



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและ
การแจ้งเบาะแสการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



กองกฎหมาย
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
1. คำจำกัดความ	1
2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2
3. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	2
4. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	2
4.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	3
4.2 การเสนอความเห็นต่ออธิการบดี	3
4.3 ปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของอธิการบดี	3
4.4 การติดตามผลการดำเนินงาน	4
4.5 การรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี	5
4.6 แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	5
5. โครงสร้างองค์กรและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity Transparency Assessment : ITA) กำหนดตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตโดยให้ส่วนราชการมีมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต กำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียหรือสาธารณชน และจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน โครงสร้างองค์กรและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการ ดังนี้

1. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร หรือข้อกล่าวหาบุคลากรเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ หรือความผิดที่เข้าข่ายการกระทำความผิดทางวินัยของบุคลากร รวมถึงการบอกเล่าเรื่องราวต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายอันเกิดจากการกระทำของบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปผู้ที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บริหาร และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้จัดให้มีหน่วยงานที่สำคัญในการรับผิดชอบในการประสานจัดการข้อร้องเรียน คือ หน่วยจัดการร้องเรียน และ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดีโดยผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยได้ในหลายช่องทาง ดังต่อไปนี้

2.1 ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยทำเป็นหนังสือส่งถึงหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือทำเป็นหนังสือเสนอต่ออธิการบดี โดยส่งหนังสือผ่านทางระบบสารบรรณเอกสารกองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 ร้องเรียนโดยมาติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี อาคารสิริคุณากร ชั้น 1 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.3 ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ถึงอธิการบดี (Chapant@kku.ac.th) kku.lawdivision@gmail.com ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายตรงอธิการบดี หรือหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หมายเลขโทรศัพท์ 043 – 202430

2.4 ร้องเรียนผ่านทางระบบออนไลน์ “ระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ” <https://complaint-lawdivision.kku.ac.th/auth/login>

2.5 มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่มีหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นต้น

3. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

3.1 ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง

3.2 ช่วงเวลาการกระทำความผิด

3.3 พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

4. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (ระยะเวลาดำเนินการ 1 – 3 วัน)

4.1.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด ให้หน่วยอำนาจการกองกฎหมาย ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือในระบบการรับหนังสือของกองกฎหมาย และหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ก่อนเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

4.1.2 กรณีไม่ใช่เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะไม่รับไว้พิจารณา และแจ้งผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแสเพื่อทราบ

4.1.3 กรณีเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น รับเรื่องไว้พิจารณา

- เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นลักษณะบดขยี้กัน โดยไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจน ไม่น่าเชื่อถือ จะเสนอเรื่องต่ออธิการบดีเพื่อส่งยุติเรื่องและเก็บข้อมูล

4.2 การเสนอความเห็นต่ออธิการบดี (ระยะเวลาดำเนินการ 3 – 5 วัน)

4.2.1 ตรวจสอบข้อมูล เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากเห็นว่าไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้สืบสวนข้อมูลเพิ่มเติม

4.2.2 สรุปประเด็นการร้องเรียนเสนอต่ออธิการบดี หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุข้อกฎหมาย และหากเห็นว่าควรเสนอเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เกี่ยวข้องเป็นผู้พิจารณา ให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดีประกอบการพิจารณา เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ แล้วแต่กรณี

4.2.3 หากข้อร้องเรียนเป็นการกระทำความผิดเข้าข่ายความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ความผิดทางวินัย ให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดี เพื่อส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการ แล้วแต่กรณี

4.3 ปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของอธิการบดี (ระยะเวลาตามกฎหมาย)

เมื่ออธิการบดีมีคำวินิจฉัยเป็นประการใด ให้หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย ดำเนินการตามคำวินิจฉัยต่อไป

4.3.1 เรื่องทั่วไป แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วแต่กรณี ระยะเวลาตามที่กฎหมาย

4.3.2 ระยะเวลาดำเนินการกระทำความผิดทางละเมิดภายใน 90 วัน หรือตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

4.3.3 ระยะเวลาดำเนินการกระทำความผิดทางวินัยภายใน 180 วัน หรือตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

4.4 การติดตามผลการดำเนินงาน (ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามข้อ 4.4.1 – 4.4.3)

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นผู้พิจารณาตามข้อวินิจฉัยของอธิการบดีแล้ว และยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาดำเนินการ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย จะติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ ดังนี้

4.4.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- (1) ติดตามผลครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 3 - 7 วัน (นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ)
- (2) ติดตามผลครั้งที่ 2 กรณีครบ 15 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนด 3 - 7 วันตาม (1)
- (3) ติดตามทุกๆ 30 วัน จนกว่าจะทราบผลการดำเนินการ หรือสิ้นสุดการดำเนินการ

4.4.2 กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายการกระทำความผิดทางละเมิดของเจ้าของหน้าที่

- (1) ติดตามผลครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 - 30 วัน (นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ)
- (2) ติดตามผลครั้งที่ 2 กรณีครบ 30 - 45 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดตาม (1)
- (3) ติดตามทุกๆ 30 วัน จนกว่าจะทราบผลการดำเนินการ หรือสิ้นสุดการดำเนินการ

4.4.3 กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายการกระทำความผิดทางวินัย

- (1) ติดตามผลครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 - 30 วัน (นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ)
- (2) ติดตามผลครั้งที่ 2 กรณีครบ 30 - 45 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดตาม (1)
- (3) ติดตามทุกๆ 30 วัน จนกว่าจะทราบผลการดำเนินการ หรือสิ้นสุดการดำเนินการ

4.5 การรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี (ระยะเวลาดำเนินการ 3 – 5 วัน)

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย ได้รับรายงานผลการพิจารณาจากหน่วยงานผู้พิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือยุติเรื่องต่อไป

4.6 แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ (ระยะเวลาดำเนินการ 1 – 3 วัน)

เมื่ออธิการบดีมีคำวินิจฉัยตามที่ได้รายงานผลการดำเนินการ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมายจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 - 3 วัน

5. โครงสร้างองค์กรและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มีโครงสร้างองค์กรและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ (FlowChart) ดังนี้



โครงสร้างองค์กร

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

STOP
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
CORRUPTION

อธิการบดี



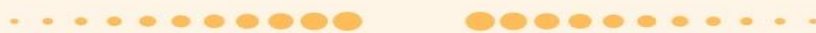
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ



ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

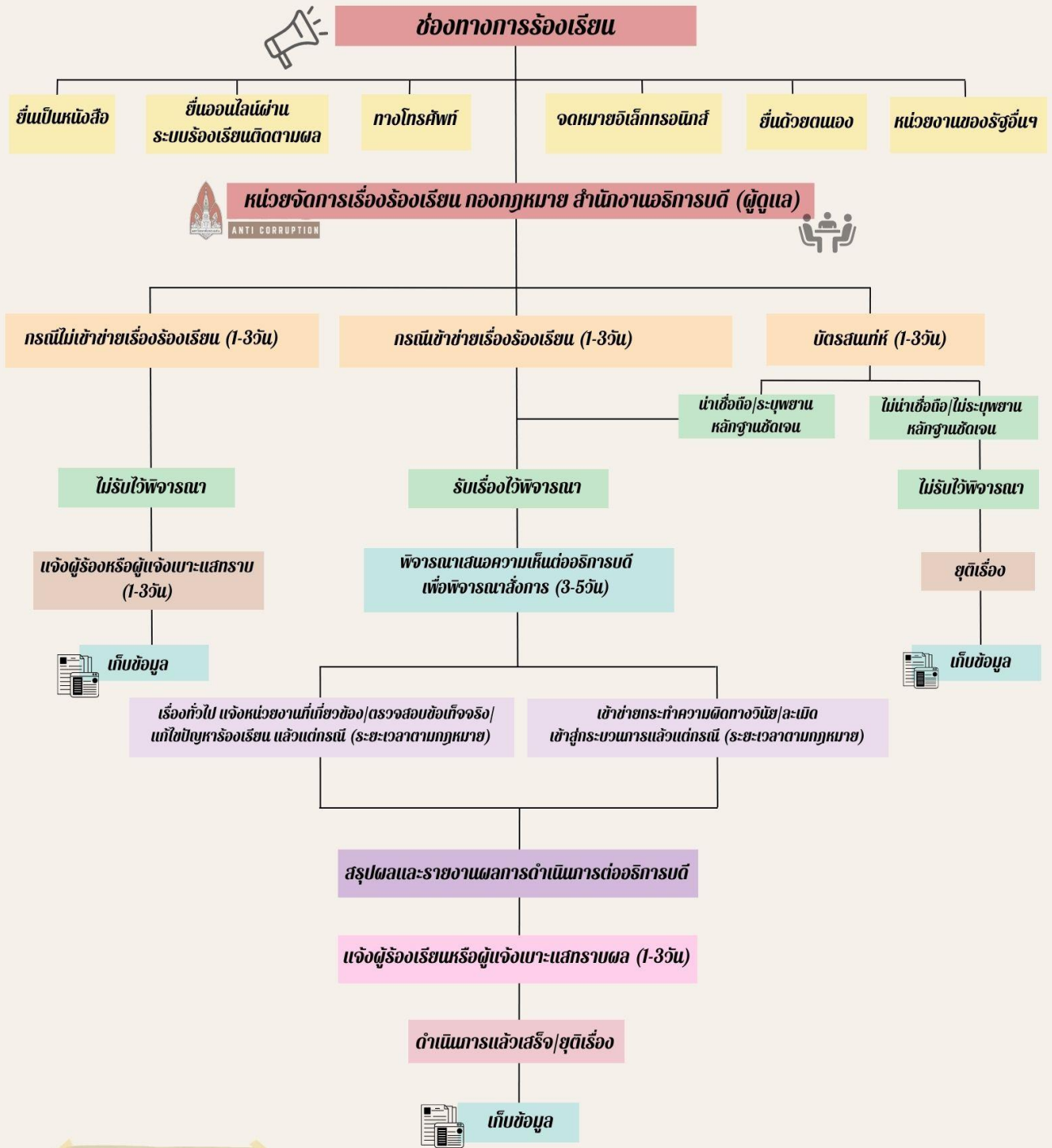


หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตประพฤติมิชอบ



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผังจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



หมายเหตุ

1. ระยะเวลาดำเนินการในกรณีที่ได้ข้อมูลครบถ้วนสามารถดำเนินการต่อไปได้
2. ระยะเวลาดำเนินการกระทำความผิดทางละเมิดภายใน 90 วัน หรือ ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ระยะเวลาดำเนินการกระทำความผิดทางวินัยภายใน 180 วัน หรือ ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด