



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียน

ศูนย์รับซื้อร้องเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้ประกาศนโยบายการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างค่านิยมการปฏิบัติตนสำหรับบุคลากรของ มหาวิทยาลัย โดยให้ยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของบุคลากร จึงจำเป็นต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี ฉบับนี้ เพื่อเป็นเครื่องมือหรือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ ศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สามารถจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นที่ยุติด้วยความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและปราศจากการทุจริตใด ๆ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้ง ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	๔
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๕
สถานที่ตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน	๕
หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับข้อร้องเรียน	๕
ประเภทของข้อร้องเรียน	๕
คำจำกัดความ	๕
บทที่ ๒ แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน	
ลักษณะของข้อร้องเรียน	๗
หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน	๗
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน	๘
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน	๘
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๙
การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	๙
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๙
บทที่ ๓ ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน	๑๐
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน (นักศึกษา)	๑๑
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	๑๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๑๒
แนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	๑๒
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๑๓
มาตรฐาน	๑๓
จัดทำโดย	๑๓
แบบฟอร์มข้อร้องเรียน	๑๔

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ระบุว่า “ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ประกอบกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

การจัดตั้ง ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จากช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ตลอดจนยึดหลักตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ และเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน จะปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเก็บข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการร้องเรียน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้นไป

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าจักได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนตามที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สถานที่ตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับข้อร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน จัดการข้อร้องเรียน ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยที่มาจากช่องทางารรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ และให้บริการข้อมูลข่าวสารรับเรื่องราวปัญหาของผู้มาติดต่อขอรับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประเภทของข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใส ไม่เป็นธรรม เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ เป็นต้น

คำจำกัดความ

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔)

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียของ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียของ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีกระทำการทุจริต ต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้อง ปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร กระทำการโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กระทำการโดย ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ ตลอดจนเรื่องที่ได้รับการ ร้องเรียนจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือ ผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บทที่ ๒

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

ลักษณะของข้อร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตามลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๕ กระทำการโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่
- ๑.๖ กระทำการโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๑.๗ กระทำการมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

๒. เรื่องที่เป็นข้อร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องจริงมิใช่เป็นเรื่องบอกเล่าต่อกันมาเพื่อหวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการเพื่อร้องเรียน ต้องไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ยืนยันตัวตนจริง เพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้ เว้นแต่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีลักษณะตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยกระทำการตามลักษณะของข้อร้องเรียนข้างต้น หรือเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
- ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีลักษณะตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น แจ้างเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

๔. ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

อธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน นิติกร เจ้าหน้าที่งานบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. **ร้องเรียนด้วยตนเอง** โดยผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

๒. **จดหมาย** โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สำนักงานอธิการบดี เลขที่ ๑๓๒ ถนนนิสรภาพ แขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๓. **ทางโทรศัพท์** ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี หมายเลข ๐๒-๘๙๐๑๘๐๑ ถึง ๘ ต่อ ๓๐๑๖, ๓๐๑๗ โดยตรง หรือหน่วยงานกลุ่มงานวินัยและนิติการ หมายเลข ๐๒-๘๙๐๑๘๐๑ ถึง ๘ ต่อ ๔๐๒๒

๔. **ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย** ที่ <http://www.dru.ac.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน” สายตรงอธิการบดี

๕. **กล่องรับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย อาคาร ๓ ชั้น ๑**

๖. **จากช่องทางอื่น ๆ** เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนเป็นช่องทางหลักในการรับข้อร้องเรียน
๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอข้อร้องเรียนต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณา
 ๓. กรณีข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่แนะนำผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือเห็นว่าข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวให้อธิการบดีทราบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 ๔. อธิการบดีส่งข้อร้องเรียนให้นิติกร เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเบื้องต้นและเสนอความเห็น
 ๕. อธิการบดีส่งข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่ากรณีมีมูลหรือไม่มีมูลหรือซับซ้อนหรือไม่ซับซ้อนและเสนอความเห็น
 ๖. อธิการบดีสั่งการดำเนินการ ดังนี้
 - ๖.๑ ในกรณีมีมูลและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้ดำเนินการแก้ไขและเยียวยา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ สรุปรายงานผลต่ออธิการบดี
 - ๖.๒ ในกรณีมีมูลและยุ่งยากซับซ้อน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ สรุปรายงานผลต่ออธิการบดี
 - ๖.๓ กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ อย่างเคร่งครัด

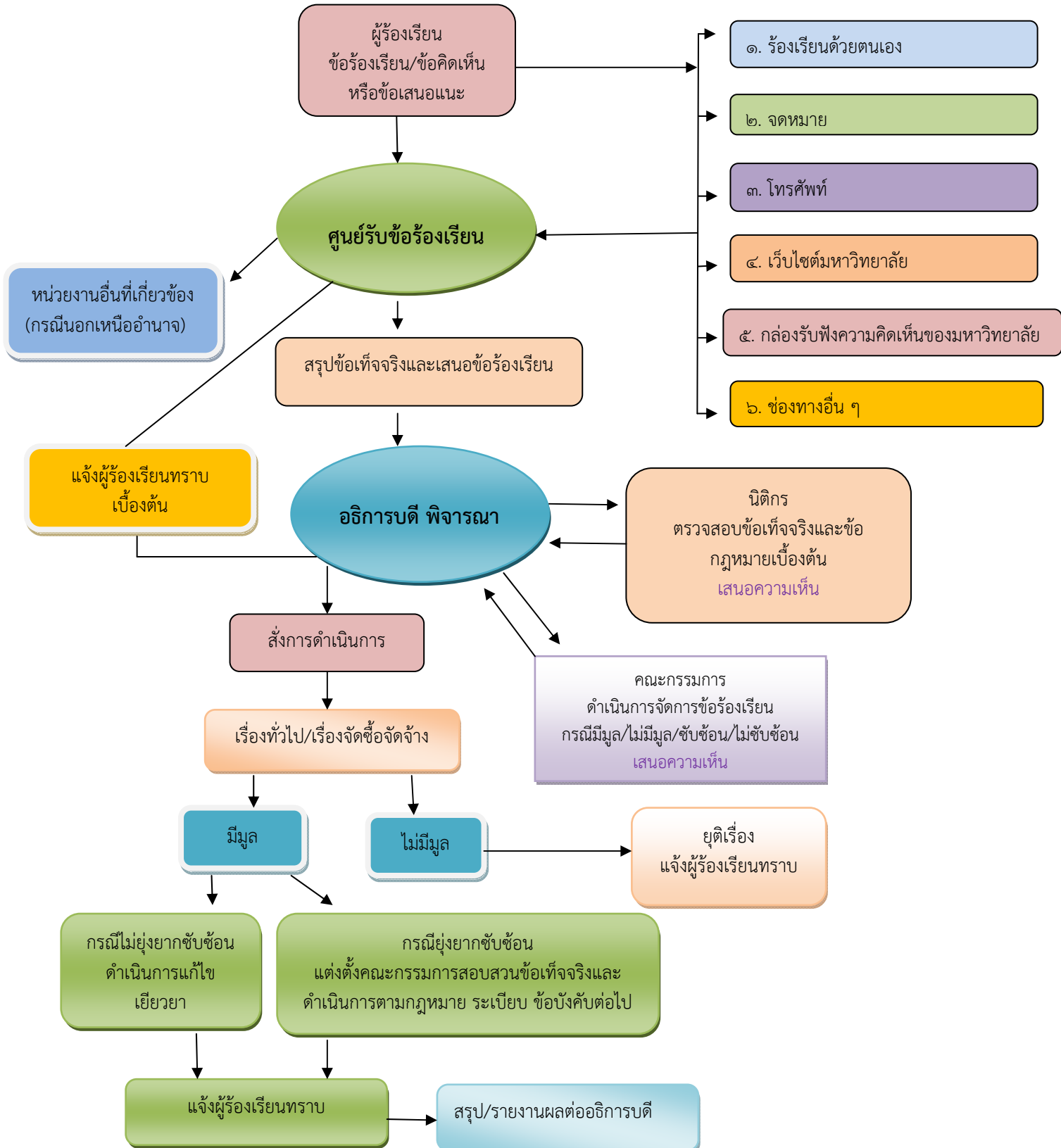
ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ตั้งแต่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

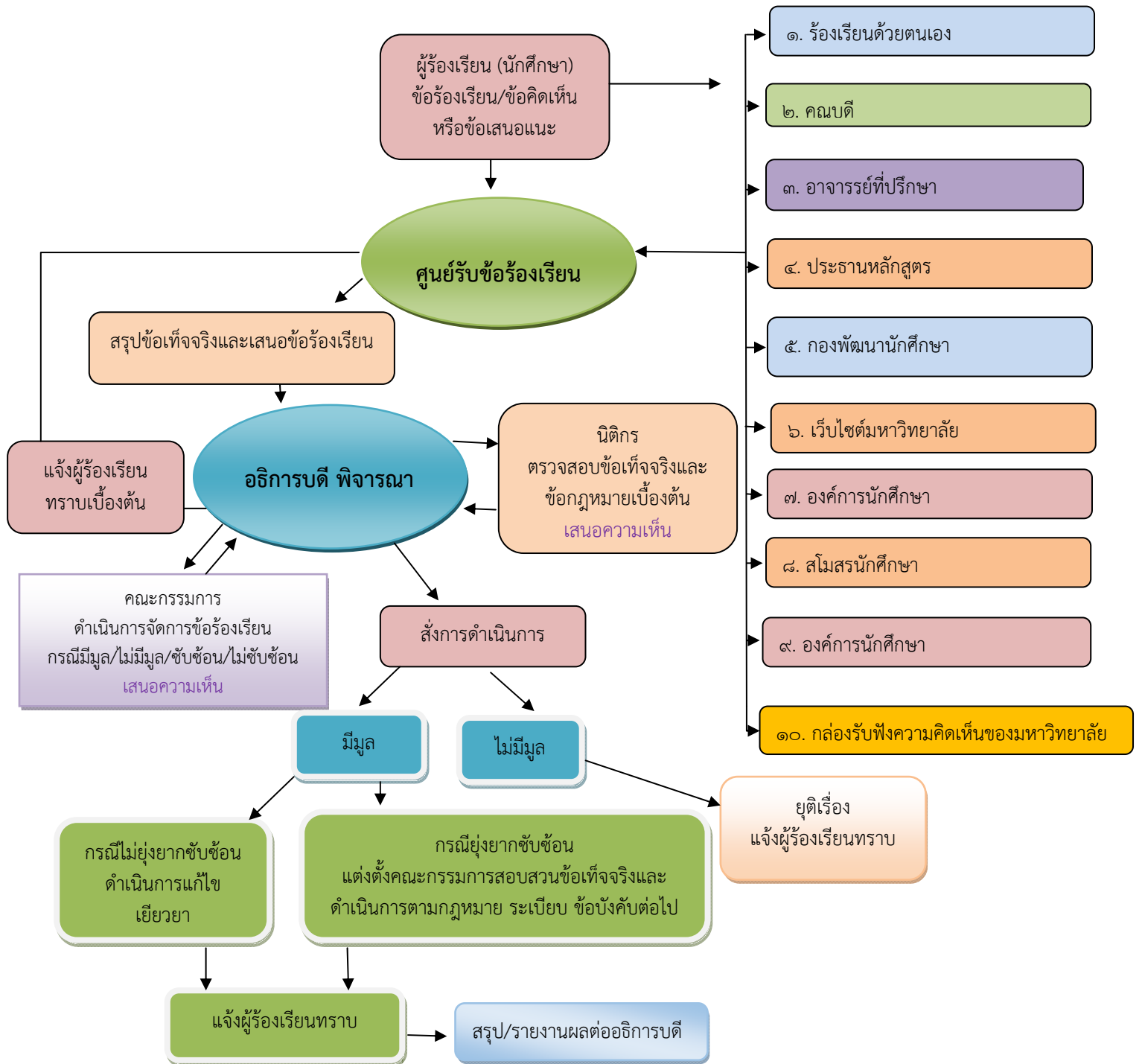
บทที่ ๓

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน



๒. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน (นักศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



จัดทำโดย : กลุ่มงานวินัยและนิติการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

๑. จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๒. ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน
๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
๔. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีทราบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ช่องทางอื่น ๆ	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

แนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเองยื่นข้อร้องเรียน ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำแบบฟอร์มข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดให้ชัดเจน ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน วัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๒. กรณีร้องเรียนทางจดหมาย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องอ่านข้อความที่ร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลตลอดจนเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด และสรุปข้อเท็จจริงเพื่อเสนอข้อร้องเรียนต่ออธิการบดี

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เรื่องที่ร้องเรียนเป็น เรื่องอะไรและปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียน ลงในแบบข้อร้องเรียนที่กำหนด กรณีข้อร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามข้อมูลให้ชัดเจนและหากมีข้อมูลเป็นเอกสารก็ให้ส่งพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกวัน

๕. กรณีร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกวันและข้อร้องเรียนต้องมีรายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน วัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น กรณีข้อร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีลักษณะตาม มติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อ ประกอบการพิจารณา

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทาง การร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนไว้ เป็นหลักฐาน

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายในกำหนด เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน จักได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน และรวบรวมจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี ต่อไป

มาตรฐานงาน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำโดย

ศูนย์รับข้อร้องเรียน (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบฟอร์มข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์.....อีเมล.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

.....มีความประสงค์ข้อร้องเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารพยานหลักฐาน
ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน