



**มหาวิทยาลัยมหิดล**  
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

**แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน**  
**คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1 เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาข้อร้องเรียน
- 1.2 เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- 1.3 เพื่อให้บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**2. ขอบเขต**

แนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับทุกพันธกิจของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**3. คำจำกัดความ**

3.1 ข้อร้องเรียน/คำร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในคณะฯ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ ชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการดำเนินงาน แบ่งเป็น

3.1.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

3.1.2 ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

3.1.3 ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

3.2 ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงระบบการบริการต่าง ๆ

3.3 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.4 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

3.5 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก

#### 4. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

1. กล้องรับความเห็นบริเวณโรงอาหาร อาคารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 4, ห้องดาวเรือง และสำนักงานคณบดี
2. การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ ณ งานบริหารทั่วไป
3. จดหมายถึงคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) shita@mahidol.ac.th
4. Website คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ <https://sh.mahidol.ac.th/>

#### 5. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

5.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 5.1.1 ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- 5.1.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

5.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- 5.2.1 กรณีข้อร้องเรียนไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอประธานคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณาและสั่งการ เมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน
- 5.2.2 กรณีข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหาร หรือชื่อเสียงของคณะฯ และโดยเฉพาะข้อร้องเรียนมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้เสนอต่อคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการนับตั้งแต่วันที่สั่งการ
- 5.2.3 กรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนดให้ ทำหนังสือชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ครบกำหนด พร้อมจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

5.3 กรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ จะดำเนินการรายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

5.4 การพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลม และต้องให้มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น