



คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปรับปรุงเมื่อ กุมภาพันธ์ 2568



บทนำ

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งยังมีการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ดังนั้น ทางวิทยาลัยฯ จึงได้จัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันต่อการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล



สารบัญ

	หน้า
บทนำ	2
สารบัญ	3
สารบัญภาพ	4
สารบัญตาราง	4
1. ข้อมูลทั่วไป	5
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	7
3. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์	10
3.1 ความเป็นมา	10
3.2 วัตถุประสงค์	10
3.3 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ	10
3.4 ประโยชน์ของคู่มือ	10
4. โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	11
4.1 โครงสร้างวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล	11
4.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยบริหารงานวิจัย	11
5. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไขการขอรับการรับรองเรียน/ใบะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	11
5.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	11
5.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	12
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการดำเนินการ	13
7. ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข การพัฒนาปรับปรุง ข้อเสนอแนะ	14
8. ภาคผนวก: ประกาศที่เกี่ยวข้อง	14



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล	11

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข การพัฒนาปรับปรุงและข้อเสนอแนะ	14



1. ข้อมูลทั่วไป

ประวัติความเป็นมา

- พ.ศ. 2539 วิทยาลัยการจัดการ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2539 โดยเป็นหน่วยงานอิสระและดำเนินงานภายใต้กรอบนโยบายและการกำกับของมหาวิทยาลัยมหิดล และเปิดให้มีการเรียนการสอนในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต(หลักสูตรนานาชาติ) เป็นหลักสูตรแรก โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ โอมหุระนันท์ เป็นผู้อำนวยการวิทยาลัยการจัดการคนแรก
- พ.ศ. 2543 เปิดให้มีการเรียนการสอน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (หลักสูตรไทย) ขึ้น ณ อาคาร รัจนาการ ศูนย์สาทร และวิทยาเขตอยุธยา
- พ.ศ. 2544 เปิดหลักสูตรการจัดการบัณฑิตที่มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ตามนโยบายการกระจายการศึกษาไปสู่ชุมชนในต่างจังหวัด
- พ.ศ. 2545 จัดตั้งวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตนครสวรรค์ เพื่อเปิดสอนหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (หลักสูตรไทย)
- พ.ศ. 2546 ศาสตราจารย์เลียงชัย ลิ้มล้อมวงศ์ ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัยการจัดการ
- พ.ศ. 2549 ย้ายที่ทำการจากศูนย์ไทยพาณิชย์ปาร์คพลาซ่า และศูนย์สาทร มายังอาคารมิว ถนนวิภาวดีรังสิต พร้อมกับเปิดหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (หลักสูตรนานาชาติ) โดยรับนักศึกษาเข้าศึกษาเป็นรุ่นแรก ในภาคที่ 2 ปีการศึกษา 2549
- พ.ศ. 2551 ศาสตราจารย์ ดร.ชัยอนันต์ สมุทวณิช ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัย พร้อมคณะผู้บริหารชุดใหม่
- พ.ศ. 2552 เปลี่ยนสถานะเป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยมหิดล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยมหิดล ครั้งที่ 424 (2/2552) โดยมี Dr. Hermann Gruenwald ได้รับแต่งตั้งเป็นคณบดีวิทยาลัยการจัดการ
- พ.ศ. 2553 ศาสตราจารย์นายแพทย์ประสิทธิ์ วัฒนาภา ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553 โดยมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่
- พ.ศ. 2554 ศาสตราจารย์เกียรติคุณศรีมิตรารุณ หุ่นสวัสดิ์ ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2554 จนถึง วันที่ 30 กันยายน 2555
- พ.ศ. 2555 รองศาสตราจารย์อรรถพร ต้นละมัย ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งคณบดี วิทยาลัยการจัดการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2559
- พ.ศ. 2559 ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์สุวัฒน์ เบญจพลพิทักษ์ ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้รักษาการ แทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2559 จนถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2560



- พ.ศ. 2560 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร อาภาศิลป์ ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งคณบดีวิทยาลัยการจัดการ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 จนถึง 31 มกราคม 2564
- พ.ศ. 2564 รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิตา รักธรรม ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งคณบดีวิทยาลัยการจัดการ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 จนถึง 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2567
- พ.ศ. 2567 รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิตา รักธรรม ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ ตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 จนถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2567
- พ.ศ. 2567 รองศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา ปุณณกิติเกษม ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งคณบดีวิทยาลัยการจัดการ ปัจจุบัน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567



2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร

วิสัยทัศน์ : Wisdom of the Land in Management Education

เป็นปัญญาแห่งแผ่นดินในการศึกษาด้านการจัดการ

พันธกิจ : To develop organizational leaders through practical learning, relevant research, and industry engagement

พัฒนาผู้นำองค์กรด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง การวิจัยที่สอดคล้องความต้องการ และการมีส่วนร่วมกับภาคอุตสาหกรรม

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร :

อักษรย่อ “MAHIDOL” มีความหมายดังนี้

M	Mastery	รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุ สมผล
A	Altruism	มุ่งผลเพื่อผู้อื่น
H	Harmony	กลมกลืนกับสรรพสิ่ง
I	Integrity	มั่นคงยั่งยืนในคุณธรรม
D	Determination	แน่วแน่ทำ กล้าตัดสินใจ
O	Originality	สร้างสรรค์สิ่งใหม่
L	Leadership	ไฟใจเป็นผู้นำ



M Mastery รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุ สมผล ประกอบด้วย

- Self-Directed มีสติ ควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้เมื่ออยู่ภายใต้ความขัดแย้งหรือความกดดัน
- Personal Learning ใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนางานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
- Agility มีความกระตือรือร้น ว่องไว กระฉับกระเฉงในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- System Perspective สามารถอธิบายกระบวนการทำงานของตนเองได้อย่างเป็นระบบ

A Altruism มุ่งผลเพื่อผู้อื่น ประกอบด้วย

- Organization First ปกป้องภาพลักษณ์และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมุ่งประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ แม้อาจต้องใช้เวลาและความสุขส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ
- Customer-Focused Driven ใส่ใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือด้วยความสุภาพ เต็มใจ รวดเร็ว และเสมอภาค
- Societal Responsibility ดูแลรักษาทรัพยากรและผลประโยชน์ของหน่วยงานและใช้อย่างคุ้มค่าเสมือนประโยชน์ของตน

H Harmony กลมกลืนกับสรรพสิ่ง ประกอบด้วย

- Valuing Workforce Member ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากตนเองอย่างไม่มีอคติ
- Empathy ใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น พยายามปรับปรุงพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยร่วมยินดีหรือให้กำลังใจ ยกย่อง ชมเชย รวมถึงแนะนำอย่างสร้างสรรค์จริงใจ
- Unity ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ยืดหยุ่น ผ่อนปรน ร่วมแก้ไขปัญหาอุปสรรคเพื่อทำให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
- Synergy สามารถทำงานร่วมกันบนความแตกต่าง (ความคิด เพศ วัย ความรู้ฯ) ส่งเสริมความสามัคคี ใช้พลังของความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ เพื่อเอาชนะความท้าทายหรืออุปสรรค

I Integrity มั่นคงยิ่งในคุณธรรม ประกอบด้วย

- Truthfulness คิดไตร่ตรองก่อนพูด ทำความคำพูด/ข้อตกลงที่ให้กับผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
- Moral & Ethic ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อตกลงของหน่วยงาน/สถาบัน/มหาวิทยาลัย และกรอบของจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่บิดเบือนเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้หนึ่งผู้ใด
- Management by Fact รวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล/ข้อเท็จจริง ก่อนคิดวิเคราะห์ และลงมือดำเนินการ โดยหลีกเลี่ยงการคาดเดา ตีความไปเอง

D Determination แนวแน่ทำกล้าตัดสินใจ ประกอบด้วย

- Commitment & Faith รักและศรัทธาในงานและอาชีพ ทຸ່ມเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้เกิดความสำเร็จตามกำหนดทุกครั้ง โดยไม่ต้องติดตามทวงถาม
- Perseverance ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ แม้พบปัญหา อุปสรรค และความยากลำบาก
- Achievement Oriented & Creating Value ทำงานอย่างมีเป้าหมาย และสร้างสรรค์คุณค่าของงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จของมหาวิทยาลัย

O Originality สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ประกอบด้วย

- Courageous to be the Best กล้าคิด ริเริ่ม กล้าทำในสิ่งใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงสู่ความเป็นเลิศเกินมาตรฐาน
- Driving into the Future ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และเป้าหมายในอนาคตที่ท้าทาย และร่วมมือแก้ไขปรับปรุงพัฒนางานปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวัง หรือที่กำหนดไว้
- Novelty & Innovation คิด ริเริ่ม สร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ และ/หรือสร้างผลงานที่มีความแตกต่าง โดดเด่น หรือขึ้นนำการเปลี่ยนแปลงของสังคม

L Leadership ใฝ่ใจเป็นผู้นำ ประกอบด้วย

- Calm & Certain หนักแน่น มั่นคง ทั้งในภาวะปกติและวิกฤติยากลำบาก ไม่เชื่อง่ายๆ โดยไม่มีการพิสูจน์ข้อมูล คิดไตร่ตรองด้วยความรอบคอบหนักแน่นก่อนพูดหรือดำเนินการใดๆ
- Influencing People สามารถใช้เหตุผลประกอบกับวาจาศิลป์ในการโน้มน้าว จูงใจ สื่อสาร ให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับ เข้าใจ และปฏิบัติตามความเต็มใจ
- Visioning สามารถกำหนดภาพอนาคตหรือเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมีเหตุผลน่าเชื่อถือ และสื่อสารให้ผู้อื่นเห็นภาพรวมต่อการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบ ได้อย่างชัดเจน



3. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

3.1 ความเป็นมา

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล สอดรับนโยบายการในการพัฒนาด้านธรรมาภิบาลโดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ Integrity and Transparency Assessment : AIT) ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) โดยได้เริ่มขยายผลสู่วิทยาลัยฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จนถึงปัจจุบัน

ทั้งนี้ วิทยาลัยฯ ได้จัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สามารถให้ผู้เข้ารับบริการเข้าถึง และเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม อีกทั้ง ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

3.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- 2) เพื่อสามารถให้ผู้เข้ารับบริการเข้าถึง และเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
- 3) เพื่อให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

3.3 ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

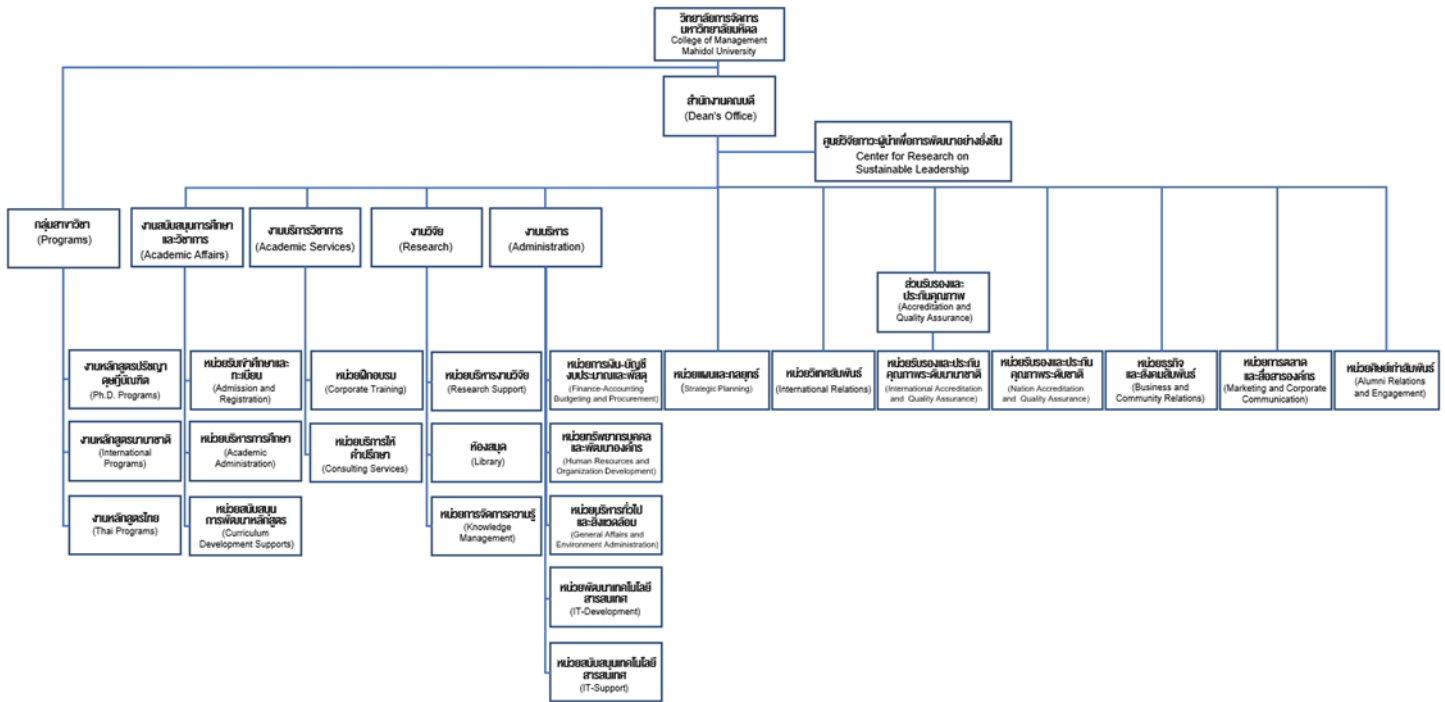
เพื่อให้วิทยาลัยฯ ได้รับทราบถึงข้อร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน โดยทำการรวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล อีกทั้ง สรุปผลการดำเนินงานเพื่อเสนอต่อคณบดีพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการในลำดับต่อไป

3.4 ประโยชน์ของคู่มือ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ **เจ้าหน้าที่** รวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้สามารถทราบถึงกระบวนการ และขั้นตอนในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของวิทยาลัยฯ

4. โครงสร้างวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

4.1 โครงสร้างวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

5. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไขการขอรับการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

5.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

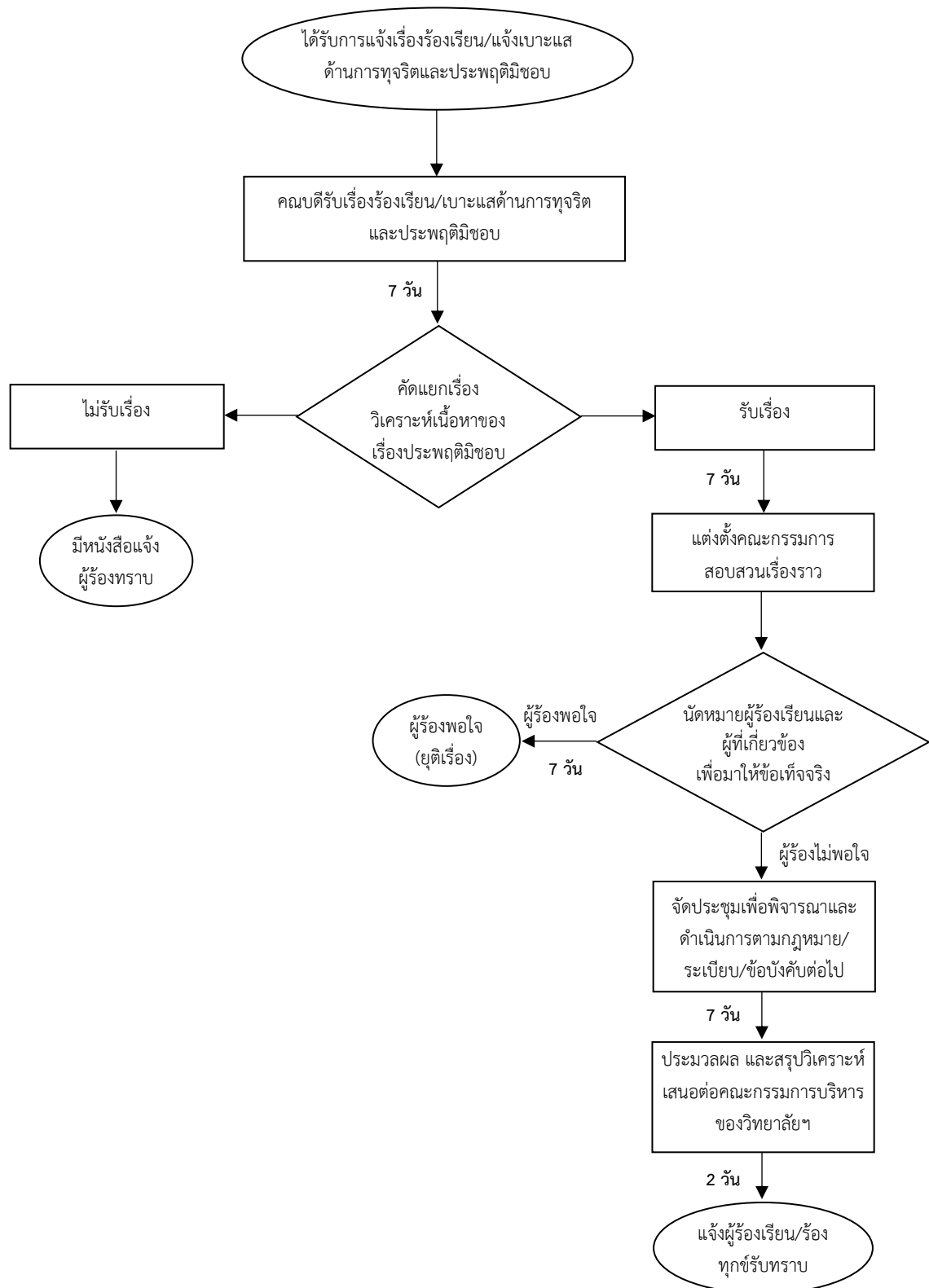
- 1) เจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยฯ รับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางหน้า Website ของวิทยาลัยฯ <https://www.cm.mahidol.ac.th/web/about/more-about/ita> ในหัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต”
- 2) ทำการคัดแยกเรื่อง วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย กรณีเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีมูลผิดวินัยไม่ร้ายแรง
- 4) สรุปรายการเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- 5) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 6) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- 7) รายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 8) ประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอต่อผู้บริหารของวิทยาลัยฯ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบ



5.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) เรื่อง (หัวข้อ การร้องเรียน/ชี้เบาะแส)
- 2) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมถึงระบุสถานที่เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)วัน เดือน ปี ของหนังสือรับเรื่อง/แจ้งเบาะแส
- 3) เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดบ้าง
- 4) ชื่อ-นามสกุล ของผู้ที่มีพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
- 5) วันที่เกิดเหตุ
- 6) เวลาที่เกิดเหตุโดยประมาณ
- 7) ช่องทางติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการดำเนินการ



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7. ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาปรับปรุง

ตารางที่ 1 ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข การพัฒนาปรับปรุงและข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	การพัฒนาปรับปรุง
นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องบางท่าน ยังไม่ทราบรายละเอียด/ขั้นตอน การร้องเรียน	จัดทำคู่มือ/โปสเตอร์ เกี่ยวกับ คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	จัดให้มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียด ของการรับข้อร้องเรียนของวิทยาลัยฯ ให้นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับ ทราบอย่างทั่วถึง

8. ภาคผนวก: ประกาศที่เกี่ยวข้อง

- 1) ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560
- 2) ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561
