



Template for Evidence(s) UI GreenMetric Questionnaire

University : Songkhla Rajabhat University
Country : Thailand
Web Address : www.skru.ac.th

[7] Data and Governance (GD)

[7.19] Whistle Blowing and Complaint System of the University (GD.11)

☐ None

ไม่มี

☐ Whistle blowing and complaint system is currently in the planning stage

ระบบการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนอยู่ระหว่างขั้นตอนการวางแผน

☐ Whistle blowing and complaint system has been implemented

ระบบการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนได้ดำเนินการแล้ว

☐ Whistle blowing and complaint system has been implemented and evaluated

ระบบการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนได้ดำเนินการแล้วและมีการประเมินผล

☐ Whistle blowing and complaint system has been implemented, evaluated, and is currently revised

ระบบการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนได้ดำเนินการแล้ว มีการประเมินผล และอยู่ระหว่างการปรับปรุง/ทบทวน

*** เพิ่ม flow การทำงาน ***

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต (Whistleblowing and Complaint System) เพื่อเป็นกลไกในการป้องกันและเฝ้าระวังการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากร นักศึกษา และประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต โดยจัดทำคู่มือการดำเนินงาน ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Protection) เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียนว่าข้อมูลจะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับและได้รับความเป็นธรรม

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ พร้อมกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ การติดตามผล และการรายงานผลต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยได้นำระบบ Whistleblowing ไปใช้จริงผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

- ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย
- อีเมลสำหรับรับแจ้งเบาะแส
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย
- หนังสือร้องเรียนและกล่องรับความคิดเห็น
- ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ



มหาวิทยาลัยยังมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนแก่บุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และกิจกรรมสร้างความตระหนักด้านธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยดำเนินการติดตามและประเมินประสิทธิภาพของระบบ Whistleblowing อย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจาก

- จำนวนเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ได้รับ
- ระยะเวลาในการดำเนินการและปิดเรื่อง
- ความครบถ้วนของกระบวนการสอบข้อเท็จจริง
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)
- ผลการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง

ข้อมูลดังกล่าวจะถูกรายงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และสภามหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการกำกับติดตามและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงและพัฒนา มหาวิทยาลัยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการในประเด็นสำคัญ ได้แก่

- พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ให้สะดวกและเข้าถึงได้มากขึ้น
[ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และเรื่องอื่นๆ](#)
- ปรับปรุงกระบวนการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแบบดิจิทัล
- เพิ่มมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและรักษาความลับของข้อมูล
[แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และเรื่องอื่นๆ](#)
- ปรับปรุงคู่มือและแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายและแนวทางของภาครัฐ
[แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ กล่าวโทษ/ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ](#)
[ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. 2569](#)
- เชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนกับระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- จัดกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสแก่บุคลากรและนักศึกษา

ผลจากการดำเนินงานตามวงจร PDCA ส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการและยกระดับธรรมาภิบาลขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDG 16 : Peace, Justice and Strong Institutions



มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
SONGKHLA RAJABHAT UNIVERSITY



SKRU
SONGKHLA
RAJABHAT
UNIVERSITY

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Whistleblowing)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ช่องทางการร้องเรียน



ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
<https://www.skru.ac.th/ceo/>



ร้องเรียนผ่านอีเมล
Saraban@skru.ac.th



รับเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์
งานนิติการ กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
160 หมู่ 4 ถ.กาญจนวนิช
ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา
จ.สงขลา 90000



ร้องเรียนด้วยตนเอง
งานนิติการ กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี ชั้น 2
อาคารอำนวยการ 48
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
160 หมู่ 4 ถ.กาญจนวนิช
ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา
จ.สงขลา 90000



ร้องเรียนทางโทรศัพท์
0-7426-0200-4
ต่อ 1135-1137
(ในวันและเวลาราชการ)

ขั้นตอนการดำเนินการ

รายละเอียดการดำเนินการ

ระยะเวลา

1



รับเรื่องร้องเรียน

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
- ลงทะเบียนรับเรื่อง และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น



ภายใน
1 วัน
ทำการ

2



ตรวจสอบและ กลั่นกรองเรื่อง

- ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล
- พิจารณาว่าเข้าข่ายเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบหรือไม่
- หากไม่เข้าข่าย แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและแนะนำ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ภายใน
1 วัน
ทำการ

3



เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการ

- เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาระดับอธิการบดีพิจารณา
- แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง
- มอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ



ภายใน
1 วัน
ทำการ

4



ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

- คณะกรรมการ/คณะทำงานดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง
- รวบรวมพยานหลักฐานและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจง (หากมี)



ภายใน
15 วัน
ทำการ
(อาจขยายได้ตาม
ความเหมาะสม)

5



สรุปผลการตรวจสอบ และเสนอความเห็น

- จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ
- เสนอความเห็นและแนวทางการดำเนินการ
- เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา



ภายใน
5 วัน
ทำการ

6



พิจารณาและ ดำเนินการ

- ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลการตรวจสอบ
- สั่งการตามความเหมาะสม เช่น ดำเนินการทางวินัย
ดำเนินคดีทางกฎหมาย หรือมาตรการอื่น ๆ
- แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามสิทธิ)



ภายใน
4 วัน
ทำการ

7



ติดตามและรายงานผล

- ติดตามการดำเนินการตามคำสั่ง
- รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดเก็บข้อมูลเป็นความลับ



ภายใน
3 วัน
ทำการ
หรือจนกว่าจะแล้วเสร็จ



การคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

- ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ
- จะไม่เปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับความยินยอม
- ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกกลั่นแกล้ง ช่มชู้
หรือดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม

หมายเหตุ

- ระยะเวลาดำเนินการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี
- กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนจะดำเนินการโดยเร็วที่สุด
- ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการดำเนินการได้ที่ช่องทางเดิมที่ใช้ในการร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

