



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564


หน้าที่ : 1 จาก 20

# คู่มือ การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Standard Operating Procedure)

ชื่องาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นางสาวปาริชาติ ปิยะวงศ์  
นิติกร

นางสาวณัฐภา อินทร์อิม  
หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล


 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 2 จาก 20

## คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ปฏิบัติตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงกำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บริการ พนักงาน หรือลูกจ้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกับมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนทรัพยากรบุคคลในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีแก่ผู้รับบริการได้มีความรู้ความเข้าใจในระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนทรัพยากรบุคคล  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
 กุมภาพันธ์ 2564

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 3 จาก 20

## สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. คำจำกัดความ	4
4. ช่องทางการร้องเรียน	5
5. ข้อมูลการร้องเรียน	5
6. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	6
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลา	9
8. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน	9
9. การติดตามประเมินผล	12
10. เอกสารอ้างอิง	13
11. แบบฟอร์มที่ใช้	13
12. ภาคผนวก	13
ก. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์ การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยานและผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2569	14
ข. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	21
ค. ขั้นตอนวิธีการร้องเรียน	22



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 4 จาก 20

## 1. วัตถุประสงค์


1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
4. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ และการจัดทำข้อมูล รวมทั้งพิจารณาบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

## 3. คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
คณะกรรมการ	หมายถึง	คณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน
อธิการบดี	หมายถึง	อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ส่วนทรัพยากรบุคคล	หมายถึง	ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
หัวหน้าส่วน	หมายถึง	หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
นิติกร	หมายถึง	นิติกร ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ทุจริต	หมายถึง	การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น
ประพฤติมิชอบ	หมายถึง	การที่พนักงานหรือลูกจ้างปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือ

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 5 จาก 20

หน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บ รักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของหน่วยงาน ไม่ว่าจะการ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ ตาม และให้หมายความถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป พนักงาน ลูกจ้าง หรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อข่มขู่มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารีผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับความ เดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน
ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ หนังสือหรือ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งข้อความผ่าน เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

#### 4. ช่องทางการร้องเรียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด 3 ช่องทาง ดังนี้

- 1) เว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี <https://www.sut.ac.th/>
- 2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [complaint@sut.ac.th](mailto:complaint@sut.ac.th)
- 3) หนังสือหรือจดหมายร้องเรียน ส่งไปยังส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เลขที่ 111 หมู่ที่ 6 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

#### 5. ข้อมูลการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องให้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลการร้องเรียน เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนให้ครบถ้วน เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางติดต่อที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ ข้อมูลการร้องเรียน ได้แก่

- 1) ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน
- 2) ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e mail หรือช่องทางสื่อสารอื่นที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- 3) ชื่อหน่วยงานหรือพนักงานที่เป็นเหตุในการร้องเรียน/พฤติการณ์หรือการกระทำของพนักงาน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ วันที่เกิดเหตุ คำขอของผู้ร้อง
- 4) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ภาพถ่าย พยานบุคคล

(ภาคผนวก ข แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 6 จาก 20

## 6. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

อธิการบดี	รับผิดชอบ	อนุมัติ สั่งการ มอบนโยบาย พิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน
คณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน	รับผิดชอบ	พิจารณาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอว่า สามารถสืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้หรือไม่ ให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการกับข้อร้องเรียน
หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล	รับผิดชอบ	กำกับการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน และติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
นิติกร ส่วนทรัพยากรบุคคล	รับผิดชอบ	รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ตรวจสอบข้อมูล บันทึกข้อมูล สรุปข้อมูล จัดทำรายงานความก้าวหน้า เสนอความเห็น จัดทำหนังสือเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียนและอธิการบดี แจ้งผลดำเนินการตามข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน
ส่วนทรัพยากรบุคคล	รับผิดชอบ	การจัดการเรื่องร้องเรียน

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลา

ผู้ดำเนินการ	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ ตรวจสอบการร้องเรียนกรณีมีผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอีเมล complaint@sut.ac.th หรือผ่านหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย <a href="http://bit.ly/SUTcomplaint">http://bit.ly/SUTcomplaint</a> หรือรับเรื่องร้องเรียน ตามระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย กรณีผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือจดหมาย ทุกวันทำการของมหาวิทยาลัย</li> <li>ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น/วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาว่า <ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เป็นเรื่องที่เกิดจากพนักงานหรือลูกจ้างของมหาวิทยาลัย หรือไม่ หรือเป็นเรื่องที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสบกพร่องที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน</li> <li>มีสาระสำคัญครบถ้วน เพียงพอ ต่อการดำเนินการต่อไปหรือไม่</li> </ul> </li> </ol>	



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 7 จาก 20

ผู้ดำเนินการ	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน มีข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ร้อง</li> <li>○ มีชื่อหน่วยงานหรือพนักงานหรือลูกจ้างที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน</li> <li>○ มีการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุ ร้องเรียน มีเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล</li> </ul> <p>3. ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กรณีสาระสำคัญที่ผู้ร้องส่งมายังไม่ชัดเจนเพียงพอ ไม่ครบถ้วนเพียงพอต่อการพิจารณา</p> <p>4. เสนอข้อมูลข้อร้องเรียนและหลักฐานที่ตรวจสอบแล้วต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอว่าสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้หรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ กรณีเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอว่าสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีเป็นผู้มอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาตามที่ได้รับสมควรเป็นผู้ดำเนินการ หรือให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริง</li> <li>○ กรณีไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอหรือไม่มีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีสั่งยุติเรื่อง</li> </ul>	
<p>2. คณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน</p>	<p>1. พิจารณาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอว่าสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้หรือไม่ โดยพิจารณาว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เห็นควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอว่าสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้</li> </ul>	



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ


รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 8 จาก 20

ผู้ดำเนินการ	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ เห็นควรให้ยุติเรื่องกรณีไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอหรือไม่ มีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้</li> <li>○ ความเห็นอื่น ๆ</li> </ul> <p>2. ส่งความเห็นไปยังส่วนทรัพยากรบุคคล</p>	
3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	<p>สรุปผลการพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนของคณะกรรมการกลับกรอง เสนอต่ออธิการบดี เพื่อสั่งการให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการกลับกรอง ดังนี้</p> <p>ไม่รับเรื่องไว้พิจารณา กรณีข้อร้องเรียนขาดสาระสำคัญไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือกรณีเรื่องร้องเรียนไม่ใช่เป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอนหรือเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์</p> <p>รับเรื่องไว้พิจารณากรณีข้อร้องเรียนมีสาระสำคัญเพียงพอไม่เข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์</p>	
4. อธิการบดี	<p>วินิจฉัยเรื่อง อนุมัติ สั่งการ มอบนโยบาย พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน</p>	
5. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ยุติเรื่อง/จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ</li> <li>○ ส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง</li> <li>○ อื่น ๆ ตามที่อธิการบดีสั่งการ</li> <li>○ จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน ว่า มหาวิทยาลัยรับเรื่องร้องเรียน หรือไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีที่มหาวิทยาลัยรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาให้แจ้งรายละเอียดการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เช่น การดำเนินการขั้นตอนต่อไป หน่วยงานที่รับผิดชอบ บุคคลติดต่อกรณีต้องการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการ เป็นต้น</li> </ul>	<p>ภายใน 15 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 5)</p>
6. ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่ได้รับ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ รายงานผลการดำเนินการตามที่อธิการบดีสั่งการ</li> <li>○ ส่งรายงานไปยังส่วนทรัพยากรบุคคล</li> </ul>	<p>ภายใน 21 วันทำการ หลังจากรับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ</p>

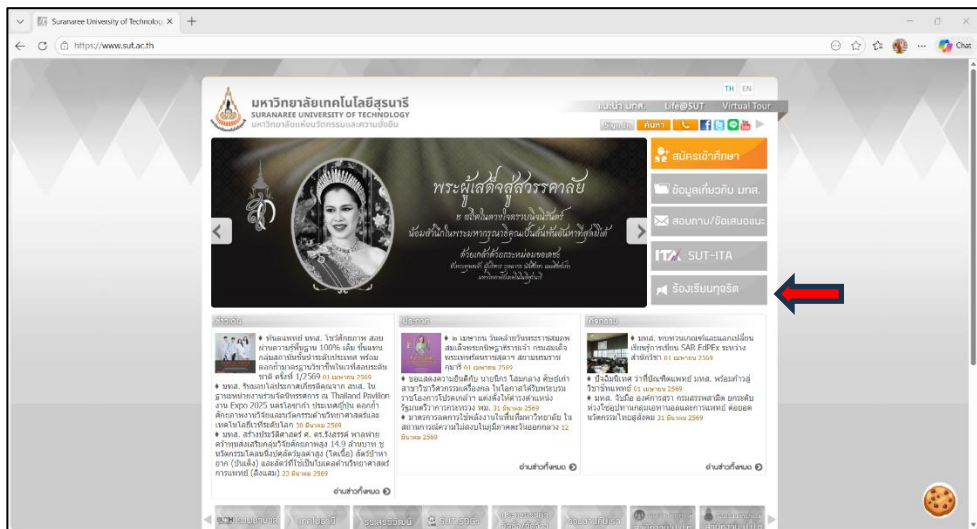
 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 9 จาก 20

ผู้ดำเนินการ	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
มอบหมาย ดำเนินการ		ทั้งนี้ หากไม่แล้วเสร็จ ให้ขยายได้ไม่เกิน 30 วัน
7. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ รายงานผลการดำเนินการตามทื่อธิการบดีสั่งการ</li> <li>○ จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ</li> <li>○ รายงานข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ จำนวนเรื่อง เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้รายงานว่ามีเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	

7. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน


1) การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.sut.ac.th>

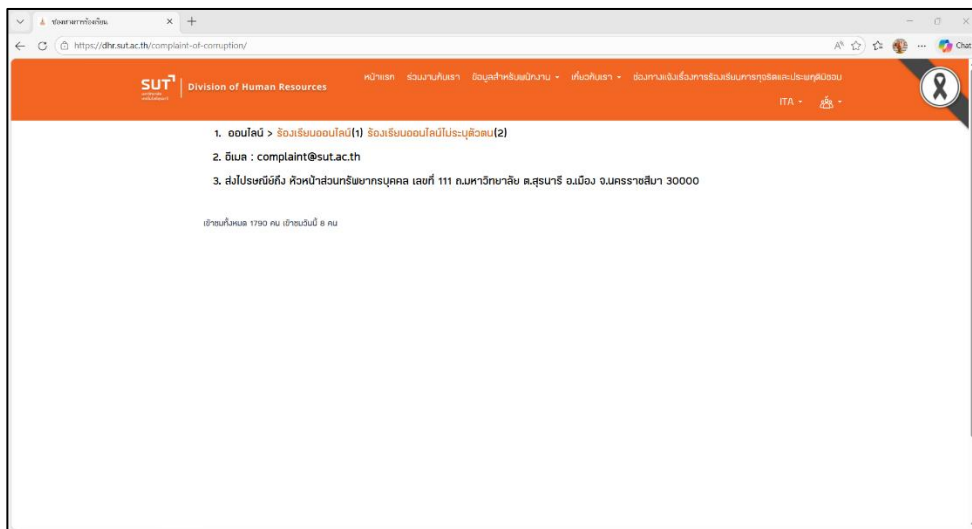
ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี <https://www.sut.ac.th> คลิกที่เมนู “ร้องเรียนทุจริต” ดังภาพ



ขั้นตอนที่ 2

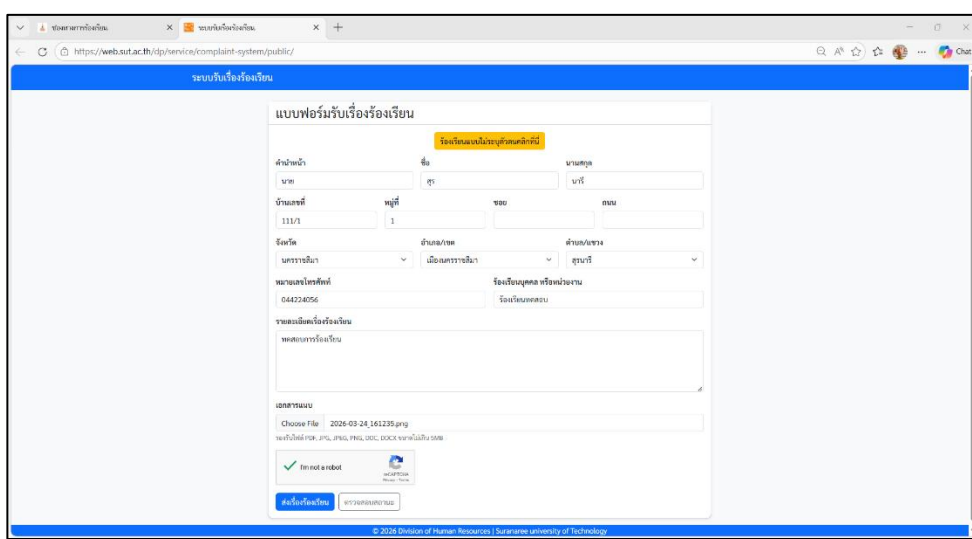
- คลิกที่ “ร้องเรียนออนไลน์ (1)” เพื่อเข้าสู่แบบฟอร์มร้องเรียน
- หรือ คลิกที่ “ร้องเรียนออนไลน์ไม่ระบุตัวตน (2)” เพื่อเข้าสู่แบบฟอร์มร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 10 จาก 20




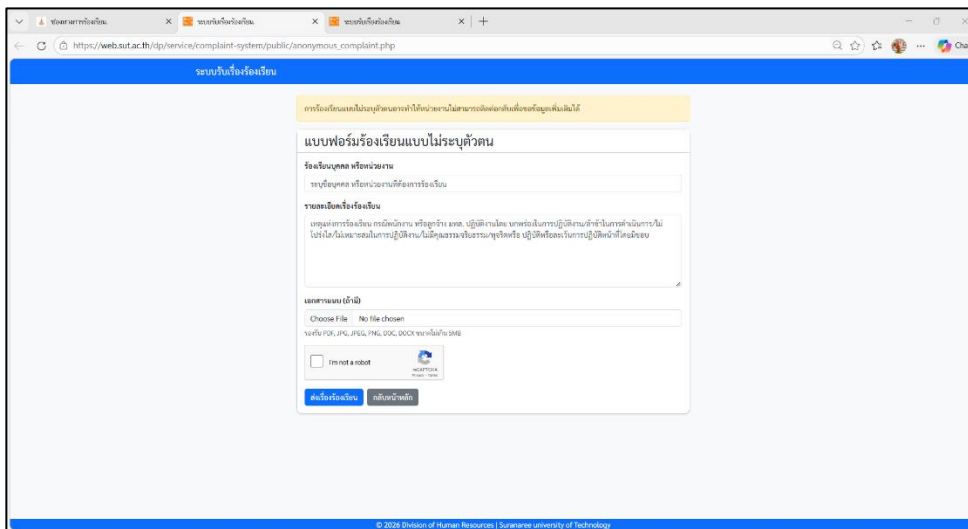
ภาพที่ 2.1 ช่องทางการร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3 จะปรากฏแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วกด “ส่งเรื่องร้องเรียน” ข้อมูลจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการร้องเรียน ความคืบหน้า จากเลขที่รับเรื่อง และ รหัสติดตาม ดังภาพ



ภาพที่ 3.1 แบบฟอร์มร้องเรียนแบบระบุตัวตน

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 11 จาก 20



การร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนจะทำให้หน่วยงานไม่สามารถติดต่อกลับถึงสาเหตุของปัญหาได้

**แบบฟอร์มร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน**

ร้องเรียนบุคคล หรือหน่วยงาน

ระบุชื่อบุคคล หรือหน่วยงานที่ร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

แหล่งการร้องเรียน กรณีมีใบงาน หรือคู่มือ ฯลฯ ผู้ปฏิบัติงาน หากพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดในเอกสารงานที่ไม่ใช่ใบงาน/คู่มือขอส่งผลการปฏิบัติงาน/คู่มือหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือ ปฏิบัติหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ต่อข้อ

แนบเอกสาร (ถ้ามี)

Choose File No file chosen

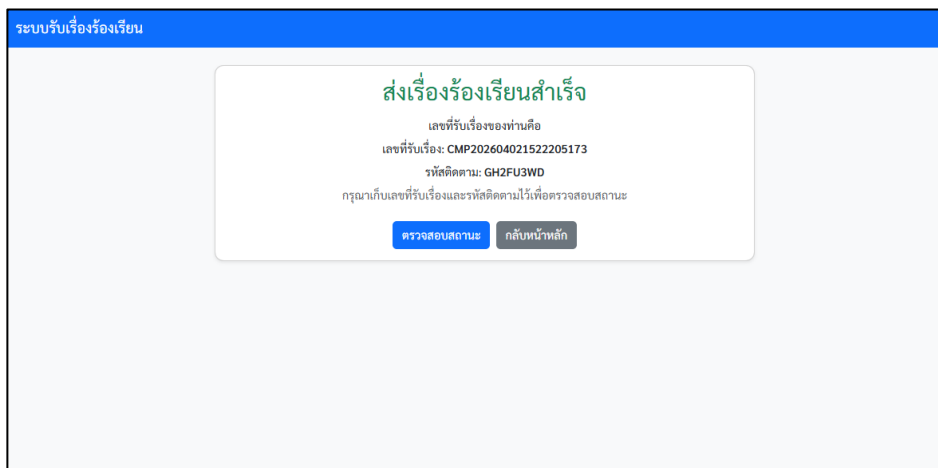
รองรับ PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX ขนาดไม่เกิน 5MB

I'm not a robot

ส่งเรื่องร้องเรียน ปิดหน้าต่างนี้

© 2024 Division of Human Resources | Suranaree university of Technology

ภาพที่ 3.2 แบบฟอร์มร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน



ระบบรับเรื่องร้องเรียน

**ส่งเรื่องร้องเรียนสำเร็จ**

เลขที่รับเรื่องของท่านคือ


เลขที่รับเรื่อง: CMP202604021522205173

รหัสติดตาม: GH2FU3WD

กรุณากำกับเลขที่รับเรื่องและรหัสติดตามไว้เพื่อตรวจสอบสถานะ

ตรวจสอบสถานะ กลับหน้าหลัก

ภาพที่ 3.3 แบบแจ้งผลการส่งเรื่องร้องเรียน

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 12 จาก 20

2) การร้องเรียนผ่าน E-mail รับเรื่องร้องเรียน [complaint@sut.ac.th](mailto:complaint@sut.ac.th)


ขั้นตอนที่ 1 ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E-mail : [complaint@sut.ac.th](mailto:complaint@sut.ac.th)

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ login เข้าสู่ระบบ E-mail : [complaint@sut.ac.th](mailto:complaint@sut.ac.th)



ภาพที่ 3.4 การ login เข้าสู่ระบบ E-mail : [complaint@sut.ac.th](mailto:complaint@sut.ac.th)

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 13 จาก 20

## 8. การติดตามประเมินผล

1. ร้อยละของการแจ้งผลการพิจารณาับเรื่องร้องเรียนหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน
2. การรายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ 12 ครั้งต่อปี รายงานทุกวันที่ 1 ของเดือน
3. รายงานผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่ออธิการบดี
4. การติดตามผลการรับข้อร้องเรียน เพื่อไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. ทบทวนกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## 9. เอกสารอ้างอิง

- 1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยานและผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2569

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 1) แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### 2) ภาคผนวก

- ก. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยานและผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2569
- ข. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
- ค. ขั้นตอนวิธีการร้องเรียน



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 14 จาก 20

### ภาคผนวก ก

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การ คຸ້ມครองผู้ร้องเรียน  
ผู้เป็นพยานและผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2569



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคຸ້ມครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน  
และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2569

โดยที่เป็นการปรับปรุงข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคຸ້ມครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2567 ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. ๒5๓๓ และมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒5๖๘ เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒5๖8 จึงให้ออกข้อบังคับไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคຸ້ມครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2569”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคຸ້ມครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. 2567

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป พนักงาน ลูกจ้าง หรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต การทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของพนักงานหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“นายกสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม” หมายความว่า คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการตรวจสอบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 15 จาก 20

“รองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า รองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล” หมายความว่า หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“บุคลากร” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**ข้อ ๕** วิธีการร้องเรียน และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๕.๒ ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้

๕.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง ไม่เป็นเรื่องที่สร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานให้เกิดความเสียหาย

๕.๔ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียนหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

**ข้อ ๖** กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบับตรสนเทห์ คือ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบผู้ร้องเรียนไม่ได้ อาจรับไว้พิจารณาได้ถ้าหากหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนพอสมควรแน่นอน หรือชี้ช่องทาง/แจ้งเบาะแสที่สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

**ข้อ ๗** ช่องทางการร้องเรียน

๗.๑ ทางระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ E-complaint ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี <http://bit.ly/SUTcomplaint>

๗.๒ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : [complaint@sut.ac.th](mailto:complaint@sut.ac.th)

๗.๓ ทำเป็นหนังสือหรือจดหมายไปยังหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล หรือรองอธิการบดีที่ดูแลด้านทรัพยากรบุคคล หรือรองอธิการบดีที่ดูแลด้านกิจการสภามหาวิทยาลัย หรือนายกสภามหาวิทยาลัย ส่งไปที่ ๑๑๑ ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยจะรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางที่กำหนดในวรรคแรกเท่านั้น

**ข้อ ๘** มหาวิทยาลัยจะไม่รับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๘.๑ เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

๘.๒ เรื่องที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

๘.๓ เรื่องที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ในระหว่างดำเนินการ

๘.๔ เรื่องที่มหาวิทยาลัยได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 16 จาก 20

ข้อ ๙ ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ประกอบด้วยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ร่องอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและ พิจารณาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอว่าสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้หรือไม่

ข้อ ๑๐ การพิจารณาข้อร้องเรียน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวและดำเนินการ ดังนี้

๑๐.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดตามข้อ ๕ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีเป็นผู้ มอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาตามที่เห็นสมควรเป็นผู้ดำเนินการ หรือให้แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงให้อธิการบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑๐.๒ กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามข้อ ๖ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือมีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีมอบหมายให้ หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาตามที่เห็นสมควรเป็นผู้ดำเนินการ หรือให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบ ข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลสอบข้อเท็จจริงให้อธิการบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒) กรณีตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่าไม่มีพยานหลักฐาน เพียงพอ หรือไม่มีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีสั่ง ยุติเรื่อง

๑๐.๓ กรณีร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๕ หรือกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามข้อ ๖ หาก เป็นการร้องเรียนบุคคล ดังต่อไปนี้

๑) ร้องเรียนนายกสภามหาวิทยาลัย เมื่อตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอหรือเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้ คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรมเป็นผู้ดำเนินการ แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

๒) ร้องเรียนกรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการประจำสภามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี หรืออธิการบดี เมื่อตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้นายกสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการ ต่อไป

๓) ร้องเรียนคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยประธาน คณะกรรมการตรวจสอบ ร่องอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล ด้วย เหตุการณ์ทำหน้าที่กลั่นกรองข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๑) ร้องเรียนประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ให้ส่งเรื่องให้นายกสภา มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา โดยให้นายกสภามหาวิทยาลัยมีอำนาจในการตรวจสอบเบื้องต้น

๓.๒) ร้องเรียนรองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย หรือหัวหน้าส่วน ทรัพยากรบุคคล ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีเพื่อพิจารณา โดยให้อธิการบดีมีอำนาจในการตรวจสอบเบื้องต้น

๑๐.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี หรือคณะกรรมการอื่นใด ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ต่อไป



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 17 จาก 20

ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ การสอบข้อเท็จจริง ให้หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือ คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงภายในกรอบเวลาที่กำหนด และให้รายงานผลต่อ อธิการบดี หรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๑๑.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ ให้สรุปผลการสอบข้อเท็จจริงเสนอต่ออธิการบดี หรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการภายใน ๒๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

๑๑.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของ มหาวิทยาลัยและโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้สรุปผลการสอบข้อเท็จจริงเสนอต่อ อธิการบดี หรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกิน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

ในกรณีที่ไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด อาจขอ ขยายเวลาต่ออธิการบดีหรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน

ข้อ ๑๒ เมื่อได้จัดการเรื่องร้องเรียนเป็นที่ยุติประการใดแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียน หน่วยงานหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ และหรือดำเนินการต่อไป

กรณีที่เป็นเรื่องที่เหมาะสมเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ ให้เผยแพร่การดำเนินการและ ผลสรุป ตามวาระก่อน ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ E-complaint ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารีด้วย

ข้อ ๑๓ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผู้เป็นพยาน

๓๓.๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย จะได้รับการ คุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของมหาวิทยาลัย โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือ ว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็น ความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) มหาวิทยาลัยจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รายงาน หรือผู้แจ้ง เบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย และดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๓.๑) ผู้ร้องเรียนต้องไม่ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการ ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ชมเชย และรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓.๒) ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้ ด้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๓๓.๒ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยานเป็นประชาชน จะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของมหาวิทยาลัย โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือ ว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย



หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : DHR002

แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)

วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564

หน้าที่ : 18 จาก 20

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับรวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) มหาวิทยาลัยจะต้องใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน มิให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๔ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

๑๔.๑ ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๑๔.๒ ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสารและพยานหลักฐาน

๑๔.๓ ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน มหาวิทยาลัยจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและขึ้นเงินเดือนประจำปี


๑๔.๔ กรณีผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์ได้แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด มหาวิทยาลัยจะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของผู้ถูกร้องเรียน

ข้อ ๑๕ เรื่องร้องเรียนใด ๆ ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ข้อบังคับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อบังคับเดิมจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๖ ให้นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีรักษาการตามข้อบังคับนี้ โดยให้นายกสภามหาวิทยาลัยมีอำนาจในการออกประกาศและคำสั่งเพื่อปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ และในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ ให้สภามหาวิทยาลัยเป็นผู้วินิจฉัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช)  
นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 19 จาก 20

**ภาคผนวก ข**  
ตัวอย่างแบบฟอร์ม



**แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**

วันที่.....

**๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน**

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
 ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....  
 จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
 โทรศัพท์/โทรสาร.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

**๒. ข้อมูลการร้องเรียน (โปรดระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังนี้ ชื่อหน่วยงานหรือพนักงานที่เป็นเหตุในการร้องเรียน/พฤติการณ์หรือการกระทำของพนักงานพร้อมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ/วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ/คำขอของผู้ร้องเรียน)**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**๓. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน**

๑. ....  
 ๒. ....  
 ๓. ....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน  
 (.....)

 หน่วยงาน : ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	คู่มือการปฏิบัติงาน : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	รหัสเอกสาร : DHR002	แก้ไขครั้งที่ : 4 (24/3/2569)
	วันที่บังคับใช้ : 19 กุมภาพันธ์ 2564	หน้าที่ : 20 จาก 20

ภาคผนวก ค  
ขั้นตอนวิธีการร้องเรียน

