



**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้รวมทั้งข้อร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือหน่วยงานอื่นของรัฐนอกจากนี้ยังกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องกาจัดการกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างเงินรายได้ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในกรณีกระทำผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้ร้องเรียน ผู้กล่าวโทษ หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ผู้กล่าวโทษ หรือผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สำนักงานกฎหมาย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	๐
๑.๑ ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ	๐
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ	๒
๑.๔ ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน	๒
๑.๕ นิยามศัพท์	๒
<b>บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ</b>	๔
๒.๑ วิธีการร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๔
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๔
๒.๓ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๔
๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการ	๕
<b>บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ</b>	๖
๓.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ	
<b>ภาคผนวก</b>	ก
- ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕	

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมา ความจำเป็นและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่มุ่งเน้นการปฏิบัติทำการสอนทำการวิจัยผลิตครูวิชาชีพให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมโดยด้อยอดให้ผู้สำเร็จการศึกษาอาชีพศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพจนถึงระดับปริญญา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีระบบการบริหารงาน ทั้งด้านวิชาการและการบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยต้องใช้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ กฎหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การผลิตครูวิชาชีพ การให้บริการวิชาการ การทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การบริหารงานบุคคล การคลัง การพัสดุ การใช้อาคารและสถานที่ เพื่อบังคับใช้แก่บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ย่อมอาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

จากการที่ปฏิบัติงานด้านกฎหมายที่ผ่านมาถึงปัจจุบันยังพบว่า การปฏิบัติงานขอผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ยังมีข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษเกี่ยวกับการกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต หรือปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ ด้วยเหตุนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยสำนักงานกฎหมาย จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญดังกล่าว เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามกฎหมายและประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ สำนักงานกฎหมายในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านวินัยและคดี จึงสนใจที่จะเขียนคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีขึ้น

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ได้แนวทางเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

๒. เพื่อให้มีคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นิติกร ผู้ร้องเรียน ผู้กล่าวหา หรือผู้ที่สนใจข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในการใช้อำนาจ

### ๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ได้แนวทางเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
๒. มีคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นิติกร ผู้ร้องเรียน ผู้กล่าวหา หรือผู้ที่สนใจเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในการใช้อำนาจ

### ๑.๔ ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงาน

ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นั้น ครอบคลุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตั้งแต่วิธีการร้องเรียนและการกล่าวโทษ ช่องทางการร้องเรียน และการกล่าวโทษขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษส่วนานที่รับผิดชอบระยะเวลาการดำเนินการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นิติกร ผู้ร้องเรียน ผู้กล่าวหา หรือผู้ที่สนใจเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### ๑.๕ นิยามศัพท์

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“สำนักงานกฎหมาย” หมายความว่า สำนักงานกฎหมายในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีรวมถึงรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาจ่ายได้ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียนการกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พิจารณาดำเนินการ

“ข้อคิดเห็น” หมายความว่า เรื่องที่รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างเหมาจ่ายได้ ว่ากระทำผิดวินัยอันเนื่องมาจากการทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

#### ๒.๑ วิธีการร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ผู้รับบริการที่มีความประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษนั้น ให้ผู้รับบริการจัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือเรื่องราวกล่าวโทษตามสมควร
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ แทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ให้บริการตามที่กฎหมายกำหนด

#### ๒.๒ ช่องทางการร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ช่องทางการร้องเรียนและการกล่าวโทษ มี ๓ วิธี ดังนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานกฎหมาย ชั้น ๒ อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- (๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ๗๕๕ ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐
- (๓) ช่องทางผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ ที่ [www.rmuti.ac.th](http://www.rmuti.ac.th)

#### ๒.๓ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

- (๑) เมื่อผู้รับบริการยื่นข้อร้องเรียนหรือกล่าวโทษตามแบบที่ประกาศมหาวิทยาลัยฯ กำหนดแล้วให้มหาวิทยาลัยฯ ออกใบรับข้อร้องเรียนหรือกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน
- (๒) มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาว่าจะรับข้อร้องเรียนหรือกล่าวโทษไว้พิจารณาหรือไม่
- (๓) เมื่อมหาวิทยาลัยฯ พิจารณารับข้อร้องเรียนหรือกล่าวโทษไว้พิจารณาแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาหมอบหมายให้สำนักงานกฎหมายหรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่พิจารณาข้อร้องเรียนหรือกล่าวโทษโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ได้



(๔) ในกรณีที่ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษนั้น เป็นข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษว่าเป็นการกระทำผิด วินัยในตำแหน่งอธิการบดี กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือสภามหาวิทยาลัย ให้มหาวิทยาลัยฯ ท็อปปฏิบัติ ดังนี้

๑) กรณีข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษอธิการบดี หรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยฯ ให้แจ้งสภามหาวิทยาลัยฯ เป็นผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบประเด็นการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยฯ ทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ (วินัย/ละเมิด) แล้วแต่กรณี

๒) กรณีข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษสภามหาวิทยาลัยฯ ให้แจ้งเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบประเด็นการกล่าวโทษให้ได้ข้อยุติและแจ้งผลการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยฯ ทราบหรือพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ (วินัย/ละเมิด) แล้วแต่กรณี

(๕) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้รับบริการ พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล มิให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน หรือกล่าวโทษจากการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

กรณีผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้จงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงมหาวิทยาลัยฯ ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในกฎหมายว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

(๖) เมื่อคณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดังกล่าวดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดังกล่าวรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงพร้อมเสนอสำนวนการสอบข้อเท็จจริงต่ออธิการบดีเมื่ออธิการบดีตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนการสอบข้อเท็จจริงแล้วในกรณีที่คณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่เสนอความเห็นว่ามีผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกล่าวโทษมิได้กระทำผิดตามที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวโทษให้อธิการบดีพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือในกรณีคณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่เสนอความเห็นว่ามีผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกล่าวโทษกระทำผิดวินัยให้อธิการบดีดำเนินการทางวินัย หรือความรับผิดทางละเมิดตามกฎหมายต่อไป

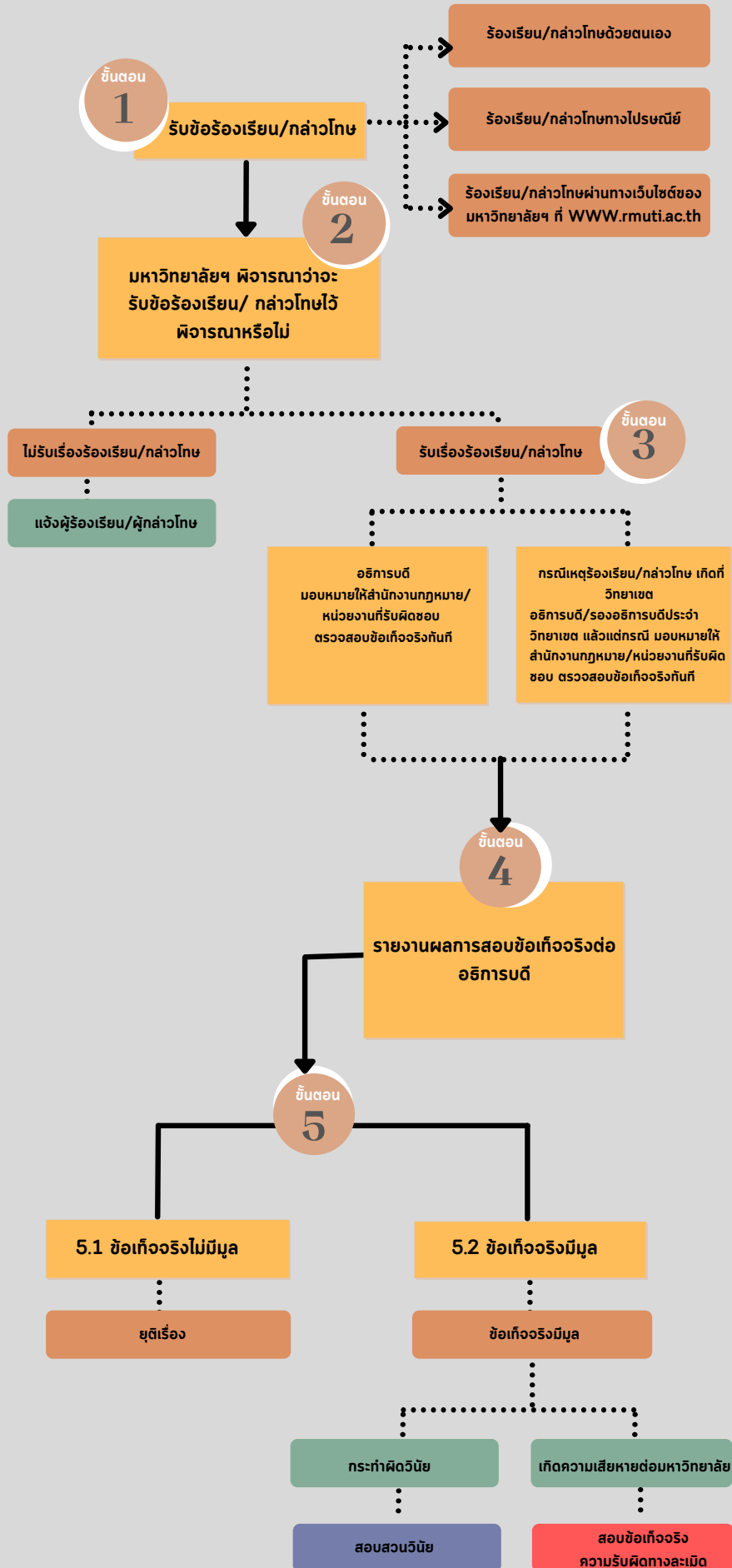
#### **๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

ให้สำนักงานกฎหมายเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

#### **๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการ**

ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือวันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

### แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ







# ภาค ผนวก

