



ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา  
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน  
พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรให้มีระเบียบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับ  
มติคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนสภามหาวิทยาลัยบูรพา ในการประชุมครั้งที่ ๑๘/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม  
พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกร หรือ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมาย  
จากมหาวิทยาลัยให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อกรรมการ หรือเจ้าหน้าที่  
ตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือ  
ข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิด อุทธรณ์ร้องทุกข์  
จรรยาบรรณ สืบหาข้อเท็จจริง หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ร้องเรียนทั้งระบุชื่อและไม่ระบุชื่อ ไม่ว่าจะบุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคล  
และหมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีรักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน”  
ซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ประกอบด้วย

- |   |                   |
|---|-------------------|
| (๑) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ                        | เป็นประธานกรรมการ |
| (๒) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จำนวน ๒ คน                            | เป็นกรรมการ       |
| (๓) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย จำนวน ๑ คน                | เป็นกรรมการ       |
| (๔) ผู้แทนสภาพนักงานซึ่งสมาชิกสภาพนักงานเลือกกันเองจำนวน ๑ คน | เป็นกรรมการ       |
| (๕) ผู้อำนวยการกองกฎหมาย                                      | เป็นเลขานุการ     |

การแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นกรรมการตาม (๒) ให้แต่งตั้งจากผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการใกล้เคียงและการประนอมข้อพิพาท การบริหารงานบุคคล หรือด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่

อธิการบดีมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวนไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๖ คณะกรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสองปี

ข้อ ๗ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ประธานกรรมการและกรรมการพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) สภามหาวิทยาลัยมีมติให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อน

ความสามารถ

(๔) ขาดคุณสมบัติการเป็นกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประเภทนั้น

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับความเสียหายโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๘ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้

(๒) พิจารณาแสวงหาแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมพ้องฉันท์ให้แก่กัน โดยอาจให้คู่กรณีเสนอทางเลือก หรือเป็นผู้เสนอทางเลือกให้แก่คู่กรณีพิจารณาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาท หากเป็นเรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิด อุทธรณ์ร้องทุกข์ จรรยาบรรณ สอบหาข้อเท็จจริง หรืออยู่ระหว่างพิจารณาคดีของศาลแล้ว ก็ให้เป็นไปตามกระบวนการนั้นๆ

(๓) สอบถามบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือเรื่องร้องเรียนนั้น หรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

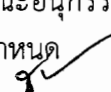
(๔) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมธรรมาภิบาล การสมานฉันท์ หรือคณะอนุกรรมการด้านอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมายก็ได้

(๕) ออกหลักเกณฑ์ ประกาศ หรือคำสั่งหรือแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๖) รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดี พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่อธิการบดีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่มีการดำเนินการยังไม่เป็นผล

(๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่อธิการบดีมอบหมาย

ข้อ ๙ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการตามระเบียบนี้ มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด



หมวด ๒  
การแจ้งและการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อประธานกรรมการ ผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ณ กองกฎหมาย อาคาร ภปร ชั้น ๔ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

(๒) ทางไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ ๑๖๙ ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๑

(๓) วิธีการอื่นๆ ที่คณะกรรมการกำหนด

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ ต้องไม่ใช่เรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิด อุทธรณ์ร้องทุกข์ จรรยาบรรณ สอบหาข้อเท็จจริงหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลแล้ว หากอยู่ในกระบวนการใดให้คณะกรรมการแจ้งผู้ร้องเรียนให้ไปดำเนินการตามกระบวนการนั้นๆ

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาส่งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองตาม (๑) ให้เจ้าหน้าที่นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปลงรับเลขหนังสือตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ก่อนเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา

ข้อ ๑๑ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่

(๑) ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และไม่สามารถมอบอำนาจให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

(๒) มีเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองได้ จะมอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการร้องเรียนแทนได้ ทั้งนี้ อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการที่จะพิจารณาอนุญาตให้ร้องเรียนแทนได้เป็นกรณีๆ ไป

กรณีที่มีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์บุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียน จะขอให้ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่น และเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๑๒ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใ้ช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๑ และในกรณีที่เป็นการมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบอำนาจให้ร้องเรียนไปด้วย

หากเรื่องผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คณะกรรมการจะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนระบุพยานหลักฐานแน่นอนเท่านั้น

หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไร พร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนโดยชัดแจ้ง

ข้อ ๑๓ กรณีผู้ร้องเรียนมีหนังสือร้องเรียน ตามข้อ ๑๐ (๑) ให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องเรียนตามข้อ ๑๐ (๒) และ (๓) มีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่จัดส่งใบรับคำร้องเรียน ให้แจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือร้องเรียน โดยระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเพื่อจัดส่งเอกสารดังกล่าว

ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่

#### หมวด ๓

#### การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจเสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

ข้อ ๑๕ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนเรื่องร้องเรียนตามวรรคสอง ให้แจ้งความประสงค์ตามช่องทางในข้อ ๑๐ เมื่อมีการถอนเรื่องร้องเรียน ให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าเรื่องร้องเรียนที่รับไว้อยู่ในความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือคณะกรรมการอื่น ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๗ เรื่องร้องเรียนที่เสนอคณะกรรมการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ เมื่อคณะกรรมการเห็นว่า มีเหตุสมควรที่อาจใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้เสนออธิการบดีดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยคำนึงถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของมหาวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าคณะกรรมการได้ทำการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามวรรคแรก

ข้อ ๑๙ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า โดยคำนึงถึงการแสวงหาพยานหลักฐาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของพยานหลักฐาน การดำเนินการของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่คณะกรรมการยังไม่สามารถแสวงหาพยานหลักฐานได้ หรือพยานหลักฐานยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือมีเหตุจำเป็นอื่น อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๙๐ วัน

ข้อ ๒๐ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการดำเนินการตามที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นและอยู่ในวิสัยที่จะกระทำได้
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ไม่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่
- (๕) ดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๒๑ ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากคณะกรรมการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนดโดยไม่มีเหตุอันควร คณะกรรมการอาจสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาได้

ข้อ ๒๒ เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น การประชุมของคณะกรรมการให้ดำเนินการโดยอนุโลมตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัษบุรพา ว่าด้วยการประชุมและวิธีการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัย

ข้อ ๒๓ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ว่าจะหาข้อยุติได้หรือไม่ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ เสนอต่ออธิการบดีเป็นหนังสือและต้องระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- (๔) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะกรรมการอื่น ที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ข้อเสนอแนะและเหตุผลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๖) อุปสรรคและข้อขัดข้อง (ถ้ามี)

ข้อ ๒๔ กรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของอธิการบดี หรือรองอธิการบดี ให้คณะกรรมการเสนอข้อร้องเรียนต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาสั่งการ

หลักเกณฑ์และวิธีการในการพิจารณาตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

ข้อ ๒๕ กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ หรือมีปัญหาอื่นใด ที่มีได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้รายงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการเป็นกรณีๆ ไป

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๖ ในระหว่างที่ยังไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการพิจารณาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ๒๑๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ และคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ๐๖๐๐/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ทำหน้าที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยอนุโลมไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้ง และเมื่อมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการแล้ว เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้โอนไปยังคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์อานนท์ เทียงตรง)

ประธานกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนนายกสภามหาวิทยาลัยบูรพา

### หลักการ

โดยที่เป็นการสมควรให้มีหลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย

### เหตุผล

เนื่องจากปัจจุบัน มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารของมหาวิทยาลัยจำนวนมากขึ้น และหลายกรณียังไม่มีความชัดเจนถึงขั้นที่จะดำเนินการทางวินัยตามปกติ รวมทั้งบางกรณีเป็นเรื่องความเห็นที่แตกต่างทางการบริหาร ดังนั้น เพื่อประโยชน์ของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหาย มหาวิทยาลัยจึงเห็นควรให้มีระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อวางหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน อันเป็นการกำหนดหลักปฏิบัติไว้โดยชัดเจน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรให้มีหลักเกณฑ์ดังกล่าว