



แนวปฏิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จัดการข้อร้องเรียน

คำนำ

คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนด แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของคณะแพทยศาสตร์ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงาน ภายในคณะแพทยศาสตร์ให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

คณะแพทยศาสตร์

ผู้จัดทำ

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน | 1 |
| คำจำกัดความ | 1 |
| ประเภทข้อร้องเรียน | 1 |
| ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน | 1-2 |
| ขั้นตอนการร้องเรียน | 2-4 |
| การรับข้อร้องเรียน | 4 |
| ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้ | 4 |
| การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน | 4 |
| ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน | 6 |
| แบบรับข้อร้องเรียน | 7 |

1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานภายในคณะแพทยศาสตร์ให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการ ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

2. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์ หรือมีความจำเป็นต้องให้คณะแพทยศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากคณะแพทยศาสตร์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์ หรือมีความจำเป็นต้องให้คณะแพทยศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากคณะแพทยศาสตร์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

“คณบดี” หมายความว่า คณบดีคณะแพทยศาสตร์

“ผู้ที่ได้รับมอบหมาย” หมายความว่า บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

3. ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์
3. ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้คณะแพทยศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกซ์
4. ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

4. ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน

ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ได้แก่

1. บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ นิสิต หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์

2. บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ นิสิต หรือผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์
3. บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ นิสิต หรือผู้ที่จำเป็นต้องให้คณะแพทยศาสตร์ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัยทุกข
4. บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ นิสิต หรือผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลคณะแพทยศาสตร์
5. ผู้รับมอบฉันทะซึ่งได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน

5. ขั้นตอนการร้องเรียน

5.1 ข้อร้องเรียนต้องมีรายการดังต่อไปนี้

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

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

กรณีผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้อาจแจ้งต่อให้หัวหน้าสำนักงานคณะ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

กรณีการแจ้งด้วยวาจา ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน

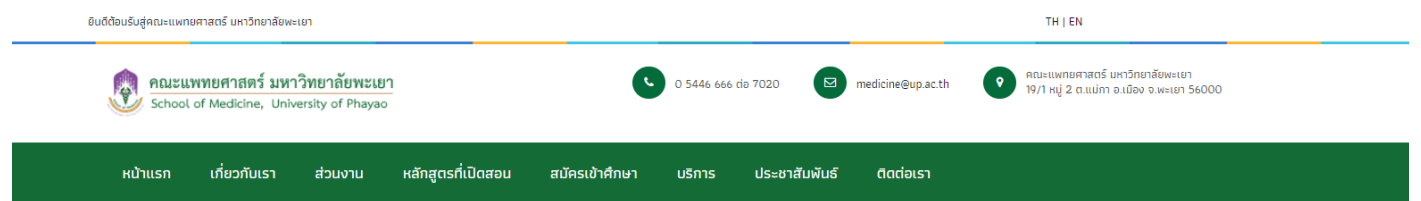
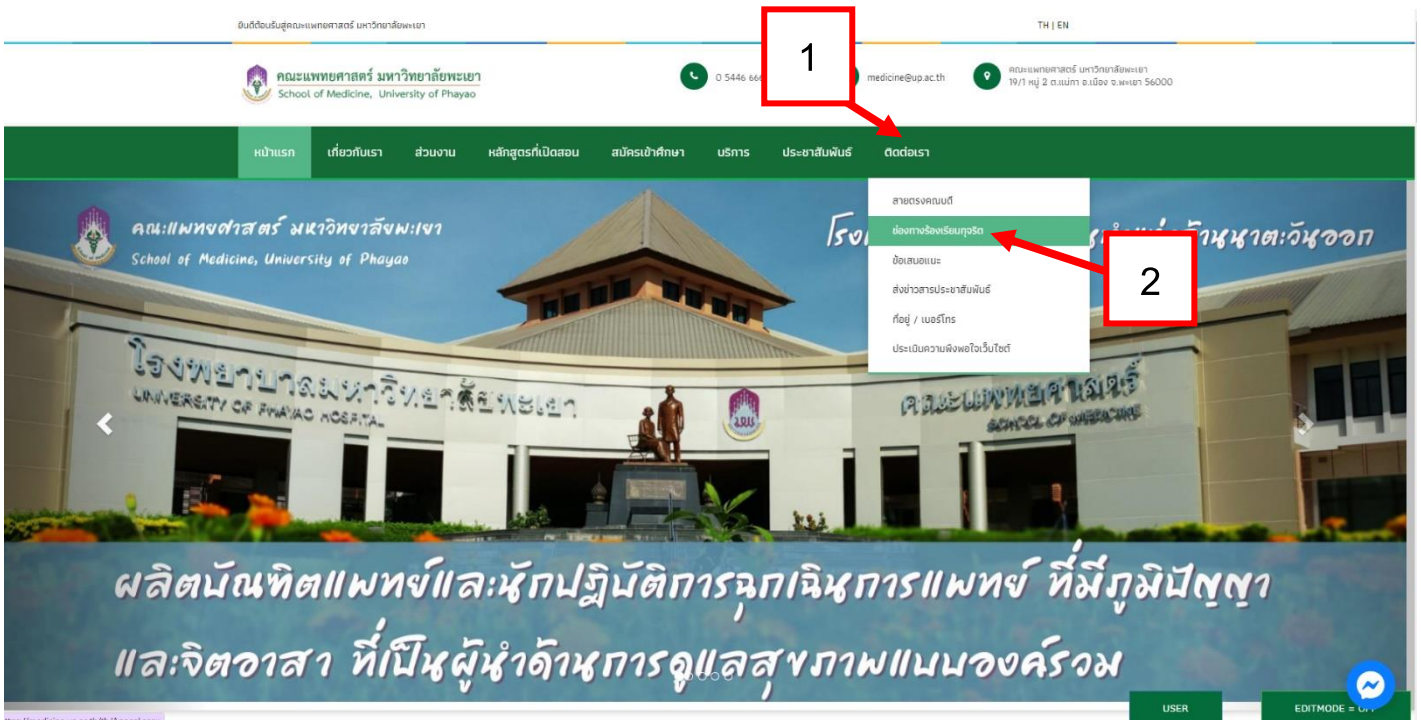
กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

5.2 วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้
2. กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

5.3 ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน

1. เสนอด้วยตนเองได้ที่กลุ่มรับเรื่องร้องราร้องทุกข์ สำนักงานคณะแพทยศาสตร์
2. ทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักงานคณะแพทยศาสตร์ ตู้ ปณ 19/1 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
3. เว็บไซต์ www.medicine.up.ac.th



การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คณะแพทยศาสตร์
- ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- สภคการรกรเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน

- ประกาศคณะแพทยศาสตร์ เรื่อง นโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)
- ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของคณะแพทยศาสตร์

แจ้งข้อร้องเรียน / แจ้งขอเสนอแนะ

ข้อมูลผู้แจ้ง

1. ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือเพื่อรายงานผลให้ท่านทราบ
2. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด
3. กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็น "บัตรสนเท่ห์" ซึ่งหากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการใดส่วนข้อเท็จจริงได้ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

* Required

1. ชื่อ-สกุล

Enter your answer

4. ช่องทางอื่นๆที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ทางโทรศัพท์

6. การรับข้อร้องเรียน

ให้หัวหน้าสำนักงานคณะฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อ ผู้รับข้อร้องเรียน ในกรณีนี้หัวหน้าสำนักงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาทางไปรษณีย์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าสำนักงานคณะฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งการรับ ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

7. ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
3. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
4. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

หัวหน้าสำนักงานคณะฯ อาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนตามข้อ (4) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

8. การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

8.1 การลงทะเบียนในสารบบการพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อหัวหน้าสำนักงานคณะฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ให้ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในสารบบการพิจารณาแล้วตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อคณบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้หัวหน้าสำนักงานคณะฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะฯ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อคณบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

8.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการ

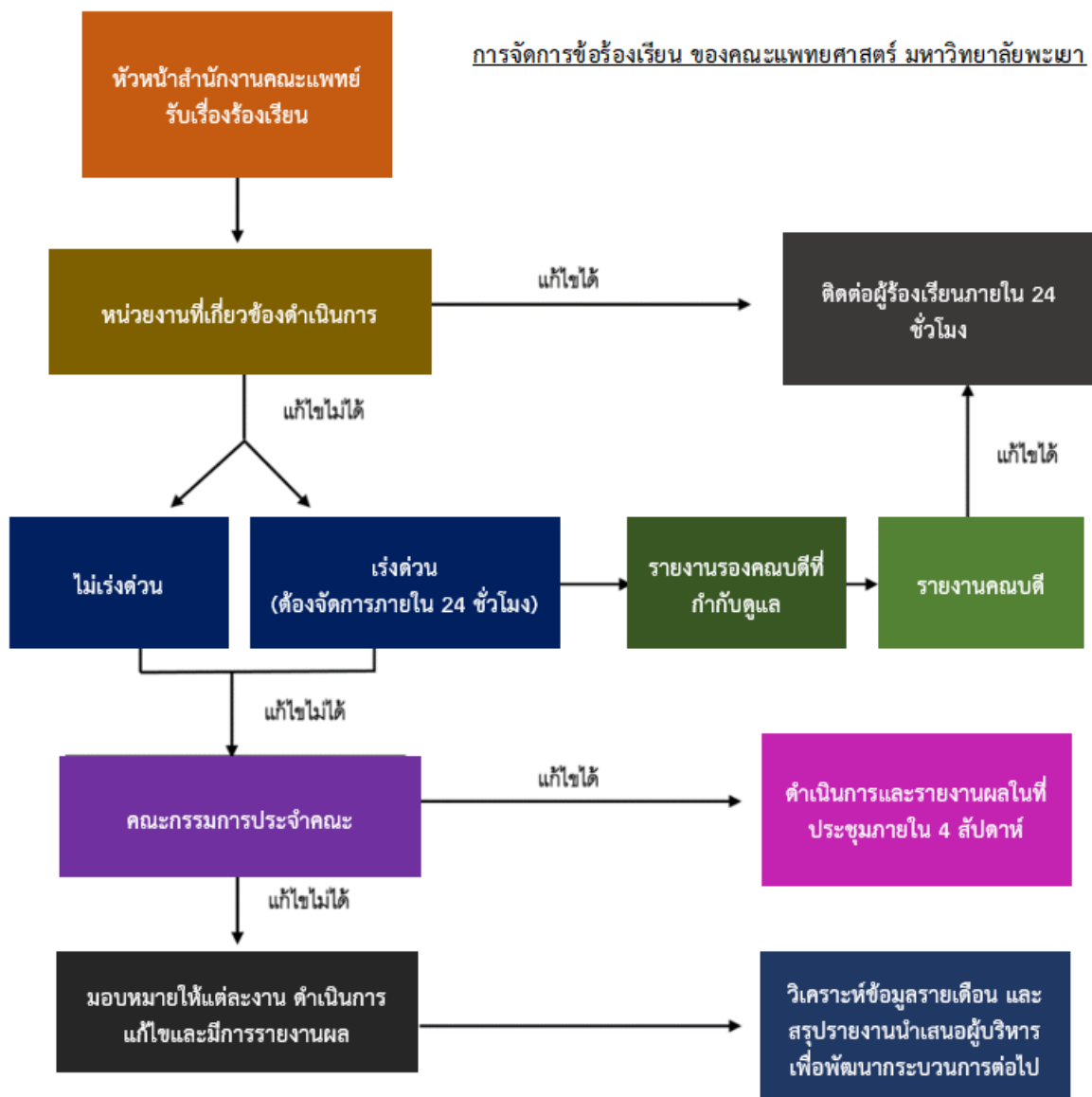
ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจของคณะฯ ให้หัวหน้าสำนักงานคณะฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และให้คณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) หัวหน้าสำนักงานคณะแพทยศาสตร์ เป็นประธานกรรมการ
- (2) หัวหน้างานภายในสำนักงานคณะแพทยศาสตร์ เป็นกรรมการ
- (3) บุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์หนึ่งที่คณบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (4) บุคลากรภายในสำนักงานคณะแพทยศาสตร์หนึ่งที่ได้รับการมอบหมาย เป็นเลขานุการ

8.3 การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้หัวหน้าสำนักงานคณะฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้คณบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน กรณีคณะกรรมการเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้แจ้งเหตุที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จต่อคณบดี โดยเสนอผ่านหัวหน้าสำนักงานคณะฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีกคราวละไม่เกิน 15 วันทำการ

9. ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตำแหน่ง.....