



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยพะเยา

1. หลักการและเหตุผลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและแสดงออกถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

2. ความหมาย / ประเภทข้อร้องเรียน

2.1 ความหมายของข้อร้องเรียน

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ข้อร้องเรียนของผู้ที่มีความจำเป็นต้องให้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนของผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลจากศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

2.2 ประเภทของข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 กำหนดประเภทของข้อร้องเรียนไว้ 3 ประเภท ได้แก่

2.2.1 ข้อเรียนที่เกิดจากการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

2.2.2 ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์

2.2.3 ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลมหาวิทยาลัย

3. ขั้นตอนการเสนอข้อร้องเรียน

3.1 ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน ได้แก่

3.1.1 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

3.1.2 ผู้ที่อาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

3.1.3 ผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

3.1.4 ผู้ที่จำเป็นต้องให้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์

3.1.5 ผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

3.2 วิธีการเสนอข้อร้องเรียน

3.2.1 ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองโดยทำเป็นหนังสือ หรือกรณีมีเหตุจำเป็นผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

3.2.2 กรณีผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุอื่นผู้ร้องเรียนจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นเสนอข้อร้องเรียนแทนก็ได้

3.3 ช่องทางการเสนอข้อร้องเรียน

3.3.1 เสนอด้วยตนเองได้ที่ งานธุรการ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

3.3.2 ส่งทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ งานธุรการ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

3.3.3 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน e-mail : clm@up.ac.th

3.3.4 ช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ สายตรงผู้อำนวยการ 0 5446 6666 ต่อ 3535

3.4 ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 11 ได้กำหนดข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้ไว้ ดังนี้

3.4.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

3.4.2 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

3.4.4 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3.5 การรับข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2562 ข้อ 9 กำหนดให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบรับข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความที่แสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อผู้รับข้อร้องเรียน

4. การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

4.1 การพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อมีการเสนอข้อร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยแล้ว ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 13 กำหนดขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนไว้ ดังนี้

4.1.1 ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

4.1.2 ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีองค์ประกอบดังนี้

(1) ผู้อำนวยการ เป็นประธานกรรมการ

(2) ประธานสภาพนักงาน เป็นกรรมการ

(3) พนักงานมหาวิทยาลัยหนึ่งคนที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการ

(4) พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นเลขานุการ

4.2 การแจ้งผลการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562 ข้อ 14 เมื่อคณะกรรมการตามข้อ 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลให้อธิการบดีและแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน