



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
งานนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จึงได้จัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ชั้น ๒ และชั้น ๓ อาคาร ๑๐๐ ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี เลขที่ ๑ หมู่ ๒๐ ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๓๑๘๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการทั้งที่เป็นอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา รวมตลอดถึง ส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่ารวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา รวมตลอดถึงส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล

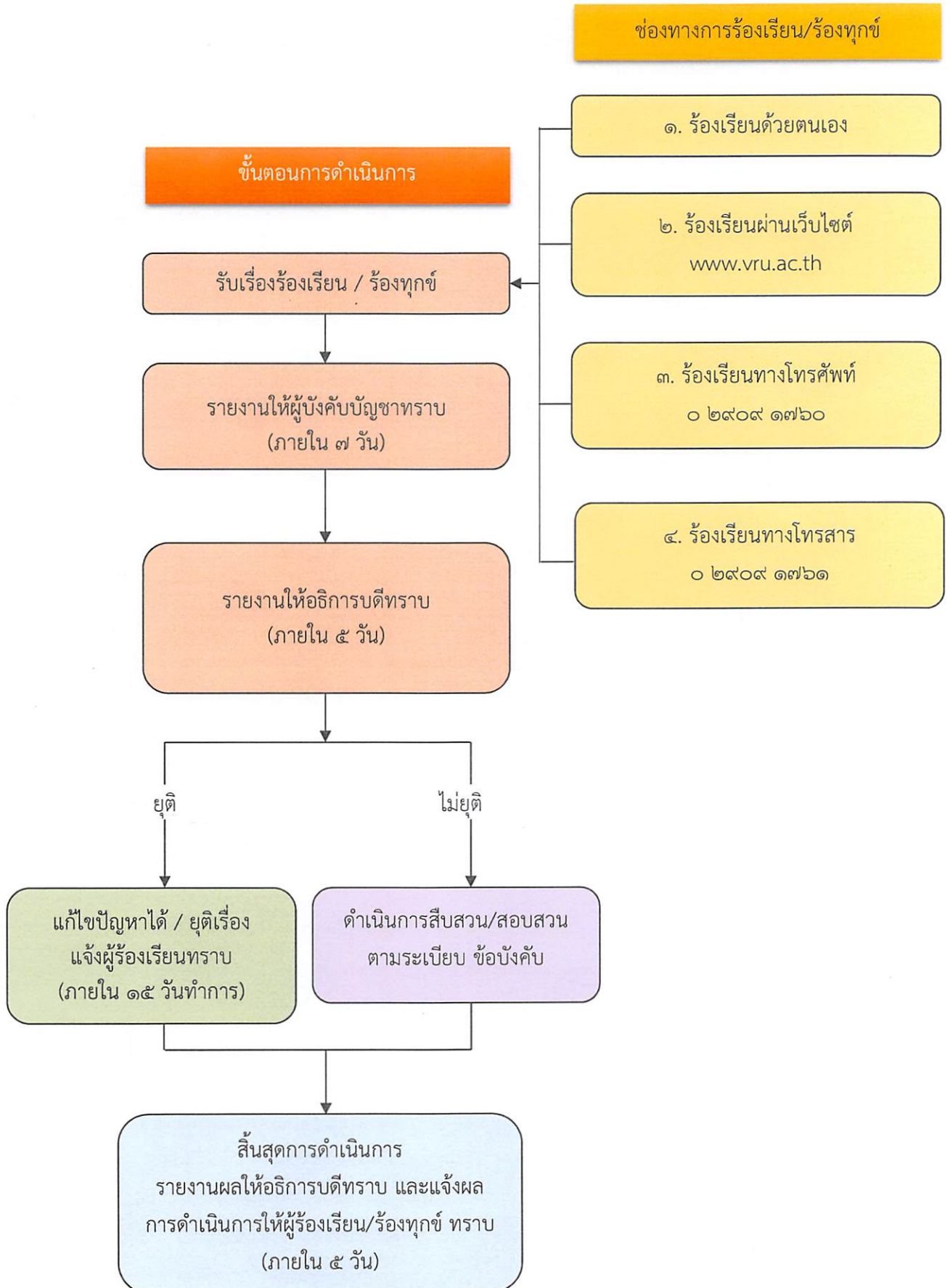
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งหน่วย / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.vru.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๙๐๙ ๑๗๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุด
บันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่
เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการเรียนการสอน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้อธิการบดีทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อธิการบดีทราบ ทุก ๒ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องรวบรวมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามแบบใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาคผนวก

๑๗. จัดทำโดย

งานนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๙๐๙ ๑๔๒๙

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๒๙๐๙ ๑๔๒๙

- เว็บไซต์ www.vru.ac.th

ภาคผนวก

ใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

	<p>วันที่รับ เลขที่รับ.....</p> <p>ร้องเรียนทาง <input type="checkbox"/> ตู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> Internet</p> <p><input type="checkbox"/> สายตรงผู้บริหาร <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> มาเอง <input type="checkbox"/></p>
<p>ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อ/หมายเลขโทรศัพท์</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งตอบรับเบื้องต้น (ภายใน 15 วันทำการ)</p> <p><input type="checkbox"/> กรณีต้องการติดต่อผู้ร้องเรียน กรุณาติดต่อ..... โทรศัพท์.....</p>	
<p>ประเด็นร้องเรียน <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	
<p>เรื่อง</p> <p>รายละเอียด ผู้ร้องแจ้งว่า</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง (.....) วันที่...../...../.....</p>	
<p>เรียน อธิการบดี เห็นควร ส่งเรื่องให้ดำเนินการ สำเนาเรื่องให้.....ติดตาม ทำประชาสัมพันธ์..... ยุติเรื่อง เนื่องจาก</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ ผู้เสนอความเห็น (.....) วันที่...../...../.....</p>	
<p>ที่/.....</p> <p>เรียน <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>.....</p> <p>เพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ</p> <p style="text-align: center;">(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์)</p> <p style="text-align: center;">อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์</p> <p style="text-align: center;">วันที่...../...../.....</p>	<p>เรียน <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> ทราบ ยุติเรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการต่อไป</p> <p><input type="checkbox"/></p>

รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่ ศธ /

- | | |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> งานการเงิน |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี | <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> กองกลาง | <input type="checkbox"/> กองพัฒนานักศึกษา |

ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก

◇

◇ รับเรื่องเอง เมื่อวันที่ เลขที่รับ.....

ผู้ร้องเรียน ชื่อ

ที่อยู่.....

โดยทาง โทรศัพท์ มาเอง

จดหมาย ระบุ.....

เรื่อง.....

ประเภทของข้อร้องเรียน

◇

◇

ประเด็นที่ร้องเรียน

◇

◇

◇

ผลการดำเนินการ วันที่ดำเนินการ

- | | | |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ยุติเรื่อง เนื่องจาก | <input type="radio"/> ข้อมูลไม่เพียงพอ | <input type="radio"/> ตรวจสอบไม่พบข้อบกพร่อง |
| | <input type="radio"/> ปิดกิจการ | <input type="radio"/> |

.....

พบการกระทำผิด รวบรวมหลักฐาน เสนอ..... เพื่อ

- | | |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="radio"/> ตักเตือน | <input type="radio"/> ชดใช้ค่าเสียหาย |
| <input type="radio"/> เข้าคณะกรรมการ..... | <input type="radio"/> ดำเนินคดีแพ่ง / อาญา |
| <input type="radio"/> ดำเนินการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน | <input type="radio"/> อื่นๆ..... |

อื่นๆ

การตอบสนองผู้ร้องเรียน

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว
- ไม่ได้แจ้งผล เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลที่อยู่ ผู้ร้องเรียน

เรียน

เพื่อโปรดทราบผลการดำเนินการ

.....

อื่นๆ

ลงชื่อ

(.....)

เรียน

รวบรวมเป็นสถิติ

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ส่งทำประชาสัมพันธ์

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้รายงานผลการดำเนินการ ชื่อ สกุล..... โทรศัพท์.....

การดำเนินการ (เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เข้าระบบคุณภาพ)

การสืบสวน/วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

.....
..... (หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน)

แนวทางการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

.....
..... (หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน)

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....
ลงนาม.....ผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ วันที่.....

ได้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกันแล้ว (follow up) เมื่อ สรุปผลได้ดังนี้

.....
..... (หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน)

ลงนาม.....ผู้ตรวจติดตามการแก้ไข วันที่.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....
ที่..... วันที่.....
เรื่อง.....

เรียน อธิการบดี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... โทรศัพท์.....

ขอรับรองเรียน มีข้อความดังจะกล่าวต่อไปนี้.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ร้องเรียน