

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม กองงานผู้บริหาร  
สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ผ่านกระบวนการและวิธีการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน คู่มือฉบับนี้ ถูกจัดทำขึ้นภายหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ในปี ๒๕๖๑ เนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญที่มีผลต่อการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ ตามแผนปฏิบัติการว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ “ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต” กลยุทธ์ที่ ๑ ปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสถาบัน กลยุทธ์ที่ ๒ ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนากลไกพิเศษในการปราบปรามการทุจริตที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และกลยุทธ์ที่ ๓ บูรณาการข้อมูลข่าวสารในการปราบปรามการทุจริต โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการที่รวดเร็ว เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ภายหลังการปรับปรุงทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลา และสามารถควบคุมเวลาการปฏิบัติงานให้ชัดเจนมากขึ้นด้วย ทำให้ผู้จัดทำมั่นใจว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ประกอบด้วย ๑) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ๒) ขอบเขตของกระบวนการ ๓) คำจำกัดความ ๔) ระดับ/ประเภทข้อร้องเรียน ๕) หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ๖) หน้าที่ความรับผิดชอบ ๗) กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๘) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ๙) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ ๑๐) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และระบบติดตามประเมินผล

อย่างไรก็ตาม ผู้จัดทำยังคงต้องติดตามและประเมินผลการทำงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ปรากฏอยู่ในคู่มือฉบับนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการปฏิบัติงานไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบรรณ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
สารบรรณ	๓
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๔
๒. ขอบเขตของกระบวนการ	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. ระดับ/ประเภทข้อร้องเรียน	๕
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
๗. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	๘
๘. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	๘
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๙.๑ กระบวนการปฏิบัติงาน	๙
๙.๒ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๙
๑๐. มาตรฐานการปฏิบัติงาน และระบบติดตามประเมินผล	๙
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ภาคผนวก ข	ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๑
ภาคผนวก ค	แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
ภาคผนวก ง	แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ภาคผนวก จ	แผนปฏิบัติการว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ “ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต”

## ๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ๒. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน

## ๓. คำจำกัดความ

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานของรัฐ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สถาบันพิจารณาและดำเนินการ

“ประเภทข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสถาบัน ข้อร้องเรียนเล็ก และข้อร้องเรียนใหญ่

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น นักศึกษา ผู้อบรม หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของสถาบัน เป็นต้น

#### ๔. ระดับ/ประเภทข้อร้องเรียน จำแนกออกเป็น ๓ ระดับ/ประเภท ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง
๑	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ สถาบัน	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของสถาบัน	- ไฟฟ้าดับทำให้ระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติใช้การ ไม่ได้  - บริการinternet ช้าลง เนื่องจากเกิดเหตุไฟฟ้า ลัดวงจร ซึ่งส่งผลกระทบ ต่อสายไฟเบอร์ออฟติก ของวงจรอินเทอร์เน็ตหลัก ของสถาบัน (UniNet) ใช้ งานไม่ได้	ไม่เกิน ๒ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนทราบ)
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนแต่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๓-๗ วันทำการ
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ชื่อเสียงของสถาบัน  - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว ต้องอาศัยอำนาจของ อธิการบดี รองอธิการบดี หรือ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องข้อ ร้องเรียน	- การเรียกร้องให้สถาบัน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด  - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ บุคลากรสถาบัน  - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง	๓๐-๙๐ วัน ทำการ

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่รับพิจารณา ได้แก่ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสถาบันหรือบุคลากรของสถาบัน หรือเรื่องจำเป็นที่ต้องให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเรื่องที่จะเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อสถาบัน

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา มีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กระบวนการยุติธรรม รวมถึงข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการจนถึงที่สุดแล้ว
- (๔) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ไม่ชี้ตัวพยานบุคคลที่แน่นอน
- (๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เสร็จสิ้นแล้ว
- (๖) ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัวของบุคลากรและนักศึกษา ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจของสถาบัน

๕.๓ ข้อร้องเรียนต้องจัดทำเป็นหนังสือหรือกรอกข้อมูลตามที่คณะกรรมการกำหนด และอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
  - (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร
  - (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
  - (๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ
- ผู้ร้องเรียนจะเสนอข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจหรือมีอำนาจกระทำการแทนผู้ร้องเรียนได้ตามกฎหมาย

๕.๔ ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม กองงานผู้บริหาร ชั้น G อาคารนวมินทรราชินี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- (๒) ทางไปรษณีย์ ส่งไปยัง กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม กองงานผู้บริหาร ชั้น G อาคารนวมินทรราชินี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐
- (๓) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [prnida@nida.ac.th](mailto:prnida@nida.ac.th)
- (๔) ทางโซเชียลมีเดีย Facebook Fanpage : NIDA Thailand
- (๕) แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ผ่าน Google Form ได้ที่ URL: <https://goo.gl/WRoCTn>

## ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้การตอบสนองข้อร้องเรียนมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นการยกระดับคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

- (๑) รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นประธานกรรมการ
- (๒) ผู้บริหารที่อธิการบดีแต่งตั้ง จำนวน ๖ คน เป็นกรรมการ
- (๓) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นกรรมการ
- (๔) ผู้อำนวยการกองงานผู้บริหาร เป็นกรรมการ
- (๕) ผู้อำนวยการกองกลาง เป็นกรรมการ
- (๖) ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา เป็นกรรมการ
- (๗) ผู้อำนวยการกองแผนงาน เป็นกรรมการ
- (๘) ผู้อำนวยการกองคลังและพัสดุ เป็นกรรมการ
- (๙) ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกรรมการ
- (๑๐) หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นกรรมการ
- (๑๑) นิติกร ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๑๒) เจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๓ ปี และอาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ ให้อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์แต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งแทน โดยให้มีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับผู้ที่ตนดำรงตำแหน่งแทน และให้คณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และระบบในการรับ รวมถึงการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน
- (๒) รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชิญบุคคลให้ข้อมูลหรือข้อคิดเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน
- (๓) พิจารณาวินิจฉัยและกำหนดวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมแก่กรณี
- (๔) ติดตามผลการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน
- (๕) ประเมินประสิทธิภาพ สรุปและจัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเสนออธิการบดีและเผยแพร่สู่สาธารณชน อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
- (๖) เสนออธิการบดีเพื่อออกประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาข้อร้องเรียน
- (๗) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่สภาสถาบัน หรืออธิการบดีมอบหมาย

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเรื่องใดเกี่ยวข้องกับการจัดการตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวอยู่แล้ว ให้คณะกรรมการดำเนินการให้เป็นไปตามวิธีการจัดการในเรื่องนั้น

## ๗. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชน ชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๗ และ ๕๘

มาตรา ๕๗ (สิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐ) บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับ ข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการ อนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตน ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา ๕๘ (สิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์) บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้ง ผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

(๒) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘, ๔๑

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธี ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้ บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วน ราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

(๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๔) คำสั่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ ๒๗๐/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อ ร้องเรียน ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๐

(๕) ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑



## ๘. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

- ๘.๑ อัตราการตอบสนองผู้ร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๗๐
- ๘.๒ อัตราความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน ร้อยละ ๗๐
- ๘.๓ ร้อยละของการร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบปีงบประมาณ ร้อยละ ๒๐
- ๘.๔ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ร้อยละ ๘๐

## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๙.๑ ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ภาคผนวก ง)

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนที่ปรากฏอยู่ในคู่มือฉบับนี้ เป็นผังกระบวนการปรับปรุงใหม่ พ.ศ.๒๕๖๑ การปรับปรุงกระบวนการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดระยะเวลา ลดเอกสาร เพิ่มความถูกต้อง และมีระบบการควบคุม โดยมีการดำเนินการ ๓ เรื่อง ดังนี้

- (๑) มีการกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับ
- (๒) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเบื้องต้น
- (๓) จัดทำแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน online เชื่อมต่อกับเว็บหลักของสถาบัน ([www.nida.ac.th](http://www.nida.ac.th))

โดยกระบวนการเดิมผู้รับผิดชอบเบื้องต้นมีหน้าที่รับข้อร้องเรียน และจำแนกในเบื้องต้น จากนั้นรวบรวมเสนอคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนเล็ก และข้อร้องเรียนใหญ่ ทำให้ใช้ระยะเวลาด่วนช้ามากในการพิจารณาและตอบกลับผู้ร้องเรียน แต่ปัจจุบันหลังการปรับปรุงกระบวนการ คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบเบื้องต้นเป็นผู้จำแนกว่าเป็นข้อร้องเรียนประเภทใด หากเป็นประเภทข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสถาบันหรือข้อร้องเรียนเล็กให้ดำเนินการตรวจสอบและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อแก้ไข/ปรับปรุงได้เลยเพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมกำหนดระยะเวลาควบคุมการจัดการข้อร้องเรียนเล็ก "ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๓-๗ วัน" ทั้งนี้ หากจำแนกแล้วพบว่าเป็นกระบวนการข้อร้องเรียนใหญ่ค่อยเสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณา ตลอดจนได้จัดทำแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน Online เชื่อมต่อกับเว็บหลักของสถาบัน ([www.nida.ac.th](http://www.nida.ac.th)) เพื่อเพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถ export เรื่องร้องเรียนต่างๆ ออกมาในรูปแบบไฟล์เอกสาร ทำให้สามารถลดความผิดพลาดของการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนเป็นผู้กรอกรายละเอียดเอง ไม่จำเป็นต้องกรอกเรื่องร้องเรียนลงในเอกสารแบบฟอร์ม นอกจากนี้ยังได้จัดทำร่างประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกำหนดให้มีวิธีปฏิบัติในการพิจารณาและการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

๙.๒ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ภาคผนวก ค)

(๑) แบบรับข้อร้องเรียน

(๒) แบบบันทึกข้อความนำส่งข้อร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้อง

(๓) แบบรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนฯ

## ๑๐. มาตรฐานการปฏิบัติงาน และระบบติดตามประเมินผล

๑๐.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาสถาบันต่อไป