



# คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน



ศูนย์รับข้อร้องเรียน  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน**  
**ศูนย์รับข้อร้องเรียน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

**1. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

**2. ขอบเขต**

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ใช้ได้กับทุกพันธกิจของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**3. คำจำกัดความ**

**3.1 คณะกรรมการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับคณะทันตแพทยศาสตร์

**3.2 ข้อเสนอแนะ** หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำต่างๆ

**3.3 ข้อร้องเรียน** หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**3.4 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ** หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความเร่งด่วน	ความหมาย	กระบวนการดำเนินงาน*
1	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป	ภายใน 7 วันทำการ
2	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน 7 วันทำการ
3	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือคณะฯ	ภายใน 7 วันทำการ
4	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน 3 วันทำการ
5	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน 3 วันทำการ

หมายเหตุ: ระยะเวลาอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

**3.5 ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรของคณะฯ องค์กร ภาครัฐ/เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้ง เบาะแสการทุจริต และประพฤตินิষอบ

**3.6 การสื่อสาร** หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

**3.7 การติดตามข้อคิดเห็น** หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานการณ์ดำเนินการอยู่ชั้นตอนใด

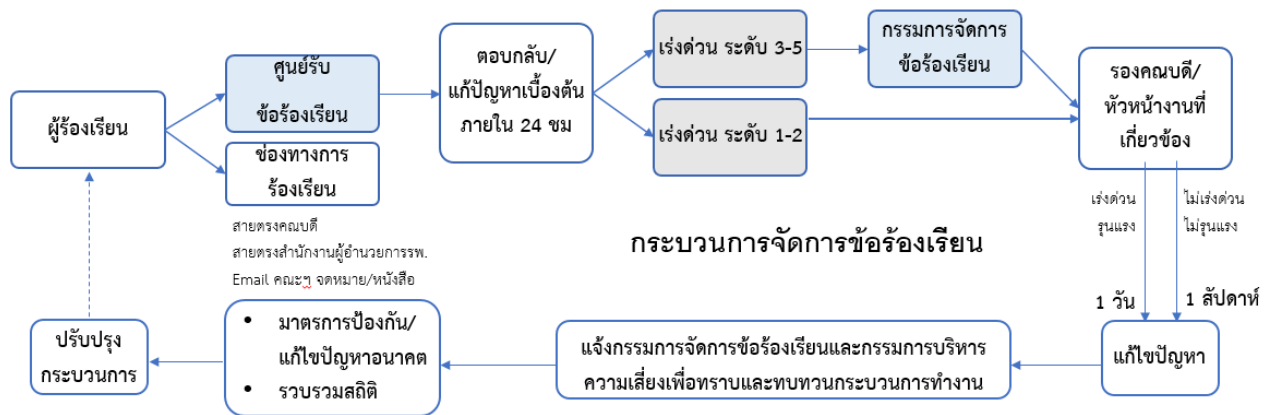
**3.8 การตรวจสอบข้อเท็จจริง** หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

**3.9 การตอบสนองข้อเท็จจริง** หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

**3.10 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนมี 6 ช่องทาง คือ

1. กล้องรับความคิดเห็น (เปิดทุกวันทำการ)
2. ทางโทรศัพท์ เบอร์ 043-202405 กด 45188
3. มาด้วยตนเอง
4. จดหมาย
5. Website : <https://dentist.kku.ac.th/>
6. E-mail : dtdean2@kku.ac.th

#### 4. ขั้นตอนการการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



#### 5. การบันทึกข้อร้องเรียน

5.1 กรอกรับบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

5.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ในฐานข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

#### 6. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน

6.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ และผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะดำเนินการ ดังนี้

ก. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ข. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

6.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ก. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

ข. แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกคณะฯ อาทิ เว็บไซต์คณะฯ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อประเภทต่างๆ

ค. จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง

6.3 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะดำเนินการดังนี้

6.3.1. กรณีบุคลากรอาจเข้าข่ายมีความผิด ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะเสนอเรื่องคณบดีพิจารณาเพื่อมอบหมายให้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด

6.3.2. กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในสาขาวิชาและหน่วยงาน ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้อง และหากสาขาวิชามีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งหนังสือ หรือผลการดำเนินการมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน

6.3.3. การตอบกลับข้อร้องเรียน มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ

ข. ศูนย์รับข้อร้องเรียน ทำหนังสือส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ค. ศูนย์รับข้อร้องเรียน ทำหนังสือส่งให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการ

6.4 กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือคดีทุจริต คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะดำเนินการดังนี้

6.4.1. การหาข้อเท็จจริงแบ่งได้ 2 วิธี คือ

ก. ส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/สาขาวิชา/ผู้บังคับบัญชา/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงการขอให้ตรวจสอบและทำหนังสือรายงาน/ชี้แจงกลับมา พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณา

- กรณีพบว่าไม่เป็นความผิด ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนจะตรวจสอบและเสนอความเห็นต่อคณบดีเพื่อพิจารณา ยุติเรื่องหรือตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- กรณีพบว่าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง จะทำเรื่องเสนอคณบดีเพื่อพิจารณาลงโทษหรือตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- กรณีพบว่าเข้าข่ายเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง จะทำเรื่องเสนอคณบดีเพื่อพิจารณาตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- กรณีพบว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ประกอบกับความผิดปรากฏชัดแจ้ง โดยที่

(1) ผู้กระทำผิดได้ทำหนังสือรับสารภาพ (เรียน คณบดี) - จะทำเรื่องเสนอมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพิจารณาลงโทษ (ปลดออก)

(2) ผู้กระทำผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพ (เรียน คณบดี) - จะทำเรื่องเสนอมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพิจารณาตั้งคณะกรรมการสอบสวน

ข. การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง (กระบวนการสอบข้อเท็จจริง)

- กรณีพบว่าไม่เป็นความผิด จะทำเรื่องเสนอคณบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

- กรณีพบว่าเป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง จะทำเรื่องเสนอคณบดีเพื่อพิจารณาลงโทษ

- กรณีพบว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ประกอบกับความผิดปรากฏชัดแจ้ง โดยที่

(1) ผู้กระทำผิดได้ทำหนังสือรับสารภาพ (เรียน คณบดี) - จะทำเรื่องเสนอมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพิจารณาลงโทษ (ปลดออก)

(2) ผู้กระทำผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพ (เรียน คณบดี) - จะทำเรื่องเสนอมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพิจารณาตั้งคณะกรรมการสอบสวน

6.4.2. การดำเนินการทางวินัย (กรณีพบว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง) 2 วิธี

ก. ผู้กระทำผิดได้ทำหนังสือรับสารภาพ (เรียน คณบดี)

- ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะทำเรื่องถึงคณบดีเพื่อ พิจารณาและเสนอต่อมหาวิทยาลัย ขอนแก่น เพื่อพิจารณาลงโทษ (ปลดออก)

ข. ผู้กระทำผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพ (เรียน คณบดี) - จะทำเรื่องถึงคณบดีเพื่อพิจารณา และเสนอต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพิจารณาดำเนินการสอบสวน

6.4.3. การดำเนินคดีอาญา ศูนย์รับข้อร้องเรียน จะทำเรื่องถึงคณบดี เพื่อมอบอำนาจให้แจ้งความ ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานอัยการ สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

## 7. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

7.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

7.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน เพื่อนำมา วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 8. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสม พอสมควรแก่เหตุที่แจ้ง

## 9. คู่มือปฏิบัติงาน จัดทำโดย

ศูนย์รับข้อร้องเรียน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ 043-202405 ต่อ 45188, 45116

- หมายเลขโทรสาร (fax) 043-202862

- เว็บไซต์ <https://dentist.kku.ac.th/> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องเรียน ร้องทุกข์” สายตรงคณบดี (ข้อมูล ชั้นความลับ)



## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คณะทันตแพทยศาสตร์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต .....

จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์..... e-

mail.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

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

ข้าพเจ้า จึงขอเรียนมายังคณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แก้ปัญหา และตรวจสอบ ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย คือ

.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....) ผู้ร้องเรียน

คำชี้แจงข้อร้องเรียน

1. ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียน/จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
5. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว

