



**KANCHANABURI**  
**RAJABHAT UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี  
เป็นแหล่งเรียนรู้คู่จิตอาสา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

# คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการซื้อร้องเรียน

ศูนย์รับซื้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีได้ประกาศนโยบาย คุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือ และปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

ศูนย์รับข้อร้องเรียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน	๓
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน	๓
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่วร้องเรียน	
ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำ	
ชมเชย	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับข้อร้องเรียน ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

### ๒. การจัดตั้ง ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ติดต่อราชการหรือ ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน

### ๔. หน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียน

มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ที่มาจากช่องทางการรับ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ

## ๕.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีต่อไป

## ๖. ประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่

- (๑) ข้อร้องเรียน หรือ
- (๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือ
- (๓) คำชมเชย

## ๗. คำจำกัดความ

“**เจ้าหน้าที่**” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

“**ผู้รับบริการ**” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัย

“**ข้อร้องเรียน**” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย การร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“**ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

“**คำชมเชย**” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย นั้น ผู้แจ้งต้องจัดทำเป็นหนังสือในบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีกำหนด

หากมีข้อร้องเรียน ที่มีได้จัดทำเป็นหนังสือ ให้รีบดำเนินการจัดทำเป็นบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย หากพ้นกำหนดวันดังกล่าว ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะถือว่าท่านไม่ประสงค์ดำเนินการต่อ และให้ยุติเรื่องดังกล่าว

## ๙. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

อธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน นิติกร เจ้าหน้าที่งานบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

## ๑๐. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) **ติดต่อด้วยตนเอง** โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๒) **จดหมาย** โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อาคาร ๙ ชั้น ๙ เลขที่ ๗๐ หมู่ ๔ ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๙๐”

(๓) **ทางโทรศัพท์** ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี หมายเลข ๐๓๔-๕๓๔๐๕๙ ถึง ๖๐ ต่อ ๑๐๐ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๔-๕๓๔๐๕๙ ถึง ๖๐ ต่อ ๑๓๗

(๔) **ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย** ที่ <http://www.kru.ac.th/th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน ร้องทุกข์” สายตรงอธิการบดี

(๕) **ตู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย** อาคาร ๙ ชั้น ๑

(๖) **จากช่องทางอื่น ๆ** เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน มหาวิทยาลัยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

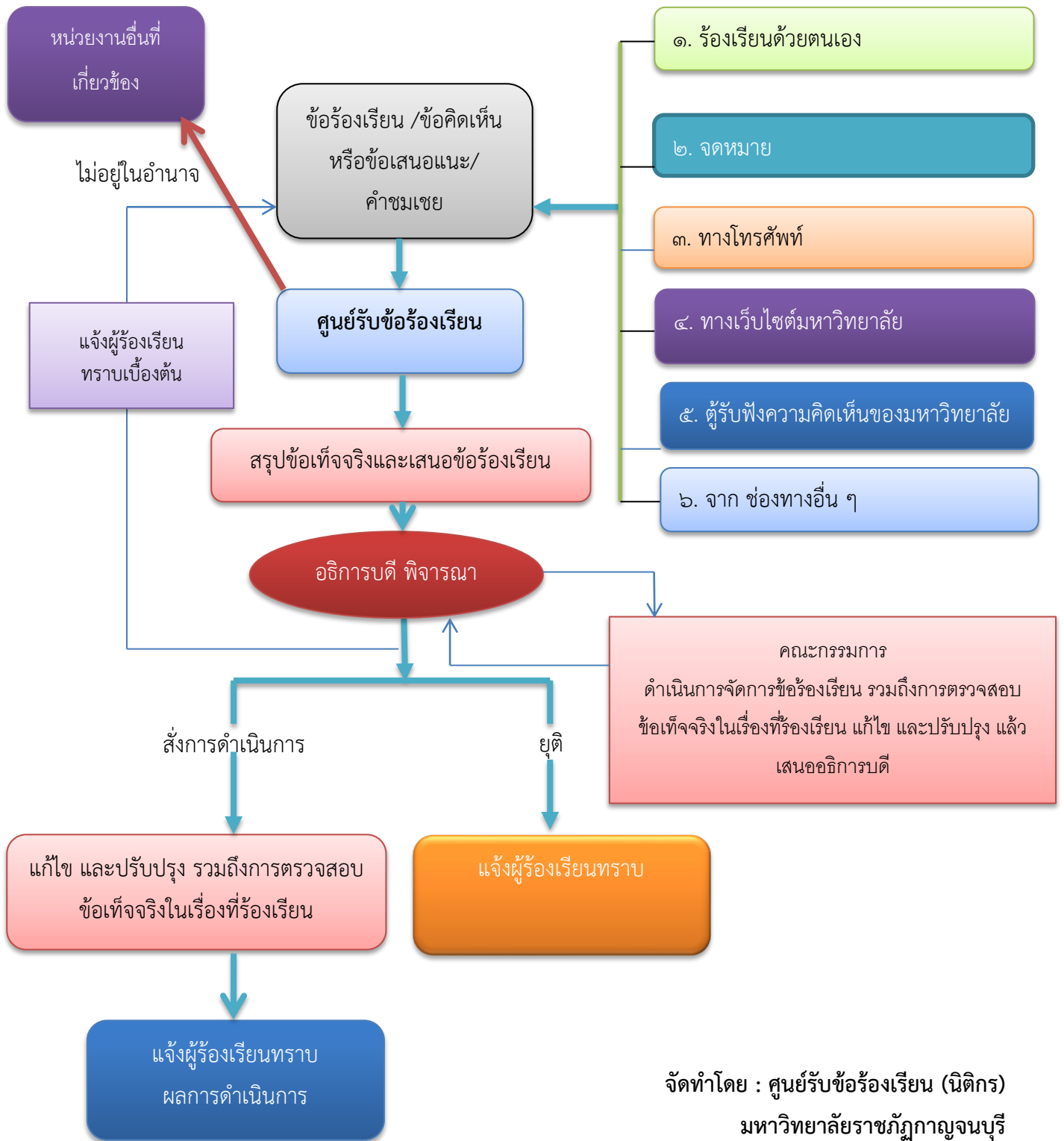
**กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน** (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ) ศูนย์รับข้อร้องเรียน สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนออธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

## ๑๑. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

**๑๒. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน** มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ อย่างเคร่งครัด

### ๑๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



จัดทำโดย : ศูนย์รับข้อร้องเรียน (นิติกร)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

#### ๑๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

๑๔.๑ ยื่นคำร้องตามแบบที่กำหนด ณ งานประชาสัมพันธ์ อาคาร ๙ ชั้น ๑ และห้องนิติกร อาคาร ๙ ชั้น ๙

๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประกาศ ณ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ดำเนินการตามขั้นตอน

๑๔.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการประสานงานให้แก่ผู้ร้องเรียน

#### ๑๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อ	หมายเหตุ
ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับฟังความคิดเห็น ของมหาวิทยาลัย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

#### ๑๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๖.๑ กรอกรับบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ ตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนกำหนด

๑๖.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน



**๑๗. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนและระยะเวลา  
ดำเนินการ ดังนี้**

**๑๗.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้**

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๗.๑.๑ (๒) วรรคสอง ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

**๑๗.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ดังนี้**

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะคำชมเชย รายงานไปยังอธิการบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) ระยะเวลาดำเนินการตาม (๑) และ (๒) - (๓) ให้นำความในข้อ ๗.๒.๑ (๔) ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย มาใช้บังคับโดยอนุโลม

**๑๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายในกำหนด เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๙.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๙.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ต่อไป

## ๒๐. มาตรฐานงาน

๒๐.๑ ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๒๐.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนด

## ๒๑. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ เรื่องราวร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย พร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสม พอสสมควรแก่เหตุที่แจ้ง

## ๒๒. คู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำโดย

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

- ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๕๓๔๐๕๙ ถึง ๖๐ ต่อ ๑๐๐ (อธิการบดี) หรือ
- หน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๔-๕๓๔๐๕๙ ถึง ๖๐ ต่อ ๑๓๗ หรือ
- หมายเลขโทรสาร (fax) หมายเลข ๐๓๔-๕๓๔๐๕๗ หรือ
- เว็บไซต์ <http://www.kru.ac.th/th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน ร้องทุกข์”  
สายตรงอธิการบดี (ข้อมูลชั้นความลับ)

\*-----\*-----\*-----\*-----\*-----\*-----\*-----\*-----\*-----\*

ภาคผนวก