



ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
เรื่อง ช่องทางและขั้นตอนดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๙

.....

เพื่อให้การบริหารงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณธรรม นิติธรรม ความโปร่งใส ความมีส่วนร่วม และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร นักศึกษาและประชาชนทั่วไป รับทราบช่องทางในการร้องเรียน แสดงความคิดเห็น สะท้อนปัญหา ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ และเป็นช่องทาง รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากร และรักษาผลประโยชน์ ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกอบกับข้อ ๖ ข้อ ๙ และข้อ ๑๐ ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยการสอบสวนและการพิจารณาทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๙ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง ช่องทางและขั้นตอนดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๙"

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง ช่องทางและขั้นตอนดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับลงวันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

"มหาวิทยาลัย"	หมายความว่า	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
"อธิการบดี"	หมายความว่า	อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
"บุคลากร"	หมายความว่า	พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของมหาวิทยาลัย พนักงานวิสาหกิจ และหมายความรวมถึงบุคคลผู้ปฏิบัติ งานของมหาวิทยาลัย ซึ่งรับค่า ตอบแทนจากมหาวิทยาลัยเป็นราย เดือนด้วย
"ส่วนนิติการ"	หมายความว่า	ส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
"ส่วนอำนวยการและ สารบรรณ"	หมายความว่า	ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
"หน่วยงาน"	หมายความว่า	สำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน ส่วน หรือ หน่วยงานที่มีชื่อเรียกอย่างอื่นที่มีฐานะ เทียบเท่าสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน หรือส่วน

ข้อ ๕ ให้มีช่องทางการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- (๑) ทำเป็นหนังสือยื่นด้วยตนเองที่ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
- (๒) ส่งทางไปรษณีย์ได้ที่ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เลขที่ ๒๒๒ ตำบลไทยบุรี อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๑๖๐
- (๓) ทางเว็บไซต์ <https://complaint.wu.ac.th/>
- (๔) ทาง e-Mail : sarabun@wu.ac.th
- (๕) หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๖ ขั้นตอนดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ให้ส่วนอำนวยการและสารบรรณเป็นหน่วยงานหลัก ในการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนที่ควรรับไว้พิจารณาจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และบันทึกลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในระบบสารบรรณ โดยให้กำหนดเป็นชั้นความลับและปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- (๒) ให้ส่วนอำนวยการและสารบรรณ นำส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนนิติการบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องร้องเรียน และวิเคราะห์เสนออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ
- (๓) ในกรณีที่อธิการบดีเห็นชอบไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือสั่งยุติเรื่องการร้องเรียนให้ส่วนนิติการบันทึกคำสั่งการนั้นไว้ในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียน และพิจารณาแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสมกรณีที่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน
- (๔) ในกรณีที่อธิการบดีพิจารณาเห็นชอบรับเรื่องร้องเรียนและสั่งการให้บุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานที่อธิการบดีมอบหมายพิจารณาดำเนินการตามข้อสั่งการ ให้ส่วนนิติการส่งเรื่องให้บุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานนั้นไปดำเนินการ
- (๕) เมื่อบุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานได้ดำเนินการตามข้อสั่งการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานให้อธิการบดีรับทราบเพื่อสั่งการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
- (๖) ให้อธิการบดีส่งเรื่องให้ส่วนนิติการบันทึกผลการดำเนินการไว้ในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียน หรือดำเนินการตามคำสั่งการของอธิการบดีต่อไป
- (๗) ให้ส่วนนิติการบันทึกผลการดำเนินการไว้ในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าเรื่องร้องเรียนนั้นได้มีการดำเนินการจนเป็นที่สิ้นสุดแล้ว และพิจารณาแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสมกรณีที่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน
- (๘) กรณีเรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับไว้พิจารณาตามข้อ ๘.๒ (๑) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยการสอบสวนและการพิจารณาทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกรายงานข้อร้องเรียนที่ยุติเรื่องได้ นำส่งส่วนอำนวยการและสารบรรณ และให้ส่วนอำนวยการและสารบรรณนำส่งเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วนั้นให้ส่วนนิติการเพื่อบันทึกข้อมูลลงในระบบทะเบียนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วไว้เป็นข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- (๙) กรณีอธิการบดีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องจริยธรรม ให้เสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมและพิทักษ์ธรรมาภิบาลมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยส่งเรื่องผ่านเลขานุการสภามหาวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ชำรงธัญวงศ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

๒๗ พ.ค. ๖๙ เวลา ๑๖:๓๑:๓๖ Personal PKI-LN

Signature Code : c5cn4-57XA7-kdVdW-NXBtU

