

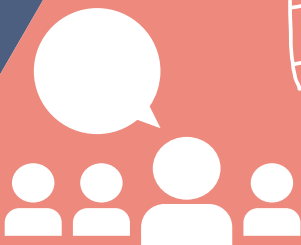
มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO

U  
P



# คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดการซื้อโรงเรียน



สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา



## คำนำ

คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา  
ผู้จัดทำ



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน	1
คำจำกัดความ	1
ประเภทข้อร้องเรียน	1
ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน	1-2
ขั้นตอนการร้องเรียน	2-4
การรับข้อร้องเรียน	4
ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้	4-5
การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน	5
ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน	6



## 1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

## 2. คำจำกัดความ

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

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

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

## 3. ประเภทข้อร้องเรียน

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

## 4. ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ได้แก่

1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่อาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย



3. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
4. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข้อ
5. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาพะเยา ข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย
6. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

## 5. ขั้นตอนการร้องเรียน

### 5.1 ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัยทุกข้อ
3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
4. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม คำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 ก็ได้

กรณีที่ ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมทั้งให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน

กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

### 5.2 วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้
2. กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้



### 5.3 ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน



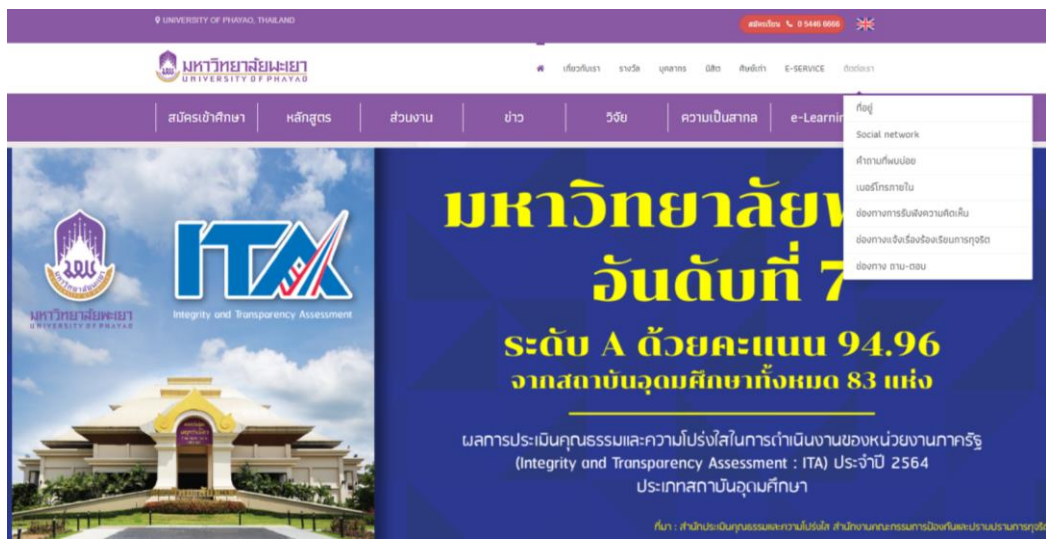
1. เสนอด้วยตนเองได้ที่กลุ่มรับเรื่องร้องราร้องทุกข์ งานประสานภารกิจ อธิการบดี สำนักงานอธิการบดี



2. ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา ตู้ ปณ 19 หมู่ที่ ตำบลแม่ก่า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000



3. เว็บไซต์ [www.up@up.ac.th](http://www.up@up.ac.th)



Form for reporting a complaint or suggestion. The form includes fields for: ชื่อ - นามสกุล (Name - Surname), Email, หมายเลขโทรศัพท์ (Phone Number), and ที่อยู่ (Address). A note at the top states: 'เรื่องหมายเหตุ \* คือ ข้อมูลที่มีความจำเป็นต้องใช้ในงานกรอกข้อมูล หากไม่กรอกจะไม่สามารถไปยังขั้นตอนต่อไปได้' (Note: \* is information necessary for data entry; if not filled, it cannot proceed to the next step).



รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แนะนำเรียน


ประเภทเรื่องร้องเรียน/แนะนำเรียน : \*

ระบุหน่วยงาน \*

หัวข้อเรื่องร้องเรียน/แนะนำเรียน \*

รายละเอียด \*

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข

กรอกตัวอักษรที่เห็น \*  Type the code shown:   
[Show another code](#)



#### 4. ช่องทางอื่นๆที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ทางโทรศัพท์

### 6. การรับข้อร้องเรียน

ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

### 7. ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน



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

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ (4) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 8. การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

### 8.1 การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

### 8.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

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

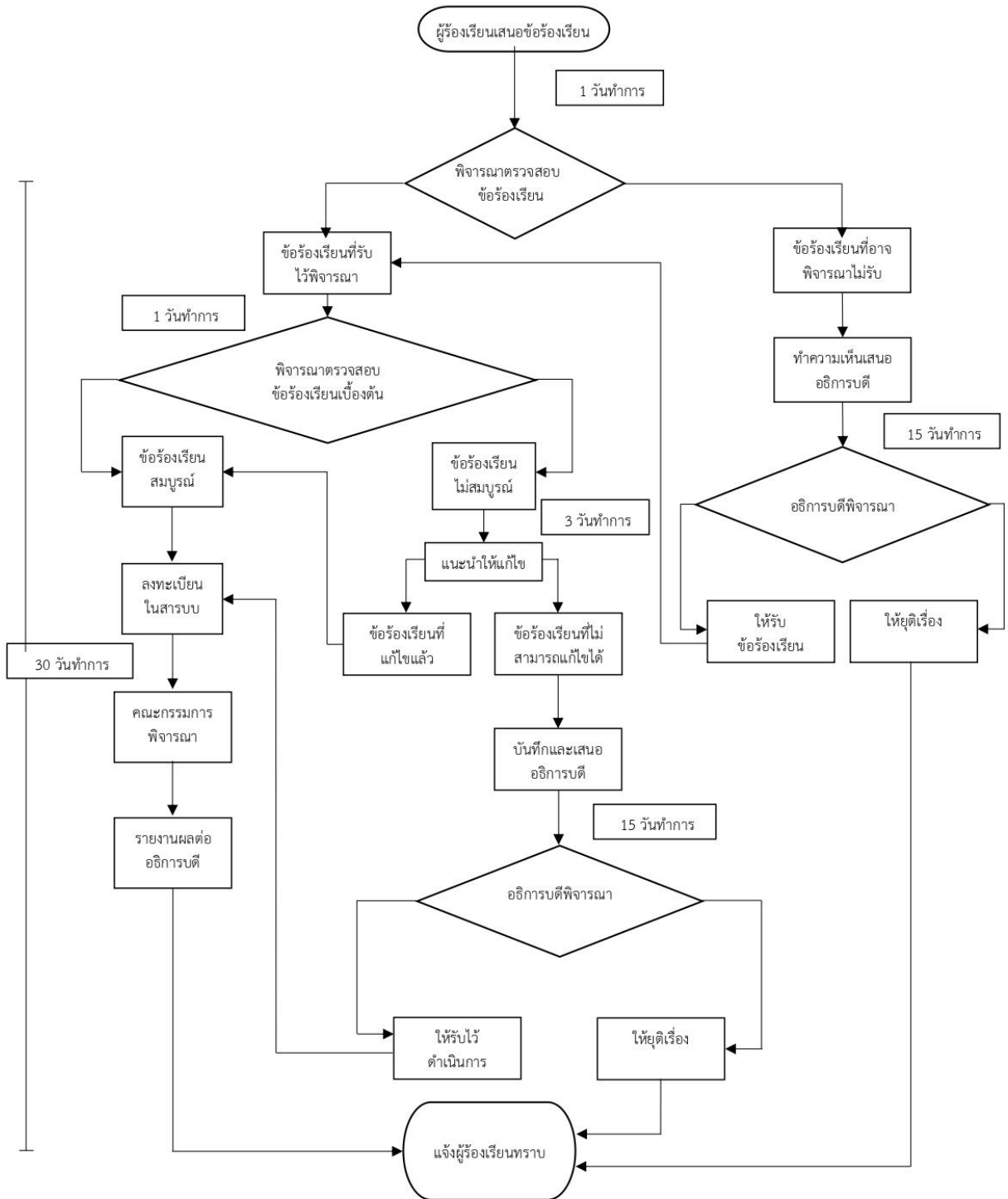
### 8.3 การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าจะไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ





### 9. ขั้นตอนและแผนผังการจัดการซื้อร้องเรียน





# การดำเนินการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยพะเยา



## ช่องทางการร้องเรียน



เสนอด้วยตนเอง

ไปรษณีย์



เว็บไซต์

[www.up@up.ac.th](http://www.up@up.ac.th)

โทรศัพท์



## ขั้นตอนจัดการข้อร้องเรียน



ผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียน  
ตามช่องทางการร้องเรียน

พิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

15 วันทำการ

ทำความเข้าใจเสนอวิธีการบดีพิจารณา

ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์  
3 วันทำการ

ข้อร้องเรียนที่  
ไม่สามารถ  
แก้ไขได้

ประสานให้แก้ไข  
ข้อร้องเรียน

15 วันทำการ

เสนอวิธีการบดีพิจารณา

ยุติเรื่อง

ให้รับไว้พิจารณา

ข้อร้องเรียนสมบูรณ์

คณะกรรมการพิจารณา

รายงานผลต่ออธิการบดี

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ให้รับไว้พิจารณา

ยุติเรื่อง



แบบรับซองเรียน  
มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

**เรื่อง**

.....  
.....

**ข้อมูลผู้เรียน**

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.....

**รายละเอียด/ขอเท็จจริง**

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



