



ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน
พ.ศ.๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้มีวิธีปฏิบัติในการพิจารณาและการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๐๙ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๓ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การพิจารณาข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๑”

ข้อ ๒. ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓. ในประกาศนี้

“สถาบัน”	หมายความว่า	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
“อธิการบดี”	หมายความว่า	อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
“คณะกรรมการ”	หมายความว่า	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน
“บุคลากร”	หมายความว่า	ข้าราชการ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างประจำ

ลูกจ้างชั่วคราวงบประมาณเงินรายได้ พนักงานส่วนงานภายใน พนักงานวิชาการ รวมถึงพนักงานและลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยงานภายในสถาบัน ที่มีการจัดทำสัญญาจ้างในนามของสถาบัน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานของรัฐ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สถาบันพิจารณาและดำเนินการ

ข้อ ๔.ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

- (๑) รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นประธานกรรมการ
- (๒) ผู้บริหารที่อธิการบดีแต่งตั้ง จำนวน ๒ คน เป็นกรรมการ
- (๓) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นกรรมการ
- (๔) ผู้อำนวยการกองงานผู้บริหาร เป็นกรรมการ
- (๕) ผู้อำนวยการกองกลาง เป็นกรรมการ
- (๖) ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา เป็นกรรมการ
- (๗) ผู้อำนวยการกองแผนงาน เป็นกรรมการ
- (๘) ผู้อำนวยการกองคลังและพัสดุ เป็นกรรมการ
- (๙) ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกรรมการ
- (๑๐) หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นกรรมการ
- (๑๑) นิติกร ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๑๒) เจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๓ ปี และอาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้
ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ ให้อธิการบดีแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่ง
แทน โดยให้มีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับผู้ที่ตนดำรงตำแหน่งแทน

ข้อ ๕.การพ้นจากตำแหน่งคณะกรรมการ

- (๑) ครบวาระ
- (๒) ตาย
- (๓) อธิการบดีอนุมัติให้ลาออก

ข้อ ๖.คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และระบบในการรับ รวมถึงการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน
 - (๒) รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชิญบุคคล
ให้ข้อมูลหรือข้อคิดเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน
 - (๓) พิจารณาวินิจฉัยและกำหนดวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนตามความเหมาะสมแก่กรณี
 - (๔) ติดตามผลการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน
 - (๕) ประเมินประสิทธิภาพ สรุปและจัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเสนอ
อธิการบดี และเผยแพร่สู่สาธารณชน อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
 - (๖) เสนออธิการบดีเพื่อออกประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาข้อร้องเรียน
 - (๗) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่สภาสถาบัน หรืออธิการบดีมอบหมาย
- ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเรื่องใดเกี่ยวข้องกับการจัดการตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
หลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวอยู่แล้ว ให้คณะกรรมการดำเนินการให้เป็นไปตามวิธีการจัดการในเรื่องนั้น

ข้อ ๗.ข้อร้องเรียนที่รับพิจารณา ได้แก่ เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจ
เดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของสถาบันหรือบุคลากรของสถาบัน หรือเรื่องจำเป็นที่ต้องให้สถาบัน
ช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเรื่อง que เห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อสถาบัน

ข้อ ๘. ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา มีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กระบวนการยุติธรรม รวมถึงข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการจนถึงที่สุดแล้ว
- (๔) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนไม่ชี้ตัวพยานบุคคลที่แน่นอน
- (๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เสร็จสิ้นแล้ว
- (๖) ข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัวของบุคลากรและนักศึกษา ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจของสถาบัน

ข้อ ๙. ข้อร้องเรียนต้องจัดทำเป็นหนังสือหรือกรอกข้อมูลตามที่คณะกรรมการกำหนด และอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังนี้

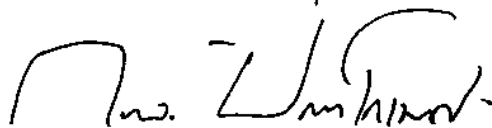
- (๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร
 - (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - (๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ
- ผู้ร้องเรียนจะเสนอข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจหรือมีอำนาจกระทำการแทนผู้ร้องเรียนได้ตามกฎหมาย

ข้อ ๑๐. ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม กองงานผู้บริหาร ชั้น G อาคารนวมินทรราช สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- (๒) ทางไปรษณีย์ ส่งไปยัง กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม กองงานผู้บริหาร ชั้น G อาคารนวมินทรราช สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐
- (๓) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ prnida@nida.ac.th
- (๔) ทางโซเชียลมีเดีย Facebook Fanpage : NIDA Thailand
- (๕) ช่องทางอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๑๑. ขั้นตอนการพิจารณาและจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามที่คณะกรรมการกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(ศาสตราจารย์ ดร.กำพล ปัญญาโกเมศ)

รักษาการแทนอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์