



ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม  
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้มีมาตรฐาน เกิดประสิทธิภาพ สามารถสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จึงออกประกาศกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และให้รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม การสอบถามหรือการขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า การกล่าวหาหรือกล่าวโทษโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน หรือกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

“สถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า สถาบันที่จัดการอุดมศึกษาระดับปริญญาและระดับต่ำกว่าปริญญาทั้งที่เป็นของรัฐและของเอกชน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระ หรือองค์การอิสระ

“สำนักงานปลัดกระทรวง” หมายความว่า สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

“กระทรวง” หมายความว่า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

/“เจ้าหน้าที่”...

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

หมวด ๑  
การเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนได้ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สำนักงานปลัดกระทรวงสามารถติดต่อได้
- (๒) ชื่อหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้สำนักงานปลัดกระทรวงหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๕) ระบุวัน เดือน ปี
- (๖) ระบุพยานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ให้นำความในวรรคหนึ่ง มาใช้บังคับกับการร้องเรียนในช่องทางอื่นโดยอนุโลม เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม การสอบถาม การขอข้อมูล และบัตรสนเท่ห์ อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ผู้ร้องเรียนจะเสนอเรื่องร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามกฎหมายกำหนด

ข้อ ๔ การเสนอเรื่องร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เลขที่ ๗๕/๔๗ ถนนพระราม ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ หรือกลุ่มอำนวยการ (งานสารบรรณ) เลขที่ ๓๒๘ อาคารอุดมศึกษา ๑ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึงสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เลขที่ ๗๕/๔๗ ถนนพระราม ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ หรือ เลขที่ ๓๒๘ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม  
\* ที่ [www.ops.go.th/th/contact/ticket/addticket](http://www.ops.go.th/th/contact/ticket/addticket)

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (saraban@mhesi.go.th) หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงประกาศกำหนด

หมวด ๒  
การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ในกรณีที่สำนักงานปลัดกระทรวงได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๔ (๑) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน และบันทึกเรื่องในสารบบเรื่องร้องเรียน

ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ในกรณีที่สำนักงานปลัดกระทรวงได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๔ (๒) (๓) (๔) หรือจากหน่วยงานของรัฐอื่น ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แล้วแต่กรณี ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หมวด ๓  
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ หากเรื่องร้องเรียนที่เสนอมิรายการไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ และข้อที่ไม่ครบถ้วนนั้นสามารถดำเนินการแก้ไขให้ครบถ้วนได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ถูกต้องตามข้อ ๓ วรรคสาม หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งให้ถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์เสนอเรื่องร้องเรียนอีกต่อไปและให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง และแจ้งผลการพิจารณา

กรณีเรื่องร้องเรียนมีรายการครบถ้วนตามข้อ ๓ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางพิจารณาคัดแยกเรื่องส่งต่อให้ กอง กลุ่ม ศูนย์ ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางไม่สามารถพิจารณาได้ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กอง กลุ่ม ศูนย์ ไต่หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่หลาย กอง กลุ่ม ศูนย์ ให้ผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางประจำกระทรวง (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัย คำวินิจฉัยของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางประจำกระทรวงให้ถือเป็นที่สุด ทั้งนี้ ต้องจัดให้มีเหตุผล ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุน ในการใช้ดุลยพินิจนั้นด้วย

กรณีเรื่องที่อยู่นอกเหนือภารกิจอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวง ให้จัดทำหนังสือนำเรียนผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางประจำกระทรวง เพื่อส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณา และจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงต่อไป

ข้อ ๘ สำนักงานปลัดกระทรวงจะไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) เรื่องร้องเรียนที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่งหรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
- (๓) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ และมีกฎหมายกำหนดการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ไว้โดยเฉพาะแล้ว
- (๔) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือที่องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ
- (๕) เรื่องร้องเรียนโดยการใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
- (๖) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว
- (๗) เรื่องร้องเรียนในเรื่องที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือปลัดกระทรวงเคยสรุปผลและได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องซ้ำกับเรื่องเดิม เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป
- (๘) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ปรากฏชัดเจน และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน

ข้อ ๙ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกเรื่องในสารบบเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ การยุติเรื่องร้องเรียนต้องมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้


- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนได้บางส่วน (หน่วยเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตของอำนาจหน้าที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามสมควรแล้ว และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน อาทิ พันวิสัยดำเนินการหรือเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนทราบ
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามควรแก่กรณี
- (๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

/ข้อ ๑๑ เมื่อสิ้น...

ข้อ ๑๑ เมื่อสิ้นปีงบประมาณของทุกปี ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ และจัดทำรายงานเสนอปลัดกระทรวงและผู้อำนวยการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวง เพื่อทราบ และใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงต่อไป

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ปลัดกระทรวง เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัย คำวินิจฉัยของปลัดกระทรวงให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(ศาสตราจารย์สุภชัย ปภวนากุล)

ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม