



# คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล



ร้องเรียน

ไม่ทุจริต

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของบุคลากรภายในส่วนงานให้ยึดถือปฏิบัติโดยทั่วกันต่อจากนี้ จึงได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน และอื่น ๆ ไว้เพื่อใช้ในการติดตาม ประสานงาน บริการแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับบริการให้ได้มาซึ่งความถูกต้อง เป็นประโยชน์ให้ผู้เดือดร้อนจากกรณี ข้อร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมซึ่งได้ดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ที่กำหนดไว้ เพื่อให้หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามพันธกิจให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งวิสัยทัศน์การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก โดยวางแนวทางการขับเคลื่อนธรรมาภิบาล ไว้ในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

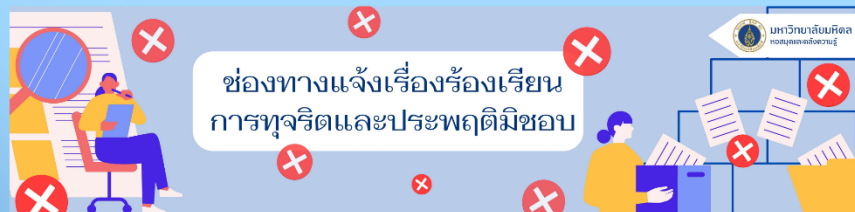
### รายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้

- 1) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนนั้นได้รับความไม่เป็นธรรม ความไม่ชอบธรรม อันมีสาเหตุเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุความเป็นจริง ที่มีได้เป็นเพียงการกระทำที่บิดเบือน ความเป็นจริงหรือการสร้างความเท็จ เพื่อก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าหน้าที่หรือทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานนั้นเสื่อมเสีย
- 3) การให้รายละเอียดข้อมูลของผู้ร้องเรียนต้องมีใจความเนื้อหาที่ชัดเจน เพื่อให้ทราบเบาแสที่สามารถนำไปสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนอื่น ๆ ต่อไปได้
- 4) รายละเอียดที่ผู้ร้องเรียนควรรแจ้ง : ผู้ร้องเรียนจะต้องใช้ข้อความบรรยายเป็นคำสุภาพ และข้อมูลทั้งหมดที่แจ้งควรตรงกับความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการ รวมถึงผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งจะประกอบด้วย ดังนี้
  - 4.1) ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
  - 4.2) อีเมลติดต่อ (Email) ของผู้ร้องเรียน
  - 4.3) วัน/เดือน/ปี และช่วงเวลาการกระทำผิด
  - 4.4) ชื่อ-นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
  - 4.5) พฤติการณ์หรือพฤติกรรมที่สื่อการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  - 4.6) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
  - 4.7) พยานบุคคล พยานวัตถุ เอกสารที่สามารถอ้างอิงการกระทำผิด (ถ้ามี)

## ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ แล้วส่งเอกสารดังกล่าวที่ สำนักงานผู้อำนวยการ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล 25/25 หมู่ 5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
2. ทางจดหมาย สามารถส่งเอกสารร้องเรียนได้ที่ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล 25/25 หมู่ 5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73170 โดยระบุหน้าซอง “ร้องเรียนการทุจริต”
3. ทางช่องทางออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ตามลิงก์ <https://www.li.mahidol.ac.th/> หัวข้อ **เกี่ยวกับหอสมุด > ติดต่อ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หรือสแกน QR code ด้านล่างเพื่อทำ Google Form “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”
4. ทางโทรศัพท์ 02-4419581 หรือ 02-800-2680-9 ต่อ 4235
5. ผ่านบุคลากรของส่วนงาน

**แจ้งเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**สามารถร้องเรียนการทุจริตและ**  
**ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้ที่**  
**<https://www.li.mahidol.ac.th>**  
**หรือสแกน QR Code ด้านล่างนี้**



สามารถสแกนเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ



<https://www.li.mahidol.ac.th>

คลิกที่ **เกี่ยวกับหอสมุด > ติดต่อ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

# หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

## ช่องทางการร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต



1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานผู้อำนวยการ หอสมุดและคลัง  
ความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล 25/25 หมู่ 5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170



### 2. ทางจดหมาย

หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล 25/25 หมู่ 5  
ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล  
จังหวัดนครปฐม 73170



### 3. ผ่านช่องทางออนไลน์อื่น ๆ

Website : <https://www.li.mahidol.ac.th>  
คลิกที่ เกี่ยวกับหอสมุด > ติดต่อ > ช่องทางแจ้ง  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### 4. ทางโทรศัพท์

02-4419581  
หรือ 02-800-2680-9 ต่อ 4235

### 5. ผ่านบุคลากรของหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล



<https://www.li.mahidol.ac.th>

คลิกที่ เกี่ยวกับหอสมุด > ติดต่อ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล หรือผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.li.mahidol.ac.th/> เลือกหัวข้อ เกี่ยวกับหอสมุด > ติดต่อ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่คณะทำงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามช่องทางต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ภายใน 7 วันทำการ

2. คณะทำงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนที่ได้รับ และพิจารณาข้อร้องเรียนแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

2.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว สรุปเป็นเรื่องเท็จหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรายงานผลการพิจารณาถึงผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ฯ และรายงานผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการ

2.2 ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว สรุปเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียนเป็นเรื่องจริง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรายงานผลการพิจารณาถึงผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ฯ เพื่อพิจารณาบทลงโทษของเจ้าหน้าที่ ภายใน 30 วันทำการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บริหารส่วนงาน สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการร้องเรียนตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ผ่านทาง E-mail ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ ภายใน 10 วันทำการ

## ส่วนงานที่รับผิดชอบ

คณะทำงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหอสมุดและคลังความรู้ฯ

## ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ขั้นตอน  | ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ |
|--|-------------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่คณะทำงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามช่องทางต่าง ๆ   | ภายใน 7 วันทำการ        |
| 2. คณะทำงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนที่ได้รับ และพิจารณาข้อร้องเรียน<br>2.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว สรุปเป็นเรื่องเท็จหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรายงานผลการพิจารณาถึงผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ฯ และรายงานผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน | ภายใน 10 วันทำการ       |

|  |                   |
|--|-------------------|
| 2.2 กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว สรุปเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียนเป็นเรื่องจริง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรายงานผลการพิจารณาถึงผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ฯ เพื่อพิจารณาบทลงโทษของเจ้าหน้าที่ | ภายใน 30 วันทำการ |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บริหารส่วนงาน สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการร้องเรียนตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ผ่านทาง E-mail ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้  | ภายใน 10 วันทำการ |

#### **มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน**

- 1) เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องเรียน พยาน ผู้แจ้งเบาะแสจะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือการดำรงชีวิต
- 2) การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับผู้มีอิทธิพล ทางส่วนงานต้องปกปิดชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน หากไม่มีการปกปิดชื่อ-นามสกุล และที่อยู่จะต้องแจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส โดยจะให้หัวหน้าของส่วนงานพิจารณาสั่งการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน ผู้แจ้งเบาะแสในการสืบสวนสอบสวน ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่เป็นธรรมที่มีสาเหตุมาจากการร้องเรียนดังกล่าว



## ขั้นตอนในการจัดการ

# เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1



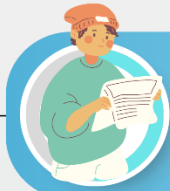
ผู้ร้องเรียนสามารถ  
ร้องเรียนผ่านช่องทาง  
ที่มีให้บริการ ดังนี้



ผ่านบุคลากร  
ของส่วนงาน



โทรศัพท์  
02-4419581  
02-800-2680-9  
ต่อ 4235



### ติดต่อด้วยตนเอง

ณ สำนักงานผู้อำนวยการ หอสมุดและคลังความรู้  
มหาวิทยาลัยมหิดล 25/25 หมู่ 5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170



### จดหมาย

หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล 25/25 หมู่ 5  
ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล  
จังหวัดนครปฐม 73170



### ช่องทางออนไลน์อื่น ๆ

Website : <https://www.li.mahidol.ac.th>  
คลิกที่ เกี่ยวกับหอสมุด > ติดต่อ > ช่องทางแจ้งเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ  
รับเรื่องร้องเรียนตาม  
ช่องทางต่าง ๆ

ภายใน  
7  
วันทำการ

3

คณะทำงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ดำเนินการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนที่ได้รับ และพิจารณา  
ข้อร้องเรียน

ภายใน  
7  
วันทำการ

ภายใน  
10  
วันทำการ

สรุปเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำความผิด  
ตามที่ถูกร้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ  
รายงานผลการพิจารณาถึงผู้อำนวยการหอสมุด  
และคลังความรู้ฯ และรายงานผลการพิจารณาแก่  
ผู้ร้องเรียน

ภายใน  
30  
วันทำการ

สรุปเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิด  
ตามที่ถูกร้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ  
รายงานผลการพิจารณาถึงผู้อำนวยการหอสมุด  
และคลังความรู้ฯ เพื่อพิจารณาทกลงโทษของเจ้า  
หน้าที่

4

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บริหารส่วนงาน  
สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการร้องเรียนตอบกลับไปยัง  
ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ผ่านทาง E-mail ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้

ภายใน  
10  
วันทำการ



<https://www.li.mahidol.ac.th>

คลิกที่ เกี่ยวกับหอสมุด > ติดต่อ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน .....

อีเมล (E-mail).....

วัน/เดือน/ปี หรือเวลา ที่เกิดเหตุ.....

ชื่อ-นามสกุล (พยานบุคคล).....

เรื่องร้องเรียน.....

ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี).....

พฤติกรรมที่สื่อการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

รายละเอียด/เหตุการณ์โดยย่อ.....

**\*\*\*หมายเหตุ :** ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดต้องตรงตามความเป็นจริง ห้ามให้ข้อมูลเท็จแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ