

คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนโดยตรง และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ กระบวนการและวิธีดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนาสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไป สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้ประกาศนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนเพื่อมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือ และปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงาน ตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ



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 ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ 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 เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ 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/ตอบกลับผู้รับเรียนฯ ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการซื้อเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการซื้อเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังซื้อเรียนฯ

๖. คำจำกัดความ

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

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ นักศึกษา นักวิจัย ประชาชนที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัย

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

“**ซื้อเรียน**” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยได้เรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย การร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

“**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. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

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 ๐๓๕-๒๓๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๔๖๕๕๕ 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 พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนออธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๑๐. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ อย่างเคร่งครัด

๑๑. ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง
๑	ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลมหาวิทยาลัย	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การให้บริการของ หน่วยงานและ มหาวิทยาลัย - การสอบถามข้อมูลด้าน การศึกษา การวิจัย การบริการ	๒ วัน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงาน	- 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	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย	- การรับรองหลักสูตร ของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณ มหาวิทยาลัย	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)

๑๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(๑) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	๑.พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒.พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๓.พิจารณาข้อร้องเรียนฯ ๔.พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ๕.รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๒) ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑.ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย ๒.สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
(๓) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	๑.พิจารณามอบหมายการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๔) คณะกรรมการฯ ระดับมหาวิทยาลัย	๑.เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒.ทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ ๓.ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๔.รับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ๕.ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ๖.จำแนกข้อร้องเรียน ๗.ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ ๘.รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๙.จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ (รายไตรมาส) ๑๐.ประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับข้อร้องเรียนฯ
(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. สามารถ ดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนฯภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	✓	✓	-
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 ระบุดังบุคคล/หน่วยงาน/คณะที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน 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

ดูท่าทางพี่คงจะไม่อยากจะพูดคุยกับหนูอีกต่อไปแล้วใช่ไหมคะ หนูขอโทษพี่มากๆเลยนะคะ ที่ทำให้รู้สึกเสียใจ ผิดหวังต่อการกระทำของหนูเป็นอย่างมาก หนูขอบพระคุณพี่มากๆเลยนะคะ ที่มอบ

๑๖.ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม ๒๕๖๗	งานนิติการ
๒. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม ๒๕๖๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ กันยายน ๒๕๖๗	งานนิติการ
๓. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม ๒๕๖๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ กันยายน ๒๕๖๗	งานนิติการ
๔. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ๒๕๖๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ตุลาคม ๒๕๖๗	งานนิติการ
๕. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	เมษายน ๒๕๖๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ตุลาคม ๒๕๖๗	งานนิติการ
๖. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคม ๒๕๖๗	งานนิติการ

คำอธิบายตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ

ที่	ตัวชี้วัด (KQI)	คำอธิบายตัวชี้วัด	เป้าหมาย
๑	ร้อยละของตัวแทนหน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการฯ	$\frac{\text{จำนวนตัวแทนของหน่วยงาน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนหน่วยงานทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๑๐๐
๒	คู่มือการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้รับการอนุมัติ	การพิจารณาการจัดทำคู่มือ ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร	๑ ฉบับ
๓	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนฯ	$\frac{\text{บุคลากรที่เป็นคณะกรรมการฯ ที่เข้าใจ} \times ๑๐๐}{\text{คณะกรรมการฯ ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๘๐
๔	ร้อยละข้อมูลของผู้ร้องเรียนที่สามารถแจ้งกลับได้	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแจ้งกลับได้} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๑๐๐
๕	ร้อยละของการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	$\frac{\text{จำนวนการส่งคืนข้อร้องเรียนฯ} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๐
๖	ร้อยละของข้อร้องเรียนฯ ที่มีการแจ้งผลกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ที่แจ้งกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๗๐
๗	จำนวนรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรวบรวม และสรุป รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	๑๒ ฉบับ
๘	จำนวนครั้งของการรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	พิจารณาจากจำนวนครั้งของการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ต่อผู้บริหาร	๓ ครั้ง
๙	รายงานผลงานการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	พิจารณาจากการจัดทำรายงานผลประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ	๑ ฉบับ
๑๐	มีรายงานการประชุมทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	พิจารณาจากรายงานการประชุมของคณะกรรมการ ที่มีระเบียบวาระที่มีการทบทวนและปรับปรุง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑ ฉบับ
๑๑	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนฯ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๗๐
๑๒	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำอีกในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนอีกในเรื่องเดิม รอบหนึ่งปีงบประมาณ} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด}}$	ร้อยละ ๗๐
๑๓	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยนำมาคิดเป็นค่าร้อยละ	ร้อยละ ๘๐

แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

๑. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๒. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งซื้อร้องเรียน
๓. แบบบันทึกสรุปจำนวนซื้อร้องเรียนประจำเดือน
๔. แบบรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๑. ข้าพเจ้า.....

๒. ข้าพเจ้าข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดตามที่อยู่ติดต่อไปสะดวก

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

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

โทรศัพท์.....มือถือ.....

๔. E - mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

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

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

(ลายมือชื่อ).....

(.....)

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก

ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

การรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน (วิเคราะห์/เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา)

กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนต้องสรุป เผยแพร่ลงเว็บไซต์ด้วย

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน..... วันที่.....

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

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๑. ข้าพเจ้า.....

๒. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

.....

๓.ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

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 ถนนปรีดิพนมยงค์ 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 โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)