



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

การปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นโดยพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัย อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย ประชาชนผู้มาติดต่อมหาวิทยาลัย รวมถึงนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัย จึงจัดทำขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อประโยชน์ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยและประชาชนผู้มาติดิราชการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนจะเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลก็ได้ โดยผู้ร้องเรียนต้องยื่นเรื่องร้องเรียนมายังช่องทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้แก่ หน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งในหนังสือร้องเรียนอย่างน้อย ต้องประกอบไปด้วย

- (1) เรื่องร้องเรียนที่ประสงค์จะร้องเรียน
- (2) ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง
- (3) ชี้พยานบุคคลแน่นอน

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนควรระบุช่องทางการติดต่อกลับเพื่อขอทราบข้อมูลและพยานหลักฐานตาม (1)-(3) เพิ่มเติม และเพื่อแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ได้รับทราบ

การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว มหาวิทยาลัยจะส่งเรื่องร้องเรียนไปยังงานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นว่าสามารถรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ อย่างไรก็ตามหากมหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการดำเนินการต่อไปและไม่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน มหาวิทยาลัยจะพิจารณายุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการพิจารณา (กรณีผู้ร้องเรียนระบุช่องทางการติดต่อกลับ) แต่หากมหาวิทยาลัยพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเห็นว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไป มหาวิทยาลัยจะตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง และตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรผู้ถูกร้องเรียนต่อไป โดยมหาวิทยาลัยจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบเมื่อสิ้นสุดกระบวนการแล้ว (กรณีผู้ร้องเรียนระบุช่องทางการติดต่อกลับ) โดยมีมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตาม (SOP) ที่ 104-48 <https://president.rmutsb.ac.th/content/146>

ช่องทางการร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแส

1. ทางไปรษณีย์ส่งมาตามที่อยู่ของมหาวิทยาลัย
2. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
3. สายตรงอธิการบดี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน

รหัสเอกสาร : SOP 104-48
ISSUE : 01
วันที่บังคับใช้ : 7 มี.ค. 2568

<p>คณบดี/ผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก</p> <p><i>(Signature)</i></p> <p>.....</p> <p>(นางณัฐกานต์ ม่วงเขียว) วิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี</p>	<p>ผู้ช่วยอธิการบดี/รองอธิการบดี ที่กำกับ</p> <p><i>(Signature)</i></p> <p>.....</p> <p>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญชัย ชูทุ่งยอ) ผู้ช่วยอธิการบดี</p>
<p><i>(Signature)</i></p> <p>.....</p> <p>(รองศาสตราจารย์ประมุข อุดมทะเลกะ) อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ</p>	



มทร.สุวรรณภูมิ

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน

รหัสเอกสาร
SOP 104 - 48

ออกวันที่
7 มี.ค. 2568

เขียนโดย: กองบริหารงานบุคคล
ควบคุมโดย: สำนักงานอธิการบดี
อนุมัติโดย: อธิการบดี

เอกสารต้นฉบับ

DOCUMENT CENTER
ORIGINAL

เอกสารควบคุม
CONTROLLED COPY

หน้า 1/4

1. วัตถุประสงค์ : เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนมากขึ้น
2. ขอบข่าย : คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมการกระบวนกรดำเนินการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
3. เกณฑ์คุณภาพ :
4. เอกสารอ้างอิง : 1. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
5. เอกสารประกอบการทำงาน

ชื่อเอกสารแนบ	รหัสเอกสาร
1. หนังสือร้องเรียนของผู้ร้องเรียน	FM-SOP 104 - 48 - 01

6. คำจำกัดความ : “มหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
“นิติกร” หมายความว่า นิติกรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



มทร.สุวรรณภูมิ

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน

รหัสเอกสาร
SOP 104 - 48

ออกวันที่
7 มี.ค. 2568

เขียนโดย: กองบริหารงานบุคคล
ควบคุมโดย: สำนักงานอธิการบดี
อนุมัติโดย: อธิการบดี

เอกสารต้นฉบับ

DOCUMENT CENTER

เอกสารควบคุม

CONTROLLED COPY

BY

DOCUMENT CENTER

หน้า 2/4

7. ขั้นตอนการทำงาน

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิปฏิบัติงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ทุก หน่วยงานใน สังกัด มหาวิทยาลัย		<p>1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทางจดหมาย หรือ website ของหน่วยงาน หรือ สายตรงมายังอธิการบดีหรือบุคคลที่อธิการบดีมอบหมาย</p> <p>2. ผู้ร้องเรียนต้องแสดงพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน เพื่อให้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย</p> <p>3. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนมายังงานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นต่อไป</p>	2 วัน	- รายละเอียดการร้องเรียน
2	งาน กฎหมาย และนิติการ กอง บริหารงาน บุคคล		<p>เมื่องานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานให้พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และดำเนินการดังนี้</p> <p>(1) เรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดและมีพยานหลักฐานเพียงพอให้งานกฎหมายและนิติการรับเรื่องไว้พิจารณาเพื่อตรวจสอบและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีต่อไป ทั้งนี้ ให้มหาวิทยาลัยรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย</p>	7 วัน	- รายละเอียดการร้องเรียน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง



มทร.สุวรรณภูมิ

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน

รหัสเอกสาร
SOP 104 - 48

ออกวันที่
7 มี.ค. 2568

เขียนโดย: กองบริหารงานบุคคล
ควบคุมโดย: สำนักงานอธิการบดี
อนุมัติโดย: อธิการบดี

เอกสารต้นฉบับ

DOCUMENT CENTER
ORIGINAL

เอกสารควบคุม
CONTROLLED COPY
BY
DOCUMENT CENTER

หน้า 3/4

		<p>(2) เรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้ มหาวิทยาลัยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ถ้าผู้ร้องเรียนไม่จัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ งานกฎหมายและนิติการเสนอให้อธิการบดีพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบด้วย</p>		
3	มหาวิทยาลัย		<p>มหาวิทยาลัยพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นตามที่งานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคลเสนอ โดยพิจารณาว่าพยานหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่อไปได้หรือไม่ และพิจารณา ดังนี้</p> <p>(1) รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพียงพอต่อการพิจารณา และมอบหมายให้งานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อมหาวิทยาลัยต่อไป</p> <p>(2) ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้มหาวิทยาลัยสั่งการไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และมอบงานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ</p>	<p>7 วัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดการร้องเรียน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน
4	งานกฎหมายและนิติการ	<p>ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและทำความเห็นเสนอสภามหาวิทยาลัย</p> <p>2</p>	<p>งานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากพยานหลักฐานที่ปรากฏ จากนั้นจัดทำความเห็นเสนอให้อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป</p>	<p>7 วัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดการร้องเรียน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - เอกสารที่เกี่ยวข้อง



มท.ร.ส.ว.ร.ร.น.น.น.น.

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน

รหัสเอกสาร
SOP 104 - 48

ออกวันที่

7 มี.ค. 2568

เขียนโดย: กองบริหารงานบุคคล
ควบคุมโดย: สำนักงานอธิการบดี
อนุมัติโดย: อธิการบดี

เอกสารต้นฉบับ

DOCUMENT CENTER
ORIGINAL

เอกสารควบคุม
CONTROLLED COPY

หน้า 4/4

5	อธิการบดี		<p>1. อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความเห็นของ งานกฎหมายและนิติการประกอบพยานหลักฐานดังนี้</p> <p>(1) ให้งานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ตรวจสอบพยานหลักฐานเพิ่มเติมในกรณีที่มีมหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา</p> <p>(2) สั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข หรือ สั่งการให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงกรณี ร้องเรียนบุคลากรกระทำความผิดวินัย</p> <p>(3) สั่งการยุติเรื่องในกรณีที่ไม่มีมูลความผิด หรือในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว</p> <p>(4) สั่งการตามที่อธิการบดีเห็นสมควร</p> <p>2. มอบหมายให้กองบริหารงานบุคคล งานกฎหมายและนิติการ ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ</p>	5 วัน	<p>BY DOCUMENT CENTER</p> <p>รายละเอียดการร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - เอกสารที่เกี่ยวข้อง - ความเห็นนิติกร
6	กองบริหารงานบุคคล		กองบริหารงานบุคคลแจ้งผลการพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ	7 วัน	หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน

8. วิธีปฏิบัติงาน : ไม่มี