



คู่มือปฏิบัติงาน
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2568)

ผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 6/2568
เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2568

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา รวมไปถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนมีมาตรฐาน เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

มหาวิทยาลัยนเรศวร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทนำ	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	5
หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	7
ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียน	7
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร	8
อ้างอิง	9
ภาคผนวก	10
- แบบฟอร์มการเสนอข้อร้องเรียน	
- แบบ Check List การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน	

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ ประกอบกับแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา และแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้มีการประเมินในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม หน่วยงานควรมีการกำหนดกระบวนการงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวรขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในกระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัย ทราบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และทราบช่องทางการร้องเรียน

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการเรื่องร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ 1 Website : www.nu.ac.th

1.1 สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

1.2 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางที่ 2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : naresuan@nu.ac.th

ช่องทางที่ 3 ติดต่อหรือยื่นเอกสารร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กองกลาง ชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โทรศัพท์ 0-5596-1121

ช่องทางที่ 4 ส่งเอกสารจดหมายทางไปรษณีย์ เรือนอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยส่งไปรษณีย์มายัง เลขที่ 99 หมู่ 9 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร จากการใช้บริการของมหาวิทยาลัย ที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวร เนื่องจากมีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วน บกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
3. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ในการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ รวมทั้งมีพฤติกรรมทั้งส่วนตัวหรือ การงานที่เสื่อมเสียต่อตำแหน่งหน้าที่
4. ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงกรณีพิเศษ หมายถึงข้อร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องเร่งด่วนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อเสนอแนะ หมายความว่า คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการให้บริการของมหาวิทยาลัยนเรศวร

บัตรสนเท่ห์ หมายความว่า การกล่าวหาหรือกล่าวโทษโดยมิได้ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะ ให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้มาติดต่อขงมหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่องทางต่างๆ

ผู้บริหาร หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ รองคณบดี รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา รองหัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการกอง และผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่ฐานะเทียบเท่าตำแหน่งดังกล่าว

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า รองอธิการบดี หรือผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบเรื่องทะเบียนเอกสารลับสังกัดกองกลาง นิติกรกองกฎหมาย หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนที่สังกัดตามหน่วยงานต่างๆ

การอุทธรณ์ร้องทุกข์ หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการหรือพนักงานดำเนินการอุทธรณ์หรือร้องทุกข์ โดยให้ปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. 2557 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องการร้องทุกข์ พ.ศ.2557

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางที่สามารถรับหรือส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 Website : www.nu.ac.th

1.1 สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

1.2 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางที่ 2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : naresuan@nu.ac.th

ช่องทางที่ 3 ติดต่อหรือยื่นเอกสารร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กองกลาง ชั้น 1

อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โทรศัพท์ 0-5596-1121

ช่องทางที่ 4 ส่งเอกสารจดหมายทางไปรษณีย์ เรียนอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยส่งไปรษณีย์มายัง เลขที่ 99 หมู่ 9 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมปรึกษาหารือ การหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง หรือกรณีเจ้าหน้าที่กระทำผิดได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษทางวินัยตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ เป็นต้น

ประเภทของข้อร้องเรียน ได้แก่

1. การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ เช่น การทุจริตในหน้าที่ราชการ หรือการปฏิบัติมิชอบในหน้าที่ราชการ

2. การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เช่น การบริหารจัดการหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดประเมินผล เป็นต้น

3. การบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนตำแหน่งและโอนย้ายสังกัด เป็นต้น

4. จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย การประพฤติปฏิบัติอาจเป็นการกระทำในหน้าที่หรือการประพฤติในเรื่องส่วนตัวที่เป็นความผิดทางจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

5. การให้บริการของมหาวิทยาลัย เช่น กรณีเจ้าหน้าที่ให้บริการ หรือ การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม หรือ ให้บริการล่าช้า

6. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

1. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบแล้ว
2. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งผู้ร้องทราบแล้ว
3. เรื่องที่ได้ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องแล้ว
4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยการดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน¹

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียดประกอบด้วย
 - 1.1 วันเดือนปี
 - 1.2 ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - 1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของข้อร้องเรียนที่ชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - 1.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และ พยานบุคคล (ถ้ามี) พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
2. เรื่องที่ร้องเรียนต้องมีเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การใช้บริการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวรนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันตัวตนว่ามีอยู่จริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร

¹ หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการฯ ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยตรง

6. เรื่องร้องเรียนมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ได้ ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1 นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

7. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา คือ

7.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้น ระบุ พยานหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดเจน² โดยผู้ร้องเรียนต้องแจ้งเบาะแส ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง มาให้ชัดเจนซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสารหรือพยานวัตถุ รวมถึงวันเวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) โดยมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้ และส่วนของพยานบุคคล ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงพยานบุคคล ว่าเป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำความผิดวินัย กรณีที่มี ปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มี พยานหลักฐานที่ชัดเจน ตลอดจนไม่มีการอ้างถึงพยานบุคคลที่จะสืบสวนสอบสวนได้ ให้อธิการบดีในฐานะ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ ตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 สั่งยุติหนังสือร้องเรียนนั้น

7.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์³

7.3 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

7.4 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มี

คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

7.5 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และสรุปผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง) เป็นต้น

² หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1011 /ว 26 ลงวันที่ 27 กันยายน 2547 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำความผิดวินัยให้ส่วน ราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี

³ ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ตามแนวปฏิบัติของการรับเรื่องร้องเรียน ตามมติคณะรัฐมนตรี⁴ ได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุป ดังรายละเอียดจะกล่าวต่อไปนี้ ซึ่งในส่วนของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้นำหลักการดังกล่าวมาปรับใช้กับบุคลากรทุกกลุ่ม

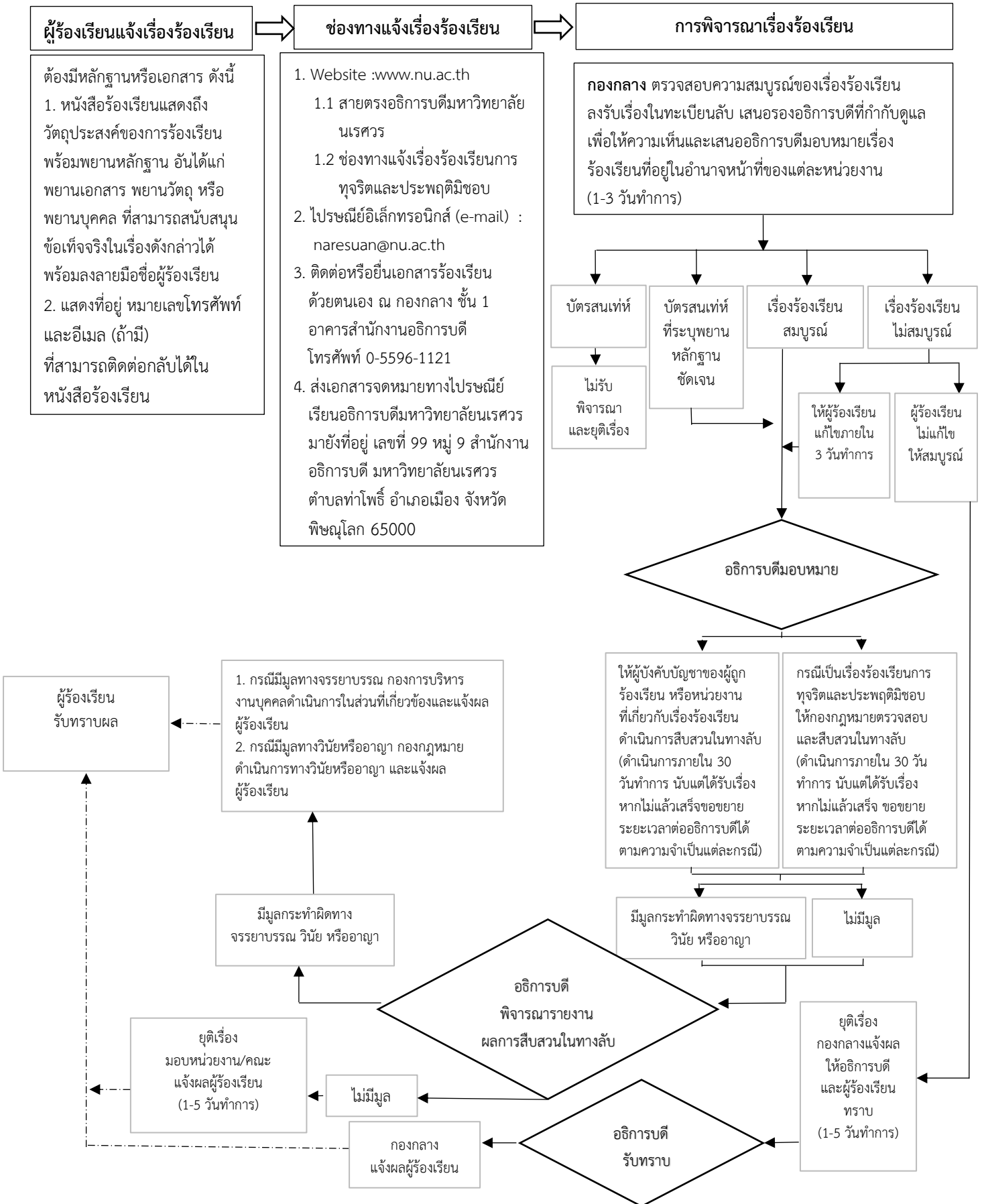
1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องการกล่าวโทษบุคลากรในสังกัด ถือเป็นความลับในการดำเนินการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะกรณีระบุพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น
2. กรณีอธิการบดีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ส่งสำเนาเรื่องดังกล่าว โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียน หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวหาทำการสืบสวนในทางลับ หากไม่มีมูลตามที่กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง หากพบมูลความผิด ให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย
3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อดำเนินการแล้วได้ผลเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย
4. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่างให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น

ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

1. หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการ แก้ไข ตรวจสอบ หรือแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมายังกองกลางภายในระยะเวลาตามที่กำหนด และหากกรณีเมื่อพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว หากมีกรณีบุคคลหรือหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือมิได้แจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้กองกลางสอบถามและติดตามผลการดำเนินการดังกล่าวได้ โดยการส่งหนังสือติดตาม กรณีเห็นว่าหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพิกเฉยไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้รายงานต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาต่อไป
2. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ให้กองกลางวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน รวมทั้งติดตาม ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการเพื่อเสนอต่ออธิการบดีทุก ๆ 6 เดือน

⁴ หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541

แผนผังแสดงขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยนเรศวร



อ้างอิง

1. หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และสิ่งที่ส่งมาด้วย ประกอบด้วย

1.1 บัญชีรายชื่อมติคณะกรรมการรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก

1.2 สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมากที่ มท 0208.3 /9125 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2541

1.3 สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2541

1.4 สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2540

2. หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร 1011/ว 26 ลงวันที่ 17 กันยายน 2547 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำความผิดวินัย

3. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ฉบับลงวันที่ 3 กันยายน 2558

แบบ Check List การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 1 ประเภทเรื่องร้องเรียน

- การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- การบริหารงานบุคคล
- จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- การให้บริการของมหาวิทยาลัย
- ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 รายละเอียด

ประเภทเอกสาร	การดำเนินการ	หมายเหตุ
กรณีบัตรสนเท่ห์		
<input type="checkbox"/> บัตรสนเท่ห์ที่ไม่สมบูรณ์/ไม่ระบุรายละเอียด	ยุติเรื่อง/ไม่รับพิจารณา	
<input type="checkbox"/> บัตรสนเท่ห์ที่ระบุข้อมูล/พยานหลักฐานชัดเจน ต้องมีข้อมูล ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ <input type="checkbox"/> ข้อเท็จจริง <input type="checkbox"/> พยานหลักฐาน/พยานวัตถุ <input type="checkbox"/> ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน 	เสนออธิการบดี (ผ่านรองอธิการบดีที่กำกับดูแล)	
กรณีเอกสาร/แบบฟอร์มการเสนอข้อร้องเรียน		
<input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียนไม่สมบูรณ์/ไม่ระบุรายละเอียด	กองกลางประสานผู้ร้องเรียนให้ แก้ไขภายใน 3 วันทำการ	หากเกินระยะเวลาที่ กำหนดให้ยุติเรื่อง/ ไม่รับพิจารณา
<input type="checkbox"/> เรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ต้องมีข้อมูล ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ <input type="checkbox"/> ข้อเท็จจริง <input type="checkbox"/> พยานหลักฐาน/พยานวัตถุ <input type="checkbox"/> ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน 	เสนออธิการบดี (ผ่านรองอธิการบดีที่กำกับดูแล)	

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียนตามหมวด 10 แห่งระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เมื่อกองกลางลงรับเรื่องเรียบร้อยแล้วให้ส่งเรื่องให้กองคลังเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป