



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน
และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗

.....

โดยที่เป็นการกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การประพฤติมิชอบ การไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต และความบกพร่องในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๔ และ ๑๖(๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. ๒๕๓๓ มติคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ และมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงให้ออกข้อบังคับไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต ฉบับลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป พนักงาน ลูกจ้าง หรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต การทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของพนักงานหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“นายกสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม” หมายความว่า คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการตรวจสอบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“รองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า รองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล” หมายความว่า หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“บุคลากร” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ข้อ ๕ วิธีการร้องเรียน และรายละเอียดในการร้องเรียน

๕.๑ แจ้งชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๕.๒ ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสบ่งชี้เกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้

๕.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง ไม่เป็นเรื่องที่สร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานให้เกิดความเสียหาย

๕.๔ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียนหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

ข้อ ๖ กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คือ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบผู้ร้องเรียนไม่ได้ อาจรับไว้พิจารณาได้ถ้าหากหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนจนพยานบุคคลแน่นอน หรือชี้ช่องทาง/แจ้งเบาะแสบ่งชี้ที่สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ข้อ ๗ ช่องทางการร้องเรียน

๗.๑ ทำเป็นหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนส่งทางไปรษณีย์ไปยังหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล เลขที่ ๑๑๑ ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

๗.๒ ทางโทรสารหมายเลข ๐ ๔๔๒๒ ๔๐๖๐

๗.๓ ทาง e-mail : complaint@sut.ac.th

๗.๔ ทางระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ E-complaint ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี <http://bit.ly/SUTcomplaint>

ข้อ ๘ ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ประกอบด้วยประธานคณะกรรมการตรวจสอบรองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอที่สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้หรือไม่

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม คณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียนอาจมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้น เพื่อแสวงหาข้อมูลเหล่านั้น

ข้อ ๙ การพิจารณาข้อร้องเรียน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียนตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวและดำเนินการ ดังนี้

๙.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดตามข้อ ๕ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีเป็นผู้มอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาตามความเห็นสมควรเป็นผู้ดำเนินการ หรือให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงให้อธิการบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๙.๒ กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามข้อ ๖ ให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) กรณีตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอหรือมีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีมอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาตามความเห็นสมควรเป็นผู้ดำเนินการ หรือให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลสอบข้อเท็จจริงให้อธิการบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
- ๒) กรณีตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่าไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอหรือไม่มีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีสั่งยุติเรื่อง

๙.๓ กรณีร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๕ หรือกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามข้อ ๖ หากเป็นการร้องเรียนบุคคล ดังต่อไปนี้

- ๑) ร้องเรียนนายกสภามหาวิทยาลัย เมื่อตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอหรือเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรมเป็นผู้ดำเนินการ แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
- ๒) ร้องเรียนกรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กรรมการประจำสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี หรืออธิการบดี เมื่อตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอหรือเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้นายกสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
- ๓) ร้องเรียนคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล ด้วยเหตุการทำหน้าที่กลั่นกรองข้อร้องเรียน เมื่อตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอหรือเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ดำเนินการดังนี้
 - ๓.๑) ร้องเรียนประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ให้ส่งเรื่องให้นายกสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
 - ๓.๒) ร้องเรียนรองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย หรือหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีเพื่อพิจารณา แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๙.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์
ประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือคณะกรรมการอื่นใด
ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ เมื่อได้จัดการเรื่องร้องเรียนเป็นที่ยุติประการใดแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียน หน่วยงานหรือ
บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ และหรือดำเนินการต่อไป

กรณีที่เป็นเรื่องที่สมควรเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ ให้เผยแพร่การดำเนินการและผลสรุป
ตามวรรคก่อน ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ E-complaint ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีด้วย

ข้อ ๑๑ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผู้เป็นพยาน

๑๑.๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย จะได้รับการ
คุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของมหาวิทยาลัย โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความ
เสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคล
ที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ
รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) มหาวิทยาลัยจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รายงาน หรือผู้แจ้ง
เบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย และดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียนตาม
หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๓.๑) ผู้ร้องเรียนต้องไม่ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียน
การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน
สถานที่ทำงาน ชมชู้ และรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓.๒) ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลหรือผู้ให้ถ้อยคำ
ในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือชมชู้จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มี
ส่วนเกี่ยวข้อง

๑๑.๒ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยานเป็นประชาชน จะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของมหาวิทยาลัย โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความ
เสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือ
บุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับรวมทั้ง
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) มหาวิทยาลัยจะต้องใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน
พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน มิให้ต้องได้รับภัยหรือ
ความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้
ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๒ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

๑๒.๑ ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๑๒.๒ ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสารและพยานหลักฐาน

๑๒.๓ ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน มหาวิทยาลัยจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและขึ้นเงินเดือนประจำปี

๑๒.๔ กรณีผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์ได้แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด มหาวิทยาลัยจะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของผู้ถูกร้องเรียน

ข้อ ๑๓ ให้นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีรักษาการตามข้อบังคับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช ธีชัยพงษ์)

อุปนายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี