

คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนโดยตรง และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ กระบวนการและวิธีดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมคัมภีร์ธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไป สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้ประกาศนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนเพื่อมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและต่าานิยสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือ และปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักเกณฑ์และเหตุผล	๔
สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	๔
วัตถุประสงค์	๔
ประเภทข้อร้องเรียน	๔
ขอบเขตของกระบวนการ	๕
คำจำกัดความ	๕
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๕
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๖
การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๖
ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน	๗
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๘
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๘
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	๙
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
ระบบตอบสนอง / รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	๑๐
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑๐
ระบบติดตามประเมินผล	๑๑
คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ	๑๒
แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน	๑๓
แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย (สำหรับผู้ร้องเรียน)	๑๔
การรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน (วิเคราะห์/เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา)	๑๕
แบบบันทึกข้อร้องเรียน	๑๖
แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย	๑๗
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๘



คู่มือการปฏิบัติงานรับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

๒. สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตั้งอยู่ เลขที่ ๘๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๓) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาต่อไป

๔. ประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่

- (๑) ข้อร้องเรียน หรือ
- (๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือ
- (๓) คำชมเชย

๕. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดซื้อเรียนของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการซื้อเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการซื้อเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมซื้อเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ซื้อเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้รับเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการซื้อเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการซื้อเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังซื้อเรียนฯ

๖. คำจำกัดความ

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ นักศึกษา นักวิจัย ประชาชนที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัย

“**การจัดการ**” หมายถึง การสั่งการ การดำเนินการ การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินการดำเนินงานและก

“**ซื้อเรียน**” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย การร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

“**ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

“**คำชมเชย**” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการ

“**ประเภทซื้อเรียน**” หมายถึง ซื้อเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ซื้อเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

“**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบกำกับดูแลงานนิติการ และเจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ตั้งแต่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) **ติดต่อด้วยตนเอง** โดยผู้รับบริการสามารถติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

(๒) **จดหมาย** โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๓) **ทางโทรศัพท์** ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕ ต่อ ๑๓๒๑ -๑๓๒๓

(๔) **ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย** ที่ <http://www.aru.ac.th/th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ สายตรงอธิการบดี หรือการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

(๕) **ช่องทางอื่น ๆ** เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชนมหาวิทยาลัย ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียน สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนออธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๑๐. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ อย่างเคร่งครัด

๑๑. ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
๑	ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลมหาวิทยาลัย	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การให้บริการของ หน่วยงานและ มหาวิทยาลัย - การสอบถามข้อมูลด้าน การศึกษา การวิจัย การบริการ	๒ วัน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ 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	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งทีนอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย	- การรับรองหลักสูตร ของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณ มหาวิทยาลัย	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)

๑๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(๑) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	๑. พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการห้องเรียนฯ ๒. พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการห้องเรียนฯ ๓. พิจารณาห้องเรียนฯ ๔. พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ๕. รับทราบผลการดำเนินการจัดการห้องเรียนฯ
(๒) ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขห้องเรียน	๑. ดำเนินการแก้ไขห้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. สรุปและรายงานผลการจัดการห้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
(๓) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	๑. พิจารณามอบหมายการจัดการห้องเรียนฯ
(๔) คณะกรรมการฯ ระดับมหาวิทยาลัย	๑. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการห้องเรียนฯ ๒. ทบทวนแนวทางการจัดการห้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ ๓. ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการห้องเรียนฯ ๔. รับและรวบรวมห้องเรียนฯ ๕. ตรวจสอบและวิเคราะห์ห้องเรียนฯ ๖. จำแนกห้องเรียน ๗. ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ ๘. รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการห้องเรียนฯ ๙. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการห้องเรียนฯ (รายไตรมาส) ๑๐. ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับห้องเรียนฯ
(๕) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. ส่งเรื่องร้องเรียนฯ ๒. รับทราบผล

๑๓. 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.๒๕๕๕

มาตรา ๓๘ ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

มาตรา ๔๑ กำหนดให้ในกรณีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจงปัญหาและอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา ๔๒ กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

๑๔. 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	✓	✓	-

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ความเห็นมอบฝ่ายกฎหมาย โดยมีนิติกรเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการณ์ เป็นอิสระ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน สืบหาข้อเท็จจริง แล้วพิจารณาความผิดนั้น ๆ แล้วเปรียบเทียบปรับหรือมีบทลงโทษ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

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

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนกรุณา ระบุด่วนบุคคล/หน่วยงาน/คณะที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดแจ้งและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมของบุคลากร/ความบกพร่องช่องทางบริการ/วินัย

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน 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 มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ**ระบบตอบสนอง**

แจ้งทางไปรษณีย์ตอบกลับ โดยมีหนังสือแจ้งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และให้ผู้ถูกกล่าวหา นำพยานหลักฐานมาแสดงต่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณาว่าข้อมูลหลักฐานใดมีน้ำหนักพยานมากกว่าจะสรุปทำเป็นรายงานการเสนอต่ออธิการบดีลงนาม แล้วจัดส่งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการพิจารณา แล้วยินยอมปฏิบัติตามการพิจารณาดังกล่าว

รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

เมื่อประชุมพิจารณาข้อกล่าวหาโดยคณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการจัดทำสรุปการพิจารณาของคณะกรรมการเสนอต่ออธิการบดีลงนามในพิจารณาแล้ว จึงจะจัดส่งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหาได้ทราบถึงผลการพิจารณา ภายใน ๑๕ วัน โดยจัดส่งเป็นจดหมายตอบกลับ EMS เพื่อความรวดเร็วมากที่สุด ถ้ามีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถามจากทางเลขานุการคณะกรรมการได้ทันที

๑๕. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

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

๑๖.ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม ๒๕๖๕	งานนิติการ
๒. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	มีนาคม ๒๕๖๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ กันยายน ๒๕๖๖	งานนิติการ
๓. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม ๒๕๖๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ กันยายน ๒๕๖๖	งานนิติการ
๔. รายงานผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ๒๕๖๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ตุลาคม ๒๕๖๖	งานนิติการ
๕. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ๒๕๖๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ตุลาคม ๒๕๖๖	งานนิติการ
๖. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม ๒๕๖๖	งานนิติการ

คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ

ที่	ตัวชี้วัด (KQI)	คำอธิบายตัวชี้วัด	เป้าหมาย
๑	ร้อยละของตัวแทนหน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการฯ	$\frac{\text{จำนวนตัวแทนของหน่วยงาน} \times 100}{\text{จำนวนหน่วยงานทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๑๐๐
๒	คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้รับการอนุมัติ	การพิจารณาการจัดทำคู่มือ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร	๑ ฉบับ
๓	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนฯ	$\frac{\text{บุคลากรที่เป็นคณะกรรมการฯ ที่เข้าใจ} \times 100}{\text{คณะกรรมการฯ ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๘๐
๔	ร้อยละข้อมูลของผู้ร้องเรียนที่สามารถแจ้งกลับได้	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแจ้งกลับได้} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๑๐๐
๕	ร้อยละของการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	$\frac{\text{จำนวนการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๐
๖	ร้อยละของข้อร้องเรียนฯ ที่มีการแจ้งผลกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ที่แจ้งกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๗๐
๗	จำนวนรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรวบรวม และสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	๑๒ ฉบับ
๘	จำนวนครั้งของการรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	๓ ครั้ง
๙	รายงานผลงานการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนฯ	พิจารณาจากการจัดทำรายงานผลประเมินประสิทธิภาพของช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนฯ	๑ ฉบับ
๑๐	มีรายงานการประชุมทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	พิจารณาจากรายงานการประชุมของคณะกรรมการที่มีระเบียบวาระที่มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑ ฉบับ
๑๑	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๗๐
๑๒	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำอีกในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนอีกในเรื่องเดิม รอบหนึ่งปีงบประมาณ} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๗๐
๑๓	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยนำมาคิดเป็นค่าร้อยละ	ร้อยละ ๘๐

แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

๑. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๒. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน
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 / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ที่ติดตามที่อยู่ที่ติดต่อไปสะดวก

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/ โทรศัพท์/ผู้ 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 / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ที่ติดต่ได้ที่ติดต่อได้สะดวก

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).....

(.....)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
๑๓๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตร
ประชาชนออกโดยวันออกบัตร
วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)