คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ

คำนำ

เอกสารฉบับนี้ ทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนโดยตรง และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ 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 มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นที่ต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ข้อร้องเรียน” ว่า

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอะแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

ทั้งนี้ ในส่วนการกำหนดคำนิยามความหมายของคำว่า ร้องเรียน และข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย นั้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียน ไว้ ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายความว่า การเสนอเรื่องราวเพื่อขอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมตามประเภทการร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และการร้องขอข้อมูลด้วย

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

3. ประเภทข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัย

3.1) ด้านการบริหารจัดการ

3.1.1) บริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย การขอตำแหน่งทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงานและสวัสดิการ 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

4. หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับข้อร้องเรียน

4.1 หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

(1) เป็นเรื่องที่มีชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ กรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย

(2) หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ตามสมควร

(3) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อมหาวิทยาลัยต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(4) ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

(5) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือไม่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากได้มีการระบุพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงตลอดจนชี้พยานบุคคลได้อย่างชัดเจน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

4.2 วิธีการยื่นการร้องเรียนต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องประกอบด้วย
   - วัน เดือน ปี
   - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
   - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้
   - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

4. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือหน่วยงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงาน

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
   - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
   - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
   - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการ

ตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

5. ลักษณะบัตรสนเท่ห์และหลักการพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนจากบัตรสนเท่ห์

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า "บัตรสนเท่ห์" ไว้ว่า "จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน"

ลักษณะบัตรสนเท่ห์ คือ จดหมายใดๆ ที่มีการส่งเพื่อฟ้องว่าคนคนหนึ่งกระทำการไม่ดีในหน้าที่หรือคิดกระทำการไม่ดีในหน้าที่ และจะเป็นผลเสียต่อองค์กร หรือ บริษัท หรือแม้กระทั่งภาคส่วนหรือแผนกย่อยภายในองค์กร และอาจจะก่อให้เกิดเรื่องเสียหายแก่องค์กรได้ โดยจะมีบุคคลที่โดนกล่าวอ้างไว้ในเนื้อจดหมาย และคนที่ส่งจดหมายมาไม่ออกนามไว้ในจดหมายโดยตรง หรืออาจจะมีการออกนามแต่อาจจะเป็นชื่อปลอม หรืออ้างตนว่าเป็นใครคนใดคนหนึ่งส่งจดหมายนั้นเข้ามา ยังผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจหรือส่วนบริหารโดยตรง

หลักการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ คณะรัฐมนตรีได้มีหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 แจ้งเวียนหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษไว้ให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา โดยบัตรสนเท่ห์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเพื่อให้นำสืบหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ดังนั้น กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ที่มหาวิทยาลัยจะพิจารณารับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน บัตรสนเท่ห์ต้องมีข้อมูลโดยสังเขป เพื่อใช้สำหรับการสืบสวนในทางลับ ดังนี้

1) การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด

2) ขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิด

3) พยานบุคคลซึ่งรู้เห็นเหตุการณ์ที่แน่นอน

4) พยานเอกสารหรือพยานวัตถุที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่พยานเอกสารหรือพยานวัตถุที่เกี่ยวข้อง อยู่ในความครอบครองของผู้อื่น ต้องระบุว่าอยู่ในความครอบครองของใคร

5) กรณีเคยมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานใดมาแล้ว ให้ระบุชื่อหน่วยงาน พร้อมชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผลการพิจารณา (ถ้ามี)

6. หลักเกณฑ์และแนวทางในการพิจารณาข้อร้องเรียน และขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนในแต่ละประเภท

6.1 หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่

ตามความในหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทาง

ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเกี่ยวกับการกระทำความผิดวินัยของข้าราชการ ไว้ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

6.2 หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามความในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

ตามความในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ดังนี้

(1) กำหนดหลักการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดตามระเบียบเว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น (ข้อ 1)

(2) การเสนอคำร้องทุกข์

2.1 กำหนดหลักการให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้ (ข้อ 18 และ 19)

2.2 กำหนดคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้ (ข้อ 18 และ 19)

(1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่น และเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

2.3 กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ 20 และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ 24 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

2.4 การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำได้ดังต่อไปนี้

(1) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(2) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(3) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

2.5 การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

2.6 การรับคำร้องทุกข์

(1) ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวัน เดือนปีที่รับคำร้องทุกข์และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

(2) ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ 22 (2) หรือ (3) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

2.7 การพิจารณาคำร้องทุกข์

(1) ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

(2) ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

(3) ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

2.8 การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

(1) คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ 22 แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้

บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

(2) ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ 20 วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

(3) การพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

3.2 รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

3.3 ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.4 ออกไปตรวจสถานที่

(4) ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่
เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

(5) เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ 29 ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

5.2 เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

6.3 แนวทางการดำเนินการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย

(1) มหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน/หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากบุคคลภายนอก

(2) การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

<u>กรณีที่ 1</u> เรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากระบบรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย เมื่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผ่านเข้าสู่ระบบเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ระบบจะทำการแยกประเภทเรื่องร้องเรียน จากนั้นระบบจะส่งเรื่องร้องเรียนนั้น ไปยังส่วนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางระบบเว็บเมล์ เพื่อให้ส่วนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบการร้องเรียนและดำเนินการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการร้องเรียนผ่านระบบได้ และเมื่อส่วนงาน/หน่วยงานดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะต้องลงบันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนและเก็บบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและการแก้ไขในฐานข้อมูลต่อไป

<u>กรณีที่ 2</u> เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้มายื่นด้วยตนเองหรือส่งหนังสือร้องเรียนมายังมหาวิทยาลัย โดยกรณีนี้ กองกฎหมายจะเป็น

หน่วยงานหลักที่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและลงบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย จากนั้น จะพิจารณารายละเอียดในหนังสือร้องเรียนดังกล่าวว่า เป็นเรื่องร้องเรียนส่วนงาน/หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่รัฐคนใด จากนั้น จะนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาสั่งการให้ส่วนงาน/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง รับทราบเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของตน และเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการดำเนินการมายังมหาวิทยาลัย เพื่อบันทึกข้อมูลผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ลงในระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยต่อไป

<u>กรณีที่ 3</u> เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้มายื่นด้วยตนเอง หรือส่งหนังสือร้องเรียนผ่านทาง ส่วนงาน/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย กรณีที่ส่วนงาน/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้รับเรื่องร้องเรียนในหลักการให้ดำเนินการรายงานมหาวิทยาลัย เพื่อทราบการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้กองกฎหมายดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูลการร้องเรียน จากนั้น ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการดำเนินการมายังมหาวิทยาลัย เพื่อบันทึกข้อมูลผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ลงในระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยต่อไป

(3) ในหลักการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียน ส่วนงาน/หน่วยงาน มีหน้าที่วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์หรือร้องเรียน พร้อมสรุปข้อเท็จจริงและนำเสนอความเห็น เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการ โดยไม่จำเป็นต้องแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะก็ได้

ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัย มหาวิทยาลัยมีหลักการว่าให้ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการเพื่อให้มีการกลั่นกรองเรื่องดังกล่าวโดยละเอียด โดยให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวทันที ทั้งนี้ให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้

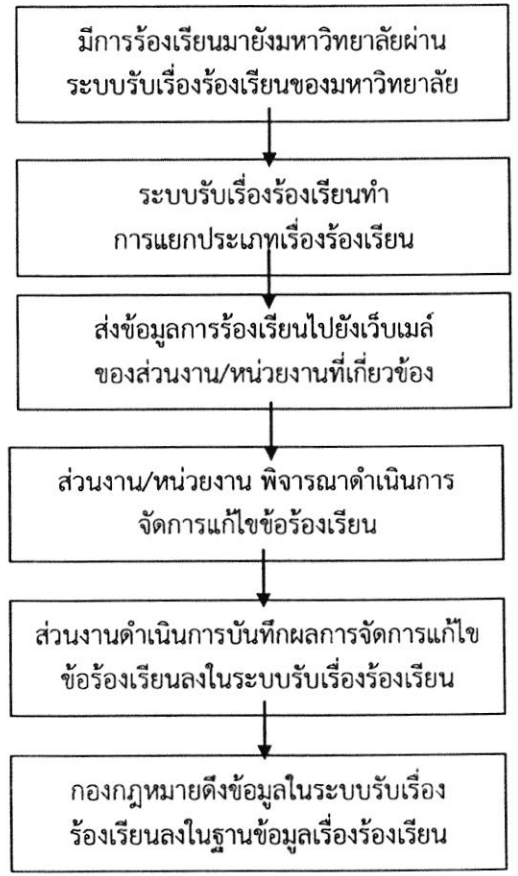
(4) เมื่อส่วนงาน/หน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้จัดทำบันทึกสรุปผลให้อธิการบดีทราบ พร้อมเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

(5) การจัดการข้อร้องเรียน ที่มีการส่งมายังมหาวิทยาลัย ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน ดังต่อไปนี้ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการและแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

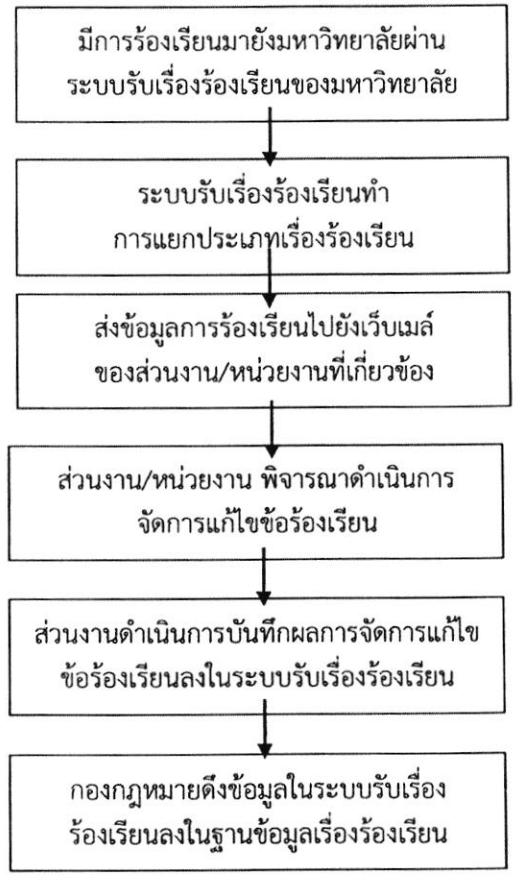
ประเภทข้อร้องเรียน	ส่วนงานและหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
ด้านการบริหารจัดการ	
- การบริหารทรัพยากรบุคคล (การสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย การขอตำแหน่งทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการ)	กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ	กองกฎหมาย
- การเงิน การคลัง	กองคลัง และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- การพัสดุ	กองงานพัสดุ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ด้านอาคาร สถานที่และยานพาหนะ	กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

- ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- อื่นๆ	ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ด้านวิชาการ	กองบริการการศึกษา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
ด้านบริการวิชาการ	คณะกรรมการบริการวิชาการ
ด้านวิจัย	สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	กองกิจการนักศึกษา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

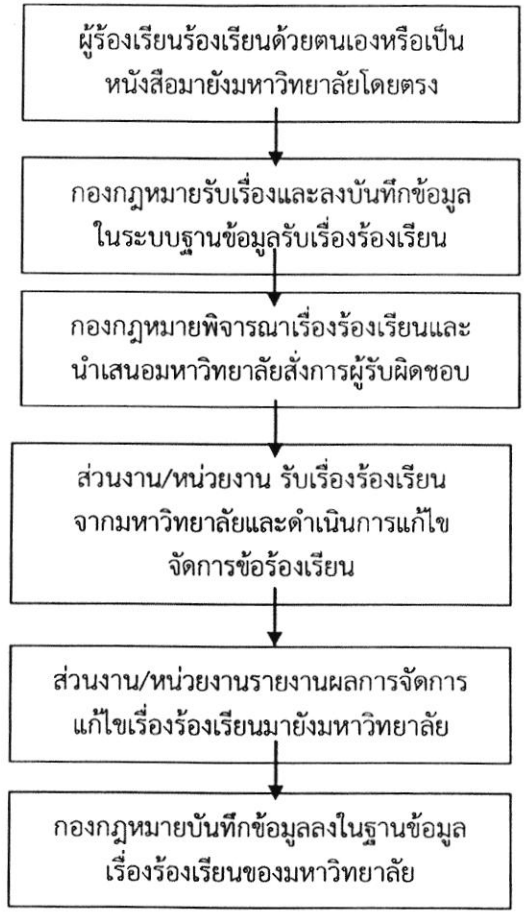
แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน กรณีมหาวิทยาลัยรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่ได้มายื่นด้วยตนเองหรือส่งหนังสือร้องเรียนมายังมหาวิทยาลัย



ช่องทางการร้องเรียน

1. ติดต่อด้วยตนเอง โดยมายื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่กองกฎหมาย ชั้น 6 อาคารอเนกประสงค์ สำนักงานอธิการบดี มจพ. โทรศัพท์ติดต่อ 0 2555 2000 ต่อ 1188 โทรสาร 0 2555 2165 (กลุ่มงานวินัยและนิติการ)
2. ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ มายังกองกฎหมาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เลขที่ 1518 ถนนประชาราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800 (วงเล็บหน้าซอง (เรื่องร้องเรียน)
3. ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ผ่านทางเว็บไซต์

หน่วยงานหรือองค์กรที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน

(1) คณะกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากร

(2) กองกฎหมาย โดยเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องและลงข้อมูลในระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนของมหาวิทยาลัย รวมถึงรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย

(3) ส่วนงานและหน่วยงานต่างๆ โดยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานและหน่วยงาน

<u>บรรณานุกรม</u>

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

หนังสือสำนักงานอัยการสูงสุดที่ อส (กจท.) 0001/ว 11 ฉบับลงวันที่ 18 มกราคม 2542 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

"แนวทางการให้บริการงานทะเบียนเพื่อป้องกันการร้องทุกข์ร้องเรียน" โดยกลุ่มงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร (สสท. / สน.บท.)

https://www.rackmanagerpro.com/anonimous-letter-to-company/

https://www.gotoknow.org/posts/568306

http://mspc.ocsc.go.th/%E0%B8%81%E0%B8%9E%E0%B8%84/%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B8%E0%B8%81%E0%B8%82%E0%B9%8C

https://mansuang1978.wordpress.com/2014/02/26/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1-%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87-%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%9B%E0%B8%8F%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95/