



ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยที่เป็นการสมควรมีประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่อง
ร้องเรียน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ และมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับข้อ ๗ (๑) และ (๖) แห่งข้อบังคับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วย
ธรรมาภิบาลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๔ อธิการบดีโดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย
ในการประชุมครั้งที่ ๙๐๒ เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงให้มีประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่อง
ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเจ็ดวันนับแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ประกาศนี้ไม่ใช้บังคับแก่การร้องเรียนกล่าวหาให้ดำเนินการทางวินัย การประพฤติผิด
จริยธรรมหรือจรรยาบรรณ การอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ใด ที่มีข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศหรือคำสั่งของ
มหาวิทยาลัยว่าด้วยการนั้นไว้เป็นการเฉพาะ

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือ
อาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม โดยมีคำขอให้
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ หรือขอจัดความเดือดร้อนหรือเสียหายในด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ
ตามขอบวัตถุประสงค์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยตรง และให้หมายความรวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องขอ
จากหน่วยงานของรัฐ และการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“จัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจัดการเกี่ยวกับการยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่อง
ร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ส่วนงานของ

มหาวิทยาลัย



“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์การ อัยการ หรือองค์กรอิสระ

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศนี้ ให้เสนออธิการบดีวินิจฉัยชี้ขาด

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ การจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามประกาศนี้และต้องดำเนินการในทางลับ

ข้อ ๖ มหาวิทยาลัยและส่วนงานต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ที่เป็นพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องเรียน

ข้อ ๗ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นการร้องเรียนกล่าวหาให้ดำเนินการทางวินัยนิสิตหรือบุคลากร การละเมิดจริยธรรมนิสิตหรือบุคลากร การอุทธรณ์ร้องทุกข์นิสิตหรือบุคลากร ให้จัดการเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศมหาวิทยาลัย หรือคำสั่งมหาวิทยาลัยว่าด้วยการนั้น

หมวด ๒

การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๘ ให้ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือต่ออธิการบดี หรือหัวหน้าส่วนงาน โดยตรงก็ได้ และให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนได้ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มหาวิทยาลัยสามารถติดต่อได้
- (๒) ชื่อส่วนงาน หรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้มหาวิทยาลัย หรือส่วนงานช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนหรือเสียหาย

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ให้นำความในวรรคหนึ่ง มาใช้บังคับกับการร้องเรียนในช่องทางอื่นโดยอนุโลม



เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง ไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์อย่างน้อยต้องมีรายการตาม (๒) (๓) และ (๖)

ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๙ การยื่นเรื่องร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตัวเองหรือส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับมายังสำนักกฎหมายและนิติการ อาคารจามจุรี ๕ ชั้น ๗ สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(๒) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ rakang@chula.ac.th กรณีแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๓) ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ตามมหาวิทยาลัยกำหนด

กรณียื่นหนังสือร้องเรียนต่อส่วนงาน ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อสำนักกฎหมายและนิติการตาม (๑) และให้ส่วนงานนั้นส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักกฎหมายและนิติการภายในวันถัดไป

หมวด ๓

การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียนที่ยื่นมาตามข้อ ๙ (๑) ให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน และบันทึกเรื่องในสารบบเรื่องร้องเรียน

ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานได้รับเรื่องร้องเรียนที่ยื่นมาตามข้อ ๙ (๒) (๓) หรือจากหน่วยงานของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน หรือกระทำในรูปแบบของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วแต่กรณี ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หมวด ๔

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๒ เมื่อมหาวิทยาลัยรับเรื่องร้องเรียนหรือได้รับเรื่องจากส่วนงานแล้ว ให้สำนักกฎหมายและนิติการพิจารณาจัดประเภทของเรื่องร้องเรียน เสนอต่ออธิการบดีพิจารณาสั่งการให้ส่วนงาน หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาดำเนินการภายในสามสิบวัน หากมีเหตุขัดข้องให้เสนออธิการบดีสั่งการ



หากเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนยื่นมามีรายการไม่ครบถ้วนตามข้อ ๘ และหากรายการที่ไม่ครบถ้วนนั้น สามารถดำเนินการแก้ไขให้ครบถ้วนได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนนั้นให้ถูกต้องตามข้อ ๘ วรรคสาม ก่อนเสนออธิการบดี หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งให้ถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้มีการดำเนินการตามที่ร้องเรียนอีกต่อไปและให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดีผ่านสำนักกฎหมายและนิติการเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

ให้ถือว่าวันที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักกฎหมายและนิติการหรือส่วนงานตามข้อ ๘ เป็นวันยื่นเรื่องร้องเรียนต่อส่วนงาน หน่วยงาน หรือคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา

ข้อ ๑๓ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี ให้เสนอเรื่องดังนี้

(๑) กรณีนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้ถูกร้องเรียนให้อธิการบดีเป็นผู้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

(๒) กรณีอธิการบดีเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้เลขาธิการสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณามีดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในขอบวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๓) เรื่องร้องเรียนที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่งหรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

(๔) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือที่องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(๕) เรื่องร้องเรียนที่เป็นการใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

(๖) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว

(๗) เรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี เคยสรุปผลและได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายตามควรแก่กรณีแล้วแต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องซ้ำกับเรื่องเดิม เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(๘) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลที่แน่นอน



ข้อ ๑๕ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๙ (๑) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นไว้ตามข้อ ๙ (๒) หรือ (๓) ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งถอนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่ตนได้ยื่นเรื่องไว้ตามข้อ ๙ (๒) หรือ (๓) แล้วแต่กรณี

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ถอนเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องในสารบบเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๖ ให้อธิการบดีพิจารณาสั่งการยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีดังนี้

(๑) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มหาวิทยาลัยไม่รับพิจารณาตามข้อ ๑๔ หรือผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้มีการดำเนินการตามร้องเรียนอีกต่อไปตามข้อ ๑๒ วรรคสอง หรือข้อ ๑๕

(๒) เป็นเรื่องที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานตรวจสอบแล้วไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน

(๓) เป็นเรื่องที่ทำเนิการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด

(๔) เป็นเรื่องที่ทำเนิการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนบางส่วนโดยได้มีการช่วยเหลือ บรรเทาความเดือดร้อนหรือเสียหายของผู้ร้องเรียนตามสมควรภายในขอบอำนาจหน้าที่แล้ว

(๕) เป็นเรื่องพ้นวิสัยที่จะดำเนินการหรือเป็นกรณีที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ข้อ ๑๗ ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ หากพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนนำความเท็จมาร้องเรียนทำให้มหาวิทยาลัย ส่วนงาน หรือผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้ร้องเรียนอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

ข้อ ๑๙ เมื่อสิ้นปีบัญชีของทุกปี ให้มหาวิทยาลัยและส่วนงานรวบรวมสถิติและจัดทำรายงานส่งให้สำนักกฎหมายและนิติการเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบผ่านอธิการบดีเพื่อทราบและใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารของมหาวิทยาลัยต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(ศาสตราจารย์ ดร.วิเลิศ ภูริวัชร)

อธิการบดี