



ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน และการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ก.บ.ม.ร.) ในการประชุมครั้งที่ ๓๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๙ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยรามคำแหง

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน และผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และให้หมายความรวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างบรยายได้ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยรามคำแหง

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตามและการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่าการกระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๔ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ แทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่ เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษได้ที่งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.ru.ac.th หรือเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ hrm.ru.ac.th

(๒) ทางไปรษณีย์ ส่งไปที่งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ๒๘๒ ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

(๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่ งานวินัยและนิติการ ออกใบรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๕ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายส่งเรื่องให้งานวินัย

และนิติการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบแจ้งรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ข้อ ๘ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้รับบริการไว้ดำเนินการ ก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

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

ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๘ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังต่อไปนี้

- (๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- (๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- (๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น
- (๔) ทุนการศึกษา
- (๕) คัดลอกผลงานทางวิชาการ
- (๖) การซื้อ - ขายปริญญาบัตร
- (๗) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีมอบหมายคณะ สำนัก สถาบัน หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่ร้องเรียนโดยตรง หรือส่งให้งานวินัย และนิติการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา แนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐ ได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้อธิการบดีส่งเรื่อง
ให้งานวินัยและนิติการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑๑ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ที่ได้รับการรายงานผลการ
พิจารณา ตามข้อ ๑๐ ให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๒ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องการกล่าวโทษข้าราชการว่า กระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการ
ตามข้อ ๘ - ๑๐

ข้อ ๑๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่
สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจ
เนื่องมาจากการร้องเรียน กล่าวโทษ การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

กรณีอธิการบดีได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหา
ข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความ
เสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง มหาวิทยาลัย
ต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิด
ของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้คณะกรรมการ
บริหารงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ก.บ.ม.ร.) เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการ
กล่าวโทษ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงาน จัดการข้อร้องเรียน
และการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

สม.ม.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง