



บันทึกข้อความ  
วิทยาลัยนครราชสีมา

หน่วยงาน สำนักวิชาการ งานจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี

โทรศัพท์ ๑๗๑

ที่ วช.ปต. ๐๖๐/๒๕๖๗

วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง นำส่งคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนครราชสีมา

เรียน คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์/สำนัก หัวหน้าส่วนงานทุกท่าน

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหามาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัย โดยความเห็นชอบคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ มีมติให้ความเห็นชอบร่างคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนครราชสีมา พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายวิชาการ สำนักวิชาการ จึงขอส่งคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนครราชสีมา เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป โดยท่านสามารถดาวน์โหลดเอกสารคู่มือฯ ได้ที่คิวอาร์โค้ดตามเล่มคู่มือฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ บุญเจริญ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ



บันทึกข้อความ  
วิทยาลัยนครราชสีมา

หน่วยงาน สำนักวิชาการ งานจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี  
ที่ วช.ปต. ๒๕๖๒ / ๒๕๖๓  
เรื่อง คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนครราชสีมา

โทรศัพท์ ๑๗๑  
วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักอธิการบดี  
รับ ๑๓๕๓/๒๕๖๓  
วันที่ ๒๕ ก.ย. ๒๕๖๓  
รับ ๑๑.๓๑  
น.

๑) เรียน อธิการบดี

ตามที่ประชุมคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๓  
มีมติให้ความเห็นชอบร่างคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนครราชสีมา พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

ในการนี้ ฝ่ายวิชาการ สำนักวิชาการ จึงขอส่งเล่มและไฟล์คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัย  
นครราชสีมา เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการ  
ดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ  
ต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป ดังเอกสารแนบ  
มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ บุญเจริญ)  
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

๒) เรียน อธิการบดี  
(๑๓๕๓/๒๕๖๓)  
เพื่อโปรดอนุมัติและ  
วางสมุดคู่มืออธิการบดี  
ให้เรียบร้อย

(อาจารย์วิไลลักษณ์ เซว้พลกรัง)  
ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดี  
๒๕ ก.ย. ๒๕๖๓

๑๓๕๓/๒๕๖๓  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒน์สิน สำเร็จรัมย์)  
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร  
๒๕ ก.ย. ๒๕๖๓

☐ทราบ ☒อนุมัติ ☐ลงนามแล้ว  
☐อื่นๆ .....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุก)  
อธิการบดี  
๒๕/๙/๒๕๖๓

๒-10-62



## คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Procedure)



ดาวนโหลด  
คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

**วิทยาลัยนครราชสีมา**

290 หมู่ 2 ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 044-466111

โทรสาร 044-465668 อีเมล nmc.ac.th

## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยนครราชสีมา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้บริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคลากรให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เกิดความเป็นธรรมในการมอบหมายภารกิจ และเพื่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริหารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีมาตรฐานเดียวกัน

วิทยาลัยนครราชสีมา

## สารบัญ

|                                                                                       | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| การบริหารจัดการข้อร้องเรียน .....                                                     | 1    |
| 1. หลักการและเหตุผล .....                                                             | 1    |
| 2. วัตถุประสงค์ .....                                                                 | 1    |
| 3. ขอบเขต .....                                                                       | 2    |
| 4. คำจำกัดความ .....                                                                  | 2    |
| 5. ระดับข้อร้องเรียน .....                                                            | 3    |
| รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน .....                                                  | 4    |
| 1. นโยบายปฏิบัติ .....                                                                | 4    |
| 2. หน้าที่และความรับผิดชอบ .....                                                      | 4    |
| 3. ระยะเวลาและความถี่ในการตรวจสอบช่องทางข้อร้องเรียน .....                            | 5    |
| 4. การนับระยะเวลา .....                                                               | 6    |
| 5. ประเภทที่สามารถรับร้องเรียน .....                                                  | 6    |
| 6. หลักเกณฑ์พิจารณาการขึ้นการร้องเรียนเบื้องต้น .....                                 | 6    |
| 7. กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน .....                                            | 7    |
| 8. การปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของกระบวนการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ..... | 8    |
| แบบการเก็บ รวบรวมข้อมูล รายงานการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน .....              | 12   |
| แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย .....                             | 13   |
| แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน .....                                 | 14   |
| แบบบันทึกข้อร้องเรียน .....                                                           | 15   |
| แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน .....                                                  | 16   |
| แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย .....           | 17   |

## ส่วนที่ 1

### การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

#### 1. หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของหน่วยงานในวิทยาลัยนครราชสีมา เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร วิทยาลัยนครราชสีมา จึงกำหนดให้มีระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถรองรับปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ ที่วิทยาลัยกำหนด

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย นั้นจะต้องเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน มาตรา 41 กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการ ได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจงปัญหาและอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผล ให้ผู้แจ้งทราบด้วย มาตรา 42 กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎ เพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็น อุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ พิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

คณะกรรมการบริหาร วิทยาลัยนครราชสีมา ในการประชุมครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2567 มีมติให้ดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

#### 2. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ความคิดเห็นคำร้องเรียนของผู้บริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

1.2 เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย

1.3 เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคลากรให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เกิดความเป็นธรรมในการมอบหมายภารกิจ

1.4 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### 3. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของวิทยาลัยนครราชสีมา กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนผ่านการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยการจำแนกตามระดับ มีทั้งหมด 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก

ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ 4 คือ การฟ้องร้อง

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงการติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ทราบ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนของวิทยาลัยทราบ ทุก 6 เดือน และ 12 เดือน

### 4. คำจำกัดความ

| คำที่เกี่ยวข้อง             | ความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การบริหารจัดการข้อร้องเรียน | การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนระดับสถาบันและระดับหน่วยงาน</li> <li>2) การรับข้อร้องเรียน</li> <li>3) การพิจารณาจำแนกระดับและการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>4) การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ</li> <li>5) การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน</li> <li>6) การกำหนดมาตรฐานป้องกัน แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน</li> <li>7) การนำมาตรฐานการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ</li> </ol> |
| ข้อร้องเรียน                | ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| คำชมเชย                     | เรื่องที่ผู้รับบริการจากวิทยาลัย ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ข้อเสนอแนะ                  | คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และเรื่องอื่นๆ ของวิทยาลัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ช่องทางการร้องเรียน         | ช่องทางที่สามารถรับหรือส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนหรือข้อคิดเห็น การร้องเรียนผ่านทางจดหมาย การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ การร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์วิทยาลัย กระทู้ต่างๆ หรือ ช่องทางอื่นๆ เช่น ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน                                                                                                                                                                                                               |
| ผู้ร้องเรียน                | นักศึกษา ผู้ปกครอง ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ความต้องการ                 | ความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต้องการให้วิทยาลัยดำเนินการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ระยะใกล้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| คำที่เกี่ยวข้อง                               | ความหมาย                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความคาดหวัง                                   | ความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งหวังที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต้องการให้วิทยาลัยพัฒนาขึ้น หรือควรจะเป็นในอนาคต |
| การเจรจาต่อรองใกล้เคียงขั้นต้น                | การที่ทีมเจรจาต่อรอง ใกล้เคียงของหน่วยงาน เจรจาใกล้เคียงเฉพาะหน้าก่อนเมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน |
| คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน                                             |

5. ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

| ระดับ                  | ระดับ 1<br>ข้อคิดเห็น<br>ข้อเสนอแนะ                                                                  | ระดับ 2<br>ข้อร้องเรียนเล็ก                                                                                                | ระดับ 3<br>ข้อเรียนใหญ่                                                                                                                                                                                                                           | ระดับ 4<br>การฟ้องร้อง                                                                                                                |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| นิยาม                  | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย ในการให้บริการ | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว                                           | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิการบดี/รองอธิการบดี หรือมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย<br>- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของวิทยาลัย | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น                                                    |
| ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม | การเสนอนแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานและวิทยาลัย                                               | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน | - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของบุคลากรวิทยาลัย<br>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง<br>- การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น                                         | การเรียกร้องให้วิทยาลัยชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด                                                                       |
| เวลาในการตอบสนอง       | ทันที                                                                                                | ทันที<br>และรายงานผลการดำเนินการ ไม่เกิน 15 วันทำการ                                                                       | ทันที<br>และรายงานผลการดำเนินการไม่เกิน 30 วันทำการ                                                                                                                                                                                               | ทันที<br>และรายงานผลการดำเนินการไม่เกิน 60 วันทำการ                                                                                   |
| ผู้รับผิดชอบ           | หน่วยงาน                                                                                             |                                                                                                                            | ผู้บริหารระดับวิทยาลัย/<br>คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัย                                                                                                                                                                                   | -คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย<br>-คณะกรรมการบริหารวิทยาลัย<br>-หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงฯ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เป็นต้น |

## ส่วนที่ 2

### รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 1. นโยบายปฏิบัติ

1.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนวิทยาลัยนครราชสีมา ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหาร จัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงระบบต่อไป

1.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

1.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1.3.1 ตั้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

1.3.2 ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย

1.3.3 ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หรือตาม แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น สำหรับผู้ร้องเรียน (แบบคำร้อง 01)

1.3.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

1.3.5 ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์วิทยาลัย กระทั่งต่างๆ เป็นต้น

1.3.6 ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

1.4 ให้ทุกหน่วยงาน นำนโยบายปฏิบัติ เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

#### 2. หน้าที่และความรับผิดชอบ

| ชื่อหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ                                                              | บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้บริหารระดับวิทยาลัย<br>(อธิการบดี รองอธิการบดี)<br>หรือคณะกรรมการบริหาร<br>วิทยาลัย | 1. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนระดับสถาบัน<br>2. พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย<br>3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการแก้ปัญหาอุปสรรค ให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปด้วยดี<br>4. ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์                  |
| คณะกรรมการบริหารจัดการ<br>ข้อร้องเรียนวิทยาลัย<br>นครราชสีมา                           | 1. กำหนดแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน<br>ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา<br>2. ผู้รับผิดชอบหลักในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และจำแนกระดับ<br>ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ในระดับสถาบัน<br>(คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนระดับสถาบันมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก) |

| ชื่อหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ                           | บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | 3. ติดตามผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชยในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ<br>4. ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ<br>5. จัดทำรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น ชมเชย พร้อมรายงานให้คณะกรรมการบริหารวิทยาลัยทราบ<br>6. ประเมินระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย พร้อมนำผลการทบทวนแนวทางและปรับปรุงช่องทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย |
| ผู้บริหารระดับหน่วยงาน<br>(คณบดี/ผู้อำนวยการ)       | 1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ในระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี<br>2. นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการงาน โดยใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด<br>3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                             |
| คณะกรรมการบริหารจัดการ<br>ข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน | 1. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และจำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ในระดับหน่วยงาน<br>2. ติดตามผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ<br>3. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                  |
| ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไข<br>ข้อร้องเรียน             | 1. ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย<br>2. สรุปและรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 3. ระยะเวลาและความถี่ในการตรวจสอบช่องทางข้อร้องเรียน

| ช่องทาง                                     | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไข |
|---------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานใน<br>วิทยาลัย | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน      | ภายใน 1-2 วันทำการ                                        |
| ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์)               | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน      | ภายใน 1-2 วันทำการ                                        |
| ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต                   | ทุกวัน                         | ภายใน 1-2 วันทำการ                                        |
| ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความเห็น           | ทุกวัน                         | ภายใน 1-2 วันทำการ                                        |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                        | ทุกวัน                         | ภายใน 1-2 วันทำการ                                        |

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน เท่านั้น

**4. การนับระยะเวลา** ให้เริ่มตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ใน “วันที่รับ” ของระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย

#### **5. ประเภทที่สามารถรับร้องเรียน**

- 5.1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการของวิทยาลัย
- 5.2 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน
- 5.3 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา
- 5.4 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร และเรื่องทั่วไป
- 5.5 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการชีวิตและทรัพย์สิน
- 5.6 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

#### **6. หลักเกณฑ์พิจารณากลับกรองเรื่องเบื้องต้น**

6.1 การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

6.2 เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

6.3 กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้วิทยาลัยนครราชสีมาเพื่อเป็นข้อมูล

6.4 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และมีการระบุข้อมูลของผู้ร้องเรียน ดังนี้

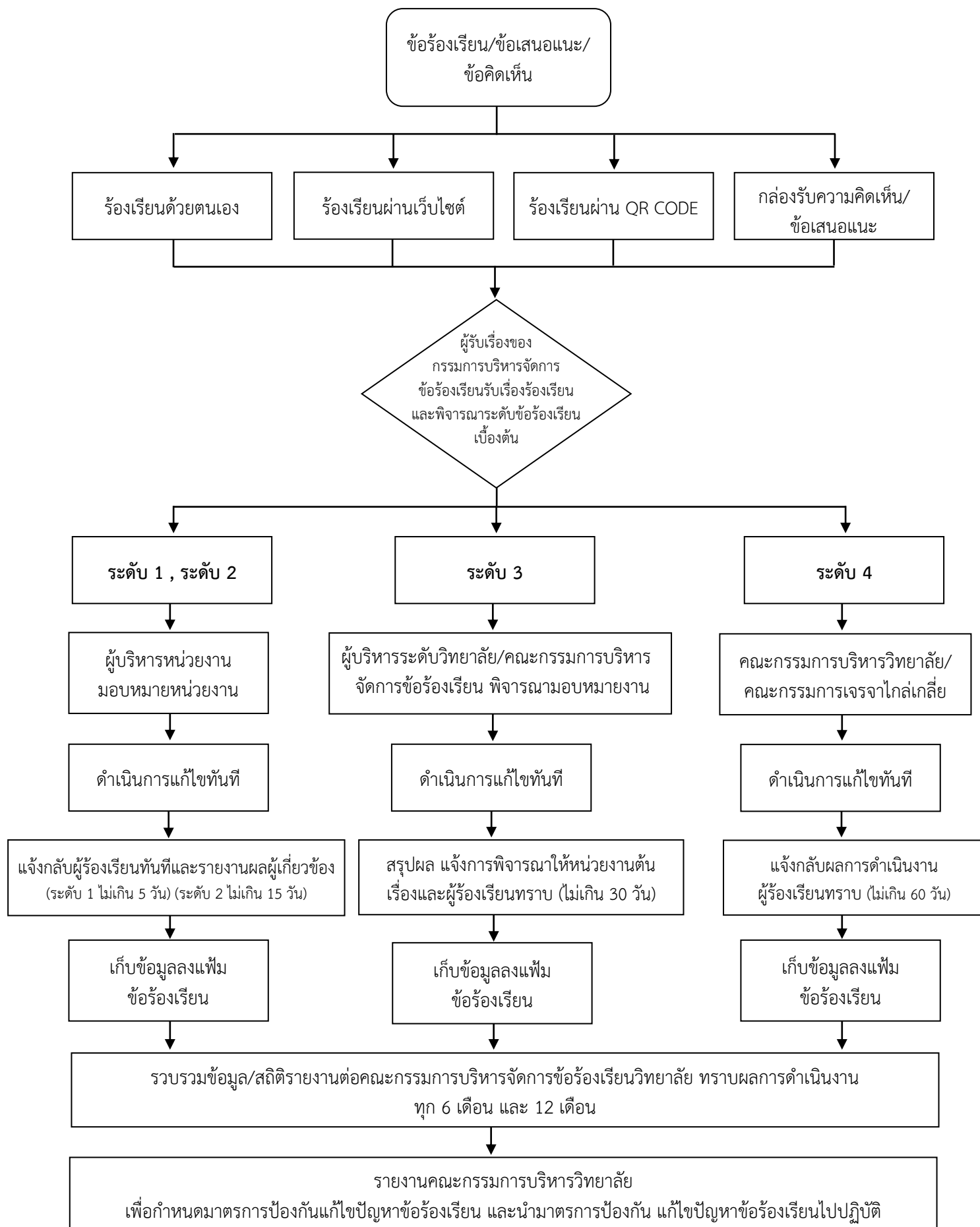
- (1) ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- (2) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- (4) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (6) ระบุวันเดือนปี
- (7) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

**ผู้รับผิดชอบหลัก :** ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดี และนิติกร ผู้ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย เพื่อรับเรื่องและกลับกรองระดับข้อร้องเรียนเบื้องต้น

## กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

วิทยาลัยนครราชสีมา พ.ศ. 2567

โดยความเห็นชอบคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2567



## 8. การปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของกระบวนการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

| ลำดับ | กิจกรรมการดำเนินงาน                                  | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ                                                                     | เอกสารอ้างอิง                                             |
|-------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1     | การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | 1) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน<br>2) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน<br>3) พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน<br>4) ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน<br>5) แจ้งรายชื่อให้วิทยาลัยทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน                                                | คู่มือ/แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |
| 2     | การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ         | 1) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชยในแต่ละช่องทาง<br>2) รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย ใช้แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น สำหรับผู้ร้องเรียน (แบบคำร้อง 01)<br>3) ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาในหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้<br>3.1) ตั้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น<br>3.2) ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย<br>3.3) ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หรือตามแบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น สำหรับผู้ร้องเรียน (แบบคำร้อง 01)<br>3.4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ | ผู้รับผิดชอบหลักที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย | แบบคำร้อง 01                                              |

| ลำดับ | กิจกรรมการดำเนินงาน                               | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ผู้รับผิดชอบ                                                                     | เอกสารอ้างอิง                  |
|-------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 2     | การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ (ต่อ) | 3.5) ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์วิทยาลัย<br>กระทู้ต่างๆ เป็นต้น<br>3.6) ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                  |                                |
| 3     | การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเบื้องต้น       | <p>เรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัย ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเบื้องต้น ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในแบบคำร้อง 02 : บันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน ตามระดับมีทั้งหมด 4 ระดับ ดังนี้</p> <p><b>ระดับ 1</b> คือ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ระยะเวลาแก้ไขปัญหของผู้รับบริการ ไม่เกิน 5 วันทำการ</p> <p><b>ระดับ 2</b> คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระยะเวลาแก้ไขปัญหของผู้รับบริการ ไม่เกิน 15 วันทำการ</p> <p><b>ระดับ 3</b> คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระยะเวลาแก้ไขปัญหของผู้รับบริการ ไม่เกิน 30 วันทำการ</p> <p><b>ระดับ 4</b> คือ การฟ้องร้อง ระยะเวลาแก้ไขปัญหของผู้รับบริการ ไม่เกิน 60 วันทำการ</p> <p>นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องความปลอดภัย ซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต</li> <li>2) เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย</li> </ol> | ผู้รับผิดชอบหลักที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย | -แบบคำร้อง 01<br>-แบบคำร้อง 02 |

| ลำดับ | กิจกรรมการดำเนินงาน                                                 | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                | เอกสารอ้างอิง                                                  |
|-------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|       |                                                                     | 3) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของวิทยาลัยนครราชสีมา ทั้งนี้ ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการ แก้ไข ปัญหาการร้องเรียนของแต่ละระดับข้อร้องเรียนด้วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |                                                                |
| 4     | การวิเคราะห์เพื่อจำแนกระดับข้อร้องเรียนในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข | <p>การวิเคราะห์เพื่อจำแนกระดับข้อร้องเรียนในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการการวิเคราะห์เพื่อจำแนกระดับข้อร้องเรียนตามหลักการดังกล่าวข้างต้น และให้ดำเนินการบันทึกข้อมูล (ตามแบบคำร้อง 02 : บันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับ 1 และ ระดับ 2 แจ้งให้ผู้บริหารของหน่วยงานพิจารณาและมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้รับทราบ</li> <li>- ระดับ 3 แจ้งผู้บริหารเพื่อพิจารณามอบหมาย สั่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้รับทราบ</li> <li>- ระดับ 4 รายงานให้กับผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารวิทยาลัย และคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ให้รับทราบ</li> </ul> | <p>-ผู้รับผิดชอบหลักที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย</p> <p>-คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัย</p> | <p>-แบบคำร้อง 01</p> <p>-แบบคำร้อง 02</p>                      |
| 5     | การบันทึกข้อร้องเรียน                                               | บันทึกข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ตามแบบบันทึกข้อร้องเรียน (แบบคำร้อง 03) โดยให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้บันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                                                                               | <p>-แบบคำร้อง 01</p> <p>-แบบคำร้อง 02</p> <p>-แบบคำร้อง 03</p> |
| 6     | ชี้แจงตอบกลับข้อร้องเรียน                                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แจ้ง/ตอบกลับ ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ</li> <li>2. ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ให้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์วิทยาลัย หรือติดบอร์ดประชาสัมพันธ์</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                                                                               | -แบบคำร้อง 03                                                  |

| ลำดับ | กิจกรรมการดำเนินงาน                                                                                                 | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ                                    | เอกสารอ้างอิง |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|
| 7     | จัดทำรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยรายงาน คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของวิทยาลัย | จัดทำรายงานผลการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัย ในทุก 6 เดือน และ 12 เดือน                                                                                                                                                                                                                                                    | คณะกรรมการบริหาร จัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน | -แบบคำร้อง 04 |
| 8     | จัดทำรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นชมเชย รายงาน คณะกรรมการบริหารวิทยาลัย ทราบ             | 1) ประชุมสรุปผลการดำเนินงานในปี ที่ผ่านมา<br>2) ประเมินระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย พร้อมนำผลการทบทวนแนวทางและปรับปรุงช่องทางการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย<br>3) นำผลการประเมินมาปรับปรุงและจัดทำเป็น แผนการปฏิบัติงานของปีต่อไป<br>4) จัดทำรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น ชมเชย พร้อมรายงานให้คณะกรรมการบริหารวิทยาลัยทราบ | คณะกรรมการบริหาร จัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัย    | -แบบคำร้อง 05 |

### ส่วนที่ 3

#### แบบการเก็บ รวบรวมข้อมูล รายงานการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ในการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบคำร้องสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อให้การดำเนินการ การรวบรวมข้อมูล และการรายงานผลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงได้ออกแบบคำร้องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย (แบบคำร้อง 01)
2. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน (แบบคำร้อง 02)
3. แบบบันทึกข้อร้องเรียน (แบบคำร้อง 03)
4. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน (แบบคำร้อง 04)
5. แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย วิทยาลัย นครราชสีมา (แบบคำร้อง 05)

เลขที่รับ.....



(สำหรับผู้ร้องเรียน)

แบบคำร้อง 01

## แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ

1. ข้าพเจ้า.....

☐ อาจารย์วิทยาลัยนครราชสีมา ☐ นักศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป

2. มีความประสงค์ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ เพื่อให้วิทยาลัยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....

3. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง/ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก ดังนี้

ชื่อ-นามสกุล.....ที่อยู่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

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

โทรศัพท์..... มือถือ..... E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (☐ เปิดเผย ☐ ปกปิด)  
ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ผู้รับเรื่อง ชื่อ.....นามสกุล.....

ระดับข้อร้องเรียน ☐ ระดับ 1 ☐ ระดับ 2 ☐ ระดับ 3 ☐ ระดับ 4

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
(.....)

...../...../.....



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน .....

ที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....(ผู้บริหารระดับวิทยาลัย).....

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก.....ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน.....  
เมื่อวันที่.....ผ่านช่องทาง.....รายละเอียดตามเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนที่  
แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

การดำเนินการ ☐ แก้ไขตามระดับการจัดการข้อร้องเรียน คือ

☐ ระดับ 1 ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

☐ ระดับ 2 ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง

☐ ระดับ 3 ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากบทบาทและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในวิทยาลัย

☐ ระดับ 4 ฟ้องร้อง

☐ อื่นๆ

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ประธานกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ได้ดำเนินการ.....เมื่อวันที่.....

ขอส่งเอกสารหลักฐาน จำนวน.....ฉบับ มาพร้อมกับบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ

(.....)

ตำแหน่ง.....

## แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน..... วันที่.....

| ชื่อ/ที่อยู่/โทรศัพท์<br>ผู้ร้องเรียน/ชื่อผู้บันทึก                                    | ร้องเรียนผ่านช่องทาง                                                                                                                                                                                                                                                                       | รายละเอียดของ<br>ข้อร้องเรียน                                                          | ระดับของ<br>ข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                      | หน่วยงานอื่นที่<br>เกี่ยวข้อง                                                                                                                                      | วิธีการและผลการดำเนินงาน<br>แก้ไข/ปรับปรุง                                                                                                   | วันที่ตอบกลับ<br>ผู้ร้องเรียน<br>(วัน/เดือน/ปี)                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย<br><input type="checkbox"/> โทรศัพท์<br><input type="checkbox"/> โทรสาร<br><input type="checkbox"/> กล้องรับความคิดเห็น<br><input type="checkbox"/> เว็บไซต์<br><input type="checkbox"/> ร้องเรียนด้วยตนเอง<br><input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <input type="radio"/> ไม่มีมูล<br><input type="radio"/> มีมูล<br><input type="checkbox"/> ระดับ 1<br><input type="checkbox"/> ระดับ 2<br><input type="checkbox"/> ระดับ 3<br><input type="checkbox"/> ระดับ 4 | <input type="checkbox"/> ไม่มี<br><input type="checkbox"/> มี (ระบุ)<br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <input type="checkbox"/> ดำเนินการแก้ไข ดังนี้<br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | วันที่.....<br><input type="checkbox"/> ทันภายในกำหนด<br><input type="checkbox"/> เกินกำหนด |
| <b>ลงลายมือชื่อผู้ปฏิบัติ</b><br><br>(ลงชื่อ).....<br>(.....)<br>วันที่.....           | <b>ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้บันทึก</b><br><br>(ลงชื่อ).....<br>(.....)<br>วันที่.....                                                                                                                                                                                                   | <b>ลงลายมือชื่อผู้ดำเนินการ</b><br><br>(ลงชื่อ).....<br>(.....)<br>วันที่.....         |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                              |                                                                                             |

หมายเหตุ : ระดับ 1 ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง ระดับ 3 ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากบทบาทและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในวิทยาลัย ระดับ 4 ฟ้องร้อง

**แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน**  
**ประจำเดือน.....พ.ศ.....หน่วยงาน.....**

| จำนวน<br>ผู้ร้องเรียน<br>(คน) | จำนวนข้อร้องเรียน                       |                                           | ผลการดำเนินงาน                    |                                  | เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลา<br>ที่กำหนด |
|-------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|
|                               | ช่องทางการร้องเรียน /<br>จำนวน (เรื่อง) | ระดับของ<br>ข้อร้องเรียน / จำนวน (เรื่อง) | ตอบกลับ<br>ภายในกำหนด<br>(เรื่อง) | ตอบกลับเกิน<br>กำหนด<br>(เรื่อง) |                                                 |
|                               | หนังสือ/จดหมาย ..... เรื่อง             | ไม่มีมูล ..... เรื่อง                     |                                   |                                  |                                                 |
|                               | โทรศัพท์ ..... เรื่อง                   | มีมูล ..... เรื่อง                        |                                   |                                  |                                                 |
|                               | โทรสาร ..... เรื่อง                     | - ระดับ 1 ..... เรื่อง                    |                                   |                                  |                                                 |
|                               | กล่องรับความคิดเห็น ..... เรื่อง        | - ระดับ 2 ..... เรื่อง                    |                                   |                                  |                                                 |
|                               | เว็บไซต์ ..... เรื่อง                   | - ระดับ 3 ..... เรื่อง                    |                                   |                                  |                                                 |
|                               | ร้องเรียนด้วยตนเอง ..... เรื่อง         | - ระดับ 4 ..... เรื่อง                    |                                   |                                  |                                                 |
|                               | อื่นๆ..... เรื่อง                       |                                           |                                   |                                  |                                                 |

**หมายเหตุ :** ระดับ 1 ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง ระดับ 3 ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากบทบาทและอำนาจหน้าที่  
ของหน่วยงานในวิทยาลัย ระดับ 4 ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของวิทยาลัยนครราชสีมา

(ลงชื่อ).....  
 (.....)  
 ผู้สรุปรายงาน

(ลงชื่อ).....  
 (.....)  
 หัวหน้าหน่วยงาน.....

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย วิทยาลัยนครราชสีมา  
ปีการศึกษา.....

| ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน | เรื่องร้องเรียน | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ | ระยะเวลา<br>ดำเนินงาน | ผลการติดตาม | หลักฐานอ้างอิง |
|---------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|-------------|----------------|
| หนังสือ/จดหมาย            |                 |                       |                       |             |                |
| โทรศัพท์                  |                 |                       |                       |             |                |
| โทรสาร                    |                 |                       |                       |             |                |
| กล่องรับความคิดเห็น       |                 |                       |                       |             |                |
| เว็บไซต์                  |                 |                       |                       |             |                |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง        |                 |                       |                       |             |                |
| อื่นๆ.....                |                 |                       |                       |             |                |

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้สรุปรายงาน

(ลงชื่อ).....

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน.....