



# คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 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 ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 4 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับ คำร้องเรียน

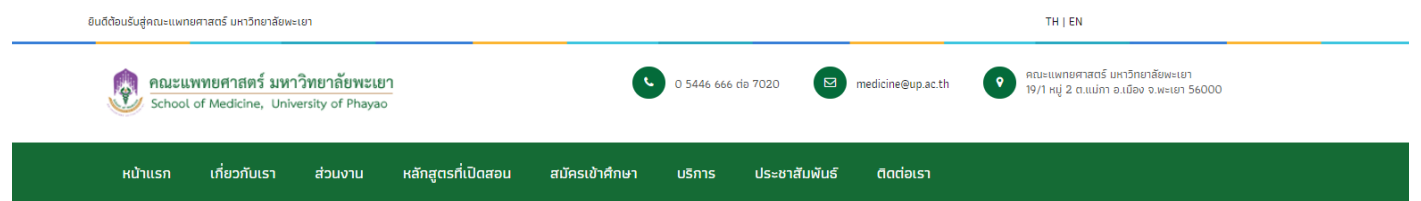
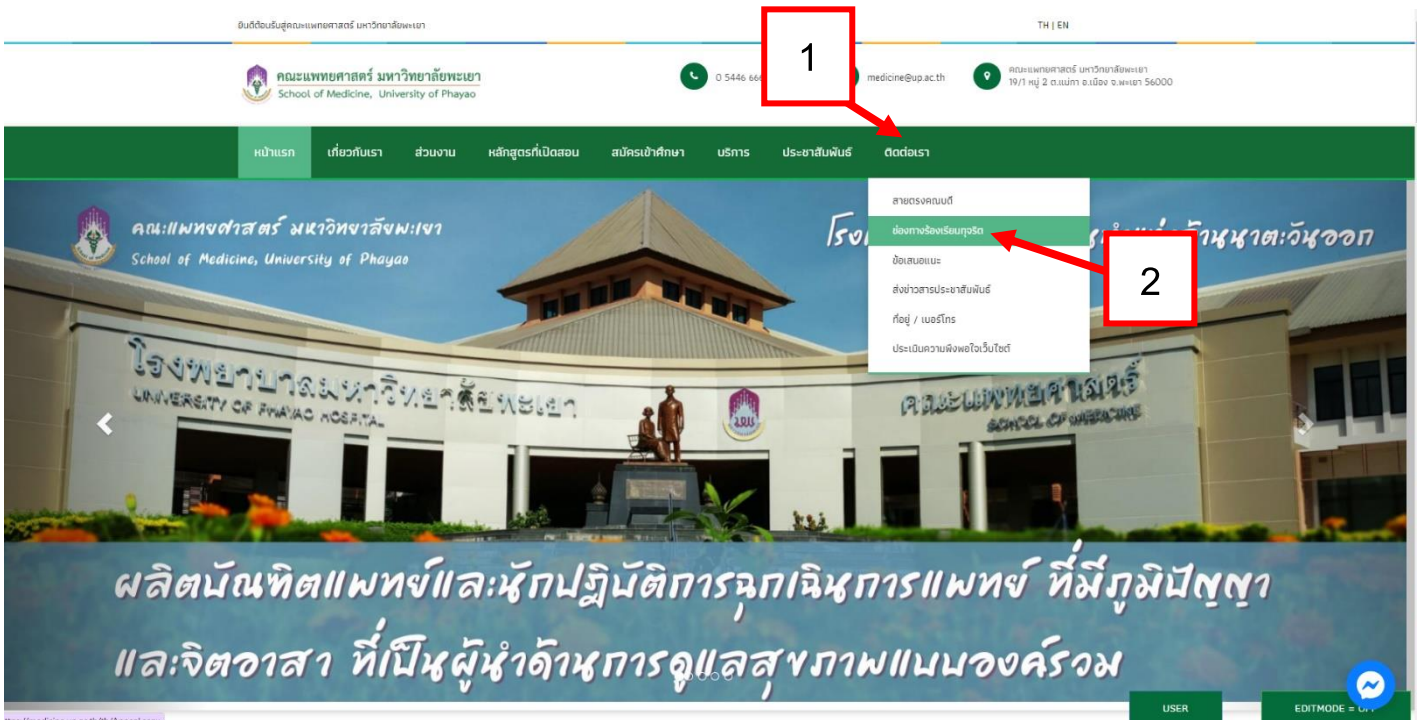
กรณีการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

### 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](http://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 ข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

## 7. ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

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

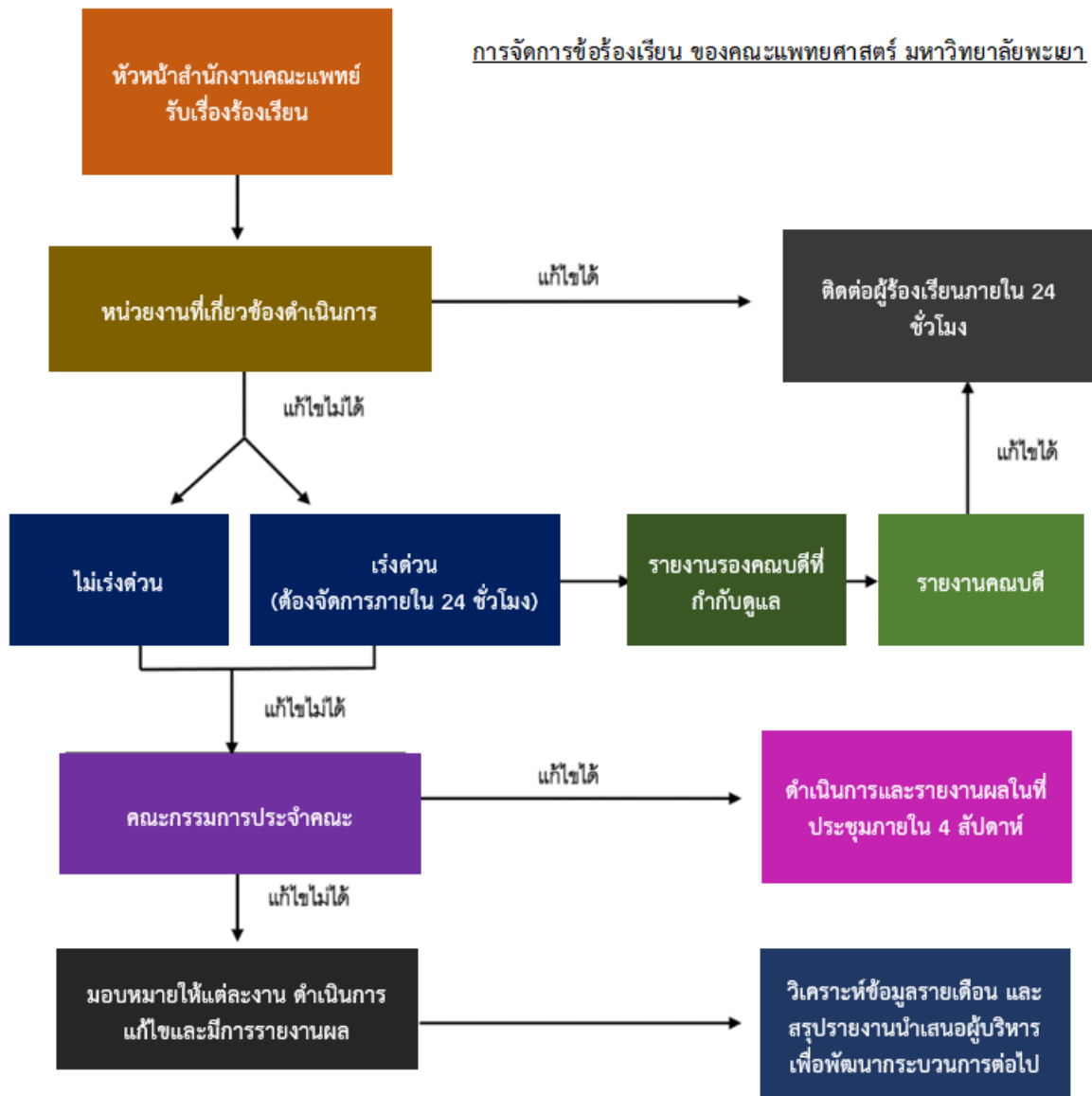
- (1) หัวหน้าสำนักงานคณะแพทยศาสตร์ เป็นประธานกรรมการ
- (2) หัวหน้างานภายในสำนักงานคณะแพทยศาสตร์ เป็นกรรมการ
- (3) บุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์หนึ่งที่คณบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ
- (4) บุคลากรภายในสำนักงานคณะแพทยศาสตร์หนึ่งที่ได้รับการมอบหมาย เป็นเลขานุการ

### 8.3 การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

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



## 9. ขั้นตอนและแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน





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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง  
(.....)  
ตำแหน่ง.....