



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. ๒๕๖๐

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาล มุ่งเน้นให้การบริหารราชการภายใต้หลักธรรมาภิบาล อนึ่ง ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ได้กำหนดให้มีการนำมาตรการเสริมสร้างการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งเมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างการบริหารราชการที่มีคุณธรรม ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ (๔) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ ประกอบกับมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๒๓ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ข้อ ๓๐ ของระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และ ข้อ ๒๖ ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้บังคับใช้ตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

/ “คณะอนุกรรมการ”...

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักศึกษา ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

“เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำหนด

ข้อ ๔ ให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และให้กลุ่มงานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้ กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศให้อธิการบดีมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

#### หมวด ๑

#### คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ประกอบด้วย

(๑) อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นกรรมการ

(๓) ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล เป็นกรรมการ

(๔) หัวหน้ากลุ่มงานวินัยและนิติการ เป็นกรรมการและเลขานุการ

(๕) นิติกร เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

/ข้อ ๗ คณะกรรมการ...

ข้อ ๗ คณะกรรมการตามข้อ ๖ มีวาระการดำรงตำแหน่งตามวาระของอธิการบดี นอกจากพ้นตำแหน่งตามวาระแล้ว กรรมการตามข้อ ๕ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) อธิการบดีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๘ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบ ประสานงาน พิจารณา สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงพร้อมกับพยานหลักฐานที่ปรากฏในเบื้องต้น เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(๒) วิเคราะห์ จัดทำรายงานผลการสืบสวน สอบสวน ให้อธิการบดีทราบหรือพิจารณาสั่งการต่อไป

(๓) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

## หมวด ๒

### การเสนอและการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๙ บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียน ต่อมหาวิทยาลัยได้ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ โดยผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียน ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

/ (๓) ใช้ถ้อยคำ...

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุให้เรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ข้อ ๑๒ การร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เลขที่ ๘๐ ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ ๔๔๐๐๐

(๓) ทางโทรศัพท์

(๔) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๓ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ผู้รับเรื่องร้องเรียน ออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๑๒ (๒) (๓) หรือ (๔) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียน

### หมวด ๓

### การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยได้

ข้อ ๑๖ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

/การถอนเรื่อง...

การถอนเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๑๒ ก็ได้  
เมื่อมีการถอนเรื่องร้องเรียน ให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับ  
เรื่องร้องเรียนที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม มหาวิทยาลัยจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจ  
หน้าที่ก็ได้

ข้อ ๑๗ เรื่องร้องเรียนที่เสนอต่อมหาวิทยาลัยตามข้อ ๑๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์  
ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียน  
ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าว  
ต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๒๑ ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ  
ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วน  
นั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือ  
ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อ  
อธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน  
เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๑๐  
วรรคสาม เมื่อมหาวิทยาลัยเห็นว่า มีเหตุผลควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจ  
หน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายของผู้ร้องเรียนจะได้รับ  
หากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าคณะกรรมการได้ทำการ  
สืบสวน สอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุผลควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการ  
ตามอำนาจหน้าที่

ข้อ ๑๙ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่เห็นว่า  
จำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและ  
ความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๒๐ ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากคณะกรรมการ ให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐาน  
แล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร  
มหาวิทยาลัยจะสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

/ ข้อ ๒๑ เมื่อคณะกรรมการ...

ข้อ ๒๑ เมื่อคณะกรรมการ ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนและรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๑๗ ให้คณะกรรมการทำบันทึกเสนออธิการบดี โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้อธิการบดีวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้อธิการบดีวินิจฉัยในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายวุฒิพล ฉัตรจรัสกุล)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ รักษาราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม