



แนวปฏิบัติการจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป
มหาวิทยาลัยพะเยา

หน่วยจัดการซื้อร้องเรียน (กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา)

๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐

โทรศัพท์ ๐-๕๔๔๖-๖๖๖๖ ต่อ ๑๒๘๒

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยาได้จัดทำขึ้นฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันหรือให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใสมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา และเพื่อสร้างความเข้าใจในการจัดการข้อร้องเรียนจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ของมหาวิทยาลัยพะเยาฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการ ข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

หน่วยจัดการข้อร้องเรียน (กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา)

ผู้จัดทำ

มีนาคม ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอนแนะ ทิชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติภารกิจของ มหาวิทยาลัยพะเยาได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความคิดเห็น เสนอนแนะ หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัยพะเยาจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอนแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยพะเยา ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัยพะเยา

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานภายในส่วนงานที่มีการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานนั้นด้วย

“หน่วยจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

“นายกสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” ...

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการกองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา

๔. ประเภทข้อร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์

๔.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมเนียม จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรม ของมหาวิทยาลัย

๔.๔ การให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัย

๕. ผู้ที่มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป

๕.๑ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

๕.๒ ผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์

๕.๓ ผู้ที่พบเห็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมเนียม จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรมของมหาวิทยาลัยพะเยา หรือการทุจริตภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

๕.๔ ผู้ที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัย

๖. หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และติชม

๖.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๖.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๖.๑.๒ ต้องระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้ของผู้ร้องเรียน

๖.๑.๓ ระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด (ผู้ถูกร้องเรียน)

๖.๑.๔ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างไร ต้องการให้มีการดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาอย่างไร

๖.๑.๕ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๑.๖ ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

๖.๒ ข้อเสนอแนะ ติชม ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๖.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๖.๒.๒ ระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๖.๒.๓ ระบุประเด็น เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคลากร หรือนโยบายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ ติชม

ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ขอร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องครบถ้วน เว้นแต่ ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นให้ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัยอาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ ๖.๒.๑ ถึงข้อที่ ๖.๑.๓ ก็ได้

๗. ช่องทางขอร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และติชม

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถ ใช้ช่องทางในการติดต่อเพื่อส่งข้อเสนอแนะ ติชม หรือขอร้องเรียนไปยังมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดช่องทางการติดต่อโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	สถานที่ติดต่อ
๑	ยื่นด้วยตนเอง	หน่วยจัดการขอร้องเรียน กองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐
๒	ทางไปรษณีย์	หน่วยจัดการขอร้องเรียน กองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐
๓	ทางโทรศัพท์	๐ ๕๔๔๖ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๒๘๒
๔	ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	www.up.ac.th

๘. ขอร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้ดำเนินการพิจารณาได้ ดังนี้

(๑) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

(๒) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ขอร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

(๕) ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

(๖) ขอร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว เว้นแต่ขอร้องเรียนที่เป็นการกระทำความผิดทางอาญาที่มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

(๗) ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ชัดเจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน

มหาวิทยาลัย...

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตาม (๗) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๙. การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา ขั้นตอน และวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

(๑) ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการ ที่มีผู้เสนอข้อร้องเรียน เว้นแต่ กรณีที่มีการเสนอข้อร้องเรียนไปที่ส่วนงาน ให้ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียน และให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการที่ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการ

(๒) ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้นตามรายการที่กำหนดไว้แล้วเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วน และไม่เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการพิจารณาได้ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนออธิการบดี หรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณาตาม เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

- กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหมายจัดการข้อร้องเรียนหรือส่วนงานที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลสรุปข้อเท็จจริงพร้อมทั้งความเห็นต่อมหาวิทยาลัย

- กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่มีกฎหมาย หรือข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหมายจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมาย หรือข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยนั้นกำหนด

(๓) การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน เมื่อการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีหน่วยจัดการข้อร้องเรียนเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดีเพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้

๑๐. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดการจัดทำเป็นการลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงชีวิต ร่างกาย ความปลอดภัยของบุคคลดังกล่าว

๑๑. ขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และติชม

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และติชม ให้เป็นไปตามขั้นตอน แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และติชม

