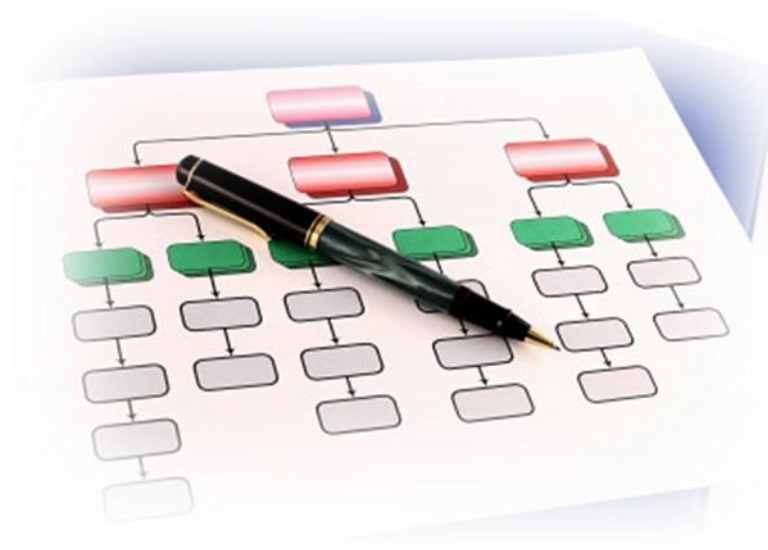




คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย



กองกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

Suan Sunandha Rajabhat University Nakhonpathom Campus

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 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 การควบคุมงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

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 ผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น นักศึกษา นักวิจัย ชุมชน เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 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 วิชาการ และการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม | 1 วัน |
| 2 | ข้อร้องเรียนเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว | - การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของ 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 ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา 42 กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้

เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

| ข้อกำหนดที่สำคัญ | ที่มาของข้อกำหนด | | |
|--|---|---|--|
| | ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย | คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน |
| 1.สามารถดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด | ✓ | ✓ | - |
| 2.สามารถจัดการซื้อร้องเรียนฯ โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ | ✓ | ✓ | - |

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

| รหัส | ชื่อแบบฟอร์ม |
|-------------|--|
| FM – CP3-01 | แบบรับซื้อโรงเรียนฯ |
| FM – CP3-02 | แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกซื้อโรงเรียนฯ |
| FM – CP3-03 | แบบบันทึกซื้อโรงเรียนฯ |
| FM – CP3-04 | แบบบันทึกสรุปจำนวนซื้อโรงเรียนฯ |
| FM – CP3-05 | แบบรายงานสรุปการจัดการซื้อโรงเรียนฯ |

7.2 เอกสารอ้างอิง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
2. นโยบายการบริหารจัดการซื้อโรงเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารซื้อโรงเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
4. หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการซื้อโรงเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
5. คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการซื้อโรงเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
6. แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมและรายงาน

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

| มาตรฐานการปฏิบัติงาน | ค่าเป้าหมาย |
|--|-------------|
| 1. ร้อยละของข้อร้องเรียนด้านการทุจริตที่ได้รับ การแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด | ร้อยละ 100 |
| 2. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ร้อยละ 80 |

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

| กิจกรรม | ระยะเวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---------------------------|------------------|
| 1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ | มกราคม | งานประชาสัมพันธ์ |
| 2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ | มีนาคม กรกฎาคม กันยายน | งานประชาสัมพันธ์ |
| 3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ | มีนาคม กรกฎาคม กันยายน | งานประชาสัมพันธ์ |
| 4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ | เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม | งานประชาสัมพันธ์ |
| 5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ | เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม | คณะกรรมการฯ |
| 6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน | ตุลาคม | คณะกรรมการฯ |

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ส่วนที่ 10
สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ภาคผนวก ข

นโยบายการบริหารจัดการห้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ภาคผนวก ง

หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ภาคผนวก จ

คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน 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 มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน 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
(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

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อนามสกุล

หน่วยงานที่รับเรื่อง.....

เกี่ยวข้อง (ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4)

ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ)

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ (FM – CP3-02)
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 ดังกล่าวมาซึ่งท่าน
ได้พิจารณาอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้รายงานผลการดำเนินการไปยังตัวแทนหน่วยงาน
ของท่าน (ตามคำสั่งแนบ) เพื่อชี้แจงและตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

(สำหรับบุคลากรที่รับและติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

(FM – CP3-03)

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน

วันที่

| ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก | ร้องเรียนผ่านช่องทาง | รายละเอียดของข้อร้องเรียน | ระดับของ ข้อร้องเรียน | หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง | วิธีการและผลการดำเนินงาน แก้ไข / ปรับปรุง | วันที่ตอบกลับผู้ ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี) |
|--|---|--|---|---|--|--|
| | <input type="radio"/> หนังสือหรือจดหมาย <input type="radio"/> โทรศัพท์ <input type="radio"/> โทรสาร <input type="radio"/> ก่อร่างความคิดเห็น <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"/> <u>ทันภายใน</u> <u>กำหนด</u> <input type="radio"/> <u>เกินกำหนด</u> |
| ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ | | ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก | | ผู้ดำเนินการ | | |

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

ระดับ 4 คือ ขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน)

(FM – CP3-04)

แบบบันทึกสรุปจำนวนขอร้องเรียน ประจำเดือน หน่วยงาน

| จำนวน ผู้ร้องเรียน (คน) | จำนวนขอร้องเรียน | | | ผลการดำเนินงาน | | เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|--|--------------------------------|-------------------------------|---|
| | ช่องทาง | จำนวน (เรื่อง) | ระดับของ ขอร้องเรียน จำนวน (เรื่อง) | ตอบกลับภายใน กำหนด (เรื่อง) | ตอบกลับเกิน กำหนด (เรื่อง) | |
| | - หนังสือหรือจดหมาย | | ไม่มีมูล | | | |
| | - โทรศัพท์ | | | | | |
| | - โทรสาร | | มีมูล | | | |
| | - กล้องรับความคิดเห็น | | - ระดับ 1 | | | |
| | - เว็บบอร์ด | | - ระดับ 2 | | | |
| | - สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ | | - ระดับ 3 | | | |
| | - เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง | | - ระดับ 4 | | | |
| | - แบบสอบถาม | | | | | |
| | - การประชุม | | | | | |
| | - อื่นๆ | | | | | |

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ ขอร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ขอร้องเรียนใหญ่

ระดับ 4 คือ ขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(.....)

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