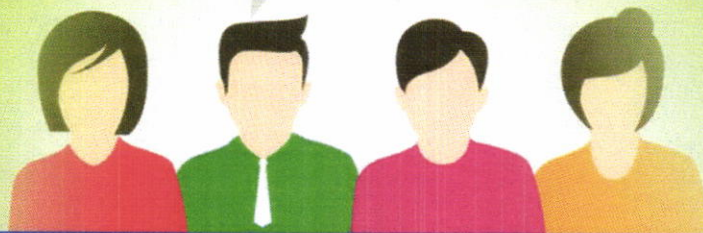




# คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง



## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง) จัดทำขึ้นภายใต้กรอบพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้การบริหารราชการภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีคุณธรรมและความโปร่งใส

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญการดำเนินการและการบริหารจัดการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร (เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปและเรื่องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง) ทั้งนี้เพื่อเป็นขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์แห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวข้างต้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ผู้จัดทำ

# สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	(ก)
สารบัญ.....	(ข)

บทที่ ๑ บทนำ.....	๑-๒
๑.๑ หลักการและเหตุผล.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของคู่มือ.....	๑
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน.....	๑-๒
๑.๔ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๒
๑.๕ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๒
๑.๖ ระยะเวลาเปิดให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๒
๑.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๒

บทที่ ๒ ความหมาย คำจำกัดความ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๓
๒.๑ ความหมาย คำจำกัดความ.....	๓
๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๓

บทที่ ๓ แผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๔
--	---

บทที่ ๔ สารระสำคัญ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๕-๗
๔.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๕
๔.๒ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๕
๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	๕
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (แบบ ศร.มรส.๑).....	๖
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (แบบ ศร.มรส.๒).....	๗

## ภาคผนวก

๑. คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ ๓๒๐/๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และแต่งตั้งหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ลงวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๙
๒. คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ ๓๓๐/๒๕๕๙ เรื่องคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๙

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการ สม่าเสมอ

อนึ่ง ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) ได้กำหนดให้มีการนำมาตรการเสริมสร้างการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งเมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ -๒๕๖๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)” เพื่อเป็นขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์แห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล ดังกล่าวข้างต้น

### ๑.๒ วัตถุประสงค์ของคู่มือ

๑. เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวทั้งหมด มีคู่มือ ขั้นตอน กระบวนการการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

๒. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานและการจัดการที่ดีภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๓. เพื่อเผยแพร่คู่มือให้กับบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวทั้งหมด ทราบขั้นตอน กระบวนการการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

### ๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานกำหนด

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ โดยผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานกำหนด

๓. กรณีรับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน ทั้งนี้ภายใต้ขอบวัตถุประสงค์แห่งอำนาจกฎหมายจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗)

#### ๑.๔ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### ๑.๕ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตั้งอยู่ ณ หน่วยนิติการ งานบริหารบุคคลและนิติการ  
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
(อาคาร ๑๐ ชั้น ๔) เลขที่ ๖๘๐ ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม  
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐  
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๗๔ ๔๑๗๔  
เว็บไซต์ : <http://lps.snru.ac.th/>  
E-mail : [natichai@snru.ac.th](mailto:natichai@snru.ac.th)

#### ๑.๖ ระยะเวลาเปิดให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

#### ๑.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) รวมถึงปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน ทั้งนี้ภายใต้ขอบวัตถุประสงค์แห่งอำนาจกฎหมายจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗)

**บทที่ ๒**  
**ความหมาย คำจำกัดความ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

**๒.๑ ความหมาย คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักศึกษา ประชาชนผู้ที่มารับบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร


“เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำหนด

**๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://lps.snru.ac.th/> หัวข้อ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๓. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : [natichai@snru.ac.th](mailto:natichai@snru.ac.th)
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๗๔ ๔๑๗๔
๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
๖. ร้องเรียนผ่านทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง)
๗. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook งานบริหารบุคคลและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ ๓  
 แผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)  
 เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

 มจร.สกลนคร	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( workflow ) งานดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	เขียนโดย หน่วยบริการ งานบริหารบุคคลและนิติการ สมุห์พิเศษ กองสถาน สำนักงานนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
<b>ขั้นตอนที่ ๑</b>	<b>วิธีดำเนินการ</b>	<b>ระยะเวลาที่ดำเนินการ</b>
เริ่มต้น		
1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	- มีกรรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน ตามรับเรื่องร้องเรียน 6 ช่องทาง - สรรเสริญเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่เบื้องต้น/ไม่พร้อมยื่นประกอบการพิจารณา	1 - 2 วัน
2. คณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สรุปผล	- ป้ายสภพหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสืบหาข้อเท็จจริงไม่เบื้องต้น - คณะกรรมการศูนย์ร้องเรียน ตรวจสอบ/สืบสวน-สอบสวนข้อเท็จจริงร่วมกับคณะผู้ทูลเกล้าฯปรากฏไม่เบื้องต้น - คณะกรรมการสรุปผลการสืบสวนและจัดทำรายงานผลการสืบสวน พร้อมความลงในสมุดต่ออธิการบดี	7 - 10 วัน แล้วแต่กรณี อาจขยายระยะเวลาได้ พบต่ออธิการบดีถึงขั้นสรุป
3. เสนออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการ	- อธิการบดีพิจารณาสั่งการ - กรณีมีมูล อธิการบดีอาจสั่งให้ดำเนินการทางวินัยหรือตามกฎหมายต่อไป - กรณีไม่มีมูล อธิการบดีอาจสั่งให้ปล่อยไป	1 วัน
กรณีไม่มีมูล อธิการบดี		
กรณีมีมูล สั่งให้ดำเนินการทางวินัย หรือตามกฎหมาย		
4. แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้องทราบ	- ปรึกษา/ติดต่อผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้องทราบ - จัดเก็บสำนวน	1 - 2 วัน
สรุปผล		

**บทที่ ๔**  
**สาระสำคัญ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**  
**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

**๔.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

- ๔.๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ๔.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ๔.๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**๔.๒ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการรับและตรวจสอบช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <a href="http://lps.snru.ac.th/">http://lps.snru.ac.th/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : natichai@snru.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ /โทรสาร ๐ ๔๒๗๔ ๕๑๗๔	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๖. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๗. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook งานบริหารบุคคลและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

**๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

- ๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ข้างต้น



- ๖ -

(แบบ ศร.มรสน.๑)

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
(ด้วยตนเอง)

เลขที่รับ...../.....  
วันที่.....  
เวลา..... น.

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าขอเรื่องเรียน ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง  
และทางอาญาต่อไป หากเกิดข้อพิพาทเกิดขึ้นเกี่ยวกับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้น พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร  
หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- |                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| ๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน     | จำนวน.....ชุด |
| ๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ชุด |
| ๓) .....                        | จำนวน.....ชุด |
| ๔) .....                        | จำนวน.....ชุด |
| ๕) .....                        | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)



# ภาคผนวก