

แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน/การทุจริตและประพฤติมิชอบ)  
สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม การแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- 1.2 เพื่อให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.3 เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขตการดำเนินการ

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้ได้กับทุกพันธกิจของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. คำจำกัดความ

- 3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
- 3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน นักศึกษา ผู้เข้ารับบริการ บุคลากรของสถาบันฯ องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมการร้องเรียน การเสนอแนะข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ
- 3.3 การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และชื่อ-สกุล และหน่วยงานย่อยของผู้ถูกร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องจะดำเนินการเช่นเดียวกับเอกสาร "ลับ" ตามระเบียบงานสารบรรณ เพราะเป็นเรื่องที่อยู่ในขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ยังไม่สิ้นสุด

4. ประเภทข้อร้องเรียน

- 4.1 ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนเอง หรือบุคคลอื่นหรือมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน
  - 4.1.1 การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
  - 4.1.2 การจัดการศึกษาไม่ได้มาตรฐาน
  - 4.1.3 การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น
  - 4.1.4 ทุนการศึกษา
  - 4.1.5 การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)
  - 4.1.6 อื่น ๆ
- 4.2 ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

4.3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

## 5. ลักษณะข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ จะรับไว้พิจารณา

การจัดการข้อร้องเรียน สถาบันฯ มีความจำเป็นต้องทราบชื่อ-สกุล และช่องทางที่ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อที่สถาบันฯ จะสามารถประสานงานไปยังผู้ร้องเรียน ได้ เช่น ขอข้อมูลเพิ่มเติม ขอยานหลักฐานเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการ

กรณีผู้แจ้งไม่ระบุตัวตน หรือไม่สามารถติดต่อกลับได้ สถาบันฯ จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ และจะไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก และสถาบันฯ พิจารณาเบื้องต้นแล้วมีมูล ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้ง หรือเพื่อทำให้เกิดความเสียหายต่อหน้าที่การงานของผู้อื่น

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมหิดลมีประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลการประพฤติผิดจรรยาบรรณ พ.ศ. 2559 เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสอีกด้วย

## 6. ช่องทางการร้องเรียน

(สำหรับกรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ “Application IL Connect” เท่านั้น)

6.1 กล่องรับความคิดเห็น (สำหรับนักศึกษาและบุคลากรสถาบันฯ)

6.2 โทรศัพท์

6.2.1 สำนักงานผู้อำนวยการ โทร. 0-2441-9729

6.2.2 โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทร.08-6320-5925

6.3 มาด้วยตนเอง สำนักงานผู้อำนวยการ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

6.4 จดหมาย

6.5 เว็บไซต์สถาบันและอีเมล

6.5.1 เว็บไซต์ <https://il.mahidol.ac.th/th/>

6.5.2 อีเมล [directil@mahidol.ac.th](mailto:directil@mahidol.ac.th)

6.6 ทาง QR Code



6.7 Application IL Connect

แจ้งเรื่องร้องเรียน: <https://app.il.mahidol.ac.th/feedback>

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ: <https://app.il.mahidol.ac.th/complain/index.html>

## 7. แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

### 7.1 การจำแนกระดับความสำคัญ

ระดับความรุนแรง	ลักษณะข้อร้องเรียน	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
<b>Complaint 1</b> (ไม่รุนแรง/ไม่มีประเด็น ยุ่งยากซับซ้อน)	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำแนะนำ คำทัก	- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - รายงานผู้บริหารรับทราบ - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน
<b>Complaint 2</b> (ไม่รุนแรง/ไม่มีประเด็น ยุ่งยากซับซ้อน)	ร้องทุกข์ ระบุตัวตน/ พฤติกรรม	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
<b>Complaint 3</b> (รุนแรง/มีประเด็นยุ่งยาก ซับซ้อน)	คำทอ ฟ้องร้อง ทำร้าย ร่างกาย การข่มขู่จะออก สื่อ มีประเด็นทางด้าน กฎหมาย	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัด ประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน

7.2 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย จะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนในวันและเวลาทำการ ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จากนั้นดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหาข้อมูลและแก้ไข และติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 14 วันทำการ หรือในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วัน ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ เพื่อแจ้งผลดำเนินการ

7.3 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย จะดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นในวันและเวลาทำการภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

7.3.1 ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

7.3.2 แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ เช่น เว็บไซต์สถาบันฯ และสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ

7.4 กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน จะมีการดำเนินการดังนี้

7.4.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย จะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนในวันและเวลาทำการ ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

7.4.2 สถาบันฯ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาร่วมกัน และลงมติว่ามีมูลหรือไม่ และอาจพิจารณาปรับ หรือไม่รับข้อร้องเรียนนั้น ๆ ไว้พิจารณา

7.4.3 หากที่ประชุมฯ มีมติรับข้อเรียนนั้นไว้พิจารณา คณะกรรมการฯ จะมีการตั้งคณะทำงานใกล้เคียง เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน และ/หรือใกล้เคียงเป็นคนกลาง กรณี

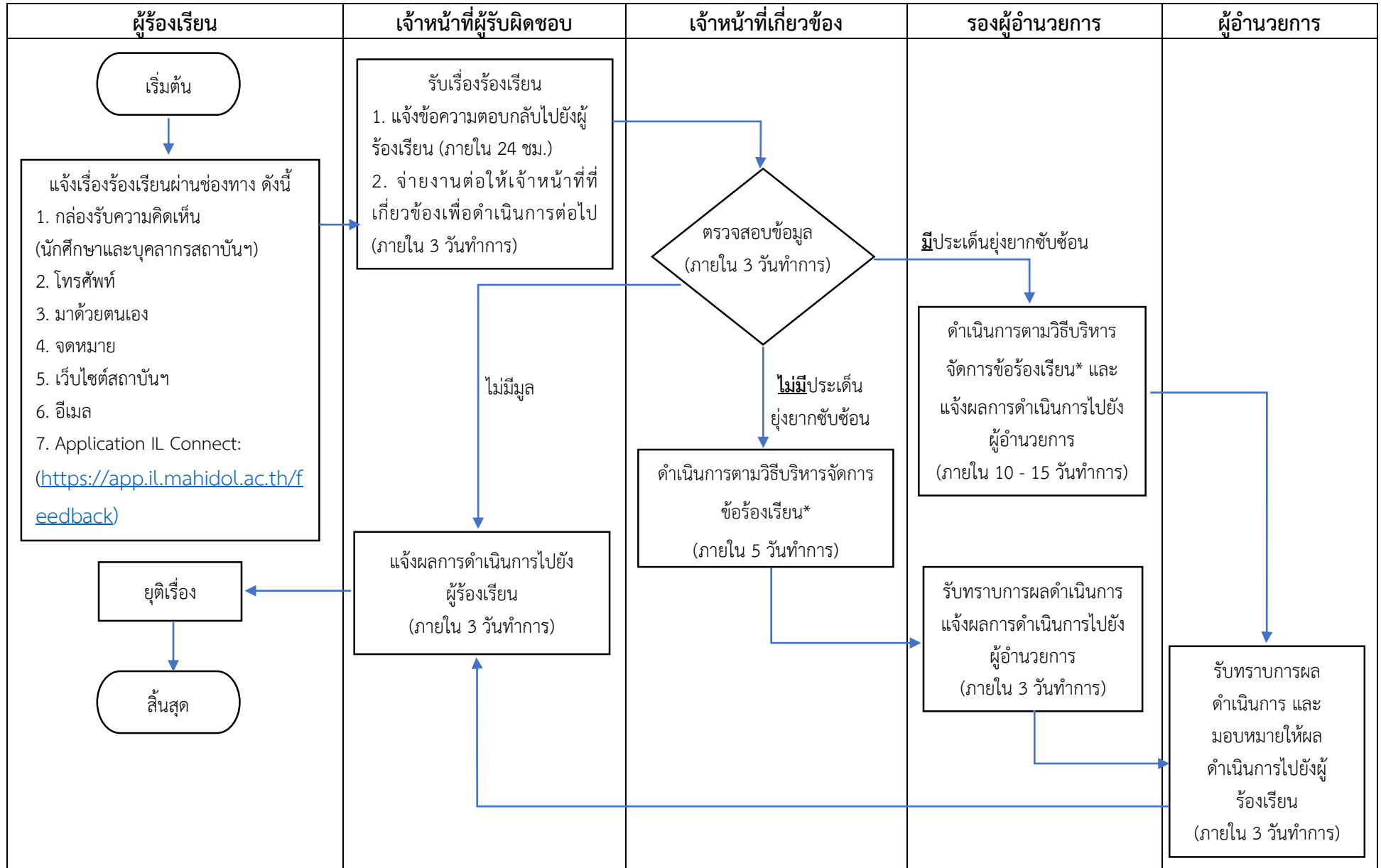
เป็นเรื่องขัดผลประโยชน์หรือเรื่องเข้าใจผิด หรือหากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ หรือไม่มีมูลอีกต่อไป ให้รายงานต่อคณะกรรมการฯ เพื่อดำเนินการต่อไป

- 7.4.4 เมื่อคณะกรรมการฯ ได้รับรายงานจากคณะทำงานไกล่เกลี่ยแล้ว ให้พิจารณาว่าควรยุติเรื่องหรือควรดำเนินการต่อไป หากมีมติยุติเรื่อง ให้ทำหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียนนั้น พร้อมระบุเหตุผลอย่างละเอียด แต่หากพิจารณาแล้วมีมติควรดำเนินการต่อไป ให้รายงานมติไปยังผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมและการเรียนรู้ และเสนอความเห็นเพื่อให้ผู้อำนวยการฯ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากทุกฝ่าย เพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นธรรม และหากพบว่าเป็นการกระทำผิดวินัยหรือจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย ให้รายงานต่อมหาวิทยาลัยพิจารณาและวินิจฉัยการกระทำผิดทางจรรยาบรรณ และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนวินัยต่อไป

## 8. กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

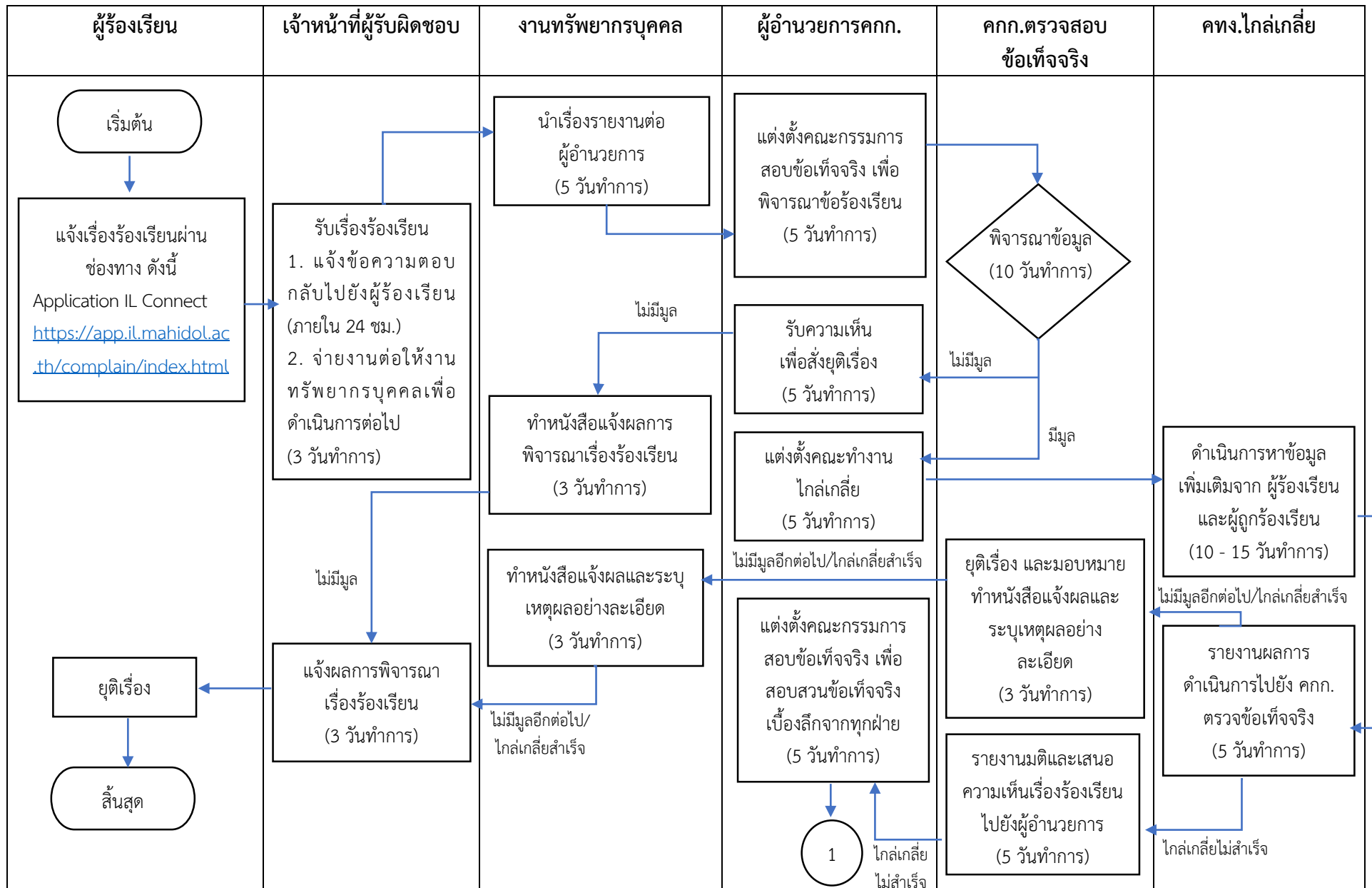
- 8.1 ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดลเรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560
- 8.2 ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดลเรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561
- 8.3 ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดลเรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลประพฤติผิดจรรยาบรรณ พ.ศ. 2559
- 8.4 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยวินัย การดำเนินการและการลงโทษทางวินัย พ.ศ. 2555
- 8.5 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และการดำเนินการทางจรรยาบรรณ พ.ศ. 2552
- 8.6 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

กระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล



หมายเหตุ : \*ตามแนวทางดำเนินการต่อข้อร้องเรียน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

กระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถาบันวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

