



## ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ได้กำหนดนโยบายในการเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม จึงให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐ และกำหนดหลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ไว้ดังต่อไปนี้

#### ๑. คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์

การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต้องสามารถสื่อให้เข้าใจได้ว่า มีเรื่องราวใดเกิดขึ้น ที่เกิดจากหรือเกี่ยวกับการบริหารงาน หรือการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ทำให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้ โดยต้องระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

#### ๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- ๒.๑ ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้
- ๒.๒ ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ๒.๓ เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒.๔ ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าว  
ข้างต้นทุกประการ

๒.๕ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

๒.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็น  
บัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบวนหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยาน  
บุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

### ๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ให้มี หน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มีอำนาจ  
และหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้เป็นไปตามประกาศนี้

### ๔. ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๔.๑ ทำเป็นหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๔.๑.๑ ส่งทางไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามที่อยู่ดังนี้

“หน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กองกฎหมาย

สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐”

๔.๑.๒ ส่งโดยตรงที่ กองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๔.๑.๓ โทรสาร หมายเลข ๐-๕๓๙๔-๒๖๑๕

๔.๑.๔ E-mail : RongRian.Legal@cmu.ac.th<sup>๑</sup>

๔.๑.๕ เว็บไซต์ <https://complaint.cmu.ac.th/><sup>๒</sup>

### ๕. การร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์”

๕.๑ หนังสือเลขที่การคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑  
ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

<sup>๑</sup> หมายเหตุ แก้ไข E-mail : Legal.cmu@cmu.ac.th

<sup>๒</sup> หมายเหตุ แก้ไข เว็บไซต์ :

- <https://www.cmu.ac.th>

- <https://voc.cmu.ac.th/VOC๑.aspx?OID=๒๕>

๕.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๕.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

## ๕.๒ หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์

๕.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๕.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

## ๖. การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้มหาวิทยาลัยตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวและดำเนินการดังนี้

๖.๑ หากเป็นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๒ ห้ามรับไว้พิจารณาและให้อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งยุติเรื่อง

๖.๒ หากเป็นเรื่องที่อาจไกลเกลี่ยได้ ให้ดำเนินการไกลเกลี่ยตามกระบวนการไกลเกลี่ย และสมานฉันท์ของมหาวิทยาลัย

๖.๓ หากเป็นเรื่องร้องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ คณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือคณะกรรมการอื่นใด ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๖.๔ หากเป็นเรื่องที่ต้องสืบสวนหรือหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ส่วนงานหรือผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้บุคคลคนหนึ่งหรือหลายคนสืบหาข้อเท็จจริง แล้วรายงานมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๗. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๖ แล้ว มหาวิทยาลัยจะตรวจสอบ พิจารณาและสรุปผล การดำเนินการแล้วแจ้งผู้ร้องทราบ และหรือเมื่อได้จัดการเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนเป็นที่ยุติประการใดแล้ว ให้แจ้งผู้ร้อง หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบและหรือดำเนินการต่อไป

กรณีที่เป็นเรื่องที่เหมาะสมควรเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ ให้เผยแพร่การดำเนินการและผลสรุป ตามวรรคก่อน ผ่านเว็บไซต์ตามข้อ ๔.๑.๕ ด้วย

๘. ให้นำข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องหลักประกันความเป็นธรรมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ มาใช้บังคับกับผู้ร้องหรือผู้เกี่ยวข้องตามประกาศนี้ โดยอนุโลม

๙. กรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาดและเป็นที่ยุติ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์อาวุธ ศรีศุกรี)

อุปนายกสภามหาวิทยาลัย

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ประกาศกำหนดนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตามดัชนีคุณธรรม ๖ ด้านประกอบด้วยด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิดชอบ ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมในการทำงานในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยให้ทุกส่วนงานนำไปเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของส่วนงานทั้งมหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับแนวทางที่กฎหมายกำหนด จึงกำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติตามประกาศนี้โดยเคร่งครัด
๒. แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
๓. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และพยานหลักฐานตามที่หัวหน้าส่วนงาน ผู้มีหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริง คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน ได้สอบถาม หรือร้องขอ
๔. กรณีการกล่าวหา มีมูล หรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกระทำการเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนงานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานอธิการบดี ทั้งนี้ให้ดำเนินการทั้งทางวินัย ทางปกครอง ทางแพ่ง และอาญาอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว
๕. ให้หัวหน้าส่วนงานตรวจสอบและกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยปฏิบัติตามประกาศนี้โดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์นิเวศน์ นันทจิต)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่