



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

## ๑. ที่มาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ให้ความสำคัญและมุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ปราศจากการทุจริต เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ตลอดจนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีคุณธรรมและสามารถตรวจสอบได้

## ๒. คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์

การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต้องสามารถสื่อให้เข้าใจได้ว่า มีเรื่องราวใดเกิดขึ้นที่เกิดจากหรือเกี่ยวกับการบริหารงาน หรือการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นการทุจริตหรือ ประพฤติมิชอบ ทำให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือ ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบสืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้ โดยต้องระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

## ๓. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้
๒. ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
๓. เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องจะต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนชัดเจน ชี้พยาน บุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

## ๔. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองต่อ งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ๕๗๑๐๐”
๓. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย [https://personnel.crru.ac.th/page/psn/ita\\_main](https://personnel.crru.ac.th/page/psn/ita_main)
๔. โทรศัพท์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หมายเลข ๐๕๓๗๗๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๐๑ หรืองานวินัยและนิติการ (นิติกร) ต่อ ๑๘๕๑-๑๘๕๒

## ๕. การร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์”

๑. หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามความเห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๒. หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์

๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ผู้ร้องเรียน ต้องชี้เบาะแสโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็น พยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบ เอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

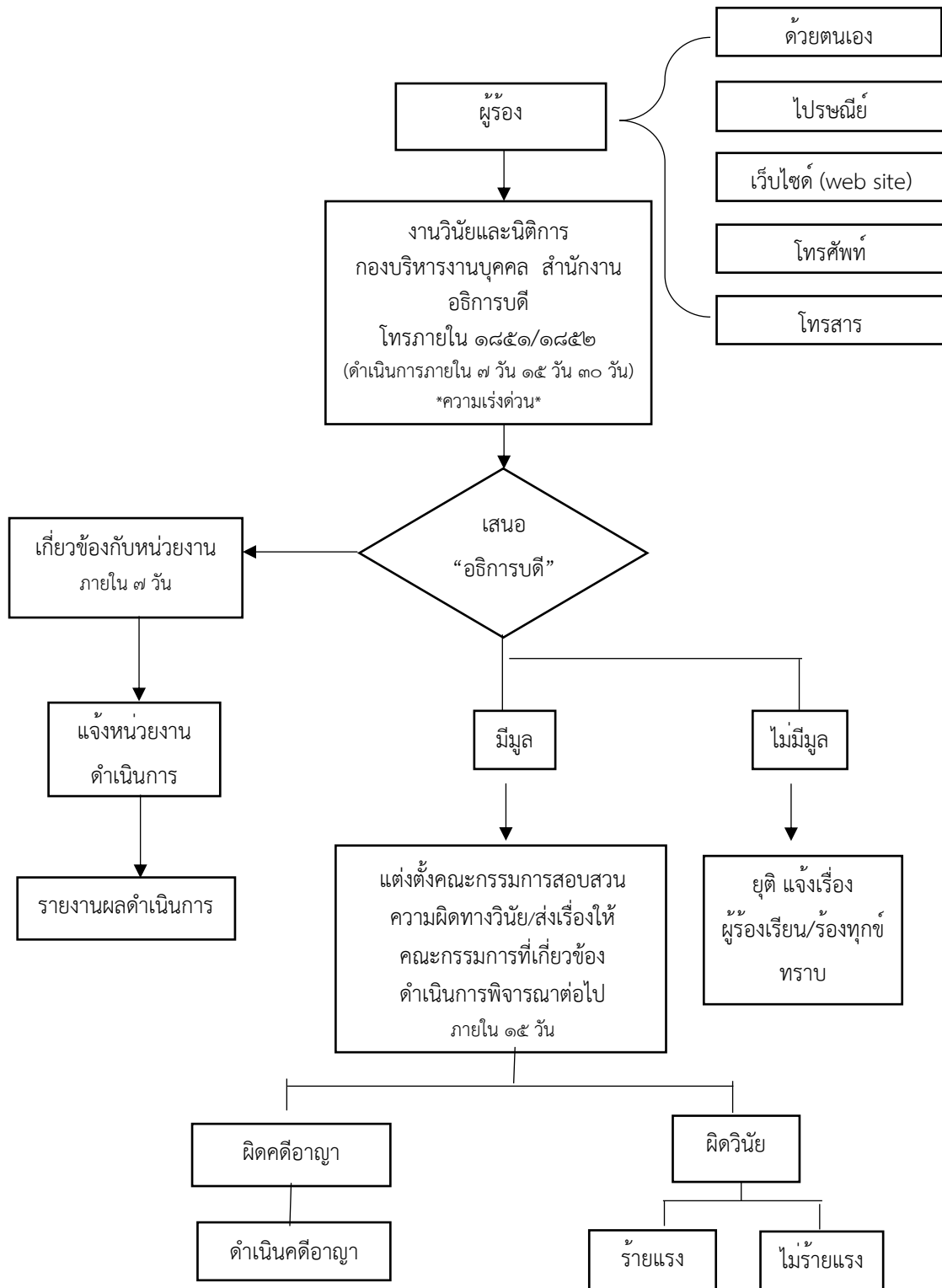
๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้อง ระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุนี้นี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

## ๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หมายเลขติดต่อ ๐๕๓-๗๗๖๐๐๐ ต่อ งานวินัยและนิติการ (นิติกร) ต่อ ๑๘๕๑-๑๘๕๒

# แผนผังขั้นตอนและระยะเวลา

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



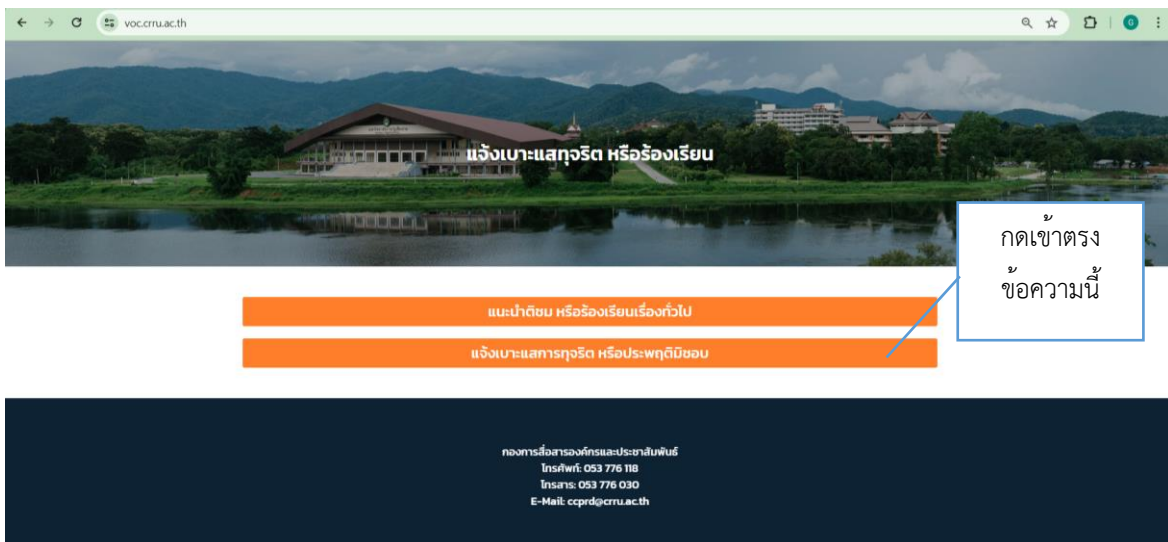
หมายเหตุ การสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามข้อบังคับว่าด้วยการนั้น

# วิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์

1. เข้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย <https://crru.ac.th/>  
เลื่อนลงด้านล่างสุด แล้วกดที่ข้อความ ช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน Voice of Customer



2. เข้าสู่หน้าเว็บ แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ  
กดเลือกเมนู แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ



๓. เลือกหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน เมื่อเลือกได้แล้วให้กด Next

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ใช้สื่อคำหรือข้อความที่สุภาพ และมีรายการ ดังนี้ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ช่องทางการติดต่อกลับ และระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน
- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การใช้บริการช่องทางการร้องเรียนออนไลน์นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่าตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่องเพื่อก้าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการบริหารงานของมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงาน/การให้บริการ/พฤติกรรมของบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเรื่องความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือการกึ่งของมหาวิทยาลัยโดยตรง
- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมานั้น ให้ผู้ร้องเรียนที่เป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูลนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของอธิการบดีว่าจะรับพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบปฏิวัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ    แบบปกติการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Step 1 of 3 - Step 1

แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือร้องเรียน \*

- โปรดระบุ -

Next

กดเข้าตรง ๆ ขอความนี้

๔. ใส่ข้อมูลชื่อ-นามสกุล เพศ Email และ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน เสร็จแล้วให้กด Next

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ใช้สื่อคำหรือข้อความที่สุภาพ และมีรายการ ดังนี้ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ช่องทางการติดต่อกลับ และระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน
- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การใช้บริการช่องทางการร้องเรียนออนไลน์นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่าตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่องเพื่อก้าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการบริหารงานของมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงาน/การให้บริการ/พฤติกรรมของบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเรื่องความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือการกึ่งของมหาวิทยาลัยโดยตรง
- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมานั้น ให้ผู้ร้องเรียนที่เป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูลนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของอธิการบดีว่าจะรับพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบปฏิวัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ    แบบปกติการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Step 2 of 3 - Step 2

ชื่อ-นามสกุล \*    เพศ \*

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน...     ชาย

หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืนหน้าในการดำเนินงาน \*    เบอร์โทรศัพท์ \*

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ณ    เบอร์โทรศัพท์...

Previous    Next

## ๕. ใส่ข้อมูล

- สถานภาพปัจจุบัน ประเภทข้อร้องเรียน ไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี)
- ระบายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด หรือพฤติการณ์ของเรื่อง ที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงาน/การให้บริการ/พฤติกรรมที่แสดงถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ได้
- เลือกการเผยแพร่ข้อมูล ยินยอม/ไม่ยินยอม
- เสร็จแล้วกด Submit Form เพื่อส่งข้อมูล

และเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูลนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อัปโหลดพิดของข้อร้องเรียนไว้เป็นรูปถ่ายหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

Step 3 of 3 - Step 3

100%

สถานภาพปัจจุบันของท่าน \*

- เลือก -

ประเภท \*

ข้อร้องเรียน

แจ้งเบาะแสทุจริต

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ไม่เกิน 5 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB (Images, Audio, Video, PDF, Docs, Zip)

Choose File

รายละเอียด \*

โปรดบรรยายละเอียดแบบย่อ...

เผยแพร่ต่อสาธารณะ \*

ไม่ยินยอมให้เผยแพร่ข้อร้องเรียน

ยินยอมให้เผยแพร่ข้อร้องเรียน

Previous Submit Form

21 สิงหาคม 2567  
พฤษภาคม

SET100 ENG 10:41  
21/3/2567

