



แนวปฏิบัติการจัดการซื้อร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยพะเยา

หน่วยจัดการซื้อร้องเรียน (กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา)

๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐

โทรศัพท์ ๐-๕๔๔๖-๖๖๖๖ ต่อ ๑๒๘๒

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยพะเยา ได้จัดทำขึ้นฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันหรือให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใสมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา และเพื่อสร้างความเข้าใจในการจัดการข้อร้องเรียนจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยาฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

หน่วยจัดการข้อร้องเรียน (กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา)

ผู้จัดทำ

มีนาคม ๒๕๖๘

## ๑. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอนะ ตีชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติภารกิจของ มหาวิทยาลัยพะเยาได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความคิดเห็น เสนอนะ หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัยพะเยาจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

## ๓. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการให้ความเห็น ข้อเสนอนะ และตีชม ต่อมหาวิทยาลัยพะเยา

“เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิด ต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ผู้ร้องเรียน” ...

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยพะเยา ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติ

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานภายในส่วนงานที่มีการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานนั้นด้วย

“หน่วยจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

“นายกสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการกองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา

#### ๔. ประเภทข้อร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในมหาวิทยาลัย

๔.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมเนียมปฏิบัติ จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรม ของมหาวิทยาลัย

#### ๕. ผู้ที่มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ที่พบเห็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมเนียมปฏิบัติ จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรมของมหาวิทยาลัยพะเยา หรือการทุจริตภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

#### ๖. รายละเอียดและวิธีการที่ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๖.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๖.๑.๒ ต้องระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้ของผู้ร้องเรียน

๖.๑.๓ ระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด (ผู้ถูกร้องเรียน)

๖.๑.๔ ผู้ร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ได้แก่

(๑) ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด

(๒) การกระทำความผิด, พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๖.๑.๕ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๑.๖ ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ขอร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องครบถ้วน เว้นแต่ ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นให้ข้อเสนอแนะ และติชมต่อมหาวิทยาลัยอาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ ๖.๑.๑ ถึงข้อที่ ๖.๑.๖ ก็ได้

#### ๗. ช่องทางขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถใช้ช่องทางในการติดต่อเพื่อส่งขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดช่องทางการติดต่อโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	สถานที่ติดต่อ
๑	ยื่นด้วยตนเอง	หน่วยจัดการขอร้องเรียน กองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐
๒	ทางไปรษณีย์	หน่วยจัดการขอร้องเรียน กองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐
๓	ทางโทรศัพท์	๐ ๕๔๔๖ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๒๘๒
๔	ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	www.up.ac.th ช่องทางแจ้งขอร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ

#### ๘. ขอร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้ดำเนินการพิจารณาได้ ดังนี้

๘.๑ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

๘.๒ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๘.๓ ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๘.๔ ขอร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๘.๕ ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

๘.๖ ขอร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว เว้นแต่ขอร้องเรียนที่เป็นการกระทำความผิดทางอาญาที่มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

๘.๗ ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๙.๗ ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### **๙. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

##### **๙.๑ การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา ขั้นตอน และวิธีการภายในมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนดังนี้**

(๑) ให้นำหน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการที่มีผู้เสนอข้อร้องเรียน เว้นแต่ กรณีที่มีการเสนอข้อร้องเรียนไปที่ส่วนงาน ให้ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียน และให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการที่ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการ

(๒) ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้นตามรายการที่กำหนดไว้แล้วเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วน และไม่เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการพิจารณาได้ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณาตาม เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

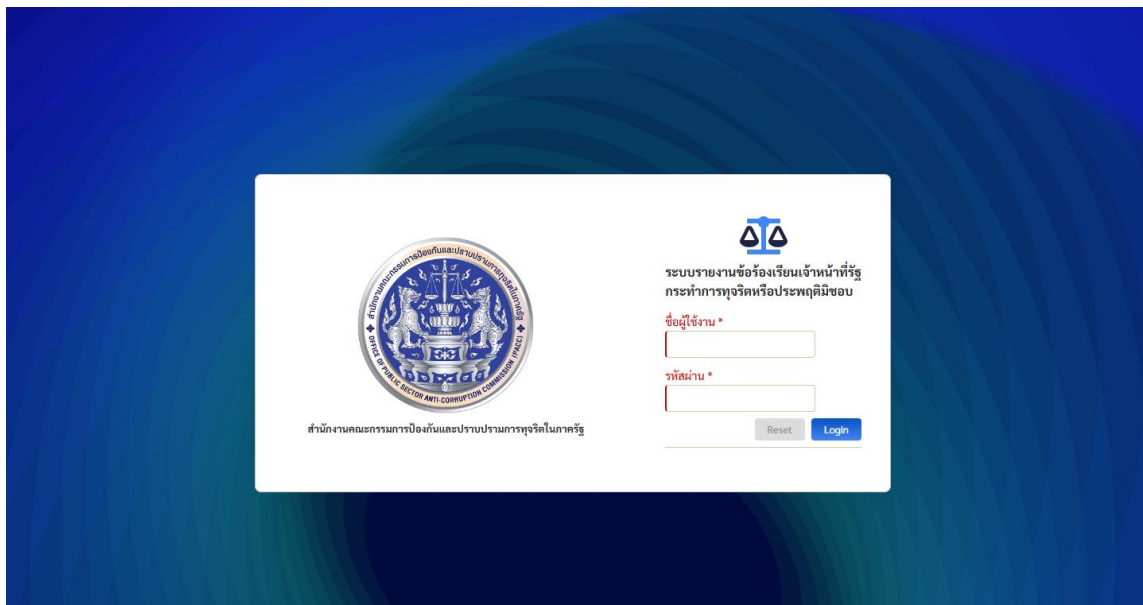
- กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนทั่วไปให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหมายจัดการข้อร้องเรียนหรือส่วนงานที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลสรุปข้อเท็จจริงพร้อมทั้งความเห็นต่อมหาวิทยาลัย

- กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดี ดำเนินการตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย วินัย การรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย ของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๖๔

(๓) การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน เมื่อการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีหน่วยจัดการข้อร้องเรียนเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดีเพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้

##### **๙.๒ การลงทะเบียนในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ**

เมื่อมหาวิทยาลัยตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน มหาวิทยาลัยจะดำเนินการลงทะเบียนในระบบรายงานผลการดำเนินการกรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต



ทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ :

<https://acoc.pacc.go.th/index.php?result=9>

#### ๑๐. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดการจัดทำเป็นการลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงชีวิต ร่างกาย ความปลอดภัยของบุคคลดังกล่าว

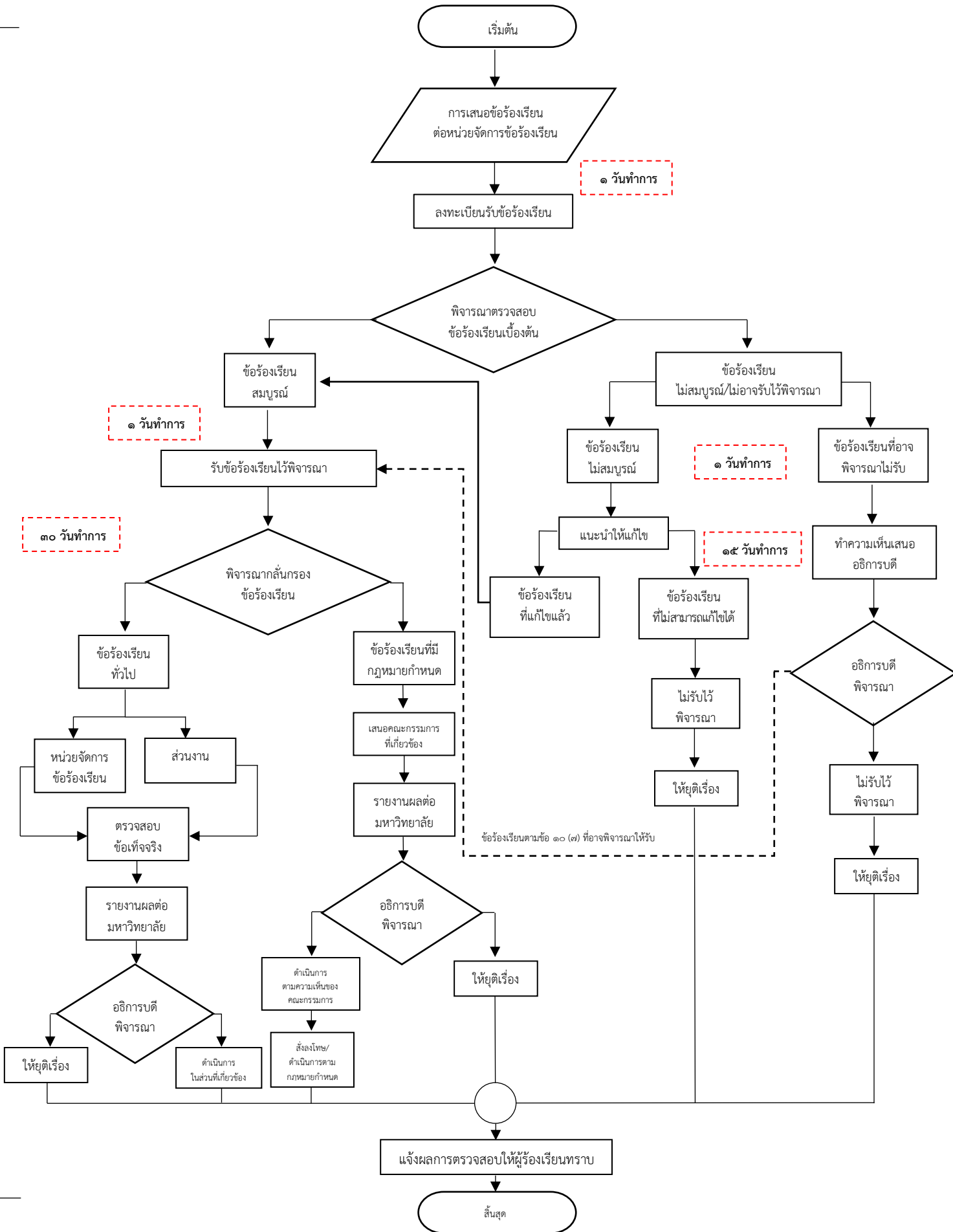
#### ๑๑. การรายงานผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และการรายงานความคืบหน้าของข้อร้องเรียน

เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับรายงานผลสรุปข้อเท็จจริงตามข้อ ๑๓ ของประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗ มหาวิทยาลัยจะดำเนินการรายงานความคืบหน้ากรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

#### ๑๒. ขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนแผนผังการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนแผนผังการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่







แบบหนังสือขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
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.....

**รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน**

1. ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด เวลา .....
2. การกระทำความผิด,พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

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

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง  
(.....)

ตำแหน่ง.....