



มหาวิทยาลัยพะเยา  
UNIVERSITY OF PHAYAO

# แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ



กองคลัง  
มหาวิทยาลัยพะเยา

## คำนำ

กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานภายใน กองคลัง ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลัง สอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการ ขั้นตอนที่จะทำการร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียน รวมถึงแผนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ

กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ไม่มากนัก

กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา

# สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผลการจัดการห้องเรียน	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ประเภทห้องเรียน	1
ขั้นตอนการร้งเรียน	2
การดำเนินการพิจารณาห้องเรียน	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการห้องเรียน	5
แผนการปฏิบัติงานการจัดการห้องเรียนการทุจริต	6
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	

## 1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในของกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง

ดังนั้น จึงต้องจัดวางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีชัดเจน ชัดตรง สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และวิธีการดำเนินการให้มีความโปร่งใสในทุกขั้นตอน ดำเนินการ

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและมี มาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาข้อ ร้องเรียน ให้แก่ผู้ร้องเรียน

2.3 เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างเป็นธรรม

## 3. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองคลัง หรือมีความจำเป็นต้องให้ กองคลัง ช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามขอข้อมูลจากกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการจากกองคลัง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจน ประชาชนทั่วไป ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวก จากการปฏิบัติงานของกองคลัง

## 4. ประเภทข้อร้องเรียน

4.1 ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความ เดือดร้อนเสียหาย

4.2 ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา

4.3 ขอร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้กองคลัง ช่วยเหลือ

4.4 ขอร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูล กองคลัง

มหาวิทยาลัยพะเยา

## 5. ขั้นตอนการร้องเรียน

5.1 ขอร้องเรียนต้องมีรายการดังนี้

5.1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

5.1.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

5.1.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

5.1.4 ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ ทั้งนี้ ขอร้องเรียนใดมีรายการ ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้ผู้ดำเนินการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำ แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ขอร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำขอร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียน จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 และวัน เดือน ปี ที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการรับขอร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรก ที่จะทำให้ได้

5.2 วิธีการเสนอขอร้องเรียน

5.2.1 ผู้ร้องเรียนเสนอขอร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุ จำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

5.2.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุ อื่นผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอขอร้องเรียนแทนก็ได้

5.3 ช่องทางการเสนอขอร้องเรียนของกองคลัง

5.3.1 เสนอด้วยตนเองได้ที่กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา รับเรื่องร้องทุกข์

5.3.2 ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ มหาวิทยาลัยพะเยา กองคลัง 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

5.3.3 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอีเมล [upfinance@up.ac.th](mailto:upfinance@up.ac.th)

5.3.4 ทางช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านเว็บไซต์กองคลัง มหาวิทยาลัย

พะเยา

5.3.5 ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ 054 466666 ต่อ 1050 – 1057

#### 5.4 การรับข้อร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียนในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

#### 5.5 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

5.5.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

5.5.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

5.5.3 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

5.5.4 ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

5.5.5 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

ข้อร้องเรียนตามข้อ (4) กองคลัง พิจารณาเบื้องต้นแล้วไม่สามารถพิจารณาได้ เสนอสำนักงานอธิการบดี ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณา จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 6. การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

#### 6.1 การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองคลังหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้ และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

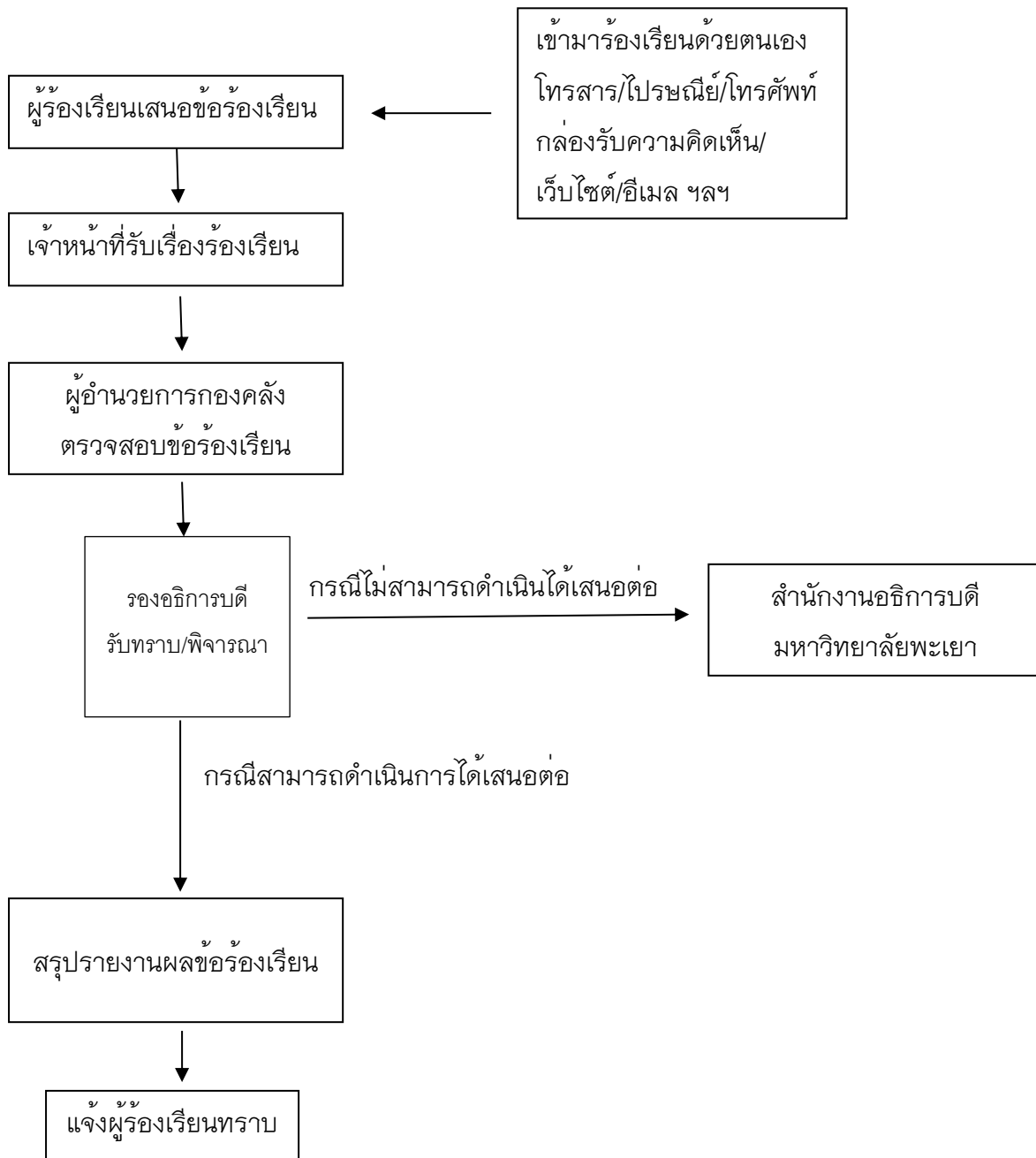
## 6.2 การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

### 6.2.1 กรณีมีข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่กองคลังสามารถพิจารณาดำเนินการได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อทราบต่อไป
2. ข้อร้องเรียนที่กองคลัง ไม่สามารถพิจารณาดำเนินการได้เสนอเรื่องไปยังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพิจารณาต่อไป
3. เมื่อดำเนินการตามข้อ 1 และข้อ 2 เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

6.2.2 กรณีมีข้อร้องเรียนตามข้อ 6.2.1 เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ และกรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ให้อธิการบดีทราบต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
หน่วยงานกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา





รายละเอียดช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สามารถแจ้งผ่านช่องทาง [https://finance.up.ac.th/V2/Contact\\_Appeal.aspx](https://finance.up.ac.th/V2/Contact_Appeal.aspx)

หน้าหลัก / ติดต่อ/ร้องเรียน / ช่องทางการร้องเรียน



## แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑ แนวทางปฏิบัติการจัดการ การร้องเรียนกรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับและไม่ถูกเปิดเผย และข้อมูลของท่านจะถูกส่งไปยัง E-mail ของผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น เพื่อดำเนินการต่อไป

#### คำแนะนำการร้องเรียน ควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนด ดังนี้

- ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล, E-Mail, หัวเรื่องและรายละเอียด ของผู้ส่งให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการยืนยันข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ เพื่อรายงานผลกลับไปยังท่านต่อไป
- สำหรับข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด
- กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ-สกุลจริง หรือข้อมูลติดต่อ ถือเป็น "บัตรสมเพ่ห์" ซึ่งหากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ กองคลังอาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

ชื่อ-นามสกุล

อีเมล

หัวเรื่อง

รายละเอียด

ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ



reCAPTCHA

www.google.com/recaptcha

ส่งข้อความ →

แผนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
หน่วยงานกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ช่องทาง	การตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน	แจ้งการพิจารณา ข้อร้องเรียน	สรุปผลการร้องเรียน	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
1. มาร้องเรียนด้วยตนเองที่กองคลัง 2. ทางไปรษณีย์ 3. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : <a href="mailto:upfinance@up.ac.th">upfinance@up.ac.th</a> 4. ร้องเรียนการทุจริตผ่านเว็บไซต์ กองคลัง 5. ช่องทางอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์/โทรสาร ฯลฯ	1. ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน 2. ทุกวัน 3. ทุกวัน 4. ทุกวัน 5. ทุกวัน	1. ภายใน 1 วันทำการ 2. ภายใน 1 วันทำการ 3. ภายใน 1 วันทำการ 4. ภายใน 1 วันทำการ 5. ภายใน 1 วันทำการ	1. กรณีกองคลังสามารถพิจารณาและ ดำเนินการได้จะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หลังจากรับเรื่องร้องเรียนทราบหลังจาก รับร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ 2. กรณีกองคลังไม่สามารถพิจารณา ดำเนินการได้ เสนอต่อสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา และ ประสานแจ้งผู้ร้องเรียนทราบหลังจาก รับเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ	สรุปผลการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน	งานธุรการและ พัฒนาระบบ



มหาวิทยาลัยพะเยา  
UNIVERSITY OF PHAYAO



กองคลัง  
มหาวิทยาลัยพะเยา