



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรออกประกาศว่าด้วย การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้กระบวนการ
ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยมีความโปร่งใสและเป็นธรรม
ทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗
จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เรื่อง การดำเนินการ
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้มีอำนาจบังคับบัญชาหรือกำกับดูแล ซึ่งดำรง
ตำแหน่งในระดับที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ซึ่งตนบังคับบัญชาหรือกำกับดูแล

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกประเภท

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ ผลประโยชน์ทับซ้อน การดำเนินการเกี่ยวกับการ
จัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยง
ได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม โดยผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัย
โดยตรง

“ผลประโยชน์ทับซ้อน” หมายความว่า ความทับซ้อนระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนของเจ้าหน้าที่ และผลประโยชน์ของทางราชการ

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้ตีความวินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่ควบคุม ดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามประกาศนี้ โดยเคร่งครัด

ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ต้องไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์ใดๆ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ ๗ เจ้าหน้าที่ต้องไม่อาศัยโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ ๘ เจ้าหน้าที่ต้องไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการการให้ของขวัญของกำนัลหรือจ่ายผลประโยชน์ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และประโยชน์รูปแบบอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนระดับ ตำแหน่ง หรือความดี ความชอบพิเศษ

ข้อ ๙ เจ้าหน้าที่ต้องไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการช่วยเหลือญาติมิตรหรือพวกพ้องให้ได้รับการ บรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งงานใดๆ ในมหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๐ ห้ามเจ้าหน้าที่นำทรัพย์สินใดๆ ของทางราชการ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น

ข้อ ๑๑ ห้ามเจ้าหน้าที่ใช้เวลาทำการของราชการ ปฏิบัติงานอื่นที่มีในงานราชการ

ข้อ ๑๒ ห้ามเจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลลับของทางราชการ เพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตน พวกพ้อง ครอบครัว หรือคนรู้จัก

ข้อ ๑๓ ห้ามเจ้าหน้าที่กระทำการใดๆ อันเป็นการเบียดบังผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินหรือ ผลประโยชน์อื่นใดของผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อ ๑๔ ห้ามเจ้าหน้าที่หัก หรือเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา ในการจัดหาของขวัญ ตามประเพณีนิยม หรือวาระต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในครอบครัวของผู้บังคับบัญชา

หมวด ๒

การร้องเรียนและการตรวจสอบ

ข้อ ๑๕ การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ ผลประโยชน์ทับซ้อน การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ เพื่อให้มหาวิทยาลัยตรวจสอบและดำเนินการ ให้ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการที่สามารถติดต่อได้

ข้อ ๑๖ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามสมควร
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะเสนอเรื่องร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการ ตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๑๗ การร้องเรียนให้สามารถกระทำได้ตามช่องทาง ดังนี้

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยยื่นต่ออธิการบดี
- (๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.nstru.ac.th
- (๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เลขที่ ๑ หมู่ ๔ ตำบลท่าจี้ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๘๐

ข้อ ๑๘ ให้เจ้าหน้าที่งานนิติการและการเจ้าหน้าที่ ออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่มหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ (๒) หรือ (๓) ให้เจ้าหน้าที่งานนิติการและการเจ้าหน้าที่ ตอบแจ้งรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้รับบริการทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในสัปดาห์วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๙ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการ ในกรณีดังนี้

- (๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการที่สามารถติดต่อได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีขัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

อธิการบดีอาจพิจารณาให้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๖ (๕) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๒๐ เมื่อมีข้อร้องเรียนให้อธิการบดีมอบหมายให้คณะ สำนัก หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้

ข้อ ๒๑ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมา ให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๒๒ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้อธิการบดีใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

กรณีอธิการบดีมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๒๓ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

หมวด ๓

บทกำหนดโทษ

ข้อ ๒๔ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ให้อธิการบดีดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้นั้นตามควรแก่กรณี

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ปล่อยปละละเลย จนเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ถือว่าผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมรู้เห็น หรือมีส่วนร่วมในการกระทำดังกล่าวด้วย และให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปดำเนินการทางวินัยแก่ผู้บังคับบัญชานั้นด้วย

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าการกระทำนั้นอาจมีเหตุเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ มีมูลความผิดทางอาญา หรืออาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายอื่น ให้ผู้บังคับบัญชารายงานผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปตามลำดับ เพื่อรายงานอธิการบดีพิจารณาดำเนินการต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(รองศาสตราจารย์วิมล ตำศรี)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน

