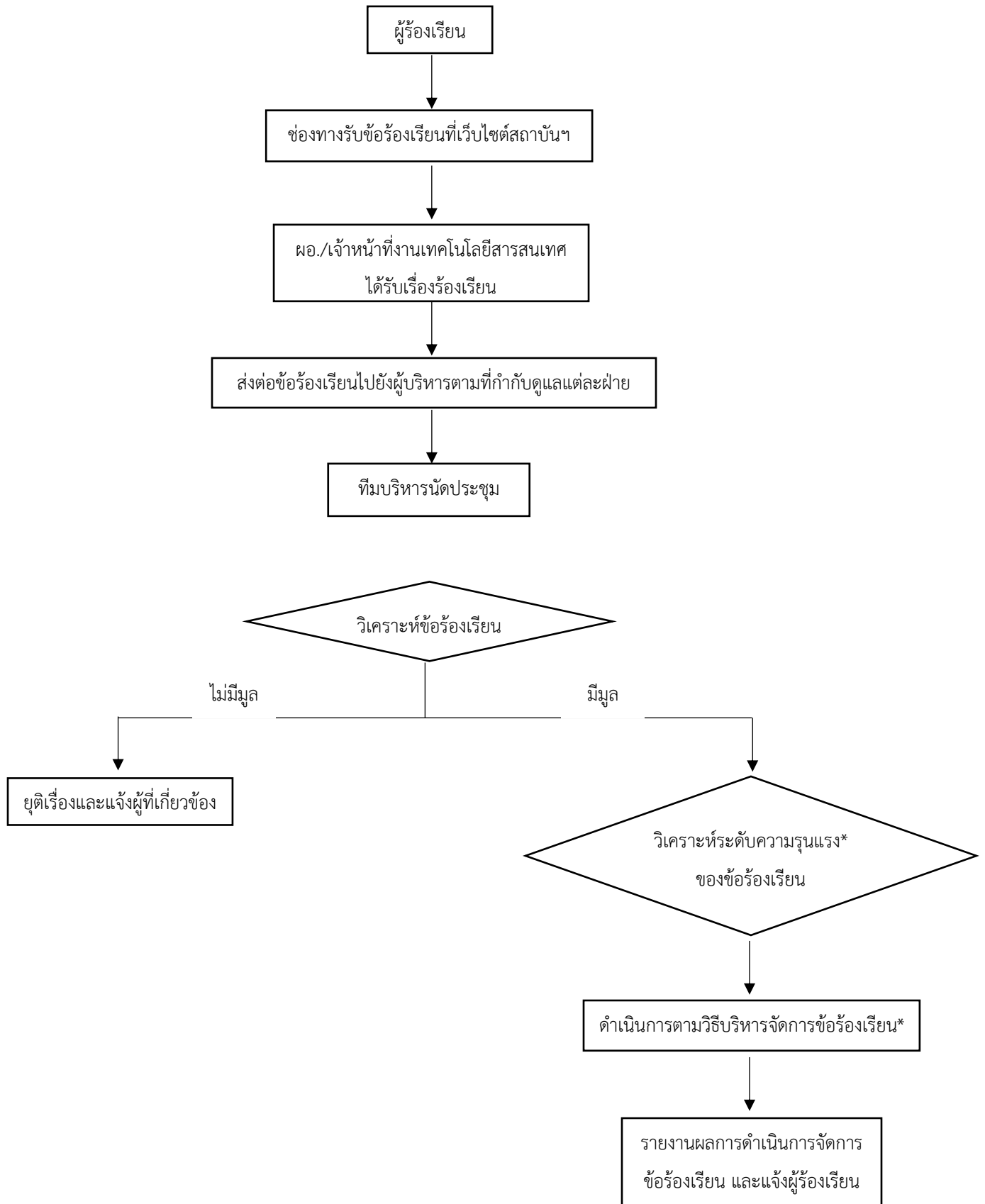


ระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้



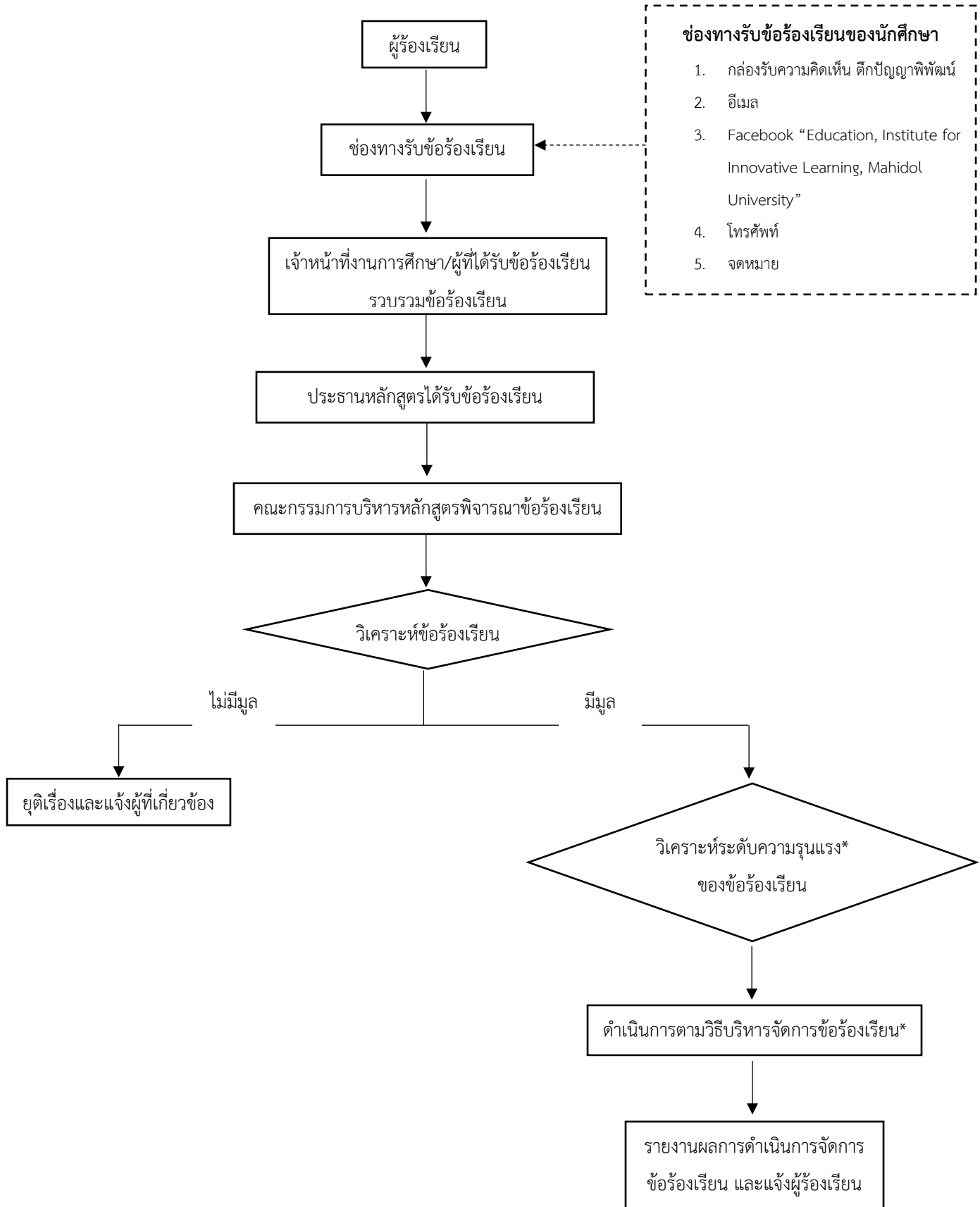
หมายเหตุ : *ตามแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

**Flow Chart ช่องทางการจัดการเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์
ของพนักงานสายสนับสนุน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้**

ผู้รับผิดชอบ	Flow Chart	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
<p>ผู้ร้องเรียน</p> <p>ประธาน</p> <p>คณะกรรมการอุทธรณ์และ ร้องทุกข์ของพนักงานสาย สนับสนุน</p> <p>คณะกรรมการประจำส่วนงาน</p>	<pre> graph TD A[ผู้ร้องเรียน] --> B[ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์] B --> C[เปิดตู้รับเรื่องร้องทุกข์] C --> D{พิจารณาเรื่องร้องทุกข์} D -- มีมูล --> E[ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง] E --> F{วิเคราะห์ระดับความรุนแรง*ของข้อร้องเรียน} F --> G[ดำเนินการตามวิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน*] G --> H[รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน] D -- ไม่สรุป --> C </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียน เขียนเรื่องที่ต้องการร้องเรียน - หย่อนเรื่องร้องเรียนในกล่องรับเรื่องร้องทุกข์ - ประธานเปิดตู้รับเรื่องร้องทุกข์ - นำเรื่องร้องทุกข์เข้าที่ประชุมคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ของพนักงานสายสนับสนุนเพื่อพิจารณาร่วมกัน - คณะกรรมการ ร่วมกันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน - คณะกรรมการ ร่วมกันวิเคราะห์ระดับความรุนแรง*ของข้อร้องเรียน - คณะกรรมการ ร่วมกันดำเนินการตามวิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน* - รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน เพื่อทราบทุก 6 เดือน

หมายเหตุ : *ตามแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้



หมายเหตุ : *ตามแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหา
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางารร้องเรียนต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้ได้กับทุกพันธกิจของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. คำจำกัดความ

3.1 ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ คือ Complaint 1, Complaint 2, Complaint 3 ตามมิติคุณภาพ ประกอบด้วย ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้อง มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตารางดังนี้

มิติคุณภาพ	ระดับความรุนแรง		
	ไม่รุนแรง		รุนแรง
	Complaint 1	Complaint 2	Complaint 3
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ตำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง

3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักศึกษา ผู้เข้าร่วมอบรม ผู้เข้ารับบริการ บุคลากรของสถาบันฯ องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤตินิষอบ

3.3 การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

3.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี 6 ช่องทาง คือ

3.4.1. กล่องรับความคิดเห็น (สำหรับนักศึกษา)

3.4.2. ทางโทรศัพท์ เบอร์ 02-441-9734 หรือ 02-441-9729

3.4.3. เว็บไซต์สถาบันฯ

3.4.4. จดหมาย

3.4.5. อีเมล

3.4.6. Facebook :

- สำหรับทุกคน “Institute for Innovative learning, Mahidol University”
- สำหรับนักศึกษา “Education, Institute for Innovative Learning, Mahidol University”
- สำหรับผู้เข้ารับบริการ “งานบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการ สถาบันนวัตกรรมกร

เรียนรู้ ม.มหิดล”

3.5 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ 4 วิธี

ระดับความรุนแรง/ระดับผลกระทบ	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 (ไม่รุนแรง) (ป่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ)	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint 2 (ไม่รุนแรง) (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint 2 (ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง) (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน
Complaint 3 (รุนแรง) (ตำหนิ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุม ทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน

4. การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังมีการรับข้อร้องเรียนและจัดการ ขั้นตอนถัดมา คือ การรายงานข้อร้องเรียนในที่ประชุม คณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อรับทราบและพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

5. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

5.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับ ที่ชัดเจน จะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการดำเนินการและการจัดการ

5.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร จะดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียน ในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

5.2.1. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

5.2.2. แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ เช่น เว็บไซต์สถาบันฯ และสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ

5.3 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการดังนี้

5.3.1 กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่า เข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย งานทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องผู้อำนวยการพิจารณาอบหมายให้นักทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด

5.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในสถาบันฯ คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำสถาบันฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนักทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้อง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อทราบผลในทุก 6 เดือน

5.3.3 การตอบกลับข้อร้องเรียน คือ ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ