



# คู่มือ

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

**การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

คณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรม  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามได้มีนโยบายต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยต้องแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส และให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ต้องไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) รับเงิน หรือทรัพย์สินจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่ในทางราชการ รวมทั้งไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกระทำความผิดให้แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรมของมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัยได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรมของมหาวิทยาลัยในฐานะคณะทำงานที่ดูแลการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัย จึงจัดทำคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัย หรือผู้ที่สนใจ แจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้มหาวิทยาลัยทราบ

คณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรมของมหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย หรือผู้ที่สนใจ ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางเกี่ยวกับข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อไป

คณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรมของมหาวิทยาลัย

มีนาคม 2568

## สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	1
3. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	1
4. หน้าที่ของหน่วยงาน	2
5. วัตถุประสงค์	2
6. ประเภทข้อร้องเรียน	2
7. คำจำกัดความ	2
8. หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน	3
9. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงาน	4
10. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
10.1 ช่องทางภายในมหาวิทยาลัย	4
10.2 ช่องทางภายนอกมหาวิทยาลัย	4
11. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	4
12. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	5
13. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	5
14. การยื่นคำร้องต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	6
15. ระยะเวลาดำเนินการ	6
16. ขั้นตอนหรือวิธีการในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ระบบออนไลน์)	
16.1 วิธีการร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
16.2 วิธีการร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	12
17. การบันทึกข้อร้องเรียน	14
18. วิธีการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	14
19. ข้อร้องเรียนที่ไม่เข้าลักษณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามอาจจะไม่รับพิจารณาได้	14
20. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	15
21. การรายงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	15
22. แบบฟอร์ม	15
23. คู่มือการปฏิบัติงาน	15

## คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

### การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

#### 1. หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามได้มีความตระหนักถึงปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และได้วางแนวทางการแก้ไขปัญหาที่จะนำไปสู่การจัดการปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการกำกับดูแล กำหนดนโยบาย ป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัย ทำให้มหาวิทยาลัยมีเครื่องมือในการจัดการกับปัญหาการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ และยังช่วยยับยั้งไม่ให้เกิดการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบได้อีกด้วย

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิด และมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญให้การคุ้มครองสิทธิผู้ร้องเรียน มีการเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การจัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเล่มนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ และข้อมูลอันเป็นรายละเอียดในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันส่งผลให้บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะเข้าใจถึงการจัดการต่อข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอันที่ได้แสดงถึงขั้นตอน วิธีการในการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพอันเป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการจัดการรักษาความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนอีกด้วย

#### 2. การจัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

เพื่อให้การจัดการและการบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการที่เป็นไปด้วยความระมัดระวังอันเป็นการป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดจากการข้อร้องเรียนได้ โดยผู้ร้องเรียนสามารถที่จะดำเนินการตามคู่มือฉบับนี้ ซึ่งเป็นขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการเรื่องร้องเรียน

#### 3. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

คณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตั้งอยู่ ณ งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี อาคารที่ปวิษญ์ ชั้น ๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนทะเลแก้ว)

#### 4. หน้าที่ของหน่วยงาน

มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัย อันมาจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง หรือการใช้อำนาจโดยมิชอบ

#### 5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้ทราบถึงการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัย รวมถึงรายละเอียด วิธีการ และแนวปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

5.2 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการหรือแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

5.3 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการรับรู้หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างโปร่งใส

5.4 เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจาต่อรองหรือไกล่เกลี่ยเพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

5.5 เพื่อสร้างความตระหนักให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในการทบทวนเรื่องราวอันเกิดจากการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินการในอนาคตต่อไป

#### 6. ประเภทข้อร้องเรียน

6.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### 7. คำจำกัดความ

7.1 “**บุคลากร**” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานราชการ พนักงานสายบริหาร หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

7.2 “**ผู้รับบริการ**” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัย

7.3 “**ข้อร้องเรียน**” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอันเป็นปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

7.4 “**เรื่องร้องเรียนการทุจริต**” หมายความว่า คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด

7.5 “การทุจริต” หมายความว่า การที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีเจตนา ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่สุจริต โดยอาศัยอำนาจ หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะทางตรงหรือ ทางอ้อมหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น หรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ ประโยชน์ที่มีควรได้ถือเป็นการทุจริตต่อหน้าที่

7.6 “ประพฤตินิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือ การใช้เงินทรัพย์สินของแผ่นดิน

7.7 “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้มีส่วนได้เสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ถูกกล่าวหา ที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่าง ไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือนำมาเป็นหลักฐาน ในการดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

7.8 “ผู้ถูกกล่าวหา” หมายความว่า ผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งถูกกล่าวหา หรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การดำเนินการทางวินัย และให้หมายความรวมถึง ตัวการ ผู้ใช้ ผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย ซึ่งถูกกล่าวหาว่าได้กระทำการทุจริต และส่งผลกระทบต่อ มหาวิทยาลัย

7.9 “พยาน” หมายความว่า บุคคลซึ่งให้ข้อมูล หรือข้อเท็จจริง ต่อมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัย

## 8. หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการต้องร้องเรียนตามแบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามกำหนด หรือกรอกแบบฟอร์มบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

หากกรณีมีการร้องเรียนที่มีได้จัดให้มีการทำเป็นหนังสือให้รับดำเนินการจัดทำเป็นบันทึกตามแบบฟอร์มแจ้ง ข้อร้องเรียน หรือกรอกแบบฟอร์มบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยให้เรียบร้อย ครบถ้วนซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยด่วนที่สุด หรือไม่เกิน 2 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หากพ้นกำหนด วันดังกล่าวหน่วยงานที่รับผิดชอบจะถือว่าท่านไม่ประสงค์จะดำเนินการต่อ และให้ยุติเรื่องดังกล่าว

## 9. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงาน

อธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยงานเจ้าหน้าที่ของกองบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควรเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

## 10. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีที่ได้รับบริหารต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

### 10.1 ช่องทางภายในมหาวิทยาลัย

- (1) โทรศัพท์ 062-946-0252 หรือ 9226, 9225
- (2) หนังสือผ่านมหาวิทยาลัย
  - หนังสือจากบุคคลภายนอก
  - หนังสือจากบุคคลภายใน
- (3) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง
  - สภาคณาจารย์และข้าราชการฯ
  - งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล
- (4) Electronic/Online
  - Email : lawpsru@gmail.com
  - Facebook : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
  - website : <https://whistleblowing.psru.ac.th/>
- (5) ติดต่อหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน
- (6) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง)

### 10.2 ช่องทางภายนอกมหาวิทยาลัย

- (1) หน่วยงานราชการ
  - สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
  - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานราชการ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ปปท. ปปช. สตง. ปปง
- (2) สื่อมวลชนแขนงต่างๆ

เป็นต้น

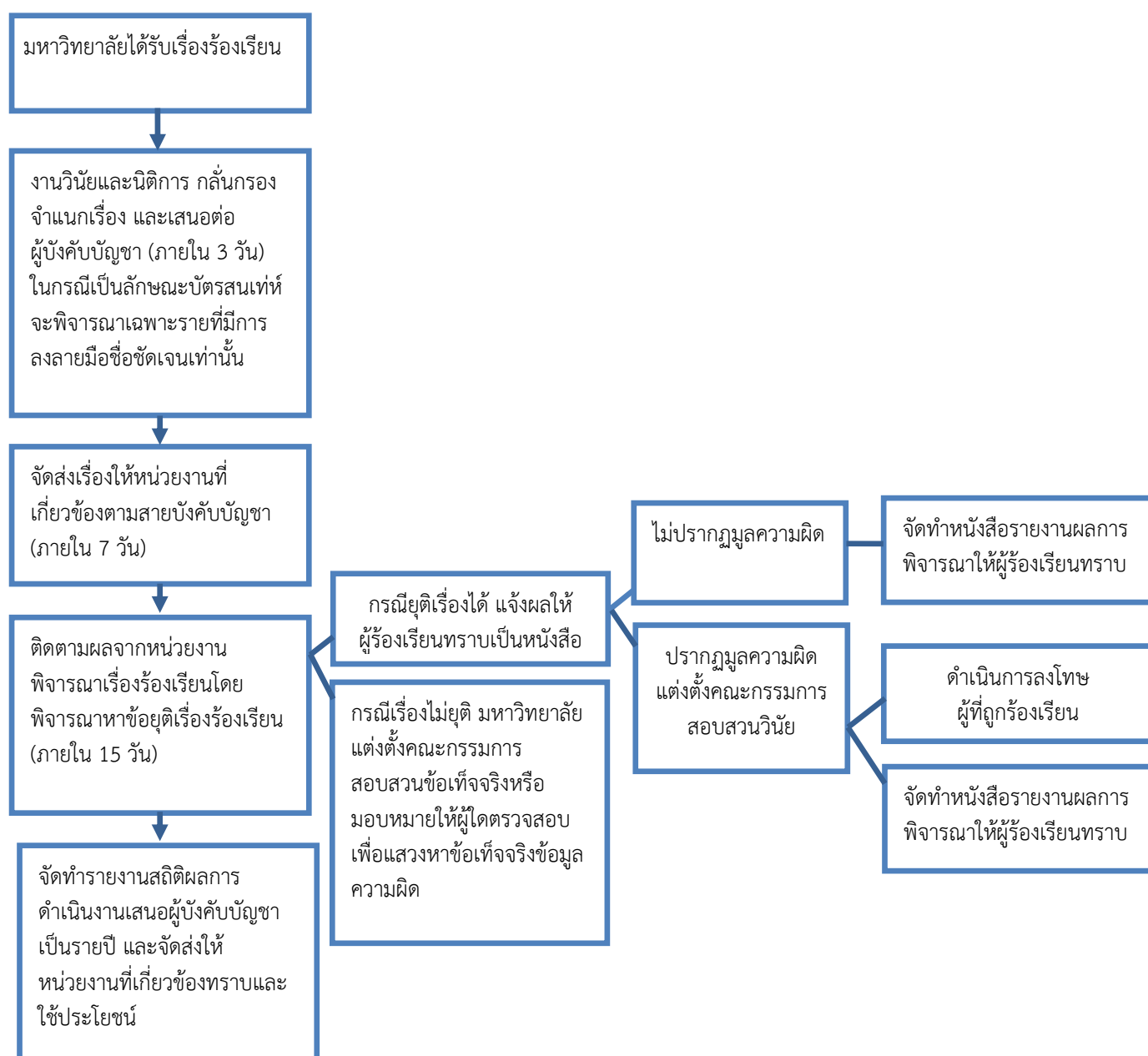
## 11. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

## 12. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจะดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ อันเกิดจากการร้องเรียนโดยจะมีการดำเนินการเป็นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด ในส่วนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่แจ้งเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ หรือข้อมูลอื่นใดที่บ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุด

## 13. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





#### 14. การยื่นคำร้องต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

14.1 ยื่นคำร้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด ณ งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

14.2 เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน หรืองานวินัยและนิติการ กลั่นกรอง จำแนกเรื่อง และเสนอต่อผู้บังคับบัญชา โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

14.3 แจ้งผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อความสะดวกในการประสานงานแก่ผู้ร้องเรียน

#### 15. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

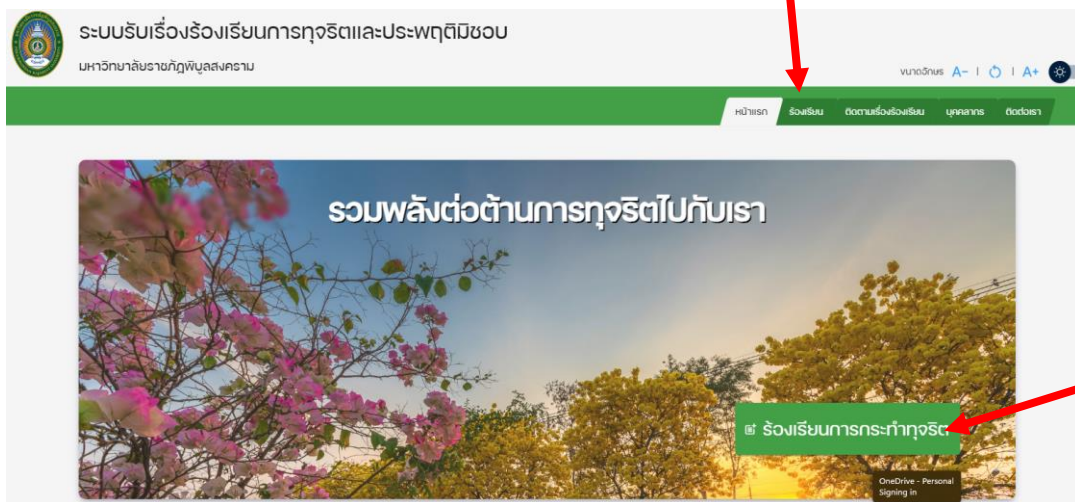
ช่องทาง	ความถี่ในการรับและตรวจสอบช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถร้องเรียนผ่านสภาคณาจารย์และข้าราชการและงานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ
2. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ระบบออนไลน์) <a href="https://whistleblowing.psu.ac.th/">https://whistleblowing.psu.ac.th/</a>	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
3. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสภาคณาจารย์และข้าราชการฯ (ตู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
4. การร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 20 วันทำการ

#### 16. ขั้นตอนหรือวิธีการในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ระบบออนไลน์)

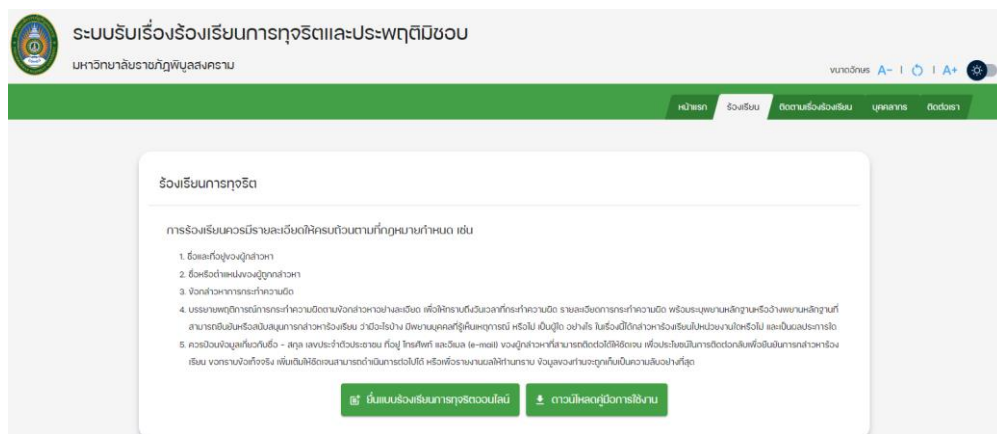
##### 16.1 วิธีการร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของมหาวิทยาลัย โดยผ่านระบบออนไลน์สามารถทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. คลิกเลือกเมนู “ร้องเรียนการกระทำทุจริต” หรือ “ร้องเรียน” ที่หน้าจอเข้าสู่ระบบ ดังรูปที่ 1 จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอคำแนะนำการร้องเรียน ดังรูปภาพที่ 2

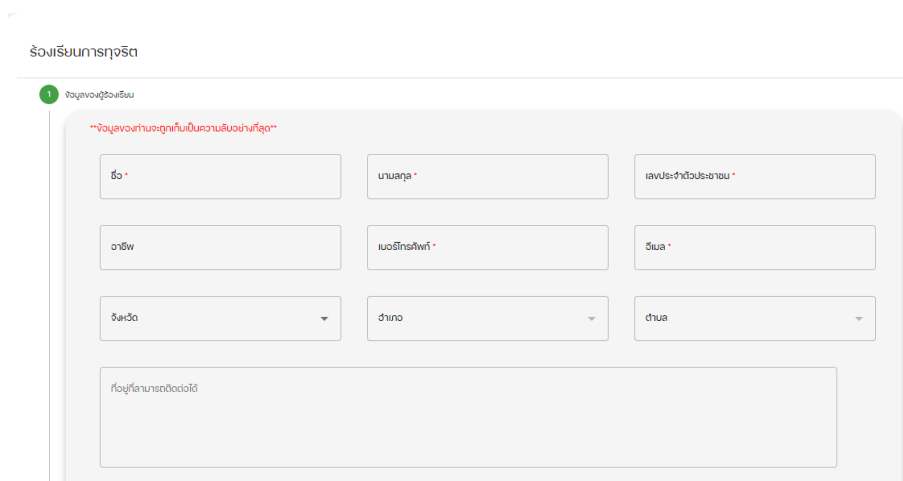


รูปภาพที่ 1 ตำแหน่งเมนู “ร้องเรียนการกระทำทุจริต” หรือ “ร้องเรียน”



รูปภาพที่ 2 หน้าจอคำแนะนำการร้องเรียน

2. เมื่อผู้ร้องเรียนได้อ่านคำแนะนำการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเลือกเมนู “ยื่นแบบร้องเรียนออนไลน์” ระบบจะแสดงหน้าจอแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ ดังรูปที่ 3



รูปภาพที่ 3 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์

3. ระบุข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหาให้ครบถ้วน โดยห้ามเว้นว่างในส่วนของคุณสมบัติที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง (\*) จากนั้นคลิกเมนู “ถัดไป” เพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา ดังรูปภาพที่ 4

**\*\*ข้อมูลวงทวนจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด\*\***

ชื่อ *	นามสกุล *	เลขประจำตัวประชาชน *
อาชีพ	เบอร์โทรศัพท์ *	อีเมล *

รูปภาพที่ 4 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

4. ระบุข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหาให้ครบถ้วน โดยห้ามเว้นว่างในส่วนของคุณสมบัติที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง (\*) จากนั้นคลิกเมนู “ถัดไป” เพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา ดังรูปภาพที่ 5

ร้องเรียนการทุจริต

1 ✓ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

2 ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา

ชื่อ *	นามสกุล	ตำแหน่ง
หน่วยงาน/สังกัด		
รายละเอียดเพิ่มเติม		
ถัดไป	ย้อนกลับ	

รูปภาพที่ 5 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

5. ระบุประเภทข้อกล่าวหา โดยห้ามเว้นว่างในส่วนของคุณสมบัติที่มีเครื่องหมายดอกจันแดง (\*) หากมีไฟล์พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้แนบไฟล์หลักฐานด้วย จากนั้นคลิกเมนู “ถัดไป” เพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา ดังรูปภาพที่ 6 และรูปภาพที่ 7

#### ร้องเรียนการทุจริต

✓ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

✓ ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา

3 จักกล่าวหา

ประเภทจักกล่าวหา \*

แนบไฟล์หลักฐาน  
หากมีรูปภาพหรือเอกสาร

รายละเอียดพฤติการณ์ตามจักกล่าวหา \*

ถัดไป    ย้อนกลับ

รูปภาพที่ 6 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

✓ ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา

3 จักกล่าวหา

ประเภทจักกล่าวหา \*

แนบไฟล์หลักฐาน  
หากมีรูปภาพหรือเอกสาร

- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ จีวรบังคับขององค์กร
- การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ
- การกระทำความผิดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ
- การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- การทุจริตต่อหน้าที่
- การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน

ถัดไป

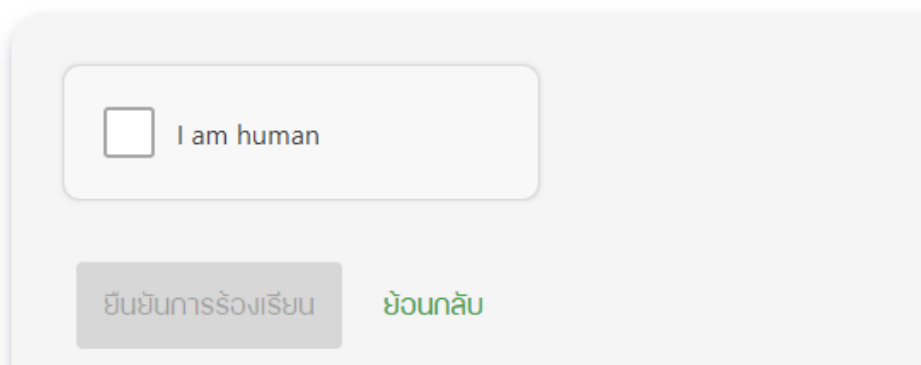
4 ขั้นตอนการร้องเรียน

รูปภาพที่ 7 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

6. เมื่อระบุข้อมูลของข้อกล่าวหาครบถ้วนแล้ว ให้ยืนยันข้อมูล โดยการคลิกเลือก “ I am human” จากนั้นคลิกเมนู “ยืนยันการร้องเรียน” ดังรูปภาพที่ 8 รูปภาพที่ 9 และรูปภาพที่ 10

### ร้องเรียนการทุจริต

- ✓ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- ✓ ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา
- ✓ ข้อกล่าวหา
- 4 ยืนยันการร้องเรียน



The screenshot shows a form with a checkbox labeled "I am human" and a button labeled "ยืนยันการร้องเรียน" (Confirm Complaint). There is also a "ย้อนกลับ" (Go Back) button.

รูปภาพที่ 8 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

### ร้องเรียนการทุจริต

- ✓ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- ✓ ข้อมูล
- ✓ ข้อกล่าวหา
- 4 ยืนยัน



The screenshot shows a progress indicator with a blue bar and a right arrow, indicating the current step. Below it is the "I am human" checkbox and the "ยืนยันการร้องเรียน" (Confirm Complaint) button. There is also a "ย้อนกลับ" (Go Back) button.

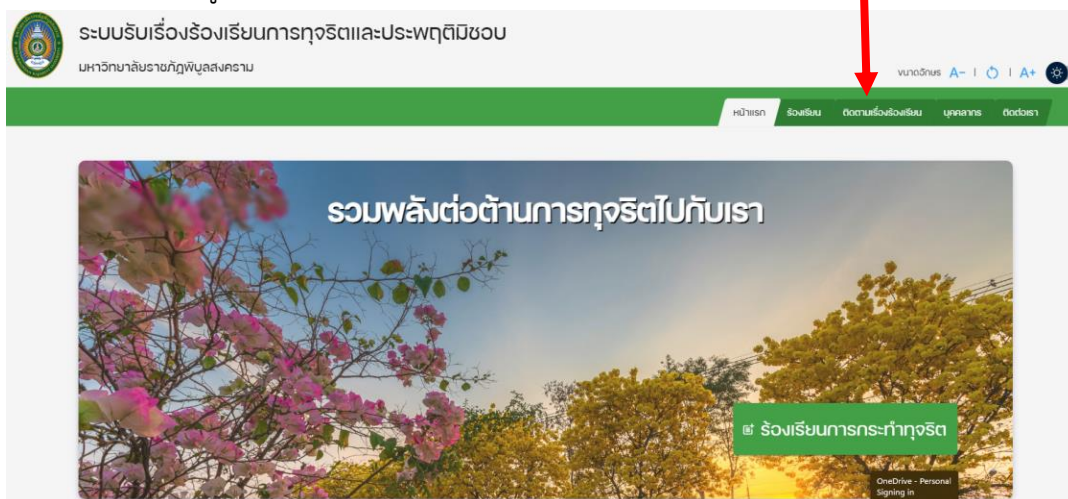
รูปภาพที่ 9 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)



## 16.2 วิธีการติดตามเรื่องร้องเรียน

การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถทำได้โดย

1. คลิกเมนูเลือกเมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน” ดังรูปภาพที่ 12 จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน ” ดังรูปภาพที่ 13



รูปภาพที่ 12 ตำแหน่งของเมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน”

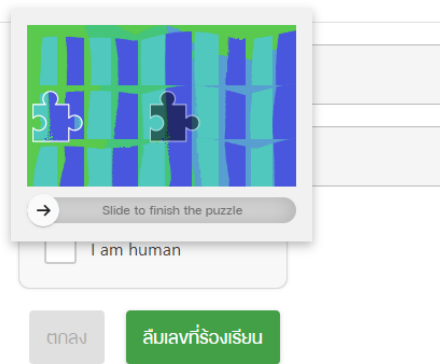
1. ระบุเลขที่ร้องเรียน รหัสลับที่ได้ และพิมพ์คำที่ปรากฏบนหน้าจอ จากนั้นคลิกเลือก โดยการคลิกเลือก “ I am human” ระบบจะแสดงการตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียน ตามรูปภาพที่ 13 และรูปภาพที่ 14 หากลืมเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ ให้คลิกเลือกเมนู “ลืมเลขที่ร้องเรียน”

ติดตามเรื่องร้องเรียน

A screenshot of a web form for reporting a complaint. It features two input fields: 'เลขที่เรื่องเรียน \*' (Complaint Number) and 'รหัสลับ \*' (Secret Code). Below these is a checkbox labeled 'I am human'. At the bottom, there are two buttons: a grey 'ตกลง' (OK) button and a green 'สืบเลขที่เรื่องเรียน' (Retrieve Complaint Number) button.

รูปภาพที่ 13 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ติดตามเรื่องร้องเรียน



รูปภาพที่ 14 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ติดตามเรื่องร้องเรียน

เลขที่ร้องเรียน \*

w000

วคิลสืบ \*

1771

I am human

ตกลง สลับที่ร้องเรียน

รูปภาพที่ 15 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ติดตามเรื่องร้องเรียน

สถานะ	รายละเอียด	มีใครผู้ดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ
ยังไม่มีการดำเนินการ	-	-	2024 / 04 / 26

รายละเอียดการร้องเรียน

ชื่อ: นายเอ

นามสกุล: ใจดี

ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รูปภาพที่ 16 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน (ต่อ)



## 17. การบันทึกข้อร้องเรียน

17.1 กรอบบันทึกข้อร้องเรียนซึ่งมีแบบฟอร์มตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามกำหนดโดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องมี

- วันเดือนปี ที่แน่นอนและชัดเจน
- ชื่อ นามสกุลจริงตามบัตรประชาชน
- ที่อยู่ที่ปรากฏตามสำเนาทะเบียนบ้านหรือบัตรประชาชน
- หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ในปัจจุบัน
- เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเขียนแนชัดเกี่ยวกับกรณีที่ร้องเรียนไม่คลุมเครือ อันเป็นข้อเท็จจริง หรือ

พฤติการณ์ที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนอย่างไร และสามารถที่จะระบุพยานเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างพอเพียง (ถ้ามี)

(2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้สร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

(3) การใช้บริการข้อร้องเรียนต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่สร้างเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานให้ได้รับความเสียหาย หากพิสูจน์ได้ว่ามิได้เป็นความจริงตามที่กล่าวอ้างมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินคดีได้ตามกฎหมาย

16.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องมีหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

## 18. วิธีการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

18.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอนการและการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนและหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการทำบันทึกข้อความร้องเรียนดังกล่าวในแบบฟอร์มตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดแจ้งข้อร้องเรียนโดยให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

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

18.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

(1) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการให้หน่วยงานที่รับเรื่องลงบันทึกในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งให้มหาวิทยาลัยทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ

(2) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(3) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้รับบริการที่เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

## 19. ข้อร้องเรียนที่ไม่เข้าลักษณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามอาจจะไม่รับพิจารณาได้

19.1 ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้มีการลงลายมือชื่อที่ไม่สามารถระบุผู้ที่ร้องเรียนได้

19.2 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

19.3 ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาดำเนินการวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น บปช. ปปท. ได้มีการพิจารณาผลการวินิจฉัยมาแล้ว นอกเหนือจากนั้นให้อยู่ในดุลยพินิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามว่าจะได้รับพิจารณาหรือไม่ เป็นเฉพาะกรณี

## 20. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายในกำหนดระยะเวลาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 21. การรายงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

20.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

20.2 จัดทำรายงานสถิติผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาเมื่อสิ้นปีงบประมาณเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ต่อไป

## 21. มาตรฐานงาน

21.1 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

21.2 กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนด

## 22. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสม พอสสมควรแก่เหตุที่แจ้ง

## 23. คู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำโดย

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรมของมหาวิทยาลัย งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม