

**แนวทางการดำเนินการการบริหารจัดการข้อร้องเรียน**  
**สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล**

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา
- 1.2. เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในทิศทางเดียวกัน
- 1.4. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 1.5. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

**2. ขอบเขต**

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้ได้กับทุกพันธกิจของสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

**3. คำจำกัดความ**

- **สถาบันฯ** = สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว
- **ข้อร้องเรียน** = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, แจ้งให้ทราบ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล, ข้อร้องเรียน, ตำหนิ, ต่อว่า, ร้องทุกข์, ระบุตัวตน, พฤติกรรม, ด่าทอ, ชูจะฟ้อง, ฟ้องร้อง, ทำร้ายร่างกาย, การข่มขู่จะออกสื่อ, เบาะแสการทุจริต, มีประเด็นทางด้านกฎหมาย, PSEA
- **ผู้ร้องเรียน** = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสถาบันฯ ผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงบุคลากรของสถาบันฯ
- **เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน** = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ
- **งานที่เกี่ยวข้อง** = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
- **ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน** = ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ หัวหน้างาน คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

- **การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน** = การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร
- **การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น** = การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำการกลับเข้ามาใช้บริการอย่างถูกต้อง

#### 4. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

- 1) Website : <https://www.cf/mahidol.ac.th/>
- 2) E-mail  
ยื่นข้อร้องเรียนโดยส่งอีเมลไปที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน [directmucf@mahidol.ac.th](mailto:directmucf@mahidol.ac.th)
- 3) กล้องรับฟังความคิดเห็น / ร้องเรียน  
ชั้น 2 อาคารปัญญาวัฒนา สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว
- 4) ทางไปรษณีย์  
ส่งหนังสือถึง “ผู้อำนวยการ“ ที่อยู่ สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว  
มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถ.พุทธมณฑลสาย 4 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
- 5) ติดต่อด้วยตนเอง  
ณ ชั้น 3 อาคารปัญญาวัฒนา สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

## 5. ระดับข้อร้องเรียน

จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, แจ้งให้ทราบ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / แจ้งให้ทราบ / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูลด้านต่างๆ	- ติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.
2	ข้อร้องเรียน, คำหิ, ต่อว่า, ร้องทุกข์, ระบุตัวตน, พฤติกรรม	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในสถาบันฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- ติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.
3	ข้อร้องเรียน, คำทอ, ชู่จะฟ้อง, ฟ้องร้อง, ทำร้ายร่างกาย, การช่มชู่จะออกสื่อ, เบาะแสการทุจริต, มีประเด็นทางด้านกฎหมาย	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสถาบันฯ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	- ติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม.

## 6. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

11-10-2566

## Website

1. เมื่อมีผู้ร้องเรียนผ่าน Website <https://www.cf/mahidol.ac.th/> ระบบจะส่งเมลล์มาที่ ผู้อำนวยการ / รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร / นายวรพจน์ สำราญทรัพย์
2. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ ดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ
3. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ ติดตามผลตามเวลาในการตอบสนองของระดับข้อร้องเรียน
4. รายงานในคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

## E-mail

1. เมื่อมีผู้ร้องเรียน ระบบจะส่งเมลล์มาที่ นายวรพจน์ สำราญทรัพย์
2. เปิดอ่านข้อร้องเรียน และดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ
3. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ ติดตามผลตามเวลาในการตอบสนองของระดับข้อร้องเรียน
4. รายงานในคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

## กล่องรับฟังความคิดเห็น / ร้องเรียน

1. เมื่อมีผู้แสดงความความคิดเห็น ให้ผู้ดูแลแจ้งแก่หน่วยทรัพยากรบุคคล โทร.1327 หรือ นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ โทร.1312
2. เมื่อได้รับแจ้ง ให้นำกุญแจไปเปิดกล่อง
3. เปิดอ่านข้อร้องเรียน และดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ
4. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ ติดตามผลตามเวลาในการตอบสนองของระดับข้อร้องเรียน
5. รายงานในคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

## ทางไปรษณีย์

1. หน่วยสารบรรณ/เลขานุการผู้อำนวยการเปิดอ่านเอกสาร
2. ดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ
3. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ ติดตามผลตามเวลาในการตอบสนองของระดับข้อร้องเรียน
4. รายงานในคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

## 7. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

### ● ข้อร้องเรียนทั่วไป (ระดับที่ 1)

กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนตามเอกสาร/หลักฐาน/พยาน และผู้เกี่ยวข้อง ให้เสร็จสิ้นและแจ้งผลให้

ผู้อำนวยการทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ประธานรับทราบคำสั่ง หากไม่พบว่ากระทำผิด คณะกรรมการฯ เสนอผู้อำนวยการเพื่อยุติการสอบสวนข้อเท็จจริง และหากพบว่ามีความผิด แต่เป็นโทษวินัยไม่ร้ายแรง ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร ภาคทัณฑ์)

● **ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณ/การกระทำผิดวินัย ตามที่สถาบันได้รับมอบอำนาจ (ระดับที่ 2 และ 3)**

กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่อง ต่อผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวนตามเอกสาร/หลักฐาน/พยาน และผู้เกี่ยวข้อง ให้เสร็จสิ้นและแจ้งผล ให้ผู้อำนวยการทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ประธานรับทราบคำสั่ง คณะกรรมการฯ ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้างานหรือผู้เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ นักวิชาการ พัฒนาคุณภาพ(ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยง/ข้อร้องเรียน) เป็น เลขานุการ และเจ้าหน้าที่ หน่วยทรัพยากรบุคคล ผู้ช่วยเลขานุการ หากสอบสวนแล้วพบว่า เข้าข่ายมีความผิดเป็นโทษวินัย ร้ายแรง ให้ดำเนินการรายงานผลต่อผู้อำนวยการพิจารณาและออกคำสั่ง ยกเว้นโทษวินัยร้ายแรง (ปลดออก ให้ออก)

**บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง** คือ กำหนดวิธีการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงตามเอกสาร/หลักฐาน/พยาน แจ้งผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และผู้ร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง สรุปได้ดังนี้

- ก. หากพบว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดวินัย คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงจะมีความเห็นให้สั่งยุติเรื่องดังกล่าว และรายงานผู้อำนวยการทราบ
- ข. กรณีที่กระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องไปยังผู้อำนวยการเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ
- ค. กรณีที่กระทำผิดวินัยร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ปลดออก หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องไปยังอธิการบดีเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ สถาบันฯ อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

## 8. การบันทึกข้อร้องเรียน

การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล บันทึกครั้งแรกเมื่อได้รับเรื่อง ภายใน 1 วันทำการ และดำเนินการตาม Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะบันทึกเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ โดยนายวราภรณ์ สาราญทรัพย์ และ หน่วยทรัพยากรบุคคล