

๒๐๒๓

๓๐ มี.ค. ๒๕๖๑

๑๐.๐๓๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.....
 ที่วันที่.....๓๐.....มีนาคม.....๒๕๖๑.....
 เรื่อง.....รายงานผลการร้องเรียนการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชน ไตรมาสที่ ๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มีการดำเนินการจัดทำช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามดัชนีความพร้อมรับผิด ตัวชี้วัดที่ ๒.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นกระบวนการในการให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน เช่น การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน การจัดซื้อจัดจ้าง ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการ การรับสินบน ความไม่โปร่งใสต่อการดำเนินการภายในองค์กร เป็นต้น โดยจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยมหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ ผู้รับฟังความคิดเห็น สายตรงผู้บริหาร นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จึงใคร่ขอรายงานผลการร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนดไว้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รอบ ๖ เดือน ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑) ดังแบบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน อธิการบดี (ผ่านรองอธิการบดีฝ่าย.....)

- เพื่อดำเนินการ
- เพื่อดำเนินการพิจารณา
- ตรวจสอบงบประมาณ


 (นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด)
 ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

30 มี.ค. 61
 - 170/21 ม.ค. ๖๑
 - ๑๗๖ ม.ค. ๖๑
 ๓๐ มี.ค. ๖๑

๓๐ มี.ค. ๖๑
 ๒๖.๕ ๑๗๖ ม.ค. ๖๑
 ๓๐ มี.ค. ๖๑

๓๐ มี.ค. ๖๑

๓๐ มี.ค. ๖๑

ลิ้มค ~ สแกนส่งแล้ว

วันที่.....

แบบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียน
จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การติดตามผลการร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการ)	ผู้รับผิดชอบ	ปัญหา/อุปสรรค
๑.	การสอบนอกตาราง	ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	ได้ทำการสอบถามไปยังผู้สอนเรื่องการจัดการสอบนอกตารางและได้ทราบถึงเหตุผล คำชี้แจงจากอาจารย์ผู้สอน และแจ้งไปยังผู้ร้องเรียนผ่านทาง E-mail	ไม่มีการติดต่อกลับจากผู้ร้องเรียน หลังจากที่ได้ทำการชี้แจงไปแล้วนั้น	ศศ.วนัสนันท์ ศิริรัตนะ ผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร แม่สอด	
๒.	เสื่อ	อยู่ระหว่างการดำเนินการตั้งกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง	ทำการสอบถามนักศึกษา ผู้ปกครอง รวมถึงอาจารย์ที่ถูกร้องเรียน (ซึ่งอาจารย์ดังกล่าวรับว่าจะคืนเงินให้)	อยู่ระหว่างรอผลการตรวจสอบ ณ เบื้องต้น นักศึกษายังไม่รับเสื่อ หรือ เงินคืน	ศศ.วนัสนันท์ ศิริรัตนะ ผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร แม่สอด	

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การติดตามผลการร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการ)	ผู้รับผิดชอบ	ปัญหา/อุปสรรค
๓.	การดำเนินงานของฝ่ายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอย่างไร ทำไมถึงได้เงินค่าเทอมล่าช้า	กองพัฒนานักศึกษาได้ประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนดังกล่าว	กองพัฒนานักศึกษาได้ชี้แจงข้อซักถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของฝ่ายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านทาง E-mail. ของผู้ร้องเรียน รายละเอียด ดังนี้ ทางมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการส่งเอกสาร กย ศ.ให้กับธนาคารกรุงไทยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สามารถเช็คได้ว่าเอกสารถูกส่งไปยังธนาคารหรือไม่ได้ที่เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา http://std.kpru.ac.th/th และทางเพจเฟซบุค http://www.facebook.com/kpru.stud/	ทุก ๑ เดือน	๑. นายกิตติกร กล้าแข็ง ๒. นางสาวสลิตา เพชรบูรณ์	๑. ยอดที่ได้รับ การจัดสรรไม่เพียงพอ ทำให้ต้องมีการขอยอดเพิ่ม และจากการขอยอดเพิ่มต้องใช้เวลานาน จนกว่าทางกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะอนุมัติเพิ่ม หรือเป็นไปได้ว่าไม่ได้รับเพิ่ม ทำให้กระบวนการต่อไปต้องหยุดลง เพราะต้องรอยอด

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การติดตามผลการร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการ)	ผู้รับผิดชอบ	ปัญหา/อุปสรรค
						<p>จัดสรรใหม่ที่ขอเพิ่มไป หรือถ้าไม่รียอดใหม่ กระบวนการต่อไปเจ้าหน้าที่ก็ต้องดำเนินการสองรอบซึ่งเป็นการทำซ้ำซ้อนมาก พอเกิดความล่าช้า</p> <p>กระบวนการต่าง ๆ ก็จะขยับล่าช้าไปเช่นกัน</p> <p>๒. การติดตาม นักศึกษามาแก้ไข เอกสารค่อนข้างยากและซ้ำมาก</p>

ลำดับ	ชื่อร้องเรียน	ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การติดตามผลการร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการ)	ผู้รับผิดชอบ	ปัญหา/อุปสรรค
						<p>เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามทั้งทางเฟสกลุ่มกยศ.โทรตามจากเบอร์ที่นักศึกษาให้ไว้ บางครั้งนักศึกษารับทราบแล้วก็ยังดำเนินการล่าช้า</p> <p>๓. การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเป็นไปค่อนข้างยากมาก</p> <p>๔. มีการปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มใหม่</p>

ลำดับ	ชื่อเรื่องเรียน	ผลการดำเนินการจัดการข้อ เรื่องเรียน	การตอบสนองต่อชื่อเรื่องเรียน	การติดตามผล การเรื่องเรียน (ระยะเวลา ดำเนินการ)	ผู้รับผิดชอบ	ปัญหา/อุปสรรค
						ทั้งหมดจากการ เซ็นรับรองแค่ ๒ คน เปลี่ยนมาเป็น ๕ คน ทำให้ เสียเวลาในส่วนนี้ ไปมากเพราะผู้ รับรองแต่ละท่าน อาจจะไปราชการ บ้าง ติดภารกิจ บ้าง๕. ระบบ ทะเบียนของ มหาวิทยาลัยฯกับ ทางกองทุนฯไม่ เอื้อต่อกัน เช่น ระยะเวลาที่เหลือ จากการเพิ่มถอน รายวิชาของ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การติดตามผลการร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการ)	ผู้รับผิดชอบ	ปัญหา/อุปสรรค
						มหาวิทยาลัยฯ คงเหลือน้อยกับการดำเนินการให้แล้วเสร็จนั้น เป็นไปได้ยากมาก ทั้งนักศึกษาฝึกงาน และนักศึกษาไม่มีเรียน ฯลฯ
๔.	การขอลดค่าปรับหนังสือที่ค้างกำหนดส่ง	นำเสนออธิการบดีเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีที่เสนอบันทึกข้อความถึงอธิการบดีและผู้อำนวยการฯ	ประชุมหารือร่วมกันระหว่างอธิการบดี ผู้อำนวยการ ผู้ร้องเรียน พร้อมรับฟังเหตุผลและอธิการบดีตัดสินใจในการชำระค่าปรับตามระเบียบว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๒๑ ผู้ใช้บริการทำผิดข้อควรปฏิบัติอื่น ๆ ให้อยู่ในดุลยพินิจของอธิการบดีที่จะพิจารณาการลงโทษตามที่เห็นสมควร	ภายใน ๒-๕ วัน	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ	ผู้ร้องเรียนยังไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและชำระตามการพิจารณาของอธิการบดี