

# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน

สภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน สภานักงานมหาวิทยาลัยพะเยาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสภานักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งนี้ การจัดการและส่งต่อข้อร้องเรียน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สภานักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน สภานักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

## 1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การบริหารมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคุมกับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวต่างๆ ของบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นหน่วยงานรับเรื่องความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากร สภานักงานจึงได้รับเรื่องราวร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## 2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสภานักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

## 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำ รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของบุคลากร

## 4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสภานักงานมหาวิทยาลัยพะเยา มีขั้นตอนและกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 5. คำจำกัดความ

“บุคลากร” หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยพะเยา

“การรับเรื่องราวร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การรับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคลากร/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อมหาวิทยาลัยพะเยาผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

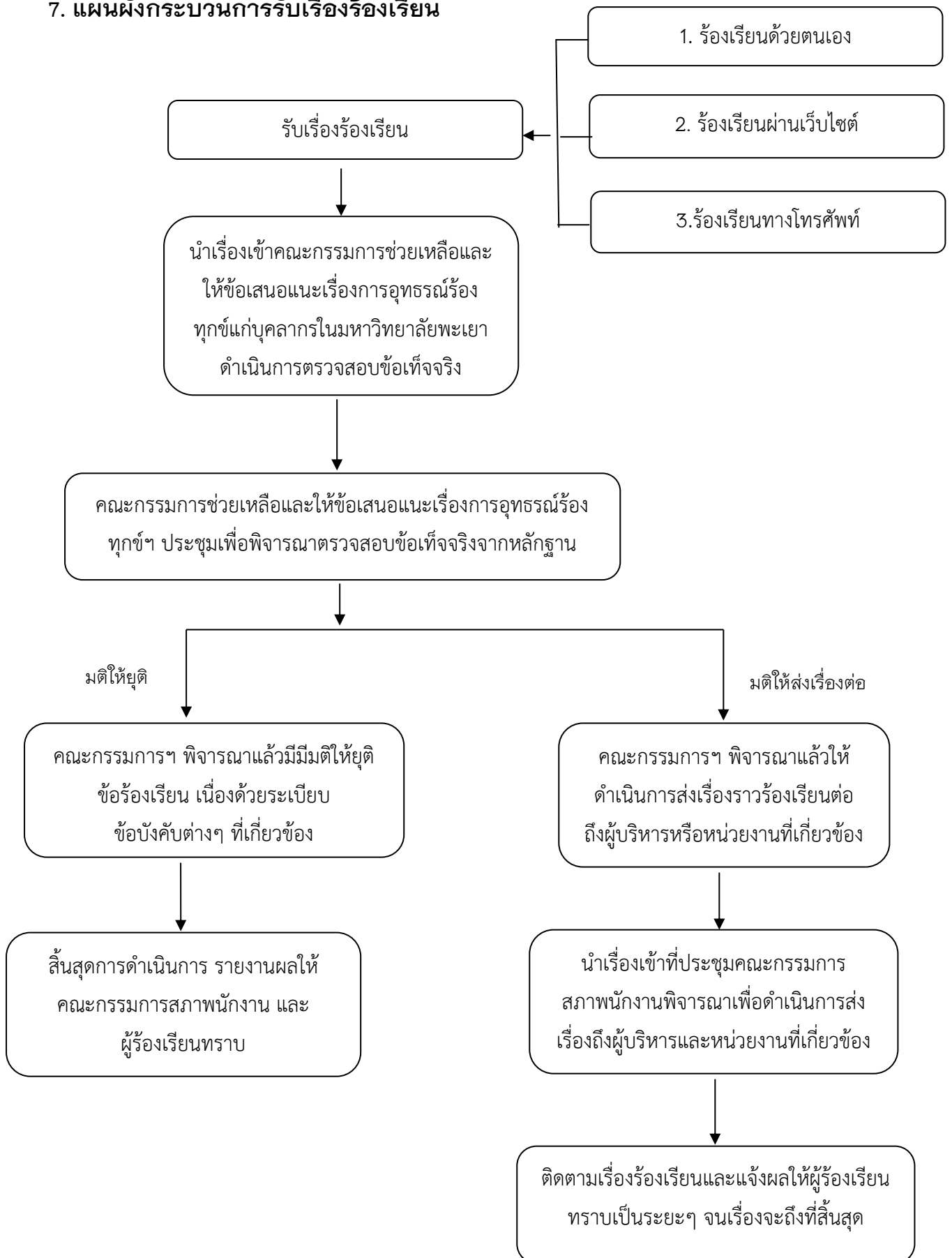
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือเว็บไซต์

## **6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดปฏิบัติงาน) ตั้งแต่เวลา

08.30 – 16.30 น.

## 7. แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน



## 8. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สถานักงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สถานักงาน	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สถานักงานหรือ ประธานสถานักงาน	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	

## 9. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด หัวข้อและรายละเอียดของการร้องเรียน ทั้งนี้จะระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือไม่ได้

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่และประธานคณะกรรมการฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน

## 10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน

10.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

10.2 เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เรื่องสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น

จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบไม่เป็นทางการ

10.3 เรื่องร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสภาพนักงานหรือไม่อาจพิจารณาได้ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

10.4 เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 11. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการ เพื่อให้สภาพนักงานจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

12.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

12.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กร ต่อไป

## 13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะเรื่องการอุทธรณ์ร้องทุกข์แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ

## 14. แบบฟอร์ม และลิงค์รับเรื่องร้องเรียน

14.1 มีแบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนอยู่หน้าเว็บไซต์สภาพนักงาน

14.2 ลิงค์ [http://www.senate.up.ac.th/Pyo\\_S03.aspx](http://www.senate.up.ac.th/Pyo_S03.aspx)

## แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน (กรณีไม่ต้องการเปิดเผยไม่ต้องกรอก)

ชื่อ -นามสกุล .....

หน่วยงาน/ที่อยู่ .....

เบอร์โทรศัพท์ : ..... อีเมล : .....

สถานที่ติดต่อได้ : .....

.....

.....

เรื่องร้องเรียน

.....

รายละเอียด : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





คำสั่ง

ที่ ๑ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะเรื่องการอุทธรณ์ร้องทุกข์แก่บุคคลากรใน  
มหาวิทยาลัยพะเยา

เพื่อให้การช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะเรื่องการอุทธรณ์ร้องทุกข์แก่บุคคลากรใน  
มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งมหาวิทยาลัย  
จึงอาศัยข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย สภาพพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงแต่งตั้งกรรมการสภา  
พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ตามรายนามดังต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุหรีน	พันธุ์สุวรรณค์	ประธาน
๒. อาจารย์กาญจนารัตน์	โมรินทร์	รองประธาน
๓. นางสาวนภาพร	จักรเขียว	กรรมการ
๔. ดร.ชญ.พัชรวรรณ	ต้นอมตยรัตน์	กรรมการ
๕. อาจารย์นพพร	เกษสุวรรณ	กรรมการ
๖. นายทรงพันธ์	อนุพันธ์	กรรมการ
๗. นางสาวพรรณสุกิตต์	ทาทอง	กรรมการ

หน้าที่

๑. รับเรื่อง อุทธรณ์ และร้องทุกข์ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยพะเยา
๒. พิจารณาถ่วงถ่วง เรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ พร้อมรายงานผลต่อผู้อุทธรณ์หรือ  
ร้องทุกข์
๓. ให้คำแนะนำแก่ผู้อุทธรณ์ หรือร้องทุกข์ และรายงานผลต่อที่ประชุมสภาพพนักงาน  
เพื่อให้สภาพพนักงานดำเนินงานตามหน้าที่ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุหรีน พันธุ์สุวรรณค์)  
ประธานสภาพพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

หน้าหลัก    แนะนำหน่วยงาน    หน่วยงานภายใน    ปฏิทิน    ติดต่อเรา

### รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลร้องเรียนของท่านจะเก็บเป็นความลับและไม่ถูกเปิดเผย และข้อมูลของท่านจะถูกส่งไปยัง E-mail ของประธานสภาพนักงานมหาวิทยาลัยนั้น เพื่อดำเนินการที่เกี่ยวข้องต่อไป

หัวข้อ

เนื้อหา

#### ฝ่ายคณบดี สภาพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา

ศาสตราจารย์  
ประจักษ์ สว่างวงศ์  
คณบดี  
มหาวิทยาลัยพะเยา

#### โครงการสภาพนักงาน ประจำปีการศึกษา 2561

- โครงการจัดตั้งในสภามหาวิทยาลัยพะเยา
- โครงการจัดประชุมประธานสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปออส.)
- โครงการจัดประชุมสภาฯ จากพื้นที่ภาคเหนือแห่งประเทศไทย (ปออส.)
- โครงการคณะกรรมการดำเนินงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรประจำปี 2559
- โครงการสำรวจความต้องการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานมหาวิทยาลัย
- โครงการส่งเสริมจรรยาบรรณบุคลากร ม.พะเยา
- โครงการจัดทำรายงานประจำปี สภาพนักงาน