# คู่มือ
# การจัดการข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(แก้ไขปรับปรุง ครั้งที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๔)

# คำนำ

การตรวจสอบและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลผลการประเมินไปช่วยในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยแสดงให้เห็นถึง ความพยายามในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งความพยายามในการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับสากล อันจะส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีภาพลักษณ์การคอร์รัปชัน (Corruption Perception Index : CPI)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารของส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

**กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี**

# สารบัญ


| เรื่อง | หน้า |
|---|---|
| **คำนำ** | |
| **บทที่ ๑ บทนำ** | |
| ๑.๑ หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ๑.๓ ขอบเขต | ๒ |
| ๑.๔ บทนิยามคำจำกัดความ | ๒ |
| **บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** | |
| ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบ | ๔ |
| ๒.๒ ประเภทของเรื่องรับร้องเรียน | ๕ |
| ๒.๓ ความหมายประเภทของเรื่องที่รับร้องเรียน | ๖ |
| ๒.๔ หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน | ๗ |
| ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๑๐ |
| **บทที่ ๓ กระบวนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** | |
| ๓.๑ คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow | ๑๒ |
| ๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน | ๑๓ |
| ๓.๓ แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน | ๑๔ |
| ๓.๔ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน | ๑๗ |
| **บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และระบบติดตามประเมินผล** | |
| ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ ที่นำมาบังคับใช้ | ๒๐ |
| ๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร | ๒๑ |
| ๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล | ๒๑ |
| **บทที่ ๕ ภาคผนวก** | |
| กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ | ๒๔ |
| แบบฟอร์มต่างๆ | ๒๗ |

# บทที่ ๑
# บทนำ

## ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ -๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกระดับ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารของส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยประกอบด้วย เว็บไซต์ส่วนงานรับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนงานด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนงานนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนงานนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ วรรค ๑ ในกรณีที่ ส่วนได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนงาน จึงเป็นเรื่องที่ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกิดเป็น

รูปธรรมมีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส บูรณาการการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อดำเนินงานในส่วนของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อดำเนินการให้บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อแสดงหลักฐานที่เป็นขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

## ๑.๓ ขอบเขต

การจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนหรือส่วนงานที่ส่งข้อร้องเรียนมายังมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา วิเคราะห์ การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึก ข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่างๆ การส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงาน ในขั้นตอนต่างๆ การติดตามประเมินผล การตอบสนองผู้ร้องเรียน การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน

## ๑.๔ บทนิยามคำจำกัดความ

**มหาวิทยาลัย** หมายถึง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ส่วนกลาง วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์และส่วนงานอื่นที่อยู่ในกำกับของหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

**สภามหาวิทยาลัย** หมายถึง สภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

**ผู้บังคับบัญชา** หมายความว่า หัวหน้าส่วนงานระดับผู้อำนวยการสำนักงาน/สถาบัน/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบอำนาจให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการข้อร้องเรียน

**ผู้บริหาร** หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการศูนย์ผู้อำนวยสำนัก ผู้อำนวยการวิทยาลัย ผู้อำนวยการกอง หรือผู้มีตำแหน่งบริหารที่ได้รับค่าตอบแทนตำแหน่งบริหาร

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนต่าง ๆ เช่น เรื่องขอรับความช่วยเหลือ เรื่องได้รับความเดือดร้อน เรื่องขอความเป็นธรรม เรื่องแจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริต /การปฏิบัติที่/ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ติดต่อมายังมหาวิทยาลัย ผ่านช่องทางต่าง ๆ

**การดำเนินการ** หมายถึง การที่ส่วนงานเจ้าของเรื่องหรือส่วนงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น มีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือ หรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้อง หรือกรณีการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

**ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ส่วนงานเจ้าของเรื่อง** หมายความว่า ส่วนงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

# บทที่ ๒
# ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในบทที่นี้เป็นการกล่าวถึงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ ๑๒ (๒๕๖๐ -๒๕๖๔) พันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พร้อมยกตัวอย่างหน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการการจัดการข้อเรียน โดยกองนิติการได้รวบรวมและเรียบเรียงรายละเอียด ตามลำดับดังนี้

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบ

๒.๒ ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๒.๓ ความหมายประเภทของเรื่องที่ร้องเรียน

๒.๔ หน่วยงานรับผิดชอบกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย แบ่งส่วนงานออกเป็น ๑.สำนักงานอธิการบดี ๒.สำนักงานวิทยาเขต ๓.บัณฑิตวิทยาลัย ๔.คณะ ๕.สถาบัน ๖.สำนัก ๗.ศูนย์ ๘.วิทยาลัย ตามประกาศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง ภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนงานในมหาวิทยาลัย ดังนั้น เรื่องใดที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบการจัดการกระบวนการร้องเรียนให้สำเร็จตามโครงสร้างดังกล่าว

ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในมหาวิทยาลัย รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นของสำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงาน รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ประสาน เร่งรัด และกำกับให้ส่วนงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงาน ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของบุคลากรในส่วนงานคุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนงานและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

## ๒.๒ ประเภทของเรื่องรับร้องเรียน

ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ ๑๒ (๒๕๖๐ -๒๕๖๔) ให้ตรงตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดังนี้

### ๒.๒.๑ การผลิตบัณฑิต

ให้เป็นไปตามอัตลักษณ์ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาบูรณาการในกระบวนการจัดการเรียนสอน เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติที่ให้การศึกษาเป็นเครื่องมือกลไกในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเป็นพลเมือง มีทักษะความรู้ความสามารถและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และดำรงชีวิตในสังคมอย่างเป็นสุข โดยมุ่งเน้นมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) อันเป็นหลักการสำคัญของการกำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

### ๒.๒.๒ วิจัยและพัฒนา

โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านพระพุทธศาสนาบูรณาการกับศาสตร์อื่น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาของชุมชน สังคม ประเทศชาติ ตามเป้าหมายหลักของนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ ๙

### ๒.๒.๓ ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม

พัฒนางานบริการวิชาการแก่สังคมให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติภายใต้กระบวนการสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญอย่างลึกซึ้งในหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา จนเป็นผู้นำด้านการเผยแผ่และให้บริการวิชาการด้านพระพุทธศาสนาตามที่ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับกับประชาชนในสังคมโลก

### ๒.๒.๔ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

พัฒนางานส่งเสริมพระพุทธศาสนาและทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ โดยมุ่งส่งเสริมพระพุทธศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ ผ่านกระบวนการจัดกิจกรรมอย่างมีส่วนร่วม

### ๒.๒.๕ การบริหารจัดการ

พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้เป็นต้นแบบขององค์กรที่นำหลักพระพุทธธรรมมาบูรณาการกับการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๒.๓ ความหมายประเภทของเรื่องที่รับร้องเรียน

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | หมายถึง/ความหมาย | ตัวอย่าง | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๑.การผลิตบัณฑิต | เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียน การสอนและการวัดผลการคะแนน ตั้งแต่กระบวนการเริ่มแรกสมัครเป็นนิสิตจนไปสิ้นสุดที่จบการศึกษาและเกี่ยวกับเรื่องการตรวจสอบวุฒิการศึกษา คุณภาพการจัดการศึกษาเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย หรือไม่ รวมถึงการคัดลอกผลงานด้านวิชาการเฉพาะส่วนของนิสิต ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โท เอก | ๑.การให้ผลคะแนนการเรียนนิสิตเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยหรือไม่อย่างไร<br>๒.การทุจริตการสอบของนิสิต<br>๓.การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามมาตรฐาน หรือตามหลักวิชาการหรือไม่อย่างไร<br>๓.อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิ ที่จะสอนในรายวิชานั้นๆ หรือไม่<br>๔.การคัดลอกผลงานทางวิชาการ | |
| ๒.วิจัยและพัฒนา | เรื่องที่เกี่ยวกับการวางแผนและพัฒนางานวิจัยและนักวิจัย เช่น การขอทุนวิจัย การให้ทุนวิจัย การจ่ายค่าวิจัย การคืนเงินวิจัย การติดต่อประสานงานด้านวิจัย การรับรอง การคัดลอกผลงานวิจัยการแปลผลงานวิจัย การเผยแพร่และนำไปใช้ รวมการลงนามสัญญาวิจัย การผิดสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาทุนวิจัย | ๑.บุคลากรหรือหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามสัญญาวิจัย<br>๒.การคัดลอกผลงานวิจัยโดยไม่ชอบ<br>๓.ผลงานวิจัยไม่ได้คุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้<br>๔.การไม่อนุมัติให้ทุนสนับสนุนงานวิจัย | |
| ๓.ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม | การร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเผยแผ่พระธรรมคำสอน รวมถึงพระสงฆ์/สามเณร การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย อันอยู่ในขอบเขตอำนาจของมหาวิทยาลัย | ๑.การเผยแผ่พระธรรมคำสอนผิดไปจากหลักพระธรรมวินัย<br>๒.พระสงฆ์/สามเณร และการปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย อันอยู่ในขอบเขตอำนาจของมหาวิทยาลัย<br>๒.ผลกระทบจากการก่อสร้างเสนาสนะ<br>๓.การบริจาคหรือรับบริจาค | ๓.ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม |
| ๔.ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับส่งเสริมพระพุทธศาสนาและศิลปวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการทำนุบำรุงรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมไทยหรือศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัย | ๑.บุคลากรหรือหน่วยงานขาดคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมและมีคุณลักษณะที่พึงปรารถนาในระบบวิถีไทยอันดีงาม<br>๒.ส่วนงาน บุคลากร นิสิตไม่สนองนโยบาย สืบสาน อนุรักษ์ประเพณีศิลปวัฒนธรรมไทย ของมหาวิทยาลัย | |

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | หมายถึง/ความหมาย | ตัวอย่าง | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| | | ๓.การบริการวิชาการเกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ | |
| ๕.การบริหารจัดการ | การบริหารจัดการองค์กรเชิงบูรณาการเพื่อให้เป็นต้นแบบขององค์กรที่นำหลักพระพุทธศาสนามาบูรณาการกับการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ | ๑.การจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ<br>๒.การสอบ การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น<br>๓.การจ้าง การเลิกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทน<br>๔.การจ่ายเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าวิทยฐานะ รวมถึงการจ่ายเงินอื่นๆ<br>๕.การบริหารงานไม่เป็นไปตามกฎหมาย<br>๖.การดำเนินการทางวินัยหรือตามประมวลจริยธรรม<br>๗.การให้บริการต่างๆของมหาวิทยาลัย | |

## ๒.๔ หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่อธิการบดีมอบหมาย เพื่อให้เป็นไปตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงมีคำสั่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่ ๙๙๐/๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจและหน้าที่ให้รองอธิการบดีสั่งการ กำกับดูแลและรับผิดชอบงานแทนอธิการบดี ฉะนั้นเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงต้องระบุผู้รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบร่วม เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายจึงแบ่งส่วนความรับผิดชอบ

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ส่วนงานผู้รับผิดชอบหลัก /ส่วนงานผู้ร่วมรับผิดชอบ | ตัวอย่าง | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| **๑.การผลิตบัณฑิต** | **ผู้รับผิดชอบนโยบาย**<br>- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ<br>- รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต<br>- รองอธิการบดีวิทยาเขต<br>**ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ**<br>- กองวิชาการ<br>- กองกิจการนิสิต<br>- สำนักทะเบียนและประมวลผล<br>- สำนักงานวิชาการในวิทยาเขตหรือวิทยาลัย<br>- กองนิติการ<br>**ผู้รับผิดชอบร่วม**<br>- คณะ<br>- วิทยาเขต<br>- สถาบัน | การให้ผลคะแนนการเรียนของนิสิตไม่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย | หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตเข้าร่วม |

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ส่วนงานผู้รับผิดชอบหลัก /ส่วนงานผู้ร่วมรับผิดชอบ | ตัวอย่าง | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| | - สำนัก<br>- ศูนย์<br>- วิทยาลัย | | |
| ๒.วิจัยและพัฒนา | **ผู้รับผิดชอบนโยบาย**<br>- รองอธิการบดีฝ่ายและพัฒนา<br>- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ<br>- รองอธิการบดีวิทยาเขต<br>**ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ**<br>- สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์<br>- กองวิชาการ<br>- สำนักงานวิชาการในวิทยาเขตหรือวิทยาลัย<br>- กองนิติการ<br>**ผู้รับผิดชอบร่วม**<br>- คณะ - ศูนย์<br>- วิทยาเขต - วิทยาลัย<br>- สถาบัน<br>- สำนัก | การคัดลอกผลงานวิจัยโดยไม่ชอบ | หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตเข้าร่วม |
| ๓. การบริการวิชาการ | **ผู้รับผิดชอบนโยบาย**<br>- รองอธิการบดีฝ่ายและพัฒนา<br>- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ<br>- รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแผ่<br>- รองอธิการบดีวิทยาเขต<br>**ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ**<br>- สำนักงานวิชาการในวิทยาเขตหรือวิทยาลัย<br>- สำนักงานส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม<br>- สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>- สำนักงานพระสอนศีลธรรม<br>- สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์<br>- สถาบันวิปัสสนาธุระ<br>- กองวิชาการ<br>- กองนิติการ<br>**ผู้รับผิดชอบร่วม**<br>- คณะ<br>- วิทยาเขต<br>- สถาบัน<br>- สำนัก<br>- ศูนย์<br>- วิทยาลัย | การเผยแผ่พระธรรมคำสอนผิดไปจากหลักพระธรรมวินัย | หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตเข้าร่วม |

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ส่วนงานผู้รับผิดชอบหลัก /ส่วนงานผู้ร่วมรับผิดชอบ | ตัวอย่าง | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๔.ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | **ผู้รับผิดชอบนโยบาย**<br>- รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแผ่<br>- รองอธิการบดีวิทยาเขต<br>**ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ**<br>- สำนักงานส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม<br>- สำนักงานพระสอนศีลธรรม<br>- สถาบันวิปัสสนาธุระ<br>- กองนิติการ<br>**ผู้รับผิดชอบร่วม**<br>- คณะ<br>- วิทยาเขต<br>- สถาบัน<br>- สำนัก<br>- ศูนย์<br>- วิทยาลัย | บุคลากร นิสิต หรือประชาชนร้องเรียนไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการสืบสาน อนุรักษ์ประเพณีศิลปวัฒนธรรมไทย ของมหาวิทยาลัย | หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตเข้าร่วม |
| ๕.การบริหารจัดการ | **ผู้รับผิดชอบนโยบาย**<br>- รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร<br>- รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา<br>- รองอธิการบดีวิทยาเขต<br>- รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป<br>**ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ**<br>- สำนักงานส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม<br>- สำนักงานพระสอนศีลธรรม<br>- สถาบันวิปัสสนาธุระ<br>- กองนิติการ<br>**ผู้รับผิดชอบร่วม**<br>- คณะ<br>- วิทยาเขต<br>- สถาบัน<br>- สำนัก<br>- ศูนย์<br>- วิทยาลัย | ๑.การจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ<br>๒.การสอบ การบรรจุ การแต่งตั้งการเลื่อนขั้น<br>๓.การจ้าง การเลิกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทน<br>๔.การจ่ายเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าวิทยฐานะ รวมถึงการจ่ายเงินอื่นๆ | หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตเข้าร่วม |

## ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าส่วนงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

# บทที่ ๓
# กระบวนการปฏิบัติงาน
# การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดไว้ตามมาตรา ๔๑ "บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว" ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ จะส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำ เนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว จึงดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลของการดำเนินการจากส่วนงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ส่วนงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานพยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อ ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำ เนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

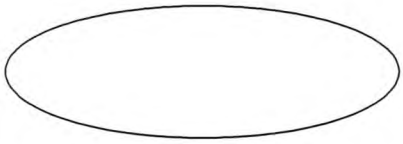
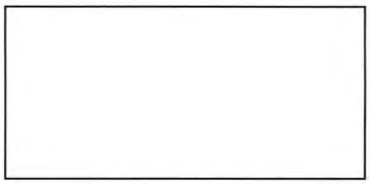
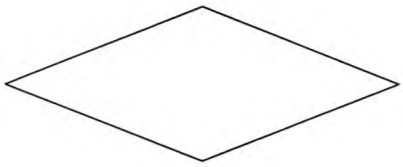
๓.๑ คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

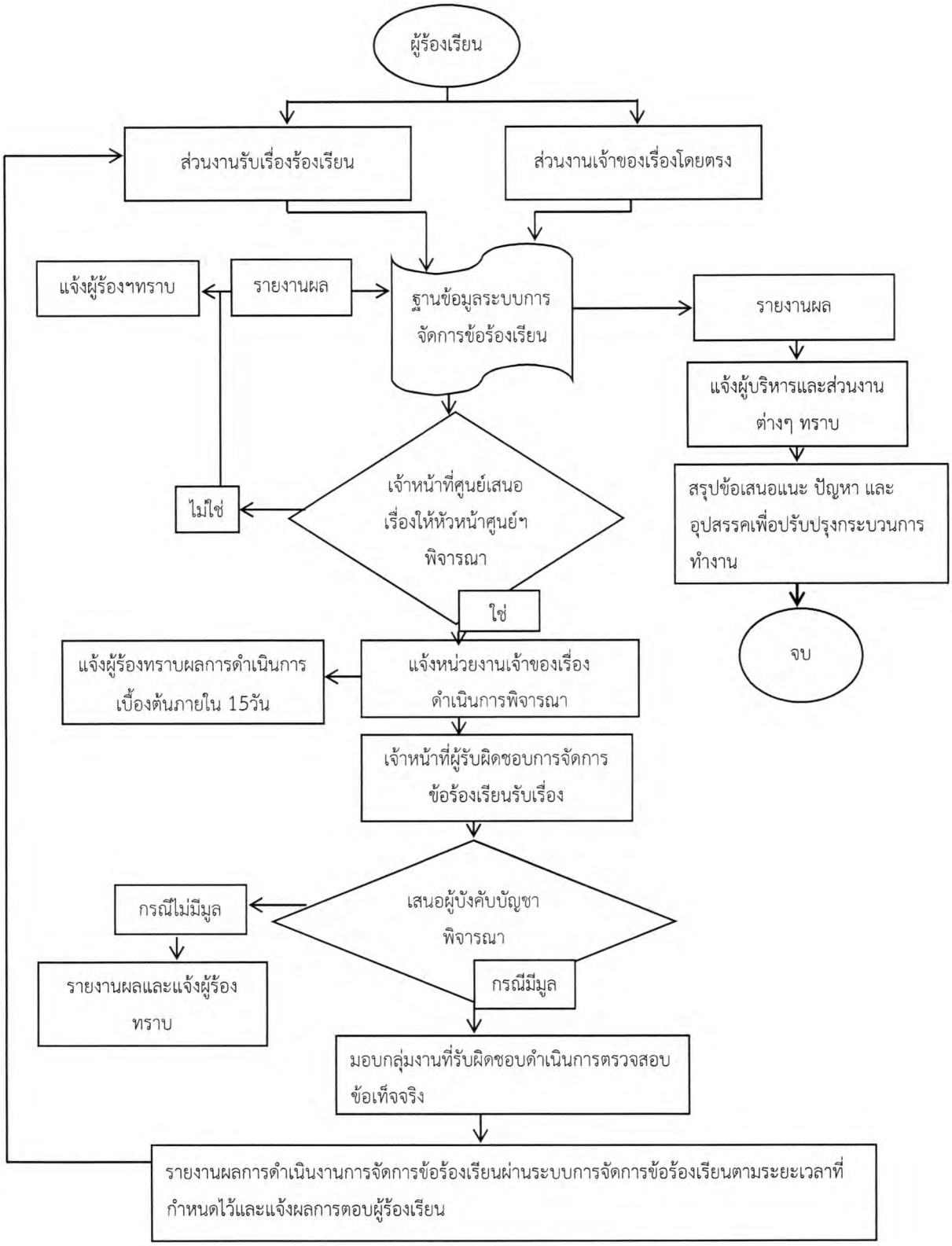
๓.๓ แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๔ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

## ๓.๑ คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

| สัญลักษณ์ | คำอธิบาย |
|---|---|
|  | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
|  | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
|  | การตัดสินใจเช่นการพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติเป็นต้น |
| | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน |

## ๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



## ๓.๓ แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

| ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|---|
| ๑ | ผู้ร้องเรียน | | | |
| ๒ | ร้องเรียนผ่านส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องเรียนผ่านส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง | ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียนผ่านส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องเรียนที่ส่วนงานผู้รับผิดชอบโดยตรง | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน | ๕ นาที |
| ๓ | ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลการน้องเรียนลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน | ๑๐ นาที |
| ๔ | ไม่ใช่<br>เสนอเรื่องให้หัวหน้าส่วนงานพิจารณา<br>ใช่ | ๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการส่วนงานพิจารณาสั่งการ<br>๒.หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยฯจะส่งเรื่องให้ส่วนงานที่รับผิดชอบต่อไป<br>๓.หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย จะต้องยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผล | - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน<br>- ผู้อำนวยการส่วนงาน | ๒ วัน |
| ๕ | แจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา<br>ก | ภายหลังผู้อำนวยการส่วนงานพิจารณาสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งข้อร้องเรียนให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนได้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน | ๑-๓ วัน |

| ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|---|
| ๖ | ก<br>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนรับเรื่อง | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน | ๑๐ นาที |
| ๗ | ไม่มีมูล<br>เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา<br>มีมูล | ๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานศึกษารายละเอียดในเบื้องต้นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ<br>๒.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อไป<br>๓.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่มีมูล ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผล | - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน<br>- ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน | ๑-๒ วัน |
| ๘ | แจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา | เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้ว เรื่องร้องเรียนที่มีมูลความจริง เห็นควรตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการมอบกลุ่มงานที่มีหน้าที่ผู้รับผิดตรวจสอบหาข้อเท็จจริง | ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน | ๕ นาที |
| ๙ | รายงานผลการดำเนินการการจัดการข้อร้องเรียน<br>ก | เมื่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบและได้ผลสรุปจนแล้วเสร็จนั้นให้รายงานผลการดำเนินการ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และดำเนินการแจ้งผลข้อร้องเรียนให้ได้ทราบโดยเร็ว | ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน | ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน ๖๐ วัน และจนกว่าจะได้ข้อยุติ |

| ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|---|
| ๑๐ | ก<br>ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน | ๑.เมื่อข้อร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานบันทึกการดำเนินการลงในฐานข้อมูล<br>๒.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน | -ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน<br>-เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน | ๑๐-๓๐ นาที |
| ๑๑ | รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้บริหารและส่วนงานทราบพร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน<br>จบ | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดสรุปทำรายงานเสนอผู้บริหารและส่วนงานทราบพร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป | -เจ้าหน้าที่ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน | รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน |

## ๓.๔ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

| ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| ๑ | ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย | |
| ๒ | ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ส่วนงานกำหนดและร้องเรียนที่ส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง | ๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้<br>๒.ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนรายละเอียดตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือไม่ | ๑๕ นาที/เรื่อง |
| ๓ | บันทึกข้อมูลในในฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน | ๑.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว<br>๒.เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วน | ๑๐ นาที |
| ๔ | นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการส่วนงานพิจารณาสั่งการ | ๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการส่วนงานพิจารณาสั่งการ<br>๒.หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยฯจะส่งเรื่องให้ส่วนงานที่รับผิดชอบต่อไป<br>๓.หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยจะต้องยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผล | ๑-๒ วัน |
| ๕ | แจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา | ภายหลังผู้อำนวยการส่วนงานพิจารณาสั่งการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนได้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น | ๑ วัน |
| ๖ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้อำนวยการส่วน | ๑๐ นาที |

| ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| ๗ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา | ๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานศึกษารายละเอียดจากนั้น เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ<br>๒.หากผู้บังคับบัญชาของส่วนงานพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อไป<br>๓.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผล | ๑-๒ วัน |
| ๘ | มอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง | ผู้บังคับบัญชาสั่งการมอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงโดยให้กลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบตามกระบวนการของส่วนงาน ซึ่งแต่ละเรื่องร้องเรียนอาจจะมีวิธีการดำเนินการที่แตกต่างกันไปตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผล การวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน | ๑๕ นาที |
| ๙ | รายงานผลการดำเนินการการจัดการข้อร้องเรียน | กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของการร้องเรียน เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการโดยบันทึกผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ซึ่งจะทำเป็นหนังสือหรือรายงานผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะประสานงานทางโทรศัพท์แจ้งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบทราบ ว่าถึงกำหนดระยะเวลาในการ | รอบ ๓๐ วัน ๖๐ วัน และจนกว่าจะได้ข้อยุติ |

| ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| | | รายงานผลการดำเนินการแต่ละรอบแล้วเพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลผลการดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ | |
| ๑๐ | บันทึกการดำเนินงานทั้งหมดในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน | ๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกผลการดำเนินงานทั้งหมดลงในฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน | ๑๐ นาที |
| ๑๑ | รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้บริหารและส่วนงานต่างๆ ทราบพร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการ | เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดสรุปทำรายงานเสนอผู้บริหารและส่วนงานต่างๆ ทราบพร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป | รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน |

# บทที่ ๔
# กฎหมาย ระเบียบ และระบบติดตามประเมินผล

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ การเก็บเอกสาร รวมถึงวิธีการนำระบบติดตามและประเมินผลมาใช้ในการปฏิบัติงานดังกล่าว

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล

## ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ ที่นำมาบังคับใช้

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา๔๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๔. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๕. พระราชบัญญัติการพิจารณาอำนวยความสะดวกในการอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๖. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน *พ.ศ.* ๒๕๔๘

๙. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙

๑๐. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ.๒๕๕๕

๑๑. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๔๓

๑๒. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์และพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๔๓

๑๓. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีสอบสวนบุคลากรผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย พ.ศ. ๒๕๔๓

๑๔. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง วินัย การรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๔๓

๑๕. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องวินัยทางงบประมาณและการคลัง พ.ศ.๒๕๕๙

๑๖. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๗

## ๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หรือคณะกรรมการฯ

| ชื่อเอกสาร | สถานที่เก็บ | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย | ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย | กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี | ๑ ปี (ทบทวน) |
| | Google Drive | กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี | Available |

## ๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

**ตัวชี้วัด ๑** ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลา ๑๕ วันตั้งแต่วันที่รับเรื่อง)

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๒.๕

**คำอธิบาย** การรักษามาตรฐาน หมายความว่า การรักษาและป้องกันสิ่งที่ ถือเป็นเกณฑ์ที่รับรองเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

**การให้บริการ** หมายความว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

**การตอบสนอง** หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูล การดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

**สูตรการคำนวณ : ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ**

$$\text{ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไข ภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

หมายเหตุ : ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด = ๑๕ วันทำการ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ ส่วนงานได้รับเรื่อง จนถึงการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์หรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน

| ค่าเป้าหมาย | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๕๐% | ๒๐ % | ๔๐ % | ๖๐ % | ๘๐ % | ๑๐๐ % |

**ตัวชี้วัด ๒** ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ

**น้ำหนัก** ร้อยละ ๒.๕

**คำอธิบาย** ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดกรมควบคุมโรคทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่ รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ แต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่ หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

**สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ**

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ =

$$\frac{\text{จำนวนข้อเรียกร้องที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

| ค่าเป้าหมาย | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๕๐% | ๒๐ % | ๔๐ % | ๖๐ % | ๘๐ % | ๑๐๐ % |

# ภาคผนวก
# กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ

| ที่ | ชื่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ | QR code Download | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๑ | รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ | | |
| ๒ | พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ | | |
| ๓ | พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ | | |
| ๔ | พระราชบัญญัติการพิจารณาอำนวยความสะดวกในการอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ | | |
| ๕ | พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ | | |
| ๖ | ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๗ | ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ | | |
| ๘ | ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ | | |
| ๙ | ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยประมวลจริยธรรมพุทธศักราช พ.ศ.๒๕๕๕ | | |
| ๑๐ | ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙ | | |
| ๑๑ | ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๔๓ | | |
| ๑๒ | ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์และพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๔๓ | | |
| ๑๓ | ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีสอบสวนบุคลากรผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย พ.ศ. ๒๕๔๓ | | |
| ๑๔ | ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง วินัย การรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๔๓ | | |

| ที่ | ชื่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ | QR code Download | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๑๕ | ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องวินัยทางงบประมาณและการคลัง พ.ศ.๒๕๕๙ | | |
| ๑๖ | ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๗ | | |
| ๑๗. | พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒ | | |
| ๑๘. | พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๑ | | |
| ๑๙. | พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๑ | | |
| ๒๐. | ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยวิธีพิจารณาความผิดวินัยทางงบประมาณและการคลัง พ.ศ.๒๕๔๔ | | |
| ๒๑. | ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยวิธีพิจารณาความผิดวินัยทางงบประมาณและการคลัง พ.ศ. ๒๕๕๕ ฉบับที่ ๒ | | |

# แบบฟอร์มต่างๆ

| ที่ | ชื่อแบบฟอร์ม | QR code Download | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๑ | แบบฟอร์มการร้องเรียนด้วยตนเอง | | |
| ๒ | แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ | | |
| ๓ | แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับข้อคิดเห็น คำชม ข้อเสนอแนะ | | |
| ๔ | แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน | | |
| ๕ | แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ | | |
| ๖ | แบบฟอร์มสรุปข้อมูลเชิงสถิติ | | |

(แบบคำร้อง ๐๑)

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.....

นมัสการ/เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

**๑.ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่/วัด.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail: .....

**๒.เรื่องที่ต้องการร้องเรียน**

๒.๑ ☐ การผลิตบัณฑิต

๒.๒ ☐ วิจัยและพัฒนา

๒.๓ ☐ ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม

๒.๔ ☐ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๒.๕ ☐ การบริหารจัดการเชิงพุทธบูรณาการ

**๓.รายละเอียดของปัญหาการร้องเรียน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**๔. เอกสารประกอบการร้องเรียน**

๑. ..... จำนวน.....ชุด

๒. ..... จำนวน.....ชุด

๓. ..... จำนวน.....ชุด

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

(แบบคำร้อง ๐๒)

**แบบฟอร์มการบันทึกรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข.....**

วันที่รับแจ้ง ..... เวลา .....

**๑.ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่/วัด.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail: .....

**๒.เรื่องที่ต้องการร้องเรียน**

๒.๑ ☐ การผลิตบัณฑิต

๒.๒ ☐ วิจัยและพัฒนา

๒.๓ ☐ ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม

๒.๔ ☐ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๒.๕ ☐ การบริหารจัดการเชิงพุทธบูรณาการ

**๓.รายละเอียดของปัญหาการร้องเรียน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**๔.บันทึกเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง .....

(แบบคำร้อง ๐๓)

# แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านตู้รับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

**แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านตู้รับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน**

เขียนที่ .....

วัน.....เดือน.....ปี..... เวลา .....

**๑.ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่/วัด.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

E-mail: .....

**๒.รายละเอียดของปัญหาการร้องเรียน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**๓.ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(แบบคำร้อง ๐๔)

## แบบฟอร์มการแสดงเจตนาการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

**๑.ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน**

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรสาร ☐ อีเมล์ (ระบุ).....

**๒.ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่/วัด.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail: .....

**๓.รายละเอียด**

มีความประสงค์ถอนเรื่องร้องเรียนกรณี.....

.....

.....

**๔.เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)**

☐ ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน

☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว

☐ เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเอง

☐ ผู้ร้องไม่ติดใจให้ดำเนินการต่อ

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

(แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ ๐๕)

**แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ**
**(สำหรับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบ)**

เรื่อง .....

| วัน/เดือน/ปี | เลขที่หนังสือ/เลขที่รับเรื่อง | รายละเอียดการดำเนินการ | ระยะเวลาดำเนินการแล้วสิ้น |
|---|---|---|---|
| | | | |

ลงชื่อ ..... (สำหรับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

(แบบฟอร์มสรุปข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน ๐๒)

สรุปข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ. .....

ระหว่าง วัน/เดือน/ปี..... ถึง วัน/เดือน/ปี .....

กองนิติการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

| เดือน | จำนวนเรื่อง | ประเภทเรื่องร้องเรียน | | | | | ผลการดำเนินการ | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | การผลิตบัณฑิต | วิจัยและพัฒนา | การส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม | ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | การบริหารจัดการเชิงพุทธบูรณาการ | | |
| มกราคม | | | | | | | | |
| กุมภาพันธ์ | | | | | | | | |
| มีนาคม | | | | | | | | |
| เมษายน | | | | | | | | |
| พฤษภาคม | | | | | | | | |
| มิถุนายน | | | | | | | | |
| กรกฎาคม | | | | | | | | |
| สิงหาคม | | | | | | | | |
| กันยายน | | | | | | | | |
| ตุลาคม | | | | | | | | |
| พฤศจิกายน | | | | | | | | |
| ธันวาคม | | | | | | | | |

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รวบรวม/ผู้รับรอง

(.....)

ตำแหน่ง.....