



# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ มหาวิทยาลัยนครพนม

แผนกวินัยและนิติการ กองบริหารทรัพยากรมนุษย์  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

...คู่มือฉบับนี้อยู่ระหว่างการตรวจสอบรับรองความถูกต้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง...

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน จึงกำหนดคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนครพนม ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน โดยการรับฟังข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือสาธารณชน เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยนครพนม

แผนกวินัยและนิติการ กองบริหารทรัพยากรมนุษย์  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

## ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การกล่าวโทษ ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ร้องเรียนผู้มีส่วนได้เสียหรือสาธารณชน/การกล่าวโทษ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยนครพนมครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของมหาวิทยาลัย รวมถึงรายละเอียดวิธีการในการจัดการต่อข้อร้องเรียนและกล่าวโทษ ส่วนงานที่รับผิดชอบ และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน

## ๓. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยนครพนม

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นการสอบถามหรือร้องขอข้อมูลรวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

#### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและกล่าวโทษ

(๑.) ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ที่งานนิติการ สำนักงานอธิการบดีชั้น ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย [www.npu.ac.th](http://www.npu.ac.th) หรือเว็บไซต์งานนิติการ [www.npu.ac.th/law/main.php](http://www.npu.ac.th/law/main.php)

(๒.) ทางไปรษณีย์ส่งไปที่ งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม เลขที่ ๑๐๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ๔๘๐๐๐

(๓.) ช่องรับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

(๑.) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒.) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓.) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔.) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

#### ๖. มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑.) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒.) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓.) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔.) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้งตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

(๕.) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงาน

คณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น

- ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๖ (๔) ไว้ดำเนินการก็ได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

### ๗. ประเภทข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๗ ประเภทดังต่อไปนี้

(๑.) การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริตในหน้าที่ราชการ

(๒.) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓.) การบริหารงานบุคคล เช่น ทุนการศึกษา คัดลอกผลงานทางวิชาการ การบรรจุและแต่งตั้งการมอบหมายงานการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การปรับขึ้นค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔.) การบกพร่องของการให้บริการ หรือความผิดกรรมของบุคลากร

(๕.) การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยทำให้เกิดความเสี่ยงไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(๖.) การซื้อ - ขายปริญญาบัตร

(๗.) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อาจกระทบต่อประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

### ๘. ขั้นตอนและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและกล่าวโทษ

(๑.) ให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ ออกใบรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

(๒.) ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๕ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย ส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียนการกล่าวโทษหรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่งานนิติการได้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

(๓.) ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย อธิการบดีอาจมอบหมายคณะ วิทยาลัย สำนัก สถาบัน ศูนย์ หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องซึ่งหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงสำหรับเรื่องที่ร้องเรียน หรือส่งให้งานนิติการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐ ได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้อธิการบดีส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

(๔.) ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณา ตามข้อ ๘ ให้ผู้ร้องเรียนทราบใน ๓๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

(๕.) เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องการกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำความผิดวินัยให้ดำเนินการ ตามข้อ ๖-๘

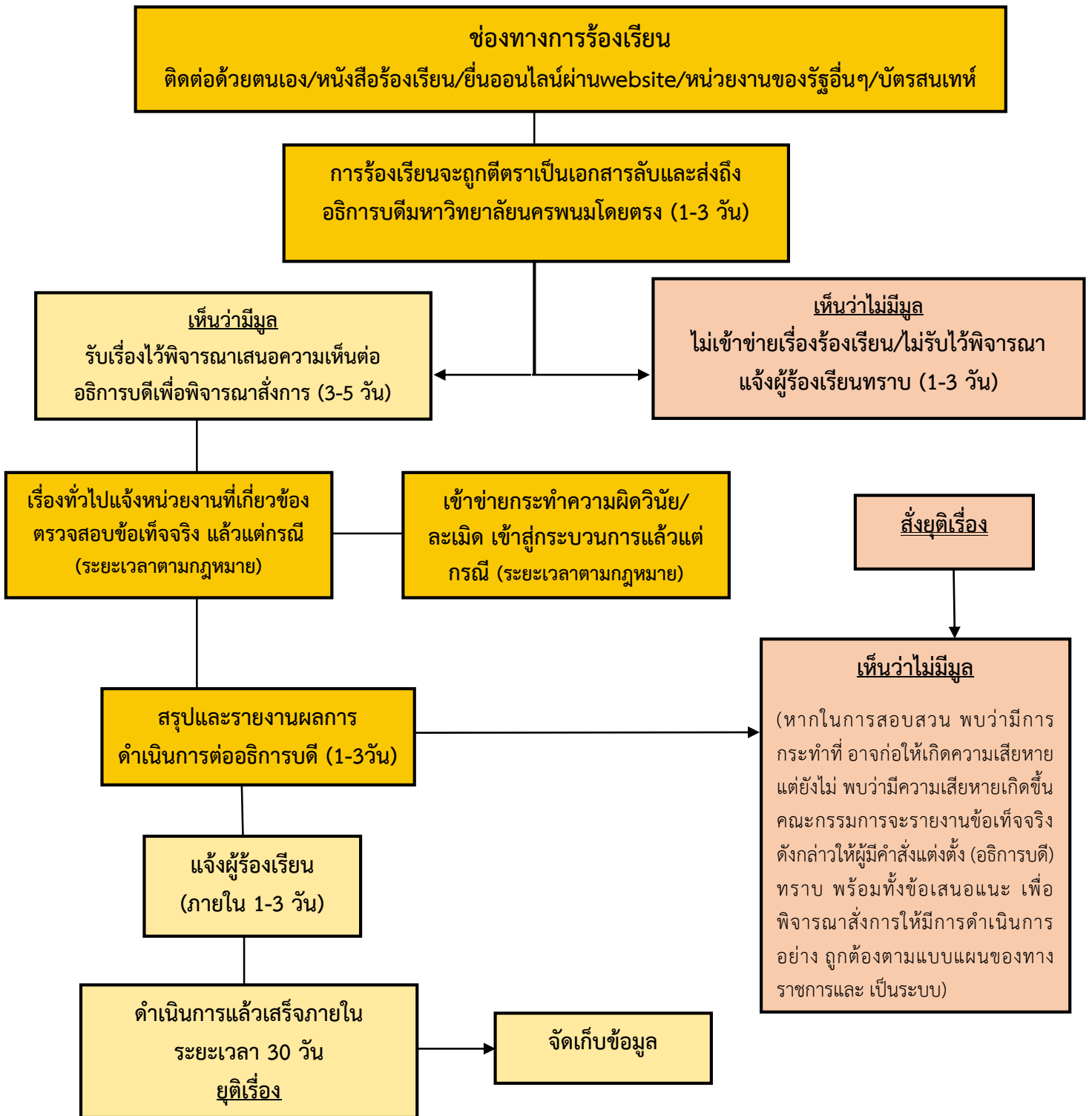
(๖.) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน/กล่าวโทษ นั้น

- กรณีอธิการบดีได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

(๗.) ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้ให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยนครพนมเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

(๘.) การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในคู่มือนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มตามคิวอาร์โค้ด จัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษแนบท้ายคู่มือฉบับนี้

# กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## หมายเหตุ

1. ระยะเวลาดำเนินการในกรณีที่ได้อุปกรณ์ครบถ้วนสามารถดำเนินการต่อได้
2. ระยะเวลาดำเนินการกระทำความผิดทางละเมิดภายใน 90 วัน
3. ระยะเวลาดำเนินการกระทำความผิดทางวินัยภายใน 180 วัน

\*\*หรือตามระยะเวลาที่กำหนด\*\*

## มาตรการจัดการข้อร้องเรียนและกล่าวโทษ

### ๑. ประกาศมหาวิทยาลัยนครพนม

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ พ.ศ. เมษายน ๒๕๖๕



### ๒. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยนครพนม





## คณะผู้จัดทำ

### แผนกวิทย์และนิการ กองบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยนครพนม

๑. นายเอกวัฒน์ โกศลวัฒน์ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
๒. นายทรงชัย มุกดาม่วง ตำแหน่ง นิติกร
๓. นางสาวมณัชญา อาษานอก ตำแหน่ง นิติกร
๔. นายจิรวุฒิ รongเมือง ตำแหน่ง นิติกร
๕. นายทรัพย์ทวี ดวงมาลัย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป