



ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
เรื่อง แนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการพิจารณาข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ และมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในการประชุม ครั้งที่ ๑๑ วาระพิเศษ /๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙ จึงออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“นักศึกษา” หมายความว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ จากการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

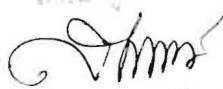
“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เป็นต้น

ข้อ ๒ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการให้บริการหรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

หรือโดยทุจริต

ศาสตราจารย์  
  
ศาสตราจารย์ ดร.วิมล  
อธิการบดี

(๓) เรื่องร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือเกิดจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๓ ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียนโดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควรและความประสงค์ของข้อร้องเรียน

(๓) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

การเสนอข้อร้องเรียนจะกระทำแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่ เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมายหรือการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้ร้องเรียนสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ (<http://www.ubu.ac.th/web/law> คลิ๊ก คลังเอกสาร)

ข้อ ๔ กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดีหลังใหม่ ชั้น ๓ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการจัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

(๒) ทางไปรษณีย์ โดยจำหน่ายของถึง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดีหลังใหม่ เลขที่ ๘๕ ถนนสถลมารค ตำบลเมืองศรีโค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๘๐

(๓) ทางเว็บไซต์สำนักงานกฎหมายและนิติการ (<http://www.ubu.ac.th/web/law>) ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน”

ข้อ ๕ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๔ (๑) แล้ว ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๔ (๒) (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตอบแจ้งรับ ข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ มหาวิทยาลัยจะไม่พิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจนแน่นอน และไม่มีการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(๒) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ศาลปกครอง ศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.) เป็นต้น

สำนักงานกฎหมาย  
และนิติการ  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
อธิการบดี

ข้อ ๗ กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนกรณีที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๗.๑) กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการ สรุบข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังอธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ในกรณีที่อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรมอบหมายบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๓) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) เมื่อได้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามวันทำการ นับตั้งแต่วันที่อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

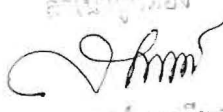
ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

โดยมีขั้นตอนกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้ายประกาศนี้

(๗.๒) กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนกรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการสรุบข้อเท็จจริงซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนและเสนอให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายในเจ็ดวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อสำนักงานกฎหมายและนิติการจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่

สำเนาถูกต้อง  
  
 นายสุวัฒน์ ขาวอินทร์

เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

โดยมีขั้นตอนกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ มหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามแผนผังแบบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๘ การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะต้องกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ข้อ ๙ ให้สำนักงานกฎหมายและนิติการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของมหาวิทยาลัย ภายในหกสิบวัน นับจากสิ้นปีงบประมาณ

ให้งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่งในเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย ตามรายละเอียดที่สำนักงานกฎหมายและนิติการแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ กำหนดขั้นตอน วิธีการและเงื่อนไขในการพิจารณาข้อร้องเรียนในเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น

ข้อ ๑๑ ให้มหาวิทยาลัยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและพิจารณาข้อร้องเรียนเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๑๒ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้


ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

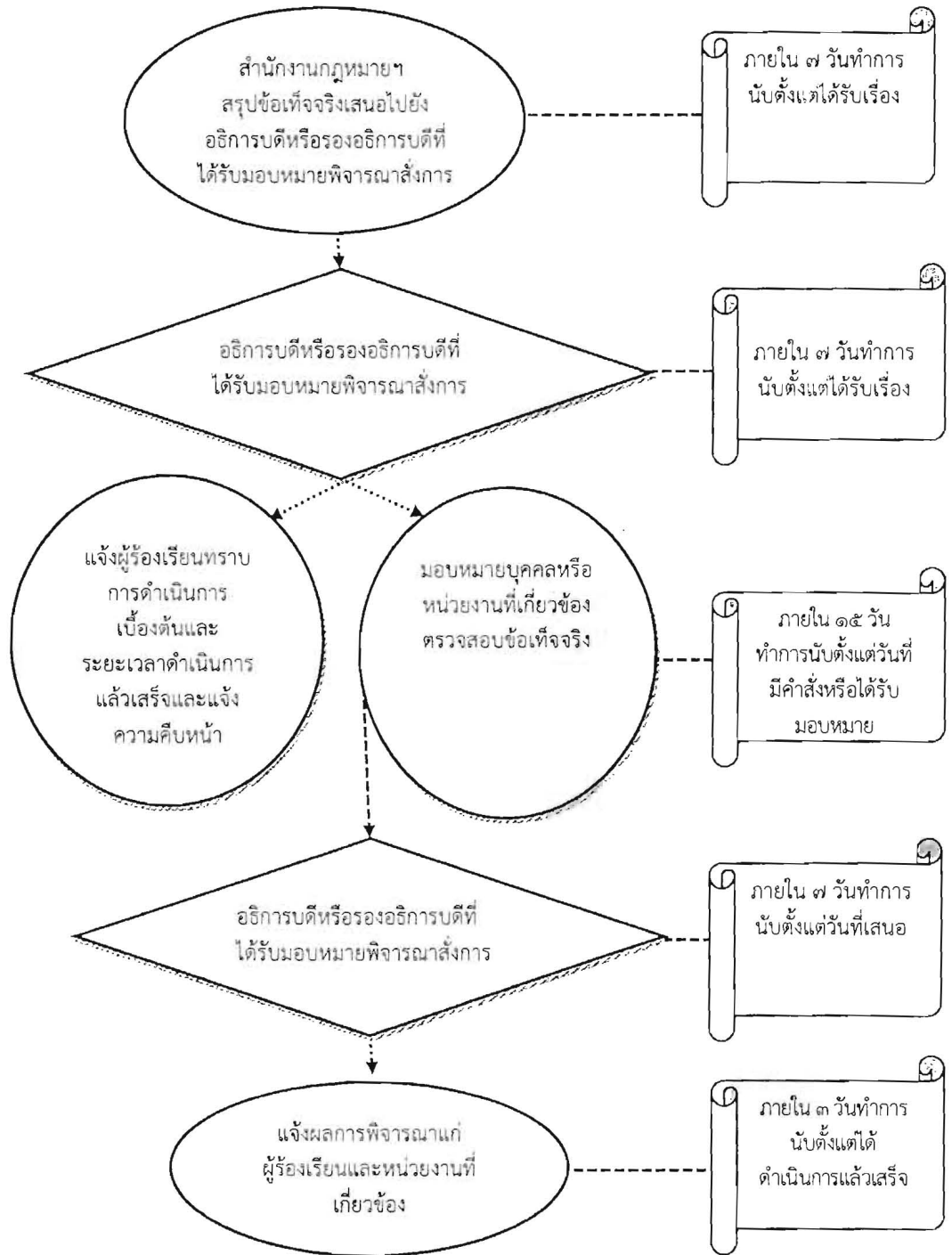
ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(รองศาสตราจารย์ณรงค์ อีร์วัฒน์สุข)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

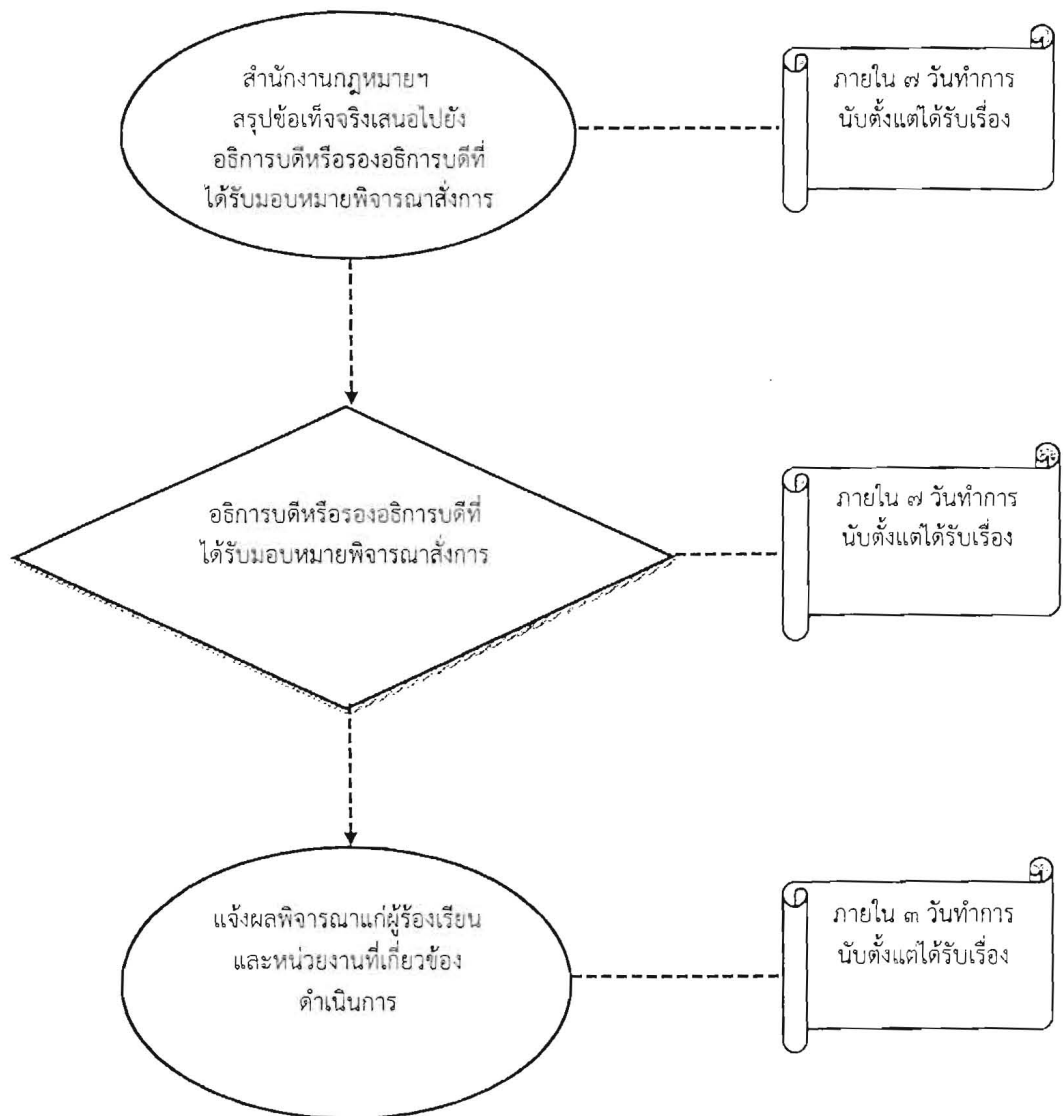
สำเนาต่อมือ  
  
[Signature]


กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน  
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



สำนักงานกฎหมาย  
*[Signature]*  
ผู้อำนวยการ

กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน  
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



สำนักงานร้อง  
  
(นายสมพงษ์ สุขสีงาม)

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เลขที่รับ \_\_\_\_\_  
วันที่ \_\_\_\_\_

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน \_\_\_\_\_

เลขบัตรประจำตัวประชาชน □ - □□□□ - □□□□□□ - □□ - □

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

e-mail address \_\_\_\_\_

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล  ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

e-mail address \_\_\_\_\_

รายละเอียดของข้อร้องเรียน โดยสรุปดังนี้

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

คำขอที่ต้องการให้

ดำเนินการ \_\_\_\_\_

---

---

---

---

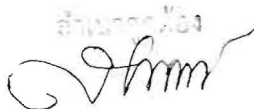
---

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่ระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ร้องเรียน  
( \_\_\_\_\_ )

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้รับเรื่อง  
( \_\_\_\_\_ )

ท่านสามารถยื่นได้ที่ "มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานอธิการบดี สำนักงานกฎหมายและนิติการ เลขที่ ๘๕ ตำบลเมืองศรีโค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๕๐๙๙๐ หรือ ตู้รับข้อร้องเรียนของสำนักงานกฎหมายและนิติการ"

สำนักงานอธิการบดี  
  
อธิการบดี  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี