



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนงาน “การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงกระบวนการในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตลอดจนได้รวบรวมขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติเพื่อสนับสนุนระบบติดตามประเมินผลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ภายใต้การกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างชัดเจน ในการนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะผู้จัดทำ
2567

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. ข้อกำหนดที่สำคัญ	6
5. ตัวชี้วัดที่สำคัญ	7
6. หน้าที่ความรับผิดชอบ	7
7. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)	8
8. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	11
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	12
10. ระบบติดตามประเมินผล	13
11. มาตรการบังคับและลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	13
12. แบบฟอร์มที่ใช้	14
13. เอกสารอ้างอิง	18
14. รายชื่อผู้จัดทำ	18

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.2 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

2. ขอบเขต

แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนได้ร้องทุกข์ ใน 6 ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องทราบผล การดำเนินงาน การประสานงานกับผู้ร้อง หรือหน่วยงาน

3. คำจำกัดความ

3.1 **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแสการทุจริต ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่ออธิการบดี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

3.2 **ผู้ร้องทุกข์** หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

3.3 **กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน** หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ รายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ

3.4 **กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน** หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (1) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (2) เรื่องความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล
- (3) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (4) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (5) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง

- (6) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- (7) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (8) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (9) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

3.5 ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชน ในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วย 6 ช่องทาง ดังนี้

(1) จุดบริการประชาชน ณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ร้องเรียนการทุจริตติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองด้วยวาจา เพื่อต้องการจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนและรวดเร็ว

(2) ผู้รับฟังแสดงความคิดเห็น ผู้ร้องเรียนการทุจริตจะดำเนินการโดยใส่ในตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น โดยไม่ประสงค์แสดงตัวให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทราบ และจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องตู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

(3) ทางโทรศัพท์

1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

2) สอบถามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และปัญหาที่เกิดขึ้น

3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้า ดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบ จากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

5) ถ้าเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงาน ทางโทรสาร หรือ E-mail ได้

6) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงาน อย่างสุด ความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถาม เพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

(4) ทางเว็บไซต์ (สายตรงอธิการบดี) www.kpru.ac.th ทางเว็บไซต์ ระบบร้องเรียนและประพฤติ มิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร <https://register.kpru.ac.th/complain/>

1) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและ หลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสันทัดตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าว

2) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสันทัดตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 แต่เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดง ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็น ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

3) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

4) ผู้ร้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(5) ทางโทรสาร

1) เจ้าหน้าที่รับโทรสารจากหมายเลข 055-706518 และตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนให้ละเอียดและครบถ้วน

2) เจ้าหน้าที่นำโทรสารข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการกองกลางพิจารณา

3) ผู้อำนวยการกองกลาง ดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัย

(6) ทางไปรษณีย์

1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนการทุจริตโดยละเอียด

2) สรุประเด็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

3.6 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลางเพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3.7 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการมอบหมายให้มาปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3.8 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (1) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (2) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (3) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (4) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (5) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (6) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

5. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

- 5.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ 85
- 5.2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ 100
- 5.3 จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นศูนย์

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ รองอธิการบดี : กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

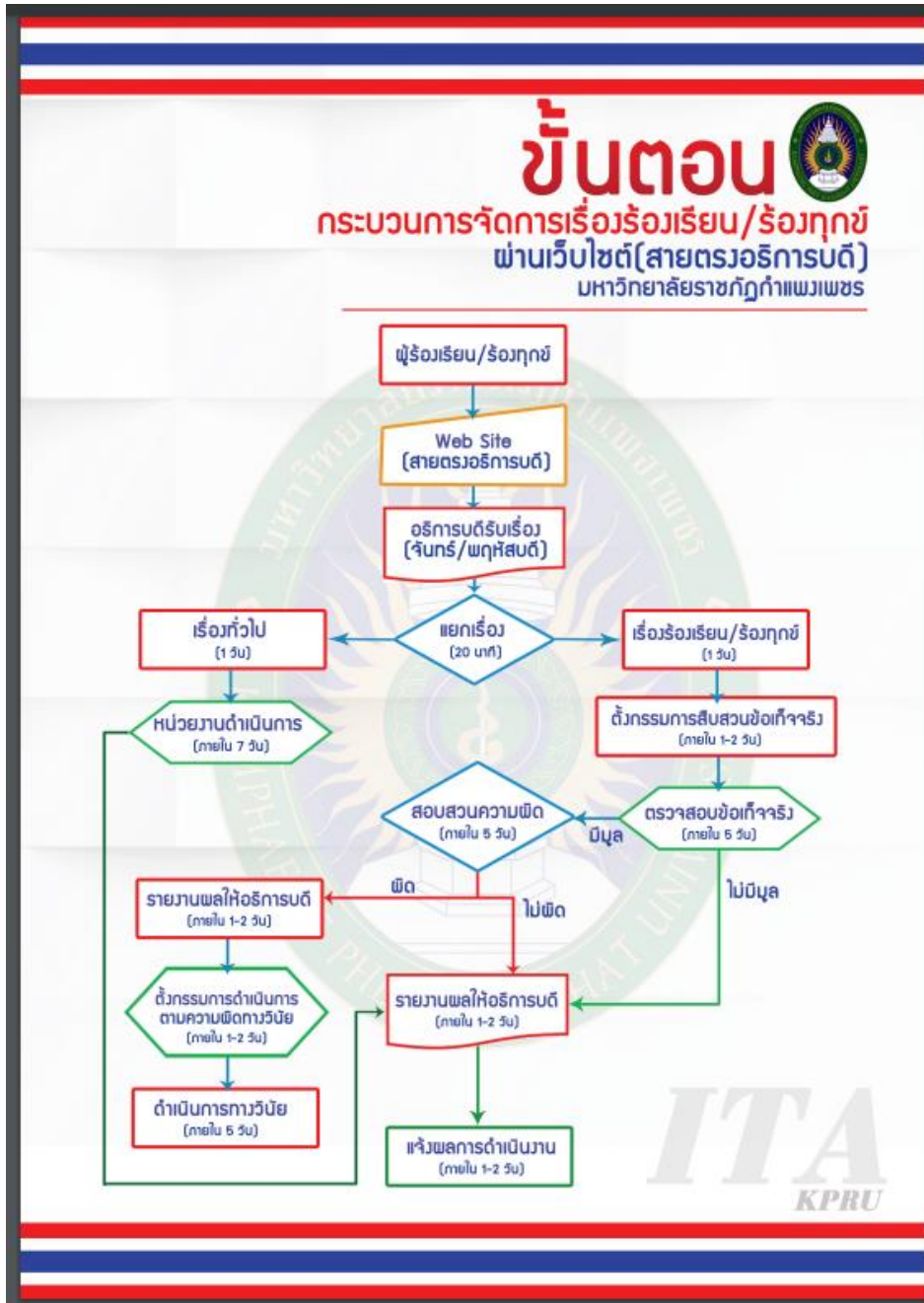
๖.๒ ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/คณบดี : รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแล การอำนวยความสะดวก การสอบทาน

๖.๓ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ : รับมอบหมายงาน วิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

7. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

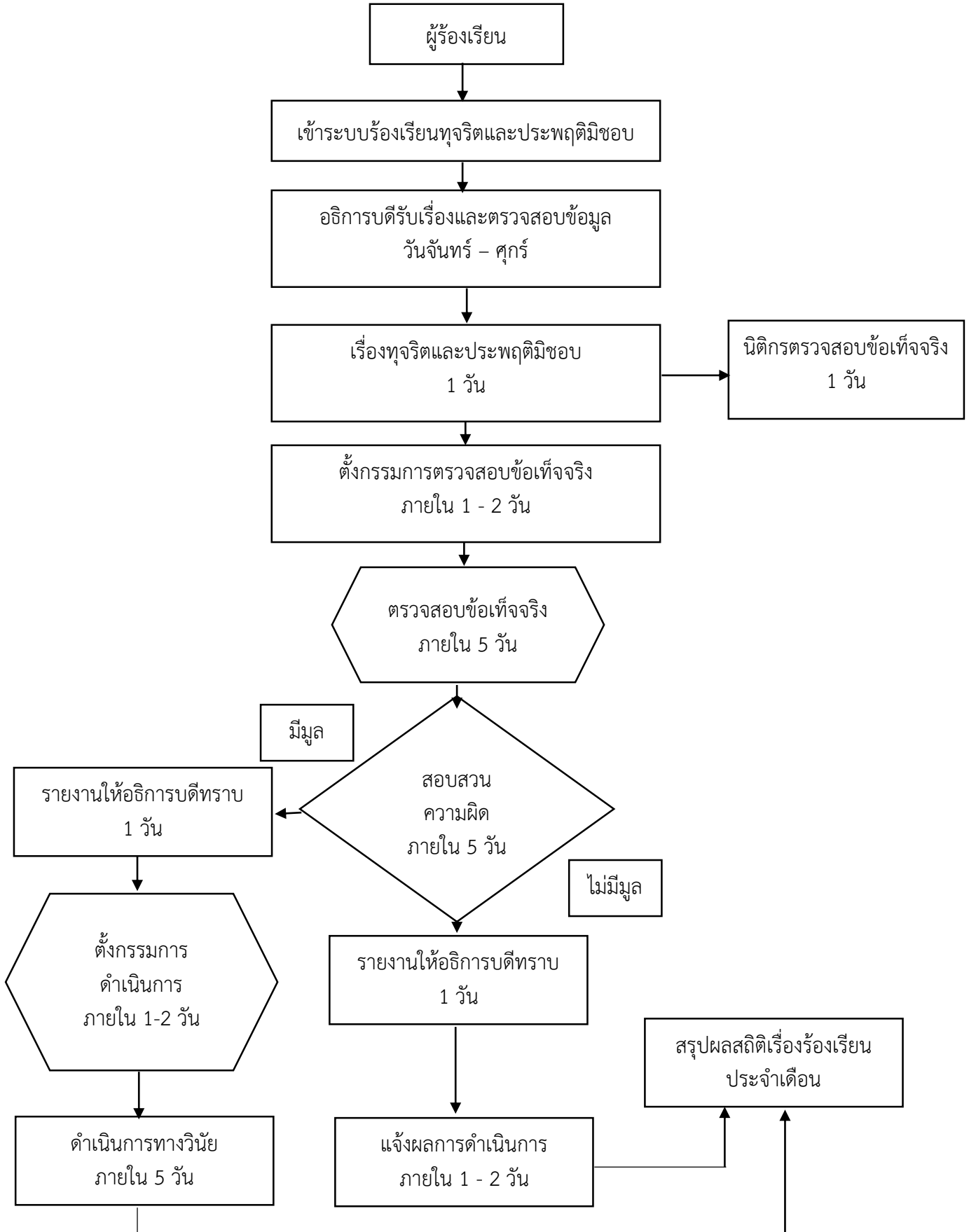
ขั้นตอนกระบวนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

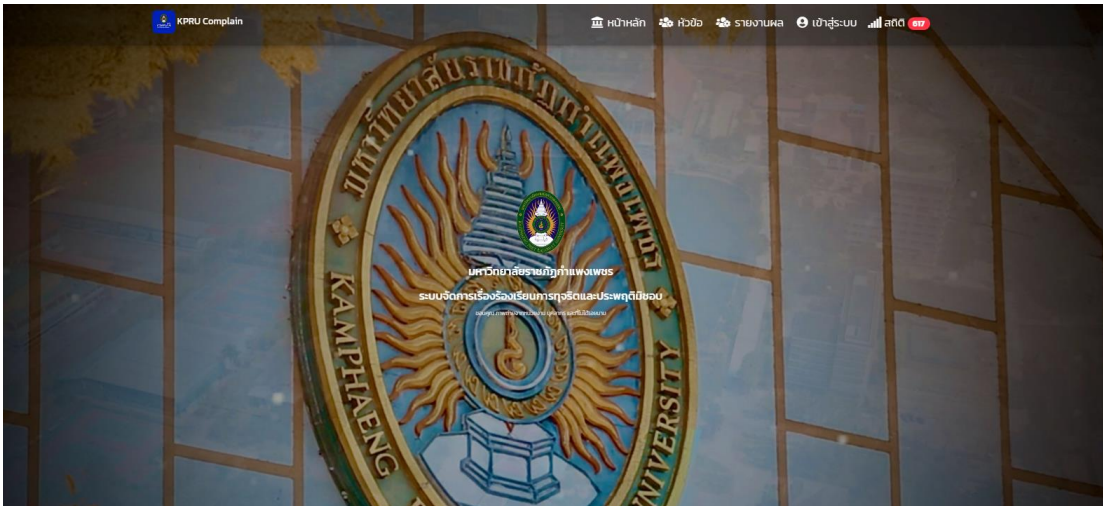
ผ่านเว็บไซต์ สายตรงอธิการบดี



ระบบร้องเรียนและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

<https://register.kpru.ac.th/complain/>





ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บันทึกข้อมูลการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน *

เปิดเผยตัวตน ไม่เปิดเผยตัวตน

การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

หัวข้อร้องเรียน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือ ขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

ร้องเรียนหน่วยงาน *

กรุณาเลือกหน่วยงานที่ร้องเรียน

ผู้ถูกกล่าวหา *

วันที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน *

2024-04-29

รายละเอียดการร้องเรียน * (เขียนด้วยเสียง * Microsoft Edge, Google Chrome)

เริ่ม

หยุด

รายละเอียดการร้องเรียน * (เขียนด้วยเสียง * Microsoft Edge, Google Chrome)

เริ่ม

หยุด

เอกสารแนบ

อัปโหลดไฟล์ แบบลิงก์

พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) แบบไฟล์

เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

บันทึก/ส่งข้อมูล

8. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องที่จะนามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

8.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- (2) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

- 1) คำขอของผู้ร้องเรียน
- 2) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 3) ระบุวัน เดือน ปี
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

8.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เป็นจดหมายคุ้มครองไม่ระบุตัวตน

8.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (1) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (2) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (3) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 8.2 (3)

8.5 กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

(1) ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(2) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชรนี้

(3) ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อ

ดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

(4) กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้นิติการดำเนินการตามสิ่งนั้น

(5) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัยว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัย และยุติเรื่อง

8.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

8.7 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อมหาวิทยาลัย ภายในสามสัปดาห์นับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อมหาวิทยาลัย

8.8 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในหนึ่งถึงสองวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

8.9 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการดังนี้

(1) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(2) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนการทุจริต

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชร

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/การทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชร จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ การทุจริตและประพฤติ ชอบ เพื่อประสานงานหา แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	กองกลาง/ทุกหน่วยงาน
โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	ฝ่ายอำนวยการ
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	งานประชาสัมพันธ์
ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกเดือน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	กองกลาง/ทุกหน่วยงาน
Web site (สายตรง)	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	ฝ่ายประชุม
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ	กองกลาง/ทุกหน่วยงาน

10. ระบบติดตามประเมินผล

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยส่วนแผนและประเมินผลจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหารทราบทุก 6 เดือน

11. มาตรการบังคับและลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

11.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา

ก. ประมวลกฎหมายอาญา

การที่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใดโดยกระทำการทุจริตจากการปฏิบัติงานของตน ถือเป็นความผิดทางอาญาตามมาตรา 157

มาตรา 157 “ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ข. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 103 และ 103/1

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติ ข้อห้ามในการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดของเจ้าหน้าที่รัฐไว้อย่างชัดเจน และหากไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ให้ถือว่าเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญาดังกล่าว ซึ่งโทษทางอาญาของความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่นั้นจะกำหนดโทษไว้สูงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเข็ดหลาบและไม่กล้าดำเนินการใด ๆ อันเป็นการทุจริตต่อหน้าที่

มาตรา 103/1 “บรรดาความผิดที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้ให้ถือเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาดังกล่าว”

12. แบบฟอร์มที่ใช้

12.1 แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

7

แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๓)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด

๒.จำนวน.....ชุด

๓.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

12.2 แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว
ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

12.3 แบบหนังสือตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ อว. ๐๖๑๕/

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทาง () หนังสือร้องเรียน
ทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () Web Site สายตรงอธิการบดี () อื่น ๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

ในกรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนลงรับหนังสือ เลขรับที่.....ลงวันที่.....และมหาวิทยาลัย
ราชภัฏกำแพงเพชร ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ และได้จัดส่งเรื่องให้.....
เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถ
ติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

สำนักงานอธิการบดี

โทร ๐๕๕-๗๐๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๗๓

“ราชภัฏ รวมพลัง ยับยั้ง



ทุจริต”

12.4 แบบหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ อว. ๐๖๑๕/

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง หนังสือ.....ที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริง สรุปว่า

.....

.....ตั้งรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

สำนักงานอธิการบดี

โทร ๐๕๕-๗๐๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๗๓

“ราชภัฏ รวมพลัง ยับยั้ง



ทุจริต”

13. เอกสารอ้างอิง

- 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
- 2) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534
 - หมวด 1 การจัดระเบียบราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
 - หมวด 2 การจัดระเบียบราชการในกระทรวงหรือทบวง
- 3) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553
- 4) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
- 5) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- 6) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.2552
- 7) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548

จัดทำโดย

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เลขที่ 69 หมู่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมืองกำแพงเพชร

จังหวัดกำแพงเพชร 62000
