

# แนวปฏิบัติ

## การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะทันตแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยพะเยา

### ติดต่อ

0-5446-6666 ต่อ 4890  
<https://dentistry.up.ac.th/>

จัดทำโดย  
งานแผนงาน  
คณะทันตแพทยศาสตร์

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

### หลักการและเหตุผล

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการอย่าง มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

### คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัย

“เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดปล่อยทุกข์ หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

“คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์” หมายความว่า คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

### ประเภทเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
2. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
3. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. เรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์

### ผู้มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือ ผู้ที่ได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือ ผู้ที่อาจได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือ ผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือ ผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือ ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

### รายละเอียดวิธีการที่ผู้มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะทำการร้องเรียน มีดังนี้

1. ชื่อ-นามสกุลของผู้ร้องเรียน
2. ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
3. E-mail ของผู้ร้องเรียน
4. ชื่อ-นามสกุล และตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ (ผู้ถูกร้องเรียน)

5. ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด (ผู้ถูกร้องเรียน)

6. รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ได้แก่

6.1 ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด

6.2 การกระทำความผิด, พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่

7. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

8. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้คนบตี คณะทันตแพทยศาสตร์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม คำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องเว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อ คนบตี คณะทันตแพทยศาสตร์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ <https://dentistry.up.ac.th/> กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจา ไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8 และ วันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

กรณีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://dentistry.up.ac.th/> ให้ผู้ร้องเรียน ระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 7

### **ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่**

1. วิธีการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่

1.1 ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือทางไปรษณีย์ หรือ กรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยก็ได้

1.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียน จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

2. ช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่

2.1 เสนอด้วยตนเองได้ที่กลุ่มรับเรื่องร้องราร้องทุกข์ ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ ชั้น 3 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา

2.2 ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

2.3 เว็บไซต์หลักคณะทันตแพทยศาสตร์ <https://dentistry.up.ac.th/>

2.4 Facebook คณะทันตแพทยศาสตร์ : <https://www.facebook.com/DentPhayao/>

Facebook โรงพยาบาลทันตกรรม : <https://www.facebook.com/DentHosUP/>

2.5 ช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ทางโทรศัพท์

ทางหมายเลขโทรศัพท์ คณะทันตแพทยศาสตร์ : 054-466666 ต่อ 4884

ทางหมายเลขโทรศัพท์ โรงพยาบาลทันตกรรม : 054-466666 ต่อ 4760

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

# “งดรับ งดให้” ของขวัญ ของกำนัลทุกชนิด

รวมถึงประโยชน์อื่นใดจากการปฏิบัติหน้าที่

## No Gift Policy

รศ.กพญ.ดร.พัชรารัตน ศรีศิลป์นันท์  
คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

0-5446-6666 ต่อ 4884 <https://dentistry.up.ac.th>

ถึงในขณะที่ก่อนและหลังปฏิบัติหน้าที่ ที่จะส่งผลให้เกิดการทุจริตและประพฤติไม่ชอบ ในทุกเทศกาลหรือโอกาสอื่นใด ไม่รับหรือส่งมอบหรือสนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทุกรูปแบบ จะรักษาไว้ซึ่งทัศนคติและจิตสำนึกที่ดี ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส เป็นธรรมให้เกิดเป็นวัฒนธรรมของหน่วยงานอย่างยั่งยืน

# เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้บริหารและบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์ทุกคน จะประพฤติตนโดยยึดถือมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรและประบวจริยธรรมมหาวิทยาลัยพะเยา และจะรักษาไว้ซึ่งทัศนคติและจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน มีความซื่อสัตย์ มีโมติริจิต และมีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และประเทศ ให้เกิดเป็นค่านิยมและวัฒนธรรมของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

รศ.กพญ.ดร.พัชรารัตน ศรีศิลป์นันท์  
คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา


0-5446-6666 ต่อ 4884 <https://dentistry.up.ac.th>

## แจ้งเรื่องร้องเรียนทฤษฎีและประพฤตินิติ

### ขอบ

ผู้ร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนด ดังนี้

- ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล เรื่องและรายละเอียด ของผู้ส่งให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการยืนยันข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ เพื่อรายงานผลกลับไปยังท่านต่อไป
- สำหรับข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด
- กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็น “บัตรสมแทน” ซึ่งหากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ วิทยาลัยการศึกษอาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

ชื่อ	ข้อมูลติดต่อกลับ Tel/Mail	หัวข้อ
รายละเอียด		
<input type="checkbox"/> I'm not a robot		
		
<b>ส่งข้อความ</b>		



### การรับเรื่องร้องเรียนการทฤษฎีและประพฤตินิติของเจ้าหน้าที่

ให้คณะบดีคณะทันตแพทยศาสตร์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับเรื่องร้องเรียนไว้ เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียนในกรณีที่คณะบดีคณะทันตแพทยศาสตร์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ให้คณะบดีคณะทันตแพทยศาสตร์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือทางเว็บไซต์ ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

3. เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

4. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

5. เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 4 ได้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาต่อไปได้ หรือเรื่องร้องเรียนเป็น บัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนและไม่มีมูลตามที่ ผู้ร้องเรียนได้กล่าวหา คณะทันตแพทยศาสตร์ พิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้ และยุติเรื่องดังกล่าวภายในระยะเวลา 30 วันทำการ ตามของประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 และหนังสือเวียนสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ว่ากระทำผิดวินัย

## รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### 1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนงานเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา

ที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อหัวหน้าส่วนงานเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้  
ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

## **2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ**

ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์หรือผู้ที่ได้รับ  
มอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำ  
หน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) คณบดี เป็นประธานกรรมการ
- (2) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (3) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (4) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

## **3. การรายงานผลการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และการรายงานความคืบหน้าของข้อร้องเรียน**

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้ว  
เสร็จ ให้คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการ  
ดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน  
กรณีคณะกรรมการเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา  
ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านคณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์  
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

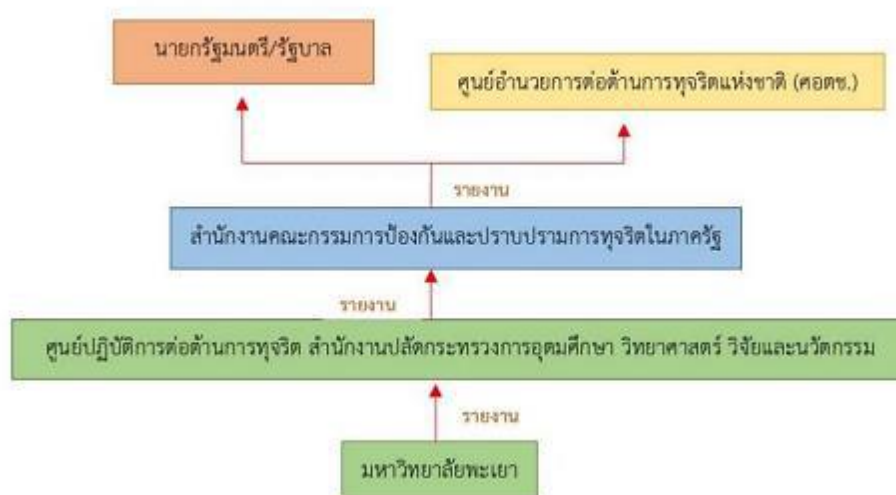
เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับรายงานผลการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว มหาวิทยาลัยจะ  
ดำเนินการรายงานความคืบหน้ากรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ  
ต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

## **4. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**

เมื่อมหาวิทยาลัยได้พิจารณาผลการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน  
และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

**ผังขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ ของรัฐกระทำการทุจริตหรือ  
ประพฤติมิชอบ โดยภาพรวม**





## หลักเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562

การรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบและการจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เสนอต่อคณะทันตแพทยศาสตร์ มีรายละเอียดดังนี้

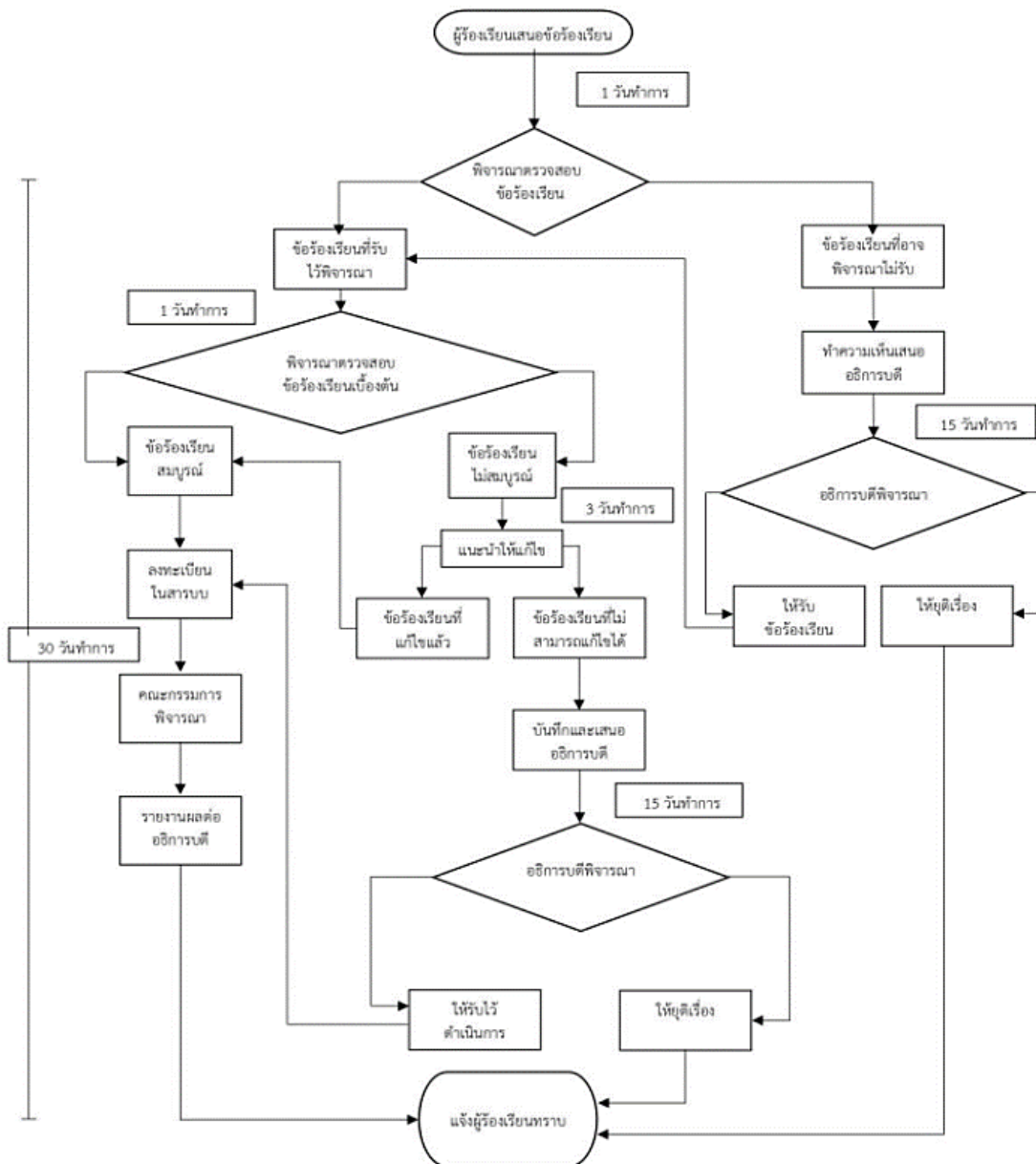
1. รายละเอียดการรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ได้แก่
  - 1.1 จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
  - 1.2 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
  - 1.3 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ
2. รายละเอียดข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ได้แก่
  - 2.1 รายปี
  - 2.2 ราย 6 เดือน
  - 2.3 รายไตรมาส
  - 2.4 รายเดือน
  - 2.5 รายสัปดาห์
  - 2.6 รายวัน

# หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

- งานบริหารทั่วไป คณะทันตแพทยศาสตร์

## ขั้นตอนแผนผังการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



## ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาและเรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับไว้พิจารณา จำนวน 1 วันทำการ

1.1 เรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาแต่เรื่องร้องเรียนไม่สมบูรณ์ ให้เสนอผู้ร้องเรียนปรับแก้ไข ภายใน 3 วันทำการ

- เมื่อผู้ร้องเรียนได้ปรับแก้ไขภายในระยะเวลา 3 วันทำการแล้ว มหาวิทยาลัยจะดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- หากไม่สามารถปรับแก้ไขได้ ให้ทำบันทึกเสนอต่ออธิการบดี ภายใน 15 วันทำการ

1.2 ลงทะเบียนในระบบรายงานเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบการรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามคู่มือรายงานผลดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีดังนี้

- การรายงานสรุปผลการดำเนินการ ประจำเดือน

- การรายงานความคืบหน้ากรณีมีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามระยะเวลาดังนี้

1. แจ้งความคืบหน้า ภายในรอบ 7 วัน

2. ระบุเหตุผลความล่าช้า ภายในรอบ 7 วัน

3. แจ้งความคืบหน้า ภายในรอบ 37 วัน

4. ระบุเหตุผลความล่าช้า ภายในรอบ 37 วัน

1.3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณาไม่รับไว้พิจารณา ให้ทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณา ภายใน 15 วันทำการ

- กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาให้รับเรื่องร้องเรียนไว้ ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ

- กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้ ให้ยุติเรื่องดังกล่าว

2. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เมื่อมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพิจารณาตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณา ต่อผู้ร้องเรียนและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ

แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

เรื่อง

.....  
.....  
.....

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว.....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....มือถือ.....Email.....

**ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน**

ชื่อ-สกุล นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

รายละเอียด/ข้อเท็จจริง.....

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง

(.....)

ตำแหน่ง.....

