



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป มหาวิทยาลัยพะเยา

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

ส่วนที่ 1 หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 2 คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากมหาวิทยาลัย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากมหาวิทยาลัย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์
4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่อาจได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ข้อมูลมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ 5 รายละเอียดวิธีการที่มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไปจะทำการร้องเรียน มีดังนี้

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัยทุกข
 3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 4. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ
- ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1.1 ถึง ข้อที่ 1.4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการร้องเรียนทั่วไป

1. วิธีการเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป

1.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

1.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

2. ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป



2.1 เสนอด้วยตนเองได้ที่กลุ่มรับเรื่องร้องร้าวร้องทุกข์ งานประสานภารกิจ อธิการบดี สำนักงานอธิการบดี



2.2 ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ 19 หมู่ที่ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000



2.3 เว็บไซต์ www.up@up.ac.th : ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนทั่วไป



2.4 ช่องทางอื่นๆที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ทางโทรศัพท์

ส่วนที่ 7 การรับข้อร้องเรียนทั่วไป

ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งไปรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 8 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

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

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ 4 ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยาได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่า เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาต่อไปได้ หรือข้อร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และไม่มีมูลตามที่ผู้ร้องเรียนได้กล่าวหา สำนักงานอธิการบดีเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ และยุติเรื่องดังกล่าว ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ ตามของประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 และหนังสือเวียนสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

ส่วนที่ 9 รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

1. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา มีขั้นตอนดังนี้

1.1 เสนอข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น

- กรณีเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

- กรณีเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

1.3 แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ
- (2) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ
- (3) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (4) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

3. การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไปของคณะกรรมการ

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

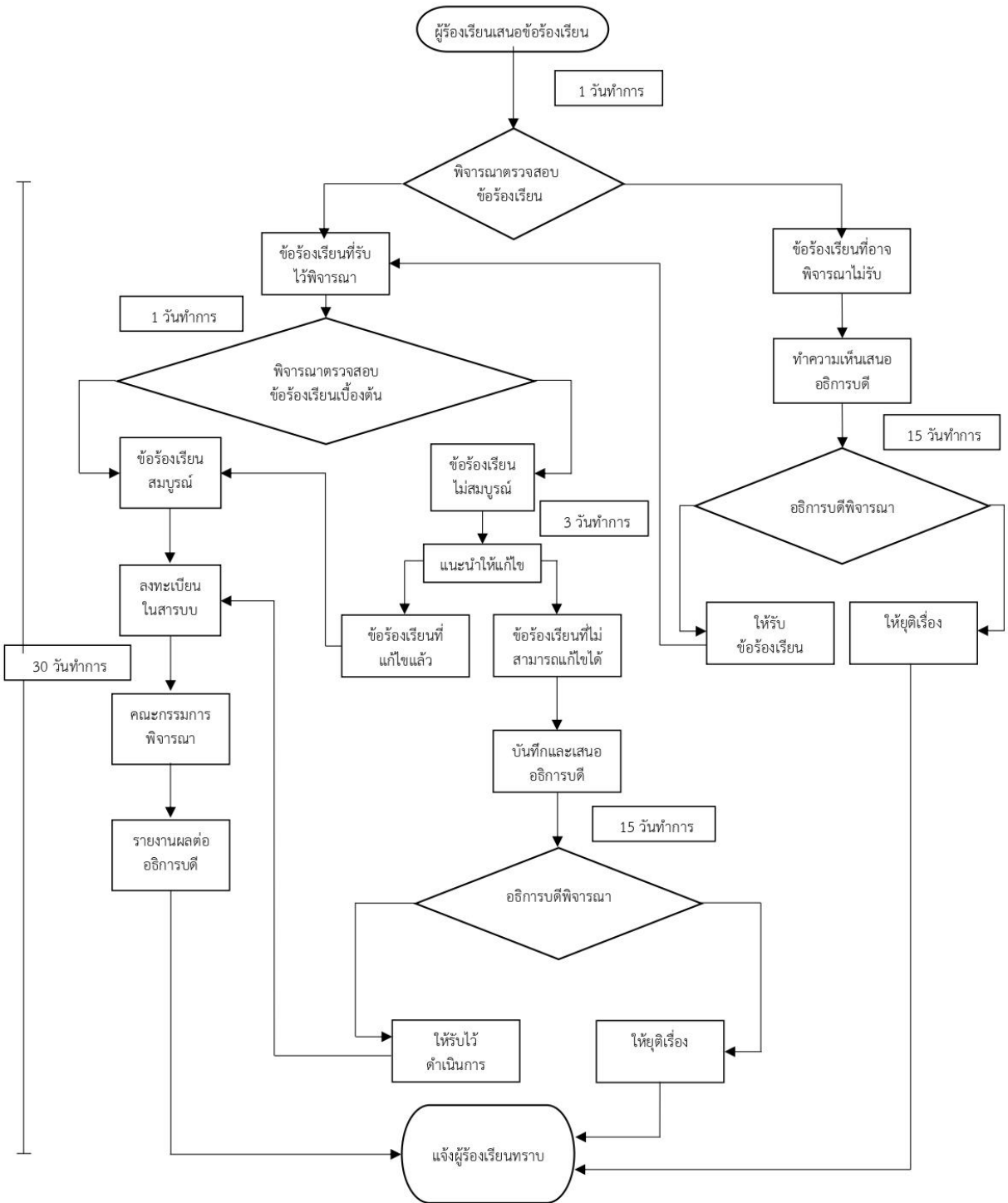
4. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน

เมื่อมหาวิทยาลัยได้พิจารณาผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไปของคณะกรรมการแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ 10 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 11 ขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป



ส่วนที่ 12 การรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั่วไปและการจัดทำข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนทั่วไป เสนอต่อมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

1. รายละเอียดการรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่
 - 1.1 จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
 - 1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
 - 1.3 จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ
2. รายละเอียดข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่
 - 2.1 รายปี
 - 2.2 ราย 6 เดือน
 - 2.3 รายไตรมาส
 - 2.4 รายเดือน
 - 2.5 รายสัปดาห์
 - 2.6 รายวัน

ส่วนที่ 13 ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

1. รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาและข้อร้องเรียน
ที่อาจไม่รับไว้พิจารณา จำนวน 1 วันทำการ
 - 1.1 ข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ
 - กรณีข้อร้องเรียนที่ได้รับไว้พิจารณาแต่ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ ให้เสนอผู้ร้องเรียน
ปรับแก้ไข ภายใน 3 วันทำการ
 - เมื่อผู้ร้องเรียนได้ปรับแก้ไขภายในระยะเวลา 3 วันทำการแล้ว มหาวิทยาลัย
จะดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ
 - หากไม่สามารถปรับแก้ไขได้ ให้ทำบันทึกเสนอต่ออธิการบดี ภายใน 15 วันทำการ
 - 1.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณาไม่รับไว้พิจารณา ให้ทำความเข้าใจเสนอมหาวิทยาลัย
พิจารณา ภายใน 15 วันทำการ
 - กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอน
ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ
 - กรณีมหาวิทยาลัยพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ ให้ยุติเรื่องดังกล่าว
2. การแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน เมื่อมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพิจารณา
ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียนทราบ

ส่วนที่ 14 แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไป มหาวิทยาลัยพะเยา



แบบรับข้อร้องเรียนทั่วไป
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.....

รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตำแหน่ง.....



ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

 ตึกสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ชั้น 1

 0 546 6666 ต่อ 1099

 <http://www.op.up.ac.th/>