



แนวปฏิบัติคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในของคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ

๒.๒ เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานภายนอกและผู้รับบริการ

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหา

๓. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ หรือมีความจำเป็นต้องให้คณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลจากคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

“ทุจริต” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑) หมายถึง “เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น”

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการจากคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

๔. ประเภทข้อร้องเรียน

- ๔.๑ การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ปฏิบัติงาน
- ๔.๒ เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
- ๔.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

๕. ขั้นตอนการร้องเรียน

- ๕.๑ ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้
 - ๕.๑.๑ ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - ๕.๑.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือคำขอรับการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ตามสมควร
 - ๕.๑.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - ๕.๑.๔ ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
ผู้ร้องเรียนจะเสนอข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด
- ๕.๒ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้
 - ๕.๒.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน (BCA_ITA_๐๐๑) ได้ที่เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ www.bca.up.ac.th หรือตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป (UP ๑) สำหรับนิสิต
 - ๕.๒.๒ ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐
 - ๕.๒.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Email: bca@up.ac.th
 - ๕.๒.๔ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางเว็บไซต์คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา www.bca.up.ac.th/report-fraud.aspx
- ๕.๓ การรับข้อร้องเรียน คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน โดยการรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับเรื่องและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน
กรณีได้รับข้อร้องเรียนที่ส่งมาทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน หรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
- ๕.๔ ข้อร้องเรียนที่อาจพิจารณาไม่รับไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้
 - ๕.๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ๕.๔.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - ๕.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๕.๔ เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

๕.๕.๕ ขั้วร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ขั้วร้องเรียนตามข้อ ๕.๕.๔ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ อาจจะพิจารณาไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๖. การดำเนินการพิจารณาขั้วร้องเรียน

๖.๑ ให้คณะกรรมการพิจารณาขั้วร้องเรียนที่คณะได้มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณาขั้วร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาขั้วร้องเรียน แสวงหาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับขั้วร้องเรียน พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยอาจเชิญบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลเบื้องต้น และหรือขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งเอกสารหรือหลักฐานใดที่อยู่ในความครอบครองมายังคณะกรรมการ และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมเสนอความเห็นต่อคณบดีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๖.๒ กรณีคณบดีพิจารณาให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นต่อคณบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้คณบดีรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังมหาวิทยาลัยต่อไป

๖.๓ ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการต่อขั้วร้องเรียน ที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับขั้วร้องเรียน

๖.๔ ให้คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อทราบ

ทั้งนี้ ในกรณีที่มิมีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ ให้คณบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป


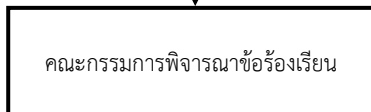
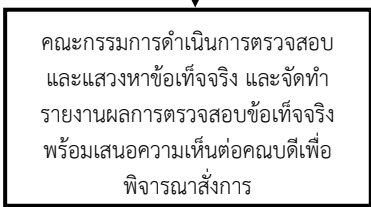
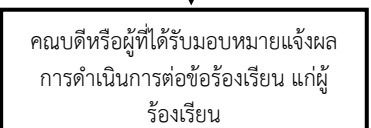


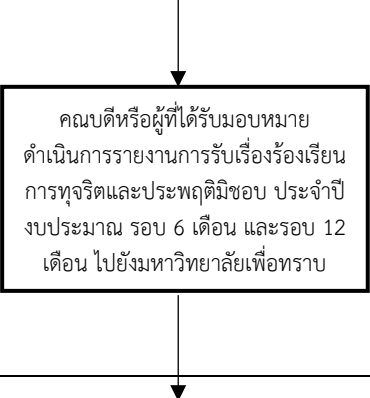

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภักดีพินิจ)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

| ที่ | วิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ | รายละเอียดงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ค่าธรรมเนียม | ระยะเวลา |
|-----|---|---|---|-------------------|-------------------|
| 1 |  | รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางตามที่คณะได้กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติฯ | แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน (BCA_ITA_001) หรือ แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป (UP 1) สำหรับ นิสิต หรือรายละเอียดตามจดหมาย หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน | ไม่มีค่าธรรมเนียม | |
| 2 |  | ขั้นตอนที่ 1 ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนที่คณะได้มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียน แสวงหาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยอาจเชิญบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลเบื้องต้น และหรือขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งเอกสารหรือหลักฐานใดที่อยู่ในความครอบครองมายังคณะกรรมการ และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมเสนอความเห็นต่อคณะดีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป | หนังสือการร้องเรียน | ไม่มีค่าธรรมเนียม | 1 – 5 วันทำการ |
| 3 |  | ขั้นตอนที่ 2 กรณีคณะดีพิจารณาให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริง และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นต่อคณะดีเพื่อพิจารณาสั่งการ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้คณะดีรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังมหาวิทยาลัยต่อไป | | ไม่มีค่าธรรมเนียม | 1 – 5 วันทำการ |
| 4 |  | ขั้นตอนที่ 3 ให้คณะดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ | | ไม่มีค่าธรรมเนียม | 1-3 วันทำการ |

| ที่ | วิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ | รายละเอียดงาน | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ค่าธรรมเนียม | ระยะเวลา |
|-----|---|---|--|-------------------|-----------------|
| | | ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน | | | |
| 5 | <div style="text-align: center;">  <p>↓</p> <p>↓</p> </div> <p>คนบติหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการรายงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี งบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อทราบ</p> | <p>ขั้นตอนที่ 4 ให้คนบติหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรายงานการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี งบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ไปยัง มหาวิทยาลัยเพื่อทราบ</p> | รายงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน | ไม่มีค่าธรรมเนียม | 1-3 วันทำการ |
| 6 | <div style="text-align: center;">  </div> <p>สิ้นสุด</p> | | | | |