



วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา  
School of Education University of Phayao

# แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา





แนวปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
วิทยาลัยการศึกษา  
มหาวิทยาลัยพะเยา



## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยานี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา และเกิดความรวดเร็วและผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

ฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กร

วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

## สารบัญ

ส่วนที่	เรื่อง	หน้า
1	หลักการและเหตุผล	1
2	วัตถุประสงค์	1
3	คำจำกัดความ	1
4	หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5	ประเภทข้อร้องเรียน	2
6	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	2
7	ช่องทางการร้องเรียน	3
8	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	3
9	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)	4
10	ผังกระบวนการ (Work Flow)	6
11	หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7

## 1. หลักการและเหตุผล

วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบ แนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

## 3. คำจำกัดความ

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

คณบดีและผู้บริหารปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต : เร่งรัด กำกับ ติดตามและตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน : วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม เพื่อเสนอต่อคณบดี

## 5. ประเภทข้อร้องเรียน

- 1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการนำข้อมูลภายในไปเปิดเผยเพื่อรับสิ่งตอบแทน
- 2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการนำทรัพย์สินของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยาไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- 3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณ
- 5) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

## 6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- 1) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในประเภทข้อร้องเรียนตามที่วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยากำหนด
- 2) ต้องกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ทำเป็นหนังสือ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้
  - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
  - วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
  - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการเกี่ยวกับการทุจริตของบุคลากร/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ และระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
    - ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือข้อความสุภาพ
    - ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- 3) กรณีไม่รับไว้พิจารณา
  - ข้อร้องเรียนเป็นบัตรสนท่
  - ข้อร้องเรียนไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ/ผู้ร้องเรียนไม่ลงลายมือชื่อ
    - เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน/บุคลากร
    - เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากรวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
    - เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 4) คำร้องเรียนใดที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของคณบดีว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## 7. ช่องทางการร้องเรียน

มี 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางการร้องเรียน	การตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา	ทุกวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ วิทยาลัยการศึกษา <a href="http://www.se.up.ac.th">http://www.se.up.ac.th</a> - สายตรงคนบดี <a href="http://www.se.up.ac.th/se/dean.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/dean.aspx</a> - ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต <a href="http://www.se.up.ac.th/se/ComplaintForm.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/ComplaintForm.aspx</a> - ช่องทางรับฟังความคิดเห็น <a href="http://www.se.up.ac.th/se/ChannelsForm.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/ChannelsForm.aspx</a> - ช่องทางถาม – ตอบ <a href="http://www.se.up.ac.th/se/Intro_QandA.aspx">http://www.se.up.ac.th/se/Intro_QandA.aspx</a>	ทุกวันทำการ	
ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทร 054-6466-666 ต่อ 1382	ทุกวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ช่องทางที่ 4 ร้องเรียนผ่านทาง Messenger Facebook วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา <a href="https://www.facebook.com/SchoolOfEducationUP">https://www.facebook.com/SchoolOfEducationUP</a>	ทุกวันทำการ	
ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000	ทุกวันทำการ	

## 8. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. งานบุคคลหรือบุคลากรผู้เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และจัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าสำนักงาน วิทยาลัยการศึกษา
2. หัวหน้าสำนักงาน วิทยาลัยการศึกษาแจ้งรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และคณบดี ตามลำดับ
3. **กรณีไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน** ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบกรณีเรื่องร้องเรียนยุติโดยไม่ต้องดำเนินการต่อ และรายงานผลเรื่องที่ยุติ ต่อรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และคณบดี ทราบตามลำดับ
4. **กรณีมีมูลตามข้อร้องเรียน**
  - 4.1 คณบดีและ/หรือ รองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  - 4.2 คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
  - 4.3 คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และคณบดี ตามลำดับ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป
  - 4.4 แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
5. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน เสนอต่อคณบดีวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

## 9. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

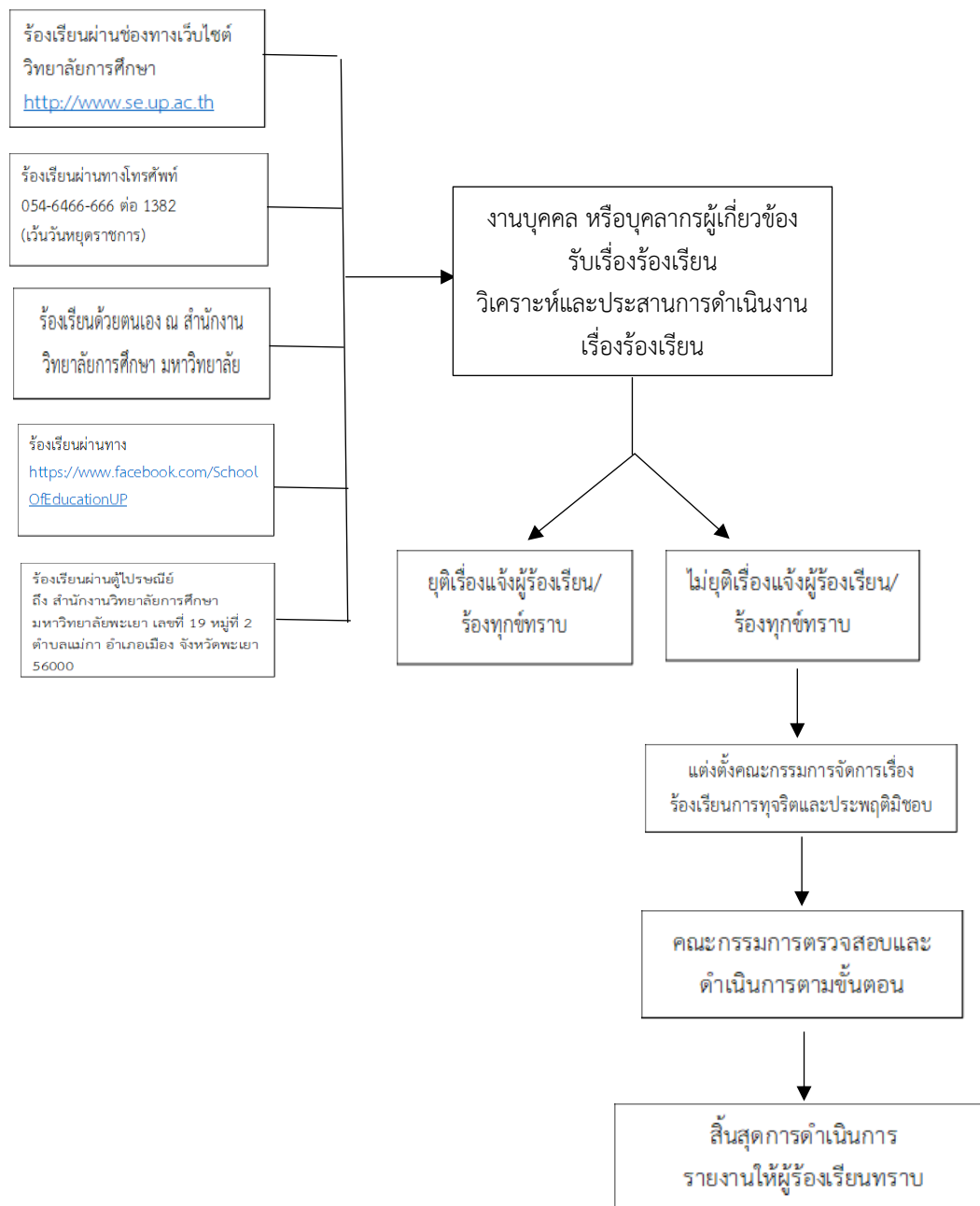
ประเมินการจัดการข้อร้องเรียนทุกเดือน โดยหัวหน้าสำนักงานวิทยาลัยการศึกษา

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. งานบุคคล หรือบุคลากรผู้เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และจัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าสำนักงาน วิทยาลัยการศึกษา	ร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนที่จัดทำหนังสือเสนอหัวหน้าสำนักงานวิทยาลัยการศึกษาได้ถูกต้อง	1-2 วัน	ฝ่ายบริหาร และพัฒนาคุณภาพองค์กร
2. หัวหน้าสำนักงาน วิทยาลัยการศึกษาแจ้งรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และคณบดี ตามลำดับ	-	1-2 วัน นับถัดจากข้อ 1	ฝ่ายบริหาร และพัฒนาคุณภาพองค์กร
3. กรณีไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบกรณีเรื่องร้องเรียนยุติโดยไม่ต้องดำเนินการต่อ และรายงานผลเรื่องที่ยุติ ต่อรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และคณบดี ทราบตามลำดับ	ร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	1-2 วัน นับถัดจากข้อ 2	ฝ่ายบริหาร และพัฒนาคุณภาพองค์กร



4. กรณีมีมูลตามข้อร้องเรียน			
4.1 คณบดีและ/หรือ รองคณบดี ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนได้ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบตามเวลาที่ กำหนด	1-7 วัน นับถัดจากข้อ 3	ฝ่ายบริหาร และพัฒนา คุณภาพ องค์กร
4.2 คณะกรรมการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนได้ ดำเนินการจัดการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนตามเวลาที่กำหนด	1-7 วัน นับถัดจากข้อ 4.1	ฝ่ายบริหาร และพัฒนา คุณภาพ องค์กร
4.3 คณะกรรมการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ชอบรายงานผลการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนต่อรองคณบดีฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง และคณบดี ตามลำดับ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่ เกี่ยวข้องต่อไป	ร้อยละ 80 ของรายงาน เรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการ ตามขั้นตอนตามเวลาที่กำหนด	1-15 วัน นับถัดจากข้อ 4.2	ฝ่ายบริหาร และพัฒนา คุณภาพ องค์กร
4.4 แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	ร้อยละ 80 ของเรื่อง ร้องเรียนที่สามารถ แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่ กำหนด	1-2 วัน นับถัดจากข้อ 4.3	ฝ่ายบริหาร และพัฒนา คุณภาพ องค์กร
5. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และ รายงานผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน เสนอต่อคณบดีวิทยาลัย การศึกษา	ร้อยละ 100 ของเรื่องรายงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน เสนอต่อ คณบดีวิทยาลัยการศึกษา	รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ตาม ปิงบประมาณ	ฝ่ายบริหาร และพัฒนา คุณภาพ องค์กร

## 10. ผังกระบวนการ (Work Flow)



## 11. หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

\*ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ.....

\*เบอร์โทรศัพท์..... E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

.....

.....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ : 1. กรุณากรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง

2. ข้อมูล \* จะถูกเก็บเป็นความลับ

