



คู่มือการปฏิบัติงาน
กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ
มิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรมและเกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น
เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ
พร้อมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

หน้า

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติของเจ้าหน้าที่	๙
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน	๑๓



คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ 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 การฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

๔) เพื่อให้ความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

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 ๐๓๕-๒๓๖๕๕๕
ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๔๖๕๕๕ 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	มีเรียนถามโดย:	ดำเนินการ
FEB 11, 2025	มีเรียนถามโดย:	0
FEB 01, 2025	สาขาถามโดย:	0
JAN 29, 2025	สอบสัมภาษณ์โดย:	0
NOV 12, 2024	การปฐถามโดย:	0
OCT 30, 2024	อยากทราบรายละเอียดตรงถามโดย: อภิรักษ์	0
OCT 09, 2024	สมัครเรียนในเว็บไม่ได้รับถามโดย:	0
OCT 04, 2024	คำทอมป.เอกถามโดย:	1
SEP 15, 2024	นางกสิณีถามโดย:	1
SEP 13, 2024	ตั้งคำถามไว้ ไม่มีใครเข้ามาตอบเลยอะคับถามโดย: GUEST	0



https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_corrupt

ช่องทาง “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” คลิ๊กไอคอน แล้วกรอกรายละเอียด กด “ส่งเรื่อง”
ได้เลยจะมีแอดมินรับเรื่องแล้วดำเนินการลำดับต่อไป


ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

 0

หน้าแรก มทอช. > ขึ้นตอนคู่มือ > ร้องเรียน-ร้องทุกข์ > ช่องทางรับความคิดเห็น > ร้องเรียนการทุจริต > ติดตามเรื่องร้องเรียน > รายงานประจำปี

เมนูหลัก

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

ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ-สกุล:

สถานะ:

โทรศัพท์มือถือ:

อีเมล:

ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวข้อ:

เนื้อหา:

☐ ฉันไม่แน่ใจว่ากรณีสอดคล้อง





https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector

ช่องทาง “สายตรงอธิการบดี” คลิ๊กไอคอน แล้วกรอกรายละเอียด กด “ส่งเรื่อง” ได้เลยจะมีแอดมินรับเรื่องแล้วดำเนินการลำดับต่อไป



ร้องเรียนสายตรงกับอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



0

หน้าแรก มรภ.บร. | ขึ้นตอนคู่มือ | ร้องเรียน-ร้องทุกข์ | ช่องทางรับความคิดเห็น | ร้องเรียนการทุจริต | ติดตามเรื่องร้องเรียน | รายงานประจำปี

เมนูหลัก

ร้องเรียนสายตรงกับอธิการบดี

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ-สกุล :

สถานะ :

โทรศัพท์มือถือ :

อีเมล :

ร้องเรียนสายตรงกับอธิการบดี

หัวข้อ :

เนื้อความ :

☐

ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย http://www.aru.ac.th/th มีประเด็นดังนี้ - ถามตอบข้อสงสัย - ร้องเรียนการทุจริต - และประพฤติมิชอบ - สายตรงอธิการบดี	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) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

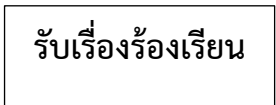
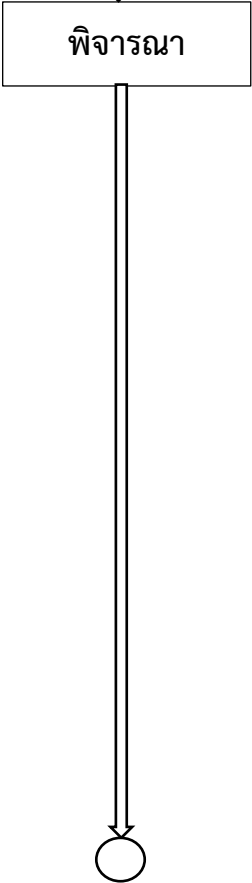
- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุวัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

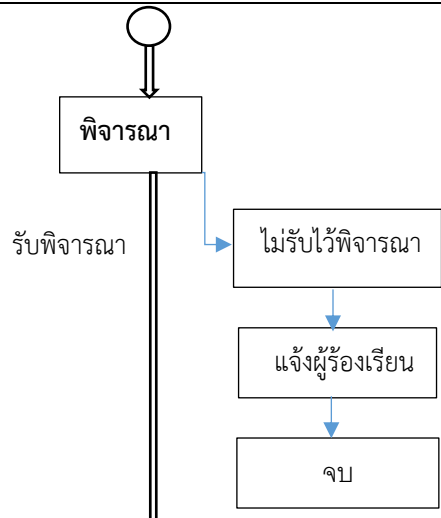
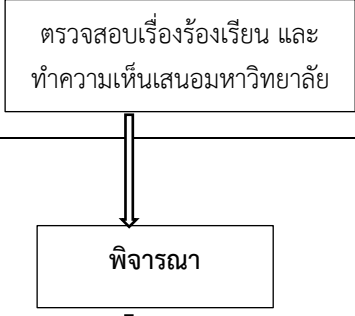
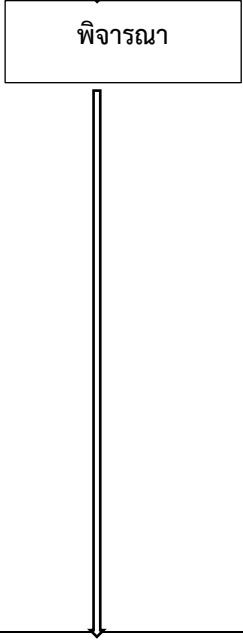
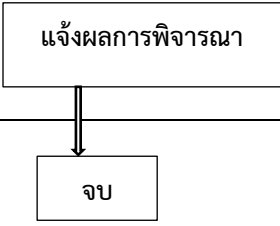
๗.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๗.๕ เรื่องร้องเรียนไม่อาจรับพิจารณา

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

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนกระบวนการ	วิธีดำเนินการ
	เริ่มต้น 	
ทุกหน่วยงานใน สังกัดมหาวิทยาลัย		๑.ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมาย หรือทางโทรศัพท์ หรือ website ของหน่วยงาน https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector ๒. ผู้ร้องเรียนต้องแสดงพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียนเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย ๓. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนมายัง งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป
งานนิติการ สำนักงานอธิการบดี		เมื่องานนิติการ สำนักงานอธิการบดี ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานให้พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และดำเนินการดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดและมีพยานหลักฐานเพียงพอให้งานนิติการรับเรื่องไว้พิจารณา เพื่อตรวจสอบและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีต่อไป ทั้งนี้ ให้มหาวิทยาลัยรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (๒) เรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้มหาวิทยาลัยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานนิติการเสนอให้อธิการบดีพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบด้วย ทั้งนี้ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

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

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

เกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือน ปี
- (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 ๐๓๕-๒๓๖๕๕๕ ต่อ ๑๐๐๑ โดยตรง หรือหน่วยงานนิติการ (นิติกร) หมายเลข ๐๓๕-๒๓๖๕๕๕ ต่อ ๑๓๒๑-๑๓๒๓

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

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

https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_corrupt

- สายตรงอธิการบดี https://www.aru.ac.th/complaint/?page=frm_rector

๓. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

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

(๔) กรณีอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๕) ให้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาสืบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ เป็นการกระทำวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและยุติเรื่อง

(๖) ในการพิจารณาสืบสวนหาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

(๗) ให้คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาภายในหกสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้ง 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)
.....	☐ จดหมาย		☐ ไม่มีมูล	☐ ไม่มี	☐ ดำเนินการ	☐ ทันภายใน
.....	☐ ตนเอง		☐ มีมูล	☐ มี	☐ แก้ไขตาม	☐ กำหนด
.....	☐ โทรศัพท์					☐ เกินกำหนด
.....	☐ โทรสาร					
.....	☐ เว็บไซต์					
.....	☐ 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

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตร
ประชาชนออกโดยวันออกบัตรวัน
หมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)