



คำสั่งคณะกรรมการ
ที่ ๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะวิทยาศาสตร์

เพื่อให้การบริหารจัดการของคณะวิทยาศาสตร์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ จึงแต่งตั้งให้ผู้ที่มียาหมายดังต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะวิทยาศาสตร์

๑. รองคณบดีฝ่ายบริหารและแผน	ประธาน
๒. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
๓. นางสาวสุทธนา ปลอดสมบุรณ์	กรรมการ
๔. นายปรกากร ภิรมย์กิจ	กรรมการ
๕. นางกุลธรา มหาติลรัตน์	กรรมการและเลขานุการ
๖. นายธนศิลป์ ทองไทย	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ และความรับผิดชอบ

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
๒. รับและดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยเริ่มตั้งแต่ พิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน ให้คำแนะนำ

และ คำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

การพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ จัดระดับความรุนแรง หรืออาจพิจารณาให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาที่สามารถแก้ไขปัญหอย่างถูกต้องและทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจได้ก่อนจะมีการยื่นข้อร้องเรียนเกิดขึ้นเป็นการลดขั้นตอน/กระบวนการและทรัพยากรที่ใช้สำหรับการเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาและจัดทำรายงาน พร้อมเร่งรัดการดำเนินงานคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรม การรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ พร้อมทั้งเร่งรัดการดำเนินการให้ปัญหตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

๔. ดำเนินการประสานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ประสานงานไปยังหน่วยงาน/ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียน เพื่อหาข้อเท็จจริง สาเหตุ แนวทางแก้ไข พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา และให้เกิดการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

๕. รายงานผลการดำเนินการและแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด ให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่แจ้งความคืบหน้าของการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเป็นระยะ ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นเริ่มรับข้อร้องเรียน การแจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข รายงานผลการดำเนินการและข้อมูลอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนควรทราบ จนสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามที่กำหนดไว้

๖. รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำคณะทราบทุก ๖ เดือน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนกว่าการดำเนินจะเสร็จสิ้น

สั่ง ณ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(ศาสตราจารย์ศิริพร จिंगสุทธิวงษ์)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์