



ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
เรื่อง แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน และการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงออกประกาศ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

|                         |             |                                                                                                                   |
|-------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| “มหาวิทยาลัย”           | หมายความว่า | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน                                                                                  |
| “สภามหาวิทยาลัย”        | หมายความว่า | สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน                                                                               |
| “หน่วยงานของรัฐ”        | หมายความว่า | กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ                                                                           |
| “สำนักงานกฎหมาย”        | หมายความว่า | สำนักงานกฎหมายในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน                                                            |
| “อธิการบดี”             | หมายความว่า | อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน                                                                         |
| “กรรมการสภามหาวิทยาลัย” | หมายความว่า | กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน                                                                        |
| “ผู้บังคับบัญชา”        | หมายความว่า | อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน รวมถึงรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน |

|                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| “บุคลากร”      | หมายความว่า | ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา<br>พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ<br>ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเงินรายได้ สังกัด<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน                                                                                                                                                                                                                                                               |
| “เจ้าหน้าที่”  | หมายความว่า | นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัย<br>เทคโนโลยีราชมงคลอีสานซึ่งได้รับ<br>มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบ<br>ในการจัดการซื้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ                                                                                                                                                                                                                                                |
| “ผู้รับบริการ” | หมายความว่า | ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือ<br>ข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อ<br>ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือ<br>ข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี<br>ราชมงคลอีสาน พิจารณาดำเนินการ                                                                                                                                                                                                              |
| “ข้อคิดเห็น”   | หมายความว่า | เรื่องที่รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ<br>เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| “ข้อร้องเรียน” | หมายความว่า | เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ<br>เสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย<br>โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่<br>มีความผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น<br>คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้ง<br>เรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม<br>กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการ<br>ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ<br>สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงาน<br>อื่นของรัฐ |
| “กล่าวโทษ”     | หมายความว่า | การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนใน<br>สถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา<br>พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างเงิน<br>รายได้ ว่ากระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำ<br>การในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย<br>หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือ<br>ปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย                                                                                                     |

## ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๔ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือเรื่องราวกล่าวโทษตามสมควร
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ แทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ขอรับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ ได้ที่สำนักงานกฎหมาย
- (๒) ทางไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ๗๔๔ ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐
- (๓) ช่องทางผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยที่ [www.rmuti.ac.th](http://www.rmuti.ac.th)

ข้อ ๖ ให้มหาวิทยาลัยออกใบรับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษตามข้อ ๕ (๒) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้มหาวิทยาลัยตอบรับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ ไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ปรากฏในข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ

ข้อ ๘ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ ของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- (๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
- (๕) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษตามวรรคหนึ่ง (๔) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

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

(๓) ทุนการศึกษา

(๔) คัดลอกผลงานทางวิชาการ

(๕) การซื้อ - ขาย ปรินญาบัตร

(๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายสำนักงานกฎหมายหรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาก็ได้

ข้อ ๑๑ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการตามข้อ ๘ และข้อ ๑๐

ข้อ ๑๒ ในกรณีข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษว่าเป็นการกระทำผิดวินัยในตำแหน่งอธิการบดี กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือสภามหาวิทยาลัย ให้มหาวิทยาลัยถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษอธิการบดี หรือกรรมการสภามหาวิทยาลัย ให้แจ้งสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบประเด็นการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ (วินัย/ละเมิด) แล้วแต่กรณี

(๒) กรณีข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษสภามหาวิทยาลัย ให้แจ้งเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบประเด็นการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ (วินัย/ละเมิด) แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้รับบริการ พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล มิให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน หรือกล่าวโทษจากการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

กรณีผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในกฎหมายว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิโรจน์ ลิ้มไขแสง)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี