

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Office of the University Council
Srinakharinwirot University

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
สำหรับบุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

จัดทำโดย

ฝ่ายติดตามและประเมินผล

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

คำนำ

เพื่อให้บุคลากรสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ได้ตระหนักและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสยึดมั่นในคุณธรรม ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน รวมถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ซึ่งได้อ้างอิงจากคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่จัดทำโดยส่วนวินัยและกฎหมาย นั้น

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้แนวทางกรดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา สร้างภาพลักษณ์อละความเชื่อมั่น และเกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และช่องทางการร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้จัดทำขึ้น จะเกิดประโยชน์แก่บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ฝ่ายติดตามและประเมินผล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	2
แนวคิดในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น	4
ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริต	4
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	4
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	6
Flowchart ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	7

1. ความเป็นมา

ด้วย ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ได้กำหนดแนวทางไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริต และประพฤติมิชอบ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกและค่านิยมให้ทุกภาคส่วนตื่นตัวละอายต่อการทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกรูปแบบ นำไปสู่เป้าหมาย แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ว่า “ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ในฐานะเป็นส่วนงานสนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินงานของ สภามหาวิทยาลัยในเชิงนโยบายและพัฒนา ขึ้นตรงต่อสภามหาวิทยาลัย และทำหน้าที่ในการประสานงานกับ ฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย ได้ตระหนักและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต และประพฤติมิชอบ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นให้แก่ส่วนงาน และเกิดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

2. วัตถุประสงค์

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นเพื่อให้ บุคลากรของสำนักงานสภาฯ ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตาม กฎ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้เกิดระบบการดำเนินการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างรวดเร็ว โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 2.1 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรให้ทราบถึงแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน
- 2.2 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงช่องทางในการยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้
- 2.3 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ร้องเรียนว่า สำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- 2.4 เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ หลักเกณฑ์ การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาความยุ่งยากซับซ้อนของเรื่องร้องเรียน และอำนาจในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการชี้แจง แก้ไข รวมทั้งการติดตามผลการแก้ไขปัญหา และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการจัดการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

4. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้วยตนเอง

5. แนวคิดในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการที่ดี หรือ Good governance ตามความหมายสากล หมายถึง “ระบบโครงสร้าง กระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข”

การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ที่สมควรจะได้อย่างสมดุลและเป็นธรรม โดยธรรมาภิบาลจากความหมายนี้จะต้องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ตัววัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะต้องไปให้ถึง และส่วนที่ 2 หลักการของธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีที่นำมาใช้

(1) หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มจะทำให้เกิดการโต้เถียงและต่อรอง ไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เพื่อป้องกันการถูกครอบงำทางการบริหารโดยเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมได้ การมีส่วนร่วมนั้นจะนำมา ซึ่งความเสมอภาค

(2) หลักบริหารอย่างโปร่งใสที่มีความแน่นอนจะทำให้ไม่เพิ่มต้นทุน

(3) หลักความรับผิดชอบ ต้องสามารถชี้ตัวผู้รับผิดชอบได้ ต้องตรวจสอบได้ที่ละขั้นตอน ต้องหาตัวคนที่รับผิดชอบได้

(4) ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง

สรุป การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและยึดหลักความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีหน้าที่ พิจารณาสั่งการ อนุมัติ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หัวหน้าฝ่าย มีหน้าที่ กำกับ และติดตามเรื่องร้องเรียน ตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

7. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

7.1 รายละเอียดผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

7.2 รายละเอียดการร้องเรียน ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

7.3 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างความเสียหายต่อบุคคลหรือมหาวิทยาลัย โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นให้เกิดความเสียหาย

7.4 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวอ้างนั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

7.5 เรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ทุกฝ่ายภายในสำนักงานสภาหรือการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่

7.6 ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
- (2) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (3) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (4) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- (5) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

8. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

8.1 การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

8.2 การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิด หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

9. ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริต

9.1 แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนต้องแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ที่สามารถติดต่อได้ และแจ้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้เข้าใจ ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

9.2 ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่ E-mail : udomsri@g.swu.ac.th หรือ โทร. 08-1639-7530

9.3 มายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย อาคารวิจัยและการศึกษา ต่อเนื่องสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ชั้น 2 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

10. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

10.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

- (1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (2) สอบถามเรื่องร้องเรียน และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องเรียนให้ได้รับรายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์หรือทางFax ได้

- กรณีร้องเรียนทาง E-mail ดำเนินการดังนี้

- (1) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- (2) มอบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นการร้องเรียน
- (3) ส่ง E-mail แจ้งกลับไปยังผู้ร้องว่าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจากผู้ร้องเรียนแล้ว

- กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตัวเอง เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (1) ผู้ร้องต้องทำหนังสือแจ้งประเด็นที่ต้องการร้องเรียน ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- (2) ในหนังสือร้องเรียนของผู้ร้องต้องมีชื่อ ที่อยู่ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้

(3) ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยอ่านเรื่องและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นการร้องเรียน

10.2 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 ส่งหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องส่งมายังสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

(1) ส่งผ่านทางโทรสาร (Fax)

(2) ส่งเป็นจดหมายทาง E-mail

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการให้จัดทำรายงานต่อผู้อำนวยการ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บเข้าแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

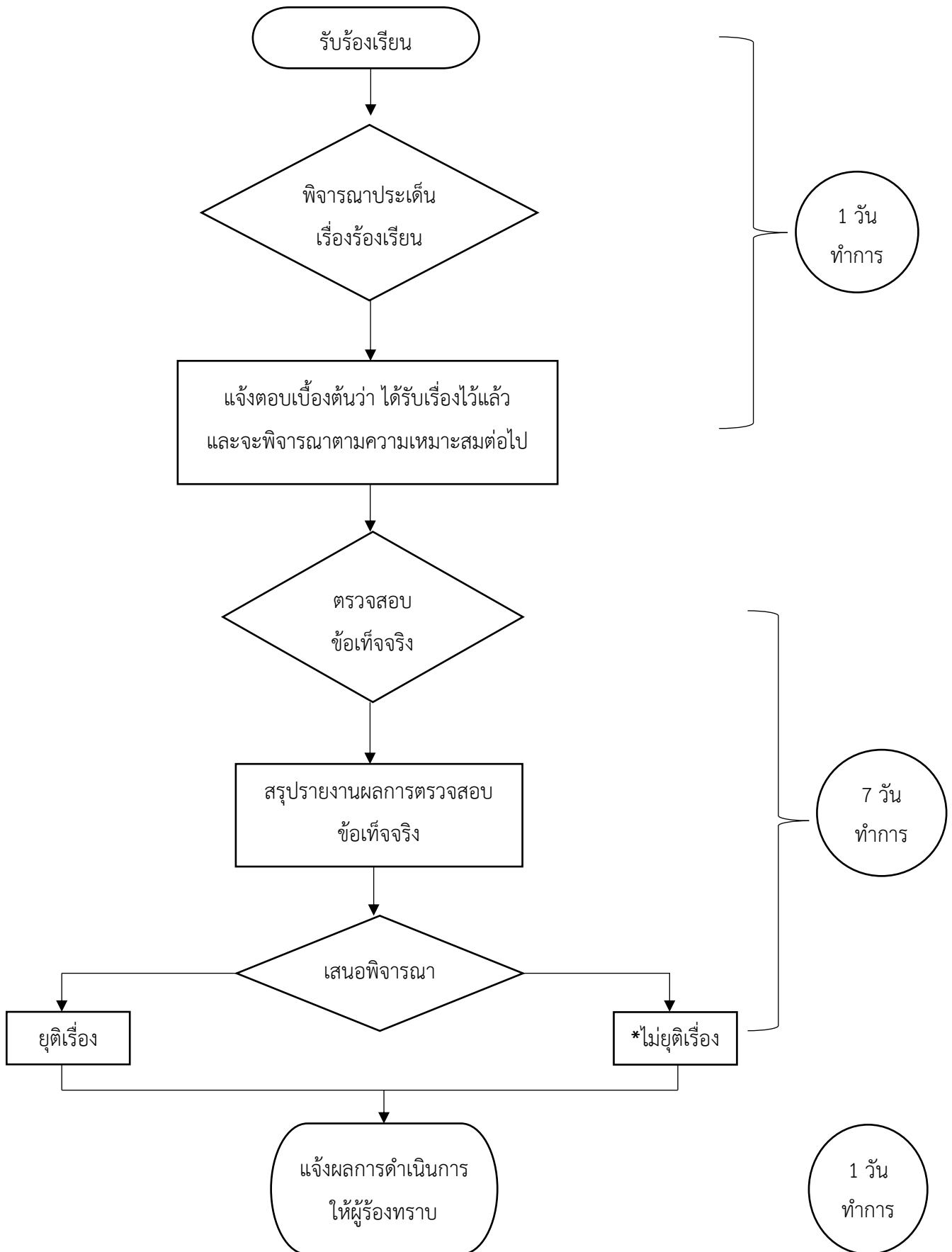
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องได้ทราบ

11. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียน - แจ้งตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบที่ได้รับเรื่องไว้แล้ว และพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป - วิเคราะห์เรื่องว่าเป็นกรณีใด ฝ่ายใดเป็นผู้รับผิดชอบ 	1 วัน ทำการ	ผู้อำนวยการสำนักงาน สภามหาวิทยาลัย
ขั้นตอนที่ 2	- ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงานผล	1 วัน ทำการ	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย
ขั้นตอนที่ 3	สรุปผลการตรวจสอบจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว รายงานผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย พิจารณา <ul style="list-style-type: none"> - ยุติเรื่อง - ไม่ยุติ 	7 วัน ทำการ	
ขั้นตอนที่ 4	ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องได้ทราบ	1 วัน ทำการ	

12. Flowchart ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



* หมายเหตุ : หากไม่ยุติเรื่อง จะดำเนินการประสานงานไปยังคณะกรรมการระดับส่วนงานหรือระดับมหาวิทยาลัยต่อไป