



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2567

จัดทำโดย
ส่วนวินัยและกฎหมาย
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
www.legal.op.swu.ac.th

คำนำ

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

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

ส่วนวินัยและกฎหมาย
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
หลักเกณฑ์และเหตุผล	1
สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	1
วัตถุประสงค์	2
ประเภทข้อร้องเรียน	2
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	2
แนวคิดในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
ลักษณะของข้อร้องเรียน	5
หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียนการ	5
หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น	6
การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	6
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	6
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการร้องเรียนการทุจริต	8
Flowchart ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	9



คู่มือการปฏิบัติงาน
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หลักเกณฑ์และเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยงานในกำกับของรัฐซึ่งเป็นสถาบันทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ต้องขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อเป็นมาตรฐานได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ความเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของบุคลากร โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ตระหนักและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใสยึดมั่นในคุณธรรม ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นให้แก่องค์กร และเกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ

สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตั้งอยู่ เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ตั้งแต่วัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) เวลา 08.30 - 16.30 น.

วัตถุประสงค์

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยฯ ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตาม กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยฯ และเพื่อให้เกิดระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ สร้างความสัมพันธ์อันดีแก่บุคลากร นิสิต ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

(1) เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ทราบถึงแนวทาง วิธีการ ขั้นตอนและสามารถนำไปใช้จัดการเรื่องร้องเรียนให้กับมหาวิทยาลัยฯ

(2) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงช่องทางในการยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ตามความสะดวก

(3) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ร้องเรียนว่า มหาวิทยาลัยฯ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

(4) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของมหาวิทยาลัยฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่

(1) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

(2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ความโปร่งใส ไม่เป็นธรรม หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยฯ

ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัยฯ ตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ หลักเกณฑ์ การพิจารณาการรับข้อร้องเรียน การพิจารณาความยุ่งยาก ซับซ้อนของข้อร้องเรียน และอำนาจในการพิจารณาและแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการชี้แจง แก้ไข รวมทั้งการติดตามผลการแก้ปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ

คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ นิสิต บุคลากร ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

“การจัดการ” หมายถึง การสั่งการ กระบวนการ การประสานงาน การควบคุมงานและการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัย ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส การกระทำการโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ การกระทำที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย การร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามพัสดุตามระเบียบพัสดุ รวมทั้ง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

แนวคิดในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

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

การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ที่สมควรจะได้อย่างสมดุลและเป็นธรรม โดยธรรมาภิบาลจากความหมายนี้จะต้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ตัววัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะต้องไปให้ถึง และส่วนที่ 2 หลักการของธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีที่นำมาใช้

หลักการที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประกอบด้วย

(1) หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม จะทำให้เกิดการโต้เถียงและต่อรอง ไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เพื่อป้องกันการถูกครอบงำทางการบริหารโดยเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมได้การมีส่วนร่วมนั้น จะนำมาซึ่งความเสมอภาค (Equity) แล้วความเสมอภาคจะนำมาซึ่งความยั่งยืน

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

(3) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ต้องสามารถชี้ตัวผู้รับผิดชอบได้มาจากภาษาอังกฤษว่า Account ที่แปลว่า บัญชี บัญชีต้องมีสินทรัพย์ หนังสือที่ต้องสมดุลกันทุกบรรทัด จะขาดไปหนึ่งสตาจก็ไม่ได้ เหมือนกับการบริหารที่ดี ที่ต้องตรวจสอบได้ ทีละขั้นตอน ต้องหาตัวคนที่รับผิดชอบได้

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

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

สรุป การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและยึดหลักความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

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

ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการ นิสิต บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย สามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนทางไปรษณีย์

โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 แขวง คลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

ช่องทางที่ 2 ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง

โดยผู้รับบริการ นิสิต บุคลากร ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แจ้งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ส่วนวินัยและกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนทางระบบร้องเรียนออนไลน์

โดยสามารถร้องเรียนได้ที่ <https://complaint.swu.ac.th>

ช่องทางที่ 4 ร้องเรียนไปยังช่องทางอื่น ๆ

เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นต้น

ลักษณะของข้อร้องเรียน

(1) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตามลักษณะดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- กระทำการโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่
- กระทำการโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- กระทำการที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

(2) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง มิใช่เป็นเรื่องบอกเล่าต่อกันมาเพื่อหวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหรือหน่วยงาน

(3) การใช้บริการเพื่อร้องเรียน ต้องไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ยืนยันตัวตนจริง และสามารถติดต่อกลับได้

หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียนการ

(1) รายละเอียดผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(2) รายละเอียดผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้

(3) รายละเอียดการร้องเรียน ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ระบุข้อเท็จจริง ช่วงเวลาการกระทำ ความผิดหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(4) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างความเสียหายต่อบุคคลหรือมหาวิทยาลัย โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้สร้างเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

(5) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวอ้างนั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(6) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หน่วยงานภายในสังกัดหรือการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่

(7) ข้อร้องเรียนที่ได้รับความเสียหาย และความเสียหายนั้น อาจเกิดขึ้นจากอาคาร สิ่งปลูกสร้างที่ก่อสร้างไว้ชำรุดบกพร่อง หรือบำรุงรักษาไม่เพียงพอและมีความจำเป็นที่ต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยา

(8) ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

หลักเกณฑ์การพิจารณากันกรองเรื่องร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

8.1 การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้อยู่ติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

8.2 การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้อยู่ติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ อย่างเคร่งครัด

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 แยกออกเป็น 3 ช่องทาง

- ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนทางไปรษณีย์

(1) ส่วนบริหารงานกลางรับหนังสือทางไปรษณีย์ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเนื้อหา และบันทึกเสนอต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น มอรับรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย ดำเนินการ

(2) รองอธิการบดีส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากอธิการบดีแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จากนั้นมอบหมายสั่งการผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมายดำเนินการมอบหมายและติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป

(3) ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมายแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ข้อมูล ข้อเท็จจริงโดยละเอียด จากนั้นมอบหมายนิติกรผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนเรื่องนั้นโดยผ่านหัวหน้างานวินัยและสอบสวน

(4) หัวหน้างานวินัยและสอบสวน กลับกรอกร่องร้องเรียนแล้วมอบหมายนิติกร และคอยกำกับ ติดตามการดำเนินการของนิติกร

(5) นิติกร รวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริง และสรุปพยานหลักฐานรายงานต่อผู้บังคับบัญชาแล้วรายงานผลต่อผู้ร้อง

- ช่องทางที่ 2 ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง

(1) ส่วนวินัยและกฎหมาย รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง จากนั้นดำเนินการจัดทำบันทึกเสนออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย เพื่อเสนอพิจารณาสั่งการมอบหมายการดำเนินการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

(2) รองอธิการบดีส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากอธิการบดีแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จากนั้นมอบหมายสั่งการผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมายดำเนินการมอบหมายและติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป

(3) ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมายแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ข้อมูล ข้อเท็จจริงโดยละเอียด จากนั้นมอบหมายนิติกรผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนเรื่องนั้นโดยผ่านหัวหน้างานวินัยและสอบสวน

(4) หัวหน้างานวินัยและสอบสวน กลับกรอกร่องร้องเรียนแล้วมอบหมายนิติกร และคอยกำกับ ติดตามการดำเนินการของนิติกร

(5) นิติกร รวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริง และสรุปพยานหลักฐานรายงานต่อผู้บังคับบัญชาแล้วรายงานผลต่อผู้ร้อง

- ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนทางระบบร้องเรียนออนไลน์

(1) ส่วนวินัยและกฎหมาย โดยผู้ดูแลระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ รับเรื่องร้องเรียนจากจากระบบฯ แล้วดำเนินการจัดทำบันทึกเสนออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย เพื่อเสนอพิจารณาสั่งการมอบหมายการดำเนินการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

(2) รองอธิการบดีส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากอธิการบดีแล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จากนั้นมอบหมายสั่งการผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมายดำเนินการมอบหมายและติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป

(3) ผู้อำนวยการส่วนวินัยและกฎหมาย รับมอบหมายจากรองอธิการบดีฝ่ายวินัยและกฎหมาย แล้วพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ข้อมูล ข้อเท็จจริงโดยละเอียด จากนั้นมอบหมายนิติกรผู้รับผิดชอบในเรื่อง ร้องเรียนเรื่องนั้นโดยผ่านหัวหน้างานวินัยและสอบสวน

(4) หัวหน้างานวินัยและสอบสวน กลับกรอกรเรื่องร้องเรียนแล้วมอบหมายนิติกร และคอย กำกับ ติดตามการดำเนินการของนิติกร

(5) นิติกร รวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริง และสรุปพยานหลักฐานรายงานต่อผู้บังคับบัญชา แล้วรายงานผลต่อผู้ร้อง

ขั้นตอนที่ 3 ส่งหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องส่งมายัง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผลการดำเนินการ ให้จัดทำรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชา

- ยุติเรื่อง จัดเก็บเข้าแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องได้ทราบ

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการร้องเรียนการทุจริต

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	- รับเรื่องร้องเรียน - แจ้งตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบว่าได้รับเรื่องไว้แล้ว พิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป - วิเคราะห์เรื่องว่าเป็นกรณีใด ส่วนงานใดเป็น ผู้รับผิดชอบ	3 วัน .	ส่วนวินัยและ กฎหมาย
ขั้นตอนที่ 2	รายงานการร้องเรียนให้อธิการบดีทราบและลงนามใน หนังสือให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงานผล	3 วัน	
ขั้นตอนที่ 3	สรุปผลการตรวจสอบจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องแล้ว รายงานอธิการบดีพิจารณา - ยุติเรื่อง - ไม่ยุติ	1 - 3 วัน	
ขั้นตอนที่ 4	ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กับผู้ร้องได้ทราบ	1 - 3 วัน	

Flowchart ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

