



สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

Bunditpatanasilpa Institute of Fine Arts

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
สำนักงานอธิการบดี กลุ่มนิติการ
โทร ๐ ๒๔๘๒ ๒๑๗๖ ต่อ ๓๗๕ , ๓๗๘



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

กลุ่มนิติการ สำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
โทร ๐ ๒๔๘๒ ๒๑๗๖ ต่อ ๓๗๕ , ๓๗๘

พบการทุจริต กระทำผิดวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โปรดแจ้งข้อมูลได้ที่ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
สายตรงอธิการบดี ๐๙๗-๙๓๕-๙๔๖๒ E-mail: nipha.s@bpi.ac.th
หรือยื่นแบบร้องเรียนที่ www.bpi.ac.th

***** ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ *****

ความเป็นมาในการรับเรื่องร้องเรียน

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เป็นสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะ ถึงระดับปริญญาเอก ดังนั้น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทั้งด้านนาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ และทัศนศิลป์ ซึ่งการปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิภาพประการหนึ่งนั้น ก็คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจะต้องรักษาวินัยที่บัญญัติเป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามแบบแผนของทางราชการ ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

กลุ่มนิติการได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการต่างๆ รวมทั้งแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล มีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ความเสียหาย และอับไร้งซึ่งความเป็นธรรม ให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสืบไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

คำนิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ

“เรื่องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ในเรื่องของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วน หรือบกพร่อง ไม่เต็มใจให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนเองได้รับความเสียหาย หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

“**ร้องทุกข์**” หมายถึง การที่ประชาชนบอกล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน

“**เสนอความเห็น/เสนอแนะ**” หมายถึง การเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ กฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน สถานที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือเทคโนโลยีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ

“**ติชม**” หมายถึง การแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ ให้ข้อสังเกตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ และบุคลากร

“**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น การติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีที่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ในช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ด้วยตนเอง : สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ สำนักงานอธิการบดี เลขที่ ๑๑๙/๑๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ ๗๓๑๗๐ (วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๒. ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือมายังสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ สำนักงานอธิการบดี เลขที่ ๑๑๙/๑๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ ๗๓๑๗๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Email: nipha.s@bpi.ac.th (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.bpi.ac.th (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สายตรงอธิการบดี ๐๙๗-๙๓๕-๙๔๖๒ (วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสายตรงอธิการบดีผ่าน ID: [nipha.bpi](https://www.bpi.ac.th)

(วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องและส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

➤ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการดังนี้

หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	การพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
ฝ่ายอำนวยการและ ประสานราชการ	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการสำนักงาน อธิการบดี เพื่อพิจารณาเสนออธิการบดีสถาบัน บัณฑิตพัฒนศิลป์	ภายใน ๑ วันทำการ
อธิการบดีสถาบันบัณฑิต พัฒนศิลป์	พิจารณามอบหมายกลุ่มนิติการหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๓ วันทำการ

หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	การพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
กลุ่มนิติการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นพร้อมทั้งเสนออธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	ภายใน ๗ วันทำการ
อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายงานที่กลุ่มนิติการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอและพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการต่อไป โดยแบ่งออกเป็น ๒ กรณี ได้แก่ ๑) กรณีไม่มีมูล ๒) กรณีมีมูล	
กลุ่มนิติการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<p>๑) กรณีไม่มีมูล ดำเนินการยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ</p> <p>๒) กรณีมีมูล แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย/แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดทางละเมิดเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	ภายใน ๕ วันทำการ ภายใน ๕ วันทำการ
คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง/คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย/คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด	ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนทางวินัยหรือทางละเมิดและแสวงหาพยานหลักฐาน พร้อมทั้งสรุปรายงานการสืบสวน/สอบสวน เพื่อรายงานผลการพิจารณาต่ออธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ผู้สั่งแต่งตั้ง	ตามที่กฎหมายนั้น ๆ กำหนด
อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	อธิการบดีฯ พิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะกรรมการ หรือมีความเห็นเป็นอย่างอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๓ วันทำการ
อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	อธิการบดีฯ พิจารณาดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยแยกผลของการกระทำออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑) กรณีไม่มีความผิด ให้ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ ๒) กรณีมีความผิด มอบหมายกลุ่มนิติการดำเนินการทางวินัย/ละเมิด หรือดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	กรณีมีความผิด ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอน กฎ ระเบียบ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ
กลุ่มนิติการ	ดำเนินการตามขั้นตอน กฎ ระเบียบ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น นำเข้าคณะกรรมการด้านวินัย และสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์พิจารณา	ภายใน ๖๐ วันทำการ

➤ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งจะต้องสอบถามและบันทึกข้อมูลโดยกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีสาระสำคัญของข้อมูล ดังนี้

- ❖ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หากผู้ร้องไม่แจ้งข้อมูลและไม่ประสงค์แสดงตนดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลพยานหลักฐานเพิ่มเติมหรือตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้ร้องกล่าวอ้างมีความน่าเชื่อถือเพียงใด
- ❖ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องอะไร เหตุเกิดที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เกี่ยวข้องกับบุคคลใดบ้าง ผลกระทบที่เกิดขึ้น คำขอในข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. การดำเนินการอื่น ๆ นอกจากตามข้อ ๑ ดังกล่าว ให้ดำเนินการตามกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยอนุโลม

วินัยและการรักษาวินัย

วินัย หมายถึง การควบคุมความประพฤติให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ซึ่งกำหนดให้ข้าราชการต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต ตั้งใจปฏิบัติ หน้าที่ราชการ รักษาความลับของทางราชการ ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และรักษาชื่อเสียงของตน นอกจากนี้ วินัยยังหมายถึงลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จะแสดงออกมาว่าจะสามารถควบคุมตัวเองให้อยู่ในกรอบของวินัย ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้

การรักษาวินัย หมายถึง การที่ข้าราชการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางวินัย ตามที่กฎหมายบัญญัติอย่างเคร่งครัด ระมัดระวัง ดูแล ป้องกัน ไม่ฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยง หากพบว่ามีกรกระทำผิด ผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการทางวินัยทันที เพื่อมิให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้อื่น

วินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กำหนดไว้ในหมวดที่ ๖ วินัยและการรักษาวินัย แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องรักษาวินัยที่บัญญัติไว้โดยเคร่งครัดอยู่เสมอ

โทษทางวินัย

โทษทางวินัยตามมาตรา ๙๖ แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ มี ๕ สถาน คือ

☞ วินัยไม่ร้ายแรง ได้แก่

๑. ภาคทัณฑ์ เป็นโทษสำหรับกรณีกระทำผิดวินัยเล็กน้อย หรือมีเหตุอันควรลดหย่อน ซึ่งยังไม่ถึงกับจะต้องถูกลงโทษตัดเงินเดือน

นอกจากนี้ ในกรณีกระทำความผิดเล็กน้อย และมีเหตุอันควรงดโทษ จะงดโทษให้โดยให้ทำทัณฑ์บนเป็นหนังสือหรือว่ากล่าวตักเตือน (ไม่ถือเป็นโทษทางวินัย ใช้กรณีที่เป็นความผิดเล็กน้อย และเป็นความผิดครั้งแรก)

๒. ตัดเงินเดือน เป็นการลงโทษตัดเงินเดือนเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ของเงินเดือนและเป็นจำนวนเดือน เช่น ตัดเงินเดือน ๕% เป็นเวลา ๒ เดือน เมื่อพ้นเวลา ๒ เดือนแล้ว ก็จะได้รับเงินเดือนตามปกติ

๓. ลดขั้นเงินเดือน เป็นการลงโทษโดยลดขั้นเงินเดือนเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ เช่น ลดขั้นเงินเดือน ๒% หรือ ๔ % ของอัตราเงินเดือนของผู้กระทำผิด

โดยที่คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๖๐ เรื่อง การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๐ ข้อ ๗ ให้แก้ไขคำว่า “ขั้นเงินเดือน” ในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นคำว่า “เงินเดือน” ทุกแห่ง ดังนั้น โทษลดขั้นเงินเดือน จึงเปลี่ยนเป็น โทษลดเงินเดือน

☞ วินัยอย่างร้ายแรง ได้แก่

๑. ปลดออก เป็นการลงโทษให้พ้นจากราชการ โดยได้รับบำเหน็จบำนาญเสมือนผู้นั้นลาออกจากราชการ

๒. ไล่ออก เป็นการลงโทษให้พ้นจากราชการ โดยไม่ได้รับบำเหน็จบำนาญ

บัตรสนเท่ห์

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน การปฏิบัติหน้าที่ราชการ ย่อมมีการร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้าง อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นจากตัวเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอง หรือบุคคลภายนอก โดยที่การร้องเรียนกล่าวหา นั้น ย่อมมีทั้งผู้ที่เปิดเผยตัวเองหรือไม่เปิดเผยตัวเอง โดยจะมาในรูปแบบของบัตรสนเท่ห์ไม่ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน ดังนั้น เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นการณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าวินัยการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที และเนื่องจากปรากฏข้อเท็จจริงว่า ตามบัตรสนเท่ห์มีทั้งมีมูลความจริง และไม่มีมูลความจริง ในบางกรณีผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลรายละเอียดไม่ครบ ก็อาจเป็นการเปิดช่องให้มีการร้องเรียนกล่าวโทษผู้อื่นได้ง่าย แม้ไม่มีเหตุก็จะกลั่นแกล้งกัน จึงไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การพิจารณาบัตรสนเท่ห์จะต้องคำนึงถึงผลกระทบหรือความเสียหายของทางราชการ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสิทธิเสรีภาพของบุคคลด้วย เพราะในการสืบสวนครั้งหนึ่งย่อมต้องมีภาระค่าใช้จ่าย หากไม่เป็นเรื่องจริงก็จะทำให้ราชการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยใช่เหตุ หรือทำให้ผู้ที่ตั้งใจทำงานเสียกำลังใจในการทำงาน หรือขาดความมั่นใจไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด คณะรัฐมนตรีจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษไว้ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา และให้ถือเป็นความลับทางราชการ สรุปได้ ดังนี้

๑. บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนจะต้องชี้เบาะแสโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องกล่าวหา นั้น มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใด

๒. บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามหาข้อเท็จจริง ซึ่งพยานที่ระบุนี้ควรเป็นบุคคลที่ไต่เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

เรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ในขั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จแล้วจะแจ้งให้สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์และผู้ร้องทราบ ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา

เรื่องร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวยื่นร้องทุกข์ที่จะรับไว้เพื่อพิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวยื่นร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่จำเป็นต้องมี

กรณีที่ผู้กล่าวหาส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือนั้น ในหนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ **ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกเก็บเป็นความลับ**

๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๔. วัน เดือน ปี เวลา และสถานที่ที่เกิดเหตุ

๕. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้กล่าวหาไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้ แต่หากการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนเท่านั้น

ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เป็นสถานศึกษาที่กำกับดูแลส่วนราชการที่จัดการศึกษาในสังกัดจำนวน ๑๘ แห่ง จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมดูแลส่วนราชการในสังกัดอย่างเป็นระบบโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด

เมื่อมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ในสังกัดของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จากช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาติดต่อด้วยตนเอง ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือมายังสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านอีเมล nipha.s@bpi.ac.th ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ www.bpi.ac.th หรือสายตรงอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ซึ่งจะดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่ออธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อพิจารณาสั่งการภายใน ๕ วันทำการ

ทั้งนี้ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีการรายงานข้อมูล สถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บนเว็บไซต์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ www.bpi.ac.th และรายงานให้กระทรวงวัฒนธรรมทราบ

**แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อาชีพ.....
สถานที่ทำงาน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
หมู่บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....E-Mail.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่า (ชื่อ - นามสกุล/หน่วยงาน).....
.....ตำแหน่ง.....สังกัด.....

ขอกล่าวหา/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่อง).....
รายละเอียด (พร้อมระบุเอกสารพยานหลักฐาน).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ - นามสกุล).....
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
หมู่บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....E-Mail.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

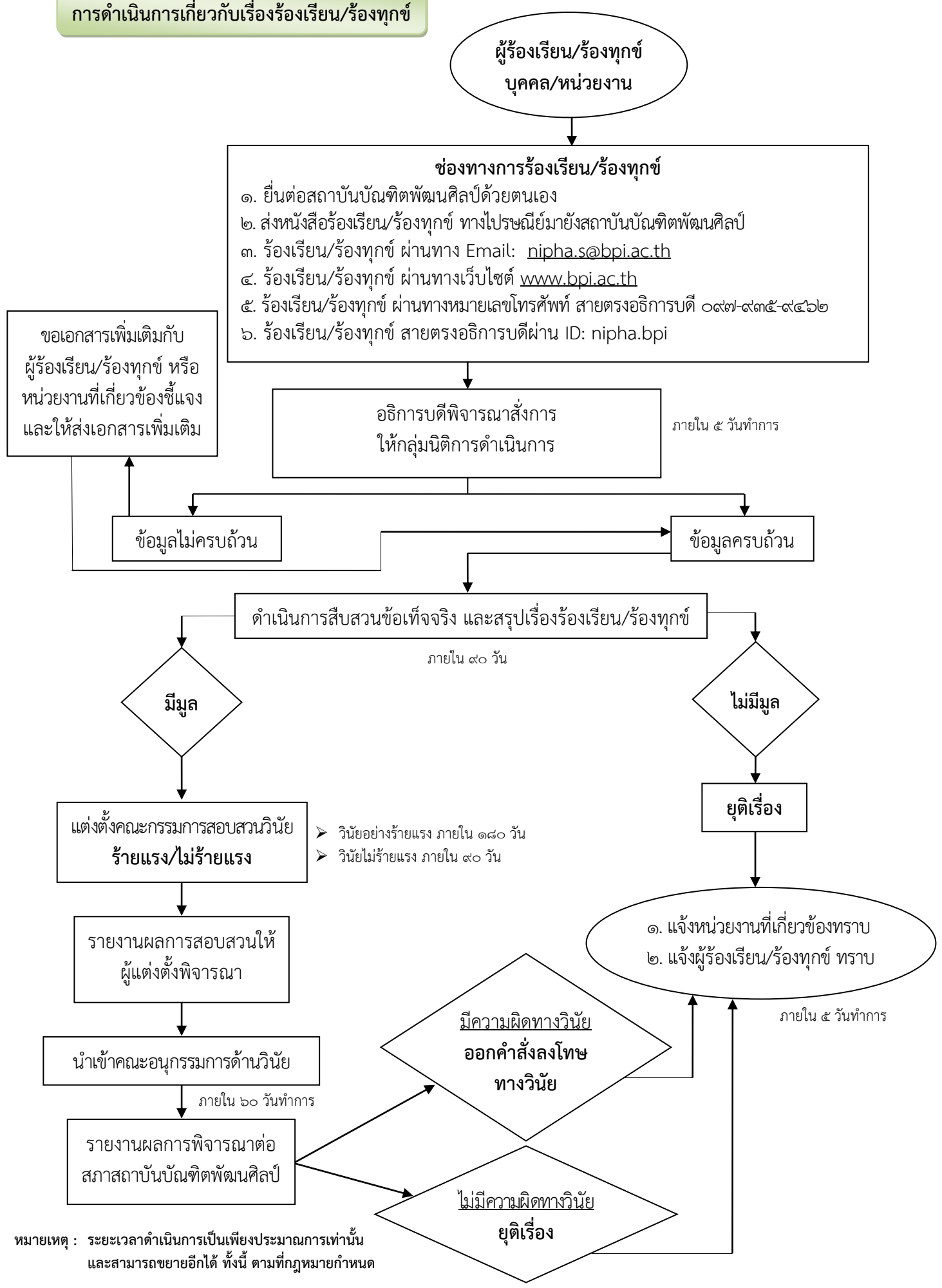
ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ : ข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการเป็นเพียงประมาณการเท่านั้น และสามารถขยายอีกได้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด