



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

1. หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนนั้น การจัดการข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ที่สะท้อนถึงความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสถาบันฯ

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอน การดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสถาบันฯ ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรของสถาบันฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อันเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ และส่วนหนึ่งในธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ

2.3 เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่บุคลากรในสถาบันฯ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริหาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากร/บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของสถาบันฯ ให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียน กรุณา ระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงาน ที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และโปรดแจ้ง

ช่องทางที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และ
แจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

ประเภทของข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องของการบริการ/พฤติกรรมบุคลากร
2. ข้อร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยกับชีวิตและทรัพย์สิน/ความเสี่ยงในการบริหารจัดการของสถาบันฯ

ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน ได้แก่

1. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองต่อคณะกรรมการฯ
2. ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน (เปิดกล่องรับข้อร้องเรียนทุกวันพุธของสัปดาห์)
3. ส่งทางจดหมาย/E-mail ถึงกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ หรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
4. โทรศัพท์

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

- | | |
|---|-----------|
| 1. รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาองค์กรและกิจการพิเศษ | ประธาน |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | กรรมการ |
| 3. เลขานุการสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน | กรรมการ |
| 4. นายสิทธิศักดิ์ ศรีสุข
(ผู้แทนหัวหน้างาน) | กรรมการ |
| 5. นายวิชชุกร สุริยวงค์ไพศาล
(ผู้แทนสายสนับสนุน) | กรรมการ |
| 6. หัวหน้างานยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ | เลขานุการ |

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการไม่เกิน 15 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้นและลงทะเบียน	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน	3 วันทำการ
2	-แจ้ง/ส่งข้อร้องเรียนให้กับประธานกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน 2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน -แจ้งตอบรับการได้รับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อร้องเรียน	
3	-สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	3 วันทำการ
4	-ประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงสาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน 7 วันทำการ
5	-รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและรวบรวมสถิติ รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร	กรรมการและเลขานุการ	3 วันทำการ รวบรวมสถิติ
6	-แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	ประธานกรรมการหรือผู้เกี่ยวข้อง	ทุก 6 เดือน

*** หมายถึง กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเป็นข้อร้องเรียน แต่ใช้เป็นข้อมูลประกอบ หรือร้องเรียนกรณีละเมิด ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ) การดำเนินการให้เป็นข้อลับ ทุกขั้นตอน)

ชื่อกระบวนการ ระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1 วัน</div>	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือแจ้งข้อ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็น ลายลักษณ์อักษร พร้อมลงชื่อ เบอร์โทรติดต่อกลับ ดังนี้ -ยื่นด้วยตนเอง -ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน -ส่งทางจดหมาย/ E-mail หรือโทรศัพท์	ถูกต้อง ครบถ้วน	คณะกรรมการรับและ คัดกรองข้อร้องเรียน	
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1 วัน</div>	ดำเนินการลงทะเบียนรับข้อ ร้องเรียนในสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียนหรือระบบคอมพิวเตอร์	ทันทีที่ได้รับข้อ ร้องเรียน	คณะกรรมการรับและ คัดกรองข้อร้องเรียน	
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ตรวจสอบ วิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียน เบื้องต้น</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3 วัน</div>	คัดกรองข้อร้องเรียน พิจารณา ความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ ร้องเรียน ความรุนแรงของข้อ ร้องเรียนที่อาจจะส่งผลเสียและ ภาพลักษณ์ของสถาบันฯ มหาวิทยาลัย และจัดทำข้อสรุป เพื่อนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ทำการ วิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ส่ง ต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ โดยเร็ว เป็น ธรรม	คณะกรรมการรับและ คัดกรองข้อร้องเรียน	
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ทำบันทึกเสนอประธาน กรรมการจัดการข้อร้องเรียน</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">7 วัน</div>	สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอต่อประธานกรรมการ จัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณา ร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อ เรียนที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาข้อ ร้องเรียนด้วย ความเป็นกลาง ถูกต้องและ ครบถ้วน		

5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> มอบหมายหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไขตามมติที่ประชุม </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">1 วัน</div> </div>	พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงสาเหตุ และกำหนดแนวทางการแก้ไขและดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด	การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ติดตามผลการแก้ไข /ปรับปรุง ข้อร้องเรียน </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">3 วัน</div> </div>	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนติดตาม การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> รายงานผลการพิจารณาและ แนวทางแก้ไขต่อ คณะกรรมการ </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">3 วัน</div> </div>	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ต่อคณะกรรมการบริหาร	ข้อเสนอสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ/ผู้ช่วยเลขานุการ	เอกสารข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน
8	<div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> ไม่ยุติ </div> <div style="margin: 0 20px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> ยุติ </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> แจ้งผลการพิจารณา </div> </div>	ยุติข้อแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนแต่ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	เอกสารข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน	ประธานกรรมการ หรือผู้เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

