


# POL



## คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

 [www.pol.cmu.ac.th](http://www.pol.cmu.ac.th)

 239 Huay Kaew Road, Suthep Subdistrict,  
Mueang District, Chiang Mai 50200



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและต่อต้านการทุจริต  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	5
2. วัตถุประสงค์	5
3. ขอบเขตการดำเนินงาน	5
4. คำจำกัดความ	6
● การร้องเรียน	6
● เรื่องร้องเรียนการทุจริต	6
○ การทุจริต	
○ ทุจริตต่อหน้าที่	
○ ประพฤติมิชอบ	
● ผู้ร้องเรียน	6
● พยาน	6
● คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
5. ระดับความเร่งด่วนในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
7. หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
8. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8
9. ภาคผนวก	
● ภาคผนวก ก. แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9
● ภาคผนวก ข. ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (VOC)	10

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 1. หลักการและเหตุผล

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม ประกอบกับคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นส่วนงานวิชาการที่ได้ดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่หลากหลาย เช่น นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท การวิจัยและการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม และการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะรัฐศาสตร์ฯ ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเพื่อให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีกระบวนการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดการเรื่องร้องเรียนฯ อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที และเพื่อเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของคณะอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น คณะรัฐศาสตร์ฯ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและต่อต้านการทุจริตของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อให้เป็นการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และเพื่อให้การบริหารงานเน้นหลักเกณฑ์ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนอย่างสูงสุด

### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และมีความเข้าใจตลอดจนสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ร้องเรียน
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์โดยทั่วกัน

### 3. ขอบเขตการดำเนินงาน

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ครอบคลุมขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อให้หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตอบสนองต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อหัวหน้าส่วนงาน และคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะรัฐศาสตร์ฯ

#### 4. คำจำกัดความ<sup>1</sup>

- การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย ฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ
- เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหา กระทำผิด
  - การทุจริต หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือบุคลากรของคณะรัฐศาสตร์ฯ มีเจตนากระทำ โดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อคณะรัฐศาสตร์ฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
  - ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
    1. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
    2. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น
    3. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น
    4. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น
  - ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหาที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง
- พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการฯ ผู้มีอำนาจสืบสวนข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ผู้บริหารและบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติ มิชอบของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้านครหลวง


<sup>2</sup> คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและล้านนาสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## 5. ระดับความเร่งด่วนในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้กำหนดระดับความเร่งด่วนในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับปกติ                              ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 21 วัน
2. ระดับด่วน                                ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน
3. ระดับด่วนที่สุด                         ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

## 6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

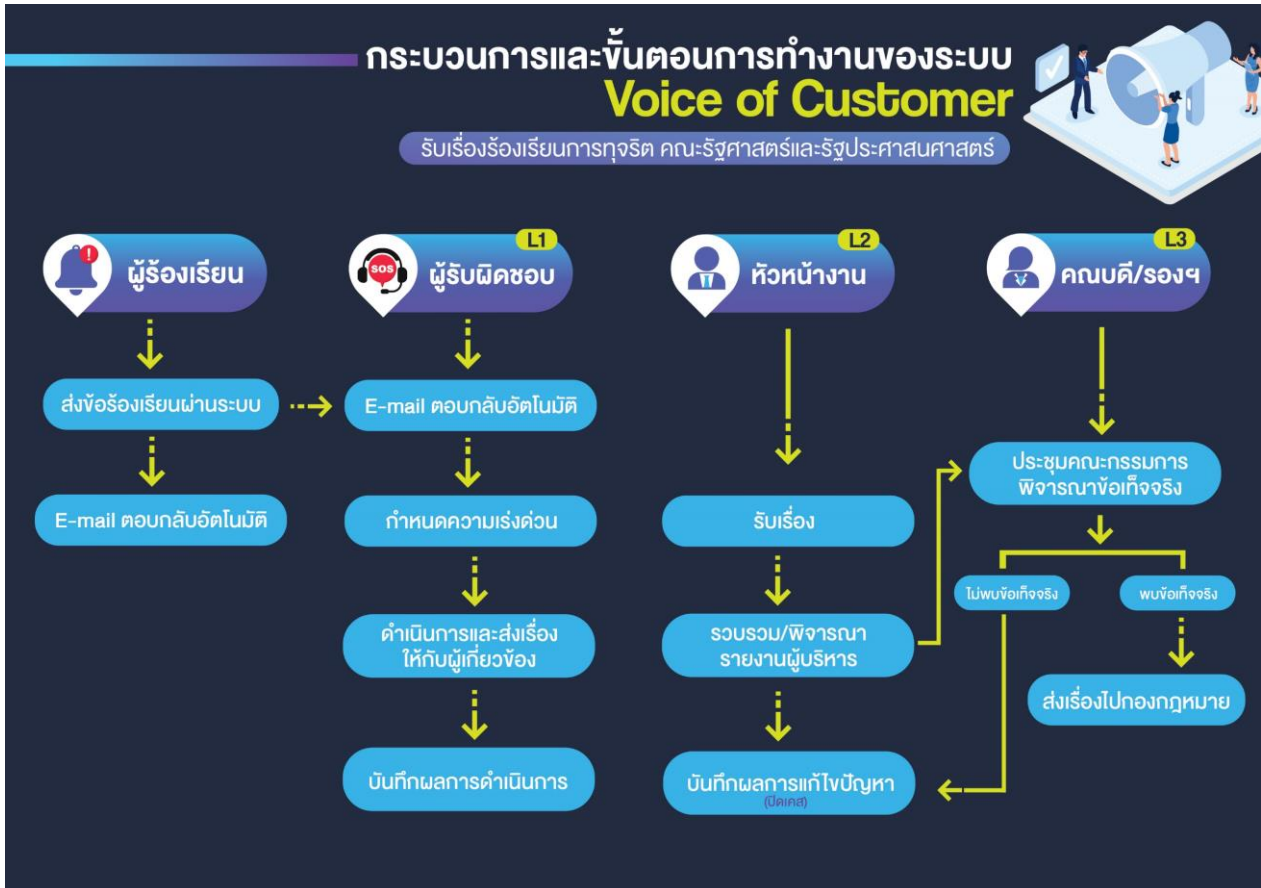
ลำดับ	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
1	ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in)	ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานคณะรัฐศาสตร์ฯ ในวันและเวลาทำการ
2	หนังสือร้องเรียน	ผู้ร้องเรียนส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนส่งถึง คณะกรรมการการดำเนินงานขับเคลื่อนด้านจริยธรรม คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.หัวขี้เหล็ก ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 หมายเหตุ : นับวันประทับตรารับหนังสือเป็นวันรับเรื่องร้องเรียน
3	โทรศัพท์ / โทรสาร	โทรศัพท์ : 053 - 941855 โทรสาร : 053 - 942988
4	เว็บไซต์คณะรัฐศาสตร์ฯ	เมนู  แจ้งเบาะแสการทุจริต / ร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ที่ <a href="https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=20">https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=20</a> เลือกประเภท “แจ้งเบาะแสการทุจริต”
5	อีเมลล์	polsci@cmu.ac.th / saraban_polsci@cmu.ac.th

## 7. หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

1. แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และอีเมลล์ของผู้ร้องเรียน
2. ผู้ร้องเรียนต้องระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง พยาน(ถ้ามี) และหลักฐาน/รายละเอียดของผู้ถูกกล่าวหา
3. ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ
4. หากผู้ใดแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เป็นเท็จ และทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา

## 8. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก ก  
แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน : .....
2. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ :  
เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน..... ตำบล.....  
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....  
โทรสาร..... อีเมล.....
3. วันที่เกิดเหตุ : ..... เวลา : ..... สถานที่เกิดเหตุ : .....
4. ประเภทข้อร้องเรียน :  ข้อร้องเรียน  แจ้งเบาะแสทุจริต  
รายละเอียด (บรรยายสรุปเหตุการณ์ สั้นๆ เข้าใจง่าย)

คำขอที่ต้องการให้คณะรัฐศาสตร์ฯ ดำเนินการ (ถ้ามี)

หลักฐานต่าง ๆ (ถ้ามี) โปรดระบุและแนบหลักฐาน

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

ลงชื่อ..... ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน  
(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ..... ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน  
(.....)

วันที่.....

ยื่นเรื่องร้องเรียน ได้ที่

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

โทรศัพท์ 053 – 941855 อีเมล polsci@cmu.ac.th / saraban\_polsci@cmu.ac.th



ภาคผนวก ข  
ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (VOC)

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (VOC) ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
ที่ <https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=20> เมนู



แจ้งเบาะแสการทุจริต /  
ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

**แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ**  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND PUBLIC ADMINISTRATION

STEP 1. ชี้แจงปัญหา/การร้องเรียน
STEP 2. กรณียกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
FINISHED

กรุณกรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (\*) ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

ชาย     หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน

เบอร์โทรศัพท์

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(\*)

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ประเภท(\*)

ข้อร้องเรียน  
 ข้อเสนอแนะ  
 ติดต่อสอบถาม  
 ชมเชย  
 แจ้งเบาะแสทุจริต

หมวดหมู่(\*)

รายละเอียด(\*)

เผยแพร่ต่อสาธารณะ(\*)

ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน     ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ: ไม่เกิน 3 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB (gif, jpeg, png, jpg, doc, docx, xls,xlsx, pdf, ppt, pptx, txt, csv)

1.  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด
2.  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด
3.  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

NEXT