



## ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา

เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ และความในข้อ ๓๖ ของระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการ จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๓ (๓/๒๕๖๗) เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ และมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ ๑๒๙ (๑๕/๒๕๖๗) เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงออกประกาศไว้ดังนี้

**ข้อ ๑** ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗”

**ข้อ ๒** ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

**ข้อ ๓** ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ประกาศนี้แทน

**ข้อ ๔** ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

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

“หน่วยจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา

“นายกสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

**ข้อ ๕** ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้ กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้หรือการปฏิบัติตามประกาศนี้ อธิการบดีมีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด การตีความและการวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

## ส่วนที่ ๑ การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้ที่มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย และประเภทของข้อร้องเรียน ได้แก่

- (๑) ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดปล่อยทุกข์
- (๒) ผู้ที่พบเห็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ธรรมนูญ จริยธรรม หรือจรรยาบรรณและคุณธรรม ของมหาวิทยาลัย หรือการทุจริตภายในมหาวิทยาลัย
- (๓) ผู้ที่ต้องการความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนต้องจัดทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบความมีตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐาน พร้อมทั้งคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะ

(๕) รายละเอียดอื่น ๆ ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

แบบหนังสือข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ท้ายประกาศฉบับนี้

ในกรณีหนังสือข้อร้องเรียนไม่ได้เป็นไปตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ท้ายประกาศฉบับนี้ แต่มีรายการถูกต้องครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หน่วยจัดการข้อร้องเรียนอาจรับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ประกาศฉบับนี้กำหนดก็ได้

ข้อ ๘ ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอข้อร้องเรียนได้ด้วยตนเอง หรืออาจเสนอได้ในช่องทางดังต่อไปนี้

- (๑) กรณีเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียน เว้นแต่ กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนอาจมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนหรือยื่นข้อร้องเรียนแทนก็ได้

(๒) การเสนอข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ได้ที่หมายเลข ๐ ๕๔๔๖ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๒๘๒

(๓) การเสนอข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียน ตู้ ปณ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา ๑๙ หมู่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐

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

(๕) ช่องทางอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## ส่วนที่ ๒

### การรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการ ที่มีผู้เสนอข้อร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่มีการเสนอข้อร้องเรียนไปที่ส่วนงาน ให้ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียน และให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในวันและเวลาทำการ ที่ส่วนงานส่งเรื่องให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการ

**ข้อ ๑๐** ขอร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับไว้ดำเนินการพิจารณามีดังต่อไปนี้

(๑) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

(๒) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นขอร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

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

(๕) ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

(๖) ขอร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว เว้นแต่ขอร้องเรียนที่เป็นการกระทำความผิดทางอาญาที่มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

(๗) ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุชื่อยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน

ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนทำความเข้าใจหรือผู้ถือการบติหรือผู้ถือการบติมอบหมายพิจารณาไม่รับขอร้องเรียนตามวรรคหนึ่งไว้ดำเนินการ

อธิการบดีหรือผู้ถือการบติมอบหมายอาจพิจารณาให้รับขอร้องเรียนตาม (๗) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ข้อ ๑๑** เมื่อหน่วยจัดการขอร้องเรียนได้ตรวจสอบขอร้องเรียนแล้วเห็นว่าเป็นขอร้องเรียนที่ต้องครบถ้วนตามข้อ ๗ และไม่เป็นขอร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการพิจารณาตามข้อ ๑๐ หรือเป็นขอร้องเรียนที่พิจารณาให้รับไว้ดำเนินการตามข้อ ๑๐ วรรคสาม ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนรับขอร้องเรียนดังกล่าวไว้ดำเนินการพิจารณาต่อไป

ขอร้องเรียนที่มีรายการถูกต้องครบถ้วนตามข้อ ๗ และไม่ใช่ขอร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการพิจารณาตามข้อ ๑๐ ซึ่งเป็นการร้องเรียนผู้ดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนแจ้งต่อผู้ร้องเรียนให้เสนอขอร้องเรียนต่อผู้ที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาขอร้องเรียนในกรณีดังกล่าวได้โดยตรง

**ข้อ ๑๒** ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนพิจารณาขอร้องเรียนเบื้องต้นตามรายการที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ หากขอร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมขอร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นความเห็น ข้อเสนอแนะ และติชม อาจไม่ต้องมีรายการครบถ้วนก็ได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมขอร้องเรียน ให้หน่วยจัดการขอร้องเรียนบันทึกเหตุแห่งการไม่รับขอร้องเรียนไว้พิจารณาและเสนอขอร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีหรือผู้ถือการบติมอบหมายเพื่อพิจารณายุติขอร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมข้อร้องเรียนตามวรรคสองได้ ให้จัดการข้อร้องเรียนบันทึกสาเหตุที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ รวมทั้ง เหตุแห่งการไม่รับข้อร้องเรียนไว้ พิจารณาและเสนอเหตุดังกล่าวต่ออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย เพื่อพิจารณายุติข้อร้องเรียน

**ข้อ ๑๓** ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณากลับ นกรองข้อร้องเรียนและทำความเข้าใจ เสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณาตามแต่กรณีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณามอบหน่วยจัดการข้อร้องเรียน หรือส่วนงานที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความเห็นต่อมหาวิทยาลัย

(๒) กรณีที่หน่วยจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่มีกฎหมาย หรือข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไว้ เป็นการเฉพาะ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนเสนออธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณา มอบหน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมาย หรือข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยนั้นกำหนด

**ข้อ ๑๔** เมื่อการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาดังกล่าวแก่ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเร่งด่วน

**ข้อ ๑๕** การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้หน่วยจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการ เป็นการลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงชีวิต ร่างกาย ความปลอดภัย ของบุคคลดังกล่าว

**ข้อ ๑๖** การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน และการดำเนินการ พิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนแผนผังการดำเนินการพิจารณา ข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

#### บทเฉพาะกาล

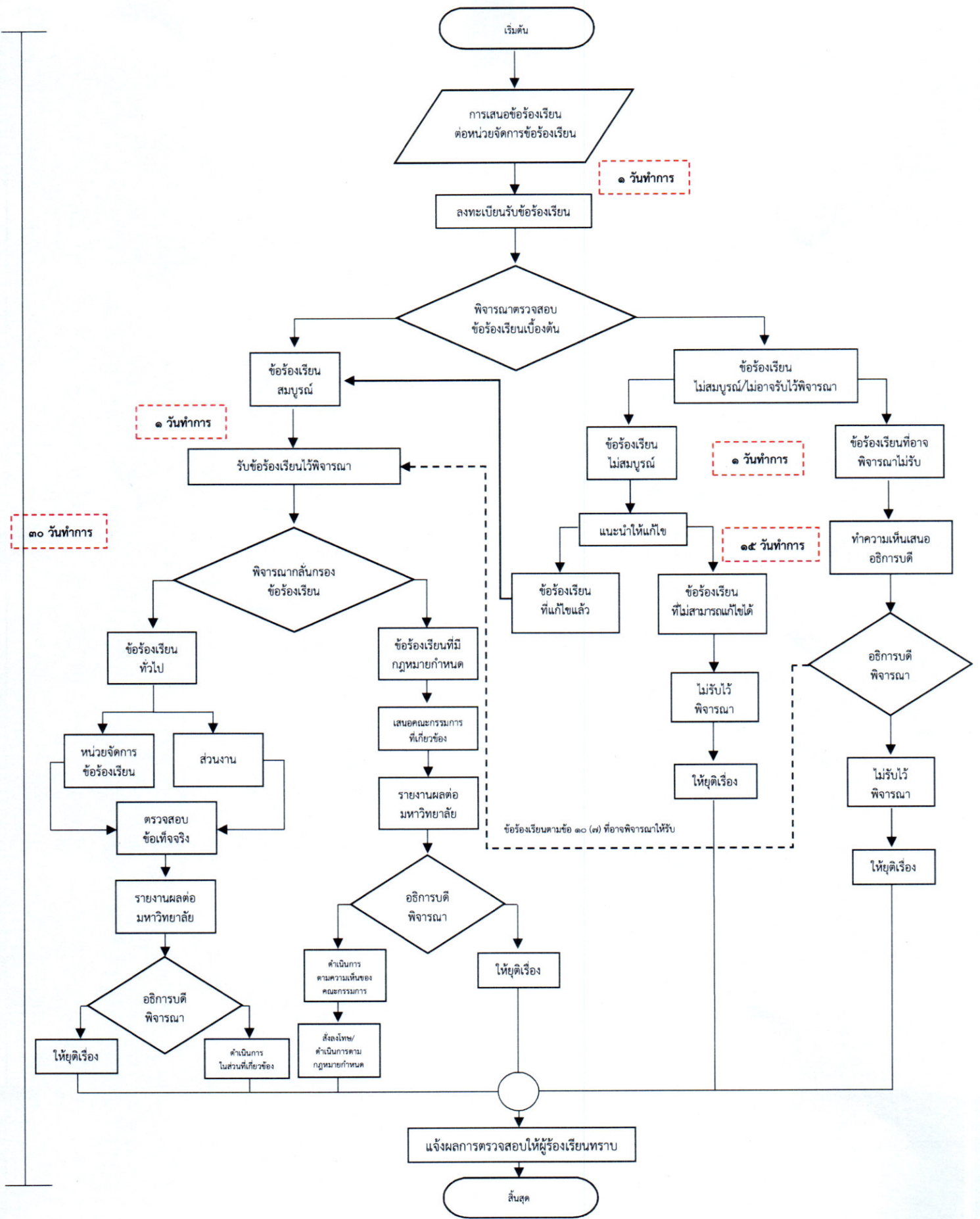
**ข้อ ๑๗** ข้อร้องเรียนใดที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาและอยู่ในระหว่างการดำเนินการของ ส่วนงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ให้ส่วนงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยดำเนินการ ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒ ต่อไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา

### ขั้นตอนแผนผังการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน



แบบหนังสือขอร้องเรียน มหาวิทยาลัยพะเยา



แบบหนังสือขอร้องเรียน  
มหาวิทยาลัยพะเยา

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

**เรื่อง**

.....  
.....

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

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.....

**รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน**

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง  
(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบหนังสือขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา



แบบหนังสือขอร้องเรียนทั่วไปและขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
มหาวิทยาลัยพะเยา

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

**เรื่อง**

.....  
.....

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

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.....

**รายละเอียดอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน**

1. ช่วงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิด เวลา .....
2. การกระทำความผิด,พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

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



