



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

(ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

## คำนำ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยมีจุดมุ่งหมายให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมกันส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส ส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดลง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	1
สถานที่ตั้ง	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
วัตถุประสงค์	2
คำจำกัดความ	2
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระยะเวลาดำเนินการ	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	5
แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
มาตรฐานงาน	6
แบบฟอร์ม	6
จัดทำโดย	6

# คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

## 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 – 2564) โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้กำหนดเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมีจุดมุ่งหมายให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมกันส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส ส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดลง อีกทั้งหน่วยงานที่ได้รับการประเมินสามารถทราบสถานการณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของตนเอง และสามารถนำผลประเมินไปสู่การปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและยัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

## 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### 3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ สำนักงานอธิการบดี งานนิติการ ชั้น M มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 38 หมู่ 8 ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของบุคลากรทั้งภายในและภายนอก

### 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### 6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น นักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

“การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

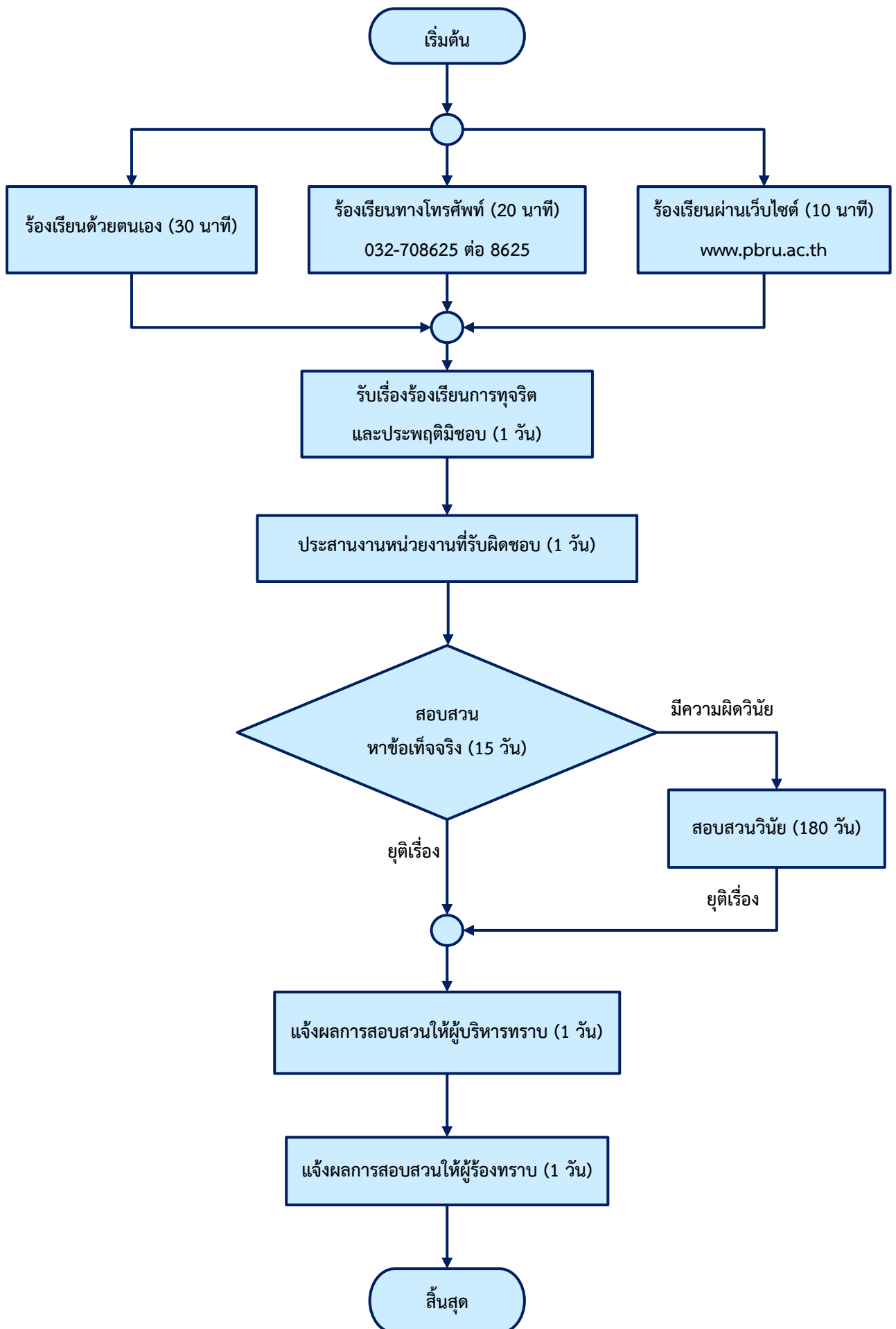
“ผู้ร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

### 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระยะเวลาดำเนินการ



## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

9.1 กรณีร้องเรียนด้วยตนเองสามารถยื่นข้อร้องเรียนการทุจริต ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียนการทุจริตงานนิติการผู้รับผิดชอบ นำแบบขอร้องเรียนการทุจริตให้ผู้ร้องเรียนกรอรายละเอียดให้ชัดเจน ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน วัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

9.2 กรณีร้องเรียนทางจดหมาย งานนิติการ ต้องอ่านข้อความที่ร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลตลอดจนเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด และสรุปข้อเท็จจริง เพื่อเสนอข้อร้องเรียนต่ออธิการบดี

9.3 กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ งานนิติการ ผู้รับผิดชอบ สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หัวข้อการร้องเรียนการทุจริต ลงในแบบข้อร้องเรียนการทุจริตที่กำหนด พร้อมข้อมูลที่เป็นเอกสารหากมี เพื่อเป็นพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน

9.4 กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตทุกวัน และแจ้งงานนิติการทราบเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

9.5 ภายหลังจากงานนิติการได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตมาเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการสรุปประเด็นพร้อมเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการที่กฎหมายกำหนดตามลำดับต่อไป เมื่อดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการและนำผลการดำเนินการมาวิเคราะห์หาแนวทาง/มาตรการ ในการป้องกันการทุจริตต่อไป

4

## 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริต	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 032-708625 ต่อ 8625	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี <a href="http://ict.pbru.ac.th/complaint">http://ict.pbru.ac.th/complaint</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

## 11. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

### 11.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง

- 1) ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดตามแบบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และเอกสารอื่น อย่างละ ๑ ฉบับ โดยรับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับ
- 2) ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี อาคารศูนย์ภาษา (LC) ชั้น ๒

### 11.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- 1) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เพื่อยืนยันตัว
- 2) หัวข้อและข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงาน หรือพนักงาน พร้อมข้อมูลที่เป็นเอกสาร (หากมี) เพื่อเป็นพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน

### 11.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

- 1) ผู้ร้องเรียนเข้าเว็บไซต์ <http://ict.pbru.ac.th/complaint>
- 2) กรอกข้อมูลส่วนตัว ข้อร้องทุกข์ทั่วไป/ข้อร้องเรียนการทุจริต และแนบหลักฐานประกอบข้อร้องทุกข์ทั่วไป/ข้อร้องเรียนการทุจริต
- 3) ส่งข้อร้องทุกข์ทั่วไป/ข้อร้องเรียนการทุจริต

## 12. แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 12.1 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

#### 12.1.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ชื่อหน่วยงาน หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนการทุจริต
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรียนที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงาน หรือพนักงาน
- ข้อเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมา ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

12.1.2 ภายหลังจากงานนิติการได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มาเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการสรุปประเด็นพร้อมเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนกระบวนการที่กฎหมายกำหนดตามลำดับต่อไป เมื่อดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียน



ทราบผลการดำเนินการและนำผลการดำเนินการมาวิเคราะห์หาแนวทาง/มาตรการ ในการป้องกันการทุจริตต่อไป

### 13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

13.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

13.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

### 14. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการตามกระบวนการตามที่กฎหมายกำหนด

### 15. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 16. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

- หมายเลขโทรศัพท์ 032-708625 ต่อ 8625
- หมายเลขโทรสาร 032 – 708625
- เว็บไซต์ <https://www.pbru.ac.th>