



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน

รหัสเอกสาร : SOP 104-48

ISSUE : 01

วันที่บังคับใช้ : 7 มี.ค. 2568

คณบดี/ผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก (นางณัฐกานต์ ม่วงเขียว) วิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	ผู้ช่วยอธิการบดี/รองอธิการบดี ที่กำกับ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญชัย ชูทุ่งยอ) ผู้ช่วยอธิการบดี
..... (รองศาสตราจารย์ประมุข อุนทলেখกะ) อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	

 มทร.สุวรรณภูมิ	คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ การจัดการเรื่องร้องเรียน	รหัสเอกสาร SOP 104 - 48	ออกวันที่ 7 มี.ค. 2568	เขียนโดย: กองบริหารงานบุคคล ควบคุมโดย: สำนักงานอธิการบดี อนุมัติโดย: อธิการบดี เอกสารควบคุม
---	--	----------------------------	---------------------------	--

หน้า 1/4

1. วัตถุประสงค์ : เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนมากขึ้น
2. ขอบข่าย : คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมการกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
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

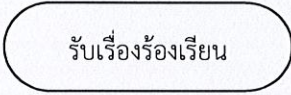
 มทร.สุวรรณภูมิ	คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ การจัดการเรื่องร้องเรียน	รหัสเอกสาร SOP 104 - 48	ออกวันที่ 7 มี.ค. 2568	เขียนโดย: กองบริหารงานบุคคล ควบคุมโดย: สำนักงานอธิการบดี อนุมัติโดย: อธิการบดี
---	--	----------------------------	---------------------------	--

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		1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทางจดหมาย หรือ website ของหน่วยงาน หรือ สายตรงมายังอธิการบดีหรือบุคคลที่อธิการบดีมอบหมาย 2. ผู้ร้องเรียนต้องแสดงพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน เพื่อให้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย 3. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนมายังงานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นต่อไป	2 วัน	- รายละเอียดการร้องเรียน
2	งาน กฎหมาย และนิติการ กอง บริหารงาน บุคคล		เมื่องานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานให้พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และดำเนินการดังนี้ (1) เรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดและมีพยานหลักฐานเพียงพอให้งานกฎหมายและนิติการรับเรื่องไว้พิจารณาเพื่อตรวจสอบและเสนอความเห็นต่ออธิการบดีต่อไป ทั้งนี้ ให้มหาวิทยาลัยรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	7 วัน	- รายละเอียดการร้องเรียน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

 มทร.สุพรรณภูมิ	คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ การจัดการเรื่องร้องเรียน	รหัสเอกสาร SOP 104 - 48	ออกวันที่ 7 มี.ค. 2568	เขียนโดย: กองบริหารงานบุคคล ควบคุมโดย: สำนักงานอธิการบดี อนุมัติโดย: อธิการบดี
เอกสารต้นฉบับ DOCUMENT CENTER ORIGINAL 1 เอกสารควบคุม CONTROLLED COPY BY DOCUMENT CENTER หน้า 3/4				
		(2) เรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้มหาวิทยาลัยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ถ้าผู้ร้องเรียนไม่จัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานกฎหมายและนิติการเสนอให้อธิการบดีพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบด้วย		
3	มหาวิทยาลัย	พิจารณา รับไว้พิจารณา ไม่รับไว้พิจารณา แจ้งผู้ร้องเรียน	มหาวิทยาลัยพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นตามที่งานกฎหมายและนิติการกองบริหารงานบุคคลเสนอ โดยพิจารณาว่าพยานหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่อไปได้หรือไม่ และพิจารณา ดังนี้ (1) รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพียงพอต่อการพิจารณา และมอบหมายให้งานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อมหาวิทยาลัยต่อไป (2) ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียนมีพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้มหาวิทยาลัยสั่งการไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และมอบงานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการ	7 วัน - รายละเอียดการร้องเรียน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน
4	งานกฎหมายและนิติการ	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและทำความเห็นเสนอสภามหาวิทยาลัย 2	งานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากพยานหลักฐานที่ปรากฏ จากนั้นจัดทำความเห็นเสนอให้อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป	7 วัน - รายละเอียดการร้องเรียน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - เอกสารที่เกี่ยวข้อง

 มท.สุพรรณภูมิ	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	2 พิจารณา	1. อธิการบดีพิจารณาเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความเห็นของ งานกฎหมายและนิติการประกอบพยานหลักฐานดังนี้ (1) ให้งานกฎหมายและนิติการ กองบริหารงานบุคคล ตรวจสอบพยานหลักฐานเพิ่มเติมในกรณีที่มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา (2) สั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข หรือ สั่งการให้ตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริงกรณี ร้องเรียนบุคลากรกระทำความผิดวินัย (3) สั่งการยุติเรื่องในกรณีที่ไม่มีมูลความผิด หรือในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว (4) สั่งการตามที่อธิการบดีเห็นสมควร 2. มอบหมายให้กองบริหารงานบุคคล งานกฎหมายและนิติการ ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ	5 วัน BY DOCUMENT CENTER - รายละเอียดการร้องเรียน - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - เอกสารที่เกี่ยวข้อง - ความเห็นนิติกร
6	กองบริหารงานบุคคล	แจ้งผลการพิจารณา	กองบริหารงานบุคคลแจ้งผลการพิจารณาของมหาวิทยาลัยให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ	7 วัน หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน

8. วิธีปฏิบัติงาน : ไม่มี