



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

ร้องทุกข์ และการทุจริต

ประพฤติมิชอบ



งานบริหารทรัพยากรบุคคลและงานนิติการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

โทร : ๐๔๓ - ๕๕๖๐๐๖
เว็บไซต์ : www.ruru.ac.th

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์รับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ปัญหาของนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคลหรือบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ และนโยบายการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในมหาวิทยาลัย ตลอดจน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้ทบทวนกระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อให้มีความชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานต่อไป โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำมาเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพต่อไป

งานบริหารทรัพยากรบุคคลและงานนิติการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตุลาคม ๒๕๖๗

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย(CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการ รับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๕ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ นำไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงาน ตลอดจนการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

๔) เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ

๕) เพื่อให้หน่วยงานมีความชัดเจนในการดำเนินงาน ที่เป็นพื้นฐานของการดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤตินิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ ตลอดจนเสริมสร้างการบริหารราชการที่มีคุณธรรม โปร่งใส และต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย โดยบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบมีดังต่อไปนี้

๑) ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งการทุจริต และประพฤตินิชอบ

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียนสรุปสาเหตุปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓) เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อมูล และพยานหลักฐาน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๔) ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับติดตามให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีปฏิบัติ ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และประพฤตินิชอบ

๕) ปฏิบัติตามการคุ้มครองจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมของส่วนราชการ

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ

๗) วิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ พร้อมเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
๒. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากพฤติกรรมบุคลากร ความบกพร่องหรือความเสี่ยงที่พบในหน่วยงาน
๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๔. เรื่องร้องเรียนทั่วไป
๕. แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ มี ๕ ช่องทาง ได้แก่

๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ (ในเวลาราชการ) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ณ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐
๒. ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ได้ที่ <https://www.reru.ac.th/ita/4534/>
๓. โทรศัพท์ ๐๔๓ ๕๕๖๐๐๖ ถึงเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียน
๔. สายตรงอธิการบดีหน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้ที่ <https://www.reru.ac.th/direct-line-to-the-president/>
๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เลขที่ ๑๑๒ หมู่ ๑๓ ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐

๖. หลักเกณฑ์ และเอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ
- ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานหลักฐานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗. ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบ

- ไม่มี -

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏ รอยเอ็ด รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางทั้ง ๕ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์ เนื้อหา ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบสรุปความเห็นเสนอและ จัดทำหนังสือเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาและดำเนินการต่อไป

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อเท็จจริง

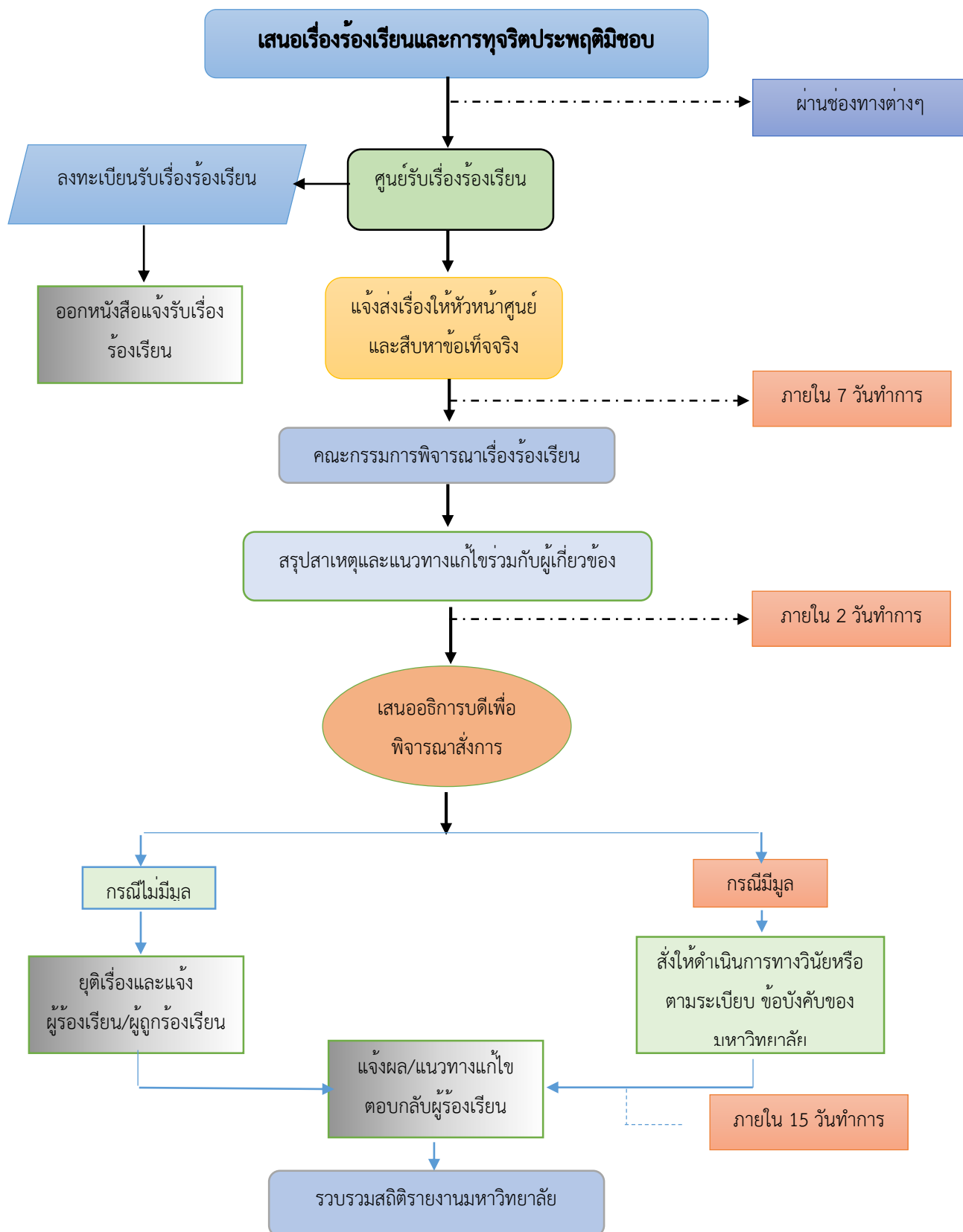
๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ แจ้งความก้าวหน้าให้ผู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และการประพฤติมิชอบ ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ เก็บข้อมูลในระบบสาร บรณ เพื่อนำมาประมวลผล และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ จัดเก็บเรื่อง

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด



๙. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. สายตรงอธิการบดี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการประพฤติมิชอบเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการประพฤติมิชอบของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างการบริหารราชการที่มีคุณธรรม โปร่งใส และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่ <https://www.reru.ac.th/ita/4534/>

๑๑. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๑ ข้อบังคับ ว่าด้วย การร้องทุกข์และพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. 2559

https://reru.ac.th/files/laws/ข้อบังคับ/2559/ข้อบังคับ%20ว่าด้วย%20การร้องทุกข์และพิจารณาร้องทุกข์%20%20พ.ศ.%202559.pdf?_t=1536029781

๑๐.๒ ข้อบังคับ ว่าด้วย การอุทธรณ์และพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. 2559

https://reru.ac.th/files/laws/2559/ข้อบังคับ%20ว่าด้วย%20การอุทธรณ์และพิจารณาอุทธรณ์%20%20พ.ศ.%202559.pdf?_t=1536029872

๑๐.๓ ข้อบังคับ ว่าด้วย การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ (ฉบับที่ 2) 2567

[https://reru.ac.th/files/laws/ข้อบังคับ/2567/ข้อบังคับ%20ว่าด้วย%20การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์%20\(ฉบับที่%202\)%202567.pdf](https://reru.ac.th/files/laws/ข้อบังคับ/2567/ข้อบังคับ%20ว่าด้วย%20การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์%20(ฉบับที่%202)%202567.pdf)



เลขที่รับ...../.....
วันที่รับ...../...../.....
ผู้รับ.....
เวลา..... น.

แบบฟอร์ม ร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการ
ทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ร้อยเอ็ดเลขที่ ๑๑๓ หมู่ ๑๒ ตำบลเกาะแก้ว
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ข้าพเจ้า..... หมายเลขโทรศัพท์.....
บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อาชีพ.....บัตรประชาชนเลขที่.....

มีความประสงค์ ☐ ร้องเรียน ☐ ร้องทุกข์ ☐ แจ้งการทุจริต ☐ แจ้งการประพฤติมิชอบ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/ ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐาน/พยานที่อ้างถึง เป็นข้อมูลจริง มีบุคคลที่
อ้างถึงที่สามารถติดต่อได้จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบ ดังนี้

๑. จำนวนชุด

๒. จำนวนชุด

๓. จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ..... ผู้รับคำร้อง

(.....)