



ประกาศคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
เรื่อง ระบบและกลไก ในการจัดการข้อร้องเรียน  
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังเสียงสะท้อน หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน เป็นไปอย่างมีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และบรรลุตามเป้าหมายเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะพยาบาลศาสตร์ โดยคณะกรรมการประจำคณะพยาบาลศาสตร์ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๓ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบให้ออกประกาศคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง ระบบและกลไก ในการจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และมีมาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวาระการทำงาน ๔ ปี และมีหน้าที่ ดังนี้
  - ๑.๑ พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆที่รับเรื่อง
  - ๑.๒ แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียนนั้นๆ ตามกระบวนการที่เหมาะสม
  - ๑.๓ สรุปผลการดำเนินงานรายปีงบประมาณ
๒. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
๓. มีขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยระบุผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
๔. มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
๕. มีแนวทางการติดตามข้อเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ
๖. สรุปผลการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ/พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน นำเสนอผู้บริหารสูงสุด

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สงวน ธาณี)  
คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์



คำสั่งคณะกรรมการคณบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ที่ ๕๘ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการคณบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตามประกาศคณะกรรมการคณบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง ระบบและกลไก ในการจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบกับมติคณะกรรมการประจำ คณะพยาบาลศาสตร์ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๓ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบให้ออกคำสั่งคณะกรรมการ คณบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์                                     | ที่ปรึกษา           |
| ๒. รองคณบดีฝ่ายบริหาร                                       | ประธานกรรมการ       |
| ๓. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ                                      | กรรมการ             |
| ๔. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | กรรมการ             |
| ๕. รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มวิชาพยาบาลศาสตร์            | กรรมการ             |
| ๖. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา                            | กรรมการ             |
| ๗. นางมะลิวัลย์ เฝิงจันดา                                   | กรรมการและเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆที่ได้รับเรื่อง
๒. แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียนนั้นๆ ตามกระบวนการที่เหมาะสม
๓. สรุปผลการดำเนินงานรายปีงบประมาณ

มีวาระการทำงาน ๔ ปี นับตั้งแต่วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สงวน ธาณี)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

**ระบบและกลไก ในการจัดการข้อร้องเรียน**  
**คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะ/มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบจากการดำเนินการจัดการเรียนการสอน หรือการกระทำของบุคคล/บุคลากรในหน่วยงานหรือคณะฯ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการพัฒนามากกว่าการจับผิด โดยจำแนกระดับของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่มดังนี้

ระดับ	เกณฑ์	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง
๑	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือชมเชย	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน	ไม่เกิน ๓ วัน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้	-พฤติกรรมของบุคลากร -คุณภาพการจัดการเรียนการสอน	ไม่เกิน ๓ วัน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น	-วินัยของบุคลากร -ความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ -ความไม่ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน/ความเสี่ยงในการบริหารจัดการของคณะฯ	ไม่เกิน ๒๐ วันทำการ
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือหน่วยงานอื่นในระดับจังหวัด/มีการฟ้องร้องต่อศาลเกิดขึ้น	การร้องเรียนให้หน่วยงานชดใช้ค่าเสียหาย	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนกรุณา ระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

**วัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียน**

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของคณะพยาบาลศาสตร์



## ประเภทของข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอน ความบกพร่องของการบริการ/พฤติกรรมบุคลากร
- ข้อร้องเรียนที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน/ความเสี่ยงในการบริหารจัดการของคุณฯ

## หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน

- ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
  - วัน เดือน ปี - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกชี้ได้
  - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของคุณฯ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
  - ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การใช้บริการร้องเรียนของคุณฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคลากรสังกัด คณะพยาบาลศาสตร์
- เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้คุณฯ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ หรือภารกิจของคุณฯ โดยตรง
- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด ตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาและมีคำตัดสินแล้ว
  - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือรัฐบาล

หมายเหตุ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณบดีว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ช่องทางส่งข้อร้องเรียน ได้แก่

- ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะพยาบาลศาสตร์ (ในเวลาราชการ)
- ใส่ตู้รับข้อร้องเรียน หน้าประตูทางเข้า-ออก อาคารปฏิบัติการ ชั้น ๑ คณะพยาบาลศาสตร์ (เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวันจันทร์ของสัปดาห์)
- ส่งทางจดหมาย ถึงคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์
- โทรสาร ถึงคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะพยาบาลศาสตร์
- สายตรงคนบดี ที่หน้าเว็บไซต์คณะพยาบาลศาสตร์

## ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะฯ ไม่เกิน ๓๐ วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
๑	- แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	๒ วันทำการ
๒	- รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียน	กรรมการและเลขานุการ	
๓	- แจ้ง/ส่งเรื่องให้กับประธานกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน ๒ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน -แจ้งตอบรับการได้รับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ	
๔	- สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	ประธานคณะกรรมการ และเลขานุการ	๕ วันทำการ
๕	- แจ้งและประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	คณะกรรมการจัดการเรื่อง ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๑๒ วัน ทำการ
๖	- รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขต่อคนบดี	ประธานคณะกรรมการ	๕ วัน
๗	- แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	คนบดี	ทำการ
๘	- รวบรวมสถิติและรายงานคณะกรรมการประจำคณะฯ	ประธานคณะกรรมการ	ทุก ๖ เดือน

## หมายเหตุ

- การดำเนินการให้เป็นเรื่องลับ ทุกขั้นตอน
- กรณีข้อร้องเรียนซึ่งส่งมาจาก “ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัย” คณะฯ ต้องแจ้งผลให้ศูนย์ฯ ทราบภายใน ๓๐ วัน แต่ไม่ต้องรายงานสถิติเพื่อไม่นับซ้ำ ให้รายงานการดำเนินการเท่านั้น

## การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (คณะฯ ได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐาน ที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือเป็นกรณีที่คณะฯ ได้ดำเนินการอยู่แล้ว