



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
เรื่อง แนวทางดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษ
พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคุณธรรมและจริยธรรม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงออกประกาศ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง แนวทางดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือจะเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“เรื่องกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำความผิดวินัยหรือจรรยาบรรณ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๔ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนหรือเรื่องกล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียนหรือเรื่องกล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือเรื่องกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียนหรือเรื่องกล่าวโทษแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ ผู้รับบริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือเรื่องกล่าวโทษ ผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่สำนักงานอธิการบดี อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๕๐ พรรษามหาวชิราลงกรณ

(๒) ทางไปรษณีย์ นำส่งผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เลขที่ ๘๕ หมู่ ๓ ถนนมาลัยแมน ตำบลนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

(๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

(๔) สายตรงอธิการบดี <http://www.npru.ac.th>

ข้อ ๖ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนหรือเรื่องกล่าวโทษของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๒) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๓) เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น

ข้อ ๗ ให้มีคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษ ประกอบด้วย

(๑) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย ๑ คน เป็นประธาน

(๒) ตัวแทนจากสภาคณาจารย์และข้าราชการ ๑ คน เป็นกรรมการ

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นกรรมการ

(๓) ผู้อำนวยการกองกลาง เป็นกรรมการ

(๔) นิติกร ๑ คน เป็นกรรมการและเลขานุการ

ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษก่อนนำเสนออธิการบดี

ข้อ ๘ เมื่อมีข้อร้องเรียนหรือเรื่องกล่าวโทษ ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษนำเสนออธิการบดีโดยเร็ว และอธิการบดีอาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวโทษสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการต่อไปก็ได้

เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวโทษทราบ

ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ
ข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษ พร้อมวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางการแก้ไข ให้อธิการบดีทราบ
ทุกสิ้นปีงบประมาณ และให้มีการประกาศเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกทราบรายงานสรุปผลดังกล่าวด้วย

ข้อ ๙ การพิจารณาข้อร้องเรียนและเรื่องกล่าวโทษให้อธิการบดีใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร
เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการเป็น
พยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ให้อธิการบดี
เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเดช นิลพันธุ์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม