



มหาวิทยาลัยมหิดล
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

คู่มือ

การจัดการห้องเรียน
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

การปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนภายในสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล สอดคล้องกับแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยมหิดล ตามประกาศ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 เพื่อพัฒนาและยกระดับ คุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดลให้มีมาตรฐาน ทำให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมี ประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส และดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาอันสมควร

ภายในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ได้อธิบาย วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ ที่มาของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ หน้าที่ความรับผิดชอบ เหตุแห่งการร้องเรียน ประเภทของข้อร้องเรียน และการจัดการข้อ ร้องเรียนอย่างละเอียด โดยเริ่มตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม ข้อร้องเรียน ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ การพิจารณาข้อร้องเรียน จนไปถึงการ ดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบัน ชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากร นักศึกษา ผู้รับบริการหรือกลุ่มลูกค้าอื่น อีกทั้ง ได้ ดำเนินการจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นที่เปิดเผยและ ลงบนเว็บไซต์ของสถาบันฯ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาข้อมูลและมีช่องทางการติดต่อสำหรับ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่สนใจ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยา ศาสตร์โมเลกุลฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการ จัดการข้อร้องเรียน หรือผู้รับบริการผู้ที่สนใจ หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงครั้งต่อไป

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมา.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	1
3. ขอบเขต.....	2
4. คำจำกัดความ.....	2
บทที่ 2 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล	
1. ที่มาของคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนของสถาบันฯ	5
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ.....	5
บทที่ 3 เหตุแห่งการร้องเรียน/ประเภทของซื้อร้องเรียน.....	7
บทที่ 4 ช่องทางการยื่นซื้อร้องเรียนและหลักเกณฑ์การพิจารณารับซื้อร้องเรียน	
1. ช่องทางการยื่นซื้อร้องเรียน.....	8
2. ลักษณะของซื้อร้องเรียนที่สถาบันฯ จะรับไว้พิจารณา.....	8
3. ลักษณะของซื้อร้องเรียนที่สถาบันฯ จะไม่รับไว้พิจารณา.....	9
บทที่ 5 ขอบเขตอำนาจในการพิจารณาซื้อร้องเรียน.....	10
บทที่ 6 กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	
1. การรับซื้อเรียนร้องเรียน (การลงทะเบียน, การแจ้งผู้ร้องเรียน, การพิจารณารับซื้อร้องเรียน).....	11
2. เรื่องที่รับดำเนินการ.....	11
3. เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ.....	12
4. การพิจารณา ขั้นตอน และระยะเวลาสำหรับการจัดการซื้อร้องเรียน.....	12
5. กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนแบบตาราง.....	16
6. แผนผังกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน (Flowchart).....	23
บทที่ 7 การเก็บรักษาความลับ.....	24
บทที่ 8 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของสถาบันฯ	25
บทที่ 9 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียนของคณะกรรมการฯ	26
บทที่ 10 แบบฟอร์มที่ใช้.....	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ก. แบบฟอร์มสำหรับผู้ร้องเรียน

(1) แบบแจ้งข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล (แบบ จรร. 1).....	31
(2) Complaint Form.....	33
(3) แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล.....	35
(4) Complaints Satisfaction Survey Form.....	36

ข. แบบฟอร์มสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(1) แบบรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง (แบบ ผรร. 1).....	38
(2) แบบแจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และ ระยะเวลาดำเนินการ (แบบ จ.).....	39

ค. แบบฟอร์มสำหรับคณะกรรมการฯ

(1) ทะเบียนรับ-ส่งข้อร้องเรียน (แบบ ทรร. 1).....	41
(2) หนังสือตอบรับข้อร้องเรียน (แบบ ตรร. 1).....	43
(3) หนังสือตอบรับข้อร้องเรียน (แบบ ตรร. 2).....	44
(4) หนังสือแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน (แบบ ผรร. 2).....	45
(5) แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (แบบ รรร. 1).....	46
(6) แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (แบบ รรร. 2).....	50

ง. ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560.....

52

จ. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

(1) คำสั่งสถาบันฯ ที่ 045/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ลงวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2561.....	58
(2) คำสั่งสถาบันฯ ที่ 20/2559 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559.....	60

บทที่ 1 บทนำ

1. ความเป็นมา

ด้วย มหาวิทยาลัยมหิดลได้ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 ขึ้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 อันเป็นประกาศของมหาวิทยาลัยมหิดลที่กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนภายในมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดลให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม สถาบันฯ จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงและแก้ไขคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

การจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ในครั้งนี้ จึงเป็นการปรับปรุงให้สอดคล้องและ เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 และแนวทาง/นโยบายของรัฐและมหาวิทยาลัย ให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรมมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำขึ้น เพื่อให้บุคลากรหรือผู้มีหน้าที่จัดการเรื่องข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ใช้เป็นแนวปฏิบัติ/แนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของสถาบันฯ หรือมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เกิดระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากร นักศึกษา กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียนมีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม

2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงมาตรการ/ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ใช้เป็นแนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของ ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้ อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ

3. เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน ได้ มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัย นโยบายและวัตถุประสงค์ของ สถาบันฯ ตลอดจนเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการที่รับผิดชอบด้านการจัดการกับข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ใช้เป็นแนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนหรือ ผู้รับบริการ

5. เพื่อให้การจัดการกับข้อร้องเรียนของสถาบันฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับข้อร้องเรียน การพิจารณาความยุ่งยาก ซับซ้อนของข้อร้องเรียน และอำนาจในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการชี้แจง แก้ไข รวมทั้งการติดตามผลการแก้ปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบทุก 6 เดือน

4. คำจำกัดความ

คำจำกัดความ	คำอธิบาย/ความหมาย
ข้อร้องเรียน	หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยไม่ว่าหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ <i>หมายเหตุ</i> นิยามตามข้อ 1 ในประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ.2560
สถาบันฯ	หมายถึง สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล
นักศึกษา	หมายถึง นักศึกษาของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล
บุคลากร	หมายถึง บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกประเภท ที่สังกัดของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล
ลูกค้ากลุ่มอื่น	หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มารับบริการจากสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัย นักศึกษา บุคลากร ที่สังกัดสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ผู้รับบริการที่มาจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดลและประชาชนทั่วไป ที่มารับบริการหรือใช้ผลิตภัณฑ์จากสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

คำจำกัดความ	คำอธิบาย/ความหมาย
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเพื่อแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ผู้รับบริการที่มาติดต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่สถาบันฯ กำหนด
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	<p>หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้</p> <p>(1) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย</p> <p>(2) ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งไปที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี</p> <p>(3) ตูรับฟังความเห็นของมหาวิทยาลัย</p> <p>(4) ส่งไปยังช่องทางที่ส่วนงานกำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตูรับฟังความเห็นของส่วนงาน - E-mail เลขฯ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ - ไปรษณีย์ ส่งมายังสถาบันฯ จำหน่ายของถึงประธาน คณะกรรมการฯ
เหตุแห่งการร้องเรียน/ประเภทของข้อร้องเรียน	<p>แบ่งออกเป็นกรณีดังต่อไปนี้</p> <p>(1) ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การประพฤติดิฉิมชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด 1.2 การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน 1.3 การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น 1.4 ทุนการศึกษา เช่น การจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม 1.5 การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism) 1.6 อื่นๆ <p>(2) ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน</p> <p>(3) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของ</p>

คำจำกัดความ	คำอธิบาย/ความหมาย
	มหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
ข้อร้องเรียนที่ได้รับ การแก้ไข	<p>หมายถึง</p> <p>(1) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>(2) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาปัญหาของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>(3) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนแล้ว</p> <p>(4) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>(5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับการพิจารณา หรือระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องกล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามควรแก่กรณี</p>
คณะกรรมการฯ	หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
ประธาน	หมายถึง ประธาน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
เลขานุการ	หมายถึง เลขานุการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เลขานุการฯ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล หรือผู้ที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลมอบหมายให้เป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน
กรณียุ่งยาก/ ซับซ้อน	หมายถึง กรณีที่ข้อเท็จจริงยังไม่เป็นที่ยุติ ไม่รู้วิธีการดำเนินการแก้ไขอย่างถูกต้อง ต้องหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือไม่สามารถหาหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้

บทที่ 2 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

1. ที่มาของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ

ผู้อำนวยการสถาบันฯ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ จากผู้ที่ได้รับเลือกเป็นตัวแทนในการดำเนินการเลือกคณะกรรมการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ดังนี้

2.1 จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน

การจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน เมื่อคณะกรรมการฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ตามที่ระบุในบทที่ 4 ของคู่มือนี้ ให้คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียนตามแบบ ทรร.1

2.2 กำหนดหลักเกณฑ์การรับ การพิจารณา และการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ให้สอดคล้องกับแนวทาง ข้อบังคับ หรือประกาศของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การรับ การพิจารณา และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ที่เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและรวดเร็ว เป็นไปตามแนวทาง ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง หรือนโยบาย/ทิศทางของมหาวิทยาลัยหรือของรัฐบาลที่กำหนดไว้

2.3 รับและดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยเริ่มตั้งแต่พิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน ให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น

การพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียนในบทที่ 4 ของคู่มือนี้ และให้พิจารณาและวินิจฉัยอย่างเป็นธรรม ปราศจากอคติ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เป็นที่พอใจ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากร นักศึกษา กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นและทันต่อสถานการณ์

การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ กระบวนการในส่วนนี้คณะกรรมการฯ ทุกท่านควรให้ความสำคัญ เนื่องจากหากคณะกรรมการฯ สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและทำให้นักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่นเกิดความพึงพอใจได้ ก่อนจะมีการยื่นข้อร้องเรียนเกิดขึ้น เป็นการลดขั้นตอน/กระบวนการและทรัพยากรที่ใช้สำหรับการเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือนี้

เมื่อมีนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ หรือลูกค้ากลุ่มอื่น นำเรื่องเข้ามาปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากกรรมการท่านใด ให้กรรมการผู้นั้นให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลที่เหมาะสม ปราศจากอคติ หากกรณีใดที่กรรมการท่านนั้น เห็นว่าควรได้รับการพิจารณาและมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้ดำเนินการส่งข้อมูลให้คณะ

กรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำเสนอเข้าที่ประชุม คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ เพื่อพิจารณาและทำความเข้าใจที่ประชุมคณะกรรมการ ประจำสถาบันฯ เพื่อพิจารณาต่อไป

2.4 ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงาน พร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรม มีการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ พร้อมทั้งเร่งรัดการดำเนินการให้ปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

2.5 ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ประสานงานไปยังหน่วยงาน/ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนเพื่อหาข้อเท็จจริง สาเหตุ แนวทางแก้ไข พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา และให้เกิดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2.6 รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้นักศึกษา บุคลากร/ผู้รับบริการ ทราบภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล กำหนด

ให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่แจ้งความคืบหน้าของการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเป็นระยะ ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นรับข้อร้องเรียน การแจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข รายงานผลการดำเนินการ และข้อมูลอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนควรทราบ จนสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้หรือตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2.7 รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบทุก 6 เดือน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลมีหน้าที่รวบรวมสถิติและ รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบทุก 6 เดือน ตามแบบรายงานผลการจัดการ เรื่องร้องเรียน (แบบ รรร.1 และ แบบ รรร. 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและสถาบันฯ ต่อไป

โดยให้มีการรวบรวมข้อมูลและเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันฯ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อไปทุกครั้ง

2.8 หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 3 เหตุแห่งการร้องเรียน/ประเภทของข้อร้องเรียน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 ขึ้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ได้กำหนดเหตุแห่งการร้องเรียน/ประเภทของข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน

1.1 การประพฤติผิดมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

1.2 การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

1.3 การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

1.4 ทุนการศึกษา การจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม

1.5 การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

1.6 อื่น ๆ

2. ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ 4 ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียนและหลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียน

1. ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานกำหนดให้ใช้ในการยื่นข้อร้องเรียน ดังนี้

1.1 ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

1.2 ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งไปที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

1.3 ช่องทางที่ส่วนงานกำหนด

- ผู้รับข้อร้องเรียนของส่วนงาน มีที่ตั้ง 2 จุด คือ ชั้น 1 บริเวณหน้าห้องประชุมศาสตราจารย์เกียรติคุณ สิรินทร์ พิบูลนิยม และชั้น 3 หน้าห้องสมุดของสถาบันฯ โดยทั้งสองจุดเป็นจุดอับที่กล้องวงจรปิด โดยกำหนดให้มีการเปิดตู้รับข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ทุกวันศุกร์ เวลา 9.30 น. หรือกรณีวันศุกร์เป็นวันหยุด ให้เปิดกล่องรับข้อร้องเรียนเป็นวันทำการถัดไป โดยให้เลขานุการ หรือ กรรมการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน กรณีเลขานุการ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นผู้เปิดตู้รับข้อร้องเรียน

- ส่ง E-mail ไปยังคณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน

- ส่งไปรษณีย์ มายังสถาบันฯ จำหน่ายซองถึงประธาน คณะกรรมการฯ

2. ลักษณะของข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ จะรับไว้พิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลที่จำเป็นต่อการพิจารณาลงในแบบแจ้งข้อร้องเรียนจากกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย หรือแบบแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ จรร.1) จากคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ หรือที่ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ของสถาบันฯ ครบถ้วน หรือจัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดและเนื้อหาที่จำเป็นต่อการพิจารณาครบถ้วนตามที่ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 กำหนด ดังนี้

2.1 ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

2.3 ใช้ข้อความสุภาพ

2.4 ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือวิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

3. ลักษณะของข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ จะไม่รับไว้พิจารณา

- 3.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- 3.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- 3.3 ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 3.4 เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น เว้นแต่ เห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของสถาบันฯ /มหาวิทยาลัย โดยให้เสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาเป็นการเฉพาะราย
- 3.5 ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น
- 3.6 เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน

บทที่ 5 ขอบเขตอำนาจในการพิจารณาข้อร้องเรียน

เมื่อประธานได้รับข้อร้องเรียนมาแล้วให้ประธานมีหน้าที่พิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในอำนาจการพิจารณาและจัดการของใคร โดยให้ประธานพิจารณาว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ หรือเป็นกรณีการจัดการตามข้อร้องเรียนเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย หรือเป็นของสถาบันฯ แต่ส่วนงานไม่สามารถจัดการได้ โดยให้มีผลต่ออำนาจในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ และเป็นข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ สามารถจัดการเองได้

หมายถึง กรณีเหตุตามข้อร้องเรียนเกิดจากสถาบันฯ /เกิดที่สถาบันฯ หรือเกิดจากบุคลากร หรือนักศึกษาของสถาบันฯ และสถาบันฯ สามารถที่จะจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนนั้นได้เอง เนื่องจากทราบสาเหตุ ข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไขที่ถูกต้อง เหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันท่วงที และอยู่ในอำนาจของสถาบันฯ ที่จะจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเองได้

เมื่อประธานได้พิจารณาแล้วว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ และเป็นข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ สามารถจัดการเองได้ ให้ประธานพิจารณาต่อไปว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นข้อร้องเรียนที่ยุ่งยาก/ซับซ้อนหรือไม่

กรณีไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน ให้ประธานมีอำนาจพิจารณา/สั่งการ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนต่อไป

กรณียุ่งยาก/ซับซ้อน ให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจพิจารณาและสั่งการเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนต่อไป

2. กรณีการจัดการตามข้อร้องเรียนเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย หรือเป็นของสถาบันฯ แต่สถาบันฯ ไม่สามารถจัดการได้ หรือเห็นควรให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณา

หมายถึง กรณีที่เหตุตามข้อร้องเรียนเกิดจากมหาวิทยาลัย ส่วนงานอื่นในมหาวิทยาลัย หรือเป็นการร้องเรียนบุคลากรหรือนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ที่มีได้สังกัดสถาบันฯ โดยผู้ร้องเรียนใช้ช่องทางรับข้อร้องเรียนของสถาบันฯ เป็นเพียงช่องทางในการส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้มหาวิทยาลัยพิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเท่านั้น หรือเป็นกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ ตามข้อ 1. แต่สถาบันฯ ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวเองได้ หรือกรณีเห็นสมควรให้เรื่องดังกล่าวมหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณา

เมื่อประธานได้พิจารณาแล้วว่าการจัดการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย หรือเป็นของสถาบันฯ แต่สถาบันฯ ไม่สามารถจัดการได้ หรือเห็นควรให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณา ให้คณะกรรมการฯ พิจารณาและเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ เพื่อพิจารณาและแจ้งไปยังกองกฎหมายมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อพิจารณาต่อไป

บทที่ 6 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. การรับข้อร้องเรียน (การลงทะเบียน, การแจ้งผู้ร้องเรียน, การพิจารณารับข้อร้องเรียน)

1.1 เมื่อคณะกรรมการฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในบทที่ 4 แล้ว ให้คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการดังนี้

- (1) ลงรับข้อร้องเรียนในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (แบบ ทรร.1) ทุกเรื่อง
- (2) แจ้งไปยังผู้ยื่นข้อร้องเรียนตามข้อมูลติดต่อที่ผู้ยื่นข้อร้องเรียนได้ระบุไว้ในเบื้องต้นว่าคณะกรรมการฯ ได้รับข้อร้องเรียนแล้วตามแบบ ตรร.1 และจะแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป และ
- (3) ให้มีหน้าที่พิจารณาข้อร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนอประธานเพื่อพิจารณา/สั่งการ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

หากเป็นข้อร้องเรียนที่มาจากทางไปรษณีย์ส่งมายังสถาบันฯ งานสารบรรณต้องส่งเรื่องร้องเรียนกรณีที่ได้รับจากทางไปรษณีย์ มายังเลขานุการ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน และเลขานุการ ต้องส่งข้อร้องเรียนมายังประธาน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

1.2 เมื่อประธานได้รับข้อร้องเรียนแล้วให้พิจารณาและสั่งการ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน โดยกำหนดให้ประธานพิจารณาเป็นลำดับ ดังนี้

- (1) พิจารณาว่าคณะกรรมการฯ จะรับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาหรือไม่ ตามหลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาในบทที่ 4 และให้มีคำสั่งรับ/ไม่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา
- (2) กรณีรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา ให้พิจารณาประเด็นผู้มีอำนาจพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวตามบทที่ 5 ต่อไป

2. เรื่องที่รับดำเนินการ

หากข้อร้องเรียนมีรายละเอียดและเนื้อหาอันเป็นสาระสำคัญครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนในบทที่ 4 ให้ประธานมีคำสั่งรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และให้คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้

2.1 แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณา/สั่งการ (แบบตรร. 2) ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ประธานพิจารณา/สั่งการ และ

2.2 ให้ระบุผลการพิจารณา/สั่งการ ลงในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (แบบ ทรร. 1) หลังจากประธานมีคำสั่งรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา ให้ประธานพิจารณา

3. เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

หากข้อร้องเรียนมีรายละเอียดและเนื้อหาอันเป็นสาระสำคัญไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนในบทที่ 4 ให้ประธานมีคำสั่งไม่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา โดยระบุเหตุผลประกอบ และให้คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้

3.1 แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณา/สั่งการ (แบบตรร. 2) ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ประธานพิจารณา/สั่งการ และ

3.2 ให้ระบุผลการพิจารณา/สั่งการ ลงในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (แบบ ตรร.1)

4. การพิจารณา ขั้นตอน และระยะเวลาสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อได้ดำเนินการตามที่ระบุในหัวข้อที่ 2 ในบทนี้แล้ว ให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ หรือไม่ และสถาบันฯ มีอำนาจในการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวหรือเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัยเท่านั้น หรือกรณีเป็นอำนาจของสถาบันฯ แต่สถาบันฯ ไม่สามารถจัดการเองได้ โดยให้ประธานพิจารณาภายในระยะเวลาตามที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.2 ของบทนี้

4.1 กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ : ให้ประธานพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ยุ่ยาก/ซับซ้อนหรือไม่

กรณีไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

(1) พิจารณาเรื่องร้องเรียน

ประธานพิจารณาว่าการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดในสถาบันฯ หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ หรืออยู่ในอำนาจของผู้บริหารเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

(2) หาข้อเท็จจริง สาเหตุ แนวทางแก้ไข พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา

โดยให้ประธานแจ้งหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการ

และให้หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และ ระยะเวลาดำเนินการไปยังประธาน ภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่รับแจ้งจากประธาน (ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธานได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม)

(3) แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และ ระยะเวลาดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

เมื่อประธานได้รับข้อมูลจากหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง ให้แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่รับแจ้งจากหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง

(4) รายงานการดำเนินการและผลของการดำเนินการให้คณะกรรมการฯ ทราบ

หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งการดำเนินการและผลของการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียน (แบบ ผรร.1) ให้ประธานทราบภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งแนวทางแก้ไขให้ประธานทราบ (ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธานได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม)

(5) แจ้งการดำเนินการและผลของการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ประธานแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน (แบบ ผรร.2) ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการดำเนินการและผลการดำเนินการจากหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง

กรณียุ่งยาก/ซับซ้อน มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

(1) พิจารณาเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการฯ พิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยพิจารณาว่าการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดในสถาบันฯ หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ หรืออยู่ในอำนาจของผู้บริหารเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

(2) หาข้อเท็จจริง สาเหตุ แนวทางแก้ไข พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา

ให้คณะกรรมการฯ แจ้งหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการ

หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และ ระยะเวลาดำเนินการไปยังประธานภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากประธาน (ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธานได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม)

ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากคณะกรรมการฯ เห็นสมควร เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม อาจเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องนั้นได้

(3) แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และ ระยะเวลาดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

ประธาน คณะกรรมการฯ แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง

(4) รายงานการดำเนินการและผลของการดำเนินการให้คณะกรรมการฯ ทราบ

หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งการดำเนินการและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียน (แบบ ผรร.1) ให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน 20 วันทำการนับแต่วันที่หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งแนวทางแก้ไขให้ประธานทราบ (ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธาน ได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม)

(5) แจ้งการดำเนินการและผลของการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

คณะกรรมการฯ แจ้งผลการดำเนินการและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แบบ ผรร.2) ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง

4.2 กรณีการจัดการตามข้อร้องเรียนเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย หรือ เป็นของสถาบันฯ แต่ส่วนงานไม่สามารถจัดการได้ กำหนดให้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

(1) พิจารณาเรื่องร้องเรียน

ที่ประชุมคณะกรรมการฯ พิจารณาและทำความเข้าใจเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ประธาน คณะกรรมการฯ พิจารณา/สั่งการ

(2) แจ้งมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการต่อไป

ผู้อำนวยการสถาบันฯ พิจารณาและแจ้งไปยังกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป

(3) แจ้งผลการพิจารณา/สั่งการ/การดำเนินการของมหาวิทยาลัยให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการพิจารณา/สั่งการ/การดำเนินการของมหาวิทยาลัยให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แบบ ผรร. 2) ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับผลการพิจารณา/สั่งการ/การแจ้งจากคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย

(4) การรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณา (หากมี)

กรณีที่มหาวิทยาลัย/เจ้าหน้าที่ (ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน) ของมหาวิทยาลัย ได้แจ้งให้ส่วนงานชี้แจงและส่งเอกสารหลักฐานไปยังมหาวิทยาลัย ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 คณะกรรมการฯ ได้กำหนดให้มีกระบวนการให้ได้มาซึ่งการชี้แจงและ พยานหลักฐาน และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน เพื่อมิให้มีการดำเนินการล่าช้า ดังนี้

- งานสารบรรณส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมายังคณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน เสนอให้ประธานพิจารณาเพื่อพิจารณาและสั่งการให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องจัดเตรียมเอกสารชี้แจง และรวบรวมพยานหลักฐาน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากงานสารบรรณ
- หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องจัดส่งเอกสารชี้แจง และพยานหลักฐาน ให้คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากประธาน คณะกรรมการฯ
- ประธานส่งเอกสารชี้แจง พร้อมพยานหลักฐานให้แก่มหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ระยะเวลาที่กำหนดให้สถาบันฯ ต้องชี้แจงพร้อมเอกสารหลักฐาน ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 สถาบันฯ สามารถทำหนังสือขอขยายระยะเวลาต่อมหาวิทยาลัยได้ โดยระบุเหตุผลอันจำเป็นก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละขั้นตอน อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ในกรณีเรื่องร้องเรียนมีความจำเป็นเร่งด่วนหรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากหรือเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

5. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแบบตาราง

กรณีที่ 1 กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ และสถาบันฯ สามารถจัดการเองได้

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	หมายเหตุ
1	การแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ		ผู้ร้องเรียน	แบบ จรร. 1/ แบบฟอร์มของ มหาวิทยาลัย/ จัดทำ เป็นหนังสือโดยมี รายละเอียดตาม หลักเกณฑ์ในหัวข้อที่ 8	เปิดกล่องรับข้อร้องเรียนทุกวันศุกร์ เวลา 9.30 น.
	1.1 กล่องรับข้อร้องเรียนของสถาบันฯ				กรณีข้อร้องเรียนที่มาจากทางไปรษณีย์ งาน สารบรรณต้องส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวมายัง คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชี และทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
	1.2 ทาง E-mail				
	1.3 ทางไปรษณีย์				
2	การลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน และแจ้งตอบรับเรื่อง ร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ 1)	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน	คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ บัญชีและทะเบียนคุม รับเรื่องร้องเรียน	แบบ จรร. 1 แบบ ตรร. 1 และ แบบ ทรร. 1	เป็นการแจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่า คณะ กรรมการฯ ได้รับข้อร้องเรียนเท่านั้น มิใช่ กรณีประธาน/คณะกรรมการฯ เห็นควรให้ รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา
3	พิจารณาข้อร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนอประธาน เพื่อพิจารณา/สั่งการ	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน	คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ บัญชีและทะเบียนคุม รับเรื่องร้องเรียน	แบบ จรร. 1	พิจารณาตามหลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน ในบทที่ 4
4	พิจารณา/สั่งการ ข้อร้องเรียน ตามลำดับดังนี้ 1. รับ/ไม่รับข้อร้องเรียน	ภายใน 7 วันทำการ	ประธาน	แบบ จรร. 1 แบบ ตรร. 2	ข้อ 1. ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์การรับข้อ ร้องเรียน ในบทที่ 4

	2. หากรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา ให้พิจารณาผู้มีอำนาจพิจารณาและจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว	นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน			ข้อ 2. ให้พิจารณาตาม บทที่ 5
5	แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ 2)	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	ประธาน และ คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน	แบบ จรร. 1 แบบ ตรร. 2 และ แบบ ทรร. 1	เป็นการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าประธานได้พิจารณาแล้วเห็นควรรับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ หากไม่รับไว้พิจารณาต้องระบุเหตุผล
6	พิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน	อยู่ภายในระยะเวลาตามขั้นตอนที่ 4	ประธาน	แบบ จรร. 1	ทำหน้าที่พิจารณา หาสาเหตุ ข้อเท็จจริง แนวทางแก้ไข และหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องของผู้รับผิดชอบ และวินิจฉัยให้มีการจัดการข้อร้องเรียนขั้นต่อไปอย่างไร
		ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ประธานพิจารณา/สั่งการ	คณะกรรมการฯ		
7	แจ้งหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงสาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการ		ประธาน	แบบ ทรร. 1	
8	แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการไปยังประธาน/คณะกรรมการ	ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากประธาน*	หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	แบบ จ.	* ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธานได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม
9	แจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	ประธาน และ คณะกรรมการฯ	แบบ ผรร. 2 และ แบบ ทรร. 1	

			ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ บัญชีและทะเบียนคุม รับเรื่องร้องเรียน		
10	แจ้งผลการดำเนินการไปยังประธาน / คณะกรรมการฯ	ภายใน 10/20 วันทำการนับแต่วันที่หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง แจ้งแนวทางแก้ไขให้ประธานทราบ	หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	แบบ ผรร. 1	ระยะเวลา 10 วันทำการ สำหรับกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลา 20 วันทำการ สำหรับกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ยุ่งยาก/ซับซ้อน * ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาต่อประธานได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม
11	แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนและส่งแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลให้ผู้ร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานจากหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ประธาน และ คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ บัญชีและทะเบียนคุม รับเรื่องร้องเรียน	แบบ ผรร. 2 แบบ ทรร. 1 และ แบบ ปรร. 1	
12	รวบรวมสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ	ทุก 6 เดือน	คณะกรรมการฯ	แบบ รรร. 1 และ แบบ รรร. 2	ต้องมีการรวบรวมข้อมูลที่จะเสนอต่อ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ พิจารณาก่อนนำเสนอเข้าที่ประชุม คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทุกครั้ง

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละขั้นตอน อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ในแต่ละสถานการณ์ในกรณีเรื่องร้องเรียนมีความจำเป็นเร่งด่วนหรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากหรือเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

กรณีที่ 2 กรณีการจัดการตามข้อร้องเรียนเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย หรือกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในสถาบันฯ แต่สถาบันฯ ไม่สามารถจัดการเองได้

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	หมายเหตุ
1	การแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ 1.1 กล่องรับข้อร้องเรียนของสถาบันฯ 1.2 ทาง E-mail 1.3 ทางไปรษณีย์		ผู้ร้องเรียน	แบบ จรร. 1/ แบบฟอร์มของ มหาวิทยาลัย/ จัดทำ เป็นหนังสือโดยมี รายละเอียดตาม หลักเกณฑ์ในหัวข้อที่ 8	เปิดกล่องรับข้อร้องเรียนทุกวันศุกร์ เวลา 9.30 น. กรณีข้อร้องเรียนที่มาจากทางไปรษณีย์ งานสารบรรณต้องส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว มายังเลขาฯ ภายใน 3 วันทำการนับแต่ วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
2	การลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน และแจ้งตอบรับเรื่อง ร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ 1)	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน	คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ บัญชีและทะเบียนคุม รับเรื่องร้องเรียน	แบบ จรร. 1 แบบ ตรร. 1 และ แบบ ทรร. 1	เป็นการแจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่า คณะ กรรมการฯ ได้รับข้อร้องเรียนเท่านั้น มิใช่ กรณีประธาน/คณะกรรมการฯ เห็นควรให้ รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา
3	พิจารณาข้อร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนอประธาน เพื่อพิจารณา/สั่งการ	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน	คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ บัญชีและทะเบียนคุม รับเรื่องร้องเรียน	แบบ จรร. 1	พิจารณาตามหลักเกณฑ์การรับข้อ ร้องเรียน ในบทที่ 4
4	พิจารณา/สั่งการ ว่ารับ/ไม่รับข้อร้องเรียนไว้ พิจารณา	ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน	ประธาน	แบบ จรร. 1 แบบ ตรร. 2	พิจารณาตามหลักเกณฑ์การรับข้อ ร้องเรียน ในบทที่ 4
5	แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน (ครั้งที่ 2)	ภายใน 3 วันทำการ	ประธาน และ คณะกรรมการฯ	แบบ จรร. 1 แบบ ตรร. 2	เป็นการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าประธาน ได้พิจารณาแล้วเห็นควรรับข้อร้องเรียน

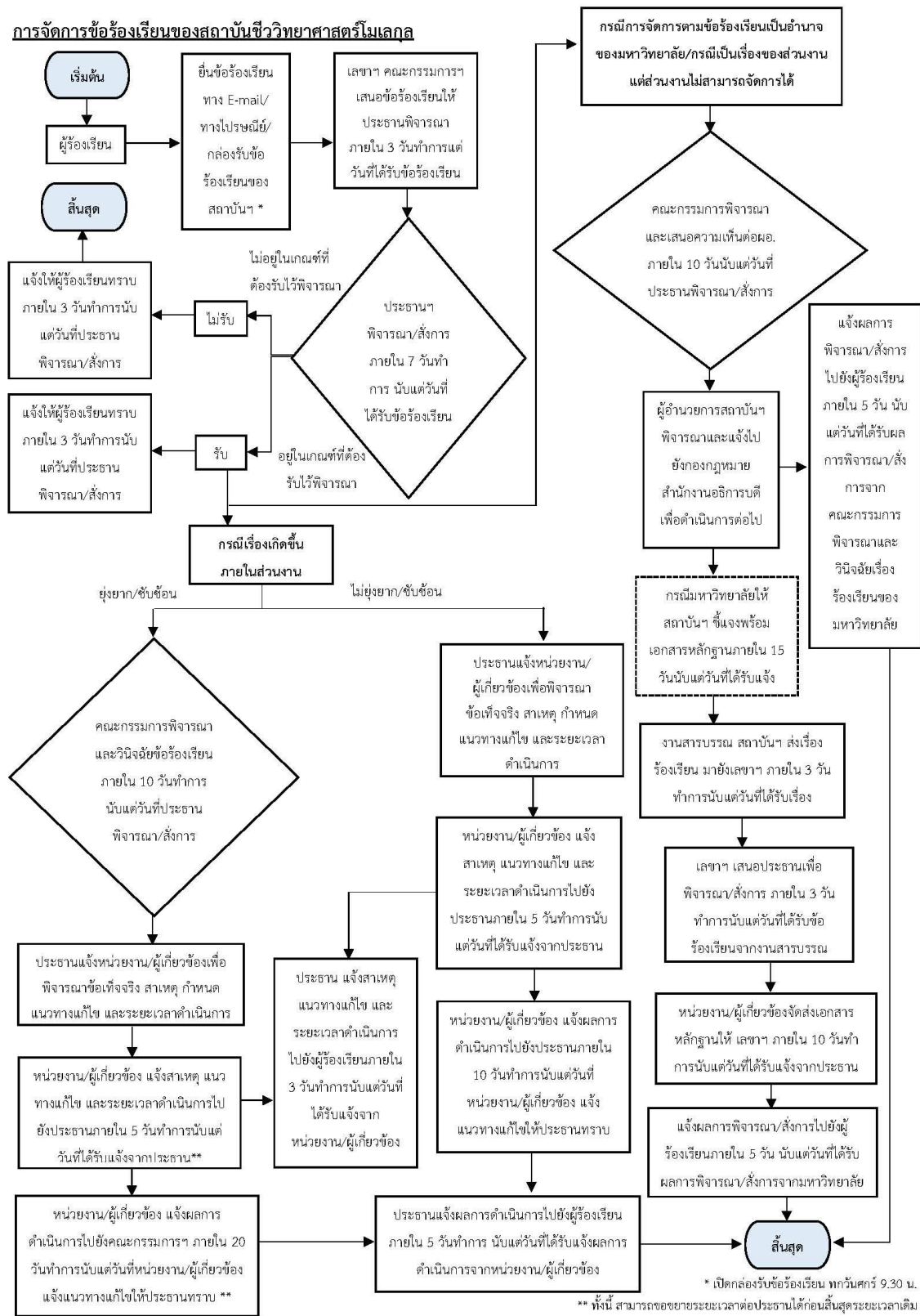
		นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน	และ แบบ ทรร. 1	ของผู้ร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ หากไม่รับไว้พิจารณาต้องระบุเหตุผล
6	พิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน และเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ	ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ประธานพิจารณา/สั่งการ	คณะกรรมการฯ	แบบ จรร. 1	ทำหน้าที่พิจารณา หาสาเหตุ ข้อเท็จจริง แนวทางแก้ไข และหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ และวินิจฉัยให้มีการจัดการข้อร้องเรียนขั้นต่อไปอย่างไร
7	พิจารณาและแจ้งไปยังกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป		ผู้อำนวยการสถาบันฯ	แบบ จรร. 1 แบบ ตรร. 1 แบบ ตรร. 2 และ แบบ ทรร. 1	ควรมีการรวบรวมข้อเท็จจริง สาเหตุ การวินิจฉัย และแนวทางในการแก้ไขในเบื้องต้นเท่าที่หาหรือทำได้ เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาของมหาวิทยาลัย
8	พิจารณา/สั่งการ ข้อร้องเรียน		กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี		
	8.1 ขอให้สถาบันฯ ชี้แจงพร้อมส่งเอกสารหลักฐานไปยังมหาวิทยาลัย	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี	แบบ ทรร. 1	หมายถึง กรณีที่มหาวิทยาลัยขอให้สถาบันฯ มีการชี้แจง/ส่งเอกสารเพิ่มเติม หมายเหตุ: ระยะเวลาในการดำเนินการ กระบวนการในส่วนนี้ทั้งหมด ต้องดำเนินการภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ดังนั้น เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามที่
	(1) ส่งเรื่องร้องเรียน มายังเลขาฯ	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	งานสารบรรณ สถาบันฯ	แบบ ทรร. 1	

	(2) เสนอประธานเพื่อพิจารณา/สั่งการ	ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียนจาก งานสารบรรณ	เลขานุการ		มหาวิทยาลัยกำหนดอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ ตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้ สามารถขอขยายระยะเวลาจาก มหาวิทยาลัยได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาเดิม
	(3) จัดส่งเอกสารหลักฐานให้ เลขฯ	ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง จากประธาน	หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	แบบ จ. และ/หรือ แบบ ผรร. 1	
	(4) รวบรวมข้อมูลและเสนอคำชี้แจงพร้อมเอกสาร หลักฐานไปยังมหาวิทยาลัย	ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง มหาวิทยาลัย	คณะกรรมการฯ	แบบ จ. และ/หรือ แบบ ผรร. 1 และ แบบ ทรร. 1	
	8.2 พิจารณา/สั่งการ และแจ้งมายังสถาบันฯ		กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี	แบบ ทรร. 1	
9	แจ้งผลการพิจารณา/สั่งการของมหาวิทยาลัยไปยังผู้ ร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับผล การพิจารณา/สั่งการ จากมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการฯ	แบบ ผรร. 2 และ แบบ ทรร. 1	
10	ดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยพิจารณา/สั่งการ	ตามที่มหาวิทยาลัย พิจารณา/สั่งการ	คณะกรรมการฯ / หน่วยงานหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง		

11	แจ้งผลการดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยพิจารณา/สั่งการ ไปยังผู้ร้องเรียนและส่งแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลให้ผู้ร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ประธาน	แบบ ผรร. 2 แบบ ทรร. 1 และ แบบ พรร. 1	เมื่อคณะกรรมการฯ ได้รับทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ
12	รวบรวมสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ	ทุก 6 เดือน	คณะกรรมการฯ	แบบ รรร. 1 และ แบบ รรร. 2	ต้องมีการรวบรวมข้อมูลที่จะเสนอต่อ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ พิจารณาก่อนนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทุกครั้ง

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละขั้นตอน อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ในแต่ละสถานการณ์ในกรณีเรื่องร้องเรียนมีความจำเป็นเร่งด่วนหรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากหรือเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

6. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Flowchart)



หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละขั้นตอน อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ในแต่ละสถานการณ์ในกรณี
เรื่องร้องเรียนมีความจำเป็นเร่งด่วนหรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากหรือเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ
ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 7 การเก็บรักษาความลับ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการข้อร้องเรียนที่กระทำโดยเจตนา สุจริต คณะกรรมการฯ งานสารบรรณ หรือหน่วยงาน/ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในทุกขั้นตอนจะต้องปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือ ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้รับ ได้ทราบหรืออาจได้ทราบเนื่องจากได้ปฏิบัติหน้าที่หรือดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่จำเป็นแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สถาบันฯ มหาวิทยาลัย หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

เพื่อให้มีมาตรการในการรักษาความลับ คณะกรรมการฯ ต้องมีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้มีแต่เพียงผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน หรือเป็นการให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานตามกฎหมายเท่านั้น โดยเฉพาะในกรณีที่มีการส่งข้อร้องเรียนให้มหาวิทยาลัยพิจารณา กำหนดให้ส่งเป็นเอกสารลับทุกกรณี และให้ระบุชื่อเลขานุการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ เป็นผู้ประสานงาน

บทที่ 8 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผู้ที่ต้องการร้องเรียนมายังสถาบันฯ เพื่อให้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือมีระบบการจัดการบริหารภายในสถาบันฯ หรือมหาวิทยาลัยที่ดียิ่งขึ้น และให้ปัญหาที่มีอยู่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องเป็นธรรม เหมาะสม และอยู่ภายในระยะเวลาอันสมควร สถาบันฯ และคณะกรรมการฯ จึงมีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนที่สนใจสามารถศึกษาข้อมูลและใช้ช่องทางการร้องเรียนอย่างถูกต้อง ให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และยังดำเนินการให้สอดคล้องเป็นตามทีโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และมีการเผยแพร่กระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ที่สถาบันฯ /คณะกรรมการฯ จะต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมต้องมีอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
2. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจและศึกษาได้โดยง่าย
3. รายชื่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล รวมทั้ง ข้อมูลการติดต่อ (E-mail)
4. ช่องทางการร้องเรียนของสถาบันฯ
5. แบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการร้องเรียนของสถาบันฯ หรือมหาวิทยาลัย / รายการข้อมูลที่สถาบันฯ กำหนดให้ผู้ร้องเรียนระบุในข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน
6. หลักเกณฑ์การรับ-ไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนของสถาบันฯ

บทที่ 9 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการฯ

เพื่อให้สถาบันฯ คณะกรรมการสามารถมีข้อมูลใช้สำหรับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้น และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการและแนวทางในการบริหารของสถาบันฯ เมื่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสิ้นสุดลง และได้มีการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการฯ (แบบ ปรร.1)

โดยกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (rating scale 1-5) และให้ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการฯ

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการฯ นี้ ให้คณะกรรมการฯ รวบรวมและสรุปผลการประเมินดังกล่าวเพื่อรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบทุก 6 เดือน ตามแบบรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน (แบบ รรร.1)

บทที่ 10 แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มสำหรับผู้ร้องเรียน

1.1 แบบแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ จรร. 1)

1.2 แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน (แบบ ปรร. 1)

2. แบบฟอร์มสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1 แบบแจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และ ระยะเวลาดำเนินการ (แบบ จ.)

2.2 แบบรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน (แบบ ผรร. 1)

3. แบบฟอร์มสำหรับคณะกรรมการ

3.1 ทะเบียนรับ-ส่งข้อร้องเรียน (แบบ ทรร. 1)

3.2 แบบตอบรับข้อร้องเรียน (แบบ ตรร. 1 และ แบบ ตรร. 2)

3.3 แบบแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน (แบบ ผรร. 2)

3.4 แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน (แบบ รรร. 1 และ แบบ รรร. 2)

จัดทำโดย

นางสาวอิสริยาภ์ ดิษยะวงษ์วรารัง นิตินทร สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล เลขานุการ
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ โทรศัพท์ 02-4419003-5 ต่อ 1451 Email:
Issariya.dis@mahidol.ac.th

ภาคผนวก

ก. แบบฟอร์มสำหรับผู้ร้องเรียน

แบบแจ้งข้อร้องเรียน
ของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

แบบ จรร. 1

วันที่.....

เลขที่ จรร. / (สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียน*

ชื่อ-นามสกุล/ชื่อหน่วยงาน ผู้ร้องเรียน

สถานภาพ นักศึกษา สังกัดสถาบันฯ ชั้นปีที่ หลักสูตร.....

บุคลากร สังกัดสถาบันฯ หน่วยงาน.....งาน.....

บุคคลภายนอก ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล

ภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล/ประชาชนทั่วไป

ที่อยู่ อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....

E-mail:

สถานที่ทำงาน/ศึกษา: ที่อยู่.....

.....

.....

.....โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ส่วนที่ 2 เหตุแห่งการร้องเรียนและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน*

ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือสถาบันฯ ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

* ข้อมูลในส่วนนี้ขอให้ท่านกรอกข้อมูลให้เพียงพอต่อการพิจารณา การดำเนินการ การรายงานและการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ท่านทราบ (หากข้อมูลไม่เพียงพอ คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา)

* โดยข้าพเจ้าขออธิบายขอรายละเอียดของข้อร้องเรียนที่จำเป็นต่อการพิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ดังนี้.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ความประสงค์/ความต้องการของผู้ร้องเรียน*

.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 4 เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

1.
2.
3.

ส่วนที่ 5 การติดต่อ/ให้แจ้งผลผู้ร้องเรียน*

- บ้าน
- สถานที่ทำงาน/ศึกษา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน*
(.....)

* ข้อมูลในส่วนนี้ขอให้ท่านกรอกข้อมูลให้เพียงพอต่อการพิจารณา การดำเนินการ การรายงานและการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ท่านทราบ (หากข้อมูลไม่เพียงพอ คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา)

Complaint Form

Complaint Form

The Institute of Molecular Biosciences (MB)

.....

Date of Complaint:

NO. ขรธ. / (For Staff Only)

PART I: COMPLAINANT INFORMATIONS *

Complainant name:

Status: **Student** under the Institute of Molecular Biosciences, Mahidol University, Masters /PhD in.....program.

Staff under the Institute of Molecular Biosciences, Mahidol University, Department:

Other type of Customer/Outsider not under the Institute of Molecular Biosciences.

Under Mahidol University.

Not under Mahidol University.

Contact Address:

.....

.....Telephone:

Mobile Phone:E-mail:

Name and Address of employer:

.....

.....Telephone: Fax Number:

PART II: CAUSES AND DETIALS OF THE COMPLAINT*

Complaints about any actions of a staff or the Institute (MB) that cause damage to the complainant.

Complaints about any services that are under the responsibility of the university/the Institute (MB).

Comments or suggestions about operations or the University's services to improve and enhance the quality and transparency of the operation is conformed with the principles of good governance.

Others

* In this section, you require to fill in the information for consideration/ operation/ report and inform the Complaints Management's result to you (If the information is not enough, the Committee may consider not accepting your complaint.)

*I would like to explain the complaint's **details**, which are necessary for consideration and management the complaints as follows:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

PART III: COMPLAINANT DEMANDS*

.....
.....
.....
.....
.....

PART IV: EVIDENCES TO SUPPORT YOUR COMPLAINT (IF ANY)

1.
2.
3.

PART V: THE COMPLAINT'S ADDRESS FOR CONTACT/INFORM*

- Home/residence
- Workplace/Academy

(.....)

Complaint's Signature

* In this section, you require to fill in the information for consideration/operation/report and inform the Complaints Management's result to you (If the information is not enough, the Committee may consider not accepting your complaint.)

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

แบบ ประ. 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินฯ กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงใน หน้าคำตอบของท่าน

1. สถานภาพ

- นักศึกษา สังกัดสถาบันฯ
- บุคลากร (บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกประเภท ที่สังกัดของสถาบันฯ)
- บุคลากรภายนอก ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล
- ภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล/ประชาชนทั่วไป

2. ช่องทางที่ยื่นข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องร้องเรียนของส่วนงาน ทางไปรษณีย์
- ทาง E-mail ไปยังคณะกรรมการฯ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ

(กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ควรปรับปรุง (1)
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
(1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
(2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการฯ					
(3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น					
(4) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
(5) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
(6) ได้รับการตรงตามความต้องการ					
(7) ตอบ/แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นที่พึงพอใจ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

หมายเหตุ: ท่านสามารถส่งแบบประเมินได้ที่เลขานุการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันฯ /ช่องทางการรับข้อร้องเรียนตามข้อ 2 หรือส่งไปรษณีย์มาที่สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 25/25 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ศาลายา นครปฐม 73170 ประเทศไทย

Complaints Satisfaction Survey
The Institute of Molecular Biosciences (MB)

Survey Form

.....

PART I General Complainant's Information

: Please check (with an **X**) the corresponding boxes for your answer(s)

1. Current Status

- Student** under the Institute of Molecular Biosciences, Mahidol University.
- Staff** under the Institute of Molecular Biosciences, Mahidol University
- Other type of Customer/Outsider** not under the Institute of Molecular Biosciences.
 - Under Mahidol University.
 - Not under Mahidol University.

2. Channel that you've filed complaints

- a complaint box E-mail to one of the members of the Committee
- post office Other channel:

PART II Satisfaction of service (Rating: 1 = Totally unacceptable; 2 = Poor; 3 = Satisfactory; 4 = Good; 5 = Excellent (Please mark with an X or ✓))

List	Rating your Satisfaction				
	5	4	3	2	1
Satisfaction with the complaints process					
(1) The complaints process					
(2) the duration of the complaints process					
Satisfaction with the action/service from the Committee					
(3) Attentiveness, Enthusiasm					
(4) the action/service with ease and fast					
(5) Advise and answer questions clearly.					
(6) The action/service are satisfied (meet your demands)					
(7) Inform/Outcome of your complaint					

PART III Your Comments

.....

.....

.....

.....

Thank you very much for taking time to complete this survey.

Note: You can send this survey form to the Committee or any channels under Clause 2 or mail to: **Institute of Molecular Biosciences, Mahidol University, 25/25 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhon Pathom 73170, Thailand.**

ข. แบบฟอร์มสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แบบรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ชื่อหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง.....

แบบ ผรร. 1

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ	เลขที่ข้อ ร้องเรียน	ผลการดำเนินการของหน่วยงาน	ปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี)	หมายเหตุ

- หมายเหตุ:**
1. เลขที่ข้อร้องเรียน หมายถึง เลขที่ข้อร้องเรียนตามทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน (ลำดับที่รับข้อร้องเรียน/พ.ศ.)
 2. ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน หมายถึง ให้อธิบายผลของการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุของการร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
 3. ปัญหาอุปสรรค หมายถึง ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการของหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียน

แบบแจ้งสาเหตุ แนวทางแก้ไข และ ระยะเวลาดำเนินการ

แบบ จ.

ชื่อหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ	เลขที่ข้อ ร้องเรียน	สาเหตุของการร้องเรียน	แนวทางแก้ไข	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ

- หมายเหตุ: 1. เลขที่ข้อร้องเรียน หมายถึง เลขที่ข้อร้องเรียนตามทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน (ลำดับที่รับข้อร้องเรียน/พ.ศ.)
 2. สาเหตุของการร้องเรียน หมายถึง ให้อธิบายผลสาเหตุหรือปัญหาที่หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องคาดว่าจะ เป็น/เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
 3. แนวทางแก้ไข หมายถึง การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้ หรือกรณีมีแนวทางแก้ไขแต่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน/ผู้อื่น ให้ระบุมาด้วย
 4. ระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนตามที่ได้ระบุไว้ในแนวทางแก้ไข

ค. แบบฟอร์มสำหรับคณะกรรมการฯ

ทะเบียนรับข้อร้องเรียน

แบบ ทรร. 1

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

เลขที่ข้อร้องเรียน (ขรร. ลำดับที่/ พ.ศ.)	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน/ ผู้รับบริการ	วันที่ ร้องเรียน	เรื่อง	ผลการพิจารณา		หมายเหตุ
					รับ	ไม่รับ	

หมายเหตุ:

1. เลขที่ข้อร้องเรียน คือ “ขรร.” ตามด้วย “ลำดับที่รับข้อร้องเรียน/พ.ศ.” (โดยให้ลำดับที่รับข้อร้องเรียนลำดับแรกในปีพ.ศ.ใหม่ คือ 001)
2. วันที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง วันที่คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว
3. วันที่ร้องเรียน หมายถึง วันที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อร้องเรียน/ระบุไว้ในข้อร้องเรียน
4. เรื่อง หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ระบุในข้อร้องเรียน
5. ผลการพิจารณา หมายถึง ประธานมีคำสั่งรับข้อร้องเรียนหรือไม่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

ทะเบียนส่งข้อร้องเรียน

แบบ ทรร. 1

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

เลขที่ข้อร้องเรียน (ขรร. ลำดับที่/ พ.ศ.)	ชื่อผู้ร้องเรียน/ ผู้รับบริการ	วันที่ส่งข้อ ร้องเรียน	ลายมือชื่อผู้ส่ง	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	ลายมือชื่อผู้รับ (ถ้ามี)	หมายเหตุ

หมายเหตุ:

1. เลขที่ข้อร้องเรียน คือ “ขรร.” ตามด้วย “ลำดับที่รับข้อร้องเรียน/พ.ศ.” (โดยให้ลำดับที่รับข้อร้องเรียนลำดับแรกในปีพ.ศ.ใหม่ คือ 001)
2. วันที่ส่งข้อร้องเรียน หมายถึง วันที่คณะกรรมการฯ ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการฯ ได้ส่งข้อร้องเรียน
3. เรื่อง หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ระบุในข้อร้องเรียน
4. วัตถุประสงค์: วัตถุประสงค์ในการส่งข้อร้องเรียน เช่น เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการ หรือส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา
5. วันที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง วันที่ผู้รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียน

หนังสือตอบรับข้อร้องเรียน

แบบ ตรร. 1

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
โทรศัพท์ 0 2441 9003-7 ต่อ 1451 โทรสาร 0 2441 1013

ที่ คกร./.....

วันที่

เรื่อง ตอบรับข้อร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน โดยทาง ด้วยตนเอง ผู้รับข้อร้องเรียนของส่วนงาน ทางไปรษณีย์ ทาง E-mail ไปยัง.....คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

.....

และท่านต้องการให้ดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาโดย.....

.....

.....นั้น

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ขรร./.....ลงวันที่.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำ
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

หมายเหตุ: “แบบตรร. 1” ใช้สำหรับกรณีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นว่าคณะกรรมการฯ ได้รับข้อร้องเรียนที่ท่านส่งมายังช่องทางต่าง ๆ แล้ว แต่ยังไม่มีการรับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา ขอให้รอผลการพิจารณาจากคณะกรรมการฯ อีกครั้งหนึ่ง

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

โทรศัพท์ 0 2441 9003-7 ต่อ 1451 โทรสาร 0 2441 1013

ที่ คกร. /

วันที่

เรื่อง ตอบรับข้อร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือตอบรับข้อร้องเรียน ที่ คกร. / ลงวันที่

ตามหนังสือที่อ้างถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนของท่านไว้แล้ว เรื่อง.....

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ขรร. / ลงวันที่..... นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ พิจารณาแล้ว เห็นควรให้

รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา และจะดำเนินการรายงานข้อมูลที่ควรทราบและผลการดำเนินการให้ท่านทราบเป็นระยะ ๆ

ไม่รับ ข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณา เนื่องจาก.....

.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำ
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

หมายเหตุ: “แบบตรร. 2” ใช้สำหรับกรณีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าข้อร้องเรียนของท่านครบเกณฑ์ที่จะรับไว้พิจารณาหรือไม่

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
โทรศัพท์ 0 2441 9003-7 ต่อ 1451 โทรสาร 0 2441 1013

ที่ คกร./.....

วันที่

เรื่อง แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง

ตามหนังสือที่อ้างถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนของท่านไว้
พิจารณาแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ขรร./.....ลงวันที่.....นั้น
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ.....

.....
.....

...(ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านแล้ว/ได้ดำเนินการ/ได้แจ้งไปยังหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว/ ฯลฯ)

.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำ
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

หมายเหตุ: “แบบผรร. 2” ใช้สำหรับกรณีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ที่ผู้ร้องเรียนควรทราบเป็น
ระยะ ๆ จนถึงผลของการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ข้อมูลระหว่างเดือน.....พ.ศ.ถึงเดือน.....พ.ศ.

1. จำนวนข้อร้องเรียน

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด		
1.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณา		
1.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่รับไว้พิจารณา		
(1) จำนวนข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ รับไว้พิจารณา		
(2) จำนวนข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ ส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณา		

2. ประเภทของข้อร้องเรียน/เหตุแห่งการร้องเรียน

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
<p>2.1 ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน</p> <p>(1) การประพฤติดิฉิมชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด</p> <p>(2) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน</p> <p>(3) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น</p> <p>(4) ทุนการศึกษา เช่น การจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาผู้มีสิทธิได้รับทุนการศึกษาไม่ชอบ/ไม่เป็นธรรม</p> <p>(5) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)</p> <p>(6) อื่น ๆ</p>		
2.2 ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน		
2.3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล		
2.4 อื่น ๆ		
(1)		

(2)		
-----------	--	--

3. หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบ

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
3.1 หน่วยงาน/งานภายในสถาบันฯ (1) (2) (3)		
3.2 พนักงานเจ้าหน้าที่สังกัดสถาบันฯ		
3.3 ผู้บริหาร		
3.4 ผู้บังคับบัญชา		
3.5 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน		
3.6 คณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันฯ		
3.7 ส่วนงานอื่น ๆ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล		
3.8 อื่น ๆ (1) (2) (3)		

4. ผลการดำเนินการ

รายการ	จำนวน	เลขที่ข้อร้องเรียน
4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจัดการแก้ไขและเป็นที่ยุติแล้ว (1) ปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข (2) ปัญหาตามข้อร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไข		
4.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการแก้ไข แต่ยังไม่เป็นที่ยุติ		
4.2 จำนวนข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการฯ/มหาวิทยาลัยไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้		

5. ปัญหาอุปสรรค

- 5.1
- 5.2
- 5.3

6. สรุปข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลให้ผู้ร้องเรียน

6.1 จำนวนและประเภทของผู้ร้องเรียน

ที่	ประเภทผู้ร้องเรียน	จำนวนแบบประเมินที่ ส่งออกไป	จำนวนแบบประเมินที่รับคืนมา	
			จำนวน (คน)	จำนวน(ร้อยละ)
1	บุคลากร/เจ้าหน้าที่			
2	นักศึกษา			
3	บุคคลภายนอก			
	3.1 บุคคลภายนอกสถาบันฯ			
	3.2 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย			
รวมทั้งสิ้น				

6.2 ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางที่แจ้งข้อร้องเรียน	จำนวน
1	ผู้รับเรื่องร้องเรียนของส่วนงาน	
2	ทางไปรษณีย์	
3	ทาง E-mail ไปยังคณะกรรมการฯ	
4	ด้วยตนเอง	
5	อื่น ๆ	
รวมทั้งสิ้น		

6.3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ควร ปรับปรุง (1)
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
(1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
(2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการฯ					
(3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น					

(4) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
(5) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
(6) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
(7) ตอบ/แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นที่พึงพอใจ					

6.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

(1).....

(2).....

(3).....

แบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

แบบ รรร. 2

ข้อมูลระหว่างเดือน.....ถึงเดือน.....พ.ศ.

เลขที่ข้อร้องเรียน	ประเภทของข้อร้องเรียน/ เหตุแห่งการร้องเรียน	หน่วยงาน /ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
ขรร. /					

หมายเหตุ:

1. เลขที่ข้อร้องเรียน คือ เลขที่รับข้อร้องเรียนตามทะเบียนรับข้อร้องเรียน (“ขรร.” ตามด้วย “ลำดับที่รับข้อร้องเรียน/พ.ศ.”)
2. ประเภทของข้อร้องเรียน/เหตุแห่งการร้องเรียน (ตามนิยามที่ระบุไว้ในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนสถาบันฯ)
3. หน่วยงาน/ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงาน/ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน
4. ผลการดำเนินการ หมายถึง รายละเอียดผลการดำเนินการทั้งหมดตั้งแต่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาจนถึงปัจจุบัน
5. ปัญหาอุปสรรค หมายถึง ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ4

ง. ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์โมเดล
รับเลขที่..... 5975
วันที่..... 12 ธ.ค 2560
เวลา..... 9.53 น.



ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดลให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยมหิดล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมหิดลในการประชุม ครั้งที่ ๒๕/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ จึงออกประกาศดังต่อไปนี้

๑. ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยมหิดล

“ส่วนงาน” หมายความว่า สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขต คณะ และส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกสภามหาวิทยาลัยมหิดล อธิการบดี คณบดี หัวหน้าส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน (Ombudsman Committee)

“ประธานคณะกรรมการ” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน (Chairman of Ombudsman Committee)

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างของส่วนงานซึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล และหมายความรวมถึงข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานวิทยาลัย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร หรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และหมายรวมถึงเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์..... อิศรางค์.....

โปรดลงนาม
13.12.60

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

๒. ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน

๑.๑ การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๒ การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

๑.๓ การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

๑.๔ ทุนการศึกษา

๑.๕ การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

๑.๖ อื่นๆ

(๒) ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

(๓) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๓. ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน” (Ombudsman Committee) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกด้านกฎหมาย ที่อธิการบดีเห็นสมควรเป็นที่ปรึกษา รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นประธาน หัวหน้าส่วนงาน จำนวนสองคนโดยการเสนอชื่อของอธิการบดี ผู้แทนสภาคณาจารย์ จำนวนหนึ่งคน ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคลหรือผู้แทน ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบภายในหรือผู้แทน เป็นกรรมการ และมีผู้อำนวยการกองกฎหมายหรือผู้แทน เป็นกรรมการและเลขานุการ และอาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยเลขานุการก็ได้

ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้ง และมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

๔. ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) ใช้ข้อความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือ วิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

ผู้รับบริการนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการ ตามที่กฎหมายกำหนด

๕. กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ กองกฎหมาย สำนักงาน อธิการบดี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

(๒) ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งไปที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

(๓) ตั๋วรับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

๖. ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนตาม ๕. หรือได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐ ให้ส่งเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้รับบริการทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียน หรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

การตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ตามวรรคแรก ให้ทำเป็นความเห็นเสนอต่อประธานคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) ในกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณาและสั่งการ และเมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในยี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่เสนอคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่สั่งการ

(๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่ส่วนงาน ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้า ส่วนงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับแจ้ง ผลเป็นประการใดให้ พิจารณาและดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) ต่อไป

การพิจารณาของคณะกรรมการตาม (๒) ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับ แต่วันที่ประธานรับทราบข้อร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้เลขานุการของคณะกรรมการชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ ครบกำหนดนั้น พร้อมให้มีหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๗. มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตาม ๖ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย โดยให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

การพิจารณาตามวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย

๘. ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ ให้นำระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลม และต้องให้มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๙. ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ ให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

๑๐. ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดี เป็นผู้พิจารณาและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาดังกล่าว และให้ถือเป็นที่สิ้นสุด

ประกาศ ณ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการสถาบัน (ฝ่ายเวชการรังศาฯ)

- เพื่อไปสรุปทบทวน
- สัมภาษณ์แจ้งบุคคลจากสภากง ทราบทาง e-mail
- สืบหาแจ้ง นห้วยแพน แจ้งพี่ต๋ม ทราบ

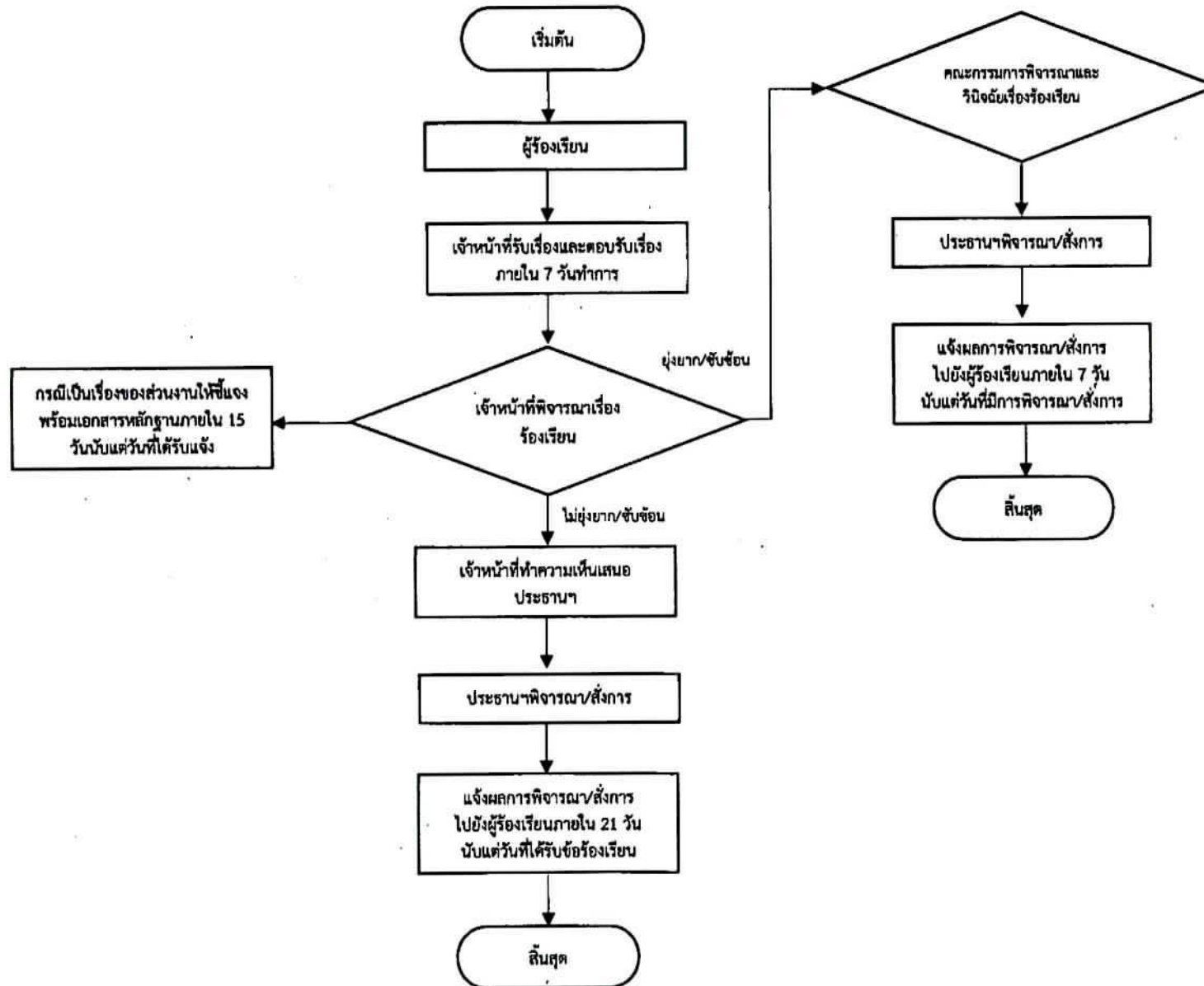
(Signature)

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์บรรจง มไหสวริยะ)
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล

อชวิทย์
17.12.60

- ทรม/ดาเนินม
 - กรณีสืบค้นข้อมูลของ MB
 - หรือติดต่อกับประภณี
- 4 ธ.ค. 60
15.12.60

ขั้นตอนดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐



จ. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน



คำสั่งสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ที่ 045/2561

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

.....

ด้วยมีการเลือกผู้แทนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลเพื่อมาเลือกกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยในแต่ละประเภทขึ้นใหม่ และเพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากร นักศึกษา หรือผู้รับบริการอื่น และให้ภาระหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลสอดคล้องและเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 นั้น จึงเห็นควรให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ยกเลิกคำสั่งสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ที่ 20/2559 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2559

2. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1) ผู้อำนวยการสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล | ที่ปรึกษา |
| 2) รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาหลักสูตร | ประธานกรรมการ |
| 3) รองผู้อำนวยการฝ่ายคลัง พัสดุ และรายได้ | กรรมการ |
| 4) เลขานุการสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล | กรรมการ |
| 5) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทร สรรพานิช | กรรมการ |
| 6) นางสุปราณี สุขกมลสันติพร | กรรมการ |
| 7) รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพร องค์กรโสภณ | กรรมการ |
| 8) นางสาวชนิกานต์ บุญช่วย | กรรมการ |
| 9) นายชาติรี มานะอุดมการ | กรรมการ |
| 10) นางสาวอิสริยาภ์ ดิษยะวงษ์วราง | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุลมีหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน
2. กำหนดหลักเกณฑ์การรับ การพิจารณา และการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันฯ ให้สอดคล้องกับแนวทาง ข้อบังคับ หรือประกาศของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง
3. รับและดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยเริ่มตั้งแต่พิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน ให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ และลูกค้ำกลุ่มอื่น

/4. ให้ความช่วยเหลือ....

4. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน และจัดทำรายงาน
พร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน

5. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้นักศึกษา บุคลากร/ผู้รับบริการ
ทราบภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
กำหนด

7. รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบทุก 6 เดือน

8. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2561

นรัตกพล เจริญพันธุ์

(ศาสตราจารย์ ดร. นพ.นรัตกพล เจริญพันธุ์)

ผู้อำนวยการสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล



คำสั่งสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล

ที่ 20 / 2559

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อเป็นการสนองต่อความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน บุคลากร ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียน บุคลากร ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล | ประธานที่ปรึกษา |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพ | ที่ปรึกษา |
| 3. รศ. ดร. อภินันท์ อุดมกิจ | ประธานคณะกรรมการ |
| 4. ดร. สุพัชรา ดวีรัตน์ตระกูล | กรรมการ |
| 5. นางสาวชนิกานต์ บุญช่วย | กรรมการ |
| 6. นายสอาจ ทองคุ้ม | กรรมการ |
| 7. นางสาวเขาวนีย์ พันธุ์ลาภะ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องวาระร้องเรียน
2. รับและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น
3. ให้ความช่วยเหลือในด้านการค้าและการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
4. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
5. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้นักศึกษา บุคลากร/ผู้รับบริการ ทราบภายในเวลาที่กำหนด
6. รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบทุก 6 เดือน
7. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

(ศาสตราจารย์ประเสริฐ เอื้อวรากุล)

ผู้อำนวยการสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล