



แนวปฏิบัติในการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการ/ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน มีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม ตามที่คณะฯ กำหนด
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละพันธกิจทราบถึง มาตรการ / ขั้นตอน / วิธีปฏิบัติ ตามที่คณะฯ กำหนด เป็นแนวทางและวิธีการได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหา หรือ บรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ นำไปสู่การปรับปรุงระบบการทำงาน/การให้บริการ ให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน มั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีการดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ประกาศ ของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่ม ที่เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน
 - การประพฤติผิด / ทุจริต ประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด
 - การจัดการศึกษาที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
 - การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น
 - การจัดสรรทุนการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด คุณสมบัติ การพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม
 - การคัดลอกผลงานทางวิชาการ /วิจัย
2. ข้อร้องเรียนการให้บริการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงาน

คำจำกัดความ

การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่นและองค์กร การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการให้ หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การปฏิบัติ หรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยเจตนาเพื่อแสวงหาทรัพย์สินหรือประโยชน์มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น หรือเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรของคณะฯ องค์การภาครัฐเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ

การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องรายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

ลักษณะดำเนินการ

- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ
- มอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน
 - กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การรับเรื่อง การพิจารณา และการจัดการข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับแนวทาง ข้อบังคับ หรือประกาศมหาวิทยาลัย /ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
 - กำหนดขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่อง ดำเนินการ โดยเริ่มตั้งแต่การพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ/ลูกค้า/ผู้ร้องเรียนกลุ่มต่าง ๆ
 - ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดดำเนินการ
 - ประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - รายงานผลการดำเนินการและแจ้งความคืบหน้าให้กับผู้รับบริการ/ลูกค้า/ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกำหนด และรายงานต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานให้ทราบเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้น

ช่องทางการร้องเรียน

1. **website** หลักของส่วนงาน ได้แก่ www.mt.mahidol.ac.th
 - ช่องทางการแจ้งเรื่องการร้องเรียนการทุจริต
 - ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น
2. กล้องรับเรื่องร้องเรียน
3. จดหมายปิดผนึก/ไปรษณีย์
4. **Walk in** หรือ มาด้วยตนเอง ณ สำนักงานคณบดี อาคารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการแพทย์ ศาลายา

ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับความสำคัญ/ผลกระทบ		ผลลัพธ์	การบริหารจัดการ
ระดับที่ 1	Complaint 1 /Insignificant Minor เล่าให้ฟัง เสนอแนะ แจ้งเพื่อทราบ	ไม่รุนแรง	รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
ระดับที่ 2	Complaint 2 /Moderate ตำหนิ ต่อว่า ร้องทุกข์ /ระบุตัวตน	ไม่รุนแรง	ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ
		ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรง	ให้จัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 2 วันทำการ
ระดับที่ 3	Complaint 3 /Major-Extreme คำทอ ชู่จะฟ้อง ฟ้องร้อง ช่มชู่จะออกสื่อ มีประเด็นทางกฎหมาย	รุนแรง	ให้จัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
1	แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ			
	1.1 กล่องรับเรื่องร้องเรียน			
	1.2 website หลัคของส่วนงาน			
	1.3 จดหมายปิดผนึก/ไปรษณีย์			
	1.4 walk in /มาด้วยตนเอง			
2	การลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน	Admin*	ภายใน 3 วัน	นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
	แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ 1)			

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
3	ทำความเข้าใจเพื่อเสนอประธาน พิจารณา/สั่งการ	Admin	ภายใน 7 วันทำการ	นับแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียน
	พิจารณา/สั่งการ ข้อร้องเรียน 1. รับ/ไม่รับข้อร้องเรียน 2. หากรับข้อร้องเรียนไว้ พิจารณา	เสนอประธาน กรรมการ จัดการข้อร้องเรียน (ลับ)		
4	กำหนดวาระการพิจารณาและ วินิจฉัยข้อร้องเรียน - ไม่รุนแรง	ประธานและ คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	นับแต่วันที่ คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียนรับ พิจารณา
	- ไม่รุนแรงแต่เสี่ยงต่อการ เกิดความรุนแรง		หากมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิด ความรุนแรง ให้จัดการแก้ไข/ลด ผลกระทบทันที ภายใน 2 วันทำการ	
	- รุนแรง		หากมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิด ความรุนแรง ให้จัดการแก้ไข/ลด ผลกระทบทันที ภายใน 1 วันทำการ	
5	แจ้งหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการ	Admin*	ภายใน 3 วันทำการ	
6	แจ้งตอบรับผลการพิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ 2)	Admin*	ภายใน 3 วันทำการ	นับแต่วันที่ คณะกรรมการ ได้พิจารณา ข้อร้องเรียน
7	รวบรวมสถิติและรายงานผล การดำเนินงานให้ คณะกรรมการประจำส่วนงาน ทราบ	ประธาน คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน	ตามวาระการประชุม คณะกรรมการประจำส่วนงาน	

หมายเหตุ

-ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละขั้นตอน อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ในแต่ละ
สถานการณ์ในกรณีเรื่องร้องเรียน ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน หรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง
จำนวนมากหรือเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

-Admin คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เช่น เลขานุการ เป็นต้น