



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยบูรพา

หลักการและเหตุผลในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารของมหาวิทยาลัยจำนวนมากขึ้น และหลายกรณียังไม่มี ความชัดเจนถึงขั้นที่จะดำเนินการทางวินัยตามปกติ รวมทั้งบางกรณีเป็นเรื่องความเห็นที่แตกต่างทางการบริหาร ดังนั้น เพื่อประโยชน์ของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหาย มหาวิทยาลัยจึงเห็นควรให้มีระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อวางหลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน อันเป็นการกำหนดหลักปฏิบัติไว้โดยชัดแจ้ง เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดให้มีหลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนต้องเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย

๒. กรณีที่ร้องเรียน ต้องไม่ใช่เรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการทางวินัย ความรับผิดชอบละเมิด อุทธรณ์ ร้องทุกข์ จรรยาบรรณ สอบหาข้อเท็จจริง หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลแล้ว

ข้อปฏิบัติในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่

(๑) ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และไม่สามารถมอบอำนาจให้ ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

(๒) มีเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองได้ จะมอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการร้องเรียนแทนได้

๒. ผู้ร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือ และอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบอำนาจให้ร้องเรียนไปด้วย

(๕) หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่า ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไร พร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนโดยชัดแจ้ง

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ณ กองกฎหมาย อาคาร ภปร ชั้น ๔ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

๒. ทางไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ ๑๖๙ ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๑

๓. วิธีการอื่น ๆ ที่คณะกรรมการกำหนด เช่น การร้องเรียนทางออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ของกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้

๑. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนระบุพยานหลักฐานแน่นอนเท่านั้น

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียน ได้ส่งเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย

๒. ให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับคำร้องเรียน ซึ่งแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ ให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

๓. เจ้าหน้าที่นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปลงรับเลขหนังสือตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ก่อนเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา

๔. ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

๕. ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำ

๖. ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า โดยคำนึงถึงการแสวงหาพยานหลักฐาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของพยานหลักฐาน การดำเนินการของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยให้คณะกรรมการดำเนินการตามที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นและอยู่ในวิสัยที่จะกระทำได้
 - (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ไม่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการประวิงเวลา
 - (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่
 - (๕) ดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร
๗. หากเรื่องร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คณะกรรมการจะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนระบุพยานหลักฐานแน่นอนเท่านั้น

๘. ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนตามที่ยื่นขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจเสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

๙. ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าเรื่องร้องเรียนที่รับไว้อยู่ในความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือคณะกรรมการอื่น ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

๑๐. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ เมื่อคณะกรรมการเห็นว่า มีเหตุสมควรที่อาจใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้เสนออธิการบดีดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยคำนึงถึงภาวะเปราะบางที่เกี่ยวข้อง สิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของมหาวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ แต่หากผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าคณะกรรมการได้ทำการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการเสนออธิการบดีเช่นเดียวกัน

๑๑. เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ว่าจะหาข้อยุติได้หรือไม่ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ เสนอต่ออธิการบดีเป็นหนังสือและต้องระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- (๔) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะกรรมการอื่น ที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ข้อเสนอแนะและเหตุผลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๖) อุปสรรคและข้อขัดข้อง (ถ้ามี)

๑๒. อธิการบดี พิจารณารายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และสั่งการไปยังผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน

ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ ตามวันและเวลาราชการ กล่าวคือ วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘:๓๐ น. ถึงเวลา ๑๖:๓๐ น.

๒. ให้คณะกรรมการฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่คณะกรรมการยังไม่สามารถแสวงหาพยานหลักฐานได้ หรือพยานหลักฐานยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือมีเหตุจำเป็นอื่น อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๙๐ วัน

๓. ระยะเวลาดำเนินการเมื่อมีผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการฯ

(๑) เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในเบื้องต้น ภายใน ๓ วัน

(๒) หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้ประสานงานกับผู้ร้องเรียน เพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง ภายใน ๗ วัน

(๓) กรณีไม่มีข้อแก้ไข หรือเมื่อผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว เจ้าหน้าที่ประสานงานกับคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดวันนัดประชุมคณะกรรมการฯ ภายใน ๗ วัน

(๔) กรณีเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่จัดทำความเห็นเสนอต่ออธิการบดี ภายใน ๑๕ วัน

(๕) ให้เจ้าหน้าที่จัดทำสรุปประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณา โดยจัดส่งเอกสารประกอบการประชุมตามวิธีที่คณะกรรมการฯ กำหนด ก่อนการประชุมไม่น้อยกว่า ๓ วัน

(๕) กรณีเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว หรือเป็นกรณีไม่มีข้อยุ่งยากหากคณะกรรมการฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนและมีมติอย่างไร ให้ฝ่ายเลขานุการจัดทำรายงานการประชุมตามความเห็นของคณะกรรมการฯ พร้อมรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งเวียนให้คณะกรรมการฯ พิจารณาก่อนนำเสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการฯ มีมติ โดยให้ถือวาระระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนสิ้นสุดนับแต่คณะกรรมการฯ เสนอรายงานผลการพิจารณาต่ออธิการบดี

(๖) กรณีเอกสารหลักฐานที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณาลงมติ โดยคณะกรรมการฯ เห็นสมควรให้เรียกผู้เกี่ยวข้องไปให้ถ้อยคำ หรือเรียกให้ผู้เกี่ยวข้องจัดส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม หรือเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย สมานฉันท์ หรือแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือดำเนินการอย่างอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการภายใน ๓๐ วัน และรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการฯ โดยเร็ว

(๗) มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหนังสือแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมอบหมายให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อให้แก้ไขปัญหา หรือเยียวยาปลดเปลื้องทุกข์ตามที่อธิการบดีพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่อธิการบดีพิจารณา

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		ไม่กำหนด	<p>๑.๑ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย</p> <p>๑.๒ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือ และอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้</p> <p>(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และคำขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์</p> <p>(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ</p> <p>(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทน</p> <p>(๕) หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน</p>	ผู้ร้องเรียน
๒		๑ วัน	<p>๒.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๑) ออกใบรับคำร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน</p> <p>(๒) นำเรื่องร้องเรียนไปลงรับเลขหนังสือตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>(๓) ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบการพิจารณา</p>	เจ้าหน้าที่
๓		๓ วัน	<p>๓.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในเบื้องต้น</p>	เจ้าหน้าที่
		๗ วัน	<p>(๑) หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ ให้ประสานงานกับผู้ร้องเรียนเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง</p>	

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๓ (ต่อ)		๗ วัน	(๒) กรณีไม่มีข้อแก้ไข หรือเมื่อผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องแล้ว ให้ประสานงานกำหนดวันนัดประชุม	เจ้าหน้าที่
		๑๕ วัน	(๓) กรณีเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่จัดทำความเห็นเสนอต่ออธิการบดี	
		ตามกำหนดการประชุม	๓.๒ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำสรุปประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณา โดยจัดส่งเอกสารประกอบการประชุมตามวิธีที่คณะกรรมการฯ กำหนด ก่อนการประชุมไม่น้อยกว่า ๓ วัน	
๔		๓๐ วัน นับแต่พิจารณาครั้งแรก	๔.๑ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ดังนี้ (๑) แสวงหาพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นและอยู่ในวิสัยที่จะกระทำได้ (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่ (๕) ดำเนินการอื่นตามที่เหมาะสม	คณะกรรมการ
		ภายใน ๑๕ วัน หลังจากมีมติ	๔.๒ ฝ่ายเลขานุการจัดทำรายงานการประชุม พร้อมรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งเวียนให้คณะกรรมการฯ พิจารณาก่อนนำเสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยให้ถือว่าระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนสิ้นสุดนับแต่เสนอรายงานผลการพิจารณาต่ออธิการบดี	
๕		๗ วัน	๕.๑ อธิการบดีมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาถึงผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้ (๑) ผู้ร้องเรียน (๒) ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (๓) ผู้ที่อธิการบดีมอบหมายให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อให้แก้ไข ปัญหา หรือเยียวยาปลดเปลื้องทุกข์ (ถ้ามี)	อธิการบดี

*หมายเหตุ ต้องดำเนินการในลำดับที่ ๒ - ๕ ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน โดยอาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๙๐ วัน