



**SCHOOL OF
PUBLIC POLICY**
CHIANG MAI UNIVERSITY

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จัดทำเพื่อรายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

สถาบันนโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Inclusive

Innovative

Transformative

คำนำ

การบริหารงานด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ตรวจสอบได้ และคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา บุคลากร แห่ลงทุน และภาคีความร่วมมือทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อกำหนดแนวทางการรับเรื่อง การกลั่นกรอง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผล และการติดตามผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยปรับโครงสร้างให้สอดคล้องกับองค์ประกอบการประเมิน ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) และเทียบเคียงรูปแบบหัวข้อสำคัญของเอกสาร OIT ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ ระดับความเร่งด่วน ช่องทางรับเรื่อง หลักเกณฑ์รับเรื่อง กระบวนการดำเนินงาน ภาคผนวกแบบฟอร์ม และคำแนะนำการใช้งานระบบ VOC หรือ Voice of Customer ทั้งนี้ได้ปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับบริบทของสถาบันนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย รวมถึงนักศึกษาต่างชาติ แห่ลงทุนต่างประเทศ และองค์กรภาคีระหว่างประเทศ

สถาบันฯ มุ่งหวังให้คู่มือฉบับนี้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์สุจริต ลดความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงช่องทางการแจ้งเรื่องได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และมั่นใจว่าข้อมูลจะได้รับการปกปิดและดำเนินการอย่างเป็นธรรม

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณธรรม ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริตในการดำเนินงานของส่วนงาน สถาบันนโยบายสาธารณะในฐานะส่วนงานวิชาการที่มีภารกิจด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การประสานงานกับแหล่งทุน และการทำงานร่วมกับภาคีความร่วมมือทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ชัดเจน เข้าถึงง่าย และสามารถตรวจสอบได้

การจัดทำคู่มือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแส การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียน และการดำเนินการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา ผู้รับบริการ แหล่งทุน ภาคีความร่วมมือ และบุคคลภายนอก รับทราบช่องทาง ขั้นตอน และระยะเวลาในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันฯ
2. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล
3. เพื่อกำหนดส่วนงานหรือผู้รับผิดชอบในการรับเรื่อง กลั่นกรอง ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผล และติดตามผลการดำเนินการ
4. เพื่อคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน และผู้เกี่ยวข้อง มิให้ถูกเปิดเผยโดยไม่จำเป็น
5. เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการรายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงาน (OIT)

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงกรณีที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ การใช้อำนาจหน้าที่ การบริหารงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารโครงการ การให้บริการ การประสานงานกับนักศึกษา แหล่งทุน ภาคีความร่วมมือ หรือผู้รับบริการภายนอก

คู่มือฉบับนี้ไม่ครอบคลุมข้อเสนอแนะทั่วไป ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ ปัญหาทางวิชาการ หรือข้อร้องเรียนอื่นที่ไม่เข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสถาบันฯ จะพิจารณาส่งต่อไปยังช่องทาง ร้องเรียนทั่วไปหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. คำจำกัดความ

คำ	ความหมาย
การร้องเรียน	การแจ้งข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำที่อาจไม่ชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรม หรือการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต	คำร้องเรียนหรือเบาะแสที่กล่าวถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องที่อาจมีการทุจริต ใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้
การทุจริต	การกระทำโดยเจตนาฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อเท็จจริง หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น และอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ สถาบันฯ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ทุจริตต่อหน้าที่	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ
ประพฤติมิชอบ	การใช้อำนาจหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือหลักจริยธรรมของมหาวิทยาลัยหรือสภานงาน
ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส	บุคคล นักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ แห่ลงทุน ภาคีความร่วมมือ หรือบุคคลภายนอกที่แจ้งข้อมูลหรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผู้ถูกร้องเรียน	ผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถาบันฯ ซึ่งถูกกล่าวหาว่ามีพฤติกรรมทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
พยาน	บุคคลที่ให้ข้อเท็จจริงหรือมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
คณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	ผู้บริหารหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับเรื่อง กลั่นกรอง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอผลการดำเนินการต่อผู้มีอำนาจ

5. ระดับความเร่งด่วนในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระดับ	ลักษณะเรื่อง	กรอบเวลาดำเนินการ
ระดับปกติ	ข้อมูลมีรายละเอียดเพียงพอ แต่ไม่พบความเสี่ยงเร่งด่วนต่อพยานหลักฐาน ผู้ร้องเรียน หรือทรัพย์สินของทางราชการ	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
ระดับด่วน	เป็นเรื่องที่อาจกระทบต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ผู้ร้องเรียน นักศึกษา แหล่งทุน หรือภาคีความร่วมมือ และจำเป็นต้องเร่งตรวจสอบ	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
ระดับด่วนที่สุด	มีความเสี่ยงต่อการสูญหายของพยานหลักฐาน ความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน/พยาน หรือมีผลกระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของสถาบันฯ อย่างมีนัยสำคัญ	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ

6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สถาบันฯ จัดให้มีช่องทางเฉพาะสำหรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องแยกจากช่องทางร้องเรียนทั่วไป และต้องเชื่อมโยงจากหน้าแรกของเว็บไซต์หลักของสถาบันฯ เพื่อให้บุคคลภายนอกเข้าถึงได้สะดวก

ลำดับ	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
1	แบบฟอร์มออนไลน์เฉพาะเรื่องทุจริต	Google Form: https://cmu.to/QTNTT เวลาให้บริการ: ตลอด 24 ชั่วโมง
2	ระบบ VOC ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	URL: https://voc.cmu.ac.th/ ขั้นตอน: เลือกส่วนงาน “สถาบันนโยบายสาธารณะ” และเลือกประเภท “แจ้งเบาะแสการทุจริต” เวลาให้บริการ: ตลอด 24 ชั่วโมง
3	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	ส่งถึง spp@cmu.ac.th โดยระบุหัวข้อ “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” เวลาให้บริการ: ตลอด 24 ชั่วโมง

ลำดับ	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
4	ยื่นหนังสือด้วยตนเอง	ยื่นต่อเจ้าหน้าที่งานธุรการ/สารบรรณ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เวลาให้บริการ: วันและเวลาทำการ 09.00-17.00 น.
5	หนังสือทางไปรษณีย์	เรียน ผู้อำนวยการสถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 Huay Kaew Road, Muang District, Chiang Mai 50200, Thailand หมายเหตุ: นับวันที่ประทับตรารับเป็นวันรับเรื่อง

7. หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและมีรายละเอียดเพียงพอ เพื่อให้สถาบันฯ สามารถพิจารณาและตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน หรือข้อมูลอื่นที่สามารถระบุตัวบุคคลได้
2. วัน เวลา หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ และสถานที่หรือบริบทของเหตุการณ์ เช่น โครงการ กิจกรรม การจัดซื้อจัดจ้าง การประสานงาน หรือการให้บริการที่เกี่ยวข้อง
3. พฤติการณ์ที่สงสัยว่าเป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เช่น การเรียกรับผลประโยชน์ การรับสินบน การใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว การเอื้อประโยชน์แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง การเบียดบังทรัพย์สินราชการ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
4. พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร รูปภาพ วิดีโอ อีเมล ข้อความสนทนา ลิงก์เว็บไซต์ หลักฐานการโอนเงิน รายชื่อพยาน หรือข้อมูลอื่นที่ช่วยยืนยันข้อเท็จจริง
5. ข้อมูลติดต่อของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางติดต่ออื่น หากประสงค์ให้สถาบันฯ ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการ
6. กรณีผู้ร้องไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน สถาบันฯ จะรับข้อมูลไว้พิจารณา หากข้อมูลมีรายละเอียดเพียงพอ และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะดำเนินการเท่าที่สามารถกระทำได้ตามข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่มี
7. ผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงที่แจ้ง หากมีการแจ้งความเท็จหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย อาจมีความรับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

8. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อสถาบันฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอน	กิจกรรม	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	รับเรื่องและลงทะเบียน	รับเรื่องจากช่องทางที่กำหนด บันทึกข้อมูลเข้าสู่ทะเบียน/ระบบรับเรื่องร้องเรียน และออกเลขรับเรื่องเพื่อการติดตาม	ภายใน 3 วันทำการ	งานธุรการ/ผู้ได้รับมอบหมาย
2	ตรวจสอบความครบถ้วนและกลั่นกรองเบื้องต้น	ตรวจสอบข้อมูล หลักฐาน และพิจารณาว่าเรื่องเข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ หากเป็นเรื่องทั่วไปให้ส่งต่อช่องทางที่เหมาะสม	ภายใน 7 วันทำการ	คณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
3	เสนอผู้บริหารพิจารณา	เสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ พิจารณาสั่งการ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม	ภายใน 5 วันทำการหลังกลั่นกรองแล้วเสร็จ	งานธุรการ/ผู้ได้รับมอบหมาย
4	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	รวบรวมเอกสารพยานหลักฐาน สอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้อง เปิดโอกาส	ภายใน 30 วันทำการ	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอน	กิจกรรม	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจง และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ		
5	พิจารณาผลและสั่งการ	ผู้มีอำนาจพิจารณารายงานผลการตรวจสอบ กำหนดมาตรการแก้ไข ดำเนินการทางวินัย/บริหาร หรือส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามความเหมาะสม	ภายใน 15 วันทำการ	ผู้อำนวยการสถาบันฯ/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
6	แจ้งผลและติดตามการดำเนินการ	แจ้งความคืบหน้าหรือผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากมีข้อมูลติดต่อ พร้อมจัดเก็บเอกสารและติดตามมาตรการที่สั่งการ	ภายใน 7 วันทำการหลังมีข้อสรุป	งานธุรการ/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

9. แนวทางการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและการรักษาความลับ

- เก็บข้อมูลผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน และเอกสารหลักฐานไว้ในระบบหรือแฟ้มเอกสารที่จำกัดสิทธิ์การเข้าถึง
- ไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นตามกฎหมายหรือกระบวนการตรวจสอบ
- หลีกเลี่ยงการเผยแพร่รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนที่อาจทำให้ระบุตัวผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้เกี่ยวข้องได้
- ดำเนินการด้วยความระมัดระวัง เพื่อป้องกันการตอบโต้ กลั่นแกล้ง หรือสร้างผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนและพยาน

- กรณีผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน สถาบันฯ จะพิจารณาดำเนินการตามข้อมูลและพยานหลักฐานที่มีอยู่ หากมีรายละเอียดเพียงพอต่อการตรวจสอบ

10. ข้อเสนอแนะในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. ช่องทางนี้ใช้สำหรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันนโยบายสาธารณะโดยเฉพาะ ไม่ใช่ช่องทางรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนทั่วไปด้านการให้บริการ
2. ผู้ร้องเรียนควรระบุข้อมูลให้ชัดเจน เท่าที่สามารถดำเนินการได้ เช่น ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาเกิดเหตุ พฤติการณ์ หลักฐาน และช่องทางติดต่อ
3. ข้อความที่ใช้ในการร้องเรียนควรเป็นถ้อยคำสุภาพ ชัดเจน ตรงตามข้อเท็จจริง และไม่ขัดต่อกฎหมาย
4. กรณีการร้องเรียนเป็นการกล่าวหาบุคคลอื่นโดยรู้ว่าเรื่องดังกล่าวไม่เป็นความจริง หรือมีเจตนากลั่นแกล้งให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. หากผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลเพียงพอหรือไม่สามารถติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ สถาบันฯ อาจไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากข้อมูลดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันการทุจริต สถาบันฯ จะรับไว้พิจารณาตามความเหมาะสม
6. ผู้ร้องเรียนที่เป็นชาวต่างชาติ นักศึกษาต่างชาติ แหล่งทุนต่างประเทศ หรือหน่วยงานภาครัฐระหว่างประเทศ สามารถแจ้งเรื่องเป็นภาษาอังกฤษได้ โดยสถาบันฯ จะดำเนินการตามขั้นตอนเดียวกับเรื่องร้องเรียนภาษาไทย

