



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์  
เรื่อง แนวปฏิบัติและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความโปร่งใส ส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในมหาวิทยาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ (๙) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

**ข้อ ๑ ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๗๑-๗๑๐๐ ต่อ ๗๖๐๒

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และปัญหาที่เกิดขึ้น

๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้ รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในพื้นที่หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ได้

๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางโทรสาร ๐-๕๖๗๑-๗๑๑๐

๑) เจ้าหน้าที่รับโทรสารจากหมายเลข ๐-๕๖๗๑-๗๑๑๐ และตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน ให้ละเอียดและครบถ้วน

๒) เจ้าหน้าที่นำโทรสารข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการกองกลาง พิจารณา

๓) ผู้อำนวยการกองกลาง ดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ มหาวิทยาลัย

๑.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางไปรษณีย์

๑) เจ้าหน้าที่อ่านหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนการทุจริตโดยละเอียด

๒) สรุประเด็นการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ เอาจใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๔) เรื่องร้องเรียนการทุจริตกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรีพ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕) เรื่องร้องเรียนการทุจริตกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑.๔ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น

ผู้ร้องเรียนการทุจริตจะดำเนินการโดยใส่ในตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น โดยไม่ประสงค์แสดงตัวให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ และจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องตู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

๑.๕ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยตนเอง

ผู้ร้องเรียนการทุจริตติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองด้วยวาจา เพื่อต้องการจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนและรวดเร็ว

๑.๖ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางเว็บไซต์ [www.pcru.ac.th](http://www.pcru.ac.th) (กล่องรับเรื่องร้องเรียน)

๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีพ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าว

๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูล ผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔) ผู้ร้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

๕) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑.๑ - ๑.๖ ถือเป็นความลับทางราชการ มหาวิทยาลัยและผู้รับผิดชอบ ต้องปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

## **ข้อ ๒ หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

### **๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือเมลติดต่อกลับ
- ๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน เช่น

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

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่มีการลงลายมือชื่อ ไม่สามารถระบุผู้ที่ร้องเรียนได้ ไม่ระบุบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ และที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

๔) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาดำเนินการวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. ได้มีการพิจารณาผลการวินิจฉัยมาแล้ว

๒.๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑) ให้สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เลขาธิการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๓) ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน หรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๔) กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้งานนิติการดำเนินการตามสิ่งนั้น

๕) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัยว่าการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัย และยุติเรื่อง

๖) ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

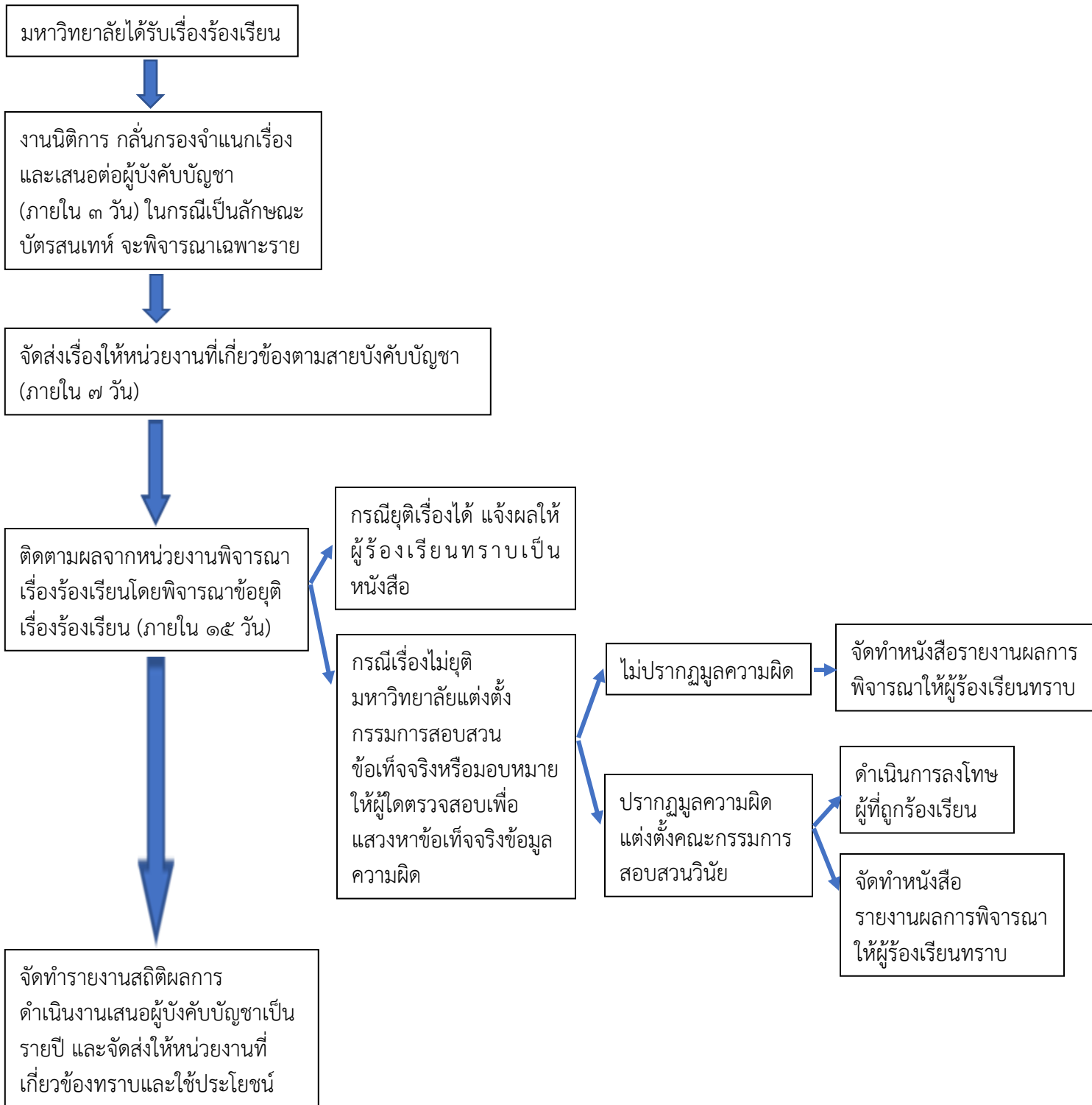
๗) เมื่อการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

### ข้อ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ข้อ ๔ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ หน่วยงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการรับและตรวจสอบช่องทางต่าง ๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานงานหาแนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานอธิการบดี
๒. เรื่องร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานอธิการบดี
๓. เรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานอธิการบดี
๔. เรื่องร้องเรียน ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานอธิการบดี
๕. เรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานอธิการบดี
๖. เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ <a href="http://www.pcru.ac.th">www.pcru.ac.th</a> (กล่องรับเรื่องร้องเรียน)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานอธิการบดี

ข้อ ๕ การรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้จัดทำรายงานสถิติผลการดำเนินงานประจำเดือน และสิ้นปีงบประมาณเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ต่อไป

ข้อ ๖ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์จะดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ อันเกิดจากการร้องเรียนโดยจะมีการดำเนินการเป็นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

### ข้อ ๗ มาตรฐานงาน

๗.๑ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์จะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๗.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนด

### ข้อ ๘ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสม พอสมควรแก่เหตุที่แจ้ง

### ข้อ ๙ แนวปฏิบัติและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำโดย

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน งานนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ร่วมกับ งานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์)

รักษาราชการแทนอธิการบดี