



แนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
SCHOOL OF SCIENCE UNIVERSITY OF PHAYAO



ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของคณะวิทยาศาสตร์ มีการปฏิบัติงานสอดคล้องเป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อ เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เรื่องราว การรวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บังคับบัญชาของคณะวิทยาศาสตร์ตามลำดับขั้น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการต่อไป

คำจำกัดความ

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะวิทยาศาสตร์หรือมีความจำเป็นต้องให้คณะวิทยาศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากคณะวิทยาศาสตร์ เช่น ร้องเรียนบุคลากรหรือหน่วยงาน ร้องเรียนการให้บริการ/การดำเนินงาน ร้องเรียนการทุจริตหรือประทุมิชอบ เป็นต้น

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ช่างราชการหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะวิทยาศาสตร์ หรือมีความจำเป็นต้องให้คณะวิทยาศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็นชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากคณะวิทยาศาสตร์

"คณบดี" หมายความว่า คณบดีคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา

"ผู้ที่ได้รับมอบหมาย" หมายความว่า พนักงานคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อเรียนที่เกิดจากการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
2. ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. ข้อเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข้อ
4. ข้อเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่อาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่จะต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข้อ
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนการร้องเรียน

1. รายละเอียดในข้อร้องเรียน ต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- 1.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 1.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และขอ ให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัยทุกข้อ
- 1.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- 1.4 ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ข้อเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอ ข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อให้ ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมทั้งให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

2. วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

2.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

2.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

3. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

3.1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

3.2 ติดต่อสายตรงต่อคณบดีคณะวิทยาศาสตร์

3.3 ติดต่อทางหมายเลขโทรศัพท์ : 054-466666

ต่อ 1732 คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

1713 หัวหน้าสำนักงานคณะวิทยาศาสตร์

1714 งานบริหารงานทั่วไป

1715 งานวิชาการ

1730 งานแผนงาน

1772 งานปฏิบัติการ

3.4 ติดต่อทางหมายเลขโทรสาร : 054-466664

3.5 ติดต่อทางเว็บไซต์หลักคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา : www.science.up.ac.th

3.6 ติดต่อทาง Facebook คณะวิทยาศาสตร์ : <https://www.facebook.com/science>

3.7 ติดต่อทางไปรษณีย์ : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2 ต.แม่กา อ.เมือง จ.พะเยา 56000

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผ่านทางออนไลน์

The screenshot shows the website of the School of Science, University of Phayao. The page features a navigation menu with items like 'หน้าหลัก', 'เกี่ยวกับคณะ', 'บุคลากร', 'หลักสูตร', 'วิจัย', 'วารสาร', 'พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา', 'มหาวิทยาลัยเครือข่าย', and 'ติดต่อ'. A prominent banner titled 'No Gift Policy' includes a photo of a man and text stating that staff and faculty do not accept gifts or favors. The footer contains buttons for 'สมัครเรียน', 'หลักสูตร', 'ทุนการศึกษา', and 'Green Office', along with a 'สอบถามเรา' button. The browser's address bar shows 'science.up.ac.th' and the system tray at the bottom displays the date and time as 2/19/2024, 12:39 PM.

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เครื่องหมาย * คือ ข้อมูลที่มีความจำเป็นต้องให้ผู้ใช้กรอกข้อมูล หากไม่กรอกจะไม่สามารถไปยังขั้นตอนต่อไปได้

* Required

1. ชื่อ-นามสกุล *

2. Email *

3. หมายเลขโทรศัพท์ *

4. ที่อยู่ *

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คณบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

* Required

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แนบหลักฐาน

5. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แนบหลักฐาน *

- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
- ร้องเรียนการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะ ขอคิดเห็น คำชมเชย
- อื่นๆ

6. รายละเอียด *

Enter your answer

7. สิ่งที่ต้องการแก้ไข *

Enter your answer

Back

Submit

Never give out your password. [Report abuse](#)

เบอร์โทรเสนอขอร่องเรียนของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

☎ 0 5446 6666 ต่อ 1713 ✉ science.up@up.ac.th



คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
SCHOOL OF SCIENCE UNIVERSITY OF PHAYAO

หน้าหลัก เกี่ยวกับคณะ ▾ บุคลากร ▾ หลักสูตร ▾ วิจัย ▾ วารสาร พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา มหาวิทยาลัยเครือข่าย ติดต่อ ▾

คณะผู้บริหาร



- ▶ รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิศักดิ์ ปิ่นมงคลกุล
- ▶ ตำแหน่ง : คณบดีคณะวิทยาศาสตร์
- ▶ อีเมล : sitthisak.pi@up.ac.th
- ▶ โทร : 054466666 ต่อ 1732
- ▶ สถานะ : ปฏิบัติงาน
- ▶ ความเชี่ยวชาญ : Applied Ecology

CV

LINK



- ▶ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา จำปาทอง
- ▶ ตำแหน่ง : รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายบริหารและการพัฒนาที่ยั่งยืน
- ▶ อีเมล : kanlaya.ju@up.ac.th
- ▶ โทร : 054466666 ต่อ 1735
- ▶ สถานะ : ปฏิบัติงาน
- ▶ ความเชี่ยวชาญ : Natural Products, Electrocoagulation Applications, Natural Dyeing Process

CV

LINK



- ▶ รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ประสาทบริการ
- ▶ ตำแหน่ง : รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายพัฒนาคุณภาพความเป็นเลิศและความเป็นสากล
- ▶ อีเมล : anurak.pr@up.ac.th
- ▶ โทร : 054466666 ต่อ 1733
- ▶ สถานะ : ปฏิบัติงาน
- ▶ ความเชี่ยวชาญ : Electrical Ceramics, Electrical Physics, Synthesis and Identification of Advanced Ceramics.

CV

LINK



- ▶ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยชนันท์ เกษสุวรรณ
- ▶ ตำแหน่ง : รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ นวัตกรรม และคุณภาพ หลักสูตร
- ▶ อีเมล : piyachon.ke@up.ac.th
- ▶ โทร : 054466666 ต่อ 1734
- ▶ สถานะ : ปฏิบัติงาน
- ▶ ความเชี่ยวชาญ : Microcontroller and Embedded System, Automatic and Smart Systems, Material Physics

[CV](#) [LINK](#)



- ▶ ดร.พัชรินทร์ ตั้งชัยสุริยา
- ▶ ตำแหน่ง : รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายพัฒนานิสิตและนิสิตสัมพันธ์
- ▶ อีเมล : patcharin.ta@up.ac.th
- ▶ โทร : 054466666 ต่อ 1785
- ▶ สถานะ : ปฏิบัติงาน
- ▶ ความเชี่ยวชาญ :

[CV](#) [LINK](#)



- ▶ ดร.เสิบกุล กาญจนสุทร์
- ▶ ตำแหน่ง : ผู้ช่วยคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายดิจิทัลและสื่อสารองค์กร
- ▶ อีเมล : suebkul.ka@up.ac.th
- ▶ โทร : 054466666 ต่อ 1735
- ▶ สถานะ : ปฏิบัติงาน
- ▶ ความเชี่ยวชาญ : Mathematical Modeling, Data Science, Data mining algorithm

[CV](#) [LINK](#)



- ▶ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เริ่งฤทัย ศิริรักษ์
- ▶ ตำแหน่ง : ผู้ช่วยคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายบริการวิชาการ
- ▶ อีเมล : reingruthai.si@up.ac.th
- ▶ โทร : 054466666 ต่อ 1765
- ▶ สถานะ : ปฏิบัติงาน
- ▶ ความเชี่ยวชาญ : Carbon Porous Graphene Catalysts for Fuel Cells, Capacitors, Packaging Materials from Natural Materials.

[CV](#) [LINK](#)

การรับข้อร้องเรียน

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อคณบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อผู้อำนวยการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อผู้อำนวยการทราบ เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา 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 ประกอบกับมติคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยพะเยา 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) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ

(๔) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ
กรณีคณะกรรมการคนหนึ่งคนใดมีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาไม่เป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม อธิการบดีอาจแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่แทนบุคคลนั้นได้ตามแต่กรณี

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

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

ส่วนที่ ๕

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๖ ข้อร้องเรียนใดที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาและมอบหมายให้หน่วยงานภายในดำเนินการไว้แล้วก่อนประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไปจนแล้วเสร็จ

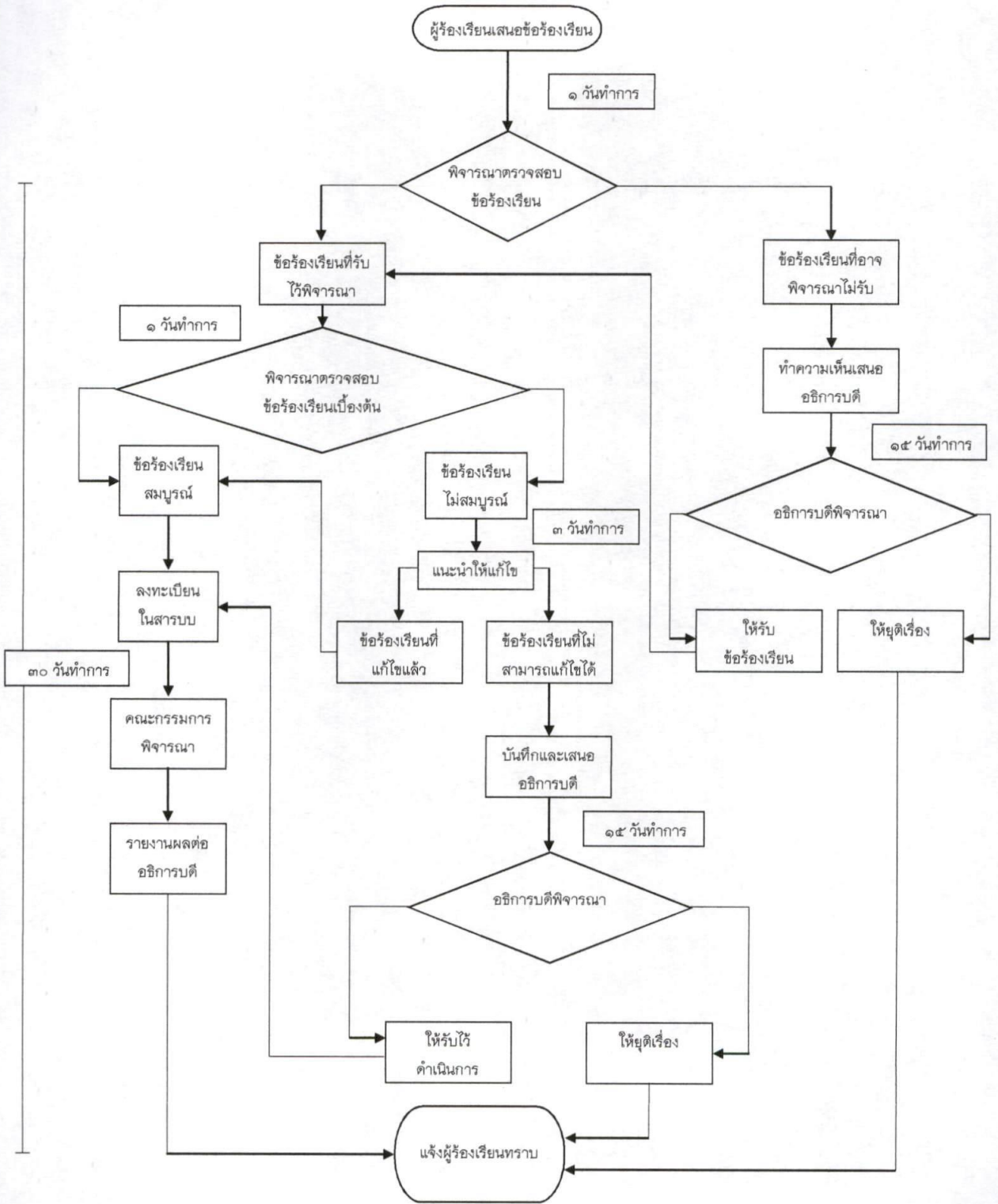
ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกกร พงศบางโพธิ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนแผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน





การดำเนินการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยพะเยา



ช่องทางการร้องเรียน



เสนอด้วยตนเอง



ไปรษณีย์



เว็บไซต์

www.up@up.ac.th



โทรศัพท์



ขั้นตอนจัดการข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียน
ตามช่องทางการร้องเรียน

พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์

ข้อร้องเรียนสมบูรณ์

15 วันทำการ

ทำความเข้าใจเสนอวิธีการบดีพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถ
แก้ไขได้

ประสานให้แก้ไข
ข้อร้องเรียน

15 วันทำการ

เสนอวิธีการบดีพิจารณา



คณะกรรมการพิจารณา

ให้รับไว้พิจารณา

ยุติเรื่อง

ยุติเรื่อง

ให้รับไว้พิจารณา

รายงานผลต่ออธิการบดี

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ



สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยพะเยา

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 1 หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 2 คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

“เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจ ทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิด ต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือ ตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์ หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
3. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์

ส่วนที่ 4 ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่อาจได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ 5 รายละเอียดวิธีการที่ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะทำการร้องเรียน มีดังนี้

1. ชื่อ-นามสกุลของผู้ร้องเรียน
2. ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
3. Email ของผู้ร้องเรียน
4. ชื่อ-นามสกุลและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ (ผู้ถูกร้องเรียน)
5. ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด (ผู้ถูกร้องเรียน)
6. รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ได้แก่
 - 6.1 ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด
 - 6.2 การกระทำความผิด,พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
7. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
8. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ให้อำนาจการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการ ครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 8 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ www.up@up.ac.th ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 8 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมทั้งให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน

กรณีการแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้
กรณีการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.up@up.ac.th ให้ผู้ร้องเรียนระบุรายละเอียด
ตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 7

ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. วิธีการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือทางไปรษณีย์
หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยก็ได้

1.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น
ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



2.1 เสนอด้วยตนเองได้ที่กลุ่มรับเรื่องร้องราร้องทุกข์ งานประสานภารกิจ
อธิการบดี สำนักงานอธิการบดี



2.2 ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ 19 หมู่ที่ 2
ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000



2.3 เว็บไซต์ www.up@up.ac.th : ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



2.4 ช่องทางอื่นๆที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ทางโทรศัพท์

ส่วนที่ 7 การรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน
ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อ
ผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์
หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้ง
การรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 8 ขอร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
5. ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับขอร้องเรียนตามข้อ 4 ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยาได้ดำเนินการตรวจสอบขอร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่า เป็นขอร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาต่อไปได้ หรือขอร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และไม่มีมูลตามที่ผู้ร้องเรียนได้กล่าวหา สำนักงานอธิการบดีเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับขอร้องเรียนไว้ และยุติเรื่องดังกล่าว ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ ตามของประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการขอร้องเรียน พ.ศ. 2562 และหนังสือเวียนสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

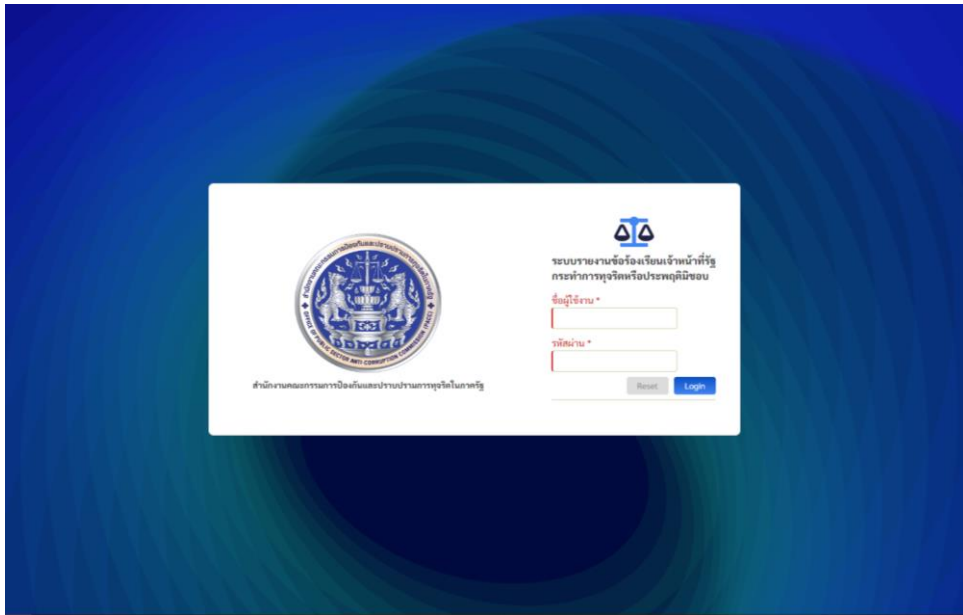
ส่วนที่ 9 รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา มีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 เสนอขอร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 1.2 ให้ลงทะเบียนขอร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจขอร้องเรียนในเบื้องต้น
 - กรณีเห็นว่าเป็นขอร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอขอร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป
 - กรณีเห็นว่าขอร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขขอร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอขอร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป
- 1.3 แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. การลงทะเบียนในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

เมื่อมหาวิทยาลัยตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน มหาวิทยาลัยจะดำเนินการลงทะเบียนในระบบรายงานผลการดำเนินการกรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต



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

3. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ
- (2) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (3) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (4) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

4. การรายงานผลการดำเนินการการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และการรายงานความคืบหน้าของข้อร้องเรียน

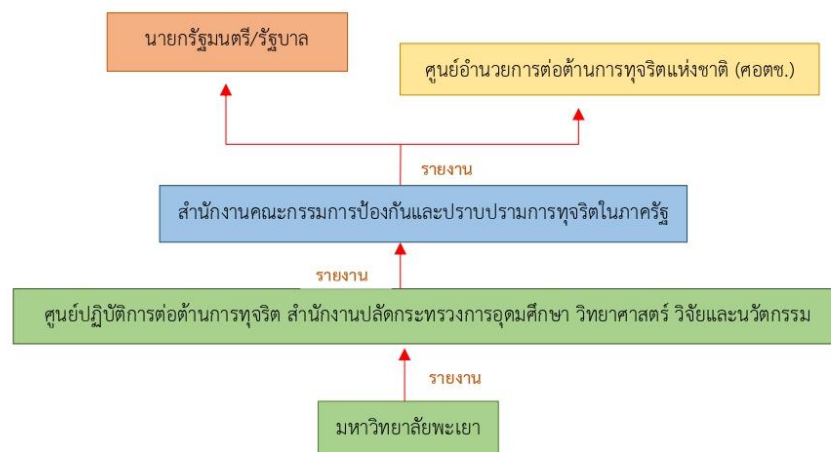
เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับรายงานผลการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว มหาวิทยาลัยจะดำเนินการรายงานความคืบหน้ากรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

5. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เมื่อมหาวิทยาลัยได้พิจารณาผลการดำเนินการการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ส่วนที่ 10 ผังขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยภาพรวม



ส่วนที่ 11 การรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามคู่มือรายงานผลดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีดังนี้

1. การรายงานสรุปผลการดำเนินการ ประจำเดือน

มหาวิทยาลัยจะสรุปผลการดำเนินการทุก ๆ เดือน และรายงานในระบบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ไม่เกินวันที่ 5 ของทุก ๆ เดือน

2. การรายงานความคืบหน้ากรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

เมื่อมหาวิทยาลัยมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบและได้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในระบบเรียบร้อยแล้ว มหาวิทยาลัยจะรายงานความคืบหน้าตามระยะเวลาที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกำหนดไว้ ดังนี้

2.1 แจ้งความคืบหน้า ภายในรอบ 7 วัน

2.2 ระบุเหตุผลความล่าช้า ภายในรอบ 7 วัน

2.3 แจ้งความคืบหน้า ภายในรอบ 37 วัน

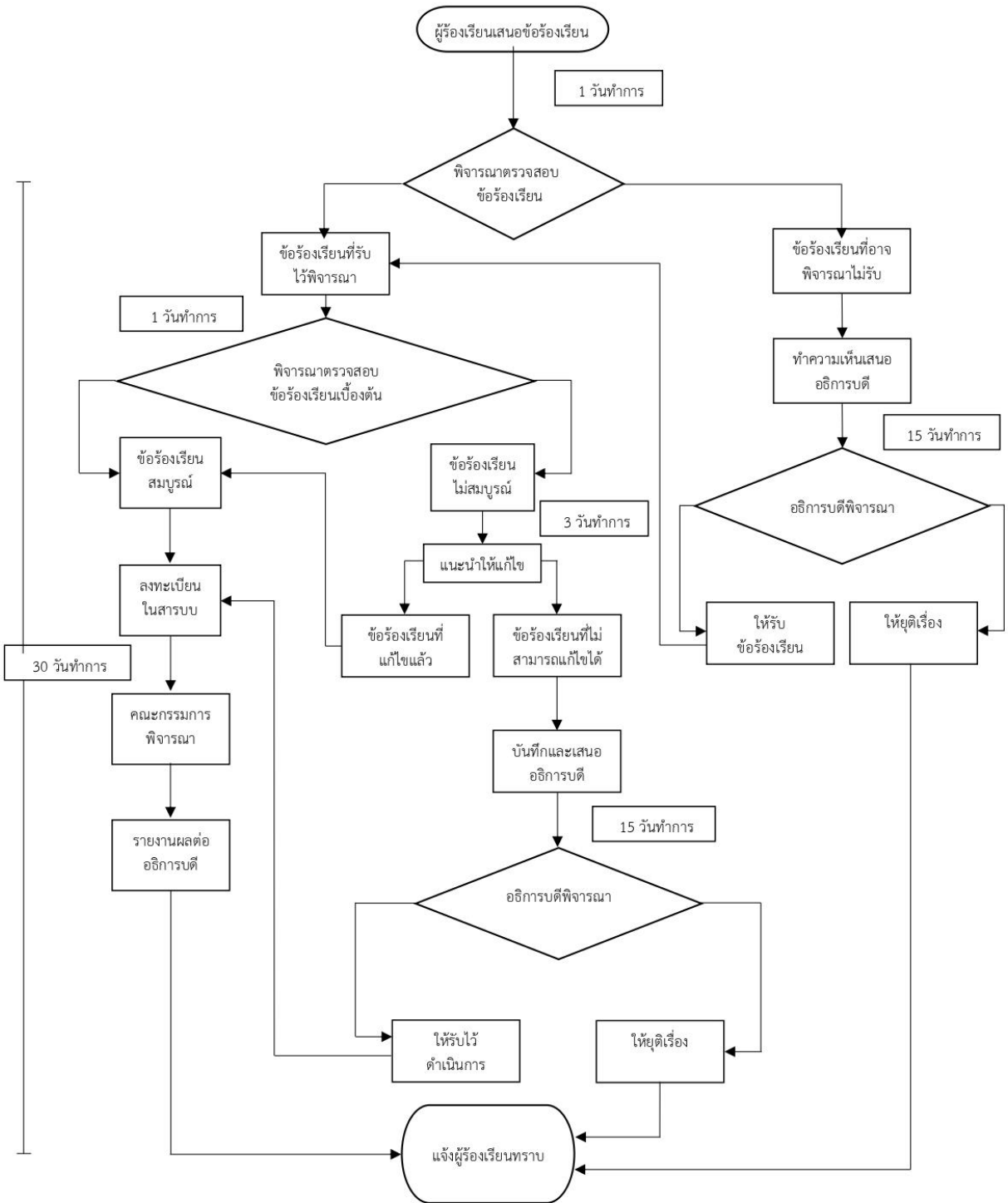
2.4 ระบุเหตุผลความล่าช้า ภายในรอบ 37 วัน

ส่วนที่ 12 การรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบและการจัดทำข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เสนอต่อมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

1. รายละเอียดการรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ได้แก่
 - 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
 - 1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
 - 1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ
2. รายละเอียดข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ได้แก่
 - 2.1 รายปี
 - 2.2 ราย 6 เดือน
 - 2.3 รายไตรมาส
 - 2.4 รายเดือน
 - 2.5 รายสัปดาห์
 - 2.6 รายวัน

ส่วนที่ 13 หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 14 ขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ส่วนที่ 15 ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาและข้อร้องเรียนที่อาจไม่รับไว้พิจารณา จำนวน 1 วันทำการ

1.1 ข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาแต่ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ ให้เสนอผู้ร้องเรียนปรับแก้ไข ภายใน 3 วันทำการ

- เมื่อผู้ร้องเรียนได้ปรับแก้ไขภายในระยะเวลา 3 วันทำการแล้ว มหาวิทยาลัยจะดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- หากไม่สามารถปรับแก้ไขได้ ให้ทำบันทึกเสนอต่ออธิการบดี ภายใน 15 วันทำการ

1.2 ลงทะเบียนในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

การรายงานสรุปข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามคู่มือรายงานผลดำเนินการ 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 ให้ทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณา ภายใน 15 วันทำการ

- กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ยุติเรื่องดังกล่าว

2. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เมื่อมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพิจารณาตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ

ส่วนที่ 16 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.....

รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน

1. ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด เวลา
2. การกระทำความผิด,พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

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



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป มหาวิทยาลัยพะเยา

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

ส่วนที่ 1 หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 2 คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากมหาวิทยาลัย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากมหาวิทยาลัย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์
4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่อาจได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ข้อมูลมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ 5 รายละเอียดวิธีการที่มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไปจะทำการร้องเรียน มีดังนี้

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัยทุกข
 3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 4. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ
- ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1.1 ถึง ข้อที่ 1.4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการร้องเรียนทั่วไป

1. วิธีการเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป

1.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

1.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป



2.1 เสนอด้วยตนเองได้ที่กลุ่มรับเรื่องร้องร้าวร้องทุกข์ งานประสานภารกิจ อธิการบดี สำนักงานอธิการบดี



2.2 ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ 19 หมู่ที่ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000



2.3 เว็บไซต์ www.up@up.ac.th : ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนทั่วไป



2.4 ช่องทางอื่นๆที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ทางโทรศัพท์

ส่วนที่ 7 การรับข้อร้องเรียนทั่วไป

ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งไปรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 8 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

5. ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ 4 ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยาได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่า เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาต่อไปได้ หรือข้อร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และไม่มีมูลตามที่ผู้ร้องเรียนได้กล่าวหา สำนักงานอธิการบดีเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ และยุติเรื่องดังกล่าว ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ ตามของประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 และหนังสือเวียนสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

ส่วนที่ 9 รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา มีขั้นตอนดังนี้

1.1 เสนอข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น

- กรณีเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

- กรณีเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

1.3 แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ
- (2) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (3) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (4) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไปของคณะกรรมการ

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

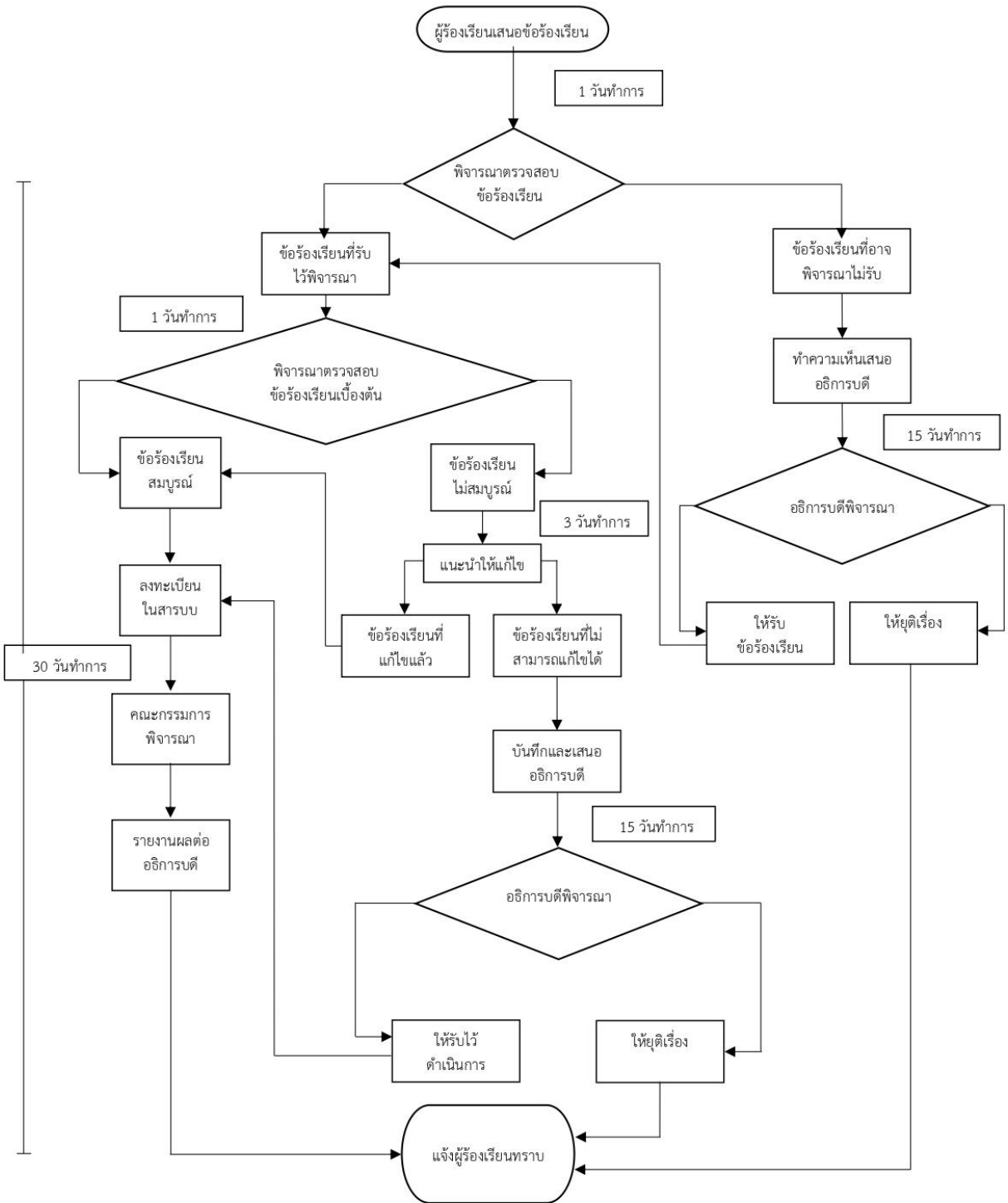
4. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน

เมื่อมหาวิทยาลัยได้พิจารณาผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไปของคณะกรรมการแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ 10 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 11 ขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป



ส่วนที่ 12 การรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั่วไปและการจัดทำข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนทั่วไป เสนอต่อมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

1. รายละเอียดการรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่
 - 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
 - 1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
 - 1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ
2. รายละเอียดข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่
 - 2.1 รายปี
 - 2.2 ราย 6 เดือน
 - 2.3 รายไตรมาส
 - 2.4 รายเดือน
 - 2.5 รายสัปดาห์
 - 2.6 รายวัน

ส่วนที่ 13 ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

1. รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาและข้อร้องเรียน
ที่อาจไม่รับไว้พิจารณา จำนวน 1 วันทำการ
 - 1.1 ข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ
 - กรณีข้อร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาแต่ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ ให้เสนอผู้ร้องเรียน
ปรับแก้ไข ภายใน 3 วันทำการ
 - เมื่อผู้ร้องเรียนได้ปรับแก้ไขภายในระยะเวลา 3 วันทำการแล้ว มหาวิทยาลัย
จะดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ
 - หากไม่สามารถปรับแก้ไขได้ ให้ทำบันทึกเสนอต่ออธิการบดี ภายใน 15 วันทำการ
 - 1.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณาไม่รับไว้พิจารณา ให้ทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัย
พิจารณา ภายใน 15 วันทำการ
 - กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน
ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ
 - กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ยุติเรื่องดังกล่าว
2. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน เมื่อมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพิจารณา
ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียนทราบ

ส่วนที่ 14 แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไป มหาวิทยาลัยพะเยา



แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไป
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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตำแหน่ง.....



ที่ นร 0206/ว ๒ / 8

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กท 10300

๒5 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
 2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0208.3/9125
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2541
 3. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580
ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2541
 4. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565
ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2540

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายก
รัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย 1

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายก
รัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ
การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมา
นานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุง
แก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ใน

/ฉบับเดียว ...

ฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ
3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร
4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน
5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 จึงขอเสนอคณะกรรมการพิจารณาต่อไป ความละเอียดครบถ้วนตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ลงมติว่า

1. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะกรรมการเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2496 เรื่อง ระเบียบการสอบสวน เรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะกรรมการเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง 3 ฉบับ

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ 5 เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือ ความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น” และ ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ ในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะกรรมการ

25 S.A. 2541

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. 2801445

โทรสาร 2801446, 2824045