

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 8/2564)

ประกาศใช้ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564



## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการซื้อเครื่องเรียน ข้อเสนอแนะ  
ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

*Suan Sunandha Rajabhat University*



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย นี้ ปรับปรุงจากงบประมาณ พ.ศ.2564 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยต่อไป

คณะผู้จัดทำ

30 พฤศจิกายน 2564

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	2
สารบัญ.....	3
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	4
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	4
3. คำจำกัดความ.....	4
- ระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย.....	
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	6
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	6
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	7
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	8
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	8
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	9
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	9
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	10
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	10
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก คณะกรรมการจัดทำคู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย .....	13
ภาคผนวก ข หนังสืออนุมัติกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย .....	15

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

## 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3) เพื่อให้ความมั่นใจได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ

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

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น นักศึกษานักวิจัย ชุมชน เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการทำงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

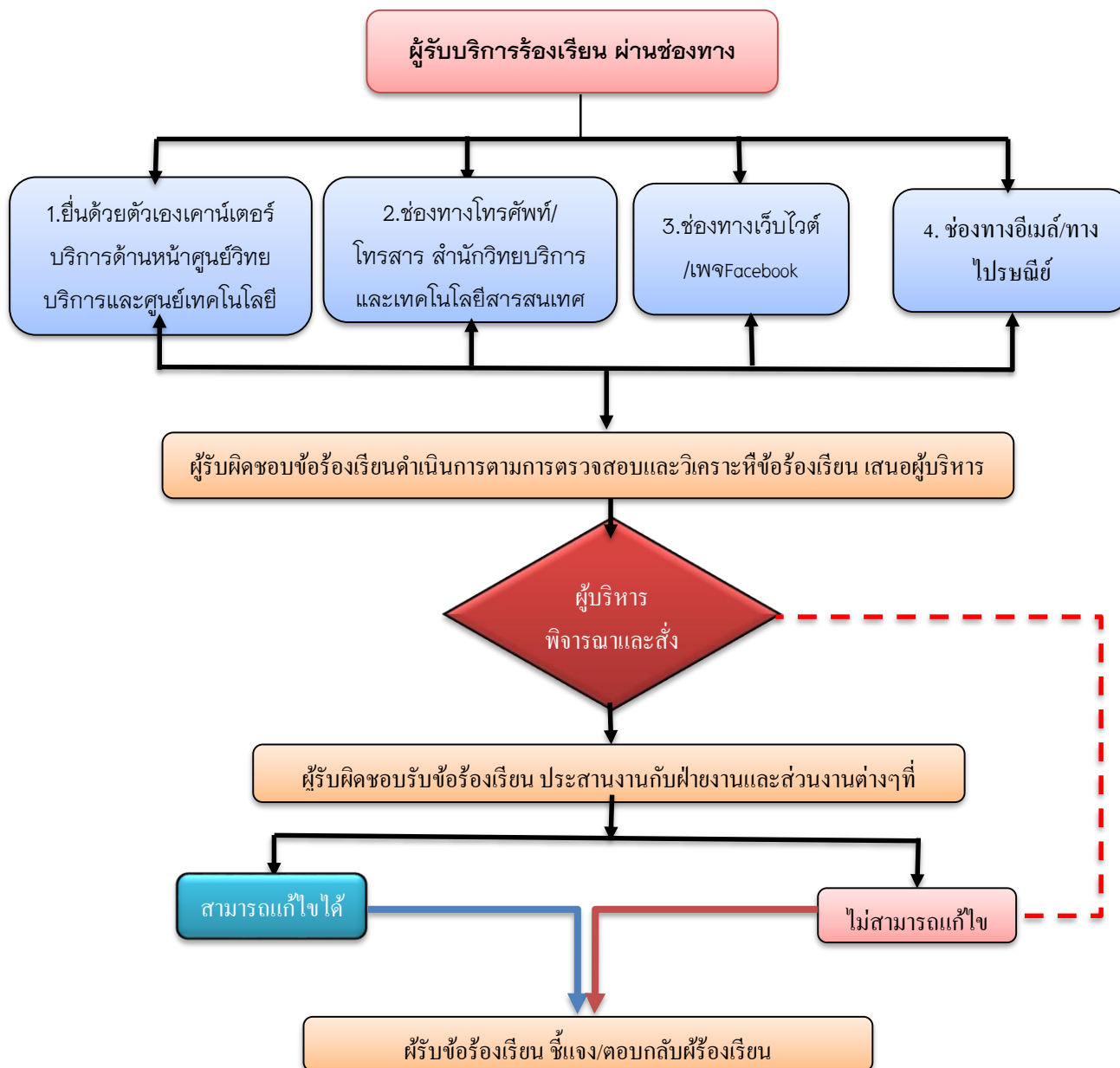
ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของมหาวิทยาลัย	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย -การสอบถามข้อมูลด้านการศึกษา การวิจัย การบริการ วิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1 วัน
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 3-5 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิการบดี/รองอธิการบดีหรือที่ประชุม กบม. -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย	-การเรียกร้องให้มหาวิทยาลัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของบุคลากรมหาวิทยาลัย -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน 15 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัย	-ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย	-การรับรองหลักสูตรของสภาวิชาชีพ -การจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
1.ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ</li> <li>2.พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ</li> <li>3.พิจารณาข้อร้องเรียนฯ</li> <li>4.พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข</li> <li>5.รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ</li> </ol>
2.ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>2.สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย</li> </ol>
3.ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พิจารณามอบหมายการจัดการข้อร้องเรียนฯ</li> </ol>
4.คณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ</li> <li>2.ทบทวนแนวทางจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ</li> <li>3.ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการข้อร้องเรียนฯ</li> <li>4.รับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ</li> <li>5.ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ</li> <li>6.จำแนกข้อร้องเรียนฯ</li> <li>7.ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ</li> <li>8.รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ</li> <li>9.จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ(รายไตรมาส)</li> <li>10.ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับข้อร้องเรียนฯ</li> </ol>
5.ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ส่งเรื่องร้องเรียนฯ</li> <li>2.รับทราบผล</li> </ol>

#### 4.1 ฝั่งผู้รับบริการร้องเรียน ผ่านช่องทาง



## 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ ต้องการช่องทางในการร้องเรียน คิดเห็น ชมเชย และ เสนอแนะ อีกทั้ง ต้องการให้นำข้อมูลจากช่องทางต่างๆไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

#### กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

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

มาตรา 38 ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

มาตรา 41 กำหนดให้ในกรณีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจงปัญหาและอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา 42 กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

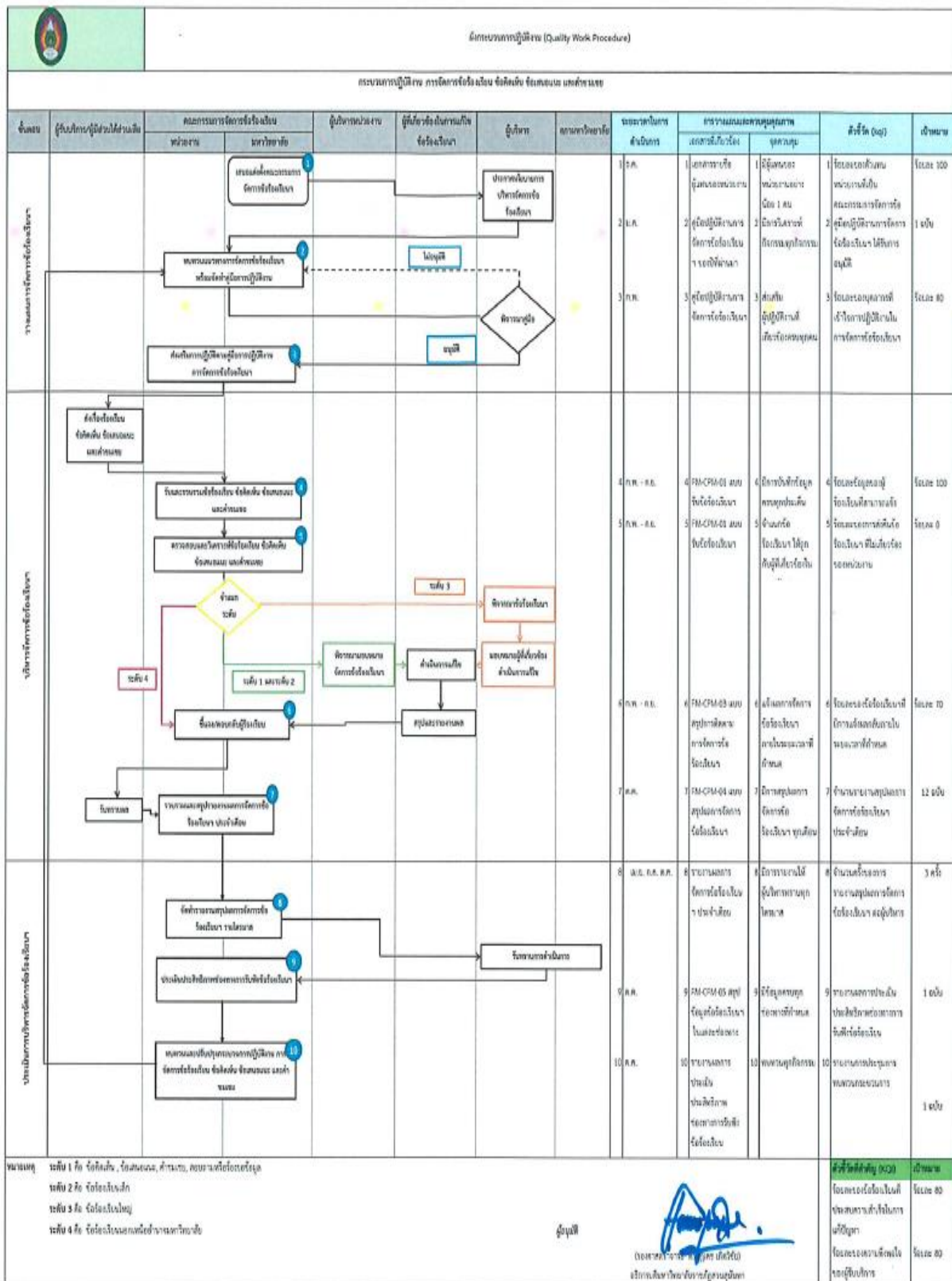
ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
บุคลากรของมหาวิทยาลัย หน่วยงานต่างๆ	ได้รับเอกสารทันเวลาและถูกต้อง

## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนด ด้านกฎหมาย ระเบียบ/ ข้อบังคับ ของ มหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการ ความ คุ้มค่าและการลดต้นทุน
1.สามารถดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียนฯภายในระยะเวลาที่ กำหนด	✓	✓	-
2.สามารถจัดการข้อร้องเรียนฯ โดยตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้	✓	✓	-

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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



## 7.2 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-CP-01	แบบรับข้อร้องเรียนฯ
FM-CP-02	แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียนฯ
FM-CP-03	แบบบันทึกข้อร้องเรียนฯ
FM-CP-04	แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนฯ
FM-CP-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. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 70
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 70

## 9.ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

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

# ภาคผนวก



## หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับการปรับปรุงกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ในฐานะผู้บังคับบัญชาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยยินยอมให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย)  
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 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 ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชนให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ

มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน

มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น

มาตรา 60 สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มืองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมาย และกฎให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ 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 โดยให้ความสำคัญกับระบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไว้ดังนี้

๑. ให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนมาพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน ด้วยความสุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

๒. ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรม

๓. ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนให้ตรงกับปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

๔. ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ซึ่งมีข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพบริการ

๕. ให้ดำเนินการกระบวนการรับข้อร้องเรียนฯ และพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของมหาวิทยาลัยฯ โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยทั้งในระดับมหาวิทยาลัยฯและระดับหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่จัดระบบการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ดำเนินการแก้ไขโดยเร็วเมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งจัดเก็บหลักฐานและสรุปผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและรวบรวมส่งให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทราบ

๒. กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ถือเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนฯ

๔.ดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๕.ต้องมีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ให้กับผู้ร้องเรียน ได้รับทราบ

๖.ต้องมีการแจ้งคำชมเชยให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยทราบพร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาคมได้รับทราบ

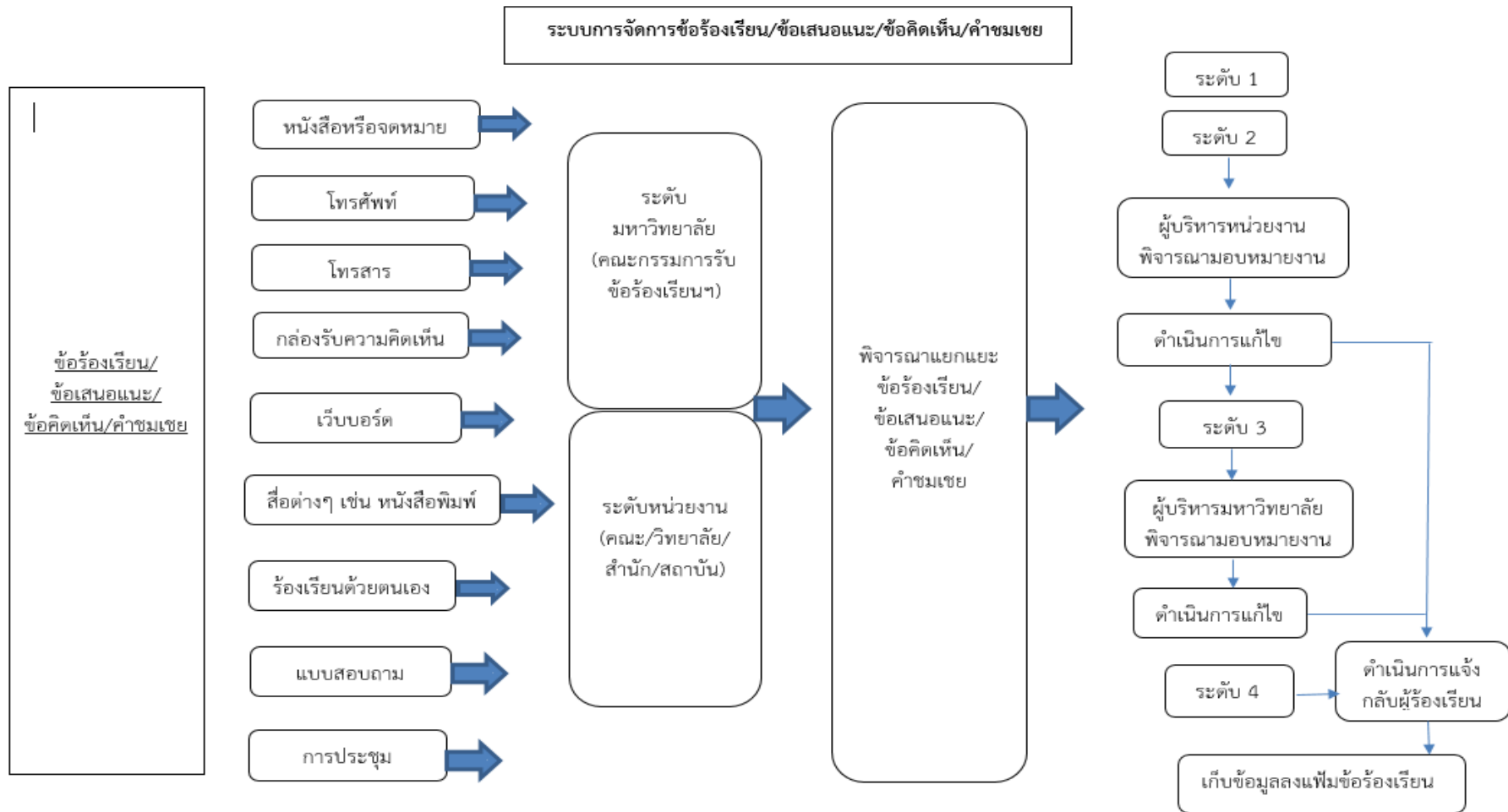
๗.ต้องมีการรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้กับผู้บริหารรับทราบทุก ๖ เดือน และให้มีการทบทวน/ปรับปรุง แนวทางในการดำเนินงานของปีถัดไป

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงาน ได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

## คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

1. ผศ.ดร.ศิริลักษณ์	เกตุฉาย	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ผศ.ดร.กัญญพัชร	ธนกุลวุฒิโรจน์	รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพและรายได้
3. อาจารย์อภิรักษ์	ธิตินถมิต	รองผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นางสิริพร	ป้อมจตุรัส	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงาน
5. นางสาวนุชจรี	เกตุสุวรรณ	หัวหน้าฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป
6. นางชนิดา	ชิราพฤกษ์	รักษาการหัวหน้าฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
7. นายโอฬาย	อรุณเรือง	หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต
8. นายอัครเดช	สินแต่่ง	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
9. นางสาวสมใจ	อินทรวารี	รักษาการหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
10. นางสาวสุภาภรณ์	ใจสุข	รักษาการหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
11. นางสาวกฤษณา	อยู่พวง	รักษาการหัวหน้าฝ่ายวิทย์พัฒนา
12. ว่าที่ ร.ต.หญิงนิธิมา	แก้วมณี	หัวหน้าฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
13. นายธเนตร	มะนิก	รักษาการหัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
14. นางหัตถยารักษ์	เอมศรีกุล	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
15. นางสาวโสพิชญ์	สุขเจริญ	นักวิชาการพัสดุ
16. นางสาววาสนา	แสงพรหม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
17. นางสาวชนะกานต์	พงศาสนองกุล	นักวิชาการพัสดุ
18. นางสาวสุนิพร	ศรีฤทธิชัย	พนักงานการเงินและบัญชี

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทงนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

*Suan Sunandha Rajabhat University*

