



# บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ หน่วยนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โทร.๐๓๒-๔๙๓๖๖๗

ที่ วันที่ ๓ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

## เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

## ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ไตรมาส ๑ - ๒) มีผู้ร้องเรียนมาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน ๓ เรื่อง จากสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ไตรมาส ๑ - ๒) พบว่าเป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีที่ถูกลากรกระทำผิดข้อบังคับของมหาวิทยาลัย แต่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตต่อหน้าที่ราชการ และการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

## ปัญหา/อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

1. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
2. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพราะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรอบคอบ และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านกฎหมายมีเพียงคนเดียว ซึ่งมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการแสวงหาข้อมูล ซึ่งมีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ จึงเห็นสมควรเพิ่มบุคลากร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้กับบุคคลที่ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จากมติของ คณะผู้แทนนักศึกษา

นางสาวอริยา

นางสาวอริยา

24/12/60

อมร ภาสกรวิ

(นางสาวอริยา ชูเจริญ)

นิติกร

ในนาม - นางอริยา ชูเจริญ

ในนาม - คณะนักศึกษา

อริยา

24/12/60