

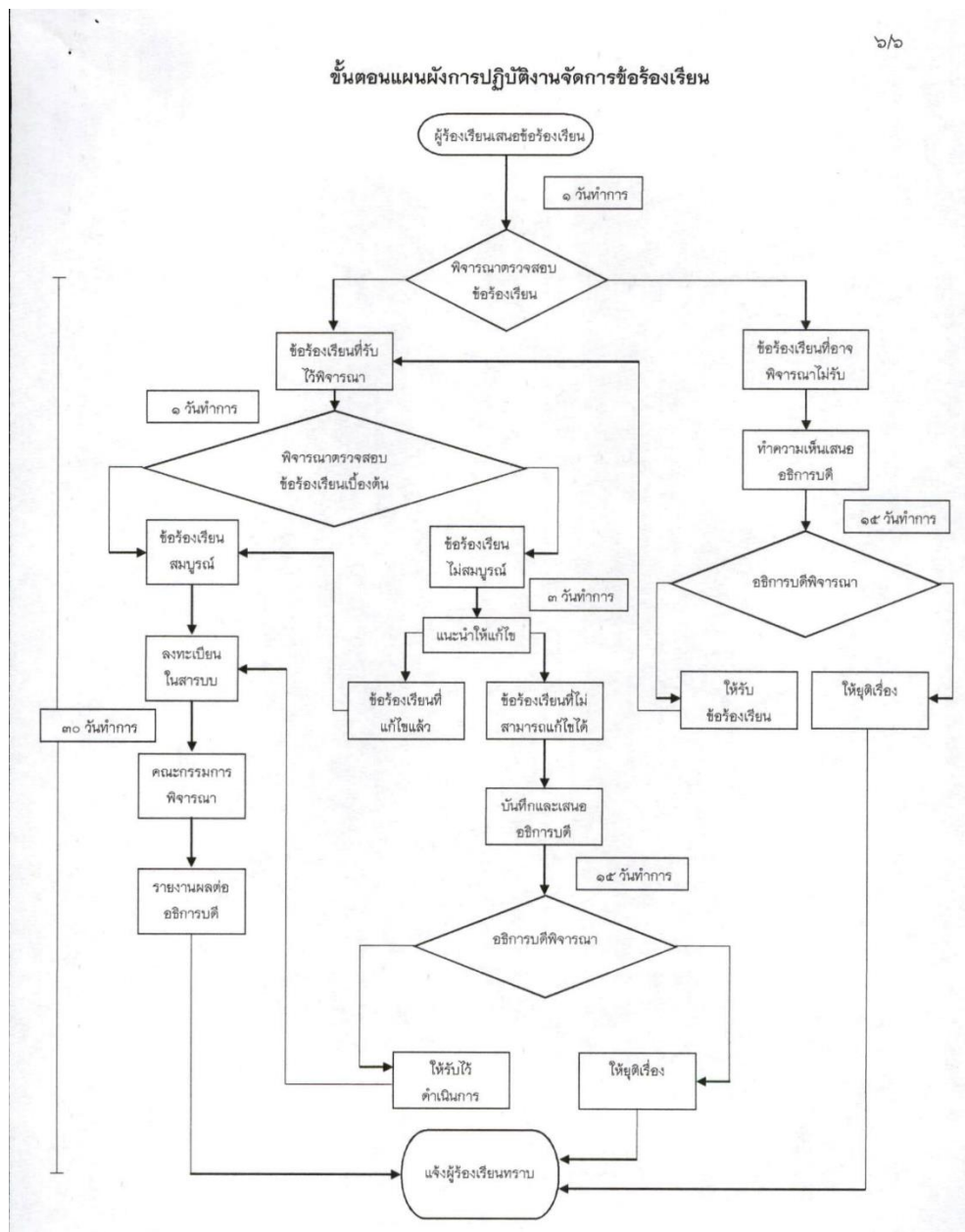


แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ปรับปรุงเมื่อ : 8 มีนาคม พ.ศ.2567

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา**

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เปิดรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ [ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน](#) โดยกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยานั้น เป็นไปตาม [ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562](#) โดยมีกระบวนการดังนี้



ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีการปฏิบัติงานสอดคล้องเป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เรื่องราว การรวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บังคับบัญชาของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ตามลำดับขั้น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการต่อไป

คำจำกัดความ

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ หรือมีความจำเป็นต้องให้คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น ร้องเรียน บุคลากรหรือหน่วยงานร้องเรียนการให้บริการ/การดำเนินงาน ร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เป็นต้น

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการหรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความ

ความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ หรือมีความจำเป็นต้องให้คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็นชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

"คณบดี" หมายความว่า คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา

"ผู้ที่ได้รับมอบหมาย" หมายความว่า พนักงานคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์
4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ 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 หรือผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนการร้องเรียน

1. รายละเอียดในข้อร้องเรียน ต้องมีรายการดังต่อไปนี้
 - 1.1 ชื่อ-ชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือผู้ทำการแทน ที่สามารถติดต่อกลับได้
 - 1.2 ชื่อ-ชื่อสกุลของบุคคลหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นธรรม / กระทำการให้เกิดความเดือดร้อน / หรือเป็นผู้ละเมิดสิทธิ
 - 1.3 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัยทุกซ์
 - 1.4 ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - 1.5 ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ขอร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ คณบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้น ให้ถูกต้อง เว้นแต่ ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอนั้น ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำขอร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจาให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมทั้งให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน

กรณีการรับขอร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

2. วิธีการเสนอขอร้องเรียน

2.1 ผู้ร้องเรียนเสนอขอร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

2.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอขอร้องเรียนแทนก็ได้

3. ช่องทางการเสนอขอร้องเรียนของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

3.1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 ม.2 ต.แม่กา อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา

3.2 ติดต่อสายตรงต่อคณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.3 ติดต่อทางหมายเลขโทรศัพท์ : 054-466666

ต่อ 1312 คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

1305 หัวหน้าสำนักงานคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

1304 งานธุรการ

3.4 ติดต่อทางเว็บไซต์หลักคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา:

<https://spss.up.ac.th/>

3.5 ติดต่อทาง Facebook คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ :

<https://www.facebook.com/spss.up.ac.th>

3.6 ติดต่อทางไปรษณีย์: คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ 2

ต.แม่กา อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา 56000

การรับข้อร้องเรียน

ให้ คณบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ https://spss.up.ac.th/page/froms_001 ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
 3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
 5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง)
- อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ (4) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อ คณบดี เพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อคณบดีเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ คณบดี หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) คณบดี เป็นประธานกรรมการ
- (2) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (3) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (4) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้ คณบดีทราบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อคณบดีทราบ เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562



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

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

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตำแหน่ง.....