กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

1.หลักการและเหตุผล

การจัดการข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการดำเนินงาน ที่สะท้อนถึงความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการตามพันธกิจขององค์กร สารสนเทศจากกระบวนการดังกล่าวยังเป็นข้อมูลนำเข้าที่สำคัญขององค์กรในการพัฒนาระบบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง การวางแผนป้องกันการเกิดซ้ำที่มีประสิทธิภาพ สนับสนุนการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุพันธกิจได้อย่างราบรื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรนั้น

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและเป้าหมายเชิงกรอบเวลาที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีรูปแบบเดียวกัน ทำให้เกิดความมั่นใจในการสร้างสภาพแวดล้อมของสถาบันให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้ง บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา ผู้รับบริการ ผู้รับจ้าง และอื่นๆ ได้ทราบถึงกระบวนการดังกล่าว สามารถทำความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวในการเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยสารสนเทศของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจะมีการรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลเพื่อเป็นสารสนเทศนำเข้าสู่การวางแผนขับเคลื่อนสถาบันและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานต่างๆต่อไป

2.วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรของสถาบันฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีรูปแบบเดียวกัน

2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรีย น อันเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับติดตามการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและส่วนหนึ่งในของธรรมมาภิบาลในการบริหารจัดการ

2.3 เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการตามพันธกิจของได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถทำความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตและคำจำกัดความ

3.1 ขอบเขต

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดลครอบคลุมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ การวิเคราะห์ปัญหาและระบุระดับความรุนแรงข้อร้องเรียน การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหา และปรับปรุง การประสานงานหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดลที่เกี่ยวข้อง การติดตามผล การสื่อสารกับผู้ร้องเรียนตลอดกระบวนการและการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติการตามขั้นตอนต่าง ๆ

3.2 คำจำกัดความ

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หมายถึง การแสดงความคิดเห็น ทัศนะ การให้คำแนะนำ ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณผ่านช่องทางต่างๆ สามารถนำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปร้องเรียนต่อสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ผ่านช่องทางต่างๆ ในผลิตภัณฑ์และบริการตามพันธกิจ (หลักสูตร งานวิจัย งานฝึกอบรม การรับจ้างโครงการ หรือการปฏิบัติงานทั่วไป ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบกับผู้ร้องเรียน ข้อร้องเรียนครอบคลุม การดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกัน การปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย จริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงความประพฤติส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามพันธกิจให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง โดยมีการระบุชื่อตัวบุคคล หรือหน่วยงาน หรือ ข้อมูลที่สามารถสืบทราบผู้กระทำได้

ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งโดยตรงในพื้นที่และทางออนไลน์

ช่องทางสื่อสาร หมายถึง ช่องทางที่สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียนใช้สื่อสารทางเดียวหรือสองทางกับบุคคลภายนอก ซึ่งผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้สื่อสารข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนได้ โดยมีช่องทาง ได้แก่

1. การให้ข้อเสนอแนะ/ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่สถาบันฯผ่านจุดประชาสัมพันธ์ งานบริหารงานทั่วไป สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

2. การโทรศัพท์

3. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

4. ช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็ปไซต์สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน เว็ปไซต์หน่วยงานภายใต้สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน facebook สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน

5. แบบประเมินกิจกรรมหรือบริการ

เจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้างาน / หน่วย หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มีหน้าที่ระบุประเภทและความรุนแรงของข้อร้องเรียน การส่งต่อข้อเสนอแนะไปยังผู้เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง ลักษณะข้อร้องเรียน ซึ่งมีการจำแนก ออกเป็น 5 กลุ่ม

กลุ่ม 1 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

กลุ่ม 2 ข้อร้องเรียนทั่วไป เป็นข้อร้องเรียนที่เกิดจากประสบการณ์และความไม่พอใจส่วนตัวของผู้รับบริการ ต้องการการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจ

กลุ่ม 3 ข้อร้องเรียนทั่วไปแต่มีความถี่สูง เป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป แต่ได้รับซ้ำและมีความถี่ของการ้องเรียนสูง มีผู้รับบริการจำนวนมากได้รับผลกระทบ

กลุ่ม 4 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลิกใช้บริการของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

กลุ่ม 5 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงสูงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่มีประเด็นทางกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ สัญญา จริยธรรมและจรรยาบรรณ

5. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

5.1 การรับข้อร้องเรียน

ช่องทาง		ผู้รับข้อร้องเรียน	การดำเนินการขั้นต่อไป
การให้ข้อเสนอแนะ/ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่สถาบันฯ ผ่านจุดประชาสัมพันธ์	อาคารอำนวยการ สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา	หน่วยบริหารงานทั่วไป	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
ใส่กล่องรับข้อร้องเรียน	อาคารอำนวยการ สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา	หน่วยทรัพยากรบุคคล	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
การโทรศัพท์	โทร. 02-4419040-3	หน่วยบริหารงานทั่วไป	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถ.พุทธมณฑลสาย 4 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170	หน่วยบริหารงานทั่วไป	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	thunwadee.suk@mahidol.edu	ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ช่องทางสื่อออนไลน์-เว็ปไซต์	https://aihd.mahidol.ac.th/main/AIHD_EN/	งานสื่อสารองค์กร	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล

ช่องทาง		ผู้รับข้อร้องเรียน	การดำเนินการขั้นต่อไป
ช่องทางสื่อออนไลน์ facebook	https://www.facebook.com/AIHD.MU/	หน่วยสื่อสารองค์กร	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
ช่องทางสื่อออนไลน์ -twitter	https://twitter.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Faihd_mahidol	หน่วยสื่อสารองค์กร	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล
แบบประเมินกิจกรรมหรือบริการ		เจ้าของกิจกรรม	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการไม่เกิน 15 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้นและลงทะเบียน	ผู้รับสารตามช่องทางสื่อสาร	1 วันทำการ
2	เสนอคณะกรรมการผ่านหัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล	ผู้รับสารตามช่องทางสื่อสาร	1 วันทำการ
3	เสนอประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จำแนกกลุ่มข้อร้องเรียนเบื้องต้น	หัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล	ไม่เกิน 2 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียนกลุ่ม 1-2 ประธานคณะกรรมการฯ วินิจฉัยและสั่งการผู้เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสารหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบันทึกในฐานข้อมูล	ประธานคณะกรรมการ**ฯ**	ไม่เกิน 3 วันทำการ
5	ข้อร้องเรียนกลุ่ม 3-5 ประธานคณะกรรมการฯ วินิจฉัยและนัดหมายคณะกรรมการฯประชุม	หัวหน้าหน่วยทรัพยากรบุคคล	ไม่เกิน 3 วันทำการ
6	สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	3 วันทำการ
7	-ประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	4 วันทำการ
8	หน่วยงานแก้ไขตามมติคณะกรรมการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4 วันทำการ
9	-รายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและรวบรวมสถิติ รายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันฯและคณะกรรมการบริหารตามลำดับ	กรรมการและเลขานุการ	3 วันทำการ รวบรวมสถิติทุก 6 เดือน
10	-แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน /หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนแต่ถ้าไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ประธานกรรมการหรือผู้เกี่ยวข้อง	

*** หมายเหตุ กรณีบัตรสนเทห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเป็นข้อร้องเรียน แต่ใช้เป็นข้อมูลประกอบ หรือร้องเรียนกรณีละเมิด ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ) การดำเนินการให้เป็นข้อ**ลับ** ทุกขั้นตอน)

ชื่อกระบวนการ ระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	**รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ** ↓ **1 วัน**	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมลงชื่อ เบอร์โทรติดต่อกลับ	มีการลงชื่อและช่องทางติดต่อกลับถูกต้องครบถ้วน	หน่วยบริหารงานทั่วไป/หน่วยสื่อสารองค์กร/หน่วยทรัพยากรบุคคล/ประธานคณะกรรมการฯ	
2	**ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน** ↓ **1 วัน**	ดำเนินการลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในสมุดบันทึกข้อร้องเรียนหรือระบบคอมพิวเตอร์	ทันทีที่ได้รับข้อร้องเรียน	หน่วยบริหารงานทั่วไป/หน่วยสื่อสารองค์กร/หน่วยทรัพยากรบุคคล/ประธานคณะกรรมการฯ	
3	**ตรวจสอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เบื้องต้น** ↓ **3 วัน**	คัดกรองข้อร้องเรียน พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความรุนแรงของข้อร้องเรียนที่อาจจะส่งผลเสียและภาพลักษณ์ของสถาบันฯ มหาวิทยาลัย และจัดทำข้อสรุปเพื่อนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ทำการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	ประธานคณะกรรมการฯ	
4	**ทำบันทึกเสนอประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน** ↓ **7 วัน**	สรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอต่อประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้องเรียนที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาข้อร้องเรียนด้วยความเป็นกลาง ถูกต้องและครบถ้วน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

5	มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามมติที่ประชุม 1 วัน	พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สาเหตุ และกำหนดแนวทางการแก้ไขและดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด	การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
6	**ติดตามผลการแก้ไข /ปรับปรุงข้อร้องเรียน** 3 วัน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนติดตาม การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรม	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
7	**รายงานผลการพิจารณาและแนวทางแก้ไขต่อคณะกรรมการ** 3 วัน	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการฯ คณะกรรมการบริหารส่วนงาน	ข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน	กรรมการและเลขานุการ/ผู้ช่วยเลขานุการ	เอกสารข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน
8	ไม่ยุติ ยุติ **แจ้งผลการพิจารณา**	ยุติข้อแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนแต่ถ้าไม่ยุติสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม/	เอกสารข้อสรุปจากการจัดการข้อร้องเรียน	ประธานกรรมการหารือผู้เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียน และขั้นตอนการพิจารณา
2. กลั่นกรอง พิจารณา และวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
3. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อพิพาทที่เสนอเป็นลายลักษณ์อักษร ให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษา บุคลากร
4. มีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาพบและ/หรือให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน
5. เสนอแนะแนวทางปฏิบัติและการส่งเสริมตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล เพื่อการบริหารหน่วยงานที่ดีต่อคณะกรรมการประจำสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน
6. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้นักศึกษา บุคลากร และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ทราบ
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย