



คู่มือการจัดการขอรองเรียน

มหาวิทยาลัยพะเยา

ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

2. ความหมาย / ประเภทข้อร้องเรียน

2.1 ความหมายของข้อร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ข้อร้องเรียนของผู้ที่มีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนของผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลจากมหาวิทยาลัย

2.2 ประเภทของข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 กำหนดประเภทของข้อร้องเรียนไว้ 3 ประเภท ได้แก่

- ◆ ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
- ◆ ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์
- ◆ ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

3. ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียน

3.1 ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ได้แก่

- ◆ ผู้ที่ได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
- ◆ ผู้ที่อาจได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
- ◆ ผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
- ◆ ผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์
- ◆ ผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

3.2 วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

- ◆ ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้
- ◆ กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

3.3 ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน

- ◆ เสนอด้วยตนเองได้ที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประสานภารกิจอธิการบดี สำนักงานอธิการบดี
- ◆ ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ปณ 19 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
- ◆ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Email : up@up.ac.th
- ◆ ช่องทางอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ทางโทรศัพท์

3.4 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 11 ได้กำหนดข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้ไว้ดังนี้

- ◆ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ◆ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ◆ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
- ◆ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3.5 การรับข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 9 ได้กำหนดให้ผู้ดำเนินการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกไปรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

4. การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

4.1 การพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อมีการเสนอข้อร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยแล้ว ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 13 กำหนดขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนไว้ดังนี้

- ◆ ให้ผู้ดำเนินการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
- ◆ ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

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

4.2 การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 14 กำหนดให้ผู้ดำเนินการรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้อธิการบดีและแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าว ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

จัดทำโดย... นายธัชธรรม คำยาน

นิติกร : หน่วยกฎหมาย

มหาวิทยาลัยพะเยา