

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity Transparency Assessment : ITA) กำหนดตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตโดยให้ส่วนราชการมีมาตรการภายใน เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต กำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือสาธารณชน และจะต้องมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน โครงสร้างองค์กรและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการ ดังนี้

## 1. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ บุคลากร หรือข้อกล่าวหาบุคลากรเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ หรือความผิดที่เข้าข่าย การกระทำความผิดทางวินัยของบุคลากร รวมถึงการบอกเล่าเรื่องราวต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขอให้ ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายอันเกิดจากการกระทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปผู้ที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บริหาร และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

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

## 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่าย การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้จัดให้มีหน่วยงานที่สำคัญในการรับผิดชอบในการประสานจัดการข้อร้องเรียน คือ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน และ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดีโดยผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ มหาวิทยาลัยได้ในหลายช่องทางดังต่อไปนี้

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](mailto:Chapant@kku.ac.th)) [kku.lawdivision@gmail.com](mailto: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. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

#### 3.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

3.1.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด ให้หน่วยอำนวยการกองกฎหมาย ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือในระบบการรับหนังสือของกองกฎหมาย และหน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ก่อนเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

3.1.2 กรณีไม่ใช่เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะไม่รับไว้พิจารณา และแจ้งผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแสเพื่อทราบ

3.1.3 กรณี เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น รับเรื่องไว้พิจารณา

- เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ โดยไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจน ไม่น่าเชื่อถือ จะเสนอเรื่องต่ออธิการบดีเพื่อส่งยุติเรื่อง และเก็บข้อมูล

### 3.2 การเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

3.2.1 ตรวจสอบข้อมูล เรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากเห็นว่าไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้สืบสวนข้อมูลเพิ่มเติม

3.2.2 สรุปประเด็นการร้องเรียนเสนอต่ออธิการบดี หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุข้อกฎหมาย และหากเห็นว่าควรเสนอเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เกี่ยวข้องเป็นผู้พิจารณา ให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดีประกอบการพิจารณา เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ แล้วแต่กรณี

3.2.3 หากข้อร้องเรียนเป็นการกระทำความผิดเข้าข่ายความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ความผิดทางวินัย ให้เสนอความเห็นต่ออธิการบดี เพื่อส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการ แล้วแต่กรณี

### 3.3 ปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของอธิการบดี

เมื่ออธิการบดีมีคำวินิจฉัยเป็นประการใด ให้หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย ดำเนินการตามคำวินิจฉัยต่อไป

### 3.4 การติดตามผลการดำเนินงาน

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นใดเป็นผู้พิจารณาตามข้อวินิจฉัยของอธิการบดีแล้ว และยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาดำเนินการ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมาย จะติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ ดังนี้

#### 3.4.1 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

#### 3.4.2 กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายการกระทำความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

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

#### 3.4.3 กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายการกระทำความผิดทางวินัย

- (1) ติดตามผลครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15-30 วัน (นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ)

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

### 3.5 การรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย ได้รับรายงานผลการพิจารณาจากหน่วยงานผู้พิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือยุติเรื่องต่อไป

### 3.6 แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

เมื่ออธิการบดีมีคำวินิจฉัยตามที่ได้รับรายงานผลการดำเนินการ หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองกฎหมายจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3-7 วัน

## 4. โครงสร้างองค์กรและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

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





# โครงสร้างองค์กร

การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**STOP**  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
**CORRUPTION**

อธิการบดี



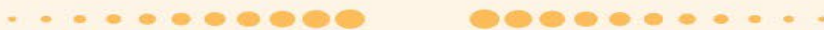
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ



ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

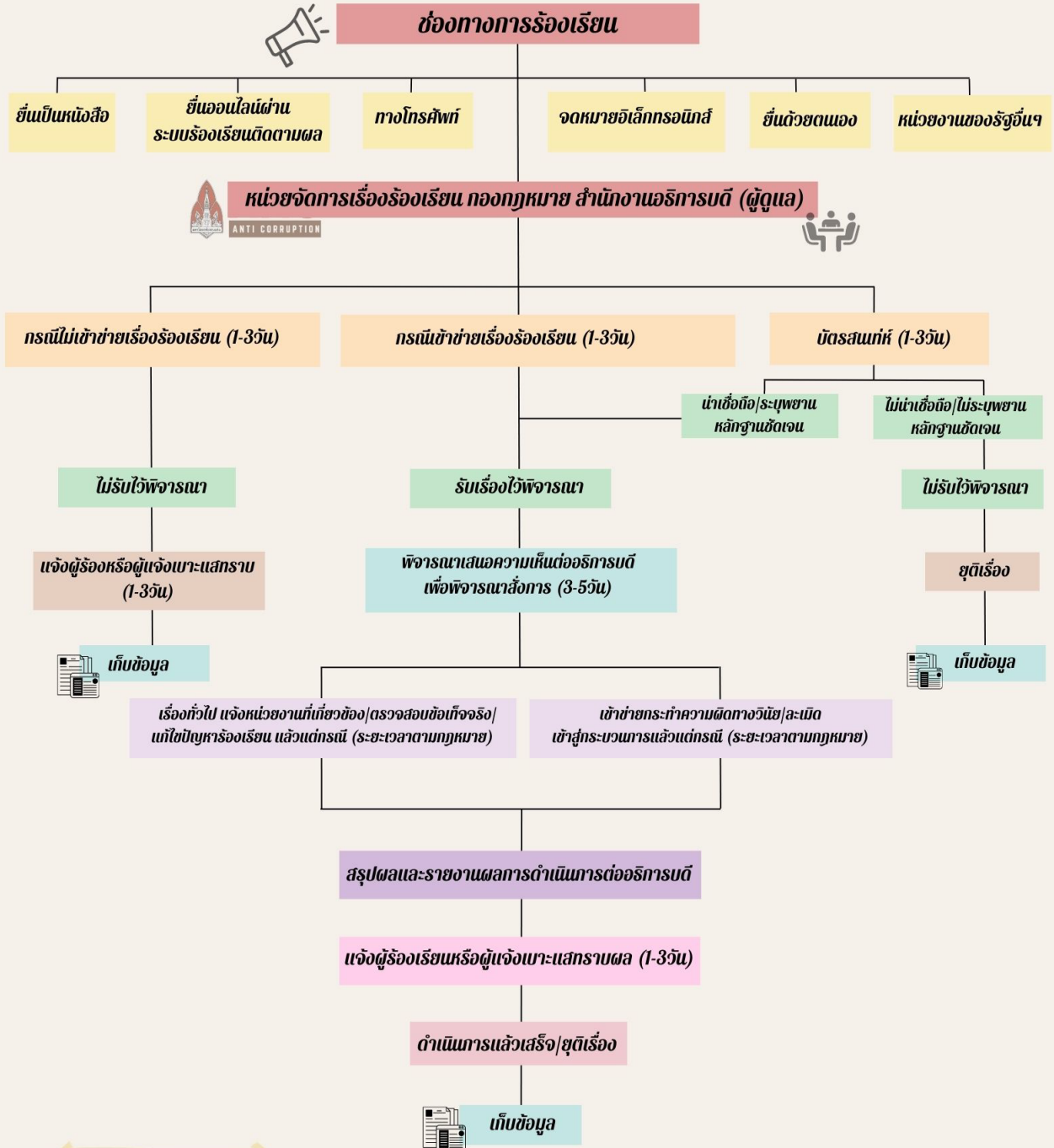


หน่วยจัดการเรื่องร้องเรียน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตประพฤติมิชอบ



# กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



## หมายเหตุ

1. ระยะเวลาดำเนินการในกรณีที่ได้ข้อมูลครบถ้วนสามารถดำเนินการต่อไปได้
2. ระยะเวลาดำเนินการทำความผิดทางละเมิดภายใน 90 วัน หรือ ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ระยะเวลาดำเนินการทำความผิดทางวินัยภายใน 180 วัน หรือ ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด