



## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ  
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มอบหมายให้งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้มีความชัดเจน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ อำนวยความสะดวกต่อประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยคู่มือฉบับนี้ได้รวบรวมขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีที่มีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ รวมถึงกระบวนการในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตลอดจนได้รวบรวมขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติเพื่อสนับสนุนระบบติดตามประเมินผลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน “การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” ฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์

คณะผู้จัดทำ

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๗. กระบวนการพิจารณาและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๘. Flowchart การจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
๙. ระบบติดตามประเมินผล	๖
๑๐. มาตรการบังคับและลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๖
๑๑. เอกสารอ้างอิง	๖
 ภาคผนวก	
๑. แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	๘
๒. แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)	๙
๓. แบบหนังสือตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๔. แบบหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

#### ๒. ขอบเขต

แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชน นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๖ ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล การดำเนินงาน การประสานงานกับผู้ร้อง หรือหน่วยงาน

#### ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**ทุจริต** หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา ๑ (๑) แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒)

**ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน

#### ๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อ

ดำเนินการสืบสวน สอบสวน

- ๑) คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๒) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๓) ระบุวัน เดือน ปี
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล แล้วแต่กรณี อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒ (๓)

#### ๕. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้จำนวน ๖ ช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้วยตนเองด้วยวาจา ณ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยนิติกรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่บริเวณชั้น ๑ อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร ๑๔) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องตู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

๕.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๗๐๖ ๕๕๕ ต่อ ๑๑๐๒ โดยนิติกรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

๕.๔ ร้องเรียนทางโทรสาร ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๕๕-๗๐๖๕๑๘

๕.๕ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยจำหน่ายซองถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่อยู่ ๖๙ หมู่ ๑ ต.นครชุม อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๕.๖ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร [www.kpru.ac.th](http://www.kpru.ac.th) (หัวข้อการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรงที่ <https://register.kpru.ac.th/complain/>

## ๖. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๖.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานงานหาแนวทางแก้ไข	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	กองกลาง/ทุกหน่วยงาน
ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกเดือน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	กองกลาง/ทุกหน่วยงาน
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	กองกลาง/ทุกหน่วยงาน
โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	งานธุรการ
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	งานประชาสัมพันธ์
Web site (สายตรง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	งานเลขานุการ

## ๗. กระบวนการพิจารณาและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรณีหน่วยงานอื่นรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนแล้ว ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนนั้น สำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ภายใน ๒ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๗.๒ เมื่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้ว ให้เร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล แล้วแต่กรณี อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

ในกรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ในกรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน แต่เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อเสนอต่ออธิการบดีเพื่อส่งยุติเรื่องและแจ้งการยุติเรื่องต่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๓ กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่ามิมีมูลเหตุที่น่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เสนอต่ออธิการบดี เพื่อสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๒ วันทำการ

ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่าไม่มีมูล ให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

๗.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนออธิการบดีว่ามีผลกระทบทุจริตและประพฤติชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นผลกระทบผิวดวินัยหรือไม่

ในกรณีที่สอบสวนแล้วไม่มีมูล ให้เสนอรายงานและความคิดเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

๗.๕ ในการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่ออธิการบดี ภายใน ๓๐ วัน หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่ออธิการบดี

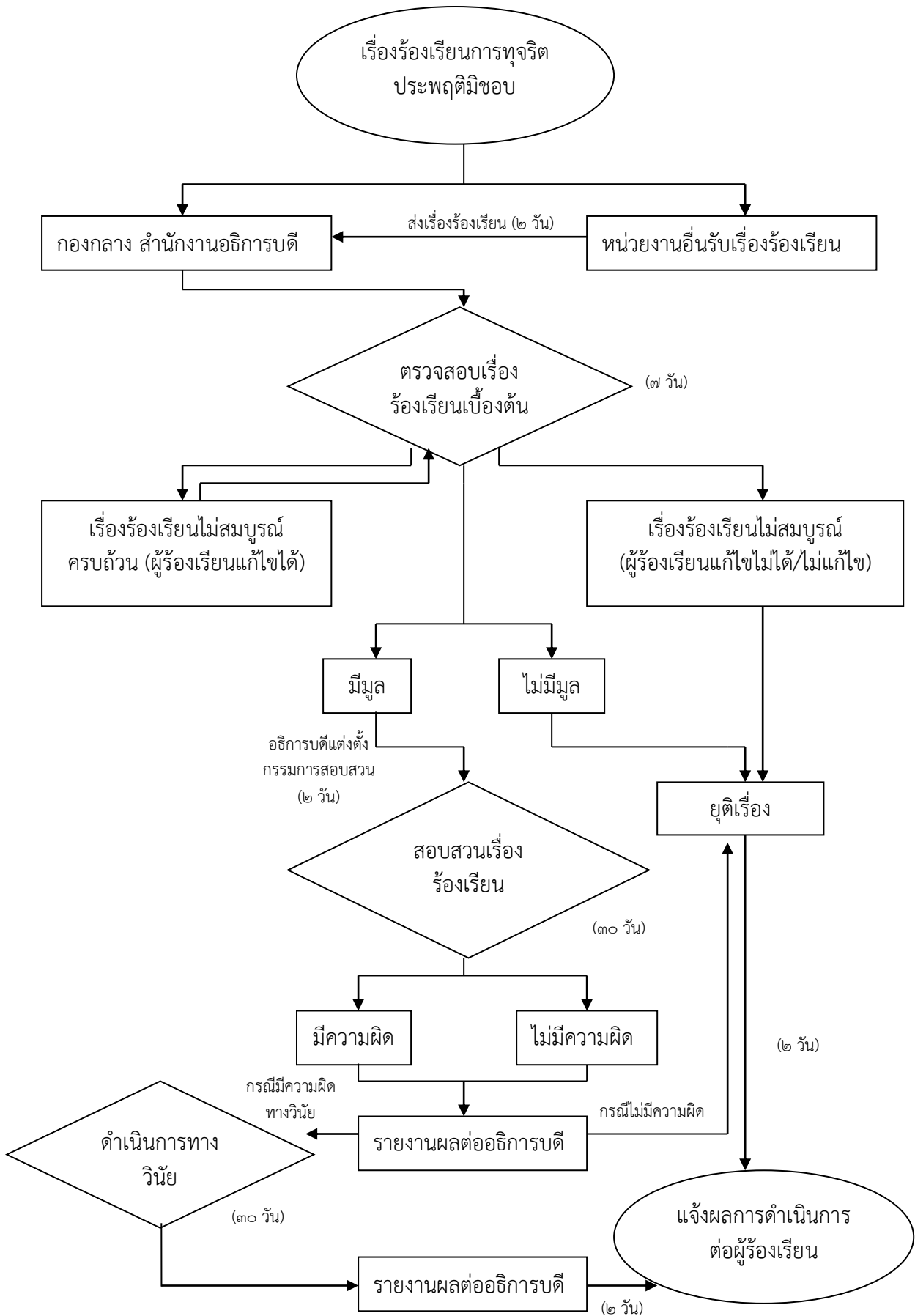
๗.๗ เมื่อดำเนินการจนยุติแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนการทุจริต

๘. Flowchart การจัดการเรื่องร้องเรียน





## ๙. ระบบติดตามประเมินผล

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยส่วนแผนและประเมินผลจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการ จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

## ๑๐. มาตรการบังคับและลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา

ก. ประมวลกฎหมายอาญา

การที่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใดโดยกระทำการทุจริตจากการปฏิบัติงานของตน ถือเป็นความผิดทางอาญาตามมาตรา ๑๕๗

มาตรา ๑๕๗ “ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ข. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๑๐๓ และ ๑๐๓/๑

ค. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติ ข้อห้ามในการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดของเจ้าหน้าที่รัฐไว้ อย่างชัดเจน และหากไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ให้ถือว่าเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย ซึ่งโทษทางอาญาของความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่นั้นจะกำหนดโทษไว้สูงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเข็ดหลาบและไม่กล้าดำเนินการใด ๆ อันเป็นการทุจริตต่อหน้าที่

มาตรา ๑๐๓/๑ “บรรดาความผิดที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้ให้ถือเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย”

## ๑๑. เอกสารอ้างอิง

๑๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

๑๑.๒ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔

- หมวด ๑ การจัดระเบียบราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี

- หมวด ๒ การจัดระเบียบราชการในกระทรวงหรือทบวง

๑๑.๓ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ.๒๕๕๓

๑๑.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๑๑.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๑๑.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๑.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๑๑.๘ ประมวลกฎหมายอาญา

๑๑.๙ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบ้ตร.....  
เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร..... วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดียอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ  
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. ....จำนวน.....ชุด
๒. ....จำนวน.....ชุด
๓. ....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

## แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว  
ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เวลา.....



(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ ยว. ๐๖๑๕๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน .....

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

ในกรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนลงรับหนังสือ เลขรับที่.....ลงวันที่.....และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ และได้จัดส่งเรื่องให้เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

สำนักงานอธิการบดี

โทร ๐๕๕-๗๐๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๗๓

“ราชภัฏ รวมพลัง ยับยั้ง



ทุกวิชา”



(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ยว. ๐๖๑๕/

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน .....

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในกรณีนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริง สรุปว่า

.....

.....

.....ตั้งรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

สำนักงานอธิการบดี

โทร ๐๕๕-๗๐๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๗๓

“ราชภัฏ รวมพลัง ยับยั้ง



จัดทำโดย

งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
เลขที่ ๖๙ หมู่ ๑ ตำบลนครชุม อำเภอเมืองกำแพงเพชร  
จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

\*\*\*\*\*