



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 1345

ที่ ศธ 0530.1(5.3) / ว 2๑๑8

วันที่ 2 มิถุนายน 2560

เรื่อง ขอส่งประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

เรียน รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/คณบดี/ผู้อำนวยการสถาบัน/ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการศูนย์  
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี/ผู้อำนวยการกอง/ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต/สภาคณาจารย์

พร้อมหนังสือนี้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใ้ร่ขอส่งประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ฉบับลงวันที่ 2 มิถุนายน 2560 มาเพื่อทราบและ  
ถือเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

(ศาสตราจารย์สัมพันธ์ ฤทธิเดช)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้ร้องเรียน มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงาน และการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกษัตริย์มหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ และผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการ

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

สำเนาถูกต้อง

/ “การกล่าวโทษ” ...

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ได้ที่กลุ่มงานนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี ชั้น ๓ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย [www.msu.ac.th](http://www.msu.ac.th) หรือเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ [pd.msu.ac.th](http://pd.msu.ac.th).

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งไปที่ กลุ่มงานนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เลขที่ ๒๔๕ หมู่ที่ ๗ ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๕๐

(๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ออกไปรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๕ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายส่งเรื่องให้กลุ่มงานนิติการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ข้อ ๘ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

สำเนาถูกต้อง

๖

๖

๖

/ (๓) ข้อร้องเรียน ...

๖

(นาย) จิตต์ ภูธรองเพชร

นิติการชำนาญการ

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจน พยานบุคคลที่แน่นอน

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

ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๘ (๔) ไว้ดำเนินการ ได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการของ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๗ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔) ทุนการศึกษา

(๕) คัดลอกผลงานทางวิชาการ

(๖) การซื้อ - ขายปริญญาบัตร

(๗) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อาจกระทบต่อประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีมอบหมายคณะ วิทยาลัย สำนัก สถาบัน ศูนย์ หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียนโดยตรง หรือส่งให้กลุ่มงานนิติการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐ ได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้อธิการบดีส่งเรื่องให้ กลุ่มงานนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑๑ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ที่ได้รับการรายงานผลการ พิจารณา ตามข้อ ๑๐ ให้ผู้ร้องเรียนทราบใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๒ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องการกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยให้ดำเนินการตาม ข้อ ๘ - ๑๐

ข้อ ๑๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตาม ที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน กล่าวโทษ การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

สำเนาถูกตั้ง

/ กรณีสื่ออธิการบดี ...

(นายจิรพันธ์ มุตรอ่อนเพชร)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

NR

กรณีอธิการบดีได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหาย ดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง มหาวิทยาลัยต้อง รับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิด ของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๑๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการ กล่าวโทษ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงาน จัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(ศาสตราจารย์สัมพันธ์ ฤทธิเดช)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำเนาถูกต้อง

ผู้  
(นายจรินทร์ ภูตรองเพชร)  
นิติกรชำนาญการ



แบบแจ้งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....  
ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่..... หมู่บ้าน..... ซอย.....  
หมู่ที่..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....  
เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์บ้าน.....  
เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... E-mail.....

ข้อร้องเรียน /กล่าวโทษ /ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ระบุชื่อบุคคลและพฤติกรรมหรือเหตุการณ์  
การกระทำและพยาน หลักฐาน ที่ร้องเรียน /กล่าวโทษ /ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ) .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ.....

.....  
.....

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

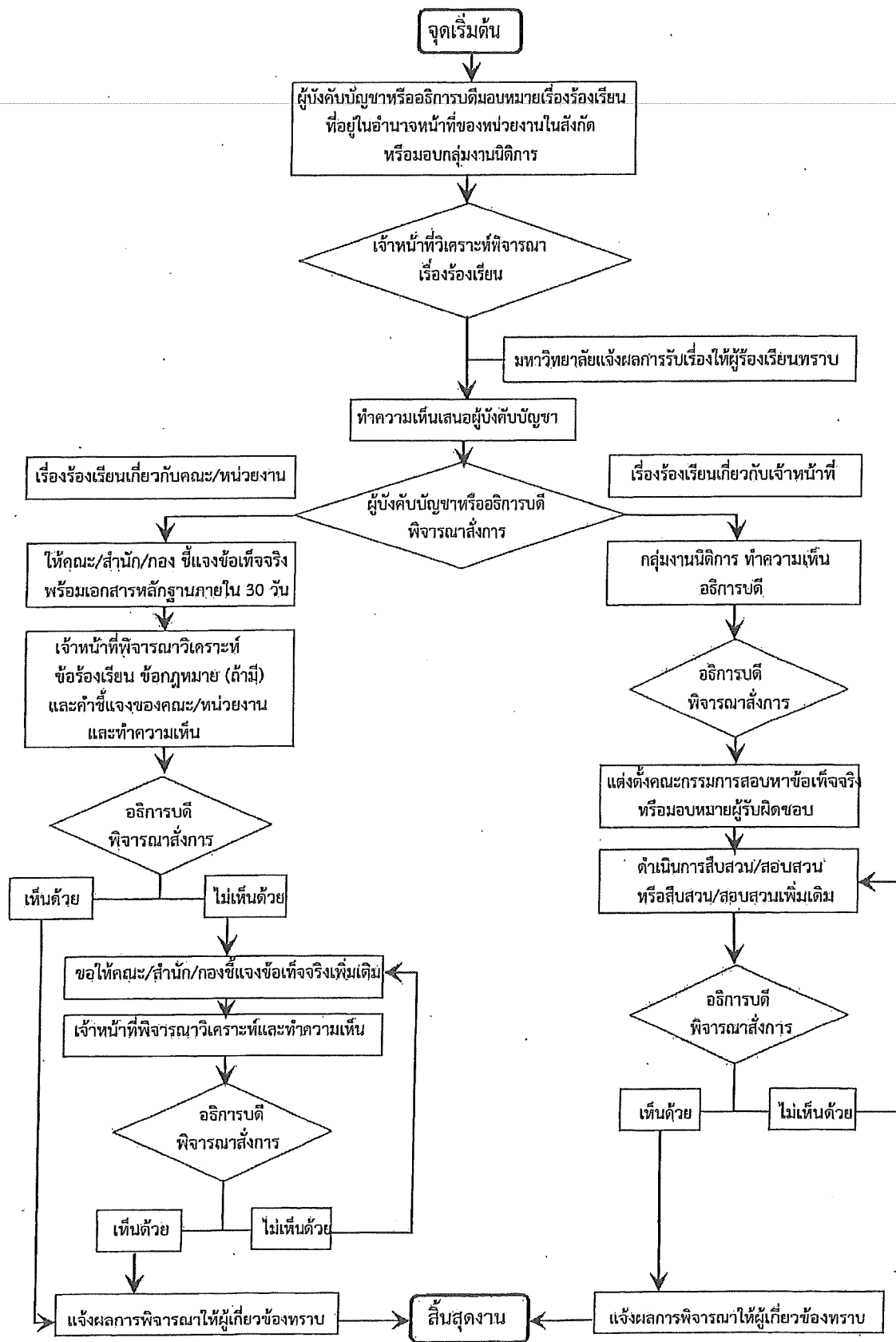
ลงชื่อ.....

(.....)

หมายเหตุ ในการติดต่อกับข้าพเจ้าให้ติดต่อหรือจดหมายไปบ้านเลขที่..... หมู่บ้าน.....  
ซอย..... หมู่ที่..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....  
เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....  
เบอร์โทรศัพท์บ้าน..... เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....  
E-mail.....

๑๑

แผนผังการปฏิบัติงานแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ



DI