



**คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง
กับการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

**กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

1. หลักการและเหตุผล

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเล่มนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการและข้อมูลอันเป็นรายละเอียดในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันส่งผลให้บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะเข้าใจถึงการจัดการต่อข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามอันที่ได้แสดงถึงขั้นตอน วิธีการในการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพอันเป็นมาตรฐาน

2. การจัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

เพื่อให้การจัดการและการบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการที่เป็นไปด้วยความระมัดระวังอันเป็นการป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดจากการข้อร้องเรียนได้ โดยผู้รับบริการสามารถที่จะดำเนินการตามแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอันเกิดจากการทุจริตหรือประพฤติมิชอบมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจึงได้มอบหมายให้จัดตั้งหน่วยงานในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนขึ้น

3. หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

ตั้งอยู่ ณ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

4. หน้าที่ของหน่วยงาน

มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการบริหารของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้ทราบถึงการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รวมถึง รายละเอียดวิธีการ และแนวปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

5.2 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการหรือแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ในการร้องเรียน

5.3 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการรับรู้หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างโปร่งใส

5.4 เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจาต่อรองหรือไกล่เกลี่ยเพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

5.5 เพื่อสร้างความตระหนักให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในการทบทวนเรื่องราວอันเกิดจากการจัดการข้อร้องเรียน อันนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการในอนาคตต่อไป

6. ประเภทข้อร้องเรียน

6.1 ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

6.2 ข้อร้องเรียนจากการให้บริการ

6.2 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

7. คำจำกัดความ

7.1 “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานราชการ พนักงานสายบริหาร หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

7.2 “ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัย

7.3 “ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอันเป็นปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

7.4 “ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

8. หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการต้องทำเป็นหนังสือบันทึกร้องเรียนตาม แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามกำหนด

หากกรณีมีการร้องเรียนที่มีได้จัดให้มีการทำเป็นหนังสือให้รับดำเนินการจัดทำเป็นบันทึกตามแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยด่วนที่สุด/หรือไม่เกิน 2 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หากพ้นกำหนดวันดังกล่าวหน่วยงานที่รับผิดชอบจะถือว่าท่านไม่ประสงค์จะดำเนินการต่อ และให้ยุติเรื่องดังกล่าว

9. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงาน

อธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยงานเจ้าหน้าที่ของกองบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควรเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

10. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีที่มีผู้บริหารต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

10.1 ช่องทางภายในมหาวิทยาลัย

(1) โทรศัพท์ 055-267-093 หรือ 9226

(2) หนังสือผ่านมหาวิทยาลัย

- หนังสือจากบุคคลภายนอก

- หนังสือจากบุคคลภายใน

(3) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

- สภาคณาจารย์และข้าราชการฯ

- งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล

(4) Electronic/Online

- Email : lawpsu@gmail.com

- Facebook : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

- website : http://imis.psru.ac.th/appeal/appeal_add.php

(5) ติดต่อหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน

(6) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผู้แดง)

10.2 ช่องทางภายนอกมหาวิทยาลัย

(1) หน่วยงานราชการ

- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานราชการ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ปปท. ปปช. สดง. ปปง

เป็นต้น

(2) สื่อมวลชนแขนงต่างๆ

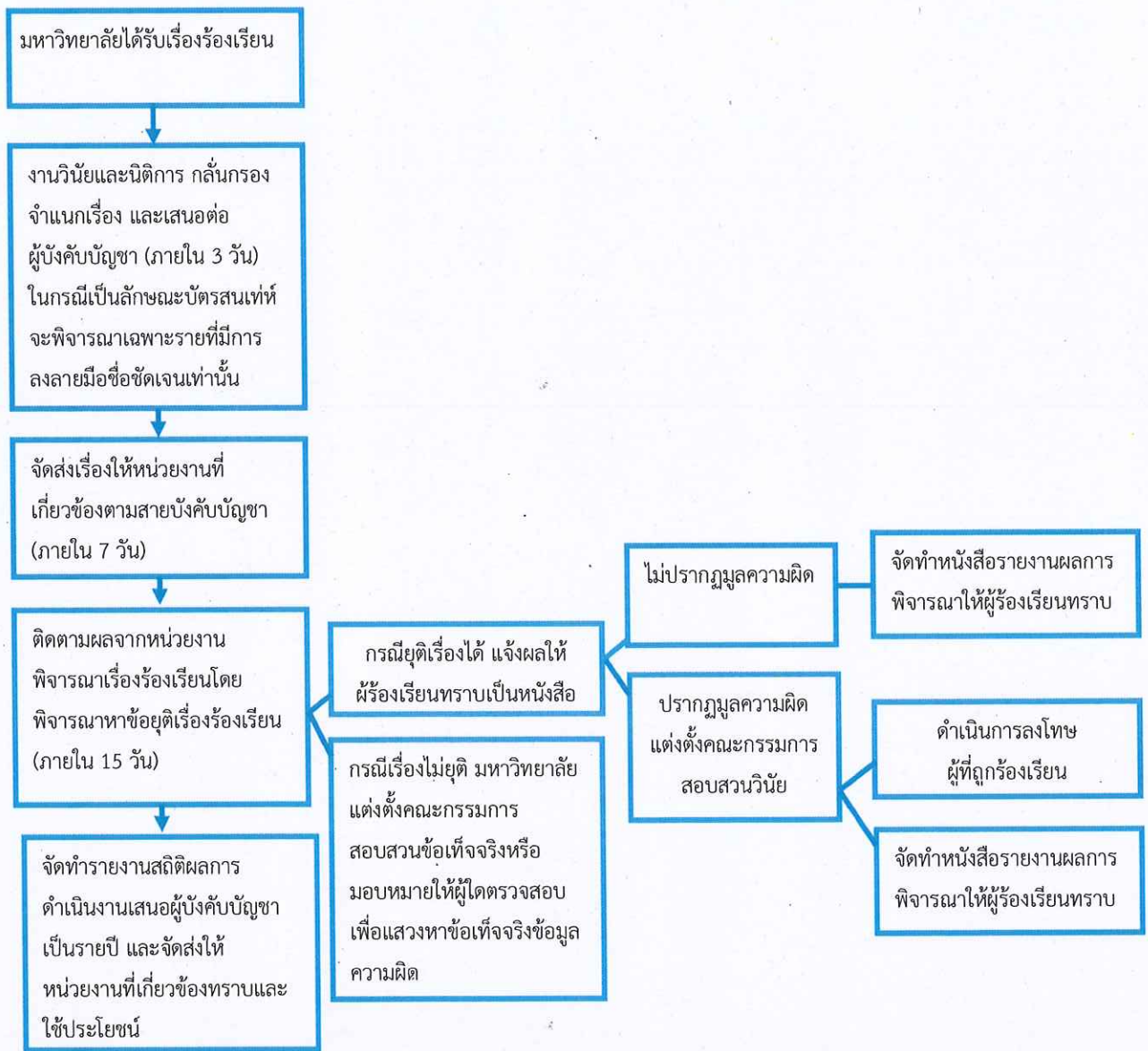
11. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

12. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจะดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ อันเกิดจากการร้องเรียนโดยจะมีการดำเนินการเป็นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

13. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



14. หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

14.1 ยื่นคำร้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด ณ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

14.2 เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน หรืองานวินัยและนิติการ กลั่นกรอง จำแนกเรื่อง และเสนอต่อผู้บังคับบัญชา โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

14.3 แจ้งผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อความสะดวกในการประสานงานแก่ผู้ร้องเรียน

15. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการรับและตรวจสอบช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถร้องเรียนผ่านสมาคมอาจารย์และข้าราชการและงานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ
2. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ก้านัลพิบูล) http://imis.psu.ac.th/appeal_add.php	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
3. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสมาคมอาจารย์และข้าราชการฯ (ผู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
4. การร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 20 วันทำการ

16. การบันทึกข้อร้องเรียน

16.1 กรอบบันทึกข้อร้องเรียนซึ่งมีแบบฟอร์มตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามกำหนดโดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องมี

- วันเดือนปี ที่แน่นอนและชัดเจน

- ชื่อ นามสกุลจริงตามบัตรประชาชน

- ที่อยู่ปรากฏตามสำเนาทะเบียนบ้านหรือบัตรประชาชน

- หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ในปัจจุบัน

- เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเขียนแน่ชัดเกี่ยวกับกรณีที่ร้องเรียนไม่คลุมเครือ อันเป็นข้อเท็จจริง

หรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนอย่างไร และสามารถที่จะระบุพยานเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างพอเพียง (ถ้ามี)

(2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้สร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

(3) การใช้บริการข้อร้องเรียนต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่สร้างเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานให้ได้รับความเสียหาย หากพิสูจน์ได้ว่ามิได้เป็นความจริงตามที่กล่าวอ้างมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินคดีได้ตามกฎหมาย

16.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องมีหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

17. วิธีการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

17.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอนการและการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการทำบันทึกข้อความร้องเรียนดังกล่าวในแบบฟอร์มตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามกำหนดแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

(2) อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามสั่งการ ภายใน 3 วันนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียนนั้น เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบเรื่อง ซึ่งต้องดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

17.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

(1) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการให้หน่วยงานที่รับเรื่องลงบันทึกในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ

(2) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(3) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้รับบริการที่เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

18. ข้อร้องเรียนที่ไม่เข้าลักษณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามอาจจะไม่รับพิจารณาได้

18.1 ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้มีการลงลายมือชื่อที่ไม่สามารถระบุผู้ที่ร้องเรียนได้

18.2 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

18.3 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาดำเนินการวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น ปบข. ปบท. ได้มีการพิจารณาผลการวินิจฉัยมาแล้ว

นอกเหนือจากนั้นให้อยู่ในดุลยพินิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามว่าจะได้รับพิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

19. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายในกำหนดระยะเวลาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

20. การรายงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

20.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

20.2 จัดทำรายงานสถิติผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาเมื่อสิ้นปีงบประมาณเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ต่อไป

21. มาตรฐานงาน

21.1 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

21.2 กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนด

22. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสม พอสสมควรแก่เหตุที่แจ้ง

22. คู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำโดย

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม