



**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้รวมทั้งข้อร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือหน่วยงานอื่นของรัฐนอกจากนี้ยังกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องกาจัดการกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างเงินรายได้ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในกรณีกระทำผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 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 โดยด้อยใช้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ กฎหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การผลิตครูวิชาชีพ การให้บริการวิชาการ การทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การบริหารงานบุคคล การคลัง การพัสดุ การใช้อาคารและสถานที่ เพื่อบังคับใช้แก่บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ย่อมอาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

จากการที่ปฏิบัติงานด้านกฎหมายที่ผ่านมาถึงปัจจุบันยังพบว่า การปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ 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 หรือผู้สนใจเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในการใช้อำนาจ

### 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 อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีรวมทั้งรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- “บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเงินรายได้ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ
- “ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียนการกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พิจารณาดำเนินการ
- “ข้อคิดเห็น” หมายความว่า เรื่องที่รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- “ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
- “การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างเงินรายได้ ว่ากระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย 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 ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ขอรับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

#### ๒.๒ ช่องทางการร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ช่องทางการร้องเรียนและการกล่าวโทษ มี ๓ วิธี ดังนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานกฎหมาย ชั้น ๒ อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- (๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ๗๔๔ 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 ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้สำนักงานกฎหมายหรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่พิจารณาข้อร้องเรียนหรือกล่าวโทษโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้



(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 หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงมหาวิทยาลัยฯ ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

(๖) เมื่อคณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดังกล่าวดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดังกล่าวรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงพร้อมเสนอสำนวนการสอบข้อเท็จจริงต่ออธิการบดีเมื่ออธิการบดีตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนการสอบข้อเท็จจริงแล้วในกรณีที่คณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่เสนอความเห็นว่ามีผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกล่าวโทษมิได้กระทำผิดตามที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวโทษให้อธิการบดีพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือในกรณีคณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่เสนอความเห็นว่ามีผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกล่าวโทษกระทำผิดผิดวินัยให้อธิการบดีดำเนินการทางวินัย หรือความรับผิดชอบทางละเมิดตามกฎหมายต่อไป

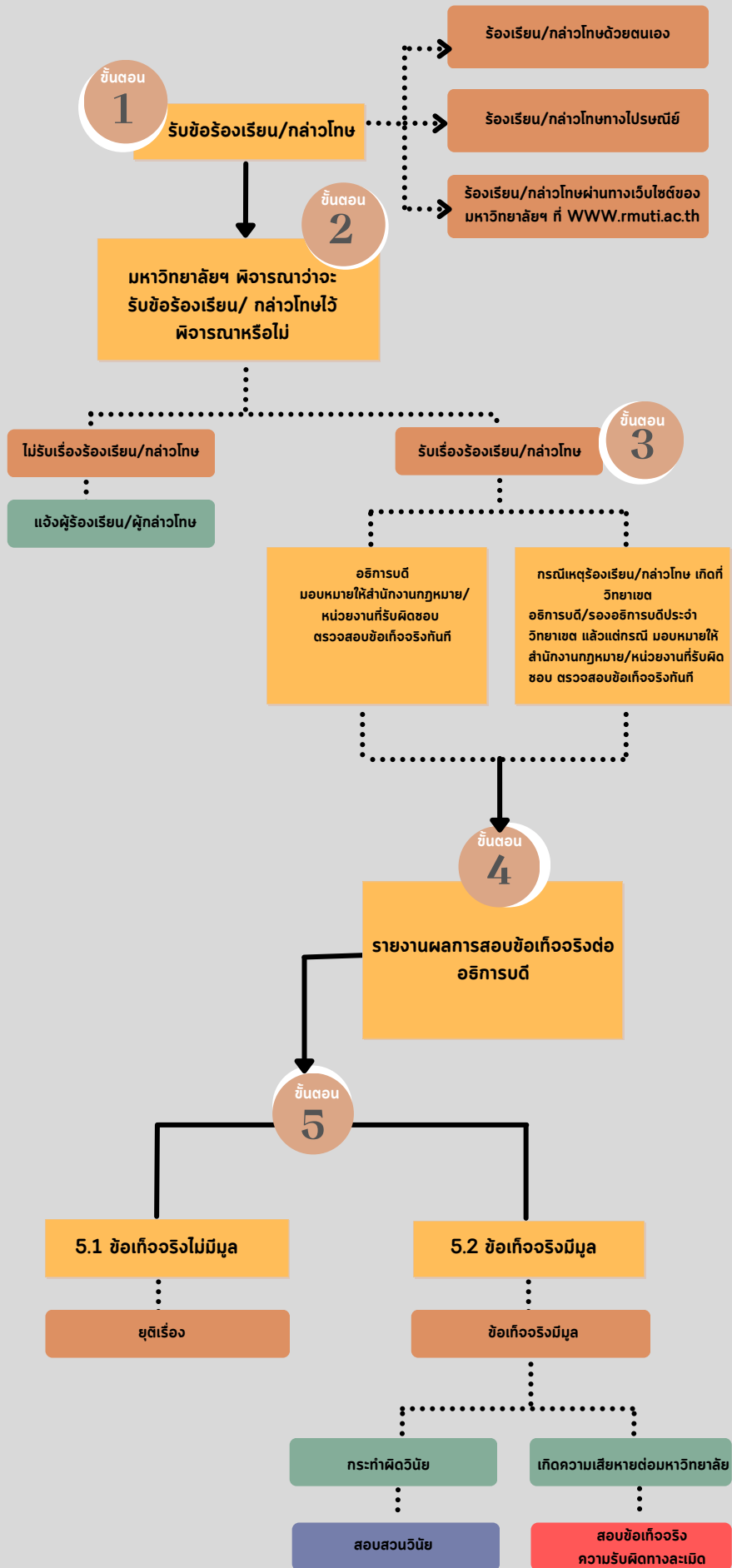
#### **๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

ให้สำนักงานกฎหมายเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

#### **๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการ**

ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือวันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ







# ภาค ผนวก



ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

เรื่อง แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนและการกล่าวโทษเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน และการกล่าวโทษเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ใน การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

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

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนและการกล่าวโทษเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

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 พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเงินรายได้ สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า	นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสานซึ่งได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดการซื้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ
“ผู้รับบริการ”	หมายความว่า	ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อ ข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลอีสาน พิจารณาดำเนินการ
“ข้อคิดเห็น”	หมายความว่า	เรื่องที่ได้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
“ข้อร้องเรียน”	หมายความว่า	เรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีส่วนกรณีหรือไม่มี ส่วนกรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้ง เรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงาน อื่นของรัฐ
“กล่าวโทษ”	หมายความว่า	การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างเงิน รายได้ ว่ากระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำ การในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือ 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 ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ให้บริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ ได้ที่สำนักงานกฎหมาย
- (๒) ทางไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 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 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ

ทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษตามวรรคหนึ่ง (๔) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายสำนักงานกฎหมายหรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาก็ได้

ข้อ ๑๐ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องกล่าวโทษบุคลากรว่ากระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการตามข้อ ๘ และข้อ ๙

ข้อ ๑๑ ในกรณีข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษว่าเป็นการกระทำผิดวินัยในตำแหน่งอธิการบดี กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือสภามหาวิทยาลัย ให้มหาวิทยาลัยถือปฏิบัติ ดังนี้

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

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

ข้อ ๑๒ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือกล่าวโทษให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้รับบริการ พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล มิให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน หรือกล่าวโทษจากการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

กรณีผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในกฎหมายว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์ไมเชิด ศรีภูธร)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

