



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา





คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ปรับปรุง ครั้งที่ : 00



วันที่ประกาศใช้ : 1 ส.ค. 2563

รหัสเอกสาร PM-นผ-003

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการขอรองเรียน

หน้าที่ 1 / 7

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการขอรองเรียน

	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายเซ็น
ผู้จัดทำ	นางสาวดวงใจ ใจกล้า	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	
ผู้ทบทวน	นางสาวดวงใจ ใจกล้า	หัวหน้างานแผนงาน	
ผู้อนุมัติ	ทันตแพทย์หญิงมนพร มณี	รักษาการแทนรองคณบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ	



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ปรับปรุง ครั้งที่ : 00

วันที่ประกาศใช้ : 1 ส.ค. 2563

รหัสเอกสาร PM-นผ-003

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการขอร้องเรียน

หน้าที่ 3 / 7

1. วัตถุประสงค์

- a. ระเบียบปฏิบัตินี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการขอร้องเรียนของคณะทันตแพทยศาสตร์

2. ขอบเขต

- a. ระเบียบปฏิบัตินี้ครอบคลุมถึง การรับขอร้องเรียน การพิจารณาตรวจสอบขอร้องเรียน การแก้ไขขอร้องเรียนและการยุติขอร้องเรียน

3. คำนิยาม

- a. “ขอร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ขอร้องเรียนของผู้ที่มีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา ปลดปล่อยทุกข์ หรือขอร้องเรียนของผู้ที่ต้องการเสนอแนะ ให้ขอความเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลจากมหาวิทยาลัย



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ปรับปรุง ครั้งที่ : 00

วันที่ประกาศใช้ : 1 ส.ค. 2563

รหัสเอกสาร PM-นผ-003

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการขอร้องเรียน

หน้าที่ 4 / 7

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ	● การติดต่อสื่อสาร / ข้อมูล					■ การปฏิบัติ			
	◆ การตัดสินใจ/การตรวจสอบ					▼ การจัดเก็บข้อมูล			
รายละเอียด	ผู้ร้องเรียน	คณะกรรมการ ดำเนินการ จัดการข้อ ร้องเรียน	หัวหน้า สำนักงาน	รองคณบดี	คณบดี	คณะกรรมการ ประจำ คณะ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ	
4.1 การจัดการข้อร้องเรียน									
1. คณะแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน			■	■	■		- WI-รก-003 วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดทำคำสั่งคณะทันตแพทยศาสตร์	1 วันทำการ	
2. คณะกรรมการกำหนดให้มีช่องทางทางการรับเรื่องร้องเรียนโดยแจ้งผ่านทางเว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์		●				■	- รายงานการประชุม คณะกรรมการฯ https://dentistry.up.ac.th/contact/president	1 วันทำการ	
3. ผู้ร้องเรียนเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ 2	●	■							
4. คณะกรรมการประชุมพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน							- FM-นผ-005 แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน - WI-รก-006 วิธีปฏิบัติการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการประชุม - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยพะเยา	1 วันทำการ	
5. คณะกรรมการเสนอเรื่องต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ			●					1 วันทำการ	
6. คณะกรรมการประจำคณะพิจารณา									
7. ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเห็นชอบ						■	- WI-รก-006 วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการประชุม		



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ปรับปรุง ครั้งที่ : 00

วันที่ประกาศใช้ : 1 ส.ค. 2563

รหัสเอกสาร PM-นผ-003

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการขอร้องเรียน

หน้าที่ 5 / 7

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ	● การติดต่อสื่อสาร / ข้อมูล					■ การปฏิบัติ		
	◆ การตัดสินใจ/การตรวจสอบ					▼ การจัดเก็บข้อมูล		
รายละเอียด	ผู้ร้องเรียน	คณะกรรมการ ดำเนินการ จัดการข้อ ร้องเรียน	หัวหน้า สำนักงาน	รองคณบดี	คณบดี	คณะกรรมการ การประจำ คณะ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
8. คณะกรรมการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน	●	■				■	- FM-นผ-005 แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	30 วันทำการ
9. จัดทำสรุปผลการร้องเรียนแยกตามประเด็นที่ได้รับเสนอหัวหน้าสำนักงานตรวจสอบ			◆				- สรุปผลการร้องเรียนแยกตามประเด็น	2 วันทำการ
10. เสนอรองคมนตรีตรวจสอบ				◆				1 วันทำการ
11. เสนอคณบดีตรวจสอบ					◆			1 วันทำการ
12. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการคณะพิจารณา						◆		
						○ 1		



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ปรับปรุง ครั้งที่ : 00

วันที่ประกาศใช้ : 1 ส.ค. 2563

รหัสเอกสาร PM-นผ-003

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการขอรองเรียน

หน้าที่ 6 / 7

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ	● การติดต่อสื่อสาร / ข้อมูล					■ การปฏิบัติ			
	◆ การตัดสินใจ/การตรวจสอบ					▼ การจัดเก็บข้อมูล			
รายละเอียด	ผู้ร้องเรียน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน	หัวหน้า สำนักงาน	รองคณบดี	คณบดี	คณะกรรมการ การประจำ คณะ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ	
						○ 1			
13. นำวาระเข้าประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร						◆			
14. จัดเก็บเอกสาร	▼						- รายงานการประชุม		



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ปรับปรุง ครั้งที่ : 00

วันที่ประกาศใช้ : 1 ส.ค. 2563

รหัสเอกสาร PM-นผ-003

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการห้องเรียน

หน้าที่ 7 / 7

5. เอกสารอ้างอิง

- คู่มือการจัดการห้องเรียน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน (กรณีไม่ต้องการเปิดเผยไม่ต้องกรอก)

ชื่อ -นามสกุล :

หน่วยงาน/ที่อยู่ :

เบอร์โทรศัพท์ : อีเมล :

สถานที่ติดต่อได้ :

เรื่องร้องเรียน

รายละเอียด :

รายงานผลการพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน :

ลงชื่อคณะกรรมการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ๑.

๒. ๓.

๔. ๕.

๖. ๗.