

# แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## 1. ช่องทางภายในมหาวิทยาลัย

1.1 โทรศัพท์ 055-267-093

หรือ 9226

1.2 หนังสือผ่านมหาวิทยาลัย

- หนังสือจากบุคคลภายนอก

- หนังสือจากบุคคลภายใน

1.3 ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

- สภาคณาจารย์และข้าราชการฯ

- งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล

1.4 Electronic/Online

- Email : [lawpsu@mail.com](mailto:lawpsu@mail.com)

- Facebook : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พิบูลสงคราม

- website : [http://imis.psu.ac.th/appeal/appeal\\_add.php](http://imis.psu.ac.th/appeal/appeal_add.php)

1.5 ติดต่อหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน

1.6 ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผู้แดง)

## 2. ช่องทางภายนอกมหาวิทยาลัย

2.1 หน่วยงานราชการ

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานราชการ เช่น

ศูนย์ดำรงธรรม ปปท. ปปช. สตง. ปง เป็นต้น

2.2 สื่อมวลชนแขนงต่างๆ

มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียน

งานวินัยและนิติการ กลั่นกรอง  
จำแนกรื่อง และเสนอต่อ  
ผู้บังคับบัญชา (ภายใน 3 วัน)  
ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์  
จะพิจารณาเฉพาะรายที่มีการ  
ลงลายมือชื่อชัดเจนเท่านั้น

จัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามสายบังคับบัญชา  
(ภายใน 7 วัน)

ติดตามผลจากหน่วยงาน  
พิจารณาเรื่องร้องเรียนโดย  
พิจารณาหาข้อยุติเรื่องร้องเรียน  
(ภายใน 15 วัน)

จัดทำรายงานสถิติผลการ  
ดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชา  
เป็นรายปี และจัดส่งให้  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและ  
ใช้ประโยชน์

กรณียุติเรื่องได้ แจ้งผลให้  
ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ

กรณีเรื่องไม่ยุติ มหาวิทยาลัย  
แต่งตั้งคณะกรรมการ  
สอบสวนข้อเท็จจริงหรือ  
มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบ  
เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงข้อมูล  
ความผิด

ไม่ปรากฏมูลความผิด

จัดทำหนังสือรายงานผลการ  
พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ปรากฏมูลความผิด  
แต่งตั้งคณะกรรมการ  
สอบสวนวินัย

ดำเนินการลงโทษ  
ผู้ที่ถูกร้องเรียน

จัดทำหนังสือรายงานผลการ  
พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

\*\*\*กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกร้องเรียนพิสูจน์อย่างเป็นธรรม