

รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



จัดทำโดย

งานวินัยและนิติการ สังกัดกองบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

รายงานสรุปผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒)

๑. ความเป็นมา

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้กำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคดีศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้มีหนังสือสั่งการที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๕/๑๐๙๓ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการตามมาตรการกลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยขอให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการตามมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๒.๑ ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยส่งหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์

๒.๒ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

๒.๓ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน ที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน

๒.๔ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน E-mail ในเว็บของมหาวิทยาลัย www.rmutk.ac.th โดยช่องทาง “ติดต่อเรา”

๓. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีดังนี้

๓.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียนและจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

๓.๔ เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป

๓.๕ หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยการรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดีหรือเทียบเท่า

๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (ไตรมาส ๑) (ไตรมาส ๒) และ มีจำนวน ๑ เรื่อง คือ

เรื่องร้องเรียนที่บุคลากรเมื่อครั้งปฏิบัติหน้าที่ราชการในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้ร้องเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเกี่ยวกับการละเว้นไม่ตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยตามคำวินิจฉัยของคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ

หมายเหตุ ในไตรมาสที่ ๑ และที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

๕. ปัญหาที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนและปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ปัญหาที่ผู้ร้องเรียนมิได้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยคือบุคคลใดซึ่งมหาวิทยาลัยก็ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดในการแสวงหาข้อเท็จจริง คือ การสืบสวนข้อเท็จจริงแต่ก็ไม่ปรากฏพยานหลักฐานใดที่ยืนยันข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดถูกร้องเรียนกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงไม่สามารถตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ จึงเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่เข้าใจและเรียกร้องให้มหาวิทยาลัยดำเนินการตามคำขอ คือ การตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย


๕.๒ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยยังมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนน้อยในการที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้มีทางเลือกในการส่งเรื่องร้องเรียน

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๖.๑ มหาวิทยาลัยในฐานะผู้ถูกร้องเรียนควรที่จะอธิบายถึงขั้นตอนให้ผู้ร้องเรียนได้เข้าใจให้มากขึ้น หรือมหาวิทยาลัยควรจะมีการเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้ร้องเรียนหรือบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้รับรู้รับทราบ

๖.๒ มหาวิทยาลัยควรมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นในหลายๆช่องทาง เช่น มีสายด่วนรับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ call center หรือ การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ เป็นต้น

ผู้ตรวจสอบรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุกิจ นิตินัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๓ และไตรมาสที่ ๔)

๑. ความเป็นมา

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้กำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริต เป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ใฝ่ระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบกับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้มีหนังสือสั่งการที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๕/๑๐๙๓ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการตามมาตรการกลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยขอให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการตามมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๒.๑ ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยส่งหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์

๒.๒ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

๒.๓ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน ที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน

๒.๔ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน E-mail ในเว็บของมหาวิทยาลัย www.rmutk.ac.th โดยช่องทาง “ติดต่อเรา”

๓. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีดังนี้

๓.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียนและจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

๓.๔ เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป

๓.๕ หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดีหรือเทียบเท่า

๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (ไตรมาส ๓) และ (ไตรมาส ๔) มีจำนวน ๒ เรื่อง คือ

๑. เรื่องร้องเรียนที่บุคลากรมีพฤติกรรมที่ละเลย และไม่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการที่บุคลากรได้ทำร้ายร่างกายผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ ในไตรมาสที่ ๓ และ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มหาวิทยาลัยไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

๕. ปัญหาที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนและปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ปัญหาที่ผู้ร้องเรียนมิได้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยคือบุคคลใด ซึ่งมหาวิทยาลัยก็ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดในการแสวงหาข้อเท็จจริง คือ การสืบสวนข้อเท็จจริงแต่ก็ไม่ปรากฏพยานหลักฐานใดที่ยืนยันข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดถูกร้องเรียนกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงไม่สามารถตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ จึงเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่เข้าใจและเรียกร้องให้มหาวิทยาลัยดำเนินการตามคำขอ คือ การตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

๕.๒ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยยังมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนน้อยในการที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้มีทางเลือกในการส่งเรื่องร้องเรียน

๕.๓ ปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ไม่ทำความเข้าใจกันให้ดีก่อนนำเรื่องร้องเรียนมาร้องเรียน เช่น ผู้ถูกร้องเรียนไม่อธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนได้เข้าใจโดยละเอียด หรือมีเหตุผลหรือความจำเป็นอย่างอย่างซึ่งไม่สามารถดำเนินการในบางขั้นตอนได้


๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๖.๑ มหาวิทยาลัยในฐานะผู้ถูกร้องเรียนควรที่จะอธิบายถึงขั้นตอนให้ผู้ร้องเรียนได้เข้าใจให้มากขึ้น หรือมหาวิทยาลัยควรจะมีการเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้ร้องเรียนหรือบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้รับรู้รับทราบ

๖.๒ มหาวิทยาลัยควรมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นในหลายๆช่องทาง เช่น มีสายด่วนรับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ call center หรือช่องทางการเชื่อมโยงไปสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น FACEBOOK ,LINE หรือ การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ เป็นต้น

๖.๓ มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจในมหาวิทยาลัย ได้เปิดโอกาสให้รับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทำความเข้าใจและนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงแก้ไขในแต่ละงาน เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อไป

ผู้ตรวจสอบรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุกิจ นิตินัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ