



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
พระนครเหนือ

---

## คำนำ

เอกสารฉบับนี้ ทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนโดยตรง และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยชั้นใหม่ และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 รวมถึงมีการถือปฏิบัติตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนดไปในแนวทางเดียวกัน โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้ประกอบการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยต่อไป หากมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้

กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
กุมภาพันธ์ 2561

## สารบัญ

|   |  |
|---|--|
| 1. หลักการและที่มาของการจัดการข้อร้องเรียน  |  |
| 2. ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำจำกัดความของข้อร้องเรียน                            |  |
| 3. ประเภทข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัย  |  |
| 4. หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับข้อร้องเรียน   |  |
| 5. ลักษณะบัตรสนเท่ห์และหลักการพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนจากบัตรสนเท่ห์                         |  |
| 6. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและแผนผังการพิจารณาข้อร้องเรียนในแต่ละประเภท |  |
| 7. ช่องทางการร้องเรียน  |  |
| 8. หน่วยงานหรือองค์กรที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน                                    |  |
| 9. บรรณานุกรม   |  |

## 1. หลักการและที่มาของการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 41 (2) กำหนดหลักการให้ “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” หลักการดังกล่าวจึงถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องมีการบริหารกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วตามจุดมุ่งหมายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ดังกล่าว และโดยที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2. ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียน

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ร้องทุกข์” และ “ร้องเรียน” ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.มท. ได้ให้ความหมายของคำว่า ร้องทุกข์ ร้องเรียน ดังนี้

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

เรื่องร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ให้ความหมายของ คำว่า “ข้อร้องเรียน” ว่า

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจาก ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

ทั้งนี้ ในส่วนการกำหนดค่านิยามความหมายของคำว่า ร้องเรียน และข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย นั้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียน ไว้ ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายความว่า การเสนอเรื่องราวเพื่อขอให้ มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม ตามประเภทการร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึง การให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และการร้องขอข้อมูลด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า การเสนอเรื่องราวในเรื่องที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ เกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ หรือมหาวิทยาลัย ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน

### 3. ประเภทข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัย

#### 3.1) ด้านการบริหารจัดการ

3.1.1) บริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย การขอตำแหน่งทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการ การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ เป็นต้น

#### 3.1.2) พัสดุ

#### 3.1.3) การเงิน การคลัง

#### 3.1.4) ความอาคารสถานที่และยานพาหนะ

#### 3.1.5) ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

#### 3.2) ด้านวิชาการ

#### 3.2.1) การคัดเลือกและรับสมัครเข้าศึกษา

#### 3.2.2) การจัดทำหลักสูตร

#### 3.2.3) การวัดผลและการอนุมัติผลการศึกษา

#### 3.3) ด้านบริการวิชาการ

#### 3.4) ด้านวิจัย

#### 3.5) ด้านกิจกรรมนักศึกษา

#### 3.6) ด้านอื่นๆ