

แนวปฏิบัติการจัดการการร้องเรียนทั่วไป
กรณี เสนอข้อร้องเรียนผ่านส่วนงาน
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ 2569

1. หลักการและเหตุผล

จากการที่มหาวิทยาลัยออกประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 และแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยาให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยดังกล่าว ได้มีแนวทางกรณีการเสนอเรื่องร้องเรียนที่ส่วนงาน จึงมีความจำเป็นที่ส่วนงานจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวปฏิบัติของส่วนงานที่สอดคล้องตามแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนดในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นมาตรฐานให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสมีคุณธรรม จริยธรรม และสร้างความเข้าใจในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีมีการเสนอเรื่องร้องเรียนที่ส่วนงาน

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอนะติชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของ มหาวิทยาลัยพะเยาและคณะได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความคิดเห็น เสนอนะติชม หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อ การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยาจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอนะติชม ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

3. คำจำกัดความ

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาข้าราชการ หรือลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยพะเยา นิสิต หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยาหรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยพะเยาช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข์ หรือต้องการความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัยพะเยา

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานภายในส่วนงานที่มีการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานนั้นด้วย

“หน่วยจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการกองกฎหมายมหาวิทยาลัยพะเยา

4. ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข์
4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

5. ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนทั่วไป

1. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับ ความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. ผู้ที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข์
3. ผู้ที่พบเห็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมเนียม จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรมของมหาวิทยาลัยพะเยา หรือการทุจริตภายในมหาวิทยาลัยพะเยา
4. ผู้ที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัย

6. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะและติชม

6.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
- 2) ต้องระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้ของผู้ร้องเรียน

3) ระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด (ผู้ถูกร้องเรียน)

4) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากร ของมหาวิทยาลัย อย่างไร ต้องการให้มีการดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาอย่างไร

5) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

6) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

6.2 ข้อเสนอแนะ ดิชม ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

2) ระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้

3) ระบุประเด็น เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคลากร หรือนโยบายในการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ ดิชม

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องครบถ้วน เว้นแต่ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นให้ข้อเสนอแนะ และดิชม ต่อมหาวิทยาลัยอาจไม่ต้องมีรายการครบตามข้อที่ 1) ถึงข้อที่ 3) ก็ได้

7. ช่องทางข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และดิชม กรณีเสนอเรื่องร้องเรียนทั่วไปผ่านส่วนงาน (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถ ใช้ช่องทางในการติดต่อเพื่อส่งข้อเสนอแนะ ดิชม หรือข้อร้องเรียนไปยังมหาวิทยาลัยและคณะ จึงได้กำหนดช่องทางการติดต่อ โดยผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	สถานที่ติดต่อ
1	ยื่นด้วยตนเอง	ฝ่ายบริหารงานบุคคล งานบูรณาการพันธกิจ วิจัย และบริการวิชาการ สำนักงานคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์
2	ทางไปรษณีย์	ฝ่ายบริหารงานบุคคล งานบูรณาการพันธกิจ วิจัย และบริการวิชาการ สำนักงานคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
3	ทางโทรศัพท์	0 5446 6666 ต่อ 3358
4	เว็บไซต์ส่วนงาน	safa@up.ac.th

8. ขอร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้ดำเนินการพิจารณาได้ ดังนี้

- 1) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์
- 2) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- 3) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 4) ขอร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)
- 5) ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย
- 6) ขอร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว เว้นแต่ขอร้องเรียนที่เป็นการกระทำความผิด ทางอาญาที่มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- 7) ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี แวดล้อมขัดแย้งตลอดจนขี้พยานบุคคลที่แน่นอน

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาให้รับขอร้องเรียนตาม (7) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

9. ขั้นตอนและวิธีการจัดการขอร้องเรียนทั่วไป กรณีการเสนอขอร้องเรียนที่ส่วนงาน

(คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

1. กรณีการเสนอขอร้องเรียนที่ส่วนงาน (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์) ผ่านช่องทางการร้องเรียนตามข้อ 7 ให้ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการขอร้องเรียน กองกฎหมาย มหาวิทยาลัย
2. กรณีเป็นขอร้องเรียนทั่วไป ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหมายให้หน่วยจัดการขอร้องเรียน หรือส่วนงานที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลสรุปข้อเท็จจริงพร้อมทั้งความเห็นต่อมหาวิทยาลัย โดยกำหนดเวลาในการดำเนินงานภายใน 15 วัน ทำการ

10. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

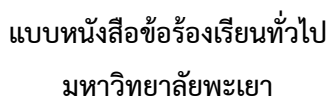
กระบวนการจัดการจัดเป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงชีวิต ร่างกาย ความปลอดภัยของบุคคลดังกล่าว

11. ผู้รับผิดชอบ

งานบูรณาการพันธกิจ วิจัย และบริการวิชาการ ฝ่ายบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

หมายเหตุ

- กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยจัดการซื้อร้องเรียน กองกฎหมาย เป็นไปตามแนวปฏิบัติการจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป มหาวิทยาลัยพะเยา



เรื่อง

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตำแหน่ง.....

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และติชม

