



วิทยาลัย
สถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก



ฝ่ายบริหาร
วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์
Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เป็นแนวทางปฏิบัติงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนของบุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมการจัดการกับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและคำชมเชยอย่างเป็นระบบ การกำหนดแนวทางและวิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคคล ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งข้อร้องเรียน การเสนอข้อคิดเห็นหรือคำติชมได้โดยสะดวก รวดเร็ว ได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของบุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญยังเป็นไปตามนโยบายของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในการให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ สามารถจัดการข้อร้องเรียนฯ อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน จึงได้บริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยเน้นการหาแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานโดยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ แนวทางที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ฉบับนี้จะเป็นแนวทางปฏิบัติงานของผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับผิดชอบ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจในวิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ แก่บุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

ฝ่ายบริหาร
วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ที่ตั้ง	1
ชื่อหน่วยงาน	1
ประวัติความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	2
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
ขอบเขต	2
ประเภทข้อร้องเรียน	2
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	4
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	5
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	5
คำจำกัดความ	5
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์	7
แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	8
หน้าที่ได้รับผิดชอบ	9

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

1. ชื่อหน่วยงาน

วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์

2. ที่ตั้ง

วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคาร 47 ชั้น 4-5
เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

3. ประวัติความเป็นมา

วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นส่วนราชการไทยเทียบเท่าระดับคณะวิชา อยู่ในกำกับของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นแหล่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถในด้านสถาปัตยกรรม โดยเดิมวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ คือ สาขาหนึ่งในสังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (จัดตั้งขึ้น พ.ศ. 2557) แต่ต่อมาได้มีการยกฐานะจากสาขาวิชา เป็นวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2560 ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหารวิทยาลัย ที่เห็นว่า สถาปัตยกรรมเป็นสาขาวิชาที่จะมีความต้องการและมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาชีพสถาปัตยกรรมเป็น วิชาชีพภาคบริการ ที่จะต้องมีการเปิดเสรี ตามข้อตกลงประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ซึ่งมีการประเมินว่า สถาปนิกจะได้มีโอกาสไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมากขึ้น อันจะตอบสนองในการพัฒนาวิชาชีพสถาปัตยกรรมในอนาคต

การจัดตั้งวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ในครั้งนี้ถือว่าเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งแรกที่มีวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษาและผู้ปกครองที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต โดยวิทยาลัยมีหน้าที่หลักในการจัดการเรียนการสอนจากคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรู้และความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ผลงานการออกแบบ ให้เป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป และสามารถนำไปใช้ประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับชาติและสากล ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความรู้ในด้านต่างๆ อย่างกว้างขวาง รู้จักการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง รู้จักวิเคราะห์และแก้ปัญหา ด้วยหลักการและเหตุผล และสามารถนำวิชาการที่ได้เรียนรู้มาอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตในสังคม และในปัจจุบันวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ยังได้เปิดสาขาวิชาเพิ่มเติม 1 สาขา คือ สาขาวิชาการบริหารการก่อสร้าง ซึ่งจะสามารถเป็นแหล่งเชื่อมโยงองค์ความรู้ของศาสตร์ทางสถาปัตยกรรมได้ครบถ้วนสมบูรณ์ในอนาคต

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
4. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
5. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

5. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท สมาคม มูลนิธิภาคประชาสังคม ชมรมต่าง ๆ เป็นต้น
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในสังกัดวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์

6. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เดินทางมาร้องเรียนที่วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ อาคาร 47 ชั้น 4
2. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทงนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
3. โทรศัพท์ 02-160-1561
4. ตู้แสดงความคิดเห็น บริเวณด้านสำนักงานวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์
5. เว็บไซต์วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ <https://ca.ssru.ac.th/>

7. ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น 5 ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ดังนี้

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
2. ร้องเรียนการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
4. ร้องทุกข์
5. อื่น ๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำ การใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือวิทยาลัย สถาปัตยกรรมศาสตร์	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต , ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล , การโอนย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่, การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือ เงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัย ต่างๆ, ร้องเรียนด้านพฤติกรรม ฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
2. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบ ของวิทยาลัยสถาปัตยกรรม ศาสตร์	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านงานบริการต่างๆ การให้บริการของฝ่ายงานต่างๆ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เป็นต้น
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทาง ความคิดเห็นหรือการเสนอแนะ ทัวไปเกี่ยวกับการภารกิจและ ความรับผิดชอบของวิทยาลัย สถาปัตยกรรมศาสตร์	เช่น การเสนอแนะหรือแสดง ความ คิดเห็นต่างๆ การเสนอแนะหรือ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประภาศของทางวิทยาลัย สถาปัตยกรรมศาสตร์ เป็นต้น
4. ร้องทุกข์	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อความ ช่วยเหลือต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ อำนาจหน้าที่ภารกิจและความ รับผิดชอบของวิทยาลัย สถาปัตยกรรมศาสตร์	เช่น การแจ้งพฤติกรรม การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน คุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน เป็นต้น
5. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียน เรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจ หน้าที่ภารกิจและความ รับผิดชอบของวิทยาลัย สถาปัตยกรรมศาสตร์ นอกเหนือจากทั้ง 3 ข้อที่กล่าว มา ทั้งการยกย่องชมเชย ต่าง ๆ	เช่น การสอบถามข้อมูลเรื่องต่าง, การชมเชยการปฏิบัติงานของ บุคลากรวิทยาลัยสถาปัตยกรรม ศาสตร์ , การยกย่องชมเชยในการ ดำเนินการในด้านต่างๆ ของ วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ เป็นต้น

8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของวิทยาลัยฯ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
 2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 3. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตน จริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
 4. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์
 5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยตรง
 6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้นให้ยุติเรื่องและ เก็บเป็นฐานข้อมูล
 7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึง จะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึง ที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป ผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.),สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(ป.ป.ง.) เป็นต้น
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

9. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณา นั้น ผู้ให้ ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็น ความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณี แวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อ และที่อยู่ผู้ ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครอง แก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจาก เรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหา ให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ผู้ร้องเรียน หน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจ จะได้รับความเดือน ร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

10. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 56,57 และ 59
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การร้องทุกข์มาตรา 122, 123, 124 และ 125
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 หมวด 7,6
5. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ม.37,38,39,41, 42
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. 2552
7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9,12
8. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

11. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อ วิทยาลัย สถาปัตยกรรมศาสตร์ จากการให้บริการของวิทยาลัยฯ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ เนื่องจากไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่ กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตาม ความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง – เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

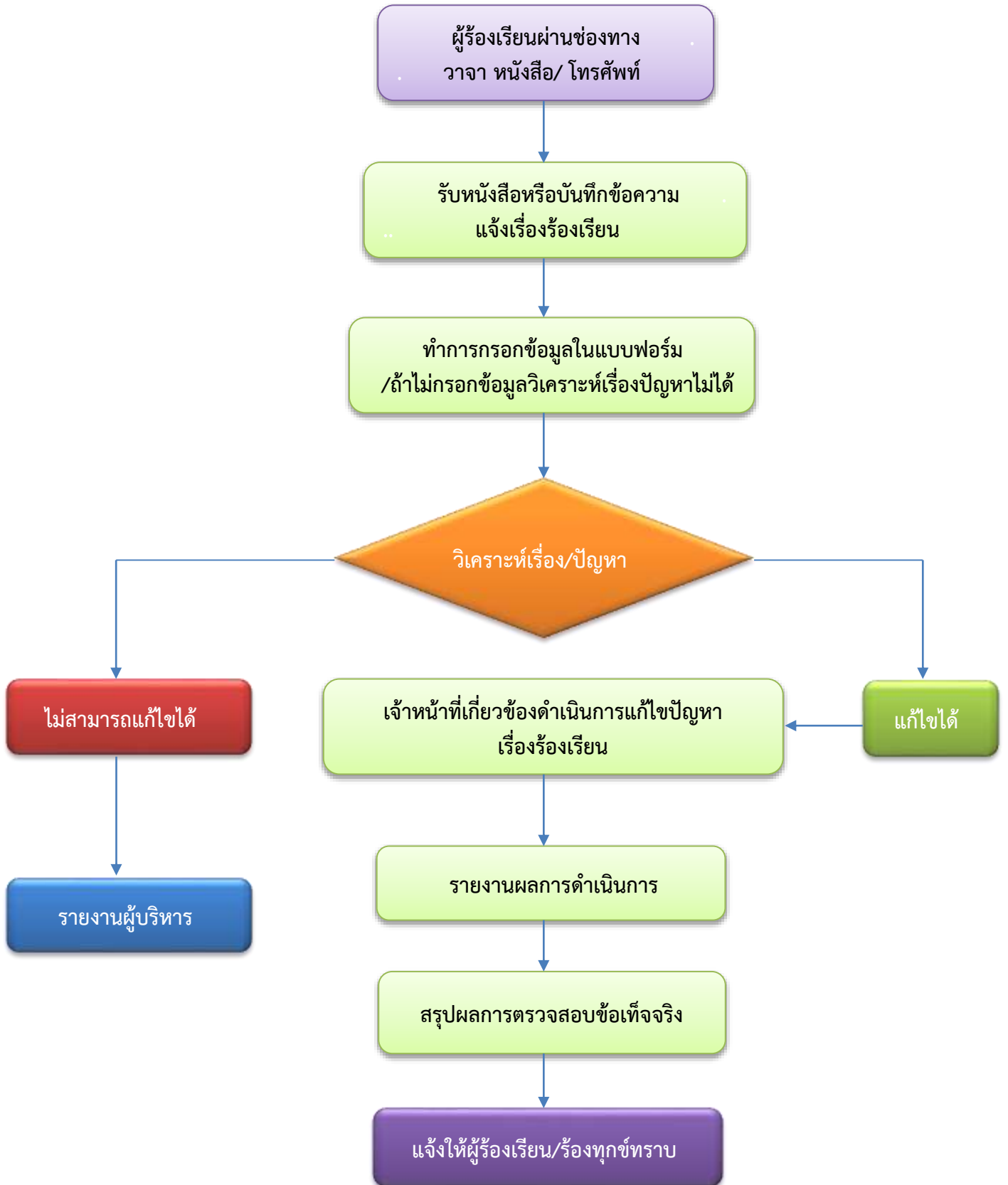
“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน แทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่ติดต่อร้องเรียนมายังวิทยาลัยฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

“การตอบสนอง” หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ให้กับผู้รับบริการภายใน 15 วัน

“การดำเนินการ” หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน ของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตาม กฎระเบียบที่กำหนดไว้เป็นต้น

โดยการจัดการข้อร้องเรียน กรณีบัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ดังนี้คณะรัฐมนตรี ได้มีมติวางแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณาว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยในเบื้องต้นให้ผู้บังคับบัญชาถือเรื่องนั้น ไว้เป็นความลับทางราชการ และถ้าหากบัตรสนเท่ห์รายใดได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว.218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541) ขณะเดียวกันสำนักงาน ก.พ. ได้มีมติข้อมความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติก่อนการดำเนินการทางวินัยไว้ว่า ในกรณีที่มีการกล่าวหาข้าราชการกระทำผิด โดยไม่ปรากฏตัวผู้กล่าวหา ก็ให้ผู้บังคับบัญชาถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว.218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541 กล่าวคือ ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และในกรณีที่รับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา ให้ผู้บังคับบัญชารับดำเนินการสืบสวน (หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1011/ว19 ลง วันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2547)

12. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์



13.แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์	10 นาที	นายกรุณา สายทอง
ขั้นตอนที่ 2	รับหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	30 นาที	
ขั้นตอนที่ 3	ทำการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม/ถ้าไม่กรอก ข้อมูลส่งต่อวิเคราะห์ เรื่อง/ปัญหา	10 นาที	
ขั้นตอนที่ 4	วิเคราะห์เรื่อง/ปัญหา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1 วันทำการ	นายกรุณา สายทอง
ขั้นตอนที่ 5	เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ รองคณบดี ฝ่ายบริหารทราบ	1 วันทำการ	นายกรุณา สายทอง
ขั้นตอนที่ 6	ดำเนินการแก้ไข	ความยากง่าย ของงาน	
ขั้นตอนที่ 7	รายงานผลการดำเนินการ ให้รองคณบดีฝ่าย บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ	30 นาที	นายกรุณา สายทอง
ขั้นตอนที่ 8	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้ง ผลการดำเนินการ รองคณบดีฝ่ายบริหาร	1 วันทำการ	
ขั้นตอนที่ 9	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	1 วันทำการ	นายกรุณา สายทอง

14. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับวิทยาลัย	1.พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนฯ 2.พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนฯ 3.พิจารณาซื้อร้องเรียนฯ 4.พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข 5.รับทราบผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนฯ
(2) ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขซื้อร้องเรียน	1.ดำเนินการแก้ไขซื้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย 2.สรุปและรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
(3) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	1.พิจารณามอบหมายการจัดการซื้อร้องเรียนฯ
(4) คณะกรรมการฯ ระดับวิทยาลัย	1.เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนฯ 2.ทบทวนแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ 3.ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนฯ 4.รับและรวบรวมซื้อร้องเรียนฯ 5.ตรวจสอบและวิเคราะห์ซื้อร้องเรียนฯ 6.จำแนกซื้อร้องเรียนฯ 7.ชี้แจง / ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ 8.รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนฯ 9.จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียนฯ (รายไตรมาส) 10.ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับซื้อร้องเรียนฯ
(5) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.ส่งเรื่องร้องเรียนฯ 2.รับทราบผล

1 ถนนอุทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University