

คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของ  
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนทุกประเภท

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

### คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สำนักนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทางราชการไม่มากนักน้อย

จัดทำโดย

สำนักนิติการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

## สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๓
๔. หน้าที่คำรับผิดชอบ	๔
๕. ความเป็นมา	๔
๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๔
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
๘. มาตรการการรับและการตอบข้อร้องเรียน	๖
๙. ระบบติดตามและประเมินผล	๖
๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ	๗

## ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอตามสายการบังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ภายใต้วินัยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

## ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนออธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อพิจารณาให้ความ เห็นชอบ ส่งการต่อไป

## ๓ . คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๘๗๙๖๐๐ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของมหาวิทยาลัย หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการต่อไปได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน /ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คณบดี/ผู้อำนวยการสถาบัน/ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกองหัวหน้าหน่วย มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

## ๕. ความเป็นมา

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้กำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ ประกอบกับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้มีหนังสือสั่งการ เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการตามมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยขอให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการตามมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

## ๖. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๖.๑ ผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึงอธิการบดีหรือผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยส่งหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์

๖.๒ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ผ่านหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

๖.๓ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน ที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน

๖.๔ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่าน E-mail ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย [www.rmutk.ac.th](http://www.rmutk.ac.th) โดยช่องทาง “ติดต่อเรา”

## ๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ มีดังนี้

๗.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีผู้นำเรื่องมาร้องเรียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือร้องเรียนและจะต้องลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบ งานสารบรรณ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มหาวิทยาลัยได้ มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสืบสวนหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี

๗.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องแสวงหา ข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายโดยสืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่ออธิการบดี หรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการสั่งการตามอำนาจ หน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

๗.๔ เมื่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กฎหมายเร่งรัดกำหนด (ภายใน ๙๐ วัน) หากพิจารณาสั่งการเป็นประการใด ให้ทำหนังสือแจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผลต่อไป

๗.๕ หน่วยงานภายในที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณโดยมีการ รายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิการบดีหรือเทียบเท่า

## ๘ .มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน อื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนว ทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

## ๙. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จะติดตามผลการนำ ข้อร้องเรียนนั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หาก เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

## ๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่อง  
ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์เพื่อตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชนได้ อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

สำนักนิติการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

