



คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวทางการจัดการ

เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

โครงการจัดตั้งกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

โครงการจัดตั้งกองกฎหมาย สำนักงานอธิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยร่วมกำหนด การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนเป้าหมายการพัฒนาทุกยุคไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางที่อยู่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เลขที่ ๒๓๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สายตรงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://president.sru.ac.th> หรือ <https://legal.sru.ac.th/complaint-channel/> ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail [saraban@sru.ac.th](mailto:saraban@sru.ac.th) เบอร์โทรศัพท์ ๐๗/๗-๙๑๓-๓๓๓

โครงการจัดตั้งกองกฎหมาย สำนักงานอธิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้ทบทวนคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## ๑. หลักการและเหตุผล

โครงการจัดตั้งกองกฎหมาย สำนักงานอธิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จึงกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๓๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐ หรือทางสายตรงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://president.sru.ac.th/> หรือ <https://legal.sru.ac.th/complaint-channel/> ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail [saraban@sru.ac.th](mailto:saraban@sru.ac.th) เบอร์โทรศัพท์ 0๗๗/๙๑๓-๓๓๓

ส่วนแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถ ถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคຸ້ມครองจริยธรรมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. วิธีการร้องเรียนร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๓๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๘๔๑๐๐

๒) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@sru.ac.th

๓) สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://president.sru.ac.th/>

๔) เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๗-๙๑๓-๓๓๓

๕) แจ้งด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความ

สุภาพ

## ๖.แผนผังขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

### แผนผังขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ช่องทางรับเรื่องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๗๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐
- ๒) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [saraban@sru.ac.th](mailto:saraban@sru.ac.th)
- ๓) สายตรงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี <https://president.sru.ac.th/>
- ๔) เบอร์โทร ๐๗๗-๘๓๑-๓๓๓
- ๕) แจ้งด้วยตนเอง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รับเรื่อง

เสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีพิจารณาสั่งการ

แจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

รายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### ๗/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีรับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตรวจสอบแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฯ

๓. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา ฯ

๔. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง ฯ

๕. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี แจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้น ฯ

๖. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จัดเก็บเรื่อง

### ๘. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะเวลาการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ มหาวิทยาลัยฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	



แบบคำร้องเรียนและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

๒๓/๒ หมู่ ๙ ตำบลขุนทะเล

อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ข้าพเจ้า ..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

ลงชื่อ.....  
(ผู้อำนวยการ.....)

ลงชื่อ.....  
(อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี)





### วิธีการหรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. [สายตรงอธิการบดี](#)




๒. [ศูนย์กลางรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ๒๔ ชั่วโมง SRU Complaint](#)



๓. [การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ](#)



 งานวินัยและนิติการ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) การร้องเรียนกล่าวหา	รหัสเอกสาร	ออกวันที่	เขียนโดย : งานวินัยและนิติการ ควบคุมโดย : กองการเจ้าหน้าที่ อนุมัติโดย : อธิการบดี
---	--	------------	-----------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
	เริ่ม			
	↓			
	มีการร้องเรียน			ภายใน ๑ วัน
	↓			
นิติกร	พิจารณาเรื่องร้องเรียน	- พิจารณาเรื่องร้องเรียนกล่าวหา		ภายใน ๑๕ วัน
	↓			
นิติกร	จัดตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง	- จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบข้อเท็จจริง และหนังสือแจ้งคณะกรรมการ สืบสวน		ภายใน ๓๐ วัน
	↓			
นิติกร	ดำเนินการสืบสวนและสรุป รายงานการสอบสวนเสนอผู้สั่ง แต่งตั้ง	- ดำเนินการสืบสวนและสรุป รายงานการสืบสวนผู้สั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ		ภายใน ๔๕ วัน
	↓			
	ผู้สั่งแต่งตั้งพิจารณา	- ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ		ภายใน ๓๐ วัน
	↓			
นิติกร	จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	- จัดทำหนังสือแจ้งผลแก่ผู้ ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่อง ร้องเรียนทราบผล		ภายใน ๓๐ วัน
	↓			
	จบ			