



แนวทางการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบริหารงานบุคคล  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสานงาน ติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี จึงได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

## ๑. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผ่านช่องทางต่างๆ

## ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- การยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี อาคาร ๓๒ ชั้น ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- กล่องรับข้อร้องเรียนตามหน่วยงาน
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : [personnel@ssru.ac.th](mailto:personnel@ssru.ac.th)
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๖๐ ๑๐๓๔ ฝ่ายวินัยและนิติการ  
๐๒ ๑๖๐ ๑๑๒๑ ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล
- กล่องข้อความทาง Social Network  
<https://www.facebook.com/hrmssru/>  
<https://twitter.com/personnelssru>  
<https://lin.ee/cFSjZY2>  
<https://www.instagram.com/personnelssru/>
- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์  
<https://personnel.ssru.ac.th/th/announcement/view/feedback>



### ๓. การรับเรื่องร้องเรียน

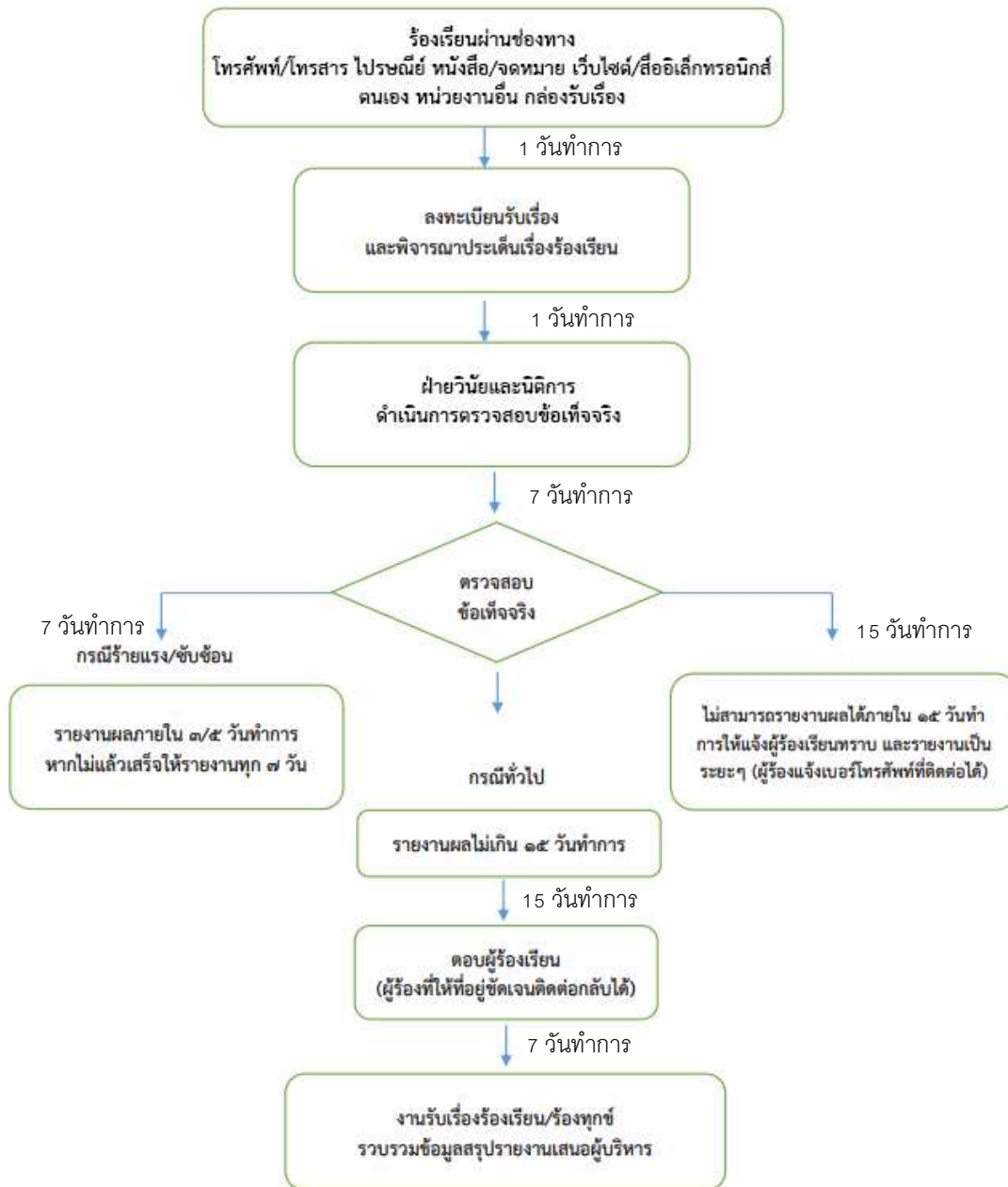
๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 160 1034การตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....  
เรียน ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล  
ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....  
ขอเรียน นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....  
คณะ/วิทยาลัย/หน่วยงาน..... ได้กระทำการเป็นการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....  
โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....  
.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาไปด้วยแล้ว คือ

1. .... จำนวน.....แผ่น
2. .... จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....