



**แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา**

TEAM

SUCCESS



คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
<http://www.libarts.up.ac.th>

คำนำ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มุ่งมั่นในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใสและยึดหลักธรรมาภิบาลในทุกระดับของการดำเนินงาน รวมถึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเป็นแบบอย่างในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการต่อต้านการทุจริตและการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงาน

การจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนในคณะมีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องมีช่องทางในการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนอย่างปลอดภัย พร้อมทั้งได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเหมาะสม และมีมาตรฐาน โดยกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนในการรับเรื่อง การตรวจสอบ และการรายงานผล แนวปฏิบัตินี้ยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของคณะศิลปศาสตร์ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล อันเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส

คณะศิลปศาสตร์

สารบัญ

หน้าที่

- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์	๒
- ประโยชน์ที่ได้รับ	๒
- คำจำกัดความ	๒
- ขั้นตอนการร้องเรียน และข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนควรทราบ	๓
- ช่องทางการร้องเรียน	๔
- ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
- ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
- ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๕
ภาคผนวก	



แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

๑. หลักการและเหตุผล

ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาสังคมไทยให้มีความโปร่งใสและปลอดทุจริต การสร้างมาตรการและกลไกในการป้องกันและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตถือเป็นหนึ่งในแนวทางที่สำคัญ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีบทบาทในการสนับสนุนยุทธศาสตร์นี้ โดยมุ่งเน้นการสร้างและบ่มเพาะวัฒนธรรมที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกระบวนการทำงาน ภาครัฐต้องมี ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกระดับมีวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่มในสังคมให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตโดยกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องได้รับสนับสนุนการมีส่วนร่วมให้เป็น เครือข่ายเฝ้าระวัง สอดส่อง และแจ้งเบาะแสการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส เรื่องการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้จะได้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการ เสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการและกลไกป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาในระยะ ๒๐ ปี โดยใช้ดัชนีการรับรู้การทุจริต ที่มุ่งเน้นสู่การให้ประเทศไทยมีอันดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตในปี พ.ศ. ๒๕๘๐ ให้มีอันดับ ๑ ใน ๒๐ ของโลก

มหาวิทยาลัยพะเยาในฐานะสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้และ เสริมสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีหน้าที่ไม่เพียงแต่ในการให้การศึกษาเท่านั้น แต่ยังมี บทบาทสำคัญในการเป็นแบบอย่างของการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษามี จิตสำนึกในการปฏิบัติงานและดำรงตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สอดคล้องกับค่านิยมและจริยธรรมที่ดี

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้เล็งเห็นความสำคัญของการสร้างช่องทางและ ระบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ไม่เหมาะสมสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยสะดวก ระบบนี้จะช่วยสร้างช่องทางให้บุคลากร นักศึกษา และประชาชนที่เกี่ยวข้อง ได้มีโอกาสใน การแสดงความคิดเห็นและแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบได้อย่างมั่นใจว่า ข้อมูลที่ให้จะได้รับการคุ้มครองอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ เพื่อให้การดำเนินงานในคณะศิลป-

ศาสตร์เป็นไปตามเป้าหมายด้านความโปร่งใสและความซื่อสัตย์สุจริต การจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่ยึดหลักคุณธรรมในองค์กร แต่ยังเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงาน สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอกที่รับบริการจากคณะศิลปศาสตร์

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติกระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ และเพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๓. เป็นช่องทางให้บุคคลภายนอกและ/หรือผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน

๔. เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบขั้นตอน วิธีการดำเนินการในการรับเรื่องร้องเรียน และเพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความมั่นใจว่าเรื่องร้องเรียนได้รับการดำเนินการ และเป็นความลับ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไข ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. คณะศิลปศาสตร์มีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๔. คำจำกัดความ

“บุคลากร” หมายความว่า บุคลากร ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของคณะศิลปศาสตร์

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งเตือน ดำเนินการตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวัน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ประเด็นการร้องเรียนหรือให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบของบุคลากรในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนจนประชาชนทั่วไปที่รับทราบ ทราบเบาะแส ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกได้รับการละเว้นจากการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนการร้องเรียน และข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนควรทราบ

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ระบุชื่อเต็มของผู้ถูกกล่าวหา รวมถึงตำแหน่งและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อความชัดเจนและง่ายต่อการตรวจสอบ

๑.๒ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ควรระบุวันที่และเวลาที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น หรือช่วงเวลาโดยประมาณหากไม่สามารถระบุได้แน่ชัด

๑.๓ การกระทำหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ อธิบายรายละเอียด อาทิ เช่น

- การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจในทางที่ผิด
- การละเลยหรือเพิกเฉยต่อหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ลักษณะการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวหรือให้ประโยชน์แก่ผู้อื่นอย่างไม่เหมาะสม
- พยานบุคคลหรือพยานเอกสารที่
- ภาพถ่าย วิดีโอ หรือหลักฐานอื่น ๆ ที่แสดงถึงการกระทำความผิด

๑.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๑.๕ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคลที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหา (ถ้ามี)

๒. กรณีการร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คณะฯ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐานปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา หากข้อร้องเรียนไม่มีรายการตามข้อ ๑

ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนเข้าพบเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องร้องเรียนโดยตรงด้วยตนเองที่ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

๒. ทาง E-mail : ckaweera.sut@gmail.com

๓. ทางเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ (สายตรงคนปกติ) และช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (<http://www.libarts.up.ac.th>)

๔. ทางไปรษณีย์ : ส่งรายละเอียดการร้องเรียนมาที่ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐ ประทับหน้าซองจดหมายหรือเอกสาร “ลับ”

ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียน: เมื่อคณะศิลปศาสตร์ได้รับข้อร้องเรียน จะนำเสนอคนปกติคณะศิลปศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากเป็น “ลับ” คนปกรับทราบเรื่องและพิจารณามอบรองคนปกติ ผู้ช่วยคนปกติที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานเบื้องต้นเพื่อประเมินเอกสาร ความถูกต้อง/ครบถ้วนของเอกสารและข้อร้องเรียน/ข้อกล่าวหา รวมถึงวิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรง

๑.๑ กรณีข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการได้ตามระบบและไม่รุนแรง ไม่เกิดความเสียหายให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง (ภายใน ๕ วันทำการ) และยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ (ภายใน ๕ วันทำการ) รายงานผลให้หัวหน้าส่วนงานทราบ

๑.๒ กรณีข้อร้องเรียนก่อนให้เกิดความเสียหาย มีมูลความผิดวินัย หรือผิดจรรยาบรรณ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนข้อ ๒

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงจะเรียกผู้ถูกร้อง ผู้ร้อง และพยานมาชี้แจงหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ

๓. พิจารณาผลและดำเนินการตามประกาศ ระเบียบและข้อบังคับ: เมื่อสอบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น คณะกรรมการจะสรุปผลการพิจารณาและเสนอแนวทางการดำเนินการ เช่น การแจ้งเตือน การลงโทษต่อหัวหน้าส่วนงาน (คนปกติ) หากพบการกระทำความผิด (ขั้นตอนที่ ๒ และ ๓ ดำเนินการภายใน ๑๐ วันทำการ) และในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้คณะฯจะส่งต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาและดำเนินการ

5. แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการภายใน ๑๐ วันทำการ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หน่วยกรเจ้าหน้าที่ งานบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

- ขั้นตอนการรับเรื่องและตรวจสอบเบื้องต้น: ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน
- ขั้นตอนการสอบสวนและพิจารณาข้อเท็จจริง: ดำเนินการภายใน ๑๐ วันทำการ โดยอาจขยายเวลาได้หากมีเหตุผลสมควร โดยต้องแจ้งผู้ร้องให้ทราบล่วงหน้า
- ขั้นตอนการสรุปผลและแจ้งผู้ร้อง: ภายหลังจากการพิจารณาข้อเท็จจริง คณะกรรมการจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

1. ติดต่อด้วยตนเอง

ณ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



คณะศิลปศาสตร์

2. ทาง E-mail :

ckaweera.sut@gmail.com



3. ผ่านระบบ Internet

Web site คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา (สายตรงคนบตี)

<http://www.libarts.up.ac.th> และ
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



4. ทางไปรษณีย์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง
พะเยา จังหวัดพะเยา 56000



แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา





TEAM

SUCCESS

**STOP
CORRUPTION**