



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



คู่มือ

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล

ฉบับทบทวนปีงบประมาณ ๒๕๖๘

คำนำ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นโรงพยาบาลและโรงเรียนแพทย์แห่งแรกที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดของประเทศไทย ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๔๓๑ พระราชทานนามว่า "โรงศิริราชพยาบาล" ต่อมาได้โปรดเกล้าให้จัดตั้งโรงเรียนแพทย์แห่งแรกของไทย "โรงเรียนศิริราชแพทยากร" และเริ่มเปิดสอนตั้งแต่วันที่ ๕ กันยายน ๒๔๓๓ นักศึกษาแพทย์รุ่นแรกได้สำเร็จการศึกษาและได้รับประกาศนียบัตรแพทย์ พ.ศ. ๒๔๓๖ และต่อมาเมื่อ พ.ศ. ๒๔๓๓ โรงเรียนแพทย์นี้ได้รับพระราชทานนามจากรัชกาลที่ ๕ ว่า "ราชแพทยาลัย"

จากโรงเรียนแพทย์ ต่อมาได้พัฒนาขึ้นเป็นคณะแพทยศาสตร์ จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีแห่งแรกในประเทศไทย จากนั้นได้จัดตั้ง "มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์" ใน พ.ศ. ๒๔๘๕ ครั้นถึง พ.ศ. ๒๕๑๒ ได้สถาปนามหาวิทยาลัยมหิดล เปลี่ยนนามจากคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล เป็นคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ด้วยพระมหากรุณาธิคุณของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ได้ทรงพัฒนายกระดับมาตรฐานทางวิชาการแพทย์ และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเข้าสู่มาตรฐานสากล โดยมีพันธกิจหลักทั้งหมด ๓ ด้าน คือ ด้านที่ ๑. จัดการศึกษาและฝึกอบรม เพื่อผลิตบัณฑิต บุคลากรด้านสุขภาพ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ตอบสนองต่อความต้องการในอนาคต ด้านที่ ๒. ให้บริการทางการแพทย์และการสร้างเสริมสุขภาพ โดยเน้นระดับตติยภูมิ เพื่อเป็นต้นแบบของระบบบริการสุขภาพ ด้านที่ ๓. วิจัยและสร้างนวัตกรรม เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ด้านสุขภาพและการศึกษา ด้วยการบูรณาการพันธกิจ เพื่อดำเนินการให้มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล นำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งเป็นสถาบันหลักในการชี้นำสังคมไทยและนานาชาติ ในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

สารบัญ

เรื่อง		หน้าที่
บทที่ ๑	บทนำ	
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
	๑.๓ ขอบเขต	๑
	๑.๔ คำจำกัดความ	๑ - ๓
บทที่ ๒	ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	
	๒.๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔ - ๕
	๒.๒ ไปสเตอร์ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	๖
	๒.๓ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเบาะแสการทุจริต	๗
	๒.๔ ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต	๘ - ๙
	๒.๕ ประเภทข้อร้องเรียน	๑๐
	๒.๖ มาตรฐานการจัดการ	๑๐ - ๑๑
	๒.๗ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ	๑๑
	๒.๘ การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๑
	๒.๙ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการตอบกลับผู้ ร้องเรียน	๑๒ - ๑๔
	๒.๑๐ บรรณานุกรม	๑๕

บทที่ ๑

• บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

เพื่อให้คณะมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของคณะฯ สอดคล้องกับมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑) เพื่อให้มั่นใจว่าคณะฯ มีขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ

๑.๒.๒) เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ครอบคลุมทุกช่องทางการรับข้อร้องเรียนตามที่คณะฯ กำหนด ในทุกพันธกิจของคณะฯ (ยกเว้นโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ (SiPH) และศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก (GJ))

๑.๔ คำจำกัดความ

๑.๔.๑) “อธิการบดี” หมายถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล

๑.๔.๒) “คณบดี” หมายถึง คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

๑.๔.๓) “ข้อร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และต้องการให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๑.๔.๔.) “ข้อร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการกระทำอย่างใด อย่างหนึ่งดังนี้

- (๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- (๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- (๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- (๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

๑.๔.๕.) “ข้อเสนอแนะ” หมายถึง ข้อคิดเห็น คำแนะนำจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการ หรือสิ่งแวดล้อมภายในคณะฯ

๑.๔.๖) “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อน ตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จหรือมีข้อยุติ

๑.๔.๗) “การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณา หรือผลการดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๑.๔.๘) “บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น คณะฯ อาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตาม “บัตรสนเท่ห์” ไว้ดำเนินการได้ หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความ

เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของคณะฯ กับ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

๑.๔.๙) “หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หรือภายในคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล

๑.๔.๑๐) “การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น” หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และ ประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำการกลับเข้ามาใช้บริการอย่างถูกต้อง

๑.๔.๑๑) “การแจ้งเบาะแสการทุจริต” การแจ้งหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำ เพื่อดำเนินการทวนสอบหาข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้รับแจ้ง



บทที่ ๒

● ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๑) การแจ้งเรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๒.๑.๒) **ต้องไม่** เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ / ศาสนา

(๒) เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือศาลมีคำสั่งวินิจฉัยเสร็จสิ้น และถึง ที่สุดแล้ว

(๔) เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอิสระ ได้มีการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และมีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) , สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท) , สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) , สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน , สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

(๕) มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตน และไม่ระบุ พยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลที่เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น

(๖) ไม่ได้ยื่นในอำนาจหน้าที่ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

(๗) เป็นการใส่สิทธิโดยไม่สุจริตหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง เพื่อกลั่นแกล้งหรือเอาเปรียบผู้ถูกร้องเรียน หรือโดยมุ่งหวังผลอย่างอื่นยิ่งกว่าประโยชน์ที่พึงได้โดยชอบ หรือสร้างเรื่องกล่าวหาบุคคลอื่นหรือกล่าวหาหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๘) ผู้ร้องเรียนแจ้งประเด็นร้องเรียนในเรื่องเดิม และอยู่ระหว่างการแก้ไขหรือได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมอย่างเหมาะสมแล้ว

(๙) คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หรือมหาวิทยาลัยมหิดลเคยสรุปผลการพิจารณาและยุติแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลง

๒.๑.๓.) ขอร้องเรียนต่อระบุ

- วัน เดือน ปี (ที่แจ้งหรือที่เขียนร้องเรียน)
- ชื่อ-สกุล , หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง
- ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- รายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนที่ระบุชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือเป็นการชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของบุคลากรที่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้อย่างชัดเจน มีข้อมูลเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน หรือสอบสวนต่อได้
- ระบุพยานบุคคล พยานวัตถุ หรือเอกสารอ้างอิงการกระทำความผิด (ถ้ามี)

๒.๑.๔) ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๕) เนื้อหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ความเสียหายจากการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

๒.๒ โปสเตอร์ช่องทางการรับข้อร้องเรียน




มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

9

ช่องทางการรับข้อชมเชย เสนอแนะ ร้องเรียน และบาชแสการทุจริต

1

กล่องรับความคิดเห็น



2

โทรศัพท์
02-419-9999 กด 3



3

มาด้วยตนเอง

ณ งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
ตึกผู้ป่วยนอก ชั้น 6
เปิดบริการ
จ.-ศ. 8.00-16.30 น.
ยกเว้น
วันเสาร์-อาทิตย์
และวันหยุดนักขัตฤกษ์



4

จดหมาย

เรียน คณะบดีคณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล
2 ถ.วิ่งหลัง แขวงศิริราช
เขตบางกอกน้อย กทม. 10700



5

QR Code



6

เว็บไซต์คณะฯ
และ E-Mail

www.si.mahidol.ac.th/th/sic/
contactus.asp หรือ
sidrm@mahidol.ac.th



7

Application
Siriraj Connect

1


2
เมนูที่ค้นหา

3
เมนูขอทราบ

4
ส่งเรื่องร้องเรียน ขณะนี้ เรียบร้อยแล้ว
Application Siriraj Connect

8

รายงาน
ผ่านระบบ SIIRM



- <https://irm.si.mahidol.ac.th/>
- icon หน้า Desktop (Intranet)
- Si vWORK → พอร์ทัล

9

Application
Si vWORK

1


2
ฟอร์ม

3


4
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนโรงเรียนแพทย์

**คณะฯ มีมาตรการรักษาความลับ
และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น**

- ช่องทางที่ 1-7 สำหรับบุคคลทั่วไป
- ช่องทางที่ 1-8 สำหรับบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- ช่องทางที่ 1-9 สำหรับนักศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักงานคณะบดี
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โทร. 02-419-9655-6

๒.๓ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเบาะแสการทุจริต

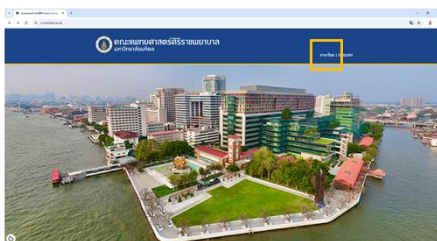
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๙ ช่องทาง คือ

- ๑.) กล้องรับความคิดเห็น ติดตั้งในทุกหอผู้ป่วย หน่วยตรวจ หอพัก และสำนักงานภาควิชา
 - ๒.) โทรศัพท์เบอร์ ๐๒-๔๑๙๙๙๙๙๙ กด ๓
 - ๓.) มาด้วยตนเอง ณ สำนักงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตึกผู้ป่วยนอก ชั้น ๖
 - ๔.) จดหมาย (เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล)
 - ๕.) สแกน QR Code
 - ๖.) Website คณะฯ และ e-mail : sidrm.siriraj@gmail.com
- ***หมายเหตุ : ช่องทางที่ ๖ สำหรับรับแจ้งเบาะแสการทุจริต*****
- ๗.) Application Siriraj Connect
 - ๘.) ระบบรายงานอุบัติการณ์ (เฉพาะบุคลากรภายในคณะฯ)
 - ๙.) Application SivWork (เฉพาะนักศึกษาภายในคณะฯ)

๒.๔ ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต (มี ๒ ทางเข้า)

ทางเข้าที่ ๑

1 <https://www.si.mahidol.ac.th>



2 <https://www2.si.mahidol.ac.th/th/>



เลื่อนลงมาด้านล่าง



คลิกไอคอน

ทางเข้าที่ ๑

3 <https://www.si.mahidol.ac.th/th/siita/>

การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

การส่งเสริมความโปร่งใส

17. แบบปฏิบัติงานจัดการเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

18. ช่องทางแจ้งเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

19. ข้อมูลสถิติเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คลิกข้อ 18

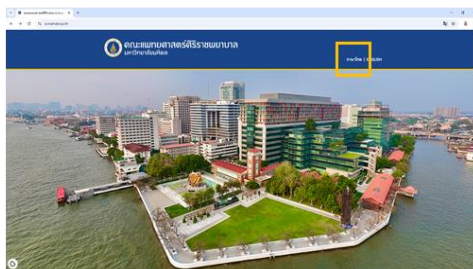
แจ้งเบาะแสการทุจริต



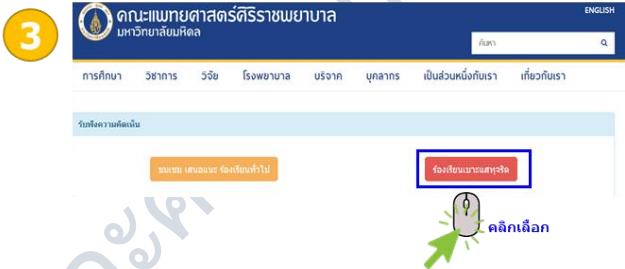
กดส่ง

ทางเข้าที่ ๒

1 <https://www.si.mahidol.ac.th>



2 <https://www2.si.mahidol.ac.th/th/>



ทางเข้าที่ ๒

4 แจ้งเบาะแสการทุจริต



๒.๕ ประเภทข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภทดังต่อไปนี้

- ๒.๕.๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป
- ๒.๕.๒) ข้อร้องเรียนเบาะแสการทุจริต

๒.๖ มาตรฐานการจัดการ

- ๒.๖.๑) การร้องเรียนต้องเข้าถึงได้ง่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย
- ๒.๖.๒) การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖.๓) การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องทำด้วยความสุภาพ ปราศจากอคติและต้องเป็นกลาง
- ๒.๖.๔) การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องมีการสื่อสารแจ้งกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา และสถานะของเรื่องให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
- ๒.๖.๕) การจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอน การให้ความเห็นต่างๆ ต้องจัดทำเป็นเอกสาร
- ๒.๖.๖) การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม แต่ต้องไม่ช้ากว่า ๙๐ วัน (นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง) และต้องไม่เพิกเฉย ละเลยหรือละทิ้งเรื่องร้องเรียน
****กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตอาจใช้ระยะเวลามากกว่า ๙๐ วัน****
- ๒.๖.๗) ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ต้องมีการพิจารณาเห็นชอบโดยผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องตามลำดับ
- ๒.๖.๘) การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องมีการปกป้องคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลต้องไม่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือให้ข้อมูล
- ๒.๖.๙) การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องมีการปกป้องคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ความผิดให้ได้รับความเป็นธรรม ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

๒.๖.๑๐) ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามคู่มือแนวทางฉบับนี้ ให้นำระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ (ตามฉบับล่าสุด) ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลม และต้องให้มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน บุคคลที่ให้อข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้อข้อมูลนั้น

๒.๖.๑๑) การจัดการเรื่องร้องเรียนต้องมีการทบทวนหรือประเมิน และปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

๒.๗ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

มิติคุณภาพ	ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จำแนกเป็น 3 ระดับ		
	ระดับที่ 1 Complaint 1 / Insignificant	ระดับที่ 2 Complaint 2 / Minor - Moderate	ระดับที่ 3 Complaint 3 / Major - Extreme
1. ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> บ่น เสนอแนะ แนะนำ เล่าให้ฟัง แจงให้ทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> ตาคัน ตอว่า ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน 	<ul style="list-style-type: none"> ตาคอ / ระบุตัวตน ขู่จะฟ้อง / ฟ้องร้อง พยายามทำร้ายร่างกาย / ทำร้ายร่างกาย
2. การฟ้องร้อง	<ul style="list-style-type: none"> มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง ไม่ฟ้องร้อง 	<ul style="list-style-type: none"> เสื่อมเสียชื่อเสียง ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ ไม่ฟ้องร้อง 	<ul style="list-style-type: none"> เสื่อมเสียชื่อเสียง มีการข่มขู่จะออกสื่อ มีประเด็นทางด้านกฎหมายฟ้องร้อง
3. ชื่อเสียง ภาพลักษณ์	<ul style="list-style-type: none"> มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเกิดผลกระทบเฉพาะบุคคล / มีผลกระทบเฉพาะบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> มีผลกระทบเฉพาะหน่วยงาน / ภายในส่วนงาน 	<ul style="list-style-type: none"> มีผลกระทบเฉพาะส่วนงาน / หลายส่วนงาน / มหาวิทยาลัย

๒.๘ การบันทึกข้อร้องเรียน

- การบันทึกข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ส่วนดังนี้

๒.๘.๑ บันทึกข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน

๒.๘.๒ บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมจากการหาข้อมูลเพิ่มเติม กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง

๒.๘.๓ บันทึกแนวทางการจัดการ/การแก้ไข/ปรับปรุง/แนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

๒.๙ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการตอบกลับผู้ร้องเรียน

๑

• ข้อร้องเรียนแบ่งได้เป็น ๓ ด้านดังนี้

๒.๙.๑ ข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ

งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน จะดำเนินการตามระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน ดังนี้

- ระดับ ๑ รวบรวมข้อมูลส่งผู้รับผิดชอบและนำเสนอผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหา
- ระดับ ๒ ติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน ๔๘ ชั่วโมง (วันทำการ) กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ต้องการให้ติดต่อกลับ
- ระดับ ๓ ติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง (วันทำการ) กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ต้องการให้ติดต่อกลับ

หมายเหตุ :

- ระดับ ๒ - ๓ ส่งข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อทบทวนและหาแนวทางการแก้ไข พร้อมรายงานผู้บริหาร
- ระดับ ๒ - ๓ แจ้งกลับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบเบื้องต้นภายใน ๑๔ วันทำการ และจนกว่าจะปิด Case

๒.๙.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

งานสื่อสารองค์กร จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ

- (๑) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
- (๒) แจ้งผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกคณะฯ (เว็บไซต์คณะฯ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อประเภทต่างๆ)
- (๓) จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้างติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๔ วันทำการเพื่อแจ้งกระบวนการ หรือผลการดำเนินการ

๒.๙.๓ ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการดังนี้

(๑) กรณีขอร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อคนบดี เพื่อพิจารณามอบหมายให้หน่วยวินัยและนิติการ เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด

(๒) กรณีขอร้องเรียนเกิดขึ้นในภาควิชาและหน่วยงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้อง และหากภาควิชามีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล

(๓) การตอบสนองต่อขอร้องเรียน แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้

- ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ
- ข. ทำหนังสือตอบกลับงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้ภาควิชาและหน่วยงาน
- ง. ทำหนังสือส่งให้หน่วยวินัยและนิติการ ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒

• กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือคดีทุจริต

หน่วยวินัยและนิติการ จะดำเนินการดังนี้

(๑) สืบสวนหาข้อเท็จจริงโดย ๒ วิธี คือ สืบหาข้อเท็จจริงด้วยตนเอง เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมกรณีที่กระทำความผิดวินัยร้ายแรงจะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ปลดออก หน่วยวินัยและนิติการจะเสนอเรื่องไปยังอธิการบดีเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

(๒) หากมีมูลความผิดทางคดี นิติการจะไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงานตำรวจ เพื่อให้ดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานอัยการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

(๓) หากมีมูลความผิดทางวินัยและเป็นความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง เช่น มีหนังสือรับสารภาพ หน่วยวินัยจะส่งเรื่องไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อให้มีคำสั่งลงโทษ

(๔) แต่ถ้าไม่ใช่ความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง แต่ผิดวินัยอย่างร้ายแรง จะเสนอเรื่องไปยังอธิการบดีเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย กรณีไม่ใช่ความผิดวินัยร้ายแรงจะเสนอเรื่องไปยังคณบดีเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

๓

• บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสอบสวนวินัย

คือ ดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงาน พร้อมทั้งทำสำนวนการสอบสวนเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดย

(๑) หากพบว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดวินัย คณะกรรมการสอบสวนวินัยจะมีความเห็นให้สั่งยุติเรื่อง

(๒) กรณีที่กระทำความผิดวินัยร้ายแรงจะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ปลดออก หน่วยวินัยและนิติการจะเสนอเรื่องไปยังอธิการบดี เพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

๒.๑๐ บรรณานุกรม

๑. ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐
๒. มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล
๓. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ป.ป.ช.
<https://www.nacc.go.th/categorydetail/20220601143522145/20220601144551?>
๔. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน ก.พ.
<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/aenwthaangeruuegrngriiyn.pdf>
๕. ตอบข้อคำถามของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
<https://www.pacc.go.th/index.php/faq>