



คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้อง เรียนทุกวิธีและประพฤตมิชอบ

**Complaint Management
Standard Operation Procedure**

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์



๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และกรรมการพัฒนามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

๓. คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากนักศึกษา ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง นักศึกษา ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตัวรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อขมเซย
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

- การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ขมเซยของหน่วยงาน
- ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ขมเซย ในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน	
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุยและสามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน	
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถ แก้ไขได้หน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีม ไกล่เกลี่ย และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของโดยเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหารมหาวิทยาลัย
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือ มีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น กระทรวง อว.

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบัน ทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบัน ทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่ สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔.๔ ให้ทุกส่วนราชการ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจ้งรายชื่อให้มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form
- ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

- ๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ
 - ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์
- ๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ
 - ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องหาหลักฐานเพิ่มเติม
- ๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ
 - ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๕) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๖) การตั้งข้อกำหนด เรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

- ๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
- ๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย
- ๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการ แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑.ประเภทที่สามารถรับเรื่องเรียน

- ๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยฯ
- ๒. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดเรียนการสอน

๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา
๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร และเรื่องทั่วไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน
๖. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

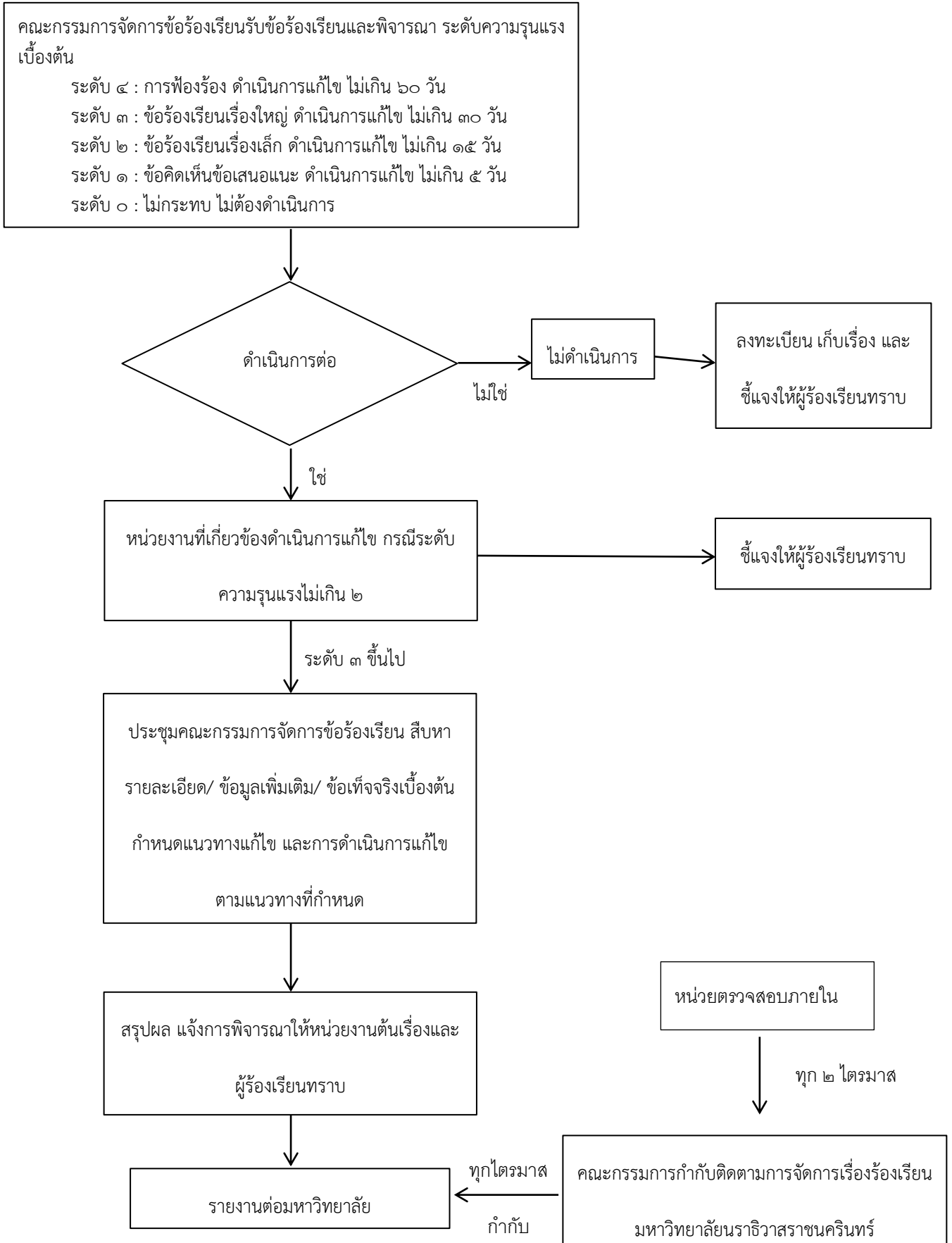
๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้อยู่ติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้อยู่ติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์เพื่อเป็นข้อมูล

ผู้รับผิดชอบหลัก :

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขติดต่อ
๑	นางสาวพนารัตน์ วัชรทักษิณ	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	๐๘๑-๗๖๗-๕๕๒๘
๒	นายคณศ กุลรัตน์	นิติกร	๐๘๒-๖๒๑-๘๘๗๗

**แผนผังกระบวนการทำงานของ
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์**



รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้ เพื่อใช้ในการร้องเรียน ควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังนี้

๑.ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน หรือ ตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

๒.ช่วงเวลาในการกระทำความผิด โปรดระบุเป็น วัน/เดือน/ปี

๓.ข้อกล่าวหาในการกระทำความผิด ควรระบุรายละเอียดการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต และประพฤติ
มิชอบ

๔.โปรดระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหา ร้องเรียน หรือพยาน
บุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ (ถ้ามี)

ตัวอย่างพฤติกรรมทางทุจริต หรือการกระทำในทางทุจริต หรือการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ เช่น

- รับหรือเรียกร้องผลประโยชน์ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การรับสินบนเพื่อการรับเข้าศึกษาต่อ การให้คะแนนพิเศษ หรือการอนุมัติโครงการวิจัย
- ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง เช่น การใช้ตำแหน่งเพื่อเอื้อประโยชน์ส่วนตัว
- ใช้ช่องว่างทางกฎหมายเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว เช่น การตีความระเบียบการใช้งบประมาณอย่างบิดเบือนเพื่อนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
- ไม่รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น หรือโยนความผิดให้ผู้อื่น เช่น การปฏิเสธความรับผิดชอบเมื่อเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอันเนื่องมาจากความประมาท
- ทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การฮั้วการประมูล การลือคสเปค การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง เพื่อหลีกเลี่ยงการตรวจสอบ การกำหนดราคากลางที่สูงเกินจริง
- การรับเงินเงินค่าตอบแทนและการโอนเงิน โดยไม่มีการปฏิบัติงานจริง เช่น การเบิกค่าสอน โดยไม่ได้สอน การเบิกค่าเดินทางไปราชการที่ไม่ได้เดินทางจริง
- การขัดขวางกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เช่น การขัดขวางหรือไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลกับผู้ตรวจสอบภายใน การบิดเบือนหรือทำลายเอกสารหลักฐานที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ การขัดขวางการตรวจสอบจากคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- การนำทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว เช่น การนำครุภัณฑ์ วัสดุ หรือพาหนะของมหาวิทยาลัยไปใช้ในกิจการส่วนตัว
- การมีพฤติกรรมที่ขาดคุณธรรม จริยธรรมอื่นๆ เช่น การละเมิดจรรยาบรรณวิชาชีพ การล่วงละเมิดทางเพศต่อนักศึกษาหรือผู้ร่วมงาน การเลือกปฏิบัติหรือมีอคติในการให้บริการทางการศึกษา

ตัวอย่าง ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยนราธิวาส
ราชนครินทร์ <https://www.pnu.ac.th/report-a-complaint/>

The screenshot shows a web browser window with the URL [pnu.ac.th/report-a-complaint/](https://www.pnu.ac.th/report-a-complaint/). The page title is "แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ" (Report Corruption or Misconduct). The form includes the following fields:

- ชื่อ *** (Name): A dropdown menu with "- เลือกชื่อ -" (Select name).
- อีเมล *** (Email): Radio buttons for "ผู้ถูกร้องเรียน" (Reported person) and "ผู้ร้องเรียน" (Reporter).
- ชื่อ *** (First Name) and **นามสกุล *** (Last Name): Two text input fields.
- อีเมล *** (Email Address): A text input field.
- โทรศัพท์ *** (Phone Number): A text input field with a placeholder "00-0000-0000".
- ที่อยู่ *** (Address) and **ถนน *** (Street): Two text input fields.
- ตำบล *** (Tambon) and **เมือง *** (City): Two text input fields.
- ประเทศ *** (Country): A text input field.
- รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน *** (Details of the report): A large text area with a red "ลบ" (Delete) button.
- ความคิดเห็น *** (Comments): A text input field.



ประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดนโยบายและมาตรการในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่มุ่งเน้นการสร้างคุณธรรม ความโปร่งใส และความสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และมหาวิทยาลัยมีเจตนาที่มุ่งมั่นที่จะผลักดันนโยบายป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไปสู่การปฏิบัติ จึงกำหนดนโยบายมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและได้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่อไป ดังนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายถึง มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

“อธิการบดี” หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานของมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างของมหาลัย ลูกจ้างของส่วนราชการและพนักงานของหน่วยงานลักษณะพิเศษ ที่ปฏิบัติในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรืออาศัยโอกาสในตำแหน่งหรือหน้าที่ แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ 2 ในกรณีที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ทราบหรือพบเห็นการกระทำที่เป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของตน ให้ถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้ทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ 3 ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือได้ตรวจพบการกระทำที่เป็นการทุจริตภายในหน่วยงานของตน ให้ดำเนินการดังนี้

3.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน ภายใน 30 วัน โดยอย่างน้อยให้มีประเด็นที่ควรจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(ก) ความเสียหายแก่ทางราชการ

(ข) พฤติการณ์การกระทำทุจริต

(ค) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับทุจริต และหน้าที่รับผิดชอบ

(ง) พฤติการณ์แวดล้อมอื่นๆ

3.2 กรณีที่การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ 3.1 ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 วัน ให้รายงานเหตุที่ทำให้ไม่แล้วเสร็จต่ออธิการบดี เพื่อขอขยายเวลาออกไปอีกไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันสิ้นสุดกำหนดเวลาตามข้อ 3.1

3.3 เมื่อได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้พิจารณาเป็นกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ เพียงใด

(ก) หากเห็นว่าเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้ใดกระทำความผิดวินัย ก็ให้ยุติเรื่องรายงานมหาวิทยาลัยทราบ

(ข) หากเห็นว่าเป็นกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้ใดกระทำความผิดวินัย ก็ให้รายงานมหาวิทยาลัยทราบเพื่อดำเนินการทางวินัยต่อไป

ข้อ 4 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.1 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

4.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (2) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

- (4) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (6) ระบุวัน เดือน ปี
- (7) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

4.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมประจักษ์ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (1) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (2) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (3) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 4.2
- (4) ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทางที่

4.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่าน โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

(1) ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

(2) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยที่ www.pnu.ac.th/

E-mail : rector@pnu.ac.th

(3) กล้องรับฟังความคิดเห็น / รับเรื่องร้องทุจริต (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ.2562



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสสุคนธ์ แสงมณี)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์



คำขอร้องเรียน

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์”

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน สังกัด.....

ตำแหน่ง / ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้

.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน / ช่วงเวลาการกระทำความผิด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ เดือน.....พ.ศ.....

คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริต

1. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - 1.1 ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน
 - 1.2 ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้
 - 1.3 บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - 1) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน เวลาที่เกิดเหตุ
 - 2) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
 - 3) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้



คำสั่งมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ที่ กงจ๑ /๒๕๖๗


เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และขับเคลื่อนมาตรการป้องกันการรับสินบน

ตามที่ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ทบทวนมาตรการกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและดำเนินการขับเคลื่อนมาตรการป้องกันการรับสินบน โดยมุ่งให้บุคลากรทุกระดับเกิดความตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความพร้อมรับผิดชอบต่อผลในการปฏิบัติราชการเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้เป็นไปอย่างเป็นธรรม จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. ๒๕๔๘ แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและดำเนินการขับเคลื่อนมาตรการป้องกันการรับสินบน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัย
หัวหน้าสำนักงานคณบดี ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการศูนย์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี | กรรมการและเลขานุการ |

เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางและควบคุมดูแลให้การปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามมาตรการกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและรายงานให้คณะกรรมการฯ สรุปผลการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยทราบทุกไตรมาส

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา สะแลแม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์