



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โดย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนอำนวยการและสารบรรณและส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เลขที่ 222 ตำบลไทยบุรี อำเภอนาทวี จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80160

คำจำกัดความ

"เรื่องร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และให้รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม การสอบถามหรือการขอข้อมูล

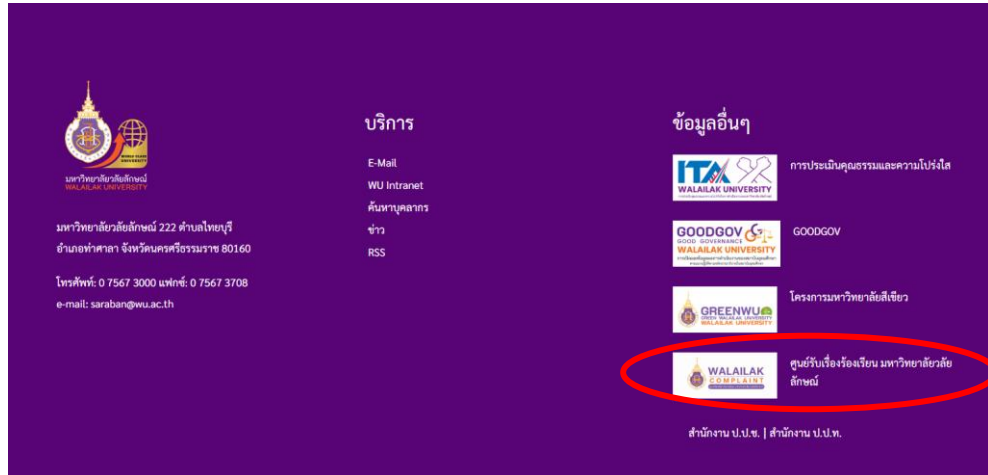
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสร้างระบบที่เสริมสร้างความโปร่งใส ให้ทราบถึงช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

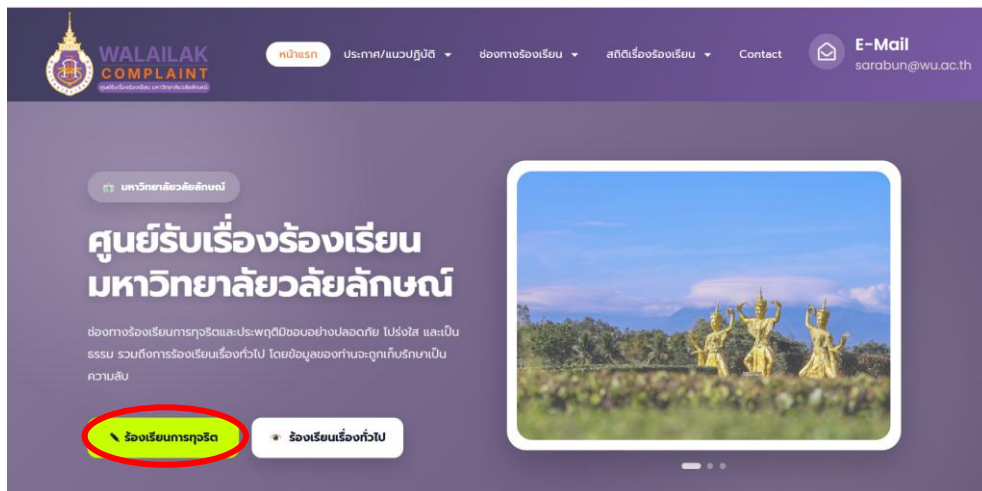
- ทำเป็นหนังสือยื่นด้วยตนเองที่ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
- ส่งทางไปรษณีย์ที่ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เลขที่ 222 ตำบลไทยบุรี อำเภอนาทวี จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80160
- ทางเว็บไซต์ <https://complaint.wu.ac.th/>
- ทาง e-Mail : sarabun@wu.ac.th
- หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

วิธีการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ผ่านเว็บไซต์

1. เข้าเว็บมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ <https://www.wu.ac.th/th>
2. <https://complaint.wu.ac.th/> เลื่อนลงมาด้านล่างเว็บ (Footer) กดปุ่ม “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์”



3. เลือกเมนู ร้องเรียนการทุจริต



4. อ่านคำแนะนำการร้องเรียนให้ละเอียด หากยอมรับเงื่อนไขตามที่ระบุ ให้กดยื่นแบบร้องเรียนออนไลน์

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
Walailak University

คำแนะนำการร้องเรียน

ในการร้องเรียนควรมีรายละเอียดที่ครบถ้วนเกี่ยวกับความเสียหาย เช่น

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
2. ชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน
3. ข้อเท็จจริงการกระทำที่กล่าวถึง
4. ระบุว่าขอจัดการการกระทำตามที่กล่าวมาอย่างไรบ้าง เพื่อให้ทราบถึงเวลาที่ควรดำเนินการ และเมื่อจัดการการกระทำผิด หรือระงับความเสียหายหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้วขอรับทราบการร้องเรียนอย่างไรบ้าง มีหน่วยงานบุคคลที่รู้เหตุการณ์หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร ในเรื่องใด/ใคร่ครวญเรื่องร้องเรียนไปหน่วยงานใดหรือไม่ และเป็นแบบใด
5. การมีข้อผูกพันกับวิชาชีพ - สด หน่วยงานประจำคณะฯ ที่มีอยู่ วิทยุ และอีเมล (e-Mail) ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้โดยชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับเพื่อสืบค้นการกล่าวหาหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือพิจารณาผลการให้คำปรึกษา ข้อสรุปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเป็นกรณีใดบ้างที่คิด กรณีที่ไม่เป็นกรณีใด - สดจึงถือว่าเป็น "ไม่ครบถ้วน" ซึ่งหากไม่ครบถ้วนตามที่ระบุชัดเจนเพียงแต่ดำเนินการโดยส่วนตัวหรือแจ้งไปหน่วยงานอื่น ๆ อาจไม่ได้รับหรือการร้องเรียนดังกล่าวไม่พิจารณาได้
6. ระยะเวลาหรือเป็นข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับเพื่อสืบค้นการร้องเรียน ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนหรือพิจารณาผลการให้คำปรึกษา หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องทั้งหมดการร้องเรียน ข้อสรุปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกลับได้

หมายเหตุ : ข้อสรุปของหน่วยงานจะได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓ และกฎมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ยื่นแบบร้องเรียนออนไลน์ **เข้าบันทึกข้อมูลได้ในกล่องแดง**

5. บันทึกข้อมูลในช่องที่กำหนดไว้ให้ครบ และกดบันทึกเพื่อส่งข้อมูล

หมายเหตุ : (1) ช่องที่มีเครื่องหมาย * จะต้องบันทึกทุกช่อง ส่วนช่องที่ไม่มีเครื่องหมาย * ถ้ามีการบันทึกข้อมูลครบ ก็จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป

(2) กดบันทึกข้อมูลแล้วระบบจะส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

แจ้งเรียนการทุจริต

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ * (IP: 192.168.131.254)
 ชื่อ
 สาขา *
 สาขา
 วิทยาลัย/ภาควิชา *
 วิทยาลัย/ภาควิชา
 ที่อยู่
 ที่อยู่
 โทรศัพท์
 โทรศัพท์
 อื่น
 อื่น
 Email *
 Email

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ *
 ชื่อ
 สาขา *
 สาขา
 ตำแหน่ง
 ตำแหน่ง
 สังกัด/สังกัด *
 หน่วยงาน
 หน่วยงาน
 หน่วยงาน/สาขา *
 หน่วยงาน/สาขา
 วิทยาลัย/ภาควิชา *
 วิทยาลัย/ภาควิชา

ตกลงมีเอกสารแนบ *
 Upload
 Upload

รายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

ในการร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ได้แก่ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน ข้อร้องเรียนการกระทำความผิด บรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวันเวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร ในเรื่องนี้ได้กล่าวหาว่าร้องเรียนไปหน่วยงานใดหรือไม่ และเป็นผลประการใด ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-Mail) ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อยืนยันการกล่าวหาว่าร้องเรียน ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด และจะได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕ และกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ขั้นตอนและระยะเวลาในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) ส่วนอำนวยการและสารบรรณเป็นหน่วยงานหลัก ในการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนที่ควรรับไว้พิจารณาจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และบันทึกลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในระบบสารบรรณ โดยให้กำหนดเป็นชั้นความลับและปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ

(2) ให้ส่วนอำนวยการและสารบรรณ นำส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนนิติการบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ และวิเคราะห์เสนออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการ 3-5 วันทำการ

(3) ในกรณีที่อธิการบดีเห็นชอบไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือสั่งยุติเรื่องการร้องเรียน ให้ส่วนนิติการบันทึกคำสั่งการนั้นไว้ในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียน และพิจารณาแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสม กรณีที่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ

(4) ในกรณีที่อธิการบดีพิจารณาเห็นชอบรับเรื่องร้องเรียนและสั่งการให้บุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณาดำเนินการตามคำสั่งการ ให้ส่วนนิติการส่งเรื่องให้บุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานนั้นไปดำเนินการ ระยะเวลาตามข้อบังคับว่าด้วยการสอบสวนและการพิจารณาทางปกครอง พ.ศ. 2569

(5) เมื่อบุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานได้ดำเนินการตามคำสั่งการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานให้อธิการบดีรับทราบเพื่อสั่งการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ระยะเวลาตามข้อบังคับว่าด้วยการสอบสวนและการพิจารณาทางปกครอง พ.ศ. 2569 ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ

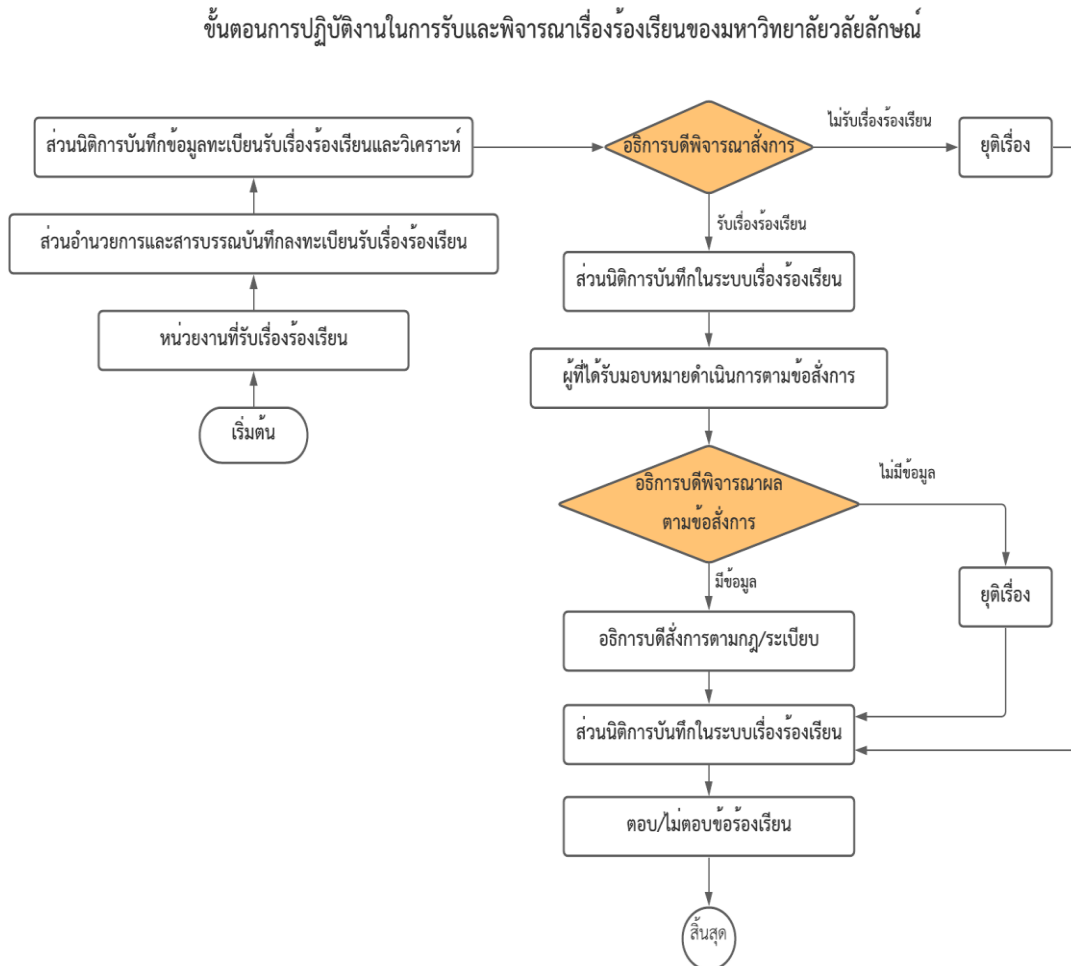
(6) ให้อธิการบดีส่งเรื่องให้ส่วนนิติการบันทึกผลการดำเนินการไว้ในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียน หรือดำเนินการตามคำสั่งการของอธิการบดีต่อไป ระยะเวลาดำเนินการ 1-5 วันทำการ

(7) ให้ส่วนนิติการบันทึกผลการดำเนินการไว้ในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าเรื่องร้องเรียนนั้นได้มีการดำเนินการจนเป็นที่สิ้นสุดแล้ว และพิจารณาแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสม กรณีที่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ

(8) กรณีเรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับไว้พิจารณาตามข้อ 8.2 (1) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยการสอบสวนและการพิจารณาทางปกครอง พ.ศ. 2569 ให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกรายงานข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องได้ นำส่งส่วนอำนวยการและสารบรรณ ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ และให้ส่วนอำนวยการและสารบรรณนำส่งเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วนั้นให้ส่วนนิติการเพื่อบันทึกข้อมูลลงในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วไว้เป็นข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ

(9) กรณีอธิการบดีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องจริยธรรม ให้เสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมและพิทักษ์ธรรมาภิบาลมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยส่งเรื่องผ่านเลขานุการสภามหาวิทยาลัย ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันทำการ

ขั้นตอนการดำเนินการในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาพแสดง Flow chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่ควรรับไว้พิจารณาหรือไม่ควรรับไว้พิจารณา มีดังนี้

1. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่ควรรับไว้พิจารณา แบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่

(1) กรณีการร้องเรียนโดยปรากฏตัวผู้ร้องเรียน ซึ่งจัดทำเป็นหนังสือระบุตัวผู้ถูกร้องเรียนและระบุพยานหลักฐาน หรือพยานแวดล้อมประกอบการร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นความผิดของผู้ถูกร้องเรียน หรือเมื่อมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าผู้ใดกระทำความผิดวินัย เช่น ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานตรวจพบพฤติกรรมน่าสงสัย และได้ดำเนินการสืบสวนแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานอันควรเชื่อว่าบุคคลนั้นได้กระทำความผิดวินัย

(2) กรณีการร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือเป็นหนังสือแต่ไม่ปรากฏตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือไม่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ แต่จัดทำเป็นหนังสือระบุตัวผู้ถูกร้องเรียนและระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง โดยให้ข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอว่าเป็นความผิดของผู้ถูกร้องเรียน ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสาร และชี้พยานบุคคลได้อย่างชัดเจนเพียงพอ ที่ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานจะดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

กรณีที่มหาวิทยาลัยรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว ต่อมาผู้ร้องเรียนไปใช้สิทธิฟ้องศาลในภายหลังอีก ให้ยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ก่อนจนกว่าศาลจะมีคำวินิจฉัย

การสืบสวนนี้ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานจะดำเนินการเอง หรือมอบหมายให้ผู้ที่บังคับบัญชาหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนให้ดำเนินการสืบสวนแทนก็ได้ และการสืบสวนนี้ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการสืบสวนที่ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้ง ต้องจัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเป็นสำนวนการสืบสวนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปด้วย

2. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับไว้พิจารณา แบ่งออกเป็น 3 กรณี ได้แก่

(1) กรณีการร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือเป็นหนังสือแต่ไม่ปรากฏตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือไม่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ และไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริงแห่งพฤติการณ์การกระทำความผิดที่ร้องเรียนหรือกล่าวหา ไม่อาจปรับบทให้เป็นความผิดทางวินัย หรือพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางทุจริตที่ชัดเจนเพียงพอ ให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จัดทำเป็นบันทึกรายงานข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องได้ นำส่งส่วนอำนวยการและสารบรรณ หลังจากนั้นให้ส่วนอำนวยการและสารบรรณนำส่งเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วนั้นให้ส่วนนิติการ ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ไว้เป็นข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

(2) กรณีที่มหาวิทยาลัยเคยรับเรื่องร้องเรียนเดียวกันไว้พิจารณาแล้ว หรือเคยวินิจฉัยชี้ขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ใด ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลแตกต่างจากเดิมอย่างเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

(3) กรณีที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือเรื่องที่มีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย หรือกฎที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย