



MAHASARAKHAM
UNIVERSITY

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

สำนักศึกษาทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้บุคลากรรับทราบและเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติ จัดการข้อร้องเรียนได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นอกจากนี้ช่วยให้การปฏิบัติงานของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เป็นไปตามประกาศแสดงเจตจำนงสุจริตการบริหารงานของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. หลักการและเหตุผล

สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับบุคลากรยึดถือปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงาน ส่งผลให้สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับฟังข้อมูล ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ นิสิต อาจารย์และบุคลากร รวมถึงหน่วยงานภายนอกหรือผู้ประกอบการ เป็นสิ่งจำเป็นโดยเฉพาะข้อร้องเรียนในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างไม่โปร่งใสหรือการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการที่ดีสามารถตอบสนองข้อร้องเรียน หรือข้อมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ยึดตามหลักมาตรฐาน มีการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการป้องกันไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และให้ความเป็นธรรมกับผู้ถูกร้องเรียนหรือกล่าวอ้าง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ

2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 เพื่อมั่นใจว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการแก้ปัญหา

3. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของสำนักศึกษาทั่วไป หรือมีความจำเป็นต้องให้สำนักศึกษาทั่วไปช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ สอบถามขอข้อมูลจากสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า นิสิต อาจารย์และบุคลากร รวมถึงหน่วยงานภายนอกหรือผู้ประกอบการที่มาใช้บริการจากสำนักศึกษาทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า นิสิต อาจารย์และบุคลากร รวมถึงหน่วยงานภายนอกหรือผู้ประกอบการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. ประเภทข้อร้องเรียน

4.1 ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือมีมูลเหตุว่าจะได้รับความเดือดร้อน

4.2 ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. แนวการปฏิบัติและขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

5.1 ข้อร้องเรียนต้องมีรายการ ดังนี้

1. ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร และอีเมลของผู้ร้องเรียน
2. ชื่อ-สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน
3. บรรยายพฤติการณ์กระทำความผิดหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวันเวลาที่กระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่ เป็นผู้ใดอย่างไร ในเรื่องนี้ได้กล่าวหาว่าร้องเรียนไปหน่วยงานใดหรือไม่ และเป็นผลประการใด

4. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

5. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

6. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. 2562

5.2 วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

2. กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

5.3 ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักศึกษาทั่วไป

กรณีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นิสิต อาจารย์และบุคลากร รวมถึงหน่วยงานภายนอกหรือผู้ประกอบการ ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

1. ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่ งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ

2. ส่งทางไปรษณีย์ ที่อยู่ งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

3. ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-mail : geinnovation@msu.ac.th

4. ช่องทางอื่นที่สำนักศึกษาทั่วไปกำหนด เช่น เว็บไซต์สำนักศึกษาทั่วไป

<http://202.28.33.230/mis/commeetee/contact.php>

5. หมายเลขโทรศัพท์-โทรสาร 043-754333 ต่อ 2057 หรือ 043-719800 ต่อ 2057

5.4 การรับข้อร้องเรียน

งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีรับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

5.5 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

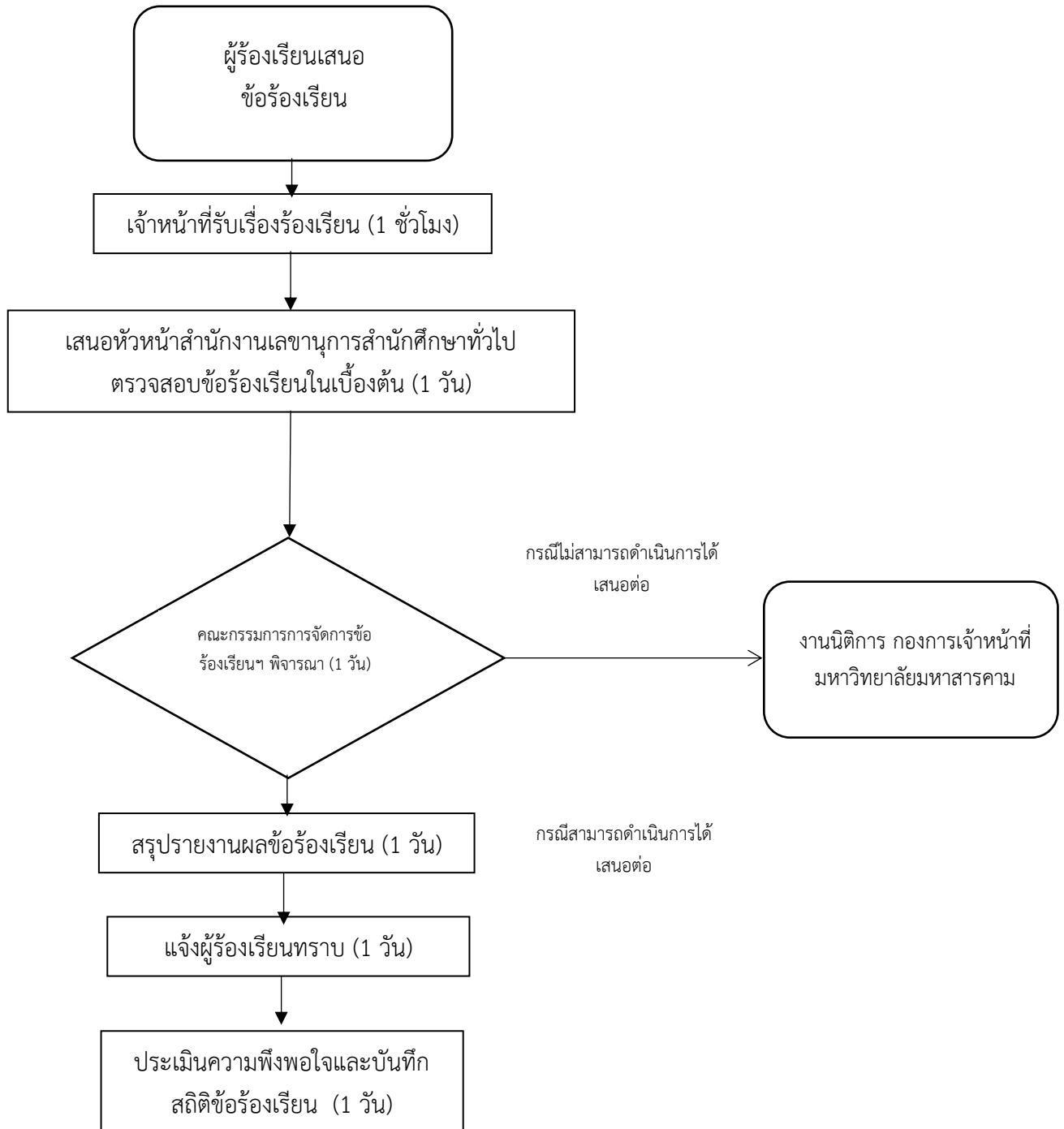
2. ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
 3. ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 4. ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนพยานบุคคลแน่นอน
 5. ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)
- ขอร้องเรียนตามข้อ 4. สำนักศึกษาทั่วไปพิจารณาเบื้องต้นแล้วไม่สามารถพิจารณาได้เสนอ งานนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคามไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. การดำเนินการพิจารณาขอร้องเรียน

การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาขอร้องเรียน มีดังนี้

- 6.1 ขอร้องเรียนที่สำนักศึกษาทั่วไปสามารถพิจารณาดำเนินการได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายงานผลไปยังงานนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อทราบต่อไป
- 6.2 ขอร้องเรียนที่สำนักศึกษาทั่วไปไม่สามารถพิจารณาดำเนินการได้ให้เสนอเรื่องไปยังงานนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อพิจารณาต่อไป
- 6.3 เมื่อดำเนินการตามข้อ 6.1-6.2 เรียบร้อยแล้ว ให้งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับขอร้องเรียน
- 6.4 กรณีมีขอร้องเรียนหรือไม่มีขอร้องเรียนให้สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ให้อธิการบดีรับทราบต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



แผนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
 สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ช่องทาง	การตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน	แจ้งการพิจารณา ข้อร้องเรียน	สรุปสถิติการ ร้องเรียน
1. มาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	1. กรณี สำนัก ศึกษาทั่วไป สามารถพิจารณา และดำเนินการได้	สรุปสถิติการ ร้องเรียน ประจำปี งบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
2. ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	จะแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบหลังจากรับ เรื่องร้องเรียน	
3. ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน e-mail : geinnovation@msu.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำ การ	
4. ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ สำนักศึกษาทั่วไป	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	2. กรณี สำนัก ศึกษาทั่วไปไม่ สามารถพิจารณา ดำเนินการได้	
5. ช่องทางอื่นๆ เช่น โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	เสนอต่องานนิติ การ กองการ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม และ ประสานแจ้งผู้ ร้องเรียนทราบ หลังจากรับเรื่อง ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ	