



คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

www.chandra.ac.th

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๒ ๕๘๐๐, ๐ ๒๕๔๒ ๖๘๐๐

คำนำ

คู่มือเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชน นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่อาจได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้จัดตั้งหน่วยงานเรื่องราวยุติธรรม / ร้องเรียน เพื่อรับเรื่องตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการทุกคน

สำนักงานอธิการบดี

กรกฎาคม ๒๕๕๙

คู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพุทธศักราช ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

มาตรา ๓๗ กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว

มาตรา ๓๘ กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนด

มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารจัดให้มีขึ้น

มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน แสอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน แสอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือแสอแนะจากข้าราชการ หรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่หน้าที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือแสอแนะนั้นเกิดความเข้าใจผิด หรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน หรือแสอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้ดำเนินการดังนี้

ข้อ ๑๘ ให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๒๕ ให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๘ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์กำหนดให้ดำเนินการดังนี้

มาตรา ๖๑ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาผู้ใดถูกสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดขั้นเงินเดือนมีสิทธิอุทธรณ์ต่อสภาสถาบันอุดมศึกษาได้ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่ง

มาตรา ๖๒ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาผู้ใดถูกสั่งให้ออกจากราชการ หรือถูกสั่งลงโทษ ปลดออก หรือไล่ออกมีสิทธิอุทธรณ์ต่อ ก.พ.อ. ได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่ง ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.พ.อ. กำหนด

ให้ ก.พ.อ. พิจารณาอุทธรณ์ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของ ก.พ.อ. ซึ่งต้องไม่เกินเก้าสิบวัน

ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์ไม่พอใจในคำวินิจฉัยอุทธรณ์ หรือในกรณีที่ ก.พ.อ. มิได้วินิจฉัยอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามวรรคสอง ให้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง

มาตรา ๖๓ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาผู้ใดเห็นว่าตนไม่รับความเป็นธรรม หรือมีความคับข้องใจ เนื่องจากการกระทำหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ยกเว้นกรณีสั่งลงโทษ หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ต่อสภาสถาบันอุดมศึกษาภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับแจ้งถึงการกระทำ หรือได้รับคำสั่ง

มาตรา ๖๔ ให้ผู้มีอำนาจสั่งลงโทษดำเนินการแก้ไขคำสั่งลงโทษให้เป็นไปตามคำวินิจฉัย ของสภาสถาบันอุดมศึกษา หรือ ก.พ.อ. แล้วแต่กรณีโดยเร็ว

มาตรา ๖๕ การอุทธรณ์ และการพิจารณาอุทธรณ์ตามมาตรา ๖ การร้องทุกข์ตามมาตรา ๖๓ และการแก้ไขคำสั่งลงโทษตามมาตรา ๖๔ ให้เป็นไปตามกำหนดในข้อบังคับที่ออกตามมาตรา ๑๗

ในการพิจารณาอุทธรณ์หรือเรื่องร้องทุกข์ ให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อบังคับตามวรรคหนึ่งซึ่งต้องไม่เกินเก้าสิบวัน และให้นำความมาตรา ๖๒ วรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โดยได้มอบหมายให้หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ ณ งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ / ร้องเรียน

บุคคลดังต่อไปนี้ มีสิทธิร้องทุกข์ / ร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย

๑.๑ บุคคลที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ อาจเดือดร้อน จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และมีความจำเป็นที่จะต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

๑.๒ บุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และมีความจำเป็นที่จะต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

๑.๓ บุคคลผู้ได้รับความเสียหาย และความเสียหายนั้น เกิดขึ้นเพราะเหตุที่อาคาร หรือ สิ่งปลูกสร้าง ที่ก่อสร้างไว้ชำรุดบกพร่อง หรือบำรุงรักษาไม่เพียงพอ และมีความจำเป็นที่จะต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยในเรื่องดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๒.๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๒.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๒.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๒ เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒.๓ การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต่อมหาวิทยาลัย ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของมหาวิทยาลัย ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ หรือช่องทาง Web site ของมหาวิทยาลัย

๔. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๔.๒ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๔.๓ คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

๕. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๕.๑ ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย

๕.๒ ร้องทุกข์ / ร้องเรียนโดยผู้แทน ในกรณีที่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือผู้ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง เพราะเหตุแห่งการเจ็บป่วย หรือความจำเป็นอื่นๆ ผู้ประสงค์จะร้องทุกข์ / ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์ หรือร้องเรียนแทนก็ได้

๕.๓ ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางจดหมายโดยจัดส่งไปที่หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เลขที่ ๓๙/๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๙๐๐

๕.๔ ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์

- หัวหน้าหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๙๔๒ ๖๘๐๐ , ๐ ๒ ๙๔๒ ๕๘๐๐ ต่อ ๗๐๐๔
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๙๔๒ ๖๘๐๐ , ๐ ๒ ๙๔๒ ๕๘๐๐ ต่อ ๑๑๑๐

๕.๕ ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน e-mail ที่ Chandra.cru1@gmail.com

๖. เงื่อนไขที่จำเป็นในการส่งเรื่อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๖.๑ ข้อมูล ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail หรือช่องทางอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยจะใช้ติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๖.๒ หากผู้ร้อง / ร้องเรียน ไม่ประสงค์จะทราบผลการร้องทุกข์ / ร้องเรียน หรือไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับก็ไม่จำเป็นต้องแจ้งข้อมูลตามข้อ 4.1 ทั้งหมด มหาวิทยาลัยจะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๗. ขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน และระยะเวลาดำเนินการดังนี้

๗.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ตามช่องทางต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับเรื่อง จะต้องรวบรวมและจัดส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้อง / ร้องทุกข์ภายใน ๑ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง หากผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองให้บันทึกข้อร้องเรียนลงใบแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนดท้ายคู่มือดังนี้

๗.๒ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สรุปข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอรองอธิการบดีฝ่ายบริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาสั่งการภายใน ๓ วัน ทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

๗.๓ รองอธิการบดีฝ่ายบริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสั่งการไปยังบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่เห็นสมควรภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หากไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการดำเนินการโดยทางจดหมาย หรือช่องทางอื่นๆ ที่มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานได้

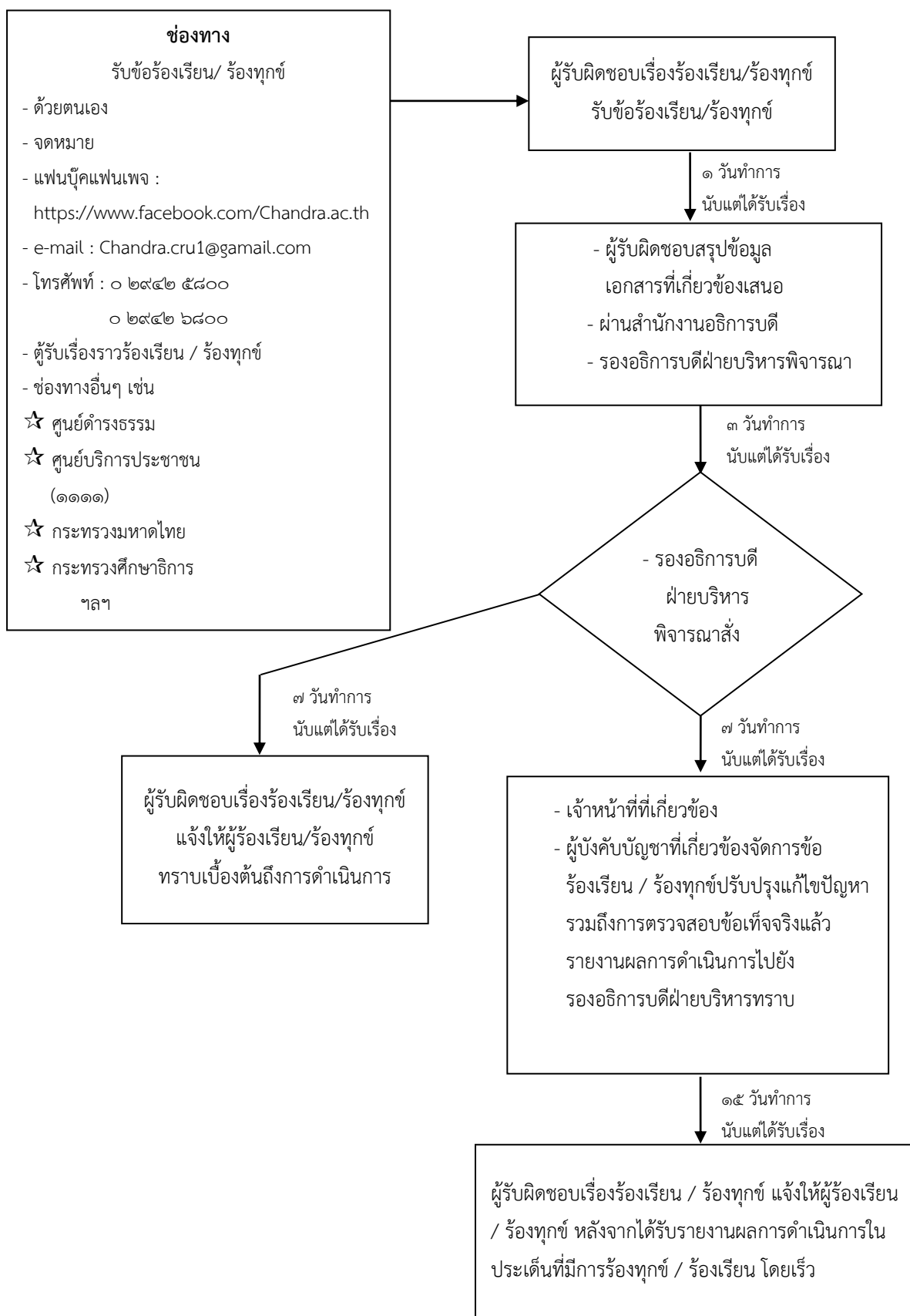
๗.๔ เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับการสั่งการตามข้อ ๕.๓ ให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จะต้องจัดการข้อร้องเรียนแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๕ เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนเสร็จ

เรียบร้อยแล้วให้รายงานต่อรองอธิการบดีฝ่ายบริหารทราบ และเมื่อได้รับรายงานแล้วให้ผู้ที่รับผิดชอบ
เรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งไปยังผู้ร้องเรียนโดยเร็ว และเป็นลายลักษณ์อักษร

๗.๖ หน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน /
ร้องทุกข์ เสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยทราบเดือนละหนึ่งครั้ง

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์



ร้องเรียนด้วยตนเอง



๑๐

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

e-mail.....ID line.....Facebook.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก

.....

.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

จึงขอร้องเรียน / ร้องทุกข์มายังมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แก้ปัญหา

และตรวจสอบ ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ เพื่อประกอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ระบุ).....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....) ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน

(ตัวบรรจง)

ร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
และโทรศัพท์



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั่วไป

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก

.....

(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

จึงขอร้องเรียน / ร้องทุกข์มายังมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แก้ปัญหา และตรวจสอบ ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ เพื่อประกอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ระบุ).....

.....

ได้ทำการร้องเรียนผ่านช่องทาง

(...) โทรศัพท์ หมายเลข.....

(...) โทรสาร หมายเลข.....

(...) อีเมล.....

(...) Facebook

(...) เว็บไซต์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(.....)

.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มตอบรับหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามที่ (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล..... ได้ร้องเรียนมายัง
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยผ่านช่องทาง

(...) ด้วยตนเอง

(...) โทรศัพท์

(...) โทรสาร

(...) อีเมล

(...) เว็บไซต์

(...) Facebook

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่..... เวลา

โดย (นาย /นาง/นางสาว) นามสกุล มีความ
ประสงค์ในการแจ้งผลตอบกลับเพื่อชี้แจงผลการดำเนินการร้องเรียน (...) แจ้งผลตอบกลับ (...) ไม่ต้องแจ้งผล
ตอบกลับ

ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในระหว่างดำเนินการ

(...) ประสงค์

(...) ไม่ประสงค์

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

(.....)

หัวหน้าหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

