

111/3 หมู่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

*Suan Sunandha Rajabhat University Nakhonpathom Campus*