



คู่มือการบริหาร

จัดการข้อร้องเรียน



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
MAHAMAHUT BUDDHIST UNIVERSITY

## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ทราบขั้นตอนรับเรื่อง และรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้ หมายถึง กระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือบริการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ คณะผู้จัดทำยินดีรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์.... และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๓
๓. ประโยชน์ที่ได้รับ	๔
๔. ขอบเขตของกระบวนการ	๔
๕. คำจำกัดความ ระดับข้อร้องเรียน	๔-๕
๖. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๖
๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ / ขั้นตอนการร้องเรียน	๖
๘. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	๗
๙. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๗
๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๗-๘
๑๑. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๘-๙
๑๒. ระยะเวลาดำเนินการ	๙
๑๓. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๙
๑๔. แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน (สำหรับผู้ร้องเรียน)	๑๒
๑๕. แบบบันทึกข้อความส่งเรื่องร้องเรียน (บุคลากรผู้รับผิดชอบผู้ร้องเรียน)	๑๓
๑๖. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบและติดตามจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)	๑๔
๑๗. แบบฟอร์มบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนภายในเดือน (สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการร้องเรียนของหน่วยงาน)	๑๕
๑๘. แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน (สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการร้องเรียนของมหาวิทยาลัย)	๑๖

## ๑. หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้จัดทำคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานรายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๒.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๒.๒ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๒.๓ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๔ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

### ๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล ข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของส่วนกลางและวิทยาเขต/วิทยาลัย เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ เพื่อให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการประชาชน มีความเป็นเอกภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### ๔. ขอบเขต

๔.๑ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๒ การจัดการข้อร้องเรียน

๔.๒.๑ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๔.๒.๔ ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๕ หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

### ๕. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ซึ่งมี 9 ช่องทาง คือ หนังสือหรือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง แบบสอบถาม และการประชุม

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่ คือ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากมหาวิทยาลัยโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น นักศึกษา นักวิจัย ชุมชน เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการทำงานของมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัย เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย</li> <li>- การสอบถามข้อมูลด้านการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</li> </ul>
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน</li> </ul>
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ อธิการบดี รองอธิการบดี หรือที่ประชุม กบม.</li> <li>- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเรียกร้องให้มหาวิทยาลัย ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของบุคลากร มหาวิทยาลัย</li> <li>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อ จัดจ้างขนาดใหญ่</li> </ul>
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ มหาวิทยาลัย	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับรองหลักสูตรของสภา วิชาชีพ</li> <li>- การจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย</li> </ul>

๖. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๕๖,๕๗ และ ๕๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
๔. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙ และ ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(๑) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	๑. พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒. พิจารณาคู่่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๓. พิจารณาข้อร้องเรียนฯ ๔. พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ๕. รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๒) ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย
(๓) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน	๑. พิจารณามอบหมายการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๔) คณะกรรมการฯ ระดับมหาวิทยาลัย	๑. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒. ทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติ ๓. ส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๔. รับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ๕. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ๖. จำแนกข้อร้องเรียนฯ ๗. ชี้แจง / ตอบกลับผู้ร้องเรียนฯ ๘. รวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ
(๕) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. ส่งเรื่องร้องเรียนฯ ๒. รับทราบผล

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน -----> ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน -----> คณะกรรมการฯ รับเรื่องร้องเรียน

#### ๘. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม เจ้าหน้าที่ยของมหาวิทยาลัยกระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ/หรือฝ่าฝืนจรรยาบรรณ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดย มหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนและหรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูล ในการติดต่อ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

#### ๙. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๙.๑ หนังสือหรือจดหมาย ติดต่อด้วยตนเองที่ งานธุรการ ชั้นล่าง อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย เลขที่ ๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถนนศาลายา-นครชัยศรี ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๑๗๐

๙.๒ โทรศัพท์ ๐-๒๕๕๔-๖๐๐๐

๙.๓ โทรสาร ๐-๒๕๕๔-๖๐๖๐

๙.๔ กล้องรับความคิดเห็น

๙.๕ เว็บไซต์ <http://www.mbu.ac.th>

๙.๖ สื่อต่างๆ เช่นหนังสือพิมพ์

๙.๗ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๙.๘ แบบสอบถาม

๙.๙ การประชุม

๙.๑๐ อื่นๆ

#### ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน

๑๐.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี *ที่กล่าวถึง*

- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/หน่วยงาน)

- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

- รายละเอียดการร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

อย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๑๐.๔ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย



๑๐.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑๐.๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑๐.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๑๑. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อมหาวิทยาลัย จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจาก มหาวิทยาลัย ดังนี้

- ในกรณีที่ผู้บริหารถูกบุคลากรและลูกจ้างผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของบุคลากรและลูกจ้างผู้ถูกกล่าวหา นั้นจะกระทำมิได้ ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

- ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลในฐานะพยาน

- ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อทางหน่วยงานได้

- คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

\*\* ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

## ๑๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

๑๒.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๑๒.๒ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ต้องพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการ หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ

๑๒.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ

## ๑๓. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ หลังจากได้ข้อยุติของข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

## เอกสารอ้างอิง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
๒. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๔
๓. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๔. แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
๕. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค
๖. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์
๗. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามคำสั่งที่ ๔๑๘/

๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๙



คำสั่ง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
ที่ ๒๑๕/๒๕๖๐  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามนโยบายด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ที่กำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนและรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงแต่งตั้งผู้มีตำแหน่งและรายนามต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| ๑. รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา                    | เป็นประธานกรรมการ              |
| ๒. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ                   | เป็นกรรมการ                    |
| ๓. ผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย | เป็นกรรมการ                    |
| ๔. หัวหน้ากองกลาง สำนักงานอธิการบดี                  | เป็นกรรมการ                    |
| ๕. หัวหน้ากองพัฒนานักศึกษา                           | เป็นกรรมการ                    |
| ๖. นายอรรถพร ตาคะนานันท์                             | เป็นกรรมการ                    |
| ๗. นายเกริกชัย สัมเขียวหวาน                          | เป็นกรรมการ                    |
| ๘. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์งานบุคคล                      | เป็นกรรมการและเลขานุการ        |
| ๙. นายกฤษณ์ สุขวิบูลย์                               | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่:

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โกล่เกลี่ย และหรือชี้แจงข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ร้องขอมา
๒. กำหนดขั้นตอนดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
๓. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ติดตาม เฝ้าระวังการตอบหนังสือร้องเรียน
๔. เรียกข้อมูลหรือพยานหลักฐานจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา พิจารณาข้อร้องเรียนและทำความเข้าใจความเห็นเสนออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ
๕. หน้าที่อื่นตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(พระเทพบัณฑิต)

อธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียนฯ

แบบบันทึกข้อร้องเรียนฯ

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนฯ

แบบรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนฯ

ร่าง

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้บริหาร / คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

๒. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน ต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....  
.....  
.....

๓. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....

ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....

๔. E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย/ปกปิด) ชื่อที่อยู่  
ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

หมายเหตุ : ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ.....นามสกุล.....

เกี่ยวข้อง (  ระดับ ๑  ระดับ ๒  ระดับ ๓  ระดับ ๔ )

ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ).....

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก

ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ ๔ คือข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบผู้ร้องเรียน)

แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

(หน่วยงาน) ..... โทร. ....  
ที่ ..... วันที่ .....

เรื่อง ขอนำส่ง.....  
นมัสการ/เรียน .....

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน จาก .....  
เมื่อวันที่ ..... (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ในการนี้ จึงขอนำส่งเรื่องร้องเรียน ขอร้องเรียน ดังกล่าวมายังท่าน ได้พิจารณาอบหมายให้ผู้ที่  
เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้รายงานผลการดำเนินการไปยังคณะกรรมการฯ (ตามคำสั่งแนบ) เพื่อชี้แจง และ  
ตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

จึงนมัสการ/เรียนมา เพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบและติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน .....

วันที่ .....

ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของข้อร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการดำเนินงานแก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> หนังสือหรือจดหมาย <input type="radio"/> โทรศัพท์ <input type="radio"/> โทรสาร <input type="radio"/> กล้องรับความคิดเห็น <input type="radio"/> เว็บไซต์ <input type="radio"/> สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ <input type="radio"/> เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง <input type="radio"/> แบบสอบถาม <input type="radio"/> การประชุม <input type="radio"/> อื่นๆ .....	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> ไม่มีมูล <input type="radio"/> มีมูล <input type="checkbox"/> ระดับ ๑ <input type="checkbox"/> ระดับ ๒ <input type="checkbox"/> ระดับ ๓ <input type="checkbox"/> ระดับ ๔	<input type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> มี (ระบุ) ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="radio"/> ดำเนินการแก้ไขตาม ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	..... <input type="radio"/> ทันภายในกำหนด <input type="radio"/> เกินกำหนด
ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ		ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก		ผู้ดำเนินการ		

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่  
ระดับ ๔ คือข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน.....หน่วยงาน.....

จำนวน ผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายใน กำหนด (เรื่อง)	ตอบกลับเกิน กำหนด (เรื่อง)	
		ไม่มีมูล .....			
	- หนังสือหรือจดหมาย .....				
	- โทรศัพท์ .....				
	- โทรสาร .....	มีมูล			
	- กล้องรับความคิดเห็น .....	- ระดับ ๑ .....			
	- เว็บไซต์ .....	- ระดับ ๒ .....			
	- สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ .....	- ระดับ ๓ .....			
	- เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง .....	- ระดับ ๔ .....			
	- แบบสอบถาม .....				
	- การประชุม .....				
	- อื่นๆ .....				

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่  
ระดับ ๔ คือข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัยฯ

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน



แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน.....

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน