



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน
และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๙

โดยที่เป็นการปรับปรุงข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. ๒๕๓๓ และมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงให้ออกข้อบังคับไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๙”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยวิธีการร้องเรียน หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป พนักงาน ลูกจ้าง หรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความไม่มีคุณธรรมจริยธรรม การทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของพนักงานหรือลูกจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“นายกสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

“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 หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวนต่อไปได้

๕.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง ไม่เป็นเรื่องที่สร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานให้เกิดความเสียหาย

๕.๔ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียนหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา

ข้อ ๖ กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คือ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือตรวจสอบผู้ร้องเรียนไม่ได้ อาจรับไว้พิจารณาได้ถ้าหากหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนจนพยานบุคคลแน่นอน หรือชี้ช่องทาง/แจ้งเบาะแสที่สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ข้อ ๗ ช่องทางการร้องเรียน

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

๗.๒ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : complaint@sut.ac.th

๗.๓ ทำเป็นหนังสือหรือจดหมายไปยังหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล หรือรองอธิการบดีที่ดูแลด้านทรัพยากรบุคคล หรือรองอธิการบดีที่ดูแลด้านกิจการสภามหาวิทยาลัย หรือนายกสภามหาวิทยาลัย ส่งไปที่ ๑๑๑ ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยจะรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางที่กำหนดในวรรคแรกเท่านั้น

ข้อ ๘ มหาวิทยาลัยจะไม่รับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๘.๑ เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

๘.๒ เรื่องที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

๘.๓ เรื่องที่มหาวิทยาลัยรับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ในระหว่างดำเนินการ

๘.๔ เรื่องที่มหาวิทยาลัยได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว

ข้อ ๙ ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ประกอบด้วยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ร่องอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและ พิจารณาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่มีหลักฐานเพียงพอว่าสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้หรือไม่

ข้อ ๑๐ การพิจารณาข้อร้องเรียน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวและดำเนินการ ดังนี้

๑๐.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่มีรายละเอียดตามข้อ ๕ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีเป็นผู้ มอบหมายให้หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาตามที่เห็นสมควรเป็นผู้ดำเนินการ หรือให้แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงให้อธิการบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑๐.๒ กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามข้อ ๖ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือมีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีมอบหมายให้ หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาตามที่เห็นสมควรเป็นผู้ดำเนินการ หรือให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบ ข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลสอบข้อเท็จจริงให้อธิการบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒) กรณีตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่าไม่มีพยานหลักฐาน เพียงพอ หรือไม่มีช่องทางเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีสั่ง ยุติเรื่อง

๑๐.๓ กรณีร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๕ หรือกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามข้อ ๖ หาก เป็นการร้องเรียนบุคคล ดังต่อไปนี้

๑) ร้องเรียนนายกสภามหาวิทยาลัย เมื่อตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอหรือเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้ คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรมเป็นผู้ดำเนินการ แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

๒) ร้องเรียนกรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการประจำสภามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี หรืออธิการบดี เมื่อตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือเบาะแสที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องให้นายกสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาดำเนินการ ต่อไป

๓) ร้องเรียนคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยประธาน คณะกรรมการตรวจสอบ ร่องอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล ด้วย เหตุการณ์ทำหน้าที่กลั่นกรองข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๑) ร้องเรียนประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ให้ส่งเรื่องให้นายกสภา มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา โดยให้นายกสภามหาวิทยาลัยมีอำนาจในการตรวจสอบเบื้องต้น

๓.๒) ร้องเรียนรองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย หรือหัวหน้าส่วน ทรัพยากรบุคคล ให้ส่งเรื่องให้อธิการบดีเพื่อพิจารณา โดยให้อธิการบดีมีอำนาจในการตรวจสอบเบื้องต้น

๑๐.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี คณะกรรมการธรรมาภิบาลและจริยธรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี หรือคณะกรรมการอื่นใด ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ต่อไป

ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ การสอบข้อเท็จจริง ให้หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือ คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงภายในกรอบเวลาที่กำหนด และให้รายงานผลต่อ อธิการบดี หรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๑๑.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ ให้สรุปผลการสอบข้อเท็จจริงเสนอต่ออธิการบดี หรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการภายใน ๒๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

๑๑.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของ มหาวิทยาลัยและโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้สรุปผลการสอบข้อเท็จจริงเสนอต่อ อธิการบดี หรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกิน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับ มอบหมายให้ดำเนินการ

ในกรณีที่ไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด อาจขอ ขยายเวลาต่ออธิการบดีหรือผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน

ข้อ ๑๒ เมื่อได้จัดการเรื่องร้องเรียนเป็นที่ยุติประการใดแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียน หน่วยงานหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ และหรือดำเนินการต่อไป

กรณีที่เป็นเรื่องที่เหมาะสมควรเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้ ให้เผยแพร่การดำเนินการและ ผลสรุป ตามวรรคก่อน ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ E-complaint ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารีด้วย

ข้อ ๑๓ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผู้เป็นพยาน

๑๓.๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย จะได้รับการ คุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของมหาวิทยาลัย โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือ ว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็น ความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) มหาวิทยาลัยจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รายงาน หรือผู้แจ้ง เบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย และดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๓.๑) ผู้ร้องเรียนต้องไม่ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการ ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ชมเชย และรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓.๒) ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้ ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือชมเชยจากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑๓.๒ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยานเป็นประชาชน จะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของมหาวิทยาลัย โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือ ว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับรวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) มหาวิทยาลัยจะต้องใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน มิให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๔ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

๑๔.๑ ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลากรอื่น

๑๔.๒ ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสารและพยานหลักฐาน

๑๔.๓ ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน มหาวิทยาลัยจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและขึ้นเงินเดือนประจำปี

๑๔.๔ กรณีผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์ได้แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด มหาวิทยาลัยจะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของผู้ถูกร้องเรียน

ข้อ ๑๕ เรื่องร้องเรียนใด ๆ ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ข้อบังคับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อบังคับเดิมจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๖ ให้นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีรักษาการตามข้อบังคับนี้ โดยให้นายกสภามหาวิทยาลัยมีอำนาจในการออกประกาศและคำสั่งเพื่อปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ และในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ ให้สภามหาวิทยาลัยเป็นผู้วินิจฉัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช)
นายกสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี