

คู่มือปฏิบัติงาน  
ข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครหรือยูรยา

## ๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๒) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ๒. ขอบเขตของกระบวนการ

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

## ๓. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินการ การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ซึ่งมี ๙ ช่องทาง คือ หนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง แบบสอบถาม และการประชุม

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น นักศึกษา นักวิจัย ชุมชน เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
๑	ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลมหาวิทยาลัย	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การให้บริการของ หน่วยงานและ มหาวิทยาลัย - การสอบถามข้อมูลด้าน การศึกษา การวิจัย การบริการ	๒ วัน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๔ - ๖ วัน ทำการ
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของอธิการบดี รองอธิการบดี หรือที่ประชุม กบม.	- การเรียกร้องให้ มหาวิทยาลัยชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ บุคลากรมหาวิทยาลัย - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ มหาวิทยาลัย	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย	- การรับรองหลักสูตร ของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณ มหาวิทยาลัย	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(๑) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	๑. พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒. พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๓. พิจารณาข้อร้องเรียนฯ ๔. พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ๕. รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๒) ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
(๓) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	๑. พิจารณามอบหมายการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๔) คณะกรรมการฯ ระดับมหาวิทยาลัย	๑. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒. ทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ ๓. ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๔. รับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ๕. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ๖. จำแนกข้อร้องเรียน ๗. ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ ๘. รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๙. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ (รายไตรมาส) ๑๐. ประเมินประสิทธิภาพของทางการรับข้อร้องเรียนฯ
(๕) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. ส่งเรื่องร้องเรียนฯ ๒. รับทราบผล

## ๕. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ ต้องการช่องทางในการร้องเรียน คิดเห็น ชมเชย และเสนอแนะ อีกทั้งต้องการให้นำข้อมูลช่องทางต่าง ๆ ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

## กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๕

มาตรา ๓๘ ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

มาตรา ๔๑ กำหนดให้ในกรณีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจงปัญหาและอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา ๔๒ กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

## ๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนด ด้านกฎหมาย ระเบียบ/ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของ กระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
๑.สามารถดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนฯ ภายในระยะเวลาที่ กำหนด	✓	✓	-
๒. สามารถจัดการข้อ ร้องเรียนฯ โดย ตอบสนองความ ต้องการของ ผู้รับบริการได้	✓	✓	-

## ๗. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง ขั้นตอน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องตนเองต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พิจารณาเรื่องร้องเรียน
๒. ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์ โดยพิมพ์เป็นหนังสือ เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
๓. โทรศัพท์ร้องเรียนได้โดยตรงกับทางนิติการ

### ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ความเห็นมอบฝ่ายกฎหมาย โดยมีนิติกรเป็นผู้ดำเนินการ พิจารณาข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นเป็นไปอย่างทันการณ์ เป็นอิสระ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน สืบหาข้อเท็จจริง แล้วพิจารณาความผิดนั้น ๆ แล้วเปรียบเทียบปรับหรือมีบทลงโทษ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคล/บุคลากรในหน่วยงานหรือคณะฯ

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนกรุณา ระบุตัวบุคคล/หน่วยงาน/คณะที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมของบุคลากร/ความบกพร่องช่องทางบริการ/วินัยช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องตนเองต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พิจารณาเรื่องร้องเรียน

๒. ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์ โดยพิมพ์เป็นหนังสือ เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. อธิการบดี	ที่ปรึกษา
๒. รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย	ประธานกรรมการ
๓. คณบดีที่ได้รับมอบหมาย	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๕. นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา / งานนิติการ

ระบบตอบสนอง / รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบระบบตอบสนอง

แจ้งทางไปรษณีย์ตอบกลับ โดยมีหนังสือแจ้งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และให้ผู้ถูกกล่าวหา นำพยานหลักฐานมาแสดงต่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณาว่าข้อมูลหลักฐานใดมีน้ำหนักพยานมากกว่าจะสรุปทำเป็นรายงานการเสนอต่ออธิการบดีลงนาม แล้วจัดส่งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการพิจารณา แล้วยินยอมปฏิบัติตามการพิจารณาดังกล่าว

รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

เมื่อประชุมพิจารณาข้อกล่าวหาโดยคณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการจัดทำสรุปการพิจารณาของคณะกรรมการเสนอต่ออธิการบดีลงนามในพิจารณาแล้ว จึงจะจัดส่งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหาได้ทราบถึงผลการพิจารณา ภายใน ๑๕ วัน โดยจัดส่งเป็นจดหมายตอบกลับ EMS เพื่อความรวดเร็วมากที่สุด ถ้ามีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถามจากทางเลขานุการคณะกรรมการได้ทันที

๘. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
๑. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ ๗๐
๒. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ร้อยละ ๗๐
๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ ๗๐

## ๙.ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม ๒๕๖๒	งานนิติการ
๒. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	มีนาคม ๒๕๖๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓ กันยายน ๒๕๖๓	งานนิติการ
๓. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม ๒๕๖๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓ กันยายน ๒๕๖๓	งานนิติการ
๔. รายงานผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ๒๕๖๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ตุลาคม ๒๕๖๓	งานนิติการ
๕. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ๒๕๖๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ตุลาคม ๒๕๖๓	งานนิติการ
๖. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม ๒๕๖๓	งานนิติการ

## คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ

ที่	ตัวชี้วัด (KQI)	คำอธิบายตัวชี้วัด	เป้าหมาย
๑	ร้อยละของตัวแทนหน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการฯ	$\frac{\text{จำนวนตัวแทนของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนหน่วยงานทั้งหมด}} \times 100$	ร้อยละ 100
๒	คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้รับการอนุมัติ	การพิจารณาการจัดทำคู่มือ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร	๑ ฉบับ
๓	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนฯ	$\frac{\text{บุคลากรที่เป็นคณะกรรมการฯ ที่เข้าใจ}}{\text{คณะกรรมการฯ ทั้งหมด}} \times 100$	ร้อยละ 80
๔	ร้อยละข้อมูลของผู้ร้องเรียนที่สามารถแจ้งกลับได้	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ที่สามารถแจ้งกลับได้}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$	ร้อยละ 100
๕	ร้อยละของการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	$\frac{\text{จำนวนการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$	ร้อยละ 0
๖	ร้อยละของข้อร้องเรียนฯ ที่มีการแจ้งผลกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ที่แจ้งกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ทั้งหมด}} \times 100$	ร้อยละ 90
๗	จำนวนรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรวบรวม และสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	12 ฉบับ
๘	จำนวนครั้งของการรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	3 ครั้ง
๙	รายงานผลงานการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	พิจารณาจากการจัดทำรายงานผลประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	๑ ฉบับ
๑๐	มีรายงานการประชุมทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	พิจารณาจากรายงานการประชุมของคณะกรรมการที่มีระเบียบวาระที่มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อเรียนร้อง	๑ ฉบับ
๑๑	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ทั้งหมด}} \times 100$	ร้อยละ 90
๑๒	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำอีกในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนอีกในเรื่องเดิม รอบหนึ่งปีงบประมาณ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด}} \times 100$	ร้อยละ 90
๑๓	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยนำมาคิดเป็นค่าร้อยละ	ร้อยละ 80



## แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

๑. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๒. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอสั่งข้อร้องเรียน
๓. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนประจำเดือน
๔. แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๑. ข้าพเจ้า.....

๒. ข้าพเจ้าข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดตามที่อยู่ติดต่อไปสะดวก

เลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....

๔. E - mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ.....นามสกุล.....

 เกี่ยวกับ (  ระดับ ๑  ระดับ ๒  ระดับ ๓  ระดับ ๔ ) ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ).....

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

การรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน (วิเคราะห์/เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา)

\*กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนต้องสรุป เผยแพร่ลงเว็บไซต์ด้วย\*

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

## แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน..... วันที่.....

ชื่อ/ที่อยู่/ โทรศัพท์ผู้ ร้องเรียน/ ผู้ บันทึก	ร้องเรียนผ่าน ช่องทาง	รายละเอียดของ ข้อร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผล การดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ ร้องเรียน (วัน/ เดือน/ปี)
..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> จดหมาย <input type="radio"/> ตนเอง <input type="radio"/> โทรศัพท์ <input type="radio"/> โทรสาร <input type="radio"/> เว็บไซต์ <input type="radio"/> อื่น.....	..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> ไม่มีมูล <input type="radio"/> มีมูล	<input type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> มี	<input type="radio"/> ดำเนินการ <input type="radio"/> แก้ไขตาม	..... <input type="radio"/> ทันภายใน กำหนด <input type="radio"/> เกินกำหนด

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๑. ข้าพเจ้า.....

๒. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

๓.ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ที่ติดต่ได้ที่สะดวก

เลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....

๔.E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)  
ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ.....นามสกุล.....

 เกี่ยวข้อง ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ).....

เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓