



# คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

โดย งานวินัยและนิติการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและ โปร่งใส ประกอบกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของ มหาวิทยาลัย ให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งเน้น ความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

อีกทั้งเป็นการรับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ บุคคลภายนอก โดยมีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบอย่างเป็น ธรรมและโปร่งใสตลอดจนยึดหลักตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการ ตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ต้องมีการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเก็บข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ โดยมี งานวินัยและนิติกร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานวินัยและนิติการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ผังกระบวนการทำงาน	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยผู้มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลกระทบหรือได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับสมประโยชน์กับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อเป็นการตรวจสอบและเป็นการเยียวยาผลกระทบรวมทั้งเป็นมาตรการป้องกันและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวม อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงานหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมตามสิทธิที่กำหนด รวมทั้งผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ หรือได้รับความเดือดร้อนจากกฎหมายที่บังคับใช้ ซึ่งอยู่ในอำนาจที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์จะดำเนินการต่อไปได้

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกองกลาง ผู้อำนวยการสถาบัน สำนักรวมทั้งคณบดีทั้งหมด

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี: ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน ผู้อำนวยการกองกลาง ผู้อำนวยการสถาบัน สำนักรวมทั้ง คณบดีทั้งหมด

นิติกร : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

## ๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑.	รับเรื่อง ร้องเรียน	- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ติดต่อด้วย ตนเอง และจากหน่วยงาน อื่น ๆ ที่เป็นลายลักษณ์ อักษร งานนิติ การทำแบบฟอร์มการร้องเรียน	ถูกต้อง ครบถ้วน	- งานนิติการ สำนักงาน อธิการบดี	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๒.	ลงทะเบียน รับเรื่อง ร้องเรียน	- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับ เรื่อง	- งานธุรการ งานนิติการ	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๓.	ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน เบื้องต้น แล้วส่งให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	- พิจารณาความน่าเชื่อถือ ของ ประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้ง กับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ ใน อำนาจที่สามารถ ดำเนินการได้	เชื่อถือได้ และอยู่ใน อำนาจที่ สามารถ ดำเนินการ ได้	- นิติกรเจ้าของ เรื่อง	ภายใน ๓ วัน
๔.	จัดทำบันทึก แจ้ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	- พิจารณาและสรุป ประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ เพื่อแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	- หัวหน้างาน นิติการ	ภายใน ๗ วัน
๕.	เสนอ อธิการบดี มหาวิทยาลัย ราชภัฏ นครสวรรค์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ พิจารณาลงนามถึง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	- อธิการบดี มหาวิทยาลัย ราชภัฏ นครสวรรค์	ภายใน ๑ วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
๖.	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	- อธิการ ของแต่ละ กอง/ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดส่งหนังสือ	ภายใน ๑ วัน
๗.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้เกิดปัญหา ได้อีก	ดำเนินการทันที	- นิติกร ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑๐ วันทำการ
๘.	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	ถูกต้องครบถ้วน	- นิติกร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๓ วัน
๙.	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน	- หากหน่วยงานที่รับแจ้ง เรื่องร้องเรียนไม่รายงาน ผลภายในเวลาที่กำหนด จะติดตามเรื่องทาง โทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง	ตามเวลาที่กำหนดไว้	- นิติกรเจ้าของเรื่อง	ภายใน ๓ วัน
๑๐.	แจ้งผล / ตอบข้อร้องเรียน	- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น กรณีซับซ้อนต้องใช้ เวลาในการวิเคราะห์หรือ เกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจ ใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำ การ หรือ ยังไม่ได้ข้อยุติ ให้ แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้อง ทราบเป็นระยะๆ - กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เก็บรวบรวมเรื่อง	ดำเนินการโดยเร็ว	- นิติกร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑๕ วันทำการ

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
๑๑.	เสนออธิการบดี มหาวิทยาลัย ราชภัฏ นครสวรรค์	- หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้ง ผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบโดยจัดทำหนังสือ ตอบเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์	ถูกต้อง ครบถ้วน	- นิติกร	ภายใน ๑ วัน
๑๒.	เก็บงาน สารบัญรับ เรื่อง	- รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อ ร้องเรียน แล้วให้งานรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ อธิการบดีมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์	ถูกต้อง ครบถ้วน	- นิติกร	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๑๓.	รวบรวม	- รวบรวมเรื่องร้องเรียน และ จัดทำสรุปเรื่อง ร้องเรียน	ถูกต้อง ครบถ้วน	- นิติกร	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

**\*\*\*หมายเหตุ\*\*\*** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการส่งเรื่องร้องเรียน

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

#### ๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์  
สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบ  
สารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทาง  
โทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงใน  
แบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถ  
ติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจน  
ว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้  
ร้องเรียน



ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๒๑๙๑๐๐-๒๙ ต่อ ๑๑๒๗

### ๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะ ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดย เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อใน วงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ต้องดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้ รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

### ๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการ ดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อ งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้อง ทุกข์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อ ได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องร่ำร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงาน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์เพื่อส่งการต่อไป

### ๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร่ำร้องเรียนร้องทุกข์ของอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์จะรวบรวม ข้อมูลเรื่อง ร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

### ๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ



งานวิจัยและนิตินการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์