



คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คำนำ

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

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และการสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ศรัทธาต่อการบริหารของส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนำค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
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 ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๔
๒.๒.๑ การผลิตบัณฑิต	๔
๒.๒.๒ วิจัยและพัฒนา	๕
๒.๒.๓ ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม	๕
๒.๒.๔ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	๕
๒.๒.๕ การบริหารจัดการเชิงพุทธบูรณาการ	๕
๒.๓ ความหมายประเภทของเรื่องที่ร้องเรียน	๕
๒.๔ ตัวอย่างหน่วยงานผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๗
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๘
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๓.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๑
๓.๓ แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงาน ของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๒
๓.๔ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๑๔

บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และระบบติดตามประเมินผล

๔.๑ กฎหมายระเบียบ	๑๘
๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๘
๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๑๙
๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๙

บทที่ ๕ ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการทำ Work Flow	๒๒
๕.๒ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ	๒๓
๕.๓ แบบฟอร์มต่างๆ	๒๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและสอดคล้องกับกรอบ ยุทธศาสตร์และแนวนโยบายในด้านต่าง ๆ อาทิ กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกระดับ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยนำสู่ค่าดัชนี ภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วย งานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียน ของส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประกอบด้วย เว็บไซต์หลักโดยมีสายตรงอธิการบดี /ข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ แผนป้องกันการทุจริต การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต รายงาน และ รายงานการสรุปข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามคู่มือแนวปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ วรรคหนึ่ง “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับข้อร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่ อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องรา

ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วน จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส บูรณาการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำรงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในบทนี้ในการกล่าวถึงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะที่ ๑๓ (๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) พันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พร้อมยกตัวอย่างส่วนงานที่รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดย กองนิติการได้รวบรวม และเรียบเรียงรายละเอียดดังนี้

๒ ๑ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบ

๒ ๒ ประเภทของข้อร้องเรียน

๒ ๓ ความหมาย ประเภท ของเรื่องที่ร้องเรียน

๒ ๔ ส่วนงานรับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๒ ๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย แบ่งส่วนงานออกเป็น ๑ สำนักงานอธิการบดี ๒ สำนักงานวิทยาเขต ๓ บัณฑิตวิทยาลัย ๔ คณะ ๕ สถาบัน ๖ สำนัก ๗ ศูนย์ ๘ วิทยาลัย ตามประกาศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของส่วนงานในมหาวิทยาลัย ดังนั้นเรื่องใดที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบการจัดการกระบวนการร้องเรียนให้สำเร็จตามโครงการดังกล่าว

ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในมหาวิทยาลัย รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของสำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงาน รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ประสาน เปรียบ และกำกับให้ส่วนงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนงานดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของบุคลากรในส่วนงาน คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนงานและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒.๒ ประเภทของข้อร้องเรียน

ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตที่ประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กำหนดประเภทของข้อร้องเรียนเพื่อให้สอดคล้อง แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะที่ ๑๓ (๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ให้ตรงตามพันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดังนี้

๒.๒.๑ การผลิตบัณฑิต

ให้เป็นไปตามอัตลักษณ์ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา บูรณาการในกระบวนการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ได้บัณฑิตที่ได้คุณภาพ เป็นไปตามของแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติที่ให้การศึกษ เป็นเครื่องมือกลไกในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเป็นพลเมือง มีทักษะความรู้ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และดำรงชีวิตในสังคมอย่างเป็นสุข โดยมุ่งเน้นมาตรฐานการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes)

อันเป็นหลักการสำคัญของการกำหนดกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

๒.๒.๒ วิจัยและพัฒนา

โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านพระพุทธศาสนา ศาสนา บูรณาการกับศาสตร์อื่น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาของชุมชน สังคม ประเทศชาติ ตามเป้าหมาย หลักของนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ ๙

๒.๒.๓ ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการแก่สังคม

พัฒนางานบริการวิชาการแก่สังคมให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับชาตินานาชาติภายใต้กระบวนการสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญอย่างลึกซึ้งในหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา จนเป็นผู้นำด้านการเผยแพร่และให้บริการด้านพระพุทธศาสนาตามที่ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับกับประชาชนในสังคมโลก

๒.๒.๔ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

พัฒนางานส่งเสริมพระพุทธศาสนาและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ โดยมุ่งส่งเสริมพระพุทธศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ ผ่านกระบวนการจัดกิจกรรมอย่างมีส่วนร่วม

๒.๒.๕ การบริหารจัดการ

พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้เป็นต้นแบบขององค์กรที่นำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการกับการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ ความหมาย ประเภทของเรื่องที่รับร้องเรียน

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	หมายถึง/ความหมาย	ตัวอย่าง	หมายเหตุ
๑) การผลิต บัณฑิต	เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็น เรื่องที่ เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียน การ สอนและการวัดผลคะแนน ตั้งแต่ กระบวนการเริ่มแรก สมัครเป็นนิสิตจน สำเร็จการศึกษาและเกี่ยวกับเรื่องการ ตรวจสอบวุฒิการศึกษา คุณภาพการจัด การศึกษาเป็นไปตามระเบียบของ มหาวิทยาลัยหรือไม่ รวมถึงการคัดลอก ผลงานด้านวิชาการเฉพาะส่วนของนิสิต ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โท เอก	๑.การให้ผลคะแนนการเรียนนิสิต เป็นไป ตามระเบียบของ มหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร ๒.การทุจริตการสอบของนิสิต นักศึกษา ๓.การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม มาตรฐาน หรือตามหลักวิชาการหรือไม่ อย่างไร ๓.อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิ ที่จะสอน ใน รายวิชานั้นๆ หรือไม่ ๔.มีการคัดลอกผลงานทางวิชาการหรือไม่	
๒) วิจัยและ พัฒนา	เรื่องเกี่ยวกับการวางแผน และพัฒนา งานวิจัย เช่น การขอทุนและรับทุน งานวิจัย การคืนทุนงานวิจัย การติดต่อ ประสานงาน การรับรอง การคัดลอก ผลงาน การเผยแพร่และนำไปใช้ รวม การลงนามในสัญญาทุนอุดหนุน งานวิจัย	๑.บุคลากรหรือส่วนงานไม่ปฏิบัติ ตาม สัญญาทุนอุดหนุนงานวิจัย ๒.การคัดลอกผลงานวิจัย ๓.ผลงานวิจัยไม่ได้คุณภาพ มาตรฐานเป็น ที่ยอมรับ ๔.การไม่อนุมัติให้ทุนอุดหนุนงานวิจัย	
๓) ส่งเสริม พระพุทธศาสนา และบริการ วิชาการแก่ สังคม	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเผยแพร่พระ ธรรมคำสอน รวมถึงพระสงฆ์ สามเณร ปฏิบัติหน้าที่ ละเว้น ละเลย อันอยู่ใน ขอบเขตอำนาจของมหาวิทยาลัย	๑ การเผยแพร่พระธรรมคำสอนผิดไป จากพระธรรมหรือไม่ ๒ พระสงฆ์ สามเณรปฏิบัติหน้าที่ ละ เว้น ละเลย อันอยู่ในขอบเขตอำนาจ ของมหาวิทยาลัยหรือไม่ ๓ ผลกระทบจากการก่อสร้างเสนาสนะ ๔ การบริจาคและรับบริจาค	สำนักส่งเสริม พระพุทธศาสนา และบริการ วิชาการแก่ สังคม

๔) ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการส่งเสริมพระพุทธศาสนาและศิลปวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการทำนุบำรุงรักษาซึ่งศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	๑ บุคลากรหรือส่วนงานขาดคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และมีคุณลักษณะที่พึงปรารถนาในระบบวิถีไทยอันดีงาม ๒ ส่วนงาน บุคลากร นิสิต นักศึกษา ไม่สนองนโยบาย สืบสาน อนุรักษ์ ประเพณีศิลปวัฒนธรรมไทยของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๓ การบริการวิชาการที่เกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ	
๕) การบริหารจัดการ	การบริหารจัดการองค์การเชิงบูรณาการเพื่อให้เป็นต้นแบบขององค์กรที่นำหลักพระพุทธศาสนามาบูรณาการกับการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ	๑ การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุมีความโปร่งใสตรวจสอบได้หรือไม่ ๒ กระบวนการ การสอบ การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นถูกต้องหรือไม่ ๓ กระบวนการจ้าง การเลิกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนถูกต้องหรือไม่ ๔ การจ่ายเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าวิทยฐานะ รวมทั้งการจ่ายเงินอื่นๆ ๕ การบริหารงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ประกาศหรือไม่ ๖ การดำเนินงานทางวินัยหรือตามประมวลจริยธรรมหรือไม่	

๒.๔ หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่อธิการบดีมอบหมาย เพื่อให้เป็นไปตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงมีคำสั่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่ ๑๑๐๓/๒๕๖๕ เรื่อง มอบอำนาจและหน้าที่ให้รองอธิการบดีสั่งการ กำกับดูแลและรับผิดชอบงานแทนอธิการบดี ฉะนั้น เรื่องที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงต้องระบุผู้รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบร่วม เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายจึงแบ่งส่วนความรับผิดชอบ

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล

และเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่

๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าส่วนงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ส่วนงานผู้รับผิดชอบหลัก/ส่วนงาน ผู้รับผิดชอบร่วม	ตัวอย่าง	หมายเหตุ
๑ การผลิตบัณฑิต	ผู้รับผิดชอบนโยบาย ๑ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ๒ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต ๓ รองอธิการบดีวิทยาเขต ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติการ ๑ กองวิชาการ ๒ กองกิจการนิสิต ๓ สำนักทะเบียนและวัดผล ๔ สำนักงานวิชาการในวิทยาเขตหรือ วิทยาลัย ๕ กองนิติการ ผู้รับผิดชอบร่วม ๑ คณะ ๒ วิทยาเขต ๓ สถาบัน ๔ สำนัก ๕ ศูนย์ ๖ วิทยาลัย	การให้ผลคะแนนการเรียนของนิสิตไม่ เป็นไปตามกฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	หากเรื่องที่เกิดขึ้นจาก วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมี กองกิจการ วิทยาเขตร่วม
๒ วิจัยและพัฒนา	ผู้รับผิดชอบนโยบาย ๑ รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา ๒ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ๓ รองอธิการบดีวิทยาเขต ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ ๑ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ๒ กองวิชาการ ๓ สำนักงานวิชาการในวิทยาเขตหรือ วิทยาลัย ๔ กองนิติการ ผู้รับผิดชอบร่วม ๑ คณะ ๒ วิทยาเขต ๓ สถาบัน ๔ สำนัก ๕ ศูนย์ ๖ วิทยาลัย	การคัดลอกผลงานวิจัยโดยไม่ชอบ	หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยา เขต วิทยาลัย สงฆ์ฯลฯ ต้องมี กองกิจการวิทยา เขตร่วม

๓ การบริการวิชาการ	ผู้รับผิดชอบนโยบาย ๑ รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา ๒ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ๓ รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ๔ รองอธิการบดีวิทยาเขต ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ ๑ สำนักงานวิชาการในวิทยาเขตหรือวิทยาลัย ๒ สำนักส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม ๓ สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔ สำนักงานพระสอนศีลธรรม ๕ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ๖ สถาบันวิปัสสนาธุระ ๗ กองวิชาการ ๘ กองนิติการ ผู้รับผิดชอบร่วม ๑ คณะ ๒ วิทยาเขต ๓ สถาบัน ๔ สำนัก ๕ ศูนย์ ๖ วิทยาลัย	การเผยแพร่พระธรรมคำสอนผิดไปจากพระธรรมวินัย	หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขตวิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตร่วม
๔ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ผู้รับผิดชอบนโยบาย ๑ รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ๒ รองอธิการบดีวิทยาเขต ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ ๑ สำนักส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม ๒ สำนักงานพระสอนศีลธรรม ๓ สถาบันวิปัสสนาธุระ ๔ กองนิติการ ผู้รับผิดชอบร่วม ๑ คณะ	บุคลากร นิสิต หรือประชาชนร้องเรียน ไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการสืบสาน อนุรักษ์ประเพณีศิลปวัฒนธรรมไทยของมหาวิทยาลัย	หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตร่วม

	๒ วิทยาเขต ๓ สถาบัน ๔ สำนัก ๕ ศูนย์ ๖ วิทยาลัย		
๕ การบริหารจัดการ	ผู้รับผิดชอบนโยบาย ๑ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ๒ รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา ๓ รองอธิการบดีวิทยาเขต ๔ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ผู้รับผิดชอบปฏิบัติการ ๑ สำนักส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม ๒ สำนักงานพระสอนศีลธรรม ๓ สถาบันวิปัสสนาธุระ ๔ กองนิติการ ผู้รับผิดชอบร่วม ๑ คณะ ๒ วิทยาเขต ๓ สถาบัน ๔ สำนัก ๕ ศูนย์ ๖ วิทยาลัย	๑ การจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ ๒ การสอบ การบรรจุ การแต่งตั้งการเลื่อนขั้น ๓ การจ้าง การเลิกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทน ๔ การจ่ายเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าวิทยฐานะ รวมถึงการจ่ายเงินอื่น ๆ	หากเรื่องที่เกิดขึ้นจากวิทยาเขต, วิทยาลัยสงฆ์ ฯลฯ ต้องมีกองกิจการวิทยาเขตร่วม

บทที่ ๓
กระบวนการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดไว้ตามมาตรา ๔๑ "บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว" ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางใด ๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ จะส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยัง ผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว จึงดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลของการดำเนินการจากส่วนงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ส่วนงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อน

ของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานพยานต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบอาจจะทำ

ให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลใน

แต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยส่วน

งานรับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

กับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

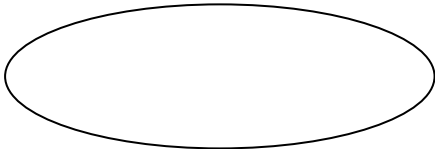
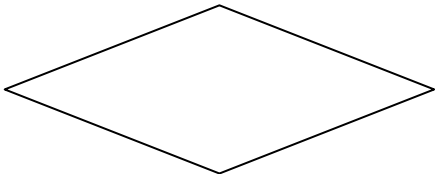
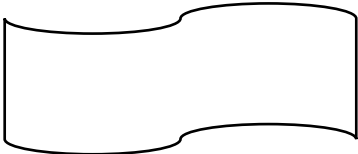
๓.๑ คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการทำ Work Flow

๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

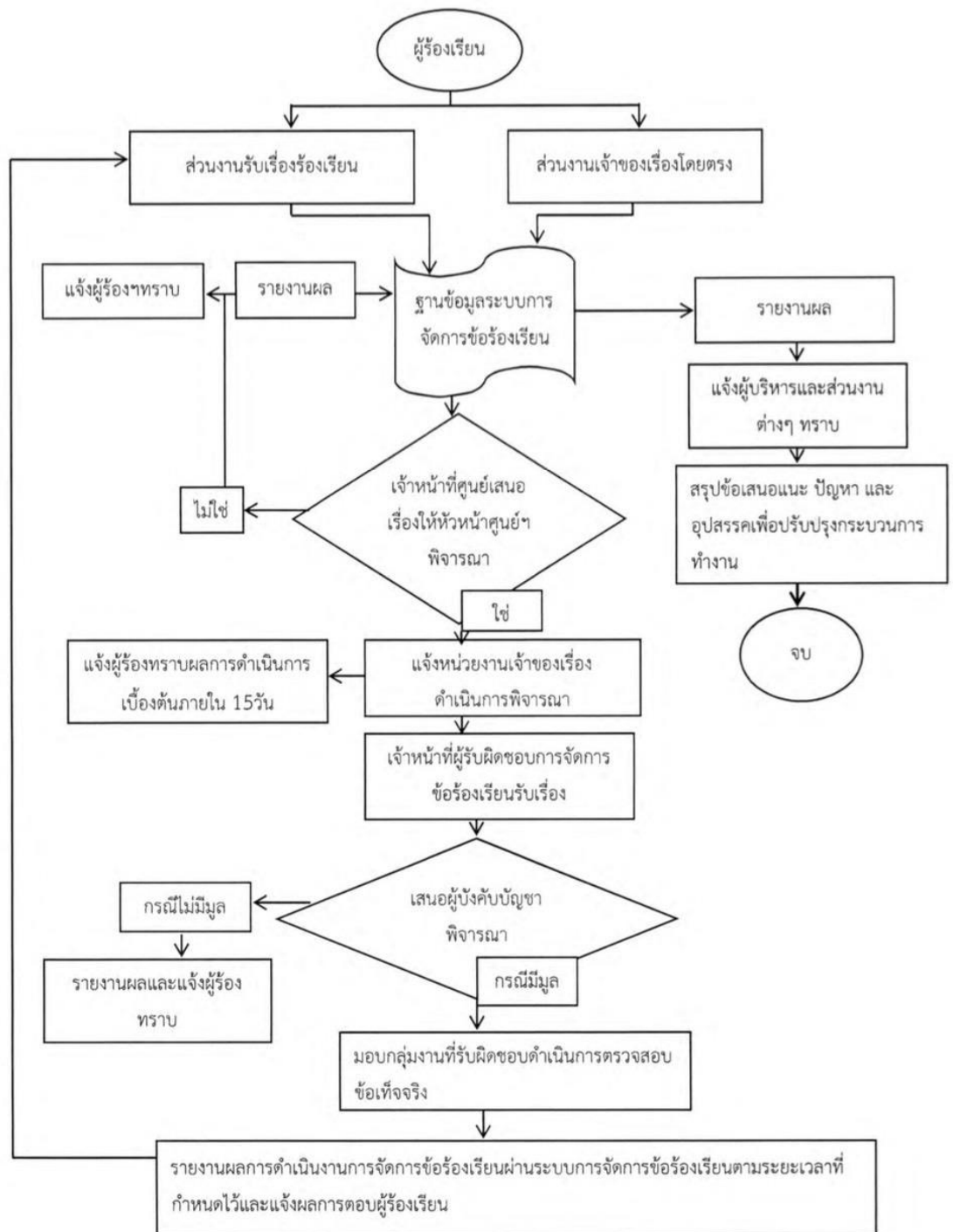
๓.๓ แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๔ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

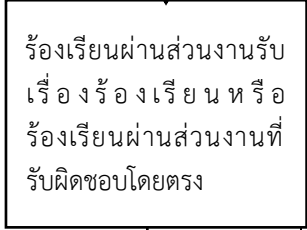
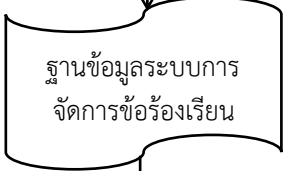
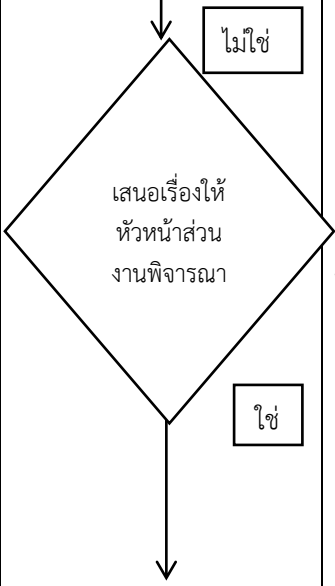
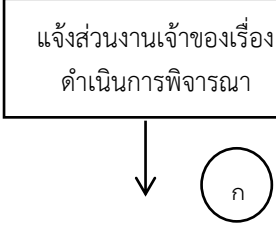
๓.๑ คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

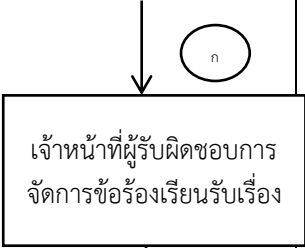
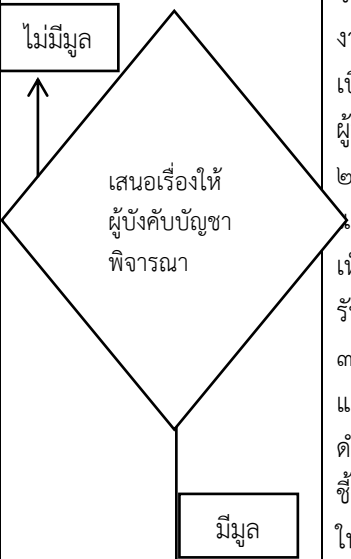
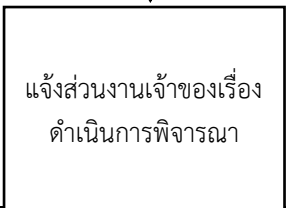
สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจเช่นการพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติเป็นต้น
	ฐานข้อมูลกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

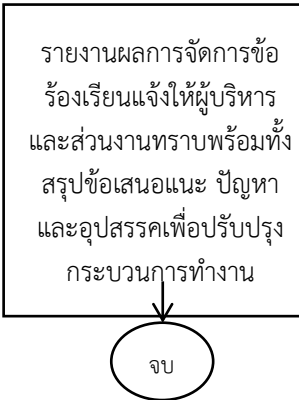
๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

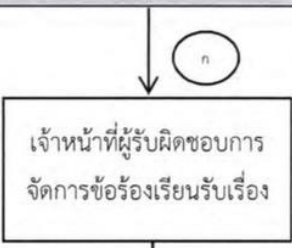
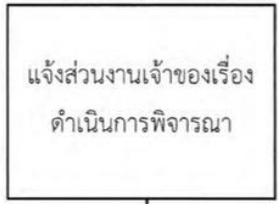


๓.๓ แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑				
๒		ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียนผ่านส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องเรียนที่ส่วนงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๕ นาที
๓		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๑๐ นาที
๔		๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ๒.หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยฯจะส่งเรื่องให้ส่วนงานที่รับผิดชอบต่อไป ๓.หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยฯจะต้องยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผล	- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน - ผู้อำนวยการส่วนงาน	๒ วัน
๕		ภายหลังผู้อำนวยการส่วนงานพิจารณาสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งข้อร้องเรียนให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนได้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	๑-๓ วัน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๖		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๑๐ นาที
๗		๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานศึกษารายละเอียดในเบื้องต้น เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ ๒.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อไป ๓.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่มีมูล ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผล	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน - ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๑-๒ วัน
๘		เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้ว เรื่องร้องเรียนที่มีมูลความจริง เห็นควรตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการมอบกลุ่มงานที่มีหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๕ นาที
๙		เมื่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบและได้ผลสรุปจนแล้วเสร็จนั้นให้รายงานผลการดำเนินการ โดยรายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และดำเนินการแจ้งผลข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน ๖๐ วัน และ จนกว่าจะได้ข้อยุติ

		ให้ได้ทราบโดยเร็ว		
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑๐		๑.เมื่อข้อร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานบันทึกการดำเนินการลงในฐานข้อมูล ๒.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน	-ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน -เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	๑๐-๓๐ นาที
๑๑		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดสรุปทำรายงานเสนอผู้บริหารและส่วนงานทราบพร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	-เจ้าหน้าที่ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน	รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๖		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๑๐ นาที
๗		๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานศึกษารายละเอียดในเบื้องต้นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาถึงการ ๒.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบต่อไป ๓.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผล	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน - ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๑-๒ วัน
๘		เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้ว เรื่องร้องเรียนที่มีมูลความจริง เห็นควรตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการมอบกลุ่มงานที่มีหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	๕ นาที
๙		เมื่อกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบและได้ผลสรุปจนแล้วเสร็จนั้นให้รายงานผลการดำเนินการ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และดำเนินการแจ้งผลข้อร้องเรียนให้ได้ทราบโดยเร็ว	ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน และจนกว่าจะได้ข้อยุติ

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑๐	 ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑.เมื่อข้อร้องเรียนได้รับผลสรุปการดำเนินการแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานบันทึกการดำเนินการลงในฐานข้อมูล ๒.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน	-ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน -เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	๑๐-๓๐ นาที
๑๑	 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้บริหารและส่วนงานทราบพร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน จบ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดสรุปทำรายงานเสนอผู้บริหารและส่วนงานทราบพร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	-เจ้าหน้าที่ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน	รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

๓.๔ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา
๗	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานศึกษา รายละเอียดจากนั้น เสนอให้ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ ๒.หากผู้บังคับบัญชาของส่วนงาน พิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มี มูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้กลุ่ม งานที่รับผิดชอบต่อไป ๓.หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผล	๑-๒ วัน
๘	มอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ หาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาสั่งการมอบกลุ่มงานที่ รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหา ข้อเท็จจริงโดยให้กลุ่มงานดำเนินการ ตรวจสอบตามกระบวนการของส่วน งาน ซึ่งแต่ละเรื่องร้องเรียนอาจจะมี วิธีการดำเนินการที่แตกต่างกันไปตาม รายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะ ตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อ รวบรวมนำมาประกอบการพิจารณา ผล การวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน	๑๕ นาที
๙	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของการ ร้องเรียน เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการ ดำเนินการโดยบันทึกผลการ ดำเนินงานตามระยะเวลาที่ได้กำหนด ไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียนทราบด้วย ซึ่งจะทำเป็น หนังสือหรือรายงานผ่านช่องทางที่ผู้ ร้องเรียนได้ร้องเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียน จะประสานงานทาง โทรศัพท์แจ้งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ ทราบ ว่าถึงกำหนดระยะเวลาในการ	รอบ ๓๐ วัน ๖๐ วัน และจนกว่าจะ ได้ข้อยุติ

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 และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ การเก็บเอกสาร รวมถึงวิธีการนำระบบติดตามและประเมินผลมาใช้ในการปฏิบัติงานดังกล่าว

๔. ๑ กฎหมาย ระเบียบ

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ ที่นำมาบังคับใช้

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องทุกหน่วยงานของรัฐและได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

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. ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๙. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙

๑๐. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๕๕

๑๑. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลัก วิธีการ และ พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๔๓

๑๒. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์และพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๔๓

๑๓. ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีสอบสวนบุคลากรผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย 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
คู่มือแนวปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย	ส่วนงานปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตมหาวิทยาลัยมหาจุฬา ลกรณราชวิทยาลัย	กองนิติการ สำนักงาน อธิการบดี	๑ ปี (ทบทวน)
	Google Drive	กองนิติการ สำนักงาน อธิการบดี	Available

๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ตัวชี้วัด ๑ ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่
สะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลา ๑๕ วันตั้งแต่วันที่รับเรื่อง)

น้ำหนัก ร้อยละ ๒.๕

คำอธิบาย การรักษามาตรฐาน หมายความว่า การรักษาและป้องกันสิ่งที่เป็นเกณฑ์ที่รับรองเกี่ยวกับการ
รับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หมายความว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูล การดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ
ผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

$$\text{ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไข ภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

หมายเหตุ : ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด = ๑๕ วันทำการ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ ส่วนงานได้รับเรื่อง จนถึง
การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่
เป็นบัตรสนเท่ห์หรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน

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

ตัวชี้วัด ๒ ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ
 ให้นำนัก ร้อยละ ๒.๕
 คำอธิบาย ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเรื่อง
 ต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับส่วนงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็น
 ทางการอยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจากไม่
 ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน
 ในพื้นที่

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
 กรณราชวิทยาลัย ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บกพร่องในอำนาจหน้าที่ ไม่เต็มใจ
 บริการ ขาดจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความประพฤติส่วนตัวที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการ
 อาทิเช่นกรณี ดังต่อไปนี้

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้
 ร้องได้ทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (ส่วนงาน
 เจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง
 ตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓) เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการ
 ดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานราชการอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจ
 หน้าที่และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานราชการที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในกระบวนการร้องเรียน แยกประเภทได้ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่ยุติ เช่น ไม่มีมูล ไม่มีพยานหลักฐานที่เพียงพอ คู่กรณีตกลงกัน

ได้

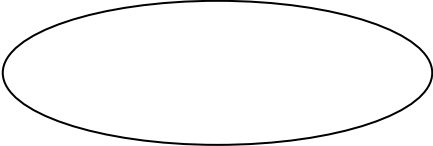
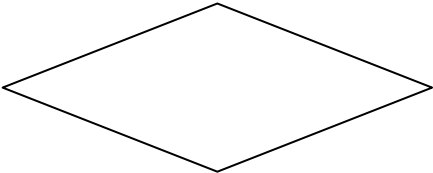
๒) ข้อร้องเรียนไม่มีมูล เช่น บัตรสนเท่ห์

๓) ข้อร้องเรียนอยู่ในกระบวนการทางศาล

๔) ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทที่ ๕
ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจเช่นการพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติเป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

๕.๒ 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	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒		

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ

ที่	ชื่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ	QR code Download	หมายเหตุ
๘	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘		
๙	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยประมวลจริยธรรมพุทธศักราช พ.ศ. ๒๕๕๕		
๑๐	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙		
๑๑	ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๕๓		
๑๒	ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์และพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ ของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๕๓		
๑๓	ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีสอบสวนบุคลากร ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย พ.ศ. ๒๕๕๓		
๑๔	ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง วินัย การรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๓		

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ

ที่	ชื่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ	QR code Download	หมายเหตุ
๑๕	ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องวินัยทางงบประมาณและการคลัง พ.ศ.๒๕๕๙		
๑๖	ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่องภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๗		

๕.๓ 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)



แบบฟอร์มการบันทึกการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 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)



แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านผู้รับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านผู้รับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

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)



แบบฟอร์มการแสดงเจตนาการขอลอนเรื่องร้องเรียน

วันที่/...../..... เวลา

๑.ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอลอนเรื่องร้องเรียน

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

๒.ข้อมูลผู้ร้องเรียน

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

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail:

๓.รายละเอียด

มีความประสงค์ขอลอนเรื่องร้องเรียนกรณี.....

.....

.....

๔.เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)

- ☐ ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน
- ☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว
- ☐ เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเอง
- ☐ ผู้ร้องไม่ตั้งใจให้ดำเนินการต่อ
- ☐ 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 ๐๖)

สรุปข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ.
ระหว่าง วัน/เดือน/ปี..... ถึง วัน/เดือน/ปี



กองนิติการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เดือน	จำนวนเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน					ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
		การผลิตบัณฑิต	วิจัยและพัฒนา	การส่งเสริม พระพุทธศาสนาและ บริการวิชาการแก่ สังคม	ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	การบริหารจัดการ เชิงพุทธบูรณาการ		
มกราคม								
กุมภาพันธ์								
มีนาคม								
เมษายน								
พฤษภาคม								
มิถุนายน								
กรกฎาคม								
สิงหาคม								
กันยายน								
ตุลาคม								
พฤศจิกายน								
ธันวาคม								

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รวบรวม/ผู้รับรอง
(.....)
ตำแหน่ง.....