



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนองมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ประกาศนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินตามภารกิจด้วยความโปร่งใส

ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ

ส่วนที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ส่วนที่ 3 แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงาน

ภาคผนวก

แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย (ด้วยตนเอง)

แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนประจำเดือน

แบบรายงานสรุปผลจากการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ส่วนที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย นั้นจะต้องเป็นไปตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ ประชาชนทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน มาตรา 41 กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการ ได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจงปัญหาและอุปสรรค ความ ยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผล ให้ผู้แจ้งทราบด้วย มาตรา 42กำหนดให้ ส่วนราชการที่มีหน้าที่ ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติ ตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็น อุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อ ปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียน จากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ พิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

วัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีการ ปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคลากรได้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เกิดความเป็นธรรมในการมอบหมายภารกิจ
3. เพื่อให้ความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์การศึกษาจังหวัดระนองตั้งแต่ ขั้นตอนแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย รับและรวบรวมข้อร้องเรียนผ่านการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทั้งหมด 4 ช่องทาง โดยการจำแนกตามระดับ มีทั้งหมด 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 คือข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ 2 คือข้อร้องเรียนเล็ก 1

ระดับ 3 คือข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ 4 คือข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัย

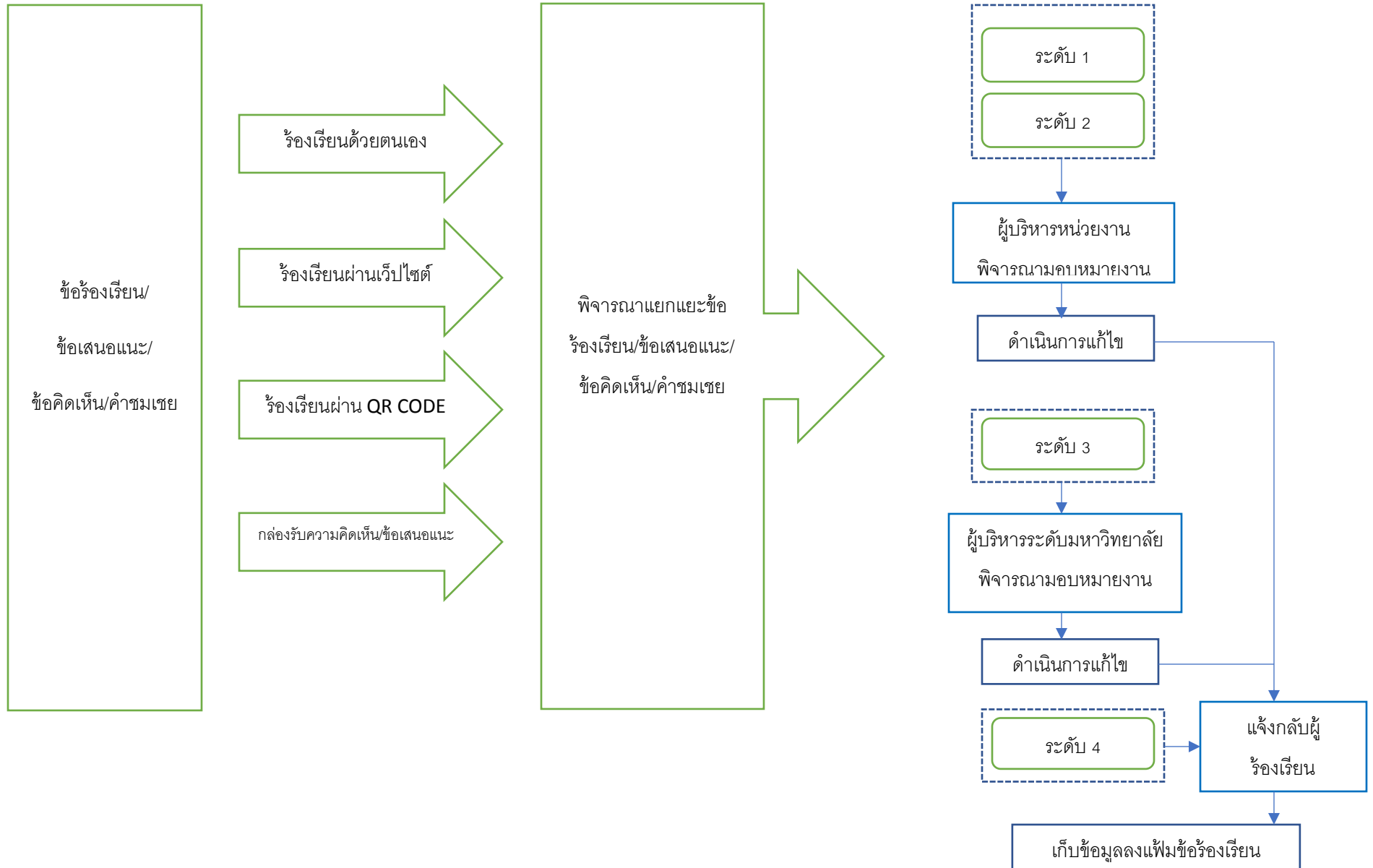
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การ ประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยการติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ทราบ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยทราบ ทุก 6 เดือน และ 12 เดือน

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชยจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

3. ผ่าน OR CODE ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง
4. กลุ่มรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย



คำจำกัดความ

| คำที่เกี่ยวข้อง | ความหมาย |
|----------------------|--|
| การจัดการ | การสั่งการการดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน |
| ข้อร้องเรียน | ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์การร้องขอและข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น |
| คำชมเชย | เรื่องที่ได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ |
| ช่องทางการร้องเรียน | สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้อง ร้องขอ ทุกข์การ ร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ซึ่งมี 4 ช่องทาง คือ การร้องเรียนด้วย ตนเอง ผ่านเว็บไซต์ศูนย์ฯ ผ่าน QR CODE ศูนย์ฯ และกล่องรับความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ |
| ประเภทข้อร้องเรียน | ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้คือ ข้อ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย |
| ผู้รับบริการ | ผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสาร ต่างๆ เช่น นักศึกษา นักวิจัย ชุมชน เป็นต้น |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้ บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น |
| ความต้องการ | ความรู้สึที่ สะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการให้ ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนองดำเนินการปฏิบัติงานเพื่อ ประโยชน์ในทางใดทาง หนึ่งในระยะใกล้ |
| ความคาดหวัง | ความรู้สึที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งหวังที่ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาพัฒนาขึ้นหรือควรจะเป็นในอนาคต |

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ

| ระดับ | ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม | เวลาในการตอบสนอง |
|-------|---|--|--|-----------------------------------|
| 1 | ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของมหาวิทยาลัย | - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัย – การสอบถามข้อมูลด้านการศึกษาการวิจัยการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | 1 วัน |
| 2 | ข้อร้องเรียนเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน | ไม่เกิน 3 – 5 วันทำการ |
| 3 | ข้อร้องเรียนใหญ่ | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิการบดี / รองอธิการบดีหรือที่ประชุมกบม. - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย | - การเรียกร้องให้มหาวิทยาลัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของบุคลากร มหาวิทยาลัย - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ขนาดใหญ่ | ไม่เกิน 15 วันทำการ |
| 4 | ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง | ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย | - การรับรองหลักสูตรของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย | 1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ) |

หน้าที่ความรับผิดชอบ

| ชื่อหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ | บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ |
|---|--|
| <p>ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชยระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2. พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย 3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการแก้ปัญหาอุปสรรคให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย เป็นไปด้วยดี 4. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชยและนำผลมาใช้ในการปรับปรุง ยุทธศาสตร์ |
| <p>ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการแก้ปัญหาอุปสรรคให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชยใน ระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี 2. นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการงาน โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำ ชมเชย เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด 3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อรองอธิการบดี/ อธิการบดีพิจารณา |
| <p>คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับ มหาวิทยาลัย</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อเสนอให้ ผู้บริหารได้พิจารณา 2. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และจำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในระดับมหาวิทยาลัยฯ 3. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชยในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ 4. ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำ ชมเชยให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ 5. จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ |

| ชื่อหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ | บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ |
|---|--|
| | 6. ประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย พร้อมนำผลการทบทวนแนวทางและ ปรับปรุงช่องทางในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย |
| คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน | <ol style="list-style-type: none"> 1. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และจำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในระดับหน่วยงาน 2. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชยในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ 3. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย ให้ดำเนินไป อย่างมีประสิทธิภาพ |
| ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน | <ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชยและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย 2. สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชยและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับ มอบหมาย |

ส่วนที่ 2

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้จัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้กระบวนการดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันและเป็นแนวทางในการปฏิบัติเดียวกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัย คณะอนุกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ได้ร่วมกันศึกษา ทบทวน วิเคราะห์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เพื่อจัดทำกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อร้องเรียนและรับข้อร้องเรียน
2. กำหนดช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน
3. ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียน
4. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน
5. ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน
6. ติดตามและสรุปผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
7. แจ้งผลการปรับปรุงข้อร้องเรียน

ตารางขั้นตอนของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

| ลำดับ | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ. 2565 | ประเด็นการปรับปรุง |
|-------|--|--------------------|
| 1 | แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อร้องเรียน และรับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา | - |
| 2 | กำหนดช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้ 1. ร้องเรียนด้วยตนเอง 2. กล้องรับความคิดเห็น 3. เว็บไซต์ 4. QR CODE ศูนย์ฯ | - |
| 3 | ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียน | |
| 4 | วิเคราะห์ข้อร้องเรียน | |
| 5 | ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน | |
| 6 | ติดตามและสรุปผลการแก้ไขข้อร้องเรียน | |
| 7 | แจ้งผลการปรับปรุงข้อร้องเรียน | |

วิธีการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของกระบวนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

| ลำดับ | กิจกรรม | วิธีการปฏิบัติ | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม |
|-------|---|---|--|----------|
| 1 | แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย | <p>1.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย</p> <p>1.3 เสนอคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและ บริหาร ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย กองกลาง</p> <p>1.4 อนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง</p> <p>1.5 แจ้งเวียนให้คณะกรรมการรับทราบ</p> | <p>นางสาวณิชชา บุญประสพ</p> <p>ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา จังหวัดระนอง</p> <p>นางสาวณิชชา บุญประสพ</p> | |
| 2 | จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย | <p>2.1 จัดทำ (ร่าง) คู่มือ ปฏิบัติงานกาจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย</p> <p>2.2 ประชุมพิจารณาคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำ ชมเชย คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย คณะกรรมการฯ</p> <p>2.3 เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เช่น ทาง เว็บไซต์หรือจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่</p> | <p>นางสาวณิชชา บุญประสพ</p> <p>คณะกรรมการฯ</p> <p>นางสาวกนกวรรณ คชพันธ์</p> | |

| ลำดับ | กิจกรรม | วิธีการปฏิบัติ | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม |
|-------|--|--|--------------|----------|
| 3 | รับและรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย | <p>3.1 ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ดังนี้</p> <p>3.1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง</p> <p>3.1.2 เว็บไซต์หน่วยงาน</p> <p>3.1.3 กล่องรับความคิดเห็น</p> <p>3.1.5 ผ่าน QR CODE หน่วยงาน</p> <p>3.2 รวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยในแต่ละช่องทาง</p> <p>3.3 รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ใช้แบบฟอร์มแบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย (FM – CS3-01)</p> <p>3.4 บันทึกข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ใช้แบบฟอร์มแบบบันทึกข้อ ร้องเรียน (FM – CS3-03) โดยให้คณะกรรมการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้บันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน</p> | คณะกรรมการฯ | |
| 4 | ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย | <p>4.1 คณะกรรมการฯ ตรวจสอบและ วิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจำแนกระดับข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้</p> <p>- ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล</p> | คณะกรรมการฯ | |

| ลำดับ | กิจกรรม | วิธีการปฏิบัติ | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม |
|-------|------------------------------|--|--------------|----------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 2 คือข้อร้องเรียนเล็ก - ระดับ 3 คือข้อร้องเรียนใหญ่ - ระดับ 4 คือข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ <p>4.2 การวิเคราะห์เพื่อจำแนกระดับข้อร้องเรียนในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 1 และระดับ 2 แจ้งให้ผู้บริหารของหน่วยงานพิจารณาและมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้รับทราบ - ระดับ 3 แจ้งผู้บริหารเพื่อพิจารณา มอบหมาย สั่งการผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้รับทราบ - ระดับ 4 รายงานให้กับผู้บริหารทราบและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้รับทราบทันที | | |
| 5 | ชี้แจง / ตอบกลับข้อร้องเรียน | <p>5.1 แจ้ง/ตอบกลับ ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข แล้ว ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ</p> <p>5.2 ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ให้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย หรือติดบอร์ดประชาสัมพันธ์</p> | | |

| ลำดับ | กิจกรรม | วิธีการปฏิบัติ | ผู้รับผิดชอบ | แบบฟอร์ม |
|-------|--|--|--------------|----------|
| 6 | จัดทำรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย | 6.1 จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชย เพื่อ รายงาน คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยใน ทุก 6 เดือน และ 12 เดือน | คณะกรรมการฯ | |
| 7 | ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย | 7.1 ประชุมเพื่อประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย โดยการเก็บรวบรวมสถิติการ รับเรื่อง ร้องเรียนในแต่ละช่องทางเพื่อ ประเมินประสิทธิภาพ การรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และ คำชมเชย 7.2 จัดทำรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพ ช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย | คณะกรรมการฯ | |
| 8 | ทบทวนแนวทาง/ปรับปรุง ช่องทาง | 8.1 ประชุมทบทวนแนวทาง/ปรับปรุงช่องทาง การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย | คณะกรรมการฯ | |
| 9 | นำผลมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน ในปี ถัดไป | 9.1 ประชุมสรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา 9.2 นำผลการประเมินมาปรับปรุงและจัดทำเป็น แผนการปฏิบัติงานของปีต่อไป | คณะกรรมการฯ | |

ส่วนที่ 3

แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ เป็นไป ในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

1. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย (FM – CS3-01)
2. แบบบันทึกข้อความ เรื่องขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน (FM – CS3-02)
3. แบบบันทึกข้อร้องเรียน (FM – CS3-03)
4. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนประจำเดือน (FM – CS3-04)
5. แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย (FM – CS3-05)

ภาคผนวก

เลขที่รับ.....

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

1. ข้าพเจ้า..... อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 นักศึกษา บุคคลทั่วไป

2. มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง พิจารณาดำเนินการ
 ซึ่ ว ย เ ห ลี อ ห รื อ แ ก้ ไ ข บั ญ ห า ใน รื่ อ ง

3. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง/ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวกเลขที่.....ซอย
ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....มือถือ.....

4. Email.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย/ปกปิด) ชื่อที่
 อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

.....

(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบติดตามการจัดการข้อร้องเรียน)

แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่..... วันที่.....

เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน จาก.....เมื่อวันที่
.....รายละเอียดตามเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนที่แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะ
เป็นพระคุณยิ่ง

(.....)

ประธานกรรมการ

เรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แก้ไขตามระดับการจัดการข้อร้องเรียน คือ

ระดับ 1 ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเด็ก

- ระดับ 3 ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
- ระดับ 4 ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย
- อื่น ๆ

(.....)

ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

เรียน ประธานกรรมการการจัดซื้อโรงเรียน

ได้ดำเนินการ.....เมื่อวันที่

..... ขอส่งเอกสาร หลักฐาน จำนวน.....ฉบับ มาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(.....)

ผู้ดำเนินการ

(สำหรับบุคลากรที่รับและติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

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"/> 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 |
| 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)

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน.....ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

| จำนวนผู้ ร้องเรียน (คน) | จำนวนข้อร้องเรียน | | | | ผลการดำเนินงาน | | เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลา ที่กำหนด |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---|
| | ช่องทาง | จำนวน (เรื่อง) | ระดับข้อร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | ตอบกลับ ภายในกำหนด (เรื่อง) | ตอบกลับเกิน กำหนด (เรื่อง) | |
| | - ร้องเรียนด้วยตนเอง | | ไม่มีข้อมูล | | | | |
| | - ผ่านเว็บไซต์ | | มีมูล | | | | |
| | - ผ่าน QR CODE | | - ระดับ 1 | | | | |
| | - กล้องรับความคิดเห็น | | - ระดับ 2 | | | | |
| | - อื่น ๆ | | - ระดับ 3 | | | | |
| | | | - ระดับ 4 | | | | |

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

ระดับ 4 คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

| ช่องทางรับ เรื่อง ร้องเรียน | เรื่องร้องเรียน | หน่วยงานรับผิดชอบ | ระยะเวลา ดำเนินการ | ผลการติดตาม | หลักฐานอ้างอิง |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|-------------|----------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน