

แนวปฏิบัติการจัดการการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนงาน

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ 2569

1. หลักการและเหตุผล

จากการที่มหาวิทยาลัยออกประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 และแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยดังกล่าว ได้มีแนวทางกรณีการเสนอเรื่องร้องเรียนที่ส่วนงาน จึงมีความจำเป็นที่ส่วนงานจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวปฏิบัติของส่วนงานที่สอดคล้องตามแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนดในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นมาตรฐานให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสมีคุณธรรม จริยธรรม และสร้างความเข้าใจในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีมีการเสนอเรื่องร้องเรียนที่ส่วนงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอนะติชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติภารกิจของ มหาวิทยาลัยพะเยาและคณะได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความคิดเห็น เสนอนะติชม หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัยพะเยาและคณะจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอนะติชม ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

3. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับการเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัยพะเยา

“เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่น เชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิด ต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยาหรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัยพะเยา

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยาพ.ศ. 2553 และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานภายในส่วนงานที่มีการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานนั้นด้วย

“หน่วยจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการกองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา

4. ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในมหาวิทยาลัย
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมเนียม จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรม ของมหาวิทยาลัย

5. ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ที่พบเห็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมนูญ ธรรมเนียม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรมของมหาวิทยาลัยพะเยา หรือการทุจริตภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

6. วิธีการที่ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

6.1 ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
- 2) ต้องระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้ของผู้ร้องเรียน
- 3) ระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด (ผู้ถูกร้องเรียน)
- 4) ผู้ร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ได้แก่
 - (๑) ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด
 - (๒) การกระทำความผิด, พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- 5) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 6) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องครบถ้วน เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นให้ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัยอาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1) ถึงข้อที่ 6) ก็ได้

7. ช่องทางข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ กรณีเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนงาน (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถ ใช้ช่องทางการติดต่อเพื่อส่งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังมหาวิทยาลัยและคณะ กรณีเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนงาน จึงได้กำหนดช่องทางดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	สถานที่ติดต่อ
1	ยื่นด้วยตนเอง	ฝ่ายบริหารงานบุคคล งานบูรณาการพันธกิจ วิจัย และบริการวิชาการ สำนักงานคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์
2	ทางไปรษณีย์	ฝ่ายบริหารงานบุคคล งานบูรณาการพันธกิจ วิจัย และบริการวิชาการ สำนักงานคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
3	ทางโทรศัพท์	0 5446 6666 ต่อ 3358
4	เว็บไซต์ส่วนงาน	safa@up.ac.th

8. ขอร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้ดำเนินการพิจารณาได้ ดังนี้

- 1) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์
- 2) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- 3) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 4) ขอร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.)
- 5) ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย
- 6) ขอร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว เว้นแต่ขอร้องเรียนที่เป็นการกระทำความผิด ทางอาญาที่มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- 7) ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี แวดล้อมขัดแย้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาให้รับขอร้องเรียนตาม (7) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

9. ขั้นตอนและวิธีการจัดการขอร้องเรียนทั่วไป กรณีการเสนอขอร้องเรียนที่ส่วนงาน

(คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

1. กรณีการเสนอขอร้องเรียนที่ส่วนงาน (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์) ผ่านช่องทางการร้องเรียนตามข้อ 7 ให้ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการขอร้องเรียน กองกฎหมาย มหาวิทยาลัย
2. กรณีหน่วยจัดการขอร้องเรียนพิจารณาเห็นว่าเป็นขอร้องเรียนทั่วไป ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหมายให้หน่วยจัดการขอร้องเรียน หรือส่วนงานที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลสรุปข้อเท็จจริงพร้อมทั้งความเห็นต่อมหาวิทยาลัย โดยกำหนดเวลาในการดำเนินงานภายใน 15 วัน ทำการ

10. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

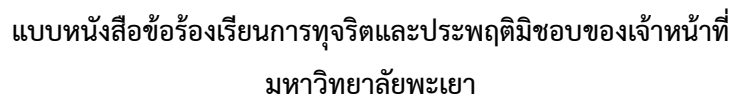
กระบวนการจัดการจัดเป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงชีวิต ร่างกาย ความปลอดภัยของบุคคลดังกล่าว

11. ผู้รับผิดชอบ

งานบูรณาการพันธกิจ วิจัย และบริการวิชาการ ฝ่ายบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

หมายเหตุ

- กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยจัดการซื้อร้องเรียน
กองกฎหมาย เป็นไปตามแนวปฏิบัติการจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มหาวิทยาลัยพะเยา

[illegible]

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตำแหน่ง.....

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

