



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤตินิคมชอบของเจ้าหน้าที่

คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ส่วนราชการและประชาชน หวังเป็นอย่างยิ่ง ผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการ ไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

# สารบัญ

| เรื่อง                                               | หน้า |
|------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                 |      |
| สารบัญ                                               |      |
| บทที่ 1 บทนำ                                         | 1    |
| หลักการและเหตุผล                                     | 1    |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ                           | 2    |
| บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน                 | 3    |
| บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน                     | 3    |
| หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต                  | 3    |
| บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                         | 5    |
| กระบวนการพิจารณาดำเนินการ                            | 5    |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ                                  | 6    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน                 | 6    |
| บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต        | 7    |
| ภาคผนวก                                              | 8    |
| แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | 9    |

## บทที่ 1 บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ในสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง "ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดใน ตำแหน่งหรือ หน้าที่ หรือใช้อำนาจใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่ออย่าง ร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ รับผิดชอบต่อ ประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและน าเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่ กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อ ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการ ตอบสนองสิ้นสุดที่การ นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

2.1 เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

2.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะพยาบาลศาสตร์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางทางการ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับ เรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและ เครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

##### 1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
  - 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
  - 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
  - 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร  
เกี่ยวกับการกระทำความผิดหรือช่องทางเบาะแสกรทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
  - 2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
  - 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
  - 2.6 ระบุวัน เดือน ปี
  - 2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณี แวดล้อม  
ล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
  - 4.1 ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
  - 4.2 ขอร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้
  - 5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ต.นาฝาย  
อ.เมือง จ.ชัยภูมิ โทร. 044 – 815111 ต่อ 5100
  - 5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ คณะพยาบาลศาสตร์ nu@cpru.ac.th.
  - 5.3 ร้องเรียนผ่าน Facebook คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

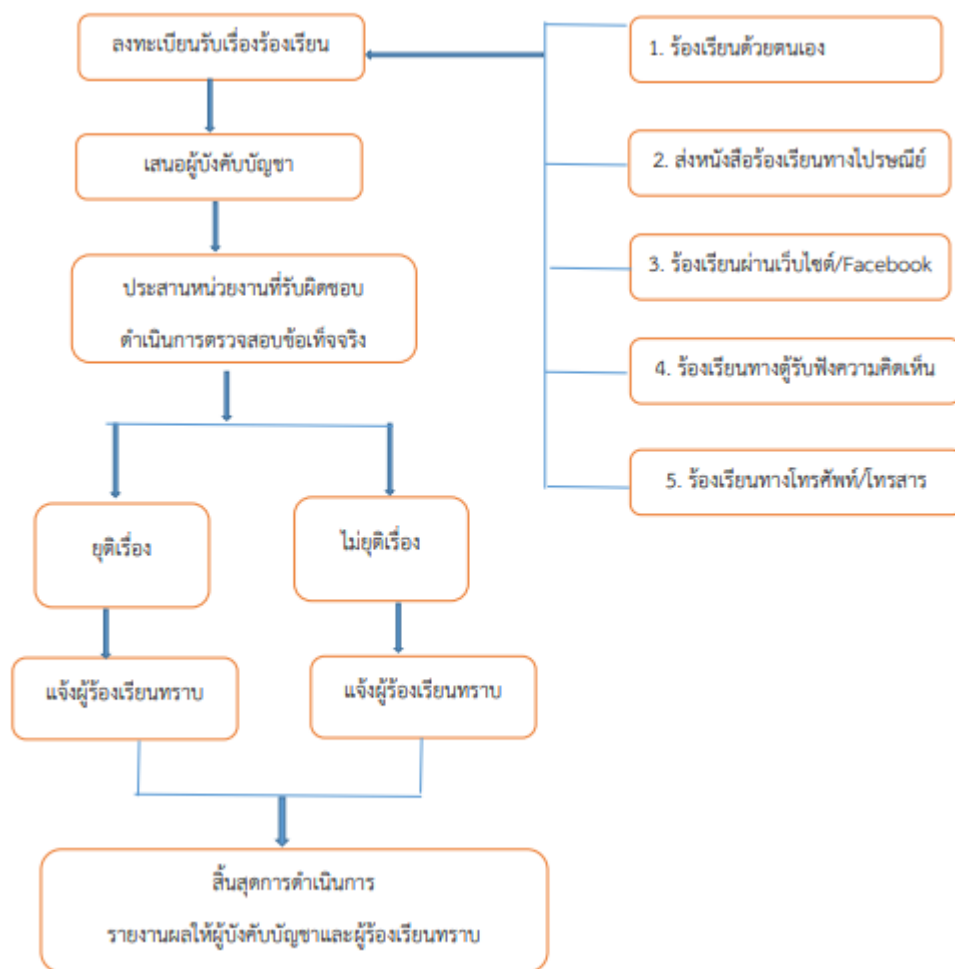
### กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

1. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอ คณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ ตามลำดับ ในกรณี เป็น ลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้
3. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือ ผู้ร้องเรียน ไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อคณบดีคณะพยาบาล ศาสตร์ เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนนี้หรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่อง ร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้
4. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
5. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และ พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ด าเนินการไปแล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เกิดขึ้น หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หาก เป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อ คณบดีคณะ พยาบาล ศาสตร์และยุติเรื่อง
6. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
7. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อคณบดีคณะ พยาบาลศาสตร์ ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง
8. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

### ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักงานคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และ ทุกส่วนราชการ เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการด าเนินงานของหน่วยงานให้ เป็นไปตามให้ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของคณะพยาบาลศาสตร์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

| ช่องทางการร้องเรียน                                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ          |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. สำนักงาน คณะบดี คณะพยาบาลศาสตร์ / ไปรษณีย์/ ตู้-กล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน 1 – 2 วันทำการ                                  | เว้นวันหยุดราชการ |
| 2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-4481-5111 ต่อ 5100                               | ทุกวัน                     | ภายใน 1 – 2 วันทำการ                                  | เว้นวันหยุดราชการ |
| 3. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์คณะ nu@cpru.ac.th.                                 | ทุกวัน                     | ภายใน 1 – 2 วันทำการ                                  | -                 |
| 4. ร้องเรียนผ่าน Facebook ของ คณะพยาบาลศาสตร์                              | ทุกวัน                     | ภายใน 1 – 2 วันทำการ                                  | -                 |

# ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....

วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

E – Mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

(รายละเอียด).....

.....  
 .....  
 .....  
 .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ฉบับ
- 2).....จำนวน.....ฉบับ
- 3).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

\*\* ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ