



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มีนาคม 2565

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่มหาวิทยาลัย มติคณะรัฐมนตรี และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนกำหนด อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มีนาคม 2565

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ	4
1.1 ความเป็นมา	4
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ขอบเขต	4
1.4 คำจำกัดความ	5
ส่วนที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ มจพ.	6
2.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	6
2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ มจพ.	6
2.3 ข้อมูลที่ต้องมีในหนังสือร้องเรียนที่ส่งมาเพื่อร้องเรียนการทุจริต	7
2.4 แนวทางการดำเนินการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ มจพ.ของ มจพ.	8
แผนผังการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	9
ส่วนที่ 3 มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	10
3.1 ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2562	
3.2 มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561	
3.3 มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้เบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541	

ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 41 (2) กำหนดหลักการให้ “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” หลักการดังกล่าว จึงถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องมีการบริหารกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ดังกล่าว และโดยที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนโดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ชัดเจน มุ่งไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.3 ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงรายละเอียดขั้นตอนกรณีบุคคลภายนอกจะกระทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาการดำเนินการ และขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน

1.4 คำจำกัดความ

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ให้ความหมายของคำว่า “ข้อร้องเรียน¹” ว่า

“ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ”

ในส่วนของมหาวิทยาลัยได้กำหนดความหมายของคำว่า ร้องเรียน และข้อร้องเรียน ไว้ ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายความว่า การเสนอเรื่องราวเพื่อขอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม ตามประเภทการร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และการร้องขอข้อมูลด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า การเสนอเรื่องราวในเรื่องที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ร้องทุกขได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ เกี่ยวกับการกระทำใดๆ ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ หรือมหาวิทยาลัย ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน

¹ ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ส่วนที่ 2

จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ มจพ.

2.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

(1) ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองที่กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรือที่สำนักงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมาติดต่อด้วยตนเองที่กองกฎหมาย ติดต่อที่ กองกฎหมาย ชั้น 6 อาคารอเนกประสงค์ สำนักงานอธิการบดี มจพ. โทรศัพท์ ติดต่อ 0 2555 2000 ต่อ 1188 โทรสาร 0 2555 2165 (กลุ่มงานวินัยและนิติการ)

(2) ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์ร้องเรียนด้วยวาจา หรือส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มายังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เลขที่ 1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800 (วงเล็บหน้าซอง (เรื่องร้องเรียน))

(3) ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัย ผ่านทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ “ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มจพ.” <https://kmutnb.ac.th/about/clue-reporting.aspx>

2.2 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ มจพ.

(1) เป็นเรื่องที่มีชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ กรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย

(2) หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ตามสมควร

(3) ข้อเท็จจริงที่ไต่ถามเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(4) ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา

(5) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือไม่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากได้มีการระบุพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งเพียง

พอที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงตลอดจนชี้พยานบุคคลได้อย่างชัดเจน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะเรื่องร้องเรียนต้องไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่มีได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ (1) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

2.3 ข้อมูลที่ต้องมีในหนังสือร้องเรียนที่ส่งมาเพื่อร้องเรียนการทุจริต

(1) กรณีผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเอง

กรณีผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองโดยนำหนังสือร้องเรียนมายื่นด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตดังกล่าวไว้ และขอข้อมูลเกี่ยวกับชื่อสกุล/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ กรณีผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองโดยประสงค์จะร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบบันทึกถ้อยคำของผู้ร้องเรียนไว้ โดยบันทึกถ้อยคำดังกล่าวให้ประกอบด้วยข้อมูล วัน เดือน ปีที่มาร้องเรียน/ชื่อสกุล/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์/อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนทุจริตหรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนได้ รวมถึงระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(2) กรณีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์ร้องเรียนด้วยวาจา หรือส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์

กรณีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบบันทึกถ้อยคำของผู้ร้องเรียนไว้ โดยบันทึกถ้อยคำดังกล่าวให้ประกอบด้วยข้อมูล วัน เดือน ปีที่มาร้องเรียน/ชื่อสกุล/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์/อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนทุจริตหรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้ รวมถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) กรณีผู้ร้องเรียนส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้ตรวจสอบข้อมูลในหนังสือร้องเรียนดังกล่าวว่าเข้าตามหลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ มจพ. หรือไม่

2.4 แนวทางการดำเนินการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ มจพ.

(1) กรณีปรากฏบุคลากรภายในสังกัด มจพ. มีกรณีปรากฏข้อร้องเรียนและกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กองกฎหมาย หรือส่วนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรายงานให้อธิการบดีทราบ เพื่อให้อธิการบดีดำเนินการสั่งการให้ส่วนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่ออธิการบดี ภายใน 30 วัน

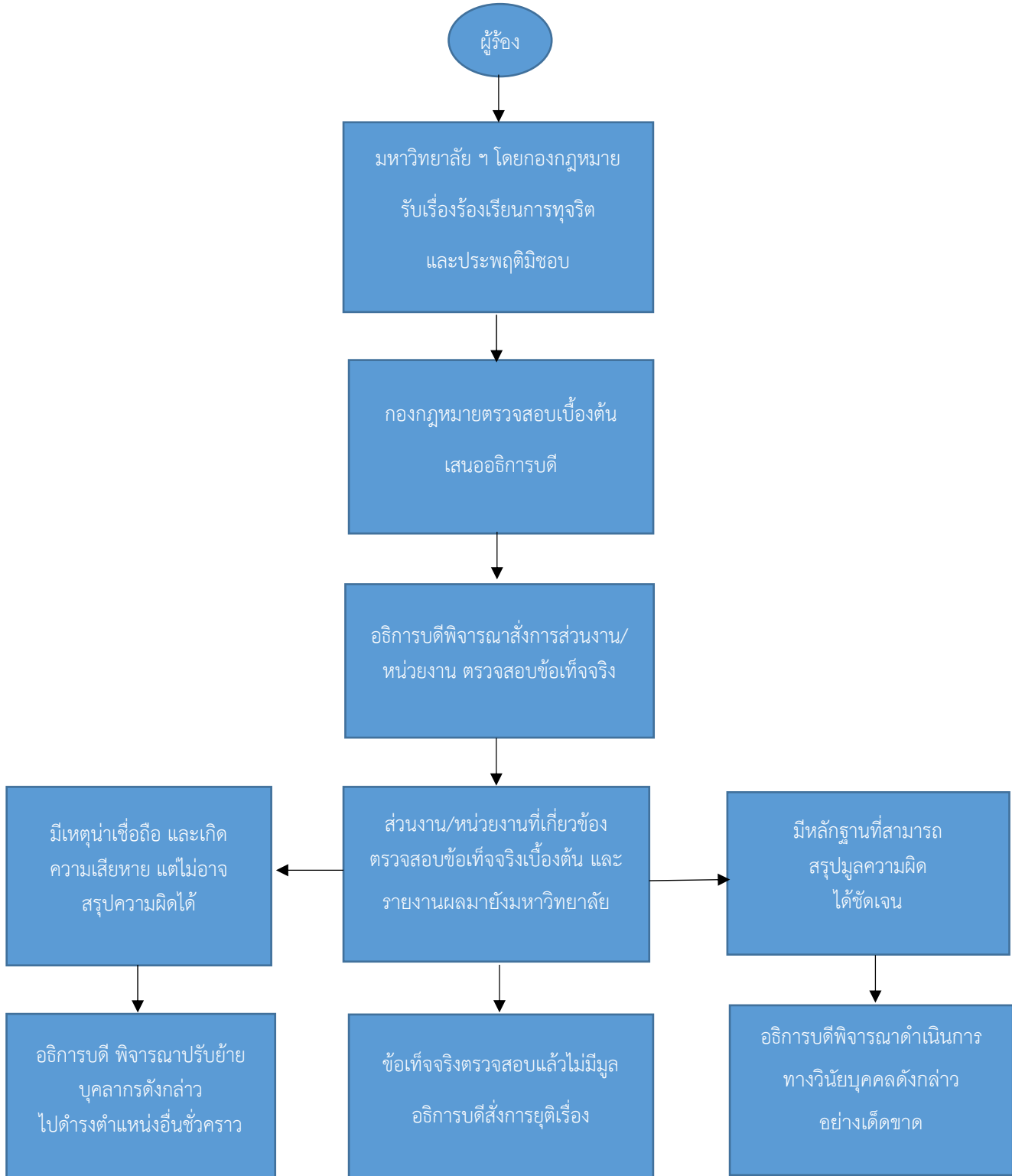
กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายบุคลากรดังกล่าวไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว

(2) ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่า สามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้อธิการบดีดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรดังกล่าวอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และในกรณีพบว่ามี ความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญา ส่งเรื่องให้หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

(3) ให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ให้ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตของส่วนงาน/หน่วยงาน รายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตผ่านระบบ Google form ตามที่กองกฎหมายขอให้มีการรายงานทุกเดือนด้วย

แผนผังการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ส่วนที่ 3

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 3.1 ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2562



- 3.2 มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561



- 3.3 มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้เบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่
ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541

