



**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
บทที่ ๑ บทนำ	๐
๑.๑ ความเป็นมา ความจำเป็น และความสำคัญ	๐
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ	๒
๑.๔ ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน	๒
๑.๕ นิยามศัพท์	๒
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๔
๒.๑ วิธีการร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๔
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๔
๒.๓ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๔
๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
๒.๕ ระยะเวลาการดำเนินการ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ	๖
๓.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ	
ภาคผนวก	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 เพื่อด้อยบังคับใช้แก่บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 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. ได้แนวทางเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
๒. มีคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นิติกร ผู้ร้องเรียน ผู้กล่าวหา หรือผู้ที่สนใจเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานในการใช้อำนาจ

๑.๔ ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงาน

ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นั้น ครอบคลุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตั้งแต่วิธีการร้องเรียนและการกล่าวโทษ ช่องทางการร้องเรียน และการกล่าวโทษขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษส่วนานที่รับผิดชอบระยะเวลาการดำเนินการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นิติกร ผู้ร้องเรียน ผู้กล่าวหา หรือผู้ที่สนใจเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

๑.๕ นิยามศัพท์

- “มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
- “สำนักงานกฎหมาย” หมายความว่า สำนักงานกฎหมายในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรวมถึงรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเงินรายได้ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ
- “ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียนการกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พิจารณาดำเนินการ
- “ข้อคิดเห็น” หมายความว่า เรื่องที่รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- “ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
- “การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างเงินรายได้ ว่ากระทำผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย 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 ๗๔๔ ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐
- (๓) ช่องทางผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ ที่ 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 ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในกฎหมายว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

(๖) เมื่อคณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดังกล่าวดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดังกล่าวรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงพร้อมเสนอสำนวนการสอบข้อเท็จจริงต่ออธิการบดีเมื่ออธิการบดีตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนการสอบข้อเท็จจริงแล้วในกรณีที่คณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่เสนอความเห็นว่ามีผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกล่าวโทษมิได้กระทำผิดตามที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวโทษให้อธิการบดีพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือในกรณีคณะกรรมการฯหรือเจ้าหน้าที่เสนอความเห็นว่ามีผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกล่าวโทษกระทำผิดผิดวินัยให้อธิการบดีดำเนินการทางวินัย หรือความรับผิดทางละเมิดตามกฎหมายต่อไป

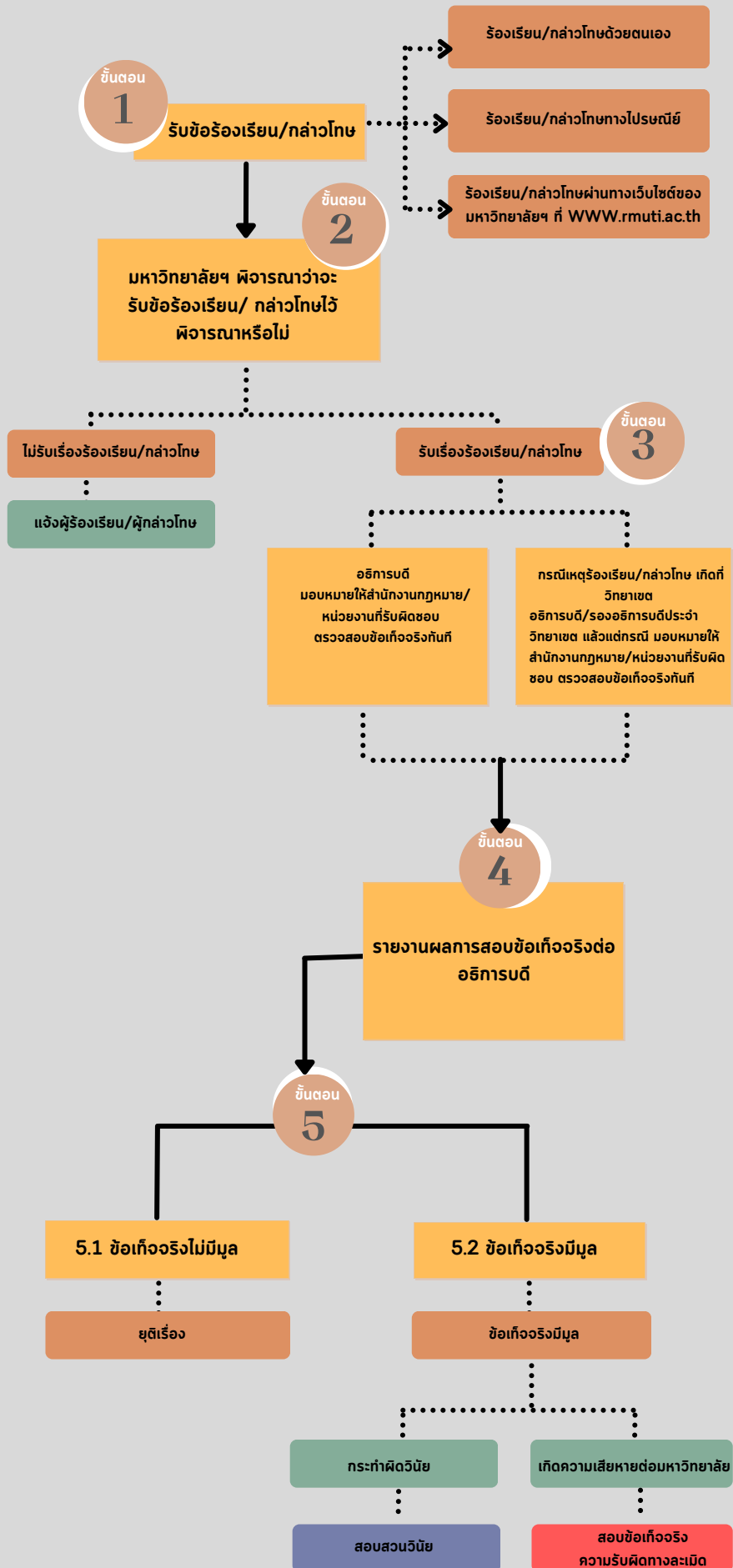
๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

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 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า	นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบ
“ผู้รับบริการ”	หมายความว่า	ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พิจารณาดำเนินการ
“ข้อคิดเห็น”	หมายความว่า	เรื่องที่ได้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
“ข้อร้องเรียน”	หมายความว่า	เรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีส่วนรู้หรือไม่มีส่วนรู้ก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
“กล่าวโทษ”	หมายความว่า	การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างเงินรายได้ ว่ากระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

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

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



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน..... ตำบล

อำเภอ จังหวัดได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

ดังนี้.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้แนบรายละเอียดเอกสารปรากฏตามเอกสารแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....