

คู่มือการปฏิบัติงาน  
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ประจำปี ๒๕๖๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนโดยตรง และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ กระบวนการและวิธีดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้ประกาศนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนเพื่อมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือ และปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้ประกอบการปฏิบัติงานด้านการจัดการ เรื่องข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยต่อไป

คณะกรรมการ

จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักเกณฑ์และเหตุผล	๔
สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๔
วัตถุประสงค์	๔
ประเภทข้อร้องเรียน	๕
ขอบเขตของกระบวนการ	๕
คำจำกัดความ	๕
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๕
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๖
การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๖
ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน	๗
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๘
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๘
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
ระบบตอบสนอง / รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	๙
แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน	๑๑
แบบคำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
แบบรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	๑๓
แบบรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)	๑๔
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๕

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**๒. สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**

ตั้งอยู่ เลขที่ ๖๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

**๓. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีทราบ กระบวนการ

๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

#### ๔. ประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่

- ๑) ข้อร้องเรียน หรือ
- ๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

#### ๕. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอน รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการ ข้อร้องเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ

#### ๖. คำจำกัดความ

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ นักศึกษา นักวิจัย ประชาชนที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัย

“**การจัดการ**” หมายถึง การสั่งการ การดำเนินการ การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินการดำเนินงาน

“**ข้อร้องเรียน**” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย การร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

“**ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

“**ประเภทข้อร้องเรียน**” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

“**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากร ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

#### ๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบกำกับดูแลงานวินัยและนิติการ และเจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร

#### ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ตั้งแต่ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

#### ๙. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) **ติดต่อด้วยตนเอง** โดยผู้รับบริการสามารถติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

(๒) **จดหมาย** โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี” เลขที่ ๖๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

(๓) **ทางโทรศัพท์** ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี หมายเลข ๐๔๒-๒๑๑๐๔๐ ต่อ ๑๑๒๗

(๔) **ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย** ที่ <https://www.udru.ac.th> ในเมนูหลัก เลือกเมนูด่วน เมนูมุมขวามือ ไปที่หัวข้อสายตรงอธิการบดี

(๕) **ช่องทางอื่น ๆ** เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชนมหาวิทยาลัย ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียน สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนออธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

#### ๑๐. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ อย่างเคร่งครัด

๑๑. ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการดำเนินการ
๑	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น/ สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล มหาวิทยาลัย	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ ของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัย - การสอบถามข้อมูลด้าน การศึกษา การวิจัย การบริการ	๒ วัน
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพให้บริการของ หน่วยงาน ไม่เกิน	ไม่เกิน ๔ – ๖ วัน ทำการ
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของอธิการบดี รองอธิการบดี หรือที่ประชุม กบม.	- การเรียกร้องให้ มหาวิทยาลัยชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของ บุคลากร มหาวิทยาลัย - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัด จ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจ มหาวิทยาลัย	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย	- การรับรองหลักสูตร ของสภาวิชาชีพ - การจรรยาบรรณ มหาวิทยาลัย	๑ วัน (ชี้แจงให้ ผู้ร้องเรียน ทราบ)

## ๑๒.หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(๑) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	๑.พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒.พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๓.พิจารณาข้อร้องเรียนฯ ๔.พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ๕.รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๒) ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑.ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย ๒.สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
(๓) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	๑.พิจารณามอบหมายการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๔) คณะกรรมการฯ ระดับมหาวิทยาลัย	๑.เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒.ทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ ๓.ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๔.รับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ๕.ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ๖.จำแนกข้อร้องเรียน ๗.ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ ๘.รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๕) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	๑.ส่งเรื่องร้องเรียนฯ ๒.รับทราบผล

## ๑๓. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ ต้องการช่องทางในการร้องเรียน คิดเห็น และเสนอแนะ อีกทั้งต้องการให้นำข้อมูลช่องทางต่าง ๆ ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

## กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๕

มาตรา ๓๘ ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน



มาตรา ๔๑ กำหนดให้ในกรณีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจงปัญหาและอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา ๔๒ กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

#### ๑๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ความเห็นมอบฝ่ายกฎหมาย โดยมีนิติกรเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการณ์ เป็นอิสระ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน สืบหาข้อเท็จจริง แล้วพิจารณาความผิดนั้น ๆ แล้วเปรียบเทียบปรับหรือมีบทลงโทษ

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคล/บุคลากรในหน่วยงานหรือคณะฯ

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนกรุณา ระบุตัวบุคคล/หน่วยงาน/คณะที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

#### ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมของบุคลากร/ความบกพร่องช่องทางบริการ/วินัยช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องตนเองต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พิจารณาเรื่องร้องเรียน

๒. ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์ โดยพิมพ์เป็นหนังสือ เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

#### คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. อธิการบดี	ที่ปรึกษา
๒. รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย	ประธานกรรมการ
๓. คณบดีที่ได้รับมอบหมาย	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๕. นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

#### ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

## ระบบตอบสนอง / รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

### ระบบตอบสนอง

แจ้งทางไปรษณีย์ตอบกลับ โดยมีหนังสือแจ้งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และให้ผู้ถูกกล่าวหา นำพยานหลักฐานมาแสดงต่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณาว่าข้อมูลหลักฐานใดมีน้ำหนักพยานมากกว่าจะสรุปทำเป็นรายงานการเสนอต่ออธิการบดีลงนาม แล้วจัดส่งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการพิจารณา แล้วยินยอมปฏิบัติตามการพิจารณาดังกล่าว

### รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

เมื่อประชุมพิจารณาข้อกล่าวหาโดยคณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการจัดทำสรุปการพิจารณาของคณะกรรมการเสนอต่ออธิการบดีลงนามในพิจารณาแล้ว จึงจะจัดส่งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหาได้ทราบถึงผลการพิจารณา ภายใน ๑๕ วัน โดยจัดส่งเป็นจดหมายตอบกลับ EMS เพื่อความรวดเร็วมากที่สุด ถ้ามีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถามจากทางเลขานุการคณะกรรมการได้ทันที

## แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

๑. แบบคำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. แบบรับซื้อร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
๓. แบบรับซื้อร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)
๔. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
๖๔ ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง  
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี  
๔๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ที่  
.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....  
โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน  
.....ออกโดย .....วันออกบัตร ..... วันหมดอายุ  
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
อุดรธานี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็น จริงทุก  
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด  
๒) .....จำนวน.....ชุด  
๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

แบบรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ตามข้างต้นเป็นความจริง  
และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑. ....จำนวน.....ชุด
- ๒. ....จำนวน.....ชุด
- ๓. ....จำนวน.....ชุด
- ๔. ....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ตามข้างต้นเป็นความจริง  
และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑. ....จำนวน.....ชุด
- ๒. ....จำนวน.....ชุด
- ๓. ....จำนวน.....ชุด
- ๔. ....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ อว ๐๖๒๒ (เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง  
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีโดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่น ๆ.....

ลงวันที่ .....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน  
รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และมหาวิทยาลัยราช  
ภัฏอุดรธานีได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีและได้มอบหมายให้  
.....เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีและได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อ  
ประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....  
จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนกำหนดและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี