

## การจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จิตตปัญญาศึกษา

### การจัดการข้อร้องเรียน

หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

### ข้อร้องเรียนทั่วไป แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

(1) ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนเอง บุคคลอื่นหรือมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

1.1 การประพฤติผิดมิชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

1.2 การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

1.3 การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

1.4 ทุนการศึกษา

1.5 การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

1.6 อื่น ๆ

(2) ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือศูนย์จิตตปัญญาศึกษา

(3) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนา และยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

\*หมายเหตุ อ้างอิงตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561

**ข้อร้องเรียนการทุจริต** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการทุจริตหรือความไม่โปร่งใส

ภายในสถาบันฯ มีขั้นตอนการจัดการเช่นเดียวกับข้อร้องเรียนทั่วไป แต่ต้องแจ้งผ่านช่องทาง ติดต่อสอบถาม/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (Link: <http://www.ce.mahidol.ac.th/contact/>) โดยกำหนดหัวข้อเป็นข้อร้องเรียนการ

ทุจริตหรือความไม่โปร่งใส หรือสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตได้โดยตรงที่ ผู้อำนวยการ อีเมล chatchawan.sil@mahidol.ac.th เพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน

### ลักษณะของข้อร้องเรียนที่ศูนย์จิตตปัญญาศึกษาจะรับไว้พิจารณา

- (1) ชื่อ – นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี) ของผู้รับบริการ สามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ตามสมควร
- (3) ใช้ข้อความสุภาพ
- (4) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือวิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

### ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียน

ท่านสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- (1) ร้องเรียนด้วยตนเอง
  - 1.1 ผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน บริเวณด้านหน้าทางเข้าศูนย์จิตตปัญญาศึกษา ชั้น 4 อาคารประชาสังคมอุดมพัฒน์
  - 1.2 ส่งแบบฟอร์มแบบแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์โดยจำหน่ายหน้าซองถึงประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ตามที่ปรากฏในเว็บไซต์
- (2) ร้องเรียนผ่านช่องทางรับการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ที่หน้าเว็บไซต์ของศูนย์จิตตปัญญาศึกษา (Link: <http://www.ce.mahidol.ac.th/contact/>)
- (3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 02-441-5022-2 ต่อ 18
- (4) ร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆของศูนย์จิตตปัญญาศึกษา
  - 4.1 อีเมล [cewww@mahidol.ac.th](mailto:cewww@mahidol.ac.th) หรือ [laksanavadee.jat@mahidol.ac.th](mailto:laksanavadee.jat@mahidol.ac.th) (นางสาวลักษณาวดี จตุรภัทร์ กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์จิตตปัญญาศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล)
  - 4.2 Facebook ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา (Link: <https://www.facebook.com/cemuthai>)
  - 4.3 Line ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา (Link: <https://page.line.me/hyq8756a?openQrModal=true>)
- (5) ในกรณี ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตสามารถร้องเรียนได้โดยตรงที่ ผู้อำนวยการ อีเมล chatchawan.sil@mahidol.ac.th