



ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
เรื่อง แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน และการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

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

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เรื่อง แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย”	หมายความว่า	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
“หน่วยงานของรัฐ”	หมายความว่า	กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกา และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐ
“อธิการบดี”	หมายความว่า	อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

		“กรรมการสภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
“ผู้บังคับบัญชา”	หมายความว่า	คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการวิทยาลัย ผู้อำนวยการกอง หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะหรือกอง และผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการที่จัดตั้งตามมติสภามหาวิทยาลัย
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า	ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานเงินรายได้ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
“ผู้รับบริการ”	หมายความว่า	ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พิจารณาดำเนินการ
“ข้อคิดเห็น”	หมายความว่า	เรื่องที่ได้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
“ข้อร้องเรียน”	หมายความว่า	คำร้องเรียนจากนักศึกษา เจ้าหน้าที่ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจาก ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
“กล่าวโทษ”	หมายความว่า	การที่บุคคลอื่นใดร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานเงิน
รายได้ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ ว่ากระทำความผิดวินัยอัน
เนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่
โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจ
หน้าที่โดยสุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติ
นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย
ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทาง
ราชการ

ข้อ ๔ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมี
รายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง
หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือเรื่องราวกล่าวโทษตามสมควร
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ แทน
ผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือ
ผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะร้องเรียน หรือกล่าวโทษ สามารถร้องเรียนผ่าน
ช่องทางดังนี้

- (๑) ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยส่ง
หนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์
- (๒) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- (๓) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียนที่หน่วยงานภายใน
มหาวิทยาลัย จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน
- (๔) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน E-mail ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.rmutk.ac.th
โดยช่องทาง “ติดต่อเรา”

ข้อ ๖ ให้มหาวิทยาลัยออกหลักฐานการรับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการ
ไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษ ของผู้รับบริการไว้
ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียน หรือ
กล่าวโทษที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้รับข้อร้องเรียน หรือกล่าวโทษตามวรรคหนึ่ง (๔) ไว้ดำเนินการได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๘ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) เจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้อง ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียนและจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงาน สารบรรณ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่ มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่ กรณี

(๓) เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมกับ จัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

หรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการสั่ง การตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

(๔) เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ผลต่อไป

(๕) หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละ ปีงบประมาณโดยมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดีหรือเทียบเท่า

ข้อ ๙ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้
อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายสุกิจ นิตินัย)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ