



# แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ 2569

**UPWECAN**

Division of Building and Facilities



**คู่มือแนวปฏิบัติ**  
**การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา**

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1 เพื่อให้ข้อร้องเรียนของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.2 เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม
- 1.3 เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ
- 1.4 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 1.5 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

**2. ขอบเขต**

คู่มือฉบับนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่อง และการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มประเภทต่างๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การรวบรวมข้อมูล สรุป และการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

**3. คำจำกัดความ**

- 3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน
- 3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บัณฑิต ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน
- 3.3 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่ง เรื่องร้องเรียน ได้โดยตรง ingtonธุรการกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา และ Website กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

3.4 การจัดการข้อร้องเรียน.....

3.4 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

3.4.1 การรับเรื่องข้อร้องเรียน

3.4.2 การพิจารณาระดับความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน

3.4.3 การพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน

3.4.4 การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

3.4.5 การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

3.5 การตอบสนอง หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกองอาคารสถานที่ ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

3.6 เจ้าหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

3.7 การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายละเอียดผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

#### 4. ประเภทของการจัดการข้อร้องเรียน

4.1 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารหรือพฤติกรรมบุคลากร ความไม่โปร่งใส และเรื่องทั่วไป การทุจริต ซิวัดและทรัพย์สิน

4.2 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบของกองอาคารสถานที่

#### 5. ระดับของความเร่งด่วนและการดำเนินการแก้ไข

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 5.1 ระดับที่ 4 : ด่วนมาก  | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 1 วัน     |
| 5.2 ระดับที่ 3 : ด่วน     | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 3 วัน |
| 5.3 ระดับที่ 2 : ปานกลาง  | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีความเร่งด่วนปานกลาง โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 7 วัน          |
| 5.4 ระดับที่ 1 : ไม่ด่วน  | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีความเร่งด่วนน้อย โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 15 วัน                |
| 5.5 ระดับที่ 0 : ไม่กระทบ | เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ  |

#### 6. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้แจ้งผลการร้องเรียน ขอให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินการได้ โดยยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

1. กรอกแบบฟอร์ม....

1. กรอกแบบฟอร์มและยื่นเรื่องโดยตรงได้ที่งานธุรการ กองอาคารสถานที่ ชั้นล่าง อาคารหอประชุม  
พญาภิรมย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

2. Website : กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

3. สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่

3.1 Line Official Account : กองอาคารสถานที่ มพ.

3.2 Facebook Page : กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

## 7. การบันทึกข้อร้องเรียน

การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล โดยแยกตามประเภทของการบวกรจัดการ  
ข้อร้องเรียน และมีการส่งข้อมูลให้กับผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/  
หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

## 8. นโยบายการปฏิบัติ

8.1 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กล้องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะโดยตรงที่  
งานธุรการ กองอาคารสถานที่ และ ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของกองอาคารสถานที่รับผิดชอบ

8.2 มอบหมายแต่งตั้งให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียน ดำเนินการ  
ตรวจสอบข้อมูล ลงบันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องข้อร้องเรียนเป็นหลักฐาน

8.3 รวบรวมเรื่องสรุปรายงานความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป  
ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เสนอรายงานแจ้งให้ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ทราบและพิจารณา

8.4 ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ มอบหมายสั่งการให้คณะหน่วยงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

8.5 มอบหมายให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข

8.6 แจ้งเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

8.7 หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และนโยบายที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้  
ให้รวบรวมข้อเท็จจริงเบื้องต้น วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน และจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือชั้นขึ้นไป  
เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงต่อไป

8.8 ติดตาม ตรวจสอบ และพิจารณาระดับความเร่งด่วนจากทุกช่องทาง

8.9 ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและแจ้งผลความคืบหน้าดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

8.10 นำข้อมูลข้อร้องเรียนไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนา

8.11 สรุปข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชา

## แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องของกองอาคารสถานที่ จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ดังนี้

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ ของกองอาคารสถานที่

### 1. ประเภทของข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

1.1. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของกองอาคารสถานที่

คำอธิบาย : มีรายละเอียดเพิ่มเติม

1.2. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับพนักงาน ลูกจ้าง ในสังกัดกองอาคารสถานที่

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร พนักงาน ลูกจ้าง ในเรื่องจรรยาบรรณ วินัย การทุจริตการประพฤติมิชอบ และเรื่องทั่วไป ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ให้ข้อมูลกับ ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเปิดเผยความลับ การจัดซื้อการจัดจ้าง การให้ข้อมูล/การให้บริการล่าช้า เป็นต้น

### 2. ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 2.1 ระดับที่ 4 : ด่วนมาก  | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผลกระทบสูงและเร่งด่วนมาก โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 1 วัน    |
| 2.2 ระดับที่ 3 : ด่วน     | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์มีผลกระทบและเร่งด่วนมากพอสมควร โดยต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 3 วัน |
| 2.3 ระดับที่ 2 : ปานกลาง  | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความเร่งด่วนปานกลาง โดยต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน           |
| 2.4 ระดับที่ 1 : ไม่ด่วน  | หมายถึง ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความเร่งด่วนน้อย โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 15 วัน               |
| 2.5 ระดับที่ 0 : ไม่กระทบ | เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ  |

### 3. ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขอให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบุชื่อตัวบุคคล/ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้สะดวก e-mail / ระบุรายละเอียดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างชัดเจน โดยยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

3.1. ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

(1) ผ่าน Line Official Account : กองอาคารสถานที่ มพ.

ระบุ <https://line.me/R/ti/p/@101lvjisc> หรือค้นหา Line ID : @101lvjisc

(2) หน้าเว็บไซต์...

(2) หน้าเว็บไซต์ของ กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

ระบุ <https://building.up.ac.th/page/complaint-form.php>

(3) หน้า Facebook Page : กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

ระบุ <https://www.facebook.com/BuildingOfUP>

3.2 แจ้งผ่านงานธุรการ กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

3.3 แจ้งผ่านผู้บริหาร ผ่านช่องทางสายตรงผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

3.4 ส่งเป็นหนังสือหรือจดหมาย ถึง กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

### ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของกองอาคารสถานที่ มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน/ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน/พิจารณา ว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมควรแก่การดำเนินการหรือไม่ และรายงานเสนอให้ผู้ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ ทราบและพิจารณา โดยมอบเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

2. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชิญบุคคล ให้ข้อมูลข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนวิเคราะห์และจำแนกข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง และความเร่งด่วนเสนอต่อผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่

3. กองอาคารสถานที่รวบรวมข้อเท็จจริง สรุป และพิจารณาวินิจฉัย/ส่งต่อเรื่องร้องเรียนแก่ฝ่าย/ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและกำหนดวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมแก่กรณี

3.1 พิจารณาสำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงและความเร่งด่วนไม่เกิน ระดับที่ 2 ส่งให้หน่วยงานภายในสังกัดกองอาคารสถานที่ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนด และให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบภายหลังการดำเนินการ

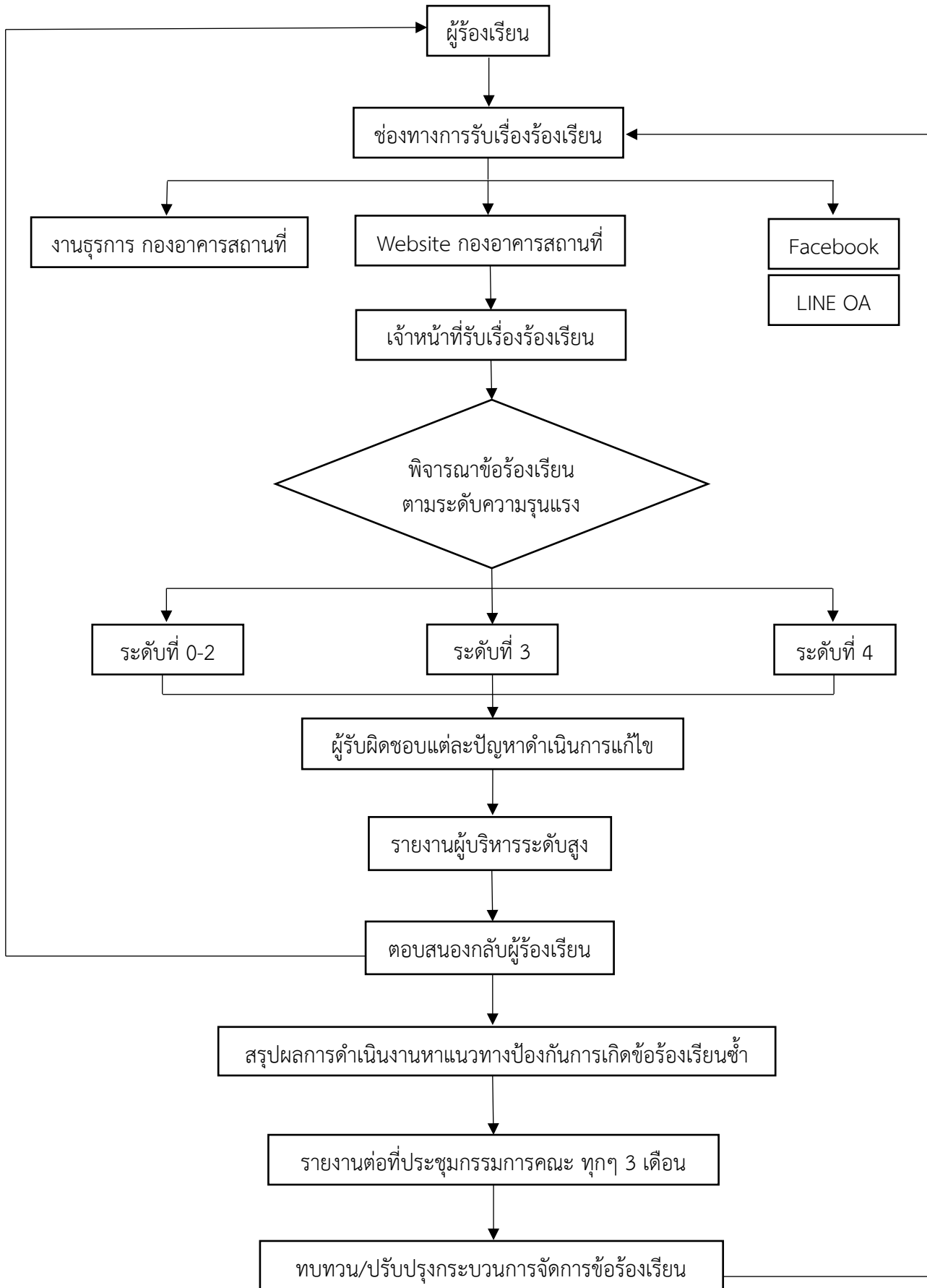
3.2 พิจารณาสำหรับข้อร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงและความเร่งด่วน ระดับที่ 3 ขึ้นไป นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมกองอาคารสถานที่ เพื่อสอบถาม/สืบหารายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข

4. ติดตามผลการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน/ตอบกลับ/ประสานงานผู้ร้องเรียน/รายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา

5. รวบรวมข้อมูล และทบทวนแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นซ้ำในลักษณะเดิม

6. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ทุก 3 เดือน

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา



**คำชี้แจงข้อร้องเรียน**

1. ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. ข้อร้องเรียนของท่านจะนำไปเป็นส่วนในการพัฒนาเท่านั้น
5. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
6. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว



แนวปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ปีงบประมาณ 2569