



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“สถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า สถานศึกษาของรัฐในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับปริญญา และให้หมายความรวมถึงสถานศึกษาของเอกชนหรือสถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า รัฐมนตรี เลขาธิการ รองเลขาธิการ ผู้ช่วยเลขาธิการ ที่ปรึกษาเลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก และผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติราชการแทน

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญสังกัดสำนักงาน ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และให้หมายความรวมถึงพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการ

/* ข้อคิดเห็น...

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักงานหรือสถาบันอุดมศึกษา

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๔ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ :

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือเรื่องราวกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ แทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่ เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ขอรับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ได้ที่กลุ่มงานอุทธรณ์ร้องทุกข์ สำนักนิติการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ชั้น ๑๓ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ <http://www.mua.go.th>

(๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เลขที่ ๓๒๘ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๓) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

ข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่ สำนักอำนวยการออกใบรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ ในกรณีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๕ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้สำนักอำนวยการตอบแจ้งรับ ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ไปยัง

/ผู้ร้องเรียน...

ผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ

ข้อ ๘ สำนักงานอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๖ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังต่อไปนี้

- (๑) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- (๒) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การสรรหา การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๓) ทูณการศึกษา

(๔) คัดลอกผลงานทางวิชาการ

(๕) การซื้อ - ขาย ปริญาบัตร

(๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายสำนักหรือส่วนงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาก็ได้

ข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา หรือหน่วยงานของรัฐ ให้สำนักงานส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงพิจารณา

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับการรายงานจากสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของรัฐให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๒ หากเป็นข้อร้องเรียนที่ได้มีการยื่นโดยตรงต่อรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมีบัญชามอบหมายหรือหน่วยงานของรัฐส่งข้อร้องเรียนให้สำนักงานพิจารณา ให้สำนักงานแจ้งผลการพิจารณาและการดำเนินการที่ได้ข้อยุติต่อรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานได้รับเรื่องการกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการตามข้อ ๘ - ๑๐

ข้อ ๑๔ กรณีข้อร้องเรียน หรือการกล่าวโทษว่าเป็นการกระทำผิดวินัยในตำแหน่ง อธิการบดี กรรมการสภา หรือสภาสถาบันอุดมศึกษาให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) กรณีการกล่าวโทษอธิการบดี กรรมการสภาหรือสภาสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงาน ให้แจ้งสภาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบประเด็นการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ (วินัย/ละเมิด) แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีกล่าวหาอธิการบดี กรรมการสภา หรือสภาสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐหรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้เสนอรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการไปยังสภาสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบเรื่องการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบเพื่อเสนอรัฐมนตรีทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ เว้นแต่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

(๓) กรณีอธิการบดีสถาบันอุดมศึกษาซึ่งถูกกล่าวโทษว่ากระทำผิดวินัย มีฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา เลขาธิการจะแจ้งให้ผู้ถูกกล่าวโทษชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวกล่าวโทษเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสืบสวน หรือจะแจ้งให้สภาสถาบันอุดมศึกษาพิจารณาตรวจสอบก่อนก็ได้

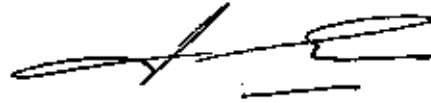
ข้อ ๑๕ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

กรณีผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้จงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๔

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๑๗ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณา ข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตาม ขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘



(รองศาสตราจารย์พินิติ ระตะนานกุล)
เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา

แผนผังการปฏิบัติงานแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ

