



ประกาศคณะกรรมการสุขภาพศาสตร์
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน คณะสุขภาพศาสตร์
พ.ศ. ๒๕๖๙

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน คณะสุขภาพศาสตร์ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของคณะให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของคณะ สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกระดับ มีวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริตผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรมของคนทุกกลุ่มในสังคม ให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะบดีคณะสุขภาพศาสตร์ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำคณะสุขภาพศาสตร์ ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการสุขภาพศาสตร์ เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน คณะสุขภาพศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๖๙”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“คณะ” หมายความว่า คณะสุขภาพศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยมหิดล

“คณบดี” หมายความว่า คณบดีคณะสุขภาพศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำคณะสุขภาพศาสตร์ (Ombudsman Committee)

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำคณะสุขภาพศาสตร์

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัย (คณะสุขภาพศาสตร์) ลูกจ้างเงินงบประมาณ และลูกจ้างเงินรายได้ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในสังกัดคณะสุขภาพศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร หรือผู้ปฏิบัติงานในคณะซึ่งได้รับมอบหมายจากคณบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และให้หมายความรวมถึงเลขานุการของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำคณะสุขภาพศาสตร์

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะให้คณะสุขภาพศาสตร์

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐ

ข้อ ๓ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้

๓.๑ ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานในคณะ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียน บุคคลอื่น หรือมหาวิทยาลัยหรือคณะ

(๑) การประพฤติมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔) ทุนการศึกษา

(๕) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

(๖) อื่น ๆ

๓.๒ ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะ

๓.๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของคณะ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อ ๔ คณะอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการไว้ดำเนินการในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล รัฐสภา และคณะรัฐมนตรี

(๓) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กรที่ใช้อำนาจตามรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะ

(๔) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(๕) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ และการสั่งการตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา

(๖) ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับนโยบายการต่างประเทศ

(๗) ขอร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับราชการทหาร หรือเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ทางยุทธการร่วมกับทหารในการป้องกันและรักษาความมั่นคงของราชอาณาจักรจากภัยคุกคามทั้งภายนอกและภายในประเทศ

(๘) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(๙) ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินกิจการขององค์การทางศาสนา

(๑๐) ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงลายมือชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะรูปพรรณสัณฐานของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น

(๑๑) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เป็นต้น

คณะอาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตามข้อ ๔ (๑๐) ไว้ดำเนินการได้ หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของคณะและมหาวิทยาลัย โดยให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

การพิจารณาตามวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ที่ทำความเห็นเสนอโดยในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะบดีแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์” (Ombudsman Committee) ประกอบด้วย

(๑) รองคณบดีที่คณบดีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) ผู้แทนสภาอาจารย์ จำนวนหนึ่งคน เป็นกรรมการ

(๓) เลขานุการคณะ เป็นกรรมการ

(๔) ผู้แทนสภามุคลากรสายสนับสนุน จำนวนหนึ่งคน เป็นกรรมการ

(๕) นิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการ

และอาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในคณะ จำนวนสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยผู้ช่วยเลขานุการอย่างน้อยหนึ่งคนต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล

ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้ง

ข้อ ๖ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน สามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ ๕ ช่องทาง ดังนี้

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยกรอกข้อมูลในแบบแจ้งข้อร้องเรียนของบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ แนบท้ายประกาศนี้ ยื่นแบบแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังคณะกรรมการ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ อาคารสาธารณสุขวิศิษฏ์ (อาคาร ๑) ชั้น ๕ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

(๒) ยื่นข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ โดยระบุชื่อและที่อยู่ผู้รับบนซองไปรษณีย์ถึงคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ๔๒๐/๑ ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

(๓) ยื่นข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๓๕๔ ๘๕๔๓ ต่อ ๑๕๑๖

(๔) ยื่นข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.ph.mahidol.ac.th ในหัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

(๕) ยื่นข้อร้องเรียนผ่านอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ยื่นเรื่องที่เจ้าหน้าที่กองกฎหมาย โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ๙๙ ถนนพุทธมณฑลสาย ๔ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

ข้อ ๗ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนตามข้อ ๓ ให้จัดทำเป็นหนังสือและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (๑) กรอกรวัน เดือน ปี (ที่แจ้งข้อร้องเรียน และช่วงเวลากระทำความผิดให้ชัดเจน)
- (๒) กรอกชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๓) กรอกคำนำหน้าชื่อ ชื่อ - สกุล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้ถูกร้องเรียน
- (๔) ระบุนายบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ (หากมี)
- (๕) ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานในหนังสือร้องเรียน (กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง)
- (๖) กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีรายละเอียดตามข้อ ๗ (๑) - (๕)
- (๗) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนต้องส่งเอกสารหลักฐานมาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๖ (๑) (๒) (๕)
- (๘) กรณีผู้ร้องเรียนเป็นข้าราชการ การให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสต้องไม่เปิดเผยข้อมูลชื่อ - สกุล หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวและต้องปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ (สำนักงาน ก.พ.)
- (๙) การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการในทุกขั้นตอนให้ถือเป็นความลับ

ข้อ ๘ กรณีคณะได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๓ หรือได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐ ให้ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้รับบริการทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนหรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

การตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ตามวรรคแรก ให้ทำเป็นความเห็นเสนอต่อประธานคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอคณบดีเพื่อพิจารณาและสั่งการ และเมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของคณะหรือมหาวิทยาลัย และโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่เสนอคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่คณบดีสั่งการ

(๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่คณะ ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังคณบดีเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่รับแจ้ง ผลเป็นประการใดให้พิจารณาและดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) ต่อไป

(๔) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริง ให้เจ้าหน้าที่ทำความเห็นเสนอคณบดีเพื่อสั่งยุติเรื่อง และให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสัปดาห์วันทำการนับแต่วันที่คณบดีสั่งให้ยุติเรื่อง

การพิจารณาของคณะกรรมการตาม (๒) ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินสามสัปดาห์นับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบข้อร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนดให้เลขานุการของคณะกรรมการชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสัปดาห์วันนับแต่วันที่ครบกำหนดนั้น พร้อมให้มีหนังสือแจ้งคณบดีและผู้ร้องเรียนทราบด้วย

ข้อ ๙ การพิจารณาและการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้นำระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลม และต้องให้มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๐ กรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

ข้อ ๑๑ กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้คณบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการและถือเป็นที่สุด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(รองศาสตราจารย์ ดร.สรารุช เทพานนท์)

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ

คณะกรรมการสุจริตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน คณะบดีคณะกรรมการสุจริตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้าพเจ้า ชื่อ.....นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอเรียน นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

สังกัดภาควิชา/หน่วยงาน..... ได้กระทำการเป็นการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร เพื่อประกอบการพิจารณาไปด้วยแล้ว คือ

(1)จำนวน.....แผ่น

(2)จำนวน.....แผ่น

(3)จำนวน.....แผ่น

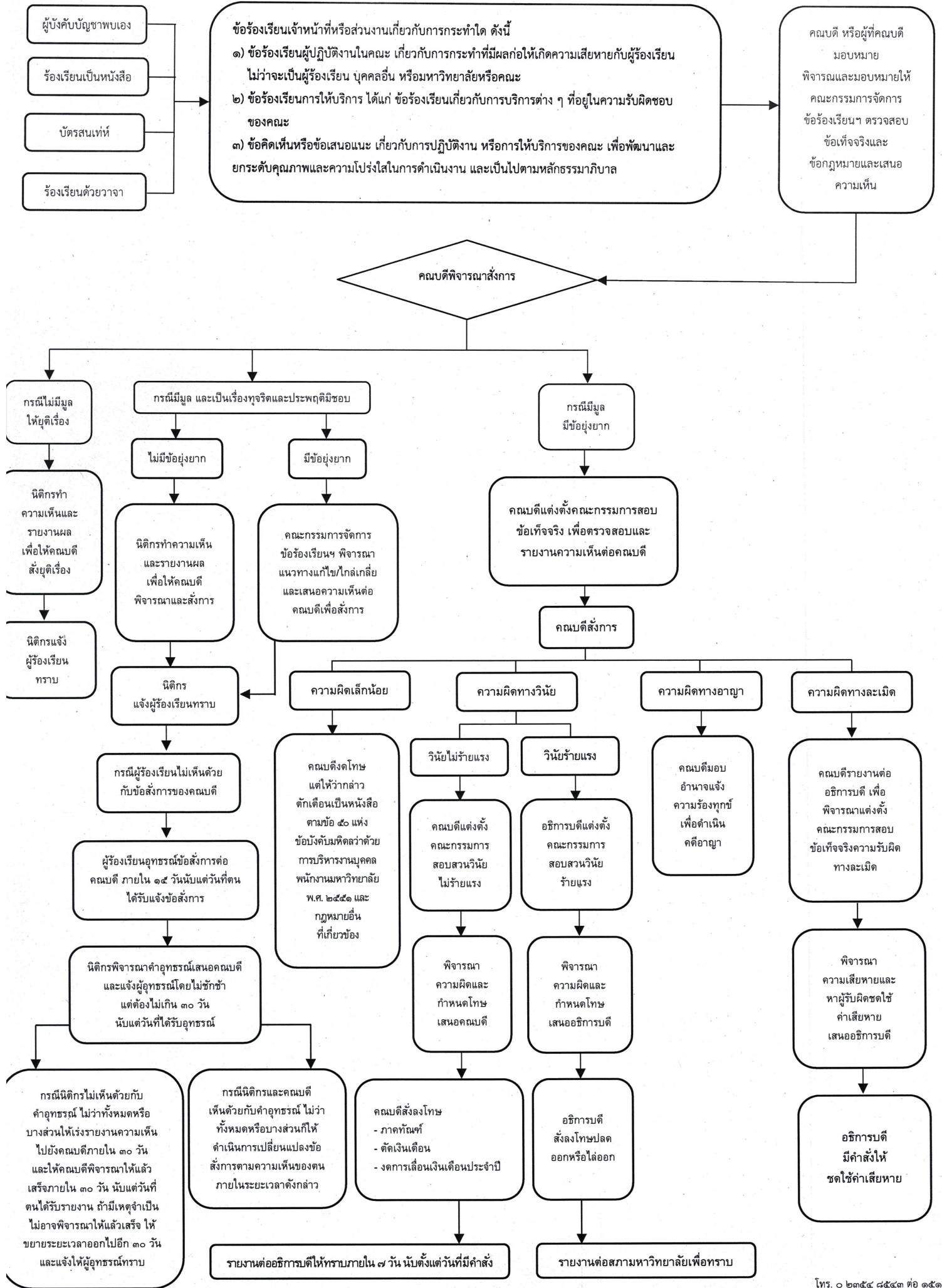
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ขั้นตอนดำเนินการตามประกาศคณะสาธารณสุขศาสตร์ เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๙



ขั้นตอนดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐

