



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

ส่วนวินัยและกฎหมาย

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## คำนำ

เพื่อให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานในกำกับของรัฐซึ่งเป็นสถาบันทางวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่ต้องขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้ตระหนัก และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใสยึดมั่นในคุณธรรม ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน รวมถึงการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นให้แก่องค์กร และเกิดการทำงาน อย่างเป็นระบบ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และช่องทางการร้องเรียน รวมถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนวินัยและกฎหมาย

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	2
แนวคิดในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียนการทุจริต	4
หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น	5
ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	6
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	9
Flowchart ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	10

## 1. ความเป็นมา

ด้วย ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก และเป็นกรอบในการพัฒนาและยกระดับธรรมาภิบาล เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต รวมทั้งสามารถยับยั้งการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ อันจะส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศให้ดียิ่งขึ้น ทั้งระดับชาติและระดับสากล พร้อมทั้งตอบสนองนโยบายรัฐบาลด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินให้มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานในกำกับของรัฐซึ่งเป็นสถาบันทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ต้องขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้ตระหนักและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใสยึดมั่นในคุณธรรม ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นให้แก่องค์กร และเกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ

## 2. วัตถุประสงค์

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยฯ ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตาม กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยฯ และเพื่อให้เกิดระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ สร้างความสัมพันธ์อันดีแก่บุคลากร นิสิตนักศึกษา หรือผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตได้ทราบถึงแนวทาง วิธีการ ขั้นตอนและสามารถนำไปใช้จัดการเรื่องร้องเรียนให้กับมหาวิทยาลัยฯ

2.2 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงช่องทางในการยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้ตามความสะดวก

2.3 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ร้องเรียนว่า มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

2.4 เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัยฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 3. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัยฯ ตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับข้อร้องเรียน การพิจารณาความยุ่งยาก ซับซ้อนของข้อร้องเรียน และอำนาจในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการชี้แจง แก้ไข รวมทั้งการติดตามผลการแก้ปัญหา และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ

### 4. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ หรือทางโทรศัพท์ เนื่องจากพบการกระทำการที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยฯ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### 5. แนวคิดในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการที่ดี หรือ Good governance ตามความหมายสากล หมายถึง “ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข”

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

หลักการที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประกอบด้วย

(1) หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม จะทำให้เกิดการได้เถียงและต่อรอง ไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เพื่อป้องกันการถูกครอบงำ

ทางการบริหารโดยเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมได้การมีส่วนร่วมนั้น จะนำมาซึ่งความเสมอภาค (Equity) แล้วความเสมอภาคจะนำมาซึ่งความยั่งยืน

(2) หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) มีความแน่นอน (Certainty) ก็จะไม่เพิ่มต้นทุนให้เกิดขึ้น

(3) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ต้องสามารถชี้ตัวผู้รับผิดชอบได้มาจากภาษาอังกฤษว่า Account ที่แปลว่า บัญชี บัญชีต้องมีสินทรัพย์ หนี้สินที่ต้องสมดุลกันทุกบรรทัด จะขาดไปหนึ่งสตาจค์ไม่ได้ เหมือนกับการบริหารที่ดี ที่ต้องตรวจสอบได้ ทีละขั้นตอน ต้องหาตัวคนที่รับผิดชอบได้

(4) ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) ตรงกับธรรมะข้อสุดท้ายในทศพิธราชธรรม คือ คำว่า อวิโรธนะ หมายถึง ไม่คลาดธรรม ซึ่งมีความหมายที่กว้างและลึกกว่าคำว่า ซื่อสัตย์ เพราะความซื่อสัตย์ เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล แต่อวิโรธนะหรือความยึดมั่นในหลักของความถูกต้อง หมายถึง ไม่ยอมให้สิ่งที่ไม่ดีเกิดขึ้น แม้ว่าสิ่งที่ไม่ดีนั้นไม่ใช่ตัวเองกระทำก็ตาม

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543 : 8-9) กล่าวถึง กลยุทธ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า การกำหนดกลยุทธ์ของภาครัฐในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้น โดยต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานและกลไกบริหารภาครัฐ ให้เป็นกลไกการบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน มุ่งเน้นการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ถือประโยชน์เป็นจุดหมายในการทำงาน และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น

สรุป การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและยึดหลักความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาสั่งการ อนุมัติ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

รองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย มีหน้าที่ มอบหมาย สั่งการ ดูแล ติดตามและพิจารณาความเห็นการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย มีหน้าที่ กำกับติดตาม ดูแล และมอบหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หัวหน้างาน มีหน้าที่ กำกับติดตาม ดูแล เร่งรัด สรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
 นิติกร มีหน้าที่ ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐานและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา  
 สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

## 7. หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียนการทุจริต

- 7.1 รายละเอียดผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- 7.2 รายละเอียดการร้องเรียน ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของ  
 เรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้ง  
 เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน  
 ได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 7.3 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างความเสียหายต่อบุคคล  
 หรือมหาวิทยาลัย โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น  
 หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
- 7.4 ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ  
 ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวอ้างนั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- 7.5 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการ  
 ดำเนินการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หน่วยงานภายในสังกัดหรือการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
- 7.6 ข้อร้องเรียนที่ได้รับความเสียหาย และความเสียหายนั้น อาจเกิดขึ้นจากอาคาร สิ่งปลูกสร้างที่  
 ก่อสร้างไว้ชำรุดบกพร่อง หรือบำรุงรักษาไม่เพียงพอและมีความจำเป็นที่ต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา
- 7.7 ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
- (1) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
  - (2) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึง  
 ที่สุดแล้ว
  - (3) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - (4) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
  - (5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการ  
 พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.),

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

## 8. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

8.1 การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้อยู่เรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

8.2 การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้อยู่เรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

## 9. ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียนการทุจริต

9.1 แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนต้องแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail ที่สามารถติดต่อได้ และแจ้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

9.2 ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ <https://complaint.swu.ac.th>

9.3 ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

9.4 มายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ส่วนวินัยและกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## 10. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### 10.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(2) สอบถามเรื่องร้องเรียน และปัญหาที่เกิดขึ้น



(3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องเรียนให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ได้

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด
- (2) รวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นการร้องเรียนและสรุปความเห็น จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (3) ส่งหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องว่าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจากผู้ร้องเรียนแล้ว

- กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (1) ผู้ร้องต้องทำหนังสือแจ้งประเด็นที่ต้องการร้องเรียน ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (2) ในหนังสือร้องเรียนของผู้ร้องต้องมีชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (3) ผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นการร้องเรียน และสรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาต่อไป

- กรณีผู้ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ผู้ร้องต้องกรอกรายละเอียด ดังนี้

- (1) ชื่อ เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail
- (2) ชื่อเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- (3) สิ่งที่ต้องการร้องเรียนโดยละเอียด
- (4) หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องการข้อมูล หลักฐาน รายละเอียดเพิ่มเติม จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องต่อไป

## 10.2 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 แยกออกเป็น 3 ช่องทาง

- ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนทางไปรษณีย์

- (1) ส่วนบริหารงานกลางรับหนังสือทางไปรษณีย์ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเนื้อหา และบันทึกเสนอต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น มอบรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย ดำเนินการ
- (2) รองอธิการบดีส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากอธิการบดีแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จากนั้นมอบหมายสั่งการผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมายดำเนินการมอบหมายและติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป
- (3) ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย แล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ข้อมูล ข้อเท็จจริงโดยละเอียด จากนั้นมอบหมายนิติกรผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนเรื่องนั้นโดยผ่านหัวหน้างานวินัยและสอบสวน
- (4) หัวหน้างานวินัยและสอบสวน กลับกรองเรื่องร้องเรียนแล้วมอบหมายนิติกรและคอยกำกับ ติดตามการดำเนินการของนิติกร
- (5) นิติกร รวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริง และสรุปพยานหลักฐานรายงานต่อผู้บังคับบัญชา แล้วรายงานผลต่อผู้ร้อง

- ช่องทางที่ 2 ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง

- (1) ส่วนวินัยและกฎหมาย รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง จากนั้นดำเนินการจัดทำบันทึกเสนออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย เพื่อเสนอพิจารณาสั่งการมอบหมายการดำเนินการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- (2) รองอธิการบดีส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากอธิการบดีแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จากนั้นมอบหมายสั่งการผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมายดำเนินการมอบหมายและติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป
- (3) ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย แล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ข้อมูล ข้อเท็จจริงโดยละเอียด จากนั้นมอบหมายนิติกรผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนเรื่องนั้นโดยผ่านหัวหน้างานวินัยและสอบสวน
- (4) หัวหน้างานวินัยและสอบสวน กลับกรองเรื่องร้องเรียนแล้วมอบหมายนิติกรและคอยกำกับ ติดตามการดำเนินการของนิติกร

(5) นิติกร รวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริง และสรุปพยานหลักฐานรายงานต่อผู้บังคับบัญชา แล้วรายงานผลต่อผู้ร้อง

- ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนทางระบบร้องเรียนออนไลน์

(1) ส่วนวินัยและกฎหมาย โดยผู้ดูแลระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ รับเรื่องร้องเรียนจากจากระบบฯ แล้วดำเนินการจัดทำบันทึกเสนออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย เพื่อเสนอพิจารณาสั่งการมอบหมายการดำเนินการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

(2) รองอธิการบดีส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากอธิการบดีแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จากนั้นมอบหมายสั่งการผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมายดำเนินการมอบหมายและติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป

(3) ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย แล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ข้อมูล ข้อเท็จจริงโดยละเอียด จากนั้นมอบหมายนิติกรผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนเรื่องนั้นโดยผ่านหัวหน้างานวินัยและสอบสวน

(4) หัวหน้างานวินัยและสอบสวน กลับกรอกรเรื่องร้องเรียนแล้วมอบหมายนิติกรและคอยกำกับ ติดตามการดำเนินการของนิติกร

(5) นิติกร รวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริง และสรุปพยานหลักฐานรายงานต่อผู้บังคับบัญชา แล้วรายงานผลต่อผู้ร้อง

ขั้นตอนที่ 3 ส่งหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องส่งมายังมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(1) ส่งผ่านโทรสาร (FAX)

(2) ส่งเป็นจดหมายผ่านทางไปรษณีย์

(3) ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ <https://complaint.swu.ac.th>

ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผลการดำเนินการ ให้จัดทำรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

- ยุติเรื่อง จัดเก็บเข้าแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องได้ทราบ

## 11. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการร้องเรียนการทุจริต

ลำดับ	รายละเอียด	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียน	ส่วนวินัยและกฎหมาย
ขั้นตอนที่ 2	วิเคราะห์เรื่อง	
ขั้นตอนที่ 3	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน	
ขั้นตอนที่ 4	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผลการดำเนินการ ให้จัดทำ รายงานต่อผู้บังคับบัญชา - ยุติเรื่อง จัดเก็บเข้าแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก - ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	
ขั้นตอนที่ 5	ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้อง ได้ทราบ	

## 12. Flowchart ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

