



คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Graduate School Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นี้ ปรับปรุงมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งแต่ขั้นตอนการขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปผลรายงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำปี และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบไปด้วย 1) หลักการและเหตุผล 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) วัตถุประสงค์ 4) หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ 5) คำจำกัดความ 6) การจัดตั้งศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย 7) สถานที่ตั้งศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย 8) หน้าที่ของศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย 9) ระดับข้อร้องเรียน จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน 10) หน้าที่ความรับผิดชอบ 11) การบันทึกข้อร้องเรียน 12) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 13) การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 14) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 15) แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย 16) ระบบติดตามผลการประเมิน 17) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 18) ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure : QWP)

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดในคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อไป

สารบัญ

คำนำ	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
ขอบเขตของกระบวนการ	1
วัตถุประสงค์	2
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ	2
คำจำกัดความ	3
การจัดตั้งศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย	3
สถานที่ตั้งศูนย์รับการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย	4
หน้าที่ของศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย	4
ระดับข้อร้องเรียน จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน	4
หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	6
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	7
แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย	7
ระบบติดตามผลการประเมิน	7
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	8
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure : QWP)	9
ภาคผนวก	11
ภาคผนวก ก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน	12
ภาคผนวก ข นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	14
ภาคผนวก ค แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	17

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ของมหาวิทยาลัยฯ ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาแต่ตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนการชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำปี และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป
5. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนฯ บัณฑิตวิทยาลัยได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน

1.1 เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

1.2 ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

2. ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอเพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัวช่วย วาจาหรือลายลักษณ์อักษร ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา บุคลากร ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล เป็นต้น

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากนักศึกษา บุคลากร ประชาชนทั่วไป ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อพัฒนามากกว่าการจับผิด

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของหน่วยงาน เพื่อลดความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งระดับหน่วยงานและบุคคลนั้น ๆ

ข้อคิดเห็น หมายถึง ความเห็น ทรรศนะ ที่สามารถเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์

คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ

การจัดตั้งศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ติดต่อราชการหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็น ศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย” ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจาก การร้องเรียน

สถานที่ตั้งศูนย์บริการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ตั้งอยู่ ณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคารศรีจุฑาภา ชั้น 2 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

หน้าที่ของศูนย์บริการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ระดับข้อร้องเรียน จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลา
1.	ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย สอบถามข้อมูลหรือร้องขอข้อมูลของมหาวิทยาลัย	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย - การสอบถามข้อมูลด้านการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1 วัน
2.	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 3-5 วัน ทำการ
3.	ข้อร้องเรียนใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิการบดี รองอธิการบดี หรือที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	- การเรียกร้องให้มหาวิทยาลัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของบุคลากร	ไม่เกิน 15 วันทำการ
4.	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจของ บัณฑิตวิทยาลัย	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย	- การรับรองหลักสูตรของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ หลังทราบเรื่อง)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาและอนุมัติประกาศ นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ 2. พิจารณาข้อร้องเรียนฯ (สำหรับข้อร้องเรียนใหญ่ และข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของบัณฑิตวิทยาลัย) 3. พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข (สำหรับข้อร้องเรียนใหญ่ และข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของบัณฑิตวิทยาลัย) 4. รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
2. ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ ของบัณฑิตวิทยาลัย 2. พิจารณาข้อร้องเรียนฯ (ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล และข้อร้องเรียนเล็ก) 3. พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข (ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล และข้อร้องเรียนเล็ก) 4. รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
3. คณะกรรมการฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ 2. ทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 3. ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ 4. รับและรวบรวมข้อร้องเรียน 5. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ 6. จำแนกข้อร้องเรียนฯ 7. ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ 8. รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ 9. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ (รายปี) 10. ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ
4. ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย 2. สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเรื่องร้องเรียนฯ 2. รับทราบผล

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ ตามแบบฟอร์มที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กำหนด
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

1. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1.1 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

1.2 คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตามข้อ 1 แล้วเสร็จ

2. กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ดังนี้

2.1 เมื่อได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน บันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย และสรุปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย รายงานไปยังคณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

2.2 ส่งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

2.3 แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะทราบ

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายในกำหนด เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. รวบรวมรายงานสรุปซื้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อไป

แบบฟอร์มการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ เรื่องราวร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสม พอสสมควรแก่เหตุที่แจ้ง

ระบบติดตามผลการประเมิน

การติดตามผลการประเมินการปฏิบัติงานกระบวนการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย นั้น มีระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการซื้อร้องเรียน	เดือนตุลาคม	งานอาคารและสถานที่
2. กำหนดช่องทางการรับซื้อร้องเรียน	เดือนตุลาคม	งานอาคารและสถานที่
3. กำหนดระบบในการจัดการซื้อร้องเรียน	เดือนพฤศจิกายน	งานอาคารและสถานที่
4. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ทุกเดือน	งานอาคารและสถานที่
5. รวบรวมและสรุปผลการติดตามผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ทุกเดือน	งานอาคารและสถานที่
6. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา	ทุกเดือน	งานอาคารและสถานที่
7. รายงานและสรุปผลการดำเนินงานของกระบวนการประจำปีต่อผู้บังคับบัญชา	เดือนกันยายน	งานอาคารและสถานที่
8. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	เดือนกันยายน	คณะกรรมการฯ
9. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	เดือนกันยายน	คณะกรรมการฯ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ 80
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ 80
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 80

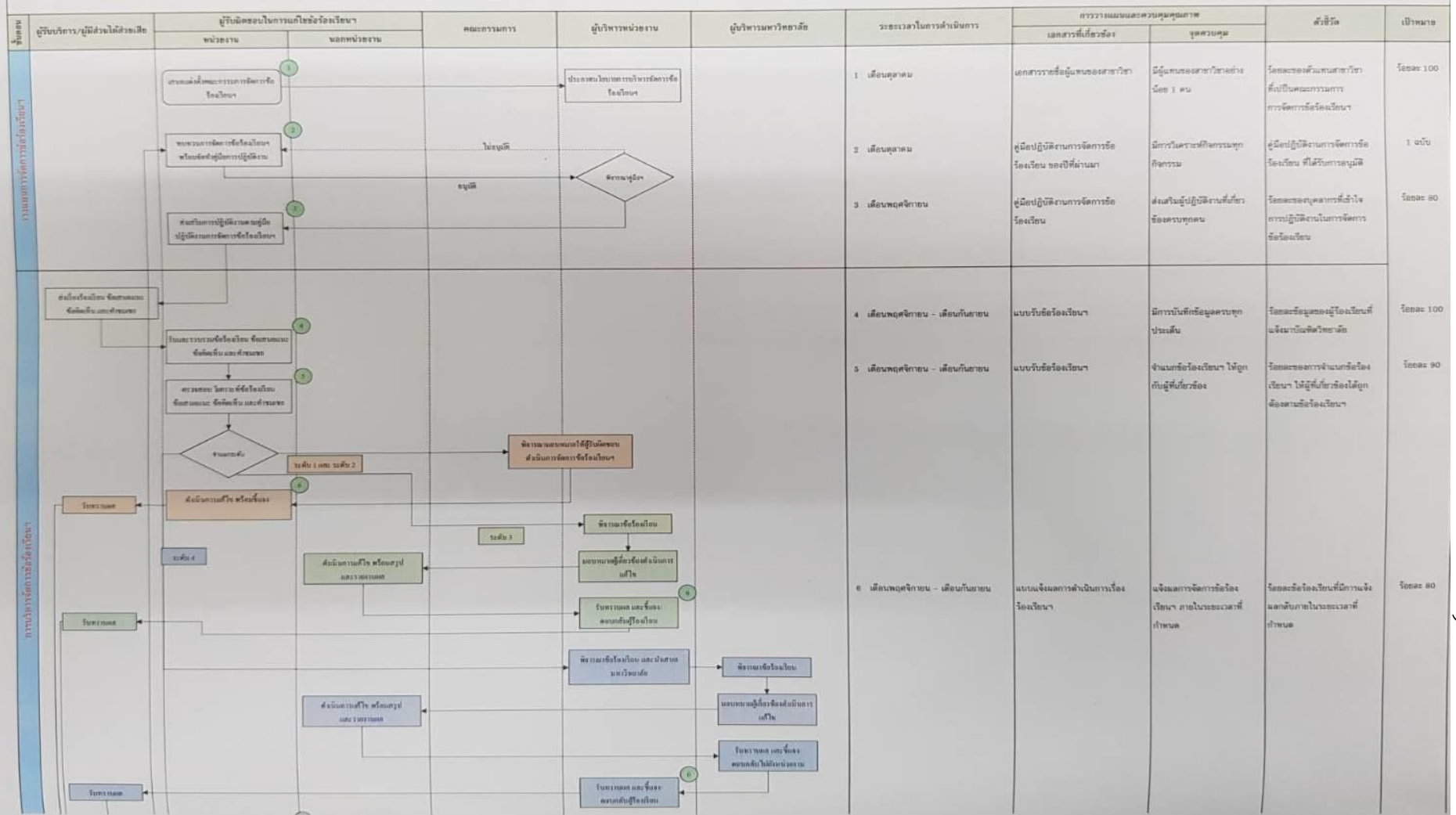
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure : QWP)

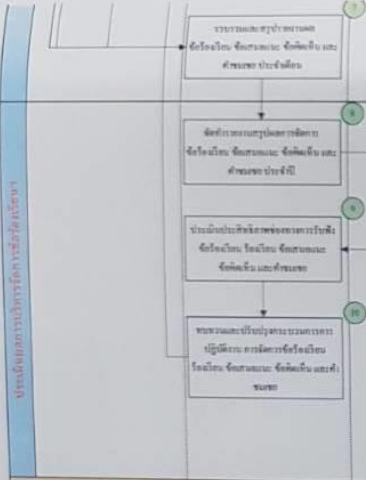


มหาวิทยาลัยราชภัฏบรจบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบรจบุรี

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)

ชื่อกระบวนการปฏิบัติงาน : การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย





7 เดือนพฤศจิกายน - เดือนกันยายน	แบบสรุปผลการจัดการซื้อจัดจ้างรายปี	มีการสรุปผลการจัดการซื้อจัดจ้างรายปี ทุกเดือน	จำนวนรายงานสรุปผลการจัดการซื้อจัดจ้างรายปี ประจำเดือน	12 ฉบับ
8 เดือนตุลาคม	รายงานผลการจัดการซื้อจัดจ้างรายปี	มีการรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกปี	จำนวนครั้งของการรายงานสรุปผลการจัดการซื้อจัดจ้างรายปี ต่อผู้บริหาร	1 ครั้ง
9 เดือนตุลาคม	สรุปข้อมูลซื้อจัดจ้างรายปี ในแต่ละช่องทาง	มีข้อมูลครบทุกช่องทางที่กำหนด	รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับซื้อจัดจ้างรายปี	1 ฉบับ
10 เดือนตุลาคม	รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับซื้อจัดจ้างรายปี	พบทุกคนทุกกิจกรรม	รายงานการประเมินการพบทุกคนกระบวนการจัดการซื้อจัดจ้างรายปี	1 ฉบับ

หมายเหตุ
 ระดับ 1 คือ ซื้อจัดจ้าง ซื้อเสนอแนะ ซื้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นการสอบถามหรือขอข้อมูล
 ระดับ 2 คือ ซื้อจัดจ้าง ซื้อเสนอแนะ ซื้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นแบบฝึก
 ระดับ 3 คือ ซื้อจัดจ้าง ซื้อเสนอแนะ ซื้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นแบบฝึก
 ระดับ 4 คือ ซื้อจัดจ้าง ซื้อเสนอแนะ ซื้อคิดเห็นและคำชมเชย นอกเหนืออำนาจของมหาวิทยาลัย

ผู้อนุมัติ
 (รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร รุ่งสว่างศรีโพธิ์)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI)
 ร้อยละของซื้อจัดจ้างรายปี ที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา
 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 เป้าหมาย
 ร้อยละ 80
 ร้อยละ 80

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



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ที่มีมาตรฐานการทำงานในการรับฟังข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชย จากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับระบบการบริหารจัดการที่เป็น มาตรฐาน โปร่งใส และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ไว้ดังนี้

๑.ให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนมาพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน ด้วยความ สุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

๒.ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรม

๓.ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนให้ตรงกับปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

๔.ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ซึ่งมีข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการให้บริการ เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพบริการ

๕.ให้ดำเนินการระบวงกรรับข้อร้องเรียนฯ และพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและคู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของมหาวิทยาลัยฯ โดยกำหนดแนว ทางการปฏิบัติตามนโยบายดังนี้

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

๒.กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓.กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อสื่อสารให้กับ ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ถือเป็นแนวปฏิบัติในการ จัดการข้อร้องเรียนฯ

๔.ดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๕.ต้องมีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ให้กับผู้ร้องเรียน ได้รับทราบ

๖.ต้องมีการแจ้งคำชมเชยให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยทราบพร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาคมได้รับทราบ

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

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคผนวก ค
แบบฟอร์มข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
และคำชมเชย

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยตนเอง

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- 2) จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- 3) จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- 4) จำนวน.....ชุด/ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน 2

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทรศัพท์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตอบข้อร้องเรียน 1

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่/.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยทาง () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นี้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วย ตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือ ขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ธงไชย สุรินทร์วรังกูร)

ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โทร. 0 2160 1174 ต่อ 17

โทรสาร 0 2160 1177