

# แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗

## คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน เป็นไปตามประกาศ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ นั้น คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดทำแนวทางและ หลักเกณฑ์ในการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้เกิดระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากร นักศึกษา ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

### ๑ คำจำกัดความ

**คำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน/การร้องทุกข์** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากร ภายในที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และ ต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ หรือ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

**การทุจริต** หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของ ผู้อื่นและองค์กร การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการให้ หรือ การรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยกยอก การปกปิด ข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

### ๒ เหตุแห่งการร้องเรียน/ประเภทของข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐ ณ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดเหตุแห่งการร้องเรียน หรือ ประเภทของข้อร้องเรียน ทั้งนี้ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน ได้ จำแนกเพื่อความสอดคล้องกับช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

#### **๒.๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต**

เป็นข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใด ที่มีผลก่อให้เกิด ความเสียหายกับผู้ร้องเรียน หรือองค์กรในเรื่องต่อไปนี้

**๒.๑.๑ การใช้อำนาจตามกฎหมาย / การให้บริการตามภารกิจ**

**๒.๑.๒ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดหาพัสดุ**

**๒.๑.๓ การบริหารงานบุคคล** เช่นการบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

## **๒.๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริต ดังนี้**

**๒.๒.๑ ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน** ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน หรือองค์กรในเรื่องต่อไปนี้

### **๒.๒.๑.๑ หมวดวิชาการ**

๒.๒.๑.๑.๑ การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

๒.๒.๑.๑.๒ ทุณการศึกษา การจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม

๒.๒.๑.๑.๓ การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

### **๒.๒.๑.๒ หมวดบุคลากร**

๒.๒.๑.๒.๑ การประพฤติผิดมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตาม ที่กฎหมายกำหนด

๒.๒.๑.๒.๒ การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

### **๒.๒.๑.๓ อื่น ๆ**

**๒.๒.๒ ข้อร้องเรียนการให้บริการ อาคารสถานที่** ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน

**๒.๒.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ** เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

## **๓ ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียน**

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่คณะเวชศาสตร์เขตร้อน กำหนดให้ใช้ในการยื่นข้อร้องเรียน ดังนี้

**๓.๑ ติดต่อด้วยตนเอง** โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ หน่วยบริหารทรัพย์สินและกฎหมาย ชั้น ๖ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ ปี

### **๓.๒ ทางไปรษณีย์**

หากเป็นการแจ้งเรื่องเบาะแสทุจริต ให้วงเล็บมุมซองว่า ‘**แจ้งเบาะแสทุจริต**’ จ่าหน้าซองตามรายละเอียดดังนี้

ถึง คณบดีคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

๔๒๐/๖ ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

หากเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริต ให้วงเล็บมุมซองว่า ‘**ร้องเรียน**’ จำหน้าซองตามรายละเอียดดังนี้

ถึง รองคณบดีฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

๔๒๐/๖ ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

### ๓.๓ ทางอีเมลถึงคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับการทุจริต      คณบดี      [weerapong.phu@mahidol.edu](mailto:weerapong.phu@mahidol.edu)

ไม่เกี่ยวกับการทุจริต      รองคณบดีฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์      [jittima.dhi@mahidol.edu](mailto:jittima.dhi@mahidol.edu)

### ๓.๔ ทางระบบออนไลน์

เกี่ยวกับการทุจริต      <https://www.tm.mahidol.ac.th/ita/whistleblowing-system/>

ไม่เกี่ยวกับการทุจริต      [https://risk.tropmed.in.th/complaint/report\\_form](https://risk.tropmed.in.th/complaint/report_form)

## ๔ ลักษณะของข้อร้องเรียน

### ๔.๑ ลักษณะของข้อร้องเรียนที่ทางคณะฯ จะรับไว้พิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลที่เป็นต่อการพิจารณา ลงในช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ คณะเวชศาสตร์เขตร้อนกำหนด อย่างครบถ้วน หรือจัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดและเนื้อหาที่จำเป็นต่อการพิจารณาครบถ้วน ตามที่ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๐ กำหนด ดังนี้

**๔.๑.๑ ชื่อ – นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์** หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

**๔.๑.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน** โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

**๔.๑.๓ ใช้ข้อความสุภาพ**

**๔.๑.๔ ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ** หรือวิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

### ๔.๒ ลักษณะของข้อร้องเรียนที่ทางคณะฯ จะไม่รับไว้พิจารณา

**๔.๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์**

**๔.๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล**

**๔.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม** หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

**๔.๒.๔ เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์** โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็น

ต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น เว้นแต่ เห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของคณะฯ โดยให้เสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาเป็นการเฉพาะราย

**๔.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ** พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น

**๔.๒.๖ เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง** โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน

## **๕ ขอบเขตอำนาจในการพิจารณาข้อร้องเรียน**

เมื่อประธานได้รับข้อร้องเรียนมาแล้วให้ประธานมีหน้าที่พิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในอำนาจการพิจารณาและจัดการของคณะฯ หรือของมหาวิทยาลัย โดยมีข้อพิจารณาดังนี้

### **๕.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในคณะฯ และเป็นข้อร้องเรียนที่คณะฯ สามารถจัดการเองได้**

หมายถึง กรณีเหตุตามข้อร้องเรียนเกิดจากคณะฯ /เกิดที่คณะฯ หรือเกิดจากบุคลากร หรือนักศึกษาของคณะฯ และคณะฯ สามารถที่จะจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนนั้นได้เอง เนื่องจากทราบสาเหตุข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไขที่ถูกต้อง เหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันท่วงที และอยู่ในอำนาจของคณะฯ ที่จะจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเองได้

เมื่อประธานได้พิจารณาแล้วว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในคณะฯ และเป็นข้อร้องเรียนที่คณะฯ สามารถจัดการเองได้ ให้ประธานพิจารณารับข้อร้องเรียน และดำเนินการในขั้นต่อไป

### **๕.๒ กรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย หรือเป็นของคณะฯ แต่คณะฯ ไม่สามารถจัดการได้ หรือเห็นควรให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณา**

หมายถึง กรณีที่เหตุตามข้อร้องเรียนเกิดจากมหาวิทยาลัย ส่วนงานอื่นในมหาวิทยาลัย หรือเป็นการร้องเรียนบุคลากรหรือนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ที่มีได้สังกัดคณะฯ โดยผู้ร้องเรียนใช้ช่องทางรับข้อร้องเรียนของคณะฯ เป็นเพียงช่องทางในการส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้มหาวิทยาลัยพิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเท่านั้น หรือเป็นกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในคณะฯ ตามข้อ ๑. แต่คณะฯ ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวเองได้ หรือกรณีเห็นสมควรให้เรื่องดังกล่าวมหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณา

เมื่อประธานได้พิจารณาแล้วว่าการจัดการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย หรือเป็นของคณะฯ แต่คณะฯ ไม่สามารถจัดการได้ หรือเห็นควรให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณา ให้มอบหมายให้ฝ่ายกฎหมายของคณะฯ ทำรายงานเสนอเพื่อให้คณบดีลงนาม แจ้งไปยังกองกฎหมายมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อพิจารณาต่อไป

## **๖ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

### **๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน (การลงทะเบียนในระบบ การแจ้งผู้ร้องเรียน และการพิจารณารับข้อร้องเรียน)**

**๖.๑.๑** เมื่อมีการร้องเรียนเข้ามาในช่องทาง ๑-๓ ให้ ผู้รับเรื่อง/เลขานุการ บันทึกข้อมูลเข้าระบบช่องทางที่ ๔ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง โดยแยกช่องทางระหว่างเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต และเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริต

**๖.๑.๒** เรื่องที่มีการร้องเรียนเข้ามาในระบบตามช่องทางที่ ๔ แล้ว จะมีการแจ้งกลับทันทีต่อผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องแล้วและจะแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป ในกรณีที่ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนให้ข้อมูลการติดต่อกลับเป็นอีเมลล์ และส่งถึงผู้รับผิดชอบทันที ดังนี้

เรื่องร้องเรียน		ผู้รับผิดชอบ
เกี่ยวกับการทุจริต	ทุกเรื่อง	คนบตี
ไม่เกี่ยวกับการทุจริต	๖.๑.๒ หมวดบุคลากร	รองคณบดีฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์
	๖.๒ ข้อร้องเรียนการให้บริการ อาคารสถานที่	
	๖.๒.๑.๑ หมวดวิชาการ	ประธานสภาอาจารย์
	๖.๒.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ด้านวิชาการ	
	๖.๒.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ด้านบริการ	หัวหน้าหน่วยประชาสัมพันธ์
	๖.๒.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่	หัวหน้างานกายภาพและสิ่งแวดล้อม
๖.๒.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ด้านบุคลากร	หัวหน้างานทรัพยากรบุคคล	

**๖.๑.๓** เมื่อผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้และดำเนินการตามเวลาที่กำหนด ดังนี้

**๖.๑.๓.๑** เรื่องเกี่ยวกับทุจริต ให้ประธาน/คนบตี พิจารณาลักษณะข้อร้องเรียน และขอบเขตของข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการดังต่อไปนี้

๖.๑.๓.๑.๑ ลักษณะข้อร้องเรียนไม่อยู่ในข่ายพิจารณาได้ ตามข้อ ๔.๒ ให้แจ้งผลการพิจารณาในระบบออนไลน์ เพื่อส่งให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติข้อร้องเรียน ภายใน ๓ วันนับจากประธานได้รับเรื่อง

๖.๑.๓.๑.๒ ลักษณะข้อร้องเรียนอยู่ในข่ายพิจารณาได้ ตามข้อ ๔.๑ แต่ไม่อยู่ในขอบข่ายอำนาจตามข้อ ๕.๒ ให้แจ้งผลการพิจารณาในระบบออนไลน์ เพื่อมอบหมายให้ฝ่ายกฎหมายทำรายงานสรุปส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใน ๓ วันนับจากประธานได้รับเรื่อง

๖.๑.๓.๑.๓ ลักษณะข้อร้องเรียนอยู่ในข่ายพิจารณาได้ ตามข้อ ๔.๑ และอยู่ในขอบข่ายอำนาจตามข้อ ๕.๑ และให้พิจารณาว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก/ซับซ้อน หรือเป็นเรื่อง ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน ให้แจ้งผลการพิจารณาในระบบออนไลน์ เพื่อส่งการแต่งตั้งบุคคล/คณะกรรมการในการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ภายใน ๓ วันนับจากประธานได้รับเรื่อง

**๖.๑.๓.๒** เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับทุจริต ให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวด พิจารณาลักษณะข้อร้องเรียน และขอบเขตของข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการดังต่อไปนี้

๖.๑.๓.๒.๑ ลักษณะข้อร้องเรียน**ไม่อยู่ใน**ข่ายพิจารณาได้ ตามข้อ ๔.๒ ให้แจ้งผลการพิจารณาในระบบออนไลน์ เพื่อส่งให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน เพื่อยุติข้อร้องเรียน ภายใน 3 วันนับจากผู้รับผิดชอบได้รับเรื่อง

๖.๑.๓.๒.๒ ลักษณะข้อร้องเรียน**อยู่ใน**ข่ายพิจารณาได้ ตามข้อ ๔.๑ แต่**ไม่อยู่ใน** ขอบข่ายอำนาจตามข้อ ๕.๒ ให้ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาในระบบออนไลน์ เพื่อมอบหมายให้ฝ่ายกฎหมายทำรายงานสรุปส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา และวินิจฉัยข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใน ๓ วันนับจากผู้รับผิดชอบได้รับเรื่อง

๖.๑.๓.๒.๓ ลักษณะข้อร้องเรียน**อยู่ใน**ข่ายพิจารณาได้ ตามข้อ ๔.๑ และ**อยู่ใน** ขอบข่ายอำนาจตามข้อ ๕.๑ ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดในคณะฯ พร้อมทั้งพิจารณาความเร่งด่วน และให้พิจารณาว่าเป็นเรื่อง ยุ่งยาก/ซับซ้อน หรือเป็นเรื่อง ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน โดยแจ้งผลการพิจารณาในระบบออนไลน์เพื่อทำการมอบหมายในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ภายใน ๑ วันสำหรับเรื่องเร่งด่วน และภายใน ๓ วัน สำหรับเรื่องไม่เร่งด่วน นับจากผู้รับผิดชอบได้รับเรื่อง

๖.๑.๓.๒.๔ สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๖.๑.๒ พิจารณาว่าอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดในคณะฯ พร้อมทั้งพิจารณาความเร่งด่วน และให้พิจารณาว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก/ซับซ้อน หรือเป็นเรื่อง ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน และแจ้งผลการพิจารณาในระบบออนไลน์เพื่อมอบหมายในการดำเนินการ ภายใน ๑ วันสำหรับเรื่องเร่งด่วน และภายใน ๓ วัน สำหรับเรื่องไม่เร่งด่วน นับจากผู้รับผิดชอบได้รับเรื่อง

## ๖.๒ การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนที่ไม่รับดำเนินการ

หากข้อร้องเรียน**ไม่อยู่ใน**ข่ายที่พิจารณาได้ตามข้อ ๖.๑.๓.๑.๒ และ ข้อ ๖.๑.๓.๒.๑ เมื่อฝ่ายกฎหมายได้รับเรื่องในระบบ ให้ดำเนินการดังนี้

๖.๒.๑ **แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ**ผลการไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยระบุเหตุผลประกอบ ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ประธาน/ผู้รับผิดชอบพิจารณา/สั่งการ และ

๖.๒.๒ **ลงผลการแจ้งเพื่อยุติข้อร้องเรียนในระบบ** ว่าข้อร้องเรียนนี้เสร็จสิ้นแล้ว

## ๖.๒ การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในขอบข่ายอำนาจ

หากข้อร้องเรียน**ไม่อยู่ใน**ข่ายอำนาจการพิจารณา ตามข้อ ๖.๑.๓.๑.๑ และ ข้อ ๖.๑.๓.๒.๒ เมื่อฝ่ายกฎหมายได้รับเรื่องในระบบ ให้ดำเนินการดังนี้

๖.๒.๑ **แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ**ผลว่าจะทำการส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการพิจารณา

**๖.๒.๑ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล** จะทำการส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการพิจารณา และวินิจฉัยข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ประธาน/ผู้รับผิดชอบพิจารณา/ส่งการ และ

**๖.๒.๒ ลงผลการดำเนินการส่งเรื่องต่อไปมหาวิทยาลัยในระบบ** ว่าข้อร้องเรียนนี้ที่ระดับคณะฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว

### **๖.๓ การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนที่รับดำเนินการ**

หากข้อร้องเรียนได้รับไว้ในข่ายที่พิจารณาได้ตามข้อ ๖.๑.๓.๑.๓ และ ข้อ ๖.๑.๓.๒.๓ ที่คณะกรรมการได้ มอบหมาย/แต่งตั้ง บุคคล หรือหน่วยงานเพื่อสอบข้อเท็จจริงแล้วนั้น ให้เลขานุการฯ/ฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการ ดังนี้

**๖.๓.๑ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล** การรับเรื่องพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ ประธาน/ผู้รับผิดชอบพิจารณา/ส่งการ และ

**๖.๓.๒ ประสานงานให้ผู้รับมอบหมายดำเนินการรับทราบ** และประสานติดตามเพื่อรายงานผลให้ ประธาน/ผู้รับผิดชอบภายในระยะเวลาที่กำหนด

### **๖.๔ การพิจารณาข้อร้องเรียน**

บุคคล/หน่วยงาน/คณะทำงาน ที่ได้รับการแต่งตั้ง/มอบหมายในข้อ ๖.๑.๓.๑.๓ ข้อ ๖.๑.๓.๒.๓ และ ข้อ ๖.๑.๓.๒.๔ ให้ดำเนินการหาข้อเท็จจริง สาเหตุ พยานหลักฐานต่าง ๆ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้ได้ข้อสรุปดังนี้

#### **๖.๔.๑ กรณีไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน**

**๖.๔.๑.๑ หาข้อเท็จจริง สาเหตุ แนวทางแก้ไข พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา**

ให้บุคคล/หน่วยงาน/คณะทำงาน พิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไขและ ระยะเวลาดำเนินการ และแจ้งผลกลับให้ประธาน/ผู้รับผิดชอบผ่านระบบออนไลน์ ภายใน ๕ วันหลังจากที่ได้รับมอบหมาย (สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธาน/ผู้รับผิดชอบได้ ก่อน สิ้นสุดระยะเวลาเดิม)

#### **๖.๔.๑.๒ การดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการ**

หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนนั้นแล้ว ให้บุคคล/หน่วยงาน/คณะทำงาน แจ้งต่อ ประธาน/ผู้รับผิดชอบผ่านระบบ ภายใน ๑๐ วัน

#### **๖.๔.๑.๓ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ**

เมื่อประธาน/ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งข้อมูลจากบุคคล/หน่วยงาน/คณะทำงาน จากระบบ ให้รับทราบผลการดำเนินงานในระบบ เพื่อให้ระบบออกหนังสือแจ้งต่อผู้ร้องเรียน หรือ มอบหมายให้ผู้แทนแจ้งผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมได้ ภายใน ๕ วัน

ทั้งนี้ ระยะเวลารวมตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนถึงการแจ้งผลการดำเนินการกลับ ต้องไม่เกิน ๒๑ วัน

#### **๖.๔.๒ กรณียุ่งยาก/ซับซ้อน**

**๖.๔.๒.๑** หากข้อเท็จจริง สาเหตุ แนวทางแก้ไข พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา

ให้บุคคล/หน่วยงาน/คณะทำงาน พิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไขและระยะเวลาดำเนินการ และแจ้งผลกลับให้ประธาน/ผู้รับผิดชอบผ่านระบบออนไลน์ ภายใน ๕ วันหลังจากที่ได้รับมอบหมาย (ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธาน/ผู้รับผิดชอบได้ ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม)

ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากประธาน/ผู้รับผิดชอบ เห็นสมควร เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม อาจเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องนั้นได้

**๖.๔.๒.๒** การดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการ

หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนนั้นแล้ว ให้บุคคล/หน่วยงาน/คณะทำงาน แจ้งต่อประธาน/ผู้รับผิดชอบผ่านระบบ ภายใน ๒๐ วัน (ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธาน/ผู้รับผิดชอบได้ ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม)

**๖.๔.๒.๓** แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อประธาน/ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งข้อมูลจากบุคคล/หน่วยงาน/คณะทำงาน จากระบบ ให้รับทราบผลการดำเนินงานในระบบ เพื่อให้ระบบออกหนังสือแจ้งต่อผู้ร้องเรียน หรือมอบหมายให้ผู้แทนแจ้งผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมได้ ภายใน ๕ วัน

### **๗ การรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณา (หากมี)**

กรณีที่มหาวิทยาลัย/เจ้าหน้าที่ (ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน) ของมหาวิทยาลัย ได้แจ้งให้ส่วนงานชี้แจง และส่งเอกสารหลักฐานไปยังมหาวิทยาลัย ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการฯ ได้กำหนดให้มีกระบวนการให้เข้ามาซึ่งการชี้แจง พยานหลักฐาน และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน เพื่อมิให้มีการดำเนินการล่าช้า ดังนี้

#### **๗.๑ การรับเรื่อง**

งานสารบรรณส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมายังประธาน/ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องราวร้องเรียน ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน



## ๗.๒ การมอบหมาย

ประธาน/ผู้รับผิดชอบพิจารณาสั่งการ/มอบหมายให้ บุคคล/หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง จัดเตรียมเอกสารชี้แจง และรวบรวมพยานหลักฐานภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากสารบรรณ

## ๗.๓ หาข้อเท็จจริง สาเหตุ แนวทางแก้ไข พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา

หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องจัดส่งเอกสารชี้แจง และพยานหลักฐาน ให้ประธาน/ผู้รับผิดชอบ พร้อมทำรายงานพร้อมส่งมหาวิทยาลัย ภายใน ๑๐ นับแต่วันที่รับแจ้งจากประธาน/ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ครบตีพิจารณา

## ๗.๔ ส่งรายงานการชี้แจงต่อมหาวิทยาลัย

คณบดีลงนามในรายงานเอกสารชี้แจง พร้อมพยานหลักฐาน ส่งให้แก่มหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ระยะเวลาที่กำหนดให้คณะฯ ต้องชี้แจงพร้อมเอกสารหลักฐาน ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่รับแจ้ง ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะฯ สามารถทำหนังสือขอขยายระยะเวลาต่อมหาวิทยาลัยได้ โดยระบุเหตุผลอันจำเป็นก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละขั้นตอน อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความจำเป็นเร่งด่วน หรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก หรือเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

## ๘ การเก็บรักษาความลับ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการข้อร้องเรียนที่กระทำโดยเจตนา สุจริต คณะกรรมการฯ งานสารบรรณ หรือหน่วยงาน/ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในทุกขั้นตอนจะต้องปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือ ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้รับ ได้ทราบหรืออาจได้ทราบเนื่องจากได้ปฏิบัติหน้าที่หรือดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่จำเป็นแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องต่อการดำเนิน การจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สถาบันฯ มหาวิทยาลัย หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

เพื่อให้มีมาตรการในการรักษาความลับ คณะกรรมการฯ ต้องมีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของผู้ร้องเรียน ให้มีแต่เพียงผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน หรือเป็นการให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานตามกฎหมายเท่านั้น โดยเฉพาะในกรณีที่มีการส่งข้อร้องเรียนให้มหาวิทยาลัยพิจารณา กำหนดให้ส่งเป็นเอกสารลับทุกกรณี และให้ระบุชื่อเลขานุการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำคณะฯ เป็นผู้ประสานงาน

## ๙ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผู้ที่ต้องการร้องเรียนมายังคณะฯ เพื่อให้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือมีระบบการจัดการบริหารภายในคณะฯ ที่ดียิ่งขึ้น และให้ปัญหาที่มีอยู่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องเป็นธรรมเนียม เหมาะสม และอยู่ภายในระยะเวลาอันสมควร คณะเวชศาสตร์เขตร้อน และคณะกรรมการฯ จึงมีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของคณะฯ เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนที่สนใจสามารถศึกษาข้อมูลและใช้ช่องทางการร้องเรียนอย่างถูกต้อง ให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และยังคงดำเนินการให้สอดคล้องเป็นตามที่โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และมี การเผยแพร่กระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน ที่จะต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติม ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

๙.๑ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะเวชศาสตร์เขตร้อน

๙.๒ แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของคณะฯ ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจและศึกษาได้โดยง่าย

๙.๓ รายชื่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะเวชศาสตร์เขตร้อน รวมทั้ง ข้อมูลการติดต่อ (E-mail)

๙.๔ ช่องทางการร้องเรียนของคณะฯ

๙.๕ แบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการร้องเรียนของคณะฯ / รายการข้อมูลที่คณะฯ กำหนดให้ผู้ร้องเรียนระบุในข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน

๙.๖ หลักเกณฑ์การรับ-ไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนของคณะฯ