

# แนวปฏิบัติ

การจัดการข้อร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ



## คำนำ

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับ ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ภายในกองกิจการนิสิต ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคุณธรรมจริยธรรม ในการ ปฏิบัติงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองกิจการนิสิต และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	1
ส่วนที่ 2 คำจำกัดความ	1
ส่วนที่ 3 ประเภทข้อร้องเรียน	2
ส่วนที่ 4 ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	2
ส่วนที่ 5 รายละเอียดวิธีการที่ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จะทำการร้องเรียน	2
ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	2
1. วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	3
2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	3
ส่วนที่ 7 การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	3
ส่วนที่ 8 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้	4
ส่วนที่ 9 รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	4
1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา	4
2. การลงทะเบียนในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ	4
3. การแต่งตั้งคณะกรรมการ	5
4. การรายงานผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และการรายงานความคืบหน้าของข้อร้องเรียน	5
5. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	6
ส่วนที่ 10 พังขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ โดยภาพรวม	6
ส่วนที่ 11 การรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามคู่มือรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	6

ส่วนที่ 12	หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	6
ส่วนที่ 13	ขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	7
ส่วนที่ 14	ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่	8
	1. รับเรื่องร้องเรียน	8
	1.1 ข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์	8
	1.2 ลงทะเบียนในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือ ประพฤติมิชอบ	8
	1.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณาไม่รับไว้พิจารณา	
	2. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	8
ส่วนที่ 15	แบบรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา	9
ส่วนที่ 16	หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	

## แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมหาวิทยาลัยพะเยา

### ส่วนที่ 1 หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

### ส่วนที่ 2 คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัย

“เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจ ทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือ หน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็น ความผิด ต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวล กฎหมายอาญาหรือ ตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการ ใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือ ลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของ มหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือร้องเรียน การทุจริตและประพฤติ มิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง “ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมาย ให้ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัย

### ส่วนที่ 3 ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
3. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข้อ

### ส่วนที่ 4 ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่อาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข้อ
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

## ส่วนที่ 5 รายละเอียดวิธีการที่ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะทำการร้องเรียน มีดังนี้

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์
3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
4. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ให้ผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม คำร้องเรียนนั้นให้ ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอ ข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้อง แจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 และในวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อ ผู้รับ คำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

## ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
  - 1.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือทาง ไปรษณีย์ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์หรือทางเว็บไซต์ หน่วยงานก็ได้
  - 1.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุ อื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้
2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
  - เสนอด้วยตนเองได้ที่งานธุรการ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ
  - ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ งานธุรการ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ปณ 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
  - ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : dsq\_up63@up.ac.th
  - ทางโทรศัพท์ 054-466666 ต่อ 6261-64

## ส่วนที่ 7 การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 9 ได้กำหนดให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

## ส่วนที่ 8 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

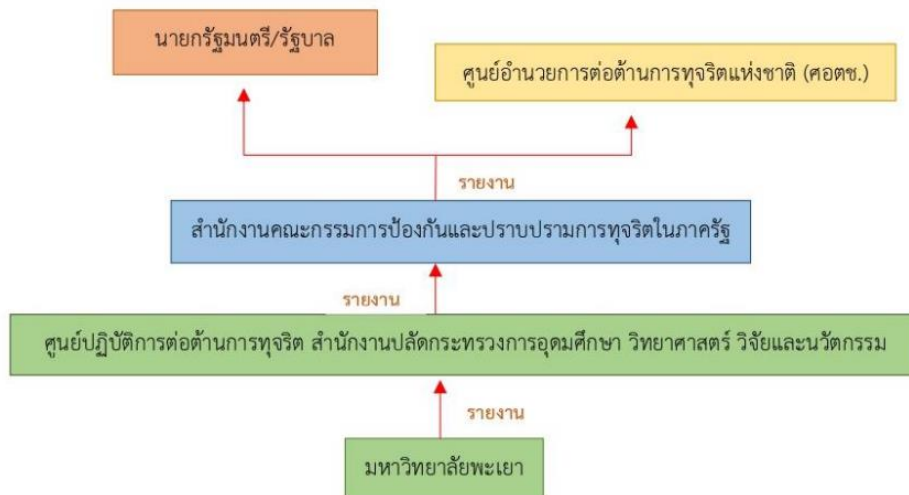
1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ (4) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับ ประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของ รัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ส่วนที่ 9 รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. ให้งานธุรการของหน่วยงานลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบ
2. งานธุรการเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการกอง เพื่อเสนอผู้บริหารหน่วยงานพิจารณา  
สั่งการ
3. ดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการ



ส่วนที่ 10 พังชั้นตอนการรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยภาพรวม



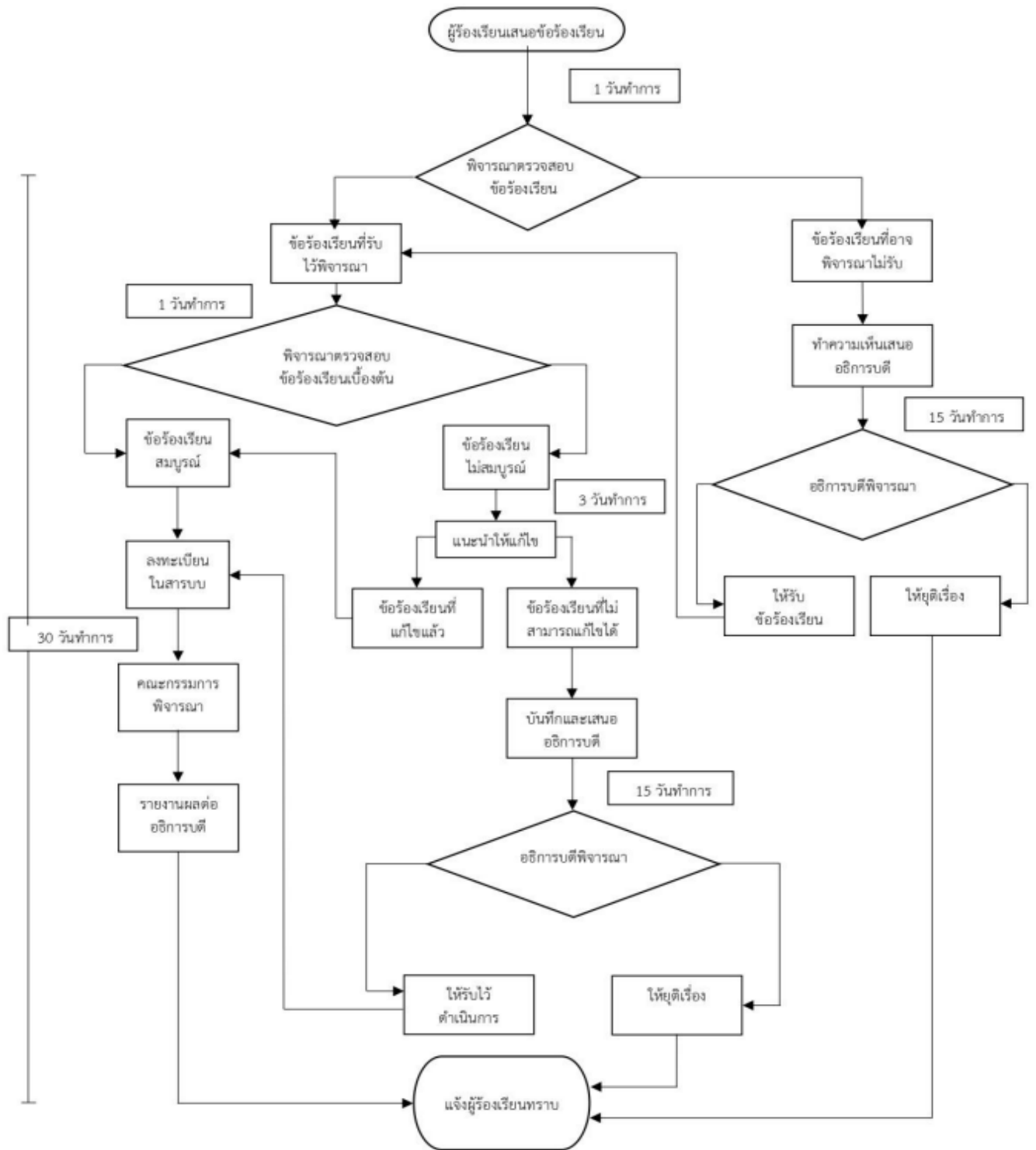
ส่วนที่ 11 การรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามคู่มือรายงาน ผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต มีดังนี้

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรายงานผลให้ผู้อำนาจการทราบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อผู้อำนาจการทราบ เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

ส่วนที่ 12 หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

งานธุรการ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

ส่วนที่ 13 ขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



## ส่วนที่ 14 ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาและข้อร้องเรียน ที่อาจไม่รับไว้พิจารณา จำนวน 1 วันทำการ

1.1 ข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาแต่ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ให้เสนอผู้ร้องเรียน ปรับแก้ไข ภายใน 3 วันทำการ

- เมื่อผู้ร้องเรียนได้ปรับแก้ไขภายในระยะเวลา 3 วันทำการแล้ว มหาวิทยาลัย จะดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- หากไม่สามารถปรับแก้ไขได้ให้ทำบันทึกเสนอต่ออธิการบดี ภายใน 15 วันทำการ

1.2 ลงทะเบียนในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือ ประพฤติมิชอบ การรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามคู่มือรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีดังนี้

- การรายงานสรุปผลการดำเนินการ ประจำเดือน

- การรายงานความคืบหน้ากรณีมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามระยะเวลาดังนี้

1. แจ้งความคืบหน้า ภายในรอบ 7 วัน

2. ระบุเหตุผลความล่าช้า ภายในรอบ 7 วัน

3. แจ้งความคืบหน้า ภายในรอบ 37 วัน

4. ระบุเหตุผลความล่าช้า ภายในรอบ 37 วัน

1.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณาไม่รับไว้พิจารณา ให้ทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัย พิจารณา ภายใน 15 วันทำการ

- กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ให้ยุติเรื่องดังกล่าว

2. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการพิจารณาตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียนและมหาวิทยาลัยทราบ

ส่วนที่15 แบบรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

เรื่อง

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

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว.....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่..... หมู่ที่..... แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์ .....มือถือ.....Email.....

**ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน**

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว ..... ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

รายละเอียด/ข้อเท็จจริง .....

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง  
(.....)

ตำแหน่ง.....

## ส่วนที่16 หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562



## ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา

### เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมติคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประจำมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๒ จึงให้ออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“สำนักงานอธิการบดี” หมายความว่า สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้หรือการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีมีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด การตีความและการวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

## ส่วนที่ ๑

### การเสนอข้อร้องเรียน

**ข้อ ๕** ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้

**ข้อ ๖** ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๙

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

**ข้อ ๗** ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็น ที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๖ และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน และให้นำข้อ ๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

**ข้อ ๘** ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียน ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ โดยการเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) เสนอด้วยตนเอง ได้ที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประสานภารกิจอธิการบดี สำนักงาน อธิการบดี

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ ๑๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

(๓) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : up@up.ac.th

(๔) ช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## ส่วนที่ ๒

### การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตาม ข้อ ๘ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์  
 (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล  
 (๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



### ส่วนที่ ๓

#### การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

**ข้อ ๑๒** ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๘ แล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

**ข้อ ๑๓** ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (๑) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ
- (๒) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (๓) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนให้อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (๔) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

กรณีคณะกรรมการคนหนึ่งคนใดมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาไม่เป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม อธิการบดีอาจแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทนบุคคลนั้นได้ตามแต่กรณี

**ข้อ ๑๔** เมื่อคณะกรรมการตามข้อ ๑๓ ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

## ส่วนที่ ๔

## ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

## ส่วนที่ ๕

## บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๖ ข้อร้องเรียนใดที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาและมอบหมายให้หน่วยงานภายในดำเนินการไว้แล้วก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

### ขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน

