



มหาวิทยาลัยมหิดล
สถาบันแห่งชาติ
เพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

แนวทางการดำเนินการการบริหารจัดการข้อร้องเรียน



สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว
มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวทางการดำเนินการการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการรับรู้และตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น
- 1.2. เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม รวดเร็ว และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
- 1.3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน โดยช่วยให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย
- 1.4. เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย รวมถึงการให้บริการที่มีคุณภาพสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 1.5. เพื่อสนับสนุนการประเมินผลและการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเสริมสร้างคุณภาพการบริหารจัดการ
- 1.6. เพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้กับผู้ร้องเรียน ผ่านกระบวนการจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- 1.7. เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาขององค์กร โดยนำข้อมูลจากข้อร้องเรียนและคำแนะนำมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้ได้กับทุกพันธกิจของสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

3. คำจำกัดความ

- **สถาบันฯ** = สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว
- **ข้อร้องเรียน** = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, แจ้งให้ทราบ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล, ข้อร้องเรียน, ตำหนิ, ต่อว่า, ร้องทุกข์, ระบุตัวตน, พฤติกรรม, ต่ำทอ, ชูจะฟ้อง, ฟ้องร้อง, ทำร้ายร่างกาย, การข่มขู่จะออกสื่อ, การแสวงประโยชน์และการละเมิดทางเพศ (PSEA), เบาะแสการทุจริต, มีประเด็นทางด้านกฎหมาย
- **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://cf.mahidol.ac.th/> > Banner การรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน
- 2) E-mail
ยื่นข้อร้องเรียนโดยส่งอีเมลไปที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน directmucf@mahidol.ac.th
- 3) กล่องรับฟังความคิดเห็น / 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	ข้อร้องเรียน, ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, แจ้งให้ทราบ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทั่วไปหรือปัญหาเล็กน้อยที่สามารถแก้ไขได้ทันที - ไม่มีผลกระทบรุนแรงต่อองค์กรหรือบุคลากร - ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / แจ้งให้ทราบ / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูลด้านต่างๆ - ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าระบบการลงทะเบียนออนไลน์มีขั้นตอนที่ซับซ้อน - ข้อเสนอให้เพิ่มที่นั่งในห้องรับรอง 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. และแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ
2	ข้อร้องเรียน, คำทัก, ต่อว่า, ร้องทุกข์, ระบุตัวตน, พฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - มีผลกระทบต่อบุคลากรหรือภาพลักษณ์องค์กรในระดับหนึ่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในสถาบันฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. และแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียน, คำทัก, ชูจะฟ้อง, ฟ้องร้อง, ทำร้ายร่างกาย, การข่มขู่จะออกสื่อ, การแสวงประโยชน์และการละเมิดทางเพศ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. และแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
	(PSEA), เบาะแสการทุจริต, มีประเด็นทางด้านกฎหมาย	<p>เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดวินัยร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อองค์กรในวงกว้าง - การละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับที่อาจนำไปสู่คดีความหรือความเสียหายต่อองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ - การทุจริตทางการเงิน - การละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือพฤติกรรมที่เข้าข่ายคดีความทางกฎหมาย - การกระทำผิดวินัยร้ายแรง เช่น การปลอมแปลงเอกสารขององค์กร 	

6. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียนระดับที่ 1 ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
 ข้อร้องเรียนระดับที่ 2 - 3 ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

21-11-2567

Website

1. เมื่อมีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.cf/mahidol.ac.th> ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพ และนายวรพจน์ สำราญทรัพย์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน)
2. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ รับเรื่องและดำเนินการตามแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน (Flow Chart) ของสถาบันฯ
3. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ ติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการตอบสนองในแต่ละระดับของข้อร้องเรียน
4. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

E-mail

1. เมื่อมีข้อร้องเรียนเข้ามา ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนนายวรพจน์ สำราญทรัพย์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน)
2. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ เปิดอ่านและตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียน พร้อมดำเนินการตามแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน (Flow Chart) ของสถาบันฯ
3. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ ติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการตอบสนองในแต่ละระดับของข้อร้องเรียน
4. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

กล่องรับฟังความคิดเห็น / ร้องเรียน

1. เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน ให้ผู้ดูแลแจ้งต่อนายวรพจน์ สำราญทรัพย์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน) โทร. 1312 หรือหน่วยทรัพยากรบุคคล โทร. 1327
2. เมื่อได้รับแจ้ง นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ หรือหน่วยทรัพยากรบุคคล ให้นำกุญแจไปเปิดกล่องรับฟังความคิดเห็น
3. เปิดอ่านความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน พร้อมดำเนินการตามแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน (Flow Chart) ของสถาบัน
4. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการตอบสนองในแต่ละระดับของข้อร้องเรียน
5. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

ทางไปรษณีย์

1. หน่วยสารบรรณหรือเลขานุการผู้อำนวยการเปิดอ่านและตรวจสอบเอกสารข้อร้องเรียน
2. หน่วยสารบรรณหรือเลขานุการผู้อำนวยการ แจ้งมายังนายวรพจน์ สำราญทรัพย์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน)
3. ดำเนินการตามแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน (Flow Chart) ของสถาบัน
4. นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการตอบสนองในแต่ละระดับของข้อร้องเรียน
5. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

7. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

- **ข้อร้องเรียนทั่วไป (ระดับที่ 1 ข้อร้องเรียน, ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, แจ้งให้ทราบ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล)**
 - ข้อร้องเรียนทั่วไปจะได้รับการดูแลโดย นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน)
 - นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ จะเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการและแจ้งให้รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนรับทราบ
 - รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องและแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข
 - ติดตามผลการดำเนินการให้แล้วเสร็จ และแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการภายในระยะเวลา 15 วัน
- **ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณ/การกระทำผิดวินัย ตามที่สถาบันได้รับมอบอำนาจ (ระดับที่ 2 ข้อร้องเรียน, ตำหนิ, ต่อว่า, ร้องทุกข์, ระบุตัวตน, พฤติกรรม และ ระดับที่ 3 ข้อร้องเรียน, ตำหนิ, ชูจะฟ้อง, ฟ้องร้อง, ทำร้ายร่างกาย, การข่มขู่จะออกสื่อ, การแสวงประโยชน์ และการละเมิดทางเพศ (PSEA), เบาะแสการทุจริต, มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)**
 - การดำเนินการเริ่มต้น
 - เมื่อได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากระบบ และมีหลักฐาน ข้อเท็จจริงเพียงพอ หน่วยทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - กระบวนการสอบข้อเท็จจริง
 - คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงจะดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน พยาน และสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ ได้รับทราบคำสั่ง

➤ องค์ประกอบของคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร (ประธาน)
- หัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (กรรมการ)
- นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน) (เลขานุการ)
- เจ้าหน้าที่หน่วยทรัพยากรบุคคล (ผู้ช่วยเลขานุการ)

➤ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาสอบข้อเท็จจริง คือ กำหนดวิธีการสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงตามเอกสาร/หลักฐาน/พยาน แจ้งผลการพิจารณาสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และผู้ร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณาสอบข้อเท็จจริง สรุปได้ดังนี้

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

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ สถาบันฯ อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนที่ได้รับจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลครั้งแรก ภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง
- การดำเนินการแก้ไขปัญหาจะเป็นไปตามแผนผังการจัดการข้อร้องเรียน (Flow Chart) ของสถาบัน
- เมื่อการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ จะทำการบันทึกผลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ
- การบันทึกข้อมูลทั้งหมดดำเนินการโดย นายวรพจน์ สำราญทรัพย์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดูแลข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน)

9. กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ศธ 0517.019/294 เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการทางวินัย วันที่ 9 มีนาคม 2554
- นร 1011/ว1 เรื่อง กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.2556 วันที่ 13 มกราคม 2557

- ศธ 0517/ว.2072 เรื่อง แนวปฏิบัติในการทำหนังสือรับสารภาพผิดวินัยของบุคลากร วันที่ 6 กันยายน 2560
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2551 ประกาศ ณ วันที่ 25 กรกฎาคม 2551
- หมวด 5 การดำเนินการทางวินัย