



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



## คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ ป้องกันการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้จัดทำคู่มือมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
คณะผู้จัดทำ (งานนิติการ)



## แนวปฏิบัติการจัดการการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและมีความสุข เป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานด้านการบริการที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ระบุว่า “ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความ ร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมิน ตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด” มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้จัดทำคู่มือมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มี กระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ประกอบกับ มหาวิทยาลัยได้ ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสใน มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและ ค่านิยมสำหรับบุคลากร โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสบริหารงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการ ทุจริต

อีกทั้งเป็นการรับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการ นักศึกษา บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลภายนอก ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ตลอดจนยึดหลักตามมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการ ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ต้องมีการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนกับข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ โดยมีงานนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิเป็นผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับการ รับข้อร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการ



ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กล่องรับความคิดเห็น (อาคารเรียนรวม ๙ ชั้น ชั้น ๑ หน้าห้องงานบริหารงานทั่วไป กองกลาง สังกัดอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิหน้าห้องบริหารงานและทางเว็บไซต์)

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ - ๘๑๕๑๑๑ ต่อ ๖๖๐๕

๓. มายื่นด้วยตนเอง

๔. จดหมาย

๕. ผ่านบุคลากรของมหาวิทยาลัย

### ๕. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบ โดยระบุวิธีการตอบกลับให้ชัดเจน งานนิติการจะดำเนินการดังนี้



- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า ๑๕ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร กองกลางจะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ

กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการดังนี้

๑. กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่าเข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ให้งานนิติการเสนอเรื่องไปยังอธิการบดีเพื่อดำเนินการตามหลักเกณฑ์วิธีการสอบสวนวินัย

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นภายในคณะ ให้คณบดีดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ถูกร้องเรียน และหากคณะมีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้รายงานผลการดำเนินการมายังอธิการบดี

## ๖. การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้

๑. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ

๒. ทำหนังสือตอบกลับงานนิติการ เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๓. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้คณะ

๔. ทำหนังสือส่งให้งานนิติการ หรือคณะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

## ๗. กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคคล ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๑. การสอบหาข้อเท็จจริง ทำได้ ๒ วิธีคือ

- นิติการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- คณบดีดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดขึ้นภายในคณะ

๒. การดำเนินการทางวินัย ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณาเพื่อการลงโทษทางวินัยของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

## ๘. การดำเนินคดีอาญา

นิติการจะทำเรื่องถึงอธิการบดี เพื่อมอบอำนาจให้แจ้งความเรื่องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น อัยการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)



แผนผังกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ร้องเรียน



## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. กล้องรับความคิดเห็นและทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความยุ่งยากของข้อเท็จจริง
๒. ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความยุ่งยากของข้อเท็จจริง
๓. มายืนยันด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความยุ่งยากของข้อเท็จจริง
๔. จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความยุ่งยากของข้อเท็จจริง
๕. ผ่านบุคลากรของมหาวิทยาลัย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความยุ่งยากของข้อเท็จจริง

หมายเหตุ : ทุกช่องทางเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (งานนิติการ) เป็นผู้รับเรื่องและดำเนินการจัดส่งพร้อมทั้งรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้อธิการบดีทราบ

เมื่อรับข้อร้องเรียนแล้วให้งานนิติการบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลหรือทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย และเมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วให้รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงหรือหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

