



4

ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน

1

กล่องรับเรื่องร้องเรียน

2

ยื่นต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- ไปด้วยตนเอง ณ กองบริหารงานบุคคล ชั้น 4 อาคารเรียนและอำนวยการ
เบอร์โทร 02 544 8521

3

ผ่านเว็บไซต์ <https://pnru.ac.th/article/9>
และ E-Mail : complaint.c@pnru.ac.th

4

ทางไปรษณีย์ เรียนประธานคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
เลขที่ 9 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กทม.10220



แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน	๒
การรับเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔

คำนำ

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในเรื่องที่ถูกคณหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบรวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังมหาวิทยาลัยหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้มีระบบการปฏิบัติที่ชัดเจน คล่องตัว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับโครงสร้างการปฏิบัติงานและภารกิจงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และผู้จัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อผู้ร้องเรียนทุกคน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขต

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ฉบับนี้ครอบคลุม หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง เสนอต่อนายทะเบียน คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน สรุปรายงานผลการพิจารณาให้อธิการบดีทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ และจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

๓. คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อธิการบดี หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารตามมาตรา ๑๘ วรรคหนึ่ง (ข) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และตามข้อ ๖ วรรคหนึ่ง (๖.๒) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๑

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และให้หมายความรวมถึงบุคคลภายนอกที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้เรียน หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร นักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิต วัดพระศรีมหาธาตุ และให้หมายความรวมถึงนักเรียนโรงเรียนประถมสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ศูนย์สาธิตการบิบาลและพัฒนาเด็กปฐมวัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครด้วย

ศูนย์ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรโดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุม ดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

คณะ หมายความว่ารวมถึง สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ศูนย์ และส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ บรรดาที่มีการจัดการเรียนการสอน ไม่ว่าจะได้รับการจัดตั้งหรือแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงหรือประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือจัดตั้งขึ้นตามมติของสภามหาวิทยาลัย

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบรวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังมหาวิทยาลัยหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความว่ารวมถึง ผู้เรียน ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญ
เร่งด่วน

(๒) ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๓) พิจารณาแนวทาง แก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน

(๔) สรุปรายงานผลการพิจารณาให้อธิการบดีทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ

(๕) จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

(๖) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เป็นผู้รับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นนายทะเบียนเรื่องร้องเรียน

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑.๑ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือมหาวิทยาลัย หรือผู้ใดมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยได้

๕.๑.๒ การร้องเรียนในนามนิติบุคคล คณะบุคคล กลุ่ม หรือเครือข่าย ผู้ร้องเรียนจะต้องมีหนังสือหรือหลักฐานที่แสดงว่ามีอำนาจร้องเรียน หรือแสดงว่าได้รับความเห็นชอบจากคณะบุคคลกลุ่มหรือเครือข่ายนั้น ๆ ประกอบเรื่องร้องเรียนด้วย

๕.๑.๓ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเรื่องที่ร้องเรียน หรือเรื่องอันเป็นเหตุให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์หรือเหตุอื่น

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

หากผู้ร้องเรียนมาเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บันทึก รายการเรื่องร้องเรียนตาม (๒) ไว้ อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง แล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตน ห้ามมิให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ รวมทั้งหลักฐานอื่นใดที่เป็นการสำแดงตัวของผู้ร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะไม่ รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา เว้นแต่ในหนังสือร้องเรียนระบุพฤติการณ์แห่งการกระทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และพยานหลักฐานเบื้องต้นไว้เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับเรื่องไว้ก็ได้

๕.๑.๔ ให้นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออกไปรับเรื่องร้องเรียน ให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อนายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๕.๑.๕ ในกรณีที่มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียน ให้นายทะเบียน หรือเจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือยื่นใน กล่องรับเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ เป็นผู้เสนอ

๕.๒ ช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนให้กระทำได้ ดังต่อไปนี้



หมายเหตุ : ทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทางการร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน และแจ้งไปยังนายทะเบียน เสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนออธิการบดี อธิการบดีส่งข้อร้องเรียนให้นิติกร เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและออกกฎหมายและเสนอความเห็นแจ้งผู้ร้องเรียน

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ตามช่องทางต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรวบรวมและจัดส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง หากผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองให้บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนดท้ายคู่มือนี้

๖.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายชื่อ และเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอ ฝ่ายเลขานุการ เสนอประธานคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๖.๓ ประธานคณะกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้เสนอเรื่องไปยังคณะกรรมการพิจารณา เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่ายังขาดข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการส่งเรื่องให้ คณะ ดำเนินการ และให้คณะ รายงานผลให้คณะกรรมการทราบภายใน ๔๕ วันทำการ หากเรื่องดังกล่าวไม่มีมูลให้คณะกรรมการยุติเรื่องและรายงานให้อธิการบดีทราบ และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หากเรื่องดังกล่าวมีมูลให้คณะกรรมการสรุป รายงานข้อเท็จจริงให้อธิการบดีวินิจฉัยสั่งการต่อไป

๖.๔ หากคณะ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามข้อ ๖.๓ กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ ภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่ออธิการบดี ผ่านประธานคณะกรรมการ เพื่อขอ ขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกินครั้งละ ๑๕ วันทำการ

๖.๕ เมื่อคณะ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานต่อประธานกรรมการทราบ และเมื่อได้รับรายงานแล้วให้ผู้ ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งไปยังผู้ร้องเรียนโดยเร็ว และเป็นลายลักษณ์อักษร

๖.๖ เมื่อคณะกรรมการได้รับรายงานตามข้อ ๖.๕ แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมรายงานและข้อมูล ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่ออธิการบดีภายใน ๑๕ วันทำการ ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานคณะกรรมการรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดีทันที โดยจะต้องระบุ ข้อเสนอหรือความเห็นให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป และร่างหนังสือแจ้งเหตุผลที่ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนออธิการบดีลงนาม เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่ออธิการบดีได้รับ รายงานกรณีคณะกรรมการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ให้พิจารณาสั่งการสำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยทันที

๖.๗ คณะกรรมการรวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและ รายงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน จากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง เสนอนายทะเบียน เสนอต่อประธานคณะกรรมการ	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๒	คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและ ประเมินเรื่องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประสานแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะ ดำเนินการ และให้คณะ รายงานผลให้คณะกรรมการ ทราบภายใน ๔๕ วันทำการ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ รายงานผลการดำเนินการ ขอขยายระยะเวลาออกไปได้ อีกไม่เกินครั้งละ ๑๕ วันทำการ	๔๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๔	คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสานแจ้งคณะดำเนินการ (ร่าง) ตอบผู้ร้องเรียน	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข - ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานคณะกรรมการรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดีทันที	๑๕ วันทำการ	คณะกรรมการประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ขั้นตอนที่ ๗	สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและรายงานให้อธิการบดีทราบทุก ๓ เดือน	ทุก ๓ เดือน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน