



# คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

# คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติราชการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการพิจารณา และการติดตามผลการดำเนินงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

มหาวิทยาลัยมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับใช้คู่มือฉบับนี้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สารบัญ

หน้า

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	๑
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
วัตถุประสงค์	๑
เจ้าหน้าที่รับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๒
คณะกรรมการสืบสายหาข้อเท็จจริง	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๕
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงาน	๑๐

**คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

---

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากร โดยมุ่งมั่นที่จะนำมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

**๒. สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

ตั้งอยู่ เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

โทรศัพท์: +๖๖๓ ๕๒๗ ๖๕๕๕

โทรสาร : +๖๖๓ ๕๓๒ ๒๐๗๖

**๓. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

๔) เพื่อให้มีความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

#### ๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย

- (๑) อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย
- (๒) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบกำกับดูแลงานนิติการ
- (๓) เจ้าหน้าที่อื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณี ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนฯ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

#### ๕. คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- |                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| ๑. อธิการบดี                    | ที่ปรึกษา           |
| ๒. รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย | ประธานกรรมการ       |
| ๓. คณบดีที่ได้รับมอบหมาย        | กรรมการ             |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี | กรรมการ             |
| ๕. นิติกร                       | กรรมการและเลขานุการ |

#### ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา / งานนิติการ

ในกรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สามารถแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงเพื่อให้ทราบรายละเอียดแห่งกรณีประกอบการพิจารณาดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง พร้อมสรุปสำนวนคดีเสนอต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้สรุปสำนวนเสนอความเห็นคณะกรรมการต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และยุติเรื่องดังกล่าว

#### ระบบตอบสนอง / รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

##### ระบบตอบสนอง

แจ้งทางไปรษณีย์ตอบกลับ โดยมีหนังสือแจ้งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และให้ผู้ถูกกล่าวหานำพยานหลักฐานมาแสดงต่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณาว่าข้อมูลหลักฐานใดมีน้ำหนักพยานมากกว่าจะสรุปทำเป็นรายงานการเสนอต่ออธิการบดีลงนาม แล้วจัดส่งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการพิจารณา แล้วยินยอมปฏิบัติตามการพิจารณาดังกล่าว

##### รายงาน มีการกำหนดระยะเวลาแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

เมื่อประชุมพิจารณาข้อกล่าวหาโดยคณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการจัดทำสรุปการพิจารณาของคณะกรรมการเสนอต่ออธิการบดีลงนามในพิจารณาแล้ว จึงจะจัดส่งไปยังผู้ที่ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหาได้ทราบถึงผลการพิจารณา ภายใน ๑๕ วัน โดยจัดส่งเป็นจดหมายตอบกลับ EMS เพื่อความรวดเร็วมากที่สุด ถ้ามีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถามจากทางเลขานุการคณะกรรมการได้ทันที

๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” เลขที่  
๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕  
ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕ ต่อ ๑๓๒๑ -๑๓๒๓

(๔) ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ที่ <http://www.aru.ac.th/th> ในเมนูหลัก ไปที่ “แนะนำ ดิชม/  
ร้องเรียน/สายตรงอธิการบดี” แยกเป็นประเด็นดังนี้



<https://www.aru.ac.th/webboard/?page=board>

ช่องทาง “ถามตอบข้อสงสัย” คลิ๊กไอคอน กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการสอบถาม เช่น เปิดเทอมวัน  
ไหน รับปริญญาวันไหน เป็นต้น แล้วกด “ส่งเรื่อง”

วันที่	มีเรียน สาขาโดย :	ดำเนินการ
FEB 11, 2025	มีเรียน สาขาโดย :	0
FEB 01, 2025	สาขา สาขาโดย :	0
JAN 29, 2025	สอบ สาขาโดย :	0
NOV 12, 2024	การป สาขาโดย :	0
OCT 30, 2024	อยากทราบรายละเอียด สาขาโดย : อธิการ	0
OCT 09, 2024	สมัครเรียนในเว็บไม่ได้ สาขาโดย :	0
OCT 04, 2024	คำท สาขาโดย :	1
SEP 15, 2024	นา สาขาโดย :	1
SEP 13, 2024	ตั้งคำถามไว้ ไม่มีใคร สาขาโดย : อธิการ	0



[https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm\\_corrupt](https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_corrupt)

ช่องทาง “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” คลิ๊กไอคอน แล้วกรอกรายละเอียด กด “ส่งเรื่อง”  
ได้เลยจะมีแอดมินรับเรื่องแล้วดำเนินการลำดับต่อไป



เมนูหลัก

- > หน้าแรก
- > ชั้นตอนคู่มือ
- > ร้องเรียน-ร้องทุกข์
- > ช่องทางรับความคิดเห็น
- > ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- > สายตรงอธิการ
- > ติดตามเรื่องร้องเรียน
- > รายงานประจำปี
- > แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ-สกุล:

สถานะ:

โทรศัพท์มือถือ:

อีเมล:

ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวข้อ:

เนื้อความ:


ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์  


ส่งเรื่อง




[https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm\\_rector](https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector)

ช่องทาง “สายตรงอธิการบดี” คลิกไอคอน แล้วกรอกรายละเอียด กด “ส่งเรื่อง” ได้เลยจะมีแอดมินรับเรื่องแล้วดำเนินการลำดับต่อไป



**ร้องเรียนสายตรงกับอธิการบดี**  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา


0

---

หน้าแรก
สมัครสมาชิก
ร้องเรียน-ร้องทุกข์
ช่องทางรับความคิดเห็น
ร้องเรียนการทุจริต
ติดตามเรื่องร้องเรียน
รายงานประจำปี

**เมนูหลัก**

- > หน้าแรก
- > สมัครสมาชิก
- > ร้องเรียน-ร้องทุกข์
- > ช่องทางรับความคิดเห็น
- > ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- > สายตรงอธิการ
- > ติดตามเรื่องร้องเรียน
- > รายงานประจำปี
- > แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ร้องเรียนสายตรงกับอธิการบดี**

**ข้อมูลทั่วไป**

ชื่อ-สกุล :

สถานะ :


โทรศัพท์มือถือ :

อีเมล :

**ร้องเรียนสายตรงกับอธิการบดี**

หัวข้อ :

เนื้อความ :

ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ
 

### ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ :

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามาแจ้งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
ทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ
<b>ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย</b> <a href="http://www.aru.ac.th/th">http://www.aru.ac.th/th</a> มีประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ถามตอบข้อสงสัย</li> <li>- ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</li> <li>- สายตรงอธิการบดี</li> </ul>	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ

### ๗. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๗.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อเจ้าหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

**๗.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้าง ความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง**

**๗.๓ เรื่องที่ร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้**

- (๑) ชื่อ-สกุลและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุวัน เดือน ปี ของการกระทำความผิด
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

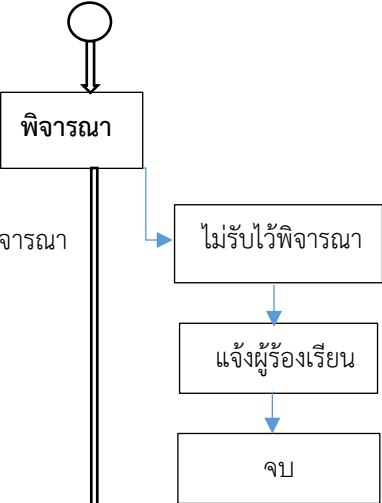
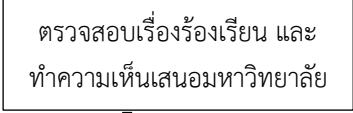
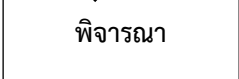
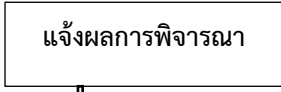
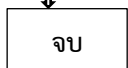
**๗.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น**

**๗.๕ เรื่องร้องเรียนไม่อาจรับพิจารณา**

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่มีรายการตามข้อ ๗.๓

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนกระบวนการ	วิธีดำเนินการ
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เริ่มต้น</div>	
ทุกหน่วยงานใน สังกัดมหาวิทยาลัย	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับเรื่องร้องเรียน</div>	<p>๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมาย หรือทางโทรศัพท์ หรือ website ของหน่วยงาน <a href="https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector">https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector</a></p> <p>๒. ผู้ร้องเรียนต้องแสดงพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียนเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย</p> <p>๓. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนมายัง งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป ภายใน ๑ วันทำการ</p>
งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ตรวจสอบความ ครบถ้วนของ ข้อมูล</div>	<p>เมื่องานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานให้พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และดำเนินการดังนี้</p> <p>(๑) เรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดและมีพยานหลักฐานเพียงพอให้งานนิติการรับเรื่องไว้พิจารณา เพื่อตรวจสอบและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีต่อไป ทั้งนี้ ให้มหาวิทยาลัยรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย</p> <p>(๒) เรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้มหาวิทยาลัยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานนิติการเสนอให้อธิการบดีพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบด้วย</p> <p>ทั้งนี้ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน</p>

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนกระบวนการ	วิธีดำเนินการ
มหาวิทยาลัย		<p>มหาวิทยาลัยพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นตามที่งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี โดยพิจารณาว่าพยานหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่อไปได้หรือไม่ และพิจารณา ดังนี้</p> <p>(๑) รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพียงพอต่อการพิจารณา และมอบหมายให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อมหาวิทยาลัยต่อไป</p> <p>(๒) ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้มหาวิทยาลัยสั่งการไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และมอบงานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ ทั้งนี้ จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน</p>
งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี		<p>งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากพยานหลักฐานที่ปรากฏ จากนั้นจัดทำความเห็นเสนอให้อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป ภายใน ๑๕ วัน</p>
อธิการบดี		<p>๑. อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความเห็นของงานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ประกอบพยานหลักฐาน ดังนี้</p> <p>(๑) ให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบพยานหลักฐานเพิ่มเติมในกรณีที่มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า มีข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา</p> <p>(๒) สั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข หรือ สั่งการให้ตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนบุคลากรกระทำความผิดวินัย</p> <p>(๓) สั่งยุติเรื่องในกรณีไม่มีมูลความผิด หรือในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว</p> <p>(๔) สั่งการตามที่อธิการบดีเห็นสมควร</p> <p>๒. มอบหมายให้งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ทั้งนี้ จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน</p>
มหาวิทยาลัย		<p>มหาวิทยาลัยแจ้งผลการพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบภายใน ๗ วัน</p>
		

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

---

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้**

**๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน**

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อเจ้าหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๑.๓ เรื่องที่ร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร

เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือน ปี กระทำความผิด
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๓

**๒. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้**

(๑) **ร้องเรียนด้วยตนเอง** ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๒) **จดหมาย** โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” เลขที่ ๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

(๓) **ทางโทรศัพท์** ได้แก่ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๗๖๕๕๕ ต่อ ๑๓๒๑ -๑๓๒๓

(๔) ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ที่ <http://www.aru.ac.th/th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อสายตรง อธิการบดี หรือการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint) มีประเด็นดังนี้

- ถามตอบข้อสงสัย <https://www.aru.ac.th/webboard/?page=board>
- ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

[https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm\\_corrupt](https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_corrupt)

- สายตรงอธิการบดี [https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm\\_rector](https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector)

### ๓. กระบวนการพิจารณาคำเนิการ

- (๑) ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
- (๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องทำการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะราย
- (๓) ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

(๔) กรณีอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๕) ให้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาสืบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ เป็นการกระทำวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและยุติเรื่อง

(๖) ในการพิจารณาสืบสวนหาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

(๗) ให้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาภายในหกสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง สามารถเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

(๘) เมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใด ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้



## แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

๑. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๒. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน
๓. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนประจำเดือน
๔. แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๑. ข้าพเจ้า.....

๒. ข้าพเจ้าข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดตามที่อยู่ติดต่อไปสะดวก

เลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....

๔. E - mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ.....นามสกุล.....

 เกี่ยวกับ (  ระดับ ๑  ระดับ ๒  ระดับ ๓  ระดับ ๔ ) ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ).....

(.....)

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก

ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

การรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน (วิเคราะห์/เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา)

\*กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนต้องสรุป เผยแพร่ลงเว็บไซต์ด้วย\*

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

## แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน..... วันที่.....

ชื่อ/ที่อยู่/ โทรศัพท์ผู้ ร้องเรียน/ ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่าน ช่องทาง	รายละเอียดของ ข้อร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผล การดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ ร้องเรียน (วัน/ เดือน/ปี)
.....	<input type="radio"/> จดหมาย	.....	<input type="radio"/> ไม่มีมูล	<input type="radio"/> ไม่มี	<input type="radio"/> ดำเนินการ	<input type="radio"/> ทันภายใน
.....	<input type="radio"/> ตนเอง	.....	<input type="radio"/> มีมูล	<input type="radio"/> มี	<input type="radio"/> แก้ไขตาม	<input type="radio"/> กำหนด
.....	<input type="radio"/> โทรศัพท์	.....				<input type="radio"/> เกินกำหนด
.....	<input type="radio"/> โทรสาร	.....				
.....	<input type="radio"/> เว็บไซต์	.....				
.....	<input type="radio"/> อื่น.....	.....				
.....		.....				

เลขที่รับ.....

## แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๑. ข้าพเจ้า.....

๒. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

๓.ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

เลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....

๔.E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด) ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ.....นามสกุล.....

 เกี่ยวข้อง ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ).....

(.....)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
๙๖ หมู่ ๒ ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
๑๓๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่  
.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด  
.....โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตร  
ประชาชน .....ออกโดย .....วันออกบัตร .....วัน  
หมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น  
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด  
๒) .....จำนวน.....ชุด  
๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)